

چالش‌های دیپلماسی کشور

از منظر ارتباطات میان فرهنگی

دکتر شمس‌السادات زاهدی*



مقدمه

در دنیای امروز، فرآیند جهانی شدن، بر پیچیدگی‌های عرصه سیاست و ارتباطات بین‌الملل افزوده است و در این میان دیپلماسی در تنظیم روابط بین‌المللی و سازماندهی به ساختار سیاسی جهان حساسیت و اهمیت زیادی یافته است. جهان ما از یک سو بسیار کوچک و یک پارچه شده و از سوی دیگر بسیار بزرگ و متنوع باقی مانده است. برای برقراری روابط دیپلماتیک در چنین فضایی، عاملان سیاست و کارگزاران دیپلماسی کشور می‌توانند به گونه‌ای عمل کنند که از یک سو، در چهارچوب نظام ارزش‌های کشور، تسهیل‌کننده روابط محترمانه و مودت‌آمیزی باشند که بر درک متقابل میان جهانیان استوار باشد و زمینه صلح و دوستی را فراهم آورد، و از سوی دیگر، با کوته‌نگری و نداشتن بصیرت، از واقعیت‌ها و تنوع‌های موجود در جهان غافل بمانند و به عنوان عاملی بازدارنده و مخرب در روابط

بین‌المللی عمل و تهدیدهای احتمالی را به مخاطرات و مخاصمات بالفعل تبدیل کنند. در ماده ۳ کنوانسیون وین درباره روابط دیپلماتیک، یکی از وظایف مأموریت دیپلماتیک "بسط روابط دوستانه و توسعه روابط اقتصادی و فرهنگی و علمی بین دولت فرستنده و دولت پذیرنده" قید شده است. رونالد پیتر بارستون وظیفه دیپلماسی را شش قسمت می‌کند:

۱. مهم‌ترین نقش نمایندگان دولت‌ها از فرهنگ‌های متفاوتی برخاسته‌اند و همین تفاوت‌ها می‌تواند در فرآیند ارتباطات، اختلال ایجاد کنند. وقتی بین دو یا چند نفر با زمینه فرهنگی مشابه ارتباط برقرار می‌شود، امکان ایجاد ابهام در فرآیند ارتباط وجود دارد.

۱. مهم‌ترین نقش دیپلماسی، ایفای نقش نمایندگی است که شامل عرضه استوارنامه‌ها، اجرای تشریفات رسمی، شرکت در محافل دیپلماتیک، مذاکرات، و

تعبیر و تفسیر سیاست‌های خارجی و داخلی حکومت پذیرنده می‌شود.

۲. تعیین مسائل اساسی و رویدادهای عمده در کشور پذیرنده و تعبیر و تفسیر پیامدهای آن برای حکومت فرستنده.

۳. تدارک زمینه مناسب برای اعمال سیاست‌ها و ابتکارات جدید در روابط دو طرف.

۴. کاهش زمینه‌های تشنج و کشمکش در روابط دو جانبه و چند جانبه.

۵. حفظ نظم و مدیریت تغییر در فرآیند تحولات.

۶. تلاش در جهت تنظیم و تدوین قوانین بین‌المللی به منظور سازماندهی نظام

بین‌المللی.

با تدقیق در مفاد ماده ۳ کنوانسیون وین و اجزای ششگانه وظیفه دیپلماسی، مشخص می‌شود که عامل مشترک در کلیه موارد برشمرده، برقراری ارتباطات مؤثر بین کارگزاران دیپلماسی کشورهای پذیرنده و فرستنده است. ارتباطات، مخصوصاً در بسط روابط دوستانه، توسعه روابط فرهنگی، مذاکرات، تعبیر و تفسیرها، تشخیص مسائل اساسی، کاهش زمینه‌های تشنج و کشمکش، اهمیت بیشتری می‌یابد. به این ترتیب، ارتباطات در فرآیند دیپلماسی کشورها نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای دارد. البته

ارتباطات دیپلماتیک در کشور ما اهمیت و حساسیت ویژه‌ای دارد زیرا دیپلمات‌های ما موظفند نظام ارزش‌های تعریف نشده‌ای را با خود حمل کنند و در تعامل با طرف‌های دیپلماتیک، بایدها و نبایدهای کشور مطبوع خویش را انعکاس دهند. در این فرآیند، شرط موفقیت، درک صحیح موقعیت‌ها و به‌کارگیری ابزار ارتباطی مناسب و مقتضی است به گونه‌ای که دو طرف ارتباط به زبان مشترکی دست یابند و از پیامدهای مبادله شده، مفهوم و معنای یکسانی را دریافت کنند.

