



دسترسی آزاد

مقاله پژوهشی

تأثیر هوش فرهنگی کارکنان بر فرهنگ سازمانی بیمارستان

محمد باشکوه^۱، الله یار بیگی فیروزی^{۲*}

۱. دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.
 ۲. مربی، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه پیام نور، زاهدان، ایران.

چکیده

زمینه و هدف: فرهنگ سازمانی به عنوان یک جزء مهم و بنیادی در پیکره یک سازمان، بر تمامی جنبه‌های سازمان، از جمله تدوین اهداف، راهبرد، رفتار فردی، عملکرد سازمانی، انگیزش و رضایت شغلی، خلاقیت و نوآوری، میزان مشارکت کارکنان در امور و مانند آن‌ها تأثیر می‌گذارد، به طوری که سازمان‌های موفق فرهنگ سازمانی قوی و مؤثری دارند. در این میان برخورداری کارکنان از هوش فرهنگی، نقش به‌سزایی در تقویت فرهنگ سازمان دارد و ارتباط بین این دو متغیر، تاکنون در بیمارستان‌های کشور مورد مطالعه قرار نگرفته است. در این راستا تحقیق حاضر با هدف بررسی ارتباط بین هوش فرهنگی و ابعاد آن با فرهنگ سازمانی در بیمارستان شهید مدنی خرم‌آباد مورد مطالعه قرار گرفت.

مواد و روش‌ها: پژوهش حاضر از نوع توصیفی - همبستگی و مقطعی است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، کلیه کارکنان بیمارستان شهید مدنی خرم‌آباد است. بدین ترتیب با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۶۰ نفر از کارکنان با نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شد. جهت سنجش هوش فرهنگی و فرهنگ سازمانی به ترتیب از پرسشنامه‌های Ang و Denison استفاده شد و در نهایت داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای SPSS 26 و LISREL مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: یافته‌های تحقیق نشان داد رابطه بین هوش فرهنگی و ابعاد آن با فرهنگ سازمانی معنی‌دار است. از بین ابعاد هوش فرهنگی، بعد فراشناختی با ضریب ۰/۶۵ دارای همبستگی قوی‌تری با فرهنگ سازمانی است.

ملاحظات اخلاقی: تمامی موارد مربوط به رضایت آگاهانه مشارکت‌کنندگان در تحقیق از پرکردن پرسشنامه و محرمانه‌بودن پاسخ‌ها عایت گردید.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که توانایی هوش فرهنگی در درک عوامل فرهنگی خارج از سازمان و شناسایی نقاط قوت و ضعف داخلی مهم است. بنابراین با توجه به ماهیت اکتسابی این توانایی، پیشنهاد می‌شود از طریق آموزش‌های رسمی، هوش فرهنگی در بین کارکنان بیمارستان افزایش یابد. این امر مستلزم این است که افراد از ویژگی‌های فرهنگ‌های دیگر آگاه باشند و با مرور شناخت فرهنگی خود، زمینه تعاملات گسترده بین فرهنگ‌های دیگر را فراهم کنند.

اطلاعات مقاله

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۴/۰۴

تاریخ انتشار: ۱۴۰۰/۰۴/۱۵

واژگان کلیدی:

هوش فرهنگی

فرهنگ سازمانی

بیمارستان

کارکنان

* نویسنده مسئول: الله یار بیگی فیروزی

آدرس پستی: ایران، زاهدان، دانشگاه پیام نور، دانشکده مدیریت و حسابداری.

کد پستی: ۱۳۵۹۸۵۸۲

پست الکترونیک:

beigi.firoozi1365@pnu.ac.ir

۱. مقدمه

یک متغیر محیطی است که به میزان متفاوت بر تمام اعضای سازمان اثر می‌گذارد. از این رو درک درست از این ساختار برای اداره سازمان و کار مؤثر حائز اهمیت است. امروزه مدیران سازمانی دریافته‌اند که جهت پاسخگویی مناسب به نیازهای محیط بیرون و هماهنگی و تقویت فرآیندهای درونی، نیازمند آموزش فرهنگ مکتوب - رسمی و حتی غیر مکتوب - غیر رسمی به کارکنان جدید سازمان خود هستند. از این رو با برخورداری از ظرفیت لازم برای تغییر و تبدیل فرهنگ سازمانی تغییر اعمال، افکار و احساسات بخش عظیمی از اعضای سازمان امکان‌پذیر می‌گردد (۸).

Denison چهار بُعد اساسی فرهنگی را معرفی کرده که عبارت‌اند از: ۱- مشارکت: با سه شاخص توانمندسازی، تیم سازی و توسعه قابلیت‌ها اندازه‌گیری شده و ارزش‌هایی که از سطوح بالای مشارکت در کار نشأت می‌گیرند؛ ۲- سازگاری: در فرهنگ یکپارچگی و سازگاری، ارتباطات فرآیند بسیار مطمئنی برای مبادله اطلاعاتی است، زیرا در این فرهنگ، توافقی کلی روی معانی کلمات، کردارها و نمادها دارد و در این حالت نوعی دیدگاه عمومی، باورها و ارزش‌های مشترک در میان اعضای سازمان ایجاد می‌شود و سبب افزایش هماهنگی و میزان درک و احساس کارکنان از یکدیگر و همچنین از سازمان می‌شود؛ ۳- انطباق‌پذیری: فرهنگ‌هایی هستند که سازمان را به انطباق با تغییرات تقاضا و شرایط مقتضی مکلف می‌کنند. در واقع انطباق‌پذیری سازمان را قادر می‌کند تا تشخیص و پاسخ‌دهی بهتری نسبت به محیط خارجی و داخلی سازمان از خود نشان دهد؛ ۴- رسالت: بر اساس رسالت و مأموریت، فرهنگ بیانگر تعاریف مشترک از اهداف و وظایف یک سازمان است که نه تنها تأثیر مثبتی در سرمایه‌گذاری و تلاش در جهت بهبود وضعیت سازمان دارد، بلکه به شناسایی اهداف و راهکارهایی که سبب تسهیل در انتخاب مسیرهای حرکتی سازمان می‌شود نیز کمک می‌کند (۹).

