

## مسئله‌شناسی ارتباطات میان فرهنگی

حسن یوسفزاده اربط / استادیار جامعه‌المصطفی العالمیه و عضو هیئت مدیره انجمن مطالعات اجتماعی حوزه

usefzadeh.h@gmail.com

دریافت: ۱۳۹۷/۰۶/۱۵ - پذیرش: ۱۳۹۷/۱۱/۰۳

### چکیده

ارتباطات میان فرهنگی، اگرچه همزاد بشر است، اما امروزه به یکی از مشخصه‌های بارز حیات اجتماعی مبدل گشته و پرسش‌های فراوانی را برای بشر امروز مطرح ساخته است که توجه به آنها، مدیریت ارتباط در محیط‌های چندفرهنگی را تسهیل می‌کند. این پژوهش، با هدف بررسی مهم‌ترین مسائل عرصه ارتباطات میان فرهنگی و با تکیه بر منابع مکتوب و روش توصیفی اسنادی، به مسئله‌شناسی در این خصوص می‌پردازد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد علاوه بر تعریف ارتباطات میان فرهنگی، که از نظر گستره و مصادیق مورد اختلاف جدی است، ملاک میان‌فرهنگیت، تفاوت‌های فرهنگی، هوش فرهنگی، درک متقابل و سوءتفاهم و تلقی از «دیگری»، پاره‌ای از مهم‌ترین مسائلی است که موفقیت و ناکامی ارتباطات میان فرهنگی به آنها وابسته است. این مسائل، به‌ویژه هنگامی برجسته می‌شوند که از نگاه اسلامی و هنجاری مورد بررسی قرار گیرند. رویکرد اسلامی، به‌ویژه در ملاک میان‌فرهنگیت، تفاوت فرهنگی، تغییر فرهنگی، تلقی از دیگری و بی‌خانمانی ذهن، با نگاه‌های رایج متفاوت است؛ یعنی مسئله بودن پاره‌ای از موضوعات میان فرهنگی، ناشی از نگاه هنجاری است. ویژگی این پژوهش نیز در همین نکته نهفته است.

**کلیدواژه‌ها:** ارتباطات میان فرهنگی، مسئله‌شناسی، تغییر فرهنگی، هوش فرهنگی، توانش فرهنگی، تلقی از دیگری.

پرتال جامع علوم انسانی

امروزه برای صورت‌بندی شرایط حاکم بر جهان، از اصطلاح نظم نوین جهانی استفاده می‌کنند که مهم‌ترین ویژگی آن، به ابعاد اقتصادی مربوط می‌شود؛ یعنی اقتصاد سرمایه‌داری، خود را در سطح جهان بازسازی کرده و شرایطی به وجود آورده است که مردمانی از فرهنگ‌ها و زمینه‌های اجتماعی گوناگون بیش از گذشته با هم در ارتباط هستند. ارتباطات فرهنگی، ممکن است از طریق جریان اخبار و اطلاعات و رسانه‌های جمعی و یا مهاجرت افراد به کشورهای دیگر صورت گیرد. نظر به فراگیری تماس‌های فرهنگی، به نظر می‌رسد علائق فراوانی برای ارتباطات میان فرهنگی وجود دارد. چنانچه ارتباطات میان فرهنگی را به معنای تبادل اطلاعات تلقی کنیم، روزانه میلیون‌ها ارتباط از این سنخ صورت می‌گیرد. جامعه‌شناسی، به‌عنوان یک شاخه علمی، سهم زیادی در مطالعه ارتباطات میان فرهنگی، به‌ویژه درباره بررسی منشأ سوءتفاهم‌ها دارد. البته همین نظم نوین جهانی، مسائل مهمی را در عرصه ارتباطات میان فرهنگی به دنبال داشته است.

رابرت یانگ، در اولین صفحه از کتاب مهم *ارتباط میان فرهنگی* به این نکته مهم اذعان می‌کند که امروزه در عرصه علوم اجتماعی، موضوعی مهم‌تر از مطالعه ارتباط میان فرهنگی وجود ندارد. مفاهمه در میان اعضای فرهنگ‌های مختلف همواره مهم بوده است. اما هرگز به اندازه امروز اهمیت نداشته است. در گذشته، ارتباط میان فرهنگی مربوط به امپراتورها و بازرگانان بود. اما امروز به‌عنوان مسئله زندگی و حفظ انسان‌ها مطرح است. امروز تنها از طریق ارتباط میان فرهنگی، می‌توان به همکاری‌ها و مفاهمه در سطح جهان دست یافت (یونگ، ۱۹۹۶، ص ۱). آلودگی هوا، تجارت فزاینده و وابستگی‌های اقتصادی، سطوح بالای مسافرت‌ها و مهاجرت‌ها، رشد بی‌رویه جمعیت و رشد کم‌نظیر ابزار الکترونیکی و فناوری‌های ارتباط جمعی، مسائلی هستند که بی‌تردید با ارتباط میان فرهنگی پیوند وثیق دارند. در این میان، ما گرفتار تناقضات بی‌سابقه‌ای نیز شدیم؛ هرچه روابط ما با دیگران (اعضای فرهنگ‌های دیگر) زیادت‌ر می‌شود، حمله به یکدیگر در قالب هویت‌های فرهنگی و مذهبی نیز بیشتر می‌شود. به میزانی که ارتباطات بیشتر می‌شود، تفاوت‌های فرهنگی بیشتر آشکار می‌گردد. ما دارای فرهنگ، مذهب، نژاد و قومیت‌های گوناگون هستیم که باید زبان مشترکی را برای فهم یکدیگر پیدا کرد. تنها راه حاکمیت صلح در جهان و رهایی از مشکلات مذکور، زبان مشترک است؛ زبان مشترکی که تنوعات و گوناگونی‌ها را به رسمیت بشناسد و ظرفیتی برای تفاهم در سطح جهانی ایجاد کند. صرف‌نظر از تعریف ارتباطات میان فرهنگی که در این پژوهش به‌مثابه چارچوب مفهومی از آن استفاده می‌شود، عمده موضوعات میان فرهنگی را می‌توان با رویکردی انتقادی مورد بررسی قرار داد؛ زیرا اتخاذ رویکرد هنجاری (اسلامی)، الزاماتی برای ارتباطات به‌ویژه در ساحت میان فرهنگی به دنبال دارد. دقیقاً همین‌جاست که «مسئله‌بودن» پاره‌ای از موضوعات میان فرهنگی، جنبه دیگری پیدا می‌کند. بدین ترتیب، مسئله‌بودن متأثر از حساسیت‌های فرهنگی اجتماعی و نظام ارزشی است. منظور از «مسئله» در این پژوهش، اختلاف میان ارزش‌ها و واقعیات و یا فاصله میان وضعیت موجود و مطلوب است. به

عبارت دیگر، ارتباطات میان فرهنگی، پیامدهایی را به همراه دارد که از نگاه اسلامی نمی‌توان به راحتی چشم بر آنها بست. در پاسخ به همین مسئله و با هدف گشودن روزنه‌ای دیگر به ارتباطات میان فرهنگی، با استفاده از روش توصیفی تحلیلی، بررسی پاره‌ای از مهم‌ترین مسائل در این عرصه مورد توجه قرار گرفت. نکات پایانی هر عنوان، به دلالت‌های اسلامی اشاره کرده است تا هم رویکرد هنجاری و هم «مسئله» بودن، برجسته شود.

### تعریف ارتباط میان فرهنگی

احتمالاً بسیاری از ما، بخصوص در مسافرت‌های برون‌مرزی در شرایطی قرار گرفته‌ایم که احساس کردیم، نگاه و ارتباط افراد بومی با ما چندان طبیعی نیست. تلاش فراوان ما برای احوالپرسی و صمیمی شدن با آنها، نه تنها راه به جایی نمی‌برد، گاهی نتیجه عکس نیز می‌دهد. در این شرایط، احتمالاً دیگران را به بی‌فرهنگ بودن یا بی‌احساس بودن و غیرمؤدب بودن متهم می‌سازیم. غافل از اینکه، چنین رفتاری با غریبه‌ها برای آنان کاملاً طبیعی است و بعکس؛ تلاش ما برای ارتباط‌گیری و صمیمی شدن را غیرطبیعی قلمداد می‌کنند. این شرایط که با «فضای چندفرهنگی» هم از آن تعبیر می‌شود، در قلمرو مطالعات میان فرهنگی قرار دارد. ارتباط میان فرهنگی، دقیقاً ناظر به شرایطی است که به دلیل احساس فاصله و بیگانگی، تفاهم و درک متقابل به یک مسئله جدی تبدیل می‌شود. در شکل حاد آن، فرد را به استرس و سردرگمی دچار می‌کند. این مسئله چنان مهم است که گاهی فرد را برای همیشه از حضور در شرایط ابهام‌آلود و از نظر فرهنگی پیچیده باز می‌دارد. به همین دلیل، جیمز چمبرلین در مقدمه کتاب *دریک اوتلی*، به این نکته اذعان می‌کند که «سازگاری در محیط‌های بیگانه و کنار آمدن با بیگانگان در یک کشور بیگانه یکی از مسائل اساسی بشر در عصر حاضر است» (اوتلی، ۲۰۰۴، ص ۷). در حقیقت، نگاه‌های ما به جهان و انسان (فرهنگ ما) چگونگی ارتباط ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد و برای فهم معنای رفتار دیگران، همواره ناگزیر از رمزگشایی هستیم. «وقتی پیام‌ها در سراسر مرزهای فرهنگی انتقال می‌یابند، در بافتی رمزگذاری و در بافتی دیگر رمزخوانی می‌شوند، ارتباطات میان فرهنگی برقرار می‌شود (اسمیت، ۱۳۸۳، ص ۲۳۹). سردبیر نشریه «ارتباطات میان فرهنگی»، اظهار می‌دارد که طی ارتباط میان فرهنگی پیامی که ارسال می‌شود، معمولاً پیامی نیست که دریافت می‌گردد و ارتباطات میان فرهنگی، ضرورتاً شامل برخوردی از سبک‌های ارتباطی می‌شود (نیلوپ، ۲۰۰۶، ص ۱ در: برنت، ۲۰۰۸). معروف‌ترین چهره ارتباط میان فرهنگی، یعنی *گودیکانست*، خاطرنشان می‌کند که در طول ارتباط میان فرهنگی، فرهنگ همانند فیلتری عمل می‌کند که همه پیام‌های کلامی و غیرکلامی باید از آن عبور کنند (نیلوپ، ۲۰۰۶، ص ۳۳). اینکه چه چیزی «ارتباطات میان فرهنگی» نامیده می‌شود، تا حدودی وابسته به چیزی است که فرد آن را بخشی از یک فرهنگ تلقی می‌کند. گرچه تعریف فرهنگ، آنچنان که باید روشن نیست. برخی دانشمندان، اصطلاح «ارتباطات میان فرهنگی» را تنها به ارتباطاتی که میان افراد از ملیت‌های مختلف برقرار می‌شود، اطلاق می‌کنند (گودیکانست، ۲۰۰۳).

