

رابطه بین ابعاد هوش فرهنگی با توانایی حل تعارض کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس

شیرین زردشتیان^۱، سجاد غلامی ترکسلویه^{۲*}، کامران عیدی پور^۳، نوشین کرد^۴، معصومه بخت^۵

۱- استادیار دانشگاه رازی کرمانشاه ۲- دانشجوی دکتری دانشگاه رازی کرمانشاه ۳- مدرس دانشگاه آزاد اسلامی، گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، مرکز

کوهدهشت، کوهدهشت، ایران ۴- کارشناس ارشد مدیریت ورزشی ۵- کارشناس ارشد مدیریت ورزشی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۵/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۸/۲۷

Relationship between the dimensions of cultural intelligence with ability to solve conflict the General Directorate of Youth and Sport personnel Fars province

Shirin Zartoshtiyani¹, Sajjad Gholami torkslooye², Kamran Eydipour³

Noushin Kord⁴, Masoumeh Bakhit⁵

1- Assistant Professor, Razi University 2- Ph. D. Student, Razi University 3- Teacher, Islamic Azad University of Kouhdasht 4- M. A. in Sport Management 5- M. A. in Sport Management

Received: (2014/08/02) Accepted: (2014/11/18)

Abstract

The aim of the present study, Relationship between the cultural intelligence of personnel the General Directorate of Youth and Sport with the ability to solve conflict is the province. The population of the investigation, including all the personnel the General Directorate of Youth and Sport of Fars province is number 143 and the sample is proportional to the population size and the total number is considered. The instruments used in research, cultural intelligence standard questionnaire William and the Prado and questionnaire resolve conflict Vicks the reliability of their 0/84 and 0/81 has been reported. To analyze data, descriptive and inferential statistics (Kolmogorov-Smirnov, Pearson correlation, multiple regressions) were used. The results, and a significant positive relationship between cultural intelligence and its components showed the ability of to resolve the conflict. Also, multiple regression analysis showed that cultural intelligence can predict and explain the changes to resolve the conflict is 0/471. Because of cultural intelligence is an important factor in to resolve the conflict. So it is essential to improve the performance of high-level managers, considered the cultural intelligence and continuing education administrators in the field of to resolve the conflict, conflict pave the way for understanding and treatment is timely and accurate.

Keywords

cultural intelligence; to resolve the conflict; the General Directorate of Youth and Sport; fars

چکیده

از انجام تحقیق حاضر، ارتباط بین ابعاد هوش فرهنگی با توانایی حل تعارض کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس می باشد. جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس به تعداد ۱۴۳ نفر می باشد و نمونه آماری هم متناسب با حجم جامعه و به صورت کل شمار در نظر گرفته شده است. ابزار مورد استفاده تحقیق، پرسش نامه استاندارد هوش فرهنگی ویلیام و پرسشنامه حل تعارض ویکز بود که پایایی آنها به ترتیب ۸۴/۰ و ۸۱/۰ گزارش شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها، از آمار توصیفی و استنباطی (کلموگوروف اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه) استفاده شد. نتایج تحقیق، ارتباط مثبت و معناداری را هوش فرهنگی و مولفه های آن با توانایی حل تعارض نشان داد. همچنین، نتایج رگرسیون چند گانه نیز نشان داد که هوش فرهنگی توان پیش بینی و تبیین ۴۷۱/۰ از تغییرات توانایی حل تعارض را دارد. از آنجا که هوش فرهنگی عاملی مهم در حل تعارض می باشد. بنابراین ضروری است در انتخاب و بهبود عملکرد مدیران سطوح عالی، هوش فرهنگی مورد توجه قرار گیرد و با آموزش مداوم مدیران در زمینه حل تعارض، راه برای شناخت و برخورد به موقع و صحیح تعارض هموار گردد.

واژه‌های کلیدی

هوش فرهنگی، حل تعارض، اداره کل ورزش و جوانان، فارس

* نویسنده مسئول: سجاد غلامی ترکسلویه

E-mail: gholami2020@yahoo.com

*Corresponding Author: Sajjad Gholami torkslooye

مقدمه

امروزه یکی از مسایل اساسی در مدیریت سازمانها، رویارویی با تفاوتها و تعارض سازمانی است چرا که تعارض اجتناب ناپذیر است و کسی نمی‌تواند ادعا کند که با آن روبرو نشده و یا نخواهد شد. از سوی دیگر، با رشد تعامل توأم با تفاوت‌های فرهنگی، احتمال بروز تعارض بیشتر خواهد شد و کسانی که نمی‌دانند چگونه یک ارتباط مؤثر برقرار کنند، چگونه تعارضها را شناخته و مدیریت کنند، منافعی را از دست خواهند داد (جانسون و برت^۱، ۲۰۰، ۱۲۵) و برعکس، کسانی که از هوش فرهنگی^۲ و راهبردهای حل تعارض به خوبی استفاده می‌کنند فرصت خلق مسیر پیدا خواهند کرد (رامیرز^۳، ۲۰۱۰: ۴۵). چرا که افراد دارای هوش بالا، تصمیم‌گیرندگانی مذاکره‌کننده، شبکه‌ساز و حتی رهبران بهتری برای دنیای جهانی شده نوین هستند و از این رو است که سازمان‌های امروزی خواهان جذب کارکنانی با هوش فرهنگی بالا هستند (لیورمور^۴، ۲۰۱۱، ۵).

