

بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران راهور

ناصر پورصادق^۱، سید تیمور حسینی^۲، موسی امیری^۳، میرزاعلی خوشبخت^۴

از صفحه ۵۵ تا ۷۰

تاریخ پذیرش: ۹۱/۳/۱۰

تاریخ دریافت: ۹۱/۲/۴

چکیده

هوش فرهنگی یکی از ابزارهای کارآ در جهت انجام اثربخش و وظایف در محیط‌های دارای تنوع و ناهمگونی فرهنگی است، در واقع هوش فرهنگی، توانایی و مهارت ویژه‌ای است که به افراد این امکان را می‌دهد تا در محیط‌های چند فرهنگی بتوانند به‌طور اثربخش به انجام وظیفه بپردازند. این تحقیق با هدف شناسایی ارتباط بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران مناطق راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ انجام شده است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی، از نوع همبستگی است. جامعه مورد نظر مدیران، کارشناسان و افسران مجموعه راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ هستند که حجم نمونه آن به دلیل محدود بودن جامعه آماری به روش سرشماری بوده است. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه می‌باشد. نتایج تحقیق نشان داد که رابطه مؤلفه‌های راهبرد، دانش و رفتار هوش فرهنگی و عدم ارتباط مؤلفه انگیزش هوش فرهنگی با عملکرد وظیفه‌ای مدیران راهور مناطق ۲۲ گانه تهران بزرگ است.

کلیدواژه‌ها

هوش فرهنگی / راهبرد / دانش / انگیزش / رفتار / عملکرد وظیفه‌ای

۱. استادیار دانشگاه عالی دفاع ملی

۲. دانشجوی دکتری مدیریت راهبردی پدافند غیر عامل دانشگاه عالی دفاع ملی مربی دانشگاه علوم نظامی

۳. مربی دانشگاه علوم نظامی

۴. کارشناس ارشد مدیریت و مدرس دانشگاه علوم نظامی (نویسنده مسئول: khoshbakht44@yahoo.com)

مقدمه

در میان مهارت‌های مورد نیاز قرن ۲۱، توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ‌های مختلف و توانایی ارتباطات بین فرهنگی حائز اهمیت است. محیط کار گسترده، نیاز به افرادی دارد که با فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و بتوانند با افراد سایر فرهنگ‌ها ارتباط مناسب برقرار کنند. برای این منظور افراد نیاز به «هوش فرهنگی» دارند.

تصدی یک مسئولیت خطیر که این مسئولیت در حوزه‌ای واقع شده که یکی از چالش‌های اساسی جامعه را تشکیل و کلیه آحاد و افراد آن جامعه را نیز به اشکال مختلف درگیر و متأثر می‌کند از جمله مواردی است که هوش فرهنگی می‌تواند به نحو بسیار بارز و مشخصی میزان موفقیت مدیران این حوزه را تعیین کند. این حوزه حساس در جامعه‌ای مانند کلان‌شهر تهران بزرگ چیزی نیست جز مقوله «ترافیک» و مدیران این حوزه، رؤسای مناطق ۲۲ گانه راهنمایی و رانندگی روزانه به لحاظ نوع مسئولیت با افراد بیشماری که به لحاظ بافت ویژه فرهنگ این کلان‌شهر از تنوع بسیار بالایی نیز برخوردار است در ارتباط می‌باشند. بنابراین، مؤلفه هوش فرهنگی در چنین محیطی قطعاً می‌تواند تأثیرات مهمی را در این نوع ارتباطات ایفا کند.

