

## مهارت های ارتباطی

دکتر نسرین اریسیان

بهمن ماه ۱۳۹۷

### تعاریف ارتباط

تعریف فرهنگ معین از ارتباط: کلمه ارتباط که اکنون به جای لغت (communication) در ایران به کار برده می شود از مصدر (ربط) و به معنای پیوند، بستگی، پیوستگی و رابطه استفاده می شود. ارسطو در کتاب مطالعه معانی بیان (ریطوریکا) درباره ارتباط چنین می گوید: «ارتباط عبارت است از جستجو برای دست یافتن به کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع (از درون راضی کردن) دیگران».

تعریف ویلبر شرام از ارتباط: او می گوید «درارتباط به طور کلی ما می خواهیم با گیرنده پیام خود در یک مورد یا مسئله معین اشتراک فکر و هماهنگی عقیده پیدا کنیم». تعریف کلود شانون از ارتباط: «ارتباط عبارت است از تمام رویدادهایی که از طریق آن ممکن است ذهنی بر ذهن دیگر تاثیر بگذارد».

تعریف کارل هاوولد از ارتباط: او در کتاب ارتباطات اجتماعی می گوید: «ارتباط عبارت است از انتقال یک محرک از طرف برقرارکننده ارتباط یعنی فرستنده به فردی دیگر یعنی کسی که پیام را می گیرد به منظور تحریک ذهن گیرنده و تغییر در رفتار او».

### اهمیت عناصر ارتباطی در جریان ارتباط

گروهی از دانشمندان در تعریف های خود علاوه بر درک معنی حاصل از ارتباط به عناصری که در جریان ارتباط به کار گرفته می شوند توجه ویژه ای کرده اند. رابرت گویر در کتاب فراگرد ارتباط در تعریف چنین می گوید: «ارتباط عبارت از هر رویدادی که حداقل در بردارنده چهار عنصر زیر باشد: تولید کننده ای که ۲- علامت یا سمبلی را برای حداقل ۳- یک دریافت کننده بفرستد و دریافت کننده ۴- درک معنی نماید».

### چگونگی درک پیام در ارتباط

وقتی که ارتباط برقرار می شود پیامی که حاوی معنی است منتقل می شود. اگر گیرنده پیام نتواند با معنای پیام رابطه ذهنی برقرار کند نمی تواند پیام را درک کند در این وضعیت پیام منتقل نشده است.

در کلیه مراحل ارتباط فرستنده و گیرنده پیام باید در معنای آن اشتراک نظر داشته باشند تا بتوانند منظور خود را به دیگری انتقال دهند و این در صورتی است که فرهنگ مشترک معنایی و زبانی بین فرستنده و گیرنده حاکم باشد.

### فرمول‌های چگونگی برقراری ارتباط

$$E = \frac{M'}{M} \leq 1$$

$M'$  معنای دریافت شده در ذهن گیرنده است.

$M$  معنای مورد نظر فرستنده است.

$E$  به معنی اثربخشی فراگرد ارتباطی است.

### اشکال گوناگون فراگرد ارتباطی

$M'/M = 0$	عدم ارتباط
$M'/M = 1$	ارتباط کامل
$M'/M < 1$	ارتباط ناقص
$M'/M > 1$	خلاقیت = ارتباط با خود + ارتباط کامل

### اجزای پیام

**رمزگذار**، یا وسیله‌ی فرستنده، مفهوم مورد نظر فرستنده‌ی پیام را در قالب کدهای قابل شناسایی می‌گذارد و کار انتقال را صورت می‌دهد. در ارتباطات میان‌فردی این کار با زبان یا اندام فرد فرستنده پیام، شدنی است.

**پیام**، می‌تواند کلامی یا غیرکلامی باشد این پیام از طریق گفتار، نوشتار و یا حرکات (کردار) فرستنده پیام شکل می‌گیرد.

**مجرا**، محملی است که پیام بر آن می‌نشیند و به سوی مقصد حرکت می‌کند. در ارتباطات میان‌فردی این وسیله می‌تواند فاصله یا زبان باشد.

**رمزگشا،** یا وسیله گیرنده، مفهوم و پیام منتقل شده توسط فرستنده پیام را در قالب کدهای قابل شناسایی مقصد، در می آورد و پیام را دریافت می کند. در ارتباطات میان فردی اکثراً با گوش مقصد، شدنی است.

**باز خورد،** پاسخ یا عکس العمل قابل تشخیص مقصد یا گیرنده پیام را نسبت به پیام باز خورد می گویند و می تواند مانند تمام پیام ها گفتاری، نوشتاری و حرکتی باشد. حوزه های تجربی فرستنده و گیرنده ی پیام نیز در فراگرد ارتباطی تأثیر شگرفی دارد. هر اندازه این دو حوزه به یکدیگر نزدیک باشند فراگرد ارتباطی، تسهیل شده و به اثربخشی بیشتری دست می یابیم.

### اختلالات (پارازیت ها)

کلیه عوامل و پدیده هایی هستند که موجب تضعیف اثربخشی فراگرد ارتباطی می شوند. این اختلالات در تمام زمینه ها و بر روی کلیه اجزاء ارتباطی اثر گذارند. اختلالات به دو دسته تقسیم شده اند:

**الف) اختلالات درونی:** بیشتر به خود اجزاء ارتباطی بر می گردد و در مورد فرستنده پیام و گیرنده آن اکثراً آن را مشاهده می کنیم. (خستگی، بی توجهی، سازمان نیافتگی و ... )

**ب) اختلالات بیرونی:** بیشتر به محیط ارتباطی توجه دارد و از آن نشأت می گیرد. (سرو صدا، گرما و سرمای زیاد محیط)

### رابطه بین فرهنگ و ارتباطات درون فرهنگی و میان فرهنگی

- مؤلفه های فرهنگی مؤثر در ارتباط:
- ملیت
- منطقه - کشور
- مذهب
- گرایش سیاسی
- طبقه اجتماعی - اقتصادی
- جنسیت
- سرگرمی
- ریشه و سابقه خانوادگی
- وضعیت تأهل

مراوده های روزانه ما مبتنی بر ویژگی های فرهنگی ما هستند. ارتباطات و فرهنگ، رابطه مستقیمی با یکدیگر دارند. فرهنگ مشترک، یعنی نظام تعبیر و تفسیر مشترک.

## تفاوت ارتباطات درون فرهنگی و میان فرهنگی

وقتی ما با فردی که با او علقه فرهنگی داریم مراوده می کنیم، در حقیقت در حال برقراری «ارتباط درون فرهنگی» هستیم.

اما وقتی که ما با فردی که با او هیچ علقه فرهنگی نداریم (یا دارای پیوندهای فرهنگی ضعیفی هستیم) ارتباط برقرار می کنیم، این ارتباط «ارتباط میان فرهنگی» نامیده می شود. وقتی که افرادی که با فرهنگ های مختلف در یک مکان با هم زندگی می کنند، مشکلات خاص چندفرهنگی میان آنها بروز می کند.

## چند فرهنگی

«جامعه چندفرهنگی»، از گروه های فرهنگی مختلفی تشکیل شده است. هر کدام از این فرهنگ ها، الگوهای کلامی و غیرکلامی متفاوتی دارند که این امر ناشی از تفاوت موجود در ریشه های فرهنگی آنها است. اگر می خواهیم با دیگران ارتباطی موثر برقرار کنیم، باید بپذیریم که ما یک موجود فرهنگی هستیم، لذا باید فرایندی را که جهت پیوستگی فرهنگی مورد استفاده قرار می دهیم به خوبی بشناسیم و به آن واقف باشیم.

## ارتباطات از شناخت خویش آغاز می شود

ما به عنوان یک شرکت کننده در فراگرد ارتباطی، چه به عنوان فرستنده و چه به عنوان گیرنده پیام، محدود به نگرش خود از وضعیت حاکم بر خود هستیم و براساس برداشتی که از خود و دیگران داریم با آنان ارتباط برقرار می کنیم.

## نگرش در ارتباطات

«دین بارنلوند» Dean Barnlund معتقد است که ارتباط میان ما و یک فرد دیگر، با توجه به نگرشی که از «شش شخص» وجود دارد شکل می گیرد:

- ۱- نظری که من درباره خود دارم
- ۲- نظری که من درباره فرد دیگر دارم
- ۳- نظر من درباره این که آن فرد دیگر در مورد من چگونه می اندیشد
- ۴- نظر فرد دیگر درباره خودش چیست
- ۵- نظر فرد دیگر درباره من چیست
- ۶- نظر فرد دیگر درباره نظر من نسبت به خودش چیست

## انواع ارتباطات

ارتباطات می تواند به شکل‌های زیر باشد:

- ۱- ارتباط درون فردی
- ۲- ارتباط میان فردی
- ۳- ارتباط گروهی کوچک
- ۴- ارتباط جمعی

## ارتباط درون فردی

«ارتباط درون فردی»، همان ارتباط با خود است. هر یک از ما ابتدا با خود یک ارتباط درونی برقرار می کنیم. منظور از این ارتباط می تواند حل تعارضات درونی، برنامه ریزی برای آینده، عملکرد عاطفی، ارزیابی خود و دیگران و ... باشد. در ارتباط با خود، فرد خود را محور اصلی بحث و گفتگو قرار می دهد. با این که ارتباط با خود، مبنای تمام انواع ارتباطات است، اما ما کمتر به آن می اندیشیم و کمتر به آن توجه داریم. ارتباط با خود عملی مداوم و پیوسته و فراگیر در زندگی روزمره همه انسان هاست.

## ارتباط میان فردی

«ارتباط میان فردی» بین یک شخص با یک نفر دیگر برقرار می شود. این نوع ارتباط شامل گفت و گو، مصاحبه و مذاکره می شود. هدف از برقراری این نوع ارتباط می تواند:

- ۱- حل مسائل و مشکلات خود با دیگران،
- ۲- رفع تضادها و تعارضات،
- ۳- رد و بدل کردن اطلاعات،
- ۴- درک بهتر خود،
- ۵- رفع نیازهای اجتماعی ... باشد.

در این نوع ارتباط، نقش فرستنده و گیرنده مدام جابجا می شود. چون بازخورد فوری و بلاواسطه وجود دارد، یک نوع ارتباط تقریباً کامل است که در آن تفهیم معنا به شکل خوبی انجام می شود.

## ارتباط گروهی کوچک

«ارتباط گروهی کوچک» بین یک شخص با یک گروه از افراد برقرار می شود. مانند کلاس درس و سخنرانی در مجامع عمومی و یا جلسه اداری در یک سازمان.

با این که در ارتباط گروهی کوچک بازخورد فوری و بلاواسطه وجود دارد، اما با توجه به بالارفتن تعداد شرکت کنندگان در فراگرد ارتباط، این نوع ارتباط نسبت به ارتباط میان فردی، پیچیدگی های بیشتری دارد و لازم است که برای انتقال درست معنا، وقت و تلاش بیشتری از سوی طرفین ارتباط صرف شود.

### ارتباط جمعی

«ارتباط جمعی» عمدتاً نهادمند و برنامه ریزی شده و سازمان دهی شده است و از طریق وسایل ارتباطی به صورت غیرمستقیم با تعداد بسیار زیادی از افراد ارتباط برقرار می شود. مانند پخش برنامه های رادیو و تلویزیون، انتشار روزنامه سراسری و نمایش فیلم در سالن سینما. در ارتباط جمعی برخلاف انواع دیگر ارتباط بازخورد فردی و بلاواسطه وجود ندارد. با توجه به زیاد بودن تعداد مخاطبان، برای انتقال درست معنا و جلوگیری از بروز سوء تفاهمات، نیاز به مهارت و تخصص بالای ارسال کنندگان پیام دارد.

### ویژگی های ارتباطات

#### • فراگردی بودن ارتباطات

منظور از «فراگردی بودن ارتباطات» این است که ارتباط غیرقابل برگشت است و شرایط ارتباطی تکرار ناپذیر است. ارتباطات فرایندی است «برگشت ناپذیر»، زیرا هنگامی که پیامی میفرستیم، نمی توانیم آن را بی اثر سازیم. هنگامی که زبان را در دهان می جنبانیم، یا نگاهی معنادار می اندازیم یا عصبانی می شویم، دیگر نمی توانیم آثار آن را پاک کنیم. عذرخواهی یا انکار ما نیز می تواند آنچه را اتفاق افتاده است بی اثر سازد.

#### • ارتباطات فرایندی است پیوسته

ارتباطات فرایندی است «پیوسته»، یعنی اینکه هرگز متوقف نمی شود. همه ی ما افکار و اطلاعات دریافتی را هنگام خواب و رویا، تفکر و بیان پرورش می دهیم. مغز ما همواره فعال است و ما همواره در حال برقراری ارتباط هستیم.

#### • دگرگونی در ارتباط

وقتی دو نفر باهم ارتباط برقرار می کنند، در تمام لحظه های ارتباط، هر یک دگرگون می شوند و این دگرگونی، ناشی از تغییر در نگرش ها و تمایلات هر یک از آن ها است.

هر دوطرف ارتباط تغییر می پذیرند، هرچند که ممکن است یکی از آنها از خود چنین تغییری را کمتر بروز دهد و سعی در پنهان کردن احساس و رفتار خود کند. دگرگونی، گاه در باورها و نگرش هاست، گاه در احساسات و گاه در رفتارها.

### • ارتباطات فرایندی تعاملی است

ما در خلاء ارتباط نمی گیریم بلکه فراگرد ارتباطی در محیط شکل می گیرد و محیط بر این فراگرد و بر درک آنچه بین خود رد و بدل می کنیم و بر سطحی که ارتباط می گیریم تاثیر می گذارد. محیط و شرایط اجتماعی که در آن قرار داریم، نگرش و رفتار ما را تغییر می دهد و در نتیجه ما با دیگران با توجه به وضعیت و شرایط حاکم، به گونه ای متفاوت ارتباط برقرار می کنیم.

