



سرشناسه: هنر، برایان ج.
عنوان و نام پدیدآور: ارتباطات میان فرهنگی:
نظریه و کاربرد/تألیف برایان جی. هورن،
باری تومالین؛ ترجمه محمد حسین شعاعی.
مشخصات نشر: ۴۳۴ ص.
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۱۴-۸۷۱-۱
موضوع: ارتباط میان فرهنگی
شناسه افزوده: ناملمین، باری، ۱۹۴۲-م.
شناسه افزوده: شعاعی، محمد حسین، ۱۳۶۸-مترجم
شناسه افزوده: دانشگاه امام صادق (ع)
رده بندی کنگره: QC۱۶
رده بندی دیویی: ۵۳۰/۰۹۲
شماره کتابشناسی ملی:
۷۶۰۸۱۰۵



ارتباطات میان فرهنگ

نظریہ ہا و کاربرد

برایان جی. ہورن - باری تومالین
ترجمہ: دکترا محمد حسین شعاع





ارتباطات میان فرهنگی نظریه‌ها و کاربرد

مؤلفان: برایان جی هورن و باری تومالین
ترجمه: دکتر محمدحسین شعاعی
ناشر: دانشگاه امام صادق علیه السلام
صفحه‌آرا و ویراستار ادبی: رضا عبداللهی بجنودی
طراح جلد و مشاور هنری: رسول خسرویگی
نمایه‌ساز و ناظر نسخه‌پردازی و چاپ: رضا دیبا
چاپ و صحافی: چاپ سپیدان
شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۱۴-۸۷۱-۱
چاپ اول: ۱۴۰۰
قیمت: ۹۰۰/۰۰۰ ریال

فروشگاه اینترنتی:

www.press.isu.ac.ir

E-mail: pub@isu.ac.ir

تمام حقوق محفوظ است، هیچ بخشی از این کتاب بدون اجازه مکتوب ناشر قابل تکثیر یا تولید مجدد به هیچ شکلی از جمله چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی، فیلم و صدا و انتقال در فضای مجازی نمی‌باشد.
این اثر تحت پوشش قانون حمایت از حقوق مؤلفان و مصنفان ایران قرار دارد.

فهرست مطالب اجمالی

۲۳	سخن ناشر.....
۲۵	پیشگفتار.....
۳۱	مقدمه.....
۳۳	سپاسگزاری ها.....
۳۵	فصل اول. ارتباطات میان فرهنگی چیست؟.....
۵۹	فصل دوم. اندیشمندان برجسته در ارتباطات فرهنگی (۱).....
۹۵	فصل سوم. اندیشمندان برجسته ارتباطات میان فرهنگی (۲).....
۱۱۵	فصل چهارم. استفاده بین المللی از زبان انگلیسی.....
۱۳۵	فصل پنجم. رشد مهارت های ارتباطات میان فرهنگی.....
۱۶۱	فصل ششم. انتخاب و آمادگی برای مأموریت های خارجی.....
۱۹۵	فصل هفتم. رهبری در عرصه میان فرهنگی.....
۲۱۷	فصل هشتم. تشکیل تیم و کار تیمی بین المللی.....
۲۴۵	فصل نهم. تأثیر فرهنگ بر مذاکرات بین المللی.....
۲۸۳	فصل دهم. چندفرهنگ گرایی و تنوع.....
۳۰۵	فصل یازدهم. جهانی سازی و تأثیر آن بر فرهنگ.....
۳۲۵	فصل دوازدهم. دیپلماسی فرهنگی و برندسازی ملی.....

۴ □ ارتباطات میان فرهنگی: نظریه و کاربرد

۳۴۷ فصل سیزدهم. انتقال مهارت‌ها، فناوری و دانش
۳۷۱ فصل چهاردهم. پروفایل فرهنگی و طبقه‌بندی
۳۹۱ فصل پانزدهم. آموزش ارتباطات میان فرهنگی
۴۱۷ نمایه

فهرست مطالب

۲۳ سخن ناشر
۲۵ پیشگفتار
۳۱ مقدمه
۳۳ سپاسگزاری ها
۳۵ فصل اول. ارتباطات میان فرهنگی چیست؟
۳۵ مقدمه
۳۶ چگونه زبان شناسی بر ارتباطات تأثیر می گذارد؟
۳۶ نشانه شناسی
۳۷ زبان و اندیشه
۳۹ تعاریف فرهنگ
۴۱ تمثیل کوه یخی اوبرگ
۴۱ فرهنگ سازمانی
۴۲ سبک های ارتباطی
۴۳ مستقیم/ غیر مستقیم
۴۴ ارتباط گران جزئی خواه یا کلی گو
۴۴ چه / چرا - چرا / چه
۴۶ ارتباطات گران احساسی / خنثی
۴۶ سریع / آهسته
۴۷ دلالت های رفتاری
۴۷ موانع ارتباطات مؤثر

۴۹	قوم‌مداری
۵۰	تنوع فرهنگی
۵۰	فرض بر شباهت با فرهنگ خود
۵۱	قالب‌های کلیشه‌ای
۵۲	ادراک
۵۶	خلاصه
۵۸	منابع
۵۸	منابع جهت مطالعه بیشتر
۵۹	فصل دوم. اندیشمندان برجسته در ارتباطات فرهنگی (۱)
۶۰	مقدمه
۶۱	ارتباطات با زمینه بالا و پایین
۶۳	فرهنگ‌های تک‌زمانه و چندزمانه
۶۴	فرهنگ تک‌زمانه
۶۵	فرهنگ‌های چندزمانه
۶۹	قلمرو (فضا)
۷۱	گیری‌ها هستند
۷۴	شاخص فاصله قدرت
۷۶	فردگرایی - جمع‌گرایی
۷۷	شاخص مردانگی و زنانگی
۷۹	شاخص اجتناب از عدم اطمینان
۸۱	جهت‌گیری بلندمدت در برابر جهت‌گیری کوتاه‌مدت
۸۵	ششمین بُعد هافستد
۸۶	ظواهر فرهنگ
۸۶	نمادها
۸۷	قهرمانان
۸۷	آداب و رسوم و مناسک
۸۷	ارزش‌ها
۸۷	به پژوهش هافستد امروزه چگونه نگریند می‌شود؟

فهرست مطالب □ ۷

۸۸ (۱) نیاز بیشتر به روزرسانی تجزیه و تحلیل ها
۸۸ (۲) بسیار کلی بودن
۸۹ (۳) بیش از حد غربی گرا
۸۹ (۴) جهت گیری سیاسی
۸۹ (۵) ابعاد بسیار کم و محدود
۹۰ (۶) روش شناسی
۹۰ پس از هافستد
۹۱ خلاصه
۹۳ منابع
۹۳ منابع جهت مطالعه بیشتر
۹۵ فصل سوم. اندیشمندان برجسته ارتباطات میان فرهنگی (۲)
۹۵ فون ترامپینارس
۹۶ معنای فرهنگ
۹۷ روابط با دیگران
۹۷ بُعد ۱: جهان گرایی در برابر خاص گرایی
۹۷ بُعد ۲: فرد گرایی در برابر جمع گرایی
۹۸ بُعد ۳: عاطفی در برابر خنثی
۹۸ بُعد ۴: عام در مقابل خاص
۹۹ بُعد ۵: دستاورد در برابر استناد
۱۰۰ ارتباط با زمان
۱۰۱ رابطه انسان با طبیعت
۱۰۲ مفهوم فرهنگ در لایه ها
۱۰۲ انتقاد از تحقیقات ترامپینارس
۱۰۳ جان مول
۱۰۳ سازمان
۱۰۴ رهبری
۱۰۴ نقشه مول
۱۰۵ نقشه مول

