

بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی اعضای هیات علمی دانشگاه ارومیه

### A Study of Relationship between Cultural Intelligence with Job Adjustment and Organizational Trust

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۲/۱۰، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۱/۲/۱۴، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۴/۴

M. Hassani., (Ph.D) & A. Badalian., (M.A)

**Abstract:** The purpose of the present study is to investigate the relationship between Cultural intelligence with job adjustment and Organizational trust among Urmia University faculty members during the Academic Year 2009-2010. The research is descriptive of correlational type. The statistical population of the study covers the whole 350 faculty members of Urmia University among whom 178 subjects were selected as sample size through using Morgan table. The Statistical analysis used in the study is descriptive and inferential (frequency, percent, cumulative percent, charts, Pearson, s correlation coefficient, variance and Regression analysis). The results of the findings indicate that there are significant relations between cultural intelligence and job adjustment. Also, the results indicate that there are significant relations between cultural intelligence and organizational trust, and significant relations between job adjustment and organizational trust. But the relation between behavioral aspects of cultural intelligence and organizational trust was not significant. Based on the findings of the present study, job adjustment among the academic members can be predicted around 26% by the independent variables of cultural intelligence and trust.

**Key words:** Organizational trust, Urmia University faculty Members, job adjustment, Cultural intelligence

محمد حسنی<sup>۱</sup> و امین بدلیان<sup>۲</sup>

**چکیده:** هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی اعضای هیات علمی دانشگاه ارومیه در سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۸۸ است. تحقیق حاضر از نوع توصیفی بوده و به شیوه همبستگی انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اعضای هیات علمی دانشگاه ارومیه است که تعداد آن‌ها ۳۵۰ نفر می‌باشد. از این تعداد ۱۷۸ نفر با استفاده از جدول مورگان به عنوان حجم نمونه انتخاب شده‌اند. در این تحقیق از آمار توصیفی و استنباطی شامل فراوانی، درصد، درصد تراکمی، نمودارها، ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس و رگرسیون استفاده شده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که ارتباط معنی‌داری بین هوش فرهنگی با اعتماد سازمانی و بین سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی وجود دارد اما رابطه بین ابعاد رفتاری هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی معنی‌دار نبود. همچنین رابطه بین ابعاد رفتاری هوش فرهنگی و سازگاری شغلی معنی‌دار نبود. براساس یافته‌های پژوهش تا حدود ۲۶ درصد از روی متغیرهای مستقل هوش فرهنگی و اعتماد می‌توان سازگاری شغلی اعضای هیات علمی را پیش‌بینی کرد.

**کلید واژه‌ها:** اعتماد سازمانی، اعضای هیات علمی دانشگاه ارومیه سازگاری شغلی هوش فرهنگی

## مقدمه

امروزه تعداد پست‌های مدیریتی که تعاملات بین‌المللی به‌صورت جزء لاینفک وظایف آن‌ها در آمده است، رو به فزونی است و یکی از مهم‌ترین وظایف این دسته از مدیران، تعاملات بین‌المللی متناسب با سایر فرهنگ‌ها می‌باشد (قلی‌پور، ۱۳۸۶، ص، ۳۰۹). در دهه گذشته پدیده جهانی سازی با ایجاد دهکده جهانی و تشکیل دنیای بی‌مرز، بر تعداد سازمان‌های حاضر در خارج از مرزها و رقابت میان آن‌ها افزوده است. یک ویژگی برجسته جهانی شدن که به‌طور عمیقی سازمان‌های امروزی را تحت‌تاثیر قرار می‌دهد، گرایش عمده سازمان‌ها به‌سوی تنوع فرهنگی است. جهانی شدن شامل فرایندهای تعامل اجتماعی در یک مقیاس جهانی و ملی می‌باشد که در آن افراد بسیاری از ملیت‌ها و قومیت‌های مختلف با هم پیوند و ارتباط دارند و در یک محیط متفاوت از نظر فرهنگی هم در داخل سازمان و هم در خارج از آن با همدیگر کار می‌کنند (تن<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۴، ص، ۱۳).

اعتماد در سازمان به جوی دلالت دارد که در آن کارکنان به تصمیمات و سیاست‌های مدیران ارشد اطمینان دارند و مدیریت از تعهد، کاردانی و تلاش کارکنان مطمئن می‌باشد. این جو سازمانی با سایر مباحث از جمله سازگاری شغلی در ارتباط می‌باشد و این امر سبب می‌شود تا اعتماد یک خواست مهم و عمومی کارکنان در دنیای امروز به‌شمار آید (لوپسکی و ویتاف<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰، ص، ۹).

افراد با هوش فرهنگی (انگیزشی) بالا سطوح بالاتری از سازش شغلی را تجربه می‌کنند. آن‌ها دارای انگیزش درونی توسط باورهای باکفایتشان و قابلیت سازگاری برای برخورد با تجارب جدید فرهنگی هستند و اغلب برای تطبیق با موقعیت جدید آماده هستند و برای حل مسائل مربوط به موقعیت‌های جدید شغلی‌شان پافشاری می‌کنند (آنگ<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۴، ص، ۴).