کنش و واکنش های ما در مقابل یکدیگر در چارچوب نظام اجتماعی و شرایط فیزیکی حاکم بر ما است. آنچه ما با برادر و خواهر خود در خانه در میان می گذاریم با آنچه در محل کار می گوئیم متفاوت است. باورها و نگرش های ما با ورود به محیط کار و دانشگاه تغییر می کند و بر نحوه ارتباط ما با دیگران تاثیر می گذارد. نگرش ما در کلاس فیزیک با نگرش ما در یک مجلس ترحیم یک عزیز از دست رفته متفاوت است. ارتباط ما با دیگر انسان ها، به یک شکل و شیوه نیست و با هرکس و در هر شرایطی، به گونه ای منحصر به فرد، ارتباط خود را شکل می دهیم.

ما پیوسته با خود و دیگران در تماس هستیم. اطرافیان نسبت به سخنان و اعمال ما واکنش نشان می دهند و ما نیز در برابر سخنان و اعمال دیگران، واکنش نشان می دهیم و به پاسخگویی می پردازیم. چرخه ای از کنش ها و واکنش ها، مبنا و اساس فعالیت های ارتباطی ما قرار می گیرند.

محیط فیزیکی و شرایط اجتماعی که در آن قرار می گیریم، نگرش و رفتار ما را تغییر می دهد، در نتیجه ما با دیگران به گونه ای متفاوت ارتباط برقرار می کنیم. ارتباط ما با دیگران موکول به وضعیت و شرایط حاکم برماست. ما نه تنها با خود در حال کنش مداوم هستیم، بلکه با محیط خود نیز کنش ویژه ای داریم.

ما آن شده ایم که فرهنگ، نظام های اجتماعی، محیط جغرافیایی و ویژگی های فردی ما آن را خواسته اند و یا مجبور به پذیرش آن ها شده ایم. اگر این شرایط دگرگون شوند ما نیز دگرگون شده و ناچار به سازش و انطباق با این دگرگونی ها می شویم.

برخلاف آنچه خیلی از انسان ها تصور می کنند که آزادند، واقعیت این است که انسان تابعی از محیط جغرافیایی، فرهنگی و اجتماعی خویش است و همچنین محیط ها هستند که به هستی و رفتار او معنا می دهند.

ما نسبت به برخی از افراد احساس نزدیکی بیشتری می کنیم و در برقراری ارتباط با آن ها راحت تریم. «نزدیکی» در ارتباطات بین اشخاص، برپایه محیط جغرافیایی یکسان، محیط اجتماعی یکسان، محیط فرهنگی یکسان و نزدیکی نگرش ها اتفاق می افتد.

خرده فرهنگ های محلی، قومی، نژادی، زبانی و مذهبی نسبت به یکدیگر احساس نزدیکی بیشتری می کنند و لذا بین آن ها ارتباط مؤثرتری اتفاق می افتد.

افرادی که دارای مشاغل و نقش های مشترک هستند با هم راحت تر ارتباط می گیرند. چون در بین افرادی که از خرده فرهنگ های یکسان و یا خرده نظام های اجتماعی یکسان هستند، ادراک مشترک، نگرش های یکسان و نیز کدهای مشابه (برای رمزخوانی و رمزگشایی) وجود دارد.

### • ارتباطات فرایندی «محتوایی» (زمینه ای) است

ارتباطات فرایندی «محتوایی» (زمینه ای) است، زیرا: ارتباطات وابستگی زیادی به کل تجربه انسانی ما دارد. پیچیدگی ارتباطات، ما را وادار می کند تا دانش و مهارت های لازم را برای برقراری ارتباط کسب کنیم و با محیط هماهنگ گردیم. نوعی که ما با مادر خود صحبت می کنیم با نحوه حرف زدن ما با دوستانمان تفاوت دارد. در بعضی از جلسات مودبانه سخن می گوئیم ولی در موقع صحبت با مکانیک ماشین یا با مغازه دار سرکوچه لحنمان غیررسمی تر می شود. گاهی هم حرف نمی زنیم و کلمه ای را بر زبان نمی آوریم اما با حرکت دادن اعضای بدن خود، منظور و مقصودمان را به دیگران می رسانیم.

### • ارتباطات مراوده ای است

ارتباطات مراوده ای است ، زیرا:

- ۱- ارتباطات در درون محیط فرهنگی و اجتماعی اتفاق می افتد.
- ۲- ارتباطات درک ما را از واقعیت شکل می دهد.
- ۳- ارتباطات درک ما را با درک دیگران در هم می آمیزد.
- ۴- ارتباطات وسیله ای است که با آن به فراسوی خویشتن خویش می رویم و به قلمروی دیگران پای می گذاریم و دنیایی را که در آن زیست می کنیم در می یابیم.

### • ارتباطات رفتاری آموختنی است

رفتار ارتباطی، مانند رفتارهای اجتماعی دیگر، کاملاً آموختنی است و افراد با مهارت ارتباطی بالا از مادر زائیده نمی شوند. اگر در اطراف خود دقت کنیم افراد زیادی را با خصوصیات ارتباطی مختلف می بینیم.

بعضی ها کم حرف و بعضی ها پر حرف هستند. بعضی ها کسل کننده و خشک هستند اما بعضی دیگر بسیار گرم و صمیمی. روش های ارتباطی این افراد با یکدیگر متفاوت است.

رفتارها در حالات مختلف نتایج گوناگونی را به وجود می آورند. رفتارهایی که در برخی وضعیت ها و حالات مناسب می باشند. ممکن است در وضعیت و حالات دیگر نامناسب باشند.



## رفتارهای گوناگون در وضعیت های متفاوت

یک سیاستمدار حرفه ای که با رقیب خود به مناظره نشسته است و در این مناظره از منطق قوی، پیام های کلامی محکم و تهاجمی و پیام های غیرکلامی شدید استفاده می کند و رقیب خود را در موضع انفعالی شدید قرار می دهد و بر او می تازد، شاید مورد توجه اطرافیان قرار گیرد و به خاطر کارهایش تقویت شود، اما اگر همین شخص همین رفتار را در یک نشست مربوط به حل تعارض از خود بروز دهد نه تنها تقویت نمی شود بلکه مورد شماتت اطرافیان قرار می گیرد و او را به طرف خاموشی سوق می دهند. در این وضعیت جدید او می باید روح همکاری را به گروه القاء کند و از هرچیز که موجب عدم همکاری و تفرقه می شود بپرهیزد. مناظره و مباحثه کردن و نیز مشکل گشایی و حل تعارض هر دو نیازمند مهارت های ارتباطی هستند، اما هر کدام از آن ها به نوع متفاوتی از رفتار نیاز دارند. تا حد زیادی، تمام یادگیری اجتماعی ما، به تشخیص وضعیت و واکنش صحیح ما در برابر آن وضعیت وابسته است.

## شیوه انتقال خشم

شیوه ای که ما خشم خود را به دیگری منتقل می کنیم، اغلب از والدین خود آموخته ایم.

## الگوسازی و الگوبرداری

الگوسازی و الگوبرداری در طول حیات ما به پیش می رود و هرگز توقفی در آن وجود ندارد. مثال: شیوه ای که دانشجویان در محوطه دانشگاه لباس می پوشند و سخن می گویند به میزان زیادی از دانشجویان دیگر تقلید شده است. در دنیای کار و حرفه، بیشتر کارکنان الگوی خود را از رئیس خویش می گیرند.

## الگوبرداری

ما معمولاً الگوی خود را از کسانی دریافت می کنیم که احساس می کنیم بیشترین اقتدار را دارند و در زندگی ما نقش برجسته ای را ایفا می کنند.

## الگوسازی

رسانه های گروهی به میزان قابل توجهی الگو ارائه می دهند. گروه های مرجع مثل هنرمندان، ورزشکاران، سیاستمداران، شخصیت های تلویزیونی و سینمایی در ارائه الگو نقش عمده ای را به عهده دارند.

## تفاوت رفتارهای ارتباطی زنان و مردان

رفتارهای ارتباطی زنان و مردان آیا اکتسابی است یا براساس سائقه های درونی و جنسی؟ نظریه پردازان معتقدند که بسیاری از تفاوت های رفتاری بین زن و مرد فراگرفتنی است و در سال های اولیه زندگی آنان شکل می گیرد. این شکل گیری بر اساس تقویت و الگوبرداری است. تعداد زیادی از روان شناسان و نظریه پردازان ارتباطی بر این عقیده اند که بیشتر بانوان، سازگار، غیرجسور، خجالتی و وابسته به دیگران پرورش داده شده اند. به آنان چنین آموخته اند که جسارت و رفتار جسارت آمیز، رفتاری غیرخانمانه است و نباید از خود نشان دهند. به عبارت دیگر، برای آنان نه پرخاشگری بلکه رفتاری غیرجسورانه پسندیده است.

## رفتار پرخاشگرانه - جرأت ورزی

رفتار پرخاشگرانه: رفتاری که از طریق آن شخص به دنبال زیر پا نهادن حق دیگران است . رفتار توام با جسارت یا جرأت ورزانه: رفتاری که به وسیله آن شخص طالب احقاق حق خویشتن بدون زیر پا گذاشتن حق دیگران است.

## آموزش جرأت ورزی

در حال حاضر در بیشتر کشورهای پیشرفته، کلاس ها و دوره های کوتاه مدت و بلند مدت جرأت ورزی و دیگر مهارت های ارتباطی وجود دارد که با هدف سرمایه گذاری روی نیروی انسانی سازمان ها، برگزار می شوند. مشاوران روش های مختلفی را در آموزش جرات ورزی به کار گرفته اند. برخی مشاوران، از روش های «رفتار درمانی» و بعضی دیگر از روش «نمایش رفتاری» استفاده می کنند. در بعضی از روش های «رفتار درمانی»، به آموزش مهارت های ارتباطی مانند:

- اقناع و ترغیب،
- رویارویی،
- اصلاح رفتارهای کلامی می پردازند.

## روش «نمایش رفتاری»

روش «نمایش رفتاری» عبارت است از نوعی تمرین ایفای نقش که از طریق آن، فرد موردنظر به نمایش یا تمرین آن دسته از نقش های ویژه می پردازد که بخشی از زندگی او را تشکیل می دهند و باید به گونه ای توام با جرات و جسارت مطرح شوند.

## دلایل بروز رفتارهای غیرجرات ورزانه

- احتراز از تعارض
- احتراز از اضطراب
- احتراز از عدم توافق

عزت نفس و رضایت هر انسان به کمک روش های ارتباطی مبتنی بر جرات ورزی افزایش می یابد.

## بازخورد و اهمیت آن

بازخورد می تواند بر رفتار و الگوی عملکرد ما تاثیر بگذارد.

بازخورد باعث تقویت برخی از رفتارها و خاموشی بعضی دیگر از رفتارها می شود.

## نقش بازخورد در نفوذ و اثرگذاری بر دیگران

در روابط میان فردی، بازخورد می تواند به صورتی ظریف بر نتایج رابطه بین دو طرف ارتباط تاثیر گذارد. بی توجهی مخاطب به گفته های فرستنده پیام پس از مدت کوتاهی او را به سمت خاموشی سوق می دهد. در مصاحبه یا گفت و گوهای دوستانه، با نشان دادن بازخورد مثبت (با ذکر کلمات یا عباراتی مانند «خوب»، «درست» و نیز نشانه های غیر کلامی مثل تکان دادن سر و ادای آواهایی همچون «ها،ها» «هوم، هوم» و غیره) می توان به میزان زیادی طرف مقابل خود را برانگیخت و با تقویت گفته های او، او را به سخنگویی بیشتر و مبسوط تر تحریک کرد. در مصاحبه ها، یک تکان ساده سر اعجاز می کند.

ما به عنوان فرستنده پیام انتظار چنین پاسخی را از شنوندگان پیام خود داریم و آن ها را عامل تقویت می دانیم. اگر این پاسخ ها را دریافت نکنیم، ارزیابی ما از دریافت کنندگان پیام منفی خواهد بود. ارایه بازخورد، یک جنبه اساسی هر ارتباط دو سویه است. ارسال بازخورد، یک رفتار فراگرفتنی است. اگر شما متوجه شوید که بازخورد فرستاده شده، نامطلوب و یا غیرقابل انتظار است؛ رفتار ارتباطی خود را اصلاح خواهید کرد تا بدین ترتیب بازخورد مورد انتظار خود را دریافت کنید.

ما به عنوان دریافت کننده پیام، هم باید نوعی بازخورد از خود نشان دهیم و هم باید نسبت به پاسخ طرف مقابل به بازخوردمان، حساس و آگاه باشیم.

موافقت با کسی که با ما صحبت می کند و تشریح گفته هایش، به مشارکت بهتر او در ارتباط می انجامد. در گروه های کوچک، یک سوم گفت و گوها به بازخورد اختصاص می یابد و بیشتر این بازخوردها معطوف به پشتیبانی یا تشریح صحبت های قبلی است.

## ارزش اطلاعاتی بازخورد

جهت گیری ما از مسایل و پدیده ها، تا اندازه زیادی بستگی به ارزیابی ما از خودمان دارد.

بازخورد، منبع مهمی از اطلاعات در مورد «خود» است. هر یک از ما برداشت تقریباً ثابتی از خود داریم. بخشی از این برداشت، از طریق بازخوردی که از دیگران دریافت می‌کنیم شکل می‌گیرد. اینکه دیگران ما را چگونه شخصی ارزیابی می‌کنند برنگرش ما راجع به خودمان تأثیر می‌گذارد. فردی که از رفتار رییس مآبانه برخی از مدیران گله و شکایت دارد با دستیابی به سمت مدیریت، کم‌کم تغییر حالت می‌دهد و خود همان کاری را می‌کند که پیشتر از آن بیزار بود. او با دستیابی به این سمت، طبعاً تابع نگرش‌ها و بازخوردهای دیگران می‌شود و آنان با توجه به قدرتی که او به دست آورده است بازخوردی متفاوت از آن چه پیش‌تر بود به او می‌دهند و او ناخودآگاه تابع آن بازخورد می‌شود و رفتار می‌کند. می‌توان گفت بازخورد اثر مستقیمی به سطح «عزت نفس» یا «حرمت به خود» دارد. این «عزت نفس» یا «حرمت به خود» عنصر اساسی «برداشت از خود» است.