مدیریت تعارض یکی از مشکل‌ترین و در عین حال مهم‌ترین وظایف هر مدیر محسوب می‌شود؛ وکوزا و دانت^۵ (۲۰۰۷)، توانایی حل تعارض راهبردی حل مؤثر تعارض با انتخاب مناسب‌ترین راهبرد حل تعارض در هر موقعیت تعریف کرده‌اند (رامیرز، ۲۰۱۰: ۴۳). که براساس تقسیم‌بندی پرسشنامه روابط سازمانی پوتنام و ویلسون^۶ (۱۹۸۲)، سبک‌های مدیریت تعارض با سه راهبرد عدم مقابله، راه حل‌گرایی و کنترل شناخته شده‌اند. استراتژی راه‌حل‌گرایی از سبک‌های مصالحه و تشریک مساعی تشکیل شده و در استراتژی عدم مقابله، افراد از تعارض اجتناب نموده و از خواسته‌های خود به نفع طرف مقابل چشم‌پوشی می‌کنند و در نهایت، استراتژی کنترل، همان شیوه رقابت است (پیرزاده و علوی، ۱۳۸۹: ۳۱). بلیک و موتون^۷ (۱۹۶۴)، در گونه‌شناسی خود اعلام کردند که افراد، یا تمایل به کسب اهداف فردی (تولید محصول) دارند یا مایل به حفظ رابطه (تمایل به دیگران) هستند. این محققان براین اساس، پنج راهبرد حل تعارض را معرفی کردند شامل: راهبرد هموارسازی (تمایل بالا به دیگران و تمایل پایین نسبت به خود)، راهبرد کناره‌گیری (تمایل کم به خود و دیگران)، راهبرد مصالحه یا توافق (تمایل متوسط به خود و دیگران)، راهبرد حل‌مسأله (تمایل بالا به خود و دیگران) و راهبرد اجبار ۲۰ (تمایل بالا به خود و تمایل کم به دیگران). توماس و کیل‌مان^۸ (۲۰۰۷)،

ماتریس دو بعدی خود را شامل همکاری (تلاش برای رضایت از خواسته‌ها و علایق دیگران) و قاطعیت (تلاش برای رضایت از خواسته‌ها و علایق فردی) معرفی کردند و رویکرد حل تعارض بر این اساس که تا چه میزان همکاری گونه/ غیر همکاری یا قاطع/ غیرقاطع است تعریف شد (رفتاررقابتی یک رفتار غیرهمکاری، قاطع است)؛ و درنهایت، رامیرز (۲۰۱۰)، با ترکیب راهبردهای مدیریت تعارض کیل‌مان (۲۰۰۷) و راهبردهای بلیک و موتون (۱۹۶۴) یک ماتریس دو بعدی شامل: همکاری (تشریک مساعی، سازش، مصالحه) و عدم همکاری (رقابت، اجتناب) را معرفی نمودند (کشتکاران و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۱۴).

مرور ادبیات تعارض، عوامل شکل دهنده و حتی پیامدها و نتایج تعارض مثل اعتماد، عملکرد و... نیاز به مهارت‌هایی را متذکر می‌شوند که لازمه حفظ حیات سازمانی هستند و از آن جا که مهارت‌های اجتماعی، دستیابی به اهداف را در تعامل و همراهی با دیگران امکان‌پذیر می‌سازند پس مجهز شدن به این مهارت‌ها ضروری و لازمه موفقیت است و هوش فرهنگی که به‌عنوان یک مهارت اجتماعی مفهوم‌سازی شده است رابطه بین عوامل فرهنگی، فردی و شغلی را با موفقیت تعدیل می‌کند (شافر و میلر^۹، ۲۰۰۸: ۱۱۳). پروفیسور سون‌آنگ^{۱۰}، مدیر ارشد مرکز رهبری و هوش فرهنگی دانشگاه نانیانگ سنگاپور به همراه پرفیسور کریستوفر ارلی در سال ۲۰۰۳ مفهوم هوش فرهنگی را به علوم اجتماعی و مدیریت عرضه داشتند و از آن پس، این مفهوم در سراسر جهان و رشته‌های مختلف مورد توجه قرار گرفت. نگاه به مسیر حرکت سازه هوش فرهنگی، حاکی از توسعه آن از یک مفهوم نظری به یک سازه قابل سنجش با خصوصیت‌های روان‌سنجی قوی و چارچوب علمی مناسب آموزش جهانی می‌باشد که فواید زیادی به ارمان خواهد آورد. این دو محقق، هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند. هوش فرهنگی درک ظاهر و باطن افراد از نظر فکری و عملی است. همچنین چارچوب و زبانی را در اختیار ما قرار می‌دهد که تفاوت‌ها را درک کرده و روی آنها سرمایه‌گذاری کنیم نه اینکه آنها را تحمل کنیم یا نادیده بگیریم (ان‌جی، ون‌داین و آنگ^{۱۱}، ۲۰۱۲: ۵۸۴).

