

بررسی نقش میانجی هوش فرهنگی در تأثیر برنامه‌های آموزشی بر رفتار کار نوآورانه و تاب‌آوری

سامان ضیایی

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، موسسه آموزش عالی شرق گلستان، گنبد کاووس؛ ایران

Email: Samanziai67@gmail.com

سعید بقایی

استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، موسسه آموزش عالی شرق گلستان، گنبد کاووس؛ ایران

Email: Saeid.Baghaei2001@gmail.com

رامین باقری

مریی گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، موسسه آموزش عالی شرق گلستان، گنبد کاووس؛ ایران

Email: Raminbagheri2010@gmail.com

چکیده - این مطالعه بر برنامه‌های آموزشی تمرکز کرده است و هدف این مطالعه، درک بررسی نقش میانجی هوش فرهنگی در تأثیر برنامه‌های آموزشی بر رفتار کار نوآورانه و تاب‌آوری هستند، می‌باشد. روش تحقیق این مطالعه تحلیلی - توصیفی و از نوع همبستگی به کمک مدل‌سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان ادارات و سازمان‌های دولتی در شهرستان گرگان می‌باشد و نمونه آماری تحقیق براساس جدول کرجسی و مورگان برابر ۲۴۶ نفر محاسبه شده است، ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه می‌باشد و این پرسشنامه‌ها به روش طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت طراحی و به روش نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس در بین اعضاء نمونه توزیع شد. مدل مطالعه با کمک معادلات ساختاری طرح‌ریزی و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل مدل-سازی شده است، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که (۱) برنامه‌های آموزشی بر هوش فرهنگی و رفتار کار نوآورانه تأثیر معنی‌داری دارد، (۲) هوش فرهنگی بر تاب‌آوری تأثیر معنی‌داری دارد اما (۳) برنامه‌های آموزشی بر تاب‌آوری تأثیر معنی‌داری ندارد و (۴) هوش فرهنگی بر رفتار کار نوآورانه تأثیر معنی‌داری دارد.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات درک شده، محیط خدمات، کیفیت محصول، نیت رفتاری.

مقدمه

جو رقابتی امروز مدیران را بر آن می‌دارد تا با شناخت موقعیت‌ها و استفاده از هوش فرهنگی به‌عنوان ابزاری برای تعامل با افراد، جو مناسبی را برای نمو نوآوری‌ها و بروز خلاقیت و در نهایت افزایش بهره‌وری میسر سازند؛ هدف این پژوهش بررسی رابطه میان هوش فرهنگی و خلاقیت می‌باشد (صحت و همکاران، ۱۳۹۹).

مدیریت منابع انسانی دریافته است که برای کار کردن در محیط جهانی نیازمند افرادی است که تفاوت‌های فرهنگی را به خوبی درک می‌کنند و اثربخشی بالا را در محیط‌ها و سازمان‌های چندفرهنگی به ارمغان می‌آورند، زیرا نخستین قابلیت یک مدیر خوب منابع انسانی، قابلیت ملاحظات راهبردی است (نظری و همکاران، ۱۳۹۰). در چنین شرایطی، سازمان‌ها به دنبال افرادی هستند که بتوانند به صورت گروهی عملکرد خوبی داشته باشند و از سوی دیگر توانایی برقراری ارتباط و تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ‌های مختلف را دارا باشند. بنابراین لازم است با فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و به طور مناسب با افراد سایر فرهنگ‌ها ارتباط برقرار کنند، برای این منظور افراد به هوش فرهنگی نیاز دارند (ابریزی و خانی، ۱۳۸۹).

به حساب نیاموردن تفاوت‌های فرهنگی و عدم توانایی درک و سازگاری با آن در گذشته دلیل بسیاری از شکست‌ها در سازمان بوده است. درک و هدایت تفاوت‌های فرهنگی، سازمان‌ها را در رسیدن به اهدافشان کمک می‌کند (علائی و میرمحمدی، ۱۳۹۳). بسیاری از سازمان‌های قرن بیست و یکم با تنوع فرهنگی روبه رویند (گرچی و قره‌سفلو، ۲۰۱۱). در چنین سازمانی رهبر باید فردی باهوش بوده و دانش کافی در زمینه شغلی خود داشته باشد. اما هوش منطقی و مهارت‌های تکنیکی تنها به‌عنوان توانایی‌های آغازین برای رهبران مطرح است و وجود آنها شرط کافی برای رهبری نیست (ملائلی و همکاران، ۱۳۹۵). در این میان، هوش فرهنگی نوعی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط کاری متنوع دارد. در عصر حاضر، مدیران و کارکنان باید قابلیت انعطاف کافی برای سازش آگاهانه با موقعیت فرهنگی جدیدی که با آن روبه‌رو می‌شوند را داشته باشند. در این راستا، هوش فرهنگی و توانمندسازی مدیران و افراد به کمک سازمان خواهد شتافت. هوش فرهنگی باعث می‌شود افراد موانع فرهنگی را به آسانی رفع و مسائل بین فرهنگی را بهتر حل کنند (انصاری و همکاران، ۲۰۱۲). افرادی که هوش فرهنگی بالاتری دارند، سازگاری فرهنگی بیشتری نیز نشان می‌دهند و تلاش می‌کنند خود را با تنوعات و تمایزات فرهنگی محیطی وفق دهند که در آن قرار گرفته‌اند (نائیجی و اسفندیاری، ۱۳۹۷).

