

## فرا تحلیل رابطه هوش فرهنگی با صلاحیت فرهنگی

علی اولیائی

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

علیرضا ابراهیم‌پور

استادیار، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول).

[a-ebrahimpour@azad.ac.ir](mailto:a-ebrahimpour@azad.ac.ir)

سید مرتضی موسویان

استادیار، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

### چکیده

**مقدمه و هدف:** این مطالعه با هدف انجام یک بررسی سیستماتیک و فراتحلیل از ادبیات مربوط به صلاحیت فرهنگی و هوش فرهنگی برای جمع‌بندی و ارزیابی کمی یافته‌های هوش فرهنگی و ارتباط آن بر صلاحیت فرهنگی انجام شده است.

**روش:** روش تحقیق در این مقاله از نظر هدف کاربردی، از نظر اجرا کمی، از نظر ماهیت و روش توصیفی است و جامعه آماری تحقیق کلیه تحقیقات دنیا محسوب می‌شوند که به بررسی رابطه هوش فرهنگی و صلاحیت فرهنگی پرداختند. برای شناسایی مطالعات، یک بررسی سیستماتیک در پایگاه‌های اطلاعاتی دانشگاهی در مجلات Online Scholar صورت پذیرفت. از تعداد ۱۴۳ مقاله انتخاب شده در نهایت تعداد ۸ مقاله حائز کلیه شرایط لازم با توجه به پروتکل انتخاب پریزما شده‌اند. سپس با استفاده از یک مدل اثرات تصادفی کیفیت هر مطالعه، ناهمگنی بین مطالعات و سوگیری انتشار با نرم‌افزار CMA 2 تحلیل و ارزیابی گردید.

**یافته‌ها:** اندازه اثر (ضریب همبستگی پیرسون) مطالعات گردآوری شده در حالت مدل اثرات تصادفی برابر  $(r=0/480)$  و مقدار Z-Value از نظر آماری در سطح احتمال ۹۹ درصد معنادار هستند.

**نتیجه‌گیری:** تجمیع نتایج تحقیقات دنیا نشان داد که صلاحیت فرهنگی با هوش فرهنگی رابطه مثبت دارد، اما شدت این رابطه در جوامع مختلف متفاوت است. علاوه بر این، به عنوان یک اولویت در تصمیم‌گیری، صلاحیت فرهنگی با شاخص‌های انگیزشی و فراشناختی هوش فرهنگی ارتباط بیشتری دارد. افراد ابتدا باید مسائل انگیزشی خود را حل کرده و ظرفیت یادگیری را توسعه دهند تا قادر به کسب و یادگیری دانش فرهنگی بیشتری باشند و رفتارهای خود را بر این اساس برای مقابله با تفاوت‌های فرهنگی تطبیق دهند.

**کلید واژه‌ها:** صلاحیت فرهنگی، هوش فرهنگی، مرور سیستماتیک، فراتحلیل، CMA 2.

مقدمه

از آن دارد که تفاوت‌های فرهنگی در محل کار هرگز بدون تبعات منفی نخواهد بود و ممکن است باعث تفرقه و کاهش قابل توجه بهره‌وری و روحیه کارکنان شود. قاعدتاً مدیریت چنین تضادهایی منجر به ایجاد یک محل کار هماهنگ‌تر و در اغلب موارد، ایده‌های خلاقانه‌تری از طریق چندفرهنگی به دست می‌آید (چان و گوتو<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳). مطالعات علمی این واقعیت را آشکار کرده است که افراد با دیدگاه‌های فرهنگی و شخصیت‌های متمایز، خلاقیت یک تیم را در انجام وظایف خود افزایش می‌دهند (یتمن<sup>۷</sup>، ۲۰۱۳). مدیریت کارمندانی که خواستگاه فرهنگی و اقلیمی و قومیتی متفاوتی دارند برای سازمان حیاتی است. کارمندانی می‌توانند از ماموریت، چشم‌انداز و استراتژی‌های سازمان بطور موفقیت‌آمیز پشتیبانی کنند که بتوانند این تنوع فرهنگی را درک نمایند و افرادی که تنوع فرهنگی را مدیریت می‌کنند قطعاً دارای قابلیت هوش فرهنگی مورد لزوم می‌باشند (یکه و سمرسیوز<sup>۸</sup>، ۲۰۱۶؛ اپنرودت<sup>۹</sup>، ۲۰۱۳).

هوش فرهنگی، ظرفیت کارکنان برای استدلال، حل مسئله و کسب دانش جدید در محیط‌های ثابت و متغیر را افزایش می‌دهد و منجر به حفظ تجربیات و دانش قبلی می‌گردد. هوش فرهنگی مقدمه‌ای مهم برای صلاحیت فرهنگی است. افراد با هوش فرهنگی بالا می‌توانند به طور موثر پاسخ‌های و احساسات

سازمان‌های امروزی با توجه به این واقعیت که بسیاری از مردم تصمیم به ترک محل زندگی خود برای جستجوی زندگی بهتر در جای دیگری را گرفته‌اند، قالبی متنوع از دیدگاه‌ها، ارزش‌ها، نژادها و قومیت‌ها پیدا کرده است. بدون تردید پذیرش تنوع فرهنگی در محیط کار اولین و مهم‌ترین گام برای سازمان‌هایی است که می‌خواهند در مقیاس رقابتی فعالیت داشته باشند قلمداد می‌گردد. تحقیقات نشان داده است که تنوع افکار در سازمان‌ها باعث ایجاد خلاقیت و نوآوری در حل مشکلات و رفع نیازهای مشتریان به روشهای جدید و هیجان‌انگیز می‌گردد (رابین و توماس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱؛ شوارتزنتال<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰). در دنیای مدرن، کارمندان یکی از با ارزش‌ترین سرمایه‌های شرکت‌ها هستند. شرکت‌ها همیشه استراتژی‌هایی را برای داشتن مزیت رقابتی ایجاد می‌کنند. اساساً تعاملات بین فرهنگی از ویژگی‌های فراگیر زندگی اجتماعی و شغلی مردم در دوران حاضر است (راکستول و ون دین<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸) و مدیریت موفق در قرن ۲۱ مستلزم مواجهه گسترده با فرهنگ‌های دیگر و درک عمیق‌تری از ارزش‌ها و هنجارهای آن فرهنگ است (جانسون و مونک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹). یکی از موانع مهم برای مشارکت موثر کارکنان در اهداف سازمانی، تفاوت در فرهنگ کارکنان عنوان شده است (سیوارد<sup>۵</sup> و دیگران، ۲۰۱۹). تحقیقات حکایت

خلاقیت ایفا می‌نمایند. باید پذیرفت امروزه جغرافیای اقتصادی کشورهای پیشرو تا مرزهای فرهنگی سایر کشورها تنیده شده است و کشورها در حال گسترش حوزه‌های نفوذ خود با استفاده از ابزار فرهنگ هستند و اساساً توسعه پایدار اقتصادی و سیاسی کشورها به میزان توجه آنها به الزامات فرهنگی سایر کشورها مرتبط گردیده است. از این رو، اقتصاد فرهنگی که شاخه‌ای از علم اقتصاد مدرن تعریف می‌شود، بر شکل‌گیری اولویتها و تصمیمات تولیدی درون کشورها بر مبنای نیازهای مبتنی بر ارزش‌ها و هنجارها، سلیق و صنایع فرهنگی بازار کشورهای هدف تاکید دارد. صلاحیت فرهنگی و هوش فرهنگی دو سازه مرتبط با یکدیگر هستند که توانایی افراد را برای عملکرد مؤثر در موقعیت‌های بین فرهنگی تعیین می‌کنند (کوانتس و گلیرز، ۲۰۱۷).

بی‌شک موفقیت شرکت‌های بین‌المللی تابع شناخت، مدیریت و تاثیرگذاری بر فرهنگ‌های دیگر است و مدیریت فرهنگی می‌بایست به یک مهارت اصلی مدیران تبدیل شود. از آنجا که مدیریت تحت تاثیر ویژگی‌های خاص کشور میزبان نظیر؛ فرهنگ، مذهب، زبان و غیره است یک روش مدیریتی مؤثر در یک کشور خاص ممکن است در سایر کشورها نامؤثر باشد. بنابراین توجه به آرایه‌های فرهنگی کارکنان و مدیران اعزامی ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. تاریخ تجارت بین‌المللی پر از نمونه‌هایی از

خود را مدیریت کنند. این بدان معناست که افراد با سطح بالایی از هوش ممکن است توانایی بیشتری برای مدیریت و تنظیم احساسات خود، درک احساسات دیگران، تسلط بر تعاملات خود با دیگران به شیوه‌ای فعال‌تر و همچنین استفاده از احساسات خود برای بهبود سازگاری خود در یک محیط داشته باشند (لیائو<sup>۱۰</sup> و همکاران، ۲۰۲۱؛ لارسون و بردشاو<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۷) و هوش فرهنگی که می‌تواند با صلاحیت فرهنگی تناسب داشته باشد، در واقع کارمندان و مدیران از یک لنز فرهنگی برای مشاهده تعاملات با یکدیگر استفاده می‌کنند. در حقیقت هوش فرهنگی و صلاحیت فرهنگی، ابزارهایی برای بهبود روابط بین فرهنگی سازمانی هستند (هان و کمپل<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۶).

