

تأثیر آزرده‌گی عاطفی بر بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجی هوش فرهنگی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی

حبیب‌الله رودساز

دانشیار مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

عقیل قربانی باجی*

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

فرخنده صالحی

کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

چکیده

استادان دانشگاه مهم‌ترین عامل تأثیرگذار در به انجام رسیدن اهداف دانشگاه به حساب می‌آیند. بی‌تفاوتی سازمانی در بین استادان می‌تواند نقش بسزایی در عدم تحقق این اهداف داشته باشد؛ بنابراین، هدف مطالعه حاضر بررسی تأثیر آزرده‌گی عاطفی بر بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجی هوش فرهنگی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی است. روش پژوهش حاضر، از نظر هدف، کاربردی بوده و برحسب روش، پژوهشی توصیفی - پیمایشی است. داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه‌های آزرده‌گی عاطفی چوی و همکاران (۲۰۱۴)، بی‌تفاوتی سازمانی دانایی‌فرد و همکاران (۱۳۸۹) و هوش فرهنگی آنگ و ارلی (۲۰۰۴) جمع‌آوری شد. جامعه آماری پژوهش را ۱۴۰ استاد خانم دانشگاه علامه طباطبائی تشکیل می‌دهند. پایایی و روایی ابزار پژوهش با استفاده از آزمون‌های پایایی ترکیبی، ضریب بارهای عاملی، آلفا کرونباخ، روایی همگرا و روایی واگرا اندازه‌گیری شدند. داده‌های حاصل با استفاده از نرم‌افزار smart-PLS و SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. از آزمون‌های سوپل و واف برای اندازه‌گیری شدت اثر و

*نویسنده مسئول: Aghil.ghorbani92@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۹/۲۱

تاریخ ارسال: ۱۳۹۸/۷/۱۲

آماره تی میانجی هوش فرهنگی استفاده شده است. تحلیل داده‌ها نشان داد که آزرده‌گی عاطفی بر بی‌تفاوتی سازمانی و هوش فرهنگی مؤثر بوده است. از سوی دیگر، آزمون سوبل نشان داد که تقریباً ۷۶ درصد از تغییرات آزرده‌گی عاطفی بر بی‌تفاوتی سازمانی از طریق متغیر میانجی هوش فرهنگی تبیین می‌شود.

واژگان کلیدی

آزرده‌گی عاطفی، بی‌تفاوتی سازمانی، هوش فرهنگی، استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی

مقدمه و بیان مسئله

بررسی رفتار کارکنان در سازمان‌ها امری اجتناب‌ناپذیر است. مدیران باید به‌طور مداوم علاوه بر عملکرد کارکنان رفتار آن‌ها را نیز مورد ارزیابی قرار دهند؛ بنابراین، در حال حاضر سرمایه انسانی و توسعه منابع انسانی به‌عنوان موضوعات کلیدی مطرح می‌شوند. برای حفظ و نگهداری این سرمایه برای مدت زمان طولانی ضروری است مطالعات عمیق و تلاش‌های مؤثر انجام شود. یکی از عواقب ناشی از عدم توجه به منابع انسانی ایجاد پدیده‌ای به‌نام بی‌تفاوتی سازمانی^۱ است. این پدیده یکی از ویژگی‌های افرادی است که به وظایف تکراری و خسته‌کننده اشتغال دارند و اغلب به این واقعیت رسیده‌اند که در محل کار امید کمی برای بهبود وجود دارد. اساساً این وضعیت ذهنی و رفتاری متمایز، بی‌تفاوتی شخصی است و نشان از محرومیت فرد و وجود مشکل در محل کار است. بی‌تفاوتی یک نوع بحران خاموش است؛ سقوط آهسته، تضعیف مداوم و خاموشی که خلاقیت و ریسک را سرکوب می‌کند. همچنین انگیزه کارکنان و تلاش برای کار را در برمی‌گیرد و بنابراین، کارکنان بی‌تفاوت، یک سازمان بی‌تفاوت را تشکیل می‌دهند. کارکنان بی‌تفاوت تعهد کمتری نسبت به سازمان دارند. در نتیجه آن‌ها بر عملکرد سازمان تاثیر مستقیم و منفی دارند (تنبانده و سلجوقی، ۲۰۱۶).

^۱ organization indifference

بدیهی است از جمله عواملی که به‌طور مستقیم با موفقیت در شغل ارتباط دارد، هوش فرهنگی است. هوش فرهنگی یک قابلیت فردی برای درک، تفسیر و اقدام اثربخش در موقعیت‌هایی دانسته شده است که از تنوع فرهنگی برخوردارند و با آن دسته از مفاهیم مرتبط با هوش سازگار است که هوش را بیشتر یک توانایی شناختی می‌دانند. افراد از لحاظ قابلیت درک و شناخت فرهنگ‌های بیگانه و عمل متناسب با آن‌ها یکسان نیستند. برخی افراد در شغل خود در مواجهه با افرادی از فرهنگ‌های مختلف که اندکی پا را از فرهنگ ملی و محلی آن‌ها، فراتر می‌گذارند، دچار ناراحتی، بی‌اعتمادی و ناسازگاری می‌شوند. در مقابل، برخی دیگر، چنان رفتار می‌کنند که گویی سال‌هاست با آن فرهنگ بیگانه خو گرفته‌اند (کوچ و توران).

آزرده‌گی عاطفی یکی از مسائل حیاتی در سطح نیروی کار است. به‌ویژه در سطح مشاغلی که با عموم مردم سر و کار دارند مانند خدمات عمومی، آموزش و فروش (لی و همکاران، ۲۰۱۳). آزرده‌گی عاطفی احساس آزرده‌گی بیش‌ازحد ناشی از کار است (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۱). آزرده‌گی عاطفی اغلب زمانی ایجاد می‌شود که کارکنان مشغول انجام کارهایی در مواجهه با انسان‌ها هستند (داگورتی، کوردس، ۱۹۹۳). وجود افراد متخصص در کار خدمات برای بالا بردن سطح رفاه الزامی است که این کار وجود نیازهای شناختی، احساسی و رفتاری را اجتناب‌ناپذیر می‌سازد (جونگ و دورمان ۲۰۰۳). در محل کار آزرده‌گی عاطفی یک حالت تخریب‌گونه فیزیکی و عاطفی است که از جمله عوامل استرس‌زا برای فردست. تمرکز بیش‌ازحد، ابهام نقش، تعارض نقش، محدودیت‌های سازمانی و تعارض‌های بین فردی از عوامل بروز آزرده‌گی است؛ بنابراین، آزرده‌گی عاطفی وضعیت منابع باقیمانده در سازمان را نشان می‌دهد که ناشی از عوامل استرس‌زا در طول زمان است (جو، ۲۰۱۶). همچنین آزرده‌گی عاطفی میلیاردها دلار خسارت را به شکل غیبت، هزینه‌های بیمه و کاهش بهره‌وری به سازمان‌ها وارد می‌کند. از جمله دیگر پیامدهای آزرده‌گی عاطفی شامل: ۱. ترک شغل و سازمان ۲. کاهش اعتماد به نفس، افسردگی و بی‌خوابی ۳. کاهش کمی و کیفی عملکرد ۴. افزایش استفاده از تنباکو، الکل و دارو است. آزرده‌گی عاطفی یک پاسخ عاطفی به استرس مزمن تجربه‌شده افراد مشغول به کار در مشاغلی مانند فروش و آموزش است که ارتباط گسترده با

افراد مختلف دارند (لی و همکاران، ۲۰۱۳). یافته‌های هاشمی (۱۳۹۱) نشان می‌دهد که کارمندان بخش سیستم به دلیل وجود حجم زیاد کار؛ فشار از ناحیه مشتریان و سرپرستان دچار آزدگی و فرسودگی همیشگی از کار هستند به همین دلیل است که این شرکت سالانه حداقل بیش از ۲۲ درصد از کارکنان خود را از دست می‌دهد (هاشمی، ۱۳۹۱). بر طبق گفته استالارد (۲۰۱۰) تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که نود درصد کارمندان یا انگیزه و تمایل ندارند و یا رفتارشان در راستای اهداف سازمان نیست. یکی از علت‌های اصلی، بی‌تفاوتی است (استالارد، ۲۰۱۰).

امروزه حفظ، نگهداری و ایجاد انگیزه در استادان، به یکی از چالش‌های عمده منابع انسانی در دانشگاه علامه طباطبائی تبدیل شده است بی‌توجهی به این موضوع می‌تواند منجر به پدیده‌های زیادی مانند بی‌تفاوتی سازمانی در استادان دانشگاه و از جمله استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی شود. بدون شک نظام آموزشی و پژوهشی‌ای موفق است که استادان دانشگاه بدون دغدغه و صاحب انگیزه و کاراً داشته باشد. یکی از عوامل مهم در بی‌تفاوتی سازمانی و از بین رفتن نیروی انسانی، شکل‌گیری آزدگی عاطفی در استادان دانشگاه است. به دلیل نبود پژوهشی در زمینه بی‌تفاوتی سازمانی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی، این پژوهش درصدد بررسی نقش آزدگی عاطفی بر بی‌تفاوتی سازمانی با نقش میانجی هوش فرهنگی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی است. در همین راستا سؤالات این پژوهش به صورت زیر در نظر گرفته شده است:

۱. آزدگی عاطفی چه تأثیری بر بی‌تفاوتی سازمانی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی دارد؟
۲. آزدگی عاطفی چه تأثیری بر هوش فرهنگی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی دارد؟

۳. هوش فرهنگی چه تأثیری بر بی تفاوتی سازمانی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی دارد؟

۴. آزردهی عاطفی چه تأثیری بر بی تفاوتی سازمانی از طریق متغیر میانجی هوش فرهنگی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی دارد؟

مبانی نظری

آزردهی عاطفی

آزردهی عاطفی ناشی از عواملی است که خود بر متغیرهای زیادی از سازمان می‌تواند تأثیرگذار باشد. امروزه آزردهی عاطفی به علت اثر منفی‌ای که بر کسب‌وکار دارد، به‌طور چشمگیری ملاحظه شدنی است (لی و همکاران^۱، ۲۰۱۳). هر دو نوع خستگی جسمی و روانی، حس خستگی عاطفی خشک را آشکار می‌سازد. آزردهی عاطفی در واقع نشان‌دهنده احساسات بیش‌ازحد توسعه‌یافته و خستگی از کار است. در واقع احساس خستگی و آزار روحی و ذهنی ناشی از کار را آزردهی عاطفی می‌گویند. احساس خستگی، احساس گرفتار شدن در مکانی تهی از منابع فیزیکی و احساسی است. گراندی (۲۰۰۳) آزردهی عاطفی را ناشی از ترکیب افسردگی، بی‌توجهی عاطفی و یک نگرش بدبینانه نسبت به عوامل استرس‌زای محیطی می‌داند. دو علت پیچیده که منجر به آزردهی عاطفی می‌شوند عبارت‌اند از: ۱. افزایش تنش ناشی از کار که می‌تواند ناهنجاری احساسی تولید کند ۲. تخلیه منابع ذهنی با تلاش‌های فرآیند تنظیم عاطفی (لی و همکاران، ۲۰۱۷).

ابعاد آزردهی عاطفی شامل ابهام شغلی، تعارض نقش و حجم و فشار کاری است (چوی و همکاران^۲، ۲۰۱۴).

^۱ . Li et al

^۲ . Choi et al

ابهام شغلی: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره‌ای از اطلاعات لازم برای انجام شغل به‌طور نامطلوب، نارسا یا گمراه‌کننده است. همچنین ابهام شغلی زمانی پدید می‌آید که روشن نباشد نقش فرد چیست، ازجمله زمانی که به‌روشنی معلوم نباشد که هدف از شغل چیست یا محدوده مسئولیت‌های فرد کدام است. هرچند که ابهام شغلی در بیشتر سازمان‌ها مسئله‌ای اجتناب‌ناپذیر است اما سازمان‌ها به رهبرانی نیاز دارند تا ابهام‌های موجود در نقش‌های محوله به کارکنان را برطرف کنند. ابهام نقش در واقع زمانی به استرس منجر می‌شود که فرد را از بهره‌وری و پیشرفت بازدارد (دیستل^۱، ۲۰۱۰).

