

بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی در بین کارکنان اداری دانشگاه ارومیه

سامان علیزاده^۱، رضا حسن زاده^۲

۱. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه

۲. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه ارومیه

نام نویسنده مسئول:

سامان علیزاده

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی کارکنان اداری دانشگاه ارومیه انجام شده است. جامعه آماری مورد مطالعه این پژوهش کلیه کارکنان زن و مرد اداری، رسمی، پیمانی و قراردادی دانشگاه ارومیه بوده که در سال تحصیلی ۱۳۹۴ در خدمت دانشگاه بودند که تعداد این کارکنان طبق آمار کارگزینی پرسنلی دانشگاه ۵۳۰ نفر بودند و از بین آنان ۲۲۳ نفر به روش نمونه گیری طبقه ای متناسب و با استفاده از فرمول کوکران به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه های هوش فرهنگی (آنگ و همکاران، ۲۰۰۷) و اعتماد سازمانی (مایر و داویز، ۱۹۹۹) استفاده شد. ضرایب پایایی این پرسشنامه ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب $a=0/85$ ، $a=0/84$ می باشد. داده ها پس از جمع آوری براساس فرضیه های پژوهش و با استفاده از تحلیل واریانس چندمتغیره و رگرسیون چندگانه تحلیل شد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین مولفه های هوش فرهنگی با کل ابعاد اعتماد سازمانی، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. هم چنین مولفه های فراشناختی، شناختی و انگیزشی نیز می تواند به طور مثبت و معنی داری، ابعاد اعتماد سازمانی را پیش بینی کند اما مولفه رفتاری هوش فرهنگی نمی تواند به طور معنی داری، ابعاد اعتماد سازمانی را پیش بینی کند.

کلیدواژه ها: هوش فرهنگی، اعتماد سازمانی، کارکنان دانشگاه ارومیه.

مقدمه

امروزه تعداد پست های مدیریتی که تعاملات بین المللی به صورت جزء لاینفک وظایف آن ها در آمده است، رو به فزونی است و یکی از مهم ترین وظایف این دسته از مدیران، تعاملات بین المللی متناسب با سایر فرهنگ ها می باشد (قلی پور، ۱۳۸۶، ص ۳۰۹). در دهه گذشته پدیده جهانی سازی با ایجاد دهکده جهانی و تشکیل دنیای بی مرز، بر تعداد سازمان های حاضر در خارج از مرزها و رقابت میان آن ها افزوده است. یک ویژگی برجسته جهانی شدن که به طور عمیقی سازمان های امروزی را تحت تاثیر قرار می دهد، گرایش عمده سازمان ها به سوی تنوع فرهنگی است. جهانی شدن شامل فرایندهای تعامل اجتماعی در یک مقیاس جهانی و ملی می باشد که در آن افراد بسیاری از ملیت ها و قومیت های مختلف با هم پیوند و ارتباط دارند و در یک محیط متفاوت از نظر فرهنگی هم در داخل سازمان و هم در خارج از آن با همدیگر کار می کنند (تن و همکاران^۱، ۲۰۰۴، ص ۱۳). هوش فرهنگی حوزه مدرنی است از هوشمندی که امکان میانجی گری در فضاهای کاری متنوع و متغیر را مطرح می کند برخی از جنبه های فرهنگی مساله کاملا قابل دیدن است و آشکارا می توان این هوشمندی را در نحوه برخورد برخی از افراد و در رفتارهایی که انجام می دهند مشاهده کرد. در هر حال فهم بیشتر موقعیت ها و بخش های چالش برانگیز فرهنگ مرتبطند با عقاید، ارزش ها، انتظارات، نگرشها و مفروضه هایی که بطور آشکارا یا نهان قابل مشاهده و ارزیابی هستند. پس هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط های کاری متنوع دارد. برخی از جنبه های فرهنگ را به راحتی می توان دید. عوامل آشکاری مثل هنر، موسیقی، سبک رفتاری از این جمله اند. اما شبیه بخش های چالش برانگیز فرهنگ، پنهان است کسی که دارای هوش فرهنگی بالایی است می تواند از شباهت ها به نحو صحیح استفاده نمود، و تفاوتها را در راستای موفقیت ها بکار گیرد. این افراد قادرند به آسانی اختلاف ها را رفع نموده و نوعی سینرژی (هم افزایی) فرهنگی را به وجود آورند. این سینرژی نوعی هم افزایی برای حل مسایل، کسب دیدگاه های نوین و افزایش علاقمندیها و متنوعات مختلف در درون فضای کاری می باشد (انگ و ریو^۲، ۲۰۰۵، ص ۴۵)

مفهوم هوش فرهنگی برای نخستین بار به وسیله ارلی و انگ 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 کرده اند (ارلی و انگ^۳، ۲۰۰۳، ص ۶۵). توماس و ارلون^۴ هوش فرهنگی را به عنوان نظامی از توانایی های تعاملی تعریف کرده اند که در واقع هوش فرهنگی، ظرفیتی به افراد می دهد تا در مواجهه با فرهنگ های مختلف درک و فهم درستی داشته باشند و به طور مناسب عمل کنند (توماس و ارلون، ۲۰۰۸، ص ۸).