### بیان مسئله

امروزه و در عصر پسا مدرن اذعان گسترده و فزاینده‌ای پیرامون نقش و جایگاه فرهنگ بر زندگی اقتصادی، سیاسی و اجتماعی جوامع در مقیاس‌های ملی و جهانی وجود دارد. فرهنگ عمیقاً بر نحوه تفکر، ارتباط و رفتار افراد تأثیر می‌گذارد. محیط‌های کسب و کار پیچیده‌تر، پویاتر و رقابتی‌تر شده است، توانایی عملکرد مؤثر در زمینه‌های فرهنگی مختلف هرگز تا این حد برای سازمان‌ها مهم نبوده است. بدون تردید کارکنانی که دارای سطح بالایی از دانش، مهارت و انطباق‌پذیری فرهنگی هستند، نقش مهمی در پر کردن شکاف‌های دانش و افزایش نوآوری و

ظرفیت‌های تنوع فرهنگی نیاز به استخدام و تربیت کارکنانی است که توانمندی لازم به منظور تعامل مؤثر با افراد از فرهنگ‌های مختلف را دارا باشند.

به طور سنتی و در گذشته، تصمیمات برای استخدام و ارتقاء کارکنان اساساً براساس بیوگرافی، تحصیلات، نمرات کسب شده در آزمون‌های علمی و سوابق کاری و بدون در نظر گرفتن مولفه‌های فرهنگی اتخاذ می‌گردید. مطالعات نشان می‌دهد که شرکت‌های پیشرو به دنبال کارکنانی هستند که علاوه بر الزامات مورد نیاز شغلی، ویژگی‌های نامشهود خاصی نظیر صلاحیت فرهنگی و هوش فرهنگی را بمنظور تعامل با گروه‌های متنوع اجتماعی را داشته باشند. مطالعات نشان می‌دهد که صلاحیت فرهنگی در سطح فردی توانایی درک دیدگاه متفاوت است که با پیشینه فرهنگی پیچیده و تجربیات شخصی شکل گرفته است با هوش فرهنگی که توانایی انطباق با زمینه‌های فرهنگی مختلف و عملکرد در محیط‌های فرهنگی مختلف یا با فرهنگ‌های متفاوت در محیط فرد است تا حدودی ارتباط دارد. آنچه که در اینجا اهمیت دارد این است که نتایج مطالعات بدلیل تفاوت در زمینه‌های اجتماعی و فرهنگی، جغرافیا، نمونه، روش تحقیق، روش گردآوری داده‌ها، آزمون‌های آماری و غیره متفاوت و گمراه کننده است. لذا در این فراتحلیل بدنبال این سوال اساسی هستیم که اگر نتایج تمامی مطالعات دنیا که از پروتکل

شکست شرکت‌ها بدلیل عدم درک تفاوت‌های فرهنگی است که از آن بعنوان ریسک فرهنگی نیز یاد می‌شود و ناظر به احتمال زیان بالقوه برای عملیات شرکت در یک کشور به دلیل تفاوت در زبان، آداب و رسوم، هنجارها و ترجیحات مشتری اشاره دارد (بیپ<sup>۱۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). علاوه بر مدیران تجاری، مدیران سیاسی کشورها نیز در تعاملات و مذاکرات بطور مستقیم با موضوع تنوع فرهنگی مواجهه دارند زیرا تنوع زیاد فرهنگ‌های جهان، درک کامل همه فرهنگ‌هایی را که ممکن است یک مدیر سیاسی با آنها مواجه داشته باشد، برای هیچ مذاکره‌کننده‌ای، هر چقدر ماهر و با تجربه، غیرممکن ساخته است. آنچه در اینجا می‌تواند به مدیران و کارکنان سیاسی کشورها یاری رساند برخورداری از هوش فرهنگی و داشتن صلاحیت فرهنگی مورد لزوم می‌باشد.

همانند عرصه جهانی، سازمان‌ها نیز از وجود انواع گروه‌های فرهنگی یا قومی تشکیل شده است. وقتی صحبت از تنوع فرهنگی در محیط کار می‌شود، شامل کارکنانی از پیشینه‌ها، نژادها، گرایش‌ها مذهبی و دیدگاه‌های سیاسی متفاوت است که گرد هم می‌آیند تا به عنوان یک تیم کار کنند. تنوع به سازمان اجازه می‌دهد تا تیم‌هایی بسازند که دیدگاه‌ها و استعداد‌های مختلف را با هم ترکیب کنند، نوآوری را افزایش داده و درآمدهای بالاتری را به همراه داشته باشند (رائوف و محمود<sup>۱۴</sup>، ۲۰۲۱). برای استفاده از

در یک محیط بین فرهنگی به خوبی زندگی و کار کنند برای بخش منابع سازمانی بسیار حایز اهمیت می‌باشد. به همین منظور برخی از تحقیقات، حکایت از نیاز به استفاده از هوش در برخوردهای بین فرهنگی و موفقیت در ایجاد سازگاری بین فرهنگی دارند (شمولی و دولان<sup>۱۶</sup>، ۲۰۱۱).

هوش فرهنگی دارای ابعادی است که فراتر از سطح دانش است به نحوی که برخی از مطالعات شرط اساسی برای افراد دارای صلاحیت فرهنگی را هوش فرهنگی قلمداد می‌نمایند. یک فرد با هوش فرهنگی کسی است که نه تنها از تفاوت در زمینه‌های فرهنگی اطلاع دارد، بلکه اجازه می‌دهد با برخوردهای بین فرهنگی در خود تغییر ایجاد کند. بنابراین غیرمعمول نیست که از صلاحیت فرهنگی و هوش فرهنگی به جای یکدیگر در ادبیات استفاده می‌شود. بنابراین، با توجه به مفهوم پیشرفت علمی در واقع‌گرایی، این مقاله سعی در ارزیابی و سپس ترکیب نتایج حاصل از مجموعه مطالعاتی دارد که به طور سیستماتیک در مورد رابطه بین صلاحیت فرهنگی و هوش فرهنگی جمع‌آوری شده و تجمع اندازه اثر تخمینی ممکن است به دستیابی به نظریه قابل اطمینان‌تری در تبیین مفهوم صلاحیت فرهنگی و رابطه آن با هوش فرهنگی کمک کند. برای این منظور، یک بررسی دقیق در مقالات کمی در مجلات اصلی انجام شد که تأثیر هوش فرهنگی

تحقیق عبور نموده‌اند را به یک معیار ثابت بنام اندازه اثر تبدیل نماییم آیا میان صلاحیت فرهنگی و هوش فرهنگی رابطه معناداری وجود دارد؟ شدت و کیفیت رابطه صلاحیت فرهنگی و هوش فرهنگی در برآیند مطالعات دنیا چگونه خواهد بود؟

### اهمیت و ضرورت تحقیق

تحقیقاتی که توسط هان و یزدانی فرد (۲۰۱۲) انجام شده است مشخص کرده است که دو نوع اساسی تعارض در سازمان‌ها وجود دارد: تعارض وظیفه و تعارض روابط. تضاد وظیفه بر چگونگی حل مشکلات ناشی از تفاوت در دیدگاه‌ها و عقاید متمرکز است و تعارض رابطه، اختلاف نظر در مورد ارزش‌ها، هنجارهای شخصی یا خانوادگی است (هان و یزدانی فرد<sup>۱۷</sup>، ۲۰۱۲). لذا توجه به بافتار فرهنگی کارکنان، سازمان و جامعه برای کاهش اثرات تعارضات غیر کارکردی ضروری می‌باشد. اما باید اذعان داشت که فرآیند انتخاب کارکنان در کشورهای با تفاوت‌های اقلیمی و قومی گسترده، امری بسیار پیچیده و حائز اهمیت است و شامل تعداد زیادی متغیرهایی است که باید به آن توجه شود. اما یکی از مسائل مهم در این زمینه یافتن عواملی است که به طور دقیق صلاحیت فرهنگی افراد را پیش‌بینی می‌کند. در حقیقت یافتن اینکه کدام یک از نامزدهای پست‌های سازمانی می‌توانند با چالش سبک‌های مختلف زندگی، زبانی، مذهبی و اقلیمی محل کار جدید به خوبی روبرو شده و

را بر صلاحیت فرهنگی را تحلیل می‌کند.

