

بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان بهزیستی (مورد مطالعه: کارکنان بهزیستی شهر اصفهان)

منصور حقیقتیان، دانشیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

سعید صادقی، دکترای روان‌شناسی سازمان بهزیستی استان اصفهان*

فاطمه شاه‌چراغی، دانشجوی کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

چکیده

هوش فرهنگی به توانایی عملکرد مؤثر در روابط میان فرهنگی، به خصوص در فضاهای شغلی اشاره می‌کند. اهمیت فاکتور هوش فرهنگی در سازمان بهزیستی در تنوع مراجعان این سازمان در شهر مهاجرپذیر اصفهان است؛ مراجعانی که نه تنها شرایط، نیازها و توانایی آنها از سایر افراد تا اندازه‌ای متفاوت است، بلکه بخشی از آنها متعلق به فرهنگ‌های قومی و مذهبی متفاوتی نیز هستند. پژوهش حاضر به بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان این سازمان پرداخته است. شیوه انجام این تحقیق پیمایش، ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه و حجم نمونه ۱۹۳ نفر از کارکنان سازمان بهزیستی بوده است. نتایج با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و Amos تحلیل شده‌اند. بر مبنای یافته‌ها بعد فراشناختی هوش فرهنگی از طریق بهبود مدیریت روابط، بعد شناختی از طریق افزایش احترام نسبت به عناصر فرهنگی مراجعان، بعد انگیزشی از طریق ایجاد انگیزه برای برقراری روابط بین فرهنگی و بعد رفتاری با توسعه سازگاری کارکنان بر عملکرد شغلی تأثیری مثبت دارد.

واژه‌های کلیدی: هوش فرهنگی، عملکرد شغلی، سازمان بهزیستی

مقدمه و بیان مسأله

یکی از مهم‌ترین تفاوت‌های جامعه سنتی و جامعه مدرن، تفاوت در شیوه‌های پیوند اعضای جامعه با یکدیگر است. بر مبنای آنچه دورکیم در نظریه خود در حوزه تقسیم کار عنوان می‌کند، همبستگی در جوامع سنتی بر مبنای شباهت و در جوامع مدرن بر مبنای تفاوت شکل می‌گیرد. همبستگی مکانیکی در جایی رواج دارد که حداقل تفاوت‌های فردی وجود داشته باشد. مشخصه اصلی این نوع همبستگی همانندی و اشتراک است (برومند، ۱۳۸۸). این همانندی و اشتراک در سایه فرایند مدرن شدن رنگ باخته است.

جریان گذار از جامعه سنتی به جامعه مدرن، ریشه‌های شباهت افراد را که در اشتراک‌های دینی، فرهنگی و تاریخی بود، تا حد زیادی تحلیل برده است. پیرو این تغییر، نقش‌ها و رابطه‌ها نیز تغییر کرده‌اند. در جامعه امروزی شکل ارتباط و تعامل با فردی که با ما اشتراک فرهنگی ندارد، بسیار متفاوت با استراتژی‌های برقراری ارتباط در جوامع گذشته است. هر جامعه‌ای برای برنامه‌ریزی در جهت اهداف کوتاه مدت و بلند مدتش ناگزیر از آن است که شکل‌گیری روابط جدید را به گونه‌ای کنترل کند که هم در عرصه روابط شخصی و هم در عرصه روابط غیر شخصی بیشترین بهره‌مندی را داشته باشد.

در شرایط کنونی که تنوع و جهانی سازی به صورت فزاینده‌ای رشد کرده است، هوش فرهنگی قابلیت مهمی برای مدیران، کارکنان و سازمان‌ها محسوب می‌شود (عباسعلی‌زاده، ۱۳۸۷). فرایند مهاجرت از روستا به شهر، ادامه تحصیل در شهرهای دیگر و پیشرفت‌های تکنولوژیک در زمینه حمل و نقل، افراد جامعه را در ارتباط و تعامل با افرادی قرار داده است که نه تنها شناختی نسبت به آنها ندارند، بلکه نسبت به عناصر فرهنگی آنها نیز آشنا نیستند. چنین شرایطی تعامل با دیگران، به خصوص در زمینه‌های کاری و سازمانی را دشوار می‌نماید. برقراری ارتباط و تعامل سازنده از اولویت‌های حوزه‌های شغلی محسوب می‌شود. یک سازمان زمانی می‌تواند اهدافش را محقق سازد که کارکنان نه تنها با یکدیگر

و کادر مدیریتی ارتباطی سازنده داشته باشند، بلکه بتوانند مراجعان سازمان را نیز راضی نگاه دارند.

هوش فرهنگی مفهومی است که در حوزه ارتباطات بین فرهنگی مطرح شده و در پی تسهیل تعاملات بین فرهنگی به خصوص تعاملات سازمانی است. هوش فرهنگی برای اولین بار توسط کریستوفر ارلی^۱ و سون آنگ^۲ مطرح شد. این مفهوم به توانایی عملکرد مؤثر در ارتباط‌های بین فرهنگی اشاره می‌کند. هوش فرهنگی توانایی افراد برای رشد شخصی از طریق تداوم یادگیری و شناخت بهتر میراث‌های فرهنگی، آداب و رسوم و ارزش‌های گوناگون و رفتار مؤثر با افرادی با پیشینه فرهنگی و ادراک متفاوت است. ارلی و آنگ هوش فرهنگی را به عنوان قابلیت فرد برای سازگاری مؤثر با قالب‌های نوین فرهنگی تعریف می‌کنند و ساختار هوش فرهنگی را به انواع دیگر هوش، از جمله هوش عاطفی و اجتماعی مربوط می‌دانند (Earley & Ang, 2004). آنگ (۲۰۰۸)، چهار عامل راهبردی هوش فرهنگی فراشناختی^۳، هوش فرهنگی شناختی^۴، هوش فرهنگی انگیزشی^۵ و هوش فرهنگی رفتاری^۶ برای سنجش هوش فرهنگی پیشنهاد کرده است.

عملکرد شغلی مفهومی پرکاربرد در ارتباط با محیط‌های شغلی است. مفهوم عملکرد شغلی به این موضوع می‌پردازد که آیا یک فرد کار خود را به خوبی انجام می‌دهد یا نه. این مفهوم شاخصی بسیار مهم در ارزیابی موفقیت سازمانی است. بررسی عملکرد شغلی موضوعی بسیار با اهمیت برای مدیران و همچنین، کارکنان قلمداد می‌شود. نتیجه‌ای که از این گونه بررسی‌ها به دست می‌آید برای تصمیم‌گیری در مورد کارکنان بسیار مؤثر است. اندازه‌گیری عملکرد شغلی برای کارکنان نیز می‌تواند بسیار مؤثر باشد؛ به عنوان مثال می‌تواند در

¹ Christopher Earley

² Soon Ang

³ Metacognitive intelligence

⁴ Cognitive intelligence

⁵ Motivational intelligence

⁶ Behavioral intelligence

عملکرد شغلی کارکنان را در بر می‌گیرد. به علت بررسی دقیق‌تر و نیز تحلیل‌های کاربردی‌تر متغیرهای زمینه‌ای مانند جنس، تحصیلات و سابقه کار نیز در تحلیل وارد شده‌اند.

