



Investigating the Relationship between Social Capital and Cultural Intelligence with Organizational Voice among Education Managers in Bashagard City

Muhammad Ahmadi ¹, Muhammad Sadegh Hoseini ^{2*}, Ramin Tafazli ³

1 M.S. Student of Educational Management, Bandar Jask Branch, Islamic Azad University, Bandar Jask, Iran

2 Assistant Professor, Department of Educational Management, Jask Port Branch, Islamic Azad University, Jask Port, Iran

3 Faculty member, Department of Educational Management, Jask Port Branch, Islamic Azad University, Jask Port, Iran

* **Corresponding author:** M.S. Student of Educational Management, Bandar Jask Branch, Islamic Azad University, Bandar Jask, Iran, Email: ahmadyasin@mihanmail.ir

Received: 2020-07-23

Accepted: 2020-07-23

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between social capital and cultural intelligence with organizational phonics among education managers in Bashagar. The research method is descriptive-correlational. The statistical population of the study consisted of 194 managers of Bushehr education, out of which 140 were randomly selected. Measurement tools included Social Capital Questionnaire, Cultural Intelligence and Organizational Voice. The face validity and content validity of the questionnaires were evaluated and confirmed by academic scholars and in a case study using Cronbach's alpha coefficient of reliability, the reliability of which was 88% social capital, 93% cultural intelligence and 94% organizational voice. The results of this study showed that lack of social capital and high cultural intelligence affect managers, so that decreasing social capital and increasing cultural intelligence can lead managers to organizational voice and motivate and sense of responsibility. Increase towards the organization. Increasing social capital and high cultural intelligence can strengthen managers' sense of confidence and make managers more committed to achieving organizational goals. Therefore, using the results of this study, it can be concluded that in order to be able to have an organizational voice, education managers must increase cultural intelligence and social capital as much as possible.

Keywords: Social Capital, cultural intelligence, Organizational Voice, Bushehr Education Department



بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی با آوای سازمانی در بین مدیران آموزش و پرورش شهرستان بشاگرد

محمد احمدی^{۱*}، محمد صادق حسینی^۲ رامین تفضلی^۳

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، واحد بندر جاسک، دانشگاه آزاد اسلامی، بندر جاسک، ایران

^۲ استادیار، گروه مدیریت آموزشی، واحد بندر جاسک، دانشگاه آزاد اسلامی، بندر جاسک، ایران

^۳ استادیار، گروه مدیریت آموزشی، واحد بندر جاسک، دانشگاه آزاد اسلامی، بندر جاسک، ایران

* نویسنده مسئول: محمد احمدی، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، واحد بندر جاسک، دانشگاه آزاد اسلامی، بندر جاسک، ایران
(ahmadyasin@mihanmail.ir)

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۹/۰۵/۰۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۰۵/۰۲

چکیده

هدف از این پژوهش تعیین رابطه بین سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی با آوای سازمانی بین مدیران آموزش و پرورش شهرستان بشاگرد بود. روش تحقیق از نوع توصیفی همبستگی است. جامعه آماری تحقیق ۱۹۴ نفر از مدیران آموزش و پرورش بشاگرد بودند که از بین آنها با استفاده از جدول مورگان ۱۲۳ نفر به شیوه‌ی تصادفی انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری شامل پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی (ناهاییت و گوشال، ۱۹۹۸)، هوش فرهنگی (ارلی و آنگ، ۲۰۰۶) و آوای سازمانی (همس، ۲۰۱۲) است. نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی رابطه معناداری وجود دارد و نتایج حاصل از ضریب رگرسیون نیز نشان داد که سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی می‌تواند آوای سازمانی را پیش‌بینی کند. بنابراین با استفاده از نتایج این تحقیق می‌توان این‌گونه استنباط کرد که مدیران آموزش و پرورش بشاگرد برای این که بتوانند آوای سازمانی را بروز و افزایش دهند باید تا حد امکان هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی را افزایش دهند.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، هوش فرهنگی، آوای سازمانی، اداره آموزش و پرورش بشاگرد.

تمامی حقوق نشر برای فصلنامه رویکردی نو در علوم تربیتی محفوظ است.

مقدمه

امروزه شاهد تغییر و تحولات سریع در جوامع، به‌ویژه پدیده‌ی جهانی شدن در ابعاد مختلف هستیم که این امر باعث می‌شود سازمان‌ها همواره به دنبال تحول سازمانی باشند و جامعه نیز وارد مرحله‌ی جدیدی از توسعه گردد [۱]. سازمان‌ها از شالوده‌های اصلی اجتماع کنونی هستند که به سرعت در حال تغییر هستند، سازمان‌های متعددی در دنیای امروز با ضرورت تغییر

مواجه‌اند. در جهان پرشتاب امروز، سازمان‌های زیادی در تلاش - اند تا برای رسیدن به اهداف سازمانی، اقتصادی و تداوم حیات خود از الگوها و شیوه‌های مختلف بهره برده و مزیت رقابتی جدیدی کسب نمایند تا از سقوط و واژگونی‌های سریع محیطی در امان بمانند [۲]. در دیدگاه‌های سنتی مدیریت توسعه سرمایه اقتصادی فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند، برای توسعه در عصر حاضر به سرمایه اجتماعی بیشتر از

این رفتار اساساً بر منفعت رسانی به دیگران و سازمان تأکید دارد، آوای نودوستانه شبیه سکوت نوع دوستانه نیازمند آگاهی و بصیرت است و ممکن است هیچگاه از طرف سازمان نسبت به آن اعلام نیاز نشود. در حقیقت، با صراحت صحبت کردن و ارائه پیشنهادها برای تغییر، ممکن است یکی از انواع رفتارهای شهروند سازمانی باشد؛ زیرا این نوع رفتار مستلزم ریسک شخصی است. این امر به دلیل آن است که بسیاری از کارمندان در سازمان (خصوصاً آنهايي که در موضع قدرت هستند) از مسیری که در آن هستند احساس رضایت میکنند و حفظ وضعیت موجود را ترجیح میدهند؛ بنابراین آوای نودوستانه الزاماً همیشه توسط دریافت کنندگان آن، پدیده ای مثبت تلقی نمی شود.

آوای تدافعی: برای توصیف آوای تدافعی، از مفهوم سازی سکوت مطیع (سکوت براساس ترس) و سکوت تدافعی (سکوت بر اساس عدم توانایی در ایجاد تفاوت در شرایط موجود) که به ترتیب شبیه آوای مطیع و آوای تدافعی است کمک میگیریم. آوای تدافعی مبتنی بر خود حفاظتی است، بروز این نوع رفتار مستلزم مسئولیت پذیری شخصی کمتر و اخذ تصمیمات بدون هرگونه ریسک است؛ بنابراین چنانچه افراد از پیامدهای تیبیهی به دلیل بحث در مورد مشکلات سازمان بترسند، عموماً رفتارهایی دفاعی به منظور حفاظت از خود نشان میدهند. این رفتارها شامل تغییر مسیر توجه، سرزنش و ملامت به سوی دیگران، معذرت خواهی، توجیه و انکار کردن به عنوان استراتژی های خود حفاظتی است که در آنها آوا به عنوان واکنشی به احساس ترس و تهدید بروز میکند. با توجه به این ویژگیها، آوای تدافعی به عنوان اظهار ایده ها، اطلاعات یا نظرات مرتبط با کار بر اساس ترس با هدف حفاظت از خود است [۱۰].

آوای مطیع: آوای مطیع با توجه به انگیزه های به وجود آورنده آن، بیان ایده ها، اطلاعات و نظرات بر اساس احساس تسلیم است. این نوع آوا رفتاری غیر مشارکتی مبتنی بر این احساس در فرد است که او قادر به ایجاد تغییر در شرایط نیست؛ بنابراین این نوع آوا، منجر به بروز اظهارات موافقت گونه و حمایت از وضع موجود با توجه به انگیزه مطرح شده میگردد. همچون دو آوای قبلی، این آوا نیز بر اساس اظهارات تعدی ایده ها، اطلاعات و نظرات مرتبط با کار است اما تفاوت آن با دو آوای قبلی این است که نسبت به آنها کمتر غیرانفعالی است [۸].

در این راستا، موضوع سرمایه ی اجتماعی به عنوان یک عامل موفق نقش بسیار مهمی در سازمان ها و جامعه دارد و می تواند بستری مناسب را برای اثربخش بودن سازمان ها ایجاد نماید. بحث سرمایه اجتماعی قبل از سال ۱۹۱۶، در مقاله ای توسط هانی فان^۴ از دانشگاه ویرجینیای غربی برای نخستین بار مطرح

سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمندیم [۳]. سازمان ها به طور فزاینده ای از کارکنان خود تقاضا دارند که نوآور باشند، به اظهار نظر بپردازند و به دلیل رقابت هرچه بیشتر در مقابل انتظارات زیاد مشتریان احساس مسئولیت کنند و بر کیفیت که نشان دهنده ی دنیای در حال تغییر است، متمرکز شوند. گوش سپردن به آوای کارکنان برای سازمان ها اهمیت ویژه ای یافته است، چراکه از یک طرف ایده ها و نظرات کارکنان می تواند راهگشای بسیاری از مسائل و مشکلات سازمانی و از طرف دیگر منعکس کننده علائق و خواسته های آنها به مدیریت سازمان باشد [۴]. صاحب نظران عوامل فردی، سازمانی و اجتماعی را در مورد آوای سازمانی در بیان نظرات کارکنان و مشارکت آنها مؤثر می دانند که این عوامل باید مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد تا با شناخت پارامترهای مؤثر، راهکارهای مناسب در ایجاد آوای سازمانی تبیین گردد [۵].