## بیان مسئله

در سال‌های اخیر با مطالعاتی که بر روی فرهنگ و سازگاری انسان با مبانی فرهنگی انجام گردیده است این نتیجه‌گیری به‌دست می‌آید که برخی از افراد در سازمان‌ها به‌نحو موثرتری می‌توانند با فرهنگ خودی و سایر فرهنگ‌های موجود در سازمان یا جامعه سازگار شوند و به‌نحو مؤثرتری تنوعات فرهنگی را در محیط کاری مورد پذیرش قرار دهند. این واقعیت سبب پویایی روابط در محیط‌های چندفرهنگی شده است به‌نحوی که تفاوت در زبان، قومیت، سیاست‌ها،

1. Tan
2. Lewisky & Wituff
3. Ang

بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی....

آداب و رسوم و بسیاری از خصوصیات دیگر می‌تواند به‌عنوان منابع تعارض بالقوه ظهور کند و در صورت نبود درک صحیح و درست، توسعه روابط کاری مناسب را با مشکل مواجه سازد (آدلر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷، ص، ۲۱).

بر این اساس بود که مفهوم "هوش فرهنگی"<sup>۲</sup> وارد عرصه تحلیل رفتار و توجیه سازگاری موردنظر شد. واژه "هوش فرهنگی" برای نخستین‌بار در سال ۲۰۰۴ توسط ارلی و انگ از محققان دانشکده کسب و کار لندن مطرح گردید. این دو، هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید رفتاری در تعاملات بین فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند (ارلی و انگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳، ص، ۸). هوش فرهنگی یک قابلیت فردی برای درک، تفسیر و اقدام اثربخش در موقعیت‌های دانسته شده است که از تنوع فرهنگی برخوردارند و با آن دسته از مفاهیم مرتبط با هوش سازگار است که هوش را بیشتر یک توانایی شناختی می‌دانند. مطابق با این تعاریف در واقع هوش فرهنگی با تمرکز بر قابلیت‌های خاصی که برای روابط شخصی با کیفیت و اثربخشی در شرایط فرهنگی مختلف لازم است، بر جنبه‌های دیگر از هوش شناختی تمرکز دارد. هوش فرهنگی هم‌چنین بینش‌های فردی را دربرمی‌گیرد که برای انطباق با موقعیت‌ها و تعاملات میان فرهنگی و حضور موفق در گروه‌های کاری چندفرهنگی مفید است (کرون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸، ص، ۵۱). این دو واژه (هوش و فرهنگ) از آن جهت با هم به‌کار گرفته شده‌اند که یک رابطه معنی‌داری با هم دارند، همان‌گونه که فرد در رویارویی با فرهنگی متفاوت از فرهنگ خود، هوشمندانه درصدد است که عناصر آن فرهنگ را همان‌گونه که در آن تعریف و تبیین شده و دریابد، پس می‌تواند رفتار خود را در خلال تجربه بین فرهنگی سازگار کند. به-عبارت دیگر، هوش فرهنگی در واقع توانایی است که به فرد کمک می‌کند فهم بین فرهنگی‌اش را افزایش دهد. البته این مفهوم به این معنا نیست که تفاوت‌های فرهنگی نادیده انگاشته شود بلکه بدین معنی است که در موقعیت‌های متفاوت فرهنگی چگونه می‌توان هوشمندانه‌تر رفتار کرد (ادیباراد، ۱۳۸۶، ص، ۲).

مفهوم هوش فرهنگی تنها در چند سال اخیر مورد توجه قرار گرفته است. هوش فرهنگی مفهومی نشأت گرفته از نظریه هوش‌های چندگانه گاردنر است. تعریف هوش فرهنگی وابسته به دو مفهوم هوش هیجانی و هوش اجتماعی است. هوش هیجانی اشاره به فرآیند داشتن آگاهی در مورد انگیزش‌های فردی و کنترل هیجانات خود دارد و هوش اجتماعی به توانایی فهم احساسات،

- 
1. Adler
  2. Cultural intelligence
  3. Early & Ang
  4. Crown

تفکرات و رفتارها در موقعیت‌های بین فردی و عمل متناسب با موقعیت بین فردی اشاره دارد (باندورا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰، ص، ۶۱). از دیدگاه ارلی و موساکوفسکی (۲۰۰۴) هوش فرهنگی مشتمل بر چهار مؤلفه می‌باشد که عبارتند از: ۱. مؤلفه فراشناختی<sup>۲</sup> هوش فرهنگی ۲. مؤلفه شناختی<sup>۳</sup> هوش فرهنگی ۳. مؤلفه انگیزشی<sup>۴</sup> هوش فرهنگی ۴. مؤلفه رفتاری<sup>۵</sup> هوش فرهنگی (ارلی و موساکوفسکی، ۲۰۰۴، ص، ۳۶).

اندیشه در این مورد که هوش‌های چندگانه‌ای برای موفقیت رهبران نیاز است در حال رشد و توسعه می‌باشد. برای مثال ریگو، مورفی و پیروزلو<sup>۶</sup> (۲۰۰۲) استدلال کرده‌اند که رهبران به عوامل دیگری غیر از سطح بالایی از IQ نیازمندند. آن‌ها همچنین نشان داده‌اند که هوش یک ساختار چندوجهی است و این‌که انواع مختلفی از هوش وجود دارد و برای موفقیت مدیران دارا بودن انواع مختلف هوش مورد نیاز است. در تحقیق حاضر، عناصر چهارگانه هوش فرهنگی عبارتند از:

**هوش فرهنگی فراشناختی:** روشی است که یک فرد تجارب بین فرهنگی را از آن طریق استدلال می‌کند. این مؤلفه هوش فرهنگی فرایندی را مورد توجه قرار می‌دهد که افراد برای به دست آوردن و فهم دانش فرهنگی به‌کار می‌گیرند (انگ و همکاران، ۲۰۰۷، ص، ۳۸).