همان‌گونه که اشاره شد وجود انواع فرهنگی در کلان‌شهر تهران بزرگ، موجب بروز پاره‌های ناهنجاری در نوع تعاملات و ارتباطات اجتماعی شده است. وجود این خصیصه، توأم با فعالیت‌های بسیار گسترده اقتصادی و اجتماعی، اهمیت تعاملات میان فرهنگی موفق را روز به روز تشدید می‌کند، افزایش بیرویه جمعیت در این قطب اقتصادی، سیاسی و اجتماعی کشور همراه با ارتقای سطح زندگی افراد جامعه موجب شد سرانه قابلیت خودرو به‌گونه‌ای باشد که مسئله ترافیک را به عنوان اساسی‌ترین مشکل این پایتخت معرفی کند. در این میان پلیس به لحاظ انجام وظایف سازمانی خویش بیشترین سطح ارتباط با جامعه را داراست. بنابراین، در این تحقیق برآنیم که میزان تأثیر «هوش فرهنگی» بر عملکرد رؤسای مناطق راهور تهران بزرگ را بررسی کنیم.

یکی از مسایل مهمی که بویژه طی چند سال گذشته (ده سال اخیر) بسیار زیاد مطرح و

عنوان شده است، درگیری و تنش‌های میان رانندگان و پلیس راهنمایی و رانندگی در زمان اجرای مقررات و برقراری نظم و امنیت آمد و شد در سطح معابر شهر می‌باشد. اهمیت این امر تا اندازه‌ای بود که نیروی انتظامی را بر آن داشت تا به سامانه‌ای نسبت به پاسخ‌گویی انتقادات و شکایات (۱۹۷) اقدام کند.

مسایل فرهنگی، مؤلفه‌های رفتاری، نواقص فنی، آموزش و ... وجود این شرایط نگارنده را بر آن داشت تا با بررسی یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار یعنی هوش فرهنگی به عنوان شایستگی جدید مدیران در دنیای پیچیده امروز، تأثیر این مؤلفه را در میزان موفقیت مدیران راهنمایی و رانندگی کلان‌شهر تهران بررسی کند.

اهداف تحقیق

هدف اصلی این تحقیق بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر بهبود عملکرد رؤسای مناطق راهنمایی و رانندگی بزرگ تهران بزرگ است.

- اهداف فرعی این تحقیق نیز عبارت‌اند از:

- ۱- تعیین نقش دانش هوش فرهنگی بر عملکرد رؤسای مناطق راهور تهران بزرگ.
- ۲- تعیین نقش انگیزش هوش فرهنگی بر عملکرد رؤسای مناطق راهور تهران بزرگ.
- ۳- تعیین نقش رفتار هوش فرهنگی بر عملکرد رؤسای مناطق راهور تهران بزرگ.
- ۴- تعیین نقش راهبردی هوش فرهنگی بر عملکرد رؤسای مناطق راهور تهران بزرگ.

سؤال‌های تحقیق

۱- چه ارتباطی بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران راهور تهران بزرگ وجود دارد؟

۲- چه ارتباطی بین دانش هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران مناطق راهور تهران بزرگ وجود دارد؟

۳- چه ارتباطی بین انگیزش هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران مناطق راهور تهران

بزرگ وجود دارد؟

۴- چه ارتباطی بین رفتار هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران مناطق راهور تهران

بزرگ وجود دارد؟

۵- چه ارتباطی بین راهبرد هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران مناطق راهور تهران

بزرگ وجود دارد؟

چارچوب نظری

توانایی فرد برای تطبیق با ارزش‌ها، سنتی و اداب و رسوم متفاوت از آنچه به آنها عادت کرده است و کارکردن در یک محیط متفاوت فرهنگی، معرف هوش فرهنگی است. هوش فرهنگی منبع بالقوه‌ای برای ایجاد مزیت رقابتی است.

ویژگی‌های فرهنگ ۱ را براساس حروف تشکیل دهنده آن به صورت زیر تعریف کرده‌اند:

C: فرهنگ فراگیر است. هر شخص، سازمان، سرزمین و کشوری یک فرهنگ دارد.

U: شناخت عقاید، ارزش‌ها و ادراکات فرهنگ دیگران برای موفقیت الزامی است.

L: یادگیری میراث‌های فرهنگی گوناگون، الهام‌بخش و توانمندکننده است.

