

## نگرش سنجی ارامنه نسبت به ارتباطات بین فرهنگی ارامنه و مسلمانان ساکن شهر اصفهان در سال ۱۳۹۲ (مطالعه موردی: ارامنه ساکن شهر اصفهان)

تاریخ پذیرش: ۹۲/۰۴/۳۰  
سحر فائقی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۲/۰۳/۲۲  
دکتر حسن بشیر<sup>۱</sup>

از صفحه ۹ تا ۳۸

### چکیده

هدف از این پژوهش، مطالعه ارتباطات بین فرهنگی ارامنه و مسلمان شهر اصفهان در سال ۱۳۹۲ است. روش پژوهش توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تمامی ارامنه شهر اصفهان بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. تعداد جامعه نمونه بر اساس فرمول کوکران ۴۰۰ تعیین شد. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه محقق ساخته در دو بخش جمعیت‌شناختی و متغیرهای مورد آزمون مشتمل بر ۱۸۴ سؤال بسته‌پاسخ بود و براساس نسبت سن و جنس توزیع شد. برای قابلیت اعتماد پرسشنامه، آلفای کرونباخ همه متغیرها بیش از ۰/۷ به دست آمد. نتایج پژوهش نشان داد در شاخص هویت، هیچ یک از افراد واگرا نیستند. بیش از ۳۸٪ پاسخگویان همگرایند و حدود ۶۲٪ نیز وحدت در کثرت را می‌پذیرند. در شاخص انتساب نیز هیچ پاسخگویی واگرا نیست. ۳۳/۵٪ همگرایند و ۶۷/۵٪ نیز وحدت در کثرت را قبول دارند. در شاخص همسازی گفتاری ۶۷/۵٪ از افراد واگرایند. حدود ۲۳٪ همگرایند و حدود ۷۱٪ نیز وحدت در کثرت را می‌پذیرند. در مورد همسازی ارتباطی، ۶٪ از پاسخگویان واگرایند. ۱۳/۵٪ همگرایند و ۸۰/۵٪ نیز وحدت در کثرت را قبول دارند.

**واژگان کلیدی:** ارامنه اصفهان، ارتباطات بین فرهنگی، واگرایی، وحدت در کثرت، همسازی ارتباطات، همگرایی.

۱. دانشیار جامعه‌شناسی ارتباطات بین الملل، دانشگاه امام صادق (ع) bashir@isu.ac.ir  
۲. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران و عضو باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان - واحد علوم و تحقیقات - دانشگاه آزاد اسلامی - تهران (نویسنده مسئول) sfaeghi@gmail.com

## مقدمه:

تحقق اهداف هر جامعه نیاز به استفاده از تمام منابع مادی و انسانی آن جامعه دارد. مدیریت صحیح منابع انسانی یکی از مهم‌ترین عوامل برای رسیدن به مطلوب‌های جامعه است. تفاوت در مؤلفه‌های فرهنگی، اغلب منجر به عدم تفاهم میان مردمی می‌شود که پیشینه فرهنگی و تاریخی متفاوت دارند و فهم نادرست از رفتارها یا مفاهیم به آسیب‌هایی جبران‌ناپذیر در ارتباطات میان فرهنگ‌ها می‌انجامد. افراد با فرهنگ‌های گوناگون به شیوه‌های متفاوتی رفتار می‌کنند و این تفاوت در رفتار سبب تفاوت در رابطه بین افراد در جامعه می‌شود. البته، پیش‌دآوری و قضاوت درباره افراد به اعتبار عضویت آن‌ها در فرهنگی خاص ممکن است به واکنش‌های نامساعد، رفتارهای نژادپرستانه، تبعیض‌آمیز و خودمحو‌رانه منجر شود. اما، درک درست تنوع و تفاوت‌های فرهنگی و شناخت درست تفاوت‌ها، راه را برای برقراری ارتباط مؤثر و تعامل بهتر مهیا می‌سازد. تشخیص تفاوت‌های فرهنگی و شناسایی آن‌ها در محیط‌هایی با تنوع قومی و تنوع مذهبی از ضروریات زندگی اجتماعی است. در دنیایی که عبور از مرزها کاری عادی و ساده شده است، داشتن ارتباطات بین فرهنگی نیازی حیاتی برای جوامع چندفرهنگی است. از الزام‌های چنین ارتباطاتی، ایجاد فضایی است که همه خرده‌فرهنگ‌ها احساس ارزش‌مندی و مشارکت در فرایند عمومی پیشرفت جامعه را داشته باشند.

افراد جامعه برحسب اینکه متعلق به کدام گروه اجتماعی و شغلی‌اند و به چه طبقه‌ای بستگی دارند و خود را از چه طایفه‌ای می‌دانند و به کدام گرایش فکری و عقیدتی منسوب‌اند و بالاخره برحسب اینکه از نظر جنسی و سنی در چه رده‌ای قرار دارند، نمود و ویژگی‌های فرهنگی متفاوتی دارند و به آسانی می‌توان آن‌ها را به اعتبار گفتار، رفتار، نگرش، کنش‌های خاص، روش‌های متفاوت احساس و عمل و شناخت از یکدیگر متمایز ساخت. این تفاوت و ویژگی‌های داخلی هر فرهنگ را «خرده‌فرهنگ»<sup>۱</sup> می‌نامند (کوئن، ۱۳۷۲: ۶۴). وجود خرده‌فرهنگ‌ها و گروه‌های دینی- مذهبی و قومی متفاوت سبب پدید آمدن جوامع چندفرهنگی شده است. تفاوت‌های فرهنگی نه تنها وجود دارند، بلکه بر محیط جوامع و راه و روش انجام کارها نیز تأثیر می‌گذارند. جوامع امروز با پیچیدگی فرهنگی عجین شده‌اند. این پیچیدگی ناشی از تعلقات افراد به گروه‌های مختلف است. افراد به اعتبار جنس، زبان، نژاد، دین، علائق، تشکل‌های شهری و اجتماعی، دانشگاهی که از آن فارغ‌التحصیل شده‌اند و جزآن با گروه‌های متنوعی احساس هویت می‌کنند و همه این هویت‌های فرهنگی بالقوه ممکن است به طور هم‌زمان بر بستر فرهنگی جامعه اثرگذار (زاهدی، ۱۳۷۹: ۳۴).

تنوع فرهنگی بخشی از میراث مشترک بشریت و منبعی برای مبادله اطلاعات، خلاقیت و نوآوری است که می‌توان با تنوع زیستی در جهان طبیعت مقایسه کرد و آن را لازمه زندگی بشری دانست. از این‌رو، برای استفاده نسل‌های حال و آینده باید پاس داشته شوند و همانند بخش مهمی از حقوق بشر به آن توجه شود (یونسکو، ۱۳۸۴: ۵). در تعریف تنوع فرهنگی لازم است به گوناگونی گروه‌های ساکن در یک واحد جغرافیایی در امور فرهنگی مانند زبان، تاریخ و نژاد اشاره کرد. به بیانی «تنوع فرهنگی به تفاوت‌های گروهی

### 1. subculture

در دستاوردهای مادی و غیرمادی دلالت دارد» (صالحی امیری، ۱۳۸۹: ۱۵۲).  
حفظ و بهره‌برداری از تنوع فرهنگی جوامع نیاز به مدیریتی صحیح دارد. مدیریت تنوع فرهنگی<sup>۱</sup> «تشویق و ترغیب‌گرایی است که همه خرده‌فرهنگ‌های موجود در کشور را از منظر فرهنگ ملی خودی می‌داند و تلاش اصلی آن معطوف به ایجاد «ما»ی مشترک است» (Harvey, 2006:1).  
مدیریت تنوع فرهنگی عبارت است از «جذب افرادی با سوابق و زمینه‌های مختلف، دارای توقعات و انتظارات مختلف زندگی و بهره‌گیری از توانایی‌ها و استعدادها همه آن‌ها برای افزایش سودآوری و قدرت رقابت» (زاهدی، ۱۳۷۹: ۳۹۲).

ارتباط و تعامل شهروندان با تفاوت‌های فرهنگی و نیازهای متفاوت و همگرا کردن اهداف فردی و جمعی آنان از جمله اهداف مسئولان و برنامه‌ریزان شهری است. این هدف به گونه چشمگیری اهمیت توجه به تنوع قومی و گروه‌های اقلیت و ارتباطات بین فرهنگی را در جامعه بالا می‌برد، لذا لزوم ارتباطات بین فرهنگی به منظور هم‌راستا کردن اهداف فردی و اهداف جامعه و جلب مشارکت همه شهروندان در فعالیت‌های اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و جز آن باید مورد توجه واقع شود.

کشور ایران از گذشته‌های دور، سرزمین اقوام و مذاهب گوناگون بوده است. مردمانی با فرهنگ غنی که سال‌ها در کنار هم مسالمت‌آمیز زندگی کرده‌اند و جامعه‌ای با تنوع فرهنگی زیبا آفریده‌اند. از جمله شهرهایی که متأثر از تنوع فرهنگی است، شهر اصفهان است. اصفهان تنوع قومی و مذهبی گسترده‌ای دارد. شهر اصفهان پس از پیروزی انقلاب اسلامی، با اجرای طرح‌های جدید شهرسازی، پذیرای مهاجران زیادی از مناطق مختلف کشور شد و همچنان در حال توسعه است. از این‌رو، در این شهر فارس، ترک، عرب، کرد، لر، بختیاری و جز آن در کنار هم زندگی می‌کنند. اکثر مردم آن مسلمان‌اند و اقلیت‌هایی از مردم نیز ارمنی و پیرو مذهب مسیحیت‌اند (عطاری، ۱۳۸۱: ۷۳). مسیحیان از جمله اقلیت‌های مذهبی این شهرند که صدها سال است در کنار مسلمانان زندگی مسالمت‌آمیزی می‌گذارند.

در این مقاله سعی بر آن است که ارتباطات بین فرهنگی آرامنه و مسلمان شهر اصفهان از منظر الگوهای عمده سیاست‌گذاری قومی و فرهنگی بررسی شود، شامل الگوی همسازی، الگوی تکرگرای و الگوی وحدت در کثرت در ارتباطات.

## مبانی نظری

تنوع فرهنگی چهره غالب جوامع انسانی و کشورهای جهان است، چنانکه جمعیت کشورهای کاملاً همگنی که از یک گروه قومی و فرهنگی تشکیل شده باشند، حدود ۴٪ جمعیت جهان برآورده شده است. بدین سان تنوع و تکثر و ناهمگونی قومی قاعده عام و جهان‌شمولی در سطح دولت‌های ملی است (گودرزی، ۱۳۸۵: ۱۲).

## 1. cultural diversity management

برخی صاحب‌نظران علل تنوع فرهنگی را غلبه نظامی و پیروزی در عرصه جهان‌گشایی، همچنین پدیده استعمار و مهاجرت و جنبش‌های مردمی قلمداد می‌کنند. برخی دیگر، عوامل مهم پیدایش ناهمگونی قومی در دنیای مدرن را در دین، نژاد و ملیت دانسته‌اند. با این حال مجموعه عواملی چون مهاجرت، غلبه نظامی یا کشورگشایی، تغییر قلمرو سیاسی و جهانی‌شدن را می‌توان از دلایل عمده تنوع فرهنگی جوامع دانست (Paquin, 2000:8).

اگر گروه‌های چندفرهنگی به درستی هدایت شوند و راه و روش کار با فرهنگ‌های متنوع را بیاموزند، چون از نیروی انسانی چندگانه‌ای بهره‌مند می‌توانند میزان بهره‌وری خود را از گروه‌های متجانس نیز بالاتر ببرند.

تنوع فرهنگی از جمله مسائل عمده‌ای است که مدیران و مسئولان شهری حاضر با آن مواجه‌اند. متأسفانه، بیشتر مدیران تفاوت‌های فرهنگی را منبع و عامل مؤثر در ایجاد برتری رقابتی نمی‌شناسند و با این توصیف که تفاوت فرهنگی مسئله مهمی نیست، از فکر کردن به تفاوت‌های فرهنگی و مهارت‌های مورد نیاز برای اداره آن طفره می‌روند، در حالی که تنوع فرهنگی مزایای بسیاری دارد (Lipp, 2003:56).  
کوکس و بلک مزایای گروه‌های چندفرهنگی را این گونه معرفی می‌کنند (Cox and Black, 1999:12-18):

- بازاریابی. توانایی شرکت افراد را در تأمین و پاسخگویی به اولویت‌های فرهنگی از راه‌های محلی افزایش می‌دهد؛
  - تحصیل منابع. توانایی گروه را در جذب نیروها در زمینه‌های مختلف ملی، همچنین نخبگان کشور را افزایش می‌دهد؛
  - هزینه‌ها. هزینه ناشی از ریزش منابع انسانی غیربومی را کاهش می‌دهد؛
  - حل مشکل. با بهره‌گیری از تنوع دیدگاه‌ها و فراهم آوردن امکان تجزیه و تحلیل نقادانه جامع، تصمیم‌گیری را بهتر می‌کند؛
  - خلاقیت. از طریق تنوع در دیدگاه‌ها و به دلیل تأکید کمتر بر ضرورت هماهنگی و یکسان بودن، خلاقیت را تقویت می‌کند.
  - انعطاف‌پذیری نظام‌ها. انعطاف‌پذیری و قدرت تحمل و پاسخگویی به تقاضاهای مختلف و متعدد و محیط‌های پویا را افزایش می‌دهد.
- متأسفانه مشکلات و منازعات فرهنگی جهان امروز ناشی از ناتوانی انسان‌ها در تغییر افکار و پیش‌زمینه‌های فکری شخصی‌شان است. موفقیت کمتر مدیران شهری در محیط‌های چندفرهنگی ناشی از بی‌اطلاعی آنان از تفاوت‌های فرهنگی شهروندان است و رشد مهارت‌های چند فرهنگ‌گرایی در انسان بدون فهم تفاوت‌های فرهنگی امکان‌پذیر نیست (Teerikangas and Hawak, 2003:7).
- نهضت مدیریت تنوع منجر به تغییرهای مثبتی شده که جامعه را به گونه‌ی داوطلبانه در فرایند طراحی و

انتقال فرهنگی، به طور روش‌مند و در راستای حذف هرگونه محرومیت درگیر می‌کند (اشنایدر و بارسو، ۱۳۸۲: ۲۷).