درباره ی آوای سازمانی در سال ۱۹۷۰ هیرچمان^۱ [۶] برای نخستین بار اصطلاح آوا را مطرح نمود و این مفهوم را به صورت هرگونه تلاش برای تغییر، به جای فرار از مسائل قابل اعتراض تعریف کرد. او اظهار داشت که کارکنان در برابر شرایط ناخوشایند با ترک سازمان یا بیان نارضایتی خود واکنش نشان می دهند [۶].

پس از آن مطالعات روی این مفهوم و عوامل مؤثر بر آن در آثار مدیریت گسترش یافت و نظریات مختلفی در رابطه با آن مطرح گردید. برخی از پژوهشگران آوا را به صورت فرصتی برای بیان دیدگاه ها به تصمیم گیرندگان تعریف نموده درحالی که برخی دیگر آن را منحصرأ واکنشی به نارضایتی شغلی دانسته اند [۷]. برخی از محققان نیز اهداف گسترده ای را برای رفتار آوای کارکنان شمرده اند، به عقیده ی تراویس و سایرین آوای کارکنان شامل گفت و گو در مورد مشکلات با سرپرستان، ارائه راه کارها و پیشنهادها به واحدهای منابع انسانی، به زبان آوردن ایده ها برای تغییر یک سیاست کاری یا رایزنی با اتحادیه ها یا متخصصان سازمانی است.

ون دائن^۲ و سایرین (۲۰۰۸) [۸] انگیزه های کارکنان را مبنای برای طبقه بندی انواع آوای کارکنان قرار داده است:

آوای نوع دوستانه: اکثریت قریب به اتفاق نظرات پژوهشگران در مورد آوا، آن را به عنوان رفتاری با نیت و قصد مثبت در نظر میگیرند. ون دائن و لپین^۳ [۹] با در نظر گرفتن آوای نوع دوستانه به عنوان شکلی از رفتار شهروندی سازمانی آن را رفتاری توصیف می کنند که تأکید بر بیان نظرات تحول محور با انگیزه رشد و بهبود و بر اساس انگیزه هایی مبتنی بر تشریک مساعی، به جای انتقاد صرف از موقعیت دارد؛ بنابراین این نوع خاص از آوا، رفتاری تعدی، غیر انفعالی و دیگرخواهانه است.

شد، اما با وجود اهمیت آن در تحقیقات اجتماعی تا سال ۱۹۶۰ میلادی که توسط جاکوب در برنامه‌ریزی شهری به کار برده شد، مورد غفلت واقع شد. در دهه‌ی ۱۹۷۰ این تئوری توسط لوری وارد عرصه اقتصاد شد. سرمایه‌ی اجتماعی مفهومی بین رشته‌ای است که در جامعه‌شناسی، اقتصاد، روان‌شناسی و سایر حوزه‌های اجتماعی کاربرد دارد. امروزه موفقیت سازمان‌ها را نمی‌توان تنها در انباشت ثروت مادی و تجهیز به آخرین امکانات و فناوری‌ها ارزیابی کرد، زیرا سرمایه مالی، فیزیکی و انسانی بدون سرمایه اجتماعی فاقد کارایی مؤثر است [۱۱]. سرمایه‌ی اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی هستند که موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای آن جامعه گردیده و باعث پائین آمدن سطح هزینه‌های مبادلات و ارتباطات می‌گردد [۱۲]. کوهن و پروساک سرمایه‌ی اجتماعی را شامل اعتماد، شناخت متقابل، ارزش‌های مشترک و رفتارهایی می‌دانند که اعضای شبکه‌های انسانی و اجتماعات را به هم پیوند می‌دهند و همکاری را امکان‌پذیر می‌سازد [۱۱]. قلیچ‌لی، هجاری و رحمان‌پور معتقدند با سرمایه‌گذاری در سرمایه‌ی اجتماعی در ابعاد مطرح شده می‌توان انتظار داشت سرمایه فکری - انسانی، ساختاری و رابطه‌ای افزایش یابد. به عبارت دیگر سرمایه‌ی اجتماعی به‌عنوان یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم دانشگاه می‌تواند در خلق و تسهیم دانش موجود در سرمایه‌های فکری دانشگاه کمک نماید و برای آن‌ها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت پایدار ایجاد نماید.

همچنین ویژگی عمده‌ای که می‌توان برای شرایط فعلی هر سازمانی به‌ویژه نهادهای «دانش بنیان» مانند آموزش و پرورش برشمرد؛ تغییرات بسیار سریع، گسترده، عمیق و پیچیده محیط حاکم بر فضای آنها است. آموزش و پرورش برای بقا باید قادر به سازگاری با شرایط متغیر علمی و محیطی باشند. بنابراین باید هرچه سریع‌تر جای خود را به سازمان‌های چابک دهند و به این ترتیب در جریان یک یادگیری آگاهانه زمینه‌ی حفظ و ارتقا اعتبار خود را فراهم آورند. از طرفی جنبه نامشهود اقتصاد بر پایه سرمایه‌ی فکری بنیان نهاده شده و ماده‌ی اولیه و اصلی آن، دانش و قابلیت یادگیری است. به بارت بهتر می‌توان گفت که امروزه مدیریت سرمایه‌های فکری سازمان‌ها و نهادهای را به موفقیت‌های بیشتر در افق‌های آینده‌ی بازارهای رقابتی و پایایی اعتباری خواهد رساند. در عصر حاضر سرمایه‌ی فکری به یک محرک بسیار حیاتی برای پایداری اعتبار یک سیستم در محیط رقابتی امروز تبدیل شده است [۱۳].

ناهایبیب و گوشال از دیدگاه سازمانی به مقوله سرمایه اجتماعی پرداخته‌اند. نهایبیب و گوشال سه بعد زیر را برای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرند:

بعد ساختاری سرمایه اجتماعی: این بعد الگویی کلی و روابطی را که در سازمانها یافت می‌شود در نظر دارد بدین معنا که این بعد، میزان ارتباطی که افراد با یکدیگر در سازمان برقرار میکنند را دربر می‌گیرد؛ یعنی چه کسی به شما دسترسی دارد و چگونه شما به آنها دسترسی دارید؟

بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی: این بعد ماهیت روابط در یک سازمان را در بر می‌گیرد که آیا کارکنان در یک سازمان با هم در ارتباط هستند یا خیر، بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطات متمرکز میگردد این بعد شامل اعتماد هنجارها، تکالیف و انتظارات و احساس هویت می‌شود.

بعد شناختی سرمایه اجتماعی: این بعد در برگزیده میزان اشتراک کارکنان یک شبکه اجتماعی در یک دیدگاه، یا درک مشترک میان آنان است و مانند ارتباطاتی به ماهیت ارتباطات میان افراد در یک سازمان، می‌پردازد و شامل موارد زیر میگردد: زبان و کدهای مشترک و روایت‌های مشترک [۱۴].

علاوه بر این در میان مهارت‌های مورد نیاز قرن حاضر تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ‌های مختلف و توانایی اداره ارتباطات بین فرهنگی همراه با سرمایه‌ی اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در بررسی‌های اقتصادی و اجتماعی جوامع مدرن مطرح شده است. محیط کار جهانی نیاز به افرادی دارد که به فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و بتوانند با افراد سایر فرهنگ‌ها ارتباط مناسب برقرار کنند. برای این منظور افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند که در این میان سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی است و شناسایی آن به‌عنوان یک سرمایه، چه در سطح مدیریت کلان توسعه کشورها و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها می‌تواند شناخت جدیدی از هوش فرهنگی و استفاده از سیستم‌های اقتصادی - اجتماعی در هدایت بهتر سیستم‌ها فراهم نماید.

درواقع از مفاهیم نوینی که می‌تواند چهارچوبی را در اختیار اندیشمندان و پژوهشگران حوزه‌های مختلف علمی به‌ویژه علوم انسانی قرار دهد، مفهوم هوش فرهنگی است. مفهوم هوش فرهنگی اولین بار توسط ارلی و انگ مطرح شد. آن‌ها هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتار صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند [۱۵]. انگ و وین داین [۱۶] معتقدند هوش فرهنگی به مفهوم توانمندی فردی برای عمل و مدیریت اثربخش در مجموعه‌ای با فرهنگ متنوع است. برای سنجش هوش فرهنگی چهار عامل راهبردی فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری مورد تأیید است. شناخت هوش فرهنگی بیانگر درک فرد از تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی است. انگیزش هوش فرهنگی اشاره به علاقه فرد به آزمودن فرهنگ‌های دیگر و تعامل با افرادی از

ارزش خود را از دست میدهند به همین دلیل هوش فرهنگی باید در برگیرنده تواناییها و مهارتهای لازم برای نشان دادن واکنش مناسب با آن فرهنگ باشد [۱۸].

یکی از مسائل و مشکلات اساسی سازمانهای امروزی کمبود سرمایه اجتماعی و یا هوش فرهنگی در بین مدیران و یا کارکنان است. در سازمانهای ما به خصوص سازمانهای دولتی شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواستههای این دو وجود دارد. در نتیجه این شکاف، کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و در مقابل مدیران نیز به کارکنان متعهد نمی‌شوند و آن‌ها را در جریان تصمیم‌گیری مشارکت نمی‌دهند و تمام این‌ها بازدهی و پیشرفت سازمان را دچار خدشه می‌کند، اما وجود هوش فرهنگی بالا و داشتن سرمایه اجتماعی درست باعث آوای سازمانی و عملکرد درست مدیران در ادارات و به تبع آن پیشرفت چشمگیر سازمان می‌شود.

