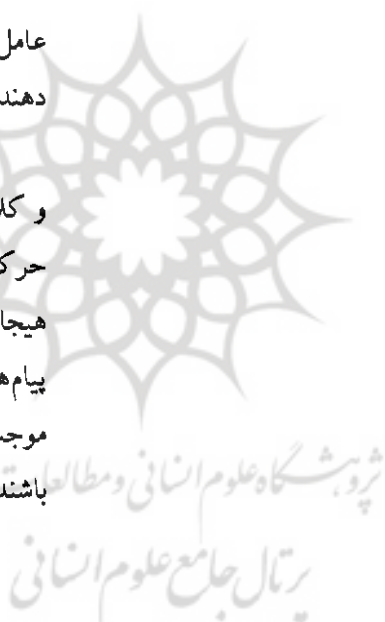


اجتماعی بودن و مردم‌آمیزی، خواه سرشتی یا اکتسابی، مستلزم برقراری ارتباط است. به عبارت دیگر بودن با دیگران بدون برقراری ارتباط محقق نمی‌شود و در مقابل، بیش‌تر انزوا و تنهایی را معنادار می‌سازد. ارتباطات، محور اجتماعی بودن را تشکیل می‌دهد و میزان روابط فرد با دیگران درجه مردم‌آمیزی را آشکار می‌سازد.

در یک نگرش کلی، ارتباط را فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده تعریف می‌کنند، مشروط بر آن که در گیرنده پیام، مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود (محسنیان‌راد، ۱۳۶۸). بدین ترتیب در هر جریان ارتباطی می‌توان سه عامل را از یکدیگر تفکیک کرد که عبارت‌اند از: پیام دهنده، پیام گیرنده و پیام.

انتقال پیام‌ها معمولاً به دو صورت کلی حرکتی و کلامی است. در ارتباطات انسانی اگرچه پیام‌های حرکتی در برخی موارد می‌توانند بازگوکننده حالات هیجانی فرد باشند، اما قطعاً جانشین مناسبی برای پیام‌های کلامی نیستند. زیرا گاهی نمی‌توانند به خوبی موجب مشابهت معنای مورد نظر فرستنده برای گیرنده باشند. به عبارت دیگر کلام آدمی که یکی از بارزترین



## بر سلامت روان

عباس شفتی

عضو هیات علمی گروه روان‌شناسی دانشگاه اصفهان



بین ساختارهای ادراکی باعث می‌شود که آن چه مورد نظر فرستنده پیام است، مورد ادراک قرار نگیرد. مشابهت‌های ادراکی معمولاً نتیجه ساختارهای ذهنی مشابه است و ساختارهای ذهنی حاصل تجربیات مشترک می‌باشد. فرگاس (۱۳۷۷) معتقد است که ارتباط فرایندی پویا و در جریان است که برداشتن پیشینه و تاریخچه مشترک طرفین مبنی می‌باشد. شاید به همین دلیل است که ارتباطات افرادی که دارای سوابق تجربی مشترک بیش‌تری‌اند آسان‌تر صورت می‌پذیرد و رابطه برقرار کردن با بیگانگان، یعنی کسانی که شناخت قبلی از آنان نداریم، یا اصولاً صورت نمی‌پذیرد یا با دشواری‌های زیادی همراه است.

بر این اساس شاید بتوان روابط انسانی را بر حسب میزان اطلاعاتی که طرفین از یکدیگر دارند یا در جریان ارتباط کسب می‌کنند، در سطوح مختلف

ویژگی‌های اوست معمولاً مناسب‌ترین ابزار برای انتقال پیام‌هاست و قطعاً همراهی و همسانی پیام‌های حرکتی با پیام‌های کلامی اثربخشی پیام را افزایش می‌دهد و برعکس تعارض بین آن‌ها مشکلات فراوانی را در جریان ارتباط ایجاد می‌کند. در هر حال هنگامی می‌توان از برقراری ارتباط اطمینان حاصل کرد که گیرنده پیام، محتوای پیام را همان گونه که مورد نظر فرستنده بوده دریافت کرده باشد و چنان که در تعریف نیز بیان شده گیرنده، معنی مشابهی با آن چه مورد نظر فرستنده پیام بوده است دریافت نماید. تحقق این امر قطعاً مستلزم وجود شرایط و عوامل خاصی است که شاید مهم‌ترین آن ساختار ادراکی مشترک بین طرفین ارتباط است.

