

# ارتباطات میان فردی اثربخش

نوشته دکتر علی اکبر فرهنگی

دقیقا آگاهانه و عاقلانه بکار گرفته شوند و حرکتش ارتباطی خود یک کنش به تمام معنی مستقل است.  
در کل می توان گفت، اثربخشی ارتباطات میان فردی شامل دو بعد اساسی است:

اول، بعد عملگرایانه<sup>۱</sup> که در اینجا اثربخشی ارتباطات متوجه دستاورد و موفقیت در رسیدن به اهداف و خواسته های ارتباط گیرنده یا فرستنده پیام است. این بعد از اثربخشی ممکن است گامی چند فزاینده رود و به تشریح بیشتر پیام و یا اندازه گیری آن بپردازد، برای مثال، زمان مورد نیاز برای رسیدن به اهداف ارتباطی را در نظر بگیرد، شمار خطاهایی را که در یک کنش ارتباط میان فردی به وقوع می پیوندد و نیز شمار پیامهایی را که در کنش ارتباطی بکار گرفته می شوند، مورد توجه قرار دهد. دوم، بعد خشنودی شخصی<sup>۲</sup> است که در این مورد، اثربخشی کنش ارتباطی به

ارتباطات میان فردی<sup>۳</sup> همچون رفتارهای دیگر انسان می تواند بسیار اثربخش، بسیار غیر اثربخش یا در میان آنها باشد. توجه به این طیف قابل ملاحظه در ارتباطات می تواند بسیاری از دشواریهای ارتباطی را در مد نظر قرار دهد و به حل آنها منجر شود. هیچ رفتار متقابل انسانی نمی تواند کاملا<sup>۴</sup> موفقیت آمیز و یا کاملا<sup>۴</sup> توأم با شکست و ناکامی باشد. این رفتار می تواند به سوی بهبود گرایش پیدا کند و گاه در مقابل، احتمال بدتر شدن و تخریب آن نیز وجود دارد.<sup>۵</sup> به عبارت دیگر، مفهوم نسبت در رفتارهای انسانی و بالعالم در ارتباطات میان فردی کاملا<sup>۴</sup> حکمفرماست. در این نوشته برآنیم که ویژگیهای ارتباطات میان فردی اثربخش را بیان کنیم و به شناسایی هر کنش ارتباطی به عنوان یک کنش کاملا<sup>۴</sup> متفاوت با دیگر کنشهای ارتباطی بپردازیم و بدانیم که اسر و قواعد آن می باید

1. Interpersonal Communication

۲. صفحات ۲۰۳-۱۶۱.

3. Pragmatic Dimension

4. Personal - Satisfaction Dimension

لذت برد و پزشک به او بگوید می تواند به کارهای گذشته خود ادامه دهد اما قطعاً بیماری او معالجه نخواهد شد و نه تنها سلامت خود را باز نخواهد یافت، بلکه تدریجاً آن را بیشتر از دست خواهد داد. در این حالت رضایت حاصل است، ولی هدف تحصیل نمی شود.

### ویژگیهای اثربخشی

در این قسمت از نوشته به ویژگیهای اثربخشی ارتباطات میان فردی باتوجه به هدفهای عملگرایانه و خشنودی از کنش ارتباطی می پردازیم. این ویژگیها را می توان به پنج دسته عمده تقسیم کرد. باید توجه داشته باشیم هر چند این پنج ویژگی در وهله اول کیفی به نظر می رسند اما علاوه بر جنبه کیفی این ویژگیها که باعث افزایش اثربخشی ارتباطات می گردند، باید میزان کمیت آنها نیز ملحوظ نظر باشد. همواره وجود این پنج ویژگی ممکن است به اثربخشی ارتباط نیاتجامد و نیز نبود آنها ممکن است به غیر اثربخش بودن کنش ارتباطی ختم نشود، اما در این نکته شکی نیست که به طور معنی داری بر اثربخشی تأثیر دارند. این پنج ویژگی عبارتند از: کشودگی، همدلی، حمایتگری، مثبت‌گرایی و تساوی این ویژگیها در نمودار زیر نشان داده شده است. اینک در مورد هر کدام مختصراً توضیح داده می شود و به عملکرد آنها در ارتباطات میان فردی به اجمال اشاره می گردد.



لذت و شعفی که از آن برای دست‌اندرکاران ارتباط حاصل می شود، مرتبط می گردد<sup>(۱)</sup>. اگر دست‌اندرکاران فراگرد ارتباط میان شخصی از ارتباط خود لذت مورد نظر را تحصیل کنند با معیارهای خشنودی می توان گفت که کنش ارتباطی اثربخش می باشد. باید در نظر داشت این تقسیم‌بندی نباید سبب این تصور شود که حاصل این دو بعد همواره از یکدیگر منفک هستند و هر کدام جداگانه عمل می کنند. اغلب خشنودی یک نفر از کنش ارتباطی منوط به این است که چقدر به اهداف خود رسیده و چه میزان از آن فاصله دارد. از سوی دیگر می توان گفت، بسیاری از مواقع رسیدن به اهداف و احساس موفقیت مبتنی بر سطحی از رضایت است که از کنش متقابل<sup>۵</sup> حاصل شده است.