ابعاد هوش فرهنگی

ارلی و انگ (۲۰۰۳) هوش فرهنگی را شامل چهار سازه^۵ فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری می دانند که در ادامه، توضیح داده می شود:

هوش فرهنگی فراشناختی^۵: روشی است که یک فرد تجارب بین فرهنگی را از آن طریق استدلال می کند. این مؤلفه هوش فرهنگی فرایندی را مورد توجه قرار می دهد که افراد برای به دست آوردن و فهم دانش فرهنگی به کار می گیرند (انگ و ون داین، ۲۰۰۹، ص ۳۸).

^۱ . Tan & et al

^۲ . Ang & Reo

^۳ . Earley & Ang

^۴ . Thomas & Early

^۵ . Metacognitive component

هوش فرهنگی شناختی^۱: ادراک یک فرد از چگونگی تشابه و تفاوت فرهنگ‌ها است این مؤلفه هوش فرهنگی، دانش عمومی فرد را در مورد فرهنگ‌ها، اطلاعاتی درباره آداب و رسوم، سنت‌ها، ارزش‌ها و اعتقادات را انعکاس می‌دهد (ارلی و انگ، ۲۰۰۳، ص ۵۴).

هوش فرهنگی انگیزشی^۲: حجم و جهت انرژی افراد برای تعامل موثر در فرهنگ جدید را نشان می‌دهد (ارلی و موساکوفسکی، ۲۰۰۴، ص ۴۶).

هوش فرهنگی رفتاری^۳: قابلیت فرد برای نمایش اعمال و گفتار کلامی و غیرکلامی مناسب در تعامل و ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های مختلف را نشان می‌دهد (همان، ص ۴۶).

اعتماد سازمانی^۴

مفهوم اعتماد سازمانی از جمله مفاهیمی است که از سوی صاحب‌نظران رشته‌های علمی مختلف، مورد توجه و بررسی قرار گرفته است. دنیس^۵ (۲۰۰۴) اعتماد را مفهومی چند سطحی که به تعاملات سطوح گوناگون همکاران، تیم‌ها و سطوح درون سازمانی مربوط می‌شود. میسزتال^۶ (۱۹۹۶) اظهار می‌دارد که «اعتماد تأمین‌کننده ارتباطات و گفت‌وگو است» و می‌توان امکان دسترسی به افراد را برای تبادل سرمایه فکری فراهم سازد. بویسوت^۷ (۱۹۹۵) بر اهمیت اعتماد بین افراد برای ایجاد دانش در شرایط ابهام و عدم اطمینان زیاد تأکید دارد. اعتماد کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی به شمار می‌رود. سطح پایین اعتماد باعث می‌شود که کارکنان جریان اطلاعات را در سازمان منحرف کنند و سوء ظن و بدگمانی در بین کارکنان رواج یابد و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیمات سازمان کیفیت مطلوبی نداشته باشد (بایرد و آماندا^۸، ۱۹۹۵). بلوم کویست^۹ (۲۰۰۰) معتقدند که اعتماد نقش چشمگیری در افزایش مشارکت در سازمانها دارد. اعتماد بین افراد و سازمانها باعث می‌شود تا تعاملات و روابط منظم و منطقی بین افراد به وجود آید. اعتماد فرصتی را برای ایجاد همکاری سازمانها ایجاد می‌کند تا بر مبنای آن سرمایه‌گذاری خود را افزایش دهد (بلوم کویست، ۲۰۰۰، ص ۷۵).

امروزه اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی به طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است در مطالعات سازمانی نیز از اعتماد به عنوان عامل بنیادی برای سازمانهای اثر بخش نام برده می‌شود و متخصصین رهبری و محققان به اهمیت ایجاد اعتماد در بین نیروی کار اذعان دارند. مطالعه ادبیات سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی است (ارگریس، ۱۹۷۳؛ کاوی، ۱۹۹۰؛ لیکرت، ۱۹۶۷؛ مک گرگور، ۱۹۶۱؛ به نقل از کاظم زاده بیطالی، ۱۳۹۰، ص ۲۹). بالا بودن اعتماد درون سازمانی ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقاء بهره‌وری را تا حدی جبران می‌کند.

ابعاد اعتماد سازمانی

اعتماد سازمانی بیشتر به انتظارات مثبت اشخاص و توقعاتی که اعضای سازمان درباره صلاحیت، قابلیت اطمینان و خیرخواهی دارند و نیز اعتماد مؤسسه‌ای بین سازمان و افراد اطلاق می‌شود. و اعتماد سازمانی شامل هر دو نوع اعتماد بین فردی و مؤسسه‌ای می‌شود. اعتماد بین

1. Cognitive component

2. Motivational component

3. Behavioral component

4. Organizatinal trust

5. Dennis

6. Misztal

7. Boisot

8. Baierd and Amand

9. Blomqvist and Sthale

فردی می تواند در دو بعد طبقه بندی شود: الف. اعتماد افقی؛ یعنی اعتماد بین کارکنان با یکدیگر؛ ب. اعتماد عمودی؛ یعنی اعتماد بین کارکنان و مدیر(کوستیگان و همکاران^۱ ۱۹۹۸) که این اعتماد ممکن است بر پایه صلاحیت، قابلیت اطمینان و خیرخواهی باشد(مایر و همکاران، ۲۰۰۴، صص ۷۰۹-۷۳۴).

