

رابطه هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی بین کارکنان مجموعه های فرهنگی وابسته به شهرداری

شیرین ملاپروانه^۱

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه پیام نور مرکز تهران غرب

چکیده

امروزه سازمان ها به دنبال افرادی هستند که بتوانند به صورت گروهی عملکرد مطلوبی داشته باشند و از سوی دیگر توانمندی برقراری ارتباط و تطبیق مستمر با افراد از فرهنگ های مختلف در درون سازمان و مخاطبین را دارا باشند. بنابراین لازم است کارکنان با فرهنگ های مختلف آشنا باشند و به طور مناسب با افراد سایر فرهنگ ها ارتباط برقرار کنند برای این منظور افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند و درواقع هوش فرهنگی کلید موفقیت در دنیای کنونی و شرط لازم به منظور عملکرد مناسب گروه های کاری میباشند. از طرفی سرمایه اجتماعی نیز نقش بسیار مهمی در سازمان ها و جامعه دارد و میتواند بستری مناسب را برای اثر بخش بودن سازمان ها ایجاد کند. سازمان، بدون شبکه ی روابط متقابل بین اعضا که توأم با اعتماد، محبت و دوستی در جهت حفظ ارزش ها و هنجارهای سازمانی است امکان پذیر نخواهد بود سرمایه اجتماعی روابطی است که انسان با کسانی که میشناسد برقرار میکند. یعنی اندازه، کیفیت و گوناگونی شبکه های کسب و کار و شبکه های ارتباطی شخصی که انسان در آن نقش دارد. در این پژوهش محقق در صدد است رابطه بین هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی بین کارکنان مجموعه های فرهنگی وابسته به شهرداری را بررسی و مشخص کند روش این تحقیق از نوع توصیفی همبستگی است. جامعه آماری ۳۲۰ نفر از کارکنان سراهای محلات و خانه های فرهنگ می باشند و جامعه نمونه ۱۵۰ نفر هستند که به صورت اتفاقی انتخاب شده اند برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه های هوش فرهنگی آنگ و سرمایه های اجتماعی ناهاپیت و گوشال استفاده شده است و با استفاده از آزمون ضریب هوشی همبستگی پیرسون داده ها مورد تحلیل قرار گرفت. با توجه به این تحقیق نتیجه گرفتیم که بین هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی بین کارکنان رابطه معنا داری وجود دارد همچنین بین تمامی مولفه های هوش فرهنگی با سرمایه های اجتماعی هم این رابطه معنا دار موجود است.

واژه های کلیدی: هوش فرهنگی، سرمایه اجتماعی، کارکنان مجموعه های فرهنگی.

بیان مسئله :

با توجه به تنوع فرهنگی در جوامع امروزی و محیط متلاطم و پر رقابت در بسیاری از سازمان ها ، محیط کار امروز نیاز به افرادی دارد که با فرهنگ های مختلف آشنا باشند و بتوانند با سایر فرهنگ ها ارتباط برقرار کنند برای این منظور نیاز به هوش فرهنگی *cultural intelligence* یا *CQ* میگردد افراد با هوش فرهنگی بالا جزء دارایی های ارزشمند سازمان هستند و به خصوص در زمان بحران خود را بیشتر نشان میدهند.

سرمایه های اجتماعی در مجموع مشارکتهای اجتماعی در ارتباط و اعتمادی است که مجموعه هنجارهای موجود در سیستم های اجتماعی را شکل میدهند و موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای جامعه و پایین آمدن سطح هزینه های مبادلات و ارتباطات می شود (FUKUYAMA,2000,P17).

سرمایه اجتماعی شامل اعتماد، شناخت متقابل، ارزش های مشترک و رفتارهایی میباشد که اعضای شبکه های انسانی و اجتماعات را به هم پیوند می دهد و همکاری را امکان پذیر میسازد (nikomaram , ashlaghi & kavousi 2000). با توجه به این موضوع وبه منظور عملکرد موثر گروههای کاری ، محقق در صدد است بررسی نماید که رابطه موثری بین هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی در بین کارکنان مجموعه های فرهنگی وابسته به شهرداری در شهر تهران، از جمله سراهای محلات و خانه های فرهنگ و... وجود دارد و این رابطه به شرط مثبت بودن تا چه میزان می تواند سبب ارتقاء عملکرد مجموعه های فرهنگی و استفاده بهینه از سرمایه های مالی ، فیزیکی و انسانی در داخل مجموعه ها شود.