T: کارهای تیمی در سطح جهانی بدون توجه به فرهنگ اعضا غیر ممکن است.

U: برنامه‌ریزی فرهنگی از طریق شناخت عقاید یکدیگر آسان‌تر می‌شود.

R: تفاهم و سازگاری با شناخت فرهنگ خود و پذیرش نقطه‌نظرات و سبک و روش دیگران

شروع می‌شود.

E: به منظور رشد و نوآوری، استفاده از تنوع فرهنگی لازم است (راس، ۱۳۸۴، ص ۱۲).

اساساً تنوع فرهنگی از جمله مسایل عمده‌ای است که مدیران حاضر با آن مواجه هستند.

متأسفانه بیشتر مدیران به تفاوت‌های فرهنگی به عنوان منبع و عامل مؤثر در ایجاد برتری رقابتی جواب نمی‌دهند. با این توصیف که تفاوت فرهنگی مسئله مهمی نیست از فکر کردن به این

تفاوت‌ها و مهارت‌های مورد نیاز برای ادراک آن طفره می‌روند.

نظریه‌های جدید دربارهٔ هوش انسانی به انواع مختلفی از هوش اشاره کرده‌اند که هر چند برخی انواع آن دارای همبستگی ضعیف یا متوسطی یا یکدیگرند اما برخی انواع آن را نیز باید غیر همبسته یا مستقل از یکدیگر دانست. در این میان میتوان به انواع مختلفی از هوش شامل هوش اجتماعی، هوش فرهنگی، هوش عاطفی یا هیجانی، هوش بدنی، هوش موسیقایی و هوش زبانی اشاره کرد (یزدخواستی، ۱۳۸۹، ص ۲).

هوش از جمله مفاهیمی است که در حوزه روان‌شناسی تعاریف متعددی از آن ارائه شده است. با وجود تعدد تعاریف ارائه شده یا ویژگی‌های متعددی که برای افراد با هوش مورد شناسایی قرار گرفته است اما می‌توان جهت‌گیری‌های واحدی را در آنها یافت. علاوه بر این، پیوندهایی بین تعاریف مختلف از هوش فرهنگی و ابعاد آن وجود دارد که تلاش می‌شود تا به اختصار این پیوندها ذکر شوند (پیازه، ۱۳۵۷، ص ۴۷). احمدی و ماهر (۱۳۸۵، ص ۱۱۸) مجموعه‌ای از تعاریف طرح شده توسط دانشمندان مختلف از نیمه اول قرن بیستم را گردآوری کرده‌اند که برخی از آنها پیوند بیشتری با مفهوم هوش فرهنگی یا یکی از ابعاد آن داشته و ارتباط برخی نیز کمتر است. این تعاریف به شرح زیر هستند:

- ۱- هوش عبارت است از ظرفیت توانایی و یادگیری.
- ۲- هوش عبارت است از دانش‌پذیری و ظرفیت کسب آن.
- ۳- هوش عبارت است از سازگاری فرد با محیط.
- ۴- هوش توانایی تفکر بر حسب ایده‌های انتزاعی است.
- ۵- هوش توانایی درک اشخاص و ایجاد رابطه با آنها (هوش اجتماعی)، توانایی درک اشیای و کارکردن با آنها (هوش عملی) و توانایی درک نشانه‌های کلامی - ریاضی و کار با آنهاست.
- ۶- هوش عبارت است از توانایی فرد برای اینکه به طور هدفمند عمل کند، به طور منطقی بیندیشد و به طور مؤثر با محیط مبادله کند.

با توجه به تعاریف ارائه شده میتوان تعاریف اول، دوم، چهارم را بیشتر در ارتباط با بعد شناختی و فراشناختی هوش فرهنگی دانست.

