

مدیریت ورزشی - پاییز ۱۳۹۲
دوره ۵، شماره ۳- ص ص: ۲۰-۵
تاریخ دریافت: ۹۰/۰۷/۰۶
تاریخ تصویب: ۹۰/۱۲/۱۳

بررسی ابعاد هوش فرهنگی نیروهای داوطلب در ورزش

۱. مهرزاد حمیدی^۱ - ۲. رضا اندام - ۳. سمیرا فیضی

۱. دانشیار دانشگاه تهران، ۲. دانشیار دانشگاه شاهرود، ۳. دانشجوی دکتری دانشگاه شمال

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی هوش فرهنگی داوطلبان رویدادهای ورزشی بود. روش تحقیق توصیفی و از نوع تحلیلی است. جامعه آماری تحقیق کلیه نیروهای داوطلب شرکت کننده در دهمین المپیاد فرهنگی - ورزشی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه - های سراسر کشور بودند. به دلیل پایین بودن حجم جامعه آماری، نمونه به صورت تمام شمار به دست آمد که در حقیقت نمونه برابر جامعه است. بر این اساس ۱۲۰ نفر به عنوان نمونه آماری ارزیابی شدند. هوش فرهنگی با استفاده از پرسشنامه ۲۰ سوالی آنگ و همکاران (۲۰۰۴) اندازه گیری شد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه توسط ۱۲ نفر از استادان صاحب نظر دانشگاهی تأیید شد و در یک مطالعه راهنما و با استفاده از ضریب همبستگی آلفای کرونباخ، مقدار پایایی پرسشنامه هوش فرهنگی ۰/۷۲ به دست آمد. تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح توصیفی و استنباطی ارزیابی شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون های فریدمن و تحلیل واریانس یکطرفه استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد که میانگین هوش فرهنگی داوطلبان برابر با $3/5 \pm 0/42$ بود، همچنین اختلاف مشاهده شده بین اولویت ابعاد هوش فرهنگی داوطلبان معنادار بود ($P < 0/01$ ، $X^2 = 57/1$). بر این اساس بعد انگیزش هوش فرهنگی با میانگین $3/86 \pm 0/61$ بالاترین اولویت و بعد دانش هوش فرهنگی با میانگین $3/31 \pm 0/57$ پایین ترین اولویت را دارا بودند. همچنین بین راهبرد هوش فرهنگی افرادی که کمتر از ۱ سال سابقه کار داوطلبی داشتند و افرادی که دارای ۱ سال سابقه کار داوطلبی بودند، تفاوت معناداری مشاهده شد ($P < 0/05$). نتایج تحقیق حاضر می تواند بینش خوبی در مدیران امور داوطلبی در زمینه اهمیت توسعه هوش فرهنگی در نیروهای کاریشان ایجاد کند و در تدوین راهبردهای مناسب منابع انسانی که در تعاملات میان فرهنگی سهیم هستند به کار گرفته شود و مسیر جدیدی برای مطالعات دانشگاهی در این حوزه بگشاید.

واژه های کلیدی

داوطلبی، هوش، تنوع فرهنگی، رویداد ورزشی، راهبرد.

مقدمه

فعالیت در محیط بین فرهنگی یک واقعیت عادی و معمولی برای بیشتر سازمان‌های بزرگ در عصر حاضر است. در دهه‌های اخیر، به دلیل تنوع گسترده محیط‌های کاری، مدیریت مؤثر سازمان‌ها و منابع انسانی با چالش‌های فراوانی روبه‌رو شده است. در نتیجه این محیط کار متنوع به افرادی نیاز دارد که به فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و بتوانند با افراد در دیگر فرهنگ‌ها ارتباط خوبی برقرار کنند. بسیاری از سازمان‌های قرن بیست‌ویکم چندفرهنگی هستند (۴) و به‌طور چشمگیری در تعاملات میان مجموعه‌های مختلفی از فرهنگ‌ها و دیدگاه‌ها بیشتر درگیر می‌شوند. بنابراین افراد باید چگونگی تعامل با افرادی را که از زمینه‌های فرهنگی متفاوت می‌آیند، به‌طور مؤثر یاد بگیرند. در محیط‌های کاری متنوع قرن حاضر لازم است استرس‌های ناشی از شوک فرهنگی و اختلافات و پیامدهای ناشی از تعارضات فرهنگی به نحو مطلوب اداره شود. برای این منظور، به سازگاری و تعدیل مؤثر فرهنگ‌ها نیاز است. کراپازانو^۱ (۲۰۰۲) نشان داد که در فرهنگ‌های مختلف و حتی در خرده‌فرهنگ‌ها دامنه وسیعی از احساسات را با علائم شفاهی و غیرشفاهی متفاوت می‌توان مشاهده کرد (به نقل از ۵). دشواری‌های ادراکی و تعارضات و رشد روزافزون تعاملات بین‌المللی سبب ارائه مفهومی نوین در مباحث شناختی توسط ایرلی و انگ^۲ (۲۰۰۳) شده است که با نام «هوش فرهنگی»^۳ شناخته می‌شود. هوش فرهنگی مهم‌ترین ابزاری است که می‌توان برای مواجهه مناسب با موقعیت‌های چندفرهنگی به کار گرفت. این نوع هوش کمک می‌کند با درک صحیح و سریع مؤلفه‌های فرهنگی مختلف، رفتاری متناسب با هریک از آنها بروز دهیم (۲).