مبانی نظری

جهانی شدن روزافزون مشاغل، همراه با افزایش تنوع نیروی کار، مستلزم این است که کارگران از نظر فرهنگی متبعر شوند تا بتوانند به طور مؤثر در محیط‌های مختلف کاری فعالیت کنند. با این وجود، به‌رغم نیاز گسترده به مهارت میان فرهنگی در رهبران سازمان و کارمندان، شواهد نشان می‌دهد که پیشرفت اندکی در زمینه آماده سازی آنها برای کار در زمینه‌های متنوع جهانی و یا فرهنگی حاصل شده است. این نقص در مهارت میان فرهنگی

را می‌توان تا حدی با روش‌های مورد استفاده در برنامه‌های آموزش میان‌فرهنگی موجود که بر تأمین آمیزه‌ای از دانش مخصوص کشور همراه با درک چارچوب‌های ارزش‌های فرهنگی متمرکز هستند، توضیح داد. آگاهی از تفاوت در ارزش‌های فرهنگی، پایه و اساس کافی آموزش میان‌فرهنگی را فراهم نمی‌سازد، چرا که پیوند بین ارزش‌های فرهنگی ملی و رفتارهای فردی چندان مستحکم نیست (مک فارلین و سوئینی^۱، ۲۰۱۸). آموزش در زمینه هوش فرهنگی، رویکردی یکپارچه‌تر برای توسعه قابلیت‌های میان‌فرهنگی ارائه می‌دهد. تحقیقات در زمینه هوش فرهنگی، که در اینجا به‌عنوان "توانایی فرد برای عملکرد مؤثر در موقعیت‌هایی با تنوع فرهنگی" تعریف شده است. محققان نشان دادند که توسعه این توانایی توسط ارائه آموزش‌هایی امکان‌پذیر می‌گردد که به چهار بعد اصلی هوش فرهنگی اعم از شناختی (دانش هوش فرهنگی)، فراشناختی (استراتژی هوش فرهنگی)، انگیزشی (محرک هوش فرهنگی) و رفتاری (عملکرد هوش فرهنگی) می‌پردازند (وانگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۵). در حالی که بعد شناختی هوش فرهنگی (هوش فرهنگی شناختی) جنبه دانش را دربر می‌گیرد (به‌عنوان مثال، درک تفاوت‌ها از نظر ارزش‌ها و هنجارهای فرهنگی)، سه بعد دیگر به مؤلفه‌های دیگری می‌پردازد که برای رشد مهارت میان‌فرهنگی بسیار مهم هستند. این مؤلفه‌ها عبارتند از آگاهی و نظارت بر فرآیندهای شناختی (هوش فرهنگی فراشناختی)، انگیزه و اعتماد به نفس در تعامل میان‌فرهنگی (هوش فرهنگی انگیزشی) و امکان استفاده از یک مجموعه رفتارهای مختلف کلامی و غیرکلامی، براساس وضعیت (هوش فرهنگی رفتاری). بررسی‌های جامع اخیر پژوهش‌ها نشان می‌دهد که برخی مطالعات تجربی ارتباط معناداری بین هوش فرهنگی و نتایج کلیدی فردی از جمله تعدیل فرهنگی، قضاوت و تصمیم‌گیری میان‌فرهنگی، مذاکره میان‌فرهنگی، اشتراک ایده در فرهنگ‌ها، اثربخشی رهبری و عملکرد شغلی نشان داده‌اند. علاوه بر این، مطالعات تجربی اخیر مؤید آنست که هوش فرهنگی در واقع مهارت قابل انعطافی است که می‌تواند از طریق آموزش‌های میان‌فرهنگی مناسب در محیط‌های کلاسی ایجاد شود. با این وجود، تحقیقات تجربی که به اثربخشی آموزش هوش فرهنگی در کلاس درس پرداخته‌اند، هنوز در مراحل اولیه خود است و مطالعات دیگری، به‌خصوص با استفاده از طرح‌های طولی لازم است (اوت و میکایلوا^۳، ۲۰۱۸). همچنین جهانی‌سازی روزافزون و تنوع نیروی کار در محیط کسب و کار امروز، چالش‌های مستمری را برای رهبران سازمان و کارمندانی که می‌خواهند به‌طور مؤثر در محیط‌های میان‌فرهنگی عمل کنند، ایجاد نموده است. اتکاء صرف به دانش چارچوب‌های ارزش‌های

-
1. McFarlin & Sweeney
 2. Wang
 3. Ott & Michailova

فرهنگی برای تجهیز کارگران جهت کار در محیط‌های جهانی و یا فرهنگی متنوع کافی نبوده است. در این مطالعه به معرفی یک برنامه آموزشی هوشمند فرهنگی پرداخته می‌شود که دانش یا جنبه شناختی را با جنبه‌های فراشناختی، انگیزشی و رفتاری تلفیق می‌کند. این برنامه یک رویکرد آموزشی را در پی می‌گیرد که روش‌های سنتی و تجربی را در تعادل قرار داده و برخی عناصر منحصر به فرد مانند ذهن آگاهی و مباحث رهبری معتبر را دربر گرفته است (آزودو و جوشی، ۲۰۱۹). بدین ترتیب اصلی‌ترین سوال تحقیق عبارت است از اینکه: آیا برنامه‌های آموزشی بر رفتار کار نوآورانه و تاب‌آوری با در نظر گرفتن متغیر میانجی هوش فرهنگی اثرات معنی‌داری دارد؟

مرور پیشینه تحقیق

نایجی و اسفندیاری (۱۳۹۷) پژوهشی تحت عنوان ارتقای عملکرد نوآورانه مدیران فدراسیون‌های منتخب ورزشی از طریق هوش فرهنگی و شخصیت: نقش میانجی رهبری کارآفرینانه به روش توصیفی-همبستگی انجام دادند. نتایج پژوهش بیانگر تاثیر مثبت هوش فرهنگی و پنج عامل بزرگ شخصیت بر عملکرد نوآورانه است و نقش میانجی رهبری کارآفرینانه در الگو نیز تایید شده است.