در تعریف پیازه از هوش نیز می‌توان ماهیت هوش فرهنگی را تا حد زیادی ردیابی کرد. پیازه

هوش را عبارت از حالت تعالی میداند که کلیه استعدادهای سازشی از نوع حسی و حرکتی و نیروهای شناختی و اکتسابی و همچنین کلیه تبادلات جذبی و انطباقی که بین جسم و محیط صورت می‌گیرد بدان گرایش پیدا می‌کند (پیاژه، ۱۳۵۷، ص ۳۷).

هسته اصلی تشکیل دهنده هوش فرهنگی، توانمندی افراد یا گروه‌های اجتماعی در تعامل اجتماعی سازنده با افراد یا گروه‌های اجتماعی با فرهنگ متفاوت است. انگ و داین (۲۰۰۸) در مقاله خود با عنوان «مفهوم هوش فرهنگی» تأکید می‌کنند که این مفهوم منعکس‌کننده توانمندی فردی برای عمل و مدیریت اثربخش در مجموعه‌های به لحاظ فرهنگی متنوع تعریف می‌شود (ص ۳).

ارلسی و انگ (۲۰۰۳) در اثر خود با نام «هوش فرهنگی: تعاملات فردی در بین فرهنگ‌ها» فردی را دارای هوش فرهنگی بالا می‌دانند که بتواند به شیوه‌ای مؤثر در یک زمینه فرهنگی نوین و متفاوت با زمینه فرهنگی رشد یافته در آن خود را سازگار کند بدون آنکه هویت فرهنگی خود را کنار بگذارد (ص ۱۵).

توماس و اینکسون (۲۰۰۳) در اثر خود تحت عنوان «هوش فرهنگی: مهارت‌های افراد برای تجارت جهانی» تعریف خود از هوش فرهنگی را با ذکر زیر بناها و اجزای سازنده آن مطرح می‌کنند. به نظر آنان هوش فرهنگی مشتمل بر فهم و درک بنیان‌های تعامل بین فرهنگی، توسعه دادن رویکردی خلاقانه و منعطف به تعامل‌های بین فرهنگی و در نهایت ایجاد مهارت‌ها سازگاری و نشان دادن رفتارهایی است که می‌توان آنها را در موقعیت‌های بین فرهنگی یا چند فرهنگی اثربخش دانست (ص ۲۵).

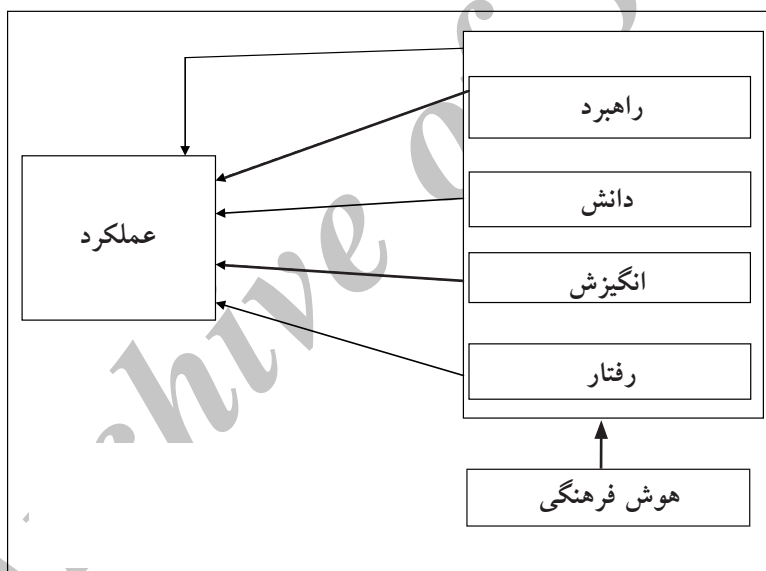
فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران مناطق راهور تهران بزرگ رابطه معناداری دارد.
- ۲- بین دانش هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران مناطق راهور تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین انگیزش هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران مناطق راهور تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

۴- بین رفتار هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران مناطق راهور تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

۵- بین راهبرد هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران مناطق راهور تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق

روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش نیز توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه رؤسا و کارشناسان پلیس راهور مناطق ۲۲ گانه

تهران بزرگ تشکیل می‌دهند. روش نمونه‌گیری این پژوهش به دلیل محدود بودن جامعه آماری سرشماری بوده است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات این پژوهش پرسش‌نامه است که پایایی (قابلیت اعتماد) این ابزار بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۹۱ درصد محاسبه شده است که نشان دهنده پایایی بالای ابزار تحقیق است.