ایرلی و انگ (۲۰۰۳) هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند. آنها معتقدند در مواجهه با موقعیت‌های فرهنگی جدید، به‌زحمت می‌توان علائم و نشانه‌های آشنایی یافت که بتوان از آنها در برقراری ارتباط سود جست. در این موارد، فرد باید باتوجه به اطلاعات موجود چارچوب شناختی مشترکی تدوین کند، بدون توجه به اینکه این چارچوب فاقد درک کاملی از رفتارها و هنجارهای محلی باشد (۱۰). هوش فرهنگی، ما را قادر می‌سازد که از طریق دانش و آگاهی

1 . Krapazano

2 . Earley and Ang

3 . Cultural intelligence

تفاوت‌های فرهنگی را تشخیص دهیم و بتوانیم به‌درستی در فرهنگ‌های متفاوت رفتار کنیم (۱۹). اپرلی (۲۰۰۳) بیان کرد که هوش فرهنگی می‌تواند تأثیری مثبت در انجام امور کارکنان، مدیران و رهبران داشته باشد. بیشتر تحقیقات انجام گرفته به این نتیجه رسیده‌اند که عوامل غیرشناختی از مهم‌ترین مؤلفه‌های تعیین‌کننده رفتار کاری هستند. به‌ویژه در محیط‌های متغیر و چندفرهنگی امروزی که انعطاف‌پذیری و سازش با تغییرات و همگامی با آنان از ضروریات است (۱۰).

ون‌داین و انگ (۲۰۰۴) نظریه جدیدی بر مبنای تئوری هوش فرهنگی ارلی و انگ (۲۰۰۳) ارائه کردند که چهار عامل را برای اندازه‌گیری هوش فرهنگی مشخص می‌کند. این عوامل عبارتند از: هوش فرهنگی انگیزشی^۱، هوش فرهنگی فراشناختی (راهبرد هوش فرهنگی)^۲، هوش فرهنگی شناختی (دانش هوش فرهنگی)^۳ و هوش فرهنگی رفتاری^۴.

* هوش فرهنگی انگیزشی: میزان تمایل فرد به تجربه کردن فرهنگ‌های دیگر و ارتباط با افراد مختلف در دیگر فرهنگ‌ها را نشان می‌دهد.

* هوش فرهنگی فراشناختی: به این معناست که فرد چگونه تجربیات میان‌فرهنگی را درک می‌کند که بیانگر فرایندهایی است که افراد برای کسب و درک دانش فرهنگی به کار می‌برند.

* هوش فرهنگی شناختی: دانشی است که بیانگر درک فرد از شباهت‌ها و تفاوت‌های فرهنگی است و دانش عمومی و نقشه‌های ذهنی و شناختی فرد از فرهنگ‌های دیگر را نشان می‌دهد.

* هوش فرهنگی رفتاری: این امر قابلیت فرد را در سازگاری با رفتارهای کلامی و غیرکلامی را که برای برخورد با فرهنگ‌های مختلف مناسبند، نشان می‌دهد (۶).

مفهوم هوش فرهنگی برای سازمان‌ها، به دو روش گسترده به کار می‌رود که قابل مقایسه با دو کاربرد اصلی و ابتدایی کلمه فرهنگ است. به همان طریقی که فرهنگ شاید به فرهنگ سازمانی یا فرهنگ ملی اشاره داشته

1 . Motivational cultural intelligence

2 . Meta cognitive cultural intelligence

3 . Cognitive cultural intelligence

4 . Behavioral cultural intelligence

باشد، مفهوم هوش فرهنگی شامل آگاهی و آشنایی به تفاوت‌های میان فرهنگ‌های سازمان‌ها و همچنین آشنایی به تفاوت‌های فرهنگی ناشی از مبدا‌های ملی، جغرافیایی و نژادی است (۹). بر این اساس، ایرلی و موساکوفسکی^۱ (۲۰۰۵)، دو نوع مهم از هوش فرهنگی را این‌گونه ارائه کردند: ۱- هوش فرهنگی سازمانی برای سازمان‌ها، ۲- هوش فرهنگی قومی و جغرافیایی برای آگاهی از فرهنگ یک کشور (۱۴).

در تحقیق حاضر، هوش فرهنگی برای تفاوت‌های فرهنگی ناشی از تنوع قومی و جغرافیایی به کار می‌رود. هوش فرهنگی 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 این‌رو، مدیران محلی نیز می‌توانند از آن در تعاملات روزمره بهره‌گیرند. با عنایت به اینکه کشور ما از لحاظ فرهنگی تنوع و تکثر بسیاری دارد، هوش فرهنگی می‌تواند پاسخگوی بسیاری از دغدغه‌های موجود برای مدیریت موفق در این تنوع فرهنگی باشد.