محیط سازمانی امروز نیازمند افرادی است که توانایی سازگاری با ارزش‌ها و هنجارهای برآمده از فرهنگ سازمانی را داشته باشند (۱). فرهنگ سازمانی با توجه به ویژگی‌های منحصر به فردی که دارد، به باورها، ارزش‌ها، هنجارها و رفتارهای کارکنان سازمانی شکل می‌دهد و دستیابی سازمان به مأموریت خود را تسهیل می‌نماید (۲). فرهنگ سازمانی به عنوان یک جزء مهم و بنیادی در پیکره یک سازمان محسوب می‌شود و به مثابه واقعیتی اجتماعی است که بر مبنای تعاملات بی‌همتای اعضای سازمان شکل می‌گیرد (۳). فرهنگ سازمانی محصول و نتیجه روابط متقابل یا تعاملی است که بین تعصبات و اصول مورد قبول بنیانگذاران از یکسو و آنچه اعضای سازمان در بدو استخدام می‌آموزند و نیز بعداً خواهند آموخت برقرار می‌گردد، به طوری که هر سازمانی فرهنگ منحصر به فرد خود را دارد که به افراد شیوه فهم و معنی بخشیدن به رویدادها را نشان می‌دهد (۴). مطالعات نشان می‌دهند فرهنگ سازمانی بر تمامی جنبه‌های سازمان از جمله تدوین اهداف، راهبرد، رفتار فردی، عملکرد سازمانی، انگیزش و رضایت شغلی، خلاقیت و نوآوری، میزان مشارکت کارکنان در امور و مانند آن‌ها تأثیر می‌گذارد، به طوری که سازمان‌های موفق فرهنگ سازمانی قوی و مؤثری دارند (۵).

از دیدگاه Thomaidou و همکاران (۲۰۲۱ م.) فرهنگ سازمانی موجبات ایجاد سازگاری در خارج از سازمان و هماهنگی در داخل سازمان را فراهم می‌کند و به عنوان یک کنترل‌کننده اجتماعی جهت تقویت رفتارهای مشخص و ارزش‌های غالب عمل می‌کند (۶). Davidson و همکاران (۲۰۱۵ م.) معتقدند که فرهنگ سازمانی باعث پیشبرد کارایی اقتصادی شرکت‌ها، ارتقای اعتماد به نفس و سطح شخصیتی کارکنان در داخل سازمان، ایجاد یک مکانیسم تشویقی، تقویت ساختار ارتباطی و هماهنگی درون سازمان و در نهایت بهبود عملکرد و کارایی سازمان می‌شود (۷). فرهنگ سازمانی

سازمانی شد که به معنی هماهنگی و سازگاری با فرهنگ‌های متفاوت است؛ هوش فرهنگی مهم‌ترین ابزاری است که می‌تواند برای مواجهه مناسب با فرهنگ‌های متفاوت به کار گرفته شود. هوش فرهنگی یکی از کاراترین ابزارها برای انجام اثربخش وظایف در محیط‌های متنوع فرهنگی مانند بیمارستان‌ها است.

هوش فرهنگی و تقویت آن در میان کارکنان بیمارستان‌ها کمک می‌کند ارزش‌های سازمانی سریع‌تر درک شده و مورد پذیرش قرار گیرد و فرهنگ سازمانی را به عنوان عاملی پیشران در دستیابی به مأموریت خود قرار دهد (۱۴). مفهوم هوش فرهنگی برای نخستین بار توسط Earley و Ang از محققان مدرسه کسب و کار لندن مطرح شد. این دو هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند (۱۵). هوش فرهنگی نوعی بدیع از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط‌های کاری متنوع فرهنگی دارد. Peterson (۲۰۰۴ م.) هوش فرهنگی را استعداد به کارگیری مهارت‌ها و توانایی‌ها در محیط‌های مختلف تعریف می‌کند. آمارها نشان می‌دهد که بسیاری از ورشکستگی‌های تجاری هنگامی رخ می‌دهد که افراد از فرهنگ‌های مختلف درک درستی ندارند (۱۶). Thomas و همکاران (۲۰۰۸ م.) هوش فرهنگی را به عنوان یک سیستم از توانایی‌های تعاملی تعریف کردند. در واقع هوش فرهنگی ظرفیتی است که به افراد اجازه می‌دهد تا در برابر طیف گسترده فرهنگ‌ها درک و فهم درستی داشته باشند و به طور مناسب عمل کنند (۱۷).

Erkin و Gol ارتباط هوش فرهنگی و حساسیت فرهنگی را در دانشجویان پرستاری مورد بررسی قرار دادند. نتایج این مطالعه نشان داد که دانشجویان پرستاری با سطح هوش فرهنگی بالاتر به درک فرهنگ حساس‌تر بوده و ارتباط بهتری با افراد برقرار می‌کنند (۱۸). Eaglin و همکاران (۲۰۲۱ م.) اهمیت هوش فرهنگی را در رهبری بهتر پرستاران می‌دانند و