دیپلماسی هنر برقراری ارتباطات بین دولت‌ها است و ارتباطات نیز فرآیند انتقال اطلاعات به کمک نمادها، معانی و مفاهیم، به صورت کلامی و غیرکلامی است. زمانی بین نمایندگان دولت‌ها ارتباط مؤثر برقرار می‌شود که آنان از محتوا و مفهوم پیامی که انتقال می‌یابد ادراک مشابهی داشته باشد. نمایندگان دولت‌ها از فرهنگ‌های متفاوتی برخاسته‌اند و همین تفاوت‌ها می‌توانند در فرآیند ارتباطات، اختلال ایجاد

کنند. وقتی بین دو یا چند نفر با زمینه فرهنگی مشابه ارتباط برقرار می‌شود امکان ایجاد ابهام و خلل در فرآیند ارتباط وجود دارد. بدیهی است که در دو یا چند زمینه فرهنگی

اقتباس فرهنگی به افراد و جوامع، امکان حفظ ارزشهای سنتی خویش را می‌دهد و در عین حال پذیرش و اقتباس جنبه‌هایی از فرهنگ‌های دیگر را مجاز می‌شمرد که برای تحقق هدف‌های فردی یا جمعی خود مفید می‌دانند. مردم کشورهای کره، سنگاپور، تایوان، ژاپن و هنگ‌کنگ در اقتباس فرهنگی موفق بوده‌اند.

مستفاوت، ابهام و اختلال ارتباطی افزایش می‌یابد. در ارتباط بین افرادی از فرهنگ‌های مختلف، به علت متفاوت بودن بافت و زمینه فرهنگی، عوامل بازدارنده و مغل ارتباط، خیلی فعال‌تر عمل می‌کنند. آگاهی از ابعاد سیاسی ارتباطات و شناخت موانع مهم در ارتباطات میان فرهنگی و تلاش برای کاهش آن می‌تواند برای همه کسانی که به هر طریقی در عرصه دیپلماسی ایران فعالیت و به برقراری ارتباط با افرادی از سایر فرهنگ‌ها علاقه دارند بسیار مؤثر واقع شوند.

انواع موانع

موانع ارتباطات میان -
 فرهنگی از زمینه‌های
 محیطی، فرهنگی و
 عقیدتی متفاوت نشأت
 می‌گیرند و در فرآیند
 ارتباطات اختلال ایجاد
 می‌کنند. برخی از عواملی
 که سبب افزایش موانع
 ارتباطی در بین
 فرهنگ‌های مختلف

گرایش ما به ساده‌سازی و طبقه‌بندی کردن هر پدیده‌ای
 بر مبنای فرهنگ خودی، اگرچه عاملی برای تسهیل
 تعامل و ارتباط با دیگران است، اما این امکان را نیز
 پدید می‌آورد که همه چیز را از دریچه محدود خود و
 با هنجارهای حاضر فرهنگی خویش ببینیم و درک
 کنیم. در چنین وضعیتی، توان و آمادگی ما در پذیرش
 مردم دیگر با فرهنگ‌ها، محیط‌ها و تجارب گوناگون
 کم‌تر خواهد شد و به این ترتیب امکان بهره‌گیری از
 ظرفیت‌های بالقوه دیگران برایمان محدود می‌شود.

می‌شود عبارتند از: ناآگاهی از نظام‌های ارزشی متفاوت، جهت‌گیری‌های ادراکی و
 تعصبات و پیش‌داوری‌های غیرمنطق بر واقعیت، غفلت از قوانین ارتباطی، کلیشه‌سازی و
 اسنادات کاذب و اشتباه. در این مقاله هر یک از موارد مزبور به اجمال مورد بحث قرار
 می‌گیرند.