۱۰۶	ریچارد لوئیس
۱۰۹	فرهنگ و زبان
۱۰۹	نگرش به زمان
۱۱۰	میلتون بنت
۱۱۲	مراحل نسبی‌گرایی قومی
۱۱۲	خلاصه
۱۱۳	منابع
۱۱۴	منابع جهت مطالعه بیشتر
۱۱۵	فصل چهارم. استفاده بین‌المللی از زبان انگلیسی
۱۱۸	زبان ترکیبی
۱۱۹	مزیت‌های زبان انگلیسی به عنوان زبان بین‌المللی
۱۲۰	معایب زبان انگلیسی به عنوان زبان بین‌المللی
۱۲۳	زبان‌های مصنوعی
۱۲۴	زبان انگلیسی مناطق آزاد
۱۲۵	ترکیب زبان انگلیسی
۱۲۶	انگلیسی - هندی
۱۲۶	انگلیسی سنگاپوری
۱۲۷	انگلیسی استرالیایی
۱۲۷	انگلیسی آمریکایی
۱۲۸	انگلیسی استاندارد
۱۲۹	رقبای زبان انگلیسی به عنوان زبان بین‌المللی
۱۳۰	افول آموزش زبان در انگلستان
۱۳۲	خلاصه
۱۳۳	منابع
۱۳۳	منابع بیشتر برای مطالعه
۱۳۵	فصل پنجم. رشد مهارت‌های ارتباطات میان‌فرهنگی
۱۳۶	زبان
۱۳۶	سرعت

۱۳۶	تکیه
۱۳۷	آهنگ و درجه صدا
۱۳۷	سکوت و زمان بندی
۱۳۷	لهجه
۱۳۸	دوستان دروغین
۱۳۸	زبان بد
۱۳۸	ارتباطات نوشتاری
۱۴۰	ارتباطات الکترونیکی
۱۴۰	ارائه
۱۴۲	نشانه گذاری
۱۴۳	علامت دهی
۱۴۳	خلاصه سازی
۱۴۳	مهارت های شنیداری
۱۴۷	سکوت
۱۴۷	شبکه سازی
۱۴۸	توانایی پرسیدن سؤالات
۱۴۸	پروژه یونسکو
۱۴۹	ارتباطات غیرکلامی
۱۵۸	بهترین اقدام برای موفقیت ارتباطات بین فرهنگی
۱۵۹	خلاصه
۱۶۰	منابع
۱۶۰	منابع جهت مطالعه بیشتر
۱۶۱	فصل ششم. انتخاب و آمادگی برای مأموریت های خارجی
۱۶۱	مقدمه
۱۶۴	صلاحیت های مورد نیاز
۱۶۵	معیار
۱۶۶	نقش در حال تغییر مدیران بین المللی
۱۶۶	روش های مورد استفاده برای انتخاب مأموریت های خارج از کشور

۱۶۸	خط‌شناسی (گرافولوژی)
۱۶۸	مراکز ارزیابی
۱۶۹	شکست اعزام
۱۷۲	دیگر عوامل سهیم در شکست اعزام
۱۷۲	مشکل دوگانه شغلی
۱۷۳	هزینه‌های شکست در مأموریت خارجی
۱۷۳	هزینه‌های مستقیم
۱۷۳	هزینه‌های غیرمستقیم
۱۷۳	روش‌های آماده‌سازی
۱۷۴	آموزش پیش از عزیمت
۱۷۵	دوره‌های آموزشی
۱۷۵	آگاهی میان‌فرهنگی
۱۷۵	آموزش و اطلاع‌رسانی خاص درباره هر کشور
۱۷۶	آموزش زبان
۱۷۶	مهارت‌های مذاکره
۱۷۷	انتقال مهارت‌ها و دانش
۱۷۷	آموزش برای نیازمندی‌های خاص کسب‌وکار
۱۷۸	روش‌شناسی
۱۷۸	شوک فرهنگی
۱۷۹	مفهوم فاصله فرهنگی
۱۷۹	استرس تغییر
۱۸۰	نشانه‌ها
۱۸۱	واکنش‌ها به شوک فرهنگی
۱۸۲	مراحل شوک فرهنگی
۱۸۲	ماه غسل
۱۸۲	بحران
۱۸۳	بهبود
۱۸۳	تطبیق و سازگاری

۱۸۴ بعضی دلایل عدم سازگاری با فرهنگ جدید
۱۸۵ استراتژی‌های مقابله
۱۸۶ بازگشت به کشور: مشکلات بازگشت
۱۸۷ سناریوی معمول در بازگشت
۱۸۷ شوک فرهنگ معکوس
۱۹۰ استراتژی‌های مقابله
۱۹۲ خلاصه
۱۹۳ منابع
۱۹۳ منابع بیشتر برای مطالعه
۱۹۵ فصل هفتم. رهبری در عرصه میان‌فرهنگی
۱۹۶ مدیریت و رهبری: تعریف
۱۹۶ رهبری در میان فرهنگ‌ها
۱۹۶ چالش‌های پیش روی رهبران قرن بیست و یکم
۱۹۷ رهبری اقدام محور
۱۹۸ رهبری موقعیتی
۱۹۸ معیار موفقیت
۲۰۰ سبک رهبری
۲۰۵ دلالت‌های میان‌فرهنگی رهبری
۲۰۵ پیشرفت رهبری برای زنان
۲۰۸ آموزش رهبری جهانی
۲۰۸ پروژه تحقیقاتی گلوب در رهبری در عرصه جهانی
۲۰۹ پروژه اینکا (INCA)
۲۱۱ شایستگی‌های رهبری جهانی
۲۱۲ روش‌های انتخاب
۲۱۳ خلاصه
۲۱۴ منابع
۲۱۵ منابع جهت مطالعه بیشتر