بیمارستان‌ها به با توجه به رسالت، تعهدات، ساختار ماتریسی و تکنولوژی خود دارای فرهنگی متفاوت با دیگر سازمان‌ها هستند و این فرهنگ بر همه جنبه‌های آن تأثیرگذار است. آگاهی و شناخت کامل مدیران بیمارستان‌ها از فرهنگ سازمانی سبب رهبری بهتر تغییرات سازمانی خواهد شد و موفقیت راهبردهای یک بیمارستان تحت تأثیر ارزش‌های فرهنگی آن می‌باشد. عدم توجه به فرهنگ سازمانی، باورها و ارزش‌های افراد اگر منجر به شکست مطلق سازمان و نرسیدن به اهداف و چشم‌انداز نشود، حداقل اشکالات عدیده‌ای را در روند حرکت سازمان ایجاد کرده و انرژی زیادی را برای حل معضلات ایجاد شده ناشی از رودررویی اهداف پیش‌بینی شده با فرهنگ رایج سازمان هدر می‌دهد (۱۰). سخنور و مصدق‌راد در پژوهش خود تأکید کردند که فرهنگ سازمانی نقش به‌سزایی در بهره‌وری بیمارستان‌ها دارد و موفقیت‌ها و شکست‌های راهبرد بیمارستان‌ها را به فرهنگ نسبت دادند (۱۱). سعادت‌ی و همکاران الگوی Denison را به منظور بررسی فرهنگ بیمارستانی مورد استفاده قرار داده‌اند. نتایج این مطالعه بر مشارکتی بودن فرهنگ سازمانی تأکید کرد (۱۲). Runtu و همکاران (۲۰۱۹ م.) اثرات فرهنگ سازمانی را بر هماهنگی محوری در بیمارستان بررسی کردند. این مطالعه که به صورت مرور سیستماتیک انجام شد، نتایج اصلی آن نشان داد که فرهنگ سازمانی نقش اساسی در هماهنگی ارتباطات در درون تیم‌های کاری، مدیریت تضاد و سطح اختیار و اقتدار در سازمان دارد (۱۳).

درک و هدایت تفاوت‌های فرهنگی در میان کارکنان، سازمان‌ها را در رسیدن به اهدافشان کمک می‌کند. مطالعات نشان می‌دهد که برخی از کارکنان به نحو موثرتری می‌توانند با فرهنگ خود و فرهنگ‌های دیگر سازگار شوند و به نحو بهتری تنوع‌های فرهنگی را مورد پذیرش قرار دهند. بر این اساس مفهوم هوش فرهنگی، وارد عرصه تحلیل رفتار و توجیه سازگاری افراد با یکدیگر و توجیه سازگاری افراد با یکدیگر و با فرهنگ

را انعکاس می‌دهد؛ ۳- مؤلفه انگیزشی: اطمینان و اعتماد فرد به اینکه قادر است خود را با فرهنگ جدید تطبیق دهد. بعد انگیزشی هوش فرهنگی شامل سطحی که در آن افراد در مورد توانایی‌های خود در تعاملات میان فرهنگی اطمینان و اعتماد دارند و میزان گشودگی برای تجربه تعامل با مردم سایر فرهنگ‌ها و میزان رضایتی که از آن تعاملات در خود می‌یابند، هست؛ ۴- مؤلفه رفتاری: قابلیت فرد برای نمایش اعمال کلامی و غیر کلامی مناسب در تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف را نشان می‌دهد. این عنصر هوش فرهنگی بر روی این تمرکز می‌کند که افراد در شرایطی که در فرهنگ جدید قرار می‌گیرند، چگونه عمل می‌کنند (اعمال آشکار فرد) و هوش فرهنگی رفتاری، به توانایی فرد برای انجام واکنش مناسب اشاره دارد (۲۲).

هوش فرهنگی مفهومی است که تحقیقات محدودی در مورد آن انجام شده است. با توجه به توضیحات ارائه شده مطالعه حاضر بر آن است تا به بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و فرهنگ سازمانی در بیمارستان شهید آیت‌الله مدنی شهرستان خرم‌آباد بپردازد و در پی آن است که کارکنان درمانی با سطح هوش فرهنگی متفاوت، چه نوع فرهنگ سازمانی را ترجیح می‌دهند.

۲. ملاحظات اخلاقی

تکمیل اطلاعات این پرسشنامه با رضایت کامل پاسخ‌دهندگان انجام شد و به مشارکت‌کنندگان اطمینان داده شد که پاسخ‌های آن‌ها محرمانه باقی می‌ماند. به طور کلی اصول اخلاق در پژوهش مطابق با راهنمای کدهای اخلاق در پژوهش‌های علوم پزشکی، رعایت گردید.

۳. مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر با نگاه پارادایمی فرااثبات‌گرا در دسته پژوهش‌های کاربردی و از نوع توصیفی - همبستگی مقطعی است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کلیه کارکنان بیمارستان‌های

آن را سبب ایجاد رغبت و انگیزه در بین تمامی پرستاران می‌دانند (۱۹).

تحقیقات در مورد هوش فرهنگی نشان می‌دهد که این قابلیت فردی اکتسابی است و از طریق آموزش‌های رسمی و تعاملات متوالی افزایش می‌یابد، لذا سازمان‌ها می‌توانند این قابلیت مهم و حیاتی را برای کارکنان خود پرورش دهند (۱۰). Van Dyne و Ang در پژوهشی به اندازه‌گیری هوش فرهنگی و میزان تأثیر آن بر سازگاری، تصمیم‌گیری، انطباق فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای پرداخته‌اند. نتایج این تحقیق نشان داد که ابعاد هوش فرهنگی با هر کدام از این متغیرها ارتباط دارد و در واقع هوش فرهنگی به عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده این متغیرها معرفی شده است. به این صورت که دو بعد راهبرد و دانش هوش فرهنگی بر قضاوت فرهنگی و تصمیم‌گیری فرد تأثیرگذار است. همچنین ابعاد رفتار و انگیزش هوش فرهنگی میزان انطباق فرهنگی فرد را با موقعیت‌های جدید فرهنگی پیش‌بینی می‌کند و بالاخره ابعاد راهبرد و رفتار هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای فرد تأثیرگذار است (۲۰).

در این تحقیق از چهار مؤلفه برای سنجش هوش فرهنگی استفاده شده است.