الف) ناآگاهی از نظام‌های ارزشی متفاوت: الفات فرهنگی
 هر یک از ما در محیطی چشم به جهان گشوده‌ایم که از ابتدا ما را با مجموعه‌ای از
 ارزش‌ها، باورها، هنجارها و نگرش‌های موجود در خود عجین کرده و پرورانده است.
 ما آن‌چنان در محیط خود غرق هستیم که به سختی می‌توانیم غیر آن را در ذهن خویش
 تصور کنیم. نظام ارزشی ما که به تدریج از سال‌های اولیه زندگی شکل می‌گیرد، به اثبات
 نسبی خود در عمق وجودمان ریشه می‌دواند و کم‌کم ما را به خود پایبند می‌سازد. این
 وضع در مورد دیگران نیز صادق است. دیگران هم نظام ارزشی و عقیدتی خاصی دارند
 که به آن خو گرفته‌اند و آن را از سایر نظام‌ها برتر می‌دانند. بی‌توجهی به این نکته و تلاش
 نکردن برای شناخت واقعی نظام‌های ارزشی و عقیدتی دیگران و احترام نگذاشتن به
 اعتقادات و باورهای آنان زمینه سوء ارتباط و مفاهیم را فراهم می‌آورد.
 نظام ارزش‌های مسلط در جامعه تأثیر زیادی بر رفتارها و کردارهای افراد جامعه

می‌گذارد. نگرش‌ها و باورهای افرادی که به اصالت کار و سودمندی باور دارند با کسانی که به تقدیر و سرنوشت معتقدند، تفاوت دارند. تأکیدات جوامع مادی‌گرا با جوامعی که گرایش به معنویت در آن‌ها قوی‌تر است متفاوت است. آنان که به ضرورت رعایت اصول مذهبی باور دارند با آنان که بیشتر، این جهانی می‌اندیشند ممکن است تفاوت عملکرد داشته باشند. جوامعی که به نظم و انضباط ارج می‌نهند و هنجارهای نظم اجتماعی را داوطلبانه می‌پذیرند و به آنان پایبندند با مردمی که اوضاع را باری به هر جهت می‌گذرانند، متفاوتند.

ملتی که برای وقت و زمان ارزش قائل است با مردمی تفاوت دارد که ارج چندانی برای وقت، این سرمایه‌گرانها و ذخیره نشدنی قائل نیست. در کتاب جالبی به نام "شرق‌گرایی" به نتایج

اگر چه در فرهنگ‌های مختلف، برخی از ارتباطات حرکتی معانی مشابه دارند (مانند خندیدن و گریستن) ولی در بسیاری از مواد، از ارتباطات غیرکلامی در فرهنگ و خرده‌فرهنگ‌های گوناگون، معانی متفاوتی استنباط می‌شود که گاهی نیز با یکدیگر در تضاد کامل هستند بدون آگاهی از مفاهیم این ارتباطات در فرهنگ‌های خاص نمی‌توان با افراد آن فرهنگ

مبسوطی درباره چند کشور آسیایی اشاره شده است. جهان بینی، نظام ارزش‌ها و نگرش‌های افراد در این کشورها با یکدیگر تفاوت‌هایی دارد که به تفاوت در جهت‌گیری‌های کلی و خط‌مشی‌های اساسی و همچنین در عملکردهای افراد منجر شده است. برخی از ویژگی‌های خوب و بد فرهنگی که در کتاب مذکور از آن یاد شده عبارتند از: اقتباس فرهنگی، احترام به قانون و اخلاق کار، گسترش ارزش‌های این جهانی، و تقدیرگرایی. منظور از اقتباس فرهنگی، رفتارها و نگرش‌هایی است که پذیرش جنبه‌هایی از فرهنگ‌های غیربومی را به منظور پاسخ‌گویی به نیازهای خاص جامعه، مجاز می‌شمارد. بین اقتباس فرهنگی و جذب و ترکیب فرهنگی تفاوت وجود دارد. در مورد جذب فرهنگی می‌توان از وضعیت مهاجرانی یاد کرد که به یک کشور مهاجرت می‌کنند و از آنان چنین انتظار می‌رود که همانند جامعه کشور میزبان خود باشند. اما اقتباس فرهنگی به افراد و جوامع، امکان حفظ ارزش‌های سنتی خویش را می‌دهد و در عین حال پذیرش و اقتباس جنبه‌هایی از فرهنگ‌های دیگر را که برای تحقق

برقراری ارتباطات مؤثر بین نمایندگان دولت‌ها در عرصه دیپلماسی کشور منوط به شناخت تفاوت‌های فرهنگی و ارج‌گذاری به تنوع‌های موجود است.

هدف‌های فردی یا جمعی خود مفید می‌دانند، مجاز می‌شمرد. به این ترتیب با اقتباس فرهنگ هرگز چنین

تصوری در اذهان مردم پدید نمی‌آید که به سنن فرهنگی خود پشت پا زده‌اند. مردم کشورهای کره، سنگاپور، تایوان، ژاپن و هنگ‌کنگ در اقتباس فرهنگی، موفق بوده‌اند. این مردم سعی کرده‌اند روش‌های مدیریتی و فن‌آوری نوین را بیاموزند و با شیوه و سبک خاصی که با وضعیت آنان متناسب است، از آن استفاده کنند.

