

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

## مشور اخلاق پژوهش

یادری از خداوند جهان و معتقد به این که عالم صغیر خداست و همواره مایه بر اعمال انسان در مظهر پس داشت تمام پند و دانش پژوهش و فکر را بهت جایگاه دانشگاه و فضای فرهنگ و تمدن بشری، دانشمندان و اصحاب هدایت علمی

و صدای دانشگاه آزاد اسلامی مشهدی که در این اصول زیر را به تمام غایت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از حرکت پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهندگان (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل باکیت دای و سنوسی: تمهید رعایت کامل حقوق دای و سنوسی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تمهید رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن منافع کشور و کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تمهید اجتناب از حرکت جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رادوری: تمهید صیانت از اسرار و اطلاعات مربوطه افراد، سازمان ها، کشور و کلیه افراد و نهاد های مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل التزام: تمهید رعایت حریم و حرمت اداء انجام تحقیقات و رعایت جانب دانه و خود داری از حرکت حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تمهید رواج دانش و امانت نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشمندان به غیر از مولودی که منافع قانونی دارد.
- ۹- اصل برکت: التزام به برکت جویی از حرکت رخنه غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شایه های غیر علمی می آید.



**دانشگاه آزاد اسلامی**  
**واحد تهران مرکزی**  
**دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه علوم تربیتی**  
**پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)**  
**گرایش: مدیریت آموزشی**

**عنوان:**

بررسی رابطه بین هوش فرهنگی  
با مهارت های ارتباطی پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران

**استاد راهنما:**

دکتر مصطفی عسکریان

**استاد مشاور:**

دکتر ناصر مولانا

**پژوهشگر:**

مریم رحمانی

**بهار ۱۳۹۴**

به یاد سرپرستار عشق

تقدیم

به بزرگ بانوی پرستار تاریخ، شکوه و اسوه ی صبر و مهربانی.....

آنکه از لحظه لحظه ی غم ، عشق آفرید.....

آنکه نوازش های مادرانه اش در خرابه های تباهی و نیستی آرامشی  
جاودانه را ایجاد کرد.....

آنکه وصلای دردهایش تسکین دردهای کودکان بود و تبسم نگاهش  
مرهم دردهای غریبانه.....

و تقدیم

به پرستاران همیشگی زندگی ام ..... پدر و مادر

عزیزم

حمد و سپاس

پروردگار عالمیان را که صانع جهان است و تعالی همت از اوست.  
بدون همراهی او قدم از پی قدم نتوان گذاشت و نفس برآمده را نتوان  
فرو گذاشت.

با قدردانی

از خلق او که یاری گراست از جانب او

با تقدیر

از راهنمایی های اساتید گرانقدر ، دکتر عسکریان -دکتر مولانا

با تشکر

از همراهی خانواده ، خاصه کمک بی منت خواهرم فاطمه

## تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب **مریم رحمانی** دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۹۱۰۸۶۲۹۵۰ در رشته **علوم تربیتی- مدیریت آموزشی** که در تاریخ ۱۳۹۴/۲/۲۲ از پایان نامه خود تحت عنوان: **بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با مهارت های ارتباطی پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران** با کسب نمره ۱۸ و درجه عالی دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- ۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در موارد که دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.
- ۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- ۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- ۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضا

بسمه تعالی

در تاریخ ۱۳۹۴/۲/۲۲

دانشجوی کارشناسی ارشد **مریم رحمانی** از پایان نامه ی خود دفاع نموده وبانمره ۱۸ بحروف هیجده و با درجه عالی مورد تصویب قرار گرفت .

امضا استاد راهنما

بسمه تعالی

دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی

(این چکیده به منظور چاپ در پژوهش نامه دانشگاه تهیه شده است)