موفقیت سازمان‌های ورزشی همانند دیگر سازمان‌ها، مرهون توانایی و صلاحیت منابع انسانی است. موضوعی که در سال‌های اخیر توجه زیادی را به خود جلب کرده، نقش مهم داوطلبان در عملکرد سازمان‌ها و به‌ویژه سازمان‌های ورزشی است (۷). این افراد علاوه بر اینکه جزو منابع مهم و ارزشمند سازمان‌ها محسوب می‌شوند، در موفقیت بسیاری از جوامع نیز نقش چشمگیری دارند (۱۲). ویلیامز^۲ و همکاران (۱۹۹۵) بیان کردند که داوطلبان یکی از ارکان اصلی ارائه خدمات در سازمان‌های ورزشی هستند که نقش عمده‌ای در موفقیت بسیاری از مسابقات و رویدادهای ورزشی ایفا می‌کنند (۲۲). از این‌رو منافع مالی متعددی از به‌کارگیری داوطلبان در مسابقات ورزشی حاصل می‌شود: الف) سازمان‌ها با بهره‌گیری از داوطلبان آموزش‌دیده به جای کارکنان حقوق‌بگیر به منافع زیادی دست می‌یابند، ب) به دلیل وجود کارکنان بیشتر، قادر به صرفه‌جویی در زمان هستند؛ ج) داوطلبان دارای سوابق، مهارت و دیدگاه‌های متفاوتی دارند بنابراین می‌توانند سمت‌ها و مسئولیت‌های متعددی را بر عهده بگیرند، و د) از داوطلبان می‌توان در رویدادها و مسابقات آینده نیز استفاده کرد و به منافع مالی بیشتری دست یافت (۱۲).

1 . Mosakowski

2 . Williams

برگزاری بسیاری از رویدادهای ورزشی اغلب به فعالیت داوطلبان در کنار کارکنان رسمی بستگی دارد تا این اطمینان حاصل شود که حجم وسیعی از خدمات، به افراد حاضر در این رویدادها ارائه می‌شود (۲۰).

المپیادهای ورزشی دانشجویی یکی از رویدادهای مهم ورزشی در کشور است که هر دو سال یکبار با نظارت اداره کل تربیت بدنی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری برگزار می‌شود. ورزشکاران حاضر در این رویداد، دانشجویانی از اقوام مختلف و از دانشگاه‌های سراسر کشور هستند. مدیران رویدادهای ورزشی برای ایجاد و اجرای هرچه بهتر راهبردهای جذب، حفظ و نگهداری نیروهای داوطلب، باید به عواملی که موجب افزایش بهره‌وری آنها می‌شود توجه ویژه‌ای داشته باشند. از این رو آگاهی و شناخت این عوامل و بررسی آنها با یکدیگر ضرورت دارد. یکی از جنبه‌های قابل بحث و بررسی در این زمینه، توجه به توانایی‌ها و قابلیت‌های فردی داوطلبان ورزشی است. چون در مدیریت ورزش کشور و به‌ویژه در برگزاری بیشتر رویدادهای ورزشی، همواره کمبود بودجه و منابع انسانی یکی از مشکلات و دغدغه‌های اصلی مدیران است. استفاده از نیروهای داوطلب می‌تواند نقش مؤثری در کمرنگ کردن این مشکلات و برگزاری هرچه بهتر رویدادهای ورزشی داشته باشد. از طرفی گزینش افراد و به‌ویژه داوطلبان برای همکاری در یک رویداد کار چندان آسانی نیست (۱۵، ۸). از این رو با شناخت و آگاهی از بعضی ویژگی‌های داوطلبان در رویدادهای ورزشی مانند میزان هوش فرهنگی آنها، می‌توان توجه مدیران ورزش کشور را به سمت این افراد معطوف کرد تا در برنامه‌ریزی‌های آتی خود، استفاده از آنها را مورد نظر قرار دهند و زمینه مشارکت هرچه بیشتر آنها را فراهم آورند. بررسی میزان هوش فرهنگی داوطلبان از جنبه‌های دیگری نیز می‌تواند مقرون به صرفه باشد. برای مثال از جنبه بازاریابی، توانایی مدیران را در تأمین و پاسخ به اولویت‌های فرهنگی بازارهای محلی افزایش می‌دهد و از جنبه کسب منافع نیز، توانایی سازمان‌ها را در جذب نیروهایی با زمینه‌های فکری مختلف بهبود می‌بخشد و از نظر هزینه‌ها، هزینه ناشی از ریزش مدیران و کارکنان غیربومی را کاهش می‌دهد. همچنین از نظر حل مسئله، با بهره‌گیری از تنوع دیدگاه‌ها، تصمیم‌گیری‌های بهتر و جامع‌تری گرفته می‌شود. در نهایت، مدیران و کارکنان با هوش فرهنگی و هیجانی بالا، کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش می‌دهند (۱۳).

در نتیجه استفاده از نیروی انسانی با هوش فرهنگی بالا و عملکرد بهینه، در برگزاری المپیادهای ورزشی کشور ضرورت دارد. در هر حال در دنیای که عبور از مرزها عادی شده است، پرورش هوش فرهنگی یک نیاز

