

فصلنامه  
تحلیلی  
پژوهشی  
کتاب مهر

# ارتباطات و اطلاعات و تأثیر آن‌ها در ارتباطات بین‌الملل

مصطفی رضایی  
دانشجوی دکتری مدیریت رسانه، دانشگاه آزاد تهران جنوب



## چکیده

در این مقاله، نخست دلایل و اهمیت و ضرورت اطلاعات در عصر حاضر و نقش آن در ارتباطات بین‌الملل بررسی و به دنبال آن وضعیت نظام اطلاع‌رسانی در کشور ایران بررسی و تحلیل شده است و علت ارتباط تنگاتنگ I.T و سیستم‌های نظارتی توضیح داده شده است. با توجه به روند رو به رشد روش‌های زندگی و تقویت روزافزون نظام تفکر و تولید اندیشه‌های جدید در جوامع انسانی، رسیدن به شاخه‌های اطلاعاتی امری بدیهی به نظر می‌رسد که با ظهور صنعت اطلاعات و راه‌اندازی شبکه جهانی اینترنت فاصله تفکرات انسانی بیش از گذشته کوتاه شد، حال آنکه لزوم استفاده از صنایع مدرن در بسیاری از نقاط جهان به درستی شناخته نشده است. (کیانی‌نژاد ۱۳۸۶)

الوین تافلر، در کتاب معروف خود، موج سوم، تمدن بشر را تأثیر گرفته از سه موج پیاپی می‌داند که با هر موج تاریخ تمدن وارد فصل جدیدی از مراحل سیستماتیک خود می‌شود.

بنابراین، با آغاز هزاره سوم میلادی، مقوله دانش و اطلاعات وارد ابعاد تازه‌ای از مباحث بشری گشته و در اکثر نشست‌های علمی جهان از گذار جوامع انسانی به جوامع

تکنولوژیک اطلاعاتی و پردازش داده‌های انفورماتیکی سخن به میان آمده است. آنچه پس از انقلاب صنعتی حادث شد بهبود شرایط مادی زندگی بشر را به همراه داشت. لکن در عصر حاضر که نوع نگاه جامعه انقلابی دیگر را در جست‌وجوی پردازش داده‌ها و کسب دانش برای ارتقای سطح معنوی زندگی دنبال می‌کند حادثه جدید را در ابعاد فراصنعتی ایجاد خواهد نمود. (کوکلان ۱۳۷۸)

بنابراین، لزوم تغییرات سریع و همه‌جانبه در سازمان‌ها، جوامع، و به تبع آن، در امور نظارت بر اجرائیات بیش از پیش جلوه‌گر شده و توجه صاحب‌نظران را جلب کرده است. بنابراین، در این مقاله، نخست به عوامل اهمیت و ضرورت اطلاعات در عصر حاضر و نقش آن در تصمیم‌گیری و توسعه اشاره، سپس، نظام اطلاع‌رسانی در کشور ایران بررسی خواهد شد. آنگاه نقش اطلاعات در نظارت بر زیرگروه‌های اجرایی تحلیل و عملکرد سیستم‌های اطلاع‌رسانی در چند کشور بررسی خواهد شد. در پایان، پیشنهادهایی برای ایجاد یک نظام توانمند اطلاع‌رسانی ارائه می‌شود. همچنین، در این مقاله مفاهیم و فنون ارتباط در حوزه مدیریت و روابط بین‌الملل بررسی می‌شود. مباحث این مقاله عبارت‌اند از: عوامل پدیدآورنده تنش در سازمان؛ فرایند ارتباط و اجزای آن؛ راه‌های ایجاد ارتباط و انواع آن؛ انواع ارتباطات در سازمان؛ روش‌های بهبود ارتباطات و شناسایی و رفع موانع ارتباطی برای ایجاد محیط و ارتباطات پویا در سازمان و تنش‌زدایی.

## کلیدواژه‌ها

ارتباطات، ارتباطات بین‌الملل، تکنولوژی، اطلاع‌رسانی.

## مقدمه

در مدیریت اموری چون ارتباطات انسانی، عوامل مؤثر در ارتباطات، گروه‌های غیررسمی و رسمی، راه‌های بهبود ارتباطات در رفع موانع ارتباطی، و مدنظر داشتن مراودات انسانی در سازمان مطرح است. بیشتر وقت مدیران به ارتباط رودررو یا تلفنی با زیردستان، همکاران، یا مشتریان می‌گذرد و گاهی در زمانی که مدیران تنها هستند ممکن است به واسطه ارتباطات ذهنی با مسائل حاد روز خلوت آن‌ها به یک محیط کاری تبدیل شود. ارتباطات بین‌الملل نیز در سازمان‌های امروزی برای بقای سازمان‌ها بسیار مهم و حیاتی دیده می‌شود. یک سازمان، برای اینکه بتواند با رقبا رقابت کند و از افول و بازنشستگی جلوگیری کند، باید همپای تکنولوژی‌های جدید راه‌های جدید را انتخاب کند و بر اساس آن‌ها به مسیر ادامه دهد. امروزه، ارتباطات و اطلاعات به‌روز دنیا و توانایی کارمندان و اداره‌کنندگان سازمان بسیار چشمگیر است. در ادامه، نقش اطلاعات و ارتباطات و تکنولوژی و عوامل وابسته به آن‌ها به طور اجمالی بیان خواهد شد. (رایبیز ۱۳۸۰)

## ارتباط

برای اغلب مردم ارتباط به معنای یک گفت‌وگوی ساده است. اگر این تعریف اولیه را شرح دهیم، در حقیقت، ارتباطات فرایند تبادل اطلاعات بین افراد است که از طریق نظام مشترکی از سمبل‌ها، نشانه‌ها، و رفتارها صورت می‌گیرد. (فرهنگ لغات وبستر ۱۹۸۳)

در حیطه ارتباطات، برخلاف سایر زمینه‌ها، اهداف فقط آن چیزهایی نیست که شما به دنبال آنید، بلکه اهداف شما در ارتباط با افکار و احساسات دیگران تعریف می‌شود. بنابراین،

در حوزه ارتباطات حداقل سه دسته هدف قابل شناسایی است:

