

۲۴. شریف القرشی، باقر، نظام حکومتی و اداری در اسلام.
۲۵. شنایدر، سوزان سی و ژان لویی بارسو (۱۳۹۳). *مدیریت در پهنه فرهنگ‌ها*، مترجم: سید محمد اعرابی و داود ایزدی، چاپ سوم، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۲۶. شیخ طبرسی، احتجاج، ج ۲
۲۷. صادقی فسانی، سهیلا و محسن ناصری‌راد (تابستان ۱۳۹۰). «عناصر بنیادین پژوهش کیفی در علوم اجتماعی: هستی‌شناسی، معرفت‌شناسی، روش‌شناسی و روش»، *مطالعات اجتماعی ایران*، دوره پنجم.
۲۸. طباطبایی، سید محمد حسین (۱۴۱۷ ه. ق.). *المیزان فی تفسیر القرآن*، چاپ پنجم، قم، دفتر انتشارات اسلامی جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
۲۹. طباطبایی، سید محمد حسین (۱۳۶۴). *اصول فلسفه و روش رئالیسم*، ج ۵، تهران، صدرا.
۳۰. طباطبائی، محمد حسین، المیزان، ترجمه سید محمد باقر موسوی همدانی، ج ۱
۳۱. طبرسی، فضل بن حسن (۱۳۷۲). *مجمع البیان فی تفسیر القرآن*، تهران، انتشارات ناصر خسرو.
۳۲. طوسی، محمد بن حسن (بی‌تا). *التبیان فی تفسیر القرآن*، بیروت، دار احیاء التراث العربی.
۳۳. طیب، مهدی (۱۳۷۹). *مدیریت اسلامی*، چاپ اول، تهران، نشر سفینه.
۳۴. علی تبار، رمضان (تابستان ۱۳۹۴). «مبانی دین‌شناختی علوم انسانی اسلامی و برآیند روش‌شناختی آن»، *قبسات*، سال بیستم، ش ۷۶
۳۵. کونتز، هارولد و دیگران (۱۳۸۷). *اصول مدیریت*، مترجم: محمد هادی چمران، چاپ پنجم، تهران، انتشارات علمی دانشگاه صنعتی شریف.
۳۶. کیا شم‌شکی، ابوالفضل (۱۳۸۷). *جهان‌شنا سی در قرآن*، چاپ اول، تهران، سازمان انتشارات پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی.
۳۷. الممتقی هندی، کنز العمال، بی‌تا، بی‌نا
۳۸. مجلسی، محمد باقر، بحار الانوار، ج ۷۲
۳۹. مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۸۵). *برگزیده تفسیر نمونه*، تحقیق و تنظیم: احمد علی بابایی، هفدهم، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
۴۰. مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۶۷). *تفسیر نمونه*، قم، امیرالمؤمنین.
۴۱. مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۴). *تفسیر نمونه*، تهران، چاپ اول، دارالکتب الاسلامیه.
۴۲. نوروزی، رضا علی و مهدیه کشانی (تابستان ۱۳۸۹). «هستی‌شناسی از دیدگاه علامه طباطبائی و آثار و نتایج تربیتی آن»، *فصلنامه حکمت و فلسفه*، سال ششم، ش ۲
۴۳. الهی‌نژاد، حسین (تابستان ۱۳۹۱). «اصول و مبانی هستی‌شناختی مهدویت پژوهی»، *مشرق موعود*، سال ششم، ش ۲۲
۴۴. یعقوبی رافی، مهدی (زمستان ۱۳۸۴). «تأملی کوتاه در مقایسه هستی‌شناسی ابن‌سینا و شیخ اشراق»، *حکمت رضوی*، ش ۱۵ و ۱۴
۴۵. (کاونتري، ویلیام فردریک/ جان بارکر، اصول مدیریت به زبان ساده، ترجمه: بهمن آرمان و محمد رضا رثوفی، ۱۴۶)

تأثیر جهت گیری مذهبی بر سبک مدیریت تعارض با نقش میانجی هوش فرهنگی

حاجیه رجیبی فرجاد^۱

نیلوفر میرسپاسی^۲

پروانه کاشفی^۳

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر جهت گیری مذهبی بر سبک مدیریت تعارض با نقش میانجی هوش فرهنگی انجام شده است. پژوهش از نوع کاربردی، توصیفی - همبستگی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق، مدیران و کارشناسان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب به تعداد ۱۶۰ نفر بوده که تعداد ۱۱۴ نفر از آنها بر اساس فرمول کوکران به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند. داده های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه جهت گیری مذهبی آلپورت (۱۹۵۰)، پرسشنامه هوش فرهنگی آنگ و همکاران (۲۰۰۴) و پرسشنامه سبک مدیریت تعارض رابینز (۲۰۰۳) انجام شده است. نتایج آزمون سوبل نشان داد که جهت گیری مذهبی با ضریب مسیر ۰/۲۰۸ و مقدار معناداری ۲/۵۸۰ بر سبک مدیریت تعارض از طریق میانجی هوش فرهنگی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیر دارد. همچنین نتایج آزمون مدل سازی معادلات ساختاری نشان داد که جهت گیری مذهبی با ضریب مسیر ۰/۹۰۵ و مقدار معناداری ۱۸/۰۹۶ بر هوش فرهنگی، سبک مدیریت تعارض با ضریب مسیر ۰/۴۲۱ و مقدار معناداری ۶/۰۸۰ بر هوش فرهنگی و هوش فرهنگی با ضریب مسیر ۰/۵۵۸ و مقدار معناداری ۸/۲۰۲ جهت گیری مذهبی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد. **واژگان کلیدی:** جهت گیری مذهبی، مدیریت تعارض، هوش فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی.

۱. دانشیار گروه مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی امین.

۲. استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد واحد اسلامشهر، اسلامشهر، ایران - رایانامه نویسنده مسئول:

nmirsepassi@yahoo.com

۳. کارشناسی ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی، دانشگاه آزاد واحد الکترونیک، تهران، ایران.

صاحب‌نظران تعریف‌های زیادی برای تعارض ارائه کرده‌اند. از جمله این تعریف‌ها، تعریف رابینز^۱ (۱۳۸۸):

ص ۷۸) است. او تعارض را فرایندی می‌داند که در آن نوعی تلاش آگاهانه به وسیله فرد «الف» انجام می‌شود تا تلاش‌های «ب» را از طریق سد کردن راه او خنثی کند و در نتیجه او را در رسیدن به هدف‌هایش درمانده نماید؛ یا اینکه «الف» بدان و سیله بر میزان منافع خود می‌افزاید. بروز تعارض در سازمان به‌دور از انتظار نیست و زدودن آن هم به انرژی و وقت زیادی نیاز دارد. مدیران برای اداره تعارض‌ها زمان زیادی صرف می‌کنند (پاناهی^۲ و همکاران، ۲۰۱۲: ص ۷۴۴-۷۳۵). یک بررسی نشان داده است که به طور میانگین، مدیران ۲۰ درصد از وقت خود را به اداره تعارض می‌گذرانند (کیلینیک و یولوی^۳، ۲۰۱۴: ص ۲۶). در مورد تعارض، سه دیدگاه وجود دارد: سنتی، روابط انسانی و تعاملی. طرفداران دیدگاه سنتی، عملکرد نادرست مدیر و کارکنان را دلیل شکل‌گیری تعارض می‌دانند و پیدایش آن را برای سازمان یکسره زیانبار می‌دانند. از این رو، به مدیریت آن باور ندارند و بر این باور هستند که مدیر با رفتار درست باید از پیدایش آن جلوگیری کند. از سوی دیگر، طرفداران دیدگاه روابط انسانی بر این باورند که افزون بر اشتباه مدیر و کارکنان، عامل‌های دیگری نیز می‌تواند تعارض ایجاد کنند؛ تعارضی که گاه برای سازمان مفید است. در اینجا است که مفهوم «مدیریت تعارض» نمود می‌یابد. مدیران باید بتوانند با تعارض کنار بیایند و چگونگی مدیریت آن را بیاموزند (رابینز، ۱۳۸۸: ۱۵۶). دیدگاه تعاملی جدیدترین دیدگاه در موضوع تعارض سازمانی است. نظریه‌پردازان این دیدگاه بر این باورند که تعارض گریزناپذیر است و در برخی موارد حتی باید به تشویق و تحریک آن پرداخت. این دیدگاه تأکید می‌کند که وجود سطح مناسب و متعادل از تعارض، هرگاه که کارمندان دچار سستی و رکود می‌گردند، می‌تواند به ایجاد تغییرهای مثبت در گروه بینجامد (سپهوند و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۰).