سوال تحقیق:

آیا هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی رابطه دارند؟

اهداف:

هدف از این تحقیق بررسی رابطه هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی بین کارکنان مجموعه های فرهنگی وابسته به شهرداری و بررسی این رابطه در عملکرد موثر و مطلوب کارکنان و نوع ارتباط دورن شبکه ای میباشد .

فرضیات:

فرضیه اصلی: هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنا داری دارند.

فرضیات فرعی: بین تمام مولفه های هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی رابطه معنا دار وجود دارد .

بیان نظری:

هوش فرهنگی به مفهوم توانمندی فردی برای عمل در مدیریت اثر بخش در مجموعه ای با فرهنگ متنوع میباشد (Dengand Gibson,2010). مفهوم هوش فرهنگی اولین با توسط ارلی و انگ مطرح شد آنها هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگو های جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ های رفتار صحیح به این الگوها تعریف کرده اند . توماس و اینکسون هوش فرهنگی را در قالب سه متغییر دانش فرهنگی و مهارت ها و مراقبت های فرهنگی مورد بررسی قرار میدهند.

سرمایه اجتماعی در مقاله ای قبل از سال ۱۹۱۶ توسط هانی فان از دانشگاه ویرجینیای غربی برای نخستین بار مطرح شد اما با وجود اهمیت آن در تحقیقات اجتماعی تا سال ۱۹۶۰ میلادی توسط جاکوب در برنامه ریزی شهری به کار برده شد. سرمایه اجتماعی یک عامل موفق است و نقش مهمی را در ایجاد بستری مناسب برای اثر بخش بودن سازمان ها ایجاد میکند .

سرمایه اجتماعی روابطی است که انسان با کسانی که میشناسند برقرار میکند. از نظر ناهاپیت و گوشال سرمایه های اجتماعی جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در سازمان و نشات گرفته از شبکه روابط یک فرد یا واحد اجتماعی میباشد.

محقق در این پژوهش با نظر انگ در تعریف هوش فرهنگی و ناهاپیت و گوشال در تعریف سرمایه اجتماعی موافق میباشد.

ادبیات تحقیق:

در میان مهارت های مورد نیاز قرن ۲۱، توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ های مختلف و توانایی اداره ارتباطات بین فرهنگی همراه با سرمایه های اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در بررسی های اقتصادی و اجتماعی جوامع مدرن مطرح شده است. محیط کار جهانی، نیاز به افرادی دارد که به فرهنگ های مختلف آشنا باشد و بتواند با افراد سایر فرهنگ ها ارتباط مناسب برقرار کنند برای این منظور افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند که در این میان سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی و شناسایی آن به عنوان یک سرمایه چه در سطح مدیریت کلان توسعه کشور ها و چه در سطح مدیریت بنگاه ها و سازمان ها میتواند شناخت جدیدی از هوش فرهنگی و استفاده از سیستم های اقتصادی - اجتماعی در هدایت بهتر سازمان ها را فراهم نماید .

هوش فرهنگی یکی از متغیر های قوی در پیش بینی میزان تعامل اجتماعی کارکنان میباشد. ارلی و موسا کوفسکی هوش فرهنگی را شامل سه جزء شناختی، رفتاری و انگیزشی معرفی میکنند (Early & Misakowski, 2004).

انگ، ون داین، که و همکاران (Ang, Van Dyne, Kohand et al 2007) برای سنجش هوش فرهنگی چهار عامل راهبردی فرا شناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری را پیشنهاد میکنند. بعد فراشناختی هوش فرهنگی به چگونگی درک تجربیات میان فرهنگی اشاره دارد شناخت هوش فرهنگی بیانگر درک فرد از تشابهات و تفاوت های فرهنگی است. انگیزش هوش فرهنگی اشاره به علاقه فرد به آزمودن فرهنگ های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ های مختلف دارد و رفتار هوش فرهنگی بیانگر قابلیت فرد برای سازگاری با رفتار های کلامی و غیر کلامی است که برای برخورد با فرهنگ های مختلف مناسب هستند (Ghadampour, Mehrdad & Jafari 2011). امروزه شاهد تغییر و تحولات سریع در جوامع، به ویژه پدیده جهانی شدن در ابعاد مختلف هستیم که این امر باعث می شود سازمان ها همواره به دنبال تحول سازمانی باشند و جامعه نیز وارد مرحله جدیدی از توسعه گردد (Marquardt, 2002). در این راستا، موضوع سرمایه های اجتماعی به عنوان یک عامل موفق نقش بسیار مهمی در سازمان ها و جامعه دارد و میتواند بستری مناسب را برای اثر بخش بودن سازمان ایجاد نماید.

