

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده‌ی ادبیات و علوم انسانی

گروه علوم تربیتی

بررسی رابطه‌ی هوش فرهنگی با اثربخشی و سبک‌های مدیریت تعارض

مدیران دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی شهر ارومیه

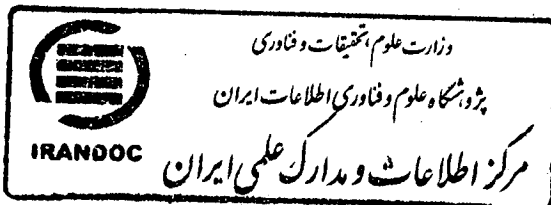
نگارش: جعفر پرهیزکاری

استاد راهنما: دکتر محمد حسنی

پایان‌نامه برای دریافت درجه‌ی کارشناسی ارشد

رشته مدیریت آموزشی

آذرماه ۱۳۸۹



۱۵۷۵۰۱

۳۳۹۰/۳/۵



دانشگاه ارومیه

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

۴۱۲ - ۲ الف

پایان نامه آقای جعفر رحمن کاری به تاریخ ۸۹/۹/۹ شماره

تحت عنوان بررسی رابطه خودش فرزند با ازبکی و سبک های مدیریت تعاضل مدیران دانشگاه ها در ایران

مورد پذیرش هیأت محترم داوران بارتبه کمالی و نمره ۱۸ قرار گرفت.

۱- استاد راهنما و رئیس هیأت داوران: آقای دکتر محمد حسینی

۲- استاد راهنمای دوم پایان نامه:

۳- داور خارجی: خانم دکتر سازمهاجرانی

۴- داور داخلی: آقای دکتر علی عباسی نادرنگان

۵- استاد مشاور:

۶- نماینده تحصیلات تکمیلی: مهین نوحی

برای

پدر و مادرم

پاس سالیان مهربانی و بردباری

سپاسگزاری

نگارش سطورى چند از باب قدردانى مى‌تواند كمتريں چيزى باشد كه به جهت لطف آنانى كه در راه نگارش اين رساله مرا ياريگر بودند انجام داد. اما به همين بسنده نموده، مراتب تشكر و امتنان قلبى خويش را از آقاى دكتر حسنى استاد راهنماى محترم ابراز مى‌دارم. از تمامى اساتيد گرانقدر گروه علوم تربيتى نهايت تقدير و تشكر را دارم. در اين راه دوستان بسيارى مرا ياريگر بودند از آنان به پاس پيشنهادات و كمك‌هاى بي‌دريغشان نهايت سپاسگزارى را دارم.

چکیده

هدف از پژوهش حاضر توصیف هوش فرهنگی، اثربخشی و راهبردهای مدیریت تعارض در بین مدیران ارشد و اجرایی دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی شهر ارومیه، تعیین رابطه‌ی بین آن‌ها و مقایسه‌ی این متغیرها در بین آزمودنی‌ها بوده است. تعداد جامعه آماری تحقیق ۹۲ نفر بوده که به دلیل محدود بودن تعداد جامعه‌ی مورد نظر، کل افراد به عنوان نمونه‌ی آماری انتخاب گردیده‌اند. مدل هوش فرهنگی آنگ و همکاران (۲۰۰۴)، مدل پوت نام و ویلسون از استراتژی‌های مدیریت تعارض و مدل اثربخشی پرداختچی (۱۳۷۳) مبنای مدل این تحقیق هستند. فرضیات تحقیق بر اساس این مدل‌ها تبیین شده‌اند و اطلاعات لازم به وسیله پرسشنامه گردآوری شده است. در مرحله تجزیه و تحلیل اطلاعات، فرضیه‌های آماری تحقیق با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، آزمون تحلیل واریانس، تحلیل رگرسیون گام به گام و آزمون توکی مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج تحقیق نشان داد که رابطه‌ی مثبت و معنادار بین هوش فرهنگی با اثربخشی مدیران و سبک راه‌حل‌گرایی وجود دارد. همچنین رابطه‌ی منفی و معنادار بین هوش فرهنگی با سبک کنترل حل تعارض تایید شد. همچنین رابطه‌ی مثبت مولفه‌های فراشناختی و انگیزشی هوش فرهنگی با اثربخشی مدیران تایید شد. یافته‌های دیگر تحقیق نشانگر آن است که رابطه‌ی معناداری بین هوش فرهنگی با سابقه خدمت وجود دارد. اما رابطه‌ی هوش فرهنگی با رتبه دانشگاهی مدیران تایید نشد.