تاریخ بشریت نشان داده است که انسان دین‌ورز قدمتی دیرینه دارد. آن‌چنان که از مطالعات باستان‌شناسی و انسان‌شناسی از اعصار دور بر می‌آید، مذهب به‌عنوان جزء لاینفک زندگی بشری در تمامی اعصار بوده است. ویل دورانت معتقد است دین به اندازه‌ای غنی و فراگیر و پیچیده است که جنبه‌های مختلف و متفاوت آن برای دیدگاه‌ها و نگرش‌های مختلف به گونه‌ای متفاوت جلوه می‌کند. اما مهم این است که هیچ دوره‌ای از تاریخ بشر خالی از اعتقادات دینی نبوده است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۲: ص ۳۰). تحقیقات مختلف نشان داده که برداشت اصلی اکثر افراد از دین، داشتن رابطه‌ای نزدیک با خداوند است؛ نه صرفاً مجموعه‌ای از باورها و اعمال. علاوه بر آن، تأکید بر نزدیکی هر فرد با خدا و همچنین به عشق بین بنده و خدا، در قالب ادیان توحیدی وجود دارد. دین و به‌خصوص «رابطه درک‌شده افراد با خدا» به‌عنوان یک پناهگاه مطمئن عمل می‌کند. افراد در زمان بروز بحران، خدا را به‌عنوان پناهگاهی مطمئن می‌دانند (تمنایی‌فر و همکاران، ۱۳۹۲: ص ۱۰۳). بنابراین، می‌توان اظهار داشت که دین‌داری آگاهانه و گرایش‌های مذهبی تأثیر بسزایی بر جنبه‌های گوناگون رفتار فردی و اجتماعی جامعه، به‌ویژه نسل جوان

1. Robbins.

2. Panahi.

3. Kılınç, E., Ulusoy, H.,



دارد. البته توجه زیادی که امروزه به رفتارهای ناپه‌نجار اخلاقی یا خلاف شرع و بزهکارانه جوانان معطوف می‌شود و نیز سیاست‌های پیشگیرانه یا تنبیهی که به طور ضربتی اتخاذ می‌گردد، می‌تواند تا حدودی مبین نگرانی از این واقعیت باشد که تلاش‌ها و فعالیت‌های بیش از دو دهه مدیران و مسئولان در انتقال باورها، ارزش‌ها و هنجارهای دینی به نسل جوان، با نوعی عدم موفقیت و ناکامی روبه‌رو شده است (احتشام‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰: ص ۵۶). هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط‌های کاری متنوع دارد. هوش فرهنگی به افراد اجازه می‌دهد تا تشخیص دهند که دیگران چگونه فکر می‌کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می‌دهند؛ در نتیجه، موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی می‌دهند (بنتون و تایمنسلی^۱، ۲۰۰۹: ص ۱۵۲). در محیط‌های کاری متنوع قرن حاضر، لازم است اضطراب‌های ناشی از شوک فرهنگی و اختلافات و پیامدهای ناشی از تعارض‌های فرهنگی به نحو مطلوب اداره شود. برای این منظور، به سازگاری و تعدیل مؤثر فرهنگ‌ها نیاز است. هوش فرهنگی، سازگاری سریع با موقعیت‌های جدید و راحت‌تر عمل کردن با توجه به شرایط محیطی است (فیاضی و دیگران، ۱۳۸۵: ص ۲۸). هوش فرهنگی که نوعی بدیع از هوش است و ارتباط بسیار زیادی با محیط‌های کاری متنوع فرهنگی دارد، به عنوان مهم‌ترین ابزار شناخته‌شده است که می‌تواند برای مواجهه مناسب با موقعیت‌های چندفرهنگی به کار گرفته شود. با استفاده از این نوع هوش می‌توان با درک سریع و صحیح مؤلفه‌های فرهنگی بین فرهنگ‌ها و حتی خرده‌فرهنگ‌های متفاوت و بعضاً متعارض با فرهنگ خود، و با بهره‌گیری از استراتژی‌های مدیریت تعارض، رفتاری مناسب و درخور با هر یک از آنها بروز داد (منصوری، ۱۳۸۹: ص ۲۶۴).

با توجه به اهمیت دانشگاه آزاد اسلامی و نحوه اداره امور و منابع آن لازم است که استراتژی‌هایی برای حل تعارضات و اختلافات، تبیین و به کار گرفته شود. علی‌رغم اهمیت خلاقیت به دلایل مختلف، تا کنون کمتر به پژوهش و مطالعه بنیادی و برنامه‌ریزی در زمینه خلاقیت در کشور ما پرداخته شده است و این در حالی است که دانشگاه به شدت به نسلی خلاق و نوآور نیازمند است. با توجه به مدل پنج‌سبکی مدیریت تعارض توماس و اینکسان (۲۰۱۱: ص ۳۵) و اشاره مختصر این پژوهشگران به رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض مدیران و خلاقیت، بر آن شدیم تا با انجام این مطالعه، سبک‌های متداول مدیریت تعارض مدیران در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب را شناسایی نموده و با ارائه راه‌حل‌هایی به مدیران، آنها را در جهت به‌کارگیری سبک مناسب مدیریت تعارض به هنگام تعارض سازمانی و جهت‌گیری مذهبی یاری کنیم. از این‌رو تحقیق حاضر در نظر دارد تأثیر جهت‌گیری مذهبی بر سبک مدیریت تعارض در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب را مورد سنجش قرار داده و در این میان، نقش هوش فرهنگی را نیز به عنوان متغیر میانجی مورد ارزیابی قرار دهد تا در صورت مشخص شدن روابط متغیرها و به‌کارگیری نتایج یافته‌ها، میزان عملکرد کارکنان دانشگاه از لحاظ کمی و کیفی ارتقا یابد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

جهت‌گیری مذهبی: نیاز انسان به دین قدمتی به عمر تاریخ دارد؛ زیرا بشر از همان آغاز زندگی خود، به حامی

مقتدر و تکیه‌گاهی نیرومند احساس نیاز می‌کرده است. دو نوع جهت‌گیری را می‌توان در برابر دین مطرح نمود: جهت‌گیری درونی و جهت‌گیری بیرونی. به نظر آلپورت و راس^۱ (۱۹۶۷: ص ۲۲۸)، شخصی که جهت‌گیری مذهبی درونی دارد، با مذهب زندگی می‌کند؛ اما شخصی که جهت‌گیری مذهبی بیرونی دارد، از مذهب^۱ استفاده می‌کند. اشخاصی که جهت‌گیری درونی دارند، انگیزه‌های اصلی خود را در مذهب می‌یابند (هدایتی، ۱۳۸۸: ص ۳۱). آلپورت در گستره شخصیت و روان‌شناسی اجتماعی بر حسب جهت‌گیری دینی افراد، آنها را به دو نوع جهت‌گیری مذهبی درونی^۲ و بیرونی^۳ تقسیم کرده است. تقسیم‌بندی آلپورت در خصوص جهت‌گیری دینی توانسته است توجه زیادی را طی سالیان اخیر به خود معطوف کند و در مطالعاتی که عامل مذهب مورد توجه روان‌شناسان باشد، به‌عنوان یک نظریه کارآمد مورد استفاده قرار می‌گیرد.

جهت‌گیری مذهبی بیرونی: از نظر آلپورت، افرادی که دارای جهت‌گیری مذهبی بیرونی هستند، به لحاظ نظری دارای باورهای مذهبی هستند و اهداف ابزاری دارند. با چنین انگیزه‌ای، مذهب ابزار ارضای نیازهای اولیه فرد خواهد بود. به بیان دیگر، فردی که دین‌داری بیرونی دارد، به سمت خداوند می‌رود؛ بدون آنکه خود را فراموش کند. شواهد جهت‌گیری مذهبی بیرونی احتمالاً زمانی آشکار می‌شود که فرد با چنین جملاتی موافق باشد: «کلیسا مکان مناسبی برای شکل‌گیری روابط خوب اجتماعی است» یا «آنچه دین برای فرد دارد، آرامشی است که هنگام غم، بدبختی و مصیبت، بر فرد حاکم می‌شود» یا جمله‌ای نظیر «یکی از دلایلی که عضو کلیسا شده‌ام این است که این عضویت به تثبیت فرد در جامعه کمک کند».

جهت‌گیری مذهبی درونی: از دیدگاه آلپورت، افراد دارای جهت‌گیری مذهبی درونی، ضمن درون‌سازی ارزش‌های دینی، مذهب را به مثابه هدف در نظر می‌گیرند. در این جهت‌گیری، دین دارای کنش خودمختار و مستقلی شده و به انگیزه برتر مبدل می‌گردد. برای اشخاصی که دارای دین‌داری درونی هستند، نیازهای غیردینی هر قدر هم که مهم باشند، اهمیت غایی کمتری دارند. این افراد سعی می‌کنند، تا آنجا که ممکن است، این نیازها را با باورها و تکالیف دین خود، هماهنگ سازند. معتقد بودن به یک آیین، فرد را برای درونی ساختن و پیروی کامل از آن برمی‌انگیزد (گانگ^۴، ۲۰۰۹: ص ۲۱۲).