**هوش فرهنگی شناختی (ذهنی):** ادراک یک فرد از چگونگی تشابه و تفاوت فرهنگ‌ها است. این مؤلفه هوش فرهنگی، دانش عمومی فرد را در مورد فرهنگ‌ها، اطلاعاتی درباره آداب و رسوم، سنت‌ها، ارزش‌ها و اعتقادات را انعکاس می‌دهد (ارلی و انگ، ۲۰۰۳، ص، ۵۴).

**هوش فرهنگی انگیزشی:** اطمینان و اعتماد فرد به این که قادر است خود را با فرهنگ جدید تطبیق دهد (همان، ص، ۵۴). مؤلفه انگیزشی هوش فرهنگی، حجم و جهت انرژی افراد برای تعامل موثر در فرهنگ جدید را نشان می‌دهد (ارلی و موساکوفسکی<sup>۷</sup>، ۲۰۰۴، ص، ۴۶).

**هوش فرهنگی رفتاری:** قابلیت فرد برای نمایش اعمال و گفتار کلامی و غیرکلامی مناسب در تعامل و ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های مختلف را نشان می‌دهد (همان، ص، ۴۶).

- 
1. Bandora
  2. Metacognitive component
  3. Cognitive component
  4. Motivational component
  5. Behavioral component
  6. Rigo, Morphi & Pirozlo
  7. Early & Mosakofsky

بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی...

مفهوم اعتماد سازمانی از جمله مفاهیمی است که از سوی صاحب‌نظران رشته‌های علمی مختلف، مورد توجه و بررسی قرار گرفته است. در واقع محققان در رشته‌ها، موضوع مشابهی را از رویکردهای مختلف مورد بررسی قرار داده‌اند، که هر یک بر جنبه‌های خاصی از مفهوم اعتماد تمرکز کرده‌اند که این امر خود منجر به ارائه تعریفی ناقص از سازه اعتماد سازمانی شده است. هوسمر<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) معتقد است که اختلاف‌نظرهای زیادی در مورد تعریف سازه اعتماد سازمانی وجود دارد. پورتر<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) معتقد است که اعتماد سازمانی شبیه اتمسفر است، به‌طور گسترده درباره آن صحبت می‌شود، برای سازمان‌ها حیاتی می‌باشد، ولی هنگامی که زمان تعریف دقیق آن در حوزه سازمان می‌رسد دچار ابهامات زیادی می‌شود. روان‌شناسان اجتماعی از طریق تاکید بر عوامل زمینه‌ای که ممکن است باعث افزایش یا کاهش اعتماد سازمانی شود، اعتماد سازمانی را به‌عنوان انتظار افراد از رفتار دیگران در حین تعاملات اجتماعی تعریف می‌کنند. روان‌شناسان شخصیت، به اعتماد در سازمان به‌عنوان یک اعتقاد و انتظار و یا احساسی که ریشه در شخصیت آدمی و یا ظرافت روانی اولیه فرد دارد، نگاه می‌کنند. اقتصاددانان و جامعه‌شناسان اعتماد سازمانی را از منظر سازمان‌ها و مشوق‌هایی که برای کاهش بی‌ثباتی و نگرانی ناشی از تعاملات با بیگانگان (غریبه‌ها) ایجاد می‌شود، بررسی می‌کنند (لوپسکی، ۲۰۰۰، ص، ۶۲). از دیدگاه میشر<sup>۳</sup> (۱۹۹۶) اعتماد سازمانی به‌عنوان «احساس اطمینان کارکنان به سودمندی و ثبات رفتار و اظهارات سازمان هنگام مواجهه با شرایط ناپایدار و مخاطره‌آمیز تعریف می‌شود. اعتماد سازمانی در واقع به‌عنوان اطمینان به رفتار فرد در سازمان به‌منظور دستیابی به اهداف موردنظر اما ناپایدار در شرایط مخاطره‌آمیز تعریف می‌شود. هم‌چنین میشر اعتماد سازمانی را به‌عنوان تمایل یک طرف به آسیب‌پذیر بودن در برابر طرف دیگر براساس این انتظار یا باور که طرف مقابل مطمئن، باز و قابل اعتماد است، تعریف می‌کند (دانایی فرد؛ رجب زاده؛ حصیری، ۱۳۸۸، ص، ۵۹).

سازگاری شغلی عبارت است از اجرای درست وظایف و مسئولیت‌های شغلی در سطح محلی و ملی در یک فرهنگ خاص (ارلی و انگ، ۲۰۰۳، ص، ۴۱ و صادقیان، ۱۳۸۷، ص، ۳۴). سازش شغلی عبارت است از حالت سازگار و مساعد روانی فرد نسبت به شغل موردنظر پس از اشتغال. سازش شغلی ترکیب مجموعه‌ای از عوامل روانی و غیرروانی است. برای نمونه، عواملی مانند ارتباط متقابل با سایرین، دید مثبت نسبت به شغل، درآمد کافی و ارزش‌گذاری به‌کار سبب می‌شود که فرد با شغلش سازگار شود و به آن ادامه بدهد (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۳، ص، ۱۲۳).