### تأثیر بازخورد منفی

در سخنرانی‌ها و یا در زمان اداره جلسات، بازخورد منفی می‌تواند موجب گسستگی کلامی و به هم ریختگی سازماندهی سخنرانی سخنران شود. او در عین این که نکات فراوانی می‌داند و آماده کرده است، دچار نوعی از هم‌پاشیدگی کلامی می‌شود. با ظهور بازخورد منفی، سخنران با علایمی مانند بلندکردن صدا، عصبیت، ترس از صحنه، تماس چشمی و حرکات بدن ناراحتی خود را نشان می‌دهد. در واقع او تحت تأثیر بازخورد منفی که دریافت کرده، به این مرحله می‌رسد و چنین علایمی را از خود نشان می‌دهد. هرچند ممکن است بازخوردهای منفی باعث گسستگی و ناراحتی موقتی شوند، اما در شکل‌گیری و تکامل مهارت‌های ارتباطی ارزشمندند. بازخورد منفی زمانی می‌تواند به گونه‌ای اثربخش به اصلاح ارتباطات و روابط بین اشخاص بیانجامد که گیرنده پیام احساس ایمنی کرده و بر این باور باشد که طرف مقابل از اظهار صفات نامطلوب او قصد توهین یا صدمه زدن به او را ندارد و قصد اصلی او از اظهار آن، اصلاح و خیرخواهی است. با اندک نگرانی و احساس ناامنی یا تصور توهین در مقابل بازخورد منفی، شدت عمل نشان داده می‌شود و خطر گسستگی فراگرد ارتباطی وجود دارد.

### بازخورد به موقع و درست

در ارتباطات سازمانی، متخصصان عقیده دارند که با اصلاح مکانیسم بازخورد و استقرار شرایط مناسب برای ارائه درست و به موقع آن در سازمان‌ها، میلیاردها ریال منفعت نصیب سازمان‌ها می‌شود. یکی از بهترین و مطمئن‌ترین راه‌های وصول و به کارایی بیشتر در میان کارکنان، دادن بازخورد به موقع و درست از عملکرد آنان است.

## انگیزش و پاداش و ارتباطات

هر رفتار انسانی مبتنی بر یک منطق است و در آن منطق، پاداشی نهفته است. این پاداش می تواند کاملاً مادی باشد و یا رضایت درونی فرد را تامین کند.

از حدود چهار دهه پیش صاحب نظران ارتباطات روی رابطه میان «پاداش و ارضاء نیازها» تاکید کرده اند و آن را در شکل گیری رفتارهای ارتباطی بسیار مؤثر دانسته اند. بر این اساس، افراد به خاطر ارضاء یک نیاز و یا دریافت یک پاداش، رفتار ارتباطی خاصی از خود نشان می دهند. اگر ما بتوانیم انگیزه های حاکم بر اشخاص را بشناسیم، خواهیم توانست رفتار ارتباطی آنان را پیش بینی کنیم.

### چهار عامل اساسی مؤثر بر رفتارهای ارتباطی

- ۱- نیاز به همبستگی
- ۲- نیاز به موفقیت
- ۳- میزان جزم گرایی
- ۴- ویژگی ماکیاولی

#### ۱- نیاز به همبستگی

نیاز به همبستگی عبارت است از خواست و آرزوی استقرار روابط دوستانه با دیگران و ماندن در این وضعیت تا آنجا که ممکن است. بیشترین پاداشی که بر اساس نیاز به همبستگی به وجود می آید، از همراهی و مصاحبت است. از این رو اشخاص سعی می کنند که در ارتباطات میان فردی بیشتر حالت دوستانه و توافق داشته باشند تا حالت عدم توافق و خصمانه

#### ویژگی های اشخاص با نیاز بالا، از نظر نیاز به همبستگی

- آرزو و رغبت زیادی برای پذیرش و تایید از سوی دیگران دارند.
- گرایش به هم سوئی و همنوایی نسبت به خواسته ها و هنجارهای دیگران دارند.
- زمانی که دوستی و پیوند با آن ها برایشان مهم باشد. اگر این دیگران، اندک فشاری در جهت اعمال خواسته های خویش وارد آورند، آنان به زودی تسلیم شده از خواسته و هنجار خود چشم پوشی می کنند.
- نسبت به احساسات دیگران علاقه زیاد و بی شائبه نشان می دهند.

#### رفتارهای ارتباطی افراد با نیاز همبستگی بالا

- نسبت به دیگران نزدیک تر می نشینند
- اغلب لبخند بر گونه دارند.

- موافقت خود را به روشنی ابراز می دارند و در مقابل خود را مشتاق پذیرش موافقت طرف مقابل خویش نشان می دهند
- بیشتر از حرکات دست و بازوان همراه با نشانه های غیر کلامی استفاده می کنند.
- در مجموع افراد با نیاز همبستگی بالا، بازخورد غیر کلامی بیشتری از خود نشان می دهند.
- اگر از اعتماد به نفس بالایی برخوردار باشند، تمایل زیادی در ارایه بازخوردهای کلامی نیز داشته و از رفتارهای عاطفی بیشتری نسبت به دیگران استفاده می کنند.

### اشخاص با نیاز همبستگی بالا در دنیای کار

- به دنبال فرصت هایی هستند که بتوانند به نیاز خود پاسخ دهند. از این رو آنان ترجیح می دهند در محل کار با دیگران باشند و از کار در محل های خلوت و دور از دیگران پرهیز می کنند.
- از درجه مشارکت بالایی در کار نسبت به دیگران برخوردارند و بیشتر درگیر امور عمومی می شوند
- در حالاتی که نیاز به حمایت شخصی و توافق است بسیار خوب عمل می کنند.

### ویژگی های اشخاص با نیاز کم، از نظر نیاز به همبستگی

- به آرامش و تنهایی بیشتری نیاز دارند و علاقه دارند در محیط هایی کار کنند که خود به تنهایی از عهده انجام امور برآیند و کمتر به دیگران وابسته باشند. مدیر سازمان با درک این نکات می تواند کار مناسب را به افراد واگذار کند و آنان را در جهت رضایت شغلی سوق دهد.
  - نیاز به همبستگی با ترتیب و توالی تولد فرزندان دارای همبستگی معنی داری است.
  - در تک فرزندان و یا فرزندان اول این نیاز نسبت به فرزندان خانواده های چند فرزنده و یا فرزندان آخر و دوم سوم به شدت بیشتر مشاهده می شود.
- حالات و شرایط اضطراب انگیز، به شدت یافتن این نیاز کمک می کنند. درد، همراه می طلبد و انسان ، شرایط دشوار را راحت تر با دیگران تحمل می کند، زیرا احساس می کند که دیگران هم با او بوده و در ناملایمات و دردها با او شریک می باشند. فرد مضطرب در انتظار افراد مضطرب دیگر است و ترجیح می دهد که آنان را در کنار خود داشته باشد.

### ۲- نیاز به موفقیت

- نیاز به موفقیت عبارت است از نیاز به نمایش درآوردن شایستگی های خود و به دست آوردن نوعی اعتبار و صلاحیت در پرتو آن.
- انگیزه نیاز به موفقیت، یک عامل اصلی شکل دهی شخصیت انسانهاست.

افراد از نظر میزان نیاز به موفقیت با یکدیگر متفاوتند و این تفاوت به عنوان یکی از مهم ترین عناصر اجزاء شخصیت مطرح است.

در سطح فردی، افراد با نیاز به موفقیت بالا، خواهان برتری، رسیدن به معیارهای بالا، چه در کسب و کار و چه در ورزش و چه در حیات علمی خود می باشند. ولی در عین حال، آنان علاقه مند و متوجه عکس العمل ها و پاسخ هایی می باشند که دیگران به آنها و رفتار آنها می دهند.

### سه ویژگی افراد با نیاز به موفقیت بالا

۱- آنان می خواهند شخصا مسئول انجام موفقیت آمیز وظایفی که به آنان محول شده است باشند.  
۲- آنان به میزان ملایمی به خطرجویی اعتقاد دارند و به میزان قابل توجهی واقع بینانه هدف های خود را شکل می دهند. چالش در امور، برای آنها مسئله ای عادی است و از آن پرهیز نمی کنند.  
۳- آنان خواهان بازخورد فوری و مشخص انجام امور خود از طرف دیگران می باشند.  
آنها می خواهند بدانند که کار را چگونه انجام داده اند و به چه میزان موفق بوده اند. از این رو اغلب به مشاغلی (مانند فروش) روی می آورند که نتیجه آن ها به سرعت نمایان می شود.  
این افراد از مشاغلی چون تحقیق و توسعه روی گردانند، چرا که نتیجه چندان محسوس و ملموس نمی باشد و بسیار با فاصله از انجام عمل حاصل می شود.

### سایر ویژگی افراد با نیاز به موفقیت بالا از نظر رفتارهای ارتباطی

نیاز بالای به موفقیت، عمدتاً با تلاش فراوان در جهت شکل دهی به اعتماد به نفس بالای خود نمایان می شود و این افراد سعی می کنند تسلط خود را به طرف مقابل به منصفه ظهور برسانند.  
در عین این که در همان زمان سعی در جلب توجه دیگران نسبت به خود و رفتارهای خود دارند.  
آنان در گفت و گوهای دو جانبه یا چند جانبه بیشتر سخن می گویند و کمتر گوش می دهند، به ویژه زمانی که هدفی برای رسیدن مطرح باشد. در آن صورت آن ها کمتر به دیگران مجال سخنگویی می دهند و خود به گونه متکلم وحده عمل می کنند.  
بین اعتماد به نفس و نیاز به موفقیت رابطه وجود دارد. هر اندازه اعتماد به نفس در کسی تقویت شود می توان امیدوار بود که او نیاز به موفقیت بیشتری خواهد داشت.

### ۳- جزم گرایی

بستگی بیش از اندازه به باورهای خود و عدم پذیرش هر گونه دگرگونی در آن «جزم گرایی» است.

## نظام «باور - ناباوری»

بر اساس نتایج مطالعه درباره «گشودگی فکری» و «تجبر فکری»، هر انسانی دارای یک نظام «باور - ناباوری» است. این نظام، حاصل جمع باورها و ناباوری های او نسبت به دنیای مادی و اجتماعی خویش است. شخص کاملاً «جزم گرا» یا «متعصب»، دارای مجموعه ای از باورها و ناباوری های کاملاً شکل گرفته و بسته است. او به هیچ وجه آن ها را تغییر نمی دهد و دگرگونی آنها را بسیار ناگوار می داند. این مجموعه مرکزی از باورهاست که چارچوب رفتاری او را شکل می دهد و نه بردباری او در برابر باورها و نظرات دیگران.

## انواع افراد جزم گرا

از نظر کارشناسان علوم رفتاری، افراد جزم گرا را می توان با هر نوع نظر و باوری دید و از نظر جزم گرایی، تفاوتی بین یک آزادیخواه یا یک محافظه کار یا مستبد وجود ندارد، هر شخصی با هر نوع باور و دیدگاهی، در صورتی که در عقیده خود پافشاری کند و آمادگی پذیرش باورها و دیدگاه های دیگر را نداشته باشد، دارای شخصیتی جزم گراست.

## چه چیزی برخی از مردم را نسبت به دیگران جزم گراتر می کند؟

جزم گرایی رفتاری فراگرفتنی است و این آموختن، مبتنی بر نگرش ها و باورهای والدین است. «گشودگی فکری» و «جزمیت» دو حد نهایی در روی یک پیوستار می باشند که میان آن دو درجاتی وجود دارد. این درجات می توانند زیاد و یا در برخی موارد کم باشند.

## تغییر درجه ی جزم گرایی

افراد در طول زندگی شان ممکن است از درجه ای به درجه ای دیگر کشیده شوند. مثلاً جوانان دانشجوی با ورود به دانشگاه و پوشیدن کسوت دانشجویی، سال به سال نسبت به گذشته خود از جزمیت کمتری برخوردار شده و با «گشودگی فکری» بیشتری به مسائل پیرامونی خود می نگرند.

## جوهر «گشودگی فکری» و «تجبر فکری»

جوهر «گشودگی فکری» و «تجبر فکری» در «ظرفیت تشخیص دادن اطلاعات از منبع اطلاعات و ارزیابی اطلاعات بر اساس شایستگی آن است».

تمام اطلاعاتی که انسان دریافت می کند، دارای طبیعتی دو گانه است:

۱- اطلاعات مربوط به «موضوع»

۲- اطلاعات مربوط به «منبع ارتباط (شایستگی های او و درجه اعتبار و اعتماد به او)»



برای افراد با درجه جزمیت بالا، بسیار دشوار است که این دو قسم اطلاعات را، مجزا و منفک از یکدیگر مورد داوری قرار دهند. آنان بیشتر به فرستنده پیام توجه دارند تا محتوای پیام. به عبارت دیگر، آن‌ها بیشتر به گوینده مطلب توجه دارند تا آن چه گفته می‌شود.

### ویژگی‌های اشخاص با درجه جزم گرایی بالا

اشخاص با درجه جزم گرایی بالا، نه تنها دشواری چشمگیری در ارزیابی باورها و نگرش‌های مخالف خود دارند، بلکه تحمل و شکیبایی شنیدن یا اندیشیدن به آن‌ها نیز برایشان دشوار است. باورها یا نگرش‌های مخالف با نظام باور آن‌ها، برایشان تهدید آمیز بوده و آنان را وادار به عکس‌العمل‌های شدید و گاه غیرمنطقی می‌کند. مقاومت در برابر تغییر، از ویژگی‌های بارز افراد «جزم‌گرا» است. هر اندازه درجه جزم گرایی بیشتر باشد، مقاومت در برابر عقاید مخالف شدیدتر خواهد بود. در این حالت، دشواری عمده‌ای در برابر برقراری ارتباط با شخص جزم‌گرا پدید می‌آید.