نوری و اعظمی (۱۳۹۷) در پژوهش به مطالعه نقش واسطه هوش فرهنگی بر رابطه بین ابعاد فرهنگی و نوآوری پرداختند. جامعه آماری پژوهش کارکنان اداره مالیات کرمانشاه که بالغ بر تعداد ۱۵۰ نفر و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۰۸ نفر تعیین گردید که به طریق نمونه‌گیری تصادفی متناسب با حجم انتخاب شدند. روش پژوهش توصیفی - پیمایشی و از نظر نحوه اجرا همبستگی است و از نظر داده کیفی است. نتایج پژوهش حاکی از این است که هوش فرهنگی بر رابطه بین ابعاد فرهنگی و نوآوری تاثیر معناداری دارد.

قربانی (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای تحت عنوان تاثیر هوش فرهنگی بر کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی به روش همبستگی نشان دادند که رابطه‌ی عمیقی میان الگوی چهار عاملی هوش فرهنگی و هریک از ویژگی‌های کارآفرینان وجود دارد. یافته‌ها بیانگر این است که هوش فرهنگی را می‌توان به عنوان یک عامل حیاتی موفقیت برای کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی به حساب آورد.

شهامت و اسفندیاری بیات (۱۳۹۵) به تبیین رابطه هوش فرهنگی با تاب‌آوری معلمان زن دوره ابتدایی ناحیه ۲ آموزش و پرورش شهرستان شیراز به روش توصیفی و از نوع همبستگی بر روی معلمان زن دوره ابتدایی پایه

پنجم ناحیه ۲ آموزش و پرورش شهرستان شیراز پرداختند و نشان دادند که بین هوش فرهنگی با تاب‌آوری رابطه معنی‌داری وجود دارد. بین ابعاد هوش فرهنگی با تاب‌آوری رابطه معنی‌داری وجود دارد و ابعاد هوش فرهنگی به‌طور معنی‌داری قادر به پیش‌بینی تاب‌آوری می‌باشد.

قهرمانی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین هوش فرهنگی کارکنان با کارآفرینی سازمانی ادارات دولتی شهر مهاباد نشان داد که بین ابعاد هوش فرهنگی (فراشناخت، انگیزش، شناخت و رفتار) با کارآفرینی سازمانی ارتباط آماری معنی‌داری وجود دارد، ولی بین جنسیت با کارآفرینی سازمانی ارتباط آماری معنی‌داری مشاهده نشد، همچنین نتایج آزمون نشان داد که به ترتیب فراشناخت، انگیزش، شناخت و رفتار دارای بیشترین رابطه با کارآفرینی می‌باشند.

ملایی و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان نقش هوش فرهنگی در رهبری تحول‌آفرین دانشگاه‌ها (مورد مطالعه: دانشگاه تهران) به روش توصیفی - همبستگی نشان دادند هوش فرهنگی و مولفه‌های چهارگانه آن با رهبری تحولی رابطه مثبت و معنادار داشتند. ضریب رگرسیون نشان داد تنها مولفه انگیزشی هوش فرهنگی قادر به پیش‌بینی رهبری تحولی بود.

آزودو و جوشی (۲۰۱۹) در مطالعه خود تحت عنوان یک برنامه آموزشی جدید در توسعه هوش فرهنگی می‌تواند باعث بهبود رفتار کار نوآورانه و تاب‌آوری گردد: یک مطالعه آزمایشی طولی در مورد دانشجویان فارغ‌التحصیل و کارمندان حرفه‌ای، یک مطالعه آزمایشی طولی برای آزمایش اثربخشی این برنامه آموزشی جدید با دو گروه از شرکت‌کنندگان (دانشجویان MBA از دانشگاهی در کالیفرنیا، ایالات متحده، و متخصصان منابع انسانی از یک شرکت انرژی در ساسکاچوان، کانادا) طراحی کردند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پیش‌آزمون - پس‌آزمون تأیید کرد که در حالی که توانایی‌های هوش فرهنگی شرکت‌کنندگان پس از برنامه آموزشی به‌طور معنی‌داری افزایش یافته است، پیشرفت‌های چشمگیری نیز در رفتارهای کاری نوآورانه شرکت‌کنندگان برای هر دو گروه مشاهده شد و تاب‌آوری برای دانشجویان MBA به‌طور معناداری افزایش یافته است.

لورنز^۱ و همکاران (۲۰۱۷) در مطالعه خود به اهمیت نقش هوش فرهنگی شناختی و فراشناختی در بهبود قابلیت‌های نوآوری، کارآفرینی و تشخیص فرصت مدیران بین‌المللی در تولیدات کالاها و ارائه خدمات و بازاریابی آنان به همراه اهمیت جنبه‌های بازاریابی تأیید کرده‌اند.