قانون پرستی در کشورهای آسیای شرقی یکی از ویژگی‌های بارز فرهنگی است. البته این بدان معنی نیست که در این کشورها کارهای خلاف قانون صورت نمی‌گیرد بلکه منظور، تأکید است که در بافت فرهنگی این دسته از کشورها به ضرورت رعایت قانون می‌شود. تعالیم کنفوسیوس در این کشورها بر تعهدات فرد به خانواده، خودسازی، مطالعه مجدانه، کار سخت و احساس خجالت در صورت تنافی عمل فرد با هنجارهای تعیین شده در جامعه تأکید دارد. در کشورهای مذکور، بین فن‌آوری غرب، تعالیم کنفوسیوس و مکتب اصالت قانون، رابطه‌ای وجود دارد که می‌توان آن را چنین توصیف کرد: فن‌آوری غرب همانند یک لوکوموتیو است، کار یا انگیزش کسب موفقیت که از تعالیم کنفوسیوس سرچشمه می‌گیرد، مانند بنزین یا سوختی است که لوکوموتیو را به پیش می‌راند و بالاخره نظام مدیریت، که بر روح اصالت قانون و توزیع عادلانه تأکید دارد مانند راه آهن است. ترکیب این سه عامل را می‌توان عامل اصلی و محوری در بستر فرهنگی این کشورها دانست. سایر عوامل اجتماعی - فرهنگی مانند شبکه روابط انسانی، نظریه جامعه گرا، و غیره چون عوامل معین و کمکی در این فرآیند عمل می‌کنند.

در مورد گسترش ارزش‌های این جهانی در کشور کره یکی از محققان می‌گوید که در نتیجه رشد سریع اقتصاد، درآمد سرانه کشور کره از ۷۸ دلار در سال ۱۹۶۲ به ۶۴۹۸ دلار در سال ۱۹۹۱ رسید ولی تفاوت درآمد بین طبقات بالا و پائین جامعه به سرعت روبه ازدیاد گذارد. بسیاری از ثروتمندان در کارهای سفته‌بازی و معاملات زمین مشغول شدند و برخی از بازرگانان و تجار به برقراری ارتباط با سیاستمداران و مأموران دولتی

دوی آورده و میزان فساد را در جامعه افزایش دادند.

کل جامعه از مسئله مصرف‌گرایی در رنج است و جمع‌گرایی در بین شهرنشینان به فردگرایی خودخواهانه* تبدیل شده است. تعاملی در جامعه پدید آمده که از مشاغل کثیف، مشکل و خطر آفرین که به مشاغل "3D" معروف شده‌اند، اجتناب شود. به طور کلی ارزش‌های فرهنگی کره‌ای‌ها، بیشتر این جهانی* است. اغلب مردم کره انگیزه کسب موفقیت و انتظارات روزافزونی دارند و به همین سبب تا حد زیادی برای رفاه مادی خویش می‌کوشند و تلاش می‌کنند تا از دیگران پیش افتند.

تقدیرگرایی یکی از ویژگی‌هایی است که در کتاب شرق‌گرایی گفته شده است. یکی از پژوهشگران از ساختار روانی مختلط مردم فیلیپین یاد می‌کند که از ریشه‌های مالزیایی و چینی، اسپانیایی و آمریکایی نشأت گرفته است. وی می‌گوید: فرهنگ خاص مردم فیلیپین، مخصوصاً تقدیرگرایی آنان باعث شده است که خیلی به گذشت زمان توجه نکنند و از رعایت زمانبندی کار طفره روند. به گذراندن بیهوده وقت پردازند و خلاصه فکر کنند که خداوند خودش همه کارها را درست خواهد کرد. البته بسیاری از ما ایرانیان نیز همین طرز فکر را داریم و به جای این که حرکتی از خود نشان دهیم و با پویایی، سخت‌کوشی و پشتکار در پی ساختن آینده خود باشیم، منتظر آینده می‌مانیم و همه امور را بر عهده خدا می‌گذاریم. بدیهی است که چنین رویکردی رانمی‌توان توکل به خدا نام نهاد. توکل، پیش‌نیازهایی دارد و لازمه آن، ابتدا تلاش و حرکت و سپس به یاری خداوند امید بستن است.

