

תוכן העניינים

מבוא..... עמ' 2

פרק 1: אינטליגנציה תרבותית

1.1 הגדרה אופרטיבית של אינטליגנציה תרבותית..... עמ' 3

1.2 חשיבותה של אינטליגנציה תרבותית לניהול כ"א בארגונים רב תרבותיים..... עמ' 5

1.3 כלים למדידת רמת האינטליגנציה התרבותית..... עמ' 7

1.4 השפעות אפשריות על משתנים תלויים נוספים..... עמ' 8

פרק 2: ביצועים בעבודה..... עמ' 9

2.1 ביצועים בעבודה בהקשר של ניהול בינלאומי..... עמ' 10

2.2 מדידת אפקטיביות של צוותים ויחידים בעבודה..... עמ' 11

2.3 גורמים המשפיעים על ביצועים בעבודה בהקשר של חברות רב לאומיות..... עמ' 12

פרק 3: השפעת אינטליגנציה תרבותית על ביצועים בעבודה בארגונים רב לאומיים... עמ' 14

3.1 חשיבותה של אינטליגנציה תרבותית לעובדים בחברות רב לאומיות..... עמ' 16

3.2 האם ניתן לשפר רמת אינטליגנציה תרבותית בקרב עובדים בחברות רב לאומיות... עמ' 18

פרק 4: סיכום ודיון..... עמ' 20

ביבליוגרפיה..... עמ' 21

מבוא

אחד האתגרים המורכבים ביותר בהתנהלותה של חברה רב לאומית, הינו ניהול ההון האנושי בשלוחות החברה במדינות ותרבויות השונות מארץ האם של החברה ושל עובדיה המוצבים ברחבי העולם (Kyoung & Park 2019). רמת הביצועים של המוצב משפיעה בהכרח על רמת הביצועים של הארגון ועל האפקטיביות שלו, בזירה המשתנה של המאה ה-21 העוברת תהליך גלובליזציה מהיר ועתיר השלכות לארגון. חוקרים רבים לעמוד על טיב הקשר שבין גורמים המשפיעים על הסתגלותו של המוצב לתרבות מקום שליחותו, לבין רמת הביצועים שלו. בהתבסס על אותם מחקרים עדכניים, המאמצים את גישת ארבעת המימדים של האינטליגנציה התרבותית תנסה עבודה זו לענות על השאלה:

האם רמת האינטליגנציה התרבותית של העובד מנבאת את רמת ביצועיו בעבודה בארגונים רב לאומיים?

המשתנים העיקריים הנגזרים משאלת המחקר הינם, אינטליגנציה תרבותית (Cultural Intelligence), המשתנה הבלתי תלוי בעבודה זו. והמשתנה התלוי, ביצועים בעבודה (Job Performance).

שני הפרקים הראשונים של העבודה יציגו את המושגים המרכזיים והתאוריות אשר יסייעו בבירור שאלת המחקר. הפרק הראשון יעסוק בסקירת ספרות של המושג אינטליגנציה תרבותית, תוך התייחסות למודל המרכזי הרואה את האינטליגנציה התרבותית כבעלת ארבעה מימדים המשליכים על כושר הסתגלותו של המוצב. ויתקיים ניסיון להגיע להגדרה אופרטיבית לשימוש בעבודה זו. הפרק הראשון יעסוק בחשיבות שיש להבנה עמוקה ומקיפה יותר של האינטליגנציה התרבותית וחשיבותה לארגונים רב תרבותיים בעת מיון ופיתוח ההון האנושי בארגון. בפרק יוצגו כלים ששימשו את החוקרים למדידת ארבעת מימדי האינטליגנציה התרבותית, ובנוסף יוצגו משתנים תלויים אפשריים נוספים אשר עלו מהמחקרים שנסקרו לצורך עבודה זו.

הפרק השני יעסוק במשתנה התלוי, ביצועים בעבודה. ראשית תוצג סקירה ספרותית של המושג, ולאחר מכן ניסיון להגיע להגדרה אופרטיבית של המושג לטובת שימוש בעבודה זו. לאחר מכן יוצגו אופי מדידת האפקטיביות של צוותי עבודה ומוצבים כפי שנערכו במחקרים שנקראו, ויסקרו גורמים אפשריים נוספים העשויים להשפיע על המשתנה ביצועים בעבודה.

