

## بررسی رابطه هوش فرهنگی و تعارضات درون سازمانی (مورد مطالعه سازمان تامین اجتماعی استان مازندران)

سمیه خلد برین

Kholdebarin60@yahoo.com

### چکیده

سازمان‌ها با کارمندان و مراجعانی سروکار دارند که دارای پیش زمینه های فرهنگی و کارکردی متفاوت هستند و همچنین دارای مفروضاتی در مورد چگونگی برقراری ارتباط و چگونگی تصمیم‌گیری می‌باشند. این امر در نحوه تعاملات بین فردی و گروهی تأثیر بسزایی دارد. هوش فرهنگی و توانایی حل تعارض به دلیل رشد تعامل بین افراد دارای فرهنگ متفاوت، یک نیاز اساسی برای سازمان های عصر جدید محسوب می شود. در فرهنگهای مختلف و حتی در خرده فرهنگ‌های درون یک فرهنگ ملی طیف وسیعی از احساسات و عواطف وجود دارد به نحوی که تفاوت در زبان، قومیت، سیاست ها و بسیاری خصوصیات دیگری می تواند به عنوان منابع بالقوه تعارض ظهور کند و در صورت نبودن درک صحیح توسعه روابط کاری مناسب را با مشکل مواجهه سازد. پژوهش حاضر به بررسی رابطه هوش فرهنگی و تعارضات درون سازمانی در سازمان تامین اجتماعی استان مازندران پرداخته است. این تحقیق از نوع پیمایشی و از لحاظ هدف کاربردی است. جهت سنجش هوش فرهنگی از پرسشنامه آنگ و همکاران (۲۰۰۴) و برای سنجش تعارضات از پرسشنامه قدمی (۱۳۹۳) که از این تعداد ۲۶۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده براساس تعیین نمونه از روی حجم جامعه (جدول کرجسی مورگان) گزینش شده‌اند. به‌منظور آزمون فرضیه‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است. نتایج حاکی از آن بوده است که بین مولفه‌های هوش فرهنگی و تعارضات درون سازمانی رابطه معنی‌داری وجود داشته است.

**واژگان کلیدی:** هوش فرهنگی، تعارض سازمانی، سازمان تامین اجتماعی

### مقدمه

جهانی شدن شیوه های فرهنگی ملل مختلف و تأثیرات آن منجر به افزایش شیوه های زندگی در سطوح فردی، سازمانی و اجتماعی شده است. تأثیر فرهنگ بر مدیریت تعارض به وضوح نشان می دهد که فردگرایی یا جمع گرایی یک فرد در حل تعارض به سبک آن فرد بستگی دارد (درگاهی و همکاران، ۱۳۸۷). میزان فردگرایی یا جمع گرایی هر فرد از فرهنگی به فرهنگ دیگر متفاوت است که این امر بر استراتژی های تعارض تأثیر گذاشته و آنها را دستخوش تغییرات می کند (شادپور و همکاران، ۱۳۸۸). در فرهنگ های مختلف و حتی در خرده فرهنگ های درون یک فرهنگ ملی طیف وسیعی از احساسات و ادراکات وجود دارد به نحوی که تفاوت در زبان، قومیت، سیاست ها و بسیاری از خصوصیات دیگری می‌تواند به عنوان منابع بالقوه تعارض ظهور کند و در صورت نبودن درک صحیح توسط کارکنان، روابط کاری مناسب را با مشکل مواجه سازند معضلی که در آینده ممکن است زمینه ساز مشکلات بسیار شدید باشد. هوش فرهنگی مهمترین ابزاری است که می‌تواند برای مواجه مناسب با موقعیت های چند فرهنگی به کار گرفته شود و بتواند تعارض های حاصل از عدم اشراف و آگاهی نسبت به رفتارها و