مبانی نظری

مبحث هوش یکی از بحث‌انگیزترین مباحث روان‌شناسی معاصر است. آزمون‌های هوشی که در اوایل قرن بیستم تهیه شد و به جهانیان عرضه گردید، از مهم‌ترین دستاوردهای رشته روان‌شناسی به شمار می‌آید (اسکوئیلر، ۱۳۷۲). واژه هوش^۱ از لغتی لاتین به معنای فهمیدن^۲ گرفته شده است. در تعریف واژه «هوش» اتفاق نظر میان روان‌شناسان وجود ندارد و تعاریف متعددی از هوش آمده است. هوش یک توانایی ذهنی بسیار کلی است که شامل توانایی استدلال، برنامه‌ریزی، حل مسأله، تفکر انتزاعی، فهم ایده‌های پیچیده، یادگیری سریع و یادگیری از طریق تجربه است. به طور کلی، هوش عبارت است از ظرفیت فرد برای تفکر، استدلال و حل مسأله به صورت مولد و سازنده (قلی‌پور، ۱۳۸۶).

هنگامی که هوش مطالعه می‌شود، منظور رفتار یا عملکرد هوشمندانه است. بنابراین، به جای تفکر در مورد هوش باید رفتار هوشمندانه را تحلیل کرد. مبنای رفتار هوشمندانه باید نوعی دانش و اطلاعات در کلی‌ترین معنای آن باشد که به طور رسمی یا غیررسمی کسب شده‌اند. جنبه‌های دیگر هوش و رفتار هوشمندانه شامل سرعت در رسیدن به راه حل‌ها، پاسخ‌ها و توانایی حل مسأله است (Frankovsky, 2006).

هوش فرهنگی نوعی از هوش است که در ارتباط با محیط‌های چند فرهنگی مطرح می‌شود. همانند تعاریفی که از هوش ارائه شده است، هوش فرهنگی نیز ناظر بر توانایی درک انسان از موقعیت و به کارگیری استراتژی‌های مناسب در مواجهه است. توانایی فرد برای تطبیق با ارزش‌ها، سنت‌ها و آداب رسوم متفاوت از آنچه به آنها عادت کرده است و کار

حوزه‌هایی نظیر تشخیص نقاط قوت و فهم دقیق از انتظارات مدیران مفید باشد.

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 می‌دهد. هوش فرهنگی زمینه ارتباطات مؤثر درون سازمانی، بین سازمانی و همچنین، ارتباط سازنده با ارباب رجوع را فراهم می‌کند. از این جهت، هوش فرهنگی شاخصی مهم در بهبود عملکرد شغلی افراد و نیز پیش‌بینی آن به شمار می‌رود.

این پژوهش سعی بر آن دارد تا تأثیر هوش فرهنگی را بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان بهزیستی مورد بررسی و سنجش قرار دهد. اهمیت بهبود عملکرد کارکنان سازمان بهزیستی در اهداف و اولویت‌های تعریف شده برای این سازمان نهفته است. بهبود کیفیت زندگی افراد جزو اهداف اصلی و اولویت‌های این سازمان است. جمعیت هدف سازمان بهزیستی یا همان افراد توان‌خواه، شرایطی خاص دارند که آنها را از دیگر افراد متمایز می‌کند. تعلق به فرهنگ‌های متفاوت در شهر مهاجرپذیری، همچون اصفهان به پیچیدگی این موضوع می‌افزاید؛ چرا که کارکنان بهزیستی نه تنها با افرادی سر و کار دارند که شرایط، نیازها، احساسات و توانایی‌هایشان از سایر افراد تا اندازه‌ای متفاوت است، بلکه به احتمال زیاد متعلق به فرهنگ‌های متفاوتی نیز هستند. سازمان بهزیستی به کارکنانی نیاز دارد که بتوانند این شرایط پیچیده را درک کنند و عملکردی خلاقانه جهت رساندن این سازمان به هدف اصلی‌اش؛ یعنی بهبود کیفیت زندگی افراد داشته باشند.

تحقیق حاضر به بررسی تأثیر هوش فرهنگی کارکنان بهزیستی بر عملکرد شغلی آنها می‌پردازد. اهداف این تحقیق موشکافی تأثیر هر یک از ابعاد هوش فرهنگی؛ یعنی چهار عامل راهبردی فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری بر

¹ Intelligence

² Intelligere

استراتژی هوش فرهنگی اشاره به توانایی فرد در به تعویق انداختن قضاوت دارد. این نوع از هوش فرهنگی موجب می‌شود که فرد دانسته‌های فرهنگی خود را در جهت گره‌گشایی از مشکلات فرهنگی به کار بندد.

دانش هوش فرهنگی (هوش فرهنگی شناختی): این بعد از هوش فرهنگی به دانش فرد در مورد فرهنگ و همچنین نقش آن در شکل دهی طرز فکر و رفتار اشاره دارد (Livermore, 2010). این دانش بیانگر درک فرد از تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی است و دانش عمومی و نقشه‌های ذهنی و شناختی فرد از فرهنگ‌های دیگر را نشان می‌دهد (Ang & Dyne, 2008). جنبه دانشی هوش فرهنگی مشتمل بر شناخت سیستم‌های اقتصادی و قانونی، هنجارهای تعامل اجتماعی، عقاید مذهبی، ارزش‌های زیبایی‌شناختی و زبان دیگر است. به عبارت دیگر، توانایی شناختی در این زمینه به توانایی یک فرد برای درک شباهت‌ها و تفاوت‌ها در میان فرهنگ‌ها مربوط می‌شود.

انگیزش هوش فرهنگی (هوش فرهنگی انگیزشی): جنبه انگیزشی هوش فرهنگی شامل علاقه یک فرد در یادگیری و عمل کردن در شرایط میان فرهنگی، تجربه کردن دیگر فرهنگ‌ها و تعامل با افراد از فرهنگ‌های متفاوت است (Early & Ang, 2003). افرادی که هوش فرهنگی انگیزشی بالایی دارند، دارای رضایت درونی بوده، نسبت به توانایی‌هایشان برای کار در شرایط متنوع فرهنگی اعتماد به نفس دارند. این جنبه از هوش فرهنگی شامل سه انگیزاننده ابتدایی می‌شود: ترقی، رشد و پیوستگی (میل به تداوم و پیش‌بینی‌پذیری در زندگی هر کس) (Early, Ang & Tan, 2006). هوش فرهنگی انگیزشی توانایی فردی برای هدایت انرژی به سمت یادگیری و عمل کردن در شرایط میان فرهنگی را نشان می‌دهد و به عنوان سائق فرد برای یادگیری بیشتر و کار اثربخش در شرایط متنوع فرهنگی عمل می‌کند (Ward & Fischer, 2008).