یافته‌های تحقیق

به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شده است. همچنین برای تعیین الویت‌های اقدامات پدافند غیر عامل، از آزمون فریدمن استفاده شد. به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شده است. همچنین برای تعیین الویت‌های اقدامات پدافند غیر عامل، از آزمون فریدمن استفاده شد. بین دانش هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران راهور تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۱: رابطه دانش هوش فرهنگی و عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ

مقدار مورد ادعای آزمون = ۳						متغیر
فاصله اطمینان ۹۵٪ تفاوت		تفاوت میانگین ها	سطح معناداری	درجه آزادی	T	
کران پایین	کران بالا					دانش
۰,۱۷۰۷	۰,۰۰۸۳۳	۰,۰۵۸۳۳	۰,۰۳۵	۱۱۹	۱,۹۸۹	

با توجه به اینکه سطح معناداری محاسبه شده کمتر از خطای ۰.۰۵ است و سطوح اطمینان پایین^۱ و بالا^۲ هر دو مثبت هستند. بنابراین از دیدگاه اعضای جامعه مورد نظر، فرضیه فوق تأیید می‌شود. در نتیجه بین دانش هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران راهور تهران بزرگ، رابطه معناداری وجود دارد.

1. lower
2. Upper

• بین انگیزش هوش فرهنگی و عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۲: رابطه انگیزش هوش فرهنگی و عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ

مقدار مورد ادعای آزمون = ۴						متغیر
فاصله اطمینان ۹۵٪ تفاوت		تفاوت میانگین ها	سطح معناداری	درجه آزادی	T	
کران پایین	کران بالا					
-۰,۳۲۳۵	-۰,۵۶۹۸	-۴,۴۴۶۶۷	۰,۰۰۰	۱۱۹	-۷,۱۸۰	انگیزش

با توجه به اینکه سطح معناداری محاسبه شده کمتر از خطای ۰.۰۵ است ولی سطوح اطمینان پایین و بالا هر دو منفی هستند، فرضیه دوم رد می شود. بنابراین از دیدگاه جامعه مورد نظر، انگیزش هوش فرهنگی بر عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ رابطه معناداری ندارد.

• بین رفتار هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران راهور تهران بزرگ رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳: رابطه رفتار هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران راهور تهران بزرگ

مقدار مورد ادعای آزمون = ۴						متغیر
فاصله اطمینان ۹۵٪ تفاوت		تفاوت میانگین ها	سطح معناداری	درجه آزادی	T	
کران پایین	کران بالا					
۰,۳۰۵۸	۰,۰۱۹۲	۰,۱۴۳۳۳	۰,۰۰۷	۱۱۹	۲,۱۴۷۴	رفتار

با توجه به اینکه سطح معناداری محاسبه شده کمتر از خطای ۰.۰۵ است و سطوح اطمینان پایین و بالا هر دو مثبت‌اند، فرضیه سوم نیز پذیرفته می شود. بنابراین رفتار هوش فرهنگی مدیران راهور تهران بزرگ بر عملکرد آنها تأثیر دارد.

• بین راهبرد هوش فرهنگی و عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ رابطه وجود دارد.