گاه ممکن است یک ارتباط میان فردی با معیارهای عملگرایانه موفق؛ ولی همان کنش ارتباطی باتوجه به شاخصهای رضایت کاملاً ناموفق باشد، یا برعکس از نظر شاخص های عملگرایانه ناموفق و باتوجه به معیارهای رضایت موفق باشد. به عنوان نمونه، ارتباط میان پزشک و بیمار او را در نظر آورید، ممکن است بیمار با کنار نهادن سیگار، کم کردن بار اضطراب و فشارهای کاری و خانوادگی خود، با خواب منظم، با کنار نهادن عادات نامطلوب گذشته، با بستری شدن در بیمارستان و نهایتاً خوردن قرصها و کپسولها و تزریق دوره کامل آمپولهای تجویز شده سلامت خود را باز یابد. در این حال کنش ارتباطی به هدفهای خود دست یافته است، اما این کارها برای بیمار چندان رضایت‌بخش و خوشایند نیست و از انجام دادن آنها لذتی نمی برد. لکن برای رسیدن به سلامت خود که برای او از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است ناچار است چنین کند. برعکس یک نفر ممکن است از ارتباط با پزشک خود کاملاً

گشودگی<sup>۷</sup>

مفهوم کلیدی گشودگی اثر خود را حداقل در سه جنبه اساسی ارتباطات میان فردی بروز می‌دهد و بر این فعالیت اجتناب‌ناپذیر بشری تأثیر می‌گذارد. نخستین و شاید یکی از واضح‌ترین و بدیهی‌ترین جنبه‌های آن این است که، ارتباط گیرنده مؤثر در ارتباطات میان فردی می‌باید شایق باشد که صندوقچه دل خود را در مقابل طرفهای ارتباطی خود بگشاید و با یک گشودگی نسبی - که بعداً در مورد آن سخن خواهیم گفت و به آن مفهوم خودگشودگی<sup>۸</sup> نیز اطلاق می‌کنیم - با آنان مواجه شود. گشودگی به این معنی نیست که هر انسان (طرف ارتباطی) می‌باید در نخستین برخورد و در اولین نشست تمام زوایای ناگشوده و پنهان زندگی خود را برای دیگری یا دیگران بگشاید و به عبارت دیگر تمام نکات ریز و درشت تاریخ زندگی خود را به دیگران بازگوید. نکته جالب در این مورد آن است که «امس امکان دارد این گشودگی بیش از حد نه تنها مؤثر نباشد و گشایشی در فراگرد ارتباطی ایجاد نکند، بلکه برعکس موجب انسدادی طرف مقابل ارتباطی و فراهم آورد و فراگرد ارتباطی را از مسیر طبیعی خود خارج سازد. مقصود از «گشودگی» عبارت است از همان اشتیاق به از خود گشودگی، که خود دربر گیرنده اطلاعاتی است. در مورد خود که به صورت طبیعی هرکس می‌تواند آن را در بخش پنهان پنجره وجودی،<sup>۹</sup> خود نگه دارد. به دیگر سخن هرکس می‌تواند بخش عظیمی از اطلاعات مربوط به خود را که می‌تواند در فراگرد ارتباطات میان فردی مؤثر واقع شود و موجب تسهیل آن گردد مخفی کند و در نتیجه فراگرد ارتباطی را از مسیر طبیعی خود خارج سازد.

دومین جنبه از گشودگی، بی‌انگیز اشتیاق فرستنده پیام یا

مبدأ ارتباطی به و نامود کردن و بروز دادن صادقانه محرکات وارد بر خود است و اینکه بر او چه تأثیری نهاده‌اند. روانکاوان ساکت و آرام و بی‌ملاحظه به انتقاد ممکن است باور خوبی در شرایط بالینی باشند، اما در محاوره و گفتگوهای عادی و عمومی غالباً بسیار ناخوشایند و دوست نداشتنی هستند (۲). اغلب انسانها علاقه‌مندند و مس خواهند که دیگران در مقابل گفته‌ها و یا اعمال آنها عکس‌العمل واضحی از خود نشان دهند. هیچکس دوست ندارد که دیگران در برابر او به صورتی مرموز و بسته قرار گیرند. این بسته بودن موجب هراس هر آدمی از دیگران می‌شود. این هراس ممکن است به آن حد برسد که او را وادار به عمل و یا عکس‌العملهای غیرطبیعی و حاد نماید. هر تساتی این را حق طبیعی خود می‌داند که بداند و بفهمد که دیگری در مقابل کارها و گفته‌های او چه احساسی دارد. هیچ چیز بدتر و دردآورتر از «اعتنا» نیست. در بسیاری از موارد حتی عدم تفاهم و عدم توافق از بی‌تفاوتی پذیرفتنی‌تر است. (۳)