رفتار هوش فرهنگی (هوش فرهنگی رفتاری): این رفتار قابلیت فرد برای سازگاری با آن دسته از رفتارهای کلامی و

کردن در یک محیط متفاوت فرهنگی معرف هوش فرهنگی است (هادی‌زاده مقدم و حسینی، ۱۳۸۶)

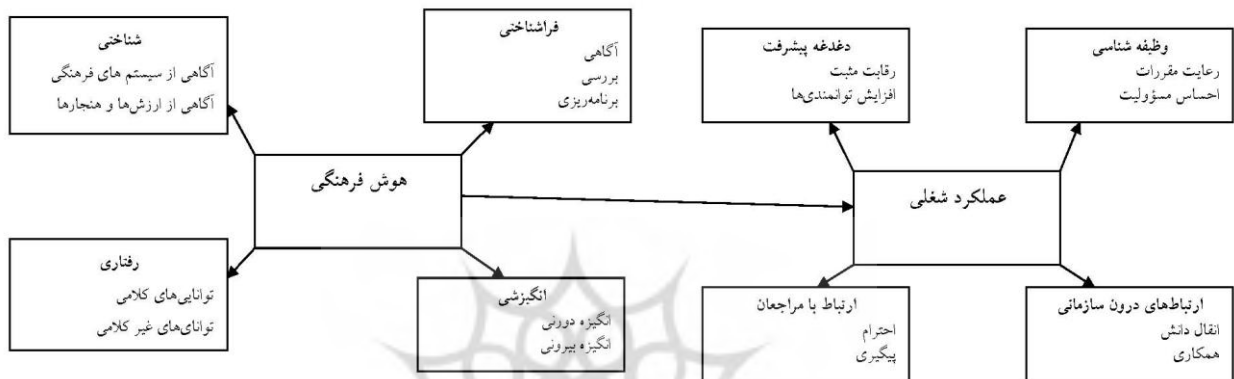
هوش فرهنگی می‌تواند شامل فرهنگ ملی، قومی، سازمانی و همچنین انواع دیگر فرهنگ باشد. به جای این که از افراد انتظار داشته باشیم بر تمام هنجارها، ارزش‌ها و شیوه‌های مواجهه با فرهنگ‌های متفاوت تسلط داشته باشند، هوش فرهنگی مجموعه و چشم‌اندازی کلی را توسعه می‌دهد که به رهبری اثربخش تر منتهی شود. تریاندیس (۲۰۰۶) توانایی به تأخیر انداختن قضاوت را به عنوان عنصری مهم از هوش فرهنگی توصیف می‌کند. عوامل زیادی مانند فشار موقعیتی و تجارب و شخصیت‌های فردی وجود دارد که بر رفتارها و افکار یک فرد تأثیر می‌گذارد. بنابراین، فردی که از نظر فرهنگی باهوش است، کسی است که قضاوتش را در یک تعامل میان فرهنگی تا وقتی که اطلاعات مناسب بیشتری درباره گروه‌های دیگر به دست آورد، به تأخیر بیندازد (Triandis, 2006).

آنگ و داین (۲۰۰۸)، هوش فرهنگی را از طریق چهار عامل راهبردی هوش فرهنگی فراشناختی، هوش فرهنگی شناختی، هوش فرهنگی انگیزشی و هوش فرهنگی رفتاری بررسی و تحلیل می‌کند (Ang & Dyne, 2008). این عوامل به شرح زیر هستند:

استراتژی هوش فرهنگی (هوش فرهنگی فراشناختی): فراشناخت به عنوان شناخت و یا کنترل یک فرد در شرایطی است که به پردازش اطلاعات عمیقی منتهی می‌شود؛ فرایندی که بر توانایی پردازش اطلاعات متمرکز می‌شود و در عین حال بر انگیزش، اهداف و احساسات و محرک‌های خارجی افراد تأکید می‌کند (Early & Ang, 2003). افراد باید قادر باشند در پنداره‌شان انعطاف‌پذیر باشند و عناصر جدید را با آن ترکیب کنند. هوش فرهنگی فراشناختی، توانایی ذهنی برای کسب کردن و درک دانش فرهنگی را نشان می‌دهد و به عنوان آگاهی فرهنگی فرد در هنگام تعاملات با افراد از زمینه‌های فرهنگی متفاوت تعریف می‌شود (Ward & Fischer, 2008).

کنش‌های کلامی و غیرکلامی در مراوده با افراد دارای فرهنگ‌های متفاوت است. فرد دارای هوش فرهنگی رفتاری به فراخور نیاز به نحوه ارتباط کلامی (مانند آهنگ صدا، لهجه) را تغییر می‌دهد. وی میزان صحبت‌های خود را متناسب با فرهنگ میزبان تغییر می‌دهد (Ang, Dyne, Koh, Templer, Tay & Chandrasekar, 2007:338)

غیرکلامی را در بر می‌گیرد که برای برخورد با فرهنگ‌های مختلف مناسب هستند. رفتار هوش فرهنگی مجموعه‌ای از پاسخ‌های رفتاری منعطفی را شامل می‌شود که در موقعیت‌های مختلف به کار می‌آیند و متناسب با یک تعامل خاص یا موقعیت ویژه از قابلیت اصلاح و تعدیل برخوردارند. رفتار هوش فرهنگی قابلیت به نمایش گذاشتن



شکل ۱- مدل نظری

کامپل عملکرد شغلی را نوعی رفتار تعریف می‌کند که فرد از خود نشان می‌دهد. در دیدگاه او عملکرد شغلی از نتیجه متفاوت است. نتایج تنها برآیند عملکرد افراد در سازمان نیستند، بلکه عوامل دیگری نیز بر آنها تأثیر گذارند. کامپل گرچه عملکرد را نوعی رفتار می‌داند، ولی این رفتار صرفاً رفتارهای قابل مشاهده نیست و محصولات فکری مانند پاسخ‌ها و همچنین، تصمیم‌گیری‌ها را نیز در برمی‌گیرد. شاخص مهم عملکرد تحت کنترل بودن آن از جانب فرد است. عملکرد شغلی مفهومی چند بعدی است که پژوهشگران بسیاری تاکنون سعی در تعریف و سنجش آن داشته‌اند. در این میان شاخص‌های ارائه شده از سوی محققانی، همچون: کامپل، بورمن^۲ و موتویدلو^۳ و روتاندو^۴ و ساکت^۵ از سایر شاخص‌ها پذیرفته شده‌تر است. بسیاری از پرسشنامه‌هایی که تا امروز

عناصر چهارگانه هوش فرهنگی به عنوان عوامل افزایش عملکرد شغلی افراد و همچنین، پیشبین‌هایی برای آن مطرح می‌شوند (آلبرت، ۲۰۰۵؛ پرادو، ۲۰۱۰؛ تای ۲۰۱۰؛ ون دریل، ۲۰۱۱). عملکرد شغلی مفهومی پرکاربرد در حوزه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی و در ارتباط با محیط‌های شغلی است. مفهوم عملکرد شغلی به این موضوع می‌پردازد که آیا یک فرد کار خود را به خوبی انجام می‌دهد یا نه. این مفهوم شاخص بسیار مهمی در ارزیابی موفقیت سازمانی است. نظریه جان کامپل^۱ یکی از رایجترین نظریه‌ها در زمینه عملکرد شغلی است. کامپل عملکرد شغلی را متغیری در سطح فردی تعریف می‌کند. در واقع، عملکرد شغلی به کاری اشاره دارد که یک فرد به تنهایی انجام می‌دهد. عملکرد شغلی با مفاهیمی مانند عملکرد سازمانی و یا عملکرد ملی که در سطوحی بالاتر تعریف می‌شوند، متفاوت است.