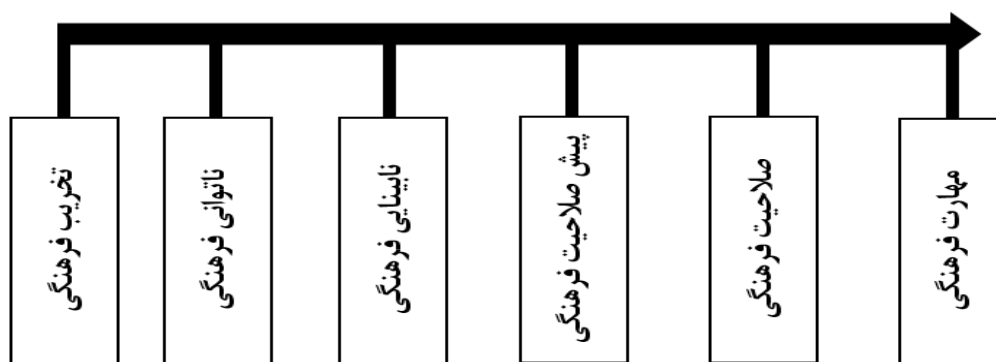
### ادبیات تحقیق

براساس تحقیقات بعمل آمده، صلاحیت فرهنگی<sup>۱۷</sup> و هوش فرهنگی<sup>۱۸</sup> دو ساختار به هم پیوسته و دو بال جریانی هستند که می‌توانند برای موفقیت یک سازمان در همه شرایط فرهنگی موثر باشند. توانایی مشارکت موثر در تعاملات بین فرهنگی برای مدیران در جهان ما ضروری است. تحقیقات نشان می‌دهد کسانی که از منابع روانشناختی کلیدی نظیر هوش برخوردار هستند، به احتمال زیاد در تعاملات بین فرهنگی موفق عمل خواهند کرد (کوئر و ریچارد<sup>۱۹</sup>، ۲۰۱۹). هوش فرهنگی و صلاحیت فرهنگی به عنوان یک قابلیت پویا این امکان را به سازمان‌ها می‌دهند تا از منابع موجود برای انطباق و رویارویی با چالش‌های محیطی استفاده کنند (کوانتس و گلنزر، ۲۰۱۷) که در ادامه به اختصار تعریفی از هر یک ارائه می‌گردد.

### صلاحیت فرهنگی

مفاهیم مرتبط در ادبیات صلاحیت فرهنگی در دانشکده‌های پزشکی و آموزشی گسترش و بازتاب داشته است به نحوی که پزشکی بین

فرهنگی برای اولین بار در دهه ۱۹۶۰ در جریان جنبش حقوق مدنی در ادبیات کشور ایالات متحده آمریکا ظاهر شد. پیوند بین فرهنگ، بیماری و مراقبت‌های بهداشتی و مفهوم حساسیت فرهنگی در دهه ۱۹۷۰ جنب و جوش پیدا کرد، اما اصطلاح صلاحیت فرهنگی به عنوان یک مهارت در دهه ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ وارد فرهنگ لغت گردید. بدون شک اصطلاح صلاحیت فرهنگی برای اولین بار توسط کراس<sup>۲۰</sup> و همکارانش در سال ۱۹۸۹ استفاده شد. صلاحیت فرهنگی غالباً به عنوان مجموعه‌ای از رفتارها، نگرش‌ها و سیاست‌های همگن تعریف می‌شود که در یک سیستم، سازمان یا در میان متخصصان گرد هم می‌آیند و کار موثر را در موقعیت‌های بین فرهنگی را امکان‌پذیر می‌سازند (سریماروت و مخوم<sup>۲۱</sup>، ۲۰۲۰). کراس پیشرفت سازمان از منظر فرهنگی را در یک پیوستار ارائه نمود. این پیوستار شامل تخریب فرهنگی، ناتوانی فرهنگی، نابینایی فرهنگی، پیش صلاحیت فرهنگی، صلاحیت فرهنگی و مهارت فرهنگی است که در شکل (۱) نشان داده شده است.

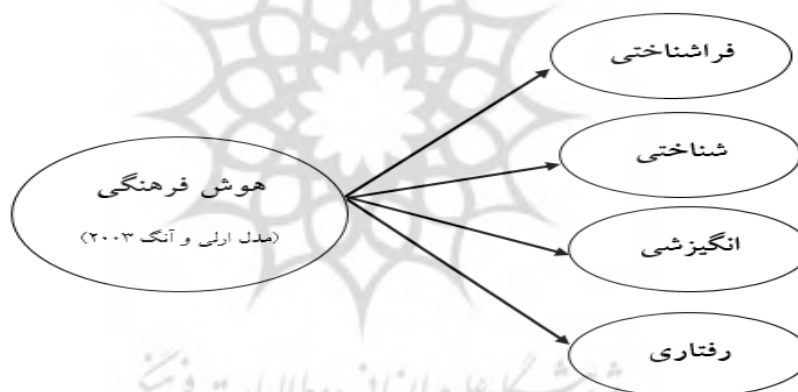


شکل ۱- پیوستار صلاحیت فرهنگی (کراس و همکاران ۱۹۸۹)

### هوش فرهنگی

در محیط‌های متنوع فرهنگی تعریف شده است. طبق گفته‌های ارلی و آنگ<sup>۲۳</sup> هوش فرهنگی از چهار جنبه فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری به شرح شکل (۲) تشکیل شده است.

فراگیر بودن تعاملات بین فرهنگی در سرتاسر جهان باعث ایجاد علاقه علمی به موضوع هوش فرهنگی شده است (راکستول و ون دین<sup>۲۲</sup>، ۲۰۱۸). هوش فرهنگی به عنوان توانایی‌های فردی برای عملکرد و مدیریت مؤثر



شکل ۲- ابعاد هوش فرهنگی (ارلی و آنگ ۲۰۰۳)

جنبه به میزان علاقه و انگیزه افراد برای انطباق با محیط فرهنگی جدید اشاره دارد (تمیلر<sup>۲۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۶). جنبه رفتاری هوش فرهنگی نشان دهنده توانایی فرد در به کار بردن اقدامات کلامی و غیرکلامی مناسب هنگام تعامل با افراد از فرهنگ‌های مختلف است. در واقع این جنبه هوش فرهنگی بر چگونگی تغییر رفتار فرد برای انطباق با تفاوت‌های فرهنگی تمرکز می‌کند (گودن و همکاران، ۲۰۱۷).

#### پیشینه تحقیق

براساس تحقیقات گذشته، هوش فرهنگی در توسعه

جنبه فراشناختی به فرآیندهایی اشاره دارد که از طریق آن افراد دانش فرهنگی را به دست می‌آورند و درک می‌کنند تا تجربیات بین فرهنگی خود را معنا کنند. جنبه شناختی افراد را قادر به تجزیه و تحلیل و درک شباهت‌ها و تفاوت‌های موجود در زمینه‌های فرهنگی می‌نماید (گودن و همکاران، ۲۰۱۷) جنبه انگیزشی هوش فرهنگی بیانگر علاقه فرد به تجربه فرهنگ‌های دیگر و تعامل با افراد از فرهنگ‌های مختلف و همچنین احساس اعتماد به نفس او در توانایی عملکرد مؤثر در چنین برخوردهایی است (لی، ۲۰۲۰). به زبان دیگر این

صلاحیت بین فرهنگی تأثیرگذار است زیرا افراد با هوش فرهنگی بالاتر می‌توانند به راحتی فرهنگ‌های ناآشنا را پیمایش و درک کنند و رفتارهای خود را برای عملکرد موثر در موقعیت‌های متنوع فرهنگی تنظیم کنند (رفیعیان<sup>۲۵</sup>، ۲۰۱۶).

هوا<sup>۲۶</sup> و همکاران (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین شخصیت فعال و سازگاری بین فرهنگی با نقش میانجی هوش فرهنگی در میان بین دانشجویان بین‌المللی سه دانشگاه دولتی چین پرداختند. نتایج تحقیق آنها حاکی از آن است که شخصیت فعال به طور مثبت با هوش فرهنگی و سازگاری بین فرهنگی رابطه دارد. در واقع گرایش فردی دانشجویان بر هوش فرهنگی و سازگاری متقابل فرهنگی تأثیر می‌گذارد (هوا و همکاران، ۲۰۲۰). ایسکاوا<sup>۲۷</sup> (۲۰۱۸) در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر هوش فرهنگی و سازگاری بین فرهنگی بر عملکرد تحصیلی دانشجویان بین‌المللی در استرالیا پرداخت. دانشجویان بین‌المللی جزء مهمی از اقتصاد دانشگاهی در استرالیا هستند. زیرا تنها در سال ۲۰۱۶، دانشجویان بین‌المللی در استرالیا بیش از ۲۲ میلیارد دلار به اقتصاد ملی آن کشور کمک کردند و در این سال ۵۵۴۱۷۹ دانشجو با ویزای بین‌المللی وارد این کشور شدند. تحقیق وی نشان داد که؛ بین جنبه‌های هوش فرهنگی و سازگاری متقابل و سازگاری عمومی رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد، اما با عملکرد تحصیلی رابطه منفی معناداری وجود دارد. جنبه‌های فراشناختی و رفتاری هوش فرهنگی با عملکرد تحصیلی همبستگی منفی دارند، در حالی که جنبه‌های انگیزشی و شناختی رابطه معنی‌داری با عملکرد تحصیلی نشان نمی‌دهند. دانشجویانی که سطح بالایی از جنبه فراشناختی را نشان می‌دهند تمایل دارند اعتماد بیش از حد فرهنگی را نشان دهند و به طور قابل توجهی صلاحیت بین فرهنگی واقعی خود را بیش از حد برآورد کنند. آنها تمایل دارند در برابر تغییر مقاوم باشند و در مورد سازگاری با فرهنگ

جدید انعطاف‌پذیر نیستند. محقق با بررسی چندین دانشجوی بسیار باهوش و موفق خاورمیانه‌ای که هوش فراشناختی بالایی از خود نشان می‌دادند و نسبت به آمادگی فرهنگی، آگاهی فرهنگی و شایستگی خود بیش از حد مطمئن بودند دریافت که؛ اگرچه آنها از بهترین دانشگاه‌های کشور خود با نتایج عالی تحصیلی فارغ‌التحصیل شدند، پس از ورود به استرالیا در چندین تکالیف دانشگاهی شکست خوردند. دلیل اصلی این کاهش در عملکرد این است که آنها مایل نبودند سبک‌های تحصیلی و یادگیری خود را با سیستم تحصیلی و فرهنگ دانشگاهی اتخاذ شده در استرالیا تنظیم کنند. در واقع این گروه از دانشجویان بر هنجارهای فرهنگی اصلی خود پافشاری می‌کردند (ایسکاوا، ۲۰۱۸).

