



## رابطه هوش اجتماعی و عزت نفس با حساسیت فرهنگی

کریم سواری<sup>۱</sup>

### چکیده

در پژوهش حاضر رابطه هوش اجتماعی و عزت نفس با حساسیت فرهنگی مورد بررسی قرار گرفت. دانشجویان دختر و پسر دانشگاه پیام نور اهواز جامعه آماری تحقیق حاضر را تشکیل داده اند که از بین آنان ۱۴۰ نفر (۹۳ دانشجوی عرب زبان و ۴۷ دانشجوی فارس زبان) به صورت نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از پرسش نامه های هوش اجتماعی سیلورا، مارتینیوسن و داهل (۲۰۰۱)، حساسیت فرهنگی سواری (۱۳۹۲) و عزت نفس روزنبرگ (۱۹۶۵) استفاده بعمل آمد. ضمناً تحقیق حاضر توصیفی از نوع همبستگی است. یافته ها نشان داد که بین هوش اجتماعی و عزت نفس با حساسیت فرهنگی همبستگی مثبت معناداری وجود دارد. رگرسیون چند متغیره نشان داد که فقط هوش اجتماعی توانست حساسیت فرهنگی را پیش بینی کند.

واژه های کلیدی: هوش اجتماعی، عزت نفس، حساسیت فرهنگی

---

۱. دانشیار گروه روانشناسی دانشگاه پیام نور. (نویسنده مسئول)

## مقدمه

انسان‌ها موجوداتی اجتماعی هستند، با هم در تعامل اند و جهت برخورداری از زندگی موفق، موزون و غلبه برحد و مرزهای فرهنگی زندگی، به ارتباطات بین فرهنگی<sup>۱</sup> موثر نیاز دارند. به عبارت دیگر آنها برای برقراری ارتباطات بین فرهنگی بایستی به دیگر فرهنگ‌ها علاقه نشان دهند، نسبت به تفاوت‌های فرهنگی حساس باشند و به دیگر فرهنگ‌ها احترام بگذارند (باوک و برسلین<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲). چرا که حساسیت بین فرهنگی<sup>۳</sup> باعث رشد آمادگی جهت درک و فهم و ارزشگذاری تفاوت‌های فرهنگی می‌شود (چن و ستاروستا<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). در همین رابطه پنگ<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) معتقد است که حساسیت بین فرهنگی می‌تواند توانایی‌های شناختی، هیجانی و رفتاری افراد را رشد دهد که این عمل نیز به ارتباط موفق بین فرهنگی آنان کمک می‌کند. همچنین چن (۱۹۹۷) معتقد است که آگاهی فرهنگی می‌تواند حساسیت ارتباط بین فرهنگی را فراهم کند که این عمل به شایستگی ارتباط بین فرهنگی منجر می‌شود.

ارتباط فرهنگی افراد با دیگر فرهنگ‌ها از طریق مدل ارتباط بین فرهنگی پیشنهادی بنت و بنت<sup>۶</sup> (۲۰۰۴) قابل تبیین است. طبق مدل یاد شده، حساسیت بین فرهنگی افراد از طریق دو مرحله قوم‌مداری<sup>۷</sup> (شامل انکار<sup>۸</sup>، دفاع<sup>۹</sup> و تحقیرسازی<sup>۱۰</sup>) و خویشاوند‌مداری<sup>۱۱</sup> (شامل پذیرش<sup>۱۲</sup>، سازگاری<sup>۱۳</sup> و تعامل<sup>۱۴</sup>) رشد و توسعه پیدا می‌کند. طرفداران تفکر قوم‌مداری (اصالت بودن خود و فامیل)، فرهنگ خود را مهم و مرکز واقعیت دانسته، از طرح بحث تفاوت‌های بین فرهنگی اجتناب می‌کنند، وجود تفاوت‌های یاد شده را انکار کرده و با طرح اینگونه تفاوت‌ها مقابله می‌کنند و بطور کلی اینگونه تفاوت‌ها را ناچیز و کوچک می‌شمارند (بنت و بنت، ۲۰۰۴). در عوض، طرفداران تفکر خویشاوند‌مداری (اصالت بودن دیگران)، فرهنگ خود را در معرض دیگر فرهنگ‌ها قرار داده، در جستجوی تفاوت‌های بین فرهنگی بوده، تفاوت‌های بین فرهنگی را پذیرفته و خود را با دیگر دیدگاه‌ها وفق می‌دهند (بنت و بنت، ۲۰۰۴).