اگر زبان مشترک، شرط ظاهری برای شکل پیام است، ساخت ادراکی مشترک بین گیرنده و فرستنده شرط پنهان ایجاد رابطه را به وجود می‌آورد و این امر گاهی تأثیرات مهم‌تری نسبت به شکل ظاهری پیام و زبان مورد استفاده اعمال می‌کند. عدم مشابهت

با توجه به ساختارهای پیچیده اجتماعی تأمین خواست‌های فردی مانند احتیاجات جسمانی و روانی نیز بدون امکان برقراری رابطه، پیدا می‌کنند.

طبقه‌بندی کرد. لوینگر و اسنوک (۱۹۷۲) معتقدند که درگیری مهم‌ترین ویژگی منحصر به فرد یک رابطه است و می‌توان آن را مبنای مدل رشد رابطه قرار داد. به نظر می‌رسد در این مدل میزان درگیری متناسب با شناخت قبلی و اطلاعاتی است که در جریان یک ارتباط مبادله می‌شود یا زمینه ساز یک جریان ارتباطی قرار می‌گیرد. در حقیقت عمق رابطه متناسب با وسعت

اطلاعات و شناختی است که طرفین ارتباط از یکدیگر دارند. این مدل بر این فرض مبتنی است که تمامی روابط بین دو انتهای نظری رابطه داشتن، یعنی از هیچ‌گونه تماس تا تقابل کامل یا یکسانی طرفین تغییر می‌کند. در طول این پیوستار می‌توان چند سطح را مشخص ساخت:

۱- سطح اول که مرحله بعد از هیچ‌گونه تماس است، شامل حداقل تماس بین طرفین و مشتمل بر آگاهی یک جانبه یکی از طرفین بدون تعامل واقعی می‌باشد.

رابطه عابران یک خیابان با یکدیگر از این زمره است. به رغم جزیی بودن روابط سطح اول، آن‌ها بی‌ریزی‌کننده مبنای رشد تمامی روابط دیگرند.

۲- سطح دوم، مرحله تماس سطحی است و شامل برخوردهایی می‌شود که مستلزم تعامل واقعی، اما با حداقل درگیری است. برخورد با فروشندگان، صندوق‌دارها و امثالهم از این گروه روابط است.

۳- روابط سطح سوم به صورت تقابل است و رابطه واقعی را به وجود می‌آورد. درگیری شخصی واقعی و صمیمیت بین طرفین تنها در این سطح ایجاد می‌شود. در این مرحله یک تقابل هیجانی، شناختی و رفتاری به چشم می‌خورد. طرفین کمابیش احساس،

اندیشه و عمل یکسانی دارند. ارتباط بر اثر عواملی مانند افشای خود، مشابهت نگرش‌ها و ارزش‌ها رشد پیدا می‌کند.

همان‌گونه که مشاهده می‌شود در این طبقه‌بندی عمق یافتن رابطه، نسبت مستقیم با افزایش اطلاعات طرفین از یکدیگر دارد و ویژگی روابط سطحی، موضوع محدودیت آگاهی‌های طرفین ارتباط از یکدیگر است.

در عرصه ارتباطات خانوادگی معمولاً انتظار این است که با طولانی شدن زندگی زناشویی و فراهم شدن تاریخچه مشترک بین طرفین، ارتباط همسران با یکدیگر نسبت به دوران اولیه سهل‌تر و روان‌تر گردد و هیجانات بعضاً سطحی و شدید اولیه که می‌توانست جبران کمبود آگاهی‌های مورد نیاز برای ارتباط را بنماید جای خود را به هیجانات عمیق‌تر اما آرام‌تری

مؤثری که ناگامی را به وجود آورد موجب ایجاد استرس در طرف مقابل می‌شود و بالعکس ارتباط کارآمد و مؤثر موجب رفع نیندگی و ایجاد آرامش خواهد بود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



واگذارند که با عمق یافتن جریان ارتباط می‌تواند آن را پاسخ‌گوی توقع‌های بیش‌تری سازد.