ژنرال جامع علوم انسانی

ب) جهت‌گیری‌های ادراکی:

نگرش‌های فردی بر ادراک فرد تأثیر می‌گذارد و در بسیاری از موارد، این نگرش‌ها سبب جهت‌گیری‌های ادراکی نادرست می‌شود. ادراک ما از جهان پیرامون تا حد زیادی تحت تأثیر فرهنگ حاکم بر ماست و طبقه بندی‌های ذهنی ما از دنیای اطرافمان بازتاب عوامل محیطی خاصی است که تحت تأثیرشان بوده‌ایم. به این ترتیب دریافت‌های ما

*Egoistic individualism

**منظور از 3D این کلمات است: dangerous, difficult, dirty

محدود به برداشت‌هایمان از محیط پیرامون ما خواهد بود. گرایش ما به ساده‌سازی و طبقه‌بندی کردن هر پدیده‌ای بر مبنای فرهنگ خودی، اگرچه عاملی برای تسهیل تعامل و ارتباط با دیگران است اما این امکان را نیز به وجود می‌آورد که همه چیز را از دریچه دید محدود خود و با هنجارهای خاص فرهنگی خویش بینیم و درک کنیم و در اینجا است که خطر تعمیم دادن ادراک‌ها بروز میکند و با گرایش به جهان‌شمول دانستن و مطلق‌پنداشتن آن، قوی‌تر می‌شود. در چنین وضعیتی توان و آمادگی مادر پذیرش مردم دیگر با فرهنگ‌ها، محیط‌ها و تجارب گوناگون، کم‌تر خواهد شد و به این ترتیب امکان بهره‌گیری از ظرفیت‌های بالقوه دیگران برایمان محدود می‌شود. بی‌مناسبت نیست در این جا مثالی بیاوریم که در یکی از متون مدیریت درباره کلمه برف آمده است. در نزد آمریکائیان برای توصیف کلمه برف فقط دو واژه برف خشک و برف مرطوب وجود دارد اما نزد اسکیموها بیست و شش لغت متفاوت برای وصف انواع برف موجود است و این امر ناشی از اثر عوامل خاص محیطی در طبقه‌بندی‌های ذهنی است. محیطی که اسکیموها را احاطه کرده است دانش بیشتری را درباره برف و انواع آن می‌طلبد. طبیعی است که مکالمه و مفاهمه بین یک آمریکایی و یک اسکیمو در این زمینه، به احتمال زیاد به نتایج نادرستی منجر می‌شود.

ج) غفلت از قوانین ارتباطی

بخش مهمی از ارتباطات ما با دیگران از طریق ارتباطات غیرکلامی برقرار می‌شود. به قول یکی از صاحب‌نظران نزدیک به شصت و پنج درصد از ارتباطات ما از نوع غیرکلامی است. برخی از این ارتباطات عبارتند از: ارتباطات حرکتی، همجواری و مجاورت، خصوصیات و ویژگی‌های ثابت و نیمه ثابت فضا، و فضای شخصی.

منظور از ارتباطات حرکتی، حالات صورت، وضعیت و حرکات بدن است که در هر فرهنگ معنای خاصی دارد. دو تن از صاحب‌نظران به نام‌های هریس و موران^{۳۰}، علایم غیرکلامی یا حرکات را در سه دسته طبقه‌بندی می‌کنند: اول زبان علایم مانند حرکات، ایما و اشاره، دوم، زبان عمل و کنش مانند حرکاتی که به طور اختصاصی به عنوان علایم

به کار گرفته نمی‌شوند. مانند راه رفتن، تکان دادن سر و غیره و سوم، زبان اشیاء مانند نمایش عمدی یا غیر عمدی

جهانی شدن و انقلاب رسانه‌ای دولت‌ها را نسبت به خودشان، انگاره‌شان، اعتبار و آبرو و گرایش‌هایشان و به طور خلاصه حالت و نمود خارجی‌شان آگاه کرده است.

کالاها و اشیاء و حتی نمایش اعضای بدن (به عنوان نمونه برخی از پیام‌های غیرکلامی یاد می‌شود که در کشور اندونزی مرسوم است. در این کشور رسم بر این است که در هنگام نشستن نباید کف پای فرد معلوم باشد چنانچه چنین موردی پیش آید نشانه بی ادبی و بی احترامی به مخاطب است. چنانچه فردی از فرهنگ دیگر با این رسم آشنا نباشد و در هنگام نشستن به طور غیر عمد کف پایش را نشان دهد، پیامی نامطلوب و غیرارادی را که می‌تواند بر مخاطب اندونزیایی تأثیر بد گذارد، ارسال کرده است).