بررسی‌ها نشان می‌دهد که حساسیت بین فرهنگی تا حد زیادی در توسعه ارتباطات بین فرهنگی

1. Intercultural communications
2. Bhawuk & Brislin
3. Intercultural sensitivity
4. Chen & Starosta
5. Peng
6. Bennett & Bennett
7. Ethnocentric
8. Denial
9. Defense
10. Minimization
11. Ethno- relative
12. Acceptance
13. Adaptation
14. Integration

افراد تاثیر گذار است. در اهمیت و سودمندی حساسیت ارتباط بین فرهنگی، صاحب‌نظرانی همچون بنت (۱۹۹۳) پیشنهاد می‌دهد افراد با حساسیت فرهنگی تمایل دارند خود را از جنبه قوم‌مداری به جنبه خویشاوند‌مداری منتقل کنند. در همین راستا چن (۱۹۹۷) معتقد است که افراد یاد شده رفتارشان را تنظیم می‌کنند، نقطه نظرات افراد فرهنگ‌های مختلف را می‌بینند، بطور فعال و با احترام به صحبت‌های آنها گوش می‌دهند و نسبت به آنها مسئولند. گرینهولتز<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) نیز معتقد است که تجربه تفاوت فرهنگی باعث می‌شود که شایستگی یک فرد در موقعیت‌های بین فرهنگی افزایش پیدا کند (به نقل از رضائی، ۱۳۸۹).

در خصوص ارتباطات بین فرهنگی، السون و کروگر<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) طی مطالعه‌ای نشان دادند که هیات علمی و مدیرانی که غیر از زبان انگلیسی در یک زبان دیگری تبحر و تجربه گسترده‌ای داشتند در مهارت‌های ارتباط بین فرهنگی و در مقیاس مدل رشدی حساسیت فرهنگی، رشد بیشتری نشان دادند. صاحب‌نظران دیگری همچون سیزو، اسکات، پلنک و سری<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) مدعی اند که افراد با حساسیت ارتباطات بین فرهنگی بالا از تعامل با فرهنگ‌های مختلف لذت می‌برند و از زندگی خود راضی هستند. پژوهشگران یاد شده طی مطالعه‌ای نشان دادند کارکنانی که حساسیت فرهنگی بالایی داشتند به مشتریان خارجی خود خدمات بهتری دادند. بررسی ماهونی و شامبر<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) نشان داد که تحلیل و ارزیابی تفاوت فرهنگ‌ها در برنامه‌های آموزشی دوره‌های عمومی باعث افزایش سطوح ارتباطات بین فرهنگ‌ها شده و در رشد آن نیز تاثیر گذار است. در بررسی دیگری ویلیامز<sup>۵</sup> (۲۰۰۵) طی مطالعه‌ای نشان داد که دانش‌آموزانی که مطالعات بین فرهنگی گسترده‌ای داشتند بطور متوسط از نظر خویشاوند‌مداری افزایش بالایی نشان دادند تا آنهایی که در یک مجتمع بودند. وی خاطر نشان می‌کند که تجربه مطالعه گسترده بین فرهنگی نه فقط برای افراد کافی نیست بلکه برای افزایش مهارت‌های ارتباطی بین فرهنگی تعامل با دیگر فرهنگ‌ها ضروری است. ناستون و پوزیریسوک<sup>۶</sup> (۲۰۰۶) پیشنهاد دادند که از طریق انعکاس مداوم جنبه‌های مثبت دیگر فرهنگ‌ها و اجتناب از گرایش به رفتار خود پرستی، می‌توان حساسیت بین فرهنگی افراد را حفظ کرد و موجبات رشد آن را فراهم نمود.

یکی از موضوعاتی که در سال‌های اخیر مورد توجه بسیاری از روان‌شناسان اجتماعی قرار گرفت هوش اجتماعی<sup>۷</sup> بود. بر طبق نظر گلمن<sup>۸</sup> (۲۰۰۶) اولین روان‌شناسی که مفهوم اصلی هوش اجتماعی را معرفی کرد ثرن‌دایک<sup>۹</sup> (۱۹۲۰) بود (به نقل صفاری نیا، مجید، سلگی، زهرا و توکلی، سوده، ۱۳۹۰).