حیاتی برای همه مدیران و کارکنان است (۱۸). خوشبختانه برخلاف دیگر جنبه‌های شخصیت انسانی، هوش فرهنگی کسانی که روانی سالم دارند و از نظر حرفه‌ای و شغلی توانمندند، قابل پرورش و توسعه است (۳). از آنجا که سازمان‌ها به دنبال افزایش عملکرد و بهینه‌سازی امور هستند، در مرحله نخست باید عملکرد کارکنان را افزایش دهند. از این رو باتوجه به اهمیت انکارناپذیر نیروهای داوطلب در حوزه ورزش و نقشی که در رویدادهای ورزشی دانشجویی ایفا می‌کنند و نیز اهمیت هوش فرهنگی به عنوان یکی از ویژگی‌های ضروری این افراد، سؤالاتی برای محقق به وجود می‌آید: میزان هوش فرهنگی نیروهای داوطلب در ورزش در چه سطحی قرار دارد؟ آیا تفاوتی بین اولویت ابعاد هوش فرهنگی در داوطلبان وجود دارد؟ آیا بین اولویت ابعاد هوش فرهنگی داوطلبان براساس سابقه کار داوطلبی‌شان تفاوتی وجود دارد؟

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های توصیفی بوده و برحسب هدف، کاربردی است که در آن به دنبال بررسی هوش فرهنگی و ابعاد آن در داوطلبان ورزشی است و از روش میدانی به منظور گردآوری داده‌ها و جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز برای تحلیل آماری و آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است.

جامعه آماری و نمونه تحقیق

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه داوطلبان شرکت‌کننده در دهمین المپیاد ورزشی - فرهنگی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه‌های کشور است. براساس اطلاعات کسب‌شده از ستاد برگزاری بازی‌ها حدود ۱۸۰ نیروی داوطلب در دو المپیاد دختران و پسران حضور داشتند که باتوجه به پایین بودن حجم جامعه، نمونه آماری به صورت تمام‌شمار به دست آمد که در حقیقت نمونه برابر جامعه است ($n = N$). برای این اساس، پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۱۲۰ پرسشنامه تکمیل شده (از المپیاد دختران ۸۶ مورد و از المپیاد پسران ۳۴ مورد) به عنوان نمونه آماری تجزیه و تحلیل شد.

ابزار تحقیق

در این پژوهش، هوش فرهنگی با استفاده از پرسشنامه ۲۰ سؤالی آنگ و همکاران (۲۰۰۴) اندازه‌گیری شد. این پرسشنامه در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت طراحی شده است که چهار بعد هوش فرهنگی شامل شناختی (دانش)، انگیزشی، رفتاری و فراشناختی (راهبرد) را می‌سنجد. پس از بررسی و لحاظ کردن نظرها و پیشنهادها ۱۲ نفر از صاحب‌نظران برای تأیید روایی صوری و محتوایی ابزار، پرسشنامه نهایی تنظیم و در اختیار نمونه آماری تحقیق قرار گرفت.

برای تعیین پایایی (ثبات درونی) ابزار، در یک مطالعه راهنما ۳۰ پرسشنامه در میان داوطلبان شرکت‌کننده در المپιάد ورزشی دانشجویان دختر در دانشگاه صنعتی شاهرود توزیع شد که در نهایت میزان آن با استفاده از ضریب همبستگی آلفای کرونباخ محاسبه شد ($\alpha = 0/72$).

روش تحلیل داده‌های آماری

به‌منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات این پژوهش از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۸ استفاده شد. برای توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و همچنین تعیین میزان اهمیت متغیرها از روش‌های آمار توصیفی (فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و برای تعیین میزان پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد. چگونگی توزیع داده‌های تحقیق با استفاده از آزمون کلوموگروف - اسمیرنوف بررسی شد. تحلیل واریانس یکطرفه (ANOVA) برای گروه‌های مستقل در سطوح معناداری ۰/۰۵ و ۰/۰۱ و آزمون تعقیبی توکی^۱ برای سنجش اختلاف میانگین بین گروه‌ها استفاده شد. در نهایت برای تعیین اولویت ابعاد هوش فرهنگی، از آزمون فریدمن استفاده شد.

نتایج و یافته‌های تحقیق

در این بخش ابتدا به برخی ویژگی‌های فردی نیروهای داوطلب و سپس به یافته‌های تحقیق اشاره می‌شود.

1 . Tukey

نتایج توصیفی

۱- از ۱۲۰ نیروی داوطلب که در این تحقیق حضور داشتند ۷۰/۸ درصد دختر و ۲۹/۲ درصد پسر بودند و دامنه سنی پاسخ‌دهندگان از ۱۸ تا ۲۹ سال متغیر بود و دارای میانگین سنی $22/68 \pm 2/3$ بودند. بیشتر آزمودنی‌ها در دامنه سنی ۲۳ - ۲۱ سال (۵۰/۸ درصد) قرار داشتند. بیشتر آزمودنی‌ها مجرد (۹۲/۵ درصد) بودند. تنها ۱۰/۸ درصد نیروهای داوطلب بیش از چهار سال سابقه کار داوطلبی داشتند و ۴۵ درصد داوطلبان کمتر از ۱ سال سابقه کار داوطلبی داشتند. همچنین ۵۹/۲ درصد نیروهای داوطلب حاضر در المپیااد افراد بومی بودند (جدول ۱).