اعتماد سازمانی غیر شخصی اعتماد مؤسسه ای نامیده می شود که می تواند در اعتماد اعضای سازمان به استراتژی سازمان، صلاحیت فناوری آن، ساختارها و پردازشهای خوب آن توصیف شود. اتکینسون و بوچر^۲ (۲۰۰۳) نیز اعتقاد دارند که اعتماد به هر دو شکل شخصی و مؤسسه ای وجود دارد. با توجه به نظر مک نایت و همکاران^۳ اعتماد مؤسسه ای بدین معناست که یک نفر عقیده دارد ساختارهای مؤسسه ای در جایگاهی هستند که شخص را قادر به محقق ساختن و آینده موفقیت آمیز می کنند(مک نایت و همکاران، ۱۹۹۸، ص ۸۶).

بدلیان (۱۳۹۱) در پژوهش خود تحت عنوان « رابطه بین هوش فرهنگی با اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه »، نشان دادند که بین هوش فرهنگی با اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین نتایج نشان داد که ارتباط معنی داری بین اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی وجود دارد.

کیخانی و قنادی (۱۳۹۰) در مطالعه ای به این نتیجه رسیدند که با افزایش هوش فرهنگی(انگیزشی)، سازگاری شغلی نیز افزایش می یابد. هم چنین نتایج نشان داد که ارتباط معنی داری بین هوش فرهنگی با اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی وجود دارد اما رابطه بین ابعاد رفتاری هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی معنی دار نبود.

ارلی و انگ (۲۰۰۳) در پژوهشی تحت عنوان " ارزشیابی هوش فرهنگی و تاثیر آن بر قضاوت فرهنگی، فرآیند تصمیم گیری، سازگاری فرهنگی و عملکرد " نشان دادند که مولفه فراشناختی و شناختی هوش فرهنگی به طور معناداری می تواند قضاوت فرهنگی و فرآیند تصمیم گیری و عملکرد را پیش بینی کند و هوش فرهنگی انگیزشی به طور معنی دار فقط می تواند سازگاری عمومی در محیط های درون فرهنگی را پیش بینی کند در حالی که هوش فرهنگی رفتاری با سازگاری عمومی و عملکرد کاری در محیط های درون فرهنگی ارتباط دارد.

تای و تمپلر^۴ (۲۰۰۶) در تحقیق خود به این موضوع پی بردند که ارتباط مثبتی بین هوش فرهنگی انگیزشی و سازگاری شغلی وجود دارد. آنها به عنوان قسمتی از اصل نظری تحقیقاتشان به انج و همکاران استناد می کنند. انج و همکاران این طور می گویند که مهاجرانی که سطوح بالاتری از هوش فرهنگی انگیزشی را دارند، تمایل به آزادی بیشتری برای تجربه های جدید دارند و برای انطباق با فرهنگ جدید مصرتر می باشند. از این لحاظ این امکان وجود دارد که آنها را به لحاظ روحی آماده کرد تا به هنگام ضرورت در یک موقعیت کاری جدید، رفتارشان را اصلاح کنند. آنها همچنین به این موضوع که در تحقیقات قبلی نشان داده شده بود، پی بردند که رهبرانی موفق تر می باشند که از لحاظ فرهنگی مابراجو و ذاتا با انگیزه باشند.

با توجه به مطالب گفته شده امروزه اکثر سازمان ها هوش فرهنگی را مزیتی رقابتی و قابلیت راهبردی می دانند. از این رو هوش فرهنگی از چند جهت شایسته بررسی بیشتری است : نخست اینکه ، هوش فرهنگی حتی در میان انواع جدید هوش از عمر و پیشینه کمتری برخوردار است و از این جهت موضوعی بکر و جذاب برای پژوهشگران محسوب می شود. دوم اینکه، با گسترش فعالیت های تجاری بین المللی، نیاز به قابلیت که مدیران را در برخورد با پیچیدگی های فرهنگی پیش رو یاری رساند، بیش از پیش احساس می شود . سوم این که هوش فرهنگی