تعارض نقش: تعارض نقش نتیجه‌ی تقاضاهای متنوع و غیرهمسوست. تضاد در نقش زمانی رخ می‌دهد که به کارکنان وظایفی محول می‌شود که متناقض با وظایف قبلی آن‌هاست (تضاد درونی نقش) و یا اینکه نقش آن‌ها مغایر و ناهمسان با نقش فردی دیگر در سازمان است (تضاد بیرونی نقش). علت تضاد در نقش‌های سازمانی عدم تدوین سیستماتیک شرح شغل است. به این معنی که هر شغل به‌طور مجزا و بدون ارتباط با سایر مشاغل طراحی گردد. علت دیگر بروز تضاد، ابهام نقش فرد است. تضاد در نقش به هر علتی که رخ دهد می‌تواند منجر به بروز فشار روانی در افراد گردد و همبستگی بین تضاد و ابهام با فشار روانی بسیار قوی گزارش شده است (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰). تعارض نقش زمانی رخ می‌دهد که تن دادن به مجموعه‌ای از الزام‌های شغلی با پذیرش مجموعه‌ای دیگر از الزام‌های شغلی مغایر و یا به‌کل ناممکن است.

حجم زیاد کار: به این معناست که فرد نتواند از پس‌کاری برآید که بخشی از شغل معینی است. حجم زیاد کار را می‌توان از ۲ دیدگاه بررسی کرد: ۱. دیدگاه کمی ۲. دیدگاه کیفی. حجم زیاد کمی کار زمانی پیش می‌آید که فرد برای انجام تمام‌کارهایی که به او محول می‌گردد،

^۱ . Diestel

وقت کافی ندارد. حجم زیاد کیفی کار زمانی پیش می‌آید که کارکنان فکر کنند که قادر نیستند در حد مهارت‌ها یا کوششی که دارند، از انجام کارها به‌طور شایسته برآیند (براهنی، ۱۳۸۴).

فشار کار: عوامل گوناگونی در فشارهای شغلی جای دارند که از جمله می‌توان به تقاضای محیطی، سیستم‌های سازمانی، تقسیم‌کار، ضعف مدیریت و دیگر موارد اشاره کرد. با وجود این ویژگی شخصیتی، وضعیت اقتصادی و درآمدی به‌عنوان مهم‌ترین عوامل محیط شغلی ملاحظه می‌گردند؛ زیرا که با افزایش درآمد شغلی و همچنین الگوهای رفتاری تیپ شخصیتی عجول و شتابزده A، زمینه برای بروز فشارهای شغلی مخرب فراهم می‌گردد (ستوده، ۱۳۷۸).

بی‌تفاوتی سازمانی: سکوت و ناامیدی نسبت به اهداف و برنامه‌های سازمان و همچنین فقدان درک مؤثر رابطه بین کارکنان و مدیریت، هشدار خطر است برای کاهش عملکرد سازمان؛ بنابراین، یکی از مهم‌ترین مسائل مربوط به منابع انسانی در این دوره بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان است؛ اما سازمان‌های زیادی این رفتار سازمانی را مورد توجه قرار نداده‌اند. روانشناسان معتقدند بی‌تفاوتی زمانی اتفاق می‌افتد که شخص پس از ناکامی طولانی امید تحقق هدف یا هدف‌های خود را در یک وضعیت به‌خصوص از دست می‌دهد و می‌خواهد از منشأ ناکامی خود کناره‌گیری کند. دیوید (۲۰۰۸) بیان کرد بی‌تفاوتی در محل کار و در هر سازمان جهانی وجود دارد زیرا این بخشی از غریزه و ماهیت انسانی است. بسته به این‌که ما از کدام زاویه و کدام رویکرد به پدیده بی‌تفاوتی نگاه می‌کنیم، تعاریف متعددی از بی‌تفاوتی وجود دارد. کاپلان و سادوک بی‌تفاوتی را وضعیت کمبود احساسات درونی و احساس عدم علاقه و درگیر شدن هیجان به محیط اطراف، تعریف کرده‌اند. میشل (۱۹۸۸) و کینستون (۱۹۸۵) بی‌تفاوتی را نوعی احساس جدایی، انزوا و فقدان عینی و ذهنی ارتباط، بین فرد و جامعه می‌دانند. بی‌تفاوتی در سازمان نشان‌دهنده مشکل در سازمان است و مدیران باید آن را در میان کارکنان بسیار جدی بگیرند (سلحشوری و توکلی، ۲۰۱۴). بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان یکی از عوامل مخرب است که این رفتار منجر به انحراف ذهنی بین سازمان و کارکنان و همچنین باعث فقدان

انگیزه، کاهش تعهد سازمانی، عملکرد سازمانی و مشارکت در میان کارکنان و نیز شکست سازمان برای رسیدن به اهداف خود می‌شود و در نتیجه بهره‌وری یک سازمان کاهش می‌یابد. عبداللهی و همکاران (۲۰۱۴) معتقدند که عوامل متعددی از جمله ضعف عدالت سازمانی، انگیزه، هوش مدیران در سازمان‌ها، مهارت‌های سه‌گانه مدیریتی، سیستم حقوق و پاداش، سیستم ارزیابی عملکرد، ترفیع، توجه کافی به مشکلات شخصی و خانوادگی، ابهام در نقش و رفتار شهروندی نامناسب بر بی‌تفاوتی کارکنان تاثیر دارند. علاوه بر این نتایج مطالعات در حوزه منابع انسانی نشان‌دهنده این واقعیت است که عملکرد کارکنان به‌منظور دستیابی به اهداف سازمان تحت تاثیر نگرش آن‌ها و درک مسائل مختلفی که در سازمان وجود دارد قرار می‌گیرد. در واقع وقتی نظارت بر عملکرد کارکنان وجود ندارد و آن‌ها از نتایج اقدامات خودآگاهی ندارند و متوجه نمی‌شوند که آیا وظایف خود را به‌خوبی انجام داده‌اند یا خیر و از هرگونه مشکل یا نقص در کار خودآگاهی ندارند و همچنین تاثیر عملکرد آن‌ها در سازمان برای رسیدن به اهداف دیده نمی‌شود، در نتیجه افراد احساس بی‌تفاوتی می‌کنند. بی‌تفاوتی کارکنان را می‌توان در چهار حوزه مشاهده کرد:

۱. بی‌تفاوتی به مدیر: به این معنا که کارکنان از بیان توانایی‌های خود برای انجام فعالیت‌های بیشتر اجتناب می‌کنند و آن‌ها پیشرفت کار را به مدیریت اطلاع نمی‌دهند. همچنین، انتظارات مدیران را به تأخیر می‌اندازند یا حتی دروغ می‌گویند تا از مسئولیت اجتناب کنند.
۲. بی‌تفاوتی به مشتریان: به وضعیتی اشاره دارد که در آن کارکنان از ارائه خدمات به مشتریان در یک زمان خاص اجتناب می‌کنند.
۳. بی‌تفاوتی به همکاران: کارمندان در کارهای گروهی شرکت نمی‌کنند و هیچ ارتباط دوستانه‌ای با همکاران خود ندارند.
۴. بی‌تفاوتی به شغل: این نوع بی‌تفاوتی به وضعیتی اطلاق می‌شود که کارکنان دقت کافی در کارشان نشان نمی‌دهند و کارشان را جدی نمی‌گیرند. علاوه بر این آن‌ها



خلاقیت و نوآوری در کار ندارند و به عملکرد سازمان توجه نمی‌کنند (غفاری آهنگری و همکاران، ۲۰۱۵).

هوش فرهنگی: هوش فرهنگی نخستین بار توسط ایرلی و انگ، محققان دانشکده کسب و کار لندن مطرح شد. از نظر این دو نفر هوش فرهنگی توانایی و ظرفیتی است که فرد به‌طور مؤثر خود را به هنگام مقابله با فرهنگ‌های جدید تطبیق دهد. (پترانتو و غزالی^۱، ۲۰۱۳). در تعریفی دیگر هوش فرهنگی یک قابلیت فردی برای درک، تفسیر و اقدام اثربخش در موقعیت‌هایی است که از تنوع فرهنگی برخوردارند و با آن دسته از مفاهیم هوش سازگار است که هوش را بیشتر یک توانایی شناختی می‌دانند. هوش فرهنگی در واقع چندوجهی و چندبعدی است و در آن تمایلات انسانی مربوط به فرهنگ‌های دیگر از زوایای مختلف تحلیل و ارزیابی می‌شوند. بسیاری از محققان هوش فرهنگی را توانایی یک شخص برای انجام وظایف مؤثر در موقعیت‌های مختلف فرهنگی تعریف می‌کنند. در حقیقت هوش فرهنگی یک قابلیت است که به افراد برای داشتن یک درک صحیح و دقیق، زمانی که با فرهنگ‌های مختلف روبه‌رو هستند کمک می‌کند تا به‌درستی عمل کنند (سلجوقی و تنابنده، ۲۰۱۶).

این نوع هوش توانایی بهبود درک تعاملات بین فرهنگی را دارد. سازمان‌ها و مدیران که ارزش استراتژیک هوش فرهنگی را درک کرده‌اند می‌توانند از تفاوت‌های فرهنگی به‌منظور ایجاد مزیت رقابتی و برتری در جهان استفاده کنند. هوش فرهنگی به مدیران و کارکنان روش تفکر و عمل کردن را می‌آموزد تا بتوانند در هر زمینه فرهنگی به‌طور مؤثر عمل کنند (عسگری و وزیری، ۲۰۱۲).

فردی باهوش فرهنگی بالا مرزهای فرهنگی را درک می‌کند. دانستن این مرزها می‌تواند چارچوبی برای رفتار با دیگران ایجاد کند. با توجه به این نکات فرد می‌تواند چگونگی تفکر و نحوه واکنش در شرایط مختلف را تعیین کند و همچنین می‌تواند این مرزها را در شرایط سخت به نفع اهداف سازمان کاهش دهد. هوش فرهنگی نوع جدیدی از هوش است که رابطه

¹ . Putranto & Ghazali

خوبی با مکان‌های مختلف فرهنگی دارد. پترسون هوش فرهنگی را استعداد کاربرد مهارت‌ها و توانایی‌ها در محیط‌های مختلف می‌داند. سازمان‌ها به دنبال مدیرانی هستند که می‌توانند به‌طور مداوم با افراد از فرهنگ‌های مختلف سازگار شوند و قادر به مدیریت روابط بین فرهنگی هستند. امروزه محل کار نیازمند افرادی است که با فرهنگ‌های مختلف آشنا هستند و می‌توانند با افراد فرهنگ‌های دیگر هم ارتباط برقرار کنند به این منظور افراد نیازمند هوش فرهنگی هستند (سلجوقی و تنابنده، ۲۰۱۶).