سموار و پرتز، در نسخه ۱۹۸۸ کتاب خود می‌نویسند: «ارتباطات میان فرهنگی زمانی روی می‌دهد که تولیدکننده پیام عضو یک فرهنگ و دریافت‌کننده آن عضوی از یک فرهنگ دیگر باشد» (سموار و پرتز، ۱۹۸۸، ص ۱۵). سه سال بعد، در نسخه تجدیدنظرشده تعریفی دیگر از معنای فرهنگی ارائه می‌دهند: «هنگامی که شرکت‌کنندگان در ارتباطات، دارای زمینه‌های تجربی گوناگون ناشی از دانش و ارزش‌های گروهی بلندمدت باشد، ارتباطات میان فرهنگی رخ می‌دهد» (سموار و پرتز، ۱۹۹۱، ص ۱۰). این تعریف، پژوهاک رویکرد میان‌فردی است که *دوارد هال*، به‌عنوان یک انسان‌شناس، در کتاب *زبان خاموش*، در سال ۱۹۵۹ اتخاذ کرده است. *هال*، که تحت تأثیر زندگی و زمینه اجتماعی (راجرز و همکاران، ۲۰۰۲)، به‌عنوان بنیان‌گذار ارتباطات میان فرهنگی تلقی می‌گردد، ارتباطات میان فرهنگی را ارتباط دو عضو از دو فرهنگی متفاوت تعریف می‌کند. *سموار و پرتز*، در ویراست ۲۰۰۹ کتاب خود، که با همکاری مک‌دنیل به سرانجام رسید، تعریفی ارائه دادند که کاملاً شبیه تعریف *هال* بود: «ارتباطات میان فرهنگی هنگامی روی می‌دهد که فردی از یک فرهنگ، پیامی را می‌فرستد تا از سوی فردی از فرهنگ دیگر پردازش شود» (سموار و پرتز، ۲۰۱۲، ص ۸)؛ سرانجام، «ارتباط میان فرهنگی در کلی‌ترین مفهوم خود، به چرخه تعامل معانی توسط افراد وابسته به دو قلمرو فرهنگی» اطلاق می‌شود. به عبارت دیگر، ارتباط میان فرهنگی، ارتباط میان مردمانی است که ادراکات فرهنگی و نظام نمادین آنان به حدی از یکدیگر متمایز است که پدیده‌های ارتباطی را متفاوت جلوه می‌دهد (همان).

تینگ تومی، ارتباطات میان فرهنگی را به‌عنوان «فرایند مبادله نمادین که از طریق آن افرادی از اجتماعات فرهنگی گوناگون در وضعیتی تعاملی بر سر معانی مشترک مذاکره می‌کنند»، تعریف کرده است (تومی، ۱۹۹۹، ص ۱۶). این تعریف، دارای پنج مؤلفه است: مبادله نمادین، فرایند، اجتماعات فرهنگی مختلف، مذاکره بر سر معانی مشترک و وضعیت تعاملی. «مبادله نمادین»، به استفاده از نمادهای کلامی و غیر کلامی اشاره دارد. «فرایند»، ماهیت وابستگی متقابل رؤیاریویی میان فرهنگی را نشان می‌دهد؛ یعنی هنگامی که دو فرد بیگانه از نظر فرهنگی برای ارتباط با یکدیگر تلاش می‌کنند، ناخواسته به رابطه‌ای متقابل و وابسته به همدیگر وارد می‌شوند. «مذاکره بر سر معانی مشترک»، حاکی از این است که در هر ارتباطات میان فرهنگی، نوعی دادوستد وجود دارد (همان، ص ۱۷). ارتباطات میان فرهنگی، هنگامی روی می‌دهد که افراد با سایر فرهنگ‌ها تعامل می‌کنند. بنابراین، در ارتباطات میان فرهنگی، همواره عدم تطبیق کدها وجود دارد (ناکایاما و تامیکو، ۲۰۱۰، ص ۲۱).

همچنان‌که روشن شد، مناقشات جدی درباره تعریف ارتباطات میان فرهنگی وجود دارد. بخشی از این مناقشات ناشی از پیچیدگی و فقدان توافق لازم، درباره ارتباطات و فرهنگ است. اما اختلاف اساسی اولاً، به عنصر مقوم فرهنگ و ثانیاً، به رویکرد بررسی، از نظر هنجاری بودن و توصیفی بودن مربوط می‌شود که دارای دلالت‌های قابل توجه در مطالعات اسلامی است؛ به این معنا که اگر ارتباطات میان فرهنگی، به ارتباط دو فرد از دو فرهنگ مختلف اطلاق شود، به‌ویژه از نقطه نظر اسلامی، با چند مسئله مهم مواجه خواهیم بود:

۱. چه چیزی مرز بین دو فرهنگ را شکل می‌دهد: جغرافیا، زبان، نژاد و قومیت و یا مذهب؟ در اینجا، با مسئله مهمی با عنوان ملاک میان‌فرهنگیت مواجه می‌شویم که در حاشیه خود، مسائلی از قبیل تفاوت فرهنگی و تغییر فرهنگی را نیز فعال می‌کند؛ چون عبور از مرزهای فرهنگی و بی‌توجهی به تفاوت‌های فرهنگی و تغییر فرهنگی، ممکن است به معنای گذر از چارچوب‌های ایدئولوژیکی و ارزشی باشد.

۲. با این تلقی از ارتباط میان فرهنگی، گستره مرز خودی و «دیگری» یا «بیگانه» چگونه ترسیم می‌گردد؟

۳. چگونه می‌توان در فضاهای چندفرهنگی و ناآشنا ورود کرد، به گونه‌ای که هم بتوان ارتباطات خود را مدیریت کرد و هم به اهداف تعریف شده نایل آمد، بدون اینکه نیاز به عبور از چارچوب‌های ارزشی و فرهنگی باشد؟ در اینجا، سه مسئله مهم وجود دارد که در قالب توانش فرهنگ، هوش فرهنگی و درک متقابل قابل بررسی است.

۴. آیا تعامل با افراد فرهنگ‌های متفاوت موجب بی‌خانمانی ذهن‌ها نمی‌گردد و نباید در مقابل بی‌خانمانی ذهن‌ها، واکنش نشان داد؟ همین پرسش‌های چندگانه، شاکله این پژوهش شکل می‌دهد و نقطه‌عزیمتی برای مسئله‌شناسی ارتباطات میان فرهنگی است.

### میان‌فرهنگیت

با توجه به مباحثی که در تعریف ارتباط میان فرهنگی مطرح شد، «بیگانگی»، «غریبگی» و «دیگری»، به مفهومی محوری در ارتباط میان فرهنگی تبدیل می‌شود. از این رو، ویلیام گودیکانست عنوان کتاب خود را *پیوند تفاوت‌ها* نام نهاده است (ر.ک: گودیکانست، ۱۳۸۳). معیار و منشأ بیگانگی و غریبگی هرچه که باشد، ملاک و مرزهای فرهنگی را مشخص خواهد کرد. بنابراین، یکی از مباحث بسیار مهم در ارتباط میان فرهنگی، «ملاک میان‌فرهنگیت» است. در بررسی میان‌فرهنگیت (Interculturality)، توجه به واژه «میان» که معادل «inter» در زبان انگلیسی است، اهمیت دارد. این واژه، در لغت‌نامه‌های لاتین، هنگامی که به‌عنوان یک پیشوند به کار برده می‌شود، معانی‌ای همچون «بین»، «میان»، «در میان»، «متقابلی»، «متقابل»، «باهم»، «در طول» و... افاده می‌کند (<http://www.dictionary.com/browse/inter>). «میان»، یک صفت است. بنابراین، میان‌فرهنگی غیر از درون فرهنگی و فرافرهنگی است و شامل میان افراد از فرهنگ‌های مختلف می‌شود؛ و اینکه چه چیزی حقیقتاً ریشه‌ها و مؤلفه‌های اصلی فرهنگ را تشکیل می‌دهد، بسیار مهم است. آثار ارتباطات میان فرهنگی، از زبان، جغرافیا، قومیت و نژاد و حتی طبقه و قشر (کیلیان و کریس، ۱۳۹۵، ص ۵۰)، به‌عنوان مرزهای اصلی فرهنگی نام برده‌اند (یوسف‌زاده، ۱۳۹۷، ص ۲۷). برای نمونه، کاستلر و میلر (۱۹۹۳)، نژادپرستی را به‌عنوان فرایندی تعریف می‌کنند که به موجب آن، گروه‌های اجتماعی گروه‌های دیگر را بر اساس ویژگی‌های ظاهری، به‌عنوان افراد متفاوت یا فروتن طبقه‌بندی می‌کنند (عاملی، ۱۳۹۵، ص ۲۱۹).

برخی پژوهشگران، به دین به‌عنوان ممیزه اصلی فرهنگ توجه کرده‌اند. به نظر آنان، دین عنصر اساسی حیات بشر است. صرف‌نظر از اینکه می‌توان تأثیرات دین بر ارتباطات را بررسی کرد، برخی معتقدند: «دین در اصل یک

فرهنگ است» (ر.ک: استغن و همکاران، ۲۰۱۷) و چنانچه فرهنگ را «هویت یک ملت» (بیانات مقام معظم رهبری، ۱۹/آذر/۱۳۹۲) و «ارزش‌های فرهنگی را روح و معنای حقیقی یک ملت» (همان) تلقی کنیم، عنصر دین بیش از سایر مؤلفه‌ها در فرهنگ جوامع اسلامی تعیین‌کننده خواهد بود (یوسفزاده، ۱۳۹۳، ص ۱۰۱)؛ چراکه تأکید اسلام بر هویت مسلمانی پیروان خود، بیش از سایر ادیان و فرهنگ‌هاست. به همین دلیل، قوام فرهنگ اسلامی به ویژگی اسلامیت آن مربوط می‌شود. انتظار می‌رود مسلمانان بر هویت اسلامی خود، بیش از سایر مؤلفه‌ها مانند سرزمین، زبان، نژاد و... تأکید کنند و ظاهراً هم در عمل چنین اتفاقی روی داده است. عدم استفاده از مشروبات الکلی و پشم و گوشت حیوانات حرام‌گوشت، امروزه به یکی از تمایزات اصلی آنان با سایرین تبدیل شده است. *مارتین هوبر* و همکارانش، بر این نکته تأکید دارند که «هر فرد همان چیزی است که مصرف می‌کند» و برای اشاره به تمایزات مصرف، حرام بودن گوشت خوک برای مسلمانان را مثال زده‌اند (هوبر و همکاران، ۲۰۰۳، ص ۱۹). به‌هرحال، ارتباطات میان فرهنگی، از سوی افرادی رخ می‌دهد که اولاً دارای باورها و ارزش‌های خاص خود هستند. ثانیاً، درون فرهنگ‌های معین رشد کرده و تربیت یافته‌اند؛ نه می‌توان باورها را از آنها منسلخ کرد و نه می‌توان آنها را از فرهنگ‌شان جدا ساخت. بنابراین، دین و فرهنگ، بخش تفکیک‌ناپذیری از افراد هستند و عمده تمایزات، ناشی از باورهای مختلف است. در این صورت، چیزی که «میان» را تحقق می‌بخشد، در واقع «تعلقات مذهبی» است. اگر طرفین ارتباطات میان فرهنگی، به تعلقات مذهبی‌شان اصرار داشته باشند، ارتباطات میان فرهنگی در شکل ارتباطات «میان‌دینی» شکل می‌گیرد. بر این نکته باید تأکید کرد که در دهه‌های اخیر، به‌ویژه پس از پیروزی انقلاب اسلامی، نقش دین در عرصه ارتباطات و تحولات بین‌الملل، آشکارتر گشته و ارتباطات میان فرهنگی را متأثر ساخته است. برای مثال، ارتباط میان فرهنگی با یک ایرانی، بی‌تردید در فضای ذهنی حاکمیت دین اسلام، بر فرهنگ ایرانی صورت می‌گیرد. به عبارت دیگر، ارتباط با یک ایرانی و یا ارتباط یک فرد ایرانی با فردی از سایر فرهنگ‌ها، دست‌کم در تصور طرف مقابل، در بستر دینی انجام می‌گیرد. این ویژگی، در ارتباط با عرب‌ها به‌عنوان مسلمان کاملاً مشهود است به‌گونه‌ای که برای بسیاری از مخاطبان غیرمسلمان، «عرب» بودن مساوی مسلمان بودن است. در حقیقت، هنگامی که یک طرف ارتباط میان فرهنگی مسلمان باشد، عنصر دین به‌مثابه مهم‌ترین عنصر فرهنگ، نقشی تعیین‌کننده خواهد داشت. نقش اساسی دین اسلام، در ارتباطات میان فرهنگی هم از نظر توصیفی و هم از نظر هنجاری، قابل ملاحظه است.