¹ . Costigan et al

² . Atkinson and Butcher

³ . Mcknight, et al

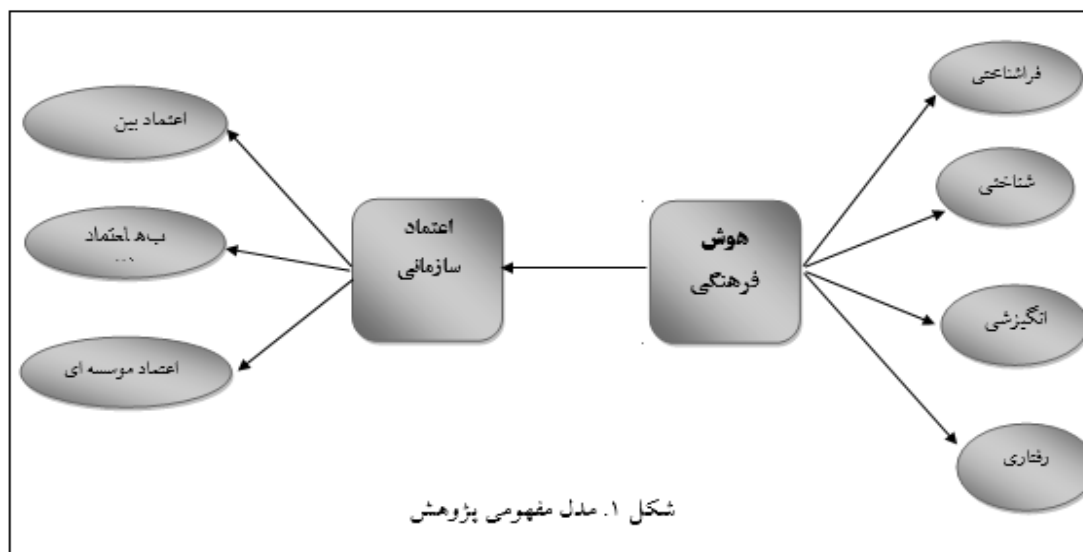
⁴.Tay &Templer

اگرچه در بیشتر مطالعاتی که تاکنون صورت گرفته، متوجه نحوه تعامل با فرهنگ‌های ملی بیگانه بوده است، اما قابلیت تعمیم به خرده‌فرهنگ‌های نژادی و قومی درون فرهنگ ملی را نیز دارد. از این رو، مدیران محلی نیز می‌توانند از آن در تعاملات روزمره بهره گیرند (خاشعی، مستمع، ۱۳۹۰: ۷۱-۷۲). تقویت هوش فرهنگی در محیط کار دارای مزایای زیادی است که یکی از مزایای آن افزایش اعتماد است. اگر جامعه ما خواهان ارائه خدمات بهتری از سوی کارکنان محیط‌های آموزشی و بالادست دانشگاه‌ها است، باید نیازها، خواسته‌ها، مشکلات و عوامل تأثیرگذار بر چگونگی ارائه این خدمات از سوی کارکنان موردتوجه قرار گیرد.

بنابراین هدف از انجام این تحقیق پیدا کردن دلایلی دال بر وجود رابطه بین هوش فرهنگی، اعتماد سازمانی است. به عبارت دیگر، این پژوهش به دنبال پاسخ دادن به این سؤال است که آیا بین هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی در جامعه مورد مطالعه رابطه وجود دارد؟ و میزان این ارتباط چگونه است؟

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین مولفه‌های هوش فرهنگی و کل ابعاد اعتماد سازمانی رابطه وجود دارد.
۲. بین مولفه‌های هوش فرهنگی و اعتماد بین کارکنان رابطه وجود دارد.
۳. بین مولفه‌های هوش فرهنگی و اعتماد کارکنان به مدیر رابطه وجود دارد.
۴. بین مولفه‌های هوش فرهنگی و اعتماد موسسه‌ای رابطه وجود دارد.
۵. بین نظرات اعضای کارکنان در زمینه هوش فرهنگی با توجه به ویژگی‌های دموگرافیک آنها (جنسیت، وضعیت تاهل، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) تفاوت معناداری وجود دارد.
۶. بین نظرات اعضای کارکنان در زمینه اعتماد سازمانی با توجه به ویژگی‌های دموگرافیک آنها (جنسیت، وضعیت تاهل، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) تفاوت معناداری وجود دارد.



روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی می باشد و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات و داده ها یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش هایی است که هدف آنها شناخت و توصیف کردن شرایط یا پدیده مورد بررسی است.

جامعه آماری پژوهش

جامعه آماری مورد مطالعه ۵۳۰ نفر از کارکنان اداری دانشگاه ارومیه را شامل می شود. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای، متناسب با حجم هر یک از دانشکده ها، ۲۲۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده است. برای تعیین حجم نمونه مورد نظر با توجه به حجم جامعه آماری از فرمول کوکران استفاده شده است. از ۲۲۳ نفر نمونه مورد مطالعه ۱۳۲ نفر مرد و ۹۱ نفر زن بوده اند. از ۲۲۳ نفر نمونه مورد مطالعه ۵۷ نفر دارای سن کمتر از ۳۰ سال، ۶۸ نفر دارای سن بین ۳۱ تا ۴۰، ۸۰ نفر دارای سن بین ۴۱ تا ۵۰ و ۱۸ نفر دارای سن بیشتر از ۵۱ سال بوده اند. از ۲۲۳ نفر نمونه ۳۸ نفر دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۱۹ نفر دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم، ۹۷ نفر لیسانس و ۶۹ نفر دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس بودند.

ابزار مورد استفاده در پژوهش

داده های مورد نیاز در پژوهش حاضر با دو پرسشنامه استاندارد جمع آوری شده است که در ذیل بیان می شود:

الف) پرسشنامه هوش فرهنگی: پرسشنامه مذکور براساس مولفه های هوش فرهنگی ارلی و انگ (۲۰۰۷) تدوین شده است. پرسشنامه مذکور، بیست گویه را شامل می شود و با استفاده از مقیاس پنج درجه ای لیکرت، هوش فرهنگی را مورد سنجش قرار می دهد. پایایی این پرسشنامه $a=0/85$ بدست آمد.