سرمایه اجتماعی روابطی است که انسان با کسانی که میشناسد برقرار می کند. یعنی اندازه، کیفیت، گوناگونی شبکه های کسب و کار و شبکه های ارتباطی شخصی که انسان در آنها نقش دارد.

سرمایه اجتماعی مجموعه هنجار های موجود در سیستم های اجتماعی هستند که موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای آن جامعه گردیده و باعث پایین آمدن سطح هزینه های مبادلات و ارتباطات میگردد. کوهن و پروساک سرمایه های اجتماعی را

شامل اعتماد، شناخت متقابل، ارزش های مشترک و رفتارهایی میدانند که اعضای شبکه های انسانی و اجتماعات را بهم پیوند میدهند و همکاری را امکان پذیر می سازد (Nikomaram, ashaghikavousi 2008).

از دیدگاه سازمانی ناهاپیت و گوشال (Nahapiet and ghoshal, Toloai 1998) سرمایه های اجتماعی را به عنوان جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس و ناشی شده از شبکه روابط یک فرد یا واحد اجتماعی تعریف میکنند. صاحب نظران ابعاد مختلفی برای سرمایه اجتماعی ذکر کرده اند از جمله ابعاد سیاسی، فرهنگی و اجتماعی، اعتماد روابط متقابل، مشارکت، دانش حرفه ای، اخلاقیات و مسئولیت اجتماعی (Rahmani and kavousi, 2008).

بعد ساختاری اشاره بر ارتباط های بین افراد دارد. بعد شناختی به منابعی اشاره دارد که فراهم کننده مظاهر، تعبیر و تفسیرها و نظام های معانی مشترک در میان گروه ها هستند و بعد رابطه ای نوعی روابط شخصی را توصیف میکند که افراد با یکدیگر بخاطر سابقه تعاملات خود برقرار میکنند (Givrian and Dindarfarkush, 2011).

تنوع در فرهنگ کارکنان یک مجموعه باعث تنوع در نظرات میشود. افرادی که از لحاظ فرهنگی باهم متفاوت هستند دیدگاه های متفاوتی دارند و هر چه دامنه ایده ها بیشتر و وسیع تر باشد شانس یافتن یک ایده خوب بیشتر خواهد بود (Thomas & Inkson, 2008:234). از لحاظ نظری نیروی کار متنوع ایده های مختلفی را برای مقابله با مشکلات سازمانی ارائه داده و کار با کیفیت تری انجام میدهد. (Knouse & Dansdy, 1999) گروه های متنوع بهتر میتوانند خود را با شرایط محیط های پیچیده وفق دهند و تنوع بالای کارکنان توانایی سازمان را برای سازگار شدن افزایش میدهد (Stahl et al, 2007).

هوش فرهنگی درک ظاهر و باطن افراد از نظری فکری و عملی است و باعث میشود که تفاوت ها را درک کرده و روی آنها سرمایه گذاری کنیم نه اینکه آنها را تحمل کرده یا نادیده بگیریم (Plum et al 2007).

پیشینه ی تحقیق :

پژوهش هایی با عناوین مختلف در ارتباط با متغیر های این موضوع در داخل و خارج از کشور انجام شده که به برخی از نتایج آن اشاره میگردد.

غفاری، خانی در پژوهشی با عنوان ارتباط سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی با عملکرد تحصیلی دانشجویان علوم پزشکی نشان دادند که همبستگی مستقیم بین عملکرد تحصیلی با سرمایه اجتماعی و خرده مقیاس های هوش فرهنگی وجود دارد و سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی باعث ارتقای عملکرد تحصیلی دانشجویان می شود.