آوای سازمانی می‌تواند اثرات مثبتی بر فرایند تصمیم‌گیری و تغییر داشته باشد. کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر اندازه که شرکت‌ها و سازمان‌ها بزرگ‌تر شوند، مسلم به مشکلات این نیروی عظیم اضافه می‌شود. مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل کارکنان خود دارند. بعضی از مدیران بر روی این مسأله که رضایت کارکنان را می‌توان از طریق پاداش و تربیت به انجام کار افزایش داد، پافشاری می‌کنند. شاید تصورشان این است که کارکنان زیردستان آن‌ها هستند و باید فرامین آن‌ها را بپذیرند. اگرچه امروزه به دلیل این‌که کارکنان در زیر فشار مالی زیادی به سر می‌برند بیشتر توجه و تمایل آن‌ها به مسائل اقتصادی کار است، اما به تدریج کارکنان علاقمند به انجام کارهای بامفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس اندیشمندی به آن‌ها دست دهد و اگر این کارکنان با موانعی در زمینه خواسته‌های شغلی خود روبه‌رو شوند یا به عبارتی از طرف مدیران تحویل گرفته نشوند، دچار سرخوردگی‌های شغلی می‌شوند.

اداره آموزش و پرورش به عنوان یک سازمان دولتی، نقش مهمی در برنامه‌ریزی و توسعه دانش در سطح شهرستان و استان دارد. بنابراین موضوع هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی و رسیدن به آوای سازمانی و تأثیر این سه عامل بر همدیگر باعث بهتر شدن روند مدیریت در این سازمان می‌شود. نتایج این پژوهش می‌تواند موجب افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد مدیران سازمان شود. بنابراین مدیران باید با داشتن برنامه‌ریزی مناسب و ایجاد بستر مناسب نسبت به کارایی و توسعه سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی اقدام نمایند. بدون

فرهنگ‌های مختلف دارد و رفتار هوش فرهنگی بیانگر قابلیت فرد برای سازگاری با رفتارهای کلامی و غیرکلامی که برای برخورد با فرهنگ‌های مختلف مناسب هستند، است [۱۷]. انگ، ون داین، کاه و همکاران^۶ (۲۰۰۷) [۱۶] برای سنجش هوش فرهنگی چهار عامل راهبردی فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری را پیشنهاد می‌کنند:

بعد فراشناختی: شامل تدوین استراتژی پیش از برخورد میان فرهنگی، بررسی مفروضات در حین برخورد و تعدیل و تغییر نقشه‌های ذهنی در صورت متفاوت بودن تجارب واقعی از انتظارات پیشین است. این بعد، تفکر فعال در مورد افراد و موقعیتهای فرهنگی مختلف را ارتقاء میدهد، از خشکی، مفروضات و تفکر محدود فرهنگی جلوگیری میکند و افراد را به سمت بازآفرینی استراتژی‌ها هدایت میکند، بنابراین آنها تمایل دارند روابط بین فرهنگی موفق را تجربه نمایند [۱۸].

بعد شناختی: بیانگر درک فرد از شباهتها و تفاوت‌های فرهنگی است و دانش عمومی و نقشه‌های ذهنی و شناختی فرد از فرهنگ‌های دیگر را نشان میدهد. باید توجه داشت که هر کس در بدو ورود به فرهنگ خارجی نیاز دارد در مورد راه‌های نفوذ به لایه‌های درونی آن فرهنگ اطلاعات لازم را کسب کند. به ویژه آن‌که، مهمترین نکته در برقراری ارتباط یافتن نقاط اشتراک با طرف مقابل و تأکید بر آنهاست. از اینرو، هوش فرهنگی شناختی به فرد اجازه میدهد اشتراک‌های فرهنگی را درک کرده و از آنها در برقراری ارتباط بهره‌گیرد [۱۹].

بعد انگیزشی: توانایی و تمایل به یادگیری و فعالیت در موقعیت‌های فرهنگی مختلف را منعکس میکند. عنصر روانی و انگیزشی به افراد کمک میکند در مقابل موانع پایدار باشند تا بتوانند خود را با فرهنگ دیگران سازگار سازند [۱۸]. نشان دهنده علاقه فرد به آموختن فرهنگ‌های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف است. براساس این بعد هوش فرهنگی، افراد تنها زمانی از عهده تعامل‌های اثربخش فرهنگی بر می‌آیند که انگیزش و اعتماد به نفس زیادی داشته و به توانایی خود ایمان و باور دارند [۱۹].

بعد رفتاری: توانایی انجام رفتار کلامی و غیرکلامی مناسب در هنگام برقراری ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های دیگر را منعکس میکند. طبق نظر هال^۷، توانایی ذهنی برای درک فرهنگی و انگیزش باید با توانایی انجام رفتار کلامی و غیرکلامی مناسب کلمات، تن صدا، حالت‌های صورت و حرکات بدن بر اساس ارزش‌های فرهنگی در موقعیتهای خاص تکمیل شوند. این رفتار، شامل گستره وسیعی از رفتارهای قابل انعطاف میباشد. شناخت و انگیزه بدون انجام یک واکنش مؤثر و مناسب،

گونه‌ای که کاهش سرمایه اجتماعی و افزایش رفتارهای سیاسی می‌تواند کارکنان را به سمت جو سکوت هدایت کند. قاسمی مدنی (۱۳۹۴) [۲۳]، در بررسی «رابطه هوش فرهنگی و سبک‌های تصمیم‌گیری در بین مدیران مدارس راهنمایی استان قزوین» به این نتیجه رسید که بین هوش فرهنگی و سبک‌های عمومی تصمیم‌گیری در بین مدیران روابط مثبت و معناداری وجود دارد.

دوستار و اسماعیل‌زاده (۱۳۹۲) [۴]، در پژوهشی با هدف بررسی عدالت سازمانی و تأثیر آن بر آوای سازمانی پرداخته است. نتایج حاصل نشان داده که هر سه بُعد عدالت بر آوای نوع دوستانه تأثیرگذار است، اما تأثیر آن بر آوای مطیع و آوای تدافعی معنادار نیست.

حمیدی، دماوندی و دهنوی (۱۳۹۲) [۲۴]، در پژوهشی با عنوان «رابطه هوش فرهنگی و سواد کامپیوتری معلمان با سبک مدیریت کلاسی آنان» نشان دادند بین فراشناخت و رفتار فرهنگی معلمان با سبک مدیریت کلاسی معلم محوری آن‌ها ارتباط معکوس و معنادار وجود دارد.

حسینی نسب و قادری (۱۳۹۱) [۲۵]، در مطالعه‌ای نشان دادند بین هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن (فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری) با بهره‌وری مدیران، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

در پژوهشی که پترویس^۸ (۲۰۱۷) [۲۶]، با عنوان «چگونه معلمان هوش فرهنگی‌شان را درک می‌کنند؟» انجام داد، نشان داد که یکی از مهم‌ترین پیشگویی‌کننده‌های هوش فرهنگی در معلمان لذت از ارتباطات بین فرهنگی، تجربه کردن کلاس‌های چند فرهنگی، گشودگی در برابر یادگیری‌های فرهنگی و برقراری مؤثر با دانش آموزانی از فرهنگ‌های دیگر است.

گیوریان و دیندار فرکوش (۲۰۱۵) [۲۷]، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و اثربخشی معلمان» نشان دادند که بین سرمایه اجتماعی و اثربخشی معلمان رابطه مستقیم وجود دارد.

ون دریل^۹ (۲۰۱۰) [۲۸]، در پژوهشی با بررسی توسعه و سنجش کمی هوش فرهنگی در سطح سازمانی دریافت که هوش فرهنگی رابطه مثبتی با اثربخشی و عملکرد سازمانی دارد.

ناظم و مطلب (۱۳۹۷) [۲۹]، در پژوهش «ارائه الگوی ساختاری سرمایه فکری بر اساس یادگیری سازمانی در بین کارکنان دانشگاه شهید بهشتی به این نتیجه رسیدند که رابطه معناداری بین ابعاد یادگیری سازمانی و سرمایه فکری وجود دارد و بیش‌ترین اثر مستقیم یادگیری در سطح سازمانی در بعد یادگیری سازمانی بر سرمایه فکری بوده است.

شک از آنجایی که آموزش و پرورش به‌عنوان یکی از ارگان‌های مهم در اجرای برنامه‌های توسعه کشور می‌تواند شرایط مناسبی برای ایجاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری فراهم نماید و با توجه به لزوم حرکت مدیران آموزش و پرورش در جهت به روز شدن و همگام بودن با تغییرات محیطی، ارتباطات و تعاملات میان افراد، ایجاد قابلیت سازگاری در دانش‌آموزان و مدیران و معلمان برای مواجهه با فرهنگ‌های مختلف مدیران و محیط‌های آموزشی مختلف، لذا سوال اصلی این تحقیق عبارت است از اینکه آیا بین سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی با آوای سازمانی در مدیران آموزش و پرورش شهرستان بشاگرد رابطه وجود دارد؟

پیشینه پژوهش

در بررسی‌های انجام شده در زمینه‌ی سابقه‌ی پژوهشی موضوع این پژوهش، در میان منابع موجود و در دسترس پژوهشی که هر سه متغیر را بررسی کند و دقیقاً در راستای این موضوع باشد، یافت نشد، اما پژوهش‌هایی با عناوین مختلف در ارتباط با متغیرهای این موضوع در داخل و خارج از کشور انجام شده که به برخی از نتایج آن‌ها اشاره می‌شود:

گل محمدنژاد، بهرامی و مهدوی (۱۳۹۶) [۲۰]، در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در دبیرستان‌های دخترانه شهر تبریز» با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای روی ۳۲۵ نفر از دبیران با استفاده از پرسش‌نامه به این نتیجه رسیدند که بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و ابعاد آن در دبیرستان‌های دخترانه شهر تبریز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

غریبی و قلی‌زاده (۱۳۹۵) [۲۱]، در پژوهشی با عنوان «نقش مؤلفه‌های هوش هیجانی در پیش‌بینی سرمایه اجتماعی در بین ۴۰۰ نفر از دانشجویان دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه ۱۱ با روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای و با استفاده از پرسش‌نامه به این نتیجه رسیدند که مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودانگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی) قادر به پیش‌بینی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (اعتماد تعمیم‌یافته، مشارکت مدنی رسمی، مشارکت مذهبی، هنجار معامله متقابل، پیوند دوستی - همسایگی، پیوند دوستی خانوادگی و اعتماد نهادی) هستند.