ان‌جی، ون‌داین و آنگ (۲۰۱۲)، هوش فرهنگی را یک سازه چند بعدی متراکم و ابعاد آن را جنبه‌های مختلف یک قابلیت

7. Blake and Mvtvn

8. Thomas and Kylman

9. Shaffer, M. & Miller

10. Sun Aung

11. Ng, Kok-Yee., Van Dyne & Ang

1. Janssens & Brett

2. Cultural Intelligenc

3. Ramirez

4. Livermore

5. Vkvza and Dunnett

6. Putnam and Wilson

خواهد داشت و سطح پایین هوش فرهنگی، با توانایی حل تعارض ضعیف توأم خواهد شد و هرچه سطح هوش فرهنگی بالاتر باشد، کمک می‌کند تا افراد درگیر تعارض یک راهبرد حل تعارض متناسب با زمینه فرهنگی خود انتخاب کنند. نتایج پژوهش فرزادینیا (۱۳۸۹)، نشان داد: با ۹۹٪ اطمینان می‌توان گفت هوش هیجانی سرپرستاران بر نحوه مدیریت تعارض آنان تأثیر می‌گذارد. آنگ و دیگران^۲ (۲۰۱۱)، ادعا کردند که هوش فرهنگی انگیزشی و رفتاری، انطباق فرهنگی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. احمدی و همکاران (۱۳۹۲)، نقش هوش فرهنگی مدیران در توان حل تعارض کارکنان را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که هوش فرهنگی مدیران و ابعاد سه گانه آن بر توان حل تعارض کارکنان از لحاظ آماری تأثیر مثبت و معنادار دارد. در ضمن سطح توان حل تعارض کارکنان بالاتر از حد متوسط برآورد شد. سپهوند و همکاران (۱۳۹۲)، هوش فرهنگی در تعامل با استراتژی‌های مدیریت تعارض را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که هوش فرهنگی افراد مورد مطالعه در سطح پائینی می‌باشد و بین هوش فرهنگی کارکنان با استراتژی‌های حل تعارض آنها رابطه معناداری وجود دارد. نکته قابل تأمل این جاست، که رابطه بین هوش فرهنگی و تعارض در عرصه مطالعه‌های تجربی مورد بی‌مهری واقع شده است و خالاً و نبود تحقیق در این خصوص، به ویژه در کشور ما ایران و در سطح سازمان‌های ورزشی، به وضوح دیده می‌شود. لذا محققان در این مقاله تلاش کردند این رابطه را مورد بررسی قرار دهند؛ بنابراین با توجه به مطالب گفته شده و اهمیتی که هوش فرهنگی می‌تواند برای کنترل تعارض سازمانی داشته باشد و از آنجایی که به نظر می‌رسد که تحقیقات اندکی در زمینه ارتباط این دو متغیر و آن هم در سطح سازمان‌های ورزشی در داخل کشورمان انجام شده است، هدف از انجام این تحقیق بررسی ارتباط بین ابعاد هوش فرهنگی با توانایی حل تعارض کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس می‌باشد.

روش‌شناسی تحقیق

روش پژوهش بر حسب هدف کاربردی می‌باشد و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری مورد نظر این پژوهش، شامل کلیه کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس به تعداد ۱۴۳ نفر می‌باشد و نمونه آماری هم متناسب با حجم جامعه و به صورت کل شمار در نظر

کلی توصیف کرده‌اند و برای این سازه ابعاد سه و چهارگانه قایل بوده‌اند که شامل:

هوش فرهنگی فراشناختی یا راهبرد^۱: عبارت است از مشاهده دقیق، اما کند و تدریجی آن چه که در مغز ما و سایرین جریان دارد. راهبرد هوش فرهنگی/فراشناختی یعنی چگونه می‌توان تجارب متنوع را حس و درک کرد؟ و چگونه می‌توان بر پایه تفاوت‌های فرهنگی برنامه‌ریزی مؤثر داشت.

هوش فرهنگی شناختی^۲: هوش شناختی را دانش نسبت به هنجارها، عملکردها، رسوم و قواعد یک محیط متفاوت فرهنگی می‌دانند که از طریق آموزش و تجارب فردی کسب می‌شود. این بعد، همان درک کلی تفاوت فرهنگ‌هاست. بعد شناختی بعد منطقی، عینی و براساس ظرفیت‌ها و ساختارهای ذهنی ماست که به ما فرصت می‌دهد در مورد آن چه رخ می‌دهد فکر کنیم.