Ang و همکاران هوش فرهنگی را شامل چهار مؤلفه می‌دانند: ۱- مؤلفه فراشناختی: روشی است که یک فرد تجارب بین فرهنگی را از آن طریق استدلال می‌کند. این عنصر هوش فرهنگی، فرآیندی را مورد توجه قرار می‌دهد که افراد برای به دست‌آوردن و فهم دانش فرهنگی به کار می‌گیرند. یک مثال برای این مورد وقتی است که فرد مفاهیم و تصاویر ذهنی خویش را بر اساس یک تجربه واقعی که با انتظاراتش هماهنگ نبوده، تعدیل می‌کند (۲۱-۲۰)؛ ۲- مؤلفه‌شناختی: شناخت یک فرد در مورد شباهت‌ها و تفاوت‌های فرهنگ‌ها است و دانش عمومی در مورد فرهنگ‌ها (برای مثال اطلاعاتی در مورد اعتقادات و باورهای مذهبی و معنوی و ارزش‌ها و باورها در مورد کار، زمان، ارتباطات خانوادگی، آداب و رسوم و زبان)

در ارتباط با پایایی کل پرسشنامه هوش فرهنگی، این مقدار ۰/۸۱ بود که حاکی از پایایی خوب و مناسب این پرسشنامه است.

جهت بررسی روایی پرسشنامه فرهنگ سازمانی، تعداد ۱۵ پرسشنامه بین اساتید و متخصصین توزیع گردید و کلیه ابهامات در رابطه با سؤالات مشخص و رفع شد. همچنین تحلیل عاملی تأییدی (روایی سازه) حاکی از همبستگی بسیار بالای سؤالات تحقیق مطابق با شکل ۱ (بالای ۰/۵) با متغیرهای مکنون بود و مقدار آلفای کرونباخ برای پرسشنامه فرهنگ سازمانی ۰/۸۷ بود که نشان دهنده پایایی مناسب پرسشنامه در این تحقیق است. در این تحقیق از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است، بدین ترتیب که روابط علی هوش فرهنگی و فرهنگ سازمانی از طریق ضریب استاندارد و عدد معناداری با نرم افزار LISREL مورد سنجش قرار گرفته و بر اساس آن نسبت به تأیید یا رد فرضیات تصمیم‌گیری شده است. در مجموع از تحلیل عاملی مرتبه اول و مرتبه دوم (مدل‌های اندازه‌گیری) و همچنین تحلیل مسیر (مدل ساختاری) استفاده شده است. بدین ترتیب که ابتدا تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم برای مفهوم هوش فرهنگی و تحلیل عاملی مرتبه اول، دوم و سوم برای مفهوم فرهنگ سازمانی (جهت صحت روایی سؤالات) انجام گرفته، سپس از طریق تحلیل مسیر، رابطه علی میان هوش فرهنگی و فرهنگ سازمانی مورد سنجش قرار گرفته است.

۴. یافته‌ها

تجزیه و تحلیل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان نشان داد که تعداد ۱۲۱ نفر از پاسخ‌دهندگان مرد و ۳۹ نفر را زن تشکیل دادند. به لحاظ پست سازمانی ۱۱/۹ درصد پزشک، ۶۴/۴ درصد پیراپزشکی و ۲۱/۷ درصد کارمند اداری بودند.

۴-۱. **آزمون میانگین یک جامعه:** به منظور بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق از آزمون میانگین یک جامعه استفاده شد.

شهید آیت‌ا... مدنی خرم‌آباد به تعداد ۳۰۵ نفر بودند. جهت انتخاب نمونه آماری از جدول مورگان استفاده شد. مطابق این جدول تعداد ۱۶۹ نفر به عنوان نمونه پیشنهاد گردید. در این راستا در تحقیق حاضر، ۱۷۵ پرسشنامه بین کارکنان بیمارستان توزیع و از این تعداد ۱۶۰ عدد عودت گردید و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. شایان ذکر است به دلیل در دسترس بودن اعضای جامعه آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بدون جایگذاری و به روش قرعه‌کشی استفاده شد. بدین منظور ابتدا ۱۷۵ کارت تهیه و پس از شماره‌گذاری و تخصیص شماره به هر یک از اعضای نمونه، به صورت تصادفی یک شماره از این بین انتخاب و پرسشنامه به فرد مورد نظر داده می‌شد. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه استاندارد بود. در این تحقیق به منظور بررسی ارتباط بین هوش فرهنگی و فرهنگ سازمانی، اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه ۱۸ سؤالی Ang و دیگران (۲۰۰۷ م.) جهت سنجش هوش فرهنگی و پرسشنامه ۴۵ سؤالی Denison جهت سنجش فرهنگ سازمانی گردآوری شد. مقیاس پرسشنامه‌های هوش فرهنگی (با ابعاد شناختی، فراشناختی، انگیزش و رفتاری) و فرهنگ سازمانی (با ابعاد مأموریت، سازگاری، مشارکت و انطباق‌پذیری) ۵ گزینه‌ای لیکرت است. روایی پرسشنامه هوش فرهنگی با استفاده از نظر اساتید مرتبط با موضوع پژوهش تعیین و مورد تأیید قرار گرفت. همچنین از طریق روایی سازه، مشخص گردید که تمام سؤالات دارای همبستگی متناسب با متغیر مکنون خود می‌باشند. در روایی سازه مطابق نظرهالند (۱۹۹۹ م.) می‌بایست بار عاملی تمامی شاخص‌های سنجش متغیرها بالاتر از ۰/۴ باشد. با توجه به شکل ۱ که مدل پژوهش را در حالت اندازه‌گیری استاندارد نشان می‌دهد، بار عاملی تمامی شاخص‌های سنجش هوش فرهنگی از مقدار ۰/۴ بالاتر بوده که حاکی از تأیید روایی سازه پرسشنامه پژوهش است.

نتایج شاخص‌های برازش مدل در جدول ۳ ذکر شده است. بر اساس نتایج جدول ۴ رابطه هوش فرهنگی و ابعاد آن بر فرهنگ سازمانی از طرفی دیگر معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد و معناداری، اثر هوش فرهنگی و ابعاد آن (فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری) بر فرهنگ سازمانی را تأیید می‌کند. به عبارت دیگر هرچه میزان هوش فرهنگی کارکنان بالاتر باشد، پذیرش فرهنگ سازمانی در بین افراد افزایش می‌یابد که این به نوبه خود سبب افزایش رضایت شغلی، عجزین‌شدن با شغل و تعهد سازمانی می‌شود.