مونگکول و سوتاتورن<sup>۲۸</sup> (۲۰۱۸) به مطالعه رابطه سطح هوش فرهنگی اعضای کابین خدمه کابین هواپیمای یک شرکت هواپیمایی بین‌المللی تایلندی و میزان اضطراب آنها را در هنگام خدمت رسانی به مسافران خارجی با نقش میانجی ارتباطات بین فرهنگی پرداختند. اصولاً در تجارت خطوط هوایی، خدمه کابین کارکنان خط مقدم هستند که ارتباط مستقیم با مشتریان دارند. آنها در یک گروه شغلی هستند که عموماً در کار خود با مشکلات زیادی روبرو هستند. علاوه بر مسئولیت آنها برای اطمینان از ایمنی پرواز، یک مسئله خاص که استرس فوق‌العاده‌ای را برای خدمه کابین هواپیما ایجاد می‌کند، زمانی است که آنها باید به مسافرانی از فرهنگ‌های مختلف خدمات ارائه دهند. براساس این تحقیق، شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد تعامل بین فرهنگی به راحتی می‌تواند باعث اضطراب شود، به ویژه برای افرادی که در بخش خدمات کار می‌کنند. خدمه کابین هواپیما باید دانش فرهنگی گسترده‌تری داشته باشند تا به آنها کمک کند تا به طور مؤثر با مسافرانی از گروه‌های قومی مختلف تعامل داشته



به بررسی رابطه سازه اصلی مدل توسعه حساسیت بین فرهنگی<sup>۳۰</sup> بنت (۲۰۱۴) با هوش فرهنگی مدل ارلی و آنگ (۲۰۰۳) پرداخت. مدل حساسیت فرهنگی بنت برای تبیین جهت گیری افراد نسبت به یکدیگر مطرح شده است و عنوان می‌دارد که با گسترش تعاملات فردی و افزایش تجربه مردم درباره تفاوت‌های فرهنگی، مهارت فرهنگی افزایش و حساسیت فرهنگی کاهش می‌یابد. همانگونه در شکل (۳) مشاهده می‌گردد؛ مدل بنت به صورت یک پیوستار و دارای شش مرحله‌ی انکار، مقاومت، دست کم گرفتن تفاوتها، پذیرش، سازگاری و ادغام است که افراد از حساسیت‌های فزاینده به سوی نسبی‌گرایی فرهنگی حرکت می‌کنند.

باشند. سطح صلاحیت ارتباطات بین فرهنگی اعضای خدمه کابین هواپیما به طور مثبت با توجه خدمات مرتبط است. سطح بالایی از صلاحیت ارتباط بین فرهنگی تمایل به نشان دادن سطح بالاتری از توجه خدمات داشت. هوش فرهنگی به اعضای خدمه کابین هواپیما برای توسعه صلاحیت‌ها بمنظور برخورد با مسافران خارجی با زمینه‌های فرهنگی و کاهش اضطراب شغلی آنها کمک می‌کند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل تحقیق نشان داد بین هوش فرهنگی و شایستگی ارتباطات بین فرهنگی رابطه مثبتی وجود دارد (مونگکول و سواتورن، ۲۰۱۸).

لی<sup>۲۹</sup> (۲۰۱۷) با استفاده از روش تحلیل همبستگی



شکل ۳- مدل توسعه حساسیت بین فرهنگی (بنت ۲۰۱۴)

فرهنگ‌های دیگر ببینند. نتایج همچنین نشان می‌دهد که افراد ابتدا باید مسائل انگیزشی خود را حل کرده و ظرفیت یادگیری را توسعه دهند (جنبه فراشناختی هوش فرهنگی) تا قادر به کسب و یادگیری دانش فرهنگی بیشتری باشند و رفتارهای خود را بر این اساس برای مقابله با تفاوت‌های فرهنگی تطبیق دهند (لی، ۲۰۲۰). پتل<sup>۳۱</sup> (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای به بررسی موضوع تأثیر تجارب چندفرهنگی و گشودگی بر هوش فرهنگی در میان دانشجویان رشته روانشناسی دانشگاه‌های آمریکا پرداخت. محقق به استناد آمارهای منتشره از اداره سرشماری ایالات متحده نشان می‌دهد که جمعیت ایالات متحده در حال متنوع‌تر شدن است و اگر کسب و کارها، مؤسسات آموزش عالی و رهبران اجتماعی در زمینه‌های صلاحیت فرهنگی فعال نباشند، در آینده با مشکلات فراوانی روبرو خواهند شد. زمانی که رهبران کسب و کار فاقد صلاحیت فرهنگی هستند، کارمندانی

در سه مرحله اول افراد فرهنگ خود را واقعیتی محوری می‌بینند و در سه مرحله دوم مردم فرهنگ خود را در بستر فرهنگ‌های دیگر تجربه می‌کنند. به تعبیری دیگر در مدل توسعه‌ای حساسیت بین فرهنگی این تغییر افراد را قادر می‌سازد تا تجربیات بین فرهنگی پیچیده‌تری داشته باشند و بنت از این طریق چارچوبی را برای مفهوم سازی ابعاد صلاحیت فرهنگی ارائه کرد. نتایج مطالعات لی نشان می‌دهد که این دو سازه ارتباط نزدیکی با هم دارند. سه مراحل اولیه مدل حساسیت فرهنگی (انکار، مقاومت و نادیده گرفتن تفاوتها) با جنبه‌های فراشناختی و انگیزشی ارتباط منفی بیشتری دارد، زیرا فرهنگ‌هایی هستند که خود را مرکزی برای واقعیت می‌دانند. در حالی که مراحل بالاتر مدل حساسیت فرهنگی (پذیرش، سازگاری و ادغام) ارتباط مثبتتری با جنبه‌های شناختی و رفتاری دارد، زیرا افراد سعی می‌کنند فرهنگ‌های خود را در چارچوب

که یکی از چالش‌های شرکت‌های چند ملیتی یافتن کارکنان برای پست‌های بین‌المللی و اعزام به خارج از کشور است. مشکل یافتن کارکنانی است که بتوانند در یک محیط بین فرهنگی به خوبی زندگی و کار کنند و متضمن موفقیت سازمان باشند. در این راستا، آنها دو دسته صلاحیت‌های سخت و نرم را شناسایی می‌نمایند. صلاحیت سخت ناظر بر دانش فنی، تاکتیکی و زیستی مانند مهارت‌های زبانی و تجربه بین‌المللی و صلاحیت نرم بر ویژگی‌های شخصیتی و توانایی‌های سازگاری با زندگی و کار در یک زمینه بین فرهنگی تاکید دارد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که تجربه و مدیریت احساسات بر اساس ارزش‌های فرهنگی، باورها و هنجارهای افراد شکل می‌گیرد. در واقع صلاحیت بین فرهنگی به طور کلی به کار، تعامل و سازگاری بین فرهنگی غیر کاری مرتبط بود، حتی پس از اینکه متغیرهای جمعیت شناختی، شغل و سازمانی و زمینه‌ای برای آن کنترل شده بود. افراد با ضریب هوشی بالا در برخورد با دیگران می‌توانند بهتر و مؤثرتر تعامل داشته باشند و هوش نقش مهمی در توسعه و حفظ روابط اجتماعی، ارتباطات و مهارت‌های تعاملی ایفا می‌کند (شمولی و دولان، ۲۰۱۱).

راملو<sup>۳۱</sup> و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و سازگاری بین فرهنگی در حوزه کسب و کار جهانی در کشور مالزی پرداختند. محققین با بیان اینکه، یک مدیر اعزامی ناموفق ممکن است برای آینده سازمان در کشور میزبان مضر باشد، همچنین هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم قابل توجهی نظیر؛ کاهش عزت نفس، اعتماد به نفس، آسیب به شهرت شرکت، از دست دادن فرصت‌های تجاری را به سازمان تحمیل نمایند، به بررسی نقش هوش فرهنگی بر صلاحیت فرهنگی پرداختند. یافته‌های این مطالعه نشان داد که صلاحیت فرهنگی بیشتر با جنبه‌های انگیزشی و فراشناختی بیشتر مرتبط است همچنین جنبه رفتاری هوش فرهنگی ارتباط مثبتی با سازگاری فرهنگی

که متفاوت از صاحبان قدرت هستند ممکن است خود را ارزشمند نبینند. این موضوع می‌تواند خلاقیت، نوآوری و وفاداری کارکنان به سازمان را به طور کلی مختل کند. همچنین نتایج نشان داد که میان تجربیات چندفرهنگی و هوش فرهنگی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. اگر رهبران سازمانی از تنوع استقبال کنند، می‌توانند به طیف وسیع‌تری از سبک‌های حل مسئله دسترسی پیدا کرده و از آنها استفاده نمایند.

