



دانشکده حقوق و علوم اجتماعی  
گروه علوم اجتماعی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته ی علوم اجتماعی  
گرایش پژوهش

**عنوان فارسی**

بررسی میزان هوش فرهنگی و عوامل اجتماعی مرتبط با آن در بین دانشجویان خوابگاهی  
دانشگاه تبریز

**عنوان انگلیسی**

Evaluation of Cultural Intelligence and Social Factors Associated with it Among Dormitory  
Students (domestic) of University of Tabriz

استاد راهنما

دکتر محمد باقر علیزاده اقدم

استاد مشاور

دکتر توکل آقاییاری هیر

پژوهشگر

سیمین افشار

شهریور ۱۳۹۳

تقدیم به؛

پدر عزیز و مهربانم که تندیس صبر و گذشت است

و

ومادر عزیز و مهربانم که برایم تندیس مهربانی و آرامش

و حمایت است

که این دو

همیشه پشتیبان و یاور همیشگی فرزندان خود بوده اند.

و خواهر مهربانم

که دوست من و یاور من در تمامی لحظات و مراحل پر فراز و نشیب

زندگی بوده اند.

عزیزانم،

بوسه بر دستان زندگی بخشان میزنم و تا عمر باقی است

قدر دان حمایت های بی دریغتان هستم.

## تقدیر و تشکر

از تمامی کسانی که صبورانه در انجام این پایان نامه بنده را همراهی کردند ، چه با حمایت های روحی و معنوی و چه با حمایت هایی که در طول سال برای به انجام رساندن کارهای اداری از مرحله تصویب پروپوزال گرفته تا مرحله دفاع از پایان نامه بنده را یاری و همکاری کردند نهایت تشکر و قدر دانی را دارم.

از زحمات گرانقدر و حمایت های و تشویق های همیشگی استاد راهنمای محترم بنده جناب آقای دکتر محمد باقر علیزاده اقدام که صبورانه در تمامی مراحل تحقیق راهنمای بنده بوده اند.

از زحمات گرانقدر استاد مشاور جناب آقای دکتر توکل آقایی هیر کمال تشکر و سپاسگذاری را دارم.

از جناب آقای دکتر کمال کوهی که زحمت داوری پایان نامه را کشیدند نیز نهایت تشکر و قدر دانی را دارم.

از زحمات گرانقدری که جناب آقای مهندس حاجی پور که در تمامی مراحل انجام پایان نامه متحمل شده اند و همیشه صبورانه و با آرامش مرا همراهی کرده اند نهایت سپاسگذاری را دارم.

از حمایت های دلسوزانه و تشویق های خواهر مهر بانم که در تمام لحظات زندگی یار و یاور بنده بوده اند نیز کمال تشکر و سپاس گذاری را دارم.

از حمایت های بی دریغ خانواده ام در تمام لحظات زندگی بی نهایت سپاسگذارم.

از زحمات وصف ناشدنی دوست عزیز و همراه همیشگی تمام دوران تحصیل بنده سرکار خانم رقیه ناصری کمال سپاسگذاری را دارم.

از حمایت های بی دریغ شهردار محترم شهرداری میاندوآب جناب آقای دکتر عبدالله عبدالهی که اگر حمایت های ایشان نبود امکان دفاع از پایان نامه برای بنده در مدت زمان کوتاه بوجود نمی آمد، نیز بی نهایت سپاسگذارم.

و در نهایت و علی الخصوص از همکاری ها و زحمات جناب آقای دکتر محمد عباس زاده مدیر محترم گروه علوم اجتماعی که مشوق و حمایت گر بنده در تمامی مراحل بوده اند، کمال سپاسگذاری را دارم .

|  |            |
|--|------------|
| نام خانوادگی: افشار  | نام: سیمین |
| عنوان پایان نامه: بررسی میزان هوش فرهنگی و عوامل اجتماعی مرتبط با آن در بین دانشجویان خوابگاهی دانشگاه تبریز   |            |
| استاد راهنما: دکتر محمدباقر علیزاده اقدم   |            |
| استاد مشاور: دکتر توکل آقایی هیر   |            |
| مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد رشته: علوم اجتماعی گرایش: پژوهش   |            |
| دانشگاه: تبریز دانشکده: حقوق و علوم اجتماعی ورودی: ۱۳۹۱  |            |
| کلید واژه‌ها: هوش فرهنگی، تماس‌های بین فرهنگی، دینداری، قوم‌گرایی، سرمایه اجتماعی  |            |
| چکیده:   |            |
| <p>نیاز انسان به برقراری ارتباط با هم نوع خود به عنوان یکی از اساسی‌ترین و مهم‌ترین نیازهای انسان در اجتماعات مختلف بوده است و این نیاز در طول تاریخ از اهمیت بالایی برخوردار بوده است و اکنون نیز با توجه به پیشرفت تکنولوژی و گسترش راه‌های برقراری ارتباط نه تنها اهمیت خود را از دست نداده بلکه بسیار پیچیده‌تر شده است، بطوریکه برقراری ارتباطات در جهان کنونی نیازمند مهارت‌های گوناگونی است. چون در دنیای کنونی که روند جهانی شدن را در پیش گرفته است به امکان برخورد افرادی از فرهنگ‌ها، نژادها، ادیان مختلف، مذاهب گوناگون با زمینه‌های اجتماعی و عقاید و جهان‌بینی‌های متفاوت بسیار افزوده شده است، بطوریکه زیستن، زندگی کردن، امکان پیشرفت و توسعه برای کشورهای مختلف و انواع مبادلات فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی میان کشورهای گوناگون و برقراری ارتباطات، نیازمند تعاملات صحیح و سازنده است. در زمینه تعاملات بین افراد نیز اینگونه مسائل باز از اهمیت بسیار بالایی برخوردار هستند. سازگاری بین افراد مختلف با زمینه‌ها مذاهب و عقاید و جهان‌بینی‌های متفاوت نیز نیازمند مهارت‌ها و قابلیت‌های خاصی است که این مهارت در قالب هوش فرهنگی خود را نمایان می‌کند و اخیراً در بین پژوهشگران به دلیل اهمیت والای آن در جهانی که به سمت جهانی شدن پیش می‌رود بسیار مورد توجه قرار گرفته است چون تقویت و توسعه آن و همچنین تلقی آن به عنوان بعدی از ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی، در بین افراد مختلف جامعه می‌تواند یاری‌دهنده و تسهیل‌گر توسعه برای هر کشوری در ابعاد مختلف آن باشد. طرح این مبحث با توجه به شرایط چندقومی و چندمذهبی بودن کشور ما از اهمیت زیادی در تعاملات روزمره برای افراد جامعه در سطح خرد و همچنین در سطح کلان در زمینه تماس‌ها و تعاملات بین فرهنگی و ارتباطات بین‌المللی ما با سایر کشورهای جهان می‌تواند برخوردار باشد.</p> <p>هدف از این تحقیق " بررسی میزان هوش فرهنگی و عوامل اجتماعی مرتبط با آن در بین دانشجویان خوابگاهی دانشگاه تبریز" میباشد. این پژوهش با روش پیمایش و ابزار پرسشنامه و حجم نمونه ۳۸۳ نفری از دانشجویان سکن خوابگاه‌های دولتی دانشگاه تبریز از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب صورت گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که هوش فرهنگی دانشجویان در سطح متوسط رو به بالا، سرمایه اجتماعی دانشجویان در سطح متوسط رو به بالا، دینداری دانشجویان در سطح متوسط رو به بالا، تماس‌های بین فرهنگی دانشجویان در سطح متوسط رو به بالا و قوم‌گرایی دانشجویان در سطح متوسط رو به پایین میباشد. نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق نشان داد که بین متغیرهای سرمایه اجتماعی، دینداری، قوم‌گرایی و تماس‌های بین فرهنگی و قومیت دانشجویان با هوش فرهنگی رابطه معنی‌داری وجود دارد. و بین میانگین هوش فرهنگی با متغیرهای جنس، سن، مقطع تحصیلی دانشجویان، رشته تحصیلی دانشجویان، محل سکونت دانشجویان، طبقه اجتماعی، میزان درآمد خانواده تحصیلات پدر و مادر و شغل والدین و نوع مسکن تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.</p> |            |