در پاسخ به این سؤال که چرا انسان‌ها با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و از بودن با دیگران چه سودی به انسان می‌رسد، پاسخ‌های متفاوتی وجود دارد. یکی از اصلی‌ترین آن‌ها این است که مردم به سبب یک ذاتی‌ذاتی یعنی انگیزه پیوندجویی، خواهان ارتباط برقرار کردن با یکدیگرند. حضور دیگران برای فرد به خودی خود پاداش دهنده و تقویت‌کننده است.

نظریه مبادله اجتماعی دلیل معاشرت با دیگران را برخوردارگی از همکاری با آنان می‌داند که در مقایسه با حالت تنهایی، پاداش و رضایت بیش‌تری به همراه دارد و لذا ارتباط، ابزاری ضروری است که از طریق آن به مقاصد خود دست می‌یابیم و بدین دلیل جنبه پاداش دهنده پیدا می‌کند.

صرف‌نظر از این که ارتباط‌های انسانی پاسخی مستقیم به انگیزه‌های پیوندجویی، بودن با دیگران و مردم‌آمیزی باشد یا این که به‌طور غیرمستقیم و ابزاری بتوان از طریق ارتباط‌ها به پاسخ‌گویی انگیزه‌ها و نیازهای دیگری پرداخت، نقش روابط انسانی در تأمین خواست‌های آدمی شاخص و واضح است.

امروزه نه تنها تأمین نیازهای اجتماعی انسان در گرو برقراری ارتباط با دیگران است، بلکه با توجه به ساختارهای پیچیده اجتماعی تأمین خواست‌های فردی مانند احتیاجات جسمانی و روانی نیز بدون امکان برقراری رابطه، کم‌تر امکان تحقق پیدا می‌کند.

مزلو (۱۹۷۰) معتقد است که نیازهای اساسی آدمی را تنها از طریق روابط بین فردی مانند دوستی و ازدواج می‌توان ارضا کرد و تمایز روابط خوب از بد براساس درجه ارضای این نیازهاست. بدین ترتیب بایستی پذیرفت که محتوای بسیاری از پیام‌های ارتباط درخواست تأمین یک یا چند خواست از طرف فرستنده به‌وسیله گیرنده است. صدا کردن دیگران و شنیدن پاسخ آن‌ها گاهی احساس تنهایی را که محصول نیاز به بودن با دیگری است، خنثی می‌سازد و لبخند رضایت‌آمیز، نیاز بیننده را به تأیید و تشویق پاسخ می‌گوید. گریه طفل، مادر را به فعالیت در جهت ارضای خواست‌های او وامی‌دارد و تحکم پدران نسبت به فرزندان، آنان را از داشتن جایگاه مدیریتی خانواده مطمئن می‌سازد. منظور آن است که ارتباط خواه از نوع کلامی یا حرکتی، همواره بیان خواستی را با خود دارد و واکنش گیرنده، تعیین‌کننده تأمین یا عدم تأمین خواست است. شاید به سختی بتوان ارتباطی را در ذهن تصور کرد که اصل ارتباط یا نتیجه آن به نوعی با نیازهای آدمی مرتبط نباشد.

بسته به این که ارتباط بتواند تأمین‌کننده یا

عدم ارسال  
پیام از سوی طرفین  
یک ارتباط، به تدریج رابطه  
را سرد و ضعیف می‌سازد.