در یکی از کارخانه‌های بزرگ کشور، نگارنده در یک بررسی مربوط به ارتباطات سازمانی به رویداد جالب توجهی برخورد که کاملاً «مبین واقعی» بود که در کتب و مقالات ارتباطات بین اشخاص از آن به عنوان بی‌تفاوتی در مقابل طرف ارتباطی نام برده‌اند. ماجرا از این قرار است که آقای جوانی که به نازکی سرپرستی قسمتی از کارخانه را برعهده گرفته و از تحصیلات نسبتاً بالایی برخوردار بود، پس از سرپرست عصبانی و کزخلفی که تقریباً موجب ناراحتی فراوان اکثر کارکنان زیرمجموعه خود بود، زمام را در دست گرفت. مدیران بالاتر با شناختی که از هر دو نفر داشتند بر این باور بودند که مهندس جوان با ملایمت و آرام بودن خود پس از آن فشارها و عصبانیتها می‌تواند به خوبی

6. Openness  
8. Johari Window

7. Self-disclosure  
9. Indifference

دسته از افراد نباید به سخن دیگران گوش فرادهند؟ بلکه باید این طور گفته شود: «نصرت می کنم چندان مورد توجه نیستم، که افراد به سخنان من گوش نمی دهند»

درک این تفاوت از نظر دیگر نیز جانب توجه است. زمانی که، مالک احساسات و تفکرات خویش باشیم، در پی آن خواهیم گفت: «این احساسی است که من دارم»، یا «این برداشت من از وضعیت است»، «این چیزی است که من می اندیشم»، همه و همه با توجه به «من» یا پررنگ شدن «خود» در چرخه روابط است. این نگرش درست نقطه مقابل نگرشی است که می گویند: «این بحث بی حاصل است، «ایه» من از این بحث بی حاصل خسته شده‌ام، «ایه» من می خواهم بیشتر در مورد خود بگویم، «یا هر نوع عبارت و جمله‌ای که به این نتیجه برسد که «من» ارزیابی خود را از مسئله‌ای عنوان نمایم تا واقعیت آن را به گونه‌ای که وجود دارم فقط بیان کنم. یا در نظر داشتن چنین جملات و عبارات به گونه‌ای که زبان‌شناسان و پیروان نظریه زبان‌شناسی عمومی»<sup>۱۳</sup> بیان می کنند ما در جهت «خودگرایی» در حرکت می باشیم. در این حالت ما به تصریح این حقیقت می پردازیم که احساسات، منبعث از تعامل یا میان کنش بین واقعیت بیرونی و ادوآکات، نگرشها و پیش داوریهای<sup>۱۴</sup> درونی خود ما می باشند» (۵)

#### همدلی<sup>۱۵</sup>

شاید یکی از دشوارترین جنبه‌های کیفی ارتباطات توانایی بکارگیری همدلی در یک رابطه متقابل است. به این

مجموعه را رهبری کند، اما پس از چهار ماه دشواریها بشدت ظهور کرد و حتی وضع از سرپرستی گذشته به مراتب بدتر شد. در همین موقع «مسئیزی از ارتباطات»<sup>۱۶</sup> در سازمان انجام می شد و در جریان آن مشخص شد که اکثر افراد از تیافته بی تفاوت و رفتار نامناسب سرپرست خود شدیداً دلگیرند.

سرمدین جنبه از کنشودگی که برای اولین بار توسط «آرتور بوچنر»<sup>۱۷</sup> و «کلیفورد کلی»<sup>۱۸</sup> مطرح شده، مرتبط است با مفهوم تملک احساسات و تفکرات با توجه به چنین مفاهیمی، کنشودگی چنین تعبیر می شود که شخص مورد نظر احساسات و تفکرات خود را که کاملاً در اختیار اوست و خود به آنها کاملاً واقف است و مسئولیت آن را به عهده دارد به اطلاع دیگری یعنی دریافت‌کننده پیام برساند. عموماً افراد خود مسئول احساسات و تفکرات خویش می باشند و سعی نمی کنند آن را از خود منفک کنند و به دیگران انتقال دهند مگر آنکه مجبور گردند و یا اینکه هدف خاصی از آن داشته باشند. «بوچنر» و «کلی» نکته را به گونه زیر بیان می دارند:

«شخصی که مالک احساسات و تصورات خویش است سعی دارد این نکته را به دیگران بفهماند که او خود مسئول احساسات و اعمال خویش است نه دیگری. این مالکیت همین نوعی اشتیاق برای پذیرش مسئولیت از جانب کسی است و تسلیم و پذیرش از سوی دیگران. این نقطه متقابل سرزنش دیگران برای آن چیزی است که خود احساس می کند.»<sup>(۱۹)</sup> آنان به ما توصیه می کنند که نگوییم: «آیا این

۱۰ - حمیری ارتباطات (Communication Audit) به انجام دادن مجموعه‌ای از بررسیهای سازمان باانته ارتباطات سازمانی در بکت سازمان و در زمان معین اطلاق می شود. برای اطلاع بیشتر رجوع شود به مقاله نویسنده در مجله تدبیر شماره ۲۵، شهریور سال ۱۳۷۱. تحت عنوان «جبات سازمان و مسیزی ارتباطات».