حیدری و محمد جانی در پژوهشی با عنوان رابطه هوش فرهنگی با سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری اعضای هیئت علمی به این نتیجه رسیدند که رابطه معناداری بین این متغیرها وجود ندارد ولیکن بین سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و ابعاد آن رابطه معناداری مشاهده گردید.

اباذری، اعتباریان و خانی در تحقیقی با عنوان تاثیر هوش فرهنگی بر اثر بخشی گروهی نتیجه گرفتند که بین هوش فرهنگی و اثر بخشی گروهی در شرکت فولاد مبارکه رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد از سوی دیگر بین ابعاد هوش فرهنگی شامل استراتژی، دانش، انگیزش و رفتار با اثر بخشی گروهی رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد.

دهمرد بهروز، چاری، دهمرد قلعه نو در تحقیقی با عنوان نقش هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی در توسعه پایدار به نقش کاربردی مفاهیم هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی در توسعه پایدار دست یافتند.

صداقت کیش در پژوهشی با عنوان بررسی روابط بین هوش فرهنگی، هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی در بانک رفاه رابطه معنا داری بین این متغیرها را تایید کردند .

قاسمی مدنی در بررسی رابطه هوش فرهنگی و سبک های تصمیم گیری در بین مدیران مدارس راهنمایی استان قزوین به این نتیجه رسید که بین این متغیرها رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد .

ون دریل در پژوهشی با بررسی توسعه و سنجش کمی هوش فرهنگی در سطح سازمانی دریافت که هوش فرهنگی رابطه مثبتی با اثر بخشی سازمانی و عملکرد سازمانی دارد.

تمپلر، تای و چندر اسکار نشان دادند که رابطه مثبتی بین مولفه های انگیزشی هوش فرهنگی با سازگاری عمومی، سازگاری بین فرهنگی و سازگاری شغلی وجود دارد .

همانطور که مشاهده میشود، در رابطه با متغیرهای مطرح شده در این پژوهش، تحقیقات متعددی صورت گرفته است که میتواند به محقق در یافتن نتیجه این تحقیق کمک کند .

ضرورت تحقیق:

این تحقیق به بررسی رابطه هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی بین کارکنان مجموعه های فرهنگی وابسته به شهرداری می پردازد. از آنجایی که این مجموعه ها محیط های برای اجرای برنامه های فرهنگی واجتماعی می باشند . اعتماد، ارتباط و مشارکت اجتماعی بین کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار میباشد با توجه به لزوم ارتباطات و تعاملات میان افراد و ایجاد قابلیت سازگاری کارکنان برای مواجهه با فرهنگ های مختلف و محیط های مختلف و با توجه به لزوم به روز شدن و همگام بودن باتغییرات محیطی انجام این پژوهش ضروری به نظر رسید .

تعاریف عملیاتی :

دو متغیر این تحقیق هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی می باشد که توسط نظریه پردازان و محققین تعاریف متفاوتی برای آنها شده است در این پژوهش طبق تعریف

هوش فرهنگی:

انگ، ون داین، که و همکاران (Ang, Van Dyne, Kohand et al2007) از هوش فرهنگی، برای سنجش هوش فرهنگی چهار عامل راهبردی فرا شناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری پیشنهاد میشود. بعد فراشناختی هوش فرهنگی به چگونگی درک تجربیات میان فرهنگی اشاره دارد شناخت هوش فرهنگی بیانگر درک فرد از تشابهات و تفاوت های فرهنگی است. انگیزش هوش فرهنگی اشاره به علاقه فرد به آموختن فرهنگ های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ های مختلف دارد و رفتار هوش فرهنگی بیانگر قابلیت فرد برای سازگاری با رفتار های کلامی و غیر کلامی است که برای برخورد با فرهنگ های مختلف مناسب هستند (Ghadampour, Mehrdad & Jafari 2011).

سرمایه اجتماعی:

(Nikomaram, ashaghikavousi 2008) در تحقیق خود سرمایه اجتماعی را اینگونه تعریف کرده اند: سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم های اجتماعی هستند که موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای آن جامعه گردیده و باعث پایین آمدن سطح هزینه های مبادلات و ارتباطات میگردد. کوهن و پروساک سرمایه های اجتماعی را شامل اعتماد، شناخت متقابل، ارزش های مشترک و رفتارهایی میدانند که اعضای شبکه های انسانی و اجتماعات را بهم پیوند میدهند و همکاری را امکان پذیر می سازد. در این پژوهش محقق از این تعاریف استفاده کرده است.