² Borman
³ Motowidlo
⁴ Rotundo
⁵ Sackett

¹ John Campbell

دارد. این مفهوم یکی از مفاهیمی است که علی‌رغم توجهات زیاد در عرصه بین‌الملل در ایران کمتر مورد پژوهش قرار گرفته است. در این تحقیق سعی بر آن است که فرضیه‌های مطرح شده در زیر بررسی و سپس تحلیل شوند:

- هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های بهزیستی شهر اصفهان تأثیر دارد.

- مؤلفه استراتژی هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های بهزیستی شهر اصفهان تأثیر دارد.

- مؤلفه دانش هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های بهزیستی شهر اصفهان تأثیر دارد.

- مؤلفه انگیزش هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های بهزیستی شهر اصفهان تأثیر دارد.

- مؤلفه رفتار هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های بهزیستی شهر اصفهان تأثیر دارد.

- بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کارکنان براساس متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنس، سابقه کار، تحصیلات) تفاوت وجود دارد.

روش‌شناسی تحقیق

برای بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی، سازمان بهزیستی انتخاب گردید. بر مبنای اساسنامه این سازمان "حمایت خانواده‌های بی‌سرپرست و نیازمند و ارائه خدمات مختلف به کودکان و تدارک امکانات پیشگیری و درمانی و توانبخشی حرفه‌ای و اجتماعی معلولان جسمی و روانی و تجدید تربیت منحرفان اجتماعی و حمایت و نگهداری از کودکان و اطفال بی‌سرپرست و معلولان غیرقابل توانبخشی و سالمندان نیازمند و آموزش نیروی انسانی خدمات بهزیستی و توانبخشی و تأمین موجبات تشویق، جلب مشارکت و فعالیت‌های گروه‌های داوطلب و مؤسسات غیردولتی"^۱ از اهداف پایه‌ای این سازمان بوده و هست. در زمینه مراجعان سازمان، اهمیت انجام این پژوهش در شرایط خاص استان

برای سنجش عملکرد شغلی معرفی شده‌اند، بر پایه نظریات این افراد قرار دارند. کامپل عملکرد را مفهومی چند بعدی می‌داند که با هشت شاخص قابل تحلیل و ارزیابی است. این شاخص‌ها عبارتند از: رفتارهای وظیفه محور، رفتارهای غیروظیفه‌ای، ارتباط‌های نوشتاری و شفاهی، تلاش، نظم، کمک به سایر کارکنان، رهبری و وظایف مدیریتی (Campbell & others, 1993).

بورمن و موتویدلو عملکرد شغلی را در دو مقوله رفتارهای وظیفه‌ای و رفتارهای زمینه‌ای قرار می‌دهند. نوع زمینه‌ای شامل رفتارهای شهروندی و رفتارهای ضدتولید می‌شود (Borman & Motowidlo, 1993: 71-98). روتاندا و ساکت در رهیافتی سیاست‌گذارانه متوجه شدند که مدیران با توجه به اینکه تمرکز خود را بر کدام بخش از رفتارهای وظیفه‌ای، رفتارهای شهروندی و رفتارهای ضدتولید قرار دهند، از نظر سطوح عملکرد شغلی متفاوت خواهند بود. روتاندا و ساکت معتقد بودند اغلب مدیران بر رفتارهای وظیفه محور تمرکز می‌کنند، ولی گرایش معمول دیگری در این حوزه نیافتند (Millward, 2005). در حالی که عملکرد وظیفه‌ای اشاره به رفتارهایی دارد که با اجبار همراه هستند، رفتارهای شهروندی و ضد تولید بخشی از نقش شغلی قلمداد نمی‌شوند. رفتارهای شهروندی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که سازمان را در جهت دستیابی به اهدافش یاری می‌کند. رفتارهای ضد تولید، رفتارهایی هستند که در راه سازمان برای دستیابی به اهدافش اختلال ایجاد می‌کنند (Rotundo & Sackett, 2002:66-80).

هوش فرهنگی ویژگی‌ها یا مهارت‌هایی است که افراد واجد آن در حداقل زمان و با کمترین تنیدگی در کنش متقابل با فرهنگ غیر خودی سازگار می‌شوند. این مفهوم در زمینه عملکرد شغلی حائز اهمیت بسیار است. عملکرد شغلی به این موضوع اشاره می‌کند که فرد در سازمان تا چه اندازه در جهت اهداف سازمان گام برمی‌دارد و چقدر سازمان را در رسیدن به اهدافش یاری می‌کند. هوش فرهنگی در جوامع چند فرهنگی امروزی تأثیری بسیار قابل توجه بر عملکرد شغلی کارکنان

¹ <http://behzisti.ir/>

سنجش عملکرد شغلی کارکنان بهزیستی بود. سؤال‌های مربوط به سنجش هوش فرهنگی برگرفته از پرسشنامه پیشنهاد شده توسط مرکز سنجش هوش فرهنگی در آمریکا است. این پرسشنامه حاوی ۲۵ گویه با طیف لیکرت است که هوش فرهنگی را در چهار مؤلفه استراتژی هوش فرهنگی، دانش هوش فرهنگی، انگیزش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی مورد سنجش قرار می‌دهد. همان‌گونه که قبلاً ذکر گردید، متخصصان حوزه عملکرد شغلی همچون: کامپل، بورمن، موتویدلو، روتاندو و ساکت ابعاد و شاخص‌های متعددی را برای سنجش آن مطرح نموده‌اند. علاوه بر این، تعدادی پرسشنامه استاندارد برای سنجش عملکرد شغلی وجود دارد که از این میان، پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون^۲ و پرسشنامه عملکرد شغلی دوینسکی و ماتسون^۳ بسیار مورد استفاده و قابل توجه هستند. با این حال، برخی از موارد مطرح شده در این پرسشنامه‌ها با شرایط جامعه ایران همخوانی ندارند. به همین علت، نویسندگان با تکیه بر ابعاد و شاخص‌های مطرح شده توسط متخصصان و همچنین، با نگاهی به پرسشنامه‌های استاندارد، پرسشنامه‌ای محقق ساخته با ۱۶ گویه طراحی کردند که سنجش عملکرد شغلی را در چهار بعد وظیفه‌شناسی، دغدغه پیشرفت، ارتباط‌های درون سازمانی و ارتباط با مراجعان امکان‌پذیر می‌سازد.