### ارتباط با افراد جزم‌گرا

ارتباط با افراد جزم‌گرا بسیار سخت است. هر اندازه پیام و فرستنده پیام با نگرش‌ها و باورهای گیرنده پیام در تعارض باشد، مقاومت او بیشتر شده، فراگرد ارتباطی از مسیر متعارف خارج و با دشواری متعددی روبه‌رو می‌شود. این دشواری نه تنها در سطح فردی بروز می‌کند، بلکه در سطح گروهی و جمعی هم مطرح است.

### ۴- ماکیاولیسم

چهارمین متغیری که بر رفتار ارتباطی انسان‌ها اثر شگرف می‌گذارد، میزان نفوذ و سلطه است که بر طرف مقابل خود در یک ارتباط دارد و آن طرف را وادار به انجام خواسته‌های خود می‌کند. دو طرف ارتباط هر یک اثر و نفوذی بر دیگری دارند. هر اندازه این نفوذ در یک طرف ارتباط بیشتر باشد، می‌تواند طرف مقابل خود را بیشتر به سمت آنچه می‌خواهد سوق دهد. میزان نفوذ، مهارتی انکارناپذیر است و از عوامل مختلفی شکل می‌گیرد. با بالا رفتن میزان نفوذ در یک فرد، دیگران در چنگ او در می‌آیند و آن‌را که او می‌خواهد انجام می‌دهند و آن می‌شوند که او توقع داشته است.

### شخصیت ماکیاولی

اصطلاحاً گفته می‌شود که افراد دارای توانایی زیاد برای نفوذ و سلطه بر دیگران دارای شخصیت ماکیاولی هستند. افراد دارای شخصیت ماکیاولی زمانی که مجبور به عدم پیروی از رفتار مورد نظر خود شوند، از خود واکنش‌های عاطفی کمتری نشان می‌دهند. کودکان دارای شخصیت بالای ماکیاولی، تصور نمی‌کنند که در بازی باید به طرف مقابل خود وفادار باشند.

## تغییر ویژگی های ماکیاولیستی

در مواردی که لازم است افراد با ویژگی ماکیاولی بالا تغییر جهت داده و وضعی برخلاف باور های خود بگیرند، دشواری چندانی نداشته و به راحتی تغییر جهت می دهند، در حالی که افراد با ویژگی پایین ماکیاولی، چنین نمی کنند و دارای دچار ناراحتی و واکنش های شدید می شوند.

## ویژگی های افراد با ویژگی ماکیاولی بالا

افراد با ویژگی ماکیاولی بالا، بیشتر به سلطه و نفوذ بر دیگران می پردازند، بیشتر به برد تمایل می دهند، بیشتر دیگران را متقاعد می کنند و کمتر متقاعد می شوند. توجه اساسی آن ها به چیزی که در دست دارند یا کاری که باید انجام دهند است نه چیز دیگر. به عبارت دیگر آن ها به وظیفه ای که برایشان مطرح است و شدت گرایش دارند و می خواهند بدان جامه عمل بپوشانند. آنها را می توان «خونسرد» (COOL) قلمداد کرد.

## ویژگی های افراد با ویژگی ماکیاولی پایین

در مقابل افراد با شخصیت پایین ماکیاولی، به عنوان «حساس» (soft touches) و پرسرو صدا نامگذاری شده اند.

- آنان در وهله نخست در مقابل نفوذ اجتماعی، بیشتر حساس هستند.
- آنها بیشتر به خواسته های دیگران ترتیب اثر داده و آن ها را اجابت می کنند.
- آنان به گونه ای عاطفی درگیر مسائل شده و سعی در جلب رضایت طرف مقابل خود دارند. این خود یک دلیل بارز باخت مکرر آن ها در بازی به افراد با ویژگی های ماکیاولی بالا و بی توجه به این باخت است.
- افراد کمتر ماکیاولی گرایش اجتماعی دارند اما گرایش افراد ماکیاولی بالا، گرایش «وظیفه مداری» است.

## تشابه با هم

«تشابه با هم»، دربرگیرنده ی تشابه موجود از نظر ظاهری و شخصیتی بین طرفین ارتباط است. تشابه ممکن است متکی به صفات متعددی مثل سن، جنس، مذهب، تحصیلات، تمایلات سیاسی، پایگاه اجتماعی و اقتصادی و غیره باشد. اثربخشی ارتباطات میان فردی، در صورت وجود تشابه اعضاء با یکدیگر بیشتر است. ارتباط مؤثر زمانی پدید می آید که طرفین ارتباط تشابه بیشتری با هم داشته باشند.

هر اندازه آنها به هم شبیه تر باشند و یا ویژگی های مشابه بیشتری با یکدیگر داشته باشند، مفاهیم بیشتری را با یکدیگر در میان می گذارند و مفاهیم یکدیگر را بهتر درک می کنند. ما با کسانی که وجوه تشابه زیادی با ما دارند راحت تر می توانیم ارتباط برقرار کنیم و در صورت شکل گیری فراگرد ارتباط، اثربخشی آن به مراتب بیشتر از حالتی است که این تشابهات وجود ندارد. پزشک یا پزشکان ارتباط بهتری برقرار می کند تا با افراد دیگر، دانشجو با دانشجویان دیگر و اصفهانی با اصفهانی های دیگر ارتباط اثربخش تری را پدید می آورند.

### تأثیر تشابه بین افراد

هراندازه تشابه بین افراد بیشتر باشد، آنان با گشودگی بیشتر با یکدیگر ارتباط حاصل می کنند. زیرا هر اندازه ما شبیه دیگران باشیم با آنان احساس نزدیکی کرده، راحت تر و گشوده تر با آنان رابطه خود را استوار می کنیم. ما در برابر کسانی که احساس می کنیم همچون خود ما هستند بیشتر «خودگشایی» یا «افشای خود» می کنیم. آنانی هم که با ما تشابه بیشتری دارند، اشتیاق بیشتری به «خودگشایی» خویش نزد ما دارند. همدلی نیز به هنگام تشابه زیاد بین طرفین ارتباطی بیشتر می شود و با کاهش تشابه کم می شود. ما موقعی می توانیم مانند دیگری بیندیشیم و چون او احساس کنیم که شبیه او باشیم. همدلی زمانی پدید می آید که دو انسان با نزدیکی و تشابه زیادی نسبت به هم قرار گرفته باشند. معمولاً ما علاقه مندیم از فردی حمایت کنیم که شباهت بیشتری با ما داشته باشد. افراد شبیه به ما، حمایت گر نظر و احساس ما هستند و ما نیز در مقابل آنان خود را چنین موظف می بینیم. زمانی که ما با اشخاصی همانند هستیم، احساس مثبت گرایشی بیشتری نسبت به خود می کنیم. ما از فراگرد ارتباطی در شرایط همانند، لذت بیشتری از حالت غیرهمانند می بریم. ما افرادی را که چون ما هستند بیشتر از افرادی که از ما دورند دوست داریم. در حالت طبیعی، زندگی کردن و بودن با افراد همانند، نوعی تأیید و تأکید بر خود است. چون افراد مشابه یا همانند، با ما مساوی هستند، فضای ارتباطی فیما بین، فضایی مساوی شده است؛ به گونه ای که به راحتی و با آزادی داد و ستد اطلاعاتی انجام می شود. در چنین حالتی هر دو طرف درگیر در فراگرد ارتباطی، احساس می کنند چیزی برای در میان نهادن با دیگری دارند.

### ارتباطات از خویشتن آغاز می شود

ارتباطات از خویشتن آغاز می شود و ما در وهله اول با خود ارتباط برقرار می کنیم. ارتباط بین دو نفر، با نگرش فرد به خود آغاز می شود. «خود»، در ارتباطات اهمیت ویژه ای دارد. این نقش در شرایط و اوضاع مختلف مطرح و ایفا می شود.

اولین قدم در شکل دهی و شکل گیری مهارت های ارتباطی ما، آگاهی از خویش و توانایی های خویش است. ما در بیشتر موارد بر اساس سخنان دیگران، سعی در مهار کردن عواطف و احساسات خود داریم و نمی توانیم آزادانه احساسات خود را بروز دهیم.

این حالت در فرهنگ های مختلف، متفاوت است. هر فرهنگ، به تناسب ارزش ها و آداب و رسوم خود، به این مسائل می پردازد. مثلاً گریه یک مرد در برخی از فرهنگ ها بسیار نامناسب و نکوهیده است. در حالی که در فرهنگ دیگر، عمق لطافت روح مرد را نشان می دهد و بسیار ارزشمند است.

افراد از کودکی، از طریق فرهنگ و شرایط حاکم به تدریج می آموزند که بسیاری از عکس العمل های احساسی و عاطفی نامناسبند و باید اصلاح شوند. لذا بسیاری از احساسات و عواطف وارد بر خود را کنترل می کنند. برخی از ما چنان در این نادیده گرفتن احساسات خود مهارت پیدا می کنیم که کم کم دیگر نمی توانیم احساسات خود را بشناسیم و تعریف کنیم. لذا نسبت به خود و احساسات خود بیگانه می شویم.

### «بازشناسی خود»

«بازشناسی خود» از نظر سلامت روانی بسیار اهمیت دارد و به نوبه خود، در توان ارتباطی ما با دیگران تاثیر به سزایی می گذارد. بازشناسی خود، کلید اساسی بسیاری از رفتارها و موفقیت های اجتماعی است.

«آبراهام مازلو»، روان شناس صاحب نام، بر این باور است که انسان ها می باید آن چیزی بشوند که باید بشوند. او سلسله مراتبی از نیازهای انسان ها شکل داده است که تمام نیازهای نامحدود انسانی را در چند طبقه به قرار زیر تقسیم بندی کرده است.

#### سلسله مراتب نیازهای مازلو

- ۱- نیازهای جسمانی
- ۲- نیاز به امنیت
- ۳- نیازهای اجتماعی
- ۴- حرمت به خود
- ۵- خودشکوفایی

### ۱- نیازهای جسمانی

اولین دسته از نیازها، نیازهای جسمانی (Physical) است. این نیازها هسته مرکزی دوام و بقاء جسمانی هر انسان است. هر انسان باید بخورد و بنوشد تا زنده بماند. نیاز جسمانی، با نیاز به امنیت و ایمنی تعقیب می شود.

### ۲- نیاز به امنیت

به محض سیر شدن شکم و رفع نیازهای جسمانی، نیاز ایمنی مطرح می شود. این نیاز از ابتدای خلقت با انسان بوده است.

دو نیاز «جسمانی» و «ایمنی» را نیازهای اولیه می گویند. چرا که بودن و نبودن آن ها موجب بودن یا نبودن آدمی می شود.

### ۳ - نیازهای اجتماعی

پس از این نیازها، «نیازهای اجتماعی» مطرح می شوند. نیازهای اجتماعی با پذیرش اجتماعی، یعنی دوست داشتن و مورد توجه قرار گرفتن همراه است. نیاز اجتماعی، در واقع، با زیستن در جمع، کم و بیش ارضا می شود.

### ۴ - حرمت به خود

فراتر از نیازهای اجتماعی، نیاز «حرمت به خود» است. هر انسانی تصویری از خود دارد و نیاز دارد که این تصور در او به درستی شکل گیرد. او دلش می خواهد همه او را نسبت به انجام امور انسانی توانا و ذی صلاح بدانند.

### ۵ - خود شکوفایی

در حد نهایی هرم سلسله مراتب نیازها، نیاز به خود «خودیابی» یا «خودشکوفایی» قرار دارد. منظور از این نیاز، نیاز به کشف توانایی های خود و به کارگرفتن آنها است. روان شناسان معتقدند که هر چه «خود آگاهی» بیشتر باشد موجب «خود شکوفایی» بیشتر می شود.

## انتقال مفاهیم و ارتباط با دیگران

زمانی که ما به خود پردازیم و بر خویشتن خویش وقوف یابیم، عامل کنترل، عامل درونی شده و دیگر، عوامل بیرونی نمی توانند در حد زیاد ما را کنترل کنند. آگاهی از خود، بر رفتار ارتباطی ما نیز تاثیر می گذارد. افرادی که خود را می شناسند و به خودآگاهی رسیده اند، با راحتی بیشتری می توانند به تشریح خود و خواسته های خود، چه به صورت کلامی و چه غیرکلامی پردازند. گریه و خنده آن ها مبین خواسته های آنهاست. کلام آنها با آهنگ مخصوص به دل می نشیند. اعضای بدن، ترس آن ها را منتقل می کند. آن ها به همین گونه در مقابل دیگر احساسات عمل می کنند. ناامیدی، لذت و شادمانی آن ها، همه و همه، از طریق اندام و اعضای بدن آن ها و حرکات این اعضا نشان دادنی است.

## تفاوت در ابراز احساسات

تحقیقات نشان می دهند که بسیاری از انسان ها دشواری قابل ملاحظه ای در ابراز و بیان احساسات خود دارند. احساساتی چون غم، ترس، اضطراب و تنهایی در بسیاری از انسان ها به دشواری منتقل می شوند و به ویژه برای مردان مشکل است که آن ها تشریح کنند.

**ابراز احساسات مردان:** مردان در بسیاری از جوامع، بر اساس فرهنگ حاکم، از این بیم دارند که احساسات ناخوشایند خود، مثل ترس و اضطراب و حتی غم را بیان کنند.

اما انتقال این احساسات از طریق ارتباطات به دیگران، از نظر روان شناسی کاملاً طبیعی است و به سلامت جسمی و روانی فرد کمک می کند. روابط میان فردی می تواند این احساسات را بالنده کند و به تدریج ما را در بیان احساسات مان یاری کند تا درست تر و بهتر بتوانیم آن ها را به دیگران انتقال دهیم. بسیاری از بزرگسالان که در کودکی آموخته اند که احساسات خود را مخفی کرده و در برخورد با دیگران آن را انکار کنند، تلاش در بازشناسی خود دارند. هر کس می تواند راه ها و روش هایی را انتخاب کند که به آگاهی بیشتری از خویش برسد. هر کس می تواند متمرکز بر اندام، احساسات، عواطف و زمانی که در آن قرار گرفته است بشود.