جدول ۱ - ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	دختر	۷۰/۸
	پسر	۲۹/۲
سن آزمودنی‌ها	کمتر از ۲۰ سال	۱۹/۲
	۲۱ تا ۲۳ سال	۵۰/۸
	۲۴ تا ۲۶ سال	۲۱/۷
	بیشتر از ۲۷ سال	۷/۵
	بدون پاسخ	۰/۸
وضعیت تأهل	مجرد	۹۲/۵
	متأهل	۴/۲
	بدون پاسخ	۳/۳
سابقه کار داوطلبی	کمتر از یک سال	۴۵
	یک سال	۳۰/۸
	دو سال	۶/۷
	سه سال	۶/۷
وضعیت محل سکونت	چهار سال به بالا	۲۰/۸
	بومی	۵۹/۲
	غیربومی	۴۰/۸

۲- مقدار میانگین هوش فرهنگی نیروهای داوطلب

براساس یافته‌های تحقیق، میانگین هوش فرهنگی نیروهای داوطلب حاضر در رویداد برابر با $3/5 \pm 0/42$ بود که باتوجه به میانگین نظری تحقیق (حاصل جمع نمره‌های نقاط طیف، تقسیم بر تعداد نقاط) در سطح مطلوبی قرار دارد.

نتایج استنباطی

فرضیه اول: بین اولویت ابعاد هوش فرهنگی نیروهای داوطلب تفاوت وجود دارد.

در میان ابعاد هوش فرهنگی داوطلبان، بُعد انگیزش هوش فرهنگی با میانگین $3/86 \pm 0/61$ بالاترین اولویت و بعد دانش هوش فرهنگی با میانگین $3/31 \pm 0/57$ پایین‌ترین اولویت را دارا بودند. باتوجه به اطلاعات جدول ۱، آماره آزمون فریدمن برابر با $57/1$ با درجه آزادی ۳ است که این مقدار در سطح $P < 0/01$ معنادار است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت اختلاف مشاهده‌شده بین ابعاد هوش فرهنگی داوطلبان معنادار است. بر این اساس می‌توان اعلام کرد انگیزه هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی داوطلبان نسبت به ابعاد دیگر در سطح بالاتری قرار دارد (جدول ۲).

جدول ۲ - اولویت‌بندی ابعاد هوش فرهنگی داوطلبان

رتبه	ابعاد	میانگین رتبه	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون (خی دو)	درجه آزادی	سطح معناداری
۱	انگیزش هوش فرهنگی	۲/۲۳	۳/۸۶	۰/۶۱۳	۵۷/۱	۳	۰/۰۰۱
۲	رفتار هوش فرهنگی	۲/۴۳	۳/۴۷	۰/۶۷۰			
۳	استراتژی هوش فرهنگی	۲/۲۳	۳/۳۷	۰/۶۳۲			
۴	دانش هوش فرهنگی	۲/۱۰	۳/۳۱	۰/۵۷۵			

* در سطح کمتر از $0/05$ معنادار است.

فرضیه دو: بین اولویت ابعاد هوش فرهنگی داوطلبان براساس سابقه کار داوطلبی شان تفاوت وجود دارد با استفاده از روش تحلیل واریانس یکطرفه (ANOVA) تفاوت بین ابعاد هوش فرهنگی آزمودنی‌ها براساس سابقه کار داوطلبی آنان سنجیده شد که بر این اساس تنها در بعد راهبرد هوش فرهنگی براساس سابقه کار داوطلبی تفاوت معناداری وجود داشت (جدول ۳).

جدول ۳ - مقایسه اولویت ابعاد هوش فرهنگی داوطلبان براساس سابقه کار داوطلبی

مقدار p	آماره آزمون ANOVA (F)	ابعاد
۰/۲۱۳	۱/۴۸	انگیزش هوش فرهنگی
۰/۵۶	۰/۷۴	رفتار هوش فرهنگی
۰/۰۲۴*	۲/۹۱	استراتژی هوش فرهنگی
۰/۲۵۶	۱/۳۴	دانش هوش فرهنگی

از این رو برای تجزیه و تحلیل دقیق تر بین گروه‌ها در بعد راهبرد هوش فرهنگی از آزمون تعقیبی توکی استفاده شد. با توجه به این اطلاعات بین راهبرد هوش فرهنگی افرادی که کمتر از یک سال سابقه کار داوطلبی داشتند و افرادی که دارای یک سال سابقه کار داوطلبی بودند، تفاوت معناداری دیده شد (جدول ۴).

جدول ۴ - مقایسه هوش فرهنگی فراشناختی داوطلبان براساس سابقه کار داوطلبی

مقدار p	اختلاف میانگین (i-j)	گروه عامل ۲ (j)	گروه عامل ۱ (i)
۰/۰۳۱	-۰/۳۸۵	یک سال	کمتر از یک سال
۰/۶۷۹	-۰/۳۰۶	دو سال	
۰/۲۷۶	-۰/۴۶۲	سه سال	
۰/۳۳۱	-۰/۳۵۷	چهار سال به بالا	یک سال
۰/۹۹۷	۰/۰۷۸	دو سال	
۰/۹۹۸	-۰/۰۷۷	سه سال	
۱	۰/۰۲۸	چهار سال به بالا	دو سال
۰/۹۸۶	-۰/۱۵۶	سه سال	
۱	-۰/۰۵	چهار سال به بالا	
۰/۹۹۵	-۰/۱۰۵	چهار سال به بالا	سه سال

* در سطح کمتر از ۰/۰۵ معنادار است.