۵. بحث

سؤال اصلی در پژوهش حاضر این بود که آیا هوش فرهنگی کارکنان بر فرهنگ سازمانی بیمارستان شهید آیت‌الله مدنی خرم‌آباد تأثیر دارد؟ نتایج حاصله نشان داد که هر چهار بعد هوش فرهنگی (فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری) با فرهنگ سازمانی ارتباط مثبت و معناداری دارند. این ارتباط از این جهت دارای اهمیت است که وجود هوش فرهنگی بالا سبب درک کامل اهداف و مقاصد سازمان، چشم‌انداز و اهداف راهبردی، هماهنگی و انسجام و آگاهی از نیازهای مشتریان در قالب تیم‌های کاری می‌گردد، لذا با توجه به آزمون فروض انجام‌شده، مفهوم ارتباط بین متغیرها به این صورت است:

وجود ارتباط بین بعد فراشناختی هوش فرهنگی و فرهنگ سازمانی مورد تأیید قرار گرفت. برخورداری از این عنصر هوش فرهنگی باعث می‌شود که افراد تجارب ذهنی خویش در مورد فرهنگ را با توجه به شرایط جدید تعدیل و از این طریق تفاوت‌های فرهنگی را درک نمایند (۲۳).

ارتباط عنصر شناختی با فرهنگ سازمانی تأیید گردید. برخورداری از این ویژگی افراد را در شناخت شباهت‌ها و تفاوت‌های فرهنگ‌ها یاری می‌رساند و دانش عمومی در مورد فرهنگ‌ها (برای مثال اطلاعاتی در مورد اعتقادات و باورهای مذهبی و معنوی و ارزش‌ها و باورها در مورد کار، زمان،

مطابق این آزمون در جدول ۱، عدد معناداری برای اکثر متغیرهای فوق کمتر از ۰/۰۵ بوده و فقط در متغیر شناختی بیشتر از ۰/۰۵ است که در این وضعیت فرض صفر ($\mu \leq 3$) برای تمام متغیرها به جز شناختی رد و فرض یک ($\mu > 3$) پذیرفته شد. همچنین با توجه به منفی‌بودن حد بالا و پایین برای متغیرهای فراشناختی، انگیزشی، رفتاری، هوش فرهنگی و فرهنگ سازمانی، می‌توان گفت که وضعیت این متغیرها در بیمارستان مورد مطالعه مناسب نیست.

۲-۴. آزمون فرضیات: در این بخش از تحقیق با استفاده از همبستگی Pearson، ارتباط بین متغیرهای هوش فرهنگی با فرهنگ سازمانی سنجیده می‌شود. در صورتی که سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرض صفر (عدم وجود ارتباط بین متغیرها) رد و فرض یک (وجود همبستگی بین متغیرها) پذیرفته می‌شود. همان‌گونه که نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد، وجود ارتباط بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی با فرهنگ سازمانی تأیید گردیده و فرضیات تحقیق مورد پذیرش قرار می‌گیرد. بعد از اطمینان‌یافتن از صحت مدل‌های اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی مفاهیم هوش فرهنگی و فرهنگ سازمانی) فرضیه‌های اصلی تحقیق مورد آزمون قرار گرفتند. به عبارت دیگر رابطه میان هوش فرهنگی و فرهنگ‌های سازمانی با هم سنجیده شد و مدل پژوهش در حالت تخمین استاندارد (ضرایب استاندارد) و ضرایب معناداری (عدد معناداری) مورد بحث قرار گرفته‌اند (اشکال ۱ و ۲).

همان‌گونه که شکل‌های ۱ و ۲ نشان می‌دهد، (χ^2/df) کمتر از ۳ است و همچنین مقدار شاخص GIF به عنوان یکی از معیارهای خوب‌بودن، برابر ۰/۹۲ است. شاخص RMSEA اگر زیر ۰/۸ باشد، قابل قبول و اگر زیر ۰/۵ باشد، نشانگر برازش خیلی خوب است. مطابق خروجی نرم‌افزار، برای تحقیق حاضر این میزان ۰/۰۶ بوده که حاکی از برازش خیلی خوب مدل مفهومی تحقیق هست، لذا مقادیر به دست‌آمده بیان می‌کند که مدل مفهومی تحقیق از برازش خیلی خوبی برخوردار است.

ارائه گردیده است. به عقیده این دو محقق برای تقویت هوش فرهنگی لازم است پس از سنجش این نوع هوش در افراد و تعیین نقاط قوت و ضعفشان، برنامه آموزشی لازم انتخاب گردد، یعنی چنانچه هوش فرهنگی رفتاری فرد در سطح پایین تری است، در آموزش‌های مربوط به رفتار شرکت نماید و یا چنانچه در بعد شناختی یا دانشی ضعیف است، توان استدلال استقرایی و قیاسی فرد پرورش داده شود.

نتایج تحقیق حاضر با تحقیق Van Dyne و همکاران (۲۰۰۷ م.) و Eaglin و همکاران (۲۰۲۱ م.) سازگاری دارد. در بررسی Van Dyne، مشخص گردید که ابعاد هوش فرهنگی با سازگاری، تصمیم‌گیری، انطباق فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای ارتباط دارد. در پژوهش حاضر نیز بیان شد، ابعاد هوش فرهنگی لازمه انطباق فرهنگی و ارتباط مؤثر با افراد درون و بیرون سازمان است. در مقایسه این تحقیق با تحقیق Eaglin و همکاران که به بررسی، توسعه و سنجش کمی هوش فرهنگی در سطح سازمانی و در بین پرستاران پرداخت، مشخص گردید در هر دو تحقیق وجود هوش فرهنگی را به عنوان یک عامل حیاتی و پیش‌بینی‌کننده مهم عملکرد کارکنان و سازمانی دانسته از این جهت با هم سازگار هستند. همچنین هم راستانی نتایج این پژوهش با تحقیق Gol و Erkin (۲۰۱۹ م.) که بیان کردند هوش فرهنگی دانشجویان پرستاری سبب تقویت مهارت آن‌ها در درک ارزش‌های فرهنگی و ارتباطات میان فردی می‌شود، سازگار است.