- 
1. Hosmer
  2. Porter
  3. Mishra

افراد باهوش فرهنگی بالا بیشتر آماده سازگاری با تقاضاهای جدید هستند که در موقعیت تازه کاری از آن‌ها انتظار می‌رود. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سطح انتظار مدیران دارای هوش فرهنگی، بالاست، خطرپذیر و مخاطره‌جو هستند و درونی عمل می‌کنند و در انجام وظیفه خود در موقعیت‌های چندفرهنگی بین‌المللی نیز موفق‌تر هستند. تحقیقات دیگری نیز نشان داده است که کفایت شخصی، دیگر ترکیب مهم در هوش فرهنگی (انگیزشی) است که با سازگاری شغلی ارتباط دارد (هاریسون<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۹۶، ص، ۳۱).

افرادی که دچار مواجه فرهنگی می‌شوند، سازگاری شغلی<sup>۲</sup> پایینی دارند و خود را درگیر فعالیت‌هایی که به نفع سازمان است نمی‌کنند حتی اگر چنین رفتارهایی الزام‌آور باشد. در مقابل افراد باهوش فرهنگی بالا ابتدا سعی می‌کنند سازمان‌هایی را انتخاب کنند که از نظر فرهنگی با شخصیت آن‌ها سازگار باشد یا اگر این امر محقق نشد به دلیل ویژگی انعطاف‌پذیری در مقابل تغییر، قادر به سازگاری خود با محیط سازمان باشند (مشبکی و راموز، ۱۳۸۵، ص، ۴۱).

راموز و مشبکی (۱۳۸۵) در مقاله‌ای تحت عنوان «هوش فرهنگی اکسیر موفقیت مدیران در کلاس جهانی» به این نتیجه رسیده‌اند که هوش فرهنگی مدیران با توجه به فرهنگ‌های گوناگون در کلاس جهانی متفاوت بوده و مدیران با توجه به وضعیت هر سازمانی که در آن مشغول فعالیت هستند، اقدامات خاصی به‌کار می‌بندند. آقاسلطان (۱۳۸۷) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود تحت عنوان «بررسی تاثیر هوش فرهنگی با انگیزه توفیق طلبی مدیران صنعت نفت» با رویکرد تحلیل رفتاری هوش فرهنگی به این نتیجه دست یافته است که به‌طور طبیعی هوش فرهنگی به مرور زمان و از طریق تجارب عملی به‌دست می‌آید. این تحقیق به مدیران پیشنهاد می‌کند تا اهمیت فرهنگ و هوش فرهنگی را در تمامی فرایندهای مهم مدیریتی هم‌چون تصمیم‌گیری، برقراری ارتباط، گفت و گو و رهبری را دریابند. مشبکی و تیزرو (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «تاثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر موفقیت رهبران در کلاس جهانی» نشان داده‌اند که مدیران باهوش هیجانی بالاتر دارای ویژگی‌هایی هستند که موفقیت آن‌ها را در رهبری کلاس جهانی تضمین می‌کند. هم‌چنین نتایج این تحقیق نشان داد که هوش فرهنگی دارای رابطه مثبت موفقیت رهبران در کلاس جهانی است. اگرچه رابطه ضریب فرهنگی شناختی (یکی از فاکتورهای هوش فرهنگی) با موفقیت رهبران در کلاس جهانی خیلی ضعیف است ولی در مجموع تاثیر مثبتی در موفقیت رهبران در کلاس جهانی دارد. بهرامی خوندابی و پورکبیریان (۱۳۷۸) در تحقیقی با موضوع «سازگاری شغلی و موانع آن» به شناسایی سه متغیر مهم تاثیرگذار بر فرایند سازگاری شغلی پرداخته‌اند، انگیزش، موانع و مقابله، صراف

1. Harrison

2. Job adjustment

بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی....

تمپلر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۶) در تحقیق خود به این موضوع پی بردند که ارتباط مثبتی بین «هوش فرهنگی انگیزشی و سازگاری شغلی» وجود دارد (جهانگردی، ۱۳۷۸، ص، ۴۳). ویلیامز<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) در تحقیقی که با عنوان «تفاوت‌های فردی در سازگاری، مطالعه هوش فرهنگی، سازگاری روان-شناختی و سازگاری فرهنگی اجتماعی در چین» انجام داده است به این نتیجه رسید که افرادی که دارای سطوح بالاتری از هوش فرهنگی انگیزشی دارند تمایل به سازگاری شغلی بیشتری نیز دارند. علاوه بر این دو عامل سن و مدت بودن (حضور در یک کشور) از لحاظ آماری چشمگیر بوده است و نشان می‌دهد که افراد مسن‌تر و آن‌هایی که برای مدت طولانی‌تری در چین بوده‌اند، تمایل به سازگاری شغلی بیشتری داشته‌اند (امینی تهرانی، ۱۳۸۵، ص، ۵۵). سولانی، سالامون و سینگ<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) در تحقیقی به منظور ارائه مدلی از نقش اعتماد در سازمان و در متن بررسی واکنش‌های متقاضیان به فرایند انتخاب نتیجه گرفتند که اعتماد اولیه در میان متقاضیان بر پاسخشان نسبت به فرایند انتخاب تاثیر می‌گذارد و این برداشت می‌تواند بر ادراک از عدالت در رویه‌ها تاثیر گذارد. همین‌طور در ارتباط با فعالیت‌های منابع انسانی و اعتماد مدل محققان اعتماد را هم به‌عنوان شاخص مهم واکنش‌های متقاضی و هم به‌عنوان پیامد حیاتی فرایند انتخاب در نظر گرفت.