1. Greenholtz
2. Olson & Kroeger
3. Sizoo, Iskat, Plank, & Serrie
4. Mahoney & Schamber
5. Williams
6. Knutson & Posirisuk
7. Social intelligence
8. Goleman
9. Thorndike

از نظر ثرندایک هوش اجتماعی یک توانایی ذهنی است که بایستی از هوش انتزاعی<sup>۱</sup> و مکانیکی<sup>۲</sup> مجزا شود و از آن به عنوان توانایی عمل عاقلانه در روابط انسانی یاد کرده است (به نقل صفاری نیا، مجید، سلگی، زهرا و توکلی، سوده، ۱۳۹۰). در همین رابطه نیجهولت، استاک و نیشیدا<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) خاطر نشان می‌کنند هوش اجتماعی عبارت از برقراری ارتباط، درک و تعامل مؤثر با دیگران است. در همین رابطه از نظر گلن (۲۰۰۶) هوش اجتماعی از دو طبقه آگاهی اجتماعی و آسان سازی اجتماعی تشکیل شده است (به نقل صفاری نیا، مجید، سلگی، زهرا و توکلی، سوده، ۱۳۹۰). شواهد و بررسی‌ها حاکی از آن است که بین هوش اجتماعی و حساسیت فرهنگی ارتباط مثبت معناداری وجود دارد. در همین راستا ویلمن، فلت و آملانگ<sup>۴</sup> (۱۹۹۷) طی مطالعه‌ای نشان دادند که هوش اجتماعی و تعاملات اجتماعی به فرهنگ وابسته است. بررسی‌های دانگ، کوپر و کولاک<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) نشان داد که هوش اجتماعی و عزت نفس با حساسیت فرهنگی ارتباط دارند. نتایج پژوهش چنگ، چو، هونگ و چنگ<sup>۶</sup> (۲۰۰۱) نیز نشان داد که بین هوش اجتماعی و تجارب درون فردی مثبت ارتباط وجود دارد. همچنین مطالعه کوب، رایتز-پالمون و ریکرز<sup>۷</sup> (۲۰۰۱) نشان داد که بین هوش اجتماعی و تجربه ارتباط همبستگی وجود دارد.

عزت نفس<sup>۸</sup> دومین متغیری بود که با اصطلاح حساسیت بین فرهنگی در ارتباط است. عزت نفس، علاوه بر اینکه افراد را توانمند می‌سازد که احساس مسئولیت کنند بلکه از گرفتار شدن آنها به بیماری‌های اجتماعی متعددی مانند جرم، مصرف مواد، کودک آزاری، وابستگی به رفاه و شکست تحصیلی جلوگیری می‌کند (نیروی وظایف کالیفرنیا، ۱۹۹۹). در رویکرد جدید برخی از صاحب‌نظران همچون بین<sup>۹</sup> (۱۹۹۲) معتقد است که برای ایجاد عزت نفس در دانش‌آموزان ابتدایی و راهنمایی چهار شرط احساس اتصال، احساس یکتایی، احساس قدرت و احساس سرمشق شدن لازم است. وی خاطر نشان می‌کند کودکان با عزت نفس بالا تمایل دارند که با سربلندی و مستقلانه تکالیف را انجام، به سادگی مسئولیت را پذیرفته، ناکامی‌ها را تحمل و با اشتیاق به چالش‌های جدید روآورند و بر دیگران تاثیرگذار باشند. اما کودکان با عزت نفس پایین تمایل دارند که از موقعیت‌های تحریک‌کننده ترس، اضطراب، کم‌شمردن استعداد، احساس دوست داشته نشدن، و درخواست نشدن از طرف دیگران اجتناب کنند، ضمناً آنها شکست خود را به دیگران نسبت

- 
1. Abstract
  2. Mechanical
  3. Nijholt, Stock & Nishida
  4. Willmann, Feldt, & Amelang
  5. Dong, Koper & Christine
  6. Cheng, Chiu, Hong & Cheung
  7. Kobe, Reiter-Palmon & Rickers
  8. Self-esteem
  9. California Task Force
  10. Bean

می‌دهند، تحت تاثیر دیگران بوده، به سادگی ناکام می‌شوند و احساس ناتوانی می‌کنند. اسوان<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) معتقد است که برای افزایش عزت نفس، برقراری ارتباط با افراد دارای اعتبار، موجه و با هویت مثبت ضروری است. در همین رابطه کرنیس، گلنن، پارادیس و ویتا کر<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) خاطر نشان می‌کنند که وقتی افراد عزت نفس پایینی داشته باشند تمایل دارند که دفاعی باشند و کمتر به ارتباطات بین فرهنگی تن دهند. استرنبرگ و روم<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) طی مطالعه‌ای نشان دادند که خود ارزیابی‌های مثبت (به عنوان یکی از تعاریف عزت نفس) به ارتباطات موفق درون فردی منجر می‌شود. از آنجاییکه عزت نفس دارای دو بعد خودکارایی<sup>۴</sup> و خود ارزشی<sup>۵</sup> است (گکاس و شوالب<sup>۶</sup> ۱۹۸۶) لذا هرچه میزان این دو مولفه بیشتر باشد میزان عزت نفس هم بیشتر است. در همین راستا کوچ<sup>۷</sup> (۲۰۰۲) معتقد است که افرادی که عزت نفس پایینی دارند نسبت به طرد شدن حساس ترند و اغلب اوقات احساس طرد شدگی می‌کنند حتی اگر احساس طرد شدگی نیز وجود نداشته باشد. در حمایت از این نظر بالدوین، باکاس و فیتزسیمونز<sup>۸</sup> (۲۰۰۴) معتقدند وقتی افرادی به دیگران اعتماد پیدا کنند صرف نظر از اینکه برنده یا بازنده باشند دیگران آنها را می‌پذیرند، اما احساس تعلق و وابستگی افراد دارای عزت نفس پایین به دیگران، به موفقیت یا شکستشان بستگی دارد. با توجه به پیشینه پژوهش فرضیه‌های زیر تدوین و مورد آزمون قرار گرفتند.