پیشینه تحقیق

جدول ۱. پیشینه پژوهش

مؤلف	موضوع	یافته‌ها
اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۴)	نقش آزدگی عاطفی بر شکل‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان	بین ابهام شغلی و بی‌تفاوتی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر نیز نشان داد که ابهام شغلی در ایجاد بی‌تفاوتی سازمانی نقش به‌سزایی دارد و از بین بردن ابهام شغلی می‌تواند گام مؤثری در از بین بردن بی‌تفاوتی سازمانی داشته باشد همچنین آزدگی عاطفی به‌عنوان یکی از عوامل ایجادکننده بی‌تفاوتی سازمانی است.
سلجوقی و تنابنده (۲۰۱۶)	رابطه بین بی‌تفاوتی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان با نقش میانجی هوش فرهنگی	بین شغل کارکنان و هوش فرهنگی ارتباط معناداری وجود دارد.
غفارزاده آهنگری و همکاران (۲۰۱۵)	بررسی رابطه بین بی‌تفاوتی سازمانی و سکوت سازمانی در بین کارمندان اداره کل ورزش و جوانان استان	بین بی‌تفاوتی سازمانی و سکوت سازمانی و همچنین ابعاد بی‌تفاوتی سازمانی (بی‌تفاوتی به مدیر، بی‌تفاوتی به سازمان، بی‌تفاوتی به مشتریان، همکاران و شغل) و سکوت سازمانی (سکوت مطیع، نوع‌دوستانه و تدافعی) رابطه مثبت وجود دارد. علاوه بر این هیچ ارتباط معناداری بین بی‌تفاوتی به



مشتریان و سکوت نوع دوستانه وجود ندارد.	مازندران
ضعف مدیریتی باعث بی توجهی به کارکنان می شود و فضای ناسالمی در محیط کار ایجاد خواهد کرد. کنار هم قرار گرفتن فضای مسموم کاری، عوامل ناسالم کاری و درون سازمانی در نهایت بی تفاوتی سازمانی را ایجاد خواهد کرد	<p>تئوری شکل گیری بی تفاوتی سازمانی به طریق داده بنیاد</p> <p>دانایی فرد و اسلامی (۱۳۹۰)</p>
برای بررسی تاثیر تعارض کار - خانواده بر فرسودگی عاطفی و بهزیستی روانی کارکنان با تعدیل گری حمایت سازمانی ادراک شده و انگیزه درونی از روش معادلات ساختاری و رگرسیون چند متغیره و نرم افزارهای LISEREL و SPSS استفاده شده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان داده است که میان تعارض کار - خانواده و بهزیستی روانی و فرسودگی عاطفی به ترتیب رابطه منفی و مثبت وجود دارد و انگیزه کاری درونی و حمایت سازمانی ادراک شده نیز رابطه میان این متغیرها را تعدیل می کند.	<p>بررسی تاثیر تضاد کار- خانواده مادران شاغل بر فرسودگی عاطفی و بهزیستی روانی آنان</p> <p>فیاضی و ساروی (۱۳۹۷)</p>
تعهد مذهبی و مؤلفه های آن هوش فرهنگی را پیش بینی نمی کنند؛ اما تعهد حرفه ای بر هوش فرهنگی زنان شاغل تاثیر دارد و ۱۰ درصد از واریانس هوش فرهنگی با (ضریب تاثیر ۰/۳۱)، توسط تعهد حرفه ای قابل پیش بینی است. می توان نتیجه گرفت پابندی زنان شاغل بر مذهب و اعتقادات نمی تواند در هوش فرهنگی آن ها تاثیر داشته باشد. هوش فرهنگی می تواند تابع عوامل دیگری در زندگی شغلی زنان باشد اما تعهدات حرفه ای می تواند در توانایی یادگیری الگوهای فرهنگی و تعاملات اجتماعی زنان شاغل تغییر ایجاد کند. زنان برای ارائه نقش بهتر در زندگی فرهنگی خود	<p>نقش تعهد مذهبی و تعهد حرفه ای در پیش بینی هوش فرهنگی زنان شاغل اردبیل</p> <p>قبادی، نریمانی و تکلوی (۱۳۹۷)</p>

باید به وظایف حرفه‌ای خود کاملاً واقف باشند.

تأثیر جوسازمانی	تأثیر پژوهش نشان داده است که جوسازمانی مشارکتی اثر مثبت و معناداری بر اشتراک دانش استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی دارد. انگیزش ذاتی به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر اثر جوسازمانی مشارکتی بر اشتراک دانش را تعدیل می‌کند، اما استقلال شغلی به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر، اثر جوسازمانی مشارکتی بر اشتراک دانش را تعدیل نمی‌کند.	حسین پور، قربانی پاجی و ویشلی (۱۳۹۸)
مشارکتی بر اشتراک دانش با نقش تعدیلی انگیزش ذاتی و استقلال شغلی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی		

بی‌تفاوتی کارکنان و استادان نسبت به مسائل و مشکلات سازمان، مشکلی است که در ایران گریبان‌گیر اکثر سازمان‌های دولتی و بعضی سازمان‌های غیردولتی است. مدیران در برخورد با این موضوع عکس‌العمل‌های متفاوت از خود نشان می‌دهند، بعضی چون چاره‌ای نمی‌یابند بی‌تفاوت می‌گذرند، بعضی چاره کار را آموزش کارکنان می‌دانند، بعضی (مدیران بی‌تجربه) اصلاً متوجه آن نمی‌شوند. آن‌ها در سازمان خود مشکلی نمی‌بینند. بی‌تفاوتی نوعی انحراف از وضعیت متعادل در سازمان است. احساس آزرده‌گی عاطفی ناشی از کار می‌تواند موجب تأثیرات نامطلوب بر گرایش‌های شغلی و رفتار گردد (مسلخ و جکسون، ۱۹۸۱). از آنجایی‌که آزرده‌گی عاطفی هم بر عملکرد کاری و هم بر جابجایی کارکنان اثر می‌گذارد، بسیار مورد توجه مدیران قرار گرفته است (لی و آشفورث، ۱۹۹۶). اثر نافذ و فراگیر آزرده‌گی عاطفی به‌خصوص در مشاغل خدماتی که کارکنان تعاملی چندجانبه با مشتریان و ارباب‌رجوع برقرار می‌کنند، جلوه می‌کند که می‌تواند بر جسم و ذهن ارائه‌دهندگان خدمات اثر بگذارد (رفیعی و ساتون، ۱۹۸۷). آزرده‌گی عاطفی کارکنان خدماتی گرایش‌های شغلی منفی را ایجاد

¹ Maslach and Jackson

² Lee and Ashforth

³ Rafaeli and Sutton

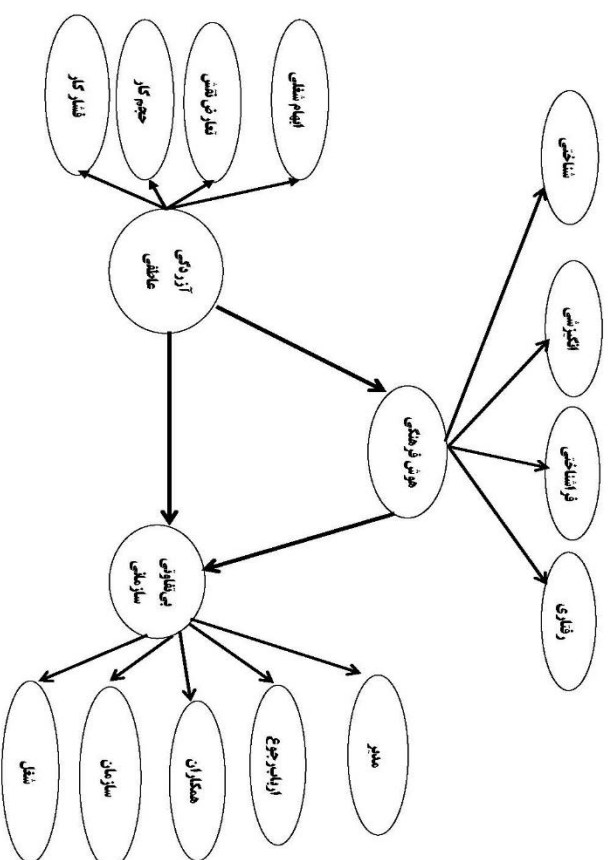
می‌کند که در نهایت با رضایت پایین ارباب‌رجوع از خدمات آشکار می‌گردد (گرندی و همکاران^۱، ۲۰۰۴). از طرفی هوش فرهنگی تعریف هوش در زمینه فرهنگ است. هوش فرهنگی به یادگیری الگوهای جدید تعامل فرهنگی و ارائه پاسخ صحیح به آن اشاره دارد (ارلی و انگ^۲، ۲۰۰۳). فردی باهوش فرهنگی بالا مرزهای فرهنگی را درک می‌کند؛ بنابراین با توجه به این شرایط فرد می‌تواند چگونگی فکر کردن و چگونگی واکنش در شرایط مختلف را تعیین کند و می‌تواند حتی این محدودیت‌ها را در شرایط سخت به نفع اهداف سازمان کاهش دهد. هوش فرهنگی نوع جدیدی از هوش است که رابطه خوبی با مکان‌های مختلف فرهنگی دارد (بروکز^۳، ۲۰۰۶). امروزه در محل کار نیازمند افرادی هستیم که با فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و به‌خوبی با دیگر فرهنگ‌ها ارتباط برقرار کنند. در پژوهشی که توسط سلاجقه و تنابنده (۲۰۱۶) انجام گرفت ثابت شده است که هوش فرهنگی در بی‌تفاوتی سازمانی مؤثر است و در سطح اطمینان ۹۹ درصد این تأثیر تأیید گردیده است و تقریباً ۵۲ درصد از تغییرات بی‌تفاوتی سازمانی از طریق هوش فرهنگی می‌تواند پیش‌بینی شود. مدل مفهومی مدلی است که محقق روابط میان متغیرها را بر اساس چارچوب نظری تحقیق حدس زده و پیش‌فرض تحلیلی خود قرار می‌دهد؛ به‌عبارت‌دیگر در هر تحقیق هدف محقق بسته به نوع تحقیق شناسایی مدل مفهومی یا آزمون مدل مفهومی است که بر اساس مرور ادبیات تحقیق به‌دست‌آمده است. براساس مبانی نظری مطرح‌شده در قسمت قبل، مدل مفهومی^۴ و فرضیات پژوهش به‌صورت زیر شکل گرفته است.

^۱ Grandey et al

^۲ Earley & Ang

^۳ Brooks

^۴ Conceptual model



دوربینی (۱۳۹۲) و (۲۰۱۶) Salajiegh & Tanabandeh

شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش

در این شکل مدل مفهومی تحقیق ارائه شده است. در این چارچوب آزردهی عاطفی به عنوان متغیر مستقل و بی تفاوتی سازمانی به عنوان متغیرهای وابسته است و در نهایت متغیر هوش فرهنگی نقش میانجی را ایفا می کند و تمامی متغیرها و مفاهیم اصلی و فرعی در آن با توجه به منابع مستند و معتبر علمی اخذ گردیده است. مدل مفهومی بالا حاصل پژوهش های سلاجقه و تنابنده (۲۰۱۶) است؛ پژوهشی که رابطه بین بی تفاوتی سازمانی با عملکرد سازمانی با نقش میانجی هوش فرهنگی که تمام رابطه بین متغیرها در پژوهش مورد نظر به اثبات رسیده بود. از آنجایی که در پژوهش دوستی، صدقیانی و رضایی منش (۱۳۹۲) رابطه آزردهی عاطفی بر بی تفاوتی سازمانی در سازمان شهرداری به اثبات رسیده بود و از آنجایی که در پژوهش های متعدد به طور مثال پژوهش هالمون (۲۰۱۵) و دولت شاه (۲۰۱۶) رابطه آزردهی عاطفی و هوش فرهنگی بررسی شده و به اثبات رسیده بود؛ از برآیند مطالعه های پژوهشگران مختلف مدل مفهومی بالا استخراج شده است.

فرضیه های پژوهش

۱. آزردهی عاطفی تأثیر معناداری بر بی تفاوتی سازمانی دارد.
۲. آزردهی عاطفی تأثیر معناداری بر هوش فرهنگی دارد.
۳. هوش فرهنگی تأثیر معناداری بر بی تفاوتی سازمانی دارد.
۴. آزردهی عاطفی بر بی تفاوتی سازمانی به طور غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی هوش فرهنگی تأثیر دارد.