نقش‌بندی (۱۳۹۴) [۲۲]، در پژوهشی تحت عنوان «تعیین تأثیر سرمایه اجتماعی و ادارک رفتارهای سیاسی سازمان بر سکوت و آوای سازمانی ادارات ورزش و جوانان غرب کشور انجام داده است. نتایج نشان داد که کمبود سرمایه و وجود بیش‌از حد رفتارهای سیاسی سازمان بر رفتار کارکنان تأثیرگذار است به

متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. با استفاده از نتایج این پژوهش مشخص شد که بین عملکرد کارکنان و سرمایه اجتماعی آنان رابطه مثبت وجود دارد، بدین معنی که هر چه کارکنان دارای سرمایه اجتماعی بالاتری باشند دارای عملکرد بهتری خواهند بود. همچنین بین بعد ساختاری و عملکرد رابطه وجود دارد. به دلیل این که روابط شبکه‌ای با ایجاد کانال‌های ارتباطی، تصمیم‌گیری گروهی را تسهیل و زمان و هزینه مربوطه را کاهش می‌دهد و همچنین باعث انعطاف‌پذیری قوانین می‌شود که خود باعث می‌شود گردآوری اطلاعات و انتقال دانش سریع‌تر انجام شود که خود با عملکرد رابطه دارد.

همچنین نتایج نشان داد که کارکنان در صورت داشتن اعتماد، همکاری و همپاری گروهی آسان‌تر بتوانند ایده‌ها را به یکدیگر منتقل و دانش خود را با دیگران تقسیم کنند که این باعث بهبود عملکرد می‌شود. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد کارکنان از تنوع فرهنگی بین خودشان اطلاعات کاملی ندارند و شناخت فرهنگی بین کارکنان پائین است که این عوامل بر درک آنان از یکدیگر اثر منفی دارد.

الینا و وان بون^{۱۳} در تحقیقاتشان نشان دادند که سرمایه اجتماعی در سازمان، اعتماد را تسهیل و زمینه را برای بیان و قانونی کردن اهداف جمعی افراد فراهم می‌کند. یک متغیر که با عملکرد شغلی در ارتباط است، سرمایه اجتماعی سازمانی است. سرمایه اجتماعی سازمانی از روابط اجتماعی درون سازمان ناشی می‌شود و حاصل جهت‌گیری اهداف جمعی و اعتماد مشترک بین اعضا است. سرمایه اجتماعی سازمانی نوعی دارایی است که هم برای سازمان (مانند ایجاد ارزش برای سهامداران و هم برای اعضا) مانند تقویت مهارت کارکنان مفید است.

فوکویاما^{۱۴} (۲۰۰۰) [۱۲] اعتماد بالا در مسؤولیت اجتماعی را عنصر اصلی سرمایه اجتماعی سازمانی می‌داند و معتقد است گروه‌ها و سازمان‌های اثربخش دارای سطح بالایی از اعتماد و سرمایه اجتماعی سازمانی هستند. به نظر می‌رسد عملکرد موفق در سازمان‌ها به همکاری و اعتماد متقابل میان افراد بستگی دارد. اعتماد در درون سازمان‌ها وقتی شکل می‌گیرد که افراد هنجارها و ارزش‌های مشترکی را پذیرفته و به آن عمل می‌کنند. این عمل به هنجارها و ارزش‌های مشترک خود زمینه تسهیل و ارتقای عملکرد شغلی را فراهم می‌سازد. شکل‌گیری سرمایه اجتماعی سازمانی به دلیل مبتنی بودن بر اصول اخلاقی، اعتماد و فضیلت گروهی دشوار است، ولی زمانی که ایجاد شد از بین بردن آن نیز مشکل است. همچنین او یکی از آثار سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها را افزایش بهره‌وری انسانی می‌داند [۱۲]

سالارزاده و حسن‌زاده (۱۳۸۵) [۳۰] در مطالعه‌ای دریافتند که بین میزان سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی معلمان، رابطه معنادار وجود دارد.

نتایج پژوهش وین داین، ارلی و کامینگز^{۱۵} [۳۱] نشان داد که ابعاد هوش فرهنگی با سازگاری، تصمیم‌گیری، انطباق فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای ارتباط دارد و در واقع، هوش فرهنگی به عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده این متغیرها معرفی شده است. تمپلر و تای^{۱۱} (۲۰۰۶) [۳۲]، به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت بین مؤلفه انگیزشی هوش فرهنگی با هر سه نوع سازگاری عمومی، سازگاری بین فرهنگی و سازگاری شغلی وجود دارد.

در مطالعه ی دیگری توسط عباس زاده و همکاران (۱۳۹۴) [۳۳] به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر ظرفیت انطباق پذیری سازمانی پرداخته شد. در مجموع نتایج به دست آمده نشان داد که اولاً، میانگین ظرفیت انطباق پذیری کارمندان دانشگاه حد متوسط به بالا بوده و ثانیاً بر اساس نتایج تحلیل رگرسیون به ترتیب اثرات ابعاد سرمایه اجتماعی بر متغیر وابسته معنی دار بوده و متغیر سرمایه اجتماعی توانسته است تغییرات ظرفیت انطباق پذیری را تعیین نمایند.

نتایج پژوهش نامور و بهشتی (۱۳۹۶) [۳۴] نشان داد بین سرمایه روان شناختی با هر سه بعد آوای سازمانی (تشویق، ایمنی و کارآمدی) در کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

در مطالعه توصیفی همبستگی دیگر ی توسط قنبری و همکاران (۱۳۹۴) [۳۵] انجام شد، به ارزیابی نقش رهبری تحول در بروز آوای سازمانی تحلیل بر نقش واسطه‌ای فناوری اطلاعات و ارتباطات پرداخته شد یافته‌ها نشان داد که رهبری تحول آفرین بر آوای سازمانی و فناوری اطلاعات معنادار بوده است.

یافته‌های وان داین و لپین (۲۰۰۶) [۹]، تعداد اندک ولی روبه رشد از مطالعات به بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی و عملکرد پرداخته‌اند که یافته‌های حاصل از این تحقیقات نشان می‌دهد که سطوح بالاتر سرمایه اجتماعی با پیامدهای سازمانی بهتر همبستگی دارد.

همچنین ژنگ^{۱۲} (۲۰۰۸) [۳۶] در مطالعه‌اش نشان داد عناصر بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی تأثیر معنی‌دار زیادی روی نوآوری می‌گذارند. همچنین بُعد شناختی سرمایه اجتماعی رابطه ضعیفی با نوآوری دارد (ژنگ، ۲۰۰۸).

مطالعات معمارزاده، عطایی و اکبری (۱۳۸۸) نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد، زیرا سرمایه اجتماعی به پیوندها، ارتباطات میان اعضای یک شبکه به‌عنوان منبع با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد

سکوت نوع دوستانه و عملکرد کارکنان وجود دارد و از طرفی هیچ رابطه معناداری بین سکوت مطیع و عملکرد کارکنان وجود ندارد.

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی: بین سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی با آوای سازمانی مدیران آموزش و پرورش شهرستان بشاگرد رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

۱- بین ابعاد هوش فرهنگی با ابعاد سرمایه اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد.

۲- بین ابعاد هوش فرهنگی با آوای سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

۳- بین ابعاد سرمایه اجتماعی با آوای سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

۴- سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی می‌تواند آوای سازمانی را پیش‌بینی کند.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت و اهداف؛ از نوع کاربردی و از لحاظ جمع‌آوری اطلاعات برای آزمون فرضیه‌ها، از نوع همبستگی و توصیفی است. جامعه آماری این تحقیق ۱۹۴ نفر از مدیران آموزش و پرورش بشاگرد است که ۱۸۳ نفر مرد و ۱۱ نفر زن هستند که بر اساس فرمول کوکران با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده حدود ۱۲۳ نفر انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه استفاده شد.

الف) پرسش‌نامه هوش فرهنگی: در این پژوهش از پرسش‌نامه هوش فرهنگی بر اساس نظریه ارلی و آنگ (۲۰۰۶) و با ۲۰ سوال استفاده شد که ابعاد فراشناختی (۴ گویه)، شناختی (۶ گویه)، انگیزشی (۵ گویه)، و رفتاری (۵ گویه) را مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار می‌دهد. سوالات ۱ تا ۴ در بُعد فراشناختی؛ ۵ تا ۱۰ در بُعد شناختی؛ ۱۱ تا ۱۵ در بُعد انگیزشی و ۱۶ تا ۲۰ در بُعد رفتاری قرار دارد. پرسش‌نامه در قالب سوالات بسته پاسخ با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) طراحی شده است. پرسش‌نامه ابتدا از طریق روش روایی صوری و محتوایی، پرسش‌نامه در اختیار تعدادی از صاحب‌نظران و متخصصان مدیریت و علوم تربیتی قرار گرفت و روایی محتوایی پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت. پایایی این پرسش‌نامه توسط وادای و عباسعلی‌زاده و همچنین تسلیمی و

در مطالعه‌ی توصیفی همبستگی دیگر توسط ابیلی و خلیلی (۱۳۹۱) [۳۷] انجام شد، به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی سازمانی با مدیریت دانش در یک شرکت بیمه دولتی پرداخته است. نتایج حاصل از یافته‌ها نشان داد بین سرمایه اجتماعی سازمانی با مدیریت دانش رابطه مستقیم مثبت وجود دارد به عبارت وجود دیگر سرمایه اجتماعی در هر سازمانی منجر به تسهیل؛ و تسریع مدیریت دانش میشود و تمایل به تسهیم و به کارگیری دانش را در افراد سازمان افزایش دهد.