جدول ۴: رابطه راهبرد هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران راهور تهران بزرگ

مقدار مورد ادعای آزمون = ۴						متغیر
فاصله اطمینان ۹۵٪ تفاوت		تفاوت میانگین‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی	T	
کران پایین	کران بالا					
۰,۳۰۵۶	۰,۰۶۴۴	۰,۱۸۵۰۰	۰,۰۰۳	۱۱۹	۳,۰۳۷	راهبرد

با توجه به اینکه سطح معناداری محاسبه شده کمتر از خطای ۰.۰۵ است و سطوح اطمینان پایین و بالا هر دو مثبت‌اند، فرضیه چهارم نیز پذیرفته می‌شود.

الویت‌های مؤلفه‌های هوش فرهنگی

برای تعیین الویت عوامل هوش فرهنگی، از آزمون میانگین رتبه‌ای فریدمن استفاده شد.

جدول ۵: الویت‌های مؤلفه‌های هوش فرهنگی

میانگین رتبه‌ای	مؤلفه
۳,۰۰	راهبرد
۲,۷۶	رفتار
۲,۵۵	دانش
۱,۶۹	انگیزش

با توجه به جدول فوق، از نظر پاسخ‌گویان، راهبرد هوش فرهنگی در اولویت اول هوش فرهنگی و انگیزش هوش فرهنگی در اولویت آخر عوامل مورد نظر قرار دارد. بنابراین می‌توان گفت راهبرد هوش فرهنگی بیشترین تأثیر را در عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ دارد در حالی که مؤلفه انگیزش هوش فرهنگی کمترین تأثیر را در عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ دارد.

نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق نشان داد بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای روسای مناطق راهور تهران بزرگ رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. از سوی دیگر، بین ابعاد هوش فرهنگی شامل راهبرد، دانش و رفتار با عملکرد وظیفه‌ای رابطه معنادار و مستقیمی به دست آمد. نتایج تحقیق هادی‌زاده مقدم و حسینی (۲۰۰۸) نیز نشان داد بین سه بعد دانش، رفتار و انگیزش و اثر بخشی گروهی رابطه وجود دارد. تحقیق انگ و همکاران (۲۰۰۷) هم نشان داد که بین دو بعد رفتار و انگیزش با عملکرد رابطه وجود دارد.

همسویی نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات ذکر شده، نشان از اعتبار بالای رابطه بین هوش فرهنگی و بهبود عملکرد وظیفه‌ای دارد. بنابراین افراد از دانش و کنترل فرآیندهای فکری، فردی مرتبط با هوش فرهنگی استفاده کرده و زیر بنایی برای دریافت و رمز گشایی 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 اثربخش عمل می‌کنند. بنابراین در گروه‌هایی که از تنوع فرهنگی برخوردارند، می‌توان از طریق ارتقای هوش فرهنگی کارکنان میزان عملکرد مطلوب آنان را افزایش داد.

در این تحقیق با توجه به رابطه رگرسیون بین عملکرد وظیفه‌ای مدیران و رؤسای مناطق راهور تهران بزرگ و ابعاد هوش فرهنگی (دانش، رفتار و راهبرد) از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. بنابراین تمایل روسا و مدیران راهور مناطق تهران بزرگ برای آشنایی با فرهنگ‌های افراد دیگر باعث می‌شود آنها بتوانند در موقعیت‌های فرهنگی مختلف به صورتی اثربخش عمل کنند و میزان عملکرد وظیفه‌ای خود را به نحو چشم‌گیری ارتقا بخشد.

آموزش‌های فرهنگی به کارکنان، آشنا کردن آنها با ارزشها و هنجارها و رفتارها، تفاوت‌ها و تشابهات فرهنگ‌های مختلف، فراهم کردن شرایطی که افراد بتوانند تعامل بیشتری با یکدیگر داشته باشند، مورد توجه قرار دادن نمادها و مناسبت‌ها در فرهنگ‌های مختلف توسط سازمان، از زمره راه‌های توسعه و ارتقای هوش فرهنگی کارکنان هستند. این شیوه‌ها قادر خواهند بود درک، علاقه، قدرت سازگاری، اثر بخشی ارتباطات و تحمل افراد نسبت به افراد دیگر فرهنگ‌ها و همچنین