واژگان کلیدی: هوش فرهنگی، اثربخشی، سبک‌های مدیریت تعارض، مدیران دانشگاه.

فهرست مطالب

چکیده

فصل اول: کلیات پژوهش

- ۱-۱ مقدمه ۱
- ۲-۱ بیان مسئله پژوهش ۲
- ۳-۱ ضرورت و اهمیت پژوهش ۶
- ۴-۱ اهداف پژوهش ۸
- ۵-۱ فرضیه‌های پژوهش ۹
- ۶-۱ تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای پژوهش ۹
- ۷-۱ متغیرهای تعدیل کننده ۱۲
- ۸-۱ قلمرو پژوهش ۱۲

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

- ۱-۲ مقدمه ۱۳
- ۲-۲ مبانی نظری پژوهش ۱۴
- ۱-۲-۲ مبانی نظری هوش فرهنگی ۱۴
- ۱-۲-۲-۱-۱ هوش ۱۴

- ۱۵..... فرهنگ ۲-۱-۲-۲
- ۱۶..... هوش فرهنگی ۳-۱-۲-۲
- ۱۸..... مؤلفه‌های هوش فرهنگی ۴-۱-۲-۲
- ۲۲..... مؤلفه شناختی هوش فرهنگی ۵-۱-۲-۲
- ۲۳..... مؤلفه فراشناختی هوش فرهنگی ۶-۱-۲-۲
- ۲۴..... مؤلفه انگیزشی هوش فرهنگی ۷-۱-۲-۲
- ۲۵..... مؤلفه رفتاری هوش فرهنگی ۸-۱-۲-۲
- ۲۵..... مقایسه هوش فرهنگی با مدل‌های دیگر هوش ۹-۱-۲-۲
- ۲۷..... مدل موفقیت مدیران و نقش هوش فرهنگی در آن ۱۰-۱-۲-۲
- ۲۸..... مراحل تکامل هوش فرهنگی ۱۱-۱-۲-۲
- ۲۹..... تقویت و توسعه هوش فرهنگی ۱۲-۱-۲-۲
- ۳۰..... سواد جهانی و هوش فرهنگی ۱۳-۱-۲-۲
- ۳۱..... شباهت‌های زبان شناختی و هوش فرهنگی ۱۴-۱-۲-۲
- ۳۲..... هوش فرهنگی و شخصیت ۱۵-۱-۲-۲
- ۳۳..... انواع شخصیت‌ها در هوش فرهنگی ۱۶-۱-۲-۲
- ۳۴..... هوش فرهنگی و عملکرد ۱۷-۱-۲-۲