وانگ و همکاران (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای به بررسی نقش صلاحیت فرهنگی در سازگاری دانشجویان بین‌المللی چینی شاغل به تحصیل در ایالات متحده با استفاده از سازه هوش فرهنگی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد راه‌های متفاوتی در توسعه صلاحیت‌های فرهنگی دانشجویان بین‌المللی چینی وجود دارد در واقع چندین عامل شخصی، محیطی و موقعیتی بر این مسیرها تأثیر می‌گذارند. همچنین رشد یکنواختی از صلاحیت‌های فرهنگی در دانشجویان بین‌المللی وجود ندارد. در زمان ورود به مرزهای فرهنگی جدید، چهار عامل؛ میزان ارتباط با جامعه اصلی، میزان اضطراب، تمایزات زبانی و نحوه حمایت خانواده که به طور قابل توجهی مسیر هوش فرهنگی و دستیابی به صلاحیت فرهنگی را تسهیل می‌نماید. علاوه بر این، برنامه‌ریزی کارگاه‌های آموزشی در ترم اول که تا حدی بر هوش فرهنگی یا صلاحیت بین فرهنگی به طور گسترده‌تر تمرکز می‌کند، سازگاری فرهنگی دانشجویان بین‌المللی را افزایش می‌دهد (وانگ<sup>۳۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۵).

شمولی و دولان<sup>۳۳</sup> (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای اکتشافی و به منظور ارزیابی و انتخاب متخصصان بالقوه برای تکالیف بین‌المللی به بررسی شایستگی‌های هوش (با تمرکز بر نقش واکنش‌های عاطفی در محیط بین فرهنگی) برای سازگاری بین فرهنگی مدیران و متخصصان در عرصه بین‌المللی در سه بعد کار، تعامل و سازگاری غیرکاری پرداختند. تحقیق آنها نشان می‌دهد

با استفاده از یک پرسشنامه محقق ساخته، به اندازه‌گیری صلاحیت فرهنگی پرداختند. در تحقیق آنها، ۲۳۰ پرستار از بیمارستان‌های اهواز و اصفهان شرکت داشته‌اند. محققان با الگو گرفتن از مطالعات گذشته شش مولفه انعطاف‌پذیری فرهنگی، مهارت فرهنگی، شناخت فرهنگی، تمایل فرهنگی، قصد مراقبت و مهارت ارزیابی فرهنگی را برای ارزیابی صلاحیت فرهنگی در نظر گرفتند. نتایج تحقیق آنها نشان داد که صلاحیت فرهنگی در میان پرستاران شرکت کننده در سطح متوسط قرار داد. همچنین نمره صلاحیت فرهنگی در بعد انعطاف‌پذیری بالاترین و در بعد تمایل فرهنگی در سطح پایینی قرار دارد. ارزیابی متوسط صلاحیت فرهنگی در پرستاران شرکت کننده در مطالعه بیانگر وضعیت نامطلوب و عدم مدیریت تنوع فرهنگی می‌باشد. نکته امیدوار کننده تحقیق آنها، بالابودن نمره انعطاف‌پذیری صلاحیت فرهنگی می‌باشد این امر بیانگر توانایی بالای پرستاران در تطابق با تعارضات فرهنگی مختلف و آمادگی آنها برای کسب صلاحیت فرهنگی در عرصه بالینی و آموزشی است اما در عین حال عدم تمایل و قصد مراقبت فرهنگی بیانگر ترس و نگرانی از ناشناخته‌های فرهنگی و سوء تفاهم‌های ناشی از تفاوت فرهنگی دارد. یکی از موضوعات درخور توجه در مطالعه آنها این بوده که افراد با سابقه کاری بالا، نمره صلاحیت فرهنگی آنها بالاتر از سایر افراد بوده است این بدین معنا است که صلاحیت فرهنگی با آموزش و کسب تجربه افزایش خواهد یافت (یدالهی و همکاران، ۱۳۹۹).

رضایی شریف و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی به بررسی رابطه هوش فرهنگی با صلاحیت فرهنگی در مشاوران مدارس استان‌های گیلان و مازندران پرداخت. یافته‌ها نشان داد بین هوش فرهنگی و صلاحیت چندفرهنگی مشاوران مدارس رابطه مثبت معنادار وجود دارد و با توجه به اینکه متغیر هوش فرهنگی ۶۱ درصد از واریانس

نداشت. رابطه منفی بین جنبه رفتاری هوش فرهنگی و صلاحیت بین فرهنگی زمانی رخ می‌دهد که مهاجر خارج از کشور درگیر تقلید رفتارهای انطباقی برای ایجاد موقعیت‌های مختلف بین فرهنگی است. در واقع علت این رابطه منفی سطح بالایی از تقلید نشان داده شده توسط بازیگران در محیط فرهنگی جدید به عنوان عملی غیرصادقانه یا حتی فریبنده تلقی می‌شود (راملو و همکاران، ۲۰۱۰).

رهگ<sup>۳۵</sup> و همکاران (۲۰۱۲) به بررسی تأثیر آموزش میان فرهنگی بر هوش فرهنگی و خودکارآمدی کارآموزان نظامی دولت ایالات متحده در مکان‌های مستقر، در خارج از کشور پرداختند. محققان بیان می‌دارند که علیرغم این واقعیت که همه کارمندان دولت نیاز به درک فرهنگ‌های دیگر دارند، اما بیشتر تحقیقات در مورد سازگاری فرهنگی و موفقیت در مأموریت‌های خارج از کشور در عرصه تجارت با محوریت مهاجران بخش خصوصی انجام شده است. در حالی که اعضای وزارت امور خارجه ایالات متحده و نظامیان مشاغلی هستند در آن افراد در طی مأموریت‌های خارج از کشور با جوامع با پیشینه‌های فرهنگی متفاوت تعامل دارند و برای انجام موفقیت‌آمیز، شناخت فرهنگ‌های مختلف ضروری است. یافته‌ها نشان می‌دهد که مدیران می‌توانند از آموزش‌های فرهنگی به عنوان ابزاری مؤثر برای افزایش ابعاد شناختی و رفتاری هوش فرهنگی کارکنان خود استفاده کنند و به کارکنان کمک کنند تا در وظایف برون‌مرزی مؤثرتر باشند. همچنین این مطالعه تأکید دارد که ارتش ایالات متحده با آسیب‌شناسی موضوع صلاحیت فرهنگی نظامیان خود، ارائه آموزش فرهنگی را قبل از اعزام آنها به کشورهای دیگر را بعنوان یک نیاز اساسی تشخیص و بر این اساس از سال ۲۰۰۶ یک مرکز فرهنگی برای ارائه آموزش‌های آگاهی فرهنگی افتتاح نمود (رهگ و همکاران، ۲۰۱۲).

یدالهی و همکاران (۱۳۹۹) در یک مطالعه توصیفی،

اطلاعاتی دانشگاهی در مجلات Online Wiley, Science Direct, Elsevier, Springer, Library Google, ProQuest, Sage, Web Of Science Scholar به طور سیستماتیک پرداخته شد. مطالعاتی که به زبان فارسی نوشته شده است در پایگاه‌های اطلاعاتی ایران داک و علم نت جستجو شد. مطالعات از طریق یک فرایند دو مرحله‌ای انتخاب شده است. ابتدا مقالات با عناوین و خلاصه مقالات از پایگاه‌های اطلاعاتی اصلی بررسی و ۱۹۳ مطالعه انتخاب شدند. سپس با یک بررسی دقیق‌تر، در مجموع ۸۹ مقاله واجد شرایط تجزیه و تحلیل بودند. مطالعاتی در فراتحلیل ما قرار می‌گیرند که (۱) انتظار می‌رفت که بین سال‌های ۲۰۱۰ و ۲۰۲۱ انجام شود یا منتشر شود. این تاریخ به عنوان نقطه شروع افزایش تعداد مطالعات صلاحیت فرهنگی انتخاب شد. (۲) انتظار می‌رفت که در مجلات معتبر منتشر شود. (۳) انتظار می‌رفت که رابطه بین مولفه‌های صلاحیت فرهنگی و هوش فرهنگی اندازه‌گیری شود. ما مجاز به تغییر در تعریف صلاحیت فرهنگی هستیم، زیرا دارای برجسب‌های مختلفی به عنوان صلاحیت بین فرهنگی، صلاحیت چندفرهنگی است. (۴) انتظار می‌رفت که یک مطالعه کمی باشد. از مجموعه ۸۹ مطالعه جمع‌آوری شده در نهایت ۸ مطالعه باقی ماند که تمام بندهای پروتکل در آنها وجود دارد. اکنون محقق نتایج را وارد نرم‌افزار CMA می‌نماید تا نرم‌افزار هر مطالعه را به یک اندازه اثر به عنوان معیاری مشترک برای مقایسه و تجمیع مطالعات تبدیل نماید.

#### استراتژی جستجو

این فراتحلیل بر رابطه صلاحیت فرهنگی و هوش فرهنگی متمرکز است. پایگاه‌های علمی با استفاده از کلمات کلیدی معتبری که از اصطلاحات در مقاله‌های مرتبط و عناوین فرهنگی و رفتار سازمانی استخراج شده‌اند، جستجو گردید. بعنوان مثال با استفاده از کلمات

صلاحیت فرهنگی را توضیح داده است لذا هوش فرهنگی از متغیرهای مهم و مرتبط با صلاحیت چندفرهنگی در مشاوران قلمداد گردید (رضایی شریف و همکاران، ۱۳۹۵).