مسئله‌ای که محقق پس از تدوین پرسشنامه با آن روبه‌روست، اعتبار پرسشنامه است. از آنجا که اعتبار در تحقیقات کمی از اهمیت خاصی برخوردار است، اولاً برای رسیدن به اعتبار سازه از تحقیقات انجام شده مشابه و پایه‌های نظری و پرسشنامه‌های استاندارد از پیش موجود استفاده شد؛ ثانیاً در رابطه با موضوع تحقیق، همه سؤال‌هایی که به ذهن می‌رسید و همه آنچه از طریق مطالعات نظری به دست آمد، در مخزنی از گویه‌ها گرد آمد. آنگاه در جریان آزمون مقدماتی و با توجه به

اصفهان نهفته است. اصفهان مقصد مهاجرت اقوامی همچون لر و ترک است. علاوه بر این، گروه‌های قومی و مذهبی متنوع و متعددی، همچون: گرجی‌ها، ارمنی‌ها، یهودی‌ها و عرب‌ها نیز از سالیان پیشین در اصفهان ساکن شده‌اند. چنین تنوعی مؤید اهمیت هوش فرهنگی در سازمانی است که اولویت خود را ایجاد زمینه بهبودی برای همه مردم می‌داند. از سوی دیگر، جلب مشارکت‌های مردمی برای کمک به سازمان بهزیستی بر اهمیت این موضوع می‌افزاید. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان رسمی و قرار دادی سازمان بهزیستی شهرستان اصفهان بود که تعداد آنها ۳۹۰ نفر است. جدول ۱ چگونگی توزیع جامعه آماری را براساس استفاده محل اشتغال نشان می‌دهد.

جدول ۱- توزیع فراوانی جامعه آماری

محل اشتغال	جامعه آماری
مجتمع‌ها	۶۰
مراکز ارشاد و هدایت	۲۷
مرکز اورژانس اجتماعی و طلاق	۶۶
ستاد و شهرستان	۲۳۷
مجموع	۳۹۰

در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه آماری از جدول کرجیس و مورگان استفاده شد. براساس محاسبات این جدول برای جامعه آماری با حجم ۳۹۰ نفر، نمونه‌ای برابر با ۱۹۳ نفر کفایت می‌کند. با توجه به این که کارکنان رسمی و قرار دادی در سازمان بهزیستی شهرستان اصفهان در بخش‌های ستاد و اداره بهزیستی شهرستان، مجتمع‌ها، مراکز ارشاد و هدایت، مرکز اورژانس اجتماعی و طلاق، متفاوت بوده، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با جامعه آماری استفاده شد.

در تحقیق حاضر برای گردآوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه مذکور شامل سه بخش برای سنجش متغیرهای زمینه‌ای، سنجش هوش فرهنگی و در نهایت،

¹ Cultural Intelligence center in the USA :

<http://www.culturalq.com/>

² Paterson

³ Dubinsky and Mattson

بیشترین جمعیت پاسخگویان را افرادی با سابقه کاری بیشتر از ۲۰ سال تشکیل می‌دهند. نیروهای جدید در سازمان بهزیستی که می‌توانند نویدبخش تغییرات مثبت، به خصوص در حوزه هوش فرهنگی باشند، کمترین درصد را به خود اختصاص داده‌اند.

جدول ۴- توزیع فراوانی بر حسب سابقه کار

سابقه کار	فراوانی	درصد
زیر ۱۰ سال	۵۳	۲۷,۴
۱۰-۲۰ سال	۶۶	۳۴,۱
بالاتر از ۲۰ سال	۷۴	۳۸,۳
جمع	۱۹۳	۱۰۰

بیشترین کارکنان سازمان بهزیستی سطح تحصیلاتی در حد لیسانس و بالاتر از آن دارند که می‌تواند مسیر سازمان را در راه توانمند سازی کارکنان از طریق هوش فرهنگی هموارتر نماید.

جدول ۵- توزیع فراوانی بر حسب تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد
دیپلم	۲۸	۱۴,۵
فوق دیپلم	۳۸	۱۹,۶
لیسانس	۷۹	۴۰,۹
فوق لیسانس و بالاتر	۴۸	۲۴,۸
جمع	۱۹۳	۱۰۰

تحلیل استنباطی

پژوهش حاضر دارای شش (یک فرضیه اصلی و پنج فرضیه فرعی) فرضیه است که بر مبنای نوع متغیرهای درگیر، آزمون‌های آماری متناسب با آنها استفاده شده است.

بومی سازی سؤال‌های و نیز همبستگی تعدادی از سؤال‌ها، نمونه‌ای از گویه‌ها که معرف کل گویه‌های قابل طرح بود، در پرسشنامه نهایی گرد آمد تا اعتبار نمونه‌ای به دست آید؛ ثالثاً برای اعتبار صوری، سؤالات طراحی شده توسط دو تن اساتید رشته مدیریت، یکی از مدیران سازمان بهزیستی و دو تن از کارمندان سطح بالای سازمان بهزیستی بررسی شد. پرسشنامه نهایی پس از حذف و اصلاح پاره‌ای از عبارات مبهم و نامأنوس تهیه شد. برای سنجش میزان قابلیت اعتماد پرسشنامه نیز ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه محاسبه شد. این محاسبات از طریق نرم افزار SPSS به دست آمد که ضرایب آن در جدول زیر قابل مشاهده است. داده‌های این پژوهش از طریق دو نرم افزار SPSS و Amos تحلیل و تفسیر شد.

جدول ۲- ضرایب آلفای کرونباخ برای متغیرهای پرسشنامه

متغیر	آلفای کرونباخ
هوش فرهنگی فراشناختی	۰,۸۶
هوش فرهنگی شناختی	۰,۷۷
هوش فرهنگی انگیزشی	۰,۷۸
هوش فرهنگی رفتاری	۰,۸۷
وظیفه‌شناسی	۰,۷۰
دغدغه پیشرفت	۰,۸۸
ارتباط‌های درون سازمانی	۰,۸۷
ارتباط با مراجعان	۰,۸۵

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

تحلیل توصیفی داده‌ها

بر مبنای داده‌های به دست آمده ۴۴ درصد از پاسخگویان زن و ۵۶ درصد مرد هستند.

جدول ۳- توزیع فراوانی بر حسب جنس

جنس	فراوانی	درصد
زن	۸۵	۴۴
مرد	۱۰۸	۵۶
جمع	۱۹۳	۱۰۰

جدول ۶ - نتایج آزمون لوین فرض همگنی واریانس‌ها مؤلفه‌های هوش فرهنگی و عملکرد اجتماعی شغلی کارکنان براساس متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنسیت، تحصیلات، سابقه کار)

متغیر	متغیر وابسته	F	df ₁	df ₂	Sig
جنسیت	دانش	۰/۳۶	۱	۱۶۶	۰/۵۵
	رفتار	۰/۵۲	۱	۱۶۶	۰/۴۷
	استراتژی	۰/۰۰۱	۱	۱۶۶	۰/۹۹
	انگیزش	۰/۴۵	۱	۱۶۶	۰/۵۰
تحصیلات	عملکرد اجتماعی شغلی	۰/۰۱	۱	۱۶۶	۰/۹۱
	دانش	۰/۹۴	۳	۱۷۱	۰/۴۲
	رفتار	۱/۲۹	۳	۱۷۱	۰/۲۸
	استراتژی	۱/۱۷	۳	۱۷۱	۰/۳۲
سابقه کار	انگیزش	۱/۷۲	۳	۱۷۱	۰/۱۶
	عملکرد اجتماعی شغلی	۰/۷۸	۳	۱۷۱	۰/۵۰
	دانش	۲/۹۱	۲	۱۶۴	۰/۰۷
	رفتار	۱/۸۱	۲	۱۶۴	۰/۲۴
	استراتژی	۱/۱۱	۲	۱۶۴	۰/۳۳
	انگیزش	۱/۵۲	۲	۱۶۴	۰/۲۸
	عملکرد اجتماعی شغلی	۱/۱۱	۲	۱۶۴	۰/۳۳