۲۱۷ فصل هشتم. تشکیل تیم و کار تیمی بین‌المللی
۲۱۸ مقدمه
۲۱۸ نیازمندی
۲۱۹ چالش
۲۱۹ نقش‌های تیمی
۲۲۳ ایجاد اعتماد
۲۲۵ هم‌افزایی فرهنگی
۲۲۵ مسائلی که هنگام کار کردن تیم‌های چندفرهنگی با یکدیگر به وجود می‌آید.
۲۲۶ موضوعات مربوط به زبان
۲۲۶ استفاده از شوخی و شوخ طبعی
۲۲۷ آموزشی تیمی
۲۲۸ جلسات
۲۲۹ حوزه‌های مهم
۲۲۹ آماده‌سازی
۲۳۰ اهداف روشن
۲۳۰ انتظارات
۲۳۱ چیدمان جلسه
۲۳۱ دستور جلسه
۲۳۲ زمان‌بندی
۲۳۲ انتخاب زبان
۲۳۴ حضور و شرکت در جلسه
۲۳۴ رئیس
۲۳۵ رویه‌ها و پروتکل
۲۳۶ سبک‌های مشارکت
۲۳۶ به‌دست آوردن توافق
۲۳۷ پیگیری
۲۳۷ روش‌شناسی آموزش
۲۳۸ جلسات مجازی

خلاصه	۲۴۰
منابع	۲۴۲
منابع جهت مطالعه بیشتر	۲۴۲
فصل نهم. تأثیر فرهنگ بر مذاکرات بین‌المللی	۲۴۵
مقدمه	۲۴۶
تعاریف	۲۴۶
پروتکل	۲۴۷
تجارب مشترک	۲۴۸
شوخی طبیعی	۲۴۹
زبان	۲۵۰
استفاده از مفسران و مترجمان	۲۵۲
هدیه دادن و میهمان‌نوازی	۲۵۲
اهمیت وجهه	۲۵۳
ارزیابی تأثیرات فرهنگی	۲۵۵
مهارت‌های شنیداری	۲۵۶
استفاده از نمایندگان و واسطه‌ها	۲۵۶
دستور کار	۲۵۷
ویژگی‌های یک مذاکره‌کننده بین‌المللی	۲۵۸
اصول مذاکره بین‌المللی	۲۵۸
ویژگی‌های سبک‌های مذاکره ملی برخی از کشورها	۲۵۸
سبک مذاکره انگلیسی	۲۵۹
سبک مذاکره آمریکایی	۲۶۱
سبک مذاکره فرانسوی	۲۶۲
سبک مذاکره آلمانی	۲۶۴
سبک مذاکره روسیه‌ای	۲۶۶
سبک مذاکره هندی	۲۶۸
سبک مذاکره ژاپنی	۲۷۰
سبک مذاکره چینی‌ها	۲۷۴

۲۷۷ سبک مذاکره عربی
۲۸۰ آموزش
۲۸۰ خلاصه
۲۸۱ منابع
۲۸۲ منابع جهت مطالعه بیشتر
۲۸۳ فصل دهم. چندفرهنگ‌گرایی و تنوع
۲۸۳ تعاریف
۲۸۶ تکثرگرایی فرهنگی (پلورالیسم فرهنگی)
۲۸۷ جذب یا ادغام
۲۸۷ اقدامات مثبت و تأییدی
۲۸۸ تنوع
۲۸۸ قومیت‌گرایی
۲۸۹ قومیت
۲۹۰ قانون‌گذاری
۲۹۱ سیاست‌های ملی در قبال چندفرهنگ‌گرایی و تنوع
۲۹۱ انگلستان
۲۹۳ سوئیس و کانادا
۲۹۶ فرانسه
۲۹۷ هلند
۲۹۸ بلژیک
۲۹۹ استرالیا
۳۰۰ مهاجرت
۳۰۱ اروپای متنوع در پروژه کاری
۳۰۲ خلاصه
۳۰۲ منابع
۳۰۳ منابع جهت مطالعه بیشتر

۳۰۵	فصل یازدهم. جهانی سازی و تأثیر آن بر فرهنگ
۳۰۵	مقدمه
۳۰۶	تعاریف جهانی شدن
۳۰۷	دهکده جهانی
۳۰۸	مؤلفه‌های جهانی سازی
۳۰۹	نیروهای پیش برنده جهانی سازی
۳۱۱	شرکت‌های جهانی
۳۱۳	آیا جهانی شدن یک افسانه است؟
۳۱۳	واکنش به جهانی شدن
۳۱۶	مخالفت با جهانی شدن
۳۱۷	همگرایی فرهنگی
۳۱۸	واگرایی فرهنگی
۳۲۰	روندهای آینده
۳۲۲	خلاصه
۳۲۴	منابع
۳۲۴	منابع جهت مطالعه بیشتر
۳۲۵	فصل دوازدهم. دیپلماسی فرهنگی و برندسازی ملی
۳۲۵	مقدمه
۳۲۶	دیپلماسی فرهنگی
۳۲۶	سیر تحول دیپلماسی فرهنگی
۳۲۷	قدرت «نرم»
۳۳۰	قدرت «هوشمند»
۳۳۰	ابزار دیپلماسی فرهنگی
۳۳۰	مأموریت‌های فرهنگی
۳۳۱	شورای بریتانیا
۳۳۱	فرهنگ‌های فرانسه
۳۳۱	زبان و آموزش
۳۳۲	هنرها

۳۳۲ دانش و تکنولوژی
۳۳۳ سازمان‌های مردم‌نهاد
۳۳۳ گردشگری
۳۳۴ خطوط هوایی
۳۳۴ تغذیه
۳۳۵ سخن‌پراکنی
۳۳۵ ورزش
۳۳۶ قهرمانان مرد و زن ملی
۳۳۶ دیاسپورا
۳۳۶ مدیریت برند ملی
۳۳۸ ابزار برندسازی ملی
۳۴۱ مطالعه موردی: المپیک ۲۰۰۸ پکن
۳۴۲ مطالعه موردی: المپیک ۲۰۱۲ لندن
۳۴۴ خلاصه
۳۴۵ منابع
۳۴۵ منابع جهت مطالعه بیشتر
۳۴۷ فصل سیزدهم. انتقال مهارت‌ها، فناوری و دانش
۳۴۸ مقدمه
۳۴۸ انتقال فناوری
۳۵۰ چالش
۳۵۰ مأموریت‌های تجاری
۳۵۱ نهاد توسعه بین‌المللی
۳۵۱ مشخصات مشاوران امداد مؤثر
۳۵۲ تجزیه و تحلیل خطرات
۳۵۳ توافق‌نامه‌های دانشی
۳۵۳ تنظیمات کلید در دست
۳۵۴ قراردادهای مدیریتی
۳۵۴ موانع احتمالی در انتقال مهارت‌ها و دانش