انگیزه برای در آمیختن با همکاران از فرهنگ‌های دیگر را افزایش دهند. از سوی دیگر از نتایج تحقیق می‌توان چنین استنباط کرد که هر چه اثر بخشی گروه‌هایی که دارای تنوع فرهنگی هستند بیشتر باشد، سازگاری آنها نسبت به رفتارها و هنجارهای مختلف اعضا بیشتر است. شاید بتوان گفت شایستگی و افتخار ناشی از اثر بخشی بالای یک گروه کاری، موجب بهبود روابط بین افراد و در نتیجه تاب آوری و سازگاری بیشتر افراد نسبت به یکدیگر می‌شود.

اساساً برای تقویت هوش فرهنگی لازم است پس از سنجش این هوش در افراد و تعیین نقاط قوت و ضعف آنها، یک سری گام‌هایی به شرح زیر برداشت:

گام اول: فرد در شروع تلاش برای پرورش هوش فرهنگی، نقاط قوت و ضعف خود در این زمینه را بررسی می‌کند.

گام دوم: شخص متناسب با نقاط ضعفش، برنامه‌های آموزشی لازم را انتخاب می‌کند.

گام سوم: آموزشی که در گام پیشین تعیین شد، به مرحله اجرا گذاشته می‌شود.

گام چهارم: فرد منابع لازم را برای پشتیبانی از رویکردی که انتخاب کرده است فراهم می‌کند.

گام پنجم: در این گام بر مبنای نقاط قوت و ضعف باقیمانده، فرد به تکمیل مهارت‌هایش اقدام می‌کند.

گام ششم: شخصی که وارد یک موقعیت فرهنگی جدید می‌شود، باید بر جو غریبه آن غلبه کند.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش، موارد زیر به عنوان پیشنهادها کاربردی پیشنهاد می‌شود:

۱- با توجه به روند رو به رشد ارتباطات فرهنگی و تعاملات گسترده بین فرهنگی زمینه تحقیقات وسیع‌تر در سطح سازمان فراهم شود.

۲- با توجه به چند بعدی بودن مفهوم هوش فرهنگی، زمینه تحقیقات جدیدی فراهم می‌شود. برای مثال می‌توان چگونگی تأثیر ابعاد مختلف هوش فرهنگی را بر سطوح فردی مانند رضایت شغلی، گردش شغلی و مدیریت استرس مورد بررسی قرار داد.

۳- اگر چه اغلب تحقیقات انجام شده، متوجه نحوه تعامل با فرهنگ‌های ملی بیگانه بوده

است، اما چنانکه مشاهده شد قابلیت تعمیم به خرده فرهنگ‌های نژادی و قومی درون فرهنگ ملی را نیز دارد.

۴- اعزام دانشجویان در قالب کارورزی به مکانی غیر از زادگاه و سرزمین بومی او به منظور تقویت هوش فرهنگی و آموختن نحوه تعامل با سایر فرهنگ‌ها.

۵- تهیه منابع اطلاعاتی در زمینه‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و ... ایران با توجه به دروس و سرفصل‌های تنظیمی برای تدریس و تقویت هوش فرهنگی دانشجویان.

۶- برگزاری ادوار آموزشی ویژه مدیران اساتید و کارکنان راهنمایی و رانندگی در ارتباط با تقویت هوش فرهنگی.