F مشاهده شده برای آزمون لوین در سطح $P \leq 5\%$ تفاوت معناداری را نشان نمی‌دهد. بنابراین، فرض صفر یعنی فرض برابری واریانس‌های مؤلفه‌های هوش فرهنگی و

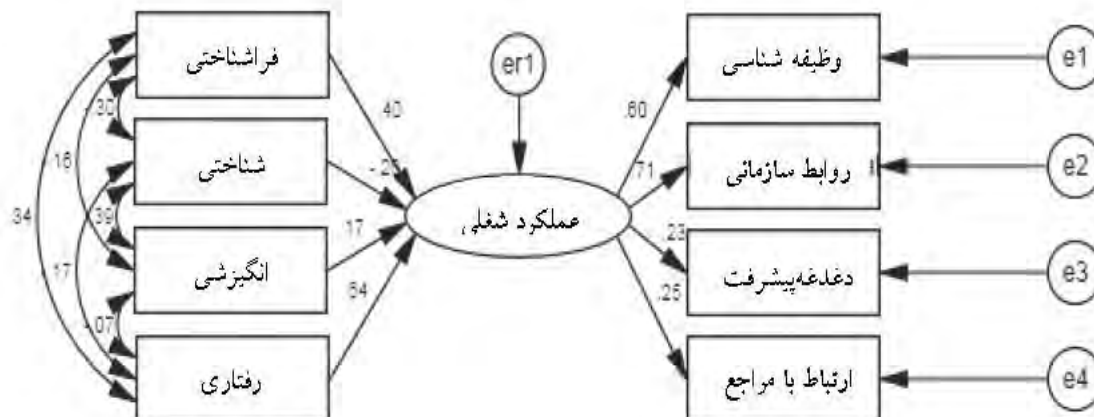
عملکرد شغلی کارکنان براساس متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنسیت، سابقه کار، تحصیلات) پذیرفته می‌شود.

جدول ۷- آزمون فرضیه‌های تحقیق

متغیر (Variable)	ضریب	نماد	مقدار (Value)	معناداری (sig)	آزمون فرضیه
هوش فرهنگی فراشناختی	کندال c	τc	۰,۵۲۵	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه
هوش فرهنگی شناختی	کندال b	τb	۰,۱۹۶	۰,۰۱۱	تأیید فرضیه
هوش فرهنگی انگیزشی	کندال b	τb	۰,۲۴۴	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه
هوش فرهنگی رفتاری	کندال b	τb	۰,۲۴۶	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه

شاخص‌ها، متغیرها و فرضیات تحقیق با استفاده از نرم‌افزار AMOS و از طریق مدل معادله ساختاری نیز بررسی شده‌اند. نتایج حاصل از مدل معادله ساختاری به قرار زیر است.

بر مبنای آزمون‌های آماری انجام شده هوش فرهنگی فراشناختی، هوش فرهنگی شناختی، هوش فرهنگی انگیزشی و هوش فرهنگی رفتاری متغیرهایی اثرگذار بر عملکرد شغلی هستند.



شکل ۲- مدل معادله ساختاری

شناختی، انگیزشی و رفتاری) بر عملکرد شغلی کارکنان اثرگذارند. مقدار P کمتر از ۰,۰۵ حاکی از این است که میزان تأثیر این متغیرها بر عملکرد شغلی با صفر اختلافی معنادار دارد.

متغیر عملکرد شغلی با استفاده از چهار معرف مورد سنجش قرار گرفته است. ضرایب تبیین که مجذور بارهای عاملی است بیانگر آن است که هر کدام از این معرف‌ها تا چه اندازه تبیین کننده شکاف دیجیتالی هستند. در این میان، وظیفه‌شناسی و ارتباط‌های درون سازمانی بیشترین سهم را در ساختن عملکرد شغلی داشته‌اند. سهم دغدغه پیشرفت و ارتباط با مراجعان گرچه از دو معرف دیگر کمتر است، ولی به هیچ عنوان قابل اغماض نیست.

جدول ۹- آزمون فرضیه‌های تحقیق با استفاده از نرم افزار Amos

آزمون فرضیه	P	متغیر (Variable)
تأیید فرضیه	۰,۰۰۰	هوش فرهنگی فراشناختی
تأیید فرضیه	۰,۰۰۰	هوش فرهنگی شناختی
تأیید فرضیه	۰,۰۰۴	هوش فرهنگی انگیزشی
تأیید فرضیه	۰,۰۰۰	هوش فرهنگی رفتاری

جدول ۸- ضرایب تبیین گویه‌های متغیرهای پنهان در مدل

معرف	ضرایب تبیین
وظیفه‌شناسی	۰,۶۰
ارتباط‌های درون سازمانی	۰,۷۱
دغدغه پیشرفت	۰,۲۳
ارتباط با مراجعان	۰,۲۵

معیارهای برازش مدل مفروض که در جدول زیر قابل مشاهده‌اند، همگی در حد قابل قبول هستند. بنابراین، مدل ترسیم شده مدلی است که تا حدی می‌تواند داده‌ها را با مدل نظری تطبیق دهد. به سخن دیگر، قابل قبول بودن معیارهای برازش حاکی از آن است که داده‌های تجربی این تحقیق تا حدی می‌تواند با نظریه‌ها پوشش داده شود.

فرضیه‌های تحقیق برای افزایش اعتبار با استفاد از مدل معادله ساختاری نیز بررسی شدند. نتایج به دست آمده از این طریق نیز با آزمون فرضیه‌ها در spss کاملاً انطباق داشت. بر این اساس ابعاد چهارگانه هوش فرهنگی (فراشناختی،

جدول ۱۰- معیارهای برازش مدل و تفسیر برازش قابل قبول

وضعیت پذیرش	تفسیر	سطح قابل قبول	مقدار حاصل در مدل مفروض	معیار برازش مدل
قابل قبول	مقدار نزدیک به ۰/۹۵ منعکس کننده یک برازش مطلوب است.	۰ (عدم برازش) تا ۱ (برازش کامل)	۰,۹۶۸	نیکویی برازش (GFI)
قابل قبول	مقدار نزدیک به ۰/۹۵ منعکس کننده یک برازش مطلوب است.	۰ (عدم برازش) تا ۱ (برازش کامل)	۰,۹۱۱	نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI)
قابل قبول	مقدار بین ۰/۰۵ تا ۰,۰۸ یک برازش خوب را نشان می‌دهد.	کوچکتر از ۰/۰۵	۰,۰۷	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
قابل قبول	مقدار نزدیک به ۰/۹۵ منعکس کننده یک برازش مطلوب است.	۰ (عدم برازش) تا ۱ (برازش کامل)	۰,۹۱۲	توکر لویییس (TLI)
قابل قبول	مقدار نزدیک به ۰/۹۵ منعکس کننده یک برازش مطلوب است.	۰ (عدم برازش) تا ۱ (برازش کامل)	۰,۹۲۱	شاخص برازش هنجار شده (NFI)
قابل قبول	مقدار بین ۱ تا ۵ یک برازش خوب را نشان می‌دهد.	۱ تا ۵	۱,۸۷۵	کای اسکوتر نسبی (CMIN/DF)
قابل قبول	بالاتر از ۰/۵۰ یا ۰/۶۰		۰,۴۲۷	شاخص برازش هنجار شده مقتصد (PNFI)
قابل قبول	بالاتر از ۰/۵۰ یا ۰/۶۰		۰,۴۴۵	شاخص برازش تطبیقی مقتصد (PCFI)

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه بسیاری از افراد در مکان‌هایی غیر از محل تولدشان زندگی می‌کنند و این در حالی است که تا چند دهه قبل افراد در طول زندگی خود و تا زمان مرگ در محله‌ای مشخص از یک شهر یا روستا روزگار می‌گذراندند.