#### چارچوب تحقیق و فرضیه‌ها

بررسی رابطه میان صلاحیت فرهنگی و هوش فرهنگی در مطالعات پیشین بیانگر تفاوت‌های معناداری در جوامع آماری و نمونه‌های تحقیقات اولیه وجود دارد و این موضوع منجر ناهمگونی نتایج و تفاوت معنادار شدت رابطه تحقیقات با یکدیگر گردیده است. این مطالعه قصد دارد نتایج مطالعات علمی متعدد موضوع ارتباط هوش فرهنگی که می‌تواند یک هوش اساسی باشد را با صلاحیت فرهنگی را ترکیب نماید. با توجه به موارد اشاره شده، فرضیه ارائه شده در مطالعات دنیا مبنی بر اینکه هوش فرهنگی با صلاحیت فرهنگی ارتباط مثبت و معناداری دارد مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

#### روش‌شناسی

فراتحلیل<sup>۳۶</sup> نوع خاصی از مطالعه مروری سیستماتیک<sup>۳۷</sup> با جهت‌گیری کمی و آماری است که با ترکیب نتایج عددی مطالعات متعدد مربوط به یک موضوع خاص به کشف و توضیح سازگاری‌ها و ناسازگاری‌ها در آن نتایج می‌پردازد و با این عمل، گامی اساسی در فرآیند انباشت دانش، ساخت نظریه و آزمایش نظریه در علم دست می‌یابد (آیزند<sup>۳۸</sup>، ۲۰۱۷). محققان در انجام این فراتحلیل در مورد نحوه جستجوی، انتخاب مطالعات و کاهش سوگیری از رهنمودهای موسسه کوکران برای بررسی سیستماتیک فراتحلیل پریزما<sup>۳۹</sup> استفاده نموده‌اند.

#### روش جمع‌آوری

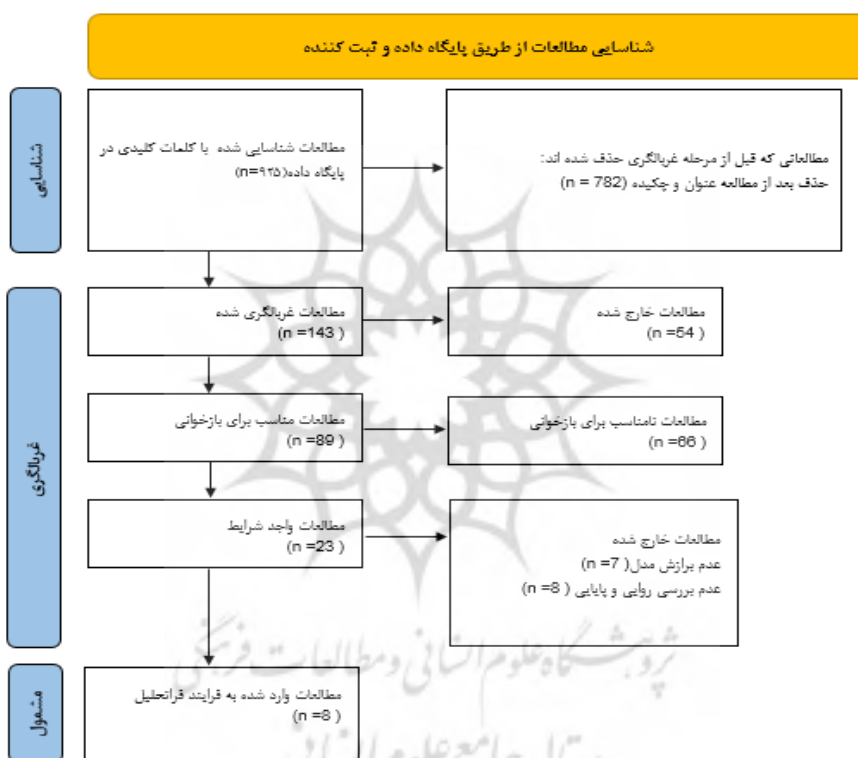
برای شناسایی مطالعات مربوط به رابطه هوش فرهنگی و صلاحیت فرهنگی، به بررسی پایگاه‌های

و با استفاده از علائم مربوطه جستجو تا پایان ۴ می ۲۰۲۱ جستجو شد.

### انتخاب مطالعه

سوابق شناسایی شده از طریق پایگاه داده در کتابخانه Mendeley بارگیری شده و سپس مطالعات پالایش گردید. نمودار جریان PRISMA در شکل نشان داده شده است که کدام مراحل برای انتخاب مطالعه دنبال شده‌اند.

کلیدی عباراتی نظیر؛ Cross-cultural competence (CCC)، cultural competence، cultural intelligence (CQ)، intercultural competence، intellectual， intercultural adjustment، Cross-cultural Adjustment، language competence، cultural adaptability، multicultural competence، cultural proficiency، cross-cultural interactions،



نمودار ۱- جریان prisma

محاسبه شده برای هر مطالعه در جدول (۱) قابل مشاهده و تفسیر می‌باشد. محقق این اطلاعات را وارد نرم افزار انجام meta-analysis خود می‌نماید تا نرم افزار هر مطالعه را به معیاری مشترک که اندازه‌ی اثر خوانده می‌شود تبدیل نماید.

### اندازه اثر مطالعات و تفسیر آن

هشت مطالعه در نرم CMA 2 براساس اولویت بندی اطلاعاتی چون حجم نمونه، ضریب رگرسیون و شاخص‌های معناداری وارد گردید و خروجی اندازه اثر

جدول ۱- بررسی اندازه اثر هر مطالعه و تفسیر آنها

Study name	اندازه اثر	z-value	p-value	تفسیر (براساس نظر روزنتال ۱۹۹۶)	اولویت بندی
Rachel Gabel2011	۰,۴۹۰	۶,۹۶۹	۰,۰۰۰	بزرگ	چهارم
Pethtel 2015	۰,۵۴۲	۷,۳۰۹	۰,۰۰۰	خیلی بزرگ	سوم
Iskhakova2018	۰,۱۱۲	۱,۵۳۴	۰,۱۲۵	متوسط	هشتم
Suthatorn 2018	۰,۷۰۳	۱۶,۷۷۴	۰,۰۰۰	خیلی بزرگ	دوم
Rehg 2012	۰,۳۶۰	۶,۹۶۹	۰,۰۰۰	بزرگ	ششم
li 2020	۰,۷۱۲	۱۵,۹۹۳	۰,۰۰۰	خیلی بزرگ	اول
Hu2020	۰,۲۴۴	۳,۸۹۰	۰,۰۰۰	متوسط	هفتم
Subramaniam2011	۰,۴۷۷	۹,۴۱۶	۰,۰۰۰	بزرگ	پنجم
Fixed	۰,۵۱۱	۲۳,۸۶۳	۰,۰۰۰	بزرگ	
Random	۰,۴۸۰	۵,۱۰۰	۰,۰۰۰	بزرگ	

متناسب با نتایج این مطالعات به اندازه اثر  $r$  تبدیل شد و اکنون این معیار مشترک قابلیت قیاس و اولویت بندی مطالعات را به محققان می دهد. همچنین می توان نتایج برآیند تمام این اندازه اثرها را با دو روش مدل ثابت و مدل تصادفی تجمیع نمود.

\*اطلاعات داخل جدول از مطالعات (لی، ۲۰۲۰)، (شمولی و دولان، ۲۰۱۱)، (هو و همکاران، ۲۰۲۰)، (ایشاکووا، ۲۰۱۸)، (رهگ و همکاران، ۲۰۱۲)، (سوتاتورن و چارونسوکمونگ، ۲۰۱۸)، (دو پلیسیس، ۲۰۱۱) و (پتل، ۲۰۱۵) اقتباس شده است. همانطور که در جدول (۱) مشاهده می شود هر مطالعه با فرمول

جدول ۲- مدل های آنالیز ترکیبی نتایج

مدل	اندازه اثر	Z-value	p-value	Q-value	I-squared	Tau	Tau Squared
اثرات ثابت	۰,۵۱۱	۲۳,۸۶۳	۰,۰۰۰	۱۲۸,۲۳۸	۹۴,۵۴۱	۰,۲۸۱	۰,۰۷۹
اثرات تصادفی	۰,۴۸۰	۵,۱۰۰	۰,۰۰۰	۱۲۸,۲۳۸	۹۴,۵۴۱	۰,۲۸۱	۰,۰۷۹

اطمینان ۹۹ درصد فرض  $H_0$  رد و فرض  $H_1$  تایید می شود. یعنی ثابت گردید که مطالعات همگن نیستند و این فرضیه از الگوی مدل اثرات تصادفی پیروی می نماید.

#### سوگیری های فرا تحلیل (زبانی، انتخاب و انتشار)

سوگیری زبانی بدلیل چاپ اکثر مقالات در پایگاه های علمی بصورت انگلیسی می باشد و محققان بصورت ناخواسته درگیر این سوگیری خواهند شد البته محققان در این پژوهش برای کاهش این نوع از سوگیری به بررسی پایگاه علمی ایرانداک و علم نت پرداختند تا مقداری از سوگیری زبانی را کاهش دهند. سوگیری

نتایج ۱۰ سال مطالعات جهان پیرامون رابطه هوش فرهنگی با صلاحیت فرهنگی بیانگر تایید فرضیه می باشد. در مدل اثرات ثابت با فرض همگونی مطالعات اندازه اثر متوسط برابر ۰,۵۱۱ و در مدل اثرات تصادفی با فرض ناهمگونی مطالعات اندازه اثر متوسط یا برآیند ۰,۴۸۰ می باشد که با توجه به مقدار z-value و p-value هر دو نشان دهنده معناداری و امکان تعمیم نتایج از نمونه به جامعه آماری می باشد.