11. Arthur Bochner  
13. General Semantics  
15. Empathy

12. Clifford Kelly  
14. Prejudice

آنکه احساس او را دریابد و آن را تجربه کند که این خود همدلی نامیده می‌شود. این خود نوع ویژه‌ای از ادراک است که کسی را قادر می‌سازد که بتواند طرف مقابل خود را از نظر عاطفی و ذهنی کاملاً دریابد و آنچه واکه او تجربه کرده است این نیز بدون تجربه احساس کند. درک توأم با همدلی انسان را قادر می‌کند که خود را با شرایط ارتباطی کاملاً وفق دهد و بداند که چه باید بگوید چگونه باید بگوید و چه زمانی باید بگوید. چه زمانی باید ساکت باشد و چه زمانی به خود گوشه‌گیری دست زند؟ «تواکس» مهارت ارتباطی هرکس را به تعریف او از همدلی مرتبط می‌کند. «تواکس» می‌گویند: همدلی صحیح هم حساسیت نسبت به احساسات موجود و هم تسهیلات لازم کلامی برای ارتباط با دیگری را دربر می‌گیرد که موجب درک و تفاهم بیشتر و نیز استفاده صحیح از زبان برای آفاق مفاهیم می‌گردد.<sup>(۸)</sup>

دشواری از تعریف و تشریح همدلی بکارگیری آن در زندگی روزمره و بالا بردن مهارت‌های مربوط به آن است. شاید نخستین گام پریمی از ارزیابی در تفاوت رفتار طرف مقابل باشد. اگر ما رفتار فرد مقابل خود را براساس صحیح و غلط، زشت و زیبا، خوب و بد ارزیابی کنیم، پس ما رفتار او را در چهارچوب این برجسها می‌بینیم نه آن طور که هست و ممکن است رفتار واقعی او با این برجسها سازگار و ناسازگار باشد. در آن صورت ما اولین گام را در جهت تخریب پلهای ارتباطی خود با او برداشته‌ایم. دومین گام، درک احساسات و عواطف طرف مقابل است. هرچه بیشتر او را بشناسیم بهتر می‌توانیم با او همدلی کنیم. درک خواسته‌ها و نیازها، آرزوها، آمال، تواناییها، نجارب، بیمها و هراسهای طرف مقابل و بسیاری که گفته نشد ما را بر آن

معنی که آغازگر فراگرد ارتباطی توانایی درست ارائه همدلی به دیگری را داشته باشد. کلمه همدلی ترجمه‌ای برای "Empathy" در زبان انگلیسی است که خود کلمه Empathy از کلمه Einfuhling آلمانی گرفته شده و به معنی وبا دیگری حس کردن است. همدلی کردن با کسی یعنی احساس او را درک کردن<sup>(۹)</sup>. آن گونه که «بکریچ»<sup>(۱۰)</sup> به همدلی پرداخته است، شاید بهتر بتوان به معنی آن پی برد. او چنین گفته است: «همدلی توانایی یک فرد است که به گونه‌ای تجربی دریابد که فرد دیگر چه تجربه‌ای در یک لحظه موعود و در یک چارچوب مشخص و بانوجه به نظر خویشش دارد»<sup>(۱۱)</sup>.

«شافر»<sup>(۱۲)</sup> بر این باور است که، «همدلی تجربه درونی قابل درک برای خود و دو میان نهادن با دیگری برای وضعیت روانی منطقی او می‌باشد»<sup>(۱۳)</sup>. در نقطه مقابل، همدردی کردن<sup>(۱۴)</sup> عبارت است از احساس کردن برای فرد دیگر، یا به سخن دیگر نسبت به دیگری حس در درون خود پدید آوردن مثلاً «متأسف شدن برای کسی به علت مشکلی که برای او پدید آمده است. همدلی کردن یعنی احساسی را درک کردن که دیگری نیز بدان احساس دست یافته است. همدلی کردن یعنی ایجاد احساس مشترک با یکدیگر. یعنی فرستنده پیام و گیرنده پیام هر دو به یک احساس یگانه دست یافتن.

اگر ما توانایی همدلی با دیگران را بیاییم بی‌شک در وضعیتی خواهیم بود که آنان را درک کنیم و دراییم که از کجا آمده‌اند و اینکه در کجایند و به کجا خواهند رفت یا می‌خواهند بروند. به گفته «کریمنسون»<sup>(۱۵)</sup> کسی نمی‌تواند به احساس ظریف و پیچیده دیگری دسترسی پیدا کند. مگر

16. Backrach

18. Sympathy

20. Truax

17. Schafer

19. Greenson

می‌دارد که او را بهتر بشناسیم و پی به احساسات و عواطف او ببریم و با او بهتر بتوانیم همدلی کنیم. در سومین گام، باید بکشیم که آنچه واکه دیگری براساس نگرش و توانایی خود تجربه کرده است، ما نیز تجربه کنیم. مهم است که بدانیم این تجربه می‌باید براساس نگرش و احساسات او باشد نه آنچه خود می‌اندیشیم. خود را کاملاً در جای او و به جای او قرار دادن و نقش او را ایفا کردن ما را بر آن می‌دارد که او را بهتر درک کنیم.