تغییر شکل جامعه، تغییر در روابط افراد جامعه را نیز به همراه دارد. تعاملات شخصی و غیر شخصی افراد در سایه دگرگونی‌های جامعه تغییر کرده‌اند. شاید یکی از والاترین اهداف یک جامعه، تغییر وضعیت از روابط و تعاملات غیر سازنده به سازنده است.

هدف اصلی این پژوهش، دریافت این نکته بود که آیا هوش فرهنگی می‌تواند بر عملکرد شغلی کارکنان مؤثر باشد. با مطالعات نظری و همچنین، پیمایشی که در خصوص تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان بهزیستی صورت گرفت مشخص شد که در حوزه روابط سازمانی، هوش فرهنگی یکی از فاکتورهایی است که می‌تواند تأثیری

در جامعه امروز ایران تساهل و تسامح از اهمیت فراوانی برخوردار است؛ زیرا همگنی موجود در گذشته جای خود را به ناهمگنی و شباهت جای خود را به تفاوت داده است. در صحبت از ناهمگنی همین بس که محله‌ها شکل قدیم خود را از دست داده‌اند و در اطراف ما افرادی متعلق به فرهنگ‌های گوناگون زندگی می‌کنند. این ناهمگنی و تفاوت ریشه در گذار جامعه از وضعیت سنتی به مدرن دارد.

فرایند پیشروی به سوی جامعه‌ای مدرن در ایران فرایندی نسبتاً نوپدید است و می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که لزوم برقراری ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های مختلف نیز پدیده‌ای چندان کهنه نیست. در گذشته، افراد ناگزیر از تعامل با افراد متعلق به سایر فرهنگ‌ها نبودند، چراکه اغلب در زمینه فرهنگی‌ای که در آن به دنیا آمده بودند، زندگی می‌کردند. در جامعه امروزی تعلق محلی تا حد زیادی رنگ باخته است.

فرآیندهای فکری خود و دیگران قضاوت منطقی و عاری از تعصب داشته باشند و تجربیات میان فرهنگی را به خوبی درک کنند، آنگاه می‌توان انتظار داشت که رفتارهایی، از قبیل: رعایت انضباط و مقررات اداری، احساس مسئولیت در مقابل ارباب رجوع، تلاش برای رفع مشکلات مراجعان، پذیرش اشتباهات، احترام و ارزش قائل شدن برای همکاران تازه کار، و برقراری ارتباط مؤثر با همکاران و ارباب رجوع در بین کارکنان به وجود آید. فرض تأیید استراتژی هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی در تحلیل‌های آماری تأیید شده است.

نتایج به دست آمده در مورد رابطه هوش فرهنگی شناختی و عملکرد شغلی کارکنان اداره بهزیستی شهرستان اصفهان نشان داد که بین دانش هوش فرهنگی با عملکرد شغلی کارکنان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، توانایی استفاده از ارزش‌های فرهنگی افراد در تعاملات به علت آشنایی با آنها، احترام به نوع پوشش و ظاهر مردم فرهنگ‌های مختلف، احترام به زبان و گویش فرهنگ‌های دیگر و برداشت‌های صحیح از رفتارهای غیر کلامی فرهنگ‌های دیگر در بین کارکنان موجب می‌شود که آنها یک عملکرد شغلی مناسب در تعامل با دیگران داشته باشند و در ارباب رجوع رضایت به وجود آورند.

یافته‌ها در خصوص رابطه بین انگیزش هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کارکنان اداره بهزیستی شهرستان اصفهان همبستگی مثبت و معناداری نشان می‌دهد، به عبارت دیگر، برخورداری از یک انگیزش درونی برای تعامل و برقراری روابط با دیگران و تعامل مثبت و مؤثر با افراد از فرهنگ‌های مختلف این احتمال را به وجود می‌آورد که کارکنان بتوانند در انجام امور شغلی با یک برنامه‌ریزی منطقی و مدیریت روابط مفید و مؤثر با دیگران، یک عملکرد مطلوب را در سازمان بر جای بگذارند. بنابراین، انگیزش هوش فرهنگی می‌تواند موجب بهبود عملکرد شغلی شود و این موضوعی است که در مطالعات ون دریل (۲۰۱۱)، تای (۲۰۱۰)، حسینی نسب و قادری (۱۳۹۰)، پور صادق، حسینی، امیری و خوشبخت

بسیار مطلوب بر بهبود عملکرد کارکنان سازمان به همراه داشته باشد.

هوش فرهنگی قدرت و اعتبار قضاوت فرد را افزایش می‌دهد که این فرآیند می‌تواند عملکرد فرد را بهبود ببخشد و موجب گردد تا تصمیمات وی نتایج سود بخشی برای سازمان و جامعه به دنبال داشته باشد؛ چنانکه پرادو (۲۰۰۶) در مطالعات خود نشان داد که هوش فرهنگی موجب ارزیابی اطمینان بخش در فرد خواهد شد و افرادی که از هوش فرهنگی بالاتری برخوردار بودند، ارزیابی شان از موقعیت‌های تجاری و فرهنگی بهتر بوده و اثربخشی بیشتری را داشته‌اند. همچنین، تای (۲۰۱۰) نیز هوش فرهنگی را متغیری مهم در عملکرد شغلی مناسب گزارش می‌کند. او در مطالعات خود نشان داد که کارکنانی که از هوش فرهنگی بالاتری برخوردارند، سازگاری بیشتری با شرایط سازمان داشته، عملکرد بمراتب بهتری را ارائه می‌دهند که این عملکرد موجب رشد و تعالی سازمان خواهد شد. همچنین، ون دریل (۲۰۱۱) نیز هوش فرهنگی را عاملی در جهت اثربخشی بیشتر و بهبود عملکرد و کارایی افراد گزارش می‌دهد و آن متغیر مهمی در راستای رشد و تعالی سازمان‌ها می‌داند که باید مورد توجه قرار گیرد. آلبرت (۲۰۰۵) نیز در نظریه هوش سازمانی، به هوش فرهنگی توجه دارد و آن را برای تعاملات مفید و تأثیرگذار و انجام وظایف شغلی به نحو مطلوب، بسیار مهم و ضروری معرفی می‌کند و هوش فرهنگی را لازمه هوش سازمانی و به دنبال آن موفقیت سازمان می‌داند. بنابراین، نتایج پژوهش حاضر با پژوهش‌های مذکور در یک راستا قرار دارند و یافته‌های پژوهش را در مورد همبستگی مثبت هوش فرهنگی و عملکرد شغلی تأیید می‌کنند.

