

آشنایی با هوش فرهنگی

قادر ستفا، براد دانشجویان مدیریت و روانشناسی

مؤلف:

زینب رستمی

سرشناسه : رستمی، زینب، ۱۳۶۲ -
 عنوان و نام پدیدآور : آشنایی با هوش فرهنگی قابل استفاده برای دانشجویان
 مدیریت و روانشناسی / تألیف زینب رستمی.
 مشخصات نشر : بخنورد: در قلم، ۱۳۹۵.
 مشخصات ظاهری : ۸۸ ص.؛ مصور.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۲۲۵-۱۶-۴ ریال ۱۵۰۰۰۰
 وضعیت فهرست نویسی : فیا
 یادداشت : کتابنامه: ص. ۸۲ - ۸۸.
 موضوع : هوش فرهنگی
 موضوع : Cultural intelligence
 موضوع : آگاهی فرهنگی
 موضوع : Cultural awareness
 موضوع : فرهنگ سازمانی
 موضوع : Corporate culture
 رده بندی کنگره ۵۵۹ ۱۲ ۵۵ HM۶۲۱
 رده بندی ۳۰۶
 شماره کتابشناسی ملی ۵۸۱۹۰۵۸

آشنایی با هوش فرهنگی

تألیف: زینب رستمی

صفحه آرای و جلد: انتشارات در قلم (حمید رضا زاده)

ناشر: انتشارات در قلم

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۲۲۵-۱۶-۴

نوبت چاپ: اول

تاریخ چاپ: ۱۳۹۵

تیراژ: ۱۰۰۰

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان



۰۹۳۵۳۴۶۳۹۱۴

Dor.Ghalam.Pub@gmail.com

فهرست مطالب

۷	مقدمه
۱۰	فرهنگ
۱۴	فرهنگ سازمانی
۱۶	تنوع فرهنگی
۱۷	مزایای تنوع فرهنگی
۱۸	خصوصیات ایران چنانچه فرهنگی
۱۹	الگوی عملیاتی توسعه و تحول فرهنگی
۲۰	مهارت‌های ده گانه مدیران فرهنگ برای توسعه و تحول فرهنگی
۲۰	مهارت تفکر استراتژیک فرهنگی
۲۲	مهارت مدیریت تنوع فرهنگی
۲۳	مهارت هوش فرهنگی
۲۴	مهارت رهبری فرهنگی
۲۵	مهارت فضا سازی فرهنگی
۲۵	مهارت کسب و کار فرهنگی
۲۶	مهارت مدیریت جهانی شدن فرهنگی در بعد ملی
۲۸	مهارت تحلیل فرهنگی
۲۹	مهارت انسجام سازی فرهنگی
۲۹	مهارت فنی و تکنولوژیکی
۳۰	تعریف هوش
۳۲	نظریه‌های هوش

- ۳۲ چارلز اسپرمن- هوش عمومی
- ۳۲ لوئیس تورستون- قابلیت‌های اولیه ذهن
- ۳۳ هاروارد گاردنر- هوش چندگانه
- ۳۳ رابرت استرنبرگ- نظریه سه وجهی هوش
- ۳۴ پیوندهایی بین تعاریف هوش و هوش فرهنگی
- ۳۸ مفهوم هوش فرهنگی
- ۴۸ راه کارهای ارتقاء هوش فرهنگی مدیران
- ۴۸ روش‌های ارتقاء هوش فرهنگی فراشناختی
- ۴۹ روش‌های ارتقاء هوش فرهنگی شناختی
- ۵۰ روش‌های ارتقاء هوش فرهنگی انگیزشی
- ۵۱ روش‌های ارتقاء هوش فرهنگی فیزی
- ۵۲ روش‌های عمومی ارتقاء هوش فرهنگی
- ۵۳ ارتباط هوش فرهنگی با مؤلفه‌های دین
- ۵۳ هوش فرهنگی و رهبری جهانی
- ۵۴ هوش فرهنگی و عملکرد فردی
- ۵۵ هوش فرهنگی و هوش عاطفی
- ۵۶ هوش فرهنگی و سازگاری
- ۵۷ هوش فرهنگی و سازش شغلی
- ۵۹ عناصر هوش فرهنگی توماس
- ۵۹ دانش درک اصول بنیادی تعاملات فرهنگی
- ۶۰ آگاهی