از نظر توصیفی، همچنان که اشاره شد، بسیاری از مخاطبان با عرب‌ها و ایرانی‌ها، به‌عنوان مسلمان و با ذهنیت مسلمان مواجه می‌شوند. درحالی که این ذهنیت، دربارهٔ مثلاً مخاطبان چینی و ژاپنی وجود ندارد. از این رو، آثار مربوط به ارتباط میان فرهنگی، فرهنگ‌های چینی، ژاپنی، آمریکایی و مانند آن را در کنار فرهنگ اسلامی قرار می‌دهند. کتاب *زوج‌های میان فرهنگی*، در بررسی انواع ازدواج‌های میان فرهنگی، به ازدواج‌های «آمریکایی روسی»، «آمریکایی‌های لاتین»، «هندی‌ها» و «مسلمانان» پرداخته است؛ یعنی مسلمانان را در کنار آمریکا، روسیه، هند و

مانند آن قرار داده است (رک: کیلیان و کریس، ۱۳۹۵)؛ یعنی از نظر آنان، ویژگی غالب فرهنگ کشورهای عربی و کشورهایمانند ایران، اسلامیت آن است. کمالی‌پور نیز بر این نکته اذعان می‌کند که اکثر انسان‌ها، در تکوین جهان‌بینی شدیداً تحت تأثیر مذهب خود قرار دارند. اکثر اعراب، مسلمان هستند؛ هرچند اعراب غیرمسلمان نیز وجود دارند، ولی ثابت شده «عرب‌بودن و مسلمان‌بودن»، هم‌طراز هم در نظر گرفته می‌شوند. بی‌تردید این حقیقت دارد که اسلام در جدایی اعراب از جهان مسیحیت، نقش مهمی داشته است (کمالی‌پور، ۱۳۸۲).

از نظر هنجاری هم روابط مسلمانان با غیرمسلمانان، اگرچه به‌طور کلی پذیرفته شده است، اما دارای بایسته‌ها و الزاماتی است که در صورت پابندی به آن، قلمرو ارتباطی آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (مأئده: ۵۱ و ۵۷). از نمونه‌های بارز آن، استفاده از غذا و پوشاک حلال است که امروزه در کشورهای غربی، به‌عنوان یک عنصر تمایزبخش عمل می‌کند و به صورت طبیعی تأثیر خود را در ارتباطات میان فرهنگی نشان می‌دهد. از آنجاکه دعوت به اسلام، بدون ارتباط امکان‌پذیر نیست، اسلام به ارتباط هنجاری تأکید فراوان دارد و با انگیزه دعوت مخاطبان به اسلام، کنش ارتباطی مسلمانان را در بستر کنش دعوتی جای می‌دهد (یوسف‌زاده، ۱۳۹۳، ص ۲۲۳). حضور پررنگ دین در فرهنگ و تأثیر آن در ملاک میان‌فرهنگیت، در تفاوت‌های فرهنگی نیز خود را نشان می‌دهد.

### تفاوت فرهنگی

بسیاری از ما، هنگامی که درباره فرهنگ می‌اندیشیم، یک منطقه جغرافیایی مثل ژاپن، کره، پاکستان، ایران، برزیل، آمریکا و مانند آن را در نظر می‌آوریم. اما گری فیلیپس، به‌عنوان یک استاد ارتباطات و متخصص در ارتباطات میان فرهنگی، فرهنگ را مربوط به جغرافیا نمی‌داند و حتی موضوعی سیاسی و یا قومی نژادی هم تلقی نمی‌کند. وی، فرهنگ را به‌مثابه الگوهایی از نمادها، معانی و قواعدی می‌داند که به لحاظ اجتماعی، ساخته و پرداخته شده و به لحاظ تاریخی، انتقال یافته‌اند (فیلیپس، ۱۹۹۲، ص ۷ در: گریفین، ۲۰۱۲، ص ۳۹۲). به عقیده گریفین، فرهنگ عبارت است از: «کد» (گریفین، ۲۰۱۲، ص ۳۹۲). انسان‌شناسان، گفتار و ارتباطات غیرکلامی افراد را به‌منظور ریشه‌یابی همان «کد»ها مطالعه می‌کنند. به همین دلیل، هافستد معتقد است: فرهنگ را از چهار منظر می‌توان با هم مقایسه کرد: فاصله قدرت، اجتناب از نااطمینانی، فردگرایی و مردانگی. «فاصله قدرت» بیانگر این است که اعضای از جامعه که قدرت کمتری دارند، تا چه حد توزیع نابرابر قدرت را پذیرفته‌اند. «اجتناب از نااطمینانی» مفهومی است که میزان ناراحتی افراد، در مواجهه با ابهام و عدم قطعیت را توصیف می‌کند. تمرکز «فردگرایی» در مقابل جمع‌گرایی» بر این پرسش است که آیا مردم ترجیح می‌دهند به حال خود رها شوند، یا درون شبکه‌ای با ارتباطات نزدیک قرار بگیرند. «مردسالاری»، بر اولویت جامعه برای ابراز وجود، قهرمانی، موفقیت و پاداش مادی برای دستیابی به موفقیت دلالت دارد. در مقابل، زن‌سالاری بیانگر اولویت فروتنی، همکاری، کیفیت زندگی و مراقبت از ضعیف‌ست. البته هافستد، پس از انجام مطالعات مستقل در هنگ‌کنگ، بعد پنجمی را هم به‌عنوان «جهت‌گیری‌های بلندمدت و کوتاه‌مدت»، برای توصیف جنبه‌های ارزشی دخالت داد، که جزو نظریه اصلی او

نبودند. هافستد مجدداً در سال ۲۰۱۰، بعد دیگری با عنوان «افراط در مقابل خویشتن‌داری» ابداع کرد. این ارزش‌ها، نه تنها بر چگونگی رفتار انسان‌ها با زمینه‌های مختلف فرهنگی، بلکه بر شیوه رفتار بالقوه آنها در زمینه مرتبط با کار تأثیر دارند (سموار، ۲۰۱۳).

پس از هافستد، ادوارد هال، فرهنگ‌های جمع‌گرا را به عنوان فرهنگ‌هایی با «زمینه بالا» و فرهنگ‌های فردگرا را فرهنگ‌هایی با «زمینه پایین»، نام نهاده است. به نظر هال، فرهنگ‌های جمع‌گرا در مقایسه با فرهنگ‌های فردگرا، دارای بافت اجتماعی قوی‌تر هستند. بیشتر ارتباطات بافت‌های اجتماعی قوی، به شکل غیر کلامی صورت می‌گیرد (هال، ۱۹۷۶، ص ۹۱). به عبارت دیگر، در فرهنگ‌هایی با بافت اجتماعی قوی، شیوه و لحن گفتار از آنچه گفته می‌شود، اهمیت زیادیتری دارد. معنا در زمینه و ابعاد غیر کلامی ارتباط تعبیه می‌شود. علاوه بر اینکه، از واژه‌هایی مثل «ما» بیشتر استفاده می‌کنند تا «من». درحالی‌که در فرهنگ‌هایی با بافت اجتماعی ضعیف و فردگرا، ارتباطات کلامی غلبه دارد و در گفتگوهایشان بیش از آنچه از «ما» استفاده کنند، «من» را به کار می‌برند (ر.ک: گریفین، ۲۰۱۲، ص ۴۰۰).

تومی، این گونه تفاوت‌ها را در فرهنگ‌ها جست‌وجو می‌کند. به نظر وی، ما با دو نوع فرهنگ مواجهیم: فرهنگ‌های فردگرا و فرهنگ‌های جمع‌گرا. هری تریاندیس (Harry Triandis)، به‌منظور توضیح نظریه تومی، سه تمایز مهم میان فرهنگ‌های فردگرا و جمع‌گرا را در شیوه‌هایی بررسی می‌کند که به ادراک اعضای فرهنگ‌ها از «خود»، «اهداف» و «وظایف» شان مربوط می‌شود (ر.ک: همان، ص ۴۰۸). اعضای فرهنگ‌های جمع‌گرا، بسیار بیشتر از اعضای فرهنگ‌های فردگرا، توان خود را برای اعتلای فرهنگ خود هزینه می‌کنند. اهداف جمع، بر اهداف فرد اولویت دارد. اعضای این فرهنگ‌ها، معتقدند: تصمیمات افراد در موقعیت‌های گوناگون، همه اعضای گروه را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از این‌رو، رفتارهای اشخاص، باید از سوی هنجارهای گروهی کنترل گردد. به عبارت دیگر، در فرهنگ‌های جمع‌گرا، هویت «ما»یی بر هویت «من»ی غلبه دارد. همین غلبه موجب می‌شود افراد هویت خود را به هویت جمعی گره بزنند.

یکی از ثمرات مهم این بحث، در ازدواج‌های میان فرهنگی ظاهر می‌شود. اگر یکی از زوجین، برخاسته از یک فرهنگ مبتنی بر فردگرایی و دیگری از یک نظام فرهنگی جمع‌محور باشد، این خلأ فرهنگی ممکن است اصلی‌ترین عامل تنش در روابط آنها قرار گیرد. به دلیل اهمیت فراوان بعد ارزشی فردگرایی - جمع‌گرایی، این مسئله مورد توجه محققان میان فرهنگی و روان‌شناسان چندگانگی فرهنگی قرار گرفته است.