1. Lorenz

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر ماهیت و هدف کاربردی و از دیدگاه جمع‌آوری داده از نوع توصیفی پیمایشی می‌باشد. این روش برای آگاهی از دیدگاه‌ها، باورها و رفتار افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد و براساس داده‌های به دست آمده از پرسش کتبی یا شفاهی به مقایسه واقعیت‌ها، تعیین میزان همبستگی یا پیوستگی، یا اشتراک و افتراق آن‌ها می‌پردازد. استفاده از پرسشنامه، مصاحبه و مشاهده سه شیوه اصلی گردآوری اطلاعات در مطالعات پیمایشی است. (سکاران، ۱۳۹۱) همچنین از منظر قطعیت داده‌ها به دلیل آنکه تحقیق مبتنی بر فرضیه می‌باشد و در صدد آزمون فرضیه‌ها هستیم، تحقیق قطعی است. همچنین تحقیق حاضر از نظر روش از نوع تحقیقات همبستگی می‌باشد. جهت تحلیل آماری از روش تحلیل عاملی و مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) و نرم‌افزار لیزرل^۱ استفاده شده است. همچنین برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه‌ای استفاده شده است که بر مبنای طیف پنج گزینه‌ای لیکرت امتیازدهی شده است.

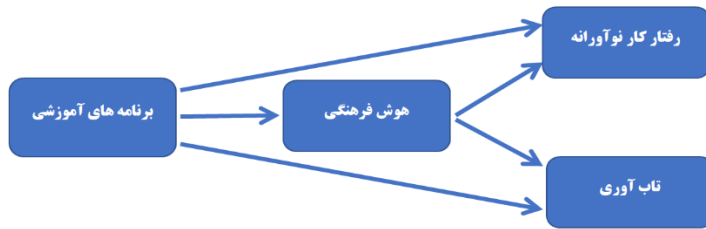
جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان ادارات و سازمان‌های دولتی در شهر گرگان به تعداد ۳۵۰۰ نفر می‌باشد. با توجه به استعلام از بیمه خدمات درمانی مخصوص کارکنان دولتی تعداد ۳۵۰۰ نفر در شهر گرگان دارای دفترچه خدمات درمانی فعال می‌باشند (بازنشستگان در نظر گرفته نشده است). نمونه آماری تحقیق که براساس جدول کرچسی و مورگان برابر ۲۴۶ نفر محاسبه شده است و روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده صورت گرفته است.

ارائه مدل مفهومی

مدل مفهومی تحقیق که دربرگیرنده متغیرها و فرضیه‌های تحقیق است در شکل زیر نشان داده شده است، در شکل زیر که از مطالعه آزودو و جوشی (۲۰۱۹) استنتاج شده است، بیانگر اثرات برنامه‌های آموزشی بر رفتار کار نوآورانه و تاب‌آوری با در نظر گرفتن متغیر میانجی هوش فرهنگی می‌باشد که در فرضیه تدوین شده است.

1. Lisrel



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

بدین ترتیب فرضیه‌های تحقیق عبارت است از:

۱. برنامه‌های آموزشی بر هوش فرهنگی تأثیر معنی‌داری دارد.
۲. برنامه‌های آموزشی بر رفتار کار نوآورانه تأثیر معنی‌داری دارد.
۳. برنامه‌های آموزشی بر تاب‌آوری تأثیر معنی‌داری دارد.
۴. هوش فرهنگی بر رفتار کار نوآورانه تأثیر معنی‌داری دارد.
۵. هوش فرهنگی بر تاب‌آوری تأثیر معنی‌داری دارد.

تحلیل داده‌ها

پرسشنامه تحقیق باید از روایی و پایایی لازم برخوردار باشد. در این پژوهش از روایی محتوا که با استفاده از نظرات اساتید راهنما، مشاور و خبرگان سنجیده شده است، استفاده شده است. همچنین ابزار سنجش باید از پایایی لازم برخوردار باشد تا پژوهشگر بتواند داده‌های متناسب با پژوهش را گردآوری نماید و از طریق این داده‌ها و تجزیه و تحلیل آن‌ها، فرضیه‌های موردنظر را بیازماید و به سؤال پژوهش پاسخ دهد و از منظر پایایی، بررسی تجربی باید از خطاهای تصادفی و غیرقابل پیش‌بینی در طول اندازه‌گیری جلوگیری کند. علاوه بر این، یک نظرسنجی باید شرایط روایی را به انجام برساند، به عبارت دیگر اندازه‌گیری‌ای را باید ساخت که آنچه برای اندازه‌گیری طراحی شده را اندازه بگیرد. پایایی یک پیش‌نیاز ضروری برای اعتبارسنجی هر نوع اندازه‌گیری است. (دانایی‌فرد، الوانی و آذر، ۱۳۸۶) یکی دیگر از روش‌های محاسبه قابلیت اعتماد استفاده از فرمول کرونباخ است. این روش برای محاسبه هم‌انگهی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه‌ها یا آزمون‌هایی که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند به کار می‌رود. در این گونه ابزارها، پاسخ هر سؤال می‌تواند مقادیر عددی مختلف را اختیار کند. در این پژوهش مقدار آلفای کرونباخ هر یک از متغیرها در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱: بررسی پایایی متغیرهای پژوهش