- توانایی رفتاری ۶۲
- مؤلفه‌های هوش فرهنگی انگ و ون دین ۶۲
- مؤلفه فراشناختی هوش فرهنگی (استراتژی) ۶۲
- مؤلفه شناختی هوش فرهنگی (دانش) ۶۳
- مؤلفه انگیزی ۶۴
- مؤلفه بناری ۶۵
- ابعاد هوش فرهنگی اول و موساکوفسکی ۶۶
- بعد شناختی (سر) ۶۶
- بعد احساسی - انگیزشی (ق ب) ۶۷
- بعد فیزیکی (بدن) ۶۹
- افزایش هوش فرهنگی ۷۰
- انواع شخصیت‌ها در هوش فرهنگی ۷۲
- تقویت هوش فرهنگی ۷۳
- الگوی مراحل شش گانه ازلبی و ماساکوفسکی ۷۴
- الگوی قواعد مشارکت توماس و اینکسون ۷۵
- الگوی حلقه‌های سه گانه باووک و همکاران ۷۷
- راه‌های توسعه مهارت‌های هوش فرهنگی ۸۰
- منابع فارسی ۸۲
- منابع انگلیسی ۸۶

بدون شک عصر حاضر را می‌توان دوران احیای ارزش‌های منابع انسانی نامید. بر این اساس ارزشمندترین دارایی هر سازمانی، نیروی انسانی آن سازمان تلقی شده و به عنوان محور توسعه یاد می‌شود. در فضای رنگارنگ کسب و کار امروزی، مدیر باید بتواند در میان انبوه عادات، باورها و اشاراتی که بیانگر ویژگی‌های کارکنان وی است، انتخاب کند. اکنون دیگر تنها در خارج از مرزهای یک کشور نیست که به فرهنگ‌های یک‌خانه برمی‌خوریم. فرهنگ بیگانه همه‌جا هست؛ در بنگاه‌ها، در حرفه‌های گوناگون و در مناطق مختلف. تعامل با افراد مستلزم درک و سازگاری است و به همین جهت در میان مهارت‌های مورد نیاز قرن بیست و یکم، توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ‌های مختلف و توانایی اداره ارتباطات بین فرهنگی بسیار حائز اهمیت است. برای این منظور، افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند. توانایی فرد برای تطبیق با ارزش‌ها، سنت‌ها و آداب و رسوم متفاوت از آنچه به آنها عادت کرده است و کار کردن در یک محیط متفاوت

فرهنگی، معرف هوش فرهنگی است (حسینی، ۱۳۹۳).

به رغم مدرنیزه شدن سریع دنیا، تغییر فرهنگ آهسته صورت می گیرد. برای آینده قابل پیش بینی تفاوت های فرهنگی به عنوان یک فاکتور کلیدی در تعاملات فردی باقی خواهد ماند. از آنجا که تعامل مؤثر با دیگران مهمترین بخش شغل یک مدیر است و کارکنان و مشتریان همواره پیشینه های فرهنگی متفاوتی را با خود به سازمان می آورند، در رفتار و منش افراد عجبین گردیده است، در چنین وضعیتی مدیر نمی تواند بی تفاوت نسبت به این فرهنگ ها، فرهنگ خود یا سازمان را حاکم کند. و بتواند بر پیش برد اهداف سازمانی و بهبود عملکرد خود گام های مؤثری بردارد. چرا که به دلیل عدم سازگاری بین کارکنان و اهداف سازمانی از یک سو و توجه نکردن به فرهنگ های متفاوت مشتریان از سوی دیگر سازمان را نه تنها در ارائه خدمات به مشتریان ناکام می گذارد بلکه سازمان را دچار تضاد و تعارض های درونی می کند. بنابراین یکی از مفاصل مهمی که برای سازگاری با فرهنگ های دیگر بایستی مورد توجه قرار گیرد هوش فرهنگی است.

با توجه به محیط متلاطم و پر رقابت امروز بسیاری از سازمان ها در قرن ۲۱ چند فرهنگی شده اند. 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 احساس می گردد.