הפרק השלישי יציג ויסקור את הממצאים והמסקנות של המחקרים העדכניים העוסקים בקשרים שבין שני המשתנים. ויכלל חלק נוסף המצביע על החשיבות של אינטליגנציה תרבותית בעיני המוצב עצמו. החלק האחרון של העבודה יסכם ויקשור את כל חלקיה תוך הצגת מסקנות המתבססות על ממצאי המחקרים האמפיריים אשר הוצגו בפרקים הקודמים, ועל הביסוס התאורטי. בהמשך יוצגו המלצות למחלקות למשאבי אנוש בחברות רב לאומיות וכן המלצות לאפשרויות למחקרים עתידיים.

פרק 1: אינטליגנציה תרבותית

1.1 הגדרה אופרטיבית של אינטליגנציה תרבותית

המושג אינטליגנציה תרבותית (Cultural Intelligence) מתייחס אל סט של כישורים ותכונות אשר מאפשרים לאדם לקיים אינטראקציה אפקטיבית בתוך מסגרת תרבותית חדשה (MacNab and Worthley, 2012; בתוך Jyoti & Kour, 2017). זוהי יכולת מפתח במאה ה-21 על מנת לקיים תקשורת אפקטיבית עם אנשים מתרבויות שונות, ובכך להצליח להתנהל בסביבה רבת תרבותית (Ogbe, 2006; בתוך Jyoti & Kour, 2017). המושג הובחן לראשונה על מנת לקדם את ההבנה, מהם הגורמים אשר משפיעים על יכולתו של אדם להסתגל בהצלחה לקונטקסט תרבותי חדש (Earley and Ang, 2003; בתוך Barakat et al., 2015). הגדרה נוספת מתארת את האינטליגנציה התרבותית כמפתח להצלחה בשווקים בינלאומיים מכיוון שנמצאה מנבאת ומשפיעה על: הסתגלות תרבותית, מנהיגות אפקטיבית, ניהול משא ומתן בין תרבותי אפקטיבי, חדשנות וביצועים בעבודה (Barakat et al., 2015).

במסגרת התאורטית לעבודה זו נתייחס לאינטליגנציה תרבותית כבעלת 4 מימדים: מטא-קוגניציה, קוגניציה, מוטיבציה והתנהגות (Barakat et al., 2015). המימד מטא-קוגניציה מתייחס לתהליכים מנטליים ממעלה גבוהה אשר הינם הכרחיים לאדם על מנת לבצע ניתוח של מידע, ולהוביל לרכישה של ידע (Ng et al., 2012; בתוך Barakat et al., 2015). מימד זה מתואר כמודעות תרבותית של האדם ויכולת עיבוד המידע במפגש בין תרבותי. אנשים בעלי יכולת מטא-קוגניטיביות גבוהות הינם מודעים ורפלקטיביים בנוגע להנחות התרבותיות שלהם עצמם, ובנוגע להעדפות התרבותיות של אחרים. בנוסף הם הינם בעלי יכולת פיתוח ומחקר עצמאיים בתהליך ההסתגלות התרבותית, כך שהם צוברים ידע תרבותי ומודלים מנטליים תוך כדי אינטראקציה בין תרבותית (Van Dyne et al., 2012; בתוך Barakat et al., 2015).

המימד קוגניציה מייצג את מבנה הידע של האדם ואת יכולתו להכליל את הידע הגלוי מתוך נורמות, ערכים וביטויים תרבותיים. יכולות קוגניטיביות אלה מושגות הן באמצעות ניסיון באינטראקציה בין תרבותית והן באמצעות לימוד. אדם שמימד הקוגניציה של האינטליגנציה התרבותית שלו גבוה, יהיה בעל ידע עשיר בהיבטים החוקיים, הכלכליים והמערכתיים בסביבה בהקשר התרבותי החדש. הוא יבחין בפערים תרבותיים, ומסוגל להגביר את רמת הדיוק של העמידה בציפיות החברתיות במפגשים בין תרבותיים (Ng et al., 2012; בתוך Barakat et al., 2015).

המימד המוטיבציוני של אינטליגנציה תרבותית משקף את הרצון ליזום, לכוון ולשמר השקעת מאמץ בלימוד ותפקוד בסביבה לא מוכרת, והמימד ההתנהגותי מתאר את היכולת הוורבלית והבלתי וורבלית לקיים אינטראקציה עם אנשים מתרבויות שונות (Ng et al., 2012; בתוך Barakat et al., 2015).

קיונו ופארק מתייחסים למסגרת תאורטית רחבה אף יותר (Kyoung & Park 2019), בציינם את תאוריית השפעה החברתית של קלמן לפי תאוריה זו השפעה חברתית מתרחשת באמצעות