نکته مهم و جالب توجه اینکه فردگرایی و جمع‌گرایی، با اومانیسیم و سکولاریسم پیوند دارد. فرهنگ‌های آیین‌گرا و دین‌گرا، در مقایسه با فرهنگ‌های سکولار، جمع‌گراتر هستند. فردگرایی، پدیده‌ای غربی است. به میزانی که افول تعلقات دینی در اروپا و آمریکا بیشتر شده، فردگرایی افزایش پیدا کرده است. فرهنگ‌های شرقی، عموماً جمع‌گرا هستند. پرتکرارترین مصادیق در منابع ارتباطات میان فرهنگی، به‌عنوان مصادیقی برای فرهنگ‌های فردگرا و جمع‌گرا، به ترتیب آمریکا و ژاپن است. ویلیامز در مقاله زبان، حوزه عمومی، کثرت‌گرایی دینی، منطبق نهادی شدن و جامعه مدنی، خاستگاه مسئله فردگرایی را در سکولاریسم می‌بیند. او نشان می‌دهد که:



چاشنی فرهنگ آمریکایی که منجر به ظهور و شکل‌گیری ساختارهای فردگرایی عرفی، هویت‌گرایی مدنی و کثرت‌گرایی پُر هرج و مرج در جامعه کنونی غربی شده است، راه را برای بازتولید اجتماعی افراط‌گرایی و خشونت باز کرده است. در نتیجه، از این طریق جامعه‌شناسی به سمت به رسمیت‌شناختن خود فرد بدون دیگری کشانده شده است. در نهایت امر هم جامعه‌شناسی به ترویج نوعی «مدارای صوری با دیگری» و «همزیستی فرهنگی بی‌خاصیت خود و دیگری» منجر شده است (نجاتی حسینی، ۱۳۹۰).

به همین دلیل، «بحث‌هایی صورت گرفته مبنی بر اینکه می‌توان برای مواجهه با آسیب‌های اجتماعی مهملک و چالش‌های فرهنگی، بحرانی که ناشی از فردگرایی مدرنیستی و سکولاریسمی غربی است، به سمت نظریه‌پردازی دینی نسبت خود و دیگری عزیمت کرد» (همان). درحالی‌که هویت «مایی» در اسلام، بسیار مورد تأکید است. نظام اخلاقی اسلام، که در بخشی از آن در نظام حقوقی و فقهی نیز متبلور شده است، تلاش می‌کند روح جمعی را در کالبد اجتماع بدمد. اهمیت حضور در جامعه و جماعات و مناسک جمعی، حاکی از تأکید بر هویت «مایی» است. گزاره‌های فراوانی در قرآن کریم و روایات معصومین علیهم‌السلام وجود دارد که اهمیت جمع‌گرایی و حضور در جمع و برکات آن را بیان می‌کنند. در حقیقت، دین اسلام هم دینی اجتماعی است و هم از هر فرصت برای القای این حس، در مسلمانان استفاده می‌کند. آیت‌الله خامنه‌ای در پیام حج به مسلمانان گوشزد می‌کند که کسب معرفت در آیین حج، بایستی به شناخت خود به‌عنوان «جزئی از مجموعه امت اسلامی» منجر شود (بیانات مقام معظم رهبری، ۱۲/فروردین/۱۳۷۷).

### تغییر فرهنگی

تغییرات فرهنگی در عرصه ارتباط میان فرهنگی، امری طبیعی است. مطالعات در شرق آسیا نشان می‌دهد که ارتباط میان فرهنگی، از طریق گسترش رسانه‌ها به طور محسوسی، به تغییرات الگوهای مصرف فرهنگی دامن می‌زند. به‌عنوان مثال، درحالی‌که جوانان چینی، به ستاره‌های هنری کره علاقه‌مند شده‌اند، کره‌ای‌ها بیشتر تمایل دارند فیلم‌های چینی را تماشا کنند. مخاطبان ژاپنی، در انتظار محصولات رسانه‌ای غیرژاپنی به سر می‌برند (بلک و همکاران، ۲۰۱۰). این امر، عوامل متعددی دارد، اما نقش رسانه‌ها بسیار مهم است. کیلیان و کریس، در بررسی علاقه‌مندی افراد به یادگیری زبان‌های برخی از کشورهای خارجی، این چنین می‌نویسند:

زمانی که ما تحقیقات خود را بر روی زبان آلمانی و انگلیسی متمرکز کرده بودیم، متوجه شدیم که زبان خارجی که در آمریکا مشتاقان زیادی برای یادگیری دارد، زبان فرانسه است. فیلم‌های رمانتیک و عشقی که پی‌درپی در هالیوود تولید می‌شود و در اکثر این فیلم‌ها یکی از طرفین ماجرای عشقی شخصی فرانسوی است و یا تعریف ماجرای عشقی که در فرانسه روی داده، نشان‌دهنده عمق علاقه آمریکایی‌ها به زبان فرانسوی است (کیلیان و کریس، ۱۳۹۵، ص ۸۳).

در تحلیل علاقه به یادگیری زبان استانبولی، در شمال غرب ایران نیز می‌توان به تأثیر رسانه‌ها اذعان کرد. علاقه به تماشای سریال‌های ترکی، موجب شده بسیاری از مردم این منطقه، به فراگیری زبان استانبولی علاقه پیدا کنند، به‌گونه‌ای که در حال حاضر، اگرچه بسیار از آنها نتوانند به زبان ترکی استانبولی تکلم کنند، اما گفت‌وگوهای درون سریال‌ها را به راحتی می‌فهمند.

اما نکته‌ای بسیار مهم و ظریف در اینجا، اینکه هافستد معتقد است: هنگامی که افراد در محیط‌های چندفرهنگی وارد می‌شوند، بایستی رفتارهای خود را به‌منظور انطباق با شرایط جدید تغییر دهند. این افراد در محیط‌های جدید با چالش‌های جدیدی روبرو می‌شوند و باید شیوه‌های ارتباطی محیط جدید را یاد بگیرند (هافستد، ۱۹۹۷، ص ۲۰۱). پیتر برگر، از چنین شرایطی با عنوان «محیط تکثرگرا» تعبیر می‌کند؛ جایی که افراد با باورها، ارزش‌ها و سبک‌های زندگی مختلف، ناچارند با یکدیگر تماس و کنش متقابل داشته باشند. آنها یا باید با این شرایط کنار بیایند و یا با یکدیگر ستیز کنند. هر فردی باید دیگران متفاوت را بپذیرند و به آنها احترام بگذارد (برگر، ۲۰۰۱، ص ۱۱-۱۲). در محیط‌های ارتباط میان‌فرهنگی، همه ارتباط‌گران بر همدیگر اثر می‌گذارند و به احتمال قوی، همه آنها ناچارند تاحدودی خود را منطبق کنند. انطباق فرهنگی، در واقع نوعی «فرهنگ‌پذیری» است که در فرایندی نسبتاً طولانی روی می‌دهد. مسئله مهم اینجاست که انطباق فرهنگی، می‌تواند احساس از دست دادن هویت فرهنگی و حتی «شوک فرهنگی» را به دنبال داشته باشد. اندرسون، به نکته‌ای مهم اشاره می‌کند: «منطبق شدن با فرهنگ جدید، می‌تواند منجر به تغییر اساسی در فرد گردد، به طوری که احساس «تولد دوباره» به وی دست دهد» (اندرسون، ۱۹۹۴، ص ۶۵). چنانچه هویت فرهنگی، ریشه در هویت دینی داشته باشد، نمی‌توان به راحتی از کنار این مسئله عبور کرد. از این رو، پرسش مهمی مطرح می‌شود، مبنی بر اینکه تغییر و یا کم‌رنگ شدن هویت فرهنگی که در واقع ممکن است همان هویت دینی باشد، تا چه حد مجاز است. فراگیر شدن افول هویت فرهنگی اگر در سطح کلان اجتماعی روی دهد، هویت ملی و جمعی را نیز درگیر می‌سازد و دقیقاً همین‌جاست که از اهمیت و ظرافت برخوردار است.

نکته جالب توجه اینکه هم هویت و هم عزت‌نفس، تا حد زیادی از میزان توجه به فرهنگ خودی و پذیرش آن، تأثیر می‌پذیرد. خودباختگی، در برابر سایر فرهنگ‌ها، میل به تغییر در جهت ارزش‌های فرهنگی مخاطب را افزایش می‌دهد. این امر دقیقاً یکی از مسائل اساسی بسیاری از مسلمانان است که در مواجهه‌شدن با شکوه ظاهری فرهنگ غرب، ویژگی‌های غنی فرهنگ اسلامی، در نظرشان کم‌اهمیت شمرده می‌شود. به نظر می‌رسد، منشأ فرهنگ‌پذیری جهان اسلام از غرب مدرن، بی‌ارتباط با خودباختگی مسلمانان در برابر پیشرفت‌های صنعتی غرب نیست؛ هرچه ارتباطات میان‌فرهنگی بیشتر شود، زمینه‌های حضور فرهنگی غرب در جهان اسلام بیشتر خواهد شد. بدین ترتیب، تغییر فرهنگی امروز برای مسلمانان «مسئله‌ای» جدی است که از منظر ارتباطات میان‌فرهنگی می‌توان به آن نظر کرد.

### توانش میان‌فرهنگی

توانش میان‌فرهنگی، به توانایی برقراری ارتباط کارآمد و مناسب به هنگام مواجه شدن با افرادی است که از نظر زبانی و فرهنگی، متفاوت از ارتباط‌گر هستند (فانتینی و ترمزی، ۲۰۰۶). این ویژگی با هوش فرهنگی که به قابلیت‌های بالقوه فرد برای مواجه درست در موقعیت‌های چندفرهنگی اشاره دارد، متفاوت است. توانش

میان فرهنگی، موضوعی بافتی و زمینه‌ای است. مهارت‌های میان فرهنگی، محصول بافت رابطه‌ای و بافت وضعیتی است. مهارت مستقل از رابطه و وضعیتی که ارتباط در آن شکل می‌گیرد، نیست. مهارت میان فرهنگی نه یک وصف فردی، که ویژگی ارتباط میان افراد است. بنابراین، ممکن است فردی در یک وضعیت، دارای مهارت‌های بالا و در وضعیت‌های دیگر، از مهارت متوسط برخوردار باشد. البته مهارت‌های میان فرهنگی، به میزان مجاز بودن فرد برای بروز رفتارهای مختلف در وضعیت‌های میان فرهنگی نیز بستگی دارد. چه بسا رفتاری که در یک فرهنگ، کاملاً قابل قبول است، در فرهنگ دیگر پذیرفتنی نباشد (کیس، ۲۰۰۸، ص ۴۳۵-۴۴۳). درحالی که بسیاری از تحقیقات، مهارت‌های میان فرهنگی را با ویژگی‌های شخصیتی همچون اعتمادبه‌نفس، صمیمیت، گشودگی و مانند آن پیوند داده‌اند. به رغم اهمیت این ویژگی‌ها، رفتار باید با انتظارات فرهنگ مخاطب متناسب بوده و به نتیجه مورد نظر منجر شود که مستلزم دانش، انگیزه و کنش‌های ماهرانه است. هیچ‌یک از این ویژگی‌ها، به تنهایی کارایی ندارند.