هوش فرهنگی انگیزشی^۳: عبارت است از توانایی تمرکز، هدایت و صرف انرژی برای یادگیری و رفتار در موقعیت‌های متفاوت فرهنگی، که نشان از علاقه، باور، حرکت به سمت سازگاری بین فرهنگی، توانایی فرد برای درگیر شدن و ثابت قدم ماندن در چالش‌های بین فرهنگی دارد.

هوش فرهنگی عملیاتی/ رفتاری^۴: یعنی قابلیت رفتارهای کلامی و غیرکلامی مؤثر در تعامل‌های فرهنگی هوش فرهنگی رفتاری، بعد عملی هوش فرهنگی است که به توانایی مدیر برای عملکرد مؤثر در موقعیت‌های بین فرهنگی بر می‌گردد. عامل رفتاری هوش فرهنگی، یعنی رفتار سازگار با فرهنگ‌های متفاوت. در واقع بعد اقدام، ابعاد دیگر هوش را به بازی می‌گیرد و در ایجاد محتوای ارتباط بسیار مهم است.

نتایج پژوهش نیک‌پور و همکاران^۵ (۲۰۱۳)، نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین تمام ابعاد هوش فرهنگی و اثر بخشی اعضاء هیئت علمی وجود دارد. یعنی، اعضاء هیئت علمی که هوش فرهنگی بالاتر دارند، اثر بخشی بیشتری دارند. صادقیان^۶ (۲۰۱۱)، در پژوهشی نشان داد: ابعاد شناختی، انگیزشی و رفتاری هوش فرهنگی بر جنبه‌های اثر بخشی سازمانی اثر گذار است. رامیرز (۲۰۱۰)، در پژوهش خود تأثیر هوش فرهنگی بر توانایی حل تعارض را بررسی نمود. نتایج نشان داد که: سطح بالای هوش فرهنگی، توانایی حل تعارض قوی را در پی

5. Ziai Nikpour, Shahrakipour & Karimzadeh

6. Sadeghian

7. Ang, Van Dyne & Tan

1. Meta cognitive Cultureal Intelligence

2. Cognitive cultural Intelligence/Knowledge

3. Motivational cultural intelligence/Drive

4. Behavioral Cultural Intelligence

تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از نرم افزار آموس مورد تایید قرار گرفت. میزان پایایی پرسش نامه ها هم با استفاده از آلفای کرونباخ برای هوش فرهنگی ۰/۸۴ و سبک های حل تعارض ۰/۸۱ بدست آمد که نشان دهنده پایایی مطلوب پرسش نامه ها است. تجزیه تحلیل داده ها نیز به وسیله نرم افزار SPSS نسخه ۲۰ انجام شد. برای این منظور از آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای آگاهی از نرمال بودن داده ها، ضریب همبستگی پیرسون برای ارتباط بین متغیرها و رگرسیون برای پیش بینی متغیرهای تحقیق استفاده شد.

یافته های تحقیق

یافته های تحقیق در دو بخش توصیفی و استنباطی ارائه می-شوند. خلاصه ای از مهم ترین ویژگی های فردی آزمودنی ها در جدول ۱ ارائه شده است.

گرفته شده است. برای جمع آوری داده های مورد نیاز این تحقیق و به منظور اندازه گیری متغیرهای مذکور، از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد هوش فرهنگی که توسط ویلیام و پرادو ساخته شده، استفاده گردیده است که در تحقیقات داخلی هم مورد استفاده قرار گرفته است. پرسشنامه مذکور، شامل ۱۹ سوال است و دارای چهار بخش است که به ترتیب مولفه های استراتژی هوش فرهنگی، دانش هوش فرهنگی، انگیزش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی را در بر می گیرد و بوسیله طیف لیکرت (از ۱ تا ۵) اندازه گیری می شود. تعارض سازمانی نیز، با پرسشنامه استاندارد ویکز (۱۹۹۴)، با ۱۰ سؤال (در مقیاس ۵ سطحی لیکرت) سنجیده شد که پنج مولفه سبک رقابت، سبک اجتناب، سبک همکاری / تشریک مساعی، سبک مصالحه و سبک سازش / انعطاف پذیری را می سنجد (مقیم، ۱۳۹۱: ۴۸).