### فرضیه‌ها

۱. بین هوش اجتماعی و حساسیت فرهنگی ارتباط مثبت وجود دارد.
۲. بین عزت نفس و حساسیت فرهنگی ارتباط مثبت وجود دارد.
۳. بین هوش اجتماعی و عزت نفس با حساسیت فرهنگی ارتباط چندگانه وجود دارد.

### جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

دانشجویان دختر و پسر رشته‌های علوم انسانی دانشگاه پیام نور اهواز جامعه آماری تحقیق حاضر را تشکیل داده‌اند که از بین آنان ۱۴۰ نفر (۹۳ دانشجوی عرب زبان و ۴۷ دانشجوی فارسی زبان) به صورت نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای انتخاب شدند. برای انتخاب نمونه یاد شده از نمونه‌گیری کلاسی استفاده شد. به عبارتی از بین کلاس‌های درسی ۸ کلاس انتخاب و دانشجویان آن کلاس‌ها به عنوان نمونه انتخاب شدند.

1. Swann
2. Kernis, Golman, Paradise, Wheatman & Whitaker
3. Sternberg & Vroom
4. Self-efficacy
5. Self-value
6. Gecas & Schwalbe
7. Koch
8. Baldwin, Baccus & Fitzsimons

## ابزار پژوهش

## هوش اجتماعی

برای اندازه‌گیری هوش اجتماعی از پرسش‌نامه ۱۸ سئوالی سیلورا، مارتینوسن و داهل<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) استفاده شد. پرسش‌نامه یاد شده توسط رضائی (۱۳۸۹) به زبان فارسی ترجمه و با تحلیل عاملی روی ۴۱۳ نفر از دانشجویان رشته‌های علوم انسانی دانشگاه پیام نور تبریز از ۲۱ سئوال به ۱۸ سئوال کاهش پیدا کرد. پرسش‌نامه از سه عامل پردازش اطلاعات اجتماعی<sup>۲</sup> (۶ سئوال)، آگاهی اجتماعی<sup>۳</sup> (۶ سئوال) و مهارت‌های اجتماعی<sup>۴</sup> (۶ سئوال) تشکیل شده است. پایایی پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ برای کل مقیاس ۰/۷۵، برای پردازش اطلاعات اجتماعی ۰/۷۳، برای آگاهی اجتماعی ۰/۶۶ و برای مهارت‌های اجتماعی ۰/۶۴ برآورد شد. روایی مقیاس نیز با کمک تحلیل عاملی تاییدی بررسی و تایید گردید (به نقل از رضائی، ۱۳۸۹). از آنجاییکه روش نمره‌گذاری پرسش‌نامه به صورت مقیاس هفت درجه‌ای است لذا پژوهشگر تحقیق حاضر به منظور صرفه‌جویی در وقت و بالابردن دقت نظر پاسخ‌دهندگان و جلوگیری از ایجاد خستگی، پاسخ‌ها را به صورت مقیاس چهار درجه‌ای کاملاً موافقم (۴)، موافقم (۳)، مخالفم (۲) و خیلی مخالفم (۱) تغییر شکل داد.

## عزت نفس

برای سنجش عزت نفس از پرسش‌نامه عزت نفس ده سئوالی ساخته روزنبرگ (۱۹۶۵) استفاده شد. این پرسش‌نامه توسط سواری و برنا (۱۳۸۷) به فارسی برگردانده و روی دانشجویان دانشگاه آزاد اهواز اجرا شد. البته سوال ۵، ۶، ۸، ۹ و ۲ به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود. پایایی این پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۷۵ بدست آمد. به منظور تعیین روایی آن از طریق محاسبه ضریب همبستگی با پرسش‌نامه عزت نفس آیزنک (به نقل از بیابانگرد، ۱۳۷۲) اقدام و مقدار آن ۰/۶۲ بدست آمد. شیوه نمره‌گذاری ماده‌های آن به صورت مقیاس چهار درجه‌ای خیلی موافقم (عدد ۳) تا حدی موافقم (عدد ۲) تا حدی مخالفم (عدد ۱) و خیلی مخالفم (عدد صفر) صورت می‌گیرد.