در پژوهشی توسط فارسی (۲۰۱۳) [۳۸] نتایج تحقیقاتی مبنی بر تأثیر سرمایه اجتماعی بر خلاقیت و نوآوری، حاکی از آن است هنگامیکه در کارکنان با یکدیگر همکاری میکنند. با هم در تماس اند و می‌توانند ایده‌ها، اطلاعات و دانش خود را با هم به اشتراک بگذارند و این موضوع سبب ایجاد خلاقیت در سازمان خواهد شد [۳۸].

کمپس و مارکز^{۱۵} (۲۰۱۱) [۳۹] در مطالعات خود به این نتیجه دست یافتند که سرمایه اجتماعی ریسک‌پذیری را در توسعه کارهای جدید ترویج می‌دهد نیز از طریق اعتماد و ثبات در کارکنان، احساس امنیت و پذیرش چالش‌های جدید را به وجود می‌آورد و به آنها اجازه ارائه پیشنهاد میدهد [۳۹].

تاکنوجی^{۱۶} و سایرین (۲۰۱۲) [۴۰] با استناد به نظریه مدیریت عدم اطمینان سعی نموده‌اند تا ارتباط عدالت سازمانی را با بروز رفتار آوا در کارکنان مورد بررسی قرار دهند. آنها در توضیح این رابطه عنوان نموده‌اند که کارکنان اغلب به تصوراتشان از رعایت انصاف درباره مدیریت، عدم اطمینان و ارزیابی قابلیت اعتماد به سرپرستان خود توجه می‌کنند. از نظر آنها ابعاد مختلف عدالت سازمانی از عوامل مهم زمینه‌ساز بروز رفتار آوا در کارکنان است آنها در توضیح رابطه ابعاد عدالت سازمانی و آوای کارکنان عنوان نموده‌اند که به دلیل اینکه رفتار آوا به طور بالقوه مخاطره‌آمیز است کارکنانی که عدالت مراوده‌ای بالاتری را احساس میکنند با احتمال بیشتری رفتار آوا را بروز خواهند داد زیرا احساس عدم اطمینان کمتری را در مواجهه با سرپرستان خود دریافت میکنند.

دترت و بوریس^{۱۷} (۲۰۰۷) [۴۱] نیز عنوان نموده‌اند که کارکنانی که عملکرد بهتری دارند، سخنگویی یا ابراز عقیده و نظرات خود را یکی از مسئولیت‌های شغلی خود میدانند و سطح عملکرد کارکنان رابطه مثبتی با تداوم ابراز عقاید از سوی آنها دارد [۴۱].

سپهنگلو و زهیر^{۱۸} (۲۰۱۰) در تحقیقی با عنوان تحلیل عملکرد کارمندان بر اساس سکوت و رفتار شهروند سازمانی در مؤسسات عمومی ترکیه به این نتیجه رسیدند که رابطه معنادار منفی بین سکوت تدافعی و عملکرد کارکنان و رابطه مثبت معناداری بین

همکاران در سال ۱۳۸۸ مورد تأیید قرار گرفته و با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۹۳ درصد به دست آمد.

ب) پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی: در این پژوهش از پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی بر اساس نظریه‌ی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) با ۱۳ سوال استفاده شد که ابعاد شناختی (۳گویه)، ساختاری (۳گویه) و رابطه‌ی (۷گویه) را مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار می‌دهد. سوالات ۱ تا ۴ در بُعد شناختی؛ ۵ تا ۱۱ در بُعد ساختاری و ۱۲ تا ۲۲ در بُعد رابطه‌ای قرار دارد. پرسش‌نامه در قالب سوالات بسته پاسخ با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (خیلی موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً موافقم) طراحی شده است. برای تعیین روایی پرسش‌نامه ابتدا از طریق روش روایی ظاهری و محتوایی، پرسش‌نامه در اختیار تعدادی از صاحب‌نظران و متخصصان مدیریت و علوم تربیتی قرار گرفت و روایی محتوایی پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت و در مرحله بعد جهت اطمینان از اعتبار عاملی پرسش‌نامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. پایایی این پرسش‌نامه توسط اکبری و همکاران در سال ۱۳۹۳ مورد تأیید قرار گرفته و با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۸۸٪ به دست آمد.

ج) پرسش‌نامه آوای سازمانی: این پرسش‌نامه را همس (۲۰۱۲) طراحی کرده است که ۱۸ گویه و سه بُعد تشویق، ایمنی، کارآمدی را دربر دارد. سوالات ۱ تا ۶ در بُعد تشویق؛ ۷ تا ۱۲ در بُعد ایمنی و ۱۳ تا ۱۸ در بُعد کارآمدی قرار دارد. این پرسش‌نامه هم در قالب سوالات بسته با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت است و نحوه نمره‌گذاری آن هم از یک تا پنج است. در این پژوهش روایی پرسش‌نامه ابتدا از طریق روش روایی ظاهری و با استناد به نظر اساتید دانشگاه بررسی شده و مورد تأیید قرار گرفته است و در ادامه نیز برای اطمینان از اعتبار عاملی پرسش‌نامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. در پژوهش مذکور پایایی پرسش‌نامه توسط قلاوندی و مرادی در

سال ۱۳۹۳ اعتباریابی شده و بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴ به دست آمده است. تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS با نسخه ۲۵ در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. در سطح توصیفی از شاخص‌های آماری نظیر فراوانی، انحراف معیار و میانگین استفاده شد و در سطح استنباطی از آزمون‌های آماری تحلیل رگرسیون همزمان و هم‌چنین ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته‌ها

طبق بررسی مشخص شد که ۹۷/۱ درصد پاسخ‌گویان مرد و ۲/۹ درصد نیز زن هستند و از نظر سن، ۱۴/۳ درصد پاسخ‌گویان با کمترین فراوانی ۲۰-۲۹ سال سن دارند و ۴۳/۶ درصد با بیشترین فراوانی ۴۰ تا ۴۹ ساله هستند، از نظر تحصیلات ۶/۰ درصد پاسخ‌گویان با کم‌ترین فراوانی تحصیلات دکتری و ۵۹/۰ درصد نیز با بیشترین فراوانی تحصیلات لیسانس هستند. درباره‌ی میزان سابقه فعالیت معلوم شد که ۹/۳ درصد پاسخ‌گویان با کم‌ترین فراوانی ۲۱-۳۰ سال سابقه خدمت دارند و ۶۲/۱ درصد نیز با بیشترین فراوانی ۱۰ تا ۲۰ سال سابقه خدمت دارند. از مباحث دیگر تجرد و تأهل پاسخ‌گویان بود که مشخص گردید ۷/۱ درصد پاسخ‌گویان مجرد و ۹۲/۹ درصد نیز متأهل هستند. اکنون به بیان ویژگی‌های توصیفی جامعه نظیر میانگین، انحراف استاندارد، حداقل نمره و حداکثر نمره آزمودنی‌ها می‌پردازیم. جدول شماره ۱ و ۲ میانگین، انحراف استاندارد، حداقل نمره و حداکثر نمره در متغیرهای مورد مطالعه را نشان می‌دهد. پس از بررسی عادی یا نرمال بودن کشیدگی و یا چولگی توزیع داده‌ها، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود تا از نرمال بودن داده‌ها (جدول شماره ۳) اطمینان حاصل گردد

جدول شماره ۱: شاخص‌های مرکزی متغیرهای پژوهش

آماره	سرمایه اجتماعی	آوای سازمانی	هوش فرهنگی	فراشناختی	شناختی
میانگین	۲/۷۹	۳/۵۱	۴/۰۲	۲/۵۹	۲/۹۲
انحراف معیار	۰/۷۹	۰/۵۸	۰/۵۴	۰/۸۶	۰/۹۰
حداقل نمرات	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
حداکثر نمرات	۵/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰

جدول شماره ۲: شاخص‌های مرکزی متغیرهای پژوهش

آماره	انگیزشی	رفتاری	سرمایه شناختی	ساختاری	رابطه‌ی
میانگین	۲/۸۸	۲/۹۹	۴/۱۱	۴/۱۸	۲/۷۷
انحراف معیار	۰/۸۴	۰/۸۷	۰/۷۴	۰/۶۵	۰/۹۵
حداقل نمرات	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
حداکثر نمرات	۵/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰

جدول شماره ۳: نتایج آزمون کولمگروف- اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن توزیع متغیرها

آماره	سرمایه اجتماعی	هوش فرهنگی	آوای سازمانی
میانگین	۲/۷۹	۴/۰۲	۳/۵۱
انحراف معیار	۰/۷۹	۰/۵۴	۰/۵۸
مقدار Z کولمگروف- اسمیرنوف	۱/۱۳۷	۱/۳۰۴	۱/۲۲۸
سطح معنی داری	۰/۱۱۸	۰/۰۶۷	۰/۰۹۸

فرضیه اصلی: بین سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی با آوای سازمانی مدیران آموزش و پرورش شهرستان بشاگرد رابطه معنی داری وجود دارد.