اگرچه در فرهنگ‌های مختلف، برخی از ارتباطات حرکتی معانی مشابه دارند (مانند خندیدن و گریستن)، ولی در بسیاری از موارد، از ارتباطات غیرکلامی، در فرهنگ‌ها و خرده فرهنگ‌های گوناگون، معانی متفاوتی استنباط می‌شود که گاهی نیز با یکدیگر در تضاد کامل هستند. بدون آگاهی از مفاهیم این ارتباطات در فرهنگ‌های خاص نمی‌توان با افراد آن فرهنگ، ارتباطات مؤثر و در خور فهمی را برقرار کرد.

همجواری و مجاورت به فاصله مکانی در ارتباطات انسانی اشاره دارد. نحوه استفاده از فضا و مکان در دسترس از هنجارهای فرهنگی حاکم بر جوامع، تأثیر می‌پذیرد. مثلاً اندازه اتاق کار در بعضی از کشورها با رده سازمانی کارکنان ارتباط دارد ولی در برخی دیگر ارتباطی بین اهمیت شغل و بزرگی دفتر کار وجود ندارد. مثلاً در آمریکا دفتر بزرگ و وسیع نمایانگر موقعیت و قدرت صاحب شغل است و دفاتر کوچک‌تر به شاغلان مناصب کم اهمیت‌تر اختصاص می‌یابد. برعکس در کشور هلند، کارمندان عالی‌رتبه دولتی با چند کارمند که منصب آنان اهمیت کمتری دارد از یک اتاق مشترک استفاده می‌کنند و وسعت دفتر کار رابطه‌ای با اهمیت شغل ندارد. چنان‌که یک مدیر آمریکایی به دیدار یک مدیر هندی برود بازینه خاصی که در ذهن دارد و بزرگی دفتر کار را نشانه شخصیت، مقام و قدرت صاحب آن تصور می‌کند ممکن است درباره موقعیت و قدرت واقعی میزبانش قضاوت درستی نکند.

مکان‌ها و ساختمان‌ها و ویژگی‌های ثابت و نحوهٔ دفاتر کار که خصوصیت‌های نیمه ثابت محیط کار را می‌نمایانند، می‌توانند نشانهٔ ارزش‌ها، احساسات و باورهای مردم باشند و بر روابط کاری اداری و سیاسی اثر گذارند. مثلاً موردی از کشورهای آمریکای لاتین یاد می‌شود. در کشورهای آمریکای لاتین، مردم از سیاستمداران انتظار ندارند که از محیط دانشگاه برای جلب حمایت مردم در خصوص برنامه‌های کاری و سیاسی خود استفاده کنند و برای خودشان به تبلیغ پردازند و کلاکارکنان علمی را از کارکنان سیاسی جدا می‌دانند. به علاوه چون مردم این کشورها سابقهٔ طولانی خودکامگی نظامی داشته‌اند، حضور نیروهای نظامی در محوطهٔ دانشگاه را به عنوان تهدیدی برای آزادی دانشگاهی قلمداد و همواره از آن اجتناب می‌کنند. سال‌ها پیش که نیکسون به عنوان معاون رئیس جمهوری آمریکا از یکی از کشورهای آمریکای لاتین بازدید کرد به علت ناآگاهی از این زمینهٔ ذهنی مردم نتوانست از سفرش نتیجهٔ مساعدی به دست آورد زیرا اولاً، ابراز تمایل کرد که در دانشگاه سخنرانی کند، ثانیاً دربارهٔ مسائل سیاسی روز مطلب خود را عنوان کرد و ثالثاً، مترجم خود را از بین نظامیانی انتخاب کرده بود که با لباس نظامی، به ترجمهٔ سخنان نیکسون می‌پرداخت. در حالی که نیکسون برای بهبود رابطه بین کشورش با کشور میزبان تلاش می‌کرد، بستر موقعیت، مکان دانشگاه، تفسیری که از لباس نظامی می‌شد و موضوع سخنرانی، جملگی باعث می‌شدند که سخنرانی وی اثری متضاد با آنچه که واقعاً می‌خواست در اذهان مردم برجای گذارد.