## فصل اول :

### کلیات تحقیق

نیاز انسان به برقراری ارتباط با هم نوع خود به عنوان یکی از اساسی‌ترین و مهم‌ترین نیازهای انسان در اجتماعات مختلف بوده است و این نیاز در طول تاریخ از اهمیت بالایی برخوردار بوده است و اکنون نیز با توجه به پیشرفت تکنولوژی و گسترش راه‌های برقراری ارتباط نه تنها اهمیت خود را از دست نداده بلکه بسیار پیچیده‌تر شده است، بطوریکه برقراری ارتباطات در جهان کنونی نیازمند مهارت‌های گوناگونی است. چون در دنیای کنونی که روند جهانی شدن را در پیش گرفته است به امکان برخورد افرادی از فرهنگ‌ها، نژادها، ادیان مختلف، مذاهب گوناگون با زمینه‌های اجتماعی و عقاید و جهان‌بینی‌های متفاوت بسیار افزوده شده است، بطوریکه زیستن، زندگی کردن، امکان پیشرفت و توسعه برای کشورهای مختلف و انواع مبادلات فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی میان کشورهای گوناگون و برقراری ارتباطات، نیازمند تعاملات صحیح و سازنده است. در زمینه تعاملات بین افراد نیز اینگونه مسائل باز از اهمیت بسیار بالایی برخوردار هستند. سازگاری بین افراد مختلف با زمینه‌ها مذاهب و عقاید و جهان‌بینی‌های متفاوت نیز نیازمند مهارت‌ها و قابلیت‌های خاصی است که این مهارت در قالب هوش فرهنگی خود را نمایان می‌کند و اخیراً در بین پژوهشگران به دلیل اهمیت والای آن در جهانی که به سمت جهانی شدن پیش می‌رود بسیار مورد توجه قرار گرفته است چون تقویت و توسعه‌ی آن و همچنین تلقی آن به عنوان بعدی از ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی در بین افراد مختلف جامعه می‌تواند یاری‌دهنده و تسهیل‌گر توسعه برای هر کشوری در ابعاد مختلف آن باشد. طرح این مبحث با توجه به شرایط چندقومی و چندمذهبی بودن کشور ما از اهمیت زیادی در تعاملات روزمره برای افراد جامعه در سطح خرد و همچنین در سطح کلان در زمینه تماس‌ها و تعاملات بین فرهنگی و ارتباطات بین‌المللی ما با سایر کشورهای جهان می‌تواند برخوردار باشد.

## ۱-۲- بیان مسئله و طرح سؤال‌های اساسی تحقیق

تنوع فرهنگی به معنای وجود واقعی و مادی فرهنگ‌های متفاوت از یک واحد اجتماعی، خانوادگی، آموزشی، حرفه‌ای، اداری، هنری، ورزشی، جغرافیایی، دولتی-کشوری و نظایر آن است چند فرهنگی بودن یکی از موضوعات مهم اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، بسیاری از جوامع مدرن به شمار می‌آید. گرچه پدیده‌ی جامعه-ی چند فرهنگی نسبتاً کهن بوده و منشأ و تاریخ آن در کشورهای مختلف متفاوت است، اما ماهیت آن به ویژه در عصر جهانی‌شدن آشکار شده است. (احمدی و قاسمی، ۱۳۹۰، ۱۳۰)

در جوامع چندفرهنگی مبحث تعاملات میان فرهنگی از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است تعاملات میان-فرهنگی، وجوهی از رفتار است که میان مردمانی با فرهنگ یا پاره فرهنگ‌های هویتی متفاوت شکل می‌گیرد. تعاملات میان فرهنگی به عنوان فرآیند مبادله‌ی اندیشه‌ها، معانی، و کالاهای فرهنگی میان مردمانی از فرهنگ-های متفاوت، هنگامی به وقوع می‌پیوندد که ادراکات فرهنگی و سیستم‌های نمادین آنها به اندازه‌ی کافی مجزا هستند. در این گونه از ارتباطات اساساً در آغاز علقه‌ی فرهنگی مشترکی، وجود نداشته و یا اینکه طرفین دارای پیوندهای فرهنگی ضعیفی هستند، به عبارتی دیگر ارتباط میان افرادی است که، ادراکات فرهنگی و نظام نمادهایشان به اندازه‌ی گوناگون است، که می‌تواند در جریان ارتباط ایجاد اختلال نماید. در این میان فرد هنگامی نیازمند آگاهی از راز و رمزهای ارتباطات میان فرهنگی می‌شود که، در یک حس فرهنگی خود را متمایز از دیگران ببیند و ضمناً در تلاش باشد که به مشابهت معنی در فراگرد ارتباط دست یابد. برای پیش‌روی روند فوق، یعنی پیشبرد تعاملات و ارتباطات میان فرهنگی، محققان به وجود پیش‌نیازهای بسیاری اشاره نموده اند؛ یکی از مواردی که در سال‌های اخیر با مطالعاتی که بر روی فرهنگ و سازگاری انسانها با مبانی فرهنگی انجام گردیده است، بحث هوش فرهنگی و اثر آن بر تعاملات میان فرهنگی در جوامع چند فرهنگی به ویژه جوامع مهاجرپذیر است (احمدی، ۱۳۹۱: ۱۲۴).