هوش فرهنگی: توانایی فرد در راستای سازگاری موفقیت‌آمیز با محیط‌های جدید که معمولاً با بافت فرهنگی خود متفاوت است. (ارلی و موساکووسکی^۵، ۲۰۰۴: ص ۱۳۹). هوش فرهنگی قابلیت فردی برای درک، تفسیر و

1. Allport and Ross.
2. Intrinsic Religious Orientation.
3. Extrinsic Religious.
4. Khong.
5. Earley and Muscovsky.

اقدام اثربخش در موقعیت‌هایی است که از تنوع فرهنگی برخوردارند (پیترسون^۱، ۲۰۰۴: ص ۷۲). در افزایش هوش فرهنگی، برخی ویژگی‌ها و مشخصات ذاتی و اکتسابی سبب افزایش انگیزه یادگیری می‌شوند؛ این ویژگی‌ها عبارت‌اند از: خودآگاهی، خودشنودگی و استواری و سرسختی (هادی‌نژاد، ۱۳۹۳: ص ۷۸). ارلی و انگ^۲ (۲۰۰۴:

ص ۱۳۹) هوش فرهنگی را شامل چهار مؤلفه به‌صورت زیر مطرح می‌کنند:

مؤلفه فراشناختی^۳ هوش فرهنگی: روشی است که یک فرد، بر تجارب بین‌فرهنگی از آن طریق استدلال می‌کند. این عنصر هوش فرهنگی، فرآیندی را مورد توجه قرار می‌دهد که افراد برای به دست آوردن و فهم دانش فرهنگی به کار می‌گیرند. یک مثال برای این مورد وقتی است که فرد مفاهیم و تصاویر ذهنی خویش را بر اساس یک تجربه واقعی که با انتظاراتش هماهنگ نبوده، تعدیل می‌کند.

مؤلفه شناختی^۴ هوش فرهنگی: شناخت یک فرد در مورد شباهت‌ها و تفاوت‌های فرهنگ‌هاست و دانش عمومی در مورد فرهنگ‌ها (برای مثال، اطلاعاتی در مورد اعتقادات و باورهای مذهبی و معنوی و ارزش‌ها و باورها در مورد کار، زمان، ارتباطات خانوادگی، آداب و رسوم و زبان) را انعکاس می‌دهد.

مؤلفه انگیزشی^۵ هوش فرهنگی: اطمینان و اعتماد فرد به اینکه قادر است خود را با فرهنگ جدید تطبیق دهد. مؤلفه انگیزشی هوش فرهنگی، حجم و جهت انرژی افراد برای تعامل مؤثر در فرهنگ جدید را نشان می‌دهد. طبق نظر ارلی^۱ و انگ^۲، (۲۰۰۳: ص ۵۶) دو چارچوب عمومی انگیزشی وجود دارد که برای درک بعد انگیزشی به کار می‌رود: خودکارآمدی و خودانطباقی. باندورا^۳، خودکارآمدی را به‌عنوان «باور به توانایی یک فرد برای سازماندهی و اجرای مجموعه اعمالی که برای دستیابی به اهداف مشخص مورد نیاز است، تعریف کرده است.

مؤلفه رفتاری^۴ هوش فرهنگی: قابلیت فرد برای نمایش اعمال کلامی و غیرکلامی مناسب در تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف را نشان می‌دهد. این عنصر هوش فرهنگی بر روی این تمرکز می‌کند که افراد در شرایطی که در فرهنگ جدید قرار می‌گیرند، چگونه عمل می‌کنند (اعمال آشکار فرد) و هوش فرهنگی رفتاری، به توانایی فرد برای انجام واکنش مناسب اشاره دارد (ارلی و انگ، ۲۰۰۴: ص ۱۳۹).

مدیریت تعارض: نظریه‌پردازان علوم رفتاری و مدیریت با توجه به تأکیدی که بر فرایند تصمیم‌گیری و حل مشکل به‌عنوان وجه برجسته فعالیت‌های سازمانی دارند، تعارض را به‌عنوان شکست و ناکامی در سازوکارهای استاندارد تصمیم‌گیری دانسته‌اند؛ به‌طوری که به‌واسطه آن، فرد یا گروه به هنگام انتخاب یک راه حل عملی جهت اقدام، دچار مشکل می‌شود (اشمیت^۳ و همکاران، ۲۰۱۵: ص ۱۷۸) در طول سال‌های اخیر، سه نظریه متفاوت در مورد تعارض در سازمان‌ها وجود دارد. یکی از آنها اعتقاد دارد که باید از تعارض دوری جست؛ چرا که کارکردهای زیان‌باری را در درون سازمان خواهد داشت. به این نظریه، نظریه سنتی تعارض گویند. دومین دیدگاه، نظریه روابط انسانی است که تعارض را امری طبیعی می‌داند که در هر سازمانی، پیامدهای حتمی و مسلمی خواهد داشت و

1. Peterson.

2. Earley, P. C., & Wang, E.,.

3. Schmidt.

بالقوه نیروی مثبتی را برای کمک به عملکرد سازمان ایجاد می‌کند. سومین نظریه و مهم‌ترین دیدگاه این است که تعارض نه تنها می‌تواند این نیروی مثبت را در سازمان ایجاد کند؛ بلکه همچنین یک ضرورت بدیهی برای فعالیت‌های سازمانی است. به این نگرش، نظریه تعاملی تعارض می‌گویند (ر.ک: رابینز، ۱۳۸۸: ص ۷۲۰-۷۲۲).

با توجه به فرضیه اول، نتایج مطالعات رامیرز (۲۰۱۰: ص ۱۹۰-۱۸۰) نشان داد سطح بالای هوش فرهنگی، توانایی حل تعارض قوی را در پی دارد. و سطح پایین هوش فرهنگی، با توانایی حل تعارض ضعیف توأم خواهد شد و هرچه سطح هوش فرهنگی بالاتر باشد، کمک می‌کند تا افراد درگیر تعارض یک راهبرد حل تعارض متناسب با زمینه فرهنگی خود انتخاب کنند. مرور ادبیات تعارض، عوامل شکل‌دهنده و حتی پیامدها و نتایج تعارض مثل اعتماد و عملکرد، نیاز به مهارت‌هایی را متذکر می‌شوند که لازمه حفظ حیات سازمانی هستند، و از آنجا که مهارت‌های اجتماعی، دستیابی به اهداف را در تعامل و همراهی با دیگران امکان‌پذیر می‌سازند، پس مجهز شدن به این مهارت‌ها ضروری و لازمه موفقیت است و هوش فرهنگی که به عنوان یک مهارت اجتماعی مفهوم سازی شده است، رابطه بین عوامل فرهنگی، فردی و شغلی را با موفقیت تعدیل می‌کند (سین‌ها و همکاران، ۲۰۱۱: ص ۲۳۲). این در حالی است که نتایج مطالعه‌های پروفیسور آنگ^۱ و دیگران (۲۰۱۱: ص ۱۱۶) نشان‌دهنده این واقعیت است که روایی تشخیصی بین اشکال هوش، از جمله توان شناختی عمومی (ریو^۲ و همکاران، ۲۰۱۳: ص ۴۳۵) و هوش هیجانی (آستین^۳ و همکاران، ۲۰۱۱: ص ۲۰۱) با هوش فرهنگی وجود دارد؛ یعنی از هم متمایز هستند (انگ و همکاران، ۲۰۱۱: ص ۱۱۶).

با توجه به فرضیه دوم، رابطه بین جهت‌گیری مذهبی و مدیریت تعارض نشان می‌دهد که دین و مذهب یکی از اساسی‌ترین و مهم‌ترین نهادهایی است که جامعه بشری به خود دیده است؛ به طوری که هیچ‌گاه بشر خارج از این پدیده، زیست نکرده است (نریمانی و همکاران، ۱۳۹۱: ص ۱۰۴). دین می‌تواند در جایگاه نظام پیچیده اجتماعی، بر رفتار و بازخوردهای مهم، از جمله برنامه‌ریزی و چگونگی تفسیر زندگی و برداشت از امور مختلف تأثیر بسزایی داشته باشد (دادخواه و همکاران، ۱۳۹۲: ص ۳۲). همچنین در دین اسلام، بر اتحاد و همبستگی، امر به معروف و نهی از منکر، عفو، ایثار، اجتناب از کارهای بیهوده و به خصوص بر قیام در جهت قسط و عدالت در همه شئون جامعه تأکید شده است: «یا ایها الذین آمنوا کونوا قوامین بالقسط» (سوره ۴: نساء، آیه ۱۳۵)، «العدل رأس الایمان»، (امام علی (ع)) «العدل زینة الایمان» (همان منبع). در همین راستا، صدق و صفا و یگانگی با مردم اهمیت بسیار دارد: «الایمان ان تؤثر الصدق حیث یضرك علی الکذب حیث ینفعک»، «الصدق اقوی دعائم الایمان»، «الصدق رأس الایمان وزین الانسان». البته این حالت صدق، در زبان و فعل باید یکسان باشد. براین اساس و جهت رویارویی با تعارض، راهبردها و تئوری‌های فراوانی ارائه شده است. گروهی معتقدند که راهبردهای مدیریت تعارض تجویزی بوده و مدیر باید با توجه به شرایط هر سازمان، به انتخاب شیوه مناسب برای رویارویی با آن بپردازد. در

1.Ang.

2.Rew.

3.Austin.