بسیاری از سازمان های قرن حاضر چندفرهنگی هستند. محصولی که در یک

کشور طراحی می‌شود، شاید در ۱۰ کشور تولید شده و در بیش از ۱۰۰ کشور فروخته شود. این واقعیت سبب پویایی فراوان روابط در محیط‌های چندفرهنگی شده است، به نحوی که تفاوت در زبان، قومیت، سیاست‌ها و جنسیت، رنگ پوست، مذهب و فرهنگ می‌تواند به عنوان منابع تعارض بالقوه ظهور کند و در صورت نبود درک صحیح، توسعه روابط کاری مناسب را با مشکل مواجه کند (رحمانی و نهرانی پور، ۱۳۹۶: ۱).

در پیای امروز رشد روز افزون تنوع فرهنگی در محیط‌های کاری، باعث ایجاد عذرقه جدید در محیط کار به بررسی اثرات فرهنگ و تفاوت‌های فرهنگی و چالش‌های جدید، در که برای سازمان‌ها و رهبران و کارمندان به وجود آورده است، شده است. تحقیق و بررسی در رفتار سازمانی و روان شناسی، آشکار می‌کند که فرهنگ اعمال فرآیندها و پیامدهای سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بنابراین محققان برای بررسی و جستجوی بهترین ابزار فعالیت و اداره کردن محیط‌هایی که دارای تنوع فرهنگی هستند، هوش فرهنگی را معرفی کرده‌اند (مودی، ۲۰۰۷: ۱).

در جوامع چند فرهنگی ممکن است در زبان، نژاد، مذهب، سیاست، طبقه‌ی اجتماعی و حتی بسیاری از ویژگیهای دیگر تفاوت وجود داشته باشد. هوش فرهنگی برای ایجاد رابطه‌ی خوب کاری بین اعضای یک سازمان که در کنش

متقابل حرفه‌ای با هم هستند، لازم است (ارلی و آنگ، ۲۰۰۳). مهم‌ترین ویژگی هوش فرهنگی، تأمل در قضاوت، جمع‌آوری اطلاعات به حد کافی است که به افراد کمک می‌کند تا به خود فرصت دهند که به درک متقابلی از فرهنگ یکدیگر دست یابند.

بنابراین هوش فرهنگی به افراد کمک می‌کند که به نحو موثرتری تفاوت‌های درون و بین فرهنگی را کنترل و مدیریت نمایند. کسی که دارای هوش فرهنگی بسیار بالایی است، همواره فرهنگ را درک نموده و می‌داند همین حصارهاست که می‌توان رفتار ما و دیگران را چارچوب بندی نماید و همان است که می‌تواند نحوه فکر کردن و واکنش شان را در موقعیت‌های مختلف توجیه نماید. اما همین فرد قادر است این بندها را بر سر آرها را کاهش دهد (آنگ و ریو، ۲۰۰۵).

فرهنگ

در سازمان‌های امروزی محیط‌ها بسیار پیچیده و پویا شده‌اند. در این محیط پیچیده و پویا سازمان‌ها نیازمند بهره‌گیری هرچه بیشتر از مقایسه‌های بین فرهنگی است. هزاران تحقیق وجود دارد که هر کدام با کاربرد مجموعه‌ای از متغیرها به توضیح و پیش‌بینی رفتار پرداخته‌اند. مرور ادبیات تحقیقی، آشکار می‌سازد که فرهنگ تأثیر بسیار زیادی بر روی رفتار در بسیاری از محیط‌های سازمانی اعمال می‌کند و بنابراین قابلیت و ارزش مورد توجه قرار گرفتن در رفتار سازمانی

1 - Early, P.C., and Ang, S

2 - Reo.,ang

را دارد. قدم اول در پاسخگویی به چالش‌ها و مقتضیات فرهنگ، درک آن هم از نظر مفهومی و هم از نظر عملی می‌باشد. بنابراین قبل از مفهوم سازی و به تصویر کشیدن هوش فرهنگی، ما ابتدا معنی فرهنگ را ذکر می‌کنیم (مزدی، ۲۰۰۷: ۱۲-۱۳).