ضریب آلفای کرونباخ	گویه‌ها	متغیرهای مکنون
۰/۷۴۶	<p>من برنامه‌های عملی را قبل از تعامل با افرادی از یک فرهنگ متفاوت تدوین می‌نمایم.</p> <p>من اهمیت می‌دهم که جنبه‌های فرهنگی شرایط چگونه بر آنچه در آن شرایط اتفاق می‌افتد، تأثیر می‌گذارد.</p> <p>من دقت دانش فرهنگی خود را در تعامل میان فرهنگی دو بار بررسی می‌کنم.</p>	برنامه‌های آموزشی
۰/۸۷۳	<p>من می‌توانم چارچوب‌های مختلف ارزش فرهنگی را که رفتارها را در سرتاسر جهان مشخص می‌کنند، توصیف نمایم.</p> <p>من می‌توانم روش‌های متفاوت سبک‌های رهبری را در محیط‌های فرهنگی متفاوت توصیف کنم.</p> <p>من واقعاً از تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف لذت می‌برم.</p> <p>برای یک انتخاب، مزایای ملموس (پرداخت، ارتقاء، منافع) یک نقش میان فرهنگی را به جای یک نقش داخلی ارزیابی می‌کنم.</p> <p>من اطمینان دارم که می‌توانم به مقابله با شرایط زندگی در فرهنگ‌های مختلف ادامه دهم.</p> <p>من کاربرد مکث و سکوت را متناسب با موقعیت‌های فرهنگی مختلف تغییر می‌دهم.</p> <p>من هنگام تعامل با افراد فرهنگ‌های مختلف، میزان نزدیکی یا فاصله خود با افراد را تغییر می‌دهم.</p> <p>من راه مخالفت با دیگران را متناسب با شرایط فرهنگی اصلاح می‌کنم.</p>	هوش فرهنگی
۰/۷۱۹	<p>جستجوی فناوری‌ها، فرایندها و تکنیک و یا ایده‌های جدید محصولات بسیار جذاب است.</p> <p>ترویج و پشتیبانی از ایده‌ها برای دیگران دارای اهمیت است.</p> <p>توسعه طرح‌ها و برنامه‌ریزی‌های باکفایت برای پیاده‌سازی ایده‌ها ضروری است.</p>	رفتار کار نوآورانه
۰/۷۲۰	<p>من قادرم هنگام وقوع تغییرات، با آن سازگار شوم.</p> <p>من با هر اتفاقی که رخ دهد، مقابله خواهم نمود.</p> <p>من اغلب پس از پریشانی، آسیب یا سختی، بهبود می‌یابم.</p> <p>مقابله با تنش، مرا قوی‌تر می‌سازد.</p>	تاب‌آوری

همان طور که بیان شد، پایداری این پژوهش توسط ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده است که معمولاً آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ مطلوب ارزیابی می‌شود. از نظر میزان دقت پرسشنامه در روش آلفای کرونباخ داشتن ضریب آلفا کمتر از ۰/۶ عموماً ضعیف تلقی می‌شود و دقت با حداقل ۰/۷ قابل قبول و بالاتر از ۰/۸ خوب می‌باشد. (همان منبع)

آمار توصیفی

کارکنان ادارات و سازمان‌های دولتی در شهرستان گرگان (۲۴۶ نفر)، تعداد ۲۰۱ نفر مرد و ۴۵ نفر زن هستند که در این بین ۱۹۹ نفر مجرد و ۴۷ نفر متأهل می‌باشند، همچنین از این نمونه آماری تعداد ۷۷ نفر فوق‌دیپلم و پائین‌تر، ۱۳۹ نفر لیسانس و ۳۰ نفر دارای فوق‌لیسانس و بالاتر می‌باشند.

تحلیل عاملی

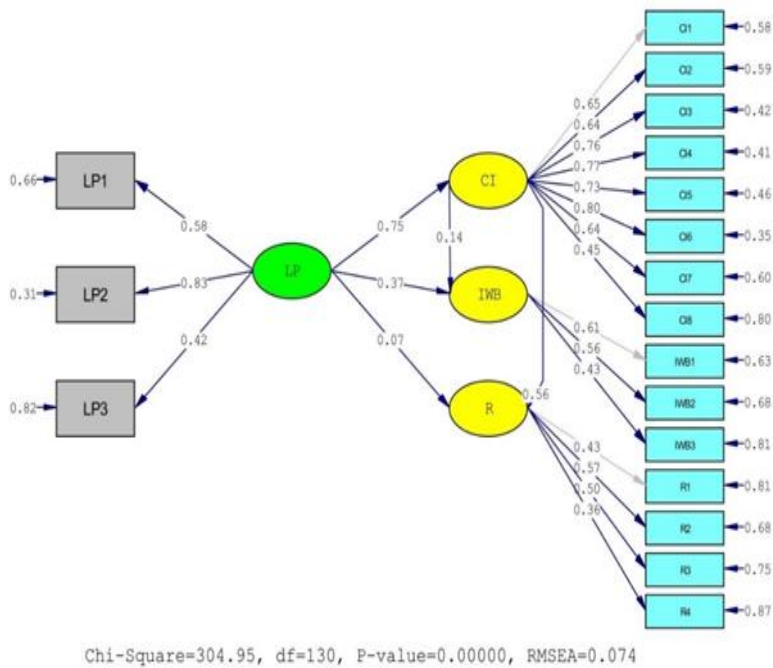
در انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید از این مسأله اطمینان حاصل شود که آیا می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل مورد استفاده قرار داد یا نه؟ بنابراین در ابتدا به بررسی مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی می‌پردازیم. روش‌های مختلفی برای این کار وجود دارد که از جمله آنها می‌توان به محاسبه مقدار KMO اشاره کرد که مقدار آن همواره بین ۰ تا ۱ در نوسان است. در صورتی که مقدار KMO کمتر از ۰/۵۰ باشد، داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب نخواهد بود و اگر مقدار آن بین ۰/۵۰ تا ۰/۶۹ باشد، می‌توان با احتیاط بیشتر به تحلیل عاملی پرداخت، ولی در صورتی که مقدار آن بزرگتر از ۰/۷ باشد، همبستگی‌های موجود در بین داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب خواهد بود. از سوی دیگر برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها مبنی بر اینکه ماتریس همبستگی‌هایی که پایه تحلیل قرار می‌گیرد، در جامعه برابر با صفر نیست، از آزمون بارتلت استفاده شده است (مومنی و فعال قیومی، ۱۳۹۴).