۳۵۵ حساسیت‌های فرهنگی محلی
۳۵۶ سیستم‌های ارزشی مختلف
۳۵۶ مشکلات زبان
۳۵۷ تعریف ضعیف پروژه
۳۵۷ نیازمندی‌های آموزشی
۳۵۸ مقررات بهداشت و ایمنی
۳۵۸ مقاومت در برابر تغییر
۳۶۰ ارتباطات
۳۶۰ دخالت دولت و بوروکراتیک
۳۶۰ فناوری نامناسب
۳۶۰ نگرانی‌های زیست‌محیطی
۳۶۱ مشکلات امنیتی
۳۶۱ انتخاب کارمندان
۳۶۱ سرمایه‌گذاری‌های بین‌المللی مشترک
۳۶۳ مطالعه موردی: انتقال فناوری به یک شرکت چینی
۳۶۶ مجوز و حق امتیاز دادن
۳۶۶ مجوز
۳۶۶ حق امتیاز دادن
۳۶۷ خلاصه
۳۶۹ منابع
۳۶۹ منابع جهت مطالعه بیشتر
۳۷۱ فصل چهاردهم. پروفایل فرهنگی و طبقه‌بندی
۳۷۱ مقدمه
۳۷۲ تعریف
۳۷۳ منابع موجود
۳۷۴ شاخص‌های کلیدی فرهنگی
۳۷۶ خوشه‌های فرهنگی
۳۷۶ قالب‌های کلیشه‌ای و تعمیم‌ها

۳۷۸	خطوط گسل فرهنگی
۳۷۹	رابط میان عوامل شخصیتی و خصوصیت‌های میان فرهنگی
۳۷۹	آزمون شخصیت
۳۸۰	۱۶ عامل شخصیتی کتل
۳۸۱	پروفایل دیسک
۳۸۲	کاربرد میان فرهنگی آزمون شخصیت
۳۸۳	پروفایل گرافیکی
۳۸۳	پروفایل متحرک
۳۸۴	رویکرد چهارچوب
۳۸۵	پروفایل رادار
۳۸۷	محدودیت‌های پروفایل فرهنگی
۳۸۸	خلاصه
۳۸۹	منابع
۳۹۰	منابع جهت مطالعه بیشتر
۳۹۱	فصل پانزدهم. آموزش ارتباطات میان فرهنگی
۳۹۲	مقدمه
۳۹۳	روش تدریس
۳۹۴	آموزش زبان
۳۹۴	ارائه‌ها در وراء مرزهای فرهنگی
۳۹۶	نشست‌های توجیهی مربوط به یک کشور
۳۹۸	مطالعات موردی
۳۹۹	سناریوهای حادثه بحرانی
۴۰۰	نمونه‌ای از یک حادثه بحرانی
۴۰۰	اظهارنظر
۴۰۰	کپسول‌های فرهنگی
۴۰۱	همانندسازی فرهنگی
۴۰۳	شبیه‌سازی و نقش‌آفرینی
۴۰۴	ضرب‌المثل‌ها و ارزش‌های فرهنگی

فهرست مطالب □ ۱۹

۴۰۵	نمونه‌ای از تمرین ضرب‌المثل
۴۰۶	تمرین‌های صحیح / غلط
۴۰۷	چک لیست‌های ارزش‌های فرهنگی
۴۰۹	تجارت در یک فرهنگ خارجی
۴۱۰	تمرین بر روی قالب‌های کلیشه‌ای
۴۱۲	تمرینات مربوط به برداشت
۴۱۳	خلاصه
۴۱۴	منابع
۴۱۴	منابع جهت مطالعه بیشتر
۴۱۷	نمایه

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۱. فرهنگ چیست؟ ۳۹
- شکل ۲-۱. سبک‌های ارتباطاتی ۴۳
- شکل ۳-۱. مشکل معمول ارتباطات ۴۸
- شکل ۴-۱. موانع ارتباطات ۴۹
- شکل ۵-۱. تعاریف بهشت و جهنم (عمدتاً ساختگی!) ۵۴
- شکل ۶-۱. رویکرد استار (STAR) ۵۵
- شکل ۱-۲. مقایسه ارتباطات با زمینه بالا و پایین ۶۳
- شکل ۲-۲. خلاصه‌ای از فرهنگ تک‌زمانه و چندزمانه ۶۸
- شکل ۳-۲. ابعاد زمینه بالا و پایین شکل ۷۰
- شکل ۴-۲. چهار بُعد هافستد ۷۳
- شکل ۵-۲. نمرات برگزیده فاصله قدرت ۷۵
- شکل ۶-۲. نمرات فردگرایی - جمع‌گرایی ۷۷
- شکل ۷-۲. نمرات مردانگی - زنانگی ۷۹
- شکل ۸-۲. نمرات کشورها در شاخص اجتناب از عدم اطمینان ۸۱
- شکل ۹-۲. ارزش‌های پویایی کنفوسیوسی ۸۳
- شکل ۱۰-۲. نمرات جهت‌گیری بلند مدت ۸۴
- شکل ۱۱-۲. نمرات بعد ششم ۸۶
- شکل ۱-۳. نقشه مول ۱۰۵
- شکل ۲-۳. مدل فرهنگی لوئیس ۱۰۸
- شکل ۳-۳. سه گونه فرهنگ‌ها از نگاه لوئیس ۱۰۹
- شکل ۱-۴. نمونه‌هایی از وام‌گیری زبان انگلیسی از سایر زبان‌ها ۱۱۶
- شکل ۲-۴. تعریف «LINGUA FRANCA» از دیکشنری انگلیسی کالینز (۲۰۰۵) ۱۱۸
- شکل ۳-۴. نمونه‌هایی از ترکیب فرانسوی و انگلیسی ۱۲۲
- شکل ۴-۴. نمونه‌هایی از «واژه‌های دروغین» ۱۲۲
- شکل ۵-۴. نمونه‌هایی در زبان انگلیسی-هندی ۱۲۶

شکل ۴-۶. نمونه هایی در زبان انگلیسی-استرالیایی.....	۱۲۷
شکل ۴-۷. نمونه هایی از انگلیسی - امریکایی	۱۲۸
شکل ۵-۱. ارتباطات غیرکلامی	۱۵۰
شکل ۵-۲. شکاف فرهنگی	۱۵۸
شکل ۶-۱. سه گروه اصلی مرتبط با مأموریت خارجی: فرد، خانواده و سازمان	۱۶۲
شکل ۶-۲. چرخه کامل شوک فرهنگی	۱۶۴
شکل ۶-۳. استرس‌زاهای احتمالی	۱۸۰
شکل ۶-۴. رشد آگاهی فرهنگی	۱۹۲
شکل ۷-۱. چالش‌های پیش روی رهبران قرن بیست‌ویکم	۱۹۷
شکل ۷-۲. نیازهای یک مدیر بین‌المللی	۱۹۹
شکل ۷-۳. ابعاد اصلی رهبری	۲۰۹
شکل ۸-۱. شرح خلاصه نقش‌های تیم بلین	۲۲۲
شکل ۸-۲. جلسات چندفرهنگی - حوزه‌های مهم	۲۲۹
شکل ۹-۱. جنبه‌های فرهنگی مؤثر بر مذاکره	۲۴۷
شکل ۹-۲. ارزیابی تأثیرات فرهنگی	۲۵۵
شکل ۹-۳. مبانی مذاکره	۲۵۸
شکل ۹-۴. وفاداری کنفوسیوس	۲۷۴
شکل ۱۰-۱. ویژگی‌های قومیت	۲۸۹
شکل ۱۰-۲. مشکلات مهاجران	۲۹۲
شکل ۱۱-۱. جهانی‌سازی: نیروهای محرک	۳۱۰
شکل ۱۱-۲. فرچن گلوبال پانصد ۲۰۱۱	۳۱۲
شکل ۱۱-۳. جهانی محلی شدن	۳۱۹
شکل ۱۲-۱. ابزارهای دیپلماسی فرهنگی	۳۳۰
شکل ۱۲-۲. ساخت تصاویر ملی	۳۳۳
شکل ۱۳-۱. مشخصات مشاور کمک مؤثر	۳۵۲
شکل ۱۳-۲. موانع انتقال مهارت‌ها و دانش	۳۵۵
شکل ۱۳-۳. مدل انتقال مؤثر	۳۶۵
شکل ۱۴-۱. انواع پروفایل فرهنگی	۳۷۳