نام واحد دانشگاهی: تهران مرکزی	کد واحد: ۱۰۱	کد شناسایی پایان نامه: ۱۰۱۲۱۲۱۲۹۳۱۰۱۰
عنوان پایان نامه: بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با مهارت های ارتباطی پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران		
نام و نام خانوادگی دانشجو: مریم رحمانی	تاریخ شروع پایان نامه: ۱۳۹۳/۲/۱	
شماره دانشجویی: ۹۱۰۸۶۲۹۵۰	تاریخ اتمام پایان نامه: ۱۳۹۴/۲/۲۲	
رشته تحصیلی: مدیریت آموزشی		
استاد راهنما: دکتر مصطفی عسکریان		
استاد مشاور: دکتر ناصر مولانا		
<b>چکیده</b>		
<p>هوش فرهنگی در واقع تعریف هوش در عرصه فرهنگ است و مهم ترین ابزاری است که می تواند برای مواجهه مناسب با موقعیت های چند فرهنگی به کار گرفته شود و سرعت در سازگاری با موقعیت های جدید و راحت تر عمل کردن با توجه به شرایط محیطی را فراهم می کند. هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با مهارت های ارتباطی پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران بوده است. روش پژوهش با توجه به ماهیت تحقیق، توصیفی- همبستگی از نوع پیش بینی و اکتشافی می باشد. نمونه آماری شامل ۵۰۷ نفر از پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران بوده که ۳۳۸ نفر زن و ۱۶۹ نفر مرد از طریق نمونه گیری خوشه ای تصادفی ساده انتخاب شده است. ضریب پایایی پرسشنامه ها برای متغیر هوش فرهنگی ۰/۸۸ و برای متغیر مهارت ارتباطی ۰/۶۸ برآورد شده است. تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی و از طریق نرم افزار SPSS ۱۹ انجام پذیرفته است. یافته های پژوهش نشان می دهد که همبستگی مثبت و معناداری بین هوش فرهنگی و مهارت های ارتباطی وجود دارد و از لحاظ شدت همبستگی بین مولفه های هوش فرهنگی و مهارت های ارتباطی از بیشترین به کمترین شامل فراشناختی، انگیزشی، رفتاری، شناختی بود.</p> <p>واژگان کلیدی: هوش فرهنگی، ابعاد هوش فرهنگی، مهارت های ارتباطی</p>		

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه مناسب است  تاریخ و امضاء:

مناسب نیست



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات پژوهش
۲	مقدمه.....
۵	۱-۱. بیان مساله تحقیق.....
۶	۲-۱. اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن.....
۷	۳-۱. هدف های تحقیق.....
۷	۱-۳-۱. هدف کلی.....
۷	۲-۳-۱. اهداف جزئی.....
۸	۳-۳-۱. اهداف جانبی.....
۹	۴-۱. سوال های تحقیق.....
۹	۱-۴-۱. سوال کلی.....
۹	۲-۴-۱. سوال های فرعی.....
۱۰	۳-۴-۱. سوالات جانبی.....
۱۱	۵-۱. تعاریف متغیرها.....
۱۱	۱-۵-۱. تعاریف مفهومی.....
۱۲	۲-۵-۱. تعاریف عملیاتی.....
	فصل دوم: سابقه موضوع تحقیق (ادبیات و مبانی نظری و پیشینه تحقیقاتی)
۱۶	مقدمه.....
۱۶	الف) مبانی نظری پژوهش.....
۱۶	۱-۲. مبانی نظری هوش فرهنگی.....
۱۶	۱-۱-۲. فرهنگ.....
۱۹	۲-۱-۲. هوش.....
۲۰	۱-۲-۱-۲. انواع هوش.....
۲۲	۲-۲-۱-۲. دیدگاه های مربوط به هوش.....
۲۳	۳-۲-۱-۲. نظریه هوش های چند گانه هاوارد گاردنر.....
۲۶	۳-۱-۲. هوش فرهنگی.....