جدول ۲: نتایج آزمون KMO and Bartlett		
0.878	اندازه‌گیری کیفیت نمونه‌گیری کیزر-میر-اولکین	
2185.843	1445.693	آزمون کرویت بارتلت
210	153	
0.000	0.000	

با توجه به عدد KMO (بزرگتر از ۰/۷) و عدد معناداری آزمون بارتلت ($\text{sig} < ۰/۰۵$) می‌توان گفت که داده‌ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب است و از شرایط مورد نیاز برخوردار است.

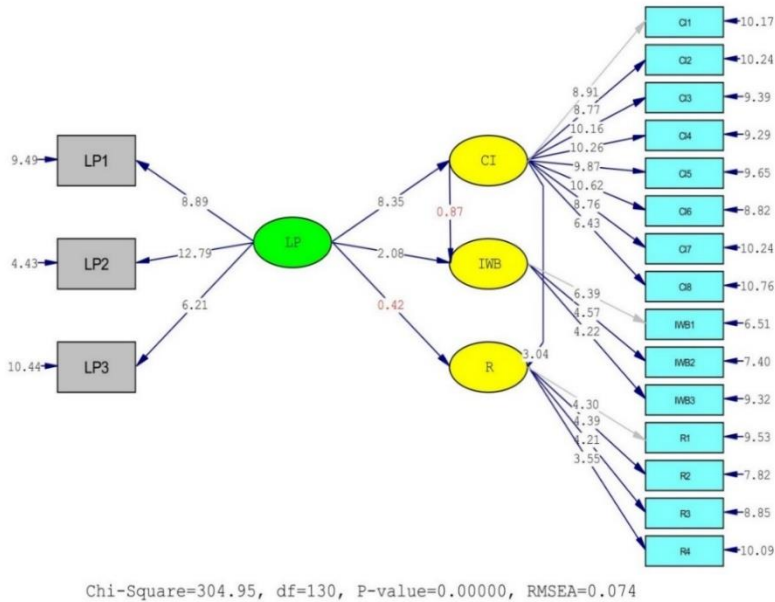
تبیین مدل پژوهش

در این قسمت به بررسی مدل ساختاری تحقیق با استفاده از نرم‌افزار لیزرل می‌پردازیم. آزمون مدل ساختاری پژوهش که خروجی نرم‌افزار لیزرل است در شکل‌های ۲ و ۳ آورده شده است،



شکل ۲- مدل در حالت ضرایب مسیر

شکل ۲ نشان‌دهنده‌ی مدل در حالت ضرایب مسیر و شکل ۳ نشان‌دهنده‌ی مدل در حالت آماره t در سطح خطای ۰/۰۵ است. همان‌طور که در شکل ۳ مشاهده می‌شود، قدرمطلق ضرایب معناداری بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشند و بیانگر این است تمامی ضرایب مسیر تعیین شده در شکل ۲، در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار می‌باشند.



شکل ۳- مدل در حالت آماره t

ارزیابی مناسب بودن برازش مدل نهایی پژوهش

جهت برازش مدل ساختاری مدل اصلی تحقیق نیز از تعدادی از شاخص‌های نیکویی برازش استفاده شده است. یکی از شاخص‌های عمومی برای به حساب آوردن پارامترهای آزاد در محاسبه شاخص‌های برازش، شاخص خی-دو بهنجار است که از تقسیم ساده خی-دو بر درجه آزادی مدل محاسبه می‌شود. چنانچه این مقدار بین ۱ تا ۳ باشد مطلوب است. (کلاین، ۲۰۱۰)

$$\frac{\chi^2}{df} = \frac{304.95}{130} = 2.35$$

همچنین از آنجا که شاخص ریشه میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) برابر ۰/۰۷۴ مدل از برازندگی خوبی برخوردار است. همچنین سایر شاخص‌های نیکویی برازش نیز در بازه مورد قبول قرار گرفته‌اند که در جدول شماره زیر آمده است.

جدول ۳: شاخص‌های نیکویی برازش مدل ساختاری فرضیات تحقیق

شاخص برازندگی	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	NNFI	IFI
مقادیر قابل قبول	< ۰/۸	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹
مقادیر محاسبه شده	۰/۰۷۴	۰/۹۲	۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۹۶	۰/۹۵

نتایج بررسی شاخص‌های نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش که در جدول شماره ۴ آمده است، نشان-دهنده برازش مدل است، چرا که میزان کمتر از ۰/۰۸ RMSEA نشانگر برازش قابل قبول مدل ساختاری است. همچنین مقادیر GFI، AGFI، NFI، NNFI، IFI همگی بالاتر از ۰/۹ هستند.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش به صورت خلاصه در جدول ۵ آورده شده است:

جدول ۴- نتایج روابط و ضرایب معناداری فرضیات مدل پژوهش

فرضیه‌ها	آماره T (معناداری)	ضریب مسیر	معناداری مسیر
برنامه‌های آموزشی بر هوش فرهنگی تأثیر معنی‌داری دارد.	۰/۷۵	۸/۳۵	تایید
برنامه‌های آموزشی بر رفتار کار نوآورانه تأثیر معنی‌داری دارد.	۰/۳۷	۲/۰۸	تایید
برنامه‌های آموزشی بر تاب‌آوری تأثیر معنی‌داری دارد.	۰/۰۷	۰/۴۲	رد
هوش فرهنگی بر رفتار کار نوآورانه تأثیر معنی‌داری دارد.	۰/۱۴	۰/۸۷	رد
هوش فرهنگی بر تاب‌آوری تأثیر معنی‌داری دارد.	۰/۵۶	۳/۰۴	تایید