طبق نتایج جدول شماره ۳ و با توجه به این که سطح معنی داری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۵ بیش از ۰/۰۵ است، بنابراین می‌توان گفت که توزیع سرمایه اجتماعی، هوش فرهنگی و آوای سازمانی نرمال است و جهت تحلیل فرضیات از آزمون‌های پارامتریک (پیرسون و رگرسیون) استفاده شد.

جدول (شماره ۴) نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی با آوای سازمانی مدیران

متغیرهای	آماره‌ها	آوای سازمانی
سرمایه اجتماعی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۷۴۷**
	سطح معناداری	۰/۰۰۳
هوش فرهنگی	ضریب همبستگی پیرسون	۰/۴۳۱**
	سطح معناداری	۰/۰۰۱

متغیر آوای سازمانی با سرمایه اجتماعی برابر ۰/۷۴ و با متغیر هوش فرهنگی ۰/۴۳ است. فرضیه فرعی اول: بین ابعاد هوش فرهنگی با ابعاد سرمایه اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد.

طبق نتایج جدول ۴ و با توجه به این که سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۹ کمتر از ۰/۰۱ است، بنابراین می‌توان گفت که فرضیه اصلی تأیید می‌شود و بین سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی با آوای سازمانی مدیران کارکنان رابطه مستقیم معنی داری وجود دارد. ضریب همبستگی بین دو

جدول شماره ۵: نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین ابعاد هوش فرهنگی با ابعاد سرمایه اجتماعی

ابعاد هوش اجتماعی		سرمایه شناختی		ساختاری		رابطه‌ی	
ابعاد هوش فرهنگی	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری	رابطه‌ی
فراشناختی	۰/۲۷۹*	۰/۰۲۳	۰/۱۶۳	۰/۰۵۵	۰/۶۰۰**	۰/۰۰۱	سطح معناداری
شناختی	۰/۱۱۷	۰/۱۶۷	۰/۱۴۲	۰/۰۹۵	۰/۷۲۵**	۰/۰۱۰	سطح معناداری
انگیزشی	۰/۰۶۹	۰/۴۱۵	۰/۰۸۰	۰/۳۴۹	۰/۷۶۴**	۰/۰۰۲	سطح معناداری
رفتاری	۰/۴۷۳**	۰/۰۰۱	۰/۲۱۵*	۰/۰۳۲	۰/۷۸۲**	۰/۰۰۳	سطح معناداری

۰/۶۰ و شناختی با رابطه‌ی ۰/۷۲؛ انگیزشی با رابطه‌ی ۰/۷۶ و رفتاری با سرمایه شناختی ۰/۴۷، ساختاری ۰/۲۱ و رابطه‌ی ۰/۷۸ است.

فرضیه فرعی دوم: بین ابعاد هوش فرهنگی با آوای سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

طبق نتایج جدول شماره ۵ و با توجه به این که سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۵ کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین می‌توان گفت که بین ابعاد هوش فرهنگی با ابعاد سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین فراشناختی با سرمایه شناختی ۰/۲۷، رابطه‌ی

جدول شماره ۶: نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین ابعاد هوش فرهنگی با آوای سازمانی

آوای سازمانی		ابعاد هوش فرهنگی
سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۱	۰/۶۵۷**	فراشناختی
۰/۰۰۵	۰/۷۲۳**	شناختی
۰/۰۰۰	۰/۸۰۶**	انگیزشی
۰/۰۰۴	۰/۷۸۶**	رفتاری

بین آوای سازمانی با فراشناختی ۰/۶۵، شناختی ۰/۷۲، انگیزشی ۰/۸۰ و رفتاری ۰/۷۸ است. فرضیه فرعی سوم: بین ابعاد سرمایه اجتماعی با آوای سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

طبق نتایج جدول شماره ۶ و با توجه به این که سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۹ کمتر از ۰/۰۱ است، بنابراین می‌توان گفت که بین ابعاد هوش فرهنگی با آوای سازمانی رابطه مستقیم معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی

جدول شماره ۷: نتایج ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه همبستگی بین ابعاد سرمایه اجتماعی با آوای سازمانی

آوای سازمانی		ابعاد سرمایه اجتماعی
سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۲	۰/۲۵۷**	شناختی
۰/۰۰۵	۰/۲۳۸**	ساختاری
۰/۰۰۰	۰/۵۲۵**	رابطه‌ی

جدول شماره ۸: خلاصه مدل رگرسیون بین ابعاد سرمایه اجتماعی و آوای سازمانی

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده
۰/۵۸	۰/۳۳	۰/۳۲

طبق نتایج جدول (شماره ۸) ضریب همبستگی بین ابعاد سرمایه اجتماعی و آوای سازمانی برابر ۰/۵۸ است و ضریب تعیین نیز برابر ۰/۳۳ است و ۰/۳۳ با ضریب تعیین نشان می‌دهد که متغیر وابسته آوای سازمانی را تعیین می‌کند و بقیه ۰/۷۷ مربوط به متغیرهای دیگر است.

طبق نتایج جدول شماره ۷ و با توجه به این که سطح معناداری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۹ کمتر از ۰/۰۱ است، بنابراین می‌توان گفت که بین ابعاد سرمایه اجتماعی با آوای سازمانی رابطه مستقیم معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی بین آوای سازمانی با شناختی ۰/۲۵، ساختاری ۰/۲۳ و رابطه‌ی ۰/۵۲ است.

فرضیه فرعی چهارم: سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی می‌تواند آوای سازمانی را پیش‌بینی کند.

با توجه به فرضیه‌های ارائه شده قبلی برای تعیین تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر آوای سازمانی از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شده است که این آزمون میزان پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته را نشان می‌دهد.

جدول (شماره ۹) نتایج تحلیل رگرسیون چند گانه بین ابعاد سرمایه اجتماعی و آوای سازمانی

.Sig	t	ضریب استاندارد Beta	ضرایب غیر استاندارد		مؤلفه‌ها
			انحراف معیار	B	
۰/۰۰۰	۶/۰۵۸		۰/۲۸۹	۱/۷۴۸	مقدار ثابت
۰/۰۳۲	۱/۲۰۰	۰/۱۵	۰/۰۹۸	۰/۱۱۸	شناختی
۰/۳۹۴	۰/۸۵۵	۰/۱۰	۰/۱۱۲	۰/۰۹۶	ساختاری
۰/۰۰۰	۷/۴۱۱	۰/۵۱	۰/۰۴۳	۰/۳۱۶	رابطه ی

جدول شماره ۱۰: خلاصه مدل رگرسیون بین ابعاد هوش

فرهنگی و آوای سازمانی

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده
۰/۸۳	۰/۷۰	۰/۶۹

طبق نتایج جدول شماره ۱۰ ضریب همبستگی بین ابعاد هوش فرهنگی و آوای سازمانی برابر ۰/۸۳ است و ضریب تعیین نیز برابر ۰/۷۰ است و ۰/۷۰ با ضریب تعیین نشان می‌دهد که متغیر وابسته آوای سازمانی را تعیین می‌کند و بقیه ۰/۳۰ مربوط به متغیرهای دیگر است.

برای تعیین تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی (شناختی، ساختاری و رابطه‌ی) به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین و آوای سازمانی به‌عنوان متغیر ملاک با تحلیل رگرسیون چندگانه به روش ورود تحلیل شدند. همان‌طور که در جدول شماره ۹ مشاهده می‌شود میزان P مشاهده شده در این متغیرها به غیر از بعد ساختاری معنی‌دار است و نتایج نشان می‌دهد که متغیر شناختی با کم‌ترین میزان تأثیر با بتای (BETA=۰/۱۵) و شباهت با بیشترین میزان تأثیر با بتای (BETA=۰/۵۱) متغیر آوای سازمانی را پیش‌بینی می‌کند.

جدول شماره ۱۱: نتایج تحلیل رگرسیون چند گانه بین ابعاد هوش فرهنگی و آوای سازمانی

.Sig	t	ضریب استاندارد Beta	ضرایب غیر استاندارد		مؤلفه‌ها
			انحراف معیار	B	
۰/۰۰۰	۱۶/۵۶۰		۰/۱۰۴	۱/۷۲۲	مقدار ثابت
۰/۰۰۲	۳/۲۳۱	۰/۲۴	۰/۰۵۱	۰/۱۶۵	فراشناختی
۰/۸۸۲	۰/۱۴۹	۰/۰۱	۰/۰۷۵	۰/۰۱۱	شناختی
۰/۰۰۰	۳/۵۸۶	۰/۴۱	۰/۰۸۰	۰/۲۸۷	انگیزشی
۰/۰۳۸	۱/۹۱۳	۰/۲۸	۰/۰۹۸	۰/۱۸۸	رفتاری

بحث و نتیجه گیری

امروزه اکثر سازمان‌ها برای حفظ موقعیت رقابتی خود نیاز به تغییر سریع دارند. تغییرات سریع مستلزم آن است که سازمان‌ها دارای مدیران و کارکنانی باشند که انطباق‌پذیر بوده و به‌صورت مؤثر کار کنند، به‌طور مداوم سیستم‌ها و فرآیندها را بهبود بخشند و مشتری‌مدار باشند. با کمی دقت در سازمان‌های مختلف می‌توان فهمید که رهبران بزرگ تفاوت‌های بزرگی ایجاد می‌کنند. مدیران مؤثر کسانی هستند که نتایج را در یک چارچوب زمانی معینی به دست می‌آورند تا برای کار خود مؤثر واقع شوند. مدیریت یک سازمان برای انطباق با تغییرات و به-منظور بقاء رشد در محیط‌های جدید، ویژگی‌های خاص را

برای تعیین تأثیر ابعاد هوش فرهنگی (فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری) به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین و آوای سازمانی به‌عنوان متغیر ملاک، با تحلیل رگرسیون چندگانه به روش ورود تحلیل شدند. همان‌طور که در جدول شماره ۱۱ مشاهده می‌شود میزان P مشاهده شده در این متغیرها به غیر از بعد شناختی معنی‌دار است و نتایج نشان می‌دهد که متغیر فراشناختی با کم‌ترین میزان تأثیر با بتای (BETA=۰/۲۴)، انگیزشی با بیشترین میزان تأثیر با بتای (BETA=۰/۵۱) و رفتاری با بتای (BETA=۰/۲۸) متغیر آوای سازمانی را پیش‌بینی می‌کند.