ب) پرسشنامه اعتماد سازمانی: پرسشنامه مذکور براساس مولفه های اعتماد سازمانی مایر و داویز (۱۹۹۹) تدوین شده است. پرسشنامه مذکور، بیست گویه را شامل می شود و با استفاده از مقیاس پنج درجه ای لیکرت، هوش فرهنگی را مورد سنجش قرار می دهد. پایایی این پرسشنامه $a=0/84$ بدست آمد.

یافته های پژوهش

فرضیه اول: بین مولفه های هوش فرهنگی و کل ابعاد اعتماد سازمانی رابطه وجود دارد.

جدول (۱): نتایج تحلیل مانوای رابطه بین هر یک از مولفه های هوش فرهنگی و کل ابعاد اعتماد سازمانی

مولفه های هوش فرهنگی	لامبدای ویلکز	ضریب F	درجه آزادی	سطح معنی داری	میزان اشتراک	توان آماری
فراشناختی	.91	6/92	۳	۰/۰۰۰	۰/23	1.00
شناختی	.9۶	2/2۹	۳	۰/01	۰/18	.97
انگیزشی	.98	.891	۳	۰/01	.0۸	.74
رفتاری	.۹۹	.303	۳	۰/44	۰/01	.69

در جدول (۱)، ضرایب F نشان داد که رابطه مثبت و معنی داری بین فراشناختی ($P=۰/00۰$) با میزان اشتراک ۰/23، شناختی ($P=۰/۰1$) با میزان اشتراک ۰/18، انگیزشی ($P=۰/۰۱$) با میزان اشتراک ۰/08 با ابعاد اعتماد سازمانی وجود دارد. لذا، فرضیه در سه مورد تایید می شود. و توان آماری آنها نیز بالای ۰/۸ می باشد که بیانگر کفایت حجم نمونه برای آزمایش این فرضیه است. رابطه معناداری بین مولفه رفتاری هوش فرهنگی و کل ابعاد اعتماد سازمانی وجود ندارد و فرضیه یک در این مورد تایید نمی شود.

فرضیه دوم: بین مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد بین کارکنان رابطه وجود دارد.

جدول (۲): نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه رابطه هر یک از مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد بین کارکنان

متغیرهای پیش بین	متغیر ملاک	F	P	R	R^2	β	T	P
فراشناختی	اعتماد بین کارکنان	18.346	.000	.60	.36	0/36	۳/912	۰/۰۰۰
شناختی						0/11	0/145	۰/۰۶
انگیزشی						0/25	1/518	۰/۰۱
رفتاری						0/44	۴/514	۰/۰۰۰

براساس نتایج جدول (۲)، مقدار آماره آزمون برای بررسی رابطه بین هر یک از مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد بین کارکنان، برابر با 18/34 است که در سطح ($P=0.000$) معنی دار است. مقدار R^2 نشان می دهد که ۰/۳۶ از واریانس اعتماد بین کارکنان توسط مولفه های هوش فرهنگی تبیین می شود. همچنین نگاهی به ضرایب رگرسیون بیانگر آن است که ابعاد فراشناختی ($\beta = 0/36$)، انگیزشی ($\beta = 0/25$) و رفتاری ($\beta = 0/44$) می تواند اعتماد بین کارکنان را به طور موثر و معنا دار پیش بینی کند.

فرضیه سوم: بین مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد کارکنان به مدیر رابطه وجود دارد.

جدول (۳): نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه رابطه هر یک از مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد کارکنان به مدیر

متغیرهای پیش بین	متغیر ملاک	F	P	R	R^2	β	t	P
فراشناختی	اعتماد کارکنان به مدیر	14.214	.000	.46	.21	0/23	۳/602	۰/۰۰۰
شناختی						0/10	1/173	۰/۰۳
انگیزشی						0/15	1/955	۰/۰۱
رفتاری						0/02	0/184	۰/۱۲

براساس نتایج جدول (۳)، مقدار آماره آزمون برای بررسی رابطه بین هر یک از مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد کارکنان به مدیر، برابر با ۱۴/۲۱۴ است که در سطح ($P=0.000$) معنی دار است. مقدار R^2 نشان می دهد که ۰/۲۱ از واریانس اعتماد کارکنان به مدیر توسط مولفه های هوش فرهنگی تبیین می شود. همچنین نگاهی به ضرایب رگرسیون بیانگر آن است که ابعاد فراشناختی ($\beta = 0/23$)، شناختی ($\beta = 0/10$) و انگیزشی ($\beta = 0/15$) می تواند اعتماد کارکنان به مدیر را به طور موثر و معنا دار پیش بینی کند.

فرضیه چهارم: بین مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد موسسه ای رابطه وجود دارد.

جدول (۴): نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه رابطه هر یک از مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد موسسه ای

متغیرهای پیش بین	متغیر ملاک	F	P	R	R ²	β	t	P
فراشناختی	اعتماد موسسه ای	12.124	.000	.40	.16	0/30	۴/149	۰/۰۰۰
شناختی						0/20	2/909	۰/004
انگیزشی						0/05	0/978	۰/15
رفتاری						0/02	0/756	۰/25

براساس نتایج جدول (۴)، مقدار آماره آزمون برای بررسی رابطه بین هر یک از مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد بین کارکنان، برابر ۱۲/۱۲۴ است که در سطح (P=0.000) معنی دار است. مقدار R^2 نشان می دهد که ۰/۱۶ از واریانس اعتماد موسسه ای توسط مولفه های هوش فرهنگی تبیین می شود. همچنین نگاهی به ضرایب رگرسیون بیانگر آن است که ابعاد فراشناختی ($\beta = 0/30$) و شناختی ($\beta = 0/20$) می تواند اعتماد موسسه ای را به طور موثر و معنادار پیش بینی کند.