نگرش‌های مختلف به مدیریت چندفرهنگی، در واقع راهبردهای متفاوتی برای مدیریت تفاوت‌های فرهنگی است. بر اساس این راهبردها، گاهی فرهنگ مقوله‌ای ناروا و نامربوط یا مشکل یا تهدید و یا به منزله فرصتی برای یادگیری و ابتکار و منبعی برای کسب مزیت رقابتی تلقی می‌شود (Knotts, 1989:31). امروزه، در متون سیاسی و اجتماعی از دو مدل یا الگوی عمده سیاست‌گذاری قومی و فرهنگی در قبال تنوع فرهنگی جوامع بحث به میان آمده که عبارت‌اند از: مدل همانندسازی<sup>۱</sup> و مدل تکثرگرایی<sup>۲</sup>. واژه همانندسازی از ریشه لاتین **Assimilation** به معنای مشابه ساختن یا مشابه شدن اخذ شده است که در فارسی معادل‌هایی نظیر تطبیق، همسانی، یکی‌سازی و همانندسازی یافته است. در جامعه‌شناسی به معنای فرایند پذیرش ارزش‌ها، الگوها و سبک زندگی گروه برتر در اقوام و گروه‌های جامعه به کار رفته است، به ترتیبی که در بطن گروه برتر جذب و هضم شوند (ساروخانی، ۱۳۷۰: ۴۴).

در مدل همانندسازی دو گروه وجود دارند: گروه اول، نامزدان همانندسازی یا تازه‌واردان، و گروه دوم جامعه‌پذیران. گروه نخست باید وسایل جدید را به دست آورند و چگونگی به کارگیری سازوکارهای جدید را فراگیرند. در این فرایند، نظام ارزشی تازه‌واردان تغییر می‌کند. به همین دلیل سیاست همانندسازی را فرایند تغییر اجتماعی و فرهنگی نیز نامیده‌اند. فرهنگ‌پذیری تازه‌واردان به آنان امکان می‌دهد نقش‌های تازه خود را بیابند و قواعد، سنت‌ها و رسوم جامعه وسیع را بپذیرند.

در این الگو، همانندسازی ایده‌آل با غایتی منسجم تلقی می‌شود که سیاست‌های دولت و ایدئولوژی‌ها بر اساس آن شکل گرفته و ترکیبی زیست‌شناختی، فرهنگی، اجتماعی و روانی از گروه‌های قومی متمایز و منفرد است به منظور ایجاد جامعه‌ای بدون تفاوت قومی (صالحی‌امیری، ۱۳۸۵ الف: ۸۶).

دیدگاه تکثرگرایی دیدگاهی است که سازمان‌دهی را به نحوی مطلوب می‌داند که در آن هر خانواده فکری - عقیدتی هم امکان و وسایل حراست از ارزش‌های خاص خود را داشته باشد و هم آنکه به احقاق حقوق خود نایل آید و زمینه لازم برای مشارکت فعالانه در صحنه‌های سیاسی و اجتماعی را به دست آورند. تحقق چنین نظامی متضمن پذیرش نوعی بی‌طرفی از جانب قدرت حاکم و مشارکت نهادها و گروه‌های موجود در جهت اعتلای مصالح عمومی است. به عبارتی، در جامعه تکثرگرا تمامی گروه‌های فرهنگی و فکری پذیرفته می‌شوند و از طریق مشارکت و هم‌زیستی در عین حفظ ویژگی‌های خود به نظامی اجتماعی ملحق شده‌اند. تکثرگرایی نقطه مقابل همانندسازی است.

در کل، به منظور جمع‌بندی دو مدل همانندسازی و تکثرگرایی می‌توان بیان کرد که این دو مدل در نظریه همسازی ارتباطی<sup>۳</sup> تلفیق یافته و برای اولین بار به منظور بررسی پارامترهای اجتماعی - روانی مؤثر

1. assimilation model
2. pluralism model
3. communication accommodation theory

در رفتارهای کلامی گویندگان تنظیم و ارائه شده است. در دل آن ایده نهفته بود که ارتباطات نه تنها به تبادل اطلاعات قابل ارجاع می‌پردازد، بلکه مربوط به روابط میان‌فردی و میان‌گروهی است که در کنترل ابزار ارتباطی قرار دارد.

در واقع، همسازی ارتباطات در وهله اول راهبردهای اصلی همگرا (همانندسازی) و واگرا (تکثرگرایی) را بررسی و آزمایش می‌کند. همگرایی<sup>۱</sup> (همانندسازی) «راهبردی تعریف می‌شود که به واسطه آن، افراد رفتار ارتباطی شان را به روشی انتخاب می‌کنند که شبیه به رفتار کلامی و غیرکلامی مخاطبشان باشد، و برعکس، استراتژی واگرایی<sup>۲</sup> (تکثرگرایی) موجب تأکید بر تفاوت‌های میان خود و دیگری می‌شود و بر آن تمرکز دارد» (Gallois et al., 1995:127).

حفظ و نگهداری<sup>۳</sup> نیز راهبرد مشابه واگرایی است که در آن فرد بر سبک شخصی خود، صرف‌نظر از رفتار ارتباطی میان مخاطبان پافشاری دارد و همچنان هم طبق آن رفتار می‌کند. اصل این نظریه بر مبنای این عقیده است که گویندگان، سبک‌های گفتار خودشان را به منظور خلق و ایجاد هویت‌های فردی و اجتماعی مثبت<sup>۴</sup> تنظیم می‌کنند. همسازی ارتباطی تا حدودی از نظریه جذب- شباهت<sup>۵</sup> نشأت می‌گیرد (Byrne, 1971:41-43) و عنوان می‌کند افزایش شباهت‌های میان‌فردی موجب افزایش جذب میان‌فردی می‌شود. در نتیجه، هم‌گرایی راهبردی است که به فرد این امکان را می‌دهد تا شبیه به دیگری شود. گایلز به نظریه هویت اجتماعی روابط میان‌گروهی<sup>۶</sup> اشاره کرد (Giles, 2001:76) که تاچفل و ترنر بیان کردند (Tajfel & Turner 1979:38). همسازی ارتباطی عموماً برای توضیح و تشریح انگیزه‌های پنهان در پس این راهبردهای همگرایی، واگرایی و حفظ و نگهداری متکی به چارچوب نظریه هویت اجتماعی<sup>۷</sup> روابط میان‌گروهی است. نظریه هویت اجتماعی روابط میان‌گروهی با کمک شرایط میان‌گروهی به توضیح مقوله انتخاب این راهبردها از طریق میل به ابراز و نشان‌دادن تمایزهای یک گروه مورد توجه برای تقویت هویت اجتماعی است (Gudykunst, 2005:136).

منبع مهم دیگر همسازی ارتباطی نظریه انتساب<sup>۸</sup> است (Heider, 1958; Kelley, 1973:13); اینکه به چه صورت راهبردهای همسازی، دریافت و از سوی مخاطبان درک می‌شود. در نظریه انتساب رفتار مردم براساس انگیزش‌ها و نیاتی بیان می‌شود که منشأ آن‌ها به شمار می‌روند.

1. convergence
2. divergence
3. maintaining
4. positive personal and social identities
5. attraction and similarity theory
6. social identity theory 'of intergroup relations
7. social identity theory
8. attribution theory

دیدگاه دیگری وجود دارد با عنوان الگوی وحدت در کثرت. این الگو مبتنی بر تصورها یا برداشت‌هایی چند در مورد انسان و اجتماع انسانی است؛ مفروض‌هایی که بر نوع سیاست و مدیریت راهبردی و چگونگی کاربست آن در اجتماع‌های قومی در جهت رسیدن به وحدت و انسجام ملی تأثیرگذار است. بر این اساس، سیاست مطلوب مدیریت تنوع، الگوی وحدت در کثرت خواهد بود (صالحی امیری، ۱۳۸۵، ب، ۹۳). نکته مهم در مقوله تنوع به طور عام و در تنوع فرهنگی به صورت خاص این است که اصل تنوع واقعیت انسانی است. سازمان ملل متحد نیز در اعلامیه ژوهانسبورگ در سپتامبر ۲۰۰۲ و مربوط به توسعه پایدار، تنوع فرهنگی را یکی از امتیازها و نقاط مثبت اجتماع انسانی می‌داند که باید در توسعه پایدار به آن توجه کرد. علاوه بر این، یونسکو در کنوانسیون مصوب در ۲۱ اکتبر ۲۰۰۵ در حمایت از تنوع فرهنگی ابراز داشت تنوع فرهنگی به مثابه میراث مشترک بشریت است و «دفاع از آن به مثابه الزامی اخلاقی و جدایی‌ناپذیر از حفظ کرامت انسانی است» (یونسکو، ۱۳۸۴: ۱۸). درک تفاوت‌های بین فرهنگی به مدیران شهری و سیاستگذاران فرهنگی امکان می‌دهد در زمان برقراری ارتباط با فرهنگ‌های مختلف ویژگی‌های زبانی، فرهنگ و آداب و رسوم آن‌ها را در نظر داشته باشند و با آگاهی از آن‌ها تصمیم‌گیری کنند (حسن‌زاده و اکبری، ۱۳۸۳: ۵۵-۵۶). در واقع، مدیریت تنوع فرهنگی تنها ناظر بر تحلیل روابط و مناسبات و ویژگی‌های فرهنگی اجتماع‌ها و گروه‌های شکل‌دهنده یک جامعه و آثار و پیامدهای ناشی از این تنوع نیست، بلکه بر عمل در چنین چارچوبی و پیش بردن جامعه به سوی توسعه و پیشرفت و شکوفایی استعداد‌های افراد و گروه‌ها در شرایط متحول فرهنگی و متغیر فرهنگی نیز دلالت دارد (Harvey, 2006: 11). بنابراین، رهیافت و رویکرد مدیریتی به تنوع اهمیت بسیار دارد. در مدیریت تنوع، تنها به مسئله برخورداری از فرصت‌های برابر نیست که باید توجه شود، بلکه این برخورداری نباید به ایجاد چالش در همبستگی و انسجام جافتاده فرهنگی در کشور منجر شود.

پیش از پرداختن به مدل نظری پژوهش و بررسی ابعاد و مؤلفه‌ها شایسته است به پژوهشگرانی اشاره کنیم که در حوزه‌های مختلف، درباره همسازی ارتباطات مطالعه و پژوهش کرده‌اند. همسازی ارتباطات در بسیاری از متون و حوزه‌های مربوط به ارتباطات میان‌فرهنگی (برای مثال، نقل از Gudykunst & Lee, 2005: 125-130; Gallois & Callan, 1997؛ Gudykunst & Kim, 1992؛ Bull, 2002؛ Gudykunst & Nishida, 1989) و متون پیرامون زبان و ارتباطات میان فردی (برای مثال، Bull, 2005؛ DeVito, 2004؛ Holtgraves, 2002؛ Robinson, 2003) و بیشتر در متون مربوط به نظریه عمومی ارتباطات (برای مثال، Littlejohn, 2002؛ Miller, 2002) بررسی شده است. علاوه بر این، تأثیرات میان‌رشته‌ای آن فراتر از مرزهای روان‌شناختی و ارتباطات اجتماعی گسترده شده و به متون و کتب مربوط به زبان‌شناسی اجتماعی راه یافته است (برای مثال، Giles, 2001؛ Coupland, 1995). به نقل از Gudykunst, 2005: 120-121). در نهایت، بر اساس مطالعات انجام شده و با تأکید بر سطوح و ابعاد

ارتباطات بین فرهنگی، مدل سازی صورت پذیرفت (جدول ۱).