هوش فرهنگی کلید موفقیت در دنیای کنونی است. اهمیت مباحث مربوط به هوش فرهنگی را در همه‌ی ابعاد مختلف جامعه از جمله در سطح مدیریت نهادها و ارگانها، در گزینش و انتخاب مدیران شایسته، در روابط کاری و گروهی بین اشخاص، در روابط و تعاملات میان شخصی در بین افراد جامعه، در مدارا و تساهل بین گروه‌های متفاوت از لحاظ مذهب و عقاید مختلف در ارتباطها و تعاملات بین المللی، در صنعت توریسم و گردشگری و تماسها و ارتباطات بین المللی بین کشورها و دولت‌ها و... می‌توان درک کرد. فراگیر شدن ارتباطات جهانی همزمان با گسترش رسانه‌ها و ابزارهایی نظیر اینترنت، تلفن همراه، افزایش مبادله‌های علمی و دانشجویی و... و در نتیجه، تعامل افراد چه به صورت اثر بخش و مثبت و چه به صورت منازعه و درگیری بین گروه‌های مختلف را می‌توان به خوبی احساس کرد. در چنین فضای تعاملی چند فرهنگی بوجود آمده در قرن حاضر، برخی از افراد و گروهها از خود توانمندی بالاتری برای دستیابی به هدفهای مختلف فرهنگی، اجتماعی،

اقتصادی یا سیاسی در ارتباط با افراد و گروه‌هایی با سلیقه‌ی متفاوت نشان داده‌اند. وبه عبارتی می‌توان تعامل‌های آنان را اثر بخش‌تر ارزیابی کرد. این درحالی است که، فضای تعاملی پیش آمده برای برخی از افراد و گروه‌های اجتماعی با افزایش درگیری‌ها و رقابتهای منفی به جای مشارکت و همیاری سازنده، همراه شده است. به لحاظ عملی می‌توان افراد و گروه‌هایی از نوع اول را (دارای تعامل اثربخش) و دارای هوش فرهنگی بالا و افراد و گروه‌هایی از نوع دوم (درگیر در منازعات) را دارای هوش فرهنگی پایین دانست (یزدخواستی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳۴).

همچنین به نظر می‌رسد که در جامعه‌ی کنونی ما که متشکل از گروه‌ها و قومیت‌های مختلف است، برخی از افراد و گروه‌های اجتماعی به جای بهره‌گیری از هوش فرهنگی در تعامل با خرده فرهنگ‌های مختلف و تقویت آن در جهت مثبت، بیشتر تمایل دارند تا بر مبنای عقاید قالبی خود عمل و قضاوت کنند، و یا به نوعی جهت‌گیری ارزشی منفی نسبت به تعامل با آنها داشته باشند.

هوش فرهنگی به دنبال آن است تا با خنثی‌کردن چنین قضاوت‌های ارزشی که اغلب تخریب‌گر هستند تا یاری‌کننده به گونه‌ای هدفمند و عینی به تعامل سازنده و اثر بخش با افراد و گروه‌ها از زمینه‌های متفاوت فرهنگی دست یابد، که بکارگیری هوش فرهنگی و اهمیت دادن به آن و تقویت و تلقی آن به عنوان بعدی از ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی می‌تواند بنیان‌های توسعه و پیشرفت یک کشور را تسریع کند.

در میان مهارت‌های مورد نیاز در قرن ۲۱، توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ‌های مختلف و توانایی اداره‌ی ارتباطات بین فرهنگی (هوش فرهنگی)، همراه با سرمایه‌ی اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در بررسی‌های اقتصادی و اجتماعی جوامع مدرن مطرح شده است. محیط کار جهانی امروز نیاز به افرادی دارد که با سایر فرهنگ‌ها آشنایی داشته باشند و بتوانند با آنها ارتباط مناسب برقرار نمایند. برای این منظور افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند، که در این میان، سرمایه اجتماعی که عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی است و شناسایی هوش فرهنگی به عنوان یک نوع سرمایه چه در سطح مدیریت کلان توسعه کشورها و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها، می‌تواند شناخت جدیدی از هوش فرهنگی را بدست دهد و مدیران را با بکارگیری این ابزار در هدایت بهتر سیستم‌های اقتصادی و اجتماعی یاری کند (دهمرده بهروز و همکاران، ۱۳۸۹: ۳).

هوش فرهنگی در واقع مفهومی چندبعدی است که تمایلات انسانی را در رابطه با فرهنگ‌های دیگر را از زوایای مختلف مورد واکاوی قرار می‌دهد. ایرلی وانگ هوش فرهنگی را شامل عناصر ذهنی (فرا شناختی و شناختی) و عناصر انگیزشی و رفتاری در نظر گرفته‌اند، و همچنین براساس تقسیم بندی مرکز مطالعات هوش-فرهنگی، هوش فرهنگی به چهار بخش "فراشناختی"، "شناختی"، "انگیزشی" و "رفتاری" تقسیم می‌شود (حسینی نسب و قادری، ۱۳۹۰: ۳۱).



در کشور ما دانشگاه‌های کشور از جمله مکان‌هایی هستند که جوانانی از فرهنگ‌ها و قومیت‌های مختلف با هم در تعامل قرار می‌گیرند اهمیت این تعامل‌ها در بین دانشجویان که به عنوان آینده سازان و نیروی کار آینده هستند، غیرقابل انکار است. دانشگاه تبریز نیز یکی از این مکان‌ها است که همه ساله پذیرای دانشجویانی از قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف از سراسر کشور است. سنجش میزان هوش فرهنگی دانشجویان ساکن در خوابگاه‌های (داخل دانشگاه) و شناسایی عوامل تأثیر گذار بر روی میزان هوش فرهنگی از جمله اهداف ما در این تحقیق است.

علاوه بر مباحث فوق ویژگی چند فرهنگی و چند قومیتی بودن جامعه‌ی ایران و علی‌الخصوص دانشگاه‌های کشور و از جمله‌ی آنها دانشگاه تبریز، اهمیت مباحث مبتنی بر تفاوت‌های فرهنگی و راهکارهای مدیریت این تفاوت‌ها و تبدیل آنها به فرصت را انکار ناپذیر می‌نماید و همچنین اهمیت هوش فرهنگی در تعاملات بین افراد در سطح خرد، و در سطح کلان بین جوامع مختلف نیز، انکار ناپذیر است و این موضوع که استفاده و بهره‌گیری از هوش فرهنگی می‌تواند به عنوان عاملی انسجام بخش در بین آحاد یک ملت و تقویت روابط خوب و مناسب در بین افراد یک جامعه خود می‌تواند به عنوان بعدی از ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی تلقی شود. چنانچه تقویت و بهره‌گیری از آن در سطح خرد و کلان یکی از ملزومات توسعه و پیشرفت در هر کشوری در دنیای کنونی محسوب می‌شود و می‌تواند تسریع‌گر فرایند رشد و توسعه در هر کشوری باشد.