مقابل، تفکر غالب این است که راهبرد انتخابی برای حل تعارض ریشه در خصوصیات و شخصیت فرد دارد. به کارگیری روشهایی که با خصوصیات و شخصیت فرد همخوانی ندارد، خود چالشی است که ممکن است به ایجاد تعارض درون فردی منجر گردد (تجوو لد^۱، ۲۰۰۶: ص ۱۱۱). راه حل این چالش، ارائه روش های نزدیک با خصوصیات و اعتقادات فرد به کارگیرنده است تا فرد بتواند درک بهتری از راهبردها داشته باشد (تینگ- تومی و همکاران، ۲۰۰۰: ص ۱۲۰-۱۱۵).

با توجه به فرضیه سوم، رابطه بین جهت گیری مذهبی و هوش فرهنگی نشان می دهد که تنوع فرهنگی محدود به حوزه های کلان نبوده و به یک مسئله مهم در سازمان های امروز بدل شده است. تنوع فرهنگی مزایایی نظیر خلاقیت، تصمیم گیری بهتر و بازاریابی موفق تر را برای سازمان ها به ارمغان می آورد؛ هرچند در مقابل، چالش هایی را برای مدیران سازمان دارد (ارلی و انگ، ۲۰۰۴: ص ۱۴۵-۱۳۹). هوش فرهنگی در واقع، توانایی بروز عکس العمل متقابل و مؤثر در برابر افرادی است که دارای پیشینه های فرهنگی متفاوت هستند. هوش فرهنگی نیز مانند سایر گونه های هوش، از جمله هوش اجتماعی و هوش احساسی، از سطوح مختلفی تشکیل شده است. هوش فرهنگی افراد را قادر می سازد تا از طریق دانش و آگاهی، تفاوت های فرهنگی را تشخیص دهند و بتوانند به درستی در فرهنگ های متفاوت رفتار کنند (پارکر و بنسون، ۲۰۱۳: ص ۵۱۹). یونگ^۲ معتقد است که تمامی مذاهب و حتی انواع بدوی آن، با آیین ها و مراسم خود، نوعی روان درمانی هستند که رنج های روانی و جسمی انسان را بهبود می بخشند (ایمانی فر و کامکار، ۱۳۹۰: ص ۸۹).

ابراهیمی (۱۳۹۷: ص ۱۱۲) در پژوهشی با عنوان «نقش ابعاد جهت گیری مذهبی در پیش بینی بخشودگی بین فردی در دانش آموزان پسر مقطع متوسطه دوم شهر تبریز» نشان داده است که بخشودگی بین فردی با جهت گیری مذهبی درونی رابطه مثبت معنادار داشته؛ ولی با جهت گیری مذهبی بیرونی رابطه معناداری نداشت. همچنین نتایج رگرسیون نشان داد که جهت گیری مذهبی درونی می تواند ۹ درصد واریانس بخشودگی بین فردی را به طور معناداری پیش بینی کند. یوسفی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی نشان دادند که بین باورهای مذهبی و سبک های حل تعارض با تعهد زناشویی و بین تعهد زناشویی با نگرش به خیانت زناشویی رابطه منفی و معناداری وجود دارد؛ اما بین سبک های حل تعارض و نگرش به خیانت زناشویی، همبستگی مشاهده نگردید. همچنین تعهد زناشویی، میانجی رابطه بین باورهای مذهبی، سبک های حل تعارض و نگرش به خیانت زناشویی است.

کاپوتو^۲ و همکاران (۲۰۱۸) پژوهشی را با عنوان «نقش واسطه هوش فرهنگی در ارتباط بین جهت گیری فرهنگی و مدیریت تعارض» انجام دادند. نتایج نشان داد که جهت گیری فرهنگی، بر روی سبک های مدیریت تعارض تأثیر دارد. همچنین نتایج حاکی از آن است که هوش فرهنگی به عنوان یک متغیر واسطه در ارتباط بین جهت گیری فرهنگی و مدیریت تعارض مطرح است. نتایج پژوهش محمودی و همکاران (۲۰۱۶) پژوهشی را با عنوان بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و استراتژی های حل تعارض مدیران در آموزش و پرورش شهر ستان کیار انجام دادند. نتایج

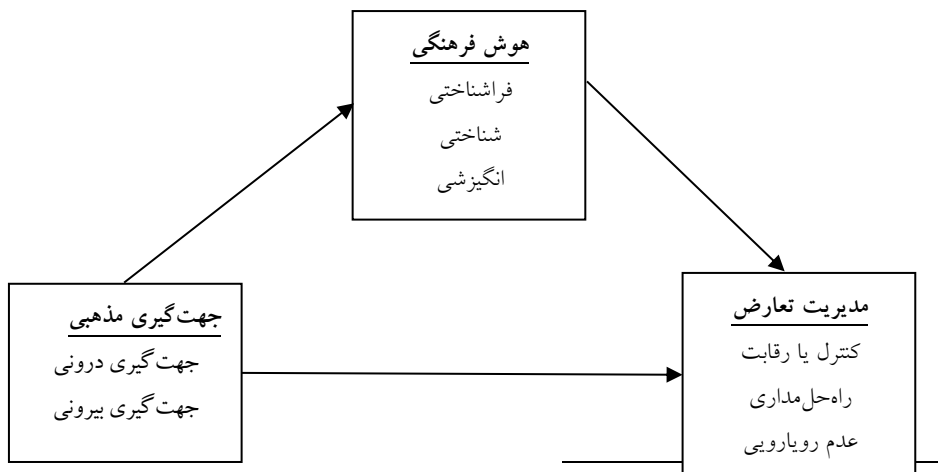
1.Tjosvold.

2.Caputo.

نشان داد بین هوش فرهنگی و استراتژیهای حل تعارض مدیران آموزش و پرورش شهرستان کیارا اساس ویژگیهای دموگرافیک جنس، سن، سنوات خدمت و مدرک تحصیلی رابطه معناداری وجود ندارد. بین هوش فرهنگی و استراتژیهای حل تعارض مدیران در سبکهای تسلط و زور و اجتناب، ارتباط مستقیم همبستگی وجود ندارد؛ ولی بین هوش فرهنگی و استراتژیهای حل تعارض در سبکهای همکاری و حل مسئله، سازش و مصالحه، و مدارا و توافق و نرمش، رابطه مستقیم همبستگی وجود دارد و نتیجه معنادار است. ایگال^۱ و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیقی نتیجه گرفتند که نگرش‌ها و باورهای مذهبی هر فرد ریشه در باورهای خانواده دارد. افرادی که باورهای مذهبی قوی دارند، در برخورد های اجتماعی نیز قوی عمل می‌کنند و شایستگی های بالاتری از خود نشان می‌دهند. شایستگی های اجتماعی فرزندان با یک بعد قوی ارتباط دارد و آن هم نگرش‌ها و باورهای مذهبی است که از عمق خانواده برمی‌خیزد. مذهب به عنوان مجموعه‌ای از اعتقادات، باورها و نیاید ها و نیز ارزش های اختصاصی و تعمیم یافته، از مؤثرترین تکیه‌گاه‌های روانی به شمار می‌رود که قادر است معنای زندگی را در لحظه لحظه‌های عمر فراهم کند و در شرایط خاص نیز با فراهم سازی تکیه‌گاه‌های تبیینی، فرد را از تعلیق و بی‌معنایی نجات دهد.

رو و ونگ^۲ (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «تأثیر باورهای مذهبی بر مصرف مشروبات الکلی و دخانیات» نشان دادند که باورهای عمیق مذهبی و انجام فعالیت‌های مذهبی، با مصرف الکل، مصرف مواد مخدر و استعمال دخانیات، رابطه‌ای منفی دارند. سانچز و ناپو^۳ (۲۰۰۸) در تحقیقی با عنوان «مطالعه تأثیر جهت‌گیری مذهبی بر میزان اعتیاد در بین نوجوانان دبیرستانی» نتیجه گرفتند که مذهب‌درمانی بر دانش‌آموزان معتاد، تأثیر مثبتی بر بهبودی آنان داشته است.

در این تحقیق، جهت‌گیری مذهبی به عنوان متغیر مستقل، مدیریت تعارض در قالب متغیر وابسته و هوش فرهنگی به عنوان متغیر واسطه مطرح و مدل مفهومی زیر تدوین گردید.



1. Egall & et al.

2. Rew & Wong.

3. Sanchez & Nappo.

شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق مدل جهت‌گیری مذهبی از آلپورت و راس (۱۹۶۷)، مدیریت تعارض از رابینز (۲۰۰۲) و هوش فرهنگی از آنگ و همکاران (۲۰۰۴)

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی

- جهت‌گیری مذهبی بر سبک مدیریت تعارض با نقش میانجی هوش فرهنگی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد.

فرضیه‌های فرعی

- جهت‌گیری مذهبی بر سبک مدیریت تعارض در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد.
- جهت‌گیری مذهبی بر هوش فرهنگی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد.
- هوش فرهنگی بر جهت‌گیری مذهبی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد.

روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر نوع، به صورت کمی بوده و از نظر روش تحقیق نیز یک تحقیق توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق عبارت‌اند از: مدیران و کارشناسان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب به تعداد ۱۶۰ نفر. بر اساس فرمول کوکران، تعداد ۱۱۴ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. به منظور نمونه‌گیری در این پژوهش، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده است. در این تحقیق به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز جهت تدوین مبانی، تعاریف و مفاهیم نظری، از مطالعات کتابخانه‌ای استفاده می‌شود که مهم‌ترین و مفیدترین منبع، موتورهای جستجوگر در اینترنت و منابع اطلاعاتی و کتابخانه‌های دانشگاه‌های کشور خواهد بود. همچنین در بخش میدانی از پرسشنامه استفاده شده است. گزینه‌های پرسشنامه بر مبنای طیف لیکرت تنظیم شده است.

- پرسشنامه جهت‌گیری مذهبی: پرسشنامه آلپورت و راس (۱۹۶۷) دارای ۱۷ گویه است. این پرسشنامه برای دو شاخص جهت‌گیری درونی (گویه‌های ۱-۱۰) و جهت‌گیری بیرونی (گویه‌های ۱۱-۱۷) اختصاص داده شده است.
- پرسشنامه مدیریت تعارض: این پرسشنامه به وسیله رابینز (۲۰۰۲) تهیه و دارای ۲۰ سؤال با سه شاخص کنترل یا رقابت (گویه‌های ۱-۷)، راه‌حل‌مداری یا همکاری و مصالحه (گویه‌های ۸-۱۴) و

عدم رویارویی و عدم رقابت یا اجتناب (گویه‌های ۲۰-۱۵) است.

- پرسشنامه هوش فرهنگی: این پرسشنامه به وسیله آنگ و همکاران (۲۰۰۴) تهیه و دارای ۲۰ سؤال با چهار شاخص، عامل راهبردی یا فراشناختی (گویه‌های ۳-۱)، عامل دانشی یا شناختی (گویه‌های ۷-۴)، عامل انگیزشی (گویه‌های ۱۱-۸) و عامل رفتاری (گویه‌های ۱۴-۱۲) است.

روایی ابزارهای به کاررفته در این تحقیق به صورت صوری و محتوایی بررسی شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه، یک مرحله پیش‌آزمون انجام گرفت؛ بدین صورت که ابتدا تعداد ۳۰ پرسشنامه در جامعه مورد نظر توزیع و جمع‌آوری شد و پس از وارد کردن داده‌ها، ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) برای جهت‌گیری مذهبی، مدیریت تعارض و هوش فرهنگی به ترتیب ۰/۸۵۲، ۰/۸۶۲ و ۰/۸۱۹ محاسبه و با توجه به اینکه تمامی مقادیر بالای ۰/۷ به دست آمد، می‌توان گفت که از پایایی مناسبی برخوردار هستند. در بخش آمار استنباطی، از آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده از پرسشنامه، فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان مرد با «۵۵ درصد» و فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان زن با «۴۵ درصد» با هم برابر است. فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب مدرک تحصیلی کارکنان، بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای مدرک فوق دیپلم با «۵۰ درصد» و کمترین فراوانی مربوط به مدرک کارشناسی با «۵۰ درصد» است. بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده از پرسشنامه، در فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سن کارکنان، بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای سن ۳۰ تا ۴۰ سال با «۴۵ درصد» و کمترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای سن بالاتر از ۵۰ با «۱۱ درصد» است. بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده از پرسشنامه، در فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب وضعیت کارشناسان و مدیران، بیشترین فراوانی مربوط به کارشناسان با «۸۴ درصد» و کمترین فراوانی مربوط به مدیران با «۱۶ درصد» است.

جدول ۱. یافته‌های توصیفی متغیرهای تحقیق

ردیف	متغیر	میانگین	انحراف معیار
۱	هوش فرهنگی	۳/۵۲۴	۰/۶۲۸
۲	جهت‌گیری مذهبی	۳/۲۵۹	۰/۷۱۸
۳	مدیریت تعارض	۲/۸۵۲	۰/۶۱۹

بررسی مدل‌سازی معادلات ساختاری

قبل از آزمون فرضیه‌های تحقیق، مدل‌های معادلات ساختاری بررسی می‌شود. بررسی مدل‌های معادلات ساختاری از دو مرحله اصلی تشکیل شده است. مرحله اول، بررسی برازش مدل و مرحله دوم، آزمون فرضیه‌های پژوهش هستند. بررسی برازش مدل، خود در سه بخش برازش مدل‌های اندازه‌گیری، برازش مدل ساختاری و برازش مدل کلی انجام می‌شود:

برازش مدل‌های اندازه‌گیری

یک مدل اندازه‌گیری مربوط به بخشی از مدل کلی می‌شود که دربرگیرنده یک متغیر همراه با سؤالات آن متغیر است. برای بررسی برازش بخش اول، یعنی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، سه مورد استفاده می‌شود: پایایی شاخص، روایی هم‌گرا و روایی واگرا. پایایی نیز خود به‌وسیله معیارهایی همانند: (۱) آلفای کرونباخ و (۲) پایایی ترکیبی مورد سنجش واقع می‌گردد

جدول ۲. مقادیر آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و مقدار میانگین واریانس استخراج شده

متغیر	مقدار آلفای کرونباخ			پایایی ترکیبی	روایی همگرایی	مقادیر اشتراکی
	بزرگ‌تر از ۰/۷	بزرگ‌تر از ۰/۷	بزرگ‌تر از ۰/۵			
جهت‌گیری مذهبی	۰/۹۳۱	۰/۹۴۲	۰/۹۴۲			۰/۶۲۰
هوش فرهنگی	۰/۸۹۹	۰/۹۲۰	۰/۹۲۰			۰/۵۹۳
مدیریت تعارض	۰/۸۶۷	۰/۹۰۰	۰/۹۰۰			۰/۶۰۲

در جهت بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، از سه شاخص آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی هم‌گرایی استفاده گردید. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌گردد، مقادیر شاخص‌های فوق، به‌ترتیب، بالاتر از ۰/۷، ۰/۷ و ۰/۵ هستند که نشان از برازش مناسب شاخص‌هاست. همچنین کیفیت مدل‌های اندازه‌گیری در روش پی. ال. اس، با استفاده از معیار مقادیر اشتراکی ارزیابی می‌گردد. این معیار نشان می‌دهد که چه مقدار از تغییرپذیری شاخص‌ها به‌وسیله سازه مرتبط با خود تبیین می‌شود.

روایی واگرا

در این تحقیق، از روش فورنل و لارکر برای سنجش روایی واگرایی استفاده شده است.

جدول ۳. مقادیر روایی واگرایی

ردیف	متغیر			۱	۲	۳
۱	جهت‌گیری مذهبی			۰/۷۸۷		
۲	هوش فرهنگی			۰/۶۵۳	۰/۷۷۰	
۳	مدیریت تعارض			۰/۷۰۲	۰/۷۱۹	۰/۷۷۵

به زعم فورنل و لارکر، روایی واگرایی وقتی در سطح قابل قبولی است که میزان میانگین واریانس استخراج شده برای هر سازه، بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌گردد، میانگین واریانس متغیرهای هوش فرهنگی، جهت‌گیری فرهنگی و مدیریت تعارض، به ترتیب ۰/۷۷۲، ۰/۷۴۸ و ۰/۷۳۲ است و مقادیر فوق از تمامی مقادیر زیرین بیشتر است. بنابراین می‌توان ادعا نمود که روایی واگرایی برقرار است.



معیارهای ارزیابی برازش بخش ساختار

الف) اعداد معناداری t

ابتدایی ترین معیار برای سنجش رابطه بین سازه‌ها در مدل بخش ساختاری، اعداد معناداری t است. در صورتی که مقدار این اعداد از ۱/۹۶ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ است. البته باید توجه داشت که اعداد t فقط صحت رابطه‌ها را نشان می‌دهند و شدت رابطه بین سازه‌ها را نمی‌توان با آنها سنجید. برای این کار باید از معیار دیگری استفاده نمود. همان‌طور که در شکل (۲) مشخص است، ضرایب مربوط به مسیر بین متغیرها، از مقدار ۱/۹۶ بیشتر است که معنادار بودن این مسیر و مناسب بودن مدل ساختاری را نشان می‌دهد.

ب) معیارهای R^2

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای مدل است. با توجه به جدول (۵) مقادیر R^2 نشان از برازش مناسب مدل دارد.

جدول ۴... مقادیر R^2

ردیف	متغیر	مقادیر R^2
۱	جهت‌گیری مذهبی	--
۲	هوش فرهنگی	۰/۸۲۰
۳	مدیریت تعارض	۰/۹۱۴

R^2 معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که نشان از تأثیر یک متغیر بیرونی بر یک متغیر درونی دارد. به عبارتی دیگر، می‌توان گفت که متغیرهای فرهنگ سازمانی و ضوابط اخلاقی به‌عنوان متغیرهای بیرونی بر متغیر اعتماد سازمانی به‌عنوان متغیر درونی تأثیر دارد. همچنین چین (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفت. بنابراین، می‌توان ادعا نمود که این معیار در حد متوسط قرار دارد.

پ) معیار افزونگی: جدول ۶ مقادیر افزونگی را نشان می‌دهد.