روش شناسی پژوهش:

از آنجایی که هدف پژوهش، تعیین روابط علی میان آزردهی عاطفی با بی تفاوتی سازمانی از طریق نقش میانجی هوش فرهنگی است، پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی و از نوع پیمایشی است. در این پژوهش جامعه آماری همه ۱۴۰ استاد خانم

دانشگاه علامه طباطبائی را شامل می‌شود. همچنین از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی به صورت در دسترس استفاده شده است و تعداد پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده ۱۳۰ نفر بود. در این پژوهش براساس الگوی هیر^۱ (۲۰۰۶) داده‌های پرت در اکسل مورد شناسایی قرار گرفتند که شامل هشت نفر بوده است. در الگوی هیر (۲۰۰۶) STEDV.P هر نفر باید بیشتر از ۳ باشد تا آن فرد بی‌تفاوت تلقی نگردد که در این پژوهش پاسخ‌های هشت نفر زیر ۳ بوده است و به‌عنوان افراد بی‌تفاوت تشخیص داده شده‌اند و از پژوهش حذف گردیدند (هیر، ۲۰۰۶)؛ همچنین برای شناسایی وجود داده‌های پرت از نمودار جعبه‌ای هم استفاده گردیده که نشان از عدم وجود داده‌های پرت در داده‌های پژوهش داشته است. در نهایت تحلیل‌های پژوهش براساس پاسخ‌های ۱۲۲ نفر از استادان صورت گرفته است. در مدل تحلیلی پژوهش، آزدگی عاطفی متغیر مستقل، بی‌تفاوتی سازمانی متغیر وابسته و هوش فرهنگی متغیر میانجی است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. برای سنجش آزدگی عاطفی از پرسشنامه چوی و همکاران (۲۰۱۴) که با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت در ۱۶ گویه سنجیده شده و برای سنجش بی‌تفاوتی سازمانی از پرسشنامه دانایی فرد (۱۳۸۹) که در ۵ بعد بی‌تفاوتی نسبت به مدیر، ارباب‌رجوع، همکاران، سازمان و کار در ۳۳ گویه سنجیده شده و برای سنجش هوش فرهنگی از پرسشنامه آنگ و ارلی^۲ (۲۰۰۴) در ۴ بعد شناختی، انگیزشی، فراشناختی و رفتاری در ۲۰ گویه الهام گرفته شده است.

جدول ۲ الگوی تحلیلی پژوهش

مفهوم	بعد	منبع	شماره سؤالات
بی‌تفاوت نسبت به مدیر	دانایی فرد و همکاران	(۱۳۸۹)	از سؤال ۳۷ تا ۴۶
بی‌تفاوتی سازمانی	بی‌تفاوت نسبت به ارباب‌رجوع	دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹)	از سؤال ۴۷ تا ۵۲

^۱ Hair

^۲ Ang & Earley



از سؤال ۵۳ تا ۵۸	دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹)	بی تفاوتی نسبت به همکاران	
از سؤال ۵۹ تا ۶۲	دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹)	بی تفاوتی نسبت به سازمان	
از سؤال ۶۳ تا ۶۹	دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹)	بی تفاوتی نسبت به کار	
از سؤال ۱ تا ۴	چوی و همکاران (۲۰۱۴)	ابهام نقش	آزردهی عاطفی
از سؤال ۵ تا ۸	چوی و همکاران (۲۰۱۴)	تعارض نقش	
از سؤال ۹ تا ۱۲	چوی و همکاران (۲۰۱۴)	حجم کار	
از سؤال ۱۳ تا ۱۶	چوی و همکاران (۲۰۱۴)	فشار کار	
۱۸-۱۹-۲۰-۲۱-۱۷	آنگ و ارلی (۲۰۰۴)	شناختی	هوش فرهنگی
۲۳-۲۴-۲۵-۲۶-۲۲	آنگ و ارلی (۲۰۰۴)	انگیزشی	
۲۸-۲۹-۳۰-۳۱-۲۷	آنگ و ارلی (۲۰۰۴)	فراشناختی	
۳۳-۳۴-۳۵-۳۶-۳۲	آنگ و ارلی (۲۰۰۴)	رفتاری	

روش تجزیه و تحلیل

در این پژوهش در بخش استنباطی برای آزمون فرضیات و مدل از معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی با استفاده از نرم افزارهای SPSS و

SMART-PLS استفاده می‌گردد. مدل‌یابی به کمک اسمارت پی‌ال‌اس در حوزه‌های متنوع مدیریت کاربرد دارد. البته مزیت اصلی آن در این است که این نوع مدل‌یابی نسبت به لیزرل به تعداد کمتری از نمونه نیاز دارد. از طریق مدل‌یابی اسمارت پی‌ال‌اس می‌توان ضرایب رگرسیون استاندارد را برای مسیرها، ضرایب تعیین را برای متغیرهای درونی و اندازه‌ی شاخص‌ها را برای مدل مفهومی به دست آورد (ون وو، ۲۰۱۰). در روش حداقل مربعات جزئی^۱ برای سنجش بخش اندازه‌گیری که مربوط به پایایی و روایی ابزار پژوهش است از آزمون‌های ضریب بارهای عاملی، آلفا کرونباخ، پایایی ترکیبی، روایی واگرا و همگرا استفاده شده است که در ادامه شرح داده خواهد شد و پس از بررسی بخش اندازه‌گیری و ساختاری (که بخش ساختاری از طریق R سنجیده شده است) پژوهش سپس به بررسی برازش کلی مدل برای تأیید و رد فرضیات استفاده می‌شود که در این پژوهش از GOF استفاده شد و پس از آنکه برازش کلی مدل مورد تأیید قرارگرفت حال نوبت آن است که به بررسی فرضیات بپردازیم که برای بررسی فرضیات از آماره t-value استفاده شده است. همچنین برای فرضیات میانجی که به طور مستقیم قابل سنجش نیستند از آزمون واف^۲ و سوبل^۳ برای ضریب مسیر و آماره t-value استفاده شد.

آزمون نرمال بودن

جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف^۴ استفاده گردیده است. در صورتی که سطح معناداری از ۵ درصد بیشتر باشد متغیر توزیع نرمال است و اگر سطح معناداری کمتر از ۵ درصد باشد متغیرها توزیع نرمال ندارند.

^۱ PLS (Partial Least Square)

^۲ VAF

^۳ SOBEL

^۴ Kolmogrof - Smirmof



جدول ۳ آزمون نرمال بودن

متغیرها	آزردهی عاطفی	هوش فرهنگی	بی تفاوتی سازمانی
کولموگروف-اسمیرنوف	۱,۵۷۴	۱,۷۶۶	۱,۳۳۵
سطح معناداری	./۰۲۰	./۰۱۸	./۰۳۲

با توجه به اینکه سطح معناداری متغیرها در سازمان کمتر از ۵ درصد (غیر نرمال) است پس باید از نرم افزار اسمارت پی ال اس برای تحلیل استفاده نمود چراکه این نرم افزار به نرمال و غیرنرمال بودن داده ها حساس است و برای تحلیل آماری داده های غیر نرمال است. مهم ترین دلیل برتری این روش، استفاده در نمونه های کوچک ذکر شده است. دلیل بعدی داده های غیرنرمال است که محققان در پژوهش ها با آن روبرو می شوند درحالی که نسل اول مدل سازی معادلات ساختاری که با نرم افزارهایی مثل لیزرل^۱، ای کی اس^۲ و آموس^۳ اجرا می شدند نیاز به تعداد نمونه زیاد داشتند. به طور نمونه بومسا و هوگلاند^۴ (۲۰۰۱) تعداد ۲۰۰ به بالا را برای اجرای مدل های معادلات ساختاری با این نرم افزارها مناسب می دانستند (هنسلر، ۲۰۰۹: ۲۹۱). بررسی مقالات چاپ شده در دهه اخیر، نشان از استفاده وسیع پژوهشگران از این روش برای تجزیه و تحلیل داده های پژوهش دارد.

پایایی و روایی در روش حداقل مربعات جزئی: (آلفا کرونباخ، پایایی ترکیبی، روایی همگرا و روایی واگرا)

۱) **آلفای کرونباخ:** معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنجش مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می شود. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ بیانگر پایایی قابل قبول است. ۲) **پایایی ترکیبی:** معیار پایایی ترکیبی در مدل سازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به شمار می رود چراکه در محاسبه پایایی ترکیبی، شاخص های با

¹ Lisrel

² EQS

³ Amos

⁴ Boomsma & Hoogland

بار عاملی بیشتر اهمیت زیادتری دارند (وینزی و همکاران، ۲۰۱۰). با عنایت به موارد فوق و با توجه به جدول ۴ مقدار تمامی سازه‌ها مورد تأیید هستند، برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری تأیید می‌شود. (۳) **روایی همگرا:** روایی همگرا^۱ معیاری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش حداقل مربعات جزئی به کار برده می‌شود. معیار میانگین واریانس استخراج شده نشان‌دهنده‌ی میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است.

جدول ۴. آلفای کرونباخ، ضریب پایایی، میانگین واریانس استخراج شده

متغیر	پایایی ترکیبی	آلفاکرونباخ	میانگین واریانس استخراج شده
	بزرگ‌تر از ۰/۷	بزرگ‌تر از ۰/۷	بزرگ‌تر از ۰/۵
آزردگی عاطفی	۰.۹۲۸۴	۰.۹۴۴۰۶۴	۰.۷۶۵۲
هوش فرهنگی	۰.۹۴۵۴	۰.۹۶۱۲۱۱	۰.۸۱۴۲
بی تفاوتی به سازمان	۰.۹۲۶۲۶۲	۰.۹۰۶۸۶۷	۰.۶۴۲۵۷۵
بی تفاوتی به شغل	۰.۹۳۶۰۵۸	۰.۹۲۰۲۷۱	۰.۶۷۶۵۶۵
شناختی	۰.۹۰۱۶۵۳	۰.۸۶۲۹۳۱	۰.۶۴۷۸۰۲
انگیزشی	۰.۹۰۵۹۸	۰.۸۷۰۰۵۲	۰.۶۵۹۱۵
فراشناختی	۰.۹۳۲۹۹۲	۰.۹۰۹۸۸۵	۰.۷۳۶۰۷۷
رفتاری	۰.۹۲۱۵۹۱	۰.۸۹۳۱۳۶	۰.۷۰۲۰۲۹
بی تفاوتی سازمانی	۰.۹۴۵۱	۰.۹۷۸۶۵۲	۰.۸۷۹۰
ابهام نقش	۰.۹۰۹۸۰۶	۰.۸۶۷۷۹۶	۰.۷۱۶۱۸۹

^۱ Convergent validity



تعارض نقش	۰. ۹۱۸۷۸	۰. ۸۷۹۴۸۷	۰. ۷۴۰۶۴۷
حجم کار	۰. ۹۵۱۷۳	۰. ۹۲۷۱۲۶	۰. ۸۳۳۸۸
فشار کار	۰. ۸۴۷۷۷۵	۰. ۷۵۸۸۴۹	۰. ۵۸۵۴۰۴
بی تفاوتی به مدیر	۰. ۹۰۶۱۳۲	۰. ۸۷۴۸۵۹	۰. ۶۱۷۸۸۹
بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع	۰. ۹۲۶۹۰۵	۰. ۹۰۷۶۵۵	۰. ۶۴۴۸۳۲
بی تفاوتی به همکاران	۰. ۹۱۹۳۳	۰. ۸۹۴۶۶۱	۰. ۶۵۵۱۵۳

۴) روایی واگرا^۱: روش فورنل و لارکر

میزان رابطه یک سازه با شاخص هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه هاست؛ به طوری که روایی واگرایی قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل، تعامل بیشتری با شاخص های خود دارد تا با سازه های دیگر.

جدول ۵. روایی واگرا

سازه	هوش فرهنگی	آزدگی عاطفی	بی تفاوتی سازمانی
هوش فرهنگی	.۸۷۴۷		
آزدگی عاطفی	-۰. ۵۸۴۲۸۷	.۹۰۲۳	
بی تفاوتی سازمانی	۰. ۴۴۲۷۷۰	-۰. ۴۲۲۰۵۳	.۹۳۷۵

برازش کلی مدل:

برازش کلی مدل شامل هر دو بخش مدل اندازه گیری و ساختاری می شود و با تأیید برازش آن بررسی برازش در یک مدل کامل می شود. برای بررسی برازش مدل کلی تنها از یک معیار به نام برازش کلی مدل^۱ استفاده می شود. این معیار از طریق فرمول زیر به دست می آید:

^۱ Divergent Validity

$$\sqrt{\text{communality}} \times \sqrt{R^2} = \sqrt{.8122} \times \sqrt{.6617} = .7330$$

به طوری که Communalities نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه است و R^2 نیز مقدار میانگین مقادیر R Squares سازه‌های درون‌زای مدل است.