روایی محتوای پرسش نامه ها توسط جمعی از اساتید مدیریت ورزشی دانشگاه تایید شد و روایی سازه آن هم با انجام آزمون

جدول ۱: توصیف برخی ویژگی های فردی آزمودنی ها

| درصد | گروه ها | |
|------|---------------------|---------------|
| ۳۸/۶ | زن | جنسیت |
| ۶۱/۴ | مرد | |
| ۱۳/۱ | ۲۰ تا ۲۷ سال | سن |
| ۴۰/۶ | ۲۸ تا ۳۵ سال | |
| ۳۵/۴ | ۳۶ تا ۴۲ سال | |
| ۱۰/۹ | ۴۳ سال به بالا | |
| ۲۱/۸ | مجرد | وضعیت تاهل |
| ۷۸/۲ | متاهل | |
| ۶/۴ | دیپلم | میزان تحصیلات |
| ۲۳/۹ | فوق دیپلم | |
| ۵۱/۱ | لیسانس | |
| ۱۸/۶ | فوق لیسانس و بالاتر | |
| ۶۱ | تربیت بدنی | رشته تحصیلی |
| ۳۹ | غیر تربیت بدنی | |

از میان ابعاد تعارض سازمانی، سبک اجتناب (۳/۵۳) و سبک رقابت (۳/۴۱) به ترتیب بالاترین و پایین ترین میانگین را به خود اختصاص دادند.

همان گونه که در جدول ۲ مشاهده می شود در میان امتیازات کسب شده از ابعاد هوش فرهنگی کارکنان، بالاترین و پایین ترین میانگین به ترتیب مربوط به انگیزش هوش فرهنگی (۳/۵۵) و استراتژی هوش فرهنگی (۳/۴۴) می باشد همچنین

جدول ۲. میزان امتیازها آزمودنی ها از ابعاد هوش فرهنگی و تعارض سازمانی

| متغیرها | متغیر | میانگین | انحراف معیار |
|---------------|--------------------------|---------|--------------|
| هوش فرهنگی | استراتژی هوش فرهنگی | ۳/۴۴ | ۰/۳۹ |
| | دانش هوش فرهنگی | ۳/۵۰ | ۰/۵۲ |
| | انگیزش هوش فرهنگی | ۳/۵۵ | ۰/۵۳ |
| | رفتار هوش فرهنگی | ۳/۵۳ | ۰/۵۵ |
| | کل | ۳/۵۱ | ۰/۳۹ |
| تعارض سازمانی | سبک رقابت | ۳/۴۱ | ۰/۷۹ |
| | سبک اجتناب | ۳/۵۳ | ۰/۸۱ |
| | سبک همکاری / تشریک مساعی | ۳/۴۸ | ۰/۸۴ |
| | سبک مصالحه | ۳/۵۲ | ۰/۷۳ |
| | سبک سازش / انعطاف پذیری | ۳/۴۷ | ۰/۸۱ |
| | کل | ۳/۵۰ | ۰/۲۵ |

بر اساس نتایج جدول ۳، با توجه به سطح معنی داری هر یک از متغیرها، داده‌ها از توزیع نرمال برخوردارند، بنابراین برای آزمون فرضیه‌ها می‌توان از روش‌های آماری پارامتریک استفاده نمود.

جدول ۳. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای نرمال بودن داده‌ها

| متغیرها شاخص آماری | هوش فرهنگی | استراتژی هوش فرهنگی | دانش هوش فرهنگی | انگیزش هوش فرهنگی | رفتار هوش فرهنگی | تعارض سازمانی | سبک رقابت | سبک اجتناب مساعی | سبک همکاری / تشریک مساعی | سبک مصالحه | سبک سازش / انعطاف پذیری |
|--------------------|------------|---------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------------|-----------|------------------|--------------------------|------------|-------------------------|
| آماره k-s | ۰/۷۴۱ | ۰/۹۲۴ | ۰/۹۷۴ | ۰/۸۰۹ | ۰/۷۷۵ | ۰/۹۹۷ | ۱/۱۴۳ | ۰/۸۳۶ | ۰/۹۱۷ | ۱/۲۸۰ | ۰/۷۴۹ |
| سطح معنی داری | ۰/۶۴۲ | ۰/۳۶۰ | ۰/۴۶۲ | ۰/۶۹۲ | ۰/۶۷۹ | ۰/۴۷۴ | ۰/۰۷۱ | ۰/۷۲۶ | ۰/۳۸۲ | ۰/۰۶۹ | ۰/۶۵۱ |

نتایج ضریب همبستگی پیرسون در جدول ۴ نشان می‌دهد، کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس رابطه معنادار و مثبت بین هوش فرهنگی و چهار مولفه آن با توانایی حل تعارض وجود دارد.

جدول ۴. رابطه هوش فرهنگی و مولفه‌های آن با توانایی حل تعارض کارکنان

| ابعاد هوش فرهنگی | توانایی حل تعارض کارکنان | ضریب همبستگی پیرسون | سطح معناداری |
|---------------------|--------------------------|---------------------|--------------|
| استراتژی هوش فرهنگی | | ۰/۴۸۷ | ۰/۰۰۱ |
| دانش هوش فرهنگی | | ۰/۳۳۶ | ۰/۰۰۱ |
| انگیزش هوش فرهنگی | | ۰/۲۹۶ | ۰/۰۰۱ |
| رفتار هوش فرهنگی | | ۰/۲۸۳ | ۰/۰۰۱ |

ع، نشان می دهد که هر چهار مولفه استراتژی هوش فرهنگی، دانش هوش فرهنگی، انگیزش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی توان پیش بینی معنادار حل تعارض کارکنان را دارد.