۳۲	.....۴-۱-۲. اهمیت مطالعه هوش فرهنگی
۳۳	.....۵-۱-۲. عناصر هوش فرهنگی
۳۳	.....۶-۱-۲. ابعاد هوش فرهنگی از دیدگاه صاحب نظران هوش فرهنگی
۳۵	.....۱-۶-۱-۲. مولفه شناختی
۳۷	.....۲-۶-۱-۲. مولفه انگیزشی
۴۰	.....۳-۶-۱-۲. مولفه فرا شناختی
۴۱	.....۴-۶-۱-۲. بعد رفتاری
۴۵	.....۷-۱-۲. انواع شخصیت ها در هوش فرهنگی
۴۷	.....۸-۱-۲. مراحل رشد و توسعه هوش فرهنگی
۴۸	.....۹-۱-۲. تقویت هوش فرهنگی
۴۹	.....۱۰-۱-۲. مزایای هوش فرهنگی
۵۱	.....۱۱-۱-۲. تعاملات و ارتباطات میان فرهنگی
۵۲	.....۱۲-۱-۲. نقش هوش فرهنگی در تعاملات بین فرهنگی
۵۲	.....۱-۱۲-۱-۲. هوش فرهنگی و نژاد پرستی
۵۲	.....۲-۱۲-۱-۲. هوش فرهنگی و سازگاری
۵۳	.....۳-۱۲-۱-۲. هوش فرهنگی و سازش شغلی
۵۳	.....۴-۱۲-۱-۲. هوش فرهنگی و تحمل تفاوت ها
۵۴	.....۱۳-۱-۲. مدل های هوش فرهنگی
۵۴	.....۱-۱۳-۱-۲. الگوی مراحل شش گانه ی ارلی و ماساکوفسکی
۵۵	.....۲-۱۳-۱-۲. الگوی قواعد مشارکت توماس و اینکسون
۵۶	.....۳-۱۳-۱-۲. الگوی حلقه های سه گانه ی باووک و همکاران
۵۷	.....۲-۲. مبانی نظری مهارت های ارتباطی
۵۷	.....۱-۲-۲. ارتباطات
۵۸	.....۲-۲-۲. فرایند ارتباطات
۵۹	.....۳-۲-۲. روش های برقراری ارتباطات
۵۹	.....۱-۳-۲-۲. ارتباط کلامی
۶۰	.....۲-۳-۲-۲. ارتباط غیرکلامی
۶۱	.....۴-۲-۲. سطوح ارتباطات

- ۶۱ ..... ۵-۲-۲ ویژگی های ارتباطات
- ۶۲ ..... ۶-۲-۲ ضرورت و اهمیت ارتباط
- ۶۴ ..... ۷-۲-۲ انواع ارتباطات
- ۶۴ ..... ۱-۷-۲-۲ ارتباطات درون فردی
- ۶۵ ..... ۲-۷-۲-۲ ارتباط بین فردی
- ۶۵ ..... ۳-۷-۲-۲ ارتباط جمعی
- ۶۵ ..... ۸-۲-۲ راه های رسیدن به ارتباط موثر
- ۶۶ ..... ۹-۲-۲ موانع رسیدن به ارتباط موثر
- ۶۸ ..... ۱۰-۲-۲ مهارت های ارتباطی
- ۷۰ ..... ۱۱-۲-۲ ابعاد مهارت های ارتباطی از نظر بارتون
- ۷۰ ..... ۱-۱۱-۲-۲ مهارت های کلامی
- ۷۲ ..... ۲-۱۱-۲-۲ مهارت بازخورد
- ۷۳ ..... ۳-۱۱-۲-۲ مهارت شنود موثر
- ۷۶ ..... ۱۲-۲-۲ موضع گیریهای نظری در قلمرو ارتباط
- ۷۶ ..... ۱-۱۲-۲-۲ ارتباط از دیدگاه روان کاوی
- ۷۷ ..... ۲-۱۲-۲-۲ ارتباط از دیدگاه آدلر
- ۷۷ ..... ۳-۱۲-۲-۲ ارتباط از دیدگاه وجودی
- ۷۸ ..... ۴-۱۲-۲-۲ ارتباط از دیدگاه گشتالت
- ۷۸ ..... ۵-۱۲-۲-۲ ارتباط از دیدگاه واتزویک
- ۷۹ ..... ۶-۱۲-۲-۲ ارتباط از دیدگاه شفلین و برودیسیل
- ۷۹ ..... ۷-۱۲-۲-۲ ارتباط از دیدگاه اریک برن
- ۸۰ ..... ۸-۱۲-۲-۲ ارتباط از دیدگاه شناختی
- ۸۰ ..... ۱۳-۲-۲ مدل های ارتباطی
- ۸۱ ..... ۱-۱۳-۲-۲ مدل لاسول
- ۸۲ ..... ۲-۱۳-۲-۲ مدل برلو
- ۸۳ ..... ۳-۱۳-۲-۲ مدل کلود شانون و وان ویور
- ۸۳ ..... ۴-۱۳-۲-۲ مدل شرام
- ۸۴ ..... (ب) پیشینه پژوهش

۳-۲. پیشینه هوش فرهنگی.....	۸۴
۱-۳-۲. تحقیقات انجام شده در داخل کشور.....	۸۴
۲-۳-۲. تحقیقات در خارج از کشور.....	۸۸
۴-۲. پیشینه مهارت های ارتباطی.....	۹۰
۱-۴-۲. تحقیقات انجام شده در داخل کشور.....	۹۰
۲-۴-۲. تحقیقات انجام شده در خارج از کشور.....	۹۲
۵-۲. مدل مفهومی تحقیق.....	۹۴
۶-۲. نتیجه گیری.....	۹۴