نحوهٔ آراستن دفاتر کار و چگونگی تخصیص ظاهری فضا نیز بر نحوهٔ برقراری ارتباطات بین افراد اثر می‌گذارد. در فرهنگ‌های قوی، فضاهای کاری، بازتر هستند و کم‌تر برای افراد فضای اختصاصی در نظر گرفته می‌شود. مثلاً در کشور ژاپن به علت طبیعت باز جامعه، به جای تأکید بر فرد، بر عضویت گروهی تأکید می‌شود. میزهای کارکنان را از هم جدا نمی‌کنند و افراد می‌توانند بر کار یکدیگر نظارت داشته باشند. نقطهٔ مقابل این وضع را در آمریکا می‌توان مشاهده کرد. جایی که هریک از کارکنان اتاق‌های اختصاصی دارند و فضاهای کاری وسیع با دیوارهای متحرک به نحوی تقسیم‌بندی می‌شود که به نیاز فراوان کارکنان به داشتن گوشه‌ای خلوت برای کارهای روزمره پاسخ گوید. ارزش‌های فرهنگی و هنجارهای گروه‌گرایی ژاپنی‌ها، فردگرایی و استقلال‌طلبی آمریکایی‌ها تا حد زیادی بر نحوهٔ تخصیص فضا و مکان کار تأثیر گذارده است.

فضای شخصی هرکس به طور نامرئی در اطراف او قرار دارد و افراد ناخود آگاه فضای اطراف خود را تنظیم می‌کنند. در فرهنگ‌های مختلف، فضای شخصی و فاصله مکانی برای هر فرد به گونه متفاوتی اندازه گیری و رعایت می‌شود. چنانچه فردی از فرهنگ بیگانه به محدوده فضای شخصی فرد نزدیک شود ممکن است وی، او را آدمی بی ادب، غیر متمدن و حتی خطرناک تلقی کند و برعکس چنانچه فاصله را خیلی بیش از حد پذیرفته در فرهنگ رعایت کند، ممکن است انسانی سرد، بی عاطفه و بی علاقه به محاوره و مراوده قلمداد شود.

د) کلیشه سازی

یکی از موانع مهم در ارتباطات انسانی، کلیشه سازی و یا تصویر کلیشه‌ای داشتن از دیگران است. منظور از کلیشه‌سازی، پیش داوری‌هایی است که اغلب بر مبنای ویژگی‌های ظاهری افراد می‌شود و موانعی در راه ارتباطات مؤثر بین آنان ایجاد می‌کند. برخی از افراد گرایش زیادی دارند که کسانی را که ویژگی مشترکی دارند، (مثلاً از یک نژاد، ملیت یا مذهب خاص هستند) در یک طبقه قرار دهند و پس از طبقه بندی، کسانی را که با خود آنان وجه مشترک دارند، مطلوب و دیگران را نامطلوب ارزیابی کنند. به این ترتیب، بدون وجود تفاوت معنی دار در میان افراد، گروهی خوب و عده‌ای به غلط، بد قلمداد می‌شوند و در جرگه کسانی قرار می‌گیرند که شرایط و زمینه برقراری ارتباط مناسب و مؤثر را ندارند. چنانچه گروهی از افراد را از قبل به طور کلیشه‌ای، تنبل، دروغگو، خسیس، پر خاشاک، بی ادب و... طبقه بندی کنیم، هرگاه با یکی از افراد آن گروه مراوده کنیم، به سختی خواهیم توانست بر این پیش فرض‌ها غیر منطبق برواقع خود فائق آییم و صفت واقعی او را تشخیص دهیم که غیر از آنی است که ما تصور کرده‌ایم.

ه) اسنادات غیر واقعی

همه می‌دانیم که رفتار، معلول است. علت یا عللی وجود دارند که رفتاری را باعث می‌شوند و البته تشخیص آن‌ها نیز آسان نیست. گاهی برای رفتارهای افراد، عللی را تشخیص می‌دهیم و کردارهای آنان را به عللی منتصب می‌کنیم که واقعیت ندارد. همین امر زمینه ساز واکنش رفتاری ما به آنان می‌شود، واکنشی که برادراک درست مبتنی نبوده

بر فعالان عرصه دیپلماسی به عنوان محور تحولات بین‌المللی کشور فرض است که از زیر و بم‌های هنر دیپلماسی و علم برقراری ارتباطات، آگاهی کافی پیدا کنند. شناخت به دست آمده را مبنای عمل قرار دهند. در چنین صورتی، تبعات خوب اقدامات دیپلماتیک ما افزایش و تبعات بد و ناخواسته آن کاهش خواهد یافت.