بنابراین با بررسی پیشینه و ادبیات تحقیق، هدف از پژوهش حاضر بررسی مفهوم هوش فرهنگی و مولفه‌های آن، تعیین رابطه بین هوش فرهنگی و مولفه‌های آن و سازگاری شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه و تعیین رابطه بین هوش فرهنگی و مولفه‌های آن و اعتماد سازمانی اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه می‌باشد. در این راستا فرضیه‌های زیر مدنظر است:

**فرضیه اصلی اول:** بین هوش فرهنگی (و مولفه‌های آن) و اعتماد سازمانی اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

**فرضیه اصلی دوم:** بین هوش فرهنگی (و مولفه‌های آن) و سازگاری شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

**فرضیه اصلی سوم:** بین اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

**فرضیه اصلی چهارم:** هوش فرهنگی و احساس اعتماد سازمانی می‌توانند سازگاری شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه را پیش‌بینی نماید.

- 
1. Templer
  2. Williams
  3. Solani, Salamoon & sing

## روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی می‌باشد و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات و داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر عبارت است از تمامی اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه شامل اعضای هیئت علمی دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشکده فنی و مهندسی، دانشکده علوم، دانشکده دامپزشکی، دانشکده منابع طبیعی، دانشکده کشاورزی، دانشکده اقتصاد و هنر دانشگاه ارومیه در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ که تعداد ۳۵۰ نفر می‌باشد. تعداد ۱۷۸ نفر به صورت تصادفی مطابق روش جدول مورگان به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات در این تحقیق بر اساس متغیرهای پژوهش، پرسشنامه می‌باشد و برای این کار به ترتیب برای سنجش هوش فرهنگی<sup>۱</sup> از پرسشنامه هوش فرهنگی استاندارد شده توسط انگ<sup>۲</sup> مرکز مطالعات هوش فرهنگی استفاده شده است و برای سنجش اعتماد سازمانی از پرسشنامه اعتماد سازمانی محقق ساخته استفاده گردیده است که در تهیه سوالات این پرسشنامه از پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش سید جوادین (۱۳۸۸) استفاده شده است که روایی و پایایی آن نیز محاسبه گردیده است. هم-چنین جهت سنجش سازگاری شغلی، پرسشنامه سنجش سازگاری شغلی که توسط اچ. ام. بل<sup>۳</sup> ساخته شده است و به وسیله شرکت هوش آزمای نوید بومی سازی گردیده، به کار گرفته شد. لازم به ذکر است که این سه پرسشنامه با هم ادغام گردیده و در قالب یک پرسشنامه درآمده است. در خصوص روایی پرسشنامه، سوالات پرسشنامه در اختیار استاد راهنمای پایان نامه و اساتید دیگر گروه قرار گرفت و روائی آن مورد تأیید ایشان واقع شد. در این پژوهش به منظور تعیین پایایی ابزار اندازه گیری قبل از اجرای تحقیق در یک نمونه کوچک به صورت آزمایشی ۴۰ پرسشنامه بین اعضای هیات علمی دانشگاه ارومیه اجرا گردید و از طریق نرم افزار spss ضریب آلفای کرانباخ پایایی کل پرسشنامه ۸۵/۴ محاسبه گردید که نشانگر پایایی نسبتاً بالای پرسشنامه می‌باشد. در مرحله اجرای کامل پرسشنامه که بعد از ارائه پرسشنامه‌ها به تمام نمونه آماری (یعنی به تعداد ۱۷۸ نفر اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه) و جمع‌آوری آن‌ها به وسیله پژوهشگر، ضریب آلفای کرانباخ این پرسشنامه‌ها هر کدام به ترتیب به صورت زیر بدست آمد: هوش فرهنگی (چهار مؤلفه آن: هوش فرهنگی شناختی، هوش فرهنگی انگیزشی، هوش فرهنگی فراشناختی و هوش فرهنگی رفتاری) ۰/۸۶؛ سازگاری شغلی ۰/۸۱ و اعتماد سازمانی ۰/۸۴ و نهایتاً در مجموع پرسشنامه ۵۰ سوالی که شامل متغیرهای هوش فرهنگی (چهار مؤلفه آن)؛ سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی

---

1. Cultural intelligences

2. Ang

3. H. M, Bell



بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی....

می‌باشد، پایایی کل پرسشنامه ۰/۸۳ به دست آمد. پس بنابراین می‌توان گفت که پرسشنامه تحقیق حاضر از پایایی نسبتاً بالایی برخوردار می‌باشند. در این پژوهش برای خلاصه کردن و توصیف داده‌ها از آمار توصیفی (جدول فراوانی، نمودار ستونی، میانگین و انحراف استاندارد متغیرها) و برای آزمون فرضیه‌ها از آمار استنباطی (آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه با روش گام به گام) استفاده شده است.