با توجه به نتایج جدول ۵، ضریب همبستگی بین هوش فرهنگی با توانایی حل تعارض کارکنان، معادل ضریب تعیین ۰/۴۷۱ است که نشان می دهد؛ ابعاد هوش فرهنگی به طور کلی توانسته اند، ۰/۴۷۱ از تغییرات توانایی حل تعارض کارکنان را تبیین کنند. اطلاعات جدول

جدول ۵. خلاصه الگوی رگرسیون برای مولفه های هوش فرهنگی

| مدل | R | R ² | Std. error |
|----------------------------|-------|----------------|------------|
| هوش فرهنگی - تعارض سازمانی | ۰/۶۸۶ | ۰/۴۷۱ | ۰/۲۹۵ |

جدول ۶. نتایج تحلیل واریانس چندگانه برای پیش بینی توانایی حل تعارض از طریق متغیرهای هوش فرهنگی

| متغیر | ضرایب غیر استاندارد | | ضریب استاندارد B | t | Sig | ابعاد هوش فرهنگی |
|---------------------|---------------------|-----------|------------------|--------|-------|------------------|
| | B | Std.error | | | | |
| مقدار ثابت | ۰/۱۴۲ | ۱/۹۹۴ | - | ۱۴/۰۲۱ | ۰/۰۰۱ | |
| استراتژی هوش فرهنگی | ۰/۰۳۸ | ۰/۰۶۶ | ۰/۲۱۳ | ۲/۹۹۷ | ۰/۰۰۳ | |
| دانش هوش فرهنگی | ۰/۰۴۶ | ۰/۰۴ | ۰/۱۹۲ | ۳/۳۷۸ | ۰/۰۰۱ | |
| انگیزش هوش فرهنگی | ۰/۰۲۲ | ۰/۱۱۷ | ۰/۳۳۵ | ۵/۲۷۳ | ۰/۰۰۱ | |
| رفتار هوش فرهنگی | ۰/۰۲۱ | ۰/۱۷۰ | ۰/۴۹۶ | ۷/۹۵۲ | ۰/۰۰۱ | |
| | | | | | | |

بین هوش فرهنگی با توانایی حل تعارض رابطه وجود دارد همخوان می باشد. همخوانی نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات ذکر شده، نشان از اعتبار بالای رابطه بین هوش فرهنگی و توانایی حل تعارض دارد. در این رابطه شافر و میلر، ۲۰۰۸ نیز عنوان کردند: عوامل شکل دهنده و حتی پیامدها و نتایج تعارض مثل اعتماد، عملکرد و... نیازمند مهارت‌هایی است که لازمه حفظ حیات سازمانی هستند. از آن جا که مهارت‌های اجتماعی، دستیابی به اهداف را در تعامل و همراهی با دیگران امکان پذیر می‌سازند پس مجهز شدن به این مهارت‌ها ضروری و لازمه موفقیت است و هوش فرهنگی که به‌عنوان یک مهارت اجتماعی مفهوم‌سازی شده است رابطه بین عوامل فرهنگی، فردی و شغلی را با موفقیت تعدیل می‌کند. از طرفی افرادی که از دانش و کنترل فرایند فکری فردی مرتبط با فرهنگ استفاده می‌کنند و زیربنایی برای دریافت و رمزگشایی رفتار خود و دیگران به دست خواهند آورد و نسبت به تفاوت‌ها و تشابهات فرهنگی خود و دیگران آگاهی پیدا می‌کنند و هنگام برقراری ارتباط با دیگران در موقعیت‌های فرهنگی مختلف به صورت بهتری عمل می‌کنند، بهتر می‌توانند بر تعارضات موجود غلبه و آنها را حل کنند. حل تعارضات در بین کارکنان به نوبه خود باعث افزایش راندمان کار سازمان و به تبع آن افزایش اثربخشی می‌شود؛ بنابراین در گروه‌های که از تنوع فرهنگی برخوردارند، می‌توان از طریق ارتقای هوش فرهنگی میزان تعارض را کم کرد و در صدد حل آنها برآمد. به این منظور با توجه به رابطه رگرسیونی بین توانایی حل تعارض و ابعاد هوش فرهنگی، با توجه به ضریب بتا بدست آمده ابعاد انگیزش