محدودیت‌هایی که بر پژوهش حاضر مترتب است، این است که این تحقیق فقط در یک بیمارستان انجام شده است که این امر سبب می‌گردد تعمیم‌پذیری یافته‌ها محدود گردد. در این راستا به محققین آینده پیشنهاد می‌شود تحقیق حاضر را در بیمارستان‌های دیگر انجام و نتایج آن را با این تحقیق مقایسه نمایند.

ارتباطات خانوادگی، آداب و رسوم و زبان) را انعکاس می‌دهد. یافته دیگر این مطالعه بررسی ارتباط عنصر انگیزشی با فرهنگ سازمانی بود که با توجه به نتایج به دست آمده، تأیید شد. این قابلیت فرد را قادر می‌سازد خود را با فرهنگ جدید تطبیق دهد و اصطکاک روابط میان فردی را بین افراد از فرهنگ‌های مختلف کاهش می‌دهد.

مؤلفه رفتاری نیز با فرهنگ سازمانی ارتباط مثبت و معنادار داشت. لازمه یک ارتباط کامل و بدون تعارض، توانایی افراد در استفاده مناسب از عبارات‌های کلامی و غیر کلامی است. برخورداری از مؤلفه رفتاری به منزله استفاده مناسب از این مقوله در زمان مقتضی است. همچنین بر اساس یافته‌های تحلیلی تحقیق، مشخص گردید که سطح مؤلفه‌های هوش فرهنگی در بین کارکنان بیمارستان شهید مدنی پایین است که به طور کلی سبب گردیده توانایی هوش فرهنگی به عنوان یک توانایی بسیار مهم در درک عوامل فرهنگی بیرون سازمان و شناسایی نقاط قوت و ضعف درونی ناچیز باشد، لذا با توجه به اکتسابی بودن این توانایی، پیشنهاد می‌گردد از طریق آموزش‌های رسمی هوش فرهنگی را در بین کارکنان بیمارستان مورد مطالعه افزایش دهند. لازمه این کار این است که افراد از ویژگی‌های سایر فرهنگ‌ها آگاهی داشته باشند و با بازنگری توان شناخت فرهنگی خود زمینه تعاملات گسترده بین سایر فرهنگ‌ها را فراهم آورند. همچنین تعاملات مستمر در سطح فراملی و مسافرت‌های بین‌المللی، فعالیت در گروه‌ها و تیم‌های چندملیتی، پرورش اساتید جدید در تعاملات میان فرهنگی با دانش روز، از دیگر راه‌های افزایش این توانایی است. بهبود هوش فرهنگی باید در راستای برنامه جامع پرورش راهبردی منابع انسانی سازمان و در کنار سایر جنبه‌های این برنامه صورت گیرد و از مشاوره افراد دارای صلاحیت مانند روان‌شناسان حرفه‌ای و معلمان و... بهره گرفت.

از جمله این روش‌های پرورش و تقویت هوش فرهنگی مراحل است که توسط Early و Mosakowski (۲۰۰۴ م.) (۲۴)

۶. نتیجه گیری

در مقاله حاضر، هر چهار بعد هوش فرهنگی (فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری) با فرهنگ سازمانی ارتباط مثبت و معناداری داشتند. از دید پاسخ‌دهندگان، سطح مؤلفه‌های هوش فرهنگی در بین کارکنان بیمارستان مورد مطالعه پایین است و به نوبه خود دلیلی بر ضعف شناخت فرهنگ سازمانی بیمارستان است. بر این اساس آموزش‌های رسمی جهت تقویت هوش فرهنگی و ایجاد تعاملات گسترده برای کارکنان بیمارستان مورد مطالعه ضروری است.

۷. تشکر و قدردانی

نویسندگان مراتب تشکر و قدردانی خود از مسؤولین و کارکنان بیمارستان شهید آیت‌ا... مدنی خرم‌آباد را اعلام می‌دارند.

۸. سهم نویسندگان

تمامی پژوهشگران در طراحی ایده و تهیه مقاله نقش داشتند و کار انجام مقاله تا لحظه آخر به صورت مشارکتی پیش رفت.

۹. تضاد منافع

هیچ تضاد منافی در این مطالعه وجود ندارد.

جدول ۱: آزمون میانگین یک جامعه

نام متغیر	میانگین	انحراف معیار	عدد معناداری	حد پایین	حد بالا	وضعیت متغیر
فراشناختی	۲/۴۵۶۳	۰/۶۶۵۶۱	<۰/۰۰۰۱	-۰/۶۴۷۷	-۰/۴۳۹۸	نامناسب
شناختی	۲/۹۷۶۳	۰/۷۱۳۳۵	۰/۶۷۴	-۰/۱۳۵۱	۰/۰۸۷۶	متوسط
انگیزشی	۲/۵۷۸۸	۰/۸۲۸۹۱	<۰/۰۰۰۱	۰/۵۵۰۷	-۰/۲۹۱۸	نامناسب
رفتاری	۲/۷۳۰۰	۰/۹۱۵۰۶	<۰/۰۰۰۱	-۰/۴۱۲۹	-۰/۱۲۷۱	نامناسب
هوش فرهنگی	۲/۶۸۵۳	۰/۵۱۷۱۸	<۰/۰۰۰۱	-۰/۳۹۷۰	-۰/۲۳۲۴	نامناسب
فرهنگ سازمانی	۲/۶۸۵۱	۰/۶۷۱۱۶	<۰/۰۰۰۱	-۰/۴۱۹۷	-۰/۲۱۰۱	نامناسب