جدول ۶. مفروضات برازش کلی مدل

R ²	میانگین مقادیر اشتراکی	سازه
-	۰.۵۵۶۳۲۸	آزردگی عاطفی
۰.۶۱۵۱۰۷	۰.۵۷۸۲۹	هوش فرهنگی
۰.۹۳۱۰۷۴	۰.۶۴۲۵۷۵	بی تفاوتی به سازمان
۰.۹۲۴۵۸۴	۰.۶۷۶۵۶۵	بی تفاوتی به شغل
۰.۸۲۹۷۴۳	۰.۶۴۷۸۰۲	شناختی
۰.۸۱۷۴۴۶	۰.۶۵۹۱۵	انگیزشی
۰.۸۷۱۱۹۷	۰.۷۳۶۰۷۷	فراشناختی
۰.۸۵۸۵۳۱	۰.۷۰۲۰۲۹	رفتاری
۰.۵۳۶۵۵۵	۰.۵۹۵۲۷۴	بی تفاوتی سازمانی
۰.۶۳۸۸۸۷	۰.۷۱۶۱۸۹	ابهام نقش
۰.۹۱۶۱۵۵	۰.۷۴۰۶۴۷	تعارض نقش
۰.۸۴۱۱۸۱	۰.۸۳۳۸۱	حجم کار
۰.۶۶۵۲۵۹	۰.۵۸۵۴۰۴	فشار کار
۰.۸۹۴۱۵۹	۰.۶۱۷۸۸۹	بی تفاوتی به مدیر
۰.۹۱۸۱۳۴	۰.۶۴۴۸۳۲	بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع

¹ Goodness Of Fit



بی تفاوتی به همکاران	۰.۶۵۵۱۵۳	۰.۹۴۵۳۲۸
میانگین	۰.۶۶۱۷	۰.۸۱۲۲

وتزلزل و دیگران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰.۱، ۰.۲۵، ۰.۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای برازش کلی مدل معرفی نموده‌اند (وتزل، ۲۰۰۹). بنابراین حاصل شدن ۰.۷۳۳۰ برای برازش کلی مدل نشان از برازش کلی قوی مدل دارد.

یافته‌های توصیفی

در این پژوهش، اکثریت پاسخگویان را زنان متأهل تشکیل داده‌اند (۵۴/۱ درصد) همچنین ۴۵٫۹ درصد پاسخگویان مجرد. براساس نتایج کسب شده، میانگین سن پاسخگویان ۳۰ تا ۳۵ سال بوده است که ۴۲٫۶ درصد از افراد در این دامنه سنی قرار داشته‌اند. از نظر سطح تحصیلات ۶۸/۹ درصد دانشجوی دکتری و ۳۱/۱ درصد دارای دکتری تخصصی بودند. همچنین ۵۹/۸ درصد از استادان حاضر در این پژوهش از استادان حق‌التدریس دانشگاه علامه طباطبائی بودند و ۴۰/۲ درصد از استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی از استادان هیئت علمی بودند. در جدول شماره ۷ میانگین و انحراف استاندارد و مد نمرات زیر مقیاس‌های متغیرهای مورد بررسی ارائه شده است.

جدول ۷. شاخص‌های توصیفی متغیرهای آزردهی عاطفی، بی تفاوتی سازمانی و هوش فرهنگی در بین استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی

متغیر	مؤلفه	میانگین	مد	انحراف استاندارد
بی تفاوتی سازمانی	بی تفاوت نسبت به مدیر	۲.۵۴۹۲	۱.۵۰	۰.۸۹۳۲۲
	بی تفاوت نسبت به ارباب رجوع	۲.۴۶۱۴	۱.۷۱	۰.۹۳۶۶۵
	بی تفاوت نسبت به همکاران	۲.۵۴۶۴	۱.۶۷	۰.۸۶۸۶۱
	بی تفاوت نسبت به سازمان	۲.۵۷۱۴	۱.۵۷	۰.۹۷۶۵۳
	بی تفاوت نسبت به کار	۲.۴۶۰۲	۱.۲۹	۰.۹۱۱۲۲
آزردهی عاطفی	بی تفاوتی سازمانی	۲.۵۱۵۹	۱.۳۳	۰.۸۸۱۶۰
	ابهام نقش	۲.۶۴۵۵	۳.۵۰	۰.۸۶۰۵۴
	تعارض نقش	۲.۵۰۸۲	۱.۷۵	۰.۹۰۹۶۲
	حجم کار	۲.۵۰۸۲	۲.۰۰	۰.۹۶۶۸۸

۰.۷۹۶۶۴	۲.۰۰	۲.۵۴۷۱	فشار کار	
۷۷۳۹۵	۱.۶۹	۲.۵۵۲۳	آزردگی عاطفی	
۰.۸۵۲۱۹	۴.۰۰	۳.۴۱۹۷	شناختی	هوش فرهنگی
۰.۹۰۸۴۸	۴.۰۰	۳.۳۷۲۱	انگیزشی	
۰.۹۳۴۲۸	۴.۸۰	۳.۵۵۷۴	فراشناختی	
۰.۸۵۸۱۲	۲.۴۰	۳.۴۸۲۰	رفتاری	
۰.۸۱۲۱۵	۴.۰۵	۳.۴۵۷۸	هوش فرهنگی	

یافته‌های استنباطی: آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول

آزردگی عاطفی تأثیر معناداری بر بی‌تفاوتی سازمانی دارد.

جدول ۸. ضرایب مسیر، آماره‌ی **t-value** (متغیر وابسته بی‌تفاوتی سازمانی)

نتیجه آزمون	آماره-t value	ضریب مسیر	فرضیه
تأیید فرضیه	۲,۳۴۰	./۱۹۹	آزردگی عاطفی ← بی‌تفاوتی سازمانی

با توجه به ضریب مسیر ۱۹۹/ و همچنین آماره **t-value** به مقدار ۲,۳۴۰ می‌توان گفت: با توجه به اینکه آماره **t-value** خارج از دامنه $\pm ۱/۹۶$ است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد آزردگی عاطفی اثر معناداری بر بی‌تفاوتی سازمانی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی دارد؛ بنابراین فرضیه اول پژوهش تأیید می‌شود.

فرضیه دوم

آزردگی عاطفی تأثیر معناداری بر هوش فرهنگی دارد.



جدول ۹. ضرایب مسیر، آماره‌ی t-value (متغیر وابسته هوش فرهنگی)

نتیجه آزمون	آماره-t value	ضریب مسیر	فرضیه
تأیید فرضیه	۱۸,۶۰۸	-۰,۷۸۴	آزردهی عاطفی ← هوش فرهنگی

با توجه به ضریب مسیر ۰,۷۸۴ - و همچنین آماره t-value به مقدار ۱۸,۶۰۸ می‌توان گفت: با توجه به اینکه آماره t-value خارج از دامنه $\pm ۲/۵۷$ است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد آزردهی عاطفی اثر معناداری بر هوش فرهنگی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی دارد. بنابراین فرضیه دوم پژوهش تایید می‌شود.

فرضیه سوم

هوش فرهنگی تأثیر معناداری بر بی تفاوتی سازمانی دارد.

جدول ۱۰. ضرایب مسیر، آماره‌ی t-value (متغیر وابسته بی تفاوتی سازمانی)

نتیجه آزمون	آماره-t value	ضریب مسیر	فرضیه
تأیید فرضیه	۵,۹۵۱	-۰,۵۶۶	هوش فرهنگی ← بی تفاوتی سازمانی

با توجه به ضریب مسیر ۰,۵۶۶ - و همچنین آماره t-value به مقدار ۵,۹۵۱ می‌توان گفت: با توجه به اینکه آماره t-value خارج از دامنه $\pm ۲/۵۷$ است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد هوش فرهنگی اثر معناداری بر بی تفاوتی سازمانی در استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی دارد. بنابراین فرضیه سوم پژوهش تایید می‌شود.

آزمون فرضیه چهارم (آزمون سوبل^۱ و آزمون واف^۲):

فرضیه چهارم: آزدگی عاطفی بر بی تفاوتی سازمانی به طور غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی هوش فرهنگی تأثیر دارد.

آزمون سوبل: یکی از آزمون‌های پرکاربرد برای سنجش معناداری تأثیر میانجی‌گری یک متغیر در رابطه‌ی میان دو متغیر دیگر، آزمون سوبل است. در آزمون سوبل، یک مقدار تی از طریق فرمول زیر به دست می‌آید که در صورت بیشتر شدن این مقدار از ۱٫۹۶، می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار بودن تأثیر میانجی یک متغیر را تأیید کرد. در این فرمول (a) برابر با مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و میانجی (b) برابر با مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته؛ (c) برابر با مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و وابسته؛ (Sa): مقدار خطای استاندارد میان مسیر متغیر مستقل و میانجی (Sb) و مقدار خطای استاندارد میان مسیر متغیر میانجی و وابسته)

(a= ۰، b= - ۰.۵۶۶)؛ (c=۰.۱۹۹)؛ (Sa=۰.۰۴۲۱)؛ (Sb=۰.۰۹۵۱) : فرضیه چهارم
(-۰.۷۸۴)

$$\text{تی فرضیه چهارم} = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times S^2 a) + (a^2 \times S^2 b) + (S^2 a \times S^2 b)}} = ۵,۶۶۲۱$$

با جایگذاری در فرمول فوق، مقدار ۵,۶۶۲۱ برای فرضیه‌ی چهارم به دست می‌آید. همان‌طور که مشاهده شد، مقدار تی حاصل از آزمون سوبل برابر با ۵,۶۶۲۱ شد، به دلیل بیشتر

^۱ Sobel

^۲ VAF



بودن از $\pm 1/96$ می توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۹ درصد، تأثیر متغیر میانجی هوش فرهنگی در رابطه‌ی بین آزردهی عاطفی و بی تفاوتی سازمانی معنادار است. تعیین شدت تأثیر میانجی: برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم متغیر میانجی از آماره‌ای به نام واف^۱ استفاده می شود که مقداری بین صفر و یک را اختیار می کند و هر چه این مقدار به یک نزدیک تر باشد، نشان از قوی تر بودن تأثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را می سنجد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). مقدار واف از فرمول زیر محاسبه می شود:

$$\text{واف} = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

مفروضات فرمول:

a: مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و میانجی

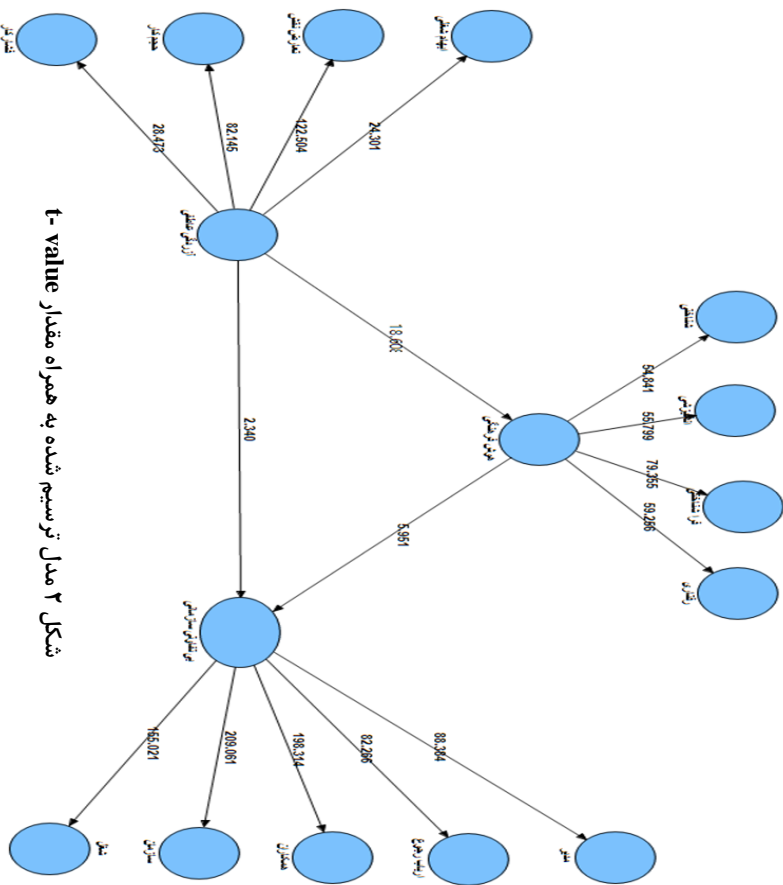
b: مقدار ضریب مسیر بین متغیر میانجی و وابسته

