

هوش فرهنگی مدیران و توسعه فعالیت‌های فرهنگی در دانشگاه

دکتر اسماعیل کاوسی

دکتری مدیریت و نامبردیسم، فری دو دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

میرزا علی

دانشجوی دکتری مدیریت و برنامه ریزی، مرکز علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

سرشناسه	کاوسی، اسماعیل، ۱۳۴۲-
عنوان و نام پدیدآور	هوش فرهنگی مدیران و توسعه فعالیت‌های فرهنگی در دانشگاه / اسماعیل کاوسی، محمد بیگدلی
مشخصات نشر	تهران: انتشارات سرگیس، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۳۸۹ ص.: مصور، جدول: ۵/۱۲×۲۱/۵ س.م.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۸۰۸۶-۱۵-۴
وضعیت فهرست نویسی	فیب
یادداشت	کتابنامه: ص. ۳۶۳ - ۳۸۹.
موضوع	هوش فرهنگی
موضوع	Cultural intelligence
موضوع	شخصیت و شغل
موضوع	Personality and occupation
موضوع	مدیران -- بهداشت روانی
موضوع	Executives -- Mental health
شناسه افزوده	بیگدلی، محمد، ۱۳۴۴-
رده‌بندی کنگره	۱۳۹۵۶۳۱H۴ / ۹۹۹هـ
رده‌بندی دیویی	۱۶
شماره کتابشناسی ملی	۴۴۲-۲۲۷



هوش فرهنگی مدیران و توسعه فعالیت‌های فرهنگی در دانشگاه انتشارات سرگیس

نویسنده: دکتر اسماعیل کاوسی، محمد بیگدلی

ناظر فنی چاپ: محمد محمدی

ناشر: سرگیس

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

بهاء: ۱۷۰۰۰ تومان

نوبت و سال چاپ: اول پاییز ۱۳۹۵

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۰۸۶-۱۵-۴

آدرس: میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان آذربایجان شرقی، پلاک ۱۲۸، طبقه ۱، واحد ۳

تلفن: ۰۲۱-۶۶۴۸۱۹۱۶ - همراه: ۰۱۳۶۲۸۹-۰۹۱۲

Email: Sargispress@gmail.com

هرگونه استفاده از جلد و متن کتاب (اعم از زیراکس، بازنویسی، ضبط کامپیوتری، تهیه CD) بدون اجازه کتبی ناشر و مؤلف ممنوع است و در صورت مشاهده از متخلفان به موجب بند ۵ از ماده ۲ قانون حمایت از مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

فهرست

۹	مقدمه
۱۵	هوش و توان آ
۸۷	هوش فرهنگی
۲۱۱	هوش تجاری
۲۴۳	فرهنگ و مدیریت امور فرهنگی
۲۸۹	دانشگاه، فرهنگ و توسعه
۳۳۳	نقش مدیران فرهنگی در ارتقاء یا تنزل فرهنگی
۳۶۱	منابع و مأخذ

پیشگفتار:

فرهنگ به عنوان یک پدیده پیچیده و فراگیر، در میان اقوام و ملل گوناگون تعریف مختلفی دارد. و ارتباطات میان فرهنگی به عنوان فرایند مبادله اندیشه‌ها، معانی و کالاهای فرهنگی میان مردمانی از فرهنگ‌های مختلف، بین آن دسته مردم اتفاق می‌افتد که ادراکات فرهنگی و سیستم‌های نمادینشان به اندازه کافی مجزا هستند هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط‌های کاری متنوع دارد. برخی از جنبه‌های فرهنگ را به راحتی می‌توان دید. عوامل آشکاری مثل هنر، موسیقی و سبک رفتاری از این دسته اند. اما بیشتر بخش‌های چالش برانگیز فرهنگ، پنهان است. شاید ارزش‌ها، انتظارات، نگرش‌ها و مفروضات عناصری از فرهنگ هستند که زیاد نمی‌شوند اما بر رفتار افراد موثرند. هوش فرهنگی به افراد اجازه می‌دهد تا مشخص دهند دیگران چگونه فکر می‌کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می‌دهند، در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش و به افراد قدرت و تأثیریت نسبی فرهنگی می‌دهد. هوش فرهنگی قابلیت فردی است که سبب می‌شود افراد در موقعیت‌های متنوع فرهنگی به نحوی اثر بخش عمل نمایند و از بروز پدیده شوک فرهنگی در مواجهه با فرهنگ ناآشنا و بیگانه جلوگیری می‌کند. در این کتاب در راستای تبیین نقش هوش فرهنگی در توسعه