Archive of SID

منابع

- احمدی، حسن و ماهر، فرهاد. (۱۳۸۵). شناخت بازی‌های ذهن. تهران: نشر پردیس.
- اشترنبرگ، رابرت. روانشناسی شناختی، ترجمه سید کمال خرازی و الهه حجازی. تهران: انتشارات سمت.
- اعرابی، محمد. ایزدی، داود، (۱۳۷۹) مدیریت در پهنه فرهنگ‌ها. دفتر پژوهش‌های بازرگانی.
- باقری، افسانه. (۱۳۸۵). مفاهیم مبهم بهره‌وری و عملکرد. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۷۳، تهران.
- پیازده، ژان. (۱۳۵۷). روانشناسی هوش، ترجمه حبیب اله ربانی. تهران: انتشارات صفی علیشاه.
- توماس، دیوید سی و انیکسون، کر. (۱۳۸۷). هوش فرهنگی مهارت‌های انسانی برای کسب و کار جهانی، ناصر میر سپاسی، تهران: انتشارات میثاق.
- خاکپور، عباس. (۱۳۸۳). بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) مدیران مدارس شهر همدان در سال تحصیلی ۸۲-۸۳، کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی
- دولان، شیمون و شولر، رندان. (۱۳۸۱). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه محمد صائبی، تهران: مؤسسه آموزشی مدیریت و برنامه ریزی.
- راس، آلن ا. (۱۳۸۴). روانشناسی شخصیت: نظریه‌ها و فرآیندها. ترجمه سیاوش جمالفر. انتشارات نشر روان. تهران.
- راموز، نجمه. (۱۳۸۳). هوش فرهنگی اکسیر موفقیت مدیران در کلاس جهانی، مجله علمی - پژوهشی اقتصاد و مدیریت. شماره ۳.
- رحم‌نیا، فریبرز. مرتضوی، سعید (۱۳۸۹). دل‌رام، طوبی. بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران. نشریه مدیریت فردا.
- سولسو، رابرت ال. (۱۳۷۱). روانشناسی شناختی. ترجمه فرهاد ماهر. تهران: انتشارات رشد.
- سید جوادین، سیدرضا. (۱۳۸۳). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات نگاه دانش.
- فیاضی، مرجان و جان نثار احمدی، هدی. (۱۳۸۵). هوش فرهنگی نیاز مدیران در قرن تنوع. ماهنامه تدبیر. شماره ۱۷۲.

- موساکوفسکی، الین و ارلی، کریستوفر. (۱۳۸۳). عملکرد وظیفه‌ای برتر: هوش فرهنگی. ترجمه محمد ابراهیم محجوب. گزیده مدیریت. شماره ۴۳.
- هرسی، پال و بلانچارد، کنث. (۱۳۸۲). مدیریت رفتار سازمانی کاربرد منابع انسانی. ترجمه علی علاقه بند. تهران: انتشارات امیر کبیر.

- Earley, P.ChristopherandAngs (2003); CulturalIntelligence: indivisualinteractio nsacrosscultures. Stanford ,CA. StanfordsBusinessBooks.
- Earley, P.Christopher, Mosakowski, Elaine (October 2004) CulturalIntelligence, HarvardbusinessReview, pp139-146.
- GreenL.AnnaandHillY.Aretha(2005)”,TheUseofMultipleIntelligencestoEnhanc eTeamProductivity “ManagementDecision ,Vol.43 , No.3,pp.349-359.
- MoynihanM.LisaandPeterson (2005), Cultural Intelligenceand Multinational Team Experience:Doesethe Experienceof Workingina Multinational Teams Improve Cultural Intelligence? ”London Business School.
- PetersonB , (2004) ; Culturalintelligence : Agudetoworkingwithpeoplefromothe rcultures . Yurmouth,ME . InterculturalPress.
- SternbergJ,Robert(1999),”SuccessfulIntelligence : FindingaBalance “,TrendsIn CognitiveSciences,Vol.3,No.11.
- Tan, Joo-seng(November/December2004), CulturalIntelligenceandtheGlobalEc onomy, LIA, vol24, numbers 5, pp19-21.
- VanDriel, Marinus, (2008),”CulturalIntelligenceasanEmergentOrganizationalLe velConstruct”, FloridaInstituteofTechnology.
- VanDyne, Lin – Ang, Soon, (2005), “CulturalIntelligence: AnEssentialapability orIndividualsinContemporaryOrganizations”, GlobalEdge. Msu.