۲۲ □ ارتباطات میان فرهنگی: نظریه و کاربرد

- شکل ۱۴-۲. تجزیه و تحلیل چهارچوب: مثال انگلستان و آمریکا ۳۸۶
- شکل ۱۵-۱. نتایج یادگیری ۴۰۴
- شکل ۱۵-۲. ضرب‌المثل‌های انگلیسی ۴۰۵
- شکل ۱۵-۳. خانم جوان / پیرزن ۴۱۲

«بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ»
وَلَقَدْ آتَيْنَا دَاوُودَ وَسُلَيْمَانَ عِلْمًا وَقَالَا الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
فَضَّلَنَا عَلَى كَثِيرٍ مِّنْ عِبَادِهِ الْمُؤْمِنِينَ
(قرآن کریم، سوره مبارکه النمل / آیه شریفه ۱۵)

سخن ناشر

رسالت و مأموریت دانشگاه امام صادق (علیه السلام) «تولید علوم انسانی اسلامی» و «تربیت نیروی درجه یک برای نظام» (که در راهبردهای ابلاغی مقام معظم رهبری مدظله تعین شده) است. اثربخیزی علوم انسانی از مبانی معرفتی و نقش معارف اسلامی در تحول علوم انسانی، دانشگاه را بر آن داشت که به طراحی نو و بازمهندسی نظام آموزشی و پژوهشی جهت پاسخگویی به نیازهای نوظهور انقلاب، نظام اسلامی، و تربیت اسلامی به عنوان یک اصل محوری برای تحقق مأموریت خویش پردازد و بر این باور است که علم توأم با تزکیه نفس می تواند هویت جامعه را متأثر در مسیر تعالی و رشد قرار دهد. از این حیث «تربیت» را می توان مقوله ای محوری یاد نمود که وظایف و کارویژه های دانشگاه، در چارچوب آن معنا می یابد؛ زیرا که «علم» بدون «تزکیه» بیش از آنکه ابزاری در مسیر تعالی و اصلاح امور جامعه باشد، عاملی مشکل ساز خواهد بود که سازمان و هویت جامعه را متأثر و دگرگون می سازد. از سوی دیگر «سیاست ها» تابع اصول و مبادی علمی هستند و نمی توان منکر این تجربه تاریخی شد که استواری و کارآمدی سیاست ها در گرو انجام پژوهش های علمی و بهره مندی از نتایج آن هاست. از این منظر پیشگامان عرصه علم و پژوهش، راهبران اصلی جریان های فکری و اجرایی به حساب می آیند و نمی توان آینده درخشانی را بدون توانایی های علمی - پژوهشی رقم زد و سخن از «مرجعیت علمی» در واقع پاسخ گویی به این نیاز بنیادین است.

دانشگاه امام صادق (علیه السلام) در واقع یک الگوی عملی برای تحقق ایده دانشگاه اسلامی در شرایط جهان معاصر است. الگویی که هم اکنون ثمرات نیکوی آن در فضای ملی و بین المللی قابل مشاهده است. طبعاً آنچه حاصل آمده محصول نیت خالصانه و جهاد علمی مستمر مجموعه بنیان گذاران و دانش آموختگان این نهاد است که امید می رود با اتکاء به تأییدات الهی و تلاش همه جانبه اساتید، دانشجویان و مدیران دانشگاه، بتواند به مرجعی تمام عیار در گستره جهانی تبدیل گردد.

معاونت پژوهشی دانشگاه امام صادق (علیه السلام) با توجه به شرایط، امکانات و نیازمندی جامعه در مقطع کنونی با طرحی جامع نسبت به معرفی دستاوردهای پژوهشی دانشگاه، ارزیابی سازمانی - کارکردی آن‌ها و بالاخره تحلیل شرایط آتی اقدام نموده که نتایج این پژوهش‌ها در قالب کتاب، گزارش، نشریات علمی و... تقدیم علاقه‌مندان می‌گردد. هدف از این اقدام - ضمن قدردانی از تلاش خالصانه تمام کسانی که با آرمان و اندیشه‌ای بزرگ و ادعایی اندک در این راه گام نهادند - درک کاستی‌ها و اصلاح آن‌ها است تا از این طریق زمینه پرورش نسل جوان و علاقمند به طی این طریق نیز فراهم گردد؛ هدفی بزرگ که در نهایت مرجعیت مکتب علمی امام صادق (علیه السلام) را در گستره بین‌المللی به همراه خواهد داشت. (ان شاء الله)

ولله الحمد

معاونت پژوهشی دانشگاه

پیشگفتار

مقاله برجسته‌ای در روزنامه فایننشال تایمز در ۲۵ اوت ۲۰۱۲، موضوع اصلی این کتاب را که به موقع انجام و تحقیق شده است، خلاصه می‌کند - امکان و احتمال سوء تفاهم ناشی از عدم اذعان به تفاوت‌های ظریف در تفسیر به روشی که از آن به عنوان زبان در نحوه ارتباط کارآمد در مرزهای فرهنگی در حوزه‌های تجاری، سیاسی و زمینه‌های مرتبط استفاده می‌شود. «من تنها سعی می‌کردم که کمک کنم» باید در میان شش کلمه‌ای باشد که در هر زبانی از آن ترسید. ژاپنی‌ها برای نعمت‌های ناخوشایند عبارتی واضح‌تر دارند: «آریگیت میواکو^۱». این به معنای واقعی کلمه به معنای «سپاس از مشکلی که ایجاد کردید»، اما حاوی تفاوت‌های ظریف است: «من نمی‌خواستم شما این کار را برای من انجام دهید، در واقع من تلاش کردم تا از انجام این کار توسط شما جلوگیری کنم، اما شما مصمم بودید که مرا کمک کنید. شما این کار را کردید و اکنون مشکلات بزرگی برایم ایجاد شده است، اما در هر صورت قواعد اجتماعی بیانگر این است که من اینک باید از شما تشکر کنم».

این مثال ابتدایی ولی روشن، محصول «شوک فرهنگی» است که نویسندگان آن را چنین تعریف می‌کنند: «هنگامی که وارد فرهنگ خارجی می‌شویم و در درک یا پیش‌بینی اینکه چرا مردم در آن فرهنگ به گونه‌ای متفاوت از فرهنگ ما رفتار می‌کنند، مشکل داریم، احساس می‌کنیم که از الگوهای رفتاری و مانوس در فرهنگ خودمان به طور ناگهانی جدا شده‌ایم، به گونه‌ای که ظرافت‌ها یا شبه معناها دیگر حمایت مان نمی‌کنند، قوانین نامشخص هستند و نمی‌دانیم چه چیزی مناسب یا نامناسب است».