ناکام گذارنده خواست‌های آدمی باشد، می‌توان از دو نوع ارتباط مؤثر و غیرمؤثر نام برد. بدیهی است ارتباط غیر مؤثری که ناکامی را به‌وجود آورد موجب ایجاد استرس در طرف مقابل می‌شود و بالعکس ارتباط کارآمد و مؤثر موجب رفع تنیدگی و ایجاد آرامش خواهد بود. صرف نظر از این که افراد تا چه میزان توان مادی و غیرمادی برای پاسخ‌گویی به نیازهای یکدیگر را دارند، نخست این نکته مطرح است که تا چه حد شرایط لازم برای برقراری ارتباط بین دو نفر فراهم است. شرایطی که طی آن امکان برقراری ارتباط در جهت پاسخ‌جویی و پاسخ‌گویی به خواست‌ها فراهم شده است. همان‌گونه که در ابتدای مطلب اشاره شد در هر جریان ارتباطی سه عامل

اساسی وجود دارد که عبارت‌اند از: پیام دهنده، پیام گیرنده، و پیام. در ارتباط خانوادگی در هر لحظه از زندگی مشترک یکی از طرفین پیام دهنده و دیگری

پیام گیرنده است. بیش‌ترین محتوای زیربنایی پیام‌ها را معمولاً نیازهای مادی و غیرمادی هر یک از طرفین تشکیل می‌دهد که به صورت‌های مختلف کلامی و حرکتی انعکاس پیدا می‌کنند. واضح است که وجود شرایطی در هر یک از عوامل ارتباطی، امکان برقراری رابطه و احتمال تأمین خواست مورد نظر و پیشگیری از بروز استرس را فراهم می‌سازد. در غیر این صورت یا اصولاً ارتباطی برقرار نمی‌گردد یا هدف اصلی ارتباط که انتقال پیام و از طریق آن تأمین خواستی است تحقق پیدا نکرده، لذا موجب بروز استرس و به خطر افتادن سلامت روانی می‌گردد.

برای این که برقراری ارتباط‌های خانوادگی بتواند به عنوان ابزاری به اهداف خود که عمدتاً تأمین نیازهای مختلف و متنوع هر یک از طرفین است نائل گردد، حضور ویژگی‌های اصلی یک ارتباط مؤثر و کارا ضرورت پیدا می‌کند. از جمله برخی ویژگی‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

### الف) ارسال پیام

برقراری هر ارتباط مستلزم ارسال پیام است. بدون ارسال پیام ارتباطی برقرار نمی‌شود و قطعاً از ارتباط ایجاد نشده نمی‌توان انتظار جواب داشت. در بین برخی همسران گاهی این تصور وجود دارد که صرف زندگی کردن در کنار یکدیگر می‌تواند جانشین ارسال پیام شود و لذا بدون طرح خواست می‌توان توقع پاسخ‌گویی به آن را داشت. برخی دیگر پاسخ‌گویی به خواست‌های طرح‌نشده را نشان دهنده ارتباط نزدیک و صمیمانه می‌دانند و تصور می‌کنند همسر علاقه‌مند کسی است که همه نیازهای آن‌ها را بدون اظهار در موقعیت‌های مختلف پیش‌بینی و تأمین می‌کند و لذا عدم پاسخ‌گویی به این‌گونه خواست‌ها را نشان بی‌وفایی و بی‌علاقگی تلقی می‌نمایند.

کتابچه‌ها و  
اشاره‌ها به شرطی  
که بر چهار چوبه ادراکی  
مشترک استوار باشند، گاهی  
دیلبیری ارتباط را افزایش  
می‌دهند و زیبایی ایجاد  
را با خود به همراه  
می‌آورند.



بدیهی است عدم ارسال پیام از سوی طرفین یک ارتباط، به تدریج رابطه را سرد و ضعیف می‌سازد و باعث می‌شود هر یک از طرفین بدون توجه به حضور دیگری در یک وضعیت انزوا و گوشه‌گیری قرار گیرند. باید توجه داشت که آن چه گاهی موجب عدم ارسال پیام می‌شود، احساس ناامیدی از پاسخ‌گویی به پیام است. همسرانی که گوش شنوا و چشم بینایی را برای دریافت پیام‌های خود نمی‌شناسند، گاهی از ارسال پیام خودداری و احتراز می‌کنند.