فرضیه پنجم: بین نظرات اعضای کارکنان در زمینه هوش فرهنگی با توجه به ویژگی های دموگرافیک آنها (جنسیت، وضعیت تاهل، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول (۵): نتایج آزمون t مقایسه نظرات اعضای کارکنان بر حسب جنسیت و وضعیت تاهل

منبع	آماره	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	آماره T	P
هوش فرهنگی	مرد	132	۳/65	۰/39	221	-۰/34	۰/27
	زن	91	۳/67	۰/48			
هوش فرهنگی	مجرد	45	۳/69	۰/26	221	۰/61	۰/54
	متاهل	۱۷۸	۳/65	۰/46			

نتایج حاصل از جدول (۵) نشان می‌دهد که t مشاهده شده در سطح $(P < 0/05)$ تفاوت معنی‌داری بین میانگین نظرات اعضای کارکنان در خصوص هوش فرهنگی بر حسب جنسیت و وضعیت تاهل وجود ندارد.

جدول (۶): نتایج آزمون F مقایسه نظرات اعضای کارکنان بر حسب سطح تحصیلات و سابقه خدمت

منبع	آماره	متغیر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	P
هوش فرهنگی	مدرک تحصیلی	بین گروهی	2/68	3	0/89	4/98	0/002
		درون گروهی	39/36	219	0/18		
		کل	42/05	222			
هوش فرهنگی	سابقه خدمت	بین گروهی	0/84	2	0/42	2/26	0/11
		درون گروهی	41/20	220	0/18		
		کل	42/05	222			

نتایج حاصل از جدول ۶ نشان می‌دهد، F مشاهده شده در سطح $(P \leq 0/05)$ تفاوت معنی‌داری بین میانگین نظرات اعضای کارکنان در خصوص هوش فرهنگی بر حسب سطح تحصیلات وجود دارد ($p = 0/002$). اما تفاوت معنی‌داری بین میانگین نظرات اعضای کارکنان در خصوص هوش فرهنگی بر حسب سابقه خدمت مشاهده نشد.

فرضیه ششم: بین نظرات اعضای کارکنان در زمینه اعتماد سازمانی با توجه به ویژگی‌های دموگرافیک آنها (جنسیت، وضعیت تاهل، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول (۷): نتایج آزمون t مقایسه نظرات اعضای کارکنان بر حسب جنسیت و وضعیت تاهل

منبع	آماره	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	آماره T	P
اعتماد سازمانی	مرد	132	3/49	0/50	221	0/36	0/71
	زن	91	3/46	0/61			
اعتماد سازمانی	مجرد	45	3/70	0/71	221	3/03	0/003
	متاهل	178	3/42	0/48			

نتایج حاصل از جدول (۷) نشان می‌دهد که t مشاهده شده در سطح $(P < 0.05)$ تفاوت معنی‌داری بین میانگین نظرات اعضای کارکنان در خصوص اعتماد سازمانی بر حسب جنسیت وجود ندارد اما تفاوت معنی‌داری بین میانگین نظرات اعضای کارکنان در خصوص اعتماد سازمانی بر حسب وضعیت تاهل مشاهده شد ($p = 0.002$).

جدول (۸): نتایج آزمون F مقایسه نظرات اعضای کارکنان بر حسب سطح تحصیلات و سابقه خدمت

منبع	آماره	متغیر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	P
اعتماد سازمانی	مدرک تحصیلی	بین گروهی	۰/۷۴	۲	۰/۳۷	۱/۲۴	۰/۲۸
		درون گروهی	۶۵/۹۲	۲۲۰	۰/۳۰		
		کل	۶۶/۶۷	۲۲۲			
اعتماد سازمانی	سابقه خدمت	بین گروهی	۲/۹۶	۳	۰/۹۸	۳/۳۹	۰/۰۱
		درون گروهی	۶۳/۷۱	۲۱۹	۰/۲۹		
		کل	۶۶/۶۷	۲۲۲			

نتایج حاصل از جدول ۸ نشان می‌دهد، F مشاهده شده در سطح $(P \leq 0.05)$ تفاوت معنی‌داری بین میانگین نظرات اعضای کارکنان در خصوص اعتماد سازمانی بر حسب سطح تحصیلات وجود ندارد. اما تفاوت معنی‌داری بین میانگین نظرات اعضای کارکنان در خصوص اعتماد سازمانی بر حسب سابقه خدمت مشاهده شد. ($p = 0.01$).