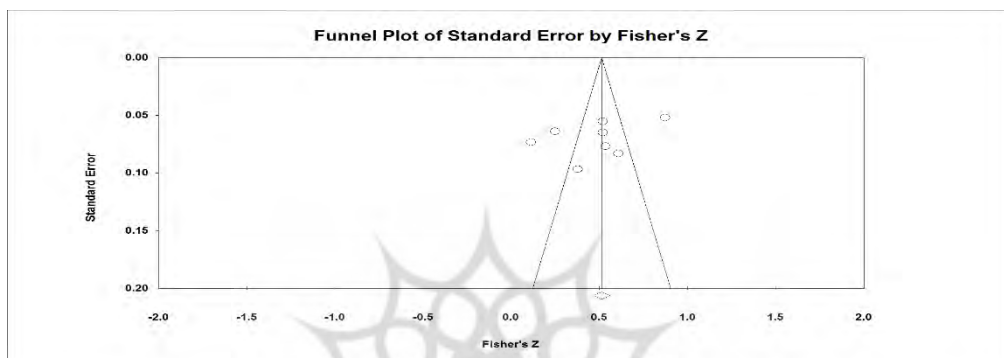
#### آزمون تشخیص همگنی Q Value

مقدار Q-value برابر ۱۲۸/۲۳۸ از آنجا مقدار sig=0.000 در این آزمون کمتر از ۰,۰۵ در سطح

### نمودار کیفی

در نمودار کیفی مطالعات ضعیف انحراف یا فاصله بیشتری از مقدار متوسط اندازه اثر دارند و در پایین قیف تمرکز می‌یابند و مطالعات قوی‌تر به خاطر نزدیکی به اندازه اثر متوسط، خطای کمتری دارند و در بالای قیف تجمع می‌کنند. نتایج بیانگر این موضوع است که مطالعات انتخاب شده نوعاً مطالعات قوی تلقی می‌شوند.

انتخاب این سوگیری زمانی پیش می‌آید که محققان قضاوتی عمل کرده و به هر دلیل برخی از مطالعات را کنار می‌گذارند خوشبختانه در این مطالعه وجود پروتکل پریزما باعث گردیده محققان در انتخاب یا کنار گذاشتن مقالات قضاوتی عمل نکنند. برای احتراز از سوگیری انتشاری نیز محققان حداقل از ۳ پایگاه مقالات انگلیسی یک پایگاه رساله‌های انگلیسی و همین طور دو پایگاه فارسی استفاده کردند.



نمودار ۲- نمودار کیفی برای تشخیص مطالعات قوی و ضعیف

### آزمون Nهای ایمن از خطا

نتیجه این آزمون در این مطالعه این آزمون برابر ۱۰۶۸ گردید که بیانگر این است پایداری این مطالعه تا حدودی تضمین شده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

فعالیت و توسعه موفقیت‌آمیز یک سازمان به شدت به تعامل موثر بین همکاران که امروزه از زمینه‌های مختلف، اجتماعی، زبانی، اقلیمی و غیره گرد هم می‌آیند بستگی دارد (التانسکایا و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹). بنابراین مهارت‌های صلاحیت فرهنگی برای از بین بردن چالش‌های فرهنگی بین کارکنان و مشتریان سازمان لازم و حیاتی می‌باشد و حرکت سازمان برای دستیابی به صلاحیت فرهنگی به معنایی توجه به همه ذینفعان سازمان است. آنچه که بر اهمیت پژوهش‌های حوزه صلاحیت فرهنگی می‌افزاید این است که از نظر برخی

از محققان، صلاحیت فرهنگی یک فرآیند پویا است که نیاز به توسعه مداوم آگاهی، دانش، حساسیت و مهارت‌های فرهنگی دارد و صلاحیت فرهنگی با گذشت زمان کاهش می‌یابد. به دلیل اهمیت موضوع صلاحیت فرهنگی دانشگاه میشیگان از سال ۲۰۱۱ مرکز آموزش مهارت‌های فرهنگی ایجاد نمود. از سال ۲۰۰۶ مرکز توسعه صلاحیت‌های فرهنگی در ارتش ایالات متحده آمریکا ایجاد گردید و آموزش مسائل حوزه فرهنگ یکی از دروس رشته‌های مرتبط با بهداشت و درمان تعیین گردیده است. اهداف دوره‌های فوق نیز عمدتاً توسعه مهارت‌های صلاحیت فرهنگی، آگاهی از سوگیری‌های شخصی و درک تفاوت‌ها در باورهای افراد در میان گروه‌های اجتماعی فرهنگی است. علیرغم تنوع قومی، مذهبی و زبانی در کشور ایران، در ساختار استخدامی و گزینشی ایران کمترین توجهی به توانمندی فرهنگی افراد

می‌گردد در واقع امکان گرد هم آوردن متفکرانی از زمینه‌های فرهنگی مختلف می‌تواند حل مسئله و خلاقیت را تقویت کند، زیرا دیدگاه‌ها، ایده‌ها و استراتژی‌های گوناگونی در کنار هم قرار می‌گیرند.

۵- هنگامی که افراد احساس می‌کنند دیده شده، شنیده شده و درک می‌شوند، به احتمال زیاد از موقعیت خود در محل کار احساس رضایت می‌کنند و تعهد سازمانی آنها افزایش خواهد یافت.

هوش فرهنگی فقط یکی از جنبه‌های صلاحیت فرهنگی است که در اینجا بحث گردید و محققان باید سایر مولفه‌های موثر بر صلاحیت فرهنگی را نیز در بررسی‌های خود مدنظر داشته باشند. بررسی ادبیات مربوط به صلاحیت فرهنگی حکایت از این حقیقت دارد که به جنبه‌های سازمانی پیرامون صلاحیت فرهنگی به اندازه کافی پرداخته نشده است و تمرکز مطالعات بر بخش بهداشت و درمان بوده است. همچنین برخی از مطالعات بر اجرای ناهمگن صلاحیت فرهنگی تاکید داشته‌اند. بنابراین به محققین آینده پیشنهاد می‌شود به مطالعه کار ویژه‌های صلاحیت فرهنگی در سایر سازمان‌ها نیز توجه ویژه داشته باشند.

#### تشکر و قدردانی

در اینجا لازم است از آکادمی تحلیل آماری ایران علی‌الخصوص تلاش‌های دکتر محسن مرادی و دکتر آیدا میرالماسی که دو سال حضور در کلاس‌های روش تحقیق ایشان شرایط علمی و فنی تدوین مطالعه حاضر را فراهم نموده تشکر و قدردانی نمایم.

#### فهرست منابع

رضایی شریف، علی و شیخ الاسلامی، علی و رجب پورنیک‌نام، فاطمه (۱۳۹۵). رابطه هوش فرهنگی با صلاحیت چند فرهنگی در مشاوران مدارس، دومین همایش ملی روانشناسی مدارس. اردبیل، دانشگاه محقق اردبیلی.

نمی‌گردد و قبل از انتخاب مدیران هیچ ارزیابی فرهنگی صورت نمی‌پذیرد. در واقع میزان آگاهی از مفروضات، ارزش‌ها و باورهای فرهنگی کارکنان و تأثیر آن بر تعامل با جهان بیرونی ارزیابی نمی‌گردد. این درحالی که در کشورهای توسعه یافته از فرهنگ به عنوان ابزار مدیریت یاد شده و بر ضرورت گسترش دامنه تحقیقات بین فرهنگی و ایجاد حوزه‌های متفاوت نظیر روانشناسی فرهنگی، ریسک فرهنگی تاکید می‌گردد (ماسودا و همکاران، ۲۰۲۰). اهم مزایای توجه به موضوع رابطه هوش فرهنگی و صلاحیت فرهنگی در مطالعات پیشین عبارتند از:

۱- توسعه صلاحیت فرهنگی به ایجاد درک عمیق از سبک‌های کاری در فرهنگ‌های دیگر کمک می‌کند. یک نیروی کار صالح فرهنگی، تحمل، اعتماد و درک بهتری از همکاران نشان خواهد داد. تنوع فرهنگی به جای موانع، در حل مسئله به نقاط قوت تبدیل می‌شود، همکاری‌ها بهبود یافته و توانایی واکنش سریع‌تر به تغییرات محیطی را افزایش می‌دهد. همچنین رهبران حساس فرهنگی، مدیران و کارمندان بهتر و موثرتری می‌سازند.

۲- سازمان‌های دارای صلاحیت فرهنگی مجموعه‌ای از ارزش‌ها را توسعه داده و اجرا می‌کنند و همچنین مجموعه‌ای عمدی از رفتارها و نگرش‌ها را به کار می‌گیرند که به آنها قدرتی می‌دهد تا به طور مؤثر در محیط بین فرهنگی کار و رقابت کنند.