قلمرو تحقیق:

قلمرو موضوعی: رابطه هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی بین کارکنان مجموعه های فرهنگی وابسته به شهرداری

قلمرو مکانی: مجموعه های فرهنگی وابسته به شهرداری شهر تهران

قلمرو زمانی: بهار ۱۳۹۵

روش تحقیق:

این تحقیق یک تحقیق از نوع کمی، توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری مورد نظر در این پژوهش کارکنان سرا های محلات در منطقه ۱۴ شهر تهران در بهار سال ۱۳۹۵ میباشد.

برای تجزیه و تحلیل داده های آماری در این پژوهش آزمون (ضریب همبستگی پیرسون) استفاده شده است.

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار هوش فرهنگی و مولفه های آن

متغیر	میانگین	انحراف معیار
هوش فرهنگی	۴.۲۴	۰.۷۸
راهبردی	۳.۸۷	۰.۸۴
شناختی	۳.۶۹	۰.۳۹
انگیزشی	۴.۵۳	۰.۶۹
راهبردی	۴.۱۸	۰.۴۰

جدول ۱ نشان می دهد که میانگین هوش فرهنگی ۴.۲۴ و در بین مولفه ها بالاترین میانگین متعلق به مولفه انگیزشی با ۴.۵۳ و کمترین میانگین متعلق به مولفه شناختی با ۳.۶۹ است.

جدول ۲- میانگین و انحراف معیار سرمایه اجتماعی و مولفه های آن

متغیر	میانگین	انحراف معیار
سرمایه اجتماعی	۱۰۳.۲۵۹	۹.۳۴
اعتماد	۱۵.۳۸	۳.۴۱
شبکه ها	۱۲.۴۱	۲.۵۷
همکاری	۱۱.۷۴	۲.۰۴
روابط	۱۳.۵۵	۳.۰۶
ارزش ها	۹.۲۳	۲.۰۱
فهم متقابل	۱۳.۶۱	۳.۸۵
تعهد	۱۲.۳۹	۲.۸۵

جدول ۲ نشان می دهد که میانگین سرمایه اجتماعی ۱۰۳.۲۵۹ و در بین مولفه ها بالاترین میانگین متعلق به مولفه اعتماد با ۱۵.۳۸ و کمترین میانگین متعلق به مولفه ارزش ها با ۹.۲۳ است.

جدول ۳- همبستگی هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی

متغیر	سرمایه اجتماعی	اعتماد	شبکه ها	همکاری	روابط	ارزش ها	فهم متقابل	تعهد
هوش فرهنگی	۰/۳۷۶	۰/۲۴۹	۰/۳۹۶	۰/۳۲۸	۰/۳۷۹	۰/۵۰۴	۰/۳۷۶	۰/۲۴۹
سطح معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۳۸	۰/۰۰۱	۰/۰۰۶	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۳۸
راهبردی	۰/۵۵۹	۰/۴۲۵	۰/۳۹۲	۰/۳۶۹	۰/۴۵۸	۰/۴۳۱	۰/۵۵۹	۰/۴۲۵
سطح معناداری	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱
شناختی	۰/۲۹۹	۰/۲۷۴	۰/۴۰۱	۰/۴۰۰	۰/۳۶۶	۰/۵۱۰	۰/۴۸۶	۰/۲۵۶
سطح معناداری	۰/۰۱۱	۰/۰۴۸	۰/۰۰۱	۰/۰۰۵	۰/۰۰۷	۰/۰۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۲۸
انگیزشی	۰/۳۶۷	۰/۴۴۱	۰/۴۷۱	۰/۵۴۳	۰/۴۱۵	۰/۳۹۲	۰/۳۶۹	۰/۴۵۸

۰/۰۰۱	۰/۰۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۱۰	۰/۰۰۱	۰/۰۱۶	۰/۰۰۴	۰/۰۳۱	سطح معناداری	
۰/۲۳۰	۰/۴۰۰	۰/۳۰۴	۰/۴۳۷	۰/۵۳۸	۰/۴۲۲	۰/۴۶۰	۰/۳۷۱	همبستگی	رفتاری
۰/۰۱۶	۰/۰۰۴	۰/۰۳۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۲	سطح معناداری	

نتایج جدول ۳ نشان می دهد که بین هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین تمامی مولفه های هوش فرهنگی با سرمایه اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد.