- ۳۵..... ۲-۲-۲ مبانی نظری مدیریت تعارض
- ۳۵..... ۱-۲-۲-۲ تعاریف تعارض
- ۳۷..... ۲-۲-۲-۲ مدیریت تعارض
- ۳۸..... ۳-۲-۲-۲ سیر تکاملی اندیشه تعارض
- ۴۰..... ۴-۲-۲-۲ انواع تعارض سازمانی
- ۴۱..... ۵-۲-۲-۲ سطوح تعارض
- ۴۳..... ۶-۲-۲-۲ تعارض؛ سازنده یا مخرب
- ۴۴..... ۷-۲-۲-۲ عوامل به وجود آورنده‌ی تعارض
- ۴۶..... ۸-۲-۲-۲ فرایند تعارض
- ۴۸..... ۹-۲-۲-۲ استراتژی‌های مدیریت تعارض
- ۵۳..... ۱۰-۲-۲-۲ اثربخشی سبک‌های مدیریت تعارض
- ۵۳..... ۱۱-۲-۲-۲ عوامل موثر بر گزینش سبک‌های مدیریت تعارض
- ۵۴..... ۳-۲-۲ مبانی نظری اثربخشی
- ۵۴..... ۱-۳-۲-۲ اثربخشی
- ۵۵..... ۲-۳-۲-۲ رهبری و مدیریت اثربخش
- ۵۷..... ۳-۳-۲-۲ ویژگی‌ها و خصوصیات مدیران و رهبران اثربخش
- ۶۰..... ۴-۳-۲-۲ شاخص‌های اثربخشی مدیریت

- ۶۰..... ۲-۳-۵ رویکردهای تئوریک درباره اثربخشی مدیریت
- ۶۲..... ۲-۳ پیشینه‌ی پژوهش
- ۶۲..... ۲-۳-۱ پژوهش‌های مرتبط با هوش فرهنگی
- ۶۲..... ۲-۳-۱-۱ پژوهش‌های خارجی مرتبط با هوش فرهنگی
- ۶۳..... ۲-۳-۱-۲ پژوهش‌های انجام شده در ایران مرتبط با هوش فرهنگی
- ۶۵..... ۲-۳-۲ پژوهش‌های مرتبط با مدیریت تعارض و اثربخشی
- ۶۵..... ۲-۳-۱-۲ پژوهش‌های خارجی مرتبط با مدیریت تعارض و اثربخشی
- ۶۷..... ۲-۳-۲-۲ پژوهش‌های انجام شده در ایران مرتبط با مدیریت تعارض و اثربخشی
- ۶۹..... ۲-۴ چارچوب مفهومی پژوهش

فصل سوم: روش اجرای پژوهش

- ۷۱..... ۳-۱ مقدمه
- ۷۱..... ۳-۲ روش پژوهش
- ۷۱..... ۳-۳ جامعه و نمونه آماری
- ۷۲..... ۳-۴ نحوه‌ی توزیع و جمع‌آوری داده‌ها
- ۷۲..... ۳-۵ ابزار جمع‌آوری داده‌ها
- ۷۳..... ۳-۵-۱ پرسشنامه هوش فرهنگی

- ۷۳ ۲-۵-۳ پرسشنامه استراتژی‌های مدیریت تعارض
- ۷۴ ۳-۵-۳ پرسشنامه اثربخشی مدیر
- ۷۴ ۶-۳ تعیین اعتبار و روایی ابزار اندازه‌گیری پژوهش
- ۷۵ ۱-۶-۳ روایی و اعتبار پرسشنامه مدیریت تعارض
- ۷۵ ۲-۶-۳ روایی و اعتبار پرسشنامه هوش فرهنگی
- ۷۶ ۳-۶-۳ روایی و اعتبار پرسشنامه اثربخشی مدیر
- ۷۶ ۷-۳ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

- ۷۷ ۱-۴ مقدمه
- ۷۷ ۲-۴ توصیف آماری داده‌ها
- ۷۷ ۱-۲-۴ توصیف داده‌های جمعیت شناختی
- ۷۹ ۲-۲-۴ رتبه‌دانشگاهی
- ۸۰ ۳-۲-۴ سابقه خدمت
- ۸۱ ۴-۲-۴ میانگین و انحراف معیار متغیرها
- ۸۲ ۳-۴ آزمون فرضیه‌ها
- ۸۲ ۳-۳-۴ آزمون همبستگی هوش فرهنگی و اثربخشی