c: مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و وابسته

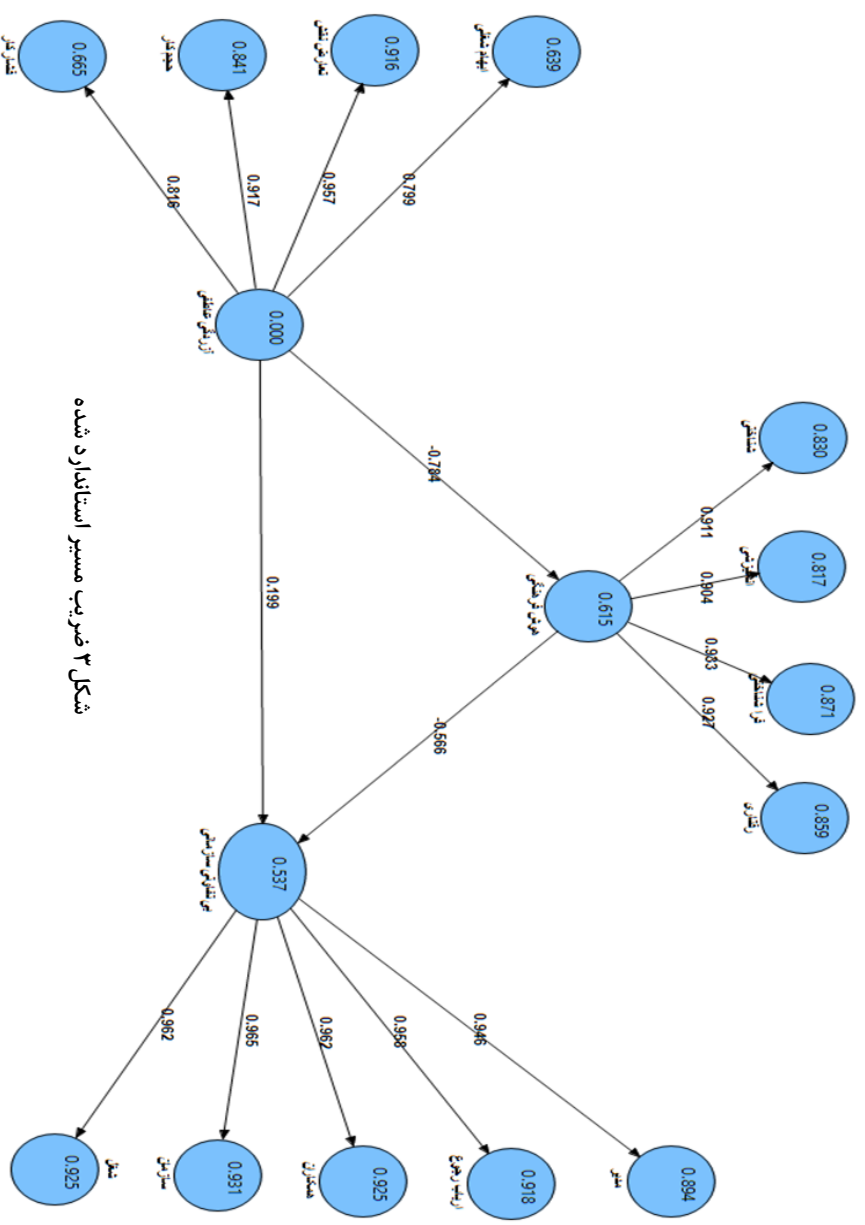
$$\text{فرضیه چهارم} = \frac{0.784 \times 0.566}{(0.784 \times 0.566) + 0.199} = 0.6903$$

این بدان معنی است که تقریباً بیش از ۶۹ درصد از اثر کل آزردهی عاطفی بر بی تفاوتی سازمانی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی هوش فرهنگی تبیین می شود.

¹ Variance Accounted For



شکل ۳ مدل ترسیم شده به همراه مقدار t-value



شکل ۳ ضریب مسیر استاندارد شده

جدول ۱۱. خلاصه یافته های پژوهشی

نتیجه آزمون	آماره-t value	شدت میانجی	فرضیه
تأیید فرضیه	۵,۶۶۲۱	۰/۶۹۰	آزردگی عاطفی بر بی تفاوتی سازمانی به طور غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی هوش فرهنگی تأثیر دارد.
تأیید فرضیه	۲,۳۴۰	۰/۱۹۹	آزردگی عاطفی تأثیر معناداری بر بی تفاوتی سازمانی دارد.
تأیید فرضیه	۱۸,۶۰۸	-۰/۷۸۴	آزردگی عاطفی تأثیر معناداری بر هوش فرهنگی دارد.
تأیید فرضیه	۵,۹۵۱	-۰/۵۶۶	هوش فرهنگی تأثیر معناداری بر بی تفاوتی سازمانی دارد.

بحث و نتیجه گیری

نتایج به دست آمده در این تحقیق، برخی کاربردهای عملی را برای سازمان مطرح می‌کند. در حال حاضر در محیطی که با تغییرات سریع روزانه مواجه هستیم، از سازمان‌ها انتظار می‌رود که در رقابت موجود بسیار پویا و فعال عمل کنند. هدف از انجام این تحقیق پی بردن به نقش آزردگی عاطفی در یکی از مهم‌ترین متغیرهای موجود در سازمان‌های امروزی یعنی بی‌تفاوتی سازمانی است. با توجه به اینکه فرضیات تدوین شده در این پژوهش مورد تأیید قرار گرفتند می‌توان به این نتیجه رسید که آزردگی عاطفی به‌عنوان یکی از متغیرهای تأثیرگذار در شکل‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی جایگاهی خاص دارد. آزردگی عاطفی با ضریب مسیر (۰,۱۹۹) و ضریب معناداری (۲,۳۴۰) بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر مثبت دارد یعنی با افزایش آزردگی عاطفی، بی‌تفاوتی در سازمان نیز افزایش می‌یابد و با کاهش یکی دیگری نیز کاهش می‌یابد که با نتایج دوستی (۱۳۹۲) و راتی و لی^۱ (۲۰۱۶) که در پژوهش خود به بررسی آزردگی عاطفی

^۱ Rathi & Lee

و نگرش شغلی با نقش تعدیل‌گر خصوصیات شخصیتی پرداختند که نتایج نشان داد که آزردهی عاطفی تأثیری منفی بر نگرش شغلی (رضایت شغلی و تعهد سازمانی) داشته است، همچنین با پژوهشی که غفارزاده و همکاران^۱ (۲۰۱۵) با موضوع رابطه بی تفاوتی سازمانی با سکوت سازمانی انجام دادند و با نتایج اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۴) همخوانی دارد؛ اما آزردهی عاطفی با ضریب مسیر (-۰,۷۸۴) و ضریب معناداری (۱۸,۶۰۸) بر هوش فرهنگی و هوش فرهنگی با ضریب مسیر (-۰,۵۶۶) و ضریب معناداری (۵,۹۵۱) بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان تاثیر معکوس دارد یعنی با افزایش یک متغیر دیگری کاهش و با کاهش یکی، دیگری افزایش می‌یابد که با نتایج صباح و بهشتی‌فر (۱۳۹۵)، همخوانی دارد که نتایج آن‌ها نشان داد رابطه معکوس بین سرمایه اجتماعی و بی تفاوتی سازمانی کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی کرمان وجود دارد همچنین با یافته‌های سلجوقی و تنابنده^۲ (۲۰۱۶) و مسلمی (۱۳۹۵) نیز همخوانی دارد. همچنین مقدار t-value حاصل از آزمون سوبل (فرضیه چهارم) برابر با ۵,۶۶۲۱ شد که به دلیل بیشتر بودن از $\pm 1/96$ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۹ درصد، تاثیر متغیر میانجی هوش فرهنگی در رابطه‌ی علی بین آزردهی عاطفی و بی تفاوتی سازمانی معنادار است. همچنین نتایج به دست آمده نشان داد که هوش فرهنگی نقش یک میانجی در تاثیر بین دو متغیر آزردهی عاطفی و بی تفاوتی سازمانی دارد و بیش از ۶۹ درصد از اثر کل آزردهی عاطفی بر بی تفاوتی سازمانی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی هوش فرهنگی تبیین می‌شود.

به کارگیری توانایی و استعدادهای زنان به منظور بهره‌گیری حداکثری از نیروی انسانی، مستلزم شناخت دقیق و علمی این قشر از جوامع است. لذا آزردهی عاطفی زنان و هوش فرهنگی استادان خانم یک ابزار حیاتی برای افزایش توانایی زنان به منظور دسترسی به منابع و انتخاب زندگی هدفمند در جهت بهبود وضعیت اقتصادی، اجتماعی و سیاسی زنان در جامعه و دانشگاه است. در حقیقت هر چه زنان در خانواده از

^۱ Ghafarzadeh et al.

^۲ Salajeghe & Tanabandeh

قدرت بیشتری برخوردار باشند می‌توانند در تصمیم‌گیری‌های مختلف شرکت کنند و دسترسی بیشتری به منابع داشته باشند، اما وجود برخی موانع فرهنگی مانند وجود تبعیض در خانواده، فرهنگ‌های غلط پدرسالاری، سنت‌ها و دید مردم در بسیاری از مواقع، برخورد تحقیرآمیز استادان آقا باعث ایجاد محدودیت برای زنان می‌شود و برنامه‌های کاری آنان را با خلل مواجه می‌سازد که زمینه‌ساز آزرده‌گی عاطفی و طردشدگی زنان می‌شود؛ در این زمینه می‌توان با برگزاری دوره‌های فرهنگی ویژه آقایان و آشنایی آنان با اهمیت نقش زن در این راستا گام‌های مؤثری برداشت. همچنین مطابق با نتایج تحقیق، هوش فرهنگی می‌تواند بر بی-تفاوتی استادان خانم اثرگذار باشد. در حقیقت می‌توان اذعان داشت که پیشرفت و توانمندسازی زنان در جریان اصلی توسعه سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، با نهاد شدن حضور و مشارکت زنان میسر خواهد شد لذا باید دولت زمینه‌های لازم را برای حضور زنان در برنامه‌ریزی‌ها، خط‌مشی‌ها و سیاست‌گذاری‌ها فراهم آورد. نتایج همچنین نشان داد موانع فرهنگی از جمله باورهای انگیزشی و شناختی می‌تواند مانع توانمندی زنان گردد؛ باورهای مربوط به نقش‌های جنسیتی که از زمان‌های دور در فرهنگ افراد ریشه دوانیده است یکی از اساسی‌ترین عواملی است که مانع حضور زنان در جامعه می‌شود؛ در همین زمینه حذف کلیشه‌های جنسیتی، تغییر نگرش در برنامه‌های رسانه‌ها و توجه بیشتر به پژوهش در مورد مسائل و مشکلات زنان در حذف باورهای سنتی و به‌طور کلی رفع موانع فرهنگی بسیار سودمند خواهد بود که این امر هوش فرهنگی استادان خانم را بهبود خواهد داد. بخش عظیمی از جمعیت افراد شاغل را در جامعه، زنان تشکیل داده‌اند؛ زنان در حرفه‌ها و شغل‌های مختلفی نقش توجه برانگیزی در چرخه اقتصادی کشور داشته و سالانه بخش چشمگیری از سرمایه‌های اقتصادی را با فعالیت‌های خود در بخش صنعت و خدمات به خود اختصاص می‌دهند. شواهد موجود در جامعه نشان می‌دهد حرفه‌ها در دو گروه حرفه‌ها و مشاغل دولتی و حرفه‌ها و مشاغل غیردولتی یا خصوصی قرار دارند. بخشی از گرایش‌های زنان به مشاغل، به نیازهای اقتصادی و مادی آن‌ها و بخشی نیز به علاقه و ذهن فرهنگی آن‌ها بازمی‌گردد. هوش و استعداد فرهنگی زنان نیز در مخیر شدن آن‌ها به انجام حرفه نقش دارد.