یکی از تعاریف شوک فرهنگی این است: "شوک فرهنگ زمانی اتفاق می‌افتد که مسافری خود را در مکانی می‌یابد که در آنجا «بله» ممکن است به معنای «نه» باشد، قیمت ثابت قابل مذاکره

1. arigata meiwaku

است، جایی که منتظر ماندن در اتاق انتظار، دلیلی برای توهین در نظر گرفته نمی‌شود و جایی که خنده ممکن است به معنای عصبانیت باشد (آلویس تافلر^۱). به همین ترتیب، کالورو اوبرگ^۲، که در حین کار میدانی خود در برزیل در سال ۱۹۵۸، اصطلاح شوک فرهنگی را وضع کرد، چنین بیان می‌کند: «شوک فرهنگی ناشی از اضطراب است که بر اثر از دست دادن تمام نشانه‌ها و نمادهای معروف و مرسوم ما در رفتار اجتماعی هنگام زندگی در یک کشور خارجی، اتفاق می‌افتد» (کالورو اوبرگ، «شوک فرهنگی: سازگاری با محیط‌های جدید فرهنگی»، ۱۹۶۰^۳).

دقیقاً در اوج نفوذ امپریالیستی و تسلط اقتصادی غرب، انتظار می‌رفت افسران استعمارگر، نمایندگان شرکت‌ها، دیپلمات‌ها، سیاحان و مبلغان (که همگی نمونه‌هایی حرفه‌ای که با دنیای خارج درگیر بودند) به بهترین شکل ممکن بر مشکلات غلبه کنند. لذا با وجود اینکه در جوامع عمیقاً متفاوت از خود بودند، اعتماد به نفس (حداقل در ملاء عام) و در واقع نوعی بزرگ‌بینی داشتند و در نتیجه بر این باور بودند که اعتقادات خاص، سیستم‌های اداری و مراسم دینی آنها نسبت به نسخه محلی برتر است و مأموریت داشتند (در برخی موارد از طرف خداوند) که برای ترویج ارزش‌های غربی و روش‌های پیاده‌سازی آنها فعالیت کنند.

گفته می‌شود که تعهد ایدئولوژیک برای هرگونه گمراهی خصوصی یا مشکلات سازگاری با شرایط ناآشنا ایجاد شده است. شاید شوک فرهنگی در آنجا وجود داشته باشد، اما در بسیاری از موارد به صورت استوایی تحمیل شده است. حداقل نویسندگان داستان‌ای ام فورستر^۴ در «گذاری به هند و جورج اورول در روزهای برمه^۵» این کار را درست با کاوش در زیر نمای مراسم، وظیفه عمومی و «لب سفت بالا» برای افشای تضادهای موجود در مأموریت امپراتوری دریافت کردند. (اتفاقاً، مقاله اورول با عنوان «شلیک یک فیل» به نظر من شاید بهترین اظهارنظر در مورد تضادهای بین شک و تردید خصوصی و وظیفه عمومی در حکومت امپریالیستی باشد).

من آرزو نمی‌کنم که در واقع دستاوردهای کسانی را که در پاسگاه‌های مختلف مناطق دورافتاده امپراتوری خدمت کرده‌اند، نادیده بگیرم. به عنوان مثال، یک افسر ناحیه در سرویس استعماری وظیفه اداره یک قلمرو به اندازه ولز را بر عهده داشت. تنها آنچه او باید به آن اعتماد داشت، مشروعیت وی در نظر رهبران خود (هر چند که این یک دارایی هدر رفته است) و اجرای عدالت مطابق نسخه محلی حاکمیت قانون بود. او غالباً تنها بود و برای دوره‌های طولانی از پایگاه جدا

1. Alvin Toffler
 2. Kalvero Oberg
 3. Kalvero Oberg, 'Culture Shock: Adjustment to New Cultural Environments', 1960
 4. E.M. Forster
 5. A Passage to India and George Orwell in Burmese Days

می‌شد، اما اکثریت قریب به اتفاق آنها با "شوک جدید" با شجاعتی تحسین‌برانگیز مقابله می‌کردند. برخی، مانند مواردی که در مطالعه یادبود فیلیپ میسون^۱ «مردانی که حکمرانی هندوستان را در دست گرفتند»^۲، مسئولان فرهنگ محلی شدند و در درک ما از جوامع دوردست نقش بسزایی داشتند.

با این وجود، عقب‌نشینی از امپراتوری در دهه ۱۹۴۰ و ۱۹۵۰ به این معنی بود که کشورهایمانند بریتانیا هیچ راه جایگزینی برای اتکاء به تجارت و سرمایه‌گذاری در مناطق دور دست نداشتند. بازرگانان و دیپلمات‌ها به طور یکسان مجبور بودند با شماره‌های مخالف تازه و مستقل و مطمئن خود تجارت کنند، اگرچه مدتی طول کشید تا انگیزه‌ها و محدودیت‌های حاکم بر موفقیت در این زمینه شناخته شود. در دوره بلافاصله پس از جنگ خیلی آسان بود که باور کنیم کسانی که در مأموریت‌های اقتصادی یا سیاسی به کشورهای آفریقایی و آسیایی اعزام می‌شوند، بدون دشواری بسیار با زندگی در یک فرهنگ متفاوت سازگار خواهند بود. علاقه‌مندان ممکن است به رالف فورز^۳ به خاطر تکنیک ظاهراً عجیب او در انتخاب نامزدهای احتمالی برای خدمات استعماری^۴ در دهه ۱۹۳۰ و ۱۹۴۰، مشورت دهند.

با گذشت زمان، تأثیر شوک فرهنگی بر کسانی که به نمایندگی از دولت‌ها و شرکت‌های بزرگ به خارج از کشور فرستاده می‌شوند، به همراه چگونگی مقابله با آن، برای مدیریت چالش‌های خود و ایجاد پاسخ‌های مناسب در راستای تولید موفقیت به جای شکست، به رسمیت شناخته شد. بدین سبب، چگونگی زنده ماندن، در واقع چگونگی شکوفایی در یک فرهنگ بیگانه، باید کمتر به یک سنت وراثت رفتار یا کلمه از دهان متکی باشد. در اوایل پس از جنگ، این موضوع با ورود محققانی چون مارجوری پرهام^۵ در آکسفورد و کمبریج که دوره‌های ویژه‌ای برای کارمندان دولت استعماری طراحی کرده بودند، آغاز می‌شود. این کار هرگز در دنیای آزمایش‌های روان‌سنجی و موارد مشابه انجام نمی‌شد، اما به نظر می‌رسید که به اندازه کافی خوب کار کند. پس از آن، یک صنعت دانشگاهی در دهه ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ توسعه یافت که هدفش کمک به کسانی که برای کار به خارج از کشور می‌روند و انطباق آنها با شرایط محلی آسان نبود، بود.