ردیف	تعاریف نظری ابعاد اصلی	نوع ابعاد	تعاریف نظری ابعاد فرعی	نوع ابعاد فرعی	تعاریف عملیاتی ابعاد فرعی
۱	هویت پاینده‌ای است. به معنی بر تشابه منظم و معنادار بین گروهی از افراد به نام ملت، در چارچوب سرزمین و دولت ملی خاصی و تمایز آن‌ها از ملت‌های دیگر. هویت به برقراری و متمایز ساختن نظام نسبت‌های شباهت‌ها و تفاوت میان افراد، میان جماعت‌ها و میان افراد است.	هویت فرهنگی	هویت فرهنگی همان هویت اجتماعی است که بر عضویت افراد در فرهنگ‌هایشان تأکید و توجه دارد.	هویت فرهنگی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بر این مهم است که عضوی از فرهنگ خودم باشم.</li> <li>- اینکه خود را عضوی از فرهنگ بدانم در تعریفی که از خود دارم، تأثیری مهمی دارد.</li> <li>- دید مثبتی به فرهنگ خود دارم.</li> <li>- همیشه به این فکر می‌کنم که عضوی از فرهنگ خود باشم.</li> <li>- اینکه عضوی از فرهنگ خود باشم، نقش مهمی در زندگی من ایفا می‌کند.</li> <li>- اگر دیگران مرا عضوی از فرهنگ خودم به حساب نیاورند، ناراحت نمی‌شوم.</li> <li>- از اینکه عضوی از فرهنگ خود هستم، لذت می‌برم.</li> <li>- در ارتباط با دیگران فرهنگ خود را بروز می‌دهم.</li> <li>- به چیزهایی که مرا عضوی از فرهنگ خودم سازد و از افراد دیگر فرهنگ‌ها متمایز کند، علاقه‌مندم.</li> <li>- اگر قرار بود باز دیگر متولد شوم، ترجیح می‌دادم در فرهنگ خودم متولد می‌شوم.</li> </ul>
۲		قوم‌مداری	نوعی نگرش که بر اساس آن فرد گروه خود را مرکز و اساس همه چیز می‌داند و دیگر افراد را در مقایسه با آن درجه‌بندی و ارزیابی می‌کند.	قوم‌مداری	<ul style="list-style-type: none"> <li>- به هنگام قضاوت در مورد افرادی که با من تفاوت دارند، از ارزش‌های خود استفاده می‌کنم.</li> <li>- افرادی را که شبیهه من باشند، شریف و درست می‌دانم.</li> <li>- با افرادی که با من تفاوت دارند، همکاری نمی‌کنم.</li> <li>- ترجیح می‌دهم با افرادی مراد داشته باشم که شبیهه من باشند.</li> <li>- به افرادی که با من تفاوت داشته باشند، اعتماد نمی‌کنم.</li> <li>- مطیع مسئولان و رهبران گروهم هستم.</li> <li>- از اعضای دیگر گروه‌ها و اجمعه دارم.</li> <li>- سعی می‌کنم از اعضای دیگر گروه‌ها فاصله بگیرم.</li> <li>- دیگر گروه‌ها را برای مشکلاتی که دارم سرزنش می‌کنم.</li> <li>- معتقدم ارزش‌های من ارزش‌های جامع و جهانی‌اند.</li> </ul>
۳		هویت قومی	استفاده از برخی ابعاد زمینه و پیشینه فرهنگی یک گروه برای جدا کردن آن از دیگران است. گروه قومی افرادی‌اند که خود را متعلق به قومی قومی واحد می‌دانند.	هویت قومی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- اگر دوباره متولد می‌شدم، دوست داشتم عضو گروه قومی خودم باشم.</li> <li>- بر این مهم است که عضوی از گروه قومی خود باشم.</li> <li>- به ندرت در مورد اینکه عضوی از گروه قومی خود هستم، فکر می‌کنم.</li> <li>- اینکه عضوی از گروه قومی خود هستم، نقش مهمی در زندگی من ایفا می‌کند.</li> <li>- تفکر در مورد خود به منزله عضوی از گروه قومی، در شناسایی و تعیین هویت اهمیت دارد.</li> <li>- چیزهایی را دوست دارم که مرا عضوی از گروه قومی خود می‌کند و از افراد دیگر گروه‌های قومی جدا می‌سازد.</li> <li>- هنگام ارتباط با دیگران، قومیت خود را بیان می‌کنم.</li> <li>- دید مثبتی به گروه قومی خود دارم.</li> <li>- از اینکه عضوی از گروه قومی خود هستم، لذت می‌برم.</li> <li>- اگر دیگران مرا عضوی از گروه قومی خود تشخیص ندهند، ناراحت نمی‌شوم.</li> </ul>
۴		تعصب قومی	تعصب نوعی پیش‌داوری ناشی از عضویت در قومی‌های اجتماعی است. معمولاً نسبت به گروه خودی تعصب مثبت و نسبت به گروه‌های غیر خودی تعصب منفی وجود دارد.	تعصب قومی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- برنامه‌های امتیازدهی یا اقدام مثبت به اقلیت‌های مذهبی تبعیض علیه اکثریت است.</li> <li>- به اعضای گروه اقلیت، کمتر از آنچه استحقاقش را دارند در رسانه‌ها توجه می‌شود.</li> <li>- اعضای گروه اقلیت برای جبران تبعیض‌های گذشته، چنانکه باید و شاید حمایت‌نشدند.</li> <li>- اعضای گروه اقلیت، امروزه در جامعه از امتیازهای ناعادلانه‌ای بهره‌مند می‌شوند.</li> <li>- نسبت به اعضای گروه اقلیت احساس مثبتی دارم.</li> <li>- اعضای گروه اقلیت نباید خود را در جایی که اکثریت مایل نیستند به زور جا کنند.</li> <li>- اعضای گروه اقلیت روحیه همکاری و تعاون دارند.</li> <li>- اعضای گروه اقلیت به زور نمی‌خواهند حقوقی برابر با دیگران داشته باشند.</li> <li>- تبعیض علیه گروه اقلیت، امروزه مشکل مهمی به شمار می‌آید.</li> <li>- می‌دانم چرا اکثریت از گروه اقلیت من ناراحت‌اند.</li> </ul>

۱. تمامی گویه ای استخراج شده از منبع پیوند تفاوت‌ها، راهنمای ارتباط کارآمد بین گروهی از گادیکانست، ۱۳۸۳ ترجمه علی کریمی و مسعود هاشمی.



<p>- به وظایفی که نیازمند پردازش منسجم اطلاعات است خوب عمل می‌کنم.</p> <p>- به وظایفی که نیازمند پردازش جزئی اطلاعات است، خوب عمل می‌کنم.</p> <p>- برخی چیزها ممکن است خیلی متفاوت باشند، اما ویژگی مشترکی داشته باشند که برای توصیف آن‌ها از عنوان یکسانی استفاده نمی‌کنم.</p> <p>- در مورد دیگران به شکل قطعی قضاوت نمی‌کنم.</p> <p>- به وظایفی که نیازمند پردازش جامع اطلاعات است، خوب عمل می‌کنم.</p> <p>- مطمئنم در موقعیت‌های اجتماعی خوب عمل می‌کنم.</p> <p>- قبل از قضاوت در مورد دیگران می‌کوشم از داشتن اطلاعات کافی مطمئن باشم.</p> <p>- به وظایفی که نیازمند پردازش تحلیلی اطلاعات است، خوب عمل می‌کنم.</p> <p>- قبل از تصمیم‌گیری سعی می‌کنم اطلاعات فراوانی کسب کنم.</p> <p>- به تغییر و تحول، واکنش منفی نشان نمی‌دهم.</p>	<p>- می‌توانم رفتار اعضای گروه‌های دیگر را به دقت پیش‌بینی کنم</p> <p>- می‌توانم به دقت پیش‌بینی کنم که اعضای گروه‌های دیگر در مواقعی که با هم توافق نداریم، چه رفتاری خواهد داشت.</p> <p>- می‌توانم ارزش‌های اعضای گروه‌های دیگر را به درستی تبیین کنم.</p> <p>- نمی‌دانم اعضای گروه‌های دیگر در مواقعی که با هم ارتباط برقرار می‌کنیم، چه دیدی نسبت به خود دارد.</p> <p>- نگرش‌های اعضای گروه‌های دیگر را درست می‌فهمم.</p> <p>- می‌توانم پیام‌هایی را که از اعضای گروه‌های دیگر دریافت می‌کنم، به درستی تفسیر کنم.</p> <p>- در اغلب مواردی که می‌خواهم رفتار اعضای گروه‌های دیگر را درک کنم، اسنادهایم در مورد آن‌ها درست است.</p> <p>- به دقت می‌توانم اعضای گروه‌های دیگر را توصیف کنم.</p> <p>- می‌توانم بگویم در چه مواقعی اعضای گروه‌های دیگر پیام‌های ارسالی مرا به غلط تفسیر می‌کنند.</p> <p>- می‌توانم رفتار اعضای گروه‌های دیگر را در قبال دیگران به درستی توضیح دهم.</p>
<p>گالویز- آگای- گیلز، ۲۰۰۵ پتی گرو، ۱۹۸۲ گادینگاست، ۲۰۰۵</p>	<p>گالویز- آگای- گیلز، ۲۰۰۵ گادینگاست، ۲۰۰۵</p>
<p>پهنای طبقه به دامنه مورد اشاره دارد که در طبقه‌بندی شناختی می‌گنجد. کسانی که طبقه‌بندی‌شان کم‌عرض و محدود است، به مراتب قوی‌تر از کسانی‌اند که طبقه‌بندی گسترده‌تر دارند. اینان در مقابل تغییر واکنش بیشتری نشان می‌دهند. کمتر به دنبال اطلاعات قبلی می‌گردند و اطمینان بیشتری به عملکرد خود دارند.</p>	<p>هنگامی که ارتباط به صورت خودکار و ناخودآگاه باشد، پیش‌بینی و تفسیر رفتار آن مبتنی بر تصورهای قبلی، بگوش‌ها و تجارب قبلی است. به هنگام ارتباط ناخودآگاه، شاید به پیش‌بینی‌ها و تفسیرهای خود خیلی مطمئن باشیم، اما ممکن است این پیش‌بینی‌ها و تفسیرها درست نباشد.</p>
<p>پهنای طبقه‌بندی افراد</p>	<p>پیش‌بینی و تفسیر صحیح رفتار</p>
<p>مرداک، ۱۳۷۱؛ کاشفی، ۱۳۷۸؛ گادینگاست، ۲۰۰۰</p>	<p>مرداک، ۱۳۷۱؛ کاشفی، ۱۳۷۸؛ گادینگاست، ۲۰۰۰</p>
<p>نسبیت گرای فرهنگی در نگاه اولیه به منزله آن که فرهنگ خود را به مثابه معیاری جهت قضاوت دربارهٔ انسان‌ها و فرهنگ دیگران به کار بردن تلقی می‌شود و اگر با ارزش‌های فرهنگی خودشان متفاوت بود، آن آداب و رسوم را سزوار تحقیر می‌انگارند. در حالی که تعریف جدید از آن به معنای خوب و بد خواندن مسائل بر اساس ملاکی کلی صحیح نیست و باید در بافت و زمینه‌هایی که ظهور می‌کنند ارزیابی شوند.</p>	<p>نسبیت گرای فرهنگی در نگاه اولیه به منزله آن که فرهنگ خود را به مثابه معیاری جهت قضاوت دربارهٔ انسان‌ها و فرهنگ دیگران به کار بردن تلقی می‌شود و اگر با ارزش‌های فرهنگی خودشان متفاوت بود، آن آداب و رسوم را سزوار تحقیر می‌انگارند. در حالی که تعریف جدید از آن به معنای خوب و بد خواندن مسائل بر اساس ملاکی کلی صحیح نیست و باید در بافت و زمینه‌هایی که ظهور می‌کنند ارزیابی شوند.</p>
<p>انتساب فرهنگی</p>	<p>انتساب فرهنگی</p>
<p>۲</p>	<p>۲</p>