فعالیت‌های فرهنگی در دانشگاه، در بخش نخست انواع هوش مطرح و در
بخش دوم جایگاه مدیران فرهنگی تشریح گردیده است. پر واضح است که
مضامین مطروحه خالی از اشکال نمی‌باشد. با کمال خضوع پذیرنده
انتقاد، شما دوستان مشفق هستیم.

اسماعیل کاوسی و محمد بیگدلی

روزی به روز، بر تعداد سازمان‌هایی که به خاصیت و اهمیت تفاوت‌های فرهنگی پی می‌برند، افزوده می‌شود. ولی در کمال تعجب، آن‌ها هنوز نمی‌دانند چگونه با آن برخورد کنند. سازمان‌هایی که استراتژی چند ملیتی را می‌پذیرند، می‌توانند با تأثیر به چیزی بیش از مجموع اجزای خود تبدیل شوند (کریفین، ۱۳۸۴: ۱۰۰). سازمان‌های متعلق به فرهنگ‌های گوناگون، می‌توانند از طریق مسیاب به شناخت و تفاهم‌های بیشتر در مورد چگونگی جراحی امور در جهان، به منافع بیشتری دست یابند.

تنوع فرهنگی از جمله مسائل عمده‌ای است که مدیران حاضر با آن مواجه هستند. متأسفانه بیشتر مدیران به تفاوت‌های فرهنگی به عنوان منبع و عامل مؤثر در ایجاد برتری رقابتی بها نمی‌دهند و با آن توصیف که تفاوت فرهنگی مسئله مهمی نیست؛ ما همگی انسان هستیم و تنها عامل سوء تفاهم میان ما اختلاف زبان است؛ اگر بر تفاوت‌ها تمرکز کنیم از هدف دور می‌مانیم و ... از فکر کردن به تفاوت‌های فرهنگی و مهارت‌های مورد نیاز برای اداره آن طفره می‌روند. در حالی که تنوع فرهنگی دارای مزایای بسیاری از جمله موارد زیر است:

... از جنبه بازاریابی: توانایی شرکت و افراد را در تأمین و پاسخ به
اکنونیت‌های فرهنگی بازارهای محلی افزایش می‌دهد.

... از جنبه کسب منابع: توانایی شرکت را در جذب نیروهای با زمینه‌های
فکری مختلف بالا می‌برد.

... از حیث هزینه‌ها: هزینه ناشی از ریزش مدیران غیر بومی را کاهش
می‌دهد.

... از حیث سرمایه‌ها: با بهره‌گیری از تنوع دیدگاه‌ها، تصمیم‌گیری‌های
بهتر و جامع‌تری گرفته می‌شود.

... از حیث اخلاقیت: از طریق تنوع در دیدگاه‌ها و به دلیل تأکید کمتر بر
ضرورت هماهنگی و یکسان‌سازی رفتار، اخلاقیت تقویت می‌شود.

... از حیث انعطاف‌پذیری نظام: انعطاف‌پذیری و قدرت تحمل و
پاسخگویی سیستم به تقاضاهای متعدد بویایی محیط کنونی را افزایش
می‌دهد. (Douglas & Colleagues, 2003)

مدیر جهانی بایستی تفاوت‌ها را درک کند و آمادگی برای تفاوت‌ها را
داشته باشد. آمادگی پذیرش تفاوت‌های فرهنگی را اصطلاحاً فرایند
سازگاری فرهنگی می‌گویند.