ما می توانیم به احساسی بیندیشیم که نسبت به چیزی پیدا کرده ایم، و بر آن عمیق شویم و آن را آن طور که حس می کنیم ببینیم نه آن گونه که دیگران انتظار دارند. ما می توانیم مسئولیت دیدگاه ها و رفتارهای خود را خود پذیرا شویم و دیگران را مسئول رفتارهای خود ندانیم. مادام که دیگران را مسئول رفتار و کردار خود می دانیم از خود و توانایی های خود دور شده ایم. خودآگاهی اساس یک ارتباط موفق است، هرچند فرهنگ حاکم، تاکید بر خودکنترلی داشته و کمتر به خودگشودگی و ابراز نظر و رفتار واضح و گشوده توجه دارد.

## کنترل

کنترل بیش از اندازه، موجب اجتناب از ارتباطات شده، فرد به تدریج درونگرا می شود. خودکنترلی زیاد، موجب پدیدار شدن حالات و روحیات تهاجمی شده و فرد بیشتر به ارتباطات تهاجمی روی می آورد که خود موجب از هم گسستگی های ارتباطی شده و به منازعه و مناقشه کشیده می شود. فردی که عمیقاً به خود کنترلی کشیده شده است، از ارتباطات و تشریح وضعیت خود اجتناب می ورزد و ترجیح می دهد کمتر با دیگران بیامیزد و سعی در پنهان کردن احساسات، عواطف و عقاید خود می کند. این گونه افراد یا از ارتباطات گریزانند و یا این که به ارتباطات تهاجمی جهت ایجاد و برقراری سلطه بر دیگران روی می آورند. آنان ارتباطات را بهتری وسیله برای ارضاء نیازهای تهاجمی خود می دانند و از آن طریق، به مهار کردن دیگران می پردازند.

## چگونگی شناخت از خویشتن

برای این که بهتر عمل کنیم و ارتباط بهتری با دیگران داشته باشیم، می باید بیاموزیم که چگونه خویشتن را بشناسیم و به توانایی های خود وقوف کنیم. **خودکنترلی** همانند کنترل شدن توسط دیگران، به خود تشریحی و آماده شدن برای خودگشودگی لطمه وارد می کند. در نتیجه ممکن است چنین احساس کنیم که در برابر افرادی که می باید با آنان ارتباط برقرار کنیم چندان حساس و علاقه مند نیستیم و ارتباط با آنان برای ما اهمیت زیادی ندارد.

حالت شدید این وضع، ممکن است در مورد کسانی که باید در مقابل دیگران به سخنرانی یا آرایه مطلب اقدام کنند، منتج به بی توجهی به مخاطبان و حتی نسبت به موضوع شود که این خود از نظر ارتباطی نادرست است. این وضع به ارتباط لطمه زیادی می زند و ما را در مقابل دیگران تهاجمی و حتی بی ادب جلوه می دهد.

### مفهوم از خود (Self \_ concept)

«مفهوم از خود» تمام ادراکات جسمانی، اجتماعی و روانی فرد در مورد خودش است.

دو جزء تشکیل دهنده «مفهوم از خود» عبارتند از:

**تصویر به خود (Self \_ image):** عبارت است از تصویری که فرد از خود دارد. یا به عبارت

دیگر این که فرد، چه فکری در مورد خود می کند، چگونه آدمی است.

**حرمت به خود (Self \_ esteem):** احساسی است که ما نسبت به خود داریم و این که

چگونه میزان خود را و وضعیت خود را می پسندیم.

### ۱- تصویر به خود (Self - Image)

«تصویر به خود» جایگاهی را که فرد خود را در آن قرار می دهد در برمی گیرد و در بین طبقات مختلف

آن طبقه را که در میان آن قرار گرفته است و نقشی را که به عهده دارد مشخص می کند.

تصویر به خود ما، در اصل بستگی به تقسیم و طبقه بندی دیگران دارد. دیگران ما را بر اساس نقش

طبقه بندی می کنند؛ شوهر، پدر، رییس، زن، همسر، دانشجو، کارمند، کارگر و غیره.

#### انواع طبقه بندی

برخی ما را بر اساس مشخصات و تفاوت های شخصیتی طبقه بندی می کنند؛ زیرک، شاد و خنده رو،

خجالتی، عصبی، خرافی، بی توجه، با اشتیاق و غیره.

گاه ما را براساس مشخصات جسمی تقسیم بندی می کنند؛ چاق، لاغر، زیبا، زشت، استخوانی و ....

هر یک از این موارد و طبقه بندی هایی که شده است افراد را در جایگاه خود قرار می دهند و از آن ها

«تصویر به خود» ویژه آن طبقه را می سازد.

بیشتر مردم در طبقه بندی دیگران به عامل خانواده توجه دارند و این که فرد مجرد است یا متأهل.

پس از وضعیت خانوادگی، شغل و وابستگی های مذهبی مورد توجه بوده است.

نقشی که ما ایفاگر آن هستیم، مستقیماً بر رفتار ارتباطی ما اثر می گذارد.

ایفای نقش والدین (پدر یا مادر) در ارتباطات با ایفای نقش فرزند یا کارمند با رییس تفاوت بارزی دارد.

نقش خاص، لباس خاص، رفتار خاص و توجه خاص را می طلبد.

آن چه فرد می گوید، آن گونه که می گوید، به آنان که پیام می دهد و زمان و دفعات، همه و همه،

بستگی به نقشی دارد که فرد ایفا می کند.

## ۲- حرمت به خود (Self - esteem)

«حرمت به خود»، چگونگی احساس ما در مورد خودمان است، به میزانی که ما خود را دوست می داریم. ممکن است «حرمت به خود» را با دیگران در میان بگذارید و اجازه دهید آنها هم احساس خوشایند شما را درک کنند.

این که شما به تازگی مقاله ای را در یک نشریه معتبر چاپ کرده، یا این که نام خود را در روزنامه در میان قبولی های دانشگاه پیدا کرده اید... شما با شادمانی و افتخار آن را با دیگران در میان می گذارید.

### «حرمت به خود بالا» و «حرمت به خود پایین»

«حرمت به خود» ما بستگی تام و تمام با موفقیت ها و شکست های ما دارند.

اگر شما نگرشی مثبت و دوست داشتنی در مورد خود داشته باشید، می گویند شما دارای «حرمت به خود» بالایی هستید و به شما «حرمت به خود بالا» اطلاق می کنند.

اگر دارای نگرش منفی و ناخوشایندی نسبت به خود باشید، به شما «حرمت به خود پایین» می گویند. «حرمت به خود» ما، چه پایین و چه بالا، به سهولت توسط دیگران هنگام برقراری ارتباط، قابل مشاهده و شناخته شدنی است. رفتار ارتباطی آنها با ما نیز کاملاً بر «حرمت به خود» ما تاثیر می گذارد.

اگر فرد مقابل، ما را فردی زیرک، ساعی و قابل اعتماد بداند به تدریج در برخورد با او، این ویژگی در «حرمت به خود» ما بروز می کند.

اگر کسی از شما بپرسد که کیستید، شما ممکن است به شیوه های گوناگون پاسخ دهید. پاسخ شما بستگی به وضعیت ها و حالت های خاص دارد:

از یک سو پاسخ شما بستگی دارد به فرد مقابل و احساسی که در آن لحظه بخصوص دارید. اگر شما در یک مصاحبه استخدامی شرکت کرده و به امید استخدام در آن شرکت باشید، در پاسخ به سوال مصاحبه کننده سعی می کنید توانایی ها و مهارت های خود را ارائه کنید و تحصیلات و تجربه خود را به او انتقال دهید.

اگر موقعیت، یک برخورد دوستانه و صمیمی باشد، پاسخ شما کاملاً متفاوت است و در این حالت سعی می کنید بیشتر احساس خود را به فرد مقابل منتقل کنید تا تجارب و تحصیلات و توانایی های خود را. پاسخ شما بستگی دارد به موقعیتی که در آن قرار دارید (مثلاً آن گونه که شما خود را در کلاس نشان می دهید، کاملاً متفاوت از مجلس مهمانی یا بازی فوتبال است).

### نحوه شکل گیری مفهوم از خود

با توجه به این که «مفهوم از خود»، با توجه به وضعیت ها و حالت های مختلف، دائماً در حال دگرگونی است، لازم است بدانیم که «مفهوم از خود» در اصل چگونه شکل می گیرد.



«مفهوم از خود» توسط رفتار دیگران نسبت به ما و رابطه ای که با ما دارند شکل می گیرد. «تصور از خود» ما، به گونه ای که شرح داده شد، نتیجه طبقه ای است که ما را در آن قرار داده اند. «منزلت از خود» ما بستگی به آن دارد که آیا مورد تایید و تشویق قرار می گیریم و یا آن که برعکس مورد تنبیه و پرهیز واقع می شویم، و برای چه. از لحظه ای که متولد می شویم، رفتاری را که دیگران با ما می کنند، بر وجود ما اثر می گذارد و ما را بر آن می دارد که از خود، مفهوم و تصویری پدید آوریم. کودکان به شدت دل به گفته های دیگران می بندند و به آنان و حرف هایشان اعتماد می کنند. آنان تجربه کمی دارند و تصور می کنند هر آن چه می شنوند درست است. به ویژه ارزیابی والدین (چه کلامی و چه غیر کلامی) در شکل گیری «مفهوم از خود» و به عبارت بهتر در «خود فرهیختگی» آنان نقش برجسته ای دارد.

### «خود فرهیختگی»

«خود فرهیختگی»، گرایشی است به سوی شدن آن چه دیگران انتظار آن را از کسی دارند. همه ما بخشی از زندگی مان، به خاطر دیگران و با توجه به خواسته های آنهاست. اما این در افراد مختلف متفاوت است و این که افراد که باشند و چه تاثیری در زندگی ما داشته باشند بخش عمده ای از زندگی و روش های ما برای زیستن، به نزدیکان و دوستان و افراد تاثیرگذار بر ما تعلق دارد. آن چه آن ها می خواهند، کم و بیش در ما شکل می گیرد و آگاهانه یا ناخودآگاه آن ها را به اجرا در می آوریم و از آن ها دفاع می کنیم. دانش آموزانی که پذیرفته اند از آن ها انتظار بیشتر و بهتری می رود، در عمل چنین کرده و نشان داده اند که دانش آموزانی توانا هستند. ما به شدت می کوشیم به گونه ای رفتار کنیم که سازگار با انتظارات دیگران باشد.

دختر کوچکی را در نظر آورید که در خانه برای ساکت بودن و عدم شیطنت بسیار ستوده می شود، در دبستان توسط معلم به علت سر به زیر بودن و پذیرفتن همه حرف های معلم بی کم و کاست مورد تشویق قرار می گیرد و محدودیت های فرهنگی را در مورد عدم صحبت بلند در حضور دیگران کاملاً رعایت کرده و بارها توسط افراد دور و نزدیک از این جهت تشویق شده است. نتیجه در بیشتر موارد این است که او دوشیزع یا بانوی جوانی خواهد شد که از صحبت کردن در مقابل جمع، بسیار می هراسد و به هر قیمت شده است سعی می کند از سخنرانی در برابر یک جمع نسبتاً کوچک پرهیزد. علی رغم داشتن اطلاعات وسیع و گسترده در بسیاری از زمینه ها و مجالس و محافل دوستانه و فامیلی ساکت بنشیند و به خانمی خجالتی و تودار معروف شود.

در مقابل پسر کوچکی را در نظر آورید که از همان کودکی توسط والدین یا دوستان خانوادگی خود برای جسارت و شهادت خود در سخنگویی و بیان نکات جالب، ستوده می شود. در مدرسه معلمان او را برای نکته سنجی های به موقع و اظهار نظرهای مکرر و بیان عقاید خود در تمام احوال مورد تشویق قرار می دهند.

در مهمانی‌ها و نشست‌های دوستانه و خانوادگی، او را به خاطر مباحثه‌ها و مجادله‌هایش با هم‌سن و سال‌های خود می‌ستایند.

نتیجه در بیشتر مواقع این خواهد شد که او در بزرگسالی مرد جوانی جسور و سخنگو خواهد شد که به راحتی در مقابل همه سخن خواهد گفت و از ابراز عقاید خود هراسی نخواهد داشت.

### اصلاح «مفهوم از خود»

اگر ما آرزومند دگرگونی در «مفهوم از خود» خویش برای بالا بردن توانایی‌های ارتباطی با دیگران باشیم، دست کم دو مرحله ضروری به نظر می‌رسد:

۱- باید به خود وقوف داشته باشیم

۲- نگرش مثبتی نسبت به خود داشته باشیم و این نگرش می‌باید در مورد دیگران نیز باشد. به

عبارت دیگر پس از وقوف نسبت به خود با نگرشی مثبت نسبت به خود و دیگران بیندیشیم.

لذا در ابتدا ما باید خود، خود را دریابیم و توانایی درک بهتر احساسات خود را داشته و نسبت به تفکرات خود با حساسیت بیشتری روبرو شویم. همه ما تا حدی به برخی از احساسات و عواطف خود وقوف داریم و برخی از جنبه‌های آن‌ها نسبت به بقیه برای ما شناخته شده‌تر است.

اگر ما «حرمت به خود» پایینی داشته باشیم، احتمالاً به آن قسمت از جنبه‌های خود که ضعیف‌تر است و دارای متشکل بیشتری با آن می‌باشیم توجه کرده، تمرکز خود را بر آن‌ها می‌گذاریم.

اگر از «حرمت به نفس» بالایی برخوردار باشیم، احتمالاً به نارسایی‌های خود کمتر توجه کرده، بیشتر به جنبه‌های مثبت خویش می‌نگریم.