الف) اهداف بروز و ظهور خود، یعنی اینکه ما چه کسی هستیم و چگونه می‌خواهیم از سوی طرف مقابل درک شویم؛  
 ب) اهداف عقلایی، یعنی اینکه چگونه می‌توانیم یک ارتباط را به وجود آوریم و آن را گسترش دهیم؛  
 ج) اهداف ابزاری، یعنی اینکه چگونه با دست کاری فکری دیگران را تحت تأثیر قرار دهیم، چگونه تعارضات میان فردی را مدیریت کنیم، و چگونه استراتژی تأثیر را در ارتباطات میان فردی شناسایی کنیم و به کار ببریم. (وردی‌نژاد و بهرامی ۱۳۸۸)

بنابراین، ارتباطات شامل تلاش‌هایی برای مشارکت در معنا از طریق فرایند کنش متقابل نمادین میان افراد بشر است. همچنین، ارتباط یک فرایند همگرایی است که در آن فرستنده و گیرنده از طریق وسایل میانجی اطلاعات را می‌آفرینند یا در آن مشارکت می‌کنند. در یک فرایند همگرا، فرستنده و گیرنده تمایل دارند که به سوی یک نقطه حرکت کنند، یا یکی به سوی دیگری برود، یا هر دو به یک علاقه، قانون، و سودمندی مشترک دست یابند. عناصر ارتباط، که موجب و موجد همگرایی می‌شوند، عبارت‌اند از:

۱. برقرار کننده ارتباط با ارتباط گیرنده؛

۲. پیام؛

۳. مجرا؛

۴. تأثیرات پیام؛

۵. گیرنده پیام.

همه این عناصر باید در زمینه‌ای که روی می‌دهند به معنای مشخص و مستقیم در

چارچوب اجتماعی - فرهنگی زمانه بررسی شوند.

با تحولات تکنولوژیکی در جوامع، مفاهیم ارتباط و ارتباطات نیز گسترش یافت و شاخه‌های گوناگونی در عرصه مطالعات ارتباطی به وجود آمد که در این بخش فقط با مهم‌ترین شاخه‌های ارتباطی در زمینه‌های گوناگون و مهم‌ترین نظریه‌های آن آشنا می‌شویم:

- ارتباطات از حیث سیستم ارتباطی؛
- ارتباطات از حیث رویکردهای ارتباطی؛
- ارتباطات از حیث نظریه‌های ارتباطی.

### ارتباطات از حیث سیستم ارتباطی

سیستم‌های ارتباطی انسان با انسان که در آن فرستنده و گیرنده هر دو انسان‌اند و فرایند ارتباط بین انسان‌ها جریان دارد و با زیرشاخه‌های مطالعات ارتباطات میان‌فردی، ارتباطات گروهی، ارتباطات سازمانی، و ارتباطات جمعی تقسیم می‌شود. سیستم‌های ارتباطی انسان با ماشین که در آن فرستنده انسان و گیرنده ماشین است، مانند سیستم برنامه‌نویسی رایانه و هر سیستم دستوردهی به ماشین که برای چگونه کار کردن صادر می‌شود.

### ارتباطات از حیث رویکردهای ارتباطی

مطالعات ارتباطی به عنوان یک علم و شاخه بین‌رشته‌ای از جنگ جهانی دوم آغاز شد، اما پیش از دوره رنسانس نیز مطالعه ارتباطی با رویکرد محتوای پیام، که ناظر بر اندیشه‌های انسانی بود، جریان داشت.

## ارتباطات از حیث نظریه‌های ارتباطی

ارتباطات را از حیث نظریه‌ها می‌توان در شاخه‌های زیر تقسیم کرد:

ارتباطات میان‌فردی؛ ارتباطات اقناعی؛ ارتباطات سازمانی؛ ارتباطات میان‌فرهنگی؛ و ارتباطات جمعی که از این مجموعه نظریه‌های سه گروه ارتباطات میان‌فردی، اقناعی، و ارتباطات جمعی با موضوع متون خبری و رسانه و مخاطبان آنان تعامل تنگاتنگ دارند. (وردی‌نژاد و بهرامی ۱۳۸۸)

**پیام عبارت است از:** شکل عینی‌شده مفهوم ذهنی فرستنده پیام. پیام ممکن است کلامی یا غیر کلامی باشد. پیام کلامی به صورت نوشتار یا گفتار است و پیام غیر کلامی علائم، اشارات، و تصاویری است که برای ایجاد ارتباط به کار می‌رود، مثل تصویر پرستاری که انگشت خود را بر بینی نهاده و شما را دعوت به سکوت می‌کند. (بهشتی ۱۳۸۷)

به بیانی دیگر، پیام‌ها به صورت سمعی، بصری، کتبی، سمعی - بصری، بصری - کتبی، و سمعی - کتبی تقسیم شده‌اند و فرستنده پیام موظف است برای فرستادن پیام خود از یکی از فعالیت‌های سخن گفتن، کاربرد وسیله مکانیکی برای ارسال پیام، عمل، تحریر، و نوشتن یا ترکیبی از این فعالیت‌ها، متناسب با پیامی که می‌خواهد بفرستد، استفاده کند. گیرنده پیام نیز موظف است برای دریافت پیام از عمل گوش دادن، مشاهده، خواندن یا ترکیبی از این فعالیت‌ها، متناسب با پیام فرستاده‌شده، استفاده کند. (سلطانی ۱۳۸۱)

از دیگر راه‌های شناخته‌شده در ایجاد ارتباط ارتباطات گفتاری، نوشتاری، و غیر گفتاری است. عیب ارتباطات گفتاری در سازمان این است که پیام از چندین نفر عبور می‌کند. هر قدر تعداد افرادی که پیام از آن‌ها عبور می‌کند بیشتر باشد احتمال تحریف پیام بیشتر است. هر فرد پیامی را که دریافت می‌کند از دید خود تفسیر می‌کند و پس از آنکه پیام به نفر آخر