### یافته‌های پژوهش

ابتدا در این قسمت خلاصه‌ای از یافته‌های توصیفی ذکر می‌شود:

از ۱۷۸ نفری که به سوالات این پرسشنامه پاسخ گفته‌اند، ۱۰/۱ درصد اعضای هیئت علمی از دانشکده ادبیات، ۳ درصد از دانشکده منابع طبیعی، از دانشکده فنی و مهندسی ۱۸ درصد، ۱۰ درصد از دانشکده اقتصاد و هنر، ۱۴/۶ درصد از دانشکده دامپزشکی، ۱۹/۱ درصد از دانشکده علوم و بقیه یعنی ۲۵/۳ درصد از دانشکده کشاورزی بودند. هم‌چنین ۱۶/۲۹ درصد دارای رتبه علمی مربی، ۶۲/۹۲ درصد استادیار، ۱۲/۹ درصد دانشیار و ۴/۴۹ درصد استاد و ۳/۳۷ درصد بقیه بودند. بیشترین فراوانی در رتبه علمی استادیار می‌باشد و نیز ۴۹ نفر (معادل ۲۷/۵ درصد) دارای سابقه تدریس ۵ سال و کمتر، ۲۳ درصد دارای سابقه تدریس ۱۰-۶ سال، ۱۵/۷ درصد دارای سابقه تدریس ۱۵-۱۱ سال، ۱۹/۷ درصد دارای سابقه تدریس ۲۰-۱۶ سال، ۷/۹ درصد دارای سابقه تدریس ۲۱ سال و بالاتر بوده‌اند. ۱۱ پرسشنامه یعنی ۶/۲ هم بدون پاسخ بودند. بیشترین فراوانی در سابقه خدمت ۵ سال و کمتر سال است.

فرضیه اصلی اول: بین هوش فرهنگی (و مولفه‌های آن) و اعتماد سازمانی اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱. همبستگی بین متغیرهای اعتماد سازمانی و مولفه‌های هوش فرهنگی

هوش فرهنگی	رفتاری	شناختی	انگیزشی	فراشناختی	ویژگی‌ها	اعتماد سازمانی
۰/۲۹۳**	۰/۱۰۷	۰/۲۲۹**	۰/۲۲۵**	۰/۱۸۲*	همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۰	۰/۱۵۶	۰/۰۰۲	۰/۰۰۲	۰/۰۱۵	مقدار P	
۱۷۸	۱۷۸	۱۷۸	۱۷۸	۱۷۸	تعداد	

برای آزمون فرضیه اول و محاسبه میزان همبستگی بین متغیرهای اعتماد سازمانی و مولفه‌های هوش فرهنگی با توجه به کمی بودن دو متغیر از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. اطلاعات جدول یک نمایانگر آن است که با اطمینان ۹۵ درصد بین مولفه‌های هوش فرهنگی (یعنی: مولفه‌های فراشناختی، انگیزشی، شناختی) و خود هوش فرهنگی با اعتماد سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. اما بین مولفه رفتاری هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی در سطح  $0/05$  رابطه معنی‌داری دیده نشد. قابل ذکر است که با توجه به جدول فوق میزان ضریب همبستگی بین هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی  $r = 0/293$  دیده شد. فرضیه اصلی دوم: بین هوش فرهنگی (و مولفه‌های آن) و سازگاری شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه ارومیه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۲. همبستگی بین متغیرهای سازگاری شغلی و مولفه‌های هوش فرهنگی

سازگاری شغلی	ویژگی‌ها	فراشناختی	انگیزشی	شناختی	رفتاری	هوش فرهنگی
همبستگی پیرسون	$0/22^{**}$	$0/416^{**}$	$0/416^{**}$	$0/416^{**}$	$0/03$	$0/439^{**}$
	$0/003$	$0/000$	$0/000$	$0/66$	$0/000$	$0/003$
تعداد	۱۷۸	۱۷۸	۱۷۸	۱۷۸	۱۷۸	۱۷۸

اطلاعات جدول ۲ نمایانگر آن است که بین هوش فرهنگی و سازگاری شغلی همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. اما بین مولفه رفتاری هوش فرهنگی و سازگاری شغلی در سطح  $0/05$  رابطه معنی‌داری دیده نشد. قابل ذکر است که با توجه به جدول فوق میزان ضریب همبستگی بین هوش فرهنگی و سازگاری شغلی  $r = 0/439$  دیده شد. فرضیه اصلی سوم: بین اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه ارومیه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۳. همبستگی بین متغیرهای سازگاری شغلی و اعتماد

اعتماد سازمانی	ویژگی‌ها	سازگاری شغلی
	ضریب همبستگی پیرسون	$0/368^{**}$
	مقدار P	$0/000$
	تعداد	۱۷۸

بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی....

اطلاعات جدول ۳ نمایانگر آن است که بین متغیرهای سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی همبستگی معنی‌دار وجود دارد ( $p < 0/01$ ). ضریب همبستگی بین این دو متغیر  $r = 0/368$  دیده شد.