هدف دوم پژوهش، بررسی تأثیر استراتژی هوش فرهنگی یا همان هوش فرهنگی فراشناختی بر عملکرد شغلی بود. استراتژی هوش فرهنگی ناظر بر توانایی فرد در مدیریت روابط بین فرهنگی است. به عبارت دیگر، در صورتی که کارکنان اداره بهزیستی به این توانایی دست یابند که در مورد

(۱۳۹۱) و ابرزی، اعتباریان و خانی (۱۳۸۹) تأیید شده است. نتایج حاصله در خصوص رابطه بین رفتار هوش فرهنگی با عملکرد شغلی کارکنان اداره بهزیستی شهرستان اصفهان نشان داد که بین رفتار هوش فرهنگی با عملکرد شغلی کارکنان همبستگی مثبت و معناداری وجود داد. رفتار هوش فرهنگی که موجب سازگاری در رفتارهای کلامی و غیرکلامی فرد می‌شود. در این شرایط فرد به این توانایی خواهد رسید که در هر شرایط و موقعیتی با افراد گوناگون و فرهنگ‌های مختلف، خود را سازگار کند و به راحتی با دیگران ارتباط نماید. بر همین اساس، این تعاملات و سازگاری با موقعیت‌ها و شرایط مختلف موجب می‌شود که فرد برای امور شغلی خود یک برنامه‌ریزی و سازماندهی منطقی و منطبق با شرایط و موقعیت در سازمان داشته باشد و به بهترین نحو وظایف شغلی را انجام دهد.

یافته‌ها در زمینه مقایسه هوش فرهنگی و عملکرد اجتماعی شغلی کارکنان براساس متغیرهای جمعیت‌شناختی جنس، سابقه کار و تحصیلات تفاوت معناداری را نشان نمی‌دهد. به عبارت دیگر، میزان هوش فرهنگی کارکنان مرد و زن، با سنوات خدمتی یک تا ۳۰ سال و سطوح تحصیلی دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس، و فوق لیسانس اداره بهزیستی شهرستان اصفهان در زمینه استراتژی هوش فرهنگی، دانش هوش فرهنگی، انگیزش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی یکسان بوده و همچنین، در عملکرد شغلی نیز عملکرد یکسانی داشته‌اند.

منابع

ابرزی، مهدی؛ اعتباریان، اکبر. خانی، اعظم. (۱۳۸۹). «تأثیر هوش فرهنگی بر اثربخشی گروهی (مورد مطالعه: شرکت فولاد مبارکه اصفهان)» پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره چهار، ص ۲۵-۴۱.

اسکوئیلر، نادر. (۱۳۷۲). ماهیت و ساختار هوش، تهران: نشر

کیوان.

بهرامی برومند، مرضیه. (۱۳۸۸). *رهائی از اغوا*، تهران: انتشارات کلیدر.

پورصادق، ناصر؛ حسینی، تیمور؛ امیری، موسی و خوشبخت، میرزاعلی. (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران راهور» *فصلنامه مطالعات پژوهشی راهور*، سال اول، دوره ۱، ش ۲، ص ۵۵-۷۰.

حسینی نسب، داوود؛ قادری، وریا. (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با بهره‌وری مدیران در مدارس شاهد استان آذربایجان غربی» *علوم تربیتی*، سال چهارم، ش ۱۳، ص ۲۷-۴۴.

عباس علی‌زاده، منصوره. (۱۳۸۷). *بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر انگیزه توفیق طلبی مدیران*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.

قلی‌پور، آرین. (۱۳۸۶). *مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)*، تهران: انتشارات سمت.

هادی‌زاده مقدم، اکرم و حسینی، ابوالحسن. (۱۳۸۶). *بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و اثربخشی گروهی، مرکز نوسازی و تحول اداری*، تهران: دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی.

Albert, K. (2005) *Social Intelligence: the New Science of Success*. New York: Amazon.

Ang, S. Van Dyne, L. Koh Ch, Ng. K. Y. Templer, K.J.

Tay, Ch. & 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*, N.3, P. 335° 371.

Ang, S. (2008) "Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural adaptation and Task Performance". *Management and Organization Review*, N.3(3), P.335.

Ang, S. & Dyne, L.V. (2008) *Conceptualization of cultural intelligence*. In Soon Ang and Linn Van Dyne (Eds.). *Handbook of cultural*

Intelligence and Perceived Environmental Uncertainty. University of Phoenix.

- Rotundo, M. & Sackett, P.R. (2002) "The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy-capturing Approach". *Journal of Applied Psychology*, N.87, P.66-80.
- Triandis, H.C. (2006) "Cultural Intelligence in Organization". *Group & Organization Management*, N.31(1), P.20-26.
- Tay, K. (2010) "Cultural Intelligence and the Global Economy". *LIA*, vol. 24, P.101-112.
- Van Driel, M. (2011) "Personality, Cultural Intelligence, and Cross-Cultural Asaptation". *Organization Management*, N.44(1), P.222-231.
- Van Dyne, L. Ang, S. & Koh, C. (2008) *Development and validation of CQS: The cultural intelligence scale*. In S.Ang & L.Van Dyne (Eds.), *Handbook of cultural intelligence: Theory, measurement, and applications* (pp.16-38). Armonk, New York: M.E.Sharp, Inc.
- Ward, C. & Fischer, R. (2008) *Personality, cultural intelligence, and cross cultural adaptation: A test of the meditation hypothesis*. In S. Ang & L. Van Dyne (Eds.), *Handbook of cultural intelligence: Theory, measurement, and applications* (pp.159-173). Armonk, New York: M.E.Sharp, Inc.
- intelligence: theory, measurement and application (pp. 3-15). New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1993) *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. In N. Schmitt & W.C.Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (p.71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Campbell, J.P. McCloy, R.A. Oppler, S.H. & Sager, C. E. (1993) *A theory of performance*. Stanford University Press.
- Early, P.C. & Ang, S. (2003) *Cultural Intelligence: Individual Interactions across Cultures*, MStanford, CA: Stanford University Press.
- Earley, P.C. & Ang, S. (2004) *CQ: developing cultural intelligence at work*. Stanford Business Book.
- Early, P.C. Ang, S. & Tan, J.S. (2006) *Developing cultural intelligence at work*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Frankovsky, M. (2006) "Behavioral-Situational Approach to Examining Social Intelligence". *Studia Psychologica*, Vol. 48(3), p.251-257..
- Livermore, D. (2010) *Leading with Cultural Intelligence: The New Secret to Success.*, American Management Association, 1601 Broadway, New York.
- Millward, L. (2005) *Understanding Occupational and Organizational Psychology*, SAGE Publications.
- Prado, W.H. (2010) *The Relationship between Cultural*