«دانش»، به اطلاعات لازم درباره مخاطب، بافت فرهنگی و هنجارهای قابل قبول اشاره دارد. بدون چنین دانشی، امکان رمزگشایی از پیام‌های مخاطب و انتخاب واکنش مناسب وجود ندارد. برخی دانش‌ها، ناظر به کلیت تفاوت‌های فرهنگی و برخی، ناظر به فرهنگ خاص است. دانش مربوط به تفاوت‌های کلی فرهنگ‌ها، غیر از دانشی است که ممکن است درباره یک فرهنگ خاص داشته باشیم. فهم اینکه فرهنگ‌ها از هم متفاوتند، نکته‌ای اساسی در ارتباطات میان فرهنگی است. در واقع شناخت آداب و رسوم و هنجارهای خاص هر فرهنگ، به کارآمدی ارتباطات میان فرهنگی کمک می‌کند.

«انگیزه»، شامل احساسات و نیت ارتباط‌گر می‌باشد. احساسات به واکنش روانی برای اندیشه‌ها و تجربیاتی از قبیل شادی، غم، اشتیاق، خشم، تنش، تعجب، سردرگمی، آرامش و شادی و همچنین احساس کلی درباره سایر فرهنگ‌ها و مخاطبانی که با آنها مواجه خواهیم شد، اطلاق می‌شود. نیت نیز همان اهداف و علائقی است که انتخاب‌ها و رفتارهای ما را جهت می‌دهد. نیت ارتباط‌گران، ممکن است تحت تأثیر تصورات قالبی قرار گیرد و انتخاب‌های ما را محدود کند.

«کنش»، چیزی است که در نهایت از سوی ارتباط‌گران در موقعیت‌های مختلف، به‌عنوان رفتارهای مناسب بروز می‌کند. بنابراین، ممکن است فردی دارای احساسات و نیت خوب و درعین حال، فاقد مهارت‌های رفتاری مناسب باشد. به همین دلیل، ارتباطات میان فرهنگی، دارای چهار متغیر اصلی است که عبارتند از: زمان و مکان، مسئولیت‌پذیری شخصی، حفظ چهره و ارتباطات غیرکلامی. بی‌توجهی به این ویژگی‌ها به درگیری یا تشدید سوءتفاهمات منجر می‌گردد. به‌عنوان نمونه، در برخی جوامع غربی، «زمان» بسیار مهم و کاملاً مادی، ظرف درآمد و محدود تلقی می‌گردد. به تعبیر نائینگر، در آمریکا عبارت «زمان مساوی پول است»، بسیار شنیده می‌شود (نائینگر، ۲۰۰۱، ص ۸۴). درحالی که در شرق، زمان نامحدود است؛ چراکه در نگاه آنها مرگ پایان زندگی نیست. نمونه مناسب برای مطالعه در این مورد، هندوستان است (کیس، ۲۰۰۸، ص ۴۳۵-۴۴۳).

## هوش فرهنگی

هوش فرهنگی، به قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های فرهنگی صحیح، به این الگوهاست. هوش فرهنگی، ابزار سنجش توانایی افراد برای ارتباط مؤثر در محیط‌های چندفرهنگی است. برای مثال، «هنگامی که شرکت‌ها جهانی می‌شوند و محیط‌های کاری به مرور متنوع‌تر می‌شوند، هوش فرهنگی به یک مسئله تبدیل می‌گردد» (انگ، ۲۰۱۵، ص ۳).

مهم‌ترین مسئله هوش فرهنگی، این است که چرا برخی افراد در محیط‌های متنوع فرهنگی، در مقایسه با دیگران بهتر عمل می‌کنند. هوش فرهنگی نیز همچون توانش میان‌فرهنگی، دارای ابعاد شناختی، انگیزشی و رفتاری است. «بُعد شناختی»، به اطلاعاتی درباره آداب و رسوم و هنجارها، نظام‌های اقتصادی، حقوقی و اجتماعی در فرهنگ‌ها و خرده‌فرهنگ‌های مختلف و نیز دانشی درباره چارچوب‌های اصلی ارزش‌های فرهنگی اشاره دارد (تریاندیس، ۱۹۹۴). «بُعد انگیزشی»، به میزان صرف انرژی برای قرار گرفتن در وضعیت‌های چندفرهنگی و نیز صورت خاصی از کارآمدی و انگیزه درونی مربوط می‌شود. «بُعد رفتاری» نیز نمایانگر توان بروز کنش‌های کلامی و غیرکلامی مناسب به هنگام مواجه شدن با اعضای سایر فرهنگ‌هاست (رادوان و کومار، ۲۰۰۸).

به نظر می‌رسد، میان هوش فرهنگی و شخصیت افراد ارتباط وجود دارد. برخی ویژگی‌های شخصیتی، همچون گشودگی و برون‌گرایی، از صفاتی هستند که در هوش فرهنگی از آنها بحث می‌شود. این دو ویژگی، از شرایط حیات و بقا برای بشر امروز است. بدون سازگاری با محیط جدید و آمادگی برای تجربیات نو، حیات افراد به خطر می‌افتد. افراد گشوده و برون‌گرا، برای حل مشکلات خودشان از تجربه‌های دیگران کمک می‌گیرند. همچنان‌که میل به توافق نیز بی‌ارتباط با هوش فرهنگی نیست. تلاش برای فهم متقابل در وضعیت‌های خصومت‌آمیز، از ویژگی‌های افرادی است که به لحاظ شخصی، توافق را بیشتر از ستیز دوست دارند. البته این ویژگی، نه به ابعاد شناختی و انگیزشی بلکه به بُعد رفتاری هوش فرهنگی مربوط می‌شود. صفاتی از قبیل قاطعیت، بلندپروازی، علاقه به گفت‌وگو، پُرانرژی بودن، جسارت، ماجراجویی و مانند آن، برخی از ویژگی‌های شخصیت‌های برون‌گرا قلمداد شده است (همان)، که با گشودگی برای تجربیات جدید بی‌ارتباط نیست.

«گشودگی» برای تجربه جهان‌های جدید و فرهنگ‌های جدید، یکی از ویژگی‌هایی است که در ارتباطات میان‌فرهنگی بسیار مورد توجه است و پیوندهایی نیز با هوش فرهنگی دارد. توانایی رفتار مطابق با تفاوت‌های فرهنگی مخاطب، به انعطاف‌پذیری در اندیشه رفتار مرتبط می‌شود. ارتباط‌گران عرصه میان‌فرهنگی، به میزانی انعطاف‌پذیری‌شان در حل مسائل فی‌مابین موفق‌تر عمل می‌کنند. البته از یک سو، انگ (Ang) معتقد است: گشودگی و استقبال از تجربه جدید، به جنبه فراشناختی هوش فرهنگی تعلق دارد؛ چراکه افرادی با چنین ویژگی بیشتر وقتشان را برای «تفکر درباره تفکر» صرف می‌کنند (همان). از سوی دیگر، تمایل برای تجربیات جدید موجب افزایش اطلاعات ارتباط‌گران، از خصوصیات سایر فرهنگ‌ها می‌شود. بنابراین، می‌توان گفت: گشودگی با جنبه شناختی هوش فرهنگی نیز مرتبط می‌شود (همان). همین نکات، پیوند نزدیک گشودگی با انعطاف‌پذیری را نشان می‌دهد. انعطاف‌پذیری،

به‌عنوان «تمایل برای تلقی وضعیت‌های جدید و ناشناخته به‌مثابه چالش و انطباق رفتار خود با انتظارات وضعیت‌های تازه»، تعریف شده است. مؤلفه‌های انعطاف‌پذیری، همچون درس‌آموزی از اشتباهات و سازگاری رفتار، به‌هنگام ضرورت با توانایی فرد برای یادگیری از تجربیات جدید، گره خورده است. افراد منعطف، بیشتر می‌آموزند و بهتر عمل می‌کنند؛ چون بر پیشرفت خود کنترل دارند و در صورت لزوم، رفتارشان را با تجربه جدید سازگار می‌کنند. پس انعطاف‌پذیری هم مانند هوش فرهنگی دارای ابعاد شناختی، انگیزشی و کنشی است.

نباید در بررسی هوش فرهنگی، صرفاً به مهارت‌های پیش‌گفته اکتفا گردد. نکته بسیار مهمی در بررسی هوش فرهنگی وجود دارد که باید به آن توجه کرد. از نگاه اسلامی، معادلات دیگری نیز در محاسبات هوش فرهنگی مؤثر می‌باشد. به‌عنوان مثال، تقویت ارتباط با خدا، از طریق اعتمادبه‌نفسی که در مؤمن به وجود می‌آورد، به موفقیت وی در ارتباطات میان‌فرهنگی کمک می‌کند. توصیه آیت‌الله خامنه‌ای به کارگزاران وزارت امور خارجه جالب توجه است. ایشان در عین حال که آموزش مهارت‌ها و ظرافت‌های دیپلماسی به کارگزاران وزارت خارجه را ضروری می‌دانند (بیانات مقام معظم رهبری، ۱۳۸۸، ص ۲۳)، می‌فرمایند:

خواهش می‌کنم عزیزان من در نمایندگی‌ها، ارتباط خود را با قرآن قطع نکنید، اصرار دارم هر روز قرآن کریم را تلاوت کنید... از دعاهای معتبر بخصوص صحیفه سجادیه ... استفاده کنید و لو کم؛ اینها انسان را در همه میدان‌ها قوی می‌کند و در دل و روح باطن خود احساس قدرت و قوت می‌کنند... (همان، ص ۲۱).

در بیان دیگر می‌فرماید:

یک مذاکره‌کننده قوی آن کسی است که می‌تواند مبانی فکری خودش را بر مبانی فکری طرف مقابل مذاکره‌کننده تعلیم کند، غلبه بدهد. البته این کار با های و هو نمی‌شود؛ این با هوشمندی، ظرافت، استحکام عقلی و اعتمادبه‌نفس امکان‌پذیر است؛ این هم با توکل به خدای متعال، با انس بیشتر با قرآن، با انس بیشتر با ادعیه به دست می‌آید (بیانات مقام معظم رهبری، ۱۳۹۰/آذر/۱۷).