مطرح کنند و سازمان را در راستای نیل به اهداف سازمانی یاری کنند. همچنین هوش فرهنگی باعث ایجاد آوای سازمانی می‌شود، در صورتی که کارکنان احساس کنند از نظرات و پیشنهادات آنان استفاده می‌شود و عقاید آنان در روند کار سازمان مفید و باارزش است، بی‌شک این عملکرد به آوای سازمانی می‌انجامد و به دنبال وجود این دو عامل در کنار هم پیشرفت یک سازمانی امری میرز می‌شود. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش های دترت و بوریس (۲۰۰۷) [۴۱]، تاکنوجی و سایرین (۲۰۱۲) [۴۰]، قنبری و همکاران (۱۳۹۴) [۳۵]، تمپلر و تای (۲۰۰۶) [۳۲]، وین داین، ارلی و کامینگز (۲۰۰۷) به نقل از رحیم‌نیا، مرتضوی و دلارام، (۱۳۸۸) [۳۱]، پترویس (۲۰۱۷) [۲۶]، دوستار و اسماعیل‌زاده (۱۳۹۲) [۴] همسو است.

نتایج تحقیق در خصوص فرضیه فرعی سوم نشان داد بین ابعاد سرمایه اجتماعی با آوای سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت که داشتن سرمایه اجتماعی باعث بهبود کیفیت فعالیت‌های آموزشی و پرورشی می‌شود و این باعث واکنش سریع و مناسب در برابر تغییرات می‌شود و به عنوان یک محرک پیش برنده جهت رقابت و بهبود عملکرد آموزش و پرورش است. سرمایه‌ی اجتماعی بالا سازمان را قادر به بهره‌گیری مضاعف از تفکر، عقاید و عملکردهای دیگر افراد و سازمان‌ها و به تبع آن ایجاد آوای سازمانی می‌شود و به این صورت بسیاری از موانع ارتباطی بین فرهنگ‌ها کاهش یافته و توانایی مدیریت و فعالیت و تغییر و پیشرفت در سازمان افزایش می‌یابد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش های ایبلی و خلیلی (۱۳۹۱) [۳۷]، فارسی (۲۰۱۳) [۳۸]، کمپس و مارکز (۲۰۱۱) [۳۹]، تاکنوجی و سایرین (۲۰۱۲) [۴۰]، دترت و بوریس (۲۰۰۷) [۴۱]، همسو است. یکی از عوامل مهم در کاهش آوای سازمانی وجود رفتارهای سیاسی در سازمان است اگر مدیران سازمانها بتوانند رفتارهای سیاسی را از سازمانشان دور کنند میتوانند فضای را به وجود بیاورند که در آن کارکنان بتوانند با آرامش و بدون ترس و دلهره نظراتشان را مطرح کنند و سازمان را در راستای نیل به اهداف سازمانی یاری کنند [۴۲]. در صورتیکه کارکنان احساس کنند مدیران سازمان از شنیدن پیشنهادهای مفید آنان خوشحال خواهند شد، نسبت به سازمان احساس تعهد بیشتری میکنند و برای موفقیت سازمان تلاش بیشتری از خود نشان میدهند؛ اما اگر کارکنان احساس کنند از نظراتشان استقبال نمیشود و در صورت بازگو کردن عقایدشان، علیه آنان سوگیری میشود ترجیح میدهند حالت تدافعی گرفته و موضع سکوت اختیار کنند [۱۰].

نتایج تحقیق در خصوص فرضیه فرعی چهارم نشان داد سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی می‌تواند آوای سازمانی را پیش‌بینی

می‌طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آن‌ها با مشکلات بسیاری مواجه می‌شوند. حال باتوجه به مقوله مدیریت باید دید چه عواملی بر مدیریت درست و پیشرفت یک سازمان تأثیر دارد. نتایج بدست آمده در این پژوهش نشان داد بین سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی با آوای سازمانی مدیران کارکنان رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد. در تبیین این موضوع باید گفت که سازمانی که دارای سرمایه اجتماعی و هوش فرهنگی خوب و مناسبی باشد می‌تواند تأثیر بسزایی در ایجاد آوای سازمانی داشته باشد، به‌گونه‌ای که کارکنان نسبت به اهداف سازمانی احساس تعهد بیشتری می‌کنند و در مقایسه با دیگر سازمان‌ها به تعالی و سرآمدی بیشتری دست می‌یابند. این سازمان در این حالت می‌تواند کارکنان را تحریک کنند که اهداف سازمانی را بر اهداف شخصی مقدم شمارند و در جهت حفظ منافع سازمانی تلاش کنند، چراکه کارکنان خود را جزئی از سازمان می‌دانند. بنابراین از این منظر آموزش و پرورش بشاگرد در شرایط مناسبی قرار دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش های غریبی و قلی‌زاده (۱۳۹۵) [۲۱]، نقش‌بندی (۱۳۹۴) [۲۲]، قاسمی مدنی (۱۳۹۴) [۲۳]، دوستار و اسماعیل‌زاده (۱۳۹۲) [۴]، حمیدی، دماوندی و دهنوی (۱۳۹۲) [۲۴]، حسینی نسب و قادری (۱۳۹۱) [۲۵]، پترویس (۲۰۱۷) [۲۶]، ناظم و مطلب (۱۳۹۷) [۲۹]، سالارزاده و حسن‌زاده (۱۳۸۵) [۳۰]، تمپلر و تای (۲۰۰۶) [۳۲]، عباس‌زاده و همکاران (۱۳۹۴) [۳۳]، قنبری و همکاران (۱۳۹۴) [۳۵]، نامور و بهشتی (۱۳۹۶) [۳۴] همسو است.

نتایج تحقیق در خصوص فرضیه فرعی اول نشان داد بین ابعاد هوش فرهنگی با ابعاد سرمایه اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد. در تبیین نتایج این یافته میتوان گفت: از آن‌جا که توجه به سرمایه‌ی اجتماعی در آموزش و پرورش در موفقیت حرفه‌ای، مبادله منابع بین واحدها و بخش‌ها، نوآوری، ایجاد هوش فرهنگی بسیار مؤثر است، بنابراین در آموزش و پرورش باتوجه به سرمایه‌ی اجتماعی می‌تواند بستر مناسبی را برای بهره‌برداری و ترقی در آموزش و پرورش فراهم نمود. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش های غریبی و قلی‌زاده (۱۳۹۵) [۲۱]، قاسمی مدنی (۱۳۹۴) [۲۳]، حمیدی، دماوندی و دهنوی (۱۳۹۲) [۲۴]، حسینی نسب و قادری (۱۳۹۱) [۲۵]، پترویس (۲۰۱۷) [۲۶]، گیوریان و دیندار فرکوش (۲۰۱۵) [۲۷]، فوکویاما (۱۹۹۵) [۱۲] همسو است.

نتایج تحقیق در خصوص فرضیه فرعی دوم نشان داد بین ابعاد هوش فرهنگی با آوای سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت که اگر مدیران سازمان بتوانند هوش فرهنگی را در سازمانشان گسترش دهند، می‌توانند فضایی را به وجود آورند که در آن کارکنان بتوانند با آرامش نظراتشان را

11. Templer & Tay	تمپلر و تای
12. Gheng	ژنگ
13. Elina and Vanbour	الینا و وان بورن
14. Fokoyama	فوکویاما
15. Camps and Marques	کمپس و مارکز
16. Takeuchi	تاکئوچی
17. Detert & Burris	دترت و بوریس
18. Sehitto..lu and Zehir	سهیتگلو و زهیر

فهرست منابع

- [1] Marguardt MJ. 2002. Five Elements of Learning, executive excellence, information management [Persian]
- [2] Rasooli R. Investigating the Relationship between Employees' Sensitivity to Observance of Organizational Justice and the Order of Their Social Capital in the Organization, Journal of Social Cognition, 2013; (4): 111-124. [Persian]
- [3] Ziari K, Tavousian S, Rezaei H. Estimation and Leveling of Neighborhood Development with Emphasis on the Components of Social Capital, No. 5, Journal of Urban Research and Planning, 2015; 59-76. [Persian]
- [4] Dostar M, Ismailzadeh M. Organizational Justice and Its Impact on Employee Voice and Performance, Journal of Management Studies, 2013; 143-163. [Persian]
- [5] Naghavi Moghaddam A, Fahima M. Comparative study of polyphonic behavior in organizations, Sepah Bank Inspection and Accounting Office, 2013;(144):41-35. [Persian]
- [6] Hirschman AO. Exit, voice and loyalty: Responses to decline in firms, organizations and states. Cambridge, MA: Harvard University Press. 1970.
- [7] Liu W, Zhu R, Burt RS. Social capital: Theory and research Transaction Publishers. 2010.
- [8] Van direl M. Cultural intelligence as an emergent organizational level, Florida institute of technology. 2008.
- [9] Van Dyne L, LePine J. Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. Academy of Management Journal, 2006; (41):108-119.