پرسشنامه

برای انجام این پژوهش از پرسشنامه هوش فرهنگی ۲۰ سوالی که توسط آنگ و همکاران در سال ۲۰۰۴ طراحی شده است استفاده شده است. که دارای چهار عامل است و آلفای کرونباخ برای هر عامل عبارت است از: راهبرد یا شناخت (۰/۷۶) دانش یا شناخت (۰/۸۴) انگیزشی (۰/۷۶) رفتاری (۰/۸۳)

در این تحقیق آلفای کرونباخ برای ۲۰ عبارت پرسشنامه ۰/۸۵ بدست آمده است. مقدار آلفا برای چهار عامل نیز به تفکیک محاسبه شده است که عبارتند از:

۱. عامل راهبردی هوش فرهنگی (عبارت ۴): ۰/۶۸

۲. عامل دانشی هوش فرهنگی (عبارت ۶): ۰/۸۶

۳. عامل انگیزشی هوش هیجانی (عبارت ۵): ۰/۷۶

۴. عامل رفتاری هوش هیجانی (عبارت ۵): ۰/۷۰

و همچنین جهت بررسی سرمایه اجتماعی از پرسش نامه سرمایه اجتماعی نا هاپیت و گورشال (Nahapit&Ghoshal, 1998) استفاده شده است که ابعاد شناختی (۳ گویه) و رابطه ای (۷ گویه) را مورد سنجش اندازه گیری قرار می دهد. پرسش نامه در قالب سوالات بسته پاسخ با مقیاس پنج درجه ای لیکرت (خیلی موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم) طراحی شده است. برای تعیین روایی محتوایی، پرسش نامه در اختیار تعدادی از صاحب نظران و متخصصان مدیریت و علوم تربیتی قرار گرفت و روایی محتوای پرسش نامه مورد تایید قرار گرفت. ضریب پایانی پرسشنامه سرمایه اجتماعی بر حسب آلفای کرونباخ (۰/۸۷) و ابعاد آن به ترتیب شناختی (۰/۷۶)، ساختاری (۰/۸۰) و رابطه ای (۰/۸۸) به دست آمد که نشانه پایانی و قابلیت اعتماد ابزار پژوهش می باشد

جامعه آماری

جامعه آماری شامل ۳۲۰ نفر از کارکنان مجموعه های فرهنگی وابسته به شهرداری میباشد.

نمونه آماری

که از این نفرات نمونه آماری ۱۵۰ نفری به صورت تصادفی انتخاب شده است .

نتیجه گیری :

نمونه آماری شامل ۱۵۰ نفر از کارکنان سراهای محله و خانه فرهنگ با میانگین سنی ۳۰ سال بودند طبق جدول ۱ میانگین هوش فرهنگی ۴,۲۴ و در بین مولفه ها بالاترین میانگین متعلق به مولفه ی انگیزشی با ۴,۵۳ و کمترین میانگین متعلق به مولفه شناختی با ۳,۶۹ است . طبق جدول ۲ میانگین سرمایه اجتماعی ۱۰۳,۲۵۹ و در بین مولفه ها بالاترین میانگین متعلق به مولفه اعتماد با ۱۵,۳۸ و کمترین میانگین متعلق به مولفه ارزش ها با ۹,۲۳ است . جدول شماره ۳ نشان میدهد که بین تمامی مولفه های هوش فرهنگی با سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد در این پژوهش سطح معناداری مولفه های انگیزشی - راهبردی - شناختی و رفتاری هوش فرهنگی با تمامی مولفه های سرمایه اجتماعی اعم از اعتماد ، شبکه ها ، همکاری ، روابط ، ارزش ها ، فهم متقابل و تعهد سنجیده شده است . نتایج این پژوهش نشان میدهد که افراد با داشتن هوش فرهنگی بالا قادر به یادگیری فرهنگ های جدید بوده و از آشنایی و روبرو شدن با فرهنگ های جدید لذت میبرند و با تشخیص چگونگی تفکر و رفتار دیگران میتوانند پاسخ های مناسب به دیگران داده و توانایی مدیریت تنوع فرهنگی را در افراد ایجاد میکنند . و این هوش فرهنگی با مولفه ها و ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی مثل ارتباط و اعتماد ، همکاری و تعهد و فهم متقابل که از مولفه های اصلی شبکه سازی و روابط درون گروهی برای عملکرد بهتر و موثر تر سازمان ها میباشد ارتباط مثبتی دارند . پیشنهاد میشود برنامه هایی برای توسعه ی هوش فرهنگی و حفظ و افزایش سرمایه اجتماعی بین کارکنان تدوین گردد تا دانش ، مهارت و شایستگی های کارکنان را افزایش دهد . و همچنین با افزایش تعاملات ، روابط میان فردی و گروهی و جو توأم با اعتماد ، تشریک مساعی بین پرسنل مجموعه های فرهنگی را که با تنوع فرهنگی زیاد روبرو میباشند . افزایش داده و باعث عملکرد موثر تر و اثر بخشی بهتر و بیشتر گروههای کاری شوند . هر چه اثر بخشی گروه هایی که دارای تنوع فرهنگی هستند بیشتر باشد سازگاری آنها نسبت به رفتار ها و هنجار های مختلف اعضا بیشتر است . پیشنهاد می شود این پژوهش برای جامعه آماری که از نظر جنسیت و سطح سواد تفکیک شده اند به صورت ریز تر و با دقت بیشتر انجام شود .