## حساسیت فرهنگی

برای سنجش حساسیت فرهنگی از پرسش‌نامه ۱۸ سئوالی محقق ساخته استفاده شد. پرسش‌نامه یاد شده از طریق مطالعه منابع و یافته‌های تحقیقات خارجی و برخی از پرسش‌نامه‌های معتبر خارجی ساخته و تحلیل عاملی شد که پس از چرخش داده‌ها، دو عامل به نام تعاملات مثبت (۱۱ ماده) و برداشتهای نامساعد (۷ ماده) استخراج گردید. پایایی پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ برای کل مقیاس ۰/۷۳، برای عامل اول ۰/۷۰ و برای عامل دوم ۰/۶۸ بدست آمد. ضمناً روایی آن از طریق همبستگی با یک سئوال کلی محقق ساخته بررسی و مقدار آن ۰/۳۲ محاسبه که در سطح ۰/۰۱۷ معنادار است روش نمره‌گذاری آن به صورت مقیاس پنج درجه‌ای از کاملاً موافقم (۵) تا کاملاً مخالفم (۱) انجام می‌شود.

1. Silvera, Martinussen & Dahl
2. Social information processing
3. Social skills
4. Social awareness

## یافته های پژوهش

یافته های توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار در جدول شماره ۱ گزارش شده است.

## جدول ۱. میانگین و انحراف معیار متغیر هوش اجتماعی، عزت نفس و حساسیت فرهنگی

متغیر	میانگین	انحراف معیار
هوش اجتماعی	۲۷/۶	۲/۸
عزت نفس	۲۰/۵۱	۶/۵
حساسیت فرهنگی	۲۳/۸۷	۵/۴۷

مندرجات جدول ۱ نشان می دهد که میانگین و انحراف معیار هوش اجتماعی، عزت نفس و حساسیت فرهنگی به ترتیب ۲۷/۶ (۲/۸)، ۲۰/۵۱ (۶/۵) و ۲۳/۸۷ (۵/۴۷) می باشد. در جدول ۲ ضرایب همبستگی هوش اجتماعی و عزت نفس با حساسیت فرهنگی آورده شده است.

## جدول ۲: ضرایب همبستگی هوش اجتماعی و عزت نفس با حساسیت فرهنگی

متغیرهای پیش بین	حساسیت فرهنگی		
	کل	دانشجویان فارس زبان	دانشجویان عرب زبان
هوش اجتماعی	$r = ۰/۶۷$ $p \leq ۰/۰۰۱$	$r = ۰/۷۲۱$ $p \leq ۰/۰۰۱$	$r = ۰/۶۳۶$ $p \leq ۰/۰۰۱$
عزت نفس	$r = ۰/۳۵۴$ $p \leq ۰/۰۲۱$	$r = ۰/۳۴۷$ $p \leq ۰/۰۱۷$	$r = ۰/۳۷۸$ $p \leq ۰/۰۰۱$

مندرجات جدول ۲ نشان می دهد که بین هوش اجتماعی دانشجویان عرب زبان و فارس زبان و نمره کل آنان با حساسیت فرهنگی و همچنین بین عزت نفس دانشجویان عرب زبان و فارس زبان و نمره کل آنان با حساسیت فرهنگی همبستگی مثبت معنادار وجود دارد. بنابراین با استناد به این تحلیل فرضیه ۱ و ۲ تحقیق تأیید می شود.

نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون متغیرهای هوش هیجانی و عزت نفس با حساسیت فرهنگی در جدول ۳ نشان داده شده است.

## جدول شماره ۳. نتایج تحلیل رگرسیون متغیرهای پیش بین (هوش اجتماعی و عزت نفس) با حساسیت فرهنگی

متغیرهای پیش بین	MR	RS	F P	هوش اجتماعی	عزت نفس
هوش اجتماعی	۰/۶۵۴	۰/۴۲۸	۱۰۳/۳۲ $P \geq ۰/۰۰۱$	$\beta = ۰/۶۵$ $t = ۱۰/۱۶$ $P \geq ۰/۰۰۱$	
عزت نفس	۰/۶۶۴	۰/۴۴۰	۵۳/۹۰ $P \geq ۰/۰۰۱$	$\beta = ۰/۶۰۸$ $t = ۸/۷۷$ $P \geq ۰/۰۰۱$	$\beta = ۰/۱۲$ $t = ۱/۷۲$ $P \geq ۰/۰۸۶$



نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش گام به گام نشان می‌دهد بین متغیرهای پیش‌بین (هوش اجتماعی و عزت نفس) با حساسیت فرهنگی ضریب همبستگی چند گانه ( $MR=0/664$ ) وجود دارد که در سطح  $P/0.01 >$  معنی‌دار است و مقدار آن نیز از ضرایب همبستگی ساده هر یک از آن متغیرها با حساسیت فرهنگی بیشتر است. در مجموع این دو متغیر پیش‌بین،  $0/440$  واریانس متغیر ملاک یعنی حساسیت فرهنگی را تبیین می‌کنند. نتایج مربوط به ضرایب رگرسیون مندرج در سطر آخر جدول نشان می‌دهد که فقط هوش اجتماعی به طور معناداری واریانس حساسیت فرهنگی را تبیین کرد و عزت نفس از تحلیل خارج گردید. بنابراین با استناد به این جدول فرضیه ۳ نیز تایید می‌شود.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که بین هوش اجتماعی و حساسیت فرهنگی دانشجویان عرب و فارس دانشگاه پیام نور اهواز ارتباط مثبت معناداری وجود دارد. نتایج تحقیقات ویلمن، فلت و آملانگ (۱۹۹۷)، دانگ، کوپر و کولاک (۲۰۰۸)، چنگ، چیو، هونگ و چنگ (۲۰۰۱) و کوب، رایتر-پالمون و ریکرز (۲۰۰۱) از این یافته حمایت می‌کند. بنا به عقیده بوزان<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) هوش اجتماعی از ۸ عامل درک و شناخت افراد با استفاده از علائم بدنی، اطلاعات زبانی و غیرزبانی، مهارت شنیداری فعال، اجتماعی بودن، تأثیر گذاشتن روی دیگران، فعال بودن در زمینه‌های اجتماعی، مشورت و حل مسائل به صورت اجتماعی، ترغیب و درک چگونگی رفتار در زمینه‌های اجتماعی مختلف تشکیل شده است (به نقل از صفاری نیا، سلگی و توکلی، ۱۳۹۰). لذا بایستی به تقویت هوش اجتماعی پرداخت تا حساسیت فرهنگی افراد افزایش پیدا کند. در همین رابطه گرینهلتر (۲۰۰۰) نیز معتقد است که تجربه تفاوت فرهنگی باعث می‌شود که در موقعیت‌های بین فرهنگی، شایستگی یک فرد افزایش پیدا کند (به نقل از رضائی، ۱۳۸۹). از طرفی بنت (۱۹۹۳) پیشنهاد می‌دهد افراد با حساسیت فرهنگی تمایل دارند خود را از جنبه قوم‌مداری به جنبه خویشاوندی مداری تغییر دهند. زیرا در خویشاوندی مداری حساسیت‌های قومی کمتر بوده و در آن افراد از ارتباط با بقیه فرهنگ‌ها استقبال می‌کنند، اما در عوض در جو قوم‌مداری برداشت‌ها کاملاً نژادی بوده و افراد از ارتباط با بقیه فرهنگ‌ها اجتناب می‌کنند و برای برقراری ارتباط با دیگر افراد غیر خودی تمایلی از خود نشان نمی‌دهند. در همین رابطه از نظر چن (۱۹۹۷) افراد با حساسیت فرهنگی رفتارشان را تنظیم می‌کنند، نقطه نظرات افراد فرهنگ‌های مختلف را می‌بینند، بطور فعال و با احترام به صحبت‌های آنها گوش می‌دهند و نسبت به آنها مسئولند. از آنجایی که برقراری ارتباطات و مناسبات اجتماعی از ویژگی‌های جامعه بشری است، لذا با استناد به برخی از پژوهش‌ها (ویلمن، فلت و آملانگ، ۱۹۹۷؛ دانگ، کوپر و کولاک، ۲۰۰۸) برای تحقق آن می‌توان از هوش اجتماعی کمک گرفت. زیرا برخی از صاحب‌نظران همچون مارلو<sup>۲</sup> (۱۹۸۶) برای هوش اجتماعی ساختار چهار بعدی را مطرح می‌کند: (الف) علاقه اجتماعی (ب)، خودبستگی

1. Buzan

2. Marlowe

اجتماعی (ج)، مهارت‌های همدلی (توانایی درک دیگران به صورت شناختی و هیجانی) و (د) مهارت‌های عملکرد اجتماعی (رفتارهای اجتماعی قابل مشاهده). در همین راستا جنبه‌های هوش اجتماعی از دید سیلبرمن<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) عبارتند از (الف) درک و فهم دیگران، (ب) بیان احساسات و ایده‌های شخصی، (ج) بیان نیازهای خود شخص، (د) ارائه و دریافت بازخورد به/ از شخص مورد تماس، (ه) تحت تأثیر قرار دادن، برانگیختن و ترغیب دیگران، (و) ارائه راه‌حل‌های نوآورانه به موقعیت‌های پیچیده، (ز) کارکردن به صورت مشارکتی به جای انفرادی، عضو خوب بودن تیم و (ح) اتخاذ نگرش مناسب در رویدادهای بن‌بستی.