هر یک از ما، بی‌شک، در مقابل صفات مثبت، دارای صفات منفی نیز هستیم، انسان بی‌عیب وجود ندارد. هر آدمی کم و بیش دارای نقاط ضعفی است. آن‌چه برای ما مهم است و ما را در برخورد و رابطه با دیگران موفق‌تر می‌کند، وقوف به هر دو جنبه است. هم نقاط قوت و هم نقاط ضعف خود، هر دو باهم. بی‌توجهی به هر یک از آن‌ها موجب نارسایی‌های ویژه‌ای می‌شود.

هیچ‌کس به اندازه خود ما، خودمان را نمی‌شناسد و به توانایی‌هایمان وقوف ندارد. این بسیار مهم است که ما مهم‌ترین منبع و مرجع در دسترس خود را، به درستی به کار گیریم و نگذاریم که این توانایی و آگاهی به هرز و هدر برود. اگر بخواهیم «مفهوم از خود» خود را دگرگون کنیم، می‌باید تلاش کنیم تا بر این باور باشیم که خود ما واجد ارزش بوده و دوست داشتنی است.

لازم است ما از نگرش‌های منفی و بحران‌زا هم در مورد خود و هم دیگری خودداری کنیم. لازم است که به این باور برسیم که هم خود ما و هم دیگری دارای ظرفیت‌های مناسب و توان بالا برای موفق شدن و قرار گرفتن در وضعیت دوست داشتنی و پذیرفتنی هستند و هر دوی ما در خور احترام بالا هستیم. لازم است خود را از اضطراب، عدم امنیت، بدبینی و بدگمانی و نیز حالات تدافعی به دور بداریم.

هدف ما می‌باید در جهت ایجاد و استقرار روابط معنی‌دار و ارزشمند با خویشتن و دیگران باشد.

## ارتباط با دیگران

زندگی از نحوه ارتباط انسان ها نشأت می گیرد و بدون ارتباطات زندگی معنی ندارد. اما گاه انسان ها فقط در کنار هم قرار می گیرند و با یکدیگر زندگی نمی کنند. بدون ارتباطات، اگر مجاورت و کنار هم بودن هست، فقط از نظر فیزیکی و جغرافیایی است و گاه حتی آمیختن نفس ها نیز بیانگر وجود زندگی با یکدیگر نیست. آمار فزاینده طلاق در بسیاری از جوامع، نشان دهنده این واقعیت است که انسان های زیادی فقط در کنار هم هستند و نه با هم.

## تائید و عدم تائید

زمانی که ما ارتباط برقرار می کنیم، به چیزی کاملاً فراتر از یک تغییر کلامی یا غیرکلامی ساده می اندیشیم. هر شخص، پیام یا پیام هایی را انتقال می دهد و می خواهد بگوید که دیگری را چگونه می بیند و رابطه خود را با او چگونه تنظیم کرده است و در اکثر مواقع بیشتر توقع دارد آن چه از دیگری می خواهد از طریق پیام دریافت دارد. شاید یکی از رضایت بخش ترین پاسخ هایی که ما از طرف مقابل خود دریافت می کنیم تائید کامل باشد. هر رفتاری که منتج به ارزشمندی بیشتر فرد از خود شود، در فراگرد ارتباط موجب رضایت خاطر بیشتر آن فرد از آن ارتباط می شود.

«تائید» برای هر فرد در زندگی اجتماعی از ارزش بالایی برخوردار است. در تمام سطوح جامعه انسانی، انسان ها با توجه به ظرفیت ها و توانایی های خود یکدیگر را به روش های مختلف مورد تائید قرار می دهند. افرادی که در جامعه انسانی خود، مورد تائید قرار نمی گیرند با توجه به شدت و ضعف آن، شدیداً احساس ناراحتی و یاس می کنند و پذیرش این وضعیت برای آن ها بسیار دشوار است و گاه دردآور است. اگر این اتفاق (یعنی عدم تائید) چندین بار رخ دهد به تدریج فرد دچار تردید نسبت به رفتارها و توانایی های خود شده، حالت یاس و درد او را به واکنش هایی خاص سوق می دهد.

به ویژه اگر این عدم تائید از سوی کسانی باشد که از برخی جهات برای فرد حائز اهمیت و ارزش بوده و در زندگی حرفه ای با شخص او نقش برجسته ای را ایفا کنند. «عدم تائید» یکی از مهم ترین آسیب های عکس العمل های بین اشخاص است. اشخاصی که به طور مداوم از سوی دیگران مورد عدم تائید واقع می شوند ممکن است حتی هویت خود را مورد سوال قرار دهند و در وجود خود شک کنند.

برای آگاهی بیشتر راجع به ماهیت «تائید- عدم تائید» در ابعاد گوناگون ارتباطات انسانی، می باید یک سوال کاربردی را مطرح کرد: «چه قسم از واکنش ها، بیشترین حد «تائید» یا «عدم تائید» را در بر می گیرند؟ می توان پرسش را این گونه مطرح کرد که «از ارتباط با چه کسانی بیشترین لذت را می برید و برعکس از ارتباط با چه کسانی، کمترین لذت را به دست می آورید؟»

در پاسخ به این سوال، دو دسته جواب کاملاً متمایز از هم وجود دارند:

۱- پاسخ های تائید کننده

۲- پاسخ های تائید نکننده

## پاسخ های تأیید کننده:

- ۱- شناسایی مستقیم
- ۲- بیان احساس مثبت
- ۳- پاسخ روشن کننده
- ۴- پاسخ حمایت کننده

### ۱- شناسایی مستقیم

این شناسایی عبارت است از تأیید یا پذیرش آن چه شما می گوئید به طریق کلامی یا توسط پاسخ های کلامی.

### ۲- بیان احساس مثبت

فرد احساس خود را مبنی بر موافقت با آن چه گفته شده است به دیگری منتقل می کند.

### ۳- پاسخ روشن کننده

در این جا، طرف مقابل ارتباط، سعی در دریافت علایم روشن کننده در محتوای پیام ارسال شده توسط فرستنده پیام می کند. مثلاً می گوئیم: «ممکن است خواهش کنم که رابطه خود را با فلانی بیشتر مورد توجه قرار دهید؟» و وقتی که فرد مقابل، پاسخ مساعد می دهد در واقع او آن چه شما گفته اید تأیید می کند.

### ۴- پاسخ حمایت کننده

نوعی دیگر از پاسخ های تأیید کننده است. پاسخ حمایت کننده، آسایش، تفاهم، اطمینان و قوت قلب به همراه می آورد. مثال: «من می دانم که شما چه احساسی دارید».

## پاسخ های تأیید نکننده

پاسخ های تأیید نکننده، به صورت های مختلف دیده می شوند :

- ۱- «پاسخ های زودگذر» یا «در معرض تغییر سریع»
- ۲- پاسخ های غیرشخصی Impersonal responses یا «پاسخ های خشک»
- ۳- پاسخ نفوذپذیر یا بی اعتنا
- ۴- پاسخ بی ربط یا نامربوط
- ۵- پاسخ قطع کننده یا گسلنده
- ۶- پاسخ بی ارتباط یا پریشان
- ۷- پاسخ های ناسازگار یا «بی تناسب»

### ۱- «پاسخ های زودگذر» یا «در معرض تغییر سریع»

در این جا فرد با افراد تعبیر پیشین شما را در ابتدا تصدیق کرده بلافاصله در محاوره تغییر جهت می دهند. مثلاً شما می پرسید: «آیا استاد امروز زیاد درس داد؟»، و او در پاسخ می گوید: «نه چندان، آیا هوا تمیز تر از دیروز نشده؟! که این نوع پاسخ دادن خوشایند شما نخواهد بود.

### ۲- پاسخ های غیرشخصی یا «پاسخ های خشک»

بیشتر با عدم استفاده از اول شخص (در ساختار دستور زبان) می آیند. مثلاً: «یک کسی بیشتر وقت ها یکی دیگر را عصبانی می دید!»

### ۳- پاسخ نفوذپذیر یا بی اعتنا

در این جا، فرد مقابل را با بی اعتنایی و عدم توجه روبرو می کنند. یعنی به او نه توجه و شناسایی کلامی می دهند و نه غیرکلامی. این گونه وانمود می شود که بود و نبود او یکسان است و میان او و نقش دیوار تفاوتی نیست.

### ۴- پاسخ بی ربط یا نامربوط

زمانی که طرف مقابل، پاسخ بی ربط یا نامربوط به پرسش یا پیام شما می دهد. او می تواند موضوع را کاملاً عوض کند و به چیز دیگری جز آن چه مورد نظر شما بوده است، بپردازد. مثلاً در پاسخ سوال شما که پرسیده اید «امروز کلاس چه طور بود؟» می گوید: آقای احمدی تا حالا تلفن نزده است. فکر می کنی فراموش کرده؟ و بعد در مورد فراموشی آقای احمدی صحبت می کند!

### ۵- پاسخ قطع کننده یا گسلنده

یعنی قبل از این که شما پیام خود را ارسال دارید، رابطه شما را با طرف مقابل ارتباطی قطع می کند و به شما اجازه اتمام جمله و ارسال پیام را نمی دهد.

### ۶- پاسخ بی ارتباط یا پریشان

این وضع زمانی رخ می دهد که او به طور مداوم از جملاتی پریشان و بی ربط و پرت، سازمان نیافته و ناتمام استفاده کند.

### ۷- پاسخ های ناسازگار یا «بی تناسب»

این نوع پاسخ ها، پیام های کلامی یا غیرکلامی تعارض برانگیز را پدید می آورند. مثلاً: «البته تصمیم با شماست! صلاح مملکت خویش خسروان دانند.» و این جملات از نظر غیرکلامی نیز با لحنی تلخ و خشمگین توأم هستند. گیرنده پیام در این حالت ممکن است سردرگم و دچار تعارض شود که آیا باید تصمیم را اتخاذ کند و یا به خود مخاطب واگذارد.

## تأثیر تایید و عدم تایید

تفاوت های عمده ای بین پاسخ های تأیید کننده و پاسخ های غیرتأیید کننده وجود دارند. پاسخ های تأیید کننده معمولاً پذیرش، حمایت و شناسایی طرف مقابل را در بردارند و پاسخ های غیرتأیید کننده انکار، و تضعیف شخصیت و عدم شناسایی فرد مقابل را به همراه خود دارد.

تأیید یا عدم تأیید یکی از مهم ترین، قابل توجه ترین و رایج ترین موضوعات ارتباط بین اشخاص است که مسئله تأثیرگذاری و نفوذ دیگران را به دنبال دارد. از همین روست که رشته های مختلف روان شناسی اجتماعی، علوم سیاسی، مدیریت و تبلیغات شدیداً به آن علاقه مندند و به آن از زوایای مختلف نگاه می کنند. در یک فراگرد مستمر ارتباطی، بدون شک هر انسانی گاه به پیام های تأیید کننده و گاه به پیام های غیرتأیید کننده روی می آورد. حتی مثبت ترین انسان ها در فراگرد ارتباطی صرفاً به ارسال پیام های تأیید کننده نمی پردازند.

آن چه در «ارتباطات موثر» حائز اهمیت است، این است که بدانیم چه وقت باید پیام های تأیید کننده ارسال و چه زمانی پیام های غیرتأیید کننده ارسال داریم. به عبارت بهتر، در این موارد، شرایط بهترین راهنمای ما جهت ارسال پیام است.

اشخاصی که دارای مهارت ارتباط بالایی هستند، در بیشتر مواقع، حتی در سخت ترین شرایط، از پیام های تأیید کننده استفاده می کنند و با مهارت در فراگرد ارتباطی خود با دیگران، از این پیام ها بهره می جویند تا از پیام های غیرتأیید کننده.

همان طور که قبلاً اشاره شد، تصور کلی ما از خودمان، تا حد زیادی از طریق بازخوردی که از پدیده های اطراف مان به دست می آوریم شکل می گیرد.

ادراک ناصحیح، موجب بروز دشواری های ارتباطی میان انسان ها می شود. در واقع تفاوت زیادی بین ادراک ما و ادراک دیگران وجود دارد و همین موضوع، کار ارتباط را دشوار می کند.

## شناخت رفتار انسان

تحقیقات نشان می دهند که ما رفتار خود را بر اساس وضعیت و شرایط حاکم بر خود بروز می دهیم. بنابراین برای شناخت رفتار یک انسان بهتر است شرایط حاکم بر او بررسی شود.

در سال های اخیر پژوهش های زیادی درباره خصوصیات رفتار و ابعاد کاربردی آن در مسائل سازمانی و ارتباطات انجام شده است. یکی از این پژوهش ها، توسط دو روان شناس معروف به نام های «جوزف لوفت» Josef Luft و «هری اینگهام» Harry Ingham انجام شده که از آن الگوی معروف «پنجره جوهری» Johari Window به دست آمده است.

## پنجره جوهری

الگوی «پنجره جوهری» راهی است که به کمک آن همبستگی بین مسائل درون فردی و بین اشخاص نشان داده می شود. تصویر زیر نشان دهنده پیوند فرد با اشخاص دیگر در چهارخانه است که این چهارخانه، هر یک، خانه ای از یک پنجره بزرگ است.

	شناخته برای خود	ناشناخته برای خود
شناخته برای دیگران	منطقه گشوده (۱)	منطقه کور (۲)
ناشناخته برای دیگران	منطقه پنهان (۳)	منطقه ناشناخته (۴)

اندازه هر خانه نشان دهنده آگاهی (خود فرد با دیگران) از رفتار، احساسات و انگیزه های خود است. بر خلاف اندازه پنجره بزرگ اصلی، خانه های «پنجره جوهری» تغییر می کنند و بر اساس شرایط حاکم، بزرگی و کوچکی هر یک از چهار خانه مشخص می شود.

### ۱- منطقه گشوده Open Area

خانه (۱) یا منطقه گشوده Open area، نشان دهنده گشودگی عمومی فرد نسبت به جهان است و نمایانگر اشتیاق او برای شناخته شدن توسط دیگران می باشد.