- ۸۳..... ۲-۳-۴ فرضیه‌های فرعی
- ۸۳..... ۱-۲-۳-۴ آزمون همبستگی مولفه‌های فرهنگی و اثربخشی
- ۸۴..... ۲-۲-۳-۴ آزمون همبستگی هوش فرهنگی و سبک‌های مدیریت تعارض
- ۸۴..... ۳-۲-۳-۴ نتایج تحلیل واریانس هوش فرهنگی بر اساس رتبه دانشگاهی
- ۸۵..... ۴-۲-۳-۴ نتایج تحلیل واریانس هوش فرهنگی بر اساس سابقه خدمت
- ۸۶..... ۴-۴ نتایج تحلیل رگرسیون

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

- ۹۱..... ۱-۵ مقدمه
- ۹۱..... ۲-۵ خلاصه پژوهش
- ۹۳..... ۳-۵ یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش
- ۹۲..... ۱-۳-۵ یافته‌های مربوط به فرضیه‌های اصلی پژوهش
- ۹۳..... ۲-۳-۵ یافته‌های مربوط به فرضیه‌های فرعی پژوهش
- ۹۷..... ۴-۵ یافته‌های جانبی پژوهش
- ۹۸..... ۵-۵ محدودیت‌های پژوهش
- ۹۸..... ۶-۵ پیشنهادات
- ۹۸..... ۱-۶-۵ پیشنهادهای پژوهشی

۲-۶-۵ پیشنهادهای برخاسته از پژوهش ۹۹

منابع ۱۰۰

فهرست جداول

- جدول ۴-۱ کد گذاری پراکندگی مدیران به تفکیک دانشگاه محل خدمت..... ۷۷
- جدول ۴-۲ توزیع فراوانی پراکندگی مدیران بر حسب دانشگاه محل خدمت..... ۷۸
- جدول ۴-۳ کد گذاری مدیران بر حسب رتبه دانشگاهی..... ۷۹
- جدول ۴-۴ توزیع فراوانی مدیران بر اساس رتبه دانشگاهی..... ۷۹
- جدول ۴-۵ کد گذاری سابقه خدمت مدیران..... ۸۰
- جدول ۴-۶ توزیع فراوانی مدیران بر اساس سابقه خدمت..... ۸۰
- جدول ۴-۷ داده‌های توصیفی هوش فرهنگی مدیران..... ۸۱
- جدول ۴-۸ داده‌های توصیفی سبک‌های مدیریت تعارض..... ۸۲
- جدول ۴-۹ داده‌های توصیفی اثربخشی مدیران..... ۸۲
- جدول ۴-۱۰ نتیجه آزمون همبستگی هوش فرهنگی و اثربخشی..... ۸۳
- جدول ۴-۱۱ نتایج آزمون همبستگی مولفه‌های هوش فرهنگی و اثربخشی..... ۸۳
- جدول ۴-۱۲ نتایج آزمون همبستگی هوش فرهنگی و سبک‌های حل تعارض..... ۸۴
- جدول ۴-۱۳ نتایج تحلیل واریانس هوش فرهنگی بر اساس رتبه دانشگاهی..... ۸۵
- جدول ۴-۱۴ نتایج تحلیل واریانس هوش فرهنگی بر اساس سابقه خدمت..... ۸۵
- جدول ۴-۱۵ نتایج آزمون توکی جهت تفاوت بین میانگین‌ها..... ۸۶