همسازی گفتاری	همسازي گفتاری	همسازي ارتباطی	همسازي ارتباطی
<p>در همسازي گفتاری گویشواران از راهبردهای زبانی برای کسب تأیید یا نشان دادن هويت تمايز در تعاملاتشان با ديگران استفاده می کنند که عبارت اند از همگرایي یا واگرایي گفتاری. این راهبردها حرکات زبانی شناختی برای کاهش یا افزایش فاصله ارتباطی است.</p>	<p>در همسازي ارتباطی به چگونگی برقراری همسازي یا تطبیق بین ارتباطگران اشاره می شود. همسازي ارتباطی یا تطبیق اجتماعی-تاریخی تمایلات آغاز می شود. دودین بخش شامل جهت گیری مطروف به همسازي یا ارتباطگران است. سومین بخش به موقعیت یا تفصل اشاره دارد. شامل حالات روحی- روانی، اهداف، تکریم و احترام، مخاطب، راهبردهای جامعه شناسی زبان، رفتار و تکیه ها، برچسب گذاری و خصوصیات و در آخر به ارزشیابی و نیت آتی جهت برقراری ارتباطی می پردازد.</p>	<p>در همسازي گفتاری به چگونگی برقراری همسازي یا تطبیق بین ارتباطگران اشاره می شود. همسازي ارتباطی یا تطبیق اجتماعی-تاریخی تمایلات آغاز می شود. دودین بخش شامل جهت گیری مطروف به همسازي یا ارتباطگران است. سومین بخش به موقعیت یا تفصل اشاره دارد. شامل حالات روحی- روانی، اهداف، تکریم و احترام، مخاطب، راهبردهای جامعه شناسی زبان، رفتار و تکیه ها، برچسب گذاری و خصوصیات و در آخر به ارزشیابی و نیت آتی جهت برقراری ارتباطی می پردازد.</p>	<p>در همسازي گفتاری به چگونگی برقراری همسازي یا تطبیق بین ارتباطگران اشاره می شود. همسازي ارتباطی یا تطبیق اجتماعی-تاریخی تمایلات آغاز می شود. دودین بخش شامل جهت گیری مطروف به همسازي یا ارتباطگران است. سومین بخش به موقعیت یا تفصل اشاره دارد. شامل حالات روحی- روانی، اهداف، تکریم و احترام، مخاطب، راهبردهای جامعه شناسی زبان، رفتار و تکیه ها، برچسب گذاری و خصوصیات و در آخر به ارزشیابی و نیت آتی جهت برقراری ارتباطی می پردازد.</p>
<p>دیدگاه رایج به صحبت، حاصل ارزیابی و قضاوت از کارکردهای صحبت و سکوت است. یکی از باورها در مورد صحبت یا گفتگو آن است که سکوت جزء مهمی از ارتباط است. در فرهنگ های فردگرا سکوت را اغلب نقطه مقابل صفا و نوعی خلایق دانند. در حالی که فرهنگ های جمعی گر دید متفاوتی نسبت به سکوت دارند. و آن را جزو مهمی از ارتباط می دانند.</p>	<p>گوشه های ارتباطی در گفتار و سکوت در فرهنگ های فردگرا سکوت را اغلب نقطه مقابل صفا و نوعی خلایق دانند. در حالی که فرهنگ های جمعی گر دید متفاوتی نسبت به سکوت دارند. و آن را جزو مهمی از ارتباط می دانند.</p>	<p>سبک ارتباطی گرایشی-اجتنابی</p>	<p>سبک ارتباطی گرایشی-اجتنابی</p>
<p>گفتگو با دیگر گروهها، به ویژه هنگامی که در موقعیت های اجتماعی هستیم، لذت می بریم. - از گفت و گوی کوتاه با دیگر گروهها لذت می بریم. - هنگامی که برای اولین بار با اعضای دیگر گروهها ملاقات می کنم، یخ سکوت را با صحبت و آغاز گفتگو می شکتم. - افرادی را که سکوت اختیار می کنند، مثبت قلمداد نمی کنم. - گاه می توانم ساعت ها حرف بزنم. - از صحبت اعضای دیگر گروهها لذت نمی برم. - فکرمی کنم افراد کم حرف خسته کننده اند. - به کلمات و حرف های که اعضای دیگر گروهها به هنگام صحبت می زنند یا استفاده می کنند، اعتماد دارم. - درباره افراد بر اساس مهارتشان در صحبت کردن قضاوت می کنم. - هنگامی که چیز مهمی برای گفتن نداشته باشم، صحبت نمی کنم.</p>	<p>گفتگو با دیگر گروهها، به ویژه هنگامی که در موقعیت های اجتماعی هستیم، لذت می بریم. - از گفت و گوی کوتاه با دیگر گروهها لذت می بریم. - هنگامی که برای اولین بار با اعضای دیگر گروهها ملاقات می کنم، یخ سکوت را با صحبت و آغاز گفتگو می شکتم. - افرادی را که سکوت اختیار می کنند، مثبت قلمداد نمی کنم. - گاه می توانم ساعت ها حرف بزنم. - از صحبت اعضای دیگر گروهها لذت نمی برم. - فکرمی کنم افراد کم حرف خسته کننده اند. - به کلمات و حرف های که اعضای دیگر گروهها به هنگام صحبت می زنند یا استفاده می کنند، اعتماد دارم. - درباره افراد بر اساس مهارتشان در صحبت کردن قضاوت می کنم. - هنگامی که چیز مهمی برای گفتن نداشته باشم، صحبت نمی کنم.</p>	<p>همیشه این امکان را دارم که با افراد متفاوت ملاقات کنم. - هنگام ارتباط با افراد متعلق به دیگر گروهها، بسیار اضطراب دارم. - فکر می کنم از تباط نزدیک با افرادی متفاوت با خودمان مطلوب است. - تا حد امکان، از برقراری ارتباط با افراد دیگر گروهها اجتناب نمی کنم. - از ارتباط با اعضای دیگر گروهها لذت می برم. - مخالف ازدواج اعضای خانوادهام با افراد متفاوت از خودمان نیستم. - برقراری ارتباط اجتماعی با افراد متفاوت را تشویق می کنم. - هنگام ارتباط با افرادی از گروههای دیگر، هیچ وقت به طور دقیق نمی دانم چگونه باید رفتار کنم. - همواره کوشیده ام دوستی خود را با افراد متفاوت جامعه توسعه دهیم. - هنگام ارتباط با افراد دیگر گروهها، احساس امنیت می کنم.</p>	<p>همیشه این امکان را دارم که با افراد متفاوت ملاقات کنم. - هنگام ارتباط با افراد متعلق به دیگر گروهها، بسیار اضطراب دارم. - فکر می کنم از تباط نزدیک با افرادی متفاوت با خودمان مطلوب است. - تا حد امکان، از برقراری ارتباط با افراد دیگر گروهها اجتناب نمی کنم. - از ارتباط با اعضای دیگر گروهها لذت می برم. - مخالف ازدواج اعضای خانوادهام با افراد متفاوت از خودمان نیستم. - برقراری ارتباط اجتماعی با افراد متفاوت را تشویق می کنم. - هنگام ارتباط با افرادی از گروههای دیگر، هیچ وقت به طور دقیق نمی دانم چگونه باید رفتار کنم. - همواره کوشیده ام دوستی خود را با افراد متفاوت جامعه توسعه دهیم. - هنگام ارتباط با افراد دیگر گروهها، احساس امنیت می کنم.</p>
<p>گفتگو با دیگر گروهها، به ویژه هنگامی که در موقعیت های اجتماعی هستیم، لذت می بریم. - از گفت و گوی کوتاه با دیگر گروهها لذت می بریم. - هنگامی که برای اولین بار با اعضای دیگر گروهها ملاقات می کنم، یخ سکوت را با صحبت و آغاز گفتگو می شکتم. - افرادی را که سکوت اختیار می کنند، مثبت قلمداد نمی کنم. - گاه می توانم ساعت ها حرف بزنم. - از صحبت اعضای دیگر گروهها لذت نمی برم. - فکرمی کنم افراد کم حرف خسته کننده اند. - به کلمات و حرف های که اعضای دیگر گروهها به هنگام صحبت می زنند یا استفاده می کنند، اعتماد دارم. - درباره افراد بر اساس مهارتشان در صحبت کردن قضاوت می کنم. - هنگامی که چیز مهمی برای گفتن نداشته باشم، صحبت نمی کنم.</p>	<p>گفتگو با دیگر گروهها، به ویژه هنگامی که در موقعیت های اجتماعی هستیم، لذت می بریم. - از گفت و گوی کوتاه با دیگر گروهها لذت می بریم. - هنگامی که برای اولین بار با اعضای دیگر گروهها ملاقات می کنم، یخ سکوت را با صحبت و آغاز گفتگو می شکتم. - افرادی را که سکوت اختیار می کنند، مثبت قلمداد نمی کنم. - گاه می توانم ساعت ها حرف بزنم. - از صحبت اعضای دیگر گروهها لذت نمی برم. - فکرمی کنم افراد کم حرف خسته کننده اند. - به کلمات و حرف های که اعضای دیگر گروهها به هنگام صحبت می زنند یا استفاده می کنند، اعتماد دارم. - درباره افراد بر اساس مهارتشان در صحبت کردن قضاوت می کنم. - هنگامی که چیز مهمی برای گفتن نداشته باشم، صحبت نمی کنم.</p>	<p>همیشه این امکان را دارم که با افراد متفاوت ملاقات کنم. - هنگام ارتباط با افراد متعلق به دیگر گروهها، بسیار اضطراب دارم. - فکر می کنم از تباط نزدیک با افرادی متفاوت با خودمان مطلوب است. - تا حد امکان، از برقراری ارتباط با افراد دیگر گروهها اجتناب نمی کنم. - از ارتباط با اعضای دیگر گروهها لذت می برم. - مخالف ازدواج اعضای خانوادهام با افراد متفاوت از خودمان نیستم. - برقراری ارتباط اجتماعی با افراد متفاوت را تشویق می کنم. - هنگام ارتباط با افرادی از گروههای دیگر، هیچ وقت به طور دقیق نمی دانم چگونه باید رفتار کنم. - همواره کوشیده ام دوستی خود را با افراد متفاوت جامعه توسعه دهیم. - هنگام ارتباط با افراد دیگر گروهها، احساس امنیت می کنم.</p>	<p>همیشه این امکان را دارم که با افراد متفاوت ملاقات کنم. - هنگام ارتباط با افراد متعلق به دیگر گروهها، بسیار اضطراب دارم. - فکر می کنم از تباط نزدیک با افرادی متفاوت با خودمان مطلوب است. - تا حد امکان، از برقراری ارتباط با افراد دیگر گروهها اجتناب نمی کنم. - از ارتباط با اعضای دیگر گروهها لذت می برم. - مخالف ازدواج اعضای خانوادهام با افراد متفاوت از خودمان نیستم. - برقراری ارتباط اجتماعی با افراد متفاوت را تشویق می کنم. - هنگام ارتباط با افرادی از گروههای دیگر، هیچ وقت به طور دقیق نمی دانم چگونه باید رفتار کنم. - همواره کوشیده ام دوستی خود را با افراد متفاوت جامعه توسعه دهیم. - هنگام ارتباط با افراد دیگر گروهها، احساس امنیت می کنم.</p>



شکل ۱. مدل نظری پژوهش

با توجه به شکل ۱، پس از بیان و تحلیل نظریه‌پردازان سطوح و ابعاد همسازي ارتباطات بین فرهنگی و مرتبط ساختن مبانی نظری پژوهش با سؤال‌های مطرح شده می‌توان مدل نظری تحقیق را ترسیم کرد. بر اساس نظریات گالویز، آگای، گیلز، و صالحی امیری و با توجه به سطوح ارتباطات بین فرهنگی شامل همانندسازی، تکثیرگرایی و وحدت در کثرت و ابعاد تشکیل‌دهنده ارتباط شامل هویت، انتساب، همسازي گفتاری و همسازي ارتباطی، مدل نظری تحقیق تدوین شد.

۱.۲. بررسی ارتباط تجربی نگرش‌سنجی ارامنه نسبت به ارتباطات بین فرهنگی ارامنه و مسلمانان  
 بررسی متون تجربی مربوط به نگرش‌سنجی ارامنه نسبت به ارتباطات بین فرهنگی ارامنه و مسلمانان ساکن شهر اصفهان در داخل نشان می‌دهد هیچ مطالعه مشخصی با این عنوان انجام نشده است اما در تحقیقات اندکی، تأثیر سازه‌های هر کدام از این مفاهیم به صورت کلی بر یکدیگر بررسی شده است. برای مثال، مهدوی و توکلی مینانی (۱۳۸۸) در مطالعه‌ای با عنوان «مطالعه جامعه‌شناختی عوامل مؤثر در استقرار قومی ارامنه» و با هدف چگونگی حفظ و تداوم مرزهای دینی و فرهنگی این مردم در طول تاریخ حیاتشان در جامعه ایرانی، نشان دادند پیوند عمیق گروه مورد مطالعه با هویت فرهنگی، هویت قومی و عناصر ذهنی و عینی هویت ارمنی و تأکید و انتقال آن‌ها به نسل‌های بعدی بود.

عسگری، فراد فناد و قاسمی (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای با عنوان «بازتعریف هویت دوگانه ارامنه ایرانی در بستر جهانی شدن» با تأکید بر ارامنه محله وحیدیه تهران و با هدف تعیین جایگاه هویت ارامنه ایرانی به عنوان اقلیتی که از دو ساحت متمایز هویتی یعنی فضای هویتی ملی و فضای هویت قومی و مذهبی بهره‌مند است، فرض را بر این داشتند که ارمنیان به واسطه تعلقات ملی که آنان را به مثابه ایرانیان ارمنی به تصویر می‌کشند، همچنین تعلقات مذهبی که آنان را در پیوند با جامعه جهانی مسیحیان قرار می‌دهد، می‌توانند بستری مناسب برای طرح نقش عناصری هویت متکثر محلی و جهانی باشند. نتایج نشان می‌دهد ارامنه ایران طی روند جهانی شدن، ضمن اینکه هویت ایرانی خود را بر هویت قومی‌شان مقدم می‌دانند، می‌کوشند در فضای واقعی، هویت قومی- مذهبی خود را برجسته نمایند و از قابلیت‌های فضای مجازی در جهت بازتعریف هویت خاص ارمنی خود بهره‌گیرند.

کاظمی تازی (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای با عنوان «تأثیر زمینه‌های تاریخی، فرهنگی و اجتماعی بر همگرایی پیروان ادیان مختلف در ایران» با هدف عوامل همگرایی پیروان ادیان مختلف در ایران به موارد زیر اشاره کرده است: موقعیت‌های جغرافیایی ایران که گذرگاه تاریخی است و نقش آن در پذیرش پیروان ادیان مختلف، اشتراک‌های تاریخی و فرهنگی و نژادی ارمنی‌ها با ایرانی‌ها و وفاداری ارمنی‌ها به سرزمین و حکمرانان ایرانی از ایران باستان تا عصر حاضر و تقویت پذیرش آنان در ایران، دلایل سیاسی، اقتصادی، بازرگانی پذیرش ارمنی‌ها در ایران، انعطاف‌پذیری دینی ایرانیان قبل از اسلام و پس از اسلام در قبال پیروان سایر ادیان. نتایج حاصل از این مطالعه بیانگر آن است که پایداری فراگیری اجتماعی- ملی در جامعه ایران به مناسبات دولت ملی با اقلیت‌های دینی و مذهبی کشور و نیز به کم و کیف روابط ادیان و مذاهب با یکدیگر متکی بوده است. از این منظر، افزایش تراکم و قرینگی روابط میان ادیان به‌ویژه در سه حوزه تعامل تاریخی، فرهنگی و اجتماعی از یک‌سو می‌تواند سبب فراگیری اجتماع ملی شود و پیروان سایر ادیان به‌خصوص ارمنی‌ها را در عضو یک اجتماع ملی قرار دهد. از سوی دیگر، با تعمیق تعلقات و وفاداری اقلیت‌ها و پیروان سایر ادیان به ویژه ارمنی‌ها به اجتماع ملی، ثبات و پایداری اجتماع ملی را تضمین کند. اصطلاح مناسبات بین ادیان یا افزایش تراکم و قرینگی روابط ادیان با یکدیگر اساسی‌ترین گام اجتماعی برای تضمین یکپارچگی ملی است.