این قسمت شامل جنبه هایی از شخصیت فرد است که توسط او و توسط دیگران معلوم است. این قسمت مهم ترین و ارزنده ترین بخش برای ارتباط بین اشخاص است. با گستردگی آن، فرد توان آن را می یابد که توسط دیگران شناخته شده و آنان نیز با شناخت بهتر از او به او نزدیک شده فراگرد ارتباطی شکل دلپسندی می گیرد.

### ۲- منطقه کور Blind Area

شامل آن دسته از ویژگی های خود است که دیگران آن را مشاهده می کنند و به راحتی آن را در می یابند ولی برای خود فرد قابل دسترسی نیست. شاید شما در محاوره و گفت و گو عادت دارید ناخواسته و غیرعمدی به دیگران مجال ندهید و کاملاً بخواهید شرایط را در اختیار خود بگیرید یا شما خود را کاملاً جدی می دانید اما دوستان شما بر عکس شما را بسیار بذله گو و شوخ طبع می دانند و این گفته یک یا چند نفر نیست، بلکه همه شما را این گونه می بینند.

شما ممکن است خود را بسیار توانا و دارای اعتماد به نفس بدانید، در حالی که چنین نیست و دیگران از شما رفتارهای عصبی فراوان می بینند. شما خود توجهی به آن ها ندارید ولی دیگران به خوبی آن ها را درک می کنند یا همه می توانند در برگیرنده هر یک از محرک های «ارتباط غیرمتعارف» باشد.

### ۳- منطقه پنهان Hidden Area

در خانه سوم، شما کسی هستید که احتیاط لازم و معمول دارید. این خانه از چیزهایی پدید آمده است که شما ترجیح می دهید آن ها را نزد خود نگه دارید و به دیگران منتقل نکنید. آن چه در این جا اتفاق می افتد این است که شما سعی در گشودن راز دل خود نمی کنید و نمی گذارید دیگران پی به ضمیر درون شما ببرند و توجه شما در مورد خاصی را دریابند. مثلاً راجع به درآمد، مشکلات خانوادگی، احساس شما در مورد فرد یا افراد بخصوص با آن چه می اندیشید و آن را خاص خود می دانید. این ساخته، سعی در کوشش های شما در قبال محرک های ارتباطی و محدود کردن آن هاست که دیگران به راحتی بتوانند بدان پی ببرند.

### ۴- منطقه ناشناخته Unknown Area

خانه چهارم کاملاً ناشناخته است، هم برای شما و هم برای دیگران. این منطقه شامل آن دسته از خصوصیات شماست که هرگز کشف نشده اند، نه برای شما و نه برای دیگران. این منطقه شامل آن خصوصیتی است که در ضمیرناخودآگاه فرد نقش بسته اند و یا عبارتند از توانایی های ناشناخته فرد.

چهار خانه «پنجره جوهری» به یکدیگر وابسته اند. هر تغییری در یک خانه باعث ایجاد دگرگونی در خانه های دیگر می شود. چنان چه شما بعضی از آن چه در منطقه پنهان است آشکار کنید. آن را جزئی از خانه گشوده خواهید کرد. با آشکار کردن قسمتی از ویژگی های پنهان خویش به قسمت گشوده خواهیم افزود و زمینه را برای ارتباط بهتر و موثرتر هموار خواهیم کرد. در این حالت به بخش گشوده افزوده و از قسمت پنهان کاسته می شود.

زمانی که دوستی از رفتارهای ناشناخته برای شما می گوید و شما را نسبت به رفتار خودتان آگاه می کند، از قسمت کور کاسته و به قسمت گشوده افزوده می شود. این ممکن است در تمام موارد خوشایند نباشد. مثلاً این که به شخصی عصبی گفته شود که او عصبی است، ممکن است نه تنها کار او را بهبود نبخشد، بلکه بر عکس او را بیشتر عصبی کند و با دشواری بیشتر به فراگرد ارتباطی روی آورد.

از آن جا که ممکن است افشای گشودگی یک احساس یا ادراک نابجا موجب لطمه و صدمه زیادی به دوستان شما شود، توصیه می شود در افشای منطقه کور دوستان خود، صبر بیشتر و بصیرت چشمگیری از خود نشان دهید. برای ایجاد ارتباط بهتر و رسیدن به نقطه تفاهم، باید منطقه گشوده را به میزان قابل توجهی گسترش داد این اتفاق نمی افتد مگر این که بهتر خود را بشناسید و ترتیبی بدهید که دیگران نیز به خوبی ما را بشناسند و پی به تجارب و توانایی های شما ببرند. شناخت بیشتر و بهتر از خود در ارتباط با دیگران، موجب مناعت و فزونی منزلت و هویت و خودپذیری می شود. اگر شما در مورد خود و دیگران اطلاعاتی نسبتاً قابل توجه کسب کنید، خود و آن ها را بهتر می شناسید و می توانید پنجره جوهری خود را بهتر شکل دهید.



## خودگشودگی یا خود افشاگری

«خود گشودگی» یا «خودافشاگری» اصطلاحی است که در بیشتر موارد برای توجیه توانایی فرد در عرضه و ارائه خود در برقراری ارتباط با دیگران به کار می رود. تعریف جاری «خود گشودگی» یا «خود افشاگری» بسیار وسیع است و شامل هر اظهاری است که فرد در مورد خود و توانایی ها و شخصیت خود می کند.

پژوهشگران بر این باورند که : «خودگشودگی» شامل آن دسته از اظهاراتی است که فرد به گونه ای آگاهانه و اختیاری با دیگران در مورد خود در میان می گذارد و می تواند بی خطر و دور از شرایط تهدید آمیز باشد. مثلاً فردی احساس خود را در مورد یک فیلم یا یک داستان و کتاب بگوید و یا این که بخواهد اظهار کند که چه اندازه به کتاب یا شعر علاقه دارد و یا این که چه میزان مطالعه می کند. خود گشودگی می تواند دشوار و در برخی موارد تهدید آمیز باشد. مثلاً این که به شخصی بگوییم که خودخواهی و خودستایی او ما را به شدت ناراحت می کند و نمی گذارد که ما به او نزدیک شویم و یا این که شخصی بخواهد بگوید که او در مورد استفاده نامشروع از اموال دولتی چندان سختگیر نیست و خود بارها از وسایل دولتی به نفع خود و کسان خود استفاده کرده است.

## اهمیت خودگشودگی

«خودگشودگی» به دلایل زیادی مهم است. وقتی که ما در مورد خود، احساسات و ادراکات خود سخن می گوییم، به شناخت بیشتری از خود می رسیم و آگاهی بیشتری از خویش و تمایلات خویش پیدا می کنیم. «خودگشودگی» به «خود بالندگی» منتهی می شود. چنان چه افراد دیگر بازخوردی از رفتار ما به بازگردانند، ما از برخی مسائل و مشکلاتی که با آن روبرو هستیم اطلاع می یابیم و به اشتباهات خود پی می بریم. اگر ما «خود گشوده» نباشیم، دیگران نمی توانند بازخورد مناسب و صحیحی به ما بدهند.

## دلایل اهمیت خودگشودگی

- ۱- «خودگشودگی» موجب شناخت بهتر خویش می شود
- ۲- «خودگشودگی» موجب «خود بالندگی» می شود
- ۳- خودگشودگی موجب بهتر شدن روابط ما با دیگران می شود
- ۴- خودگشودگی، موجب شکل دهی نگرش مثبت بیشتر در مقابل خود و دیگران می شود

### ۱- خودگشودگی موجب شناخت بهتر خویش می شود

برای این که خود را بهتر شناخته و به سوی خودگسترده‌گی و تعالی گرایش پیدا کنیم، می باید به «خودگشودگی» روی آوریم. برای این که بتوانیم ارتباط بهتری با دیگران برقرار کنیم، می باید اول خود را بشناسیم و به توانایی‌ها و ناتوانی‌های خود آگاهی بیابیم. با این آگاهی، توانایی ما در ایجاد فضای مناسب ارتباطی با دیگران مهیاتر می شود و می توانیم به تفهیم و تفاهم بیشتری برسیم.

### ۲- «خودگشودگی» موجب «خود بالندگی» می شود

اگر به «پنجره جوهری» بازگردیم می بینیم که «خودگشودگی» به ما راحتی اجازه می دهد که اندازه منطقه گشوده خود را گسترش دهیم. گسترش این منطقه به کاهش مناطق سه گانه دیگر می انجامد و ما را توانا می سازد که با آگاهی بیشتر به مسائل پیرامون خود پردازیم. این خود به تکامل و بالندگی ما منجر می شود. در گفت و گو در مورد لباس با یک کتاب مورد علاقه با دوست خود ممکن است دریابیم که او هم با ما هم عقیده است و علاوه بر این با کندوکاو نسبی ممکن است به این نتیجه برسیم که او نه تنها در مورد لباس و کتاب ما یکسان است، بلکه در برخی موارد دیگر مانند توجه به زیردستان، اخلاق حرفه‌ای، صداقت و درستی هم با ما هم عقیده است. با وقوف به این متوجه می شویم که اگر بخشی از ادراک خود را با دیگران در میان بگذاریم آنان نیز متقابلاً ممکن است که چنین کنند و به شخصیت و خصوصیات آنان پی خواهیم برد. چیزی که تا این زمان برای ما ناشناخته و مبهم بود و نمی دانستیم بر آن تکیه داشته باشیم. در این عمل، ما به کاهش خانه «کور» و افزایش خانه «گشوده» کمک کرده ایم. این خود موجب بالا رفتن آگاهی و توانایی ما در مورد خود و دیگران شده و خصوصاً به بالندگی ما می انجامد.

### ۳- خودگشودگی موجب بهتر شدن روابط ما با دیگران می شود

«خودگشودگی» که موجب گشودگی رفتاری و شخصیتی ما می شود، اغلب موجب «خودگشودگی» دیگران نیز می شود. یعنی آنان با ملاحظه «خودگشودگی» رفتاری و شخصیتی ما در بیشتر مواقع به گشودگی خود می پردازند. به این ترتیب ما همگی نسبت به هم گشوده و باز رفتار می کنیم و این خود موجب بالا رفتن دانش ما درباره خود و دیگران می شود. بیشترین درجه «خودگشودگی» اغلب در برابر دوستان و افرادی است که با آنان نزدیکی بیشتری احساس می کنیم. «خودگشودگی» ما را توانا می سازد که روابط خود را با دیگران عمق بخشیده و آن را به سوی غنی سازی سوق دهیم. در مقابل، ناتوانی در «خودگشودگی»، منجر به تضعیف و یا در شدیدترین حالت، منجر به مرگ رابطه بین انسان‌ها می شود.

#### ۴- خودگشودگی، موجب شکل دهی نگرش مثبت بیشتر در مقابل خود و دیگران می شود

«خودگشودگی»، نه تنها به بالندگی شخصیتی و رفتاری فرد می انجامد و او را در برابر دیگران از نظر ارتباطی تواناتر از پیش می کند، بلکه موجب شکل دهی نگرش مثبت بیشتری در مقابل خود و دیگران می شود. هم «خودگشودگی» مثبت و هم «خودگشودگی» منفی، تواما موجب نگرش مثبت در مورد خود و دیگران شوند. اگر ما به اطلاعات مثبت در مورد خود را به دیگران منتقل کنیم، و به عبارت دیگر به گونه ای مثبت خود را بازگشائیم؛ ما لذت و احساس لذت خود را با دیگران در میان نهاده ایم و آنان را در لذت خود سهیم کرده ایم.

زمانی که ما به دیگری در مورد امیدها و آرزوهای خود و رویاهایی که در سر می پرورانیم. سخن می گوئیم؛ وقتی که ما لحظات شاد و امیدبخش زندگی خود را با دیگران در میان می نهیم و زمانی که ما تجارب و خاطرات قابل توجه و هیجان انگیز خود را مجدداً به خاطر می آوریم و دیگران را با خود در آن ها سهیم می کنیم، احساس شادمانی بیشتر و قدرت بیشتری در خویشتن می کنیم و دیگران آن را تقویت می کنند. آنان با پشتیبانی و تقویت خود از احساسات و تجارب ما، ما را به وجد می آورند و حالت خوشایند و امیدوار کننده ای به ما می دهند.

#### خودگشودگی منفی

«خودگشودگی» منفی نیز می تواند به نگرش مثبت در مورد خویشتن و دیگران که با ما در ارتباط هستند کمک شایان توجهی کند.

زمانی که ما توان آن را می یابیم که ویژگی های منفی و ناتوانایی های خویش را به دیگران بازگو کنیم و به آنان بگوئیم که شکست ها و اشتباهات ما چیست و کمبودهای ما چگونه بروز کرده اند و وقتی که آنان نیز کم و بیش چنین کننده در می یابیم که همه خطا پذیر هستیم و همه در زندگی خود اشتباهاتی داشته و ناتوانایی های زیادی داریم:

در می یابیم که هیچ کس بی اشتباه و خطا ناپذیر نیست. در می یابیم که انسان کامل و بی عیب وجود ندارد. این جاست که ما به دیگران نزدیک می شویم. احساس می کنیم که دیگر نمی توانیم دیگران را سرزنش کنیم که چرا چنین کرده و چنان نکرده اند و این خود به نگرش مثبت در مورد کل انسان ها می انجامد.

#### مواجهه با خودگشودگی

با توجه به اهمیت «خودگشودگی» چرا در بیشتر موارد ما از گشودن خویش در نظر دیگران هراسان هستیم و از انجام آن دوری می کنیم؟

عموماً می توانیم بگوئیم که اشخاص از گشودن خود از آن رو نگرانند و از آن ابا دارند که:

نگرشی منفی نسبت به خود و در بیشتر موارد نگرش منفی تر نسبت به دیگران دارند. آنان ارزش آن چنان بالا و بالایی برای خود قائل نیستند یا آن که آنان به دیگران اعتماد نداشته و نمی توانند به آنان متکی شوند. در برخی مواقع هر دوی این موارد بر رفتار انسان ها حاکم می شوند.