### حمایت‌گری<sup>21</sup>

یک رابطه میان فردی مؤثر و قابل‌انکاه رابطه‌ای است که در فضایی حمایت‌گرانه شکل گرفته باشد. ارتباطات میان فردی باز و همدلانه نمی‌تواند در یک فضای توأم با هراس و تهدید دوام یابد و دیر یا زود به دشواری کشیده می‌شود. این خود منجر به گسستگی رابطه می‌گردد. اگر شرکت‌کنندگان در یک فراگرد ارتباطی احساس کنند که از سخنان و کردار آنان انتقاد بعمل می‌آید و مورد تهاجم و ضرب و شتم قرار می‌گیرند، بلافاصله در لاک دفاعی فرو می‌روند و سعی در عدم گشودگی خویش می‌کنند و از هر اقدامی که خواسته‌ها و نیازها و یا مکتوبات درونی آنها را نشان دهد پرهیز می‌کنند. یا تمثیلی ساده می‌توان گفت ارتباط روان و همدل همچون حلزونی باهوش است که لاک خود را بر پشت نهاده و آرام آرام حرکت می‌کند. هر زمان و هر جا احساس خطر شود به درون لاک یا پوسته دفاعی خود فرو می‌رود و تا خطر مرتفع نشده است، سر از آن بدر نمی‌آورد.

در یک فضای حمایت‌گر ارتباطی، سکوت را ارزشی منفی نیست؛ بلکه، در مقابل سکوت بستری مناسب برای

ایجاد فضای مناسب و حمایت‌گر ارتباطی است. از این سکوت می‌توان به عنوان بهترین محمل برای آقاء مفاهیم و پیامهای غیرکلامی استفاده نمود. علاوه بر سکوت ارائه حالات توأم با همدلی نه توأم با بی‌تفاوتی به فضای مناسب برای ارتباطات حمایت‌گرانه کمک می‌کند. از عوامل مؤثر دیگر بر فضای مناسب حمایت‌گرانه جهت ارتباطات می‌توان تساوی با دیگران یا مخاطبان را نام برد. هر اندازه خود را از نظر رفتاری و پایگاه اجتماعی در تراز مخاطبان خود قرار دهیم و از نشان دادن برترهای خود به آنان پرهیز کنیم در ایجاد فضای مناسب ارتباطات حمایت‌گرانه موفق‌تر خواهیم بود. از عوامل دیگر مؤثر بر فضای حمایت‌گرانه برای ارتباطات میان فردی، می‌توان از تردید و یا عدم جزمیت<sup>22</sup> در برابر «تین»<sup>23</sup> نام برد. هر اندازه ما در گفتار و نظریات خود جزمی‌تر باشیم و یا ایقانی غیرقابل تردید با مخاطب خود برخورد کنیم، فضا را برای ارتباطات حمایت‌گر نامناسب‌تر می‌کنیم. برعکس همواره میزانی از تردید و عدم ایقان زمینه را برای ارتباطات حمایت‌گر مساعدتر می‌نماید و به طرف مقابل ما این فرصت را می‌دهد که خود را نشان دهد و ارزیابی کند.

### مثبت‌گرایی<sup>24</sup>

یک ارتباط میان فردی مؤثر زمانی رخ می‌دهد که علاوه بر موارد یاد شده در فوق از مثبت‌گرایی نسبی بهره‌مند باشد. مثبت‌گرایی در یک ارتباط میان فردی حداقل به سه جنبه یا عامل مختلف تکیه دارد. اول، ارتباط میان فردی زمانی به درستی شکل می‌گیرد و پرورش پیدا می‌کند که احترام مثبت و معینی برای خویشش در نظر داشته باشیم. فردی که احساس ناخوشایند نسبت به خود دارد، بی‌تردید

21. Supportiveness  
23. Certainty

22. Provisionalism  
24. Positiveness

با مخاطبان فرستنده پیام را به سوی انحراف از ارتباط و گسستگی ارتباطی<sup>25</sup> می‌کشاند.

### تساوی<sup>26</sup>

تساوی خاصیتی ویژه است. در هر وضعیتی احتمالاً وجود یک عدم تساوی اجتناب ناپذیر است. یک فرد ممکن است با هوش‌تر، قوی‌تر، ثروتمندتر، زیباتر و حتی سالمتر از دیگری باشد. هرگز دو نفر در تمام جنبه‌ها بایکدیگر مساوی نخواهند بود. حتی افراد توانان یا دوقلوهای بسیار شبیه به یکدیگر، از جمیع جهات مأم مساوی نیستند و به نحوی از یکدیگر متمایزند. با وجود این عدم تساوی، ارتباطات میان فردی عموماً زمانی مؤثرتر خواهد بود که فضای حاکم، قضایای مبتنی بر تساوی باشد. این بدان معنی نیست که افراد غیرمساوی نمی‌توانند ارتباط برقرار کنند. بدون شک آنها می‌توانند بایکدیگر ارتباطی داشته باشند. اگر بخواهند ارتباط آنان بایکدیگر ارتباطی مؤثر باشد، می‌باید تساوی در شخصیت آنها نیز مورد نظر قرار گیرد و با اینکه به نقاط مشترک که نوعی تساوی است تأکید بیشتری شود. این بدان معنی است که می‌باید در ارتباطات میان فردی سیاست یا خط مشی خاصی وجود داشته باشد تا از طریق آن به شناسایی ویژگیهای فردی طرفین ارتباط دست یافت. نکته حایز اهمیت این است که طرفین ارتباط در نظر داشته باشند که هر دو انسان هستند و موجوداتی کراتبها و هر یک دارای خصیصه‌ای هستند که به نوبه خود می‌توانند برای دیگران بسیار ارزشمند باشد.