بحث و نتیجه‌گیری

در محیط‌های کاری متنوع قرن حاضر، لازم است استرس‌های ناشی از شوک فرهنگی و اختلالات و پیامدهای ناشی از تعارضات فرهنگی به نحو مطلوب اداره شود. به این منظور، به سازگاری و تعدیل مؤثر فرهنگ‌ها نیاز است. با عنایت به اینکه کشور ما از لحاظ فرهنگی دارای تنوع و تکثر بسیاری است (۵)، هوش فرهنگی می‌تواند پاسخگوی بسیاری از دغدغه‌های موجود برای مدیریت موفق در این تنوع فرهنگی باشد. هوش فرهنگی ما را قادر می‌سازد که از طریق دانش و آگاهی، تفاوت‌های فرهنگی را تشخیص دهیم و بتوانیم به‌درستی در فرهنگ‌های متفاوت رفتار کنیم (۲۱). از آنجا که هوش فرهنگی مفهوم نوینی در حوزه دانش مدیریت و سازمان است، ادبیات نظری مورد توافق و پژوهش‌های زیادی در این زمینه وجود ندارد. با این حال، در این پژوهش یکی از مدل‌های اصلی هوش فرهنگی، یعنی مدل چهار عاملی هوش فرهنگی (CQS) که در چندین کشور از جمله چین، سنگاپور، انگلستان و ... به کار برده شده، مورد استفاده قرار گرفته است.

بر مبنای نتایج حاصل از این پژوهش، میانگین هوش فرهنگی داوطلبان برابر با $0/42 \pm 3/5$ بود که با توجه به میانگین نظری تحقیق در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد. همان‌گونه که در این پژوهش و سایر تحقیقات محدودی که درباره هوش فرهنگی صورت گرفته است، افراد و سازمان‌ها ممکن است در بافت‌های متنوع فرهنگی قرار گیرند. از این‌رو، سازمان‌ها در سیاست‌های جذب نیروی انسانی خود در بخش‌هایی که با محیط‌های فرهنگی متنوع سر و کار دارند، شایسته است که از آزمون‌های هوش فرهنگی به‌عنوان یکی از ملاک‌های انتخاب بهره‌گیرند. خوشبختانه برخلاف دیگر جنبه‌های شخصیت انسانی، هوش فرهنگی کسانی که روانی سالم دارند و از نظر حرفه‌ای و شغلی توانمندند، قابل پرورش و توسعه است (۳). یکی از موضوعاتی که سازمان‌ها و مدیران باید بدانند آن است که اعضای شرکت‌کننده در یک رویداد ورزشی مانند ورزشکاران، داوطلبان، خبرنگاران، مربیان، داوران و ... به طور معمول از فرهنگ‌های مختلفی هستند و استفاده از هوش فرهنگی برای مواجهه با این چالش بسیار مهم، برای مدیران ابزار مناسبی خواهد بود. از این‌رو بهتر است از همان ابتدا سازمان‌ها از افرادی استفاده کنند که از سطوح بالاتر هوش فرهنگی برخوردارند. این امر از بسیاری از هزینه‌هایی که ممکن است در ادامه به سازمان‌ها تحمیل شود، جلوگیری می‌کند.

یکی از اهداف ویژه تحقیق حاضر، تعیین اولویت ابعاد هوش فرهنگی داوطلبان بود. تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش نشان داد اولویت ابعاد هوش فرهنگی داوطلبان از دیدگاه داوطلبان حاضر در دهمین المپیاد فرهنگی - ورزشی دانشجویان سراسر کشور، به ترتیب شامل انگیزش هوش فرهنگی، رفتار هوش فرهنگی، راهبرد هوش فرهنگی و دانش هوش فرهنگی بود و اختلاف مشاهده شده بین اولویت‌ها معنادار بود. از این رو، میزان انگیزش و رفتار فرهنگی داوطلبان نسبت به راهبرد و دانش فرهنگی آنان، در سطح بالاتری قرار دارد. نتایج تحقیقات من‌آل‌آقا (۱۳۸۷) و کاظمی (۱۳۸۷) از این نتیجه حمایت می‌کنند. این دو محقق، انگیزش هوش فرهنگی را بالاترین اولویت در جامعه‌های مورد بررسی معرفی کردند. پایین‌ترین اولویت در تحقیق کاظمی، دانش هوش فرهنگی معرفی شد که با نتیجه به دست آمده در تحقیق حاضر یکسان است. این یافته همچنین از نتیجه پژوهش ایرلی (۲۰۰۶) حمایت می‌کند. وی در تحقیق خود به این نتیجه رسید که در میان عوامل هوش فرهنگی، انگیزش فرهنگی از مهم‌ترین عوامل در پیشرفت در محیط کار است، زیرا انگیزش سبب می‌شود که فرد به آزمون فرهنگ‌های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف علاقه داشته باشد. در واقع، افراد با هوش فرهنگی انگیزشی بالا تمایل قوی به تجربه فرهنگ‌های تازه دارند و از تعامل با مردم لذت می‌برند. چنین افرادی دارای یک حس قوی از خودکارایی در موقعیت‌های میان‌فرهنگی هستند (۲۱). یافته‌های این پژوهش، نشان‌دهنده این حقیقت است که نیروهای داوطلب، دانش فرهنگی مطلوبی نداشتند. یعنی در مورد دستور زبان و نوع تکلم خرده‌فرهنگ‌های ملی، رفتارهای غیرکلامی فرهنگ‌های مختلف رایج در کشور و همچنین باورها و ارزش‌های فرهنگی آنان، اطلاعات و دانش کافی نداشتند. از طرفی پایین بودن راهبرد فرهنگی داوطلبان حاضر در المپیاد، نشان‌دهنده عدم توانایی لازم و کافی در تعدیل و تنظیم اطلاعات فرهنگی در تعامل با افراد از فرهنگ‌های مختلف رایج در کشور است.