می‌رسد محتوای آن کاملاً تحریف شده است. پیام نوشتاری بر پیام گفتاری ارجح است، زیرا هر گاه کسی بخواهد مطلبی بنویسد بیشتر دقت می‌کند و پیام‌دهنده مجبور است ژرف‌تر بیندیشد. بنابراین، پیام‌های نوشتاری پشتوانه منطقی قوی‌تری دارند و رساتر و روشن‌ترند. عیب پیام نوشتاری در وقت گیر بودن آن است و عیب دیگر آن بازخورد نمودن نتیجه است و اینکه نمی‌توان تضمین کرد که آیا پیام نوشتاری به دست فرد مورد نظر رسیده و اینکه وی چگونه آن را تفسیر کرده است. ولی در ارتباطات گفتاری می‌توان از گیرنده پیام خواست آنچه دریافت کرده بازگو کند. ارتباطات غیرگفتاری دربرگیرنده حرکت اعضا و اندام است و شامل آهنگ صدا و اشاره‌های چشم و ابرو و سایر اندام بدن. از طرفی، باید بدانیم حرکت یک عضو نمی‌تواند یک مقصود یا مفهوم جهانی به خود بگیرد، ولی هنگامی که آن را با زبان گفتاری در هم آمیزیم پیام کامل‌تری به گیرنده می‌دهد. (مرغلانی ۱۳۷۶)

### انواع ارتباطات

**ارتباطات یک‌جانبه:** هرگاه واکنش گیرنده نسبت به پیام ابراز نشود به آن ارتباط یک‌جانبه گویند. این نوع فرایند ارتباط فاقد بازخورد است. در فرایند ارتباط یک‌طرفه هرگاه فرستنده پیام مطالب دشوار، کسل‌کننده، یا بیش از حد تخصصی ارائه کند تا زمانی که شنوندگان قادر به درک و دریافت مفاهیم‌اند بازدهی مثبت است، ولی هرگاه توان و انرژی شنوندگان برای دریافت و تحلیل ذهنی مفاهیم کاهش یابد با حرکاتی چون خمیازه و دهن‌دره و حالات دیگر این عدم دریافت پیام را نشان می‌دهند. در صورتی که فرستنده ادامه بحث را برای زمانی دیگر بگذارد، ارتباط دوطرفه باقی می‌ماند، ولی در صورتی که به این حالات، که ناشی از عدم دریافت مفهوم است، توجه نکند ارتباط یک‌طرفه می‌شود.



**ارتباطات دوجانبه:** چنانچه محیط استقرار به گونه‌ای باشد که گیرنده واکنش‌ها و نظرهای خود را دربارهٔ محتوای پیام به اطلاع فرستنده برساند و عملاً این چنین کند به این نوع ارتباط ارتباط دوجانبه گویند. به هر حال، باید توجه داشت فرستنده‌ای مؤثر است که عوامل محیطی را بررسی کند و اطمینان حاصل کند که پیام دریافت شده است. (بهشتیان ۱۳۷۴)

### ضرورت برقراری ارتباط در مدیریت

ارتباطات برای مدیریت به دلایل زیر مهم است:

- برقراری رابطهٔ مؤثر و کاهش تنش‌ها در محیط کاری؛
- ارتباط فرایندی است که وظایف برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت، رهبری، و کنترل توسط آن انجام می‌شود. پس ایجاد ارتباطات سالم و مؤثر تنش‌های موجود در مسیر اجرای این وظایف را از بین می‌برد یا لاقلاً کاهش می‌دهد.
- ارتباط فعالیتی است که مدیران برای هماهنگ کردن و متناسب نمودن وقت خود از آن بهره می‌گیرند. (سعادت ۱۳۷۳)

### ارتباطات در سازمان

ارتباط سازمانی فرایندی است که مدیران را برای گرفتن اطلاعات و تبادل معنی با افراد فراوان داخل سازمان و افراد در ارگان‌های مربوط به خارج از آن سیستم توانا می‌سازد. انواع ارتباطات سازمانی عبارت‌اند از: ارتباطات عمودی در سازمان؛ ارتباطات رسمی؛ ارتباطات غیررسمی. ارتباطات عمودی از بالا به پایین با اهداف هدایت، آموزش، اطلاع، و ابلاغ

دستورات مقامات مافوق به زیردستان است. ارتباطات عمودی از پایین به بالا جهت ارائه گزارش، پیشنهاد، ادای توضیحات، و درخواست‌های گوناگون است. در ارتباطات از پایین به بالا هرگاه زیردست در یابد مافوق نسبت به پاره‌ای اطلاعات واکنش منفی نشان می‌دهد در ارسال آن نوع اطلاعات امساک می‌کند یا آن‌ها را تعدیل می‌کند. در ارتباط از بالا به پایین هرگاه مدیران از دادن اطلاعات واقعی و کافی به زیردستان خودداری کنند، مرئوسان به آنان بی‌اعتماد می‌شوند و نمی‌توانند پاسخ‌های صحیح و درستی به پیام‌های ارتباطی آن‌ها بدهند و این امور باعث تنش‌هایی در سازمان می‌شود.

ارتباط رسمی در گروه‌های کوچک رسمی شامل شبکه‌های همه‌جانبه، چرخی، و زنجیره‌ای است. در ارتباط همه‌جانبه همه اعضا می‌توانند آزادانه با هم در ارتباط باشند. در شبکه چرخی رهبر به عنوان کانون و مرکز این ارتباطات فعالیت می‌کند. و در شبکه زنجیره‌ای یک زنجیر فرماندهی رسمی وجود دارد. وجود هر یک از این سه شبکه به هدف گروه بستگی دارد. (میقانی ۱۳۷۷)

افراد به محض ورود به سازمان، بنا بر علل مختلف، مانند علایق و سلیقه‌های مشترک، همفکری‌ها و همدلی‌ها، الفت و نزدیکی‌ها، و غیره با هم رابطه برقرار می‌کنند و شبکه ارتباطات غیررسمی را تشکیل می‌دهند. ارتباطات غیررسمی در سازمان گاهی اوقات آن قدر توسعه می‌یابد که ارتباطات رسمی در آن محو می‌شود. در صورتی که ارتباطات غیررسمی با اهداف سازمان در تعارض باشد در راه رسیدن به این اهداف اختلال ایجاد می‌شود و در جو سازمان تنش پدید می‌آید.