هوش فرهنگی از متغیرهای تأثیرگذار در تطابق با تفاوت‌های فردی و فرهنگی است که اخیراً در حوزه سازگاری فردی و اجتماعی مطرح شده است. همچنین هوش فرهنگی عمومی بوده و به فرهنگ خاصی اختصاص ندارد. هوش فرهنگی بررسی می‌کند چگونه کسی می‌تواند زمانی که در یک محیط بین فرهنگی از امکانات و مهارت‌های آن‌ها شناختی ندارد، خود را وفق دهد و پیشرفت کند. بنابراین، زنان شاغل بر اساس شناختی که در شغل خود از فرهنگ‌های مختلف نسبت به مراجعه‌کنندگان دارند، دارای هوش فرهنگی متفاوتی هستند. از آنجایی که هوش فرهنگی یک توان فردی برای اداره کردن به لحاظ فرهنگی در زمینه‌های مختلف و مشاغل و حرفه‌های مختلف است، لذا می‌توان بر متغیر بودن و انعطاف‌پذیر بودن این ویژگی در زنان شاغل تأکید کرد. امروزه زنان شاغل در حرفه‌های مختلفی مشغول به فعالیت هستند، وجود استعداد بالای هوش فرهنگی در زنان شاغل می‌تواند باعث شود تا آن‌ها در شغل‌ها و حرفه‌های خود سازگاری بهتری پیدا کرده و با شرایط مختلف خود را وفق دهند. این مسئله باعث می‌شود آن‌ها در شغل‌های خود عملکرد مطلوبی داشته و در سطح کلان وضعیت مشاغل آزاد در سطح جامعه، که زنان آن را مدیریت می‌کنند، بهتر باشند در مقابل آزرده‌گی عاطفی اعتماد به نفس خانم‌ها را تخریب می‌کند و نمی‌گذارد که حقیقتاً خودشان باشند. آزرده‌گی عاطفی با احساس خشم، تردید نسبت به خود، ترس از طرد شدن، ترس از تنهایی، حس عدم امنیت، شرم، حقارت یا ترس از اینکه دیگر شما را دوست نداشته باشند یا از فرد قدردانی نکنند همراه است. فردی که از آزرده‌گی عاطفی رنج می‌برد، فقط برای دیگران زندگی می‌کند و خودش را نادیده می‌گیرد. زمانی که با دوستانش است، خودش را فراموش می‌کند، زمانی که مشغول کاری می‌شود، خودش را تمام و کمال وقف آن کار می‌کند تا مورد پسند و قبول دیگران قرار گیرد و یا ذره‌ای از او قدردانی کنند.

هنگامی که به عوامل تشکیل‌دهنده آزرده‌گی عاطفی توجه شود می‌توان نتیجه گرفت که با مهندسی مجدد ساختار سازمانی می‌توان از شکل‌گیری آزرده‌گی عاطفی جلوگیری کرد که همین امر منجر به عدم ایجاد بی‌تفاوتی سازمانی می‌گردد. ضعف در سیستم‌ها، فرایندها و ساختار باید با علم به بازسازی ساختار و بازمهندسی سازمان انجام پذیرد؛ اما لزوم این تغییرات باید از

قبل برای کارکنان توجیه شود تا فرآیند تحول سازمان با کمترین مقاومت از سوی کارکنان روبرو شود. تغییرات نباید به کارکنان احساس ناامنی دهد، تغییرات لازم نیست به یکباره و انقلابی انجام شود بلکه می‌تواند در طی زمان در برنامه استراتژیک گنجانده شود.

بی‌تفاوتی سازمانی برای سازمان‌ها هزینه‌بر خواهد بود و تاثیر جبران‌ناپذیری بر پیکره سازمان وارد می‌کند. با طراحی ساختار سازمانی مناسب و منعطف، آگاه‌سازی، برگزاری سمینارها و کلاس‌های آموزشی می‌توان از به‌وجود آمدن این پدیده جلوگیری کرد.

امروزه اکثر سازمان‌ها و افراد، هوش فرهنگی را یک مزیت رقابتی و قابلیت استراتژیک می‌دانند. در محیط و بازار جهانی، هوش فرهنگی اهرم مورد نیاز رهبران و مدیران تلقی می‌شود. سازمان‌ها و مدیرانی که ارزش استراتژیک هوش فرهنگی را درک کنند، می‌توانند از تفاوت‌ها و تنوع فرهنگی در جهت ایجاد مزیت رقابتی و برتری در بازار جهانی استفاده کنند.

هوش فرهنگی به منزله چسبی است که می‌تواند در محیط متنوع، انسجام و هماهنگی ایجاد کند. افراد دارای هوش فرهنگی بالا قادرند اثر چشمگیری بر استراتژی‌های بازاریابی و توسعه محصول برای گروه‌های مشتریان در کشورهای مختلف داشته باشند. این افراد جزو دارایی‌های ارزشمند سازمان‌ها هستند و به‌خصوص در زمان بحران ارزش خود را بیشتر نمایان می‌سازند. خوشبختانه برخلاف سایر جنبه‌های شخصیت انسانی، هوش فرهنگی کسانی که روان سالم دارند و از نظر حرفه‌ای و شغلی توانمند هستند، قابل پرورش و توسعه است.

از سوی دیگر آموزش مهارت‌های هوش فرهنگی به کارکنان باید در رأس اقدامات سازمان قرار گیرد و فرصت‌های مناسبی جهت یادگیری مستمر و بهبود هوش فرهنگی کارکنان تدارک دیده شود. به مدیران پیشنهاد می‌شود که میزان هوش فرهنگی خود را بالا ببرند و تفاوت‌های فرهنگی را در نظر بگیرند و در برخورد با فرهنگ‌های متفاوت سازش داشته باشند و به همکاران و زیردستان خود اعتماد کنند و در تصمیم‌گیری‌ها آنان را مشارکت دهند و جو مناسبی را برای بروز خلاقیت و نوآوری فراهم کنند. هسته اصلی هوش فرهنگی، توانمندی افراد با گروه‌های اجتماعی در تعامل اجتماعی سازنده با افراد یا گروه‌های اجتماعی با فرهنگ‌های متفاوت است. مدیری که از هوش فرهنگی بالایی برخوردار است با کمک



تجربه‌های خود، رفتاری را از خود بروز می‌دهد که دقیقاً متناسب با شرایط موجود باشد. افراد دارای هوش فرهنگی بالاتر انگیزه‌های مشارکتی بیشتر و انگیزه‌ی شناخت‌شناسی بالاتری نسبت به افراد دارای هوش فرهنگی پایین‌تر دارند. از آنجاکه هوش فرهنگی اکتسابی بوده سازمان‌ها باید در جهت آموزش آن به تمام کارکنان به‌ویژه مدیران مربوطه اقدام نمایند.

ارلی و ماساکوفسکی (۲۰۰۴) بر مبنای نتایج حاصل از یک پیمایش که در ۶۰ شرکت مختلف و در میان ۲۰۰۰ نفر از مدیران به انجام رسیده است نشان داده‌اند که هرچند سهم اندکی از هوش فرهنگی را می‌توان ذاتی و درونی تلقی کرد اما بی‌تردید بخش یا سهم مهمی از هوش فرهنگی هر فرد ناشی از آموزش و یادگیری است. بر مبنای چنین دیدگاهی است که اندیشمندان مختلف به ارائه مدل‌های مختلفی برای تقویت هوش فرهنگی از طریق آموزش دست‌زده‌اند. مقوله محوری در بی‌تفاوتی سازمانی استادان ناشی از عارضه‌های موجود در دانشگاه است. در صورتی که آسیب دانشگاه به‌صورت مداوم شناسایی و بهبود یابد به تدریج کم‌رنگ شدن این مقوله محوری در مورد بی‌تفاوتی سازمانی مشاهده خواهد شد. با درمان سازمان، جو و برنامه انگیزشی بهبود می‌یابد. در آسیب‌شناسی سازمانی، مقولاتی مانند سیستم‌ها، ساختار، فرآیندها، محدودیت‌های ذاتی سازمان، مسائل مالی و برنامه‌ها باید بهبود یابند.

- مسائل خانوادگی و شخصی خواه‌ناخواه بر کار و بازدهی استادان اثر می‌گذارد و می‌تواند باعث بی‌تفاوتی استادان گردد. برای فائق آمدن بر این مشکل می‌توان با کمک مطالعه تطبیقی از تجربیات سایر ارگان‌ها و شرکت‌ها بهره جست.

- مدیران دانشگاه باید با تدابیر لازم سعی نمایند تا میزان بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان را کاهش دهند که در این راستا می‌توانند با توانمند ساختن استادان، استخدام افراد لایق و برقراری نظام شایسته‌سالاری، ایجاد امنیت شغلی برای استادان، سهم کردن استادان در امر تصمیم‌گیری و کمک به استادان در توسعه توانایی‌ها و رسیدن به قابلیت‌ها در کاهش بی‌تفاوتی سازمانی استادان نقش به‌سزایی داشته باشند.

- بازنگری در شیوه‌های تخصیص پاداش در جهت به‌کارگیری معیارهای مبتنی بر عملکرد و شایستگی به‌جای معیارهای مبتنی بر رابطه‌مداری.
- در این پژوهش ابعاد آزردهی عاطفی، بی‌تفاوتی سازمانی و هوش فرهنگی مورد بررسی قرار نگرفته است پیشنهاد می‌گردد برای پژوهش‌های آتی اثر ابعاد آزردهی عاطفی بر بی‌تفاوتی سازمانی مورد بررسی قرار گیرد. از آنجایی‌که بی‌تفاوتی سازمانی و آزردهی عاطفی در دانشگاه با دانشگاه‌های بخش دولتی و بخش خصوصی دیگر ممکن است متفاوت باشد پیشنهاد می‌گردد همین پژوهش در بخش ستادی یک دانشگاه دولتی هم انجام گیرد یا این‌که پژوهش به‌صورت هم‌زمان به‌صورت تطبیقی در دو دانشگاه خصوصی و دولتی انجام گردد و یا از آنجایی‌که سیاست‌های سازمان‌ها و دانشگاه‌ها در قبال حمایت از کارکنان و استادان متفاوت است بهتر است این پژوهش در صنایع دیگر از جمله خودرو، بیمه، شرکت‌های هواپیمایی مورد بررسی قرار گیرد. بهتر است پژوهشگران پژوهش‌های آینده متغیرهای کنترل یعنی سطح تحصیلات، جنسیت، سابقه کاری و موارد مشابه را مورد بررسی قرار دهند چراکه ممکن است نتایج براساس موارد ذکرشده متفاوت باشد. محدودیت کلی پژوهش حاضر این است که با توجه به اینکه جامعه آماری این پژوهش استادان خانم دانشگاه علامه طباطبائی هستند، می‌بایست به تفاوت‌هایی از لحاظ فرهنگی، ساختاری، محیطی توجه کرد، بنابراین، تعمیم آن به سایر نهادها به‌سادگی امکان‌پذیر نیست. از آنجایی‌که ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده است ماهیت خودارزیابی استادان ممکن است گرایش به تظاهر در پاسخ به سؤالات پژوهش را ایجاد کند و نتایج پژوهش را تحت تأثیر قرار دهد.