از این منظر نوشتار حاضر عمده‌ی تاکید خود را بر این پرسش گذاشته است که، وضعیت توزیع هوش فرهنگی در بین دانشجویان دانشگاه تبریز (ساکن خوابگاه‌های داخلی دانشگاه) چگونه است؟

کدام‌یک از عوامل اجتماعی مانند دینداری، قوم‌گرایی، تماس‌های بین‌فرهنگی و سرمایه‌ی اجتماعی و سایر متغیرهای زمینه‌ای چون؛ جنس، سن، رشته‌ی تحصیلی، مقطع تحصیلی، قومیت، محل سکونت (شهر یا روستا)، میزان تحصیلات والدین، شغل والدین، نوع مسکن، طبقه‌ی اجتماعی، و میزان درآمد خانواده بیش از سایرین بر هوش فرهنگی و ابعاد مختلف آن تأثیرگذار است و میزان تبیین‌کنندگی واریانس هوش فرهنگی توسط هر یک به چه میزان است؟

### ۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق موضوع:

پرداختن به بحث هوش فرهنگی به ویژه در دهه‌های اخیر را باید ناشی از نیازی دانست که بشر امروزی با آن مواجه است. نیاز هر چه بیشتر به مدارای فرهنگی میان اقوام مختلف و ملیت‌های گوناگون به سادگی قابل دست‌یابی نیست. بدبینی‌های میان اقوام مختلف و بی‌اعتمادی‌های میان کشورهای گوناگون که ریشه‌های تاریخی و بلند مدت دارند نیز، پدیده‌ای نیست که بتوان به سادگی آنرا تعدیل کرد. طرح بحث هوش فرهنگی ناشی از نیازهای مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی در عصر حاضر بوده است. (یزدخواستی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳۶)

هوش فرهنگی حوزه‌ی جدیدی از توانمندی هوشی افراد است و تا کنون در محیط‌های کاری و در بین مدیران بررسی شده است. بعضی از جنبه‌های فرهنگی مساله، قابل رویت است و می‌توان این هوشمندی را در نحوه‌ی برخورد برخی از افراد و رفتارهایی که انجام می‌دهند مشاهده کرد. در هر حال فهم بیشتر موقعیت‌ها و بخش‌های چالش برانگیز فرهنگ‌ها که مرتبطانند با عقاید، ارزش‌ها، انتظارات، نگرش‌ها و مفروضه‌هایی که به طور آشکار و یا نهان قابل مشاهده و ارزیابی هستند، که در یک فرهنگ مطابق با هنجارهای آن عمل میکنند. و بدین ترتیب و قاعدتاً مفهوم به‌هنجار بودن برای هر فرهنگی متفاوت از فرهنگ دیگر است. اما هر فرهنگی برای خود مفاهیمی از چگونگی زیستن را مطرح می‌سازد. هوش فرهنگی به افراد کمک میکند که به نحو موثری تفاوت‌های فرهنگی را کنترل و مدیریت نمایند. کسی که دارای هوش فرهنگی بالایی است، حصارهای فرهنگی را درک نموده و می‌داند که همین حصارها است که می‌تواند رفتار ما و دیگران را چارچوبی نماید. اما فرد می‌تواند این حصارها را درهم بشکند. بنابراین برای عملکرد موثر و رابطه‌ی بهتر، باید هوش فرهنگی را توسعه داد. هوش فرهنگی کلید موفقیت در دنیای کنونی است، که باعث می‌شود تفاوت‌ها را درک کرده و روی آنها سرمایه‌گذاری کنیم و نه آنها را تحمل کنیم و یا نادیده بگیریم. فردی که دارای هوش فرهنگی بالایی است، توانایی یادگیری در محیط‌های فرهنگی جدید را دارد، واز رویارویی با فرهنگ‌های جدید لذت می‌برد. همچنین می‌توان گفت که هوش فرهنگی دامنه‌ی جدیدی از هوش است، که ارتباط زیادی با محیط‌های متنوع دارد. هوش فرهنگی به افراد اجازه می‌دهد که تا چگونگی تفکر و الگوهای رفتاری پاسخ دادن افراد را تشخیص دهند و در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش، و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی را بدهد (حیدری و مکتبی، ۱۳۹۰: ۴۷).

اهمیت بحث هوش فرهنگی، در نگاه خرد و کلان برهیچ‌کسی پوشیده نیست. در سطح خرد شامل: تعاملات میان مردم یک محله، شهر، شهرک‌ها و ارتباطات مختلف کاری و گروهی در سازمان‌ها و ارگان‌های گوناگون، و دانشگاه‌ها و سایر محیط‌های این چنینی در جامعه، که محل تعامل افراد از زمینه‌های متفاوت فرهنگی، با پیشینه‌های متفاوت از لحاظ گویش، پوشش، مذهب و سایر هنجارهای اجتماعی، می‌شود، که این امر می‌تواند به عنوان فرصت و یا تهدیدی برای توسعه و سرمایه اجتماعی در ابعاد مختلف آن باشد. و در سطح کلان نیز، این هوش، اهمیت خود را به طرز نمایان‌تری نشان می‌دهد. وجود ملیت‌هایی با باورها و ارزش‌های دینی متفاوت و بعضاً متضاد، نژادهای گوناگون و زمینه‌های متفاوت تاریخی، و همچنین بسترهای متفاوت فرهنگی و اجتماعی که کودکان و نوجوانان در آن رشد و پرورش می‌یابند از یک سو، و گره‌خوردن سرنوشت کشورها به یکدیگر در دنیایی که هر چه بیشتر در ابعاد مختلف‌اش تحت تأثیر پدیده‌ی جهانی شدن قرار گرفته است، و اینکه دیگر نمی‌توان از برتری فرهنگی یک کشور در مقابله با دیگر کشورها سخن گفت، و در عین حال فروتر احساس کردن خود به لحاظ فرهنگی در مقابل سایر کشورها نیز رویکرد درستی نیست، کنش و واکنش در نظام جهانی کنونی به شیوه‌ای اثر بخش که ملت‌ها را در دستیابی به اهدافشان توانمند سازد، و توجه به مفهوم

هوش فرهنگی را، چه برای عامه مردم از یک سو و چه برای مدیران فرهنگی، اقتصادی، و سیاسی از طرف دیگر با اهمیت بسیار بالا جلوه می‌دهد. هوش فرهنگی بالا در سطح ملی عاملی در جهت همبستگی اجتماعی میان قومیت‌ها، مذاهب و به طور کلی باعث افزایش قدرت تساهل و مدارای فرهنگی در یک کشور می‌شود. و در سطح بین‌المللی هم یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار در جهت صلح منطقه‌ای و جهانی است (یزدخواستی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳۷).