### درک متقابل و سوءتفاهم

ارتباطات در یک تعریف ساده، «مدلی است که فرستنده و گیرنده را با پیام پیوند می‌دهد» (مالتی‌دا، ۲۰۱۵، ص ۹). برای درک پیام، گیرنده باید هم زبان و هم مقصود فرستنده را بفهمد؛ زیرا ارتباطات فرایندی چرخه‌ای است که پیام در آن تولید می‌شود، به اشتراک گذاشته می‌شود و بازخورد گرفته می‌شود. در هر ارتباطی، «چارچوب ارجاع» وجود دارد که شناخت آن برای طرفین ارتباط، اهمیتی اساسی دارد (تان، ۱۹۹۴). فهم چارچوب ارجاع، تا حد زیادی فهم طرف ارتباط است. باو و مارتین، در کتاب *ارتباط بین فرهنگ‌ها*، به این نکته اشاره می‌کنند که فهم ارتباط میان فرهنگی، تا حد زیادی در گرو فهم شیوه‌هایی است که در قالب کلمات گفتاری و نوشتاری تفسیر می‌شوند. در حقیقت، ارتباط میان فرهنگی با مسئله «معنا» درگیر است. مسئله «معنا» هم با هنجارهای فرهنگی و ارتباطی مرتبط می‌شود (باو و مارتین، ۲۰۰۷، ص ۱-۲، در: دورانت و سفرد، ۲۰۰۹). پس، برای فهم معنا باید فرهنگ را فهمید. فرهنگ‌ها، تفاوت‌های اساسی با یکدیگر دارند. به تعبیر *ادوارد هال*، «هر فرهنگ در مرحله اول، نظامی برای تولید، ارسال، ذخیره‌سازی و پردازش اطلاعات است» (بنث، ۱۹۹۸، ص ۵۳). اگرچه ما زبان را کانال اصلی ارتباط

می‌دانیم، اما دانشمندان علم ارتباطات متفق القول هستند که از ۸۰ تا ۹۰ درصد اطلاعاتی که ما دریافت می‌کنیم، نه‌تنها از طریق ارتباطات غیر کلامی که حتی خارج از آگاهی ما روی می‌دهد (همان).

در ارتباطات میان‌فرهنگی، مهم شناخت ارزش‌های هر فرهنگ است؛ زیرا آنها معیارهای چندوجهی هستند که به شکل‌های گوناگون جهت و سمت‌وسوی رفتار افراد را تعیین می‌کنند. برای شناخت و مقایسه مردم و ارتباطات میان‌فرهنگی، شناخت ارزش‌ها مبنای کار است. شناخت ارزش‌ها، برای شناخت منطق و علت رفتار افراد و ملت‌ها ضروری است. فرض بر این است که مذهب و درون‌مایه‌های عقیدتی آن، کشتگاه نظام ارزش‌های اساسی هر فرهنگ است. این فرض، به‌ویژه در خاورمیانه مصداق دارد؛ جایی که مذهب در همه جنبه‌های زندگی رسوخ کرده و فرهنگ از نظر تاریخی به‌طور روشن جنبه‌های سیاسی، مذهبی، اقتصادی و حتی زندگی شخصی را از یکدیگر متمایز نکرده است. در نتیجه، شناخت فرهنگ خاورمیانه، اساساً نیازمند شناخت نظام ارزش‌های آن و پشتوانه‌های مذهبی آن است (کمالی‌پور، ۱۳۸۲، ص ۲۹۲-۲۹۳). از این‌رو، کمالی‌پور معتقد است:

رابطه میان‌فرهنگی اعراب ساکن خاورمیانه و ایالات متحده آمریکا همواره آکنده از سوءتفاهم بوده است. اگر ما یکی از عناصر اصلی فرهنگی یعنی جهان‌بینی را در نظر بگیریم، آمریکایی‌ها و عرب‌های خاورمیانه در این زمینه همواره از دوگانگی رنج می‌برند (همان).

از این‌رو، این پرسش را پیش می‌کشد:

آیا عاقلانه‌تر نیست که بپذیریم مردمی که به ارتباطات بین‌فرهنگی می‌پردازند اگر راهی برای ورود به جهان مفروض و تصویری یکدیگر، که با توجه به هنجارهای ارتباطات انسانی در هر فرهنگ شکل می‌گیرد نیابند این ارتباطات تنها باعث تشدید عدم تفاهم و حادث شدن پیش‌داوری‌ها می‌شود؟ (همان، ص ۹۸-۹۹).

سوءتفاهم در ارتباطات، امری جهان‌شمول و غیرقابل اجتناب است؛ بیشتر مردم در زندگی روزمره خود، بارها آن را تجربه کرده‌اند. بسیاری اوقات گفته می‌شود: «منظور من این نبود»، «شما منظور مرا متوجه نشدید»، «متوجه منظورتان نشدم». به‌رغم رواج و تجربه فراگیر، تلقی مشترک از این مفهوم وجود ندارد. گاهی از آن با عناوینی همچون «ارتباط اشتباه»، «شکست ارتباط»، «مشکلات ارتباط» و مانند آن تعبیر می‌شود (خیزن، ۲۰۱۱، ص ۳). ناکامی ارتباطات تا حدود زیادی ناشی از سوءتفاهمات است. این پدیده یکی از موانع اصلی ارتباطات، به‌ویژه در ارتباطات میان‌فرهنگی به‌شمار می‌رود. تفاوت‌های فرهنگی و تفسیر متفاوت از عناصر فرهنگی (همچون زمان، مکان، مخاطب و...) عامل بسیاری از سوءتفاهمات است. به‌طور کلی، سوءتفاهم «ناهماهنگی میان نیت گوینده و تفسیر شنونده» اطلاق می‌شود. کدگذاری و کدگشایی، معمولاً حاوی پارازیت‌های فرهنگی است (نیلوپ، ۲۰۰۰، ص ۲۹). به تعبیر گودیگانست، «فرهنگ به‌مثابه فیلتری است که همه پیام‌های کلامی و غیر کلامی بایستی از آن عبور کنند» (گودیگانست، ۱۹۹۷). البته مطالعات نشان می‌دهد که سوءتفاهم‌ها به مرور زمان، اگرچه احتمالاً در فرایند طولانی و با آگاهی از فرهنگ مخاطب، جای خود را به تفاهم و درک متقابل می‌دهند. در اینجا آنچه اهمیت دارد، منشأ سوءتفاهمات و شیوه‌های مقابله با آن است.

در این زمینه، از ظرفیت مدل جوهری می‌توان استفاده کرد. مدل جوهری، اگرچه مدلی برای آشکارسازی شخصیت خود، برای ایجاد فرصت‌های همکاری در کارهای گروهی و سازمانی است (نریمانی و همکاران، ۱۳۹۴). اما به نظر می‌رسد، در قلمرو ارتباطات میان فرهنگی کارایی بیشتری داشته باشد. این مدل، از سوی جوزف لوفت و هری اینگهام ارائه شده و به مرور جایگاه خود را در میان نظریه‌های ارتباطی پیدا کرده است. «مدل جوهری»، که از آن با «پنجره جوهری» نیز تعبیر می‌شود، دارای ظرفیت‌هایی برای خودشناسی و دیگرشناسی است تا در پرتو آن، زمینه‌های سوءتفاهم کمتر و درک متقابل بیشتر شود. پنجره جوهری دارای چهار خانه یا ناحیه است: ناحیه آشکار، ناحیه ناشناخته، ناحیه پنهان و ناحیه کور. «ناحیه آشکار»، بخشی از شخصیت فرد است که هم برای خود و هم برای دیگران شناخته شده است. «ناحیه ناشناخته»، بخشی از شخصیت است که هم برای خود فرد و هم برای دیگران ناشناخته است. این ناحیه شامل ظرفیت‌ها، استعدادها و ایراداتی است که نه خود فرد از آنها اطلاع دارد و نه دیگران. «ناحیه کور»، به ابعادی از شخصیت فرد مربوط می‌شود که خود فرد از آنها بی‌خبر است، اما دیگران از آنها اطلاع دارند. این ناحیه، به‌ویژه اگر به ویژگی‌های منفی شخصیت فرد مربوط شود، بیشترین زمینه را برای سوءتفاهم ایجاد می‌کند. در نهایت، «ناحیه پنهان»، بخشی از شخصیت است که فرد از آن اطلاع دارد و دیگران از آن بی‌خبرند. به هر میزان از وسعت بخش‌های کور و پنهان کاسته و به گستره بخش آشکار افزوده شود، ارتباطات میان فرهنگی موفقیت‌آمیزتر خواهد بود. تلاش برای خودگشودگی و شناساندن خود و استفاده از نقطه‌نظرات دیگران درباره خود، از شیوه‌هایی است که مدل جوهری به آن توجه می‌دهد. باید به این نکته اشاره کرد که ادبیات اسلامی، مشحون از آموزه‌هایی است که می‌تواند شیوه استفاده از پنجره جوهری را کارآمدتر سازد. به‌عنوان مثال، روایاتی که به حفظ اسرار (تمیمی‌آمدی، ۱۳۷۸، ج ۴، ص ۱۴۱، ح ۵۶۱۶) تأکید می‌کنند و روایاتی که نگاه دیگران را به‌مثابه «آینه» در کشف عیوب خویشتن (کلینی، ۱۳۶۹، ج ۶، ص ۴۹۳) مورد توجه قرار می‌دهند، اهمیت فراوانی دارند. آموزه‌های اسلامی، حد و حدود خودگشودگی و اعتماد به دیگران را گوشزد می‌کنند.

بنابراین، آشنایی با پنجره جوهری وجود هر کس به او کمک می‌کند تا ارتباطات خود را بهتر مدیریت کند. ارتباط موفق، همچنان که مستلزم مخاطب‌شناسی دقیق است، به خودشناسی دقیق نیز نیازمند است. آگاهی از نقطه‌ضعف‌ها و نقطه‌قوت‌های خویشتن نیز به اندازه شناخت مخاطب اهمیت دارد. البته در ارتباطات میان فرهنگی خویش، نه تنها شامل شخصیت وجودی فرد و ویژگی‌های وی می‌شود، ویژگی‌های فرهنگی و منطقه‌ای او را نیز دربر می‌گیرد؛ چون مخاطب برون‌مرزی، پیش از آنکه فرد را بشناسد، احتمالاً اطلاعات کلی از منطقه زندگی وی داشته باشد. بدین ترتیب، خودشناسی شامل شناخت فرهنگ خود و ویژگی‌های کلی محل و منطقه زیست خود نیز می‌شود. فهم اینکه کدام نقطه از فرهنگ خودی، برای مخاطب آشکار و کدام تاریک است، زمینه ارتباط موفق را فراهم‌تر می‌کند.

### تلقی از خود و دیگری

هنری تاجفل (Henri Tajfel)، روان‌شناس اجتماعی معتقد است که مردم اغلب خود را در کانون دسته‌بندی‌ها و

دیگران را در خارج از مرکز قرار می‌دهند، تا علاوه بر اینکه اعتماد به نفسشان را بالا ببرند و به خود افتخار کنند، به تفاوت‌های خود با دیگران تأکید کنند (باو و مارتین، ۲۰۰۷). این نوع تعبیر درون‌گروه و برون‌گروه، تداعی‌گر اصطلاح «قوم‌مداری» است. قوم‌مداری، به‌نوعی گروه‌بندی اشاره دارد که خود را میزان و معیار برای داوری درباره دیگران قرار می‌دهد. از این منظر، به مفاهیم کلیشه‌سازی و تصورات قالبی نیز نزدیک می‌شود.