کند. ضریب همبستگی بین ابعاد سرمایه اجتماعی و آوای سازمانی برابر ۰/۵۸ است و ضریب تعیین نیز برابر ۰/۳۳ است و ۰/۳۳ با ضریب تعیین نشان می‌دهد که متغیر وابسته آوای سازمانی را تعیین می‌کند و بقیه ۰/۷۷ مربوط به متغیرهای دیگر است. در تبیین یافته‌های این فرضیه می‌توان گفت که آموزش و پرورش با تقویت روابط اجتماعی بین کارکنان خود می‌تواند با کسب، تسهیم و ایجاد دانش موجود به افزایش سرمایه اجتماعی کمک نموده و سرمایه‌های اجتماعی با تقویت هوش فرهنگی می‌تواند باعث ایجاد آوای سازمانی شده و بر مزیت رقابتی آموزش و پرورش مورد مطالعه تأثیر مثبت و معناداری داشته باشد. برای تعیین تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی (شناختی، ساختاری و رابطه‌ای) به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین و آوای سازمانی به‌عنوان متغیر ملاک با تحلیل رگرسیون چندگانه مشاهده می‌شود میزان p مشاهده شده در این متغیرها به غیر از بعد ساختاری معنی‌دار است و نتایج نشان می‌دهد که متغیر شناختی با کم‌ترین میزان تأثیر با بتای (BETA=۰/۱۵) و شباهت با بیشترین میزان تأثیر با بتای (BETA=۰/۵۱) متغیر آوای سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند. ضریب همبستگی بین ابعاد هوش فرهنگی و آوای سازمانی برابر ۰/۸۳ است و ضریب تعیین نیز برابر ۰/۷۰ است و ۰/۷۰ با ضریب تعیین نشان می‌دهد که متغیر وابسته آوای سازمانی را تعیین می‌کند و بقیه ۰/۳۰ مربوط به متغیرهای دیگر است. برای تعیین تأثیر ابعاد هوش فرهنگی (فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری) به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین و آوای سازمانی به‌عنوان متغیر ملاک، با تحلیل رگرسیون چندگانه مشاهده می‌شود میزان p مشاهده شده در این متغیرها به غیر از بعد شناختی معنی‌دار است و نتایج نشان می‌دهد که متغیر فراشناختی با کم‌ترین میزان تأثیر با بتای (BETA=۰/۲۴)، انگیزشی با بیشترین میزان تأثیر با بتای (BETA=۰/۵۱) و رفتاری با بتای (BETA=۰/۲۸) متغیر آوای سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند.

واژه نامه

1. Hirschman	هیرچمان
2. Van Dyne	ون داین
3. Lepine	لپین
4. Hani Fan	هانی فان
5. Ang, Van Dyne	انگ و وین داین
6. Van Dyne, Koh	ون داین، کاه
7. Hall	هال
8. Petrovice	پتروویس
9. Drill, Van	ون دریل
10. Earley & Cummings	ارلی و کامینگز

- Journal of Educational Management Research, 2017; 2(4). [Persian]
- [21] Gharibi H, Gholizadeh Z. The Role of Emotional Intelligence Components in Social Capital Prediction, Quarterly Journal of Educational Management Innovations, 2015; 7(1). [Persian]
- [22] Naqshbandi SS. Determining the effect of social capital and perception of political behaviors of the organization on the silence and organizational voice of sports departments and youth in the west of the country, under the guidance of Bahram Yousefi, Faculty of Physical Education and Sports Sciences. 2015. [Persian]
- [23] Ghasemi Madani K. The Relationship between Cultural Intelligence and Decision Making Styles among Middle School Principals in Qazvin Province, Quarterly Journal of New Educational Thoughts, 2015; 12(4). [Persian]
- [24] Hamidi F, Damavandi M, Ibrahim, Dehnavi E. The Relationship between Teachers' Cultural Intelligence and Computer Literacy with Their Classroom Management Style, Quarterly Journal of Information and Communication Technology in Educational Sciences, Third Year, First Issue. 2013. [Persian]
- [25] Hosseini M, Ghaderi M. Cultural Intelligence and Its Components, Quarterly Journal of Sociological Studies, 2012; 5(16). [Persian]
- [26] Petrovice DS. *How Do Teachers Perceive Their Cultural Intelligence?* Department of psychology, faculty of philosophy, university of Belgrade, Cika Ljubina 18-20, 11 000, Belgrade, Serbia. 2017.
- [27] Giurian H, Dindar Farkoosh F. Investigating the relationship between social capital and teachers' effectiveness, Quarterly Journal of Educational Leadership and Management, 2015; (3) [Persian]
- [28] Drill V. Investigating the development and quantitative measurement of cultural intelligence at the organizational level, Quarterly Journal of New Approach in Educational Management, 2010; 6(3). [Persian]
- [29] Nazim F, Motalebi A. Presenting a Structural Model of Intellectual Capital Based on Organizational Learning, [10] Morrison EW, Milliken FJ. Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. Academy of Management review, 2000; 25(4), 706-725
- [11] Nikomaram H, Toliaiashlaghi A, Kavousi B. Social capital, Tehran: Islamic Azad university, science and research branch. 2010.
- [12] Fukuyama F. The order. (Translated by gholamabbas tavassuli). Tehran: Iranian society. 2000.
- [13] Khavandkar G, Khavndkar E, Mottaki A. Intellectual capital . publishing training center and industrial resrech of iran. 2014.
- [14] Nahapiet J, Ghoshal. "Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage". Academy of Manamement Review, 1998; 23(2): 242- 266
- [15] Hadizadeh Moghaddam A, Husseini AH. Relationship between cultural intelligence, team effectiveness. Shahid Behesh university. 2001.
- [16] Ang S, Van Dyne L, Koh C, Ng KY, Chandrasekar NA. Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. Management and organization review, 2007; 3 (3).
- [17] GhadamPour E, Mehrdad H, Jafari HA. The relationship between personality traits and cultural intelligence of Ciltural Heritage personal, Handicrafts and Tourism province in lurestan, journal of Educatinal psychology, Islamic azad university, Tunekabun branch. 2014.
- [18] Ghaderi Veria M, Irvani , Farnia MA. A Study of the Relationship between Cultural Intelligence of Managers and Productivity of Urmia Housing Bank Branches, Productivity Management Quarterly, 2013; 25. [Persian]
- [19] Naiji MJ, Abbas Alizadeh M. Cultural Intelligence and Liaison. It with the entrepreneurial characteristics of managers of non-profit organizations in Iran, Entrepreneurship Development, 2011; 12. [Persian]
- [20] Gol Mohammadzadeh G; Mahdavi. Investigating the Relationship between Social Capital and Knowledge Management in Girls' High Schools in Tabriz, Quarterly

- [37] Abili Kh, Zare Khalili M. The relationship between organizational social capital and knowledge management in a state insurance company. *Insurance Research Letter*, 2012; 28 (2):502-524. [Persian]
- [38] Farsi JY, Rezazadeh A, Najmabadi AD. Social capital and organizational innovation: The mediating effect of entrepreneurial orientation. *Journal of Community Positive Practices*, 2013; 13(2): 22-40
- [39] Camps S, Marquès P. Social capital and innovation: exploring intra-organizational differences. *UAM-Accenture Working Papers*. 2011;(7): 1-39.
- [40] Takeuchi R, Chen Z, Chueung SY. Applying uncertainty management theory to employee voice behavior: an integrative investigation applying uncertainty management theory to employee voice behavior: an integrative investigation. *Personnel Psychology*, 2012; 65: 283- 323.
- [41] Detert JR, Burris ER. Leadership Behavior and Employee Voice: Is the Door Really Open? *Academy of Management Journal*, 2007;50: 25-241.
- [42] Fani AA, Sheikhejad F, Danaeifard H, Hassanzadeh A. Investigating the Modulating Effects of Political Skill and Political Will in the Relationship between Understanding Organizational Policies and Political Behavior: Iranian Water Industry. *Management Research in Iran*, 2014; 543-, 222. [Persian]
- Quarterly Journal of New Approach in Educational Management, 2018; 2(1). [Persian]
- [30] Salarzadeh N, Hassanzadeh D. Investigating the effect of social capital on teachers' job satisfaction. *Social Sciences*, 2006; 33: 26- 1. [Persian]
- [31] Rahimnia F, Mortazavi S, Delaram T. Investigating the effect of cultural intelligence on the task performance of managers. *Management Tomorrow*, 2009; 22:78-67. [Persian]
- [32] Templer KJ, Tay C, Chandrasekar A. Motivational cultural intelligence, realistic job preview realistic living conditions preview and cross-cultural adjustment. *Group & Organization Management*, 2006; 31: 154-171.
- [33] Abbaszadeh M, Budaghi A, Hassanpour M, Hosseini SS. The effect of organizational social capital on organizational adaptability capacity. *Organizational Behavior Studies*, 2015; 4 (3):174-146. [Persian]
- [34] Namur Y, Beheshti S Investigating the relationship between psychological capital and commitment with job performance. *Management Future Studies Quarterly*, 2017; 101: 21-13. [in Persian]
- [35] Ghanbari S, Zandi Kh, Mohammadi M, Ahmadianfar Facilitating organizational voice through reliable leadership "An approach to follower leader interactions" *Quarterly Journal of Public Management*, 2015; 7 (4), 865-882. [Persian]
- [36] Gheng AS. Paternalistic leadership and employee voice: Does knowledge sharing matter? *Human relations*, 2008; 1-27.