#### فصل سوم: روش اجرای تحقیق

مقدمه.....	۱۰۰
۱-۳. روش تحقیق.....	۱۰۰
۲-۳. متغیرهای تحقیق.....	۱۰۱
۳-۳. جامعه آماری.....	۱۰۱
۴-۳. حجم نمونه و روش تعیین آن.....	۱۰۲
۱-۴-۳. نمونه آماری.....	۱۰۲
۲-۴-۳. روش نمونه گیری.....	۱۰۳
۵-۳. ابزار اندازه گیری اطلاعات.....	۱۰۴
۶-۳. روایی (اعتبار).....	۱۰۵
۷-۳. پایایی.....	۱۰۶
۱-۷-۳. روش آلفای کرونباخ.....	۱۰۶
۸-۳. توصیف آماری داده ها و تحلیل استنباطی آن ها (روشهای آماری).....	۱۰۷
۱-۸-۳. روشهای آمار توصیفی.....	۱۰۷
۲-۸-۳. روشهای آمار استنباطی.....	۱۰۷

#### فصل چهارم: توصیف و استنباط آماری داده ها

مقدمه.....	۱۱۰
۱-۴. توصیف آماری داده ها.....	۱۱۱
۱-۱-۴. توصیف جمعیت نمونه شرکت کننده در تحقیق.....	۱۱۱
۲-۱-۴. توصیف متغیرهای تحقیق.....	۱۱۴

- ۱۲۰.....۴-۱-۲-۱-۲ توصیف نمره کل هوش فرهنگی.....
- ۱۲۱.....۴-۱-۲-۱-۳ توصیف مولفه های هوش فرهنگی.....
- ۱۲۱.....۴-۱-۲-۲-۲ توصیف گویه ها، نمره کل و مولفه های مهارت ارتباطی.....
- ۱۲۱.....۴-۱-۲-۲-۱-۲ توصیف گویه های سازنده مهارت ارتباطی.....
- ۱۲۷.....۴-۱-۲-۲-۲-۲ توصیف نمره کل و مولفه های مهارت ارتباطی.....
- ۱۲۷.....۴-۲ آمار استنباطی.....
- ۱۲۸.....۴-۲-۱ بررسی توزیع داده ها.....
- ۱۲۹.....۴-۲-۲ آزمون فرضیه ها.....
- ۱۲۹.....۴-۲-۲-۱ رابطه بین هوش فرهنگی و مهارت های ارتباطی.....
- ۱۲۹.....۴-۲-۲-۱-۱ سوال اصلی اول.....
- ۱۳۰.....۴-۲-۲-۲-۱ سوال فرعی اول.....
- ۱۳۱.....۴-۲-۲-۳-۱ سوال فرعی دوم.....
- ۱۳۲.....۴-۲-۲-۱-۴ سوال فرعی سوم.....
- ۱۳۳.....۴-۲-۲-۵-۱ سوال فرعی چهارم.....
- ۱۳۳.....۴-۲-۲-۲-۲ تعیین اولویت های مولفه های هوش فرهنگی و مهارت های ارتباطی در پرستاران.....
- ۱۳۳.....۴-۲-۲-۲-۱ سوال فرعی پنجم.....
- ۱۳۵.....۴-۲-۲-۲-۲ سوال فرعی ششم.....
- ۱۳۷.....۴-۲-۲-۳-۱ مقایسه هوش فرهنگی بین زنان و مردان.....
- ۱۳۷.....۴-۲-۲-۳-۱-۱ سوال جانبی اول.....
- ۱۳۸.....۴-۲-۲-۳-۲ مقایسه مهارت های ارتباطی بین زنان و مردان.....
- ۱۳۸.....۴-۲-۲-۳-۱-۲ سوال جانبی دوم.....
- ۱۳۹.....۴-۲-۲-۳-۳ مقایسه هوش فرهنگی بین سطوح تحصیلی مختلف.....
- ۱۳۹.....۴-۲-۲-۳-۳-۱ سوال جانبی سوم.....
- ۱۴۰.....۴-۲-۲-۳-۴ مقایسه مهارت های ارتباطی بین سطوح تحصیلی مختلف.....
- ۱۴۰.....۴-۲-۲-۳-۴-۱ سوال جانبی چهارم.....
- ۱۴۱.....۴-۲-۲-۳-۵ مقایسه هوش فرهنگی بین سابقه خدمت مختلف.....
- ۱۴۱.....۴-۲-۲-۳-۵-۱ سوال جانبی پنجم.....
- ۱۴۲.....۴-۲-۲-۳-۶ مقایسه مهارت های ارتباطی بین سابقه خدمت مختلف.....