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

این مطالعه با توجه به اهمیت روزافزون هوش فرهنگی در محیط‌های کاری جهانی، متنوع فرهنگی و یا آشفته و همچنین نیاز به مطالعات تجربی اضافی در زمینه‌ی بررسی اثربخشی برنامه‌های آموزش هوش فرهنگی تدوین

شد. هدف این مطالعه مشارکت در منابع علمی و شیوه‌های عمل میان فرهنگی موجود از طریق بررسی برنامه آموزشی جدید است که تأثیرات مستقیم آموزش هوش فرهنگی بر توانایی‌های هوش فرهنگی و همچنین بر روی دو متغیر رفتار و کار خلاقانه و تاب‌آوری است.

براساس نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل معادلات ساختاری مدل تحقیق:

۱. برنامه‌های آموزشی با ضریب $0/75$ بر هوش فرهنگی تأثیر معنی‌داری دارد که همراستا با مطالعات راوِر و ون داین (۲۰۱۷)، رمزی و لورنز (۲۰۱۶)، ویتاکر و گرین لیف (۲۰۱۷)، باکر و کورزیلیوس (۲۰۱۵)، وانگ و همکاران (۲۰۱۵)، ون داین و همکاران (۲۰۱۵)، لونگ و همکاران (۲۰۱۴)، وود و سنت پیترز (۲۰۱۴)، مندنهاول و همکاران (۲۰۱۳)، جوی و پونامالی (۲۰۱۳)، ارز و همکاران (۲۰۱۳)، آیزنبرگ و همکاران (۲۰۱۳)، مک‌ناب (۲۰۱۲)، فیشر (۲۰۱۱)، آنگ و همکاران (۲۰۱۱) می‌باشد.

۲. برنامه‌های آموزشی با ضریب $0/37$ بر رفتار کار نوآورانه تأثیر معنی‌داری دارد که همراستا با مطالعات آزدودو و جوشی (۲۰۱۹)، نوانکو و همکاران (۲۰۱۲) و مرعشیان و همکاران (۱۳۹۲) می‌باشد.

۳. ضریب مسیر رابطه بین برنامه‌های آموزشی و تاب‌آوری، $0/07$ می‌باشد که در سطح $0/05$ معنادار گردیده نیست؛ بنابراین برنامه‌های آموزشی بر تاب‌آوری تأثیر معنی‌داری ندارد که با مطالعات آزدودو و جوشی (۲۰۱۹)، برین (۲۰۱۷)، برنلد و همکاران (۲۰۱۶)، دیویس و هایس (۲۰۱۱) و جکسون و همکاران (۲۰۰۷) مغایر می‌باشد.

۴. ضریب مسیر رابطه بین هوش فرهنگی و رفتار کار نوآورانه، $0/24$ می‌باشد که در سطح $0/05$ معنادار گردیده نیست؛ بنابراین برنامه‌های آموزشی بر تاب‌آوری تأثیر معنی‌داری ندارد که مخالف با مطالعات آزدودو و جوشی (۲۰۱۹)، لورنز و همکاران (۲۰۱۷)، یونلو و همکاران (۲۰۱۷)، لونگ و چپو (۲۰۱۰)، النکوف و مانف (۲۰۰۹) و لونگ و همکاران (۲۰۰۸)، قربانی (۱۳۹۶)، ملایی و همکاران (۱۳۹۵)، قهرمانی و همکاران (۱۳۹۵)، کاشف و همکاران (۱۳۹۵)، صحت و همکاران (۱۳۹۴)، کمالیان و همکاران (۱۳۹۳)، پاپ زن و همکاران (۱۳۹۳)، رحیمی و همکاران (۱۳۹۱) و نائیجی و عباسعلی‌زاده (۱۳۹۰) می‌باشد.

۵. هوش فرهنگی با ضریب $0/56$ بر تاب‌آوری تأثیر معنی‌داری دارد که همراستا با مطالعات آزدودو و جوشی (۲۰۱۹)، تولجا (۲۰۱۷)، وستمن و کیا (۲۰۱۵)، کودوانی (۲۰۱۲)، دی جانگ و دن هارتوگ (۲۰۱۰) و اسمیت و همکاران (۲۰۰۸) می‌باشد.

همچنین براساس نتایج حاصله، در اینجا به تفکیک فرضیه‌ها پیشنهاداتی ارائه می‌شود:

۱. با توجه به تأیید فرضیه اول مبنی بر اینکه برنامه‌های آموزشی بر هوش فرهنگی تأثیر معنی‌داری دارد، پیشنهاد می‌شود که با توجه به اکتسابی بودن بخش قابل توجهی از مهارت‌ها و قابلیت‌های هوش فرهنگی

پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها در برنامه‌های آموزش و توسعه مدیران، جایگاهی ویژه برای تقویت این هوش در نظر گیرند و با بهره‌گیری از آموزش‌های رسمی و غیررسمی در جهت بهبود مهارت‌های شناختی و رفتاری مدیران خود گام بردارند. همچنین کارکنان متناسب با نقاط ضعفشان، برنامه‌های آموزشی لازم را می‌توانند انتخاب کنند. برای مثال، فردی که فاقد هوش فرهنگی فیزیکی است، در کلاس‌های مربوط به رفتار شرکت می‌کند یا کسی که در بعد شناختی ضعف دارد، توان استدلال استقرایی و قیاسی خود را پرورش می‌دهد.