مدارس کسب‌وکار در این زمینه بسیار مهم بوده‌اند و بدنه‌ای از اساتید و محققان علمی را پرورش دادند و این نکته تأکید داشتند که کسانی که از طریق شرکت‌ها یا دولت‌های خود به خارج

1. Philip Mason's monumental

2. The Men Who Ruled India

3. Ralph Furse

4. Colonial Service

5. Marjorie Perham

از کشور فرستاده می‌شوند، باید درک پیشین از آنچه انتظار می‌رود و نیز چگونگی رفتار بدون ارتکاب تخلف و اینکه چگونه شرکت به یک نتیجه رضایت‌بخش که برای همه طرفین قابل قبول باشد، هر چند زمینه فرهنگی آنها متنوع است، داشته باشند.

آنچه به ویژه در مورد این تشخیص از دشواری‌های ارتباطات بین فرهنگی تأثیر می‌گذارد، وجود بخش بزرگی از ادبیات مربوطه است که توسط محققان و دست‌اندرکاران تولید می‌شود که چگونه بهترین راه حل مقابله با عدم قطعیت‌های زندگی مهاجران در خارج از کشور را در شرایطی که تجربه گذشته حرفه‌ای در کشور خود داشته‌اند، فراهم می‌کند.

تعداد معدودی از مدیران ارشد و آشنایان آنها، تعداد کمی از دیپلمات‌ها و افراد اعزام شده توسط سازمان‌های مردم‌نهاد، وقت و انرژی لازم برای طی کردن مسیر موفقیت‌آمیز خود را از طریق این ادبیات وسیع و ارزشمند دارند. دقیقاً به همین دلیل است که این کتاب بسیار مفید است. هر دو نویسنده از تجربه طولانی به عنوان اساتید و مشاوران در زمینه ارتباطات میان فرهنگی برخوردار هستند. هر دو در ادبیات مربوط به این موضوع کاملاً آگاهی دارند و تأثیر شوک فرهنگی را به خوبی درک می‌کنند. از همه مهم‌تر، متن این کتاب گزارشی صریح و مفصل درباره آنچه که افراد اعزام شده و مسافران تجاری ممکن است انتظار داشته باشند و بهترین راه حل موفقیت‌آمیز برای غلبه آنها بر مشکلات را ارائه و فراهم می‌کند. متن کتاب عاری از واژگان و عبارات سخت فهم و دشوار است. محتوای این متن بر اساس تحلیل دقیق و صریح از موانعی که در انتظار افراد مرتبط با کار و مسافرت خارجی است، نوشته شده است. در این کتاب، مطالعات موردی و تجزیه و تحلیلی که به راحتی قابل دسترسی نیست، ارائه می‌شود. به طور خلاصه، این کتاب به گونه‌ای واضح دارای عمق فکری و مبتنی بر درک صحیح از پیچیدگی ارتباطات میان فرهنگی است. علاوه بر این، از مشکلات انطباق کسانی که از کار قبلی خود به وطن‌شان مراجعت می‌کنند، غفلت نکرده است، چرا که شرایط در فرهنگ خانگی تغییر خواهد کرد: همکاران جدید منصوب می‌شوند و ساختارها و فرایندهای جدیدی طراحی می‌شوند.

نویسندگان همچنین نسبت به تغییراتی که در صحنه جهانی از زمان پایان جنگ سرد رخ داده است، حساس هستند. بنابراین، آنها توجه ویژه‌ای به تأثیر جهانی شدن بر شرکت‌ها و دولت‌ها دارند. آنها به درستی بر «حرکت به سمت یک اقتصاد جهانی یکپارچه و وابسته‌تر» (چارلز هیل، تجارت بین‌المللی، ۲۰۰۳) تأکید می‌کنند. با این حال، مضمون کلی کتاب صریحاً یک پارادوکس را تصدیق می‌کند و آن این است که اگر چه «بازارهای ملی در یک بازار بزرگ ادغام شده‌اند»، جایی که قوانین حاکم بر روند اقتصادی خرید و فروش اکنون از پذیرش جهانی خوبی برخوردار

هستند، اما پاسخ‌های حرفه‌ای فردی اغلب در محصور فرهنگ هر فرد باقی می‌ماند. درک این نکته در عمل به معنای ارتباطات میان‌فرهنگی معقول است، که برای مذاکره موفقیت‌آمیز، چه ناشی از تعامل دیپلماتیک ارتدوکس یا امضای معامله تجاری یا سرمایه‌گذاری، بسیار مهم است. با همین اشاره، نمایندگان سازمان‌های مردم‌نهاد می‌توانند از قرار گرفتن در معرض مطالب این کتاب سود ببرند.

آنچه مطالعه این کتاب انجام می‌دهد - که مهم‌تر از سایر موارد است - ارائه نشانه‌هایی مفید و با دقت طراحی شده از آنچه نویسندگان «راهبردهای مقابله» می‌نامند است که برای راهنمایی کسانی که به دنبال ثروت خود - خواه دولت‌ها یا شرکت‌ها - در جهانی که استثناء‌گرایی فرهنگی منبع بالقوه تقسیم و سوءتفاهم عمیق است، بسیار مهم و مفید است. به مسافران توصیه می‌شود که این اثر عالی را در کیف‌های خود با کاغذهای اجتناب‌ناپذیر برنامه‌های تجاری، مقالات کنفرانس و همه هزینه‌های مورد نیاز برای غلبه بر مشکلات در سفرهای خارجی «دور یا نزدیک» به همراه داشته باشند.

جی‌ای اسپنس ای‌ای
J.E. Spence OBE

مقدمه

همه ما در دنیای جهانی شده، متنوع و چندفرهنگی با سبک‌های مختلف ارتباطی و نگرش، رفتار و ارزش‌های فرهنگی متفاوت زندگی می‌کنیم. از اهمیت ویژه‌ای در مدیریت تجارت بین‌المللی، بازاریابی، مدیریت منابع انسانی و دیپلماسی برخوردار است که ما از لزوم بهبود ارتباطات میان‌فرهنگی بدانیم، چرا که بدون آن ممکن است شاهد شکست همکاری، تفاهم و اعتماد در حوزه تجارت، دیپلماسی و مذاکرات بین‌المللی باشیم.

ما باید بتوانیم پیچیدگی‌ها و پیامدهای تنوع فرهنگی را در حوزه‌هایی مانند ارتباطات کلامی و غیر کلامی، نگرش به زمان، شأن و جایگاه، اقتدار و ساختار سازمان‌ها شناسایی کنیم. سپس می‌توانیم چگونگی غلبه بر موانع ارتباطات میان‌فرهنگی را درک کنیم و در حوزه‌هایی مانند مذاکرات بین‌المللی، انتقال مهارت و دانش در فرهنگ‌ها، راه‌اندازی و کار در تیم‌های چندملیتی و استفاده از دیپلماسی فرهنگی به عنوان نوعی «قدرت نرم» مؤثر باشیم. ما همچنین باید بتوانیم صلاحیت‌ها و آموزش آگاهی فرهنگی مورد نیاز افراد برگزیده برای زندگی و فعالیت در این محیط چالش‌برانگیز را ارزیابی کنیم.