جدول ۵. مقادیر افزونگی

ردیف	متغیر	مقادیر اشتراکی	مقادیر R^2	نتیجه
۱	جهت‌گیری مذهبی	۰/۶۲۰	--	
۲	هوش فرهنگی	۰/۵۹۳	۰/۸۲۰	۰/۴۸۶
۳	مدیریت تعارض	۰/۶۰۲	۰/۹۱۴	۰/۵۵۰

این معیار از حاصل ضرب مقادیر اشتراکی سازه‌ها در مقادیر R^2 مربوط به آنها به دست می‌آید و نشان‌گر مقدار

تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زاست که از یک یا چند سازه برون‌زا تأثیر می‌پذیرد. با توجه به اینکه فرهنگ سازمانی و اعتماد سازمانی به‌عنوان متغیر برون‌زا، در این بخش تأثیر ندارند، متغیر ضوابط اخلاقی با مقدار اشتراکی ۰/۵۳۷ و مقدار R2 برابر ۰/۵۰۲، نتیجه ۰/۲۷۰ را نشان می‌دهد.

معیارهای ارزیابی برازش بخش کلی (معیار GOF)

مقدار معیار GOF مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است؛ به این معنا که به‌وسیله این معیار، محقق می‌تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش، برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. معیار فوق به‌وسیله تننهاوس و همکاران (۲۰۰۴: ص ۲۱۶-۲۱۰) ابداع گردید و طبق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$\sqrt{AveR^2 \times (Ave\ of\ communalities)}$$

به‌طوری‌که میانگین نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه بوده و $Ave\ R^2$ سازه‌های درون‌زای مدل است. نتیجه عملیات فرمول فوق نشان می‌دهد که مقدار فرمول فوق، ۰/۲۸۰ است. در نتیجه با توجه به سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ که به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است. و حصول ۰/۲۸۰ نشان از برازش متوسط مدل کلی است.

آزمون سوبل

یکی از آزمون‌های پرکاربرد بای سنجش معناداری تأثیر میانجی‌گری یک متغیر در رابطه میان دو متغیر دیگر، آزمون سوبل است. در آزمون سوبل یک مقدار Z-Value از طریق فرمول زیر به دست می‌آید که در صورت بیشتر بودن این مقدار از ۱/۹۶، می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار بودن تأثیر میانجی یک متغیر را تأیید کرد. در فرمول (a) برابر با مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و میانجی، (b) برابر با مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته و (c) برابر با مقدار ضریب مسیر بین متغیر مستقل و وابسته هستند.

$(S_b = 0.052); (S_b = 0.063); (a = 0.905); (b = 0.558); (c = 0.421)$

با جای‌گذاری در فرمول زیر، مقدار ۲/۵۸ به دست می‌آید.

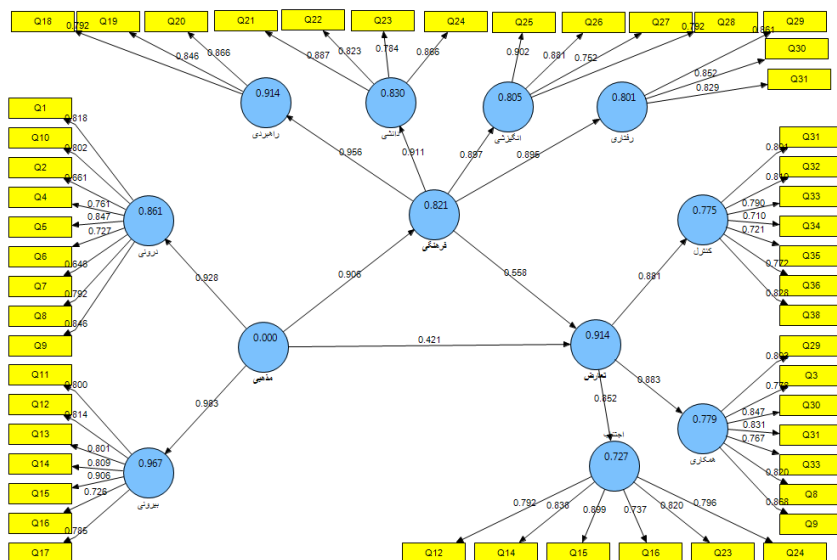
$$Z\text{-Value} = (a \times b) / [(b^2 \times S_a^2) + (a^2 \times S_b^2) + (S_a^2 \times S_b^2)]^{1/2}$$

همان‌طور که مشاهده شد، مقدار Z-Value حاصل از آزمون سوبل برابر با ۲/۵۸ شد. به دلیل بیشتر بودن از ۱/۹۶ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، تأثیر متغیر میانجی معنادار بوده است. علاوه بر آزمون سوبل، برای تعیین شدت اثر غیر مستقیم متغیر میانجی از آماره‌ای به نام واف (VAF) استفاده می‌شود که مقداری بین صفر و یک را اختیار می‌کند و هرچه این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد، نشان از قوی بودن تأثیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت به اثر غیر مستقیم را اثر کل را می‌سنجد.

$$VAF = (a \times b) / ((a \times b) + c)$$



با مفروضات فرمول فوق، مقدار واف برابر ۰/۲۰۸ به دست می‌آید.



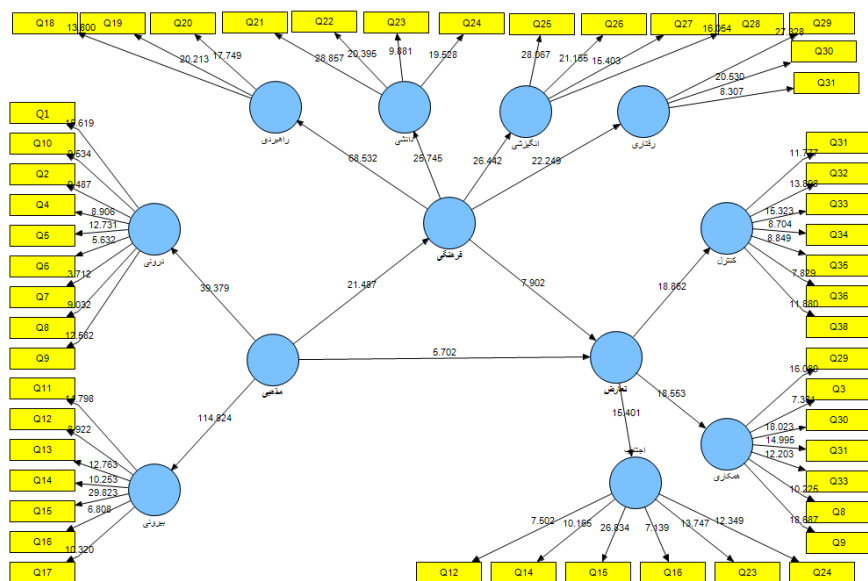
شکل ۲. مقادیر اعداد معناداری بین جهت‌گیری مذهبی، هوش فرهنگی و مدیریت تعارض

آزمون فرضیه‌های تحقیق

جدول ۶. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	ضریب مسیر	مقادیر معناداری	نتیجه
فرضیه اصلی. جهت‌گیری مذهبی بر سبک مدیریت تعارض با نقش میانجی هوش فرهنگی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد.	۰/۲۰۸	۲/۵۸۰	تأیید
فرضیه فرعی ۱. جهت‌گیری مذهبی بر هوش فرهنگی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد.	۰/۹۰۵	۱۸/۰۹۶	تأیید
فرضیه فرعی ۲. جهت‌گیری مذهبی بر سبک مدیریت تعارض در	۰/۴۲۱	۶/۰۸۰	تأیید

			کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد.
تایید	۸/۲۰۲	۰/۵۵۸	فرضیه فرعی ۳. هوش فرهنگی بر جهت‌گیری مذهبی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد.