- جدول ۴-۱۶ نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام جهت پیش بینی سبک راه حل گرایبی.....۸۷
- جدول ۴-۱۷ خلاصه‌ی مدل پیش‌بینی سبک عدم مقابله بر اساس متغیرهای تحقیق.....۸۷
- جدول ۴-۱۸ نتایج تحلیل واریانس جهت پیش‌بینی سبک عدم مقابله.....۸۷
- جدول ۴-۱۹ نتایج ضرایب رگرسیون گام به گام جهت پیش‌بینی سبک عدم مقابله.....۸۸
- جدول ۴-۲۰ نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام جهت پیش بینی سبک کنترل.....۸۹
- جدول ۴-۲۱ نتایج تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی اثربخشی.....۸۹
- جدول ۴-۲۲ خلاصه مدل پیش‌بینی اثربخشی بر اساس متغیرهای تحقیق.....۹۰
- جدول ۴-۲۳ نتایج تحلیل واریانس جهت پیش‌بینی اثربخشی.....۹۰
- جدول ۴-۲۴ نتایج ضرایب رگرسیون گام به گام جهت پیش‌بینی اثربخشی.....۹۰

فهرست نگاره‌ها

- نگاره ۱-۲ اجزای هوش فرهنگی ۲۰
- نگاره ۲-۲ ساختار ۳ مولفه‌ای هوش فرهنگی ۲۱
- نگاره ۳-۲ مدل مفهومی موفقیت مدیران ۲۷
- نگاره ۴-۲ سطوح تعارض سازمانی ۴۴
- نگاره ۵-۲ فرآیند تعارض از دیدگاه رحیم ۴۷
- نگاره ۶-۲ مراحل تعارض از دیدگاه دوویچ ۴۸
- نگاره ۷-۲ مدل عملیاتی اثر گذاری هوش فرهنگی بر موفقیت ۶۴

فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱ نمودار ستونی پراکندگی مدیران بر حسب دانشگاه..... ۷۸
- نمودار ۴-۲ نمودار ستونی رتبه دانشگاهی مدیران..... ۸۰
- نمودار ۴-۳ نمودار ستونی سابقه خدمت مدیران..... ۸۱

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

فزونی یافتن جهانی‌سازی و ادغام فرهنگی باعث گوناگونی در جمعیت نیروی کار و ارباب رجوع سازمان‌ها گردیده و مشکلات فراوانی را به‌همراه داشته است. یک ویژگی برجسته جهانی شدن که به‌طور عمیقی سازمان‌های امروزی را تحت تاثیر قرار می‌دهد گرایش عمده به سمت تنوع فرهنگی بیشتر است. جهانی شدن شامل فرآیندهای تعامل اجتماعی در یک مقیاس جهانی می‌باشد که در آن افراد از بسیاری از ملیت‌ها با هم پیوند و ارتباط دارند و در یک محیط متفاوت از نظر فرهنگی هم در داخل سازمان‌ها و هم بیرون از آن کار می‌کنند (کاظمی، ۱۳۸۷: ۲).

افراد در سازمان‌های امروزی جهت انجام دادن وظایف خویش نیازمند آنند تا به صورت منظم و قاعده‌مند با افرادی که دارای فرهنگ‌های متفاوت و پیش‌زمینه‌های قومی و نژادی دیگری هستند کار و تعامل کنند. علاوه بر جهانی‌سازی که در حال رخ دادن است، خرده فرهنگ‌های درون یک جامعه نیز بر فعالیت کاری سازمان‌ها اثرگذارند. افراد متعلق به خرده فرهنگ‌های مختلف بوده و به‌هنگام پیوستن به سازمان از فرهنگ خاص خویش غافل نمی‌مانند و این موضوع بر روند کار سازمان تاثیر گذار است. این به دلیل تاثیر عامل فرهنگ است که به عقیده‌ی بسیاری از اندیشمندان علم مدیریت، عنصری نامیری اما مهم در سازمان‌ها است. با افزایش قابل توجه وسایل و سیستم‌های ارتباطی و فرو ریختن دیوارها و مرزبندی‌های فرهنگی و سیاسی، دانشگاه‌ها نیز شاهد حضور اساتید، دانشجویان و مدیرانی هستند که دارای اختلاف‌های نگرشی، ارزشی و فرهنگی هستند. مسلماً اداره کردن چنین سازمان‌هایی نیازمند مدیرانی توانمند است. این چالش‌ها مسائل جدی را پیش آورده که چگونه می‌توان مدیران سازمان‌های امروزی را برای چنین تعاملات و ماموریت‌هایی آماده ساخت. مدیران نیازمند توانایی ویژه‌ای جهت انجام امور در دنیای امروز می‌باشند. برای این منظور مدیران نیازمند هوش فرهنگی هستند. در دنیایی که عبور از مرزها عادی شده است، هوش فرهنگی یک عنصر حیاتی برای همه مدیران و کارکنان است (آل آقا، ۱۳۸۸: ۲).