آگاهی میان‌فرهنگی و توسعه مهارت‌های مناسب ارتباطات میان‌فرهنگی پیش شرط لازم برای زندگی هماهنگ و کارآمد با سایر اعضای جامعه بین‌المللی است. ظهور هند و چین به عنوان غول‌های اقتصادی و افزایش نفوذ جهانی شدن باعث شده است تا بیشتر به ابعاد فرهنگی تجارت بین‌المللی، دیپلماسی و روابط بین‌الملل تأکید شود. در نتیجه، بسیاری از دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها رشته و مدرک دانشگاهی در آگاهی میان‌فرهنگی و ارتباطات متقابل فرهنگی / بین‌المللی را راه‌اندازی کرده‌اند و یا در دوره‌های کارشناسی و کارشناسی ارشد خود، چه در انگلستان و چه در خارج از انگلستان، به این حوزه‌ها توجه و مراجعه کرده‌اند. بنابراین محتوای این کتاب به طور مستقیم برای مطالعات فرهنگی، دوره‌های تجارت بین‌المللی، مدیریت بین‌المللی، مدیریت منابع

انسانی، دیپلماسی بین‌المللی و مطالعات بین‌المللی کاربرد دارد. این کار همچنین برای کسانی انجام شده است که مسئول برگزاری دوره‌های مربوط به سازمان‌های عمومی، سازمان‌های مردم‌نهاد و شرکت‌های تجاری هستند.

به عنوان نویسندگان، ما تجربه گسترده‌ای در زمینه آموزش این جنبه‌ها به دانشجویان انگلستان و بین‌المللی در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد داریم. ما همچنین به طور گسترده در آموزش‌های میان‌فرهنگی برای تجارت در انگلستان و خارج از کشور شرکت داشته‌ایم. چالش ما طراحی یک کتاب مرجع است که توسط دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی به عنوان یک راهنمای عملی برای توسعه درک عمیق‌تر از نیاز به آگاهی فرهنگی و ارتباطات میان‌فرهنگی استفاده شود. این محتوا بر اساس برنامه‌های متقابل فرهنگی است که توسط نویسندگان تهیه شده و از طریق یک سری مطالعات کوتاه موردی و سناریوهای حادثه بحرانی، نظریه و عمل را با هم تلفیق می‌کند و مفاهیم کلیدی را با نمونه‌های متنوعی تحت پوشش قرار می‌دهد، که در پایان هر فصل با یک فهرست گسترده‌ای از آثار مرتبط پشتیبانی می‌شود. علاوه بر این، هر فصل می‌تواند به عنوان محتوایی برای توسعه یک بسته و درس آموزشی مورد استفاده واقع شود.

هدف این کتاب دستیابی به موارد زیر است:

- درک کاملی از پیشینه اصلی نظری و پژوهشی و مفاهیم مرتبط با ارتباطات میان‌فرهنگی، مقایسه ارزش و محدودیت‌ها و کاربرد آنها در موقعیت‌های معاصر؛
- شناسایی و به‌کارگیری راهبردهایی برای غلبه بر موانع ارتباطات میان‌فرهنگی مؤثر؛
- شناسایی و ارزیابی مزایای تنوع‌فرهنگی و تدوین راهکارهای مقابله‌ای مناسب برای مقابله با شوک فرهنگی که هنگام زندگی و کار در خارج از کشور و بازگشت‌های بعدی به وطن به وجود می‌آیند؛
- ارزیابی نقش آگاهی فرهنگی در موضوعات مهم بین‌المللی از جمله جهانی‌سازی، چند فرهنگ‌گرایی، برندسازی فرهنگی و دیپلماسی فرهنگی به همراه استفاده از انگلیسی به عنوان یک زبان اصلی بین‌المللی؛
- شناسایی مهارت‌های لازم برای موفقیت در محیط بین‌المللی، از جمله روش‌های انتخاب کارمند و گزینه‌های آموزش فرهنگی پیش از اعزام؛
- ارزیابی چگونه اثرگذاری مسائل فرهنگی بر مذاکرات بین‌المللی، رهبری، تصمیم‌گیری، انتقال مهارت و دانش در فرهنگ‌ها و نیز کار موفق در تیم چند فرهنگی؛

سیاسگزاری‌ها

ما می‌خواهیم به سهم، انگیزه و تشویقی که از استاد نبیل ایاد^۱ و همکاران مان در آکادمی دیپلماتیک لندن در دانشگاه وست مینستر^۲ و متعاقباً در پردیس لندن دانشگاه شرقی انگلیا^۳ دریافت کردیم، اذعان کنیم.

کتاب ما مدیون بحث و گفتگوهای مان با فارغ التحصیلانی است که ما هر دو مدرس ایشان در درس ارتباطات میان فرهنگی و آگاهی فرهنگی بودیم. دانشجویان ما از بسیاری از کشورها آمده‌اند و شامل کسانی در زمینه دیپلماتیک، سفارتخانه‌ها، کمیسیون‌های عالی و سازمان‌های بین‌المللی و همچنین شرکت‌های چندملیتی و ادارات دولتی بوده‌اند. همه آنها از طریق سمینارها، بحث‌ها و مشارکت در همایش‌ها به دانش ما کمک کرده‌اند و ما به تأثیر و اشتیاق آنها ادای احترام می‌کنیم. ما همچنین از مشارکت دانشجویان بین‌المللی کسب‌وکار خود، چه در دانشگاه و چه در دوره آموزش ضمن خدمت، که در آنها بر اهمیت ارتباطات میان فرهنگی در زمینه تجارت بین‌المللی تأکید کرده‌ایم، قدردانی می‌کنیم.

در این مدت، ما به طور فزاینده‌ای از لزوم تلاش برای تولید یک کتاب آسان و قابل خواندن اما جامع که شامل موضوعاتی باشد که به نظر ما اهمیت بسیاری دارد، آگاه شده‌ایم. امیدواریم که ما به آن دسته از متخصصانی که بیشترین تأثیر را از طریق تحقیقات خود داشته‌اند، اشاره داشته باشیم. ما این افراد را «معلم فرهنگی» دانسته‌ایم که الهام‌بخش ما بوده‌اند تا از تأثیر فرهنگ بر دیپلماسی و تجارت در جهانی که به طور فزاینده‌ای به هم وابسته شده است، بنویسیم.

ما لیست‌هایی برای خواندن بیشتر برای هر فصل تهیه کرده‌ایم و همچنین منابع خود را ذکر کرده‌ایم. با توجه به مورد دوم، ما پیشاپیش از هرگونه خطا یا قصوری عذرخواهی می‌کنیم. اگر ما در

1. Nabil Ayad
2. the Diplomatic Academy of London. the University of Westminster
3. University of East Anglia's London campus