## اهداف پژوهش

### ۱. هدف اصلی

تعیین ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان در یکی از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت.

### ۲. اهداف جزئی

۱. تعیین ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان بر اساس شاخص هویت در یکی از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت
۲. تعیین ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان بر اساس شاخص انتساب در یکی از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت
۳. تعیین ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان بر اساس شاخص همسازی گفتاری در یکی از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت
۴. تعیین ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان بر اساس شاخص همسازی ارتباطی در یکی از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت

## سؤال‌های پژوهش

### ۱. سؤال اصلی

ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان در کدام یک از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت قرار دارد؟

### ۲. سؤال‌های فرعی

۱. ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان بر اساس شاخص هویت در کدام یک از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت قرار دارد؟
۲. ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان بر اساس شاخص انتساب در کدام یک از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت قرار دارد؟
۳. ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان بر اساس شاخص همسازی گفتاری در کدام یک از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت قرار دارد؟
۴. ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان بر اساس شاخص همسازی ارتباطی در کدام یک از سطوح

ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت قرار دارد؟

## روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی از نوع پیمایشی است.

### ۱. جامعه آماری و جامعه نمونه

جامعه آماری شامل تمامی ارامنه ۲۰ تا ۶۵ ساله ساکن شهر اصفهان است، که تعداد آن‌ها با آمار تقریبی حدود ۸۰۰۰ نفر گزارش شد.<sup>۱</sup> به منظور تعیین حجم نمونه، ابتدا ۴۰ پرسشنامه مقدماتی بین شهروندان به صورت پایلوت توزیع شد. سپس، با استفاده از فرمول کوکران تعداد مورد نیاز ۳۶۶ نفر شهروند ارمنی جامعه نمونه تعیین شد. البته، برای جلوگیری از افت داده‌ها در جریان تحقیق و بالابردن دقت با توجه به واریانس، جامعه آماری به ۴۰۰ نفر ارتقا یافت که بر اساس نسبت سن و جنس پرسشنامه در اختیار شهروندان ارمنی قرار گرفت.

### ۲. اعتبار و قابلیت اعتماد ابزار تحقیق

یکی از مسائل مهم در تدوین پرسشنامه، اعتبار آن است. از آنجا که اعتبار امری کیفی است، لذا نخست برای رسیدن به اعتبار سازه از تحقیقات مشابه و پایه‌های نظری استفاده شد. دوم، در رابطه با موضوع تحقیق، همه سؤال‌هایی که به ذهن می‌رسید و همه آنچه از طریق مطالعات نظری به دست آمد، در مخزنی از گویه‌ها گرد آمد. آنگاه، در جریان آزمون مقدماتی و با توجه به بومی‌سازی سؤال‌ها و نیز همبستگی تعدادی از سؤال‌ها، نمونه‌ای از گویه‌ها که معرف کل گویه‌های قابل طرح بود، در پرسشنامه نهایی گرد آمد تا اعتبار نمونه‌ای به دست آید. سوم، برای اعتبار صوری، سؤال‌های طراحی شده را افراد متخصص بررسی کردند و پرسشنامه نهایی، پس از حذف و اصلاح پاره‌ای از عبارات مبهم و نامأنوس تهیه شد. برای سنجش میزان قابلیت اعتماد پرسشنامه مقدار آلفای کرونباخ محاسبه شد. برای همه متغیرها میزان آلفا بیش از ۰/۷ به دست آمد.<sup>۲</sup> این محاسبات با نرم‌افزار SPSS ۱۱/۵ حاصل شد (جدول ۲).

۱ به دلیل ماهیت محرمانه بودن اطلاعات و ارائه ندادن این آمار توسط شواری خلیفه‌گری شهر اصفهان و جنوب، معاونت پژوهشی شهرداری اصفهان، دفتر مدیریت و برنامه‌ریزی استانداری اصفهان و سازمان اسناد و اطلاعات کشور، آمار جمعیت ارامنه ساکن شهر اصفهان به طور دقیق مشخص نشد و آمار تقریبی جامعه آماری در اختیار پژوهشگر قرار گرفت

۲. میزان بحرانی آلفای کرونباخ ۰/۷ است. اما از آنجا که بیش از نیمی از واریانس کل، شامل واریانس واقعی می‌شود، با تساهل علمی آن را می‌پذیریم.

جدول ۲. ضرایب آلفای کرونباخ برای ابعاد سطوح ارتباطات بین فرهنگی

متغیر	ابعاد	آلفای کرونباخ
سطوح ارتباطات بین فرهنگی براساس الگوهای عمده سیاستگذاری‌های قومی - فرهنگی شامل سطح همانندسازی، سطح تکثرگرایی، سطح وحدت در کثرت	هویت	۰/۸۶۷۴
	انتساب	۰/۸۵۲۱
	همسازی گفتاری	۰/۷۲۰۷
	همسازی ارتباطی	۰/۸۸۸۳

### ۳. یافته‌های استنباطی تحقیق

یافته‌های پژوهش حاضر در بخش استنباطی قابل ارائه است که به پاسخگویی به سؤال‌های تحقیق اختصاص دارد.

سؤال ۱. ارتباطات بین فرهنگی آرامنه با مسلمانان بر اساس شاخص هویت در کدام یک از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت قرار دارد؟

جدول ۳. درصد واگرایی، همگرایی و وحدت در کثرت در شاخص هویت

شاخص	ابعاد	همگرا	وحدت در کثرت	واگرا
هویت	هویت فرهنگی	۸۹/۵٪	۱۰/۵٪	
	قوم‌مداری	۳۸۳٪	۶۰/۰٪	۱/۸٪
	هویت قومی	۱۴/۰٪	۷۸۰٪	۸/۰٪
	تعصبات هویتی	۲۹/۳٪	۶۷۸٪	۲/۰٪

براساس یافته‌های جدول ۳، در شاخص هویت هر سه سطح ارتباطی واگرایی، همگرایی و وحدت در کثرت را شاهدیم. در پاسخ به سؤال ۱، بیشترین درصد همگرایی مربوط به بعد هویت فرهنگی با ۸۹/۵٪ گزارش شده است، در حالی که بیشترین درصد وحدت در کثرت مربوط به بعد هویت قومی با ۷۸٪ و در سطح ارتباطی واگرایی بیشترین درصد مربوط به بعد هویت قومی با ۸٪ است. نتایج این یافته با پژوهش مهدوی و توکلی مینانی (۱۳۸۸) و عسگری، فراد فناد و قاسمی (۱۳۸۹) همخوانی دارد.

**سؤال ۲. ارتباطات بین فرهنگی آرامنه با مسلمانان بر اساس شاخص انتساب در کدام یک از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت قرار دارد؟**

جدول ۴. درصد واگرایی، همگرایی و وحدت در کثرت در شاخص انتساب

شاخص	ابعاد	همگرا	وحدت در کثرت	واگرا
انتساب	پهنای طبقه‌بندی افراد	% ۵۸/۸	% ۳۹/۵	% ۱/۸
	پیش‌بینی و تفسیر صحیح رفتار	% ۱۸/۰	% ۸۰/۰	% ۲/۰

براساس یافته‌های جدول ۴، در شاخص انتساب هر سه سطح ارتباطی همگرایی، واگرایی و وحدت در کثرت را شاهدیم. در پاسخ به سؤال ۲، بیشترین درصد همگرایی مربوط به بعد پهنای طبقه‌بندی افراد با %۵۸/۸ گزارش شده است، در حالی که بیشترین درصد وحدت در کثرت مربوط به بعد پیش‌بینی و تفسیر صحیح رفتار با %۸۰ و در سطح ارتباطی واگرایی مربوط به بعد پیش‌بینی و تفسیر صحیح رفتار با %۲ است.

**سؤال ۳. ارتباطات بین فرهنگی آرامنه با مسلمانان بر اساس شاخص همسازی گفتاری در کدام یک از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت قرار دارد؟**

جدول ۵. درصد واگرایی، همگرایی و وحدت در کثرت در شاخص همسازی گفتاری

شاخص	ابعاد	همگرا	وحدت در کثرت	واگرا
همسازی گفتاری	رفتار صحبت کردن	% ۶/۵	% ۷۲/۰	% ۲۱/۵
	رفتار گوش دادن	% ۵۲/۵	% ۴۳/۰	% ۴/۵

براساس یافته‌های جدول ۵، در شاخص همسازی گفتاری هر سه سطح ارتباطی همگرایی، واگرایی و وحدت در کثرت را شاهدیم. در پاسخ به سؤال ۳، بیشترین درصد همگرایی مربوط به بعد رفتار گوش دادن با %۵۲/۵ همگرایی گزارش شده است، در حالی که بیشترین درصد وحدت در کثرت مربوط به بعد رفتار صحبت کردن با %۷۲ و در سطح ارتباطی واگرایی بیشترین درصد مربوط به بعد رفتار صحبت کردن با %۴/۵ است.



سؤال ۴. ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان بر اساس شاخص همسازی ارتباطی در کدام یک از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت قرار دارد؟

جدول ۶. درصد واگرایی، همگرایی و وحدت در کثرت در شاخص همسازی ارتباطی

شاخص	ابعاد	همگرا	وحدت در کثرت	واگرا
همسازی ارتباطی	سبک ارتباطی گرایشی-اجتنابی	٪۱۸۳	٪۷۸۳	٪۳۷۵
	سازگاری	٪۱۱۷۵	٪۷۶۷۸	٪۱۱۷۸

بر اساس یافته‌های جدول ۶، در شاخص همسازی ارتباطی هر سه سطح ارتباطی همگرایی، واگرایی و وحدت را شاهدیم. در پاسخ به سؤال ۴، بیشترین درصد همگرایی مربوط به بعد سبک ارتباطی گرایشی-اجتنابی با ٪۱۸۳ همگرایی است، در حالی که بیشترین درصد وحدت در کثرت مربوط به بعد سبک ارتباطی گرایشی-اجتنابی با ٪۷۸۳ و در سطح ارتباطی واگرایی بیشترین درصد مربوط به بعد سازگاری با ٪۱۱۷۸ است.

سؤال اصلی تحقیق: ارتباطات بین فرهنگی ارامنه با مسلمانان در کدام یک از سطوح ارتباطی همگرایی، واگرایی یا وحدت در کثرت قرار دارد؟

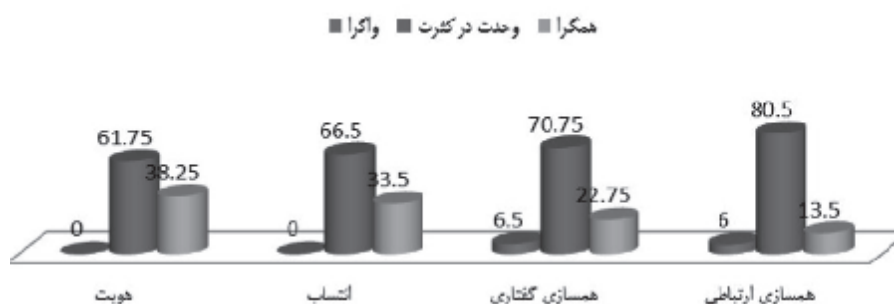
جدول ۷. درصد واگرایی، همگرایی و وحدت در کثرت در شاخص‌های هویت، انتساب، همسازی گفتاری، همسازی ارتباطی

شاخص‌ها	همگرا	وحدت در کثرت	واگرا
هویت	٪۳۸۳	٪۶۱۷۸	
انتساب	٪۳۳۷۵	٪۶۶۷۵	
همسازی گفتاری	٪۲۲۷۸	٪۷۰۷۸	٪۶۷۵
همسازی ارتباطی	٪۱۳۷۵	٪۸۰۷۵	٪۶۷۰

در نهایت، همه چهار شاخص اصلی بر حسب درصد در یافته‌های جدول ۷ گزارش شده است. در شاخص هویت، هیچ کس واگرا نیست، بیش از ۳۸ درصد از افراد همگرایی و حدود ۶۲ درصد نیز وحدت در کثرت را می‌پذیرند. در شاخص انتساب نیز، هیچ پاسخگویی واگرا نیست. ۳۳/۵ درصد همگرایی و ۶۶/۵ درصد نیز وحدت در کثرت را قبول دارند. در شاخص همسازی گفتاری، ۶/۵ درصد از افراد واگرایی و حدود

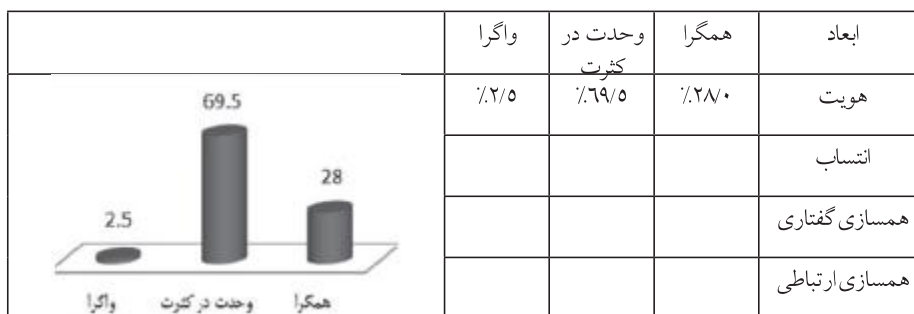
نگرش سنجی ارامنه نسبت به ارتباطات بین فرهنگی ارامنه و مسلمانان ساکن شهر اصفهان در سال ۱۳۹۲.....