هرگاه مدیر این‌گونه روابط را در راستای اهداف سازمانی ببیند، باید از آن‌ها بهره‌گیرد و هرگاه آن‌ها را مخالف و بازدارنده ببیند، باید در توقف این‌گونه روابط بکوشد تا

بتواند تنش‌زدایی کند. (رضائیان ۱۳۷۹)

### روش‌های بهبود ارتباطات

از جمله ویژگی‌هایی که باعث می‌شود تنش‌های ارتباط مدیران و کارکنان و تنش‌های ارتباطی موجود در محیط سازمان کاهش یابد اطلاع داشتن مدیران و کارکنان از موضوعاتی چون نواحی چهارگانه شخصیت هر فرد، بازخورد نمودن، افشا یا خودگشودگی، زبان ساده، گوش دادن صحیح، کنترل احساسات، و توجه به علائم غیرکفتماری است. (حکمت ۱۳۷۷)

باید بدانیم بیشتر سوء تفاهم‌هایی که بین مدیر و کارکنان پیش می‌آید از عدم شناخت شخصیت مدیر و درک نشدن پیام‌های مدیر، به عنوان یک فرستنده، ناشی می‌شود. شخصیت هر فرد عبارت است از: تعبیر و تفسیر دیگران از رفتارهای نسبتاً پایدار او. شخصیت مدیر شامل رفتارها و نگرش‌های اوست که برای دیگران شناخته شده است و همچنین حوزه‌ای که برای دیگران ناشناخته است. شخصیت افراد، که مدیر هم جزئی از آنهاست، بر حسب آنچه برای خود مدیر یا دیگران شناخته شده یا ناشناخته است به چهار ناحیه تقسیم می‌شود:

۱. ناحیه عمومی: رفتارها و ویژگی‌هایی که هم برای مدیر و هم برای دیگران شناخته شده است؛

۲. ناحیه خصوصی: آن رفتارها و ویژگی‌هایی که برای مدیر شناخته شده، ولی برای دیگران ناشناخته است؛

۳. ناحیه کور: آن رفتارها و ویژگی‌هایی که برای مدیر ناشناخته و برای دیگران شناخته شده است؛

۴. ناحیه ناشناخته: رفتارها و ویژگی‌هایی که هم برای خود مدیر و هم برای دیگران

ناشناخته باقی مانده است.

در ارتباط بین افراد، که ارتباط مدیر و کارکنان نوعی از آن است، هر چه ناحیه عمومی بیشتر و وسیع‌تر باشد تعارضات و سوء تفاهمات کاهش می‌یابد. توسعه منطقه عمومی از طریق دو مکانیزم بازخورد و افشا انجام می‌گیرد. در افشا مدیران مایل به در میان گذاشتن اطلاعات مربوط به خود با دیگران هستند. این کار منطقه خصوصی را کاهش می‌دهد و بازخورد هم باعث می‌شود تا مدیریت آن قسمت از رفتار و ویژگی‌های خود را که نمی‌شناسد شناسایی کند و منطقه عمومی او افزایش یابد و نیز تنش‌های ارتباطی او با کارکنان کاهش یابد. در ارتباط بین کارکنان با هم نیز اجرای این دو شیوه باعث کاهش تنش‌ها و تعارضات می‌شود. (رضائیان ۱۳۷۹)

### موانع موجود بر سر راه ارتباطات اثربخش

در مسیر ارتباطات اثربخش موانعی موجود است که مدیریت با شناخت و آگاهی داشتن از آن‌ها می‌تواند در دنیای واقعی آن‌ها را شناسایی و به شیوه صحیح برای ایجاد پویایی در ارتباطات عمل کند و تنش‌زدایی نماید.

از صافی گذراندن: در صورتی که اطلاعات هنگام طی مراحل توسط افراد مختلف از صافی گذرانده و دست‌کاری شوند، احتمال اینکه در پایان مسیر آن اطلاعات برای گیرنده نهایی تحریف شده باشد زیاد است. (مرغلانی ۱۳۷۶)

ویژگی‌های شخصی: ما واقعیت را نمی‌بینیم، زیرا چیزهایی را که می‌بینیم از دیدگاه خود تفسیر می‌کنیم و واقعیت می‌نامیم.

جنسیت: زنان و مردان به دلایل مختلف باید بین خود ارتباط گفتاری برقرار کنند.

تحقیقات نشان داده که مردان با زبانی صحبت می‌کنند و مطالبی را می‌شنوند که دربارهٔ مقام سازمانی و استقلال در کار باشد و زنان با زبانی صحبت می‌کنند و مطالبی را می‌شنوند که دربارهٔ روابط و صمیمیت است، البته این امر نسبی است، ولی باید آن را مدنظر داشت.

**عواطف:** نوع احساس گیرندهٔ پیام هنگام گرفتن پیام در تفسیر او از محتوای پیام اثر می‌گذارد. احساسات شدید مثل اندوه یا خوشحالی بیش از حد شبکهٔ ارتباطی مؤثر را خدشه‌دار می‌کند. در این شرایط فرد نمی‌تواند بخردانه و معقول عمل کند و نوع قضاوت او بر پایهٔ عاطفه و احساسات است. زبان کلام برای افراد مختلف معانی مختلفی دارد. سن، میزان تحصیلات، و زمینهٔ فرهنگی سه متغیر مشخصی هستند که کلمه‌ها، معانی، و مفاهیمی را که ما برای این کلمات قائلیم تحت تأثیر قرار می‌دهند. در صورتی که می‌دانستیم هر یک از ما چه برداشت‌هایی از کلمات داریم، مشکلات ارتباطی به پایین‌ترین حد خود می‌رسید.

**ارتباطات غیر گفتاری:** اکثر اوقات ارتباطات گفتاری با ارتباطات غیر گفتاری همراه است. در صورتی که طرفین ارتباط توافق کامل با یکدیگر داشته باشند، به گونه‌ای رفتار می‌کنند که رفتار یکدیگر را تقویت کنند، ولی هنگامی که ارتباطات غیر گفتاری با پیام‌ها سازگار نباشد، دریافت‌کنندهٔ پیام سردرگم می‌شود و نمی‌داند پیام واقعی چیست.