شکل ۳. ضرایب مسیر بین جهت‌گیری مذهبی، هوش فرهنگی و مدیریت تعارض

نتیجه‌گیری

فرضیه اصلی: جهت‌گیری مذهبی بر سبک مدیریت تعارض با نقش میانجی هوش فرهنگی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تأثیری مثبت دارد. نتایج آزمون سوبل نشان داد که جهت‌گیری مذهبی با ضریب مسیر $0/208$ و مقدار معناداری $2/580$ بر سبک مدیریت تعارض از طریق میانجی هوش فرهنگی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تأثیری مثبت دارد. نتایج به‌دست‌آمده با مطالعات کاپوتو و همکاران (۲۰۱۸) همخوانی دارد. در تبیین این نتیجه می‌توان ادعا کرد: از آنجا که افراد دارای جهت‌گیری مذهبی بیرونی، به لحاظ نظری دارای باورهای مذهبی هستند و اهداف ابزاری دارند، با چنین انگیزه‌ای، مذهب ابزار ارضای نیازهای اولیه فرد خواهد بود. در حقیقت، فردی که دین‌داری بیرونی دارد، به سمت خداوند می‌رود؛ بدون آنکه خود را فراموش کند. شواهد جهت‌گیری مذهبی بیرونی احتمالاً زمانی آشکار می‌شود که فرد با چنین جملاتی موافق باشد: «مسجد مکان مناسبی برای شکل‌گیری روابط خوب اجتماعی است» یا «آنچه دین برای فرد دارد، آرامشی است که هنگام غم، بدبختی و مصیبت، بر فرد حاکم می‌شود» یا جمله‌ای نظیر «یکی از دلایلی که عضو مسجد شده‌ام این است که این عضویت به تثبیت فرد در جامعه کمک می‌کند». همچنین از دیدگاه جهت‌گیری مذهبی درونی، افراد دارای جهت‌گیری مذهبی درونی، ضمن درون‌سازی ارزش‌های دینی، مذهب را به مثابه هدف در نظر می‌گیرند. در این جهت‌گیری، دین دارای کنش خودمختار و مستقلى شده و به انگیزه برتر مبدل می‌گردد. برای اشخاصی که دارای دین‌داری درونی هستند، نیازهای غیردینی هر قدر هم مهم باشند، اهمیت غایی کمتری دارند. این افراد سعی می‌کنند، تا آنجا که ممکن است، این نیازها را با باورها و تکالیف دین خود هماهنگ سازند. معتقد بودن به یک آیین، فرد را برای درونی ساختن و پیروی کامل از آن برمی‌انگیزد. افراد با چنین انگیزه‌ای از دینشان استفاده نمی‌کنند؛ بلکه با آن زندگی می‌کنند. برخی از مواد قیاس دین‌داری درونی عبارت است از «دین برایم مهم است که بخشی از وقتم را در تنهایی به تفکر و تأمل درباره باورهای دینی ام بپردازم، که در واقع زیربنای اصلی روش من در زندگی هستند». بنابراین، همان‌طور که گلمن (۲۰۱۱) بیان داشتند، در ایمان درونی، ابعاد روحانی اولیه می‌شود و فرد تلاش می‌کند که جنبه‌های غیرالهی و سکولاری زندگی را با ایمان خود سازگار کند. با عنایت به موارد گفته‌شده می‌توان ادعا کرد کسانی که از هوش فرهنگی و راهبردهای حل تعارض به‌خوبی استفاده کنند، فرصت خلق مسیر پیدا خواهند کرد.

فرضیه فرعی ۱: جهت‌گیری مذهبی بر هوش فرهنگی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد. نتایج آزمون مدل سازی معادلات ساختاری نشان داد که جهت‌گیری مذهبی با ضریب مسیر $0/905$ و مقدار معناداری $18/096$ بر هوش فرهنگی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد. نتایج به‌دست‌آمده، با مطالعات ابراهیمی (۱۳۹۷) و کاپوتو و همکاران (۲۰۱۸) همخوانی دارد. تنوع فرهنگی محدود به حوزه‌های کلان نبوده و به یک مسئله مهم در سازمان‌های امروز بدل شده است. تنوع فرهنگی مزایایی نظیر خلاقیت، تصمیم‌گیری بهتر و بازاریابی موفق‌تر را برای سازمان‌ها به ارمغان می‌آورد؛ هرچند در مقابل، چالش‌هایی را برای مدیران سازمان دارد (ارلی و انگ، ۲۰۰۳: ص ۵۶). هوش فرهنگی در واقع توانایی بروز عکس‌العمل متقابل و مؤثر در برابر افرادی است که دارای پیشینه‌های فرهنگی متفاوت هستند. هوش فرهنگی نیز

مانند سایر گونه‌های هوش، از جمله هوش اجتماعی و هوش احساسی، از سطوح مختلفی تشکیل شده است. هوش فرهنگی افراد را قادر می‌سازد تا از طریق دانش و آگاهی، تفاوت‌های فرهنگی را تشخیص دهند و بتوانند به‌درستی در فرهنگ‌های متفاوت رفتار کنند (وان داین و انگ، ۲۰۰۵: ص ۱۱۷). یونگ^۱ معتقد است که تمامی مذاهب و حتی انواع بدوی آن، با آیین‌ها و مراسم خود، نوعی روان‌درمانی هستند که رنج‌های روانی و جسمی انسان را بهبود می‌بخشند (آذربایجانی، ۱۳۸۹: ۲۲).

فرضیه فرعی ۲: جهت‌گیری مذهبی بر سبک مدیریت تعارض در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد. نتایج آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که سبک مدیریت تعارض با ضریب مسیر $0/421$ و مقدار معناداری $6/080$ بر هوش فرهنگی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب تأثیری مثبت دارد. نتایج به‌دست‌آمده با مطالعات محمودی و همکاران (۲۰۱۶) و کاپوتو و همکاران (۲۰۱۸: ص ۱۲۰-۱۱۵) همخوانی دارد. دین و مذهب یکی از اساسی‌ترین و مهم‌ترین نهادهایی است که جامعه بشری به خود دیده است؛ به‌طوری‌که هیچ‌گاه بشر خارج از این پدیده زیست نکرده است (نوابخش و همکاران: ۱۳۸۸: ص ۱۱۰). دین می‌تواند در جایگاه نظام پیچیده اجتماعی بر رفتار و بازخوردهای مهم، از جمله برنامه‌ریزی و چگونگی تفسیر زندگی و برداشت از امور مختلف تأثیر بسزایی داشته باشد (روحانی و معنوی‌پور، ۱۳۸۷: ص ۵۸).

فرضیه فرعی ۳: هوش فرهنگی بر جهت‌گیری مذهبی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تأثیری مثبت دارد. نتایج آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که هوش فرهنگی با ضریب مسیر $0/558$ و مقدار معناداری $8/202$ جهت‌گیری مذهبی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تأثیری مثبت دارد. نتایج به‌دست‌آمده با مطالعات هادی‌نژاد (۱۳۹۳)، رامیرز (۲۰۱۰) و کاپوتو و همکاران (۲۰۱۸) همخوانی دارد. نتایج مطالعات رامیرز (۲۰۱۰) نشان داد که سطح بالای هوش فرهنگی، توانایی حل تعارض قوی را در پی دارد و سطح پایین هوش فرهنگی، با توانایی حل تعارض ضعیف توأم خواهد شد و هرچه سطح هوش فرهنگی بالاتر باشد، کمک می‌کند تا افراد درگیر تعارض، یک راهبرد حل تعارض متناسب با زمینه فرهنگی خود انتخاب کنند. مرور ادبیات تعارض، عوامل شکل‌دهنده و حتی پیامدها و نتایج تعارض مثل اعتماد و عملکرد، نیاز به مهارت‌هایی را متذکر می‌شوند که لازمه حفظ حیات سازمانی هستند، و از آنجا که مهارت‌های اجتماعی، دستیابی به اهداف را در تعامل و همراهی با دیگران امکان‌پذیر می‌سازند، پس مجهز شدن به این مهارت‌ها ضروری و لازمه موفقیت است و هوش فرهنگی که به‌عنوان یک مهارت اجتماعی مفهوم‌سازی شده است، رابطه بین عوامل فرهنگی، فردی و شغلی را با موفقیت تعدیل می‌کند (شافرومیلر، ۲۰۰۸: ص ۱۱۹).



پیشنهادهای پژوهش

با توجه به نقش میانجی هوش فرهنگی در ارتباط بین جهت‌گیری مذهبی و سبک مدیریت تعارض در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، موارد زیر توصیه می‌گردد:

- کارگاه‌های آموزشی در خصوص آموزش خطرات استفاده کردن از شیوه‌های حل تعارض زور و اجتناب از آن برای مدیران برگزار و آگاهی‌های لازم داده شود تا از شیوه مذکور استفاده نشود.
- جهت گسترش مؤلفه هوش فرهنگی در سطح اداره کل و همچنین مناطق آموزشی، دوره‌های ضمن خدمت با عنوان این موضوع برگزار شود.
- جهت گسترش مؤلفه هوش فرهنگی در سطح اداره کل و همچنین مناطق آموزشی، مدیران را به تحقیق و پژوهش در این زمینه تشویق نموده و امکانات پژوهشی مربوط را در اختیار آنان قرار دهند.

با توجه به تاثیر جهت‌گیری مذهبی بر سبک مدیریت تعارض در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، موارد زیر توصیه می‌گردد:

- برگزاری مراسم‌های مذهبی با هدف اشاعه، تقویت و بازسازی ارزش‌های دینی و مذهبی برای از بین بردن مشکلات مادی و بالا بردن درآمد و سطح تحصیلات کارکنان اقدام شود، تا کارکنان از بهداشت روانی بالاتری برخوردار شوند.
- برگزاری دوره‌های آموزشی و دانش‌افزایی برای در کارکنان با هدف افزایش شناخت و آگاهی دینی و اعتقادی.
- تقویت محبت الهی در دل: اگر انسان بتواند لذت متعالی یعنی لذت محبت الهی را بچشد، انگیزه او برای به دست آوردن لذت‌های معنوی که همان رسیدن به اعتقاد و ایمان کامل است، تقویت می‌شود. عواملی از قبیل تفکر در نعمت‌های الهی، تأمل و تدبیر در آیات الهی، درد دل با خدا، شرکت در مراسم مناجات و ادعیه و دقت در معانی آنها، خواندن داستان اولیاء الله و خاطرات شهدا، داشتن حضور قلب در عبادت و...، در تقویت محبت الهی و ایمان مؤثرند.