جدول ۲: بررسی وجود ارتباط بین متغیرهای تحقیق

متغیر	ابعاد	فرهنگ سازمانی	وجود ارتباط	نوع ارتباط
فرهنگ سازمانی	-	۱		
هوش فرهنگی	فراشناختی	۰/۲۶	دارد	مستقیم
	شناختی	۰/۳۳۳	دارد	مستقیم
	انگیزشی	۰/۱۸۹	دارد	مستقیم
	رفتاری	۰/۲۷۶	دارد	مستقیم

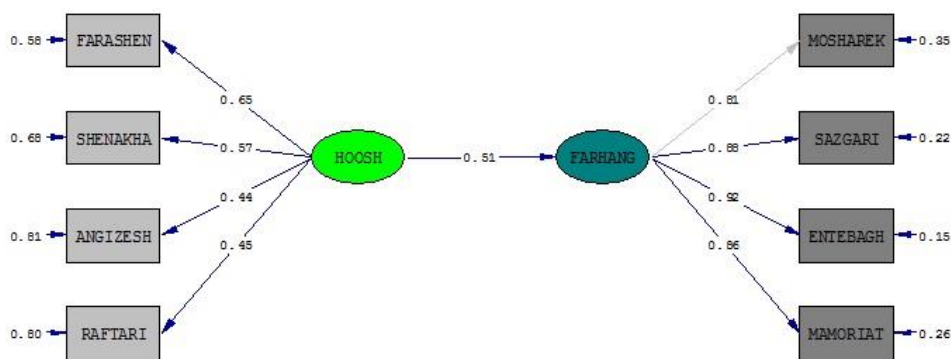
عدد معناداری کمتر از ۰/۰۵ است

جدول ۳: شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری پژوهش

شاخص‌ها	$\frac{\chi^2}{df}$	RMSEA	CIF	GIF	AGIF
مقادیر	۲/۷۸۱	۰/۰۶۶	۰/۹۲۷	۰/۹۲۰	۰/۸۷۰

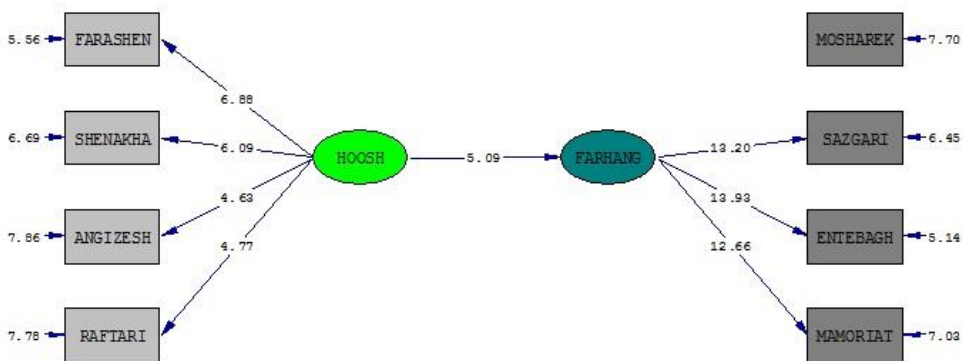
جدول ۴: نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری (تحلیل مسیر)

فرضیه	مسیر		ضریب استاندارد	(آماره t)
اصلی	هوش فرهنگی	فرهنگ سازمانی	۰/۵۲	۵/۳۵
فرعی ۱	فراشناختی	فرهنگ سازمانی	۰/۶۵	۶/۸۸
فرعی ۲	شناختی	فرهنگ سازمانی	۰/۵۷	۶/۰۹
فرعی ۳	انگیزشی	فرهنگ سازمانی	۰/۴۵	۴/۶۳
فرعی ۴	رفتاری	فرهنگ سازمانی	۰/۴۶	۴/۷۷



Chi-Square=52.86, df=19, P-value=0.00005, RMSEA=0.06

شکل ۱: معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=52.86, df=19, P-value=0.00005, RMSEA=0.06