### خطر «خودگشودگی»

بسیاری از انسان ها بر این باورند که «خودگشودگی» خطری برای آنان و زندگی آنان با دیگران در بر دارد. آنان از این در هراس اند که طرف مقابل از گشودگی رفتاری آنان سوء استفاده کند و آن را چون حربه ای بر غلبه شان به کار گیرد، یا اساساً آنان گفته ایشان را درک نکنند. اغلب فقدان نگرش و احساس مثبت نسبت به خود و دیگران انسان را بر این می دارد که بیشتر بسته بیانیدشد و کمتر خود را در مقابل دیگران بگشاید و عمل «خودگشودگی» را به درستی انجام دهد. ترس از وضعیتی که برای انسان غیرقابل کنترل باشد و او نتواند اوضاع را مطابق میل خود شکل دهد و نیز عدم اعتماد به دیگران می تواند موجب عدم پذیرش وضعیت «خودگشودگی» در مقابل دیگران شود و فرد را در لاک خود فرو برد به طوری که مطرح شدن با دیگران را نپذیرد. گاه چنین اتفاق می افتد که این ترس از دیگران و عدم اعتماد به آن ها مداوم شده و به تدریج جزئی از عادت و در نهایت شخصیت فرد می شود.

ممکن است برخی از انسان ها در اوان کودکی و جوانی آن گونه بار آمده و تربیت شده باشند که نباید خود را نزد دیگران بگشایند. آنان چنین آموخته اند که «خودگشودگی» به زیان انسان تمام می شود. این قسم برخوردها موجب پدیدآمدن دشواری هایی در «خودگشودگی» می شود. والدین ما به ما آموخته اند و یا می آموزند که «خودگشودگی مثبت» خودستایی و لاف زدن است و باید از آن بپرهیزیم. چون در دیگران احساس ناخوشایندی در مورد ما ایجاد می کند. از خود گفتن و خود را ستودن و در واقع نوعی بی ادبی است و ارزش فرد را در جامعه و در مقابل دیگران بسیار پایین می آورد.

دیگران که در زندگی ما مطرح اند و به عنوان «دیگران موثر» در زندگی ما ایفای نقش می کنند، در مقابل «خودگشودگی منفی» ما به گونه ای منفی در دیگران واکنش ایجاد می کنند.

آنان به محض شنیدن نکات منفی در مورد ما از زبان خود ما احساس بدی می کنند و واکنش خوب از خود نشان نمی دهند. از این شرایط پیامی که دریافت می کنیم این است که نمی باید خود را بگشاییم و آن چه در خود داریم به دیگران منتقل کنیم.

## تفاهم با دیگران

ارتباطات انسانی صحیح میان انسان ها به درستی انجام نمی شود مگر آن که آنان با تفهیم و تفاهم و عرضه و درک یکدیگر این مهم را مورد توجه قرار دهند. برای فهم بیشتر فرد یا افراد مقابل خویش به مخاطب، چنین به نظر می رسد که دو مهارت عمده می یابد در انسان شکل یافته و در فراگرد ارتباطی به کار گرفته شود. این دو مهارت یکی گوش دادن (Listening) و دیگری همدلی (Empathy) است. با این دو مهارت به تدریج می توان با دیگران تفاهم مورد نظر را ایجاد کرد که از پی آن ارتباطات بین فردی موثر شکل خواهد گرفت.

### گوش دادن (Listening)

بیشتر مردم معمولاً به گفتن و سخنوری توجه دارند تصور می کنند که نقش اصلی را در فراگرد ارتباطی، فرستنده پیام بازی می کند. در حالی که گوش دادن یا شنیدن موثر از سخنگویی به مراتب دشوارتر است. بدون گوش دادن پیام هرز و هدر می رود و ارتباطات به هدفی که دارد دسترسی پیدا نمی کند. گوش دادن با این پیش فرض عبارت است از: «فراگرد دریافت و تعبیر و تفسیر محرک های شفاهی». بیشتر مردم چنین فکر می کنند که:

- آنان گوش دهندگان خوبی هستند
- نمی توان به آنها آموخت که گوش دهندگان بهتری شوند
- گوش دادن موثر و شنیدن ساده یکی هستند

متأسفانه پژوهش های متعددی عکس این را نشان می دهند. این پژوهش ها بر این واقعیت تلخ استوارند که اکثر ما گوش دهندگان خوبی نیستیم. اصلاً بیشتر ما گوش شنوایی نداریم. استنباط غلط دیگری که وجود دارد این است که انسان ها با فراگیری و آموزش، گوش دهندگان بهتری نمی شوند. «رانکین» Rankin یکی از پژوهشگران پیشگام علم ارتباطات به این نتیجه رسیده است که در حدود ۷۰٪ از زمان بیداری افرادی که او درباره آنان مطالعه کرده است، در ارتباطات می گذرد. این زمان بخش هایی به گوش دادن، سخن گفتن، خواندن و نوشتن می گذرد که نسبت به هر یک از آن ها به درصد به قرار زیر بوده است:

- گوش دادن ۴۲٪
- سخن گفتن ۳۲٪
- خواندن ۱۵٪
- نوشتن ۱۱٪

با توجه به ارقام فوق، به سادگی می توان دریافت که بخش عمده ای از زمان ارتباطی انسان آن هم در جامعه ای که بیش از ۹۰٪ از جمعیت آن در زمرهٔ باسوادان هستند به گوش دادن می گذرد، بدیهی است که این رقم در کشورهای کمتر توسعه یافته که میزان باسوادان آن کمتر است، رقم بالاتری خواهد بود. باید توجه داشت که رانکین «ارتباط با خود» را در نظر نگرفته است و اگر این موضوع نیز در نظر گرفته شود به این نتیجه می رسیم که صد درصد زمان بیداری انسان ها در فراگرد ارتباطی می گذرد. می توان گفت گوش دادن اساس ارتباطات بین اشخاص است و اگر به درستی انجام بگیرد می توان گفت ارتباطی ناقص و با دشواری مواجه خواهد بود. برای خواندن و نوشتن و حتی سخن گفتن، کلاس ها و دوره های متعددی در نظر گرفته شده است که جوانان را آموزش می دهد اما برای گوش دادن موثر می توان گفت جایی که آموزش نظام یافته ای بدهد کمتر مشاهده می شود.

### همدلی (Empathy)

دومین مهارتی است که از طریق آن می توان به شناخت بیشتری از دیگری دست یافت و از این طریق به تفاهم بیشتری با دیگری رسید. همدلی توانایی ویژه ای است که از طریق آن می توان به نگرش فرد مقابل خویش یا به عبارت دیگر مخاطب خویش پی برد و دنیا را از دریچهٔ چشم او نگرست.

### همدلی و فرهنگ

بین ادراک افراد با یکدیگر تفاوت چشمگیری وجود دارد. افراد پدیده ها را همانند هم نمی بینند و درک نمی کنند. هر یک به فراخور حال خویشتن و عوامل حاکم بر خود، آن ها را در می یابند. اگر ما علاقه مند به درک بیشتر دیگری و تفهیم و تفاهم با او باشیم؛ نیاز به شناخت این تفاوت ها داشته و می باید در تشخیص و شناخت تجربه های او تلاش کنیم نه فقط آنچه خود در ذهنیت خود داریم. همدلی جوهر اصلی تمامی فراگرد ارتباطات است. همدلی کاملاً از «خنثی بودن» و «همدردی» متمایز است.

وقتی که ما در مقابل رفتارها و پدیده های وارد بر شخصی با بی تفاوتی برخورد می کنیم؛ خنثی بودن ما در برابر او کاملاً مشهود است. مثلاً اگر فرزند شخصی که به گونه ای با ما در ارتباط است بیمار است و به ما می گوید یا از کسی می شنویم که او به سختی از بیماری رنج می برده؛ ما با بی تفاوتی بگوییم یا وانمود کنیم که به ما ربطی ندارد او باید کار خود را خود انجام دهد، در اینجا ما با حالت خنثی و بی تفاوتی با آن مواجه شده ایم.

در نقطه مقابل، همدردی موافقی به منصفه ظهور می‌رسد که ما در احساسات، با کسی شریک شده و احساسی را که او در مورد پدیده‌ای به دست آورده است ما نیز به دست آوریم. یعنی مشارکت در غم‌ها و شادی‌های طرف مقابل.

مثلاً در همان مثال فوق اگر می‌شنویم فرزند فرد مقابل ما بیمار است همان غم و دردی را که او احساس می‌کند ما نیز احساس و به او منتقل می‌کنیم. یا اگر شادمانی زایدالوصفی برای او حادث شده است ما نیز کاملاً شادمان شویم.

وقتی ما خویشتن را در برابر دیگری «همدرد» جلوه می‌دهیم ممکن است وانمود کنیم که ما نیز کاملاً همان احساسی را که او دارد، داریم و آن احساس را کاملاً از خود نشان دهیم.

### مشکل همدردی

بسیاری موارد چنین به نظر می‌رسد که «همدردی» در روابط بین افراد سازنده نیست و مشکلی را نمی‌گشاید، چرا که انسان‌ها تابع احساسات و عواطف خویشتن بوده و چون شرایط و تجارب حاکم بر آنها با یکدیگر متفاوت است این عواطف و احساسات نیز متفاوت می‌شود و همواره یکی نمی‌شوند و اگر کسی بخواهد سعی در یکسان‌سازی آنها کند با نوعی تصنعی بودن شرایط مواجه می‌شود که در آن حالت نه تنها به بهبود روابط کمکی نمی‌کند، بلکه بیشتر به تخریب آن می‌انجامد زیرا وانمود کردن آن احساس یگانه، حمل بر ظاهرسازی و ظاهر فریبی می‌شود.

از سوی دیگر همدردی در بسیاری از شرایط عاطفی سنگین، کار دشواری است مثلاً در حالت غم بسیار سنگینی که بر فردی حاکم است اگر امکان دستیابی به چنان غمی برای ما نیز مقدور باشد و ما نیز بدان مرحله از غم برسیم، کمکی به او نمی‌توانیم بکنیم. معمولاً در شرایطی که فردی عزیزی را از دست داده است، ما با همدردی نمی‌توانیم کاری برای او انجام دهیم. اگر ما به همان حالت و مرحله‌ای برسیم کاملاً مثل او رفتار کرده و چه بسا مشکل را مضاعف کنیم. بر عکس در اینجا «همدلی» می‌تواند کمک شایان توجهی کند.

### مشکل خنثی بودن

«خنثی بودن» یا بی‌تفاوت بودن، در شکل‌گیری روابط بین افراد بسیار زیان‌رساننده است و دشواری‌هایی را از این جهت پدید می‌آورد. علت عمده این امر آن است که فرد مقابل، احساس می‌کند که ما برای او ارزش و اهمیتی قایل نبوده و به سرنوشت او اساساً علاقه‌ای نداریم. این خود یکی از عمده‌ترین عوامل جدایی و گناه در برابر یکدیگر ایستادن افراد است.

### خنثی بودن، همدردی و همدلی در فرهنگ‌های مختلف

فرهنگ‌های مختلف در مورد «خنثی بودن» و «همدردی» با یکدیگر تفاوت‌های بارزی دارند.

برخی از فرهنگ‌ها بیشتر به طرف «همدلی» و «همدردی» گرایش داشته و با هر نوع از تظاهر به «خنثی بودن» به شدت مواجه می‌شوند و برخی از فرهنگ‌ها در بیشتر موارد «خنثی بودن» را آسان‌تر پذیرا بوده و از «همدردی» به شدت گریزان می‌باشند.

انسان‌ها به صورت غریزی بیشتر گرایش به «همدلی» و گاه «همدردی» دارند. از این روی فرهنگ‌هایی که این امر را تسهیل می‌کند قوی‌تر و قدیم‌تر بوده، کمتر در معرض فراز و نشیب‌ها می‌باشد. برعکس اگر بیشتر به خنثی بودن گرایش داشته باشند، تزلزل در آن‌ها بیشتر مشاهده می‌شود.

### نتایج همدلی

مفهوم «همدلی» در روابط بین افراد بسیار اهمیت دارد و نقش برجسته‌ای را بازی می‌کند. از طریق «همدلی» آنها با یکدیگر پیوند پیدا کرده و در عین جدایی از هم، زندگی یگانه‌ای می‌یابند. به هنگام همدلی، نیازی به عرضه و ارائه احساس یگانه نیست. مثلاً لزومی ندارد که شادمانی فرد مقابل را عیناً از خود بروز دهیم و یا غم او را آن‌گونه که هست از خویشتن نشان دهیم. آن‌چه باید به فرد مقابل انتقال دهیم و در فراگرد ارتباطی ما تاثیر فراوان دارد، این است که به او بفهمانیم احساس او را درک می‌کنیم و برای آن ارزش و احترام قائلیم. «همدلی» محتاج حساسیت (Sensitivity) نسبت به دیگران و توانایی ارائه‌ی این حساسیت و نشان دادن آن به دیگران است.

با دقت در جمله فوق به دو نکته مهم دست می‌یابیم:

۱- حساسیت نسبت به دیگران، و این که دیگران برای ما دارای ارزش و اهمیت هستند و ما از آنها به راحتی نمی‌گذریم.

۲- توانایی ارائه این حساسیت به دیگران

### حساسیت نسبت به دیگران

یکی از مخرب‌ترین عوامل در رابطه بین اشخاص بی تفاوتی آن‌ها نسبت به یکدیگر است. آن‌زمان که حس می‌کنید برای دیگری ارزشی قائل نیستید و بود و نبود او در زندگی شما تاثیری ندارد؛ شما دچار بی تفاوتی یا «خنثی بودن» نسبت به او شده‌اید و این به طور قطع به رابطه انسانی و در نهایت به ارتباط شما با یکدیگر لطمه وارد می‌کند.

امروزه علم ارتباطات انسانی برای این حساس بودن، آموزش‌های لازم را می‌دهد و از طریق آنها (sensitivity training) سعی در بالا بردن مهارت‌های ارتباطی افراد می‌کند.

جایگاه این آموزش‌ها در علم مدیریت و رشته‌های وابسته به آن بسیار والا و بالاست.