منابع

1. Ang ,S., VanDyne,L.,& Koh.C. (2007) . Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Adaption and Task Performance. Management and organization review,3.
2. Deng L, and Gibson P., (2008),A qualitative evaluation on the role of cultural intelligence in cross – cultural leadership effectiveness. International Journal of Leadership Studied . 3: 181 197
3. Early ,P. C ., & Mosakowski , E . (2004). Cultural intelligence, Arvada business review Flowers D.competent Nursing Crit Care Nursr.2004; 24(4) :48-52.-
4. Fukuyama, F. (2000). The order. (Translated by gholamabbas tavassuli) .Iranian society.

5. Ghadampour , E . Mehrdad. H., and Jafari ,H .A . (2011) The re lationship between personality traits and cultural intelligence of Cultural Heritage personnel, Handicrafts and Tourism province in lurestan, Journal of Educational Psychology, Islamic Azad University , Tunekabun Branch, 2(1), 81-101.(In Persian
6. Givrian H & Dindarfarkush, F. (2011) Examining Social Capital and the Teachers Effectiveness, Journal of educational leadership and management , Islamic Azad university , Garmsar Branch , 5(3) , 145-137
7. Knouse S.B, and dansby M.R.,(1999) Percentage of word-group diversity and work-group effectiveness. Journal of Psycholigy,Vol133.Available from<http://www.questia.com/google Scholar .qst; jsessionid= KnKWZm1w8Hvy 0F2821H1n1JpKW2Hs4jhnG8cmpy JHJ4zXLLLmHnn! 7501841100!130818994?dopcId =76929323>
8. Marquardt, M, J, (2002). Five Elements of Learning , executive excellence , information and management .179-196.
9. Nikomaram,H Toloaiashlaghi, A., & kavosi B. (2008) .Social capital , Tehran: Islamic Azad University , science and research branch (In Persian)
10. Nahapiet, J., & Ghoshal S. (1998) Social Capital, Intellectual Capital And The Organizational Advantage . Academy of Management Review ,23(2),242-266.
11. Plum E,Achen B,Draby I and J eensen I.,(2007) Cultural intellingence : Concept for bridging and benefiting from cultural differences.Borsens Forlag,Copenhagen Available from www.culturalintelligence.org/cqiloapp.pdf.)
12. Rahmani , M. kavousi , I (2008) Measurement And Comparison of Social Capital in The Public and Private Sectors, Islamic Azad University ,research developments of science (In Persian)
13. Stahl G.K, M, Voigt A and Jonsen K , (2007) Unraveling diversity performance link in multicultural teams: meta analysis of studies on the impact of cultural diversity in teams. Available from [www. Insead.edu/diversity and team performance.pdf](http://www.Insead.edu/diversity and team performance.pdf).
14. Thomas D.C., and Inkson K, (2008) People skills for global business:
15. Cultural intelligence, Translators : mirsepasi N, Vadadi A and Dashti A. Tehran :Misaghe hamkaran. (in Persian)