شکل ۲: معادلات ساختاری در حالت عدد معناداری

References

1. Hardcopf R, Liu G, Shah R. Lean Production and Operational Performance: The Influence of Organizational Culture. *International Journal of Production Economics* 2021; 233(8): 108060.
2. Zarei Matin H, Yazdani H, Rajabzadeh A. Designing an effective organizational culture model in project-based organizations. *Organizational Culture Management* 2018; 16(3): 779-804.
3. Alexandra V, Ehrhart K, Randel A. Cultural intelligence, perceived inclusion and cultural diversity in workgroups. *Personality and Individual Differences* 2021; 168(110285).
4. Gholtash A. Relationship of Organizational Culture and Organizational Intelligence to Job Satisfaction. *Journal of New Approaches in Educational Administration* 2014; 5(19): 115-128.
5. Rahimi Kolour H, Kazemzadeh R, Tabestanag A. The Effect of Moral Intelligence on Hospital Risk Management and Job Satisfaction (Case Study: Tabriz Hospitals). *J Med Ethics* 2020; 14(45): e16. [Persian]
6. Pavlidou C, Efstathiades A. The effects of internal marketing strategies on the organizational culture of secondary public schools. *Evaluation and Program Planning* 2021; 84(101894).
7. Davidson R, Dey A, Smith A. Executives "off-the-Job" Behavior, Corporate Culture and Financial Reporting Risk. *Journal of Financial Economics* 2015; 117(1): 5-28.
8. Sokhanvar M, Mosadeghrad A. Organizational Culture of Selected Hospitals of Tehran City. *Journal of Hospital* 2017; 16(2): 46-57. [Persian]
9. Sadeghi H, Mousavi S, Hakkak M, Nazarpouri A. Designing a New Model for Measuring Organizational Subcultures (Case Study: IOPTC). *Organizational Culture Management* 2018; 16(3): 665-693.
10. Ahmady G, Nikooravesh A, Mehrpour M. Effect of Organizational Culture on Knowledge Management Based on Denison Model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 2016; 230: 387-395.
11. Denison D, Nieminen L, Kotrba L. Diagnosing organizational cultures: A conceptual and empirical review of culture effectiveness surveys. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 2014; 23(1): 145-161.
12. Bashokouh M, Seifollahi N, Beigi Firoozi A. The Impact of Brand Consumer Relationships on Brand Loyalty in Social Business: The Modifying Role of Characteristics Related to parasocial Interaction. *Management Researches* 2020; 13(48): 137-167. [Persian]
13. Runtu T, Novieastari E, Handayani H. How does organizational culture influence care coordination in hospitals? A systematic review. *Enfermeria Clinica* 2019; 29(2): 785-802.
14. Altinay L, Madanoglu G, Kromidha E, Nurmagambetova A, Madanoglu M. Mental aspects of cultural intelligence and self-creativity of nascent entrepreneurs: The mediating role of emotionality. *Journal of Business Research* 2020; 131(8): 793-802.
15. Earley P, Ang S. Cultural intelligence: Individual interactions across cultures. San Francisco: Stanford University Press; 2003.
16. Peterson B. Cultural intelligence: A guide to working with people from other cultures: Nicholas Brealey. London: Intercultural Press; 2011.
17. Thomas D, Elron E, Stahl G, Ekelund B, Ravlin E, Cerdin JL. Cultural intelligence: Domain and assessment. *International Journal of Cross Cultural Management* 2008; 8(2): 123-143.
18. Göl İ, Erkin Ö. Association between cultural intelligence and cultural sensitivity in nursing students: A cross-sectional descriptive study. *Collegian* 2019; 26(4): 485-491.
19. Richard-Eaglin A. The significance of cultural intelligence in nurse leadership. *Nurse Leader* 2021; 19(1): 90-94.
20. Ang S, Van Dyne L, Koh C. Personality correlates of the four-factor model of cultural intelligence. *Group & Organization Management* 2006; 31(1): 100-123.
21. Beneroso D, Alosaimi N. Cultural Intelligence of Chemical Engineering Students: A Demographics Study. *Education for Chemical Engineers* 2020; 32(5): 32-39.
22. Zaman U, Aktan M. Examining Residents' Cultural Intelligence, Place Image and Foreign Tourist Attractiveness: A Mediated-Moderation Model of Support for Tourism Development in Cappadocia (Turkey). *Journal of Hospitality and Tourism Management* 2021; 46(1): 393-404.
23. Askari A, Rahmati S. Relationship of Satisfaction with Income, Fear of Violence and Personality Trait of Conscientiousness with Fatigue in Work in Nurses of

Abadan Hospitals. *J Med Ethics* 2020; 14(45): e10.
[Persian]

24. Earley PC, Mosakowski E. Cultural Intelligence.
Harvard Business Review 2004; 82(10): 139-146.



Faṣḥnāmah-i akhlāq-i pizishkī i.e., Quarterly Journal of Medical Ethics

2021; 15(46): e7
doi: <https://doi.org/10.22037/mej.v15i46.33890>
Journal Homepage: <http://journals.sbm.ac.ir/me>



ORIGINAL ARTICLE

Open Access

The Effect of Staff Cultural Intelligence on Hospital Organizational Culture

Mohammad Bashokoh¹ , Allahyar Beigi Firoozi^{2*} 

1. Associate Professor, Business Management department, Social Sciences Faculty, Mohaghegh Ardabili University, Ardabil, Iran.

2. Instructor, Business Management Department, Management and Accounting Faculty, Payame Noor University, Zahedan, Iran.

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received: 01 May 2021

Accepted: 25 June 2021

Published online: 06 July 2021

Keywords:

Cultural Intelligence

Organizational Culture

Hospital

Employee

ABSTRACT

Background and Aim: Organizational culture as an important and fundamental component in the body of an organization, on all aspects of the organization, including the development of goals, strategy, individual behavior, organizational performance, job motivation and satisfaction, creativity and innovation, employee participation in affairs and the like. Affects, so that successful organizations have a strong and effective organizational culture. Meanwhile, employees' cultural intelligence has a significant role in strengthening the organization's culture. And the relationship between these two variables has not been studied in the country's hospitals. In this regard, the present study aimed to investigate the relationship between cultural intelligence and its dimensions with organizational culture in Shahid Madani Hospital in Khorramabad was studied.

Materials and Methods: The present study is a cross-sectional descriptive-correlational descriptive-odor cross-sectional paradigm. The statistical population studied in this study is all employees of Shahid Madani Hospital in Khorramabad with medical, paramedical and administrative positions. Thus, using Morgan table, 160 employees were selected by random sampling. Standard Ang and Denison questionnaires were used to assess cultural intelligence and organizational culture, respectively. Finally, the collected data were analyzed using structural equation method and SPSS 26 and LISREL software.

Findings: The relationship between cultural intelligence and its dimensions with organizational culture is significant. Therefore, the research hypotheses are significant and among the dimensions of cultural intelligence, the metacognitive dimension with a coefficient of 0.65 has a stronger correlation with organizational culture.

Ethical Considerations: In the present study, all cases related to the informed satisfaction of individuals in filling out the questionnaire and the confidentiality of their answers was observed.

Conclusion: The results showed that the ability of cultural intelligence as a very important ability to understand the cultural factors outside the organization and identify internal strengths and weaknesses is significant. Therefore, due to the acquired nature of this ability, it is suggested to increase cultural intelligence among the staff of the hospital through formal trainings. This requires that individuals be aware of the characteristics of other cultures and by reviewing their cultural cognition; provide the basis for extensive interactions between other cultures.

* Corresponding Author: Allahyar Beigi Firoozi

Address: Gastrointestinal and Liver Diseases Research Center, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran.

Postal Box: 13598538

Email: beigi.firoozi1365@pnu.ac.ir

Cite this article as:

Bashokoh M, Beigi Firoozi A. The Effect of Staff Cultural Intelligence on Hospital Organizational Culture. Faṣḥnāmah-i akhlāq-i pizishkī i.e., Quarterly Journal of Medical Ethics. 2021; 15(46): e7.