از دیگر یافته‌های تحقیق حاضر این بود که بین عزت نفس و حساسیت فرهنگی ارتباط مثبت معناداری وجود دارد. یافته استرنبرگ و روم (۲۰۰۲) از این یافته حمایت می‌کند. زیرا بررسی آنان نشان داد که خود ارزیابی‌های مثبت به ارتباطات موفق درون فردی منجر می‌شود. پژوهشگران دیگری همچون کرنیس، گلن، پارادیس ویتمن و ویتاکر (۲۰۰۰) خاطر نشان می‌کنند که عزت نفس پایین با ازدیاد حالت دفاعی و عدم اعتنا به ارتباطات بین فرهنگی در ارتباط است. اسوان (۱۹۹۰) نیز معتقد است که برای افزایش عزت نفس، برقراری ارتباط با افراد دارای اعتبار، موجه و با هویت مثبت ضروری است. برخی از صاحب‌نظران همچون بین (۱۹۹۲) خاطر نشان می‌کند کودکان با عزت نفس بالا تمایل دارند که با سر بلندی و مستقلانه تکالیف را انجام دهند، به سادگی مسئولیت را بپذیرند، ناکامی‌ها را تحمل کنند و با اشتیاق به چالش‌های جدید رو آورند و بر دیگران تأثیرگذار باشند. در عوض کودکان با عزت نفس پایین تمایل دارند که از موقعیت‌های تحریک‌کننده ترس، اضطراب، کم‌شمردن استعداد، احساس دوست داشته نشدن و درخواست نشدن از طرف دیگران اجتناب کنند، ضمناً آنها شکست خود را به دیگران نسبت می‌دهند، تحت تأثیر دیگران بوده، به سادگی ناکام می‌شوند و احساس ناتوانی می‌کنند. بنابراین برای ایجاد حساسیت فرهنگی در جوامع دارای فرهنگ‌های متعدد بویژه در بین قشر تحصیلکرده می‌توان به تقویت عزت نفس اشاره کرد. تحلیل رگرسیون نیز نشان داد که از طریق هوش اجتماعی می‌توان حساسیت فرهنگی افراد را پیش‌بینی کرد.

آموزش شیوه‌های تقویت هوش اجتماعی و بررسی آن در نمونه وسیع‌تر و همچنین توجه به عزت نفس و پرورش روش‌های ارتقا آن از پیشنهادات تحقیق حاضر است. از طرفی حذف برخی از نفرات به دلیل عدم تکمیل برخی از سئوالات حساسیت فرهنگی از جمله محدودیت‌های تحقیق حاضر را تشکیل می‌دهد.