با توجه به تاثیر جهت‌گیری مذهبی بر هوش فرهنگی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب موارد زیر توصیه می‌گردد:

- افزایش و ارتقا یافتن بینش و باورهای دینی در گرو عمل به دستورات الهی است. در نتیجه انجام وظایف بندگی، راه اصلی رسیدن به مقصود و افزایش سطح آگاهی و اعتقادات دینی است.
- شناسایی ریشه گناه و از بین بردن آن، خطر انحراف را شدیداً کاهش داده و زمینه ارتقای بینش و اعتقادات را فراهم می‌کند.

با توجه به تأثیر هوش فرهنگی بر تأثیر جهت‌گیری مذهبی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، موارد زیر توصیه می‌گردد:

- اگر به نیازها و مشکلات مدیران بیشتر توجه کنند، مدیران نیز با اطمینان خاطر و امنیت بیشتری فعالیت کرده و در حل تعارضات نیز با تشریک مساعی و همکاری و حل مشکلات، نرمش و مدارای بیشتری داشته و در تحقق اهداف سازمانی موفق‌تر خواهند بود.
- جهت گسترش مؤلفه هوش فرهنگی در سطح اداره کل و همچنین مناطق آموزشی، مدیران پژوهنده را مورد پشتیبانی مالی و حقوقی قرار دهند.

فهرست منابع

۱. ابراهیمی قوام، صغری؛ خطیب‌زاده، متین (۱۳۹۷). «بررسی وضعیت خانوادگی دختران فراری با تأکید بر سوء استفاده از آنان» دوفصلنامه مطالعات پلیس زن، سال ۷، شماره ۱۹، ص ۷۸-۹۲.
۲. احتشام‌زاده، پروین؛ برنا، محمدرضا؛ یوسفی، مریم (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین جهت‌گیری مذهبی و باورهای غیرمنطقی با افسردگی بیماران»، یافته‌های نو در روان‌شناسی، شماره ۸، ص ۵۵-۶۷.
۳. احمدی، سیدعلی‌اکبر؛ صف‌زاده، حسین؛ حضوری، محمدجواد (۱۳۹۲). «نقش هوش فرهنگی مدیران در توان حل تعارض کارکنان»، دوفصلنامه شناخت اجتماعی، ۲، ص ۳۵-۶۵.
۴. اسدی، حمید؛ حسینی رضی، ثریا؛ جلیلی، پروین (۱۳۹۱). «پیش‌بینی خطر خودکشی دانشجویان بر اساس اعتقادات مذهبی، حمایت اجتماعی، راهبردهای مقابله‌ای و سلامت عمومی»، فصلنامه روان‌شناسی کاربردی، دوره ۴، شماره ۱۶، ص ۸۷-۱۰۱.
۵. اسدی، علی (۱۳۸۹). مواجهه آیات و روایات با جنبه‌های منفی فرهنگ‌پذیری، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.
۶. افکنه، محمد (۱۳۹۰). ارتباط هوش فرهنگی با عملکرد فردی کارکنان، مطالعه موردی: وزارت رفاه و تأمین اجتماعی، دانشگاه شاهد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
۷. ایمانی فرد، عفت؛ کامگار، منوچهر (۱۳۹۰). مقایسه خشونت خانوادگی و نگرش‌های ناکارآمد در دختران فراری و عادی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد در رشته روان‌شناسی عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
۸. تمنایی فر، محمدرضا؛ منصوری نیک، اعظم؛ فیروزی، سمیه (۱۳۹۲). «بررسی مقایسه‌ای سلامت روانی و هوش هیجانی دختران فراری و عادی»، مجله یافته‌های نو در روان‌شناسی، سال ۸، شماره ۲۶، ص ۹۵-۱۰۷.
۹. دادخواه، بهروز؛ محمدی، محمدعلی؛ مظفری، ناصر (۱۳۸۹). «وضعیت سلامت روانی دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی اردبیل». مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل، دوره ۶، شماره ۱، ص ۳۱-۳۶.
۱۰. رابینز، استیفن پی (۱۳۸۸). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه: علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۱. سپهوند، رضا؛ بهاروند، فتنه؛ بیرانوند، رضوان (۱۳۹۲). «هوش فرهنگی در تعامل با استراتژی‌های مدیریت تعارض»، فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۶، ص ۸۹-۱۰۷.
۱۲. فیاضی، مرجان؛ جان‌نثاراحمدی، هدی (پاییز ۱۳۸۵). «هوش فرهنگی، نیاز مدیران در قرن تنوع»، ماهنامه تدبیر، سال هفدهم، شماره ۱۷۲، ص ۴۱-۴۳.
۱۳. محمودی، محمدتقی؛ قربانی، رضوان؛ خرسندی، عاطفه؛ تقی‌پور، نگین (۲۰۱۶). «بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و استراتژی‌های حل تعارض مدیران در آموزش و پرورش شهرستان کیار». کنفرانس بین‌المللی مدیریت مالزی، ۱۵ دسامبر ۲۰۱۶.
۱۴. منصوری، خلیل (۱۳۸۹). تعامل اسلام و فرهنگ‌ها، پورتال مجمع جهانی اهل بیت.
۱۵. (Tarik @maaref.ac.ir)
۱۶. نریمانی، محمد؛ زاهد، عادل؛ گل‌پور، رضا (۱۳۹۱). «رابطه ذهن آگاهی، سبک‌های مقابله‌ای و هوش هیجانی با

- سلامت روانی در دانشجویان» فصلنامه علوم تربیتی، سال ۵، شماره ۱۹، ص ۹۱-۱۰۵.
۱۷. هادی‌نژاد، ارغوان (۱۳۹۳). *رابطه هوش فرهنگی و تطابق بین فرهنگی در مدیریت گشت‌ها*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی، به راهنمایی مهدی کربی و مشاوره سیدمجتبی محمودزاده.
۱۸. هدایتی، سیدهاشم، «ارتباط فرهنگ ملی با فرهنگ سازمانی»، *مجله تدبیر*، مهر ۱۳۸۸، شماره ۱۲۶، ص ۲۶-۳۲.
۱۹. یوسفی، ناصر؛ کریمی‌پور، بنت‌الهدی؛ امانی، احمد (۱۳۹۵). «بررسی مدل‌های باورهای مذهبی، سبک‌های حل تعارض و تعهد زناشویی با نگرش نسبت به خیانت زناشویی»، *دوفصلنامه مشاوره کاربردی*، ۱، ص ۴۷-۶۴.
۲۰. رابینز، استیفن پی (۱۳۸۸)، «مبانی رفتار سازمانی»، ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

21. Ang, S, Van Dyne L, Koh C, Ng K. Y, Templer K.J, Tay C and Chandrasekar N.A. 2007, "Cultural Intelligence: its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance", *Management and Organization Review*, Vol. 3, Issue 3, pp. 335-371.
22. Austin, O.; Mayer. J. D., & Warner. R. M. (2011). Self efficacy. Risk-taking behavior and mental health as predictors of personal growth initiative among university undergraduates. *Journal of research in educational psychology*. vol 4 n 12.
23. Benton, Graham - Timothy Lynch, (2009), *Globalization Cultural Intelligence and Maritime Education*, California State University.
24. Deng, L., & Gibson, P. (2009). Mapping and modeling the capacities that underlie effective cross-cultural leadership: An interpretive study with practical outcomes. *Cross Cultural Management*, 16 (4), 347-366.
25. Earley, P.C & Ang, S, 2003, *Cultural Intelligence: individual interactions across cultures*. Stanford, CA. Stanfords Business Books.
26. Egall, E.; Kroll, J.; Carry, K.; Johnson, M & Erickson, P. (2013). Personality scale and religiosity in a US outpatient sample. *Personality and Individual Difference Journal*, 37(4), Pp: 1023- 1031.
27. Khong, L .Y. (2009). Runaway Youth in Singapour: Exploring demographics, motivation, and environment, *J. child & serv Rev.*; (31):125-139.
28. Kılınç, E., Ulusoy, H., (2014). "Investigation of organizational citizenship behavior, organizational silence and employee performance at physicians and nurses, and the relationship among them", *Business Management Dynamics*, 3(11), p. 25-34.
29. Panahi, B; Veiseh, S.M; Divkhar, S; Kamar, F (2012). "An Empirical analysis on influencing factors on Organizational Silence and its relationship with employee's organizational commitment". *Management Science Letters*, 2, pp 735-744.
30. Parker, J. S. & Benson, M. J. (2013). Parent-Abolescent relations and adolescent functioning: Self-esteem, substance abuse, and delinquency. *Adolescence*. Roslyn Heights: Fall, Vol. 39, Iss. 155; pg. 519, 12 pgs.
31. Penly, J. A., & Tomaka, J. (2007). Associations among the Big five, emotional responses, and coping with acute stress. *Personality and Individual Differences*, 32, 1215-1228.
32. Peterson B , (2004) ; *Cultural intelligence : A gude to working with people from other cultures* . Yurmouth, ME Intercultural Press .
33. Rew, L., & Wong, Y, J. (2013). A systematic review of associations among religiosity/spirituality and adolescent health attitudes and behaviors. *Journal of Adolescent Health*, 38: 433-442.