**ادراک:** هر فرد حوادث را بر حسب زمینهٔ فرهنگی، اجتماعی، و روانی مختص به خود درک می‌کند. ادراک فرد از یک پدیده ممکن است با ماهیت واقعی آن متفاوت باشد. از طرفی، هر پدیدهٔ واحد ممکن است به وسیلهٔ افراد مختلف به صور گوناگون درک شود. همچنین، فهم و درک یک پدیدهٔ واحد می‌تواند از راه‌ها و طریقه‌های مختلفی انجام گیرد. ادراک فرد با نیازهای شخصی رابطهٔ نزدیک دارد و به طور کلی امری است فردی و

منحصربه‌فرد که نمایانگر تمام یا قسمتی از موقعیت آن گونه که فرد می‌بیند است. ادراک اجتماعی تحت نفوذ عواملی چون تعمیم گروهی، تعمیم فردی، یکسان‌بینی، و انتظار و توقع است و باید مراقب باشیم که این گونه عوامل ادراک ما را تحت تأثیر قرار ندهند. (رابینز ۱۳۸۰)

پارازیت و جملات بی‌سروته در ارتباطات مانع پویایی روابط می‌شود. شایعه یکی دیگر از عواملی است که در سازمان ایجاد تنش می‌کند. شایعه پیامی است که در بین مردم رواج می‌یابد، ولی واقعیت‌ها آن را تأیید نمی‌کنند. شایعه زمانی رواج می‌یابد که مردم مشتاق خبر باشند، ولی نتوانند آن را از منبعی موثق دریافت کنند. راه‌های کاهش شایعه در سازمان عبارت‌اند از: اطلاع‌رسانی، برگزاری جلسات حضوری و گفت و شنود، استقرار نظام پیشنهادها در سازمان، توجه ملموس به امنیت خاطر شغلی کارکنان، تلفیق سازمان رسمی و غیررسمی، خنثی کردن شایعه، و آموزش‌های اخلاقی.

زبان نیز ممکن است به مانعی بر سر راه ارتباطات تبدیل شود. مدیر باید ساختار پیام را به گونه‌ای درآورد که روشن و واضح باشد. همچنین کلمات باید با دقت انتخاب شوند و زبان درخور فهم شخص گیرنده باشد. گوش دادن می‌تواند ارتباطات را بهبود بخشد و تنش‌ها را بکاهد. گوش دادن شنیدن نیست. گوش دادن یعنی به صورت فعال به دنبال معنی و مقصود گشتن، در حالی که شنیدن اقدامی غیرفعال است. هرگاه مدیر به کسی گوش می‌دهد مغز او نیز در حال تجزیه و تحلیل و مصرف انرژی است. هنگامی که درباره مسئله‌ای آشفته و دچار احساسات می‌شویم نمی‌توانیم پیام‌ها را به شکل صحیح دریافت و ارسال کنیم. بهترین راه این است که چنانچه دچار احساسات شدیم، اندکی تأمل و صبر کنیم تا به وضع عادی برگردیم. (سعادت ۱۳۷۳)

## تکنولوژی چیست؟

در تعریفی ساده، تکنولوژی ابزاری است که برای آسان کردن کار ساخته شده و در اختیار انسان‌ها قرار گرفته است. اما تکنولوژی ابعاد پیچیده‌ای دارد که بدون شناخت آن‌ها سخن گفتن پیرامون آثار تکنولوژی ناممکن است. در واقع، تکنولوژی به عنوان یک کنش شکل‌دهنده ارزش‌ها در جامعه است که ممکن است در یک جامعه پذیرفته یا رد شود و طبیعی است که این کنش در فرایندهای گوناگون حضور و بروز می‌یابد و تکنولوژی به عنوان فرایند در تمامی اجزای سیستم تسری می‌یابد و شکل‌دهنده فعل و انفعالات در جامعه و تعیین‌کننده برآیند تعاملات میان انسان‌ها در جوامع است. (وردی‌نژاد و بهرامی ۱۳۸۸)

## زیرساخت تکنولوژی‌های نوین

تکنولوژی‌های نوین ناشی از سه زیرساخت اساسی است:

۱. توسعه ارتباطات راه دور که به توسعه صنایع مخابرات منجر شد؛
۲. تحول گسترده ارتباطات صوتی و تصویری که به توسعه صنایع فیلم‌سازی و هنر منجر شد؛
۳. شکل‌گیری شیوه‌های محاسبه جدید برای تجزیه و تحلیل داده‌ها که به توسعه صنایع رایانه و تحولات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری منجر شد.

## تکنولوژی و تغییر روند ارتباطات

تغییرات تکنولوژی موجب شد ارتباطات با تحولات زیر روبه‌رو شود:

۱. رقمی شدن؛
۲. همگرایی و ادغام؛
۳. حذف موانع قانونی در جریان اطلاعات؛
۴. جهانی شدن روند ارتباطات. (وردی‌نژاد و بهرامی ۱۳۸۸)

### تکنولوژی اطلاعات

برای آشنایی با آثار تکنولوژی اطلاعات و تأثیر آن در تحولات سازمانی، بهتر است با سیر تحولات تکنولوژی اطلاعات آشنا شویم.

گرچه سابقه علمی و صنعتی تکنولوژی‌های اطلاعاتی مبتنی بر الکترونیک را می‌توان ده‌ها سال پیش از دهه ۱۹۴۰ سراغ گرفت (اختراع تلفن توسط بل در سال ۱۸۷۶، رادیو توسط مارکونی در سال ۱۸۹۸، و اختراع لامپ خلاء توسط دی فارست در سال ۱۹۰۶)، اما طی جنگ جهانی دوم و بعد از آن پیشرفت‌های تکنولوژیک عمده در صنعت رخ داد.

نخستین رایانه قابل برنامه‌ریزی و ترانزیستور منشأ میکروالکترونیک و هسته حقیقی انقلاب تکنولوژی اطلاعات در قرن بیستم بود. اما در دهه ۱۹۷۰ بود که تکنولوژی‌های جدید اطلاعاتی در سطح گسترده انتشار یافتند، توسعه توأمان خود را شتاب بخشیدند، و در پارادایمی جدید گرد هم آمدند. در واقع، سه عنصر مهم تکنولوژی- «میکروالکترونیک»، «رایانه»، و «مخابرات»- این تحولات را شکل دادند.