فرضیه اصلی چهارم: هوش فرهنگی و احساس اعتماد سازمانی می‌توانند سازگاری شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه ارومیه را پیش‌بینی نماید.

براساس اطلاعات حاصل از جدول ۴ مقدار  $F$  محاسبه شده آماره آزمون  $F = 30$  بزرگ‌تر از  $F$  جدول بوده و در منطقه فرض خلاف قرار می‌گیرد و نیز سطح معنی‌داری خیلی کمتر از سطح خطاست ( $\alpha = 0/01$  در حالی که  $p = 0/000$ ). لذا رابطه خطی بین متغیرها تایید می‌شود. بنابراین فرض  $H$  صفر با سطح ۹۹ درصد رد می‌شود. یعنی بین متغیرهای مورد بحث رابطه خطی وجود دارد. پس می‌توان از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده کرد.

براساس اطلاعات جدول ۴ ضریب همبستگی چندگانه برای پیش‌بینی سازگاری شغلی از روی هوش فرهنگی و احساس اعتماد سازمانی برابر با  $r = 0/50$  و ضریب تعیین مساوی  $R^2 = 0/26$  به‌دست آمده است و نشان می‌دهد تا حدود ۲۶ درصد از روی متغیرهای مستقل می‌توان سازگاری شغلی اعضای هیئت علمی را در تحقیق حاضر پیش‌بینی کرد و بقیه تغییرات مربوط به متغیرهایی است که در این بررسی در نظر گرفته نشده است. طبق جدول تحلیل واریانس که مقدار  $F = 30$  و  $P = 0/000$  به‌دست آمده است نشان می‌دهد معادله رگرسیون خطی است زیرا  $F$  معنی‌دار است. در جدول ۴ همان‌گونه که مشاهده می‌شود متغیرهای هوش فرهنگی و احساس اعتماد ضریب تاثیر معنی‌دار دارند. به‌عبارتی ضریب تاثیر ابعاد این متغیرها به ترتیب عبارتند از: ( $\beta = 0/26, P = 0/000, \beta = 0/36$ )

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی سازگاری شغلی از روی

هوش فرهنگی و احساس اعتماد

متغیر	$\beta$	B	F	$R^2$	R	SE
هوش فرهنگی	۰/۳۶۲	۰/۲۰				
احساس اعتماد	۰/۲۶۲	۰/۱۸	۳۰/۰۵	۰/۲۶	۰/۵۰	۳/۷

## بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های پژوهش مشخص گردید که بین مولفه‌های هوش فرهنگی (یعنی: مولفه‌های فراشناختی، انگیزشی، شناختی) و خود هوش فرهنگی با اعتماد سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. اما بین مولفه رفتاری هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی در سطح  $0/05$  رابطه معنی‌داری دیده نشد. این یافته با نتیجه تحقیقات راموز و مشبکی (۱۳۸۵)، ارلی و انگ (۲۰۰۳)، سلطانی (۱۳۸۵)، ارلی و موساکوفسکی (۲۰۰۴)، رجب‌زاده، دانایی فرد و حصیری (۱۳۸۸) همسو است. اما یافته‌های سولانی، سالامون و سینگ (۲۰۰۸) با این تحقیق غیرهمسو است. هم‌چنین بین مولفه‌های هوش فرهنگی (یعنی: مولفه‌های فراشناختی، انگیزشی، شناختی) و هوش فرهنگی با سازگاری شغلی همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. اما بین مولفه رفتاری هوش فرهنگی و سازگاری شغلی رابطه معنی‌داری دیده نشد. نتایج یافته‌های آفا سلطان (۱۳۸۷)، مشبکی و تیزرو (۱۳۸۸)، تمپلر و همکاران (۲۰۰۶)، عابدی، شفیع‌آبادی، احمدی و سلیمی‌زاده (۱۳۸۳) با این یافته تحقیق همسو است. اما یافته‌های پژوهش کیانگ چی و یانگ چی یو (۲۰۰۷)، بهرامی‌خوندابی و پورکبیریان (۱۳۷۸) با این تحقیق غیرهمسو است. بین متغیرهای سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. نتیجه پژوهش‌های عابدی، شفیع‌آبادی، احمدی و سلیمی‌زاده (۱۳۸۳) با نتایج تحقیق حاضر همسو است. اما تحقیقات کیابورا و ماری نوا (۲۰۰۶)، میرزایی (۱۳۸۸)، رجب‌زاده، دانایی فرد و حصیری (۱۳۸۸) با نتیجه این تحقیق غیرهمسو می‌باشد. در تحقیق حاضر، تا حدود ۲۶ درصد از روی متغیرهای مستقل می‌توان سازگاری شغلی اعضای هیئت علمی را در تحقیق حاضر پیش‌بینی کرد و بقیه تغییرات مربوط به متغیرهایی است که در این بررسی در نظر گرفته نشده است. پژوهش‌های سولانی، سالامون و سینگ (۲۰۰۸)، بهرامی‌خوندابی و پورکبیریان (۱۳۷۸)، کیانگ چی و یانگ چی یو (۲۰۰۷) با این تحقیق همسو است. اما تحقیقات توماس (۲۰۰۶)، سید جوادین (۱۳۸۸) و ادیب راد (۱۳۸۶) با این پژوهش غیرهمسو است.