۲۳ درصد همگرایند و حدود ۷۱ درصد نیز وحدت در کثرت را می‌پذیرند. در مورد همسازی ارتباطی، ۶ درصد از پاسخگویان واگرایند. ۱۳/۵ درصد همگرایند و ۸۰/۵ درصد نیز وحدت در کثرت را قبول دارند. نتایج این یافته با پژوهش مهدوی و توکلی مینانی (۱۳۸۸) و عسگری، فراد قناد و قاسمی (۱۳۸۹)، و کاظمی تاری (۱۳۹۰) همخوانی دارد.



شکل ۲. درصد واگرایی، همگرایی و وحدت در کثرت در شاخص‌های هویت، انتساب، همسازی گفتاری، و همسازی ارتباطی

چهار شاخص اصلی بر حسب درصد در شکل ۲ نمایش داده شده‌اند. همان‌طور که مشاهده می‌شود، در شاخص هویت، هیچ کس واگرا نیست، بیش از ۳۸٪ افراد همگرایند و حدود ۶۲٪ نیز وحدت در کثرت را می‌پذیرند. در شاخص انتساب نیز هیچ پاسخگویی واگرا نیست. ۳۳/۵٪ همگرایند و ۶۶/۵٪ نیز وحدت در کثرت را قبول دارند. در شاخص همسازی گفتاری، ۶/۵٪ افراد واگرایند. حدود ۲۳٪ همگرایند و حدود ۷۱٪ نیز وحدت در کثرت را می‌پذیرند. در مورد همسازی ارتباطی، ۶٪ از پاسخگویان واگرایند، ۱۳/۵٪ همگرایند و ۸۰/۵٪ نیز وحدت در کثرت را قبول دارند.



شکل ۳. درصد واگرایی، همگرایی و وحدت در کثرت در ارتباطات بین فرهنگی بین مسلمانان و ارامنه

بر اساس یافته‌های شکل ۳، به طور کلی ارتباطات بین فرهنگی بین مسلمانان و ارامنه، طبق آمار به شرح زیر گزارش شده است: ۲۸٪ از پاسخگویان همگرا، ۲/۵٪ واگرا و ۶۹/۵٪ نیز وحدت در کثرت را می‌پذیرند.

## ۴. مدل‌های اندازه‌گیری عاملی تأییدی

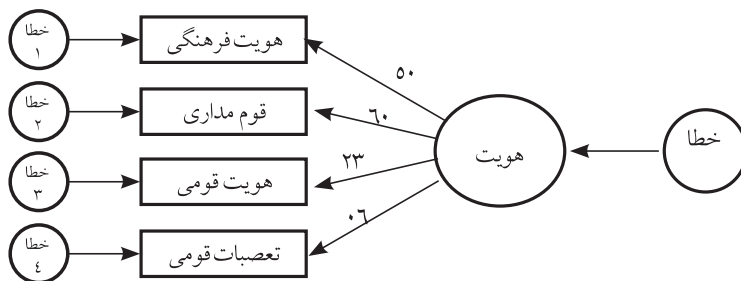
مدل عاملی تأییدی در واقع رویکرد متفاوتی در ساخت مدل‌های اندازه‌گیری است. در حالی که بارشدن هر متغیر مشاهده شده به یک متغیر پنهان در مدل‌های تأییدی زیربنای محکم نظری و تجربی دارد، بر اساس داده‌های گردآوری شده تنها وزن چنین ارتباطی مشخص می‌شود. مدل عاملی تأییدی ذاتاً مدلی اندازه‌گیری است که رابطه بین متغیر مشاهده شده و متغیر پنهان در مدل عاملی را بررسی می‌کند. در مدل عاملی نشان داده می‌شود هر متغیر مشاهده شده‌ای اندازه‌گیری کننده چه متغیر پنهانی است یا هر متغیر مشاهده شده‌ای به چه متغیر پنهانی ربط دارد (قاسمی، ۱۳۸۹: ۱۸۱). با توجه به جدول ۸، مدل‌های اندازه‌گیری عاملی تأییدی در تبیین متغیرهای پنهان هویت، انتساب، همسازی گفتاری و همسازی ارتباطی مطرح می‌شود.

جدول ۸. ضرایب تبیین گویه‌های متغیرهای پنهان در مدل‌های اندازه‌گیری عاملی تأییدی جز و کل

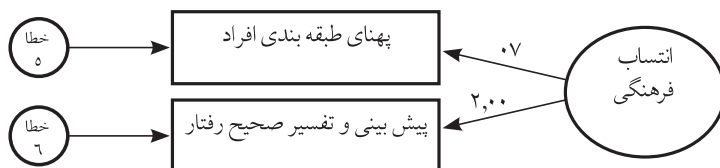
متغیر	شاخص	ابعاد	ضرایب تبیین غیراستاندارد
ارتباطات بین فرهنگی	هویت ۴/۵	هویت فرهنگی	۰/۲۵۳
		قوم‌مداری	۰/۳۶۱
		هویت قومی	۰/۰۵۸
		تعصبات هویتی	۰/۰۰۳
انتساب ۰/۰۰۳	انتساب ۰/۰۰۳	پهنای طبقه‌بندی افراد	۰/۰۰۳
		پیش‌بینی و تفسیر صحیح رفتار	۴/۰۰۰
همسازی گفتاری ۰/۰۰۳	همسازی گفتاری ۰/۰۰۳	رفتار صحیح کردن	۰/۰۲۵
		رفتار گوش دادن	۱/۱۰۰
همسازی ارتباطی ۰/۰۰۳	همسازی ارتباطی ۰/۰۰۳	سبک ارتباطی گرایشی-اجتنابی	۰/۱۴۰
		سازگاری	۲/۰۰۰

نگرش سنجی ارامنه نسبت به ارتباطات بین فرهنگی ارامنه و مسلمانان ساکن شهر اصفهان در سال ۱۳۹۲.....

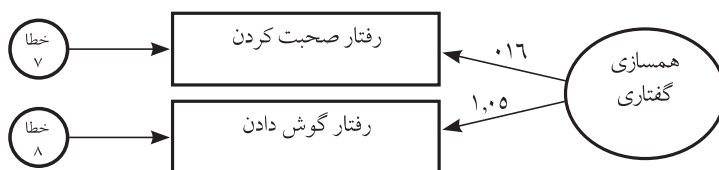
۵.۵. مدل‌های اندازه‌گیری تأییدی در تبیین متغیرهای پنهان هویت، انتساب، همسازی گفتاری و همسازی ارتباطی



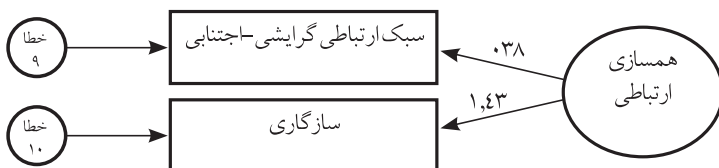
شکل ۴. مدل عاملی تأییدی هویت



شکل ۵. مدل عاملی تأییدی انتساب



شکل ۶. مدل عاملی تأییدی همسازی گفتاری



شکل ۷. مدل عاملی تأییدی همسازی ارتباطی

با توجه به شکل ۴، متغیر هویت، خود با معرف‌هایی کلیدی (هویت فرهنگی، قوم‌مداری، هویت قومی و تعصبات هویتی) سنجش می‌شود. همچنین، بارهای عاملی نشان داده شده‌اند. ضرایب تبیین از مجذور بارهای عاملی به دست می‌آید (جدول ۸). به عبارت دیگر، با ضرایب تبیین متوجه می‌شویم هر کدام از گویه‌ها تا چه اندازه تبیین‌کننده متغیر پنهان‌اند. مشاهده می‌شود که قوم‌مداری بیشترین سهم (۰/۳۶۱) و متغیر تعصبات قومی کمترین سهم (۰/۰۰۳) را در ساختن متغیر هویت داشته است.

با توجه به شکل ۵، متغیر انتساب خود با معرف‌هایی کلیدی (پهنای طبقه‌بندی افراد، پیش‌بینی و تفسیر صحیح رفتار) سنجش شده است. مشاهده می‌شود که پیش‌بینی و تفسیر صحیح رفتار بیشترین سهم (۴/۰۰۰) و متغیر پهنای طبقه‌بندی افراد کمترین سهم (۰/۰۰۳) را در ساختن متغیر هویت داشته است.

با توجه به شکل ۶، متغیر همسازی گفتاری، خود با معرف‌هایی کلیدی (رفتار صحبت کردن، رفتار گوش دادن) سنجش می‌شود. همچنین، رفتار گوش دادن، بیشترین سهم (۱/۱۰۰) و متغیر رفتار صحبت کردن کمترین سهم (۰/۰۲۵) را در ساختن متغیر هویت داشته است.

با توجه به شکل ۷، متغیر همسازی ارتباطی، خود با معرف‌هایی کلیدی (سبک‌های ارتباطی و سازگاری) سنجش شد. مشاهده می‌شود که سازگاری بیشترین سهم (۲/۰۰۰) و متغیر سبک ارتباطی گرایشی-اجتنابی کمترین سهم (۰/۱۴۰) را در ساختن متغیر هویت داشته است.

جدول ۹. شاخص‌های ارزیابی ضرایب استاندارد برای جزئیات مدل اندازه‌گیری ارتباطات بین فرهنگی ارمانه و مسلمان بر اساس شاخص‌های هویت، انتساب، همسازی گفتاری و همسازی ارتباطی

ضریب تأثیر استاندارد	سطح معناداری	نسبت بحرانی	برآورد استاندارد	پارامتر		
۰/۸۹۶	***	۰/۳۸۶	۲/۷۵۰	هویت	→	ارتباطات بین فرهنگی
۰/۷۲۸	***	۰/۵۰۴	-۲/۱۲۴	انتساب	→	ارتباطات بین فرهنگی
۰/۰۷۰	***	۰/۰۱۱	-۰/۰۰۱	همسازی گفتاری	→	ارتباطات بین فرهنگی
۰/۷۶۳	۰/۹۹۱	۰/۶۲۹	۴/۲۲۴	همسازی ارتباطی	→	ارتباطات بین فرهنگی
۰/۴۹۵	***	۰/۶۸۷	۳/۱۳۸	هویت فرهنگی	→	هویت
۰/۷۶۳	***	۰/۰۴۴	۰/۴۸۷	قوم‌مداری	→	هویت

نگرش سنجی ارامنه نسبت به ارتباطات بین فرهنگی ارامنه و مسلمانان ساکن شهر اصفهان در سال ۱۳۹۲.....

۰/۶۴۰	***	۲/۵۰۲	۸۳۵۳	هویت قومی	--->	هویت
۰/۳۳۲	***	۰/۰۴۴	۰/۶۵۰	تعصبات قومی	--->	هویت
۰/۵۲۰	***	۰/۰۳۴	۰/۳۴۱	پهنای طبقه‌بندی افراد	--->	انتساب
۰/۶۰۷	***	۰/۰۴۲	۰/۳۳۸	پیش‌بینی و تفسیر صحیح رفتار	--->	انتساب
۰/۱۴۳	۰/۰۱۱	۰/۰۵۲	۰/۱۳۲	صحبت کردن	--->	همسازی گفتاری
۰/۶۹۶	***	۰/۰۴۴	۰/۴۸۷	گوش کردن	--->	همسازی گفتاری
۰/۳۸۸	***	۰/۰۴۲	۰/۴۲۸	سبک ارتباطی	--->	همسازی ارتباطی
۰/۶۵۹	***	۰/۰۲۶	۰/۱۷۴	سازگاری	--->	همسازی ارتباطی

نتایج جدول ۹ شاخص‌های ارزیابی جزئیات اندازه‌گیری ارتباطات بین فرهنگی ارامنه و مسلمان را بر اساس شاخص‌های هویت، انتساب، همسازی گفتاری و همسازی ارتباطی نشان می‌دهد. با توجه به جدول ۹، متغیرهای آشکار شامل هویت به میزان (۰/۸۹۶)، انتساب به میزان (۰/۷۲۸)، همسازی گفتاری به میزان (۰/۰۷۰) و همسازی گفتاری به میزان (۰/۷۶۳) در تأثیرگذاری بر متغیر پنهان ارتباطات بین فرهنگی نقش داشته‌اند. شایان ذکر است بیشترین سهم متغیر آشکار اثرگذار بر متغیر پنهان ارتباطات بین فرهنگی مرحله اول، متغیر هویت با ضریب تأثیر ۰/۸۹۶ و کمترین سهم متغیر آشکار اثر همسازی گفتاری به میزان ۰/۰۷۰ گزارش شده است.