از این‌رو بررسی میزان هوش فرهنگی در بین دانشجویان دانشگاه‌ها که آینده‌ساران مملکت در آینده خواهند بود و نیز با توجه به این مساله که، دارا بودن و بهره‌مندی دانشجویان از هوش فرهنگی در سازگاری بین دانشجویان و هم‌چنین در عملکرد تحصیلی مثبت در بین آنها می‌تواند تأثیرگذار باشد، لذا، انجام این تحقیق در بین دانشجویان ساکن خوابگاه‌های (داخلی) دانشگاه تبریز، که از قومیت‌های مختلف فرهنگی هستند و دانشگاه‌ها و علی‌الخصوص محیط خوابگاهی، که محل اینگونه تعاملات میان فرهنگی هستند، می‌تواند ما را در بررسی میزان آن و شناسایی عوامل اجتماعی تأثیرگذار در آن یاری دهد.

#### ۴-۱- اهداف تحقیق

##### ۱-۴-۱- هدف کلی :

هدف کلی این تحقیق بررسی میزان هوش فرهنگی در بین دانشجویان خوابگاهی دانشگاه تبریز و شناخت عوامل اجتماعی موثر بر هوش فرهنگی در بین آنان می‌باشد.

##### ۲-۴-۱- اهداف ویژه :

علاوه بر هدف کلی در این تحقیق اهداف ذیل نیز به عنوان اهداف ویژه می‌باشند:

- بررسی میزان هوش فرهنگی در بین دانشجویان ساکن خوابگاه دانشگاه تبریز؛
- بررسی رابطه میان هوش فرهنگی و ابعاد آن با دینداری ؛
- بررسی رابطه میان هوش فرهنگی و ابعاد آن با قوم‌گرایی ؛
- بررسی رابطه میان هوش فرهنگی و ابعاد آن با تماس‌های بین فرهنگی ؛
- بررسی رابطه میان هوش فرهنگی و ابعاد آن با سرمایه‌ی اجتماعی ؛
- بررسی میزان هوش فرهنگی بر اساس جنسیت دانشجویان؛
- بررسی میزان هوش فرهنگی بر اساس سن دانشجویان؛
- بررسی میزان هوش فرهنگی بر اساس رشته‌ی تحصیلی دانشجویان؛
- بررسی میزان هوش فرهنگی بر اساس شغل والدین (پدر، مادر) دانشجویان؛
- بررسی میزان هوش فرهنگی بر اساس قومیت دانشجویان؛
- بررسی میزان هوش فرهنگی بر اساس مقطع تحصیلی دانشجویان؛
- بررسی میزان هوش فرهنگی بر اساس تحصیلات والدین دانشجویان؛

- بررسی میزان هوش فرهنگی بر اساس درآمد خانواده دانشجویان؛
- بررسی میزان هوش فرهنگی بر اساس نوع مسکن دانشجویان؛
- بررسی میزان هوش فرهنگی بر اساس محل سکونت (شهر، روستا) دانشجویان؛
- بررسی میزان هوش فرهنگی بر اساس طبقه‌ی اجتماعی دانشجویان؛

#### ۱-۵- سازمان بندی تحقیق

فصل اول؛ دربرگیرنده‌ی مقدمات یا کلیاتی پیرامون پژوهش حاضر است. در این فصل مباحث و موضوعات «بیان مسئله، اهمیت و ضرورت تحقیق و اهداف تحقیق» مطرح شده‌اند.

فصل دوم؛ بررسی منابع، بنیان‌های نظری و پیشینه‌ی پژوهشی این مطالعه را شامل می‌شود. در بخش اول این فصل برای آشنایی با مفهوم هوش فرهنگی ابتدا تعاریفی از مفاهیمی چون هوش و فرهنگ را آورده‌ایم و سپس به تعریف هوش فرهنگی و عوامل اجتماعی که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته‌اند را نیز مورد بحث و بررسی قرار داده‌ایم. در بخش دوم به تئوری‌های مختلف در این زمینه مربوط می‌شود. بخش سوم مطالعات انجام گرفته در این زمینه مورد بررسی قرار گرفته است و در نهایت با اقتباس از بخش اول این فصل متغیرهای تحقیق شناسایی شده و مدل تحلیلی اولیه‌ی پژوهش ارائه شده است.

فصل سوم؛ این فصل حاوی مطالبی در باب روش شناختی است. که در برگیرنده‌ی تعریف مفاهیم، وسیله‌ی اندازه‌گیری، روایی و اعتبار وسیله‌ی اندازه‌گیری، پیش‌آزمون وسیله‌ی اندازه‌گیری، جامعه، نمونه و واحد آماری، محیط تحقیق، نحوه‌ی جمع‌آوری داده‌ها، کدگذاری و استخراج داده‌ها می‌باشد.

فصل چهارم؛ در فصل چهارم این پژوهش به یافته‌های تحقیق پرداخته شده است و در سه بخش اساسی تنظیم شده است. بخش اول در برگیرنده‌ی توصیف و تحلیل یافته‌ها و نتایج مربوط به شرایط کلی پاسخگویان می‌باشد. در بخش دوم، یافته‌ها و فرضیه‌های مربوط به عوامل مؤثر بر هوش فرهنگی، در قالب تحلیل‌های دو متغیره مورد بحث و آزمون قرار می‌گیرد. بخش سوم، به تحلیل چند متغیره از متغیرهای تحقیق پرداخته و با استفاده از رگرسیون چند متغیره مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

فصل پنجم؛ فصل پنجم به بحث و نتیجه‌گیری و اشاره‌ای به محدودیت‌های تحقیق حاضر و در نهایت ارائه‌ی پیشنهادات مربوط به تحقیق اختصاص داده شده است.

## فصل دوم :

### پیشینه‌ی تحقیق

درگام نخستین تحقیق لازم است ابتدا مفاهیم فرهنگ و هوش را را لحاظ تعاریف موجود بیان کنیم و سپس به بررسی مفهوم هوش فرهنگی و هرکدام از عوامل اجتماعی مرتبط با آن، که در این تحقیق قرار است مورد بررسی قرار بگیرند، بپردازیم.

## ۲-۱- تعریف فرهنگ<sup>۱</sup>:

فرهنگ عبارت است از ارزشهایی که اعضای یک گروه معین دارند، هنجارهایی که از آن پیروی میکنند، و کالای مادی که تولید میکنند. "ارزشها" آرمانهای انتزاعی هستند، حال آنکه "هنجارها" اصول و قواعد معینی هستند که از مردم انتظار می رود آنها را رعایت کنند. هنجارها نشان دهنده‌ی بایدها و نبایدها در زندگی اجتماعی هستند (گیدنز<sup>۲</sup>: ۱۳۸۹، ۵۶).

فرهنگ یا تمدن با مفهوم گسترده‌ای که در قوم‌نگاری دارد مجموعه‌ی پیچیده‌ای است شامل دانش‌ها، باورها، هنر، اخلاقیات، حقوق، آداب و رسوم و دیگر عادات و توانایی‌هایی که انسان به عنوان عضو جامعه آنرا داراست (کوزر و روزنبرگ<sup>۳</sup>: ۱۳۸۷، ۴۴).