دشواری‌های ادراکی و تعارضات و رشد روز افزون تعاملات بین‌المللی، سبب ارائه مفهوم نوین هوش فرهنگی در مباحث شناختی شده است. هوش فرهنگی مهم‌ترین ابزار است که می‌توان در مواجهه با موقعیت‌های چند فرهنگی بکارگرفت. هوش فرهنگی کمک می‌کند با درک صحیح مؤلفه‌های فرهنگی، رفتاری مناسب با هر یک از آن‌ها بروز دهیم (ناتیجی و عباسعلی زاده، ۱۳۸۶: ۲۳). از این‌رو در این پژوهش به بررسی و سنجش هوش فرهنگی مدیران ارشد و میانی مراکز دانشگاهی که بیشتر از افراد دیگر در تعامل با افرادی از فرهنگ‌های دیگر (چه داخل و چه خارج) هستند پرداخته شده است. و رابطه‌ی آن با اثربخشی و سبک‌های حل تعارض بکار برده شده بررسی خواهد شد.

در این فصل از پژوهش به بیان مسئله اصلی پژوهش و بیان موضوع، ضرورت انجام پژوهش، فرضیه‌های پژوهش، اهداف پژوهش پرداخته شده و در پایان اصطلاحات و واژه‌های تخصصی مطرح می‌گردند.

۱- ۲ بیان مسئله

بسیاری از سازمان‌های قرن بیست و یکم چند فرهنگی هستند. این واقعیت سبب پویایی فراوان روابط در محیط‌های چند فرهنگی شده است، به نحوی که تفاوت در زبان، قومیت، نژاد، سیاست و بسیاری از خصوصیات دیگر می‌تواند به‌عنوان منابع تعارض بالقوه ظهور کند و در صورت نبود درک صحیح توسعه روابط کاری مناسب را با مشکل مواجه سازد (تراندیس^۱، ۲۰۰۶: ۲۲). ما در دنیای پیچیده‌ای زندگی می‌کنیم که تغییرات سریعی در آن اتفاق می‌افتد و هرچه قدر که به سوی جهانی شدن پیش می‌رویم پتانسیل برای به‌وجود آمدن تعارض در تعاملات روزمره زیادتر می‌شود (کرامتی و همکاران، ۱۳۸۸: ۹۸). بروز تعارض در سازمان‌ها با وجود افرادی که دارای ویژگی‌های شخصیتی، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوتند اجتناب‌ناپذیر است. افراد دارای شیوه‌های ارتباطی، آرزوها، دیدگاه‌های سیاسی و مذهبی و پیش‌زمینه‌های فرهنگی متفاوت هستند. در جوامع مختلف وجود این‌گونه تفاوت‌ها منجر به ایجاد تعارض در افراد و گروه‌ها می‌شود (درگاهی، ۱۳۸۷: ۶۵).

امروزه نیروی کار سازمان‌ها را افرادی تشکیل می‌دهد که دارای ارزش‌ها و هنجارهای گوناگونند و به‌هنگام پیوستن به سازمان از ارزش‌ها و فرهنگ و زبان خود غافل نمی‌مانند. بنابراین مسئله یا چالشی که سازمان‌ها با آن روبرو هستند این است که نیروی کاری را دارای

^۱Triandis