بحث و نتیجه گیری

برای بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و کل ابعاد اعتماد سازمانی که در جدول (۱) بیان شده است، بیانگر رابطه مثبت و معنی دار بین فراشناختی، شناختی و انگیزشی با کل ابعاد اعتماد سازمانی است. نتایج مذکور نشان داد که وجود مولفه های هوش فرهنگی در دانشگاه می تواند به شکل گیری اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد موسسه ای در میان کارکنان منجر شود. بنابراین، شایسته است که در سازمان ها توجه روز افزونی به فرآیند هوش فرهنگی شود، در نتیجه چنین توجه ای در سازمان، بستر و محیطی فراهم می شود که افراد با چگونگی انجام کارها و امور در سازمان آشنایی می یابند، فرصت برای پیشرفت و ترقی در سازمان پدید می آید، در نتیجه گرایش به ماندن، اعتماد و وفاداری به سازمان افزایش می یابد و فرد ترک سازمان را دشوار می داند. یافته های پژوهش های کیخانژاد و قنادی (۱۳۹۱)، بدلیان (۱۳۹۲)، راموز و مشبکی (۱۳۸۵)، سلطانی (۱۳۸۵) و ارلی و انگ (۲۰۰۳) می تواند نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه اول پژوهش را تایید کند، زیرا در پژوهش های مذکور مشخص گردید که بین هوش فرهنگی با اعتماد سازمانی، رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و اعتماد بین کارکنان که در جدول (۲) بیان شده است، بیانگر رابطه مثبت و معنی دار بین مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد بین کارکنان است. از میان مولفه های هوش فرهنگی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری، رابطه پیش بینی کننده معنی داری با اعتماد بین کارکنان دارد. در نتیجه توجه سازمان به بعد فراشناختی، انگیزشی و رفتاری، بستر و شرایطی را پدید می آورد که فرد تجارب بین فرهنگی را از آن طریق استدلال می کند، شرح وظایف و اهداف سازمان برای کارکنان روشن می شود. فرصت هایی برای انجام کارها به نحو مطلوب برای کارکنان مهیا می شود، در نتیجه کارکنان انگیزه فراوانی برای تحقق علایق سازمانی دارند، باوری قوی برای پذیرش اهداف و ارزش های سازمان و برای اعمال تلاش برای نیل به اهداف سازمان تمایل دارند. در واقع، فرد وفاداری به سازمان را به عنوان ارزش اخلاقی در درون خود می پذیرد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه دوم پژوهش، با یافته های کیخانژاد و قنادی (۱۳۹۱)، بدلیان (۱۳۹۲) و ارلی و انگ (۲۰۰۳) همسو است. زیرا آنها نیز در پژوهش های خود به نتایج مشابه دست یافتند.

برای بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و اعتماد کارکنان به مدیر که در جدول (۳) بیان شده است، بیانگر رابطه مثبت و معنی داری بین مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد کارکنان به مدیر است. از میان مولفه های هوش فرهنگی، فراشناختی، شناختی و انگیزشی، رابطه پیش بینی کننده معنی داری با اعتماد کارکنان به مدیر دارد. با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیه حاضر، می توان استدلال کرد که اگر بستر و شرایطی در سازمان مهیا شود که کارکنان و مدیران به طرق مختلف، در انجام امور و کارها همدیگر را یاری دهند و همیشه آماده کمک و مشورت به فرد باشند، افراد ترک سازمان را صحیح نمی دانند و اهداف و انگیزه های شخصی خود را جنبه ای از اهداف سازمان در نظر می گیرند، زیرا معتقد هستند که با تحقق اهداف سازمان، آنها نیز به اهداف خود دست می یابند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه سوم پژوهش، با یافته های کیخانژاد و قنادی (۱۳۹۱)، بدلیان (۱۳۹۲)، تای و تمپلر (۲۰۰۶) همسو است. زیرا آنها نیز در پژوهش های خود به نتایج مشابه دست یافتند.

برای بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و اعتماد موسسه ای که در جدول (۴) بیان شده است، بیانگر رابطه مثبت و معنی داری بین مولفه های هوش فرهنگی و اعتماد موسسه ای است. از میان مولفه های هوش فرهنگی، فراشناختی و شناختی، رابطه پیش بینی کننده معنی داری با اعتماد موسسه ای دارد. با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیه حاضر، می توان استدلال کرد که اگر در محیط کاری، افراد برای سازش یکدیگر با سازمان تلاش کنند و در گروه های کاری به عنوان عضوی از خانواده سازمان پذیرفته شوند، کارکنان خود را عضوی از خانواده سازمان می دانند و از صحبت کردن با دیگران درباره سازمان خود لذت می برند. در واقع، افراد سازگاری فراوانی با اهداف و منافع سازمان دارند

و اعتماد بین افراد و سازمان افزایش می یابد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه سوم پژوهش، با یافته های کیخانژاد و قنادی (۱۳۹۱)، بدلیان (۱۳۹۲) همسو است. زیرا آنها نیز در پژوهش های خود به نتایج مشابه دست یافتند.

براساس یافته های پژوهش پیشنهاد می شود که به کارکنانی که با به کارگیری رویکرد های مناسب اعتماد در سازمان و سازگار شدن شغل موجبات افزایش اثربخشی خود و سیستم آموزشی و فرهنگی دانشگاه های کشور می شوند، امتیازات تشویقی اختصاص یابد. هم چنین برای کارائی بیشتر موسسات آموزش عالی در کشور نتایج تحقیقات انجام شده راجع به موضوع تحقیق مطالعه شده و به کار گرفته شود و نیز جایگاه هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی کارکنان دانشگاه ها و استفاده بهینه از مشارکت و نظرات کارکنان دانشگاه در انجام امور آموزشی و غیر آموزشی تعریف و تبیین شود.