## منابع

- بیابانگرد، اسماعیل (۱۳۷۲). روش های افزایش عزت نفس در کودکان و نوجوانان. تهران: انتشارات انجمن اولیا و مربیان.
- رضائی، اکبر (۱۳۸۹). ساختار عاملی و پایایی نسخه فارسی مقیاس هوش اجتماعی ترومسو در جامعه دانشجویان. فصلنامه روان شناسی دانشگاه تبریز، سال پنجم، شماره ۲۰، صص ۱۸-۱.
- سواری، کریم و برنا، محمد رضا (۱۳۸۷). بررسی ارتباط عزت نفس و حمایت اجتماعی با معدل تحصیلی دانشجویان دانشگاه آزاد اهواز. تحقیق چاپ نشده.
- صفاری نیا، مجید، سلگی، زهرا و توکلی، سوده (۱۳۹۰). بررسی مقدماتی پایایی و روایی پرسش نامه هوش اجتماعی در دانشجویان دانشگاه های استان کرمانشاه. فصلنامه پژوهش های روان شناسی اجتماعی، دوره ۱، شماره ۳، صص ۵۷-۷۰.
- Baldwin, M., Baccus, J., & Fitzsimons, G. (2004). Self-esteem and the dual processing of interpersonal contingencies. *Self and Identity*, 3, 81-93.
- Bean, R. (1992). *The four conditions of self-esteem*. Santa Cruz, CA: ETR Associates.
- Bennett, J., & Bennett, M. (2004). Developing intercultural sensitivity: An integrative approach to global and domestic diversity. In D. Landis, J. M. Bennett, & M. J. Bennett (Eds.), *Handbook of intercultural training* (pp. 147-165), Thousand Oaks, CA: SAGE Publication.
- Bennett, J. (1993). Cultural marginality: Identity issues in intercultural training. In R. M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience* (2<sup>nd</sup> ed., 109-135). Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- Bhawuk, D., & Brislin, R. (1992). The measurement of intercultural sensitivity using the concepts of individualism and collectivism. *International Journal of Intercultural Relations*, 16, 413-436.
- Buzan, T. (2002). *The power of social intelligence*. New York: Perfect Pound Publisher.
- California Task Force to Promote Self-esteem and Personal and Social Responsibility (1990). *Toward a State of Esteem: Final Report*. Sacramento, CA: California State Department of Education.
- Chen, G. (1997). A review of the concept of intercultural sensitivity. *Human Communication*, 1, 1-16.
- Chen, G., & Starosta, W. (2003). Intercultural awareness. In L. A. Samovar & R. E. Porter (Eds.), *Intercultural communication: A reader* (10<sup>th</sup> ed., 344-353), Belmont, CA: Wadsworth/Thomas Learning.
- Cheng, C., Chiu, C., Hong, Y., & Cheung, J. (2001). Discriminative facility and its role in the perceived quality of interactional experiences. *Journal of Personality*, 69(5), 765-786.
- Dong, Qingwen, Koper, Randall J. & Collaço, Christine M. (2008). Social Intelligence, Self-esteem, and Intercultural Communication. *Intercultural Communication Studies XVII: (2)*, 162-172.
- Gecas, V., & Schwalbe, M. (1986). Beyond the looking-glass self: Social structure and efficacy-based self-esteem. *Social Psychology Quarterly*, 46, 77-88.
- Kernis, M., Golman, B., Paradise, A., Wheatman, S., & Whitaker, D. (2000). Master of one's psychological domain? Not likely if one's self-esteem is unstable. *Society for Personality and Social Psychology*, 26, 1297-1305.

- Knutson, T., & Posirisuk, S. (2006). Thai relational development and rhetorical sensitivity as potential contributors to intercultural communication effectiveness: Jai yen yen. *Journal of Intercultural Communication Research*, 33(3), 205-217.
- Kobe, L., Reiter-Palmon, R., & Rickers, J. (2001). Self-reported leadership experiences in relation to inventoried social and emotional intelligence. *Current Psychology: Developmental, Learning, Personality and Social*, 20(2), 154-163.
- Koch, E. (2002). Relational schemas, self-esteem, and the processing of social stimuli. *Self and Identity*, 1, 271-279.
- Mahoney, S., & Schamber, J. (2004). Exploring the application of a developmental model of intercultural sensitivity to a general education curriculum on diversity. *JGE: The Journal of General Education*, 53(3-4), 311-334.
- Nijholt, A., Stock, O., & Nishida, T. (2009). Social intelligence design in ambient intelligence. *AI & Soc*, 24,1-3.
- Olson, C., & Kroeger, K. (2001). Global competency and intercultural sensitivity. *Journal of Studies in International Education*, 5(2), 116-137.
- Peng, S. (2006). A comparative perspective of intercultural sensitivity between college students and multinational employees in China. *Multicultural Perspectives*, 8(3), 38-45.
- Rosenberg, M. (1965). *Society & the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University.
- Silberman, M. (2000). *Peoplesmart: developing your interpersonal intelligence*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers Inc.
- Sizoo, S., Iskat, W., Plank, R., & Serrie, H. (2003). Cross-cultural service encounters in the hospitality industry and the effect of intercultural sensitivity on employee performance. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 4, 61-77.
- Sternberg, R. & Vroom, V. (2002). The person versus the situation in leadership. *Leadership Quarterly*, 13, 301-323.
- Swann, W. (1990). To be adored or to be known? The interplay of self-enhancement and self-verification. In R. M. Sorrentino & E. T. Higgins (Eds.), *Motivation and cognition*, (pp.404-448), New York: Guilford Press.
- Williams, T. (2005). Exploring the impact of study abroad on students' intercultural communication skills: Adaptability and sensitivity. *Journal of Studies in International Education*, 9(4), 356-371.
- Willmann, E., Feldt, K., & Amelang, M. (1997). Prototypical behavior patterns of social intelligence: An intercultural comparison between Chinese and German subjects. *International Journal of Psychology*, 32(5), 329-346.