نتایج تحقیقات دلارام (۱۳۸۷)، ایرلی و آنگ (۲۰۰۴) و هیگینز و آلن (۲۰۰۵) نشان داد که توسعه و ارتقای هوش فرهنگی، به بهبود عملکرد افراد و رسیدن به موفقیت منجر می‌شود. از این رو، مسئولان برگزاری رویدادهای ورزشی و مدیران امور داوطلبی برای افزایش کارایی داوطلبان و افزایش سطح عملکرد آنان، باید به دانش و اطلاعات فرهنگی نیروهای داوطلب خود توجه ویژه‌ای داشته باشند و همچنین نحوه به‌کار بردن این اطلاعات را آموزش دهند. از سوی دیگر، با اینکه انگیزش و رفتار فرهنگی داوطلبان در اولویت بالاتری نسبت به دانش و

راهبرد فرهنگی آنان قرار داشت، از این رو به منظور بهبود عملکرد این منابع انسانی مهم، توجه به توسعه و ارتقای این ابعاد نیز ضروری به نظر می‌رسد. از آنجا که هوش فرهنگی مانند دیگر جنبه‌های شخصیت قابل پرورش است، می‌توان توصیه‌هایی در این زمینه به مدیران امور داوطلبی ارائه کرد. البته در این راستا دو نکته شایان ذکر است. اول اینکه پرورش هوش فرهنگی تنها توسط افراد واجد صلاحیت مانند روان‌شناسان حرفه‌ای قابل انجام است و دوم اینکه بهبود هوش فرهنگی باید در راستای برنامه جامع پرورش راهبردی منابع انسانی سازمان و در کنار سایر جنبه‌های این برنامه صورت گیرد. از جمله این روش‌ها برای پرورش و تقویت هوش فرهنگی، مراحل است که توسط ارلی و موساکوفسکی (۲۰۰۴) ارائه شده است. به عقیده این دو محقق، برای تقویت هوش فرهنگی لازم است پس از سنجش این نوع هوش در افراد و تعیین قوت‌ها و ضعفشان، برنامه آموزشی لازم انتخاب شود. یعنی چنانچه هوش فرهنگی رفتاری فرد در سطح پایین‌تری است، در کلاس‌های مربوط به رفتار، شرکت جوید. یا چنانچه در بعد شناختی یا دانشی ضعیف است، توان استدلال استقرایی و قیاسی فرد پرورش داده شود.

باتوجه به نتایج این پژوهش، از آنجا که میانگین نمره‌های هوش فرهنگی نیروهای داوطلب در ابعاد راهبرد و به‌ویژه دانش نسبت به سایر ابعاد در سطح پایین‌تری قرار داشت، می‌توان شرکت در کلاس‌های مذکور با استفاده از مدل‌های آموزشی طرح‌ریزی شده برای ابعاد هوش فرهنگی (ارلی و پیترسون، ۲۰۰۲) و نیز تمرین‌های شبیه‌سازی و ایفای نقش را به منظور افزایش هوش فرهنگی نیروهای داوطلب در این زمینه پیشنهاد کرد. بنابراین باتوجه به اکتسابی بودن بخش چشمگیری از مهارت‌ها و قابلیت‌های هوش فرهنگی، مدیران امور داوطلبی می‌توانند در برنامه‌های آموزش و توسعه داوطلبان جایگاه ویژه‌ای برای تقویت این نوع از هوش در نظر بگیرند و با بهره‌گیری از آموزش‌های رسمی و غیررسمی در جهت بهبود مهارت‌های شناختی و رفتاری نیروهای داوطلب گام بردارند (۱).

نتیجه دیگری که از تجزیه و تحلیل یافته‌ها به دست آمد، نشان داد که در مقایسه ابعاد هوش فرهنگی داوطلبان براساس سابقه کار داوطلبی آنان (کمتر از یک سال، دو سال، سه سال و چهار سال به بالا)، تنها در بعد هوش فرهنگی فراشناختی براساس سابقه کار داوطلبی تفاوت معناداری وجود داشت. با استفاده از آزمون تعقیبی توکی برای تجزیه و تحلیل دقیق‌تر این یافته، مشخص شد که بین هوش فرهنگی فراشناختی افرادی که کمتر از یک سال سابقه داوطلبی داشتند و افرادی که دارای یک سال سابقه کار داوطلبی بودند، تفاوت معناداری وجود

داشت. این یافته با نتایج پژوهش ریک تاکه‌توچی^۱ و همکاران (۲۰۰۲) همسوست. نتایج این تحقیق نشان داد که طول تجربه بین‌المللی فعلی به صورت مثبت با تطبیق کاری و عمومی در ارتباط بوده است. یعنی کسانی که قبلاً تجربه کاری در محیط بین‌المللی داشته‌اند یا اینکه زمان بیشتری را در محیط بین‌المللی سپری کرده‌اند، خود را بسیار سریع‌تر با فرهنگ جدید تطبیق می‌دهند (۱۷). بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران امور داوطلبی از افرادی که سابقه کار داوطلبی دارند، در برگزاری رویدادها و محیط‌هایی که تنوع فرهنگی بیشتری دارند، استفاده کنند. نتایج حاصل از این تحقیق می‌تواند به مجریان رویدادهای ورزشی کمک کند تا هنگام کار با داوطلبان، تأثیرگذاری این عوامل را مورد توجه قرار دهند و با اتخاذ شیوه‌های صحیح مدیریت و فراهم کردن امکانات لازم، زمینه حضور فعال‌تر و پویاتر داوطلبان را ایجاد کنند.