بحث و نتیجه گیری

تفاوت فرهنگی یک عامل درک غلط شناخته شده که تعارض، روحیه پایین و فقدان بهره‌وری را به دنبال خواهد داشت (دنگ و گیسیون، ۲۰۰۸، ۱۸۴) و هوشمندی فرهنگی، یک رویکرد مهم برای غلبه بر مشکلات است (توماس و اینکسون، ۲۰۰۹: ۳). یک مدیر هوشمند فرهنگی قادر است با کمک تجربه‌های خود به سازگاری فرهنگی نایل شودند. این مدیران که از تعامل با سایر فرهنگ‌ها احساس لذت می‌کنند، از دانش (هوش) فرهنگی خود استفاده کرده، توانایی تغییر رفتار کلامی و غیر کلامی متناسب با موقعیت‌های فرهنگی را دارند. آنها نسبت به دیگر مدیران، عملکرد بهتری خواهند داشت (افکانه، ۱۳۹۸، ۱۳).

پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه بین هوش فرهنگی مدیران با توانایی حل تعارض انجام شد که نتایج نشان داد: بین هوش فرهنگی و چهار مولفه آن یعنی استراتژی هوش فرهنگی، دانش هوش فرهنگی، انگیزش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی با توانایی حل تعارض رابطه مستقیم وجود دارد؛ یعنی هر چه هوش فرهنگی مدیران بیشتر باشد توان حل تعارض کارکنان افزایش می‌یابد. همچنین نتایج نشان داد هر چهار مولفه هوش فرهنگی مدیران توانایی پیش بینی حل تعارض را دارند. این نتایج موید این است که افراد دارای هوش فرهنگی بالا از توانایی بهتری در رویارویی با تعارض‌ها برخوردارند و واکنش بهتری را نشان می‌دهند. این یافته با نتایج تحقیق سپهوند و همکاران (۱۳۹۲)، احمدی و همکاران (۱۳۹۲)، رامیرز (۲۰۱۰) که نتیجه گرفتند

سوی دیگر، با وجود اینکه انگیزش و رفتار فرهنگی کارکنان توانایی بالاتری در پیش بینی حل تعارض را دارا بودند، لذا جهت بهبود عملکرد کارکنان، توجه به توسعه و ارتقا این ابعاد ضروری به نظر می رسد. نکته ای که در اینجا می توان به آن اشاره کرد این است که با توجه به اینکه هوش فرهنگی همانند سایر جنبه های شخصیت قابل پرورش می باشد، می توان توصیه های در این زمینه به مدیران ارایه نمود. از جمله این روش ها برای پرورش و تقویت هوش فرهنگی مراحلی است که ارلی و موساکوفسکی (۲۰۰۴) ارایه کرده اند. به عقیده این دو محقق برای تقویت هوش فرهنگی لازم است پس از سنجش این نوع هوش در افراد و تعیین نقاط ضعف و قوتشان، برنامه ی آموزشی لازم انتخاب گردد؛ یعنی چنانچه هر بعد از هوش فرهنگی کارکنان پایین تر بود، در کلاس های مربوط به آن بعد شرکت کند.

سیاسگزاری

در اینجا جا دارد مراتب تقدیر و تشکر خود را از تمامی تمامی عزیزی که در جمع آوری داده ها و انجام این تحقیق بنده را یاری نموده اند، اعلام دارم.

هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. در تبیین این یافته می توان گفت: انگیزش باعث می شود فرد به آزمون فرهنگ های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ های مختلف علاقه داشته باشند. این یعنی افراد با هوش فرهنگی انگیزشی بالا تمایل قوی برای تجربه فرهنگ های تازه دارند و از تعامل با مردم لذت می برند و چنین افرادی یک حس قوی از خودکارایی در موقعیت های میان فرهنگی هستند (وارد و همکاران، ۲۰۱۱: ۱۴۱). نکته ای که در اینجا می توان به آن اشاره کرد این است اگرچه استراتژی هوش فرهنگی توانایی حل تعارض کارکنان را دارد با این حال کمترین تاثیر را در بین چهار مولفه هوش فرهنگی دارا بود که این می تواند نشان دهنده عدم توانایی لازم و کافی کارکنان در تعدیل و تنظیم اطلاعات فرهنگی در تعامل با افراد از فرهنگ های مختلف باشد. نتیجه گیری کلی:

با توجه به نتایج تحقیق که نشان داد بین هوش فرهنگی و ابعاد آن با توانای حل تعارض در کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس رابطه مستقیم وجود دارد، مدیران و مسئولین برای حل تعارض کارکنان و بالا بردن توانایی آنها و افزایش بهره وری سازمان خود، لازم است به دانش و اطلاعات فرهنگی کارکنان خود توجه ویژه ای داشته باشند. از