تساوی می‌باید ارتباطات میان فردی را از نظر گفتاری در مقابل شنیداری نیز مشخص و معین نماید و تعادلی میان آن دو پدید آورد. اگر یکی از طرفین فراگرد ارتباطی در تمام

این احساس ناخوشایند را به نحوی به دیگران منتقل می‌کند و در آنان نیز این احساس ناخوشایند و منفی را شکل می‌دهد. در مقابل، کسانی که در سرود خود مثبت می‌اندیشند، این احساس مثبت را به دیگران منتقل می‌کنند و آنان را به مثبت پنداری وادار می‌سازند. دوم، ارتباطات میان فردی زمانی به درستی شکل می‌گیرد و به بااندگی خود نزدیک می‌شود که احساس خوشایند خود را نسبت به طرف مقابل به او منتقل کنیم. به عبارت دیگر فقط کافی نیست که ما نسبت به کسی احساس خوشایندی داشته باشیم، بلکه باید این احساس خوشایند را به دیگران انتقال دهیم و به آنان بفهمانیم که احساس ما در مورد آنها چگونه است. روشن است که این در وجود شخص مقابل، اثر مثبت می‌گذارد و او را بر آن می‌دارد و تشویق می‌کند که در ارتباط مورد نظر فعالتر برخورد کند و سطح ارتباطی خود را به تراز بالاتری بکشاند. به عنوان مثال، مثبت اندیشی و انتقال آن مخاطب ما را بر آن می‌دارد که با خود گشودگی بیشتر یا ما برخورد کند و حتی به گشودگی منطقی‌گور پنجرهٔ دجوهری، ما نیز کمک شایان توجهی بنمایند. سوم، یک احساس مثبت و خوشایند در مورد وضعیت عمومی حاکم بر ارتباطات، بسیار حیاتی و مهم برای تعامل یا میان‌کنش اثریخس بین دو یا چند نفر می‌باشد. چیزی ناخوشایندتر از رابطه یا ارتباط با کسی یا کسانی نیست که از آن رابطه یا مبادله لذتی نبرند و یا اینکه پاسخ خوشایندی به عمل ارتباطی واقع شده ندهند. یک پاسخ یا واکنش منفی به شرایط ارتباطی تقریباً بیشتر افراد را بر آن می‌دارد که به محض مشاهدهٔ آن، هر چند در ابتدای فراگرد ارتباطی، آن را جمع و جور کنند و خود را از آن به نحوی خارج سازند. به عبارت دیگر عدم مشاهدهٔ تمایل و اشتیاق از سوی مخاطب

ارتباطی از مهارتهای بالایی برخوردارند، درست برعکس این نگرش رفتار می‌کنند. آنان غالباً از اطلاعات فراوانی بهره‌مند می‌شوند.

### هماندی «تشابه باهم» و «تخالف باهم»

بخش صفت ذکر شده برای اثربخشی ارتباطات، میان فردی، کیفیت‌هایی هستند که آموختنی می‌باشند و از نظر اهمیت که داشتند هر یک به طور مجزا مورد مطالعه قرار گرفتند. در اینجا ما به دو مفهوم «تشابه باهم» یا «هماندی»<sup>27</sup> و «تخالف باهم»<sup>28</sup> می‌پردازیم. «تشابه باهم» دربرگیرنده تشابه موجود از نظر ظاهری و شخصیتی بین طرفین ارتباط است، درحالی که «تخالف باهم» دلالت بر تفاوت موجود از جهات مختلف بین طرفین ارتباط دارد.

تشابه و تفاوت ممکن است متکی به صفات متعددی مثل سن، جنس، مذهب، تحصیلات، تمایلات سیاسی، پایگاه اجتماعی و اقتصادی و غیره باشد.

باید تذکر داد که عموماً تحقیقات بر این پدیده تأکید می‌نماید که اثربخشی ارتباطات میان فردی در صورت وجود تشابه اعضا با یکدیگر بیشتر است. برای مثال «جیمز مک‌کراسکی»<sup>29</sup> «کارل لارسون»<sup>30</sup> و «مارکسنب»<sup>31</sup> بر این باورند که ارتباط مؤثر بیشتر زمانی پدید می‌آید که طرفین ارتباط تشابه بیشتری باهم داشته باشند. هر اندازه آنها به هم شبیه‌تر باشند و با ویژگیهای مشابه بیشتری بایکدیگر داشته باشند، مفاهیم بیشتری را با یکدیگر در میان می‌گذارند و مفاهیم یکدیگر را بهتر درک می‌کنند.<sup>(32)</sup>

براساس این اصول ما با کسانی که با ما وجوه تشابه زیادی دارند راحت‌تر می‌توانیم ارتباط برقرار کنیم و در صورت شکل‌گیری فراگرد ارتباط، اثربخشی آن به مراتب از حالتی

مدت ارتباط سخن بگوید و دیگری ناچار به شنیدن در تمام مدت باشد، اثربخشی ارتباطات میان فردی در این وضعیت اگر غیرممکن نباشد حداقل دشوار خواهد بود. می‌باید تلاشی دو جانبه در فرستادن و دریافت پیام وجود داشته باشد. زمانی فرستنده پیام، پیام خود را ارسال و زمانی دیگر با دریافت پیام متقابل، با بازخورد در نقش‌گیرنده پیام ظاهر شود. باتوجه به وضعیت حاکم بر فراگرد ارتباطی، ممکن است یکی از طرفین ارتباطی به گونه‌ای طبیعی به مراتب بیش از طرف مقابل خویش سخن بگوید، اما باید این به اقتضای وضعیت و شرایط حاکم باشد نه براساس این نکته که یک نفر باید «سخنگو» و دیگری فقط «شنونده» باشد.