امروز حوزه ارتباطات میان‌فرهنگی، در پی این است که افراد و گروه‌ها با تجربیات فرهنگی متفاوت و با درهم‌آمیختگی افق‌های ذهنی و زیست اجتماعی، در سطح بین‌الاشخاص، بین‌الذهان، بین‌الاجتماع و حتی در سطح بین‌الملل یکدیگر را درک کنند و بدانند که اگر این درک به درستی صورت نگیرد، چه مشکلاتی ظهور می‌کند که یکی از ساده‌ترین مشکلات، غیریت‌سازی و برساخته شدن غیریت‌هایی است که می‌تواند به خوانش تاریخ بر اساس فاصله بینجامد (خانیک، ۱۳۹۵).

تلقی از دیگری در ارتباطات میان‌فرهنگی، یک «مسئله» به معنای واقعی است؛ چون دلالت‌های زیادی بر تعاملات در سطوح میان‌فردی، گروهی و بین‌المللی دارد که یکی از آنها، اقبال و یا عدم اقبال به گفت‌وگوست. دلایل متعددی برای کم‌اقبالی به استماع و گفت‌وگو با دیگری وجود دارد. یکی از آنها، تعریف دیگری به نحو غیرفرهنگی است که موجب می‌شود تعامل میان‌فرهنگی ما و دیگری ممتنع گردد. میان ما و دیگری، همواره تفاوت‌هایی وجود دارد که این تفاوت‌ها، تمایز ما و آنها را موجب گردیده است. اگر به‌جای تکیه بر عوامل فرهنگی مانند دین، زبان، آداب و رسوم، عواملی غیرفرهنگی همچون نژاد، موقعیت جغرافیایی، نفرین خداوند و... در تعریف دیگری لحاظ شود، امکان گشودگی در برابر دیگری و استماع او از دست خواهد رفت (رک: یوسف‌زاده، ۱۳۹۴).

### بی‌خانمانی ذهن‌ها

یکی از مسائل ویژه عصر ارتباطات میان‌فرهنگی، شکل‌گیری ذهن‌های بی‌خانمان است. بر اساس نظریه برساخت اجتماعی پیتر برگر و توماس لاکمن، شکل‌گیری هویت و اجتماعی‌شدن در جهان امروز، امری برساختی است. اگرچه جامعه محصول تعاملات افراد است، اساساً واقعیت‌های اجتماعی در فرایندی دیالکتیکی ساخته می‌شوند. به نظر آنها، فرد به‌عنوان عضوی از جامعه متولد نمی‌شود، بلکه به هنگام تولد مستعد جامعه‌پذیری است و بعداً عضوی از جامعه می‌شوند (رک: برگر و لاکمن، ۱۹۶۶). جامعه‌پذیری، به افراد امکان می‌دهد تا از طریق تعاملات اجتماعی و آشنایی با نمادهای فرهنگی، مهارت‌های ارتباطی خود را تقویت کنند. در عصر تنوع فرهنگی، آشنایی با نمادهای فرهنگی، در قلمرو گسترده‌تر صورت می‌گیرد. امروزه مردمان، نه تنها باید از شیوه زیستن و شیوه‌های ادراک فرهنگ خود اطلاعات کافی داشته باشند، شیوه‌های ادراکی دیگران را نیز باید بدانند. همه اینها در فرایندهای ارتباطی صورت می‌گیرد. درهم‌تنیدگی جهان، ایجاب می‌کند که بسیاری از مردم از طریق فهم معانی نمادها، توانایی مدیریت خود در فضاهای چندفرهنگی را داشته باشند. اما معانی نمادهای کلامی و غیرکلامی، چندان روشن و ساده نیستند. برخی از آنها را باید زندگی کرد تا فهمید. به همین دلیل، به نظر برخی از علمای ارتباطات، امروزه مهارت‌های شناختی، در مقایسه با توانش



انطباق با قواعد اجتماعی اهمیت کمتری دارد (اسکانیوینی، ۲۰۱۳، ص ۱۷۸). اما این همه ماجرا نیست، اقتباس نمادها از فرهنگ‌های مختلف، ممکن است افراد را از نظر ذهنی دچار سردرگمی و بی‌خانمانی کند.

بی‌خانمان شدن ذهن، از آن جهت مسئله است که دارای دلالت‌های دینی و ارزشی است. ذهن بی‌خانمان و تکثرگرا، محصول مدرنیته است. یکی از دغدغه‌های پیتر برگر، بررسی دلالت‌ها و پیامدهای بی‌خانمانی ذهن، بر گرایشان و تعلقات مذهبی بوده است. مهم‌ترین پیامد تکثرگرایی، تکثیر انتخاب‌هاست. فرایند چندگانه شدن، به لحاظ روان‌شناختی اجتماعی، منزلت بدیهی معانی دینی در آگاهی فرد را تحلیل می‌برد. تعاریف دینی از واقعیت، در نبود تأیید دائمی اجتماعی و عمومی، خصلت قطعی خود را از دست می‌دهند. در عوض به موضوعاتی انتخابی تبدیل می‌شوند. این امکان در مرحله اول، در سطح زندگی مادی انسان روی می‌دهد. برای نمونه، به‌جای چکش که در گذشته تنها وسیله معاش و ابزاری همه‌کاره بود، امروز ابزار متعددی در دست ما وجود دارد که با آن، انواع وسایل را می‌سازیم و خود، امکان‌های بی‌شماری در زندگی و شیوه‌های آن، در اختیار ما قرار می‌دهد. همین امر، درباره نهادها و آگاهی نیز درست است. به نظر برگر، دنیای مدرن دارای نهادها و آگاهی‌های بی‌شماری است؛ دین نیز یکی از جنبه‌های فراوان زندگی بشری است (ر.ک: برگر و برگر ۱۳۹۴)؛ بنابراین، انسان مدرن در مقایسه با اسلاف خود، از آزادی انتخاب بسیاری برخوردار است: آزادی در انتخاب شغل، مکان زندگی، انتخاب همسر، تعداد فرزندان، گذراندن اوقات فراغت و دسترسی به کالاهای مادی و امثال آن. همه اینها، انتخاب‌های بسیار مهمی هستند، اما انتخاب‌های دیگری نیز وجود دارند که به درون افراد بازمی‌گردد. انتخاب چیزی که امروزه از آن به سبک زندگی تعبیر می‌شود؛ یعنی انتخاب‌های اخلاقی و ایدئولوژیکی و انتخاب‌های مذهبی (برگر، ۱۹۷۹، ص ۱-۳). اما از نظر برگر، انتخاب‌های مذهبی تنها به‌معنی برگزیدن یک مذهب بر سایر مذاهب موجود نیست، بلکه انسان‌ها درون یک مذهب نیز دست به انتخاب می‌زنند. برخی آموزه‌ای را از یک مذهب و آموزه‌ای دیگر را از مذهب دیگر می‌گیرند و این یعنی بدعت. تصور بدعت، با پیش‌فرض مرجعیت سنت دینی همراه است. تنها با یک چنین مرجعیتی، می‌توان نگرش بدعت‌آمیز اتخاذ کرد. فرد بدعت‌گذار، مرجعیت دینی را انکار می‌کند و از پذیرش کلیت دین سرباز می‌زند. در مقابل، از بین آموزه‌ها انتخاب می‌کند و نظر و نگرش کجروانه خود را از این انتخاب‌ها و گزینش‌ها شکل می‌دهد. ممکن است گفته شود، این امکان همواره وجود داشته است که افراد کلیت یک سنت دینی را نپذیرند و همواره نوآوری‌هایی وجود داشته است. اما برگر معتقد است: زمینه اجتماعی این پدیده (بدعت) با ظهور مدرنیته تغییر یافته است. در شرایط ماقبل مدرن، دنیای قطعیت دین وجود داشت و به‌طور اتفاقی توسط کجروان بدعت‌گذار گسسته می‌شد. بعکس، دنیای مدرن، دنیای بی‌ثباتی‌هاست و به‌طور اتفاقی، توسط ساخت‌های ناپایدار تأییدات مذهبی، جلوی این بی‌ثباتی گرفته می‌شود. به عبارت دیگر، بدعت برای انسان ماقبل مدرن، یک امکان - و معمولاً امکانی دوردست بود - اما برای انسان مدرن، به یک ضرورت تبدیل شده است؛ به عبارت دیگر، مدرنیته شرایطی ایجاد می‌کند که در آن گزینش و انتخاب به یک ضرورت تبدیل شود. بدعت که روزی مسئله‌ای حاشیه‌ای بود، امروزه به وضعیت فراگیر مبدل شده و در واقع، جهان‌شمول گشته است (همان).

سردمداران سیاسی دنیا، که همان سرمایه‌داران چند دهه قبل می‌باشند، با تکیه بر سیاست هویت‌زدایی فرهنگی، در تلاش هستند ریشه‌ها و تعلقات فرهنگی ملت‌ها را نابود و یا کم‌رنگ کنند و با تبلیغات فراگیر، به القای فرهنگ جایگزین در میان آحاد مردم مبادرت ورزند. آنچه به‌عنوان فرهنگ جایگزین، به مردم دنیا القا می‌شود در واقع همان سبک زندگی آمریکایی است که به وسیله تبلیغات فراگیر، به‌عنوان زندگی برتر و سعادت‌مند نشان داده می‌شود (کیلیان و کریس، ۱۳۹۵، ص ۱۱۵).

نقش رسانه‌ها در هویت‌زدایی فرهنگی، غیرقابل‌انکار است. آنها به وسیله ابزارهای رسانه‌ای خود و با استفاده از فن‌های روان‌شناسانه، اقدام به القای اندیشه‌های خود به مردم می‌کنند. آنها با نابودی ریشه‌های فرهنگی ملت‌ها، فرهنگ نوین را جایگزین اندیشه فرهنگی مردم در ذهن و قلب آنها می‌کنند (همان). با گذشت زمان و تحولات سریع و دامن‌گستر فناوری‌های ارتباطی، مسئله بی‌خانمانی و تضاد هویتی حادث‌تر و پیچیده‌تر می‌گردد. این چیزی نیست که یک مسلمان دغدغه‌مند از کنار آن به راحتی عبور کند. زوال و یا تضعیف هویت افراد، در ارتباطات میان‌فرهنگی که به مرور منجر به هویت‌زدایی از جامعه اسلامی می‌شود، به‌طور حتم مسئله‌ای اساسی است.

### نتیجه‌گیری

بررسی آثار و پژوهش‌های انجام شده درباره ارتباطات میان‌فرهنگی، نشان می‌دهد که اصل ارتباطات میان‌فرهنگی، پدیده‌ای تازه نیست، بلکه تاریخی به دیرینه ارتباطات بشری دارد. اما در سده اخیر، به‌ویژه در دهه‌های گذشته، به یکی از مشخصه‌های ارتباطات بشر تبدیل شده و توجهات زیادی را به خود جلب کرده است. ارتباطات میان‌فرهنگی، به‌عنوان نوعی از ارتباطات انسانی مسائل خاص خود را دارد که بررسی آنها هدف این پژوهش قرار گرفت.