۲. با توجه به تأیید فرضیه دوم مبنی بر اینکه برنامه‌های آموزشی بر رفتار کار نوآورانه تأثیر معنی‌داری دارد، پیشنهاد می‌شود که با برگزاری منظم جلسات توفان مغزی و ایده‌پردازی‌های خلاقانه که با هدایت و نظارت مدیران هر بخش صورت پذیرد و در آنها ترندهای مرتبط با چگونگی خلاق و نوآور بودن و شناسایی خلاقیت از بی‌نظمی و هرج‌ومرج آموزش داده شود.

۳. با توجه به رد فرضیه سوم پیشنهادی ارائه نمی‌گردد.

۴. با توجه به رد فرضیه چهارم پیشنهادی ارائه نمی‌گردد.

۵. با توجه به تأیید فرضیه پنجم مبنی بر اینکه هوش فرهنگی بر تاب‌آوری تأثیر معنی‌داری دارد، پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌ها با تقویت ابعاد گوناگون هوش فرهنگی در کارکنان آمادگی لازم برای پذیرش رفتارهای متنوع فرهنگی و تفاوت‌های فرهنگی را در کارکنان ایجاد کند تا شاهد افزایش سازگاری افراد با اجتماع باشند.

منابع تحقیق

- ❖ ابرزی، مهدی، خانی، اعظم (۱۳۸۹). هوش فرهنگی رویارویی با تفاوت‌ها. عصر مدیریت، ۴(۱۶ و ۱۷)، ۵۲-۵۷.
- ❖ شهامت، نادر، اسفندیاری بیات، آمنه، (۱۳۹۵)، رابطه هوش فرهنگی با تاب‌آوری معلمان زن دوره ابتدایی ناحیه ۲ آموزش و پرورش شهرستان شیراز، کنفرانس بین‌المللی رویکردهای نوین علوم انسانی در قرن ۲۱، رشت
- ❖ صحت، سعید و وحیدی‌نیا، الهام و دیلمی‌عضدی، آرمان، (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و خلاقیت (مورد مطالعه: هتل‌های بین‌المللی شهر تهران)، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، ۶(۱۹)
- ❖ علائی، سوسن، میرمحمدی، مهسا، (۱۳۹۳)، رابطه هوش فرهنگی و فرهنگ سازمانی مطلوب، مدیریت فرهنگی، ۴(۱۵).

- ❖ قربانی، امیر، (۱۳۹۶)، بررسی تاثیر هوش فرهنگی بر کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی، هشتمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و پنجمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز، تهران، شرکت همایشگران مهر اشراق.
- ❖ قهرمانی، مسعود، رحمانی تبار، مهدی، جعفری، علی، (۱۳۹۵)، تاثیر هوش فرهنگی بر کارآفرینی در ادارات دولتی مهاباد، مطالعات مدیریت و کارآفرینی، ۲(۲)، ۲۱-۱۳.
- ❖ ملائی، رباب، پورکریمی، جواد، احمدزاده، مسعود، (۱۳۹۵)، نقش هوش فرهنگی در رهبری تحول آفرین دانشگاه‌ها (مورد مطالعه: دانشگاه تهران)، فرهنگ در دانشگاه اسلامی، ۶(۱)، ۹۷-۱۱۴.
- ❖ نائیجی، محمدجواد و اسفندیاری، زینب، (۱۳۹۷)، ارتقای عملکرد نوآورانه مدیران فدراسیون‌های منتخب ورزشی از طریق هوش فرهنگی و شخصیت: نقش میانجی رهبری کارآفرینانه، فصلنامه مطالعات مدیریت دولتی ایران، ۱(۲)، ۵۳-۷۴.
- ❖ نوری، روح‌الله، اعظمی، محسن، (۱۳۹۷)، مطالعه نقش واسطه هوش فرهنگی بر رابطه بین ابعاد فرهنگی و نوآوری، کنفرانس ملی اندیشه‌های نوین و خلاق در مدیریت، حسابداری مطالعات حقوقی و اجتماعی، ارومیه

- ❖ Ansari, Mohammad; R. Radmehr & M. Shalikh (2012). "Analysis the Relationship between Cultural Intelligence and Transformational Leadership (the Case of Managers at the Trade Office)". *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3: 252-261.
- ❖ Gorji, Mohammadbagher & Hamid Gharesefloo (2011). "The Survey of Relationship between Cultural Intelligence and Emotional Intelligence with Employee's Performance". *International Conference on E-business, Management and Economics*. IPEDR Vol. 25. IACSIT Press, Singapo
- ❖ Lorenz, M.P., Ramsey, J.R., Richey, R.G. (2018). Expatriates' international opportunity recognition and innovativeness: The role of metacognitive and cognitive cultural intelligence. *Journal of World Business*, 53(2), 222-236.
- ❖ McFarlin, D., & Sweeney, P. (2018). *International organization behavior: Transcending borders and cultures* (2nd ed.). New York, NY: Routledge.
- ❖ Ott, D. L., & Michailova, S. (2018). Cultural intelligence: A review and new research avenues. *International Journal of Management Reviews*, 20, 99-119. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12118>
- ❖ Wang, K. T., Heppner, P. P., Wang, L., & Zhu, F. (2015). Cultural intelligence trajectories in new international students: Implications for the development of crosscultural competence. *International Perspectives in Psychology: Research, Practice, Consultation*, 4(1), 51. <https://doi.org/10.1037/ipp0000027>.