اختراع IP/TCP توسط سرف و کاهن، پروتکل شبکه‌ای که تکنولوژی دروازه را با خود به همراه آورد و پیوند انواع مختلف شبکه‌ها را میسر ساخت به این شبکه کمک شایان توجهی کرد.



تغییر پارادایم در عصر حاضر را می‌توان به عنوان «گذار از تکنولوژی عمدتاً مبتنی بر درون‌داده‌های ارزان انرژی» به «تکنولوژی به‌طور عمده متکی به درون‌داده‌های ارزان اطلاعاتی» در نظر گرفت که از پیشرفت حاصل از تکنولوژی میکروالکترونیک و مخابرات به دست آمده است.

### تکنولوژی اطلاعات دارای پارادایم‌هایی است که عبارت‌اند از:

۱. اطلاعات ماده خام تکنولوژی است؛
۲. تأثیر تکنولوژی جدید فراگیر است؛
۳. شبکه با استفاده از تکنولوژی‌های اطلاعاتی در همه انواع سازمان‌ها و فرایندها تحقق عینی پیدا کرده است؛
۴. تکنولوژی اطلاعات به انعطاف‌پذیری متکی است؛
۵. همگرایی فزاینده تکنولوژی‌های خاص در درون یک سیستم بسیار منسجم است که در آن مسیرهای تکنولوژیک قدیم و جدید تشخیص‌ناپذیر می‌شوند. (وردی‌نژاد و بهرامی ۱۳۸۸)

نقش نظارت در فرایند تصمیم‌گیری و ارتباط آن اطلاعات در عرصه روابط بین‌الملل بر کسی پوشیده نیست. از جمله مسائل مهم در روابط بین‌الملل یک جامعه تصمیم‌گیری است و کسی که در مصدر اتخاذ یک تصمیم قرار گرفته است زمانی قادر به اتخاذ روشی مناسب برای حل موضوعات ارجاعی خواهد بود که دستگاه نظارت بر امور مالی او را با اطلاعات صحیح از فرایند در حال اجرای مجموعه زیردست تغذیه نموده باشد. بنابراین، بسیاری از دانش‌پژوهان بخش مدیریت و رسانه، بر آن‌اند که تصمیم‌گیری مترادف با مدیریت و نظارت مهم‌ترین بخش جوهر و ذاتی آن است.

بدیهی است که تصمیم‌گیری به شیوه‌ای کارآمد، به‌خصوص در دنیای پیچیده کنونی، مستلزم به‌کارگیری و برخورداری از مقادیر زیادی از اطلاعات است و، در واقع، اطلاعات به عنوان ابزاری راهبردی رکنی مهم در تصمیم‌سازی مدیریت محسوب می‌شود. بی‌شک، اتخاذ روش یک مدیر برای تصمیم‌گیری به صحت و دقت اطلاعاتی بستگی دارد که در زمان تصمیم‌گیری در اختیار وی قرار دارد و البته کاملاً واضح است که به منظور جمع‌آوری داده‌های اولیه، که به دست پردازش سپرده خواهند شد، وجود یک سیستم کارآمد نظارتی بسیار ضروری است.

گسترده‌گی تحولات و دگرگونی‌های داخلی و خارجی سازمان‌ها ضرورت اخذ تصمیمات پیچیده‌تر را برای مدیران آشکار ساخته است، به طوری که در حال حاضر بدون دسترسی به سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت تصمیم‌گیری به مفهوم علمی آن ممکن نیست. یکی از متفکران عرصه مدیریت عدم اطمینان و پیش‌بینی‌ناپذیری امور و تحولات را از بارزترین ویژگی‌های انتقال از محیط‌های ساده به پیچیده یا محیط‌های ایستا به پویا و اتخاذ تصمیمات برنامه‌ریزی‌نشده می‌داند.

حال آنکه، به علت تراکم امور جاری و گسترده‌گی شاخه‌های عملیاتی، یکی از روش‌های ایجاد نظارتی کارآمد در امور اجرایی استفاده از روش‌های رایانه‌ای و اتوماتیک نمودن امور کنترل در بازوهای اجرایی است.

بنابراین، با توجه به شرایط کنونی حاکم بر سازمان‌ها و جوامع، مدیران باید اهمیت دسترسی به اطلاعات، به‌ویژه درباره تصمیمات برنامه‌ریزی‌نشده و کاهش عدم اطمینان در روابط بین‌الملل را درک نمایند و در جهت دستیابی به اطلاعات دسته‌بندی‌شده، دقیق، صحیح، و روزآمد، به عنوان یک آیت‌م اساسی در تصمیم‌گیری و منبعی گران‌بها در ایجاد روش‌های

مدیریتی و نظارت، اهتمام ورزند.

### نقش اطلاعات در توسعه روابط بین‌الملل جوامع

برنامه‌ریزی توسعه و پیشرفت آگاهانه اقتصادی و اجتماعی تلاش ارزشمندی است که نیاز شدیدی به دانش و اطلاعات دارد و می‌توان آن را نمود تصویری کاربرد اطلاعات در توسعه دانست.

اگر اجتماعات کنونی را به دو دسته توسعه یافته و در حال توسعه تقسیم نماییم، مشخصاً به دو گروه ثروتمندان اطلاعاتی و فقرای اطلاعاتی برخورد می‌کنیم.

گروه اول جوامعی هستند که به ابزار پیشرفته و توسعه مسلح‌اند، و به عنوان محصول عصر اطلاعات تبدیل شده‌اند و پیشتاز میدان تلقی می‌گردند و سایر جوامع دنباله‌رو آن‌ها خواهند بود.