براساس یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود که به اساتیدی که با به‌کارگیری رویکردهای مناسب اعتماد در سازمان و سازگار شدن شغل موجبات افزایش اثربخشی خود و سیستم آموزشی و فرهنگی دانشگاه‌های کشور می‌شوند، امتیازات تشویقی اختصاص یابد. هم‌چنین برای کارائی بیشتر موسسات آموزش عالی در کشور نتایج تحقیقات انجام شده راجع به موضوع تحقیق مطالعه شده و به‌کار گرفته شود و نیز جایگاه هوش فرهنگی، سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و استفاده بهینه از مشارکت و نظرات استادان دانشگاه در انجام امور آموزشی و غیرآموزشی تعریف و تعیین شود.

## منابع

آقا سلطان، س (۱۳۸۷)، بررسی تاثیر هوش فرهنگی با انگیزه توفیق طلبی مدیران صنعت نفت با رویکرد تحلیل رفتاری هوش فرهنگی، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد تهران مرکزی.

ادیب راد، ن (۱۳۸۶)، "هوش فرهنگی در سازمان های امروزی"، مجله روان شناسی و علوم تربیتی، شماره یک.

امینی تهرانی، ز (۱۳۸۵)، اثربخشی مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر افزایش رضایت شغلی کارگران اتوبوس سازی پیشرو یدک، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.

بهرامی خوندایی، ف؛ پورکبیریان، ن (۱۳۷۸)، سازگاری شغلی و موانع آن، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مشاوره شغلی دانشگاه اصفهان.

جهانگردی، ع (۱۳۷۸)، بررسی رابطه بین خصوصیات شخصیتی با خودپنداره شغلی و رضایت شغلی در میان دبیران دوره متوسطه شهر بجنورد، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.

رجب زاده، ع؛ دانایی فرد، ح؛ حصیری، ا (۱۳۸۸)، "ارتقاء اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران"، پژوهش های مدیریت، سال دوم، شماره چهارم.

سید جوادین، س. ر (۱۳۸۸)، "روش های ایجاد اعتماد در سازمان"، فصلنامه مصباح، سال پنجم، شماره ۱۸، مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی.

سلطانی، ا (۱۳۸۵)، "مدیران فرهنگی؛ شایستگی ها و مهارت ها"، تدبیر، شماره ۲۰۴، تحقیقات و توسعه منابع انسانی فولاد مبارکه اصفهان.

عابدی، م. ر؛ شفیق آبادی، ع؛ احمدی، ا؛ سلیمی زاده، ک (۱۳۸۳)، تحقیقی با موضوع بررسی و مقایسه اثربخشی روش های مشاوره شغلی به سبک نظریه یادگیری اجتماعی و سازگاری شغلی بر کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان.

مشبکی، ا؛ تیزرو، ع (۱۳۸۸)، "تاثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر موفقیت رهبران در کلاس جهانی"، پژوهش های مدیریت، سال دوم، شماره سوم.

مشبکی، ا؛ راموز، ن (۱۳۸۵)، "هوش فرهنگی اکسیر موفقیت مدیران در کلاس جهانی"، نشریه اقتصاد و مدیریت، شماره ۲۳.

Ang, S, Van. D, Linn. K (2007). "Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making Cultural Adaptation and Task Performance", *Management and Organization Review*. Vol. 3, Iss.

Adler, N.J (1997). *International dimension of organizational behavior (Third edition)* Cincinnati, OH: South – western.

- Ang, S, Van D, Koh, C, Ng, K.Y (2004). *The Measurement of Cultural Intelligence*, L., Paper to present at the Society of Industrial and Organizational Psychologists, Chicago, May.
- Bandura, A (2000). "Exercise of human agency through collective efficacy", *Current Direction in psychological Science*, 9 (3): 75-78.
- Celani, A, Salamon, S.D, Singh.M (2008). "In justice we trust: A model of the role of trust in the organization in applicant reactions to the selection process", *Human Resource Management*, Rev 18 (2008) 63-76 iew.
- Crown, K. A (2008). *What leads to cultural intelligence?* Kelly, school of business, business Horizons, N. 51, 391-399.
- Early, P.C, Ang, S (2003). *Cultural Intelligence*, Staneord University press.
- Early, P. C & Mosakowski, E, (2004). "Cultural intelligence", *Harvard Business Review*, 82,139-153.
- Early, P.C, Peterson, R. S (2004). "The elusive cultural chameleon: Cultural intelligence as a new approach to intercultural training for the global manager", *Academy of Management Learning and Education*, (3): 100-115.
- Harrison, J. K. Chadwick, j (1996) *Relationship between cross\_cultural adjustment & the personality, variables of self\_ efficacy & self monitoring*.
- Lewicki, R, & Wiethoff, C (2000). *Trust, trust development, and trust repair*. In P. Coleman & M. Deutsch (Eds). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (pp. 86-107). San Francisco: Josses-bass.
- Tan, Joo-seng (2004). *Cultural Intelligence and the Global Economy*, LIA, November/December Vol 24, number 5.
- Thomas, D. G (2006). "Domain and Development of Cultural Intelligence: The Importance of Mindfulness", *Group and Organization Management*, 31(1): 78-99.