منابع

- اسماعیلی، محمود رضا؛ ملاعباسی، حافظ و قربانی اورنجی، سمیه. (۱۳۹۴). نقش آزردهی عاطفی بر شکل‌گیری بی تفاوتی سازمانی کارکنان. سومین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت، تهران.
- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۰). مدیریت تعارض. تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- حسین پور، داود؛ قربانی پاچی، عقیل ویشلقی، مهدیه. (۱۳۹۸). تأثیر جوسازمانی مشارکتی بر اشتراک دانش با نقش تعدیلی انگیزش ذاتی و استقلال شغلی. *مطالعات اجتماعی روان شناختی زنان*، ۱۷(۱)، ۱۳۱-۱۶۴.
- دانایی فرد، حسن و اسلامی، آذر. (۱۳۹۰). کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده بنیاد در عمل، ساخت نظریه بی تفاوتی سازمانی. تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
- ستوده، هدایت الله. (۱۳۷۸). روان شناسی اجتماعی. تهران: آوای نور.
- سعیدی، نیما؛ عسگری، سعید و کوشان، ندا. (۱۳۹۰). بررسی رابطه‌ی میان هوش عاطفی و هوش فرهنگی و نقش آن‌ها در موفقیت مدیران. *نشریه صنعت لاستیک ایران*، ۱۶(۶۳)، ۸۳-۹۱.
- طولابی، زینب؛ خیری، علیرضا و صمدی، سعید. (۱۳۹۴). رابطه بین هوش فرهنگی و تعاملات اجتماعی در دانشجویان. *مجله روان‌شناسی*، ۱۹(۳)، ۲۸۶-۲۹۶.
- عسکری وزیری، علی. (۱۳۹۱). بررسی هوش فرهنگی، مؤلفه‌ها و راهبردهای آن در سازمان با رویکرد اسلامی. *اسلام و پژوهش‌های مدیریتی*، ۲(۱)، ۵۳-۸۰.
- فیاضی، مرجان و ساروی، نازلی. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر تضاد کار- خانواده مادران شاغل بر فرسودگی عاطفی و بهزیستی روانی آنان. *مطالعات اجتماعی روان شناختی زنان*، ۱۴(۴)، ۹۵-۱۲۲.
- قبادی، زهرا؛ نریمانی، محمد و تکلوی، سمیه. (۱۳۹۷). نقش تعهد مذهبی و تعهد حرفه‌ای در پیش‌بینی هوش فرهنگی زنان شاغل اردبیل. *مطالعات اجتماعی روان شناختی زنان*، ۱۶(۳)، ۱۰۶-۱۱۹.
- کالیمو، رایجا؛ البطوی، مصطفی و کوپر، کاری. (۱۳۸۴). مدیریت عوامل روانی - اجتماعی محیط کار. مترجم محمد نقی براهنی، تهران: رسانش.

هاشمی، احمدرضا (۱۳۹۱). *رابطه آزرده‌گی عاطفی بر تعهد سازمانی*. (پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی دانشکده مدیریت و حسابداری) دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.

- Alvani, S. M., & Danaeifard, H. (2001). *Conflict Management, Institute for Management Research and Training, Tehran*. [Text in Persian]
- AskariVaziri, A. (2012.) A Review of Cultural Intelligence and Its Components and Strategies in Organization: Islamic Perspective. *Islam and Research Management magazine*, 2(1), 53- 80. [Text in Persian]
- Kalimo, R., El Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (2005). *Psychosocial factors at work and their relation to health*. World Health Organization. (Translated by Mohammad Taghi Barahani).Tehran:Rasanesh. (Original work published 1987).
- Choi, C. H., Kim, T. T., Lee, G., & Lee, S. K. (2014). Testing the stressor-strain-outcome model of customer-related social stressors in predicting emotional exhaustion, customer orientation and service recovery performance. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 272-285.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Danaeifard, H., Hasanzadeh, A., & Salariyeh, N. (2010). Designing the organizational indifference measurement: A combinative research. *Journal of Strategic management thought*, 4(2), 79-99. [Text in Persian]
- Danaeifard, H., & Islam, A. (2011). *Applying Fundamental grounded Theory Research Strategy to Practice, Making Organizational Indifference Theory*. First edition, Tehran: Imam Sadegh University. [Text in Persian]
- De Jonge, J., & Dormann, C. (2003). The DISC model: Demand-induced strain compensation mechanisms in job stress. In *Occupational stress in the service professions* (pp. 57-88). CRC Press.
- Diestel, S., & Schmidt, K. H. (2010). Interactive effects of emotional dissonance and self-control demands on burnout, anxiety, and absenteeism. *Journal of Vocational Behavior*, 77(3), 412-424.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Stanford University Press.



- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Stanford University Press.
- Fayazi, M., & Saravi, N. (2017). The effect of working mothers work-family conflict on their Psychological Well-being and emotional exhaustion. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 14(4), 95-122. doi: 10.22051/jwsp.2017.10606.1230 [Text in Persian]
- Ghafarzadeh Ahangar, S., Boroumand, M. R., Hami, M. (2015). Relationship between organizational indifference and organizational silence in employees of youth and sport offices in Mazandaran province. *International Journal of Sport Studies*, 5 (3), 296-300. [Text in Persian]
- Gobadi, Z., Narimani, M., Taklavi, S. (2018). The roll of religious commitment and professional commitment in forecast of employed cultural intelligence women in Ardabil city. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 16(3), 5-6. doi: 10.22051/jwsp.2019.20469.1746 [Text in Persian]
- Grandy, L., Hall, J., Ehrlich, S., Meyerson, R., Mahlum, E., Chasen, J., ... & Meghji, K. (2004). *U.S. Patent Application No. 10/668,824*.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *In New challenges to international marketing (277 – 319)* Emerald Group Publishing Limited.
- Hosseinpour, D., Ghorbani Paji, A., Vishlaghi, M. (2019). The effect of cooperative organizational atmosphere on knowledge sharing: moderating role of intrinsic motivation and job autonomy. *Women's Studies Sociological and Psychological*, 17(1), 131-164. [Text in Persian]
- Hulland, J. S. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic Management Journal*, 20 (4), 195–204.
- Ismaili, M., Mollabassi, H., & Ghorbani Orangi, S. (2015). *The Role of Emotional Distress on the Formation of Organizational Indifference*. Third International Accounting and Management Conference. [Text in Persian]
- Ju, D., Qin, X., Xu, M., & DiRenzo, M. S. (2016). Boundary conditions of the emotional exhaustion-unsafe behavior link: The dark side of group norms and personal control. *Asia Pacific Journal of Management*, 33(1), 113-140.
- Koc, K., & Turan, M. B. (2018). The impact of cultural intelligence on social skills among university students. *Journal of Education and Learning*, 7(6), 241-249. [Text in Persian]

- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied Psychology, 81*(2), 123.
- Li, J. J., Wong, I. A., & Kim, W. G. (2017). Does mindfulness reduce emotional exhaustion? A multilevel analysis of emotional labor among casino employees. *International Journal of Hospitality Management, 64*, 21-30.
- Li, F., Jiang, L., Yao, X., & Li, Y. (2013). Job demands, job resources and safety outcomes: The roles of emotional exhaustion and safety compliance. *Accident Analysis & Prevention, 51*, 243-251.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior, 2*(2), 99-113.
- Putranto, N. A. R., & Ghazali, A. (2013). The effect of cultural intelligence to knowledge sharing behavior in university students. *School of Business and Management ITB, Bandung*, 1-9.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of management review, 12*(1), 23-37.
- Saeedi, N., Asghari, S., & Koushan, N. (2011). Investigating the relationship between emotional intelligence and cultural intelligence and their role in managers' success. *Iranian Rubber Magazine, 16*(63), 83- 91. [Text in Persian]
- Salahshuri, R., & Tavakoli, S. (2014). *The impact of organizational indifference on corporate identity (Case Study: Municipal Branch of Rudehen)*, the first national conference on the future of research, management and development, Tehran, Iran's new Education Development Center (Mtana), http://www.civilica.com/Paper-FIMD01FIMD01_274.html. [Text in Persian]
- Salajeghe, S., & Tanabandeh, M. (2016). An explanation of the relationship between organizational indifference and job performance of staffs with the mediating role of cultural intelligence (A case study: customs office staffs in Tehran). *The IIOVE Journal, 7*, 452-459. [Text in Persian]
- Sotoudeh, H. (1999). *Social Psychology*. Tehran: Avay noor. [Text in Persian]
- Stallard, M. L. (2010). *The Indifferent Workplace. Helping Leaders Create Cultures that Connect*. Retrieved from August 10, 2016, from <http://www.michaelleestallard.com/theindifferent-workplace>.



- Tolabi, Z., Kheiri, A., & Samadi, S. (2015). The relationship between cultural intelligence and social interaction in students. *Journal of Psychology* .19(2),286-296. [Text in Persian]
- Vinzi, V. E., Chin, W. W., Henseler, J., Wang, H. (2010). *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods, and Applications*. Dordrecht, London, New York.
- Wu, W. W. (2010). Linking Bayesian networks and PLS path modeling for causal analysis. *Expert Systems with Applications*, 37(1), 134-139.
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS quarterly*, 177-195.

نویسندگان

دکتر حبیب رودساز

دانشیار مدیریت دولتی و هیئت علمی گروه مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی که دارای سه کتاب تالیفی و یک کتاب ترجمه شده در حوزه مدیریت است. ایشان ۴۰ مقاله علمی- پژوهشی دارند و راهنمایی و مشاوره بیش از ۵۰ پایان نامه کارشناسی ارشد و بیش از ۱۰ رساله دکتری را برعهده داشته است.

Aghil.ghorbani92@gmail.com

عقیل قربانی پاچی

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش تصمیم‌گیری و خط‌مشی عمومی دانشگاه علامه طباطبائی که دارای ۱۵ مقاله علمی- پژوهشی و بیش از ده مقاله کنفرانسی و فارغ‌التحصیل برتر در مقطع کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه علامه طباطبائی است و در حال حاضر هم پژوهشگر پژوهشگاه قوه قضائیه است.

فرخنده صالحی

فارغ‌التحصیل مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی از دانشگاه علامه طباطبائی که دارای دو مقاله علمی- پژوهشی است.



The Impact of Emotional Irritation on Organizational Indifference with the Mediating Role of Cultural Intelligence in Female professors of Allameh Tabataba'i University

Habib Roudsaz¹
Aghil Ghorbani Pachi^{2*}
Farkhondeh Salehi³

Abstract

University professors are the most important agents influencing the achievement of university goals. Organizational indifference of professors causes a failure to achieve these goals. The aim of this study is to investigate the effect of emotional irritation on organizational indifference with the mediating role of cultural intelligence in female professors of Allameh Tabataba'i University. This is a descriptive study used survey data collected via emotional exhaustion (Choi et. al, 2014), organizational indifferences (Danaeifard et. al, 2010), and cultural intelligence (Earley & Ang , 2004) questionnaires. The research population consist of 140 female professors at Allameh Tabataba'i University. The reliability and validity of the instrument were measured by using the construct validity, Cronbach's Alpha, convergent validity and divergent validity. Data analysis was performed by SPSS software while using Sobel and VAF tests for measuring the impact of mediating role of cultural intelligence. The results showed that emotional

¹ . Associate Professor, Department of Governmental Management, Allameh Tabataba'i University

² . Ph.D. student of Governmental Management, Department of Governmental Management, Allameh Tabataba'i University

* Corresponding Author: Aghil.ghorbani92@gmail.com

³ . M.A. in Governmental Management, Department of Governmental Management, Allameh Tabataba'i University

Submit Date: 2019-10-4

Accept Date: 2019-12-12

DOI: 10.22051/JWSPS.2020.28604.2101



irritation significantly affects organizational indifference and cultural intelligence. The moderating role of cultural intelligence has a significance effect in the relationship between dependent and independent variables. On the other hand, Sobel test analysis indicated that almost 76 percent of the changes in organizational indifference is explained by changes in emotional irritation via mediating role of cultural intelligence.

Key words

Emotional Irritation, Organizational Indifferences, Cultural Intelligence, Female professors, Allameh Tabataba'i University