متغیرهای آشکار اثرگذار شامل هویت فرهنگی به میزان ۰/۴۹۵، قوم‌مداری به میزان ۰/۷۶۳، هویت قومی به میزان ۰/۶۴۰ و تعصبات قومی به میزان ۰/۳۳۲ بر متغیر پنهان هویت گزارش شده است. شایان ذکر است بیشترین سهم متغیر آشکار اثرگذار در تبیین متغیر هویت در مرحله دوم، متغیر قوم‌مداری با ضریب تأثیر ۰/۷۶۳ و کمترین سهم به تعصبات قومی به میزان ۰/۳۳۲ گزارش شده است.

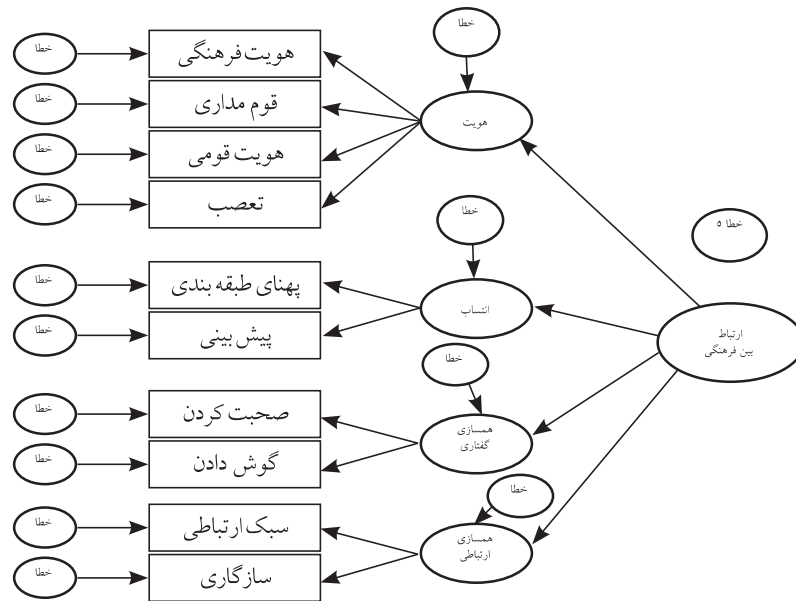
متغیرهای آشکار شامل پهنای طبقه‌بندی افراد به میزان ۰/۵۲۰ و پیش‌بینی و تفسیر صحیح رفتار به میزان ۰/۶۰۷، در تأثیرگذاری بر متغیر پنهان انتساب گزارش شده است که به مراتب بیشترین سهم اثرگذاری به متغیر آشکار پیش‌بینی و تفسیر صحیح رفتار افراد اشاره دارد.

متغیرهای آشکار شامل صحبت کردن به میزان ۰/۱۴۳ و گوش دادن به میزان ۰/۶۹۶ در تأثیرگذاری بر

متغیر پنهان همسازی گفتاری گزارش شده است که به مراتب بیشترین سهم اثرگذاری به متغیر آشکار گوش دادن اشاره دارد.

در نهایت، متغیرهای آشکار شامل سبک‌های ارتباطی به میزان ۰/۳۸۸ و سازگاری به میزان ۰/۶۵۹، در تأثیرگذاری بر متغیر پنهان همسازی ارتباطی گزارش شده است که به مراتب بیشترین سهم اثرگذاری به متغیر آشکار سازگاری اشاره دارد.

## ۶.۵. مدل عامل تأییدی کل



شکل ۸. مدل عاملی تأییدی کل

بر اساس شکل ۸، مدل عاملی تأییدی کل رسم شده است که شرح روابط بین متغیرها در جدول ۹ آمده است. برازش مدل به طور کلی خوب است. گام قطعی در تفسیر نتایج برای مدل عاملی تأییدی کل مفروض، آزمون مدل است. هنگامی که شاخص‌های برازش مدل قابل قبول‌اند، مدل عاملی تأییدی مفروض با داده‌های واریانس - کوواریانس حمایت شده است.

## ۷.۵. شاخص‌های برازش کلی مدل

شاخص‌های برازش کلی مدل نشان می‌دهند که داده‌های گردآوری شده تا چه حد حمایت‌کننده مدلی است که به لحاظ نظری تدوین شده است. سه گروه کلی شاخص‌های برازش مدل عبارت‌اند از شاخص‌های برازش مطلق، شاخص‌های برازش تطبیقی، شاخص‌های برازش مقتصد. شاخص‌های برازش مطلق شاخص‌هایی‌اند که بر مبنای تفاوت واریانس‌ها و کوواریانس‌های مشاهده شده از یک طرف و واریانس‌ها و

کواریانس‌های پیش‌بینی شده بر مبنای پارامترهای تدوین شده از طرف دیگر قراردادارند. اضافه کردن هر پارامتر به AGFI, GFI, CMIN مدل باعث بهبود شاخص برازش مطلق می‌شود.

گروه دیگری از انواع شاخص‌های برازش، شاخص‌های برازش مقتصد خوانده می‌شود. در واقع، با ارائه این شاخص‌ها تلاش شده است مهم‌ترین نقطه‌ضعف شاخص‌های برازش مطلق یعنی بهبود مقدار شاخص‌های برازش با افزایش پارامتر به مدل جبران شود. مبنای اصلی در این گروه از شاخص‌های برازش آن است که به ازای هر پارامتری که به مدل افزوده می‌شود، این شاخص‌ها جریمه می‌شوند. از شاخص‌های مطلق در برازش مدل می‌توان به RMSEA, PCFI, PNFI اشاره کرد. شاخص‌های برازش تطبیقی در واقع گامی در جهت تکمیل برازش مطلق محسوب می‌شوند. به این ترتیب با مبنای قراردادادن یک یا چند مدل (که گاه صرفاً معیاری برای مقایسه به دست می‌دهد و گاه واقعاً مدلی جایگزین یا رقیب محسوب می‌شود)، مدل نظری تدوین شده تحت آزمون را با آن مقایسه می‌کند و نشان می‌دهد آیا به لحاظ آماری مقبول‌تر تلقی می‌شود، ضعیف‌تر است یا اینکه تفاوتی با آن ندارد (قاسمی، ۱۳۸۹: ۱۳۳-۱۳۱). در جدول ۱۰، تعدادی از مهم‌ترین معیارهای برازش و تفسیر آن‌ها و مقدارش در مدل مفروض آمده است.

جدول ۱۰. شاخص‌های برگزیده برای ارزیابی مدل و معیارهای برازش مدل

نوع شاخص	شاخص	مقدار	دامنه قابل قبول
تطبیقی	TLI	۰/۸۴۷	۰/۹-۱
	CFI	۰/۸۹۰	۰/۹-۱
مقتصد	PNFI	۰/۶۰۱	۰/۵-۱
	PCFI	۰/۶۳۶	۰/۵-۱
	RMSEA	۰/۰۶۶	۰- ۰/۰۸
مطلق	CMIN	۱۷۷۴۹	-
	GFI	۰/۹۴۲	۰/۹-۱
	AGFI	۰/۹۰۶	۰/۹-۱
شاخص نسبی	CMIN/DF	۲/۷۱	۵>

نتایج جدول ۱۰ حاکی از آن است که شاخص‌های برگزیده برای ارزیابی کلیت مدل اندازه‌گیری با توجه به دامنه قابل قبول در وضعیت خوبی قراردادارند و داده‌های گردآوری شده حمایت‌کننده مدلی است که به لحاظ نظری تدوین شده است.



## بحث و نتیجه‌گیری

امروزه، عوامل مختلفی همچون وجود ریشه‌های قومی فراوان، مهاجرت افراد بومی از روستاها به شهرهای صنعتی و مهاجرت کاری و تحصیلی سبب شده تا شهرها از تنوع فرهنگی و گوناگونی اقوام و مذاهب برخوردار باشند. تنوعی که محاسن و معایبی دارد که اگر با مدیریت صحیح رهبری و هدایت شود، محاسن آن هر چه بیشتر نمود و تجلی می‌یابد. جامعه‌ای با تنوع قومی - نژادی، دینی - مذهبی و زبانی جامعه‌ای پویا، رنگارنگ و شاداب‌تر از جامعه‌ای یکدست و یکرنگ است.

در جامعه ایران، «ایرانی بودن» نقطه اشتراک فرهنگ‌هاست و تنوع اقوام و مذاهب باعث زیباتر شدن فرش پرنقش و نگار است که مرکزیت آن ایرانی بودن و نقش و نگارهای آن تنوع آداب و رسوم و مذهب و زبان است.

در مدیریت تنوع فرهنگی، نباید به موضوع گوناگونی قومی و مذهبی به دید تهدید نگاه کرد، بلکه تنوع قومی و مذهبی و تکثر فرهنگی فرصت‌های فراوانی را نیز فرا رو قرار می‌دهد که در صورت شناخت و برنامه‌ریزی برای آن کارایی و اثربخشی را در سطح جامعه افزایش می‌دهد. مدیران با شناخت فرهنگ‌ها و بهره‌مندی از تفاوت‌های فرهنگی و به حداقل رساندن تفاوت‌ها می‌توانند اعتماد بین اعضا را افزایش دهند و باعث بهره‌وری بیشتر گروه شوند (Rockstuhl and Kog, 2007:12).

در میان مهارت‌های مورد نیاز مدیران شهری، توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ‌های مختلف و توانایی اداره ارتباطات بین فرهنگی اهمیت دارد. با توجه به یافته‌های جدول‌های ۳ تا ۷، در تحقیق جاری در ارتباطات بین فرهنگی ارامنه و مسلمانان بر اساس الگوهای سیاست‌گذاری‌های قومی - فرهنگی شاهد هر سه سطح ارتباطی همگرایی، واگرایی و وحدت در کثرت‌ایم و این ممکن است مزده و احتطاری به شهروندان ارامنه و مسلمان تلقی شود. از یک طرف مزده تلقی می‌شود زیرا سطح ارتباطی وحدت در کثرت در بعضی ابعاد تشکیل‌دهنده ارتباط بین فرهنگی است. در واقع، الگوی وحدت در کثرت بهترین مدل در سطوح ارتباطی و شکوفایی ارتباطات و راهگشای بالا بردن ارتباطات و تعاملات است.

همان‌گونه که در قسمت چارچوب نظری اشاره شد، اهم فرضیه‌های این الگو به شرح زیر است:

- وجود عینی اجتماع یا ملتی خالص از نظر ویژگی‌های قومی امکان‌پذیر نیست.
- تفاوت و تمایز جزء جدایی‌ناپذیر حیات فردی و اجتماعی نوع انسان است. بنابراین، سطوح فردی (خرد) و اجتماعی - ملی (کلان) آن است. تفاوت‌ها و تمایزها حذف‌شدنی نیستند.
- سیاست‌های انسجام و وحدت اجتماعی و ملی به جای توجه به یکسان‌سازی صفات و خصلت‌های ذاتی و اکتسابی افراد، گروه‌ها و اجتماع‌های انسانی باید به وحدت به معنای انسجام در کلیت و همسویی در جهت‌گیری آن معطوف گردد.
- تنوع ویژگی ذاتی هستی یا جهان به طور عام و موجود انسانی به طور خاص است. در پس و ظاهر

تنوع نوعی پیوستگی و همبستگی میان اجزای عالم مشاهده می‌شود که این پیوستگی نشانگر نظم عام منتشر در اجزای هستی است (Knotts, 1989:30).

بر این اساس، سیاست مطلوب مدیریت تنوع، الگوی وحدت در کثرت خواهد بود. در جوامعی چون ایران که هویت‌های فرهنگی خرد در عین حال برخوردار از فرهنگی ملی است، الگوی وحدت در کثرت، ضمن به رسمیت شناختن هویت‌های فرهنگی اقوام و اقلیت‌ها، قائل به وجود فرهنگ ملی است؛ فرهنگی که عناصر و مؤلفه‌های آن برگرفته از خرده‌فرهنگ‌های قومی-فرهنگی است. راه حفظ انسجام و همبستگی ملی منوط به پذیرش تنوع فرهنگی موجود در جامعه و عدم تقابل آن با فرهنگ عمومی کشور است. رابطه‌ای ارگانیک میان این دو سطح فرهنگ وجود دارد و بقای هر دو به هم بستگی دارد.

بازمین‌سازی اجرای الگوی وحدت در کثرت، جامعه آمادگی این را دارد که سیاست‌گذاری‌های فرهنگی و اجتماعی خود را طوری برنامه‌ریزی کند که الگوی همسازی و واگرایی ارتباطی را به سوی الگوی وحدت در کثرت سوق دهد و گامی در جهت شهر پایدار برداشته شود.

همان‌گونه که در چارچوب نظری بیان شد، مدل‌های همسازی و تکثرگرایی از انسجام و همبستگی جامعه جلوگیری می‌کنند و شاهد خمودگی و بی‌نشاطی در سطح جامعه خواهیم بود، چرا که پتانسیل‌های ارتباطی پویا و فعالی وجود ندارد و همگرایی و واگرایی در سطح جامعه مشهود می‌شود.