فرهنگ یعنی: (۱) معرفت مشترک و هنجار شده؛ (۲) با قابلیت یادگیری، انتقال پذیری و تحول پذیری؛ (۳) شامل مؤلفه‌های مهمی همچون باورها، ایدئولوژی، ارزشها، هنجارها، نمادها، فناوری مادی و اجتماعی؛ (۴) دارای کارکردهای عامی همانند: ایجاد ارتباط جمعی، ایجاد و حفظ همبستگی و انسجام اجتماعی، هویت بخشی، ماندگارسازی جامعه و تأمین نیازهای زیستی انسان (عسگری وزیری، ۱۳۹۱: ۵۶).

یکی از جامع‌ترین تعاریف، فرهنگ را مفهومی می داند که دارای دو مؤلفه‌ی ذهنی و عینی می‌باشد. در این تعریف، "فرهنگ ذهنی، شیوه ویژه‌ای برای ادراک فرد از بخش انسان ساخته محیط زندگی است که ادراک قوانین، مقررات، هنجارها و ارزشها را شامل می شود" (تریاندیس<sup>۴</sup>، ۱۹۷۲: ۳۷). از طرف دیگر، "فرهنگ عینی

<sup>۱</sup> - Culture

<sup>۲</sup> - Giddense, Antony

<sup>۳</sup> - Lewis A. Coser, Bernard Rosenberg

<sup>۴</sup> - Triandis

تاکید بر نظامهای حقوقی، اقتصادی، سیاسی، مذهبی و آموزشی<sup>۱</sup>، دارد(انگ و اینکپن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸؛ لیونگ و انگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸).

فرهنگ، مفهوم وسیع و در عین حال ساده‌ای است که شامل الگوهای شناختی (آشکار و نهان) و تجسم آنها در نهادهای اجتماعی، اعمال و مصنوعات دست بشر است و موجب تمایز یک گروه از افراد، از دسته‌ها و گروه‌های دیگر می‌شود(جوشن لو و رستمی، ۱۳۸۸).

## ۲-۱-۱- مفهوم اصطلاحی فرهنگ:

واژه‌ی فرهنگ همواره منبع سوء تعبیر و اختلاف بوده است. مردم‌شناسان، فرهنگ را شیوه‌های زندگی که توسط گروهی از مردم ایجاد می‌شود و از نسلی به نسل دیگر منتقل می‌شود، می‌دانند. آنچه در تمامی تعاریف فرهنگ مشترک می‌باشد، آنست که فرهنگ، قوانین نانوشته‌ای است که در بیش‌تر مواقع به راحتی قابل مشاهده نیست(رایت و درویری<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶).

هنگامی که واژه‌ی فرهنگ را در گفتگوهای معمولی روزمره به کار می‌بریم، اغلب "فرآورده‌های متعالی ذهن" - هنر، ادبیات، موسیقی و نقاشی - را در نظر داریم. مفهوم فرهنگ آن‌گونه که جامعه‌شناسان به کار می‌برند شامل این قبیل فعالیت‌ها و امور بسیار دیگری است. فرهنگ به مجموعه‌ی شیوه‌ی زندگی اعضای یک جامعه اطلاق می‌شود؛ چگونگی لباس پوشیدن آنها، رسم‌های ازدواج و زندگی خانوادگی، الگوهای کارشان، مراسم مذهبی و سرگرمی‌های اوقات فراغت، همه را در بر می‌گیرد. همچنین شامل کالاهایی می‌شود که تولید می‌کنند و برای آنها مهم است مانند؛ کارخانه، ماشین، کتاب، مسکن و... (گیدنز، ۱۳۸۹: ۵۶).

و همچنین واژه فرهنگ برای نام‌گذاری بسیاری از مفاهیم از جمله آداب و رسوم، مراسم مذهبی، ارزشهای اخلاقی، هنر، و موضوعاتی از این دست نیز به کار می‌رود (محمد خانی و تیموری، ۱۳۹۰: ۴).

<sup>۱</sup> -Ang & Inkpen

<sup>۲</sup> -Leung & Ang

<sup>۳</sup> - Wright & Drewery

اساساً واژه‌ی فرهنگ شیوه‌ای برای تشریح چرایی و چگونگی انجام کارهای مردم است. فرهنگ، قوانین و منطق موجود در پس روش زندگی در یک محیط خاص را شامل می‌شود. بهترین راه تصور یک گروه فرهنگی، در نظرگرفتن فرهنگ ملی<sup>۱</sup> است. هنجارها، عادات و ارزش‌های مشترک میان افرادی که در یک کشور زندگی می‌کنند. همه کشورها حتی زمانی که متشکل از مناطق مختلف با زبان و آداب قومی خاص خود هستند، شیوه‌ای فراگیر برای مشاهده‌ی جهان دارند که در میان اکثرآنان مشترک است (فرهنگ ملی). درک تفاوت‌های میان یک فرهنگ ملی و فرهنگ ملی دیگر، نقطه‌ی شروع خوبی برای رشد دانش هوش فرهنگی است. گرچه خرده فرهنگ‌های بسیاری در اکثر کشورها وجود دارد، اما فرهنگ ملی یک جهت‌گیری کلی فرهنگی است - که عمدتاً شکل‌دهندی نحوی تفکر و رفتار اکثریت مردم است (لیورمور<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰: ۶۷). و همین امر کار افراد را در برقراری ارتباط مؤثر مشکل می‌کند.

## ۲-۱-۲- تعریف لغوی هوش<sup>۳</sup>:

هوش توانایی ذهنی است و قابلیت‌های متنوعی همچون استدلال، برنامه‌ریزی، حل مسئله، تفکر انتزاعی، استفاده از زبان، و یادگیری را در بر می‌گیرد. (ویکی پدیا)

## ۲-۱-۳- مفهوم هوش و انواع آن از دیدگاه‌های مختلف:

هوش اغلب به عنوان یک فاکتور اصلی ایجاد تفاوت در یادگیری و عملکرد در نظر گرفته می‌شود (مودی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷).

هوش عبارتست از ظرفیت فرد برای تفکر، استدلال و حل مسئله به طور مولد و سازنده (شمس، ۱۳۹۰).

هوش عبارت است از توانایی فرد برای اینکه به طور هدفمند عمل کند، به طور منطقی بیندیشد و به طور مؤثر با محیط مبادله نماید (احمدی و ماهر: ۱۳۸۵، ۱۱۸).

---

<sup>۱</sup> -National Culture

<sup>۲</sup> -Livermore

<sup>۳</sup> - Intelligence

<sup>۴</sup> - Moody



نظریه‌های جدید درباره‌ی هوش انسانی به انواع مختلفی از هوش اشاره کرده‌اند، که هرچند برخی از انواع آن دارای همبستگی ضعیف یا متوسطی با یکدیگرند، اما برخی از انواع آن را نیز باید غیرهمبسته یا مستقل از یکدیگر دانست (قاسمی و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۴).