نتیجه‌گیری

ارتباطات فرآیندی است که در آن معانی و مفاهیم به صور کلامی و غیرکلامی مبادله می‌شوند. برقراری ارتباط مؤثر بین افرادی از فرهنگ‌های متفاوت به علت همین تفاوت با موانع زیادی مواجه است. این موانع باعث می‌شوند که مبادله پیامها با اختلال روبرو شوند. هرچه تفاوت فرهنگ فرستنده پیام و فرهنگ گیرنده پیام بیشتر باشد احتمال سوء تفاهم و درک نادرست پیام بیشتر می‌شود. ارتباط میان فرهنگی معمولاً به علت ادراک و تعبیر و تفسیر نادرست و ارزیابی غیرواقعی به سوء تفاهم منجر می‌شود. برخی از موانعی که بر سر راه برقراری ارتباط مؤثر بین فرهنگ‌های متفاوت وجود دارد عبارتند از: بی‌اطلاعی از نظام‌های ارزشی متفاوت، جهت‌گیری‌های ادراکی، پیش‌داوری‌های غیرواقعی، ناآگاهی از قوانین ارتباطی در فرهنگ‌های مختلف و اسنادات نادرست. این موانع را باید شناخت و تا می‌شود بر آنها غلبه کرد. شناخت موانع، نیمی از راه است و تلاش برای فائق آمدن بر آن نیم دیگر. برای غلبه بر موانع ارتباطات میان فرهنگی ابتدا لازم است که درباره ابعاد مختلف فرهنگی اطلاعات کافی به دست آید و خصوصاً درباره فرهنگ‌هایی که قرار است با آنها ارتباط بیشتر و نزدیک‌تری برقرار شود، اطلاعات مکمل از منابع متنوع تحصیل و وجوه افتراق و اشتراک بین آن فرهنگ‌ها با فرهنگ خودی مشخص شود و سپس برای خنثی کردن موانع ارتباطی جدی و پیگیری کوشش شود. هرچه شناخت بیشتر شود احتمال برقراری ارتباط مؤثر نیز افزایش می‌یابد. با توجه به آنچه گذشت مشخص می‌شود که برقراری ارتباطات مؤثر بین نمایندگان دولت‌ها در عرصه دیپلماسی منوط به شناخت تفاوت‌های فرهنگی و ارج‌گزاری به تنوع‌های موجود است. فعالان عرصه دیپلماسی محور تحولات بین‌المللی کشور هستند

و بر آنان فرض است که از زیربوم‌های هنر دیپلماسی و علم برقراری ارتباطات، آگاهی کافی پیدا کنند و شناخت به دست آمده را مبنای عمل قرار دهند. شک نیست که در چنین صورتی، تبعات خوب اقدامات دیپلماتیک ما افزایش و تبعات بد و ناخواسته کاهش خواهد یافت و ما شاهد دیپلماسی کاراتری در تحرکات بین‌المللی خویش خواهیم بود.

یادداشتها

- ۱- کاظمی، سید علی اصغر، «دیپلماسی نوین در عصر دگرگونی در روابط بین‌المللی»، دفتر مطالعات سیاسی و بین‌المللی وزارت امور خارجه، چاپ اول، تهران، ۱۳۶۵، ص ۱۵۴.
- 2- Barston, Ronald, Peter, "Modern Diplomacy", Longman Group UK Limited, 1988, p, 2,3.
- 3- Hwang, Kwang-Kuo, "Easternization", Asian Productivity Organization, Tokyo, 995, pp 1-12.
- 4- "Ibid".
- 5- Abella Cormencita in "Easternization", "Op.cit."
- 6- Dodd, C., "Perspective on Cross - Cultural Communication", Kendall Hunt Publishing Company, Dubuque, 1977, p, 53.
- 7- Harris, Philip R., & Moran, Robert T., "Managing Cultural Differences", Gulf Publishing Company, Houston, 1991, p, 42.
- 8- Mendenhall, Mark etal, "Global Management", Blackwell Publishers, Cambridge, Massachusetts, 1995, p, 538.
- 9- Dodd, "Op.cit.", p, 55.
- 10- Smith, A., "Communication and Culture", Holt, Rinehart & Winston, Newyork, 1966, p, 13.
- 11- Mendenhall, "Op.cit."
- 12- Oddou, G., & Mendenhall, M., Person Perception in Cross - Cultural Settings: A Review of Cross - Cultural and Related Cognitive Literature, "International Jornal of Intercultural Relations", 8(1), 1984, p, 86.