افراد در حرفه‌های مختلف اغلب از نظر ارتباطی به نوعی خودفروسی و یا نظاره کشیده می‌شوند. مثلاً یک مدیر عالی رتبه یا پزشک عالی قدر ممکن است گفتگو با یک فروشنده ساده را ارزشمند تلقی نکند و فضای تساوی مناسب را برای او ایجاد ننماید. یک متخصص برجسته کامپیوتر ممکن است گفتگو به صورت مساوی با یک مستخدم جزء را در سازمان مورد نظر خود بی‌ارزش تلقی کند. یک راننده کامیون ممکن است ارتباط مساوی با یک دانشمند را غیرممکن بداند. هر یک از افراد دو موارد فوق از نظر ارتباطی ممکن است دچار نوعی خودفروسی و یا نظاره شده باشند. همه آنها ممکن است این تصور را در آن وضعیت داشته باشند که از آن ارتباط چیزی بدست نمی‌آورند و برای اینکه چیزی بدست آورند باید با هم‌ترازان خود ارتباط داشته باشند. این نگرش بسیار زیان‌بار و خارج از معیارهای صحیح ارتباطی است. چه این نگرش موجب آن می‌شود که افراد نتوانند به یکدیگر نزدیک شوند و از یکدیگر نکات فراوانی را فراگیرند. اکثر کسانی که از نظر

27. Homophily

29. James McCronsky

31. Mark Knapp

28. Heterophily

30. Carl Larson



که این تشابهات وجود ندارد، بیشتر است. پزشک با پزشکان ارتباط بهتری برقرار می‌کند تا با افراد دیگر، دانشجو با دانشجویمان دیگر و اسفهان‌سای با اسفهانیها ارتباط اثربخش‌تری را پدید می‌آورند.

از آن‌رو که مطالعه و تشابه باهم، و مخالفت باهم، در مطالعات ارتباطات میان فردی از اعتبار بالایی برخوردار است، باید باتوجه به پنج ویژگی مربوط به اثربخشی ارتباطات میان فردی، مورد بررسی دقیق قرار گیرد. هر اندازه تشابه بین افراد بیشتر باشد، آنان با گشودگی بیشتر با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. این بدین لحاظ است که هر اندازه ما شبیه دیگران باشیم بیشتر با آنان احساس نزدیکی می‌کنیم و راحت‌تر و گشوده‌تر رابطه خویش را با آنان برقرار می‌سازیم. در نتیجه، می‌توان گفت ما در برابر کسانی بیشتر و آزادی عمل می‌یابیم که احساس کنیم آنان همچون خود ما هستند و یا اینکه نسبت به ما دارای وجوه تشابه بیشتری می‌باشند. این نیز حائز اهمیت است که بدانیم، آنان که با ما تشابه بیشتری دارند، خود نیز احساس متقابل دارند.

هنگام تشابه زیاد بین طرفین همدلی بیشتر می‌شود و با کاهش تشابه و فزونی و مخالفت باهم، همدلی نیز کاهش می‌یابد. ما موقعی می‌توانیم چون دیگری پنداشیم و چون او احساس کنیم که شبیه او باشیم. سفر ما از احساس خود به احساس دیگری زمانی می‌تواند کوتاه و انجام شدنی باشد که فاصله ما با یکدیگر کوتاه باشد و گرنه با فاصله زیاد بین دو انسان این سفر ناشدنی است. تصور کنید که مرد فقیری بخواهد با مرد ثروتمندی که از تعویض اتومبیل دوم یا سوم خود کمی غمگین است همدلی کند و یا برعکس مرد ثروتمندی بخواهد با گرسنگی سزمن او همدلی داشته باشد. در موارد فوق اساساً همدلی نمی‌تواند انجام پذیرد. همدلی زمانی پدید می‌آید که دو انسان با نزدیکی و تشابه زیاد نسبت به هم قرار گرفته باشند.

چنین به نظر می‌رسد که ما علاقه‌مندیم به حمایت از افرادی اقدام کنیم که آنان شباهت بیشتری با ما داشته باشند تا کسانی که با ما شباهت چندانی نداشته باشند و یا اینکه حتی مخالفتمایس داشته باشند. در لحن مردم حلاله نه تنها حلاله‌ای به حمایت از این افراد وجود ندارد، بلکه در صورت لزوم و مقدور بودن در مقابل آنان ایستادگی نیز می‌شود. در مقابل اشخاص حمایت‌گری مشابه با ما، خود ما نیز حمایت‌گر آنان می‌شویم. افراد شبیه ما، به نظر و احساس ما برای ما حمایت‌گر هستند و ما نیز در مقابل آنان خود را موظف به چنین امری می‌بینیم. ما در مقابل افرادی، چون خود می‌توانیم خاموش باشیم و هراسی نیز نداشته باشیم. در مقابل آنان احساس می‌کنیم نباید به خود زحمت چندانی بدهیم که آنان را تحت تأثیر خود درآوریم. با اندک تلاش ارتباطی این خود حاصل است.