(Orlando & Tim, 2004, pp. 255-266).

مفهوم فرهنگ از جمله مفاهیم جامع، پیچیده و دشواری است که تعریف
واحدی برای آن ارائه نگردیده است کنفرانس بین‌الدول و نیز در سال
۱۹۷۰ بین وضعیت را پذیرفت که فرهنگ از زندگی روزمره مردم جدایی

ناپذیر است و فرهنگ علمی و فنی واقعی است که لاجرم باید از آن به حساب آورد (گزایویه دویونی، ۱۳۷۴: ۲۱).

فرهنگ به عنوان ابزاری برای تسلط جامعه در روابط پایدار حسه و نندی است. هر فعالیتی در جامعه می تواند موضوع فرهنگ باشد این بدان معنی است که همه موضوعات علوم که بتوانند موجب تغییرات در رفتار اکثریت افراد شوند می توانند موضوع فرهنگ باشند. (Muldau, 1999: 33-34)

اعلامیه یونسکو (۱۹۵۵) درباره جایگاه فرهنگ در عصر جهانی سازی به این صورت بیان شده است:

"درگیری، پذیرش و ترفیع و تفاوت های فرهنگی و ارزش و احترام برای تنوع غنی موجود در فرهنگ های مختلف" (بهاره، ۱۳۸۴).

هدف فرهنگ این است که به اعضا سازمان احساس هویت بدهد و در آنان نسبت به باورها و ارزش های باور نگه داری ایجاد کند (آدفت، ۱۳۷۷: ۶۳۱).

امروزه مدیران را بر اساس هوش های چند گانه ارزیابی می کنند. به عبارت دیگر مدیران بایستی علاوه بر برخورد در بودن از هوش تحلیلی و هوش عاطفی از هوش فرهنگی مناسبی نیز برخوردار باشند.

هوش فرهنگی دامنه ی جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط های کاری متنوع دارد. مدیری که دارای هوش فرهنگی بالایی است این آمادگی را دارد که اختلاف فرهنگی را درک نموده و با قدرت در این عرصه فعالیت نماید (ارحیمی نژاد و اندران صفهانی، ۱۳۸۷: ۱).

از طرف دیگر مدیران اثربخش و موفق به قابلیت‌های عاطفی توجه فراوان دارند و در ارتباطات خود به خوبی می‌توانند عواطف و احساسات دیگران را درک کنند و متناسب با آن عکس‌العمل نشان دهند و در یک کلام به طور هم‌زمان از هوش فرهنگی و از هوش عاطفی بالایی برخوردارند.

با پیشرفت روزافزون ارتباطات میان جوامع و مثل مختلف که هر کدام دارای فرهنگ و سبک زندگی و فرهنگ‌های متنوع و بعضاً پیچیده‌ای هستند، افراد و سازمان‌ها چالش‌هایی در خصوص برقراری ارتباط موثر و کارایی منظور کسب حداکثر منابع و موفقیت در امور تجاری شده‌اند. در چنین شرایطی برخی از افراد و سازمان‌ها نسبت به دیگران عملکرد بهتری داشته و موفقیت‌های فراوانی کسب نموده‌اند و عده‌ای هم دچار ناکامی و شکست شده‌اند. ارلی و آنک (۲۰۰۸) بر این باورند از زمانی که سازمان‌ها جهانی شده‌اند و نیروی کار متنوع گردیده درک دلایل موفقیت برخی از افراد و سازمان‌ها در این شرایط نسبت به سایرین حائز اهمیت فراوانی گردیده است. سازمان‌ها اعم از تجاری یا غیر تجاری (مثلاً آموزشی) با سازوکارهای مختلف به دنبال حفظ موقعیت رقابتی خود و بهبود روابط در چنین شرایطی هستند. لازم به ذکر است که در این راستا مشکلات و دغدغه‌های سازمان‌های تجاری کمتر از سازمان‌ها و موسسات فرهنگی و آموزشی می‌باشد.