یکی از اولین تعاریف نسبتاً جامع از فرهنگ در سال ۱۸۷۱ توسط تیلور^۱ مردم شناس انگلیسی ارائه شده است. به نظر ایشان که فرهنگ عبارت است از مجموعه پیچید از علوم، دانش‌ها، هنرها، اعتقادات، قوانین و مقررات، آداب و رسوم، سنن‌ها و به طور خلاصه کلیه‌ی آموخته‌ها و عاداتی که یک انسان به عنوان عضو جامعه‌ی انسانی می‌کند (سوری، ۱۳۸۱: ۴۸).

رالف لینتون (۱۸۷۳-۱۹۵۳) در کتاب «زمینه فرهنگی و شخصیت» فرهنگ را، مجموعه کلی از رفتارها، آموخته شده انسان و اجزای آن که قابل قبول و انتقال بوسیله اعضای جامعه می‌باشد تعریف می‌کند (فکرمی، ۹۰).

کلاید کلاکهن و آلفرد کروبر^۲ (۱۹۵۱) انسان شناسان امریکایی در راه شناسایی مؤثر و مفید فرهنگ، تعریف‌های زیادی در کتابی به نام «فرهنگ بازینی انتقادی مفاهیم و تعریف» گردآوردند که آنها وانستند ۶ درک اصلی از فرهنگ را مشخص کنند:

- تعاریف توصیفی: فرهنگ هم چون یک کلیت - به نظر گرفته

1- Tylor, B

2- Ralf Linton

3- Kroeber, A. L. and Kluckhohn, C.

می‌شود، که در کل، زندگی اجتماعی را می‌سازد.

- تعاریف تاریخی: فرهنگ را میراثی که در طول از طریق نسل‌ها انتقال یافته است می‌سازد.

- اریف، هنجاری: اول، فرهنگ را نوعی قاعده یا راه و رسم زندگی که به الگوها و کنش انضمامی شکل داده است و هم بر نقش ارزش‌ها بدون ارجاع به رفتار تأکید دارد.

- تعاریف روان‌شناختی: بر نقش فرهنگ به مثابه حلال مشکلات تأکید می‌کنند. فرهنگ به مردم اجازه می‌دهد تا با یکدیگر مراد داشته باشند، آموزش ببینند، یا نیازهای مادی و عاطفی خود را برآورده سازند.

- تعاریف ساختاری: به روابط متقابل سازمان یافته و جنبه‌های تفکیک‌پذیر فرهنگ اشاره می‌کنند.

- تعاریف ژنتیکی: فرهنگ را با توجه به این که چگونگی هستی یافته تعریف می‌کنند. فرهنگ را محصول کنش متقابل انسان‌ها یا محمولات بین نسلی می‌دانند.

هافستد، فرهنگ را به عنوان «نرم افزار مغز» توصیف کرد. فرهنگ آموخته می‌شود، درونی می‌گردد و از نسلی به نسل دیگر منتقل می‌شود. فرهنگ دقیقاً ورای شناخت آگاهانه است که مشخص می‌نماید چگونه ما با دیگران ارتباط برقرار می‌کنیم. یک مکانیزم غیر محسوس که در ذهن‌های ما عمل می‌نماید

در تازه‌ترین تعریف، «فرهنگ» را «معرفت و شناخت» معرفی کرده‌اند که دارای ویژگی‌های بشری، اکتسابی و مشترک (بین یک یا چند گروه کوچک و بزرگ انسانی مثل سازمان) و نیز تحول‌پذیری و قابلیت انتقال از نسلی و جامعه‌ای به نسل و جامعه دیگر می‌باشد و با توجه به حوزه‌های گوناگون آن، دارای جلوه‌ها و مؤلفه‌های متفاوت و متنوعی است (اسدی، ۱۳۸۹: ۴۱).

بنابراین فرهنگ یعنی:

- معرفت مشترک و هنجار شده؛

- با قابلیت یادگیری، انتقال‌پذیری و تحول‌پذیری؛

- شامل مؤلفه‌های مادی و اجتماعی: نمادها، فناوری مادی و اجتماعی، ارزش‌ها، هنجارها،

- دارای کارکردهای عامی همانند: ایجاد ارتباط جمعی، ایجاد و حفظ

همبستگی و انسجام اجتماعی، هویت‌بخشی، اندگارسازی جامعه و تأمین

نیازهای زیستی انسان (همان).