تعریف ارتباطات میان‌فرهنگی، دارای مناقشات جدی است. همچنان که تعریف ارتباط و تعریف فرهنگ نیز گرفتار مناقشه‌های فراوان است. اما مهم‌ترین مناقشه، به ملاک میان‌فرهنگی بودن مربوط می‌شود، به این معنا که اگر ارتباطات میان‌فرهنگی به ارتباط دو فرد از دو فرهنگ مختلف اطلاق شود، پرسشی که بلافاصله مطرح می‌شود، این است که چه چیزی مرز بین دو فرهنگ را شکل می‌دهد. به عبارت دیگر، قوام فرهنگ‌ها به چه چیزی است که تفاوت در آن به تفاوت فرهنگی منجر می‌گردد. در این پژوهش به دلایلی که گذشت، دین، به‌عنوان عامل ممیز فرهنگ‌ها قلمداد شد. چون رویکرد این پژوهش، همانند بسیاری از پژوهش‌های دیگر در جوامع اسلامی، رویکردی هنجاری است. اگر دین به‌عنوان قوام فرهنگ‌ها، به‌ویژه قوام فرهنگ اسلامی قلمداد شود، تأثیرات خود را به روشنی در مسئله‌شناسی ارتباطات میان‌فرهنگی نشان خواهد داد. به همین دلیل، برای نمونه، میان‌فرهنگیت، تغییر فرهنگی و کیستی و چیستی «دیگری» به «مسئله» تبدیل می‌شود؛ چون تغییر فرهنگی، ممکن است به سمت انحطاط و یا دست کشیدن از ارزش‌های والا و یا بی‌خانمانی ذهن منجر گردد. در نتیجه، برای مدیریت خود در محیط‌های چندفرهنگی، هم توانش فرهنگی و هم هوش فرهنگی، از اهمیت زیادی برخوردار است تا با درک تفاوت‌ها و شناخت درست موقعیت‌ها، سوءتفاهم‌ها به حداقل رسیده و شانس موفقیت افزایش یابد.

- اسمیت، آلفرد، ۱۳۸۳، *ارتباطات و فرهنگ*، ترجمه طاهره فیضی و همکاران، تهران، سمت.
- برگر، پیتر و بریجیت برگر، ۱۳۹۴، *نهن بی‌خانمان: نوسازی و آگاهی*، ترجمه محمد ساوجی، تهران، نشر نی.
- تمیمی آمدی، عبدالواحد، ۱۳۷۸، *غزوات الحکم و درالکلم*، ترجمه رسول محلاتی، تهران، نشر فرهنگ اسلامی.
- خامنه‌ای، سیدعلی، ۱۳۸۸، *راهبردهای سیاست خارجی: برگرفته از بیانات حضرت آیت‌الله خامنه‌ای در جمع سفرا و کارداران جمهوری اسلامی ایران در خارج از کشور*، تهران، انقلاب اسلامی.
- \_\_\_\_\_، بیانات در ۷ آذر ۱۳۹۰.
- \_\_\_\_\_، بیانات در دیدار اعضای شورای عالی انقلاب فرهنگی، ۱۹ آذر ۱۳۹۲.
- \_\_\_\_\_، پیام به کنگره عظیم حج، ۱۲ فروردین ۱۳۷۷.
- خانیکی، هادی، ۱۳۹۵، «مفهوم خود و دیگری در ارتباطات میان فرهنگی امروز: سخنرانی در همایش گفت‌وگوی ایران و افغانستان»، وبگاه رسمی هادی خانیکی، (بازیابی، ۲۰ آبان ۱۳۹۶).
- عاملی، سیدسعیدرضا، ۱۳۹۵، *استانگرایی آمریکایی، اروپامرکزگی و دیگری سازی مسلمانان*، تهران، امیرکبیر.
- کلینی، محمدبن یعقوب، ۱۳۶۹، *اصول کافی*، ترجمه جواد مصطفوی، تهران، کتابفروشی علمیه اسلامیه.
- کمالی پور، یحیی، ۱۳۸۲، «جامعه‌شناسی: عناصر ارتباطات بین فرهنگی و خاورمیانه»، ترجمه علی میرسعید قاضی، رسانه، ش ۵۶ ص ۹۸-۱۰۳.
- کیلیان، دی کیل و کریس ای تری، ۱۳۹۵، *زوج‌های میان فرهنگی: چالش‌های روان‌شناختی زوج‌های میان فرهنگی و راهکارهای حفظ و بهبود روابط*، ترجمه بهرام مرادیان و سمیه گودرزی عدل، تهران، آوای نور.
- گودیکانست، ویلیام بی، ۱۳۸۳، *پیوند تفاوت‌ها: راهنمای ارتباط کارآمد بین گروهی*، ترجمه علی کریمی (مله) و مسعود هاشمی، تهران، مؤسسه مطالعات ملی، تمدن ایرانی.
- نجاتی حسینی، سیدمحمود، ۱۳۹۰، «نسبت «خود- دیگری» در گفتن دعای شعبی»، *راهبرد فرهنگ*، ش ۱۴ و ۱۵، ص ۸-۳۸.
- نیرمائی، امیررضا و همکاران، ۱۳۹۴، «مفاهمه، راهبردی بنیادی در توسعه ارتباط صنعت و دانشگاه»، *راهبرد توسعه*، ش ۴۳، ص ۱۶۱-۱۸۰.
- یوسف‌زاده، حسن، ۱۳۹۳، *الگوی ارتباطات میان فرهنگی*، پایان‌نامه دکتری، قم، دانشگاه باقرالعلوم (ع).
- \_\_\_\_\_، ۱۳۹۴، «تلقی از «دیگری» در اندیشه اسلامی»، *پژوهش‌نامه تبلیغ و ارتباطات دینی*، ش ۵، ص ۱۲۱-۱۴۸.
- \_\_\_\_\_، ۱۳۹۷، *اسلام و ارتباطات میان فرهنگی: ارتباط با دیگری*، قم، جامعه‌المصطفی.
- Anderson, L. E, 1994, A new look at an old Construct: A cross-cultural adaptation, *International Journal of Intercultural Relations*, 18 (3), p. 293-328.
- Ang, Soon, & Linn Van Dyne, 2015, *Handbook of Cultural Intelligence*, routledge, London and Newyork, Taylor and Francis.
- Bennett, Milton, 1998, *Basic concepts of intercultural communication*, International press, Inc.
- Berger, L, & Tomas Luckmann, 1966, *The Social Construction of Reality*, Garden City, New York.
- Berger, L, 2001, *Foreword. In Neville, R.C. (Ed.), the human condition*, Albany: State University of New York Press, in Irja pietila, Intercultural adaptation as a shared learning process in the life-course.
- Berger, L , 1979, *The heretical imperative, contemporary possibilities of religious affirmation*, Anchor/ Doubleday, Garden City, NY.
- Black D, et al, 2010, *Complicated Currents: Media Flows*, Soft Power and East Asia, Melbourne: Monash University e Press.
- Bowe, Heather, & Kylie Martin, 2007, *Communication across Cultures: Mutual Understanding in a Global World*, Cambridge university press. Available at: <https://books.google.com>.
- Brandt, Adam, 2008, On "interculturalism", Annual Review of Education, *Communication and Language Sciences*, v. 5, p. 205-229.
- Durant Alan & Ifan Shepherd, 2009, Culture and Communication in Intercultural

- Communication, *European Journal of English Studies*, v. 13, n. 2, p. 147–162.
- Fantini, A, & Tirmizi, A, 2006, *Exploring and assessing intercultural competence*, World Learning Publications. Available from <http://digitalcollections.sit.edu/worldlearning-publications/>
- Griffin, EM, (2012), a first look at communication theory, New York, McGraw-Hill.
- Griffin, EM, 2012, *A first look at communication theory*, 8th Ed. New York, McGraw-Hill.
- Gudykunst, W, 1997, “Cultural Variability in Communication: An Introduction,” *Communication Research*, n. 24, p. 327–348.
- Gudykunst, W, 2003, *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*, McGraw-Hill.
- Hall, Edward T, 1976, *Beyond Culture*, Anchor, New York.
- Hofstede, G, 1997, *Cultures and organizations. Software of the Mind*, Intercultural Cooperation and its Importance for Survival. The United States: McGraw-Hill.
- Huber Martina -Kriegler, et al, 2003, *Mirrors and windows: An intercultural communication textbook*, Strasbourg, Council of Europe Publishing.
- Kiss, Gabriella, 2008, A theoretical approach to intercultural communication, *Aarms*, v. 7, n. 3, p. 435-443.
- Matilda Kaba, 2015, *Mutual understanding in an intercultural company*, Master of Science Thesis Stockholm, Sweden (available at: <http://www.diva-portal.se/smash/get/diva2:843097/fulltext01.pdf>)
- Nakayama Thomas K, & Martin, Judith N, 2010, *Intercultural communication contexts (fifth edition)*, Published by McGraw-Hill.
- Neuliep, James W, 2000, *Intercultural Communication: A Contextual Approach*, Houghton Mifflin Company.
- Novinger, T, 2001, *Intercultural Communication*. Austin, TX: University of Texas Press.
- Raduan Che Rose, & Naresh Kumar, 2008, A review on individual differences and cultural intelligence, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, The Journal of International Social Research*, v. 1/4 summer.
- Rogers, William, et al, 2002, Hall and the History of Intercultural Communication: Keio Communication Review No. 24.
- Samovar, Larry A, & Richard E. Porter, 1991, 1998, 2012, 2013, *Intercultural Communication: A Reader*, Cengage Learning.
- Scannavini, Katia, 2013, The necessity of Intercultural Communication for a peaceful world, *Academicus - International Scientific Journal*, p 172-188.
- Stephen, M, et al, 2017, *Religion, Culture, and Communication*, Online Publication Date.
- Tan, M, 1994, Establishing Mutual Understanding in Systems Design: An Empirical Study, *Journal of Management Information Systems*, n. 10, p. 159-182.
- Toomey, et al, 1999, *Communicating Across Cultures*, New York, Guilford Press.
- Triandis, H. C, 1994, *Theoretical and methodological approaches to the study of collectivism and individualism*, In U. Kim, H. C. Triandis, Ç. Kagitçibasi, S.C. Choi & G. Yoon (Eds). Individualism and collectivism: Theory, method, and applications (pp. 41-51). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Utley, Derek, 2004, *Intercultural Resource Pack*, Cambridge University Press.
- Xizhen Qin, 2011, *Towards Understanding Misunderstanding in Cross-Cultural Communication*, Dissertation, Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy in the Graduate School of The Ohio State University.
- Young Robert, 1996, *Intercultural Communication: Pragmatics*, Genealogy, Deconstruction. Clevedon Philadelphia Adelaide. Multilingual Matters LTD.  
<http://www.dictionary.com/browse/inter>.