منابع

- احمدی، سید علی اکبر. صفرزاده، حسین. حضوری، محمد جواد؛ دهنوی، فریبا (۱۳۹۲). نقش هوش فرهنگی مدیران در توان حل تعارض کارکنان، دو فصلنامه علمی - پژوهشی شناخت اجتماعی، (۳)، ۱۰۱-۱۱۶.
- افکنانه، محمد. (۱۳۹۰). ارتباط هوش فرهنگی با عملکرد فردی کارکنان، مطالعه موردی وزارت رفاه و تامین اجتماعی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شاهد. تهران.
- پیرزاده، آفرین و علوی، سید بابک. (۱۳۸۹). رابطه بین هوش هیجانی مدیران و سبک مدیریت تعارض کارکنان در شرکت های کوچک و متوسط، فصلنامه علوم مدیریت ایران، (۲۰)، صص ۴۸-۲۷.
- رحیم نیا، فریبرز. مرتضوی، سعید. دلارام، طوبی. (۱۳۸۸). بررسی میزان تاثیر هوش فرهنگی بر عملکرد نظیفه ای مدیران (مورد مطالعه: شعبه بانک اقتصاد نوین استان تهران)، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا. (۲۲)، ۶۷-۷۸.
- سپهوند، رضا؛ بهاروند، فتانه، بیرانوند، رضوان (۱۳۹۲). هوش فرهنگی در رابطه با استراتژی های مدیریت تعارض، فصلنامه علوم مدیریت ایران. (۲۹)، ۸۹-۱۰۷.
- فرزادینیا، فرزانه. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک همکاری و مصالحه در سرپرستاران بیمارستان میلاد، مجله علوم مدیریت ایران، (۱۹)، ۱۳۳-۱۱۹.
- کشتکاران، علی. حاتم، ناهید. رضایی، ریتا. لطفی، منصوره. (۱۳۹۰). رابطه بین هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض در مدیران آموزشی و پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، مجله پژوهشی حکیم، (۱۴)، ۲۱۱-۲۱۸.
- مقیمی، سید محمد؛ و رمضان، مجید. (۱۳۹۰). پژوهشنامه مدیریت. جلد دوم، انتشارات راه دان. تهران
- Ang, S. Van Dyne, L. Tan, ML. (2011). Cultural intelligence. In R. J. Sternberg & S.C. Kaufman (Eds.), Cambridge handbook on intelligence, (pp.582-602). Cambridge, England.
- Deng, L. Gibson, P. (2008). A Qualitative evaluation on the role of cultural intelligence in cross-cultural leadership effectiveness International. Journal of Leadership Studies, 3, 181-197.
- Janssens, M. Brett, JM. (2006). Cultural intelligence in global teams: A fusion model of collaboration. Group and Organization Management, 31, 124-153.

- Livermore, D. (2011). The cultural intelligence difference: master the one skill you can't do without in today's global Economy, (1-19), www.amacombooks.org, [5/1/2013].
- Ng, KY. Van Dyne, L. Ang, S. (2012). Cultural intelligence: A review, reflections, and recommendations for future research. In A.M. Ryan, F.T. Leong, & F.L. Oswald (Eds.), *Conducting multinational research: Applying organizational psychology in the workplace* (pp. 29-58).
- Ramirez, AR. (2010). Impact of Cultural Intelligence Level on Conflict Resolution Ability: A Conceptual Model and Research Proposal. *Emerging Leadership Journeys*, 3(1), 42-56.
- Sadeghian, E. (2011). Presentation of the Effectual Cultural Intelligence Model of Manager on Effectiveness Iran Khodro Organization of Iran. *European Journal of Scientific Research*, 61(3), 401-414.
- Shaffer, M. Miller, G. (2008). Cultural Intelligence: A Key Success Factor for Expatriates, In S. Ang & L. Van Dyne (Eds.), *Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement and Applications*, pp.(107-124).
- Thomas, DC. Inkson, K. (2009). *Living and Working in the global village*, Published by Berrett-Koehler Publishers, Second Edition, *Cultural Intelligence: Living and Working Globally* (1-19), www.Bkconnection.com, [5/1/2013].
- Van Dyne, L. Ang, S. & Livermore, D. (2009). Cultural intelligence: A pathway for leading in a rapidly globalizing world, In K.M.-Hannum. B. McFeeters, & L. Booyesen (Eds.), *Leadership across differences: Cases and perspectives*. San Francisco, CQ: Pfeiffer.
- Ward, C. Fischer, R. (2008). Personality, Cultural Intelligence and Cross-Cultural Adaptation: A Test of the Mediation Hypothesis, In S. Ang & L. Van Dyne (Eds.), *Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement and Applications* (pp.159-175).
- Ward, C. Wilson, J. Fischer, R. (2011). Assessing the predictive validity of cultural intelligence over time. *Personality and Individual Differences*, 51, 138 – 142.
- Ziai Nikpour, B. Shahrakipour, H. Karimzadeh, S. (2013). Relationships between Cultural Intelligence and Academic Members' Effectiveness in Roudehen University, *Life Science Journal*, 10 (1s), 1-7.