بدیهی است که این جوامع به اهمیت اطلاعات و نقش آن در کلیه امور اعم از مدیریت، نظارت، و غیره پی برده‌اند و از تسهیلات آن بهره‌مندند و بیش از ۵۰ درصد اشتغال نیروی انسانی خود را در بخش صنایع اطلاع‌رسانی مستقر نموده‌اند که این مورد بر اهمیت موضوع می‌افزاید، تا آنجا که سهولت دسترسی به اطلاعات را شاخص تعیین‌کننده در امر توسعه دانسته‌اند. (میقانی ۱۳۷۷)

در شرایطی این‌چنینی، جوامع در حال توسعه در صورتی که علاقه‌مند به کاهش فاصله عمیق خود با جوامع پیشرفته باشند، باید از راه کسب دانش و اطلاعات در جهت توسعه بکوشند و مشکلات و گلوگاه‌های موجود خود را ناشی از استفاده نادرست از ابزارهای دیروزی برای حل مشکلات امروزی بدانند.

سیاست‌گذاران این اجتماعات، با توجه به رسالت خطیر و تعهد سنگین خود به عنوان رابط بین حال و آینده جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنند، باید توجه لازم را به این مهم معطوف دارند و تمهیدات و انگیزه لازم را برای ایجاد نظام منسجم و هماهنگ اطلاعات و فناوری آن فراهم نمایند. (کوکلان ۱۳۷۸)

**پل رومر، استاد دانشگاه برکلی، در همین زمینه گفته است:**

اگر قرار باشد بیش از ۶۰ درصد از عوامل رشد و توسعه پایدار را بر اساس دانش و دانایی بدانیم، لازم است هر گونه برنامه‌ریزی در راستای تحقق توسعه مذکور را بر اساس دانش و دانایی و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات طراحی نماییم.

این امر به حدی بااهمیت است که هیچ‌گاه نباید تحت‌الشعاع کمبودها و صرفه‌جویی‌های مالی و اقتصادی قرار گیرد؛ بدین معنا که هرگاه جامعه یا جوامعی با کمبود منابع و گلوگاه‌های اقتصادی بیشتری مواجه باشند، ضرورت توجه به این امر جدی‌تر می‌نماید، زیرا پرداختن به آن می‌تواند فرصت‌های ویژه‌ای را در مقوله‌های مختلف توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، و امور کاربردی فراهم آورد. (سلطانی ۱۳۸۱)

### **بررسی وضعیت روابط بین‌الملل و نظام اطلاع‌رسانی در کشور ایران**

امروزه، اغلب کشورهای در حال توسعه، برای ورود به عرصه اطلاعات، برنامه‌ای از قبل تعیین شده دارند که در آن اهداف، روش‌ها، سیاست‌ها، راهبردها، فعالیت‌های اجرایی، پروژه‌های عملیاتی، و... به طور دقیق مشخص شده‌اند.

در ایران نیز این مهم از ابتدا مورد توجه بوده است و به منظور اعمال مدیریت مبتنی بر نگرش سیستمی و جامع و ایجاد هماهنگی بین واحدها و سازمان‌ها (به‌ویژه دولتی) یکی

از بالاترین مراجع برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری کشور، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، متولّی آن شد، و این وظیفه به دنبال آن به عهده مرکز آمار ایران گذاشته شد (تأسیس سازمان برنامه و بودجه در ۱۳۳۲ و مرکز آمار ایران در تیرماه ۱۳۴۴). به دلیل مشکلاتی که در ادامه به آن اشاره خواهد شد، از زمان شروع برنامه‌ریزی در ایران، فقدان یک سیستم هماهنگ و منسجم برای دستیابی به اطلاعات قابل اعتماد در سطح ملی، همواره، از جمله موانع عمده تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری در برنامه‌های قبل و بعد از انقلاب بوده است و این محدودیت‌های اطلاعات نه تنها باعث شده که برنامه‌ها به صورت دقیق و قوی اجرا نشود، بلکه در مواردی موجب زیان‌های اقتصادی و اتلاف وقت و منابع فراوان شده و می‌شود. (حکمت ۱۳۷۷)

خوشبختانه، در سال‌های اخیر و با ایجاد نگرش‌های مثبت صاحب‌نظران و مدیران در سطوح بالای کشور، بازنگری و توجه جدی به نظام و ساختار موجود اطلاع‌رسانی و هر گونه سرمایه‌گذاری و وضع قوانین و مقررات در این زمینه ضرورت تام یافته و به عنوان یکی از عوامل تعیین‌کننده در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه می‌باید در رأس برنامه‌های دست‌اندرکاران و مسئولان ذی‌ربط قرار گیرد.

از دیدگاه کارشناسان، ضعف‌ها و نارسایی‌هایی در نظام اطلاع‌رسانی کشور وجود دارد که اهم آن‌ها را بر اساس سه مقوله اصلی در امور اطلاع‌رسانی - شامل گردآوری، سازمان‌دهی، و اشاعه اطلاعات - تقسیم و به طور خلاصه در زیر به آن‌ها اشاره می‌کنیم:

### الف) نقاط ضعف گردآوری و تولید اطلاعات

- مشخص نبودن نیازهای اطلاعاتی نظام برنامه‌ریزی قبل از فرایند تولید؛

- بی‌توجهی به نیاز دستگاه‌های اجرایی در هنگام جمع‌آوری داده‌ها؛
- نبود رابطه بین عرضه و تقاضای اطلاعات؛
- عدم ایجاد درک مشترک و بیان یکسان در تعاریف و مفاهیم؛
- ارائه داده‌ها و اطلاعات پردازش‌نشده و غیرکارشناسی؛
- تعمیم آمارهای کهنه در برنامه‌ریزی‌های فعلی؛
- نبود نگرش مثبت در مدیران در خصوص اطلاعات موجود و در نتیجه عدم مشارکت آن‌ها در تولید آن. (کیائی‌نژاد ۱۳۸۶)

### ب) نقاط ضعف در سازمان‌دهی

- عدم ارائه اطلاعات واقعی که از طریق نظارت مستقیم حاصل می‌شود؛
- نبود مرجع سیاست‌گذاری واحد، مرکب از نمایندگان دستگاه‌های اجرایی که در مفاهیم و عرصه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، و فرهنگی احاطه کافی داشته باشند؛
- تداخل وظایف بین مراکز ذی‌ربط و وجود سازمان‌های موازی؛
- فقدان یک دستگاه مسئول و متولی واحد و نامشخص بودن جایگاه دستگاه‌های اصلی آمار و اطلاعات؛
- عدم همکاری سازمان‌ها و منابع اطلاعاتی در ارائه داده‌ها؛
- فقدان امکانات و ابزارها و نیروی انسانی متخصص و وجود محدودیت‌های مالی؛
- نبود مدیریت و نظارت بر تولید اطلاعات. (کیائی‌نژاد ۱۳۸۶)