برای ایجاد اعتماد درون سازمان، اعضای سازمان باید در برقراری ارتباط صادقانه با همکاران و مدیریت احساس امنیت کنند. با این حال، برای توسعه اعتماد لازم است که مدیریت و کارکنان از انتظارات یکدیگر آگاه باشند و به منظور ایجاد وضعیتی آکنده از اعتماد، خود را مسئول بدانند (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۳).

عناصر زیر، محورهای اساسی برای پرورش، توسعه و نگهداری اعتماد بین فردی شناسایی شده اند:

- انسجام، صداقت و قابلیت اطمینان تعریف می شود؛

- شایستگی، دانش و مهارت های فنی و بین فردی تعریف می شود که برای انجام یک شغل مورد نیاز است؛

- ثبات که بیانگر قابلیت پیش بینی و قضاوت در موقعیت های مختلف است؛

- وفاداری که به انگیزه های خیرخواهی و نوع دوستی معطوف است؛

- گشودگی که بیانگر دسترسی و تمایل به سهیم شدن در ارتباطات و اطلاعات است (احمدی مهربان، ۱۳۸۱).

این عناصر برای توسعه اعتماد بین فردی درون یک سازمان، می توانند تعاملات و ارتباطات ما نسبت به دیگران را نشان دهند. در عین حال، تغییر پایدار در محیط خارجی سازمان ها وجود دارد. زمانی که اعضاء به ویژه رهبران تعهد کرده اند که آشوب را با رفتار صادقانه، باز و پایدار مدیریت کنند، اعتماد می تواند درون سازمان توسعه یابد.

مراجع

حسینی، م و بدلیان، ا. ۱۳۹۱، بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، سال پنجم، شماره ۱۷، ۷۵-۸۸.

قلی پور، آ. ۱۳۸۶، مدیریت رفتار سازمانی. گرایش فردی. چاپ اول. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت). صفحه ۸۴.

کاظم زاده بیطالی، م. ۱۳۹۰، بررسی رابطه بین ویژگی های سازمانی مدارس با اعتماد معلمان و رفتار شهروندی سازمانی آنها در مدارس متوسطه دولتی ناحیه دو شهر ارومیه در سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۹۰. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه. صفحات ۶۰-۷۵.

کیخانزاد، م و قنادی، س. ۱۳۹۰، بررسی رابطه هوش فرهنگی با اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، سال پنجم، شماره ۱۵، ۱۱۴-۱۱۲.

مشبکی، ا و تیزرو، ع. ۱۳۸۸، تاثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر موفقیت رهبران در کلاس جهانی، پژوهشهای مدیریت، سال دوم، شماره ۳، ۲۷-۲۵.

Ang, S., & Van Dyne, L (2009). Handbook on cultural intelligence: Theory, measurement, and applications. New York: ME Sharpe.

Baird, A. and ST. Amend Real (1995); "Trust within the Organization"; Monograph Issuel.

Bandura, A (2008). "Exercise of human agency through collective efficacy", Current Direction in psychological Science, ۹ (۳): ۷۸-۷۵.

Almqvist, K. and Pirjo Shale(2000); " Building Organization Trust"; *Scandinavian Journal of Management*, No. 20,(pp 75-77).

Boast, M.(1995); *Information Space: A Framework for Learning in Organizations*; Institutions and Culture, London.

Coatigan, F. D., SE. Iher. and J.J Berman(1998); " A Multidimensional Study of Trust in Organization" ; *Journal of Managerial Issues*, (pp. 303-17).

Dennis, R. S.(2004); *Servant Leadership Theory: Assessment Instrument: A Dissertation Presented For the Degree Doctor of Philosophy*,(pp.54-59).

Early ,P.C & Aung ,S.(2003). "Cultural Intelligence : Individual interactions across cultures" ,Stanford ,CA, Stanford Business Books,p.375.

Early. C & Mosakowski, E, (2004). "Cultural intelligence", *Harvard Business Review* , 82,13۹-153.

Lucky, R, & Write-off, C (2000). *Trust, trust development, and trust repair*. In P.

Mayer, R. C., J. H. Davis and D. E. Schoolman (2004); " An Integrative Model of Organizational Trust"; *Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3, (pp. 709-734).

McKnight, D. H., L. I. Cummings and N. I. Cher any (1998); " Initial Trust Formation in New Organizational Relationship"; *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 3,(pp. 73-90).

Mistral, B.(1996); *Trust Modern Societies*; Cambridge, England: Polity Press.

Templar, K. J., Tay, C& .Chandrasekhar ,N. A. (2006), " Motivational cultural intelligence, realistic job preview, realistic living conditions preview and cross-cultural adjustment", *Group & Organization Management*, USA, ۳۱(۱), pp. ۱۲۷-۱۳۳.

Tan, Joo-seng (2004). Cultural Intelligence and the Global Economy, *LIA*, November/December Vol 24, number 5.

Reo.ang (2005); "cultural intelligence on the major Asian economics the word: firings from globe", 45(3). pp.154-158

Thomas, D.C & Inks on, K.(2008)."People Skills for global Workplace ",*Consulting to Management* Vol.16,No.1 ,p .8