آنچه از بررسی ادبیات موجود، بدست می‌آید، مؤید این واقعیت است که نگاه امروز به مقوله‌ی هوش، باید نگاهی کاملاً متفاوت از گذشته باشد. امروزه دیگر، تأکید اصلی بر ضریب هوش عقلانی نیست، بلکه هوش‌های دیگری نیز وجود دارند که مورد توجه و پژوهش دانشمندان قرار گرفته‌اند (وانامیکر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵: ۳۴).

علاوه بر هوش "منطقی-و عقلانی"<sup>۲</sup> در این میان می‌توان به انواع مختلفی از هوش، شامل "هوش اجتماعی"<sup>۳</sup>، "هوش فرهنگی"<sup>۴</sup>، "هوش عاطفی"<sup>۵</sup> یا هیجانی<sup>۵</sup>، "هوش بدنی"<sup>۶</sup>، "هوش موسیقایی"<sup>۷</sup>، و "هوش زبانی"<sup>۸</sup> اشاره کرد. اگرچه پژوهش‌های اولیه درباره‌ی هوش، تمایل دارند به اینکه هوش را به گونه‌ای محدود، توان درک مفاهیم و حل مسایل در مجموعه‌های علمی تعریف کنند، اما در حال حاضر توافق فزاینده‌ای وجود دارد، در این باره که هوش می‌تواند، در مکان‌هایی غیر از کلاس‌های درس ظهور یابد. علاقه‌ی فزاینده به هوش در جهان واقعی، و نه فقط در محیط‌های کلاس درس، انواع نوینی از هوش از جمله "هوش فرهنگی" را مطرح کرده است (قاسمی و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۴).

سالیان سال هوش عاطفی به عنوان معیار سنجش هوش کلی فرد مطرح بود تا اینکه گاردنر<sup>۹</sup> در سال ۱۹۸۳، در کتاب نظریه هوش چندگانه هشت نوع هوش را توصیف کرد که در داخل مفهوم کلی هوش قرار می‌گیرند. انواع هوش از نظر گاردنر عبارتند از: هوش منطقی-ریاضی، هوش زبانی، هوش فضایی، هوش بدنی-حرکتی، هوش موسیقی (هنری)، هوش درون فردی، هوش میان فردی و هوش طبیعت‌گرا (شمس، ۱۳۹۰: ۱۵).

هوش عاطفی و هیجانی: به نظر گاردنر، هوش عاطفی متشکل از دو مؤلفه است: هوش درون فردی و هوش میان فردی. هوش درون فردی، مبین آگاهی فرد از احساسات و عواطف خویش، ابراز باورها و احساسات شخصی و احترام به خویشتن و تشخیص استعدادهای ذاتی، استقلال عمل در انجام کارهای مورد نظر و در مجموع میزان کنترل شخص بر هیجان و احساسات خوداست. هوش میان فردی، به توانایی درک و فهم دیگران اشاره دارد و می‌خواهد بداند چه چیزهایی انسان‌ها را بر می‌انگیزد، چگونه فعالیت می‌کنند و چگونه می‌توان با آنها همکاری داشت (گاردنر، ۱۹۸۳).

<sup>۱</sup> - Wanna maker

<sup>۲</sup> - IQ

<sup>۳</sup> - Social Intelligence

<sup>۴</sup> - Cultural Intelligence

<sup>۵</sup> - Emotional Intelligence

<sup>۶</sup> - Physical Intelligence

<sup>۷</sup> - Musical intelligence

<sup>۸</sup> - Linguistic Intelligence

<sup>۹</sup> - Gardner

هوش عاطفی فرض می‌کند افراد با فرهنگ خود آشنا هستند. بنابراین برای تعامل با دیگران از روش‌های فرهنگی خود استفاده می‌کنند. هوش فرهنگی جایی خودش را نشان می‌دهد که هوش عاطفی ناتوان است. هوش-فرهنگی واقعیت‌های عملی را تصدیق می‌کند و بر زمینه‌های بین فرهنگی تمرکز می‌نماید (کاونو<sup>۱</sup> و گودرهم<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷: ۱۷).

#### ۲-۱-۴- تعریف ژان پیاژه از هوش و پیوندهای آن با هوش فرهنگی:

در تعریف پیاژه از هوش نیز می‌توان ماهیت هوش فرهنگی را تا حد زیادی ردیابی کرد. وی هوش را عبارت از حالت تعادلی می‌داند که کلیه استعداد‌های سازشی از نوع حسی و حرکتی و نیروهای شناختی و اکتسابی و همچنین کلیه تبادلات جذبی و انطباقی که بین جسم و محیط صورت می‌گیرد (پیاژه<sup>۳</sup>، ۱۳۵۷: ۳۷).

تأکید بر عناصری نظیر حالت تعادلی، نیروهای شناختی و تبادلات جذبی و انطباقی در تعریف هوش با فضای مفهومی هوش فرهنگی در ارتباط است (قاسمی و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۶).

از نظر پیاژه عمل کامل و اساسی هوش مستلزم سه مرحله اصلی است که عبارتند از:

۱- سؤال که متوجه تحقیق و پژوهش می‌گردد.

۲- فرضیه که راه حلها را از قبل پیش بینی می‌کند.

۳- ضبط یا کنترل که راه حلها را انتخاب می‌کند.

مراحل سه‌گانه‌ای که از نظر پیاژه هوش یک عمل کامل را به انجام می‌رساند با بحث‌های نظری درباره هوش فرهنگی مرتبط است. مرحله اول که با طرح پرسش تحقیقی و پژوهشی آغاز می‌شود با بحث مربوط به هوش انگیزشی ارتباط دارد. در واقع فردی که از هوش انگیزشی بالایی برخوردار است همواره پرسش‌های متعددی را درباره فرهنگ سایر گروه‌های اجتماعی مطرح می‌کند و از طرق مختلف به دنبال گردآوری اطلاعات برای پاسخگویی به دغدغه‌های ذهنی خود در این باره است. آنچه که پیاژه به نام فرضیه یا راه‌حل‌های پیش‌بینی شده از قبل عنوان می‌کند با هوش فرهنگی فراشناختی مرتبط است. در این مرحله فرد دارای پرسش درباره سایر فرهنگ‌ها، با آگاهی نسبت به فرآیند شناخت و مخاطراتی که عقاید قالبی در راه شناخت واقعی ایجاد می‌کند فرضیه‌هایی را طرح کرده و بدنبال فهم درستی یا نادرستی آنهاست بدون آنکه بخواهد باورهای اولیه خود را به هر نحو که شده تأیید کند. مرحله سوم نیز که انتخاب راه‌حل‌هاست که با هوش فرهنگی شناختی و رفتاری مرتبط است. در این مرحله است که پس از آزمون فرضیه، برداشش فرد از فرهنگ سایر گروه‌ها افزوده

<sup>۱</sup> - Cavanaugh

<sup>۲</sup> - Gooderham

<sup>۳</sup> - Piaget, J.