احساس عدم امنیت از جمله علل دیگری است که ارسال پیام را در روابط خانوادگی محدود یا منسوخ می‌سازد. هنگامی که ارسال پیام نه تنها منجر به تأمین خواست و برآوردن نیازی نشده، بلکه موجب واکنش‌های نامناسب و بروز مشکلات و مسایل جدید نیز می‌شود، طبیعی است که ارسال پیام‌ها به تدریج کاهش یافته، ارتباط زناشویی معنا و مفهوم خود را از دست بدهد.

### ب) دریافت پیام

پیام، پیوند دهنده طرفین یک ارتباط است. بدون پیام، ارتباطی وجود ندارد. به عبارت دیگر همه روابط ما با دیگران بر محور پیام‌هایی است که رد و بدل می‌شوند. مهم‌ترین عامل در میزان تأثیرگذاری پیام درجه مشابهتی است که بین معنای پیام نزد ارسال‌کننده و دریافت‌دارنده وجود دارد. هر چه پیام صریح‌تر و رساتر ارسال گردد، گیرنده در دریافت و ادراک آن با دشواری کم‌تری مواجه می‌شود و هنگامی که از دل بر می‌خیزد، لاجرم بر دل می‌نشیند و مبین این حقیقت می‌گردد که همدلی از هم‌زبانی بهتر است.

پیام‌های ارسالی معمولاً در بین اعضای خانواده در ارتباط با نیازها و خواست‌های هر یک از اعضاست. هنگامی که ارتباط به منظور تأمین خواستی برقرار

می‌شود، پیام ارسالی باید آن خواست را به صورت شفاف و روشن و به نوعی که برای دریافت‌کننده خالی از ابهام و ابهام‌گمراه‌کننده باشد، مطرح نماید. کنایه‌ها و اشاره‌ها به شرطی که بر چهارچوب ادراکی مشترک استوار باشند، گاهی دلپذیری ارتباط را افزایش می‌دهند و زیبایی ایجاز را با خود به همراه می‌آورند، لیکن هنگامی که موجب سوءتفاهم شوند ارتباط را از جریان واقعی خود خارج ساخته، نتایج معکوسی به بار می‌آورند.

هم چنان که ملاحظه می‌شود تأثیر عوامل شناختی در جریان ارتباط‌ها، محدود به تأثیرهای آن‌ها در ادراک گیرنده از پیام‌های دریافتی نمی‌گردد. مجموعه تصورها، پیش‌داوری‌ها و نگرش‌های طرفین یک ارتباط می‌تواند جریان و نتایج یک رابطه را متأثر سازد. گاهی این تأثیرها با انتظارات طرفین یک رابطه هم‌خوانی ندارد و لذا موجب اعجاب می‌گردد، به عبارت دیگر رابطه‌ای که به ظاهر برای هدف مشخصی پیش‌بینی شده است عملاً نتایجی به بار می‌آورد که با

هدف‌های مورد نظر مطابقت نمی‌کند. آشنایی طرفین یک ارتباط با عوامل و موارد اثرگذار بر جریان ارتباطات و مراقبت بر نحوه اثرگذاری آن‌ها می‌تواند روابط بین فردی و از جمله ارتباط‌های موجود در یک خانواده را در جهت هدف‌های اصلی و مورد نظر برای این گونه روابط تنظیم و تصحیح کند و از برقراری یک رابطه، آن چه را که از آن توقع می‌رود فراهم آورد. تبدیل ارتباط‌های غیرمؤثر به روابط مؤثر و کارا سبب تأمین خواست‌های فرد می‌گردد و از این طریق موجبات کاهش استرس و افزایش سلامت روان را به وجود می‌آورد.

پیش‌داوری‌ها و نگرش‌های طرفین یک ارتباط می‌تواند جریان و نتایج یک رابطه را متأثر سازد.

۱۰