### ج) نقاط ضعف در اشاعه اطلاعات

- نرسیدن آمار و اطلاعات به متقاضیان اصلی، به علت نداشتن ارتباط مشخص با مراکز اطلاع‌رسانی؛
- عدم استفاده از اطلاعات در برنامه‌ریزی‌ها به علت نبود نگرش مثبت و ارائه اطلاعات ناقص قبلی؛
- مشکلات ناشی از ضعف فرهنگ عمومی و فرهنگ اطلاعاتی همگانی در ارائه و به کارگیری اطلاعات؛

### نتیجه‌گیری

با توجه به مطالب گفته‌شده درباره عوامل پدیدآورنده تنش در سازمان، فرایند ارتباط و اجزای آن، راه‌های ایجاد ارتباط و انواع آن، انواع ارتباطات در سازمان، روش‌های بهبود و ارتباطات و شناسایی و رفع موانع ارتباطی، بهترین راه برای مدیران برای ایجاد محیط و ارتباطات پویا در سازمان تنش‌زدایی و افزایش آگاهی و همچنین آموزش صحیح استفاده از ارتباطات بین‌الملل است.

آنچه در بالا بدان اشاره شد، بیانگر نقش بسزای اطلاعات و ارتباطات در عرصه روابط بین‌الملل در تصمیم‌گیری‌های مدیریت، اهمیت شایان توجه آن در پیشرفت جوامع در حال توسعه، و از میان برداشتن فاصله موجود بین این کشورها با جوامع بسیار پیشرفته است. بررسی و طرح مسائل مبتلا به نظام ملی اطلاع‌رسانی در کشور، از دیدگاه صاحب‌نظران و کارشناسان امر - که حاصل سال‌ها تجربه، مطالعه، و مواجهه آنان با این موضوع است - و همچنین تلاش

همه‌جانبه سایر کشورها در این زمینه، همگی بر لزوم یک نظام اطلاع‌رسانی کارآمد برای استفاده هر چه بیشتر از منابع و امکانات محدود تأکید می‌کند.

به طور کلی، به این نتیجه می‌رسیم که در عرصه ارتباطات بین‌الملل و روابط بین‌الملل نقش زیرساختی و فرایندی ارتباطات و اطلاعات بسیار ضروری است، زیرا برای استفاده صحیح از ارتباطات، چه ارتباطات رسمی و چه ارتباطات غیررسمی، باید جوانب و موقعیت را در نظر گرفت و با توجه به شرایط از استراتژی مخصوصی استفاده کرد و به نتیجه مطلوب دست یافت. علاوه بر این، اطلاعات و منابع اطلاعاتی نیز در عرصه بین‌الملل نقش مهمی ایفا می‌کنند، زیرا اگر منابع اطلاعاتی معتبر نباشد، باعث ایجاد شایعه خواهد شد و به یک سری مسائل حاشیه‌ای خواهد انجامید. بنابراین، می‌بینیم که نقش ارتباطات و اطلاعات در عرصه روابط بین‌الملل بسیار لازم و ضروری و همچنین حیاتی است. ●

## منابع

- بهشتی، ملوک‌السادات (۱۳۸۷). «جامعه اطلاعاتی و توسعه»، نشر اطلاع‌رسانی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، دوره ۱۲، ش ۳، ص ۳.
- بهشتیان، مهدی و حسین ابوالحسنی (۱۳۷۴). سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت. تهران: انتشارات بنیاد مستضعفان و جانبازان.
- حکمت، اکبر (۱۳۷۷). «آماده‌سازی اردن برای قرن ۲۱»، نشریه انفورماتیک، ش ۶۶، ص ۸۸ - ۹۶.
- راینر، استیفن پی (۱۳۸۰). رفتار سازمانی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.



رضائیان، علی (۱۳۷۹). رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها، تهران: علم و ادب. سعادت، اسفندیار (۱۳۷۳). فرایند تصمیم‌گیری در سازمان، تهران: انتشارات دانشگاه تهران. سلطانی، ایرج (۱۳۸۱). روابط صنعتی در سازمانهای تولیدی، تهران: ارکان. «فقر آماری با شیوه‌های نادرست به کارگیری اطلاعات»، نشریه تدبیر، ش ۵۹، ص ۵۴. کوکلان، هوشنگ (۱۳۷۸). رفتار سازمانی مجموعه بیست و یکم: ادراک و نقش آن در رفتار سازمانی، تهران: مرکز آموزشی مدیریت دولتی. کیایی‌نژاد، محمدصادق (۱۳۸۶). «مشکلات نظام آماری، بررسی موردی استان کرمان»، نشریه برنامه و بودجه، سازمان برنامه و بودجه، ش ۴، ص ۴۰. مرغلانی، محمد (۱۳۷۶). «عوامل مؤثر بر انتقال فناوری اطلاعات در کشورهای در حال توسعه»، ترجمه عباس گیلوری، نشریه اطلاع‌رسانی، دوره ۱۳، ش ۱۲، ص ۳۱. میقانی، بهزاد (۱۳۷۷). فناوری اطلاعات در مالزی. نشریه انفورماتیک، ش ۶۷. «نظام ملی اطلاع‌رسانی گام‌هایی باید پرشتاب» (۱۳۷۴). مجلس و پژوهش، س ۳۰، ش ۱۷. «نقش کلیدی انفورماتیک در توسعه» (۱۳۷۷). نشر انفورماتیک، ش ۶۷. وردی‌نژاد، فریدون و بهرامی رشتیانی، شهلا (۱۳۸۸). جامعه‌شناسی خبر، تهران: انتشارات ثابیه.

Duncon, R.B. (1982). "Characteristics of organizational environment and perceived environment of uncertainty", Administrative Science Quarterly.

Toffler, Arvin (1980). The Third Wave, New York: William morry.