۳- کارمندانی که از نظر فرهنگی صالح هستند معمولاً تمایل بیشتری به دیدن دیدگاه‌های دیگران دارند که کار تیمی را در محل کار بهبود می‌بخشد. صلاحیت فرهنگی در محیط کار می‌تواند به مدیران و کارکنان کمک کند تا با همکاران و مشتریان ارتباط و هماهنگی بهتری داشته باشند. این می‌تواند تعامل و بهره‌وری را افزایش دهد.

۴- صلاحیت فرهنگی زمینه ساز هم‌افزایی فرهنگی



Transcultural psychiatry.

Gabel-Shemueli, Rachel, and Simon Dolan (2011). Do emotions matter? The role of emotional intelligence competences in cross-cultural adjustment for international assignment. *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management*.

Gooden, Doreen J, Carole Ann Creque and Claudette Chin-Loy (2017). The impact of metacognitive, cognitive and motivational cultural intelligence on behavioral cultural intelligence. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*.

Han, Heejeong Sophia and Kristen Mary Kemple (2006). Components of social competence and strategies of support: Considering what to teach and how. *Early Childhood Education Journal*.

Hu, Shangui, Hefu Liu, Shuqin Zhang, and Guoyin Wang (2020). Proactive personality and cross-cultural adjustment: Roles of social media usage and cultural intelligence. *International Journal of Intercultural Relations*.

Iskhakova, Marina (2018). Does cross-cultural competence matter when going global: cultural intelligence and its impact on performance of international students in Australia. *Journal of Intercultural Communication Research*.

Johnson, Yvonne M and Shari Munch (2009). Fundamental contradictions in cultural competence. *Social Work*.

Kai Liao, Ying, Wann-Yih Wu, Tuan Cong Dao, and Thi-Minh Ngoc Luu (2021). The influence of emotional intelligence and cultural adaptability on cross-cultural adjustment and performance with the mediating effect of cross-cultural competence: A study of expatriates in Taiwan. *Sustainability*.

Kwantes, Catherine T and Sharon Glazer (2017). Cross-cultural competence and cultural intelligence in the workplace. In *Culture, Organizations, and Work*. Springer, Cham.

Larson, Kristine E and Catherine P. Bradshaw (2017). Cultural competence and social desirability among practitioners: A systematic review of the literature. *Children and Youth Services Review*.

هومن، حیدرعلی (۱۳۸۸). راهنمای عملی فرا تحلیل در پژوهش علمی. سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).

یدالهی، صفورا و عبادی، عباس و مولوی نژاد، اسدی و ذاکر، ساکی مالچی (۱۳۹۹). بررسی میزان صلاحیت فرهنگی در پرستاران بالینی: یک مطالعه توصیفی. *مجله مراقبت پرستاری و مامایی ابن سینا*.

Appenrodt, Juliane (2013). A comparison of two models explaining the same phenomenon: a comparative analysis of cultural intelligence and the integrated model of intercultural communication competence. *University of Jyväskylä, JYX Digital Repository*.

Cai, Duanying, Wei He and David Klug (2021). Cultural competence among nurses and its influencing factors: A cross-sectional study. *Nursing & Health Sciences*.

Chan, Darius K-S and Sharon G. Goto (2003). Conflict Resolution in the Culturally Diverse Workplace: Some Data from Hong Kong Employees. *Applied Psychology*.

Cotter, Katherine C and Rebecca J. Reichard (2019). Developing cultural competence through engagement in cross-cultural Interactions. In *Advances in global leadership*. Emerald Publishing Limited.

Du Plessis, Y (2011). Cultural intelligence as managerial competence. *Alternation*.

Eisend, Martin (2017). Meta-Analysis in advertising research. *Journal of Advertising*.

Eltanskaya, Elena, Yulia Kulichenko and Lyudmila Medvedeva (2019). Effect of cross-cultural differences on industrial communication. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering (Vol. 483, No. 1)*. IOP Publishing.

Earley, P. Christopher, Soon Ang and Joo-Seng Tan (2006). *CQ: Developing cultural intelligence at work*. Stanford University Press.

Fung, Kenneth, Hung-Tat Lo, Rani Srivastava and Lisa Andermann (2012). Organizational cultural competence consultation to a mental health institution.

Psychology.

Seward, Michael W, Roberta E. Goldman, Stephanie K. Linakis, Paul Werth, Christina A. Roberto and Jason P. Block (2019). Showers, culture, and conflict resolution: a qualitative study of employees' perceptions of workplace wellness opportunities. *Journal of occupational and environmental medicine.*

Srimarut, Thammarak, and Witthaya Mekhum (2020). The Relationship between Cross-Cultural Competency and Employee Performance in the Organization: A Case of Thailand's Pharmaceutical Industry. *Systematic Reviews in Pharmacy.*

Suthatorn, Pornprom, and Peerayuth Charoensukmongko (2018). Cultural intelligence and airline cabin crews members' anxiety: The mediating roles of intercultural communication competence and service attentiveness. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism.*

Templer, Klaus J, Cheryl Tay and N. Anand Chandrasekar (2006). Motivational cultural intelligence, realistic job preview, realistic living conditions preview, and cross-cultural adjustment. *Group & Organization Management.*

Yeke, Selçuk and Fatih Semerciöz (2016). Relationships between personality traits, cultural intelligence and intercultural communication competence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences.*

Yip, Brandon, Lisa Liu, and Stacy J. Kim (2021). Exploring cultural risk factors for suicide in Asian American, European American, and Hispanic American adolescents. *Current Psychology.*

Yitmen, Ibrahim (2013). Organizational cultural intelligence: A competitive capability for strategic alliances in the international construction industry. *Project Management Journal.*

Wang, Kenneth T, Puncky Paul Heppner, Lei Wang, and Fengkan Zhu (2015). Cultural intelligence trajectories in new international students: Implications for the development of cross-cultural competence. *International Perspectives in Psychology.*

یادداشت

Li, Ming (2020). An examination of two major constructs of cross-cultural competence: Cultural intelligence and intercultural competence. *Personality and individual differences.*

Lim, Jin Huan, and Rashad Yazdanifard (2012). The difference of conflict management styles and conflict resolution in workplace. *Business & Entrepreneurship Journal.*

Masuda, Takahiko, Batgerel Batdorj and Sawa Senzaki (2020). Culture and attention: future directions to expand research beyond the geographical regions of WEIRD cultures. *Frontiers in Psychology.*

Raewf, Manaf B and Yazen N. Mahmood (2021). The Cultural Diversity in the Workplace. *Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences.*

Rafieyan, Vahid (2016). Relationship between cultural intelligence and translation of culture-bound texts. *Journal of Applied Linguistics and Language Research.*

Ramalu, Subramaniam Sri, Raduan Che Rose, Naresh Kumar, and Jegak Uli (2010). Doing business in global arena: An examination of the relationship between cultural intelligence and cross-cultural adjustment. *Asian Academy of Management Journal.*

Rehg, Michael T, Michael J. Gundlach and Reza A. Grigorian (2012). Examining the influence of cross-cultural training on cultural intelligence and specific self-efficacy. *Cross Cultural Management: An International Journal.*

Rockstuhl, Thomas, and Linn Van Dyne (2018). A bi-factor theory of the four-factor model of cultural intelligence: Meta-analysis and theoretical extensions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes.*

Schwarzenthal, Miriam, Maja K, Schachner, Linda P. Juang, and Fons JR Van De Vijver (2020). Reaping the benefits of cultural diversity: Classroom cultural diversity climate and students' intercultural competence. *European Journal of Social*

<sup>1</sup> Robin and Thomas

<sup>2</sup> Schwarzenthal

- <sup>3</sup> Dyne Van & Rockstuhl  
<sup>4</sup> Johnson & Munch  
<sup>5</sup> Seward, Michael W., et al  
<sup>6</sup> Chan, Darius and Sharon Goto.  
<sup>7</sup> Yitmen, Ibrahim  
<sup>8</sup> zöYeke & Semerci  
<sup>9</sup> Appenrod  
<sup>10</sup> Liao  
<sup>11</sup> Larson & Bradshaw  
<sup>12</sup> Han & Kemple  
<sup>13</sup> Yip  
<sup>14</sup> Raewf & Mahmood,  
<sup>15</sup> Lim Jin Huan, Rashad Yazdanifard  
<sup>16</sup> Shemueli & Dolan  
<sup>17</sup> Cultural competence  
<sup>18</sup> Cultural intelligence  
<sup>19</sup> Cotter & Reichard  
<sup>20</sup> Terry L. Cross and colleagues in 1989  
<sup>21</sup> Srimarut & Mekhum  
<sup>22</sup> Dyne Van & Rockstuhl  
<sup>23</sup> Earley and Ang  
<sup>24</sup> TEMPLER  
<sup>25</sup> Rafieyan  
<sup>26</sup> Hua  
<sup>27</sup> Iskhakova  
<sup>28</sup> Mongkol, Suthatorn  
<sup>29</sup> Ming Li  
<sup>30</sup> The developmental model of intercultural sensitivity (DMIS, Bennett, 2014).  
<sup>31</sup> Pethtel  
<sup>32</sup> Wang  
<sup>33</sup> Shmueli, Dolan  
<sup>34</sup> Ramalu  
<sup>35</sup> Rehg  
<sup>36</sup> meta-analysis methods  
<sup>37</sup> systematic review  
<sup>38</sup> Eisend  
<sup>39</sup> PRISMA  
<sup>40</sup> Du Plessis  
<sup>41</sup> Eltanskaya, Kulichenko, & Medvedeva