برای فائق آمدن بر این چالش‌ها و مشکلات برخی از صاحب نظران حوزه کسب و کار به ویژه ارلی و آنک (۲۰۰۸) مقوله هوش فرهنگی را مطرح

نموده اند و معتقدند هوش فرهنگی توانایی یک فرد و سازمان در برپایی فعالیت در شرایط تنوع فرهنگی نشان می‌دهد. علاوه‌بر این باورند که هوش فرهنگی یک منبع مزیت رقابتی و یک توانایی استراتژیک برای افراد و سازمان‌هاست و میزان توانایی افراد و سازمان‌ها برای سازگاری کار با محور با کشورها و فرهنگ‌های جدید باعث تمایز آن‌ها از همسایگان می‌شود.

هوش فرهنگی به عنوان یک مفهوم چند عاملی مبتنی بر چهارچوب چند عاملی هوش استرنبرگ و دیترمان (۱۹۸۶) می‌باشد. استرنبرگ با ادغام هزاران دیدگاه متفاوت از هوش یک روش چهارگانه مکمل برای مفهوم سازی هوش فرهنگی مطرح نموده است. و چهار عامل را به عنوان عوامل اساسی تعیین کننده هوش فرهنگی هر فرد به شرح زیر ارائه نموده است:

الف) هوش فراشناختی دانش و کنترل شناخت می‌باشد (فرآیندهایی که افراد برای درک و فهم دانش به کار می‌برند).

ب) هوش شناختی دربرگیرنده دانش فردی و ساختارهای ذهنی می‌باشد.

ج) هوش انگیزشی نشان می‌دهد که بهترین شناخت برای یک شخص می‌شود و بنابراین آن بر بردگی و جهت نگرشی به عنوان گامی از روش تمرکز می‌نماید.

د) هوش رفتاری بر توانایی‌های فردی در سطح عملی (رفتاری) تأکید دارد.

بر اساس واقعیات موجود کشور ایران یکی از کشورهایی است که دارای خرده فرهنگ‌های متنوعی می‌باشد و به نوعی دارای تنوع فرهنگی قابل ملاحظه‌ای است. لذا انجام هر فعالیت اعم از تجاری و غیر تجاری در این شرایط متنوع فرهنگی ساز و کارهای خاص خود را می‌طلبد.

از هر منظر انجام فعالیت‌های فرهنگی و آموزشی در این شرایط بسیار حساس بوده و دارای ظرافت‌های بسیار دقیقی می‌باشد و کسب موفقیت در حوزه فعالیت‌های فرهنگی و آموزشی برای سازمان‌ها و موسسات فرهنگی و آموزشی به رتبه دانشگاه آزاد اسلامی وابستگی کامل به نیروی انسانی و به ویژه مدیران آلیق و شایسته دارد.

همانطور که گفته شد داشتن میزان مطلوبی از هوش فرهنگی برای موفقیت مدیران در شرایط تنوع فرهنگی و بهره‌رسانی حداکثری از مشارکت کلیه کارکنان و دانشجویان در پیشبرد اهداف دانشگاه (حضور کارکنانی از خرده فرهنگ‌ها و باسابقه متنوع و وجود دانشجویان از دانش‌های مختلف کشور) الزامی می‌باشد. لذا این تحقیق به دنبال پاسخگویی به این سوال است که آیا مدیران دانشگاه از میزان قابل قبولی از هوش فرهنگی در ابعاد مختلف برخوردار هستند یا نه؟ آیا بین میزان هوش فرهنگی مدیران و توسعه فعالیت‌های فرهنگی در دانشگاه رابطه معناداری وجود دارد؟ و در صورت وجود نقاط ضعفی در این موارد چه راه کارهایی برای رفع آن‌ها وجود دارد؟