شده و وی در می‌یابد که چه رفتاری در یک موقعیت خاص و در ارتباط با یک فرهنگ ویژه می‌تواند اثربخش‌تر باشد (قاسمی و همکاران: ۳۶-۳۷).

این دو واژه (هوش و فرهنگ) از آن جهت با هم به کار گرفته شده‌اند که یک رابطه معنی‌داری با هم دارند، همان‌گونه که فرد در رویارویی با فرهنگی متفاوت از فرهنگ خود، هوشمندانه درصدد است که عناصر آن فرهنگ را همان‌گونه که در آن تعریف و تبیین شده دریابد، پس می‌تواند رفتار خود را در خلال تجربه بین-فرهنگی سازگار کند. به عبارت دیگر، هوش فرهنگی در واقع توانایی است که به فرد کمک می‌کند فهم بین‌فرهنگی‌اش را افزایش دهد. البته این مفهوم به این معنا نیست که تفاوت‌های فرهنگی نادیده انگاشته شود بلکه بدین معنی است که در موقعیت‌های متفاوت فرهنگی چگونه می‌توان هوشمندانه رفتار کرد (ادیب‌راد، ۲، ۱۳۸۶).

بر اساس تعریف ایرلی و انگ، هوش فرهنگی متفاوت از هوش اجتماعی و عاطفی است. افراد زیادی با داشتن (IQ) بالا و مهارت‌های اجتماعی مناسب، در تعاملات بین‌المللی شکست می‌خورند که، علت اصلی آن پایین بودن هوش فرهنگی می‌باشد (استنبرگ، ۱۹۹۹).

#### ۲-۱-۵- رفتار فرهنگی:

همانند آنچه در کوه یخی مشاهده می‌شود، تنها برخی از رفتارهایی که یک فرهنگ را تشکیل می‌دهند، آشکار است. روش رانندگی مردم، واحد پول ملی و نمادهای مذهبی اجزای آشکار و نشانه‌های ملموس از تفاوت‌های فرهنگی است که قابل مشاهده و شناخت است. اما، مهم‌ترین اجزاء فرهنگ یعنی افکار، ارزش‌ها و مفروضاتی که در پس سطح ملموس قرار دارند به سادگی اجزای دیگر، قابل مشاهده و درک نیستند. به عبارت دیگر در زیر سطح یک فرهنگ باورها، ارزش‌ها و فرضیاتی وجود دارد که محرک رفتار است. بدین ترتیب تفاوت‌های عمیقی میان مردم وجود دارد که بسیاری از آنها مربوط به رفتار فرهنگی است (علایی، ۹۸، ۱۳۹۲).

#### ۲-۱-۶- بررسی تفاوت‌های فرهنگی:

انسان‌شناسان دریافته‌اند زمانی که تعاملی صورت می‌گیرد که آنرا درک نمی‌کنیم، افراد تمایل دارند دیگران را غیرعادی، غیر طبیعی یا نادرست تفسیر کنند. آگاهی از تفاوت‌های فرهنگی و تشخیص تفاوت‌های فرهنگی، اولین گامی است که به سوی درک یکدیگر و ایجاد محیط کاری مثبت برمی‌داریم. از این تفاوت‌ها باید برای ایجاد چالش در فرضیات خود در مورد راه درست انجام کارها استفاده کرد و به عنوان یک شانس به منظور یادگیری راه‌های جدید برای حل مسایل بهره برد (ابزری و همکاران، ۵۳، ۱۳۸۹).

آنچه که باید در تفاوت‌های فرهنگی مورد توجه قرارگیرد به قرار زیر است: سیستم‌های ارزشی ممکن است متفاوت باشند، ولی هیچ فرهنگی بهتر یا درست‌تر از دیگری نیست. تفاوت‌ها به طور اتوماتیک و همیشه منفی

نیستند، و هدف ما درک این امر است که چگونه افراد دیگر جهان را می‌بینیم و یادگیری اینکه چگونه علی‌رغم این تفاوت‌ها با آنها ارتباط برقرار می‌کنیم. نباید در مورد افراد دیگر تنها بر اساس یک بعد فرهنگی قضاوت کنیم (مانند نژاد، سن و...). ما اغلب به دلیل ناآشنایی‌مان با دیدگاه‌های فرهنگی دیگر، تفاوت را منفی تلقی می‌کنیم. زمانی که آگاهی خود را افزایش دهیم، می‌توانیم انتظار داشته باشیم که دیگران دارای دیدگاه‌های خودشان هستند. به منظور درک فردی از فرهنگ دیگر، نیاز داریم که بفهمیم چگونه آنها دنیای خود را در ارتباط با چهار عنصر (زمان، فرد، محیط و فلسفه) یا سه P فرهنگ (نظر و دیدگاه Perspective، عمل Practice و محصول Product) مشاهده می‌کنند. و بهترین راه درک هر فرهنگی در ابتدا، کشف و درک فرهنگ خودمان است (لیور مور، ۲۰۰۹).

پس هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط‌های کاری متنوع دارد. برخی از جنبه‌های آشکار فرهنگ عبارتند از هنر، موسیقی، سبک رفتاری که شبیه بخش‌های چالش برانگیز فرهنگ پنهان است کسی که دارای هوش فرهنگی بالایی است می‌تواند از شباهت‌ها به نحو صحیح استفاده نموده و تفاوت‌ها را در راستای موفقیت‌ها بکار گیرد. این افراد قادرند به آسانی اختلاف‌ها را رفع نموده و نوعی سینرژی (هم‌افزایی) فرهنگی را به وجود آورند. سینرژی نوعی هم‌افزایی برای حل مسایل، کسب دیدگاه‌های نوین و افزایش علاقه مندی‌ها و تنوعات مختلف در درون فضای کاری می‌باشد (انگ و ریو، ۲۰۰۵، به نقل از شمس، ۱۳۹۰).

#### ۲-۱-۷- ناکامی میان فرهنگی :

بسیاری از ما در موقعیت‌های میان فرهنگی به شیوه‌های مختلفی شکست می‌خوریم از جمله؛

\*-عدم آگاهی از خصوصیات و جهت‌گیری‌های فرهنگ خودی؛

\*-احساس ترس، خطر و ناراحتی در تعامل با افرادی که از فرهنگ متفاوتی برخوردار هستند؛

\*-عدم توانایی درک یا تشریح رفتار کسانی که از فرهنگ متفاوتی برخوردار هستند؛

\*-عدم امکان انتقال دانش یک فرهنگ به فرهنگ دیگر؛

\*-عدم درک تاثیر جهت‌گیری فرهنگی بر رفتار؛ بخش عمده‌ای از رفتار ما به واسطه فرهنگ سازماندهی می‌شود که غالباً از این تاثیر ناآگاه هستیم.

\*-عدم توانایی سازگاری با کار و زندگی در فرهنگ دیگر؛