بر اساس یافته‌های جدول‌های ۳ تا ۷، این تحقیق ابعاد تشکیل‌دهنده ارتباطات فرهنگی در سطوح واگرایی را شامل می‌شود. همگرایی نیز گزارش‌های عمده‌ای را به خود اختصاص داده است. با توجه به یافته‌های این پژوهش باید تلاش کرد سطوح ارتباطی جامعه به سطح الگوی وحدت در کثرت برسد تا همه بتوانند از پتانسیل‌های ارتباطی استفاده و منابع بالقوه خود را به بالفعل تبدیل کنند. از این رو پیشنهاد می‌شود:

- مسئولان و برنامه‌ریزان با تصویب قوانین و مقرراتی که فرصت‌ها و عرصه‌های عمل و مشارکت را برای اقوام و مذاهب ایجاد می‌کند، به تدریج زمینه تلاش و مشارکت آن‌ها برای خودشکوفایی و پرورش استعدادهای فردی و محلی، همچنین مشارکت در فرایند پیشرفت و توسعه را ایجاد کنند؛

- اصلاح نگرش و ایجاد تغییراتی در فرایندهای مدیریتی و تخصیص منابع لازم است، به نحوی که همه آحاد جامعه از فرصت‌های برابر برخوردار شوند، بی‌آنکه گروهی از امتیازهای ویژه نسبت به گروه‌های دیگر بهره‌مند شوند؛

- با ارج نهادن به قومیت‌ها و مذاهب در زمان و مکان مناسب زمینه را برای مطرح شدن و جلب مشارکت آن‌ها فراهم کنند. برگزاری جشن‌ها و مناسبت‌های ویژه سایر ادیان مانند کریسمس، اعیاد و جزآن و اهدای یادبود به شهروندان از راهکارهای عملی بدین منظور است و زمینه لازم را برای تبادل نظر در مسائل فرهنگی-اجتماعی جامعه فراهم می‌کند و مانع از احساس بیگانگی و انباشت مطالبات آن‌ها می‌شود؛

- به منظور پیوند خرده‌فرهنگ‌ها، به پاسداشت مشاهیر و شخصیت‌های متقدم و متأخر فرهنگی، سیاسی، اجتماعی، ادبی و مذهبی قومیت‌ها و خرده‌فرهنگ‌ها پردازند؛

- رسانه‌ها باید به تقویت باورها، سنن و فرهنگ‌های باستانی معقول و مقبول اقوام در رسانه ملی و محلی برای بازگشت به هویت ریشه‌دار اقوام ایرانی در مقابله با هویت‌زدایی و یکدست‌سازی فرهنگ، از جمله لباس، رفتارهای اجتماعی، اعیاد و مراسم سنتی، قصه‌های اقوام و افسانه‌های مناطق پیردازند. تنوع و تکثر قومی یا به عبارتی فرهنگی ملت ایران فرصت بزرگی است که فراروی نظام اسلامی قرار گرفته و با اتکای به این منبع عظیم و سرشار است که قادر به بقای فرهنگ و تمدن ایرانی در برابر جریان جهانی‌سازی فرهنگی خواهیم بود. از این رو، اتخاذ رهیافت‌های مبتنی بر تکثر فرهنگی در سیاست‌گذاری‌های کلان می‌تواند بهترین و بیشترین بهره را عاید کشور کند و در شکل‌دهی هویت ملی مؤثر واقع شود. با شناسایی دقیق و مؤثر تفاوت‌های فرهنگی می‌توان از ظرفیت‌ها و امکانات موجود به منزله فرصت و نه تهدید استفاده کرد و زمینه را برای ارتقای سطح ارتباطات بین‌فرهنگی فراهم آورد.

### منابع

- اشنایدر، سوزان سی؛ بارسو، ژان لوئی (۱۳۸۲)، مدیریت در پهنه فرهنگ‌ها، ترجمه سیدمحمد اعرابی و داوود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- چنگینز، ریچارد (۱۳۸۱)، هویت اجتماعی، ترجمه تورج یاراحمدی، تهران: شیرازه.
- حسن‌زاده، علی؛ اکبری، احمد (۱۳۸۳)، مدیران و شناخت تفاوت‌های فرهنگی، تدبیر، شماره ۱۴۹، ص ۵۴-۵۷.
- زاهدی، شمس‌السادات (۱۳۷۹)، مدیریت فراملیتی و جهانی، نگرش تطبیقی، تهران: سمت.
- ساروخانی، باقر (۱۳۷۰)، دایره المعارف علوم اجتماعی، تهران: کیهان.
- صالحی‌امیری، رضا (۱۳۸۵ الف)، مدیریت تنوع قومی مبتنی بر سرمایه اجتماعی، فصلنامه راهبرد، شماره ۴۰، ص ۳۷-۵۰.
- صالحی‌امیری، رضا (۱۳۸۵ ب)، مدیریت منازعات قومی در ایران؛ نقد و بررسی الگوهای موجود و ارائه الگوی مطلوب، تهران: مرکز تحقیقات استراتژیک مجمع تشخیص مصلحت نظام.
- صالحی‌امیری، رضا (۱۳۸۹)، انسجام ملی و تنوع فرهنگی، چاپ دوم، تهران: مرکز تحقیقات استراتژیک مجمع تشخیص مصلحت نظام.
- عسگری، سیداحمد؛ فراد قناد، سعید؛ قاسمی، علی (۱۳۸۹)، بازتعریف هویت دوگانه ارمنه ایرانی در بستر جهانی شدن: مطالعه ارمنه محله حیدریه تهران، مجله جامعه پژوهشی فرهنگی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، سال ۱، شماره ۲، ص ۱۲۳-۱۵۷.
- عطاری، عباس (۱۳۸۱)، بررسی تحلیل شاهین شهر از دیدگاه مسائل کالبدی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و روانی، گروه بررسی و برنامه‌ریزی مسائل فرهنگی و اجتماعی شهرهای جدید استان اصفهان.
- قاسمی، وحید (۱۳۸۹)، معدل‌سازی ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی، تهران: جامعه‌شناسان.

نگرش سنجی ارامنه نسبت به ارتباطات بین فرهنگی ارامنه و مسلمانان ساکن شهر اصفهان در سال ۱۳۹۲.....

کاشفی، محمدرضا (۱۳۷۸)، نسبت گرای فرهنگی (مبانی و نقدها)، نشریه قیاسات، شماره ۱۴، ص ۹۸-

۷۶.

کاظمی تازی، تقی (۱۳۹۰)، تأثیر زمینه‌های تاریخی، فرهنگی و اجتماعی بر همگرایی پیروان ادیان مختلف در ایران (مطالعه موردی: ارمنی‌ها)، فصلنامه آفاق امنیت، سال ۴، شماره ۱۲، ص ۱۷۱-۱۸۶.

کوئن، بروس (۱۳۷۲)، مبانی جامعه‌شناسی، ترجمه و اقتباس غلامعباس توسلی.  
گادیکانست، ویلیام بی؛ لی، کارمن ام؛ نشیدا، تسوکاسا؛ اوگاوا، نائوتو (۱۳۸۵)، نظریه‌پردازی درباره ارتباطات بین فرهنگی، ترجمه پیروز ایزدی، نشریه رسانه، شماره ۶۷، ص ۴۹-۹۸.

گودرزی، حسین (۱۳۸۵)، مفاهیم بنیادین در مطالعات قومی، تهران: انتشارات تمدن ایرانی.

مرداک، پیتر (۱۳۷۱)، نسبت فرهنگی، ترجمه بیوک محمدی، مجله فرهنگ (ویژه علوم اجتماعی)،

شماره ۱۲، ص ۱۷۳-۱۸۲.

مهدوی، سیدمحمدصادق؛ توکلی تینانی، فرحناز (۱۳۸۸)، هویت قومی ارامنه؛ مطالعه جامعه‌شناختی عوامل مؤثر در استقرار قومی ارامنه (مطالعه موردی: ارامنه تهران)، پژوهشنامه علوم اجتماعی، سال ۳، شماره ۴، ص ۷۱-۱۰۲.

یونسکو (۱۳۸۴)، تنوع فرهنگی و زبانی در جامعه اطلاعاتی، ترجمه غلامرضا امیرخانی، تهران: سازمان

اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

Brewer, M.B. (1981). Ethnocentrism and Its Role in Interpersonal Trust, In M. Brewer & B. Collins (Eds.), *Scientific Inquiry and the Social Sciences*, San Francisco: Jossey-Bass.

Bull, P. (2005). *Communication Under the Microscope*. London: Routledge.

Byrne, D. (1971), *The attraction paradigm*, New York: Academic Press.

Coupland, N. (1995), Accommodation theory. In J. Verschueren, J.-O. Ostman, & J. Blommaert (Eds.), *Handbook of pragmatics*, Amsterdam: John Benjamins pp. 21-26.

Cox TH., Black S. (1991), *Managing Cultural Diversity: Implication Project*. available from: groups .www.gigapedia.com (Accessed 25 April 2010).

DeVito, J.A. (2004), *The interpersonal communication book* (10th ed.), Boston: Pearson.

Devos, G. (1975), Ethnic Pluralism, in G. Devos & L. Romanucci-ross (eds),

- Ethnic Identity, Palo Alto, CA: Mayfield.
- Gallois, C; Callan, V.J. (1997), Communication and culture: A guide for practice. London: Wiley.
- Gallois, C.; Giles, H.; Jones, E.; Cargile, A.C.; Ota, H. (1995), Accommodating Intercultural Encounters: Elaborations and Extensions. In R. L. Wiseman (Ed.), Intercultural Communication Theory, Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 115-147.
- Gallois, C; Ogay,T; and H. Giles (2005) "Communication Accommodation Theory; a look back and look ahead",In M. William B. Gudykunst, Theorizing About Intercultural Communication. Pp: (121-146), New York, SAGE Publications.
- Giles ,H ,(2001) .Speech Accommodation .In R .Mesthrie) Ed ,(Concise Encyclopedia of Sociolinguistics ,Oxford ,UK :Elsevier ,pp.193-196 .
- Gudykunst ,W.B ;Kim ,Y.Y ,(1992) .Communicating with strangers :An Approach to Intercultural Communication .New York :McGraw -Hill.
- Gudykunst ,W.B ;Lee ,C.M ,(2002) .Cross-cultural Communication Theories. In W.B .Gudykunst & B .Mody) Eds ,(Handbook of International and Intercultural Communication) 2nd ed ,(Thousand Oaks ,CA :Sage ,pp.25-30
- Gudykunst ,W.B ;Nishida ,T ,(1989) .Theoretical Perspectives for Studying InterCultural Communication .In M .K .Asante & W .B .Gudykunst) Eds,( Handbook of International and Intercultural Communication ,Newbury Park, CA :Sage ,pp.17-46 .
- Gudykunst ,William B ,(2005) .Theorizing About Intercultural Communication ,Thousand Oaks ,CA :Sage ,pp.121-148 .
- Hofman ,T ,(1985).Arabs and Jews ,Black and Whites :Identity and Group Relations ,Journal of Multilingual Development.217-237 ,6 ,
- Harvay ,Jhon ,(2006) What is Diversity ,Available from [http://:www.irisconsulting.co.uk/articles.htm](http://www.irisconsulting.co.uk/articles.htm)) Accessed 25 April.(2010
- Heider ,F ,(1958) .The Psychology of Interpersonal Relations .New York :John Wiley.
- Holtgraves ,T.M ,(2002) .Language as Social Action .Mahwah ,NJ :Lawrence

Erlbaum.

Kelley ,H.H ,(1973) .The Process of Causal Attribution .American Psychologist ,28 ,pp107-128.

Knotts ,R ,(1989) .Cross-Cultural Management ,Transformation and Adaptation ,Greenwich :Business Horizons ,Vol ,32.Issue ,1 pp .29-34 available from: <http://proquest.umi.com>.

Lennox ,R ;Wolfe ,r ,(1984).Revision of the Self-Monitoring Scale ,Journal of Personality and Sociat Psychology.1349-1364;40,

Lipp ,Clarke C ,(2003) .Managing Culture ,available from :www.Emeraldinsight.com) Accessed 25 April2010 ).

Littlejohn, S.W. (2002), Theories of human communication (7th ed.), Belmont, CA: Wadsworth.

Miller, K. (2002), Communication Theories. New York: McGraw-Hill.

Paquin, James R. (2000), Globalization, Culture and the City: a Case Study of Seoul, M.A.York university Canada.

Pettigrew,T.F.(1982),Cognitive Styles and Social Behavior, In L.Wheeler (ed),Review of Personality and Social Psychology,(Vol.3), Beverly Hills, Ca.Sage.

Robinson, W.P. (2003), Language in Social Worlds .Oxford, UK: Blackwell.

Rochstuhl, T.; Kog, Y.N. (2007), A Multilevel Model of Cultural Diversity, Cultural Intelligence and Trust in Team, Philadelphia: Academy of Management.

Sumner, W, G.(1940), Folkways, Boston: Ginn.

Tajfel, H.; Turner, J.C. (1979), An Integrative Theory of Intergroup Conflict, In W.G. Austin & S. Worchel (Eds.), The Social Psychology of Intergroup Relations, Belmont CA: Wadsworth, pp. 33-53.

Tteerikangas, S.; Hawk (2003), Approaching Cultural Diversity through the lenses of System Thinking and Complexity Theory, Available from: <http://Citeseer.ist.psu.edu>. (Accessed 1 March 2010).