زمانی که ما با اشخاص همانندیم، احساس مشت‌گرايي بیشتری نسبت به خود می‌کنیم. ما از فراگرد ارتباطی در شرایط همانند بیشتر از حالت غیر همانند لذت می‌بریم. ما اشخاصی را بیشتر دوست داریم که چون ما هستند تا افرادی که از ما دورند. در حالت طبیعی باید بگوییم بودن و زندگی کردن با افراد همانند نوعی تأیید و تأکید بر خود است.

شاید یکی از واضح‌ترین و باوزن‌ترین روابط با افراد همانند، نسای با آنان باشد. براساس تعریف افراد مشابه یا همانند با ما، ما با مساوی هستند نه بالاترند و نه پایتتر. از این‌رو، فضای ارتباطی فیمابین فضایی مساوی می‌شود به گونه‌ای که به راحتی و با آزادی دادوستد اطلاعاتی و عقیدتی انجام می‌پذیرد. در چنین حالتی هر دو طرف درگیر در فراگرد ارتباطی احساس می‌کنند چیزی برای در میان نهادن با دیگری دارند.

هر چند فراگرد ارتباطی، نسایی که و تشابه باهم، یا همانندی میان اعضای درگیر بیشتر است از اثربخشی

آنکه سازگاری بیشتری با موضوع دارد کمتر از خود دگرگونی نشان می دهد تا آنکه سازگاری کمتری با موضوع دارد اما آنچه مهم است آنها باز هم یکدیگر را کمتر درک می کنند. چه آنکه با موضوع کمتر سازگار است می خواهد دگرگونی ایجاد کند، اما آنکه بیشتر سازگار است مخالفت می نماید و هیچکدام حرف یکدیگر را پلذیرا نمی شوند. در نتیجه، تغییر پدیدار نمی شود. اما اگر یکی از طرفین رابطه در حد متعادل با دیگری اختلاف داشته باشد، نه خیلی زیاد و نه خیلی کم، توانایی سازگاری بیشتری با موضوع خواهد داشت و او قادر خواهد بود دگرگونی بیشتری در طرف مقابل خود ایجاد کند. (۱۱)

بیشتر برخوردار است، این نکته را باید در نظر داشت که تغییر و دگرگونی همواره در راه است. زمانی که آنان درگیر مباحثه‌ای می شوند احتمال کشیده شدن به سوی مخالفت با هم بسیار فراوان است و عوامل پویای حاکم بر روابط آنان را به سوی تغییر مواضع خود سوق می دهند. براساس مطالعات «مک کراسکی، «لارسون»، و «هپ»، اگر در طرف فراگرد ارتباطی، هر دو، همانند و دارای درجه بالایی از تشابه با هم در زمینه موضوع مورد بحث باشند، هیچکدام با تغییر نگرشها، باورها و یا رفتار طرف مقابل سازگاری نشان نمی دهد. به همین ترتیب، هر اندازه دو نفر درگیر فراگرد ارتباطی از هم دور و در موضوع مورد بحث با هم غیر همانند یا متخالف باشند و سازگاری چندانی با هم نشان ندهند،

### منابع و مأخذ

1. Joseph A. Devito, *The Interpersonal Communication Book*, Second Ed., New York: Harper & Row, Publishers, 1980, PP. 39-40.
2. Jack Gibb, "Defensive Communication," *Journal of Communication*, No. 11, 1981, PP. 141-148.
3. Joseph A. Devito., P. 40.
4. Arthur P. Bochner and Clifford W. Kelly, "Interpersonal Competence: Rationale, Philosophy, and Implementation of a Conceptual Framework," *Communication Education*, 23, 1974, PP. 279-301.
5. Arthur P. Bochner and Janet Yerby, "Factors Affecting Instruction in Interpersonal Competence," *Communication Education*, 26, 1977, PP. 91-103.
6. Joseph A. Devito, *The Interpersonal Communication Book*, P. 41.
7. Henry M. Backrach, "Empathy," *Archives of General Psychiatry*, 33, 1976, PP. 35-38.
8. R. Schafer, "Generative Empathy in The Treatment Situation," *Psychoanalytic Quarterly*, 38, 1959, PP. 342-373.
9. C. Truax, "A Scale for the Measurement of Accurate Empathy," Wisconsin Psychiatric Institute, Discussion Paper, No. 20, 1981.

10. James C. McCroskey, Carl E. Larson, and Mark L. Knapp, *An Introduction to Interpersonal Communication* Englewood Cliffs, N. J.: Prentice - Hall, 1981.

11. *Ibid*, P. 45.



شیراز: نشر کتب و مطبوعات فرنگی  
 سال چاپ: ۱۳۶۳  
 شماره ثبت: ۳۰۳۳۳۳۳۳