- ۱۴۲.....۴-۲-۲-۳-۶-۱ سوال جانبی ششم.....
- ۱۴۳.....۴-۲-۲-۳-۷ مقایسه هوش فرهنگی بین گروه سنی مختلف.....
- ۱۴۳.....۴-۲-۲-۳-۷-۱ سوال جانبی هفتم.....
- ۱۴۴.....۴-۲-۲-۳-۸ مقایسه مهارت های ارتباطی بین گروه سنی مختلف.....
- ۱۴۴.....۴-۲-۲-۳-۸-۱ سوال جانبی هشتم.....
- ۳-۴. بررسی رگرسیون خطی چندگانه به منظور بررسی تاثیر مولفه های هوش فرهنگی بر مهارت  
ارتباطی.....
- ۱۴۵.....
- ۴-۴. برآزش مدل (تحلیل تبیین اثر مولفه های هوش فرهنگی بر مهارت های ارتباطی).....
- ۱۴۷..... فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها
- ۱۵۰..... مقدمه.....
- ۱۵۰..... ۱-۵. خلاصه پژوهش.....
- ۱۵۳..... ۲-۵. نتیجه گیری کلی.....
- ۱۵۳..... ۳-۵. نتیجه گیری به تفکیک سوال های پژوهش.....
- ۱۵۳..... ۱-۳-۵. سوال اصلی.....
- ۱۵۵..... ۲-۳-۵. سوال های فرعی.....
- ۱۵۵..... ۱-۲-۳-۵. سوال فرعی اول.....
- ۱۵۶..... ۲-۲-۳-۵. سوال فرعی دوم.....
- ۱۵۷..... ۳-۲-۳-۵. سوال فرعی سوم.....
- ۱۵۸..... ۴-۲-۳-۵. سوال فرعی چهارم.....
- ۱۵۹..... ۵-۲-۳-۵. سوال فرعی پنجم.....
- ۱۵۹..... ۶-۲-۳-۵. فرضیه فرعی ششم.....
- ۱۵۹..... ۳-۳-۵. سوال های جانبی.....
- ۱۵۹..... ۱-۳-۳-۵. سوال جانبی اول.....
- ۱۶۰..... ۲-۳-۳-۵. سوال جانبی دوم.....
- ۱۶۰..... ۳-۳-۳-۵. سوال جانبی سوم.....
- ۱۶۰..... ۴-۳-۳-۵. سوال جانبی چهارم.....
- ۱۶۱..... ۵-۳-۳-۵. سوال جانبی پنجم.....
- ۱۶۱..... ۶-۳-۳-۵. سوال جانبی ششم.....

- ۱۶۱.....سوال جانبی هفتم.۷-۳-۳-۵
- ۱۶۱.....سوال جانبی هشتم.۸-۳-۳-۵.
- ۱۶۲..... خلاصه نتایج پژوهش به تفکیک سوال ها
- ۱۶۳.....محدودیت های پژوهش
- ۱۶۳..... ۱-۵-۵. محدودیت های در اختیار پژوهشگر
- ۱۶۳..... ۲-۵-۵.محدودیت های خارج از کنترل پژوهشگر.
- ۱۶۴..... ۶-۵. پیشنهادهای پژوهش
- ۱۶۴..... ۱-۶-۵.پیشنهاد های مبتنی بر یافته های تحقیق
- ۱۶۵..... ۲-۶-۵.پیشنهاد هایی برای تحقیقات آینده
- ۱۶۶..... منابع و مأخذ

## فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۱۰۲.....	جدول (۱-۳) جامعه آماری به تفکیک جنسیت و بیمارستان ها.....
۱۰۳.....	جدول (۲-۳).....
۱۰۵.....	جدول (۳-۳) توزیع سئوالات مربوط به هر مولفه در پرسشنامه هوش فرهنگی.....
۱۰۵.....	جدول (۴-۳) توزیع سئوالات مربوط به هر مولفه در پرسشنامه مهارت های ارتباطی.....
۱۰۷.....	جدول (۵-۳) ضریب آلفا برای هر یک از مولفه های هوش فرهنگی.....
۱۰۷.....	جدول (۶-۳) ضریب آلفا برای متغیر مهارت های ارتباطی.....
۱۱۱.....	جدول (۱-۴).....
۱۱۲.....	جدول (۲-۴).....
۱۱۳.....	جدول (۳-۴).....
۱۱۴.....	جدول (۴-۴).....
۱۲۰.....	جدول (۵-۴).....
۱۲۰.....	جدول (۶-۴).....
۱۲۱.....	جدول (۷-۴).....
۱۲۷.....	جدول (۸-۴).....
۱۲۷.....	جدول (۹-۴).....
۱۲۹.....	جدول (۱۰-۴).....
۱۳۰.....	جدول (۱۱-۴).....
۱۳۴.....	جدول (۱۲-۴).....
۱۳۵.....	جدول (۱۳-۴).....
۱۳۶.....	جدول (۱۴-۴).....
۱۳۷.....	جدول (۱۵-۴).....
۱۳۸.....	جدول (۱۶-۴).....
۱۳۹.....	جدول (۱۷-۴).....
۱۴۰.....	جدول (۱۸-۴).....
۱۴۱.....	جدول (۱۹-۴).....



۱۴۲.....	جدول ( ۴-۲۰).....
۱۴۳.....	جدول ( ۴-۲۱).....
۱۴۴.....	جدول ( ۴-۲۲).....
۱۴۵.....	جدول ( ۴-۲۳).....
۱۴۷.....	جدول ( ۴-۲۴).....
۱۴۷.....	جدول ( ۴-۲۵).....
۱۶۲.....	جدول ( ۵-۱) خلاصه نتایج پژوهش به تفکیک فرضیه ها.....

## فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۴۵	(شکل شماره ۱-۲).....
۵۸	(شکل ۱-۲) الگوی ساده فرایند ارتباطات.....
۸۳	(شکل ۲-۲) مدل ارتباطی شانون و ویورر (۱۹۷۰).....
۹۴	شکل (۳-۲) (مدل مفهومی تحقیق).....
۱۴۸	شکل (۱-۴).....

# فصل اول

## کلیات پژوهش

## مقدمه

واقعیتی که به طور چشمگیر محیط را برای تمام افراد درگیر کسب و کار در سراسر جهان تغییر می دهد جهانی شدن است و اساس آن، تعامل با افرادی است که از نظر فرهنگی متفاوت هستند. ایران نیز از جمله کشورهایی است که علاوه بر واقع شدن در این مسیر، در داخل مرزهای ملی خود نیز از تنوع قومیتی برخوردار است به نحوی که هر یک از اقوام ایرانی نیز از هویت فرهنگی خاص و متمایز از هم برخوردار هستند. عواملی که یک خرده فرهنگ را از فرهنگ های دیگر متمایز می کند عبارتند از نحوه گویش، تکیه کلام، اصطلاحات، ارزش گذاری ها، شکل پوشاک، رفتارها، زیبایی شناسی، تفریحات و فعالیت ها و پسندهای هنری که شامل موسیقی و شعر و آواز و سینما و ... نیز می شود. خرده فرهنگ ممکن است در تعارض یا تعامل با فرهنگ مسلط و حتی در پاره ای موارد مستقل از آن باشد ولی در هر حال مهم ترین وظیفه ای که برای خود می شناسد حراست و سواس آمیز از هویت جمعی و فرقه ای خویش است (قره باغی، ۱۳۸۳)

در شرایط کاری کنونی تنوع و جهانی سازی به صورت فزاینده ای در حال رشد است و تعامل با کشورهای دیگر که فرهنگ های متفاوتی دارند گریزناپذیر است. این واقعیت سبب پویایی فراوان روابط در محیط های چند فرهنگی شده است به نحوی که تفاوت در زبان، قومیت و بسیاری خصوصیات دیگر می تواند به عنوان منابع تعارض بالقوه ظهور کند و در صورت نبود درک صحیح، توسعه روابط کاری مناسب را با مشکل مواجه سازد (مشبکی، ۱۳۸۷)

بی شک قرن ۲۱ را می توان دوران احیاء ارزش های منابع انسانی نامید اکنون دیگر تنها در خارج از مرزهای یک کشور نیست که به فرهنگ های متنوع برمی خوریم، بلکه فرهنگ متنوع در همه جا، در بنگاه ها، در حرفه های گوناگون و در مناطق مختلف دیده می شود (خاشعی و مستمع، ۱۳۹۰)