منابع و مآخذ

۱. رحیم‌نیا، فریبرز. مرتضوی، سعید. دلارام، طویی. (۱۳۸۸). "بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران (مورد مطالعه: شعب بانک اقتصاد نوین استان تهران)". نشریه علمی - پژوهشی مدیریت فردا، سال هشتم، شماره ۲۲، صص: ۶۷ - ۷۸.
۲. عباسعلی زاده، منصوره. نائیجی، محمدجواد (۱۳۸۶). "هوش فرهنگی، سازگاری با ناهمگون‌ها". ماهنامه تدبیر. شماره ۱۸۱. صص: ۲۳ - ۲۰.
۳. فیاضی، مرجان. جان نثار احمدی، هدی. (۱۳۸۵). "هوش فرهنگی، نیاز مدیران در قرن تنوع". ماهنامه تدبیر، شماره ۱۷۲، صص: ۴۲ و ۴۱.
۴. کاظمی، معصومه. (۱۳۸۷). "بررسی ارتباط هوش فرهنگی و عملکرد کارکنان جامعه المصطفی العالمیه". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران. صص: ۱۶۳ - ۱.

1. Rick Takeuchi

۵. من آل آقا، میترا. (۱۳۸۷). "ارائه راهکارهایی برای ارتقای هوش فرهنگی مدیران دولتی دست-اندرکار در امور بین‌الملل". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران. صص: ۱۰۰-۱.

6. Ang, S., Van Dyne, L., and Ng, K. Y. (2004). "**The measurement of cultural intelligence**". Paper presented at the 2004 academy of management meetings symposium on cultural intelligence in the 21th century, New Orleans, LA.

7. Chelladuray, P. (2006). "**Human resource management in sport and recreation**". 2nd edition". Human Kinetics.PP:1-341.

8. Cnaan, R. A. and Goldberg – Glen, R. S. (1991). "**Measuring motivation to volunteer in human services**". The Journal of applied behavioral science. 27, PP:269-284.

9. Dean, Benjamin Paul (2007). "**Cultural intelligence in global leadership, a model for developing cultural and nationally diverse teams**". Dissertation for the degree of doctor, regent university, united states, Virginia.

10. Earley, P. C., and Ang, S. (2003). "**Cultural intelligence: individual intercations across cultures**". Stanford, CA7 stanford business books.PP:1-312.

11. Earley, P. Christopher (2002). "**Redefining interactions across cultures and organizations : moving forward with cultural intelligence**". Researchi in Organizational Behavior, Vol. 24, PP: 271-299.

12. Han, K.(2007). "**Motivation and commitment of volunteers in a marathon running event**". A dissertation submitted to the department of sport management, recreaton management and physical education in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy, the Florida state university college of education.PP:1-158.

13. Imai, L., and Gelfand, M. J. (2010). "**The culturally intelligent negotiator: the impact of cultural intelligence (CQ) on negotiation sequences and outcomes**". Organizational behavior and human decision processes, department of

psychology, university of Maryland, College park, MD 20742. United state.PP:1-16.

14. Lugo, Maria (2007). **“An examination of cultural and emotional intelligence in the development of global transformational leadership skills”**. Unpublished doctoral dissertation, Walden university.PP:1-110.

15. Nassar, N. O., Mohamed Talaat, N. (2009). **“Motivations of young volunteers in special event”**. *Tourismos: an international multidisciplinary journal of tourism*, 4 (1). PP:145-152.

16. Symposium of cultural intelligence, New Orleans, LA

17. Takeuchi, R., Yan, S. and Tesluk, P. E. (2002). **“An examination of crossover and spillover effects of spousal and expatriate cross – cultural adjustment on expatriate outcomes”**. *Journal of applied psychology*, 87. PP:655-666.

18. Tan, Joo – Seng (2004). **“Issues and observation: cultural intelligence and the global economy”**. *Leadership in action*. Vol. 24, No. 5, PP: 19-21.

19. Triandis, H. C. (2006). **“Cultural intelligence in organizations group and organization management”**.Vol. 31 (1): PP:20-24.

20. Van der wagen, L. (2007). **“Human resource management for event, managing the event workforce”**. *Book reviews, tourism management*, 28. PP:1574-1583.

21. Ward, Collen: Wilson, Jessie. Fischer, Ronald (2011). **“Assessing the predictive validity of cultural intelligence over time”**. *Personality and individual differences*.Vol.(51) 2). PP:138-142.

22. William, P. W., Dossa, K. A., and Tompkins, L. (1995). **“Volunteerism and special event management: a case study of whistler's mens world cup of skiing”**. *Festival management and event tourism*, 3. PP:83-95.