

ارتباطات میان فردی اثربخش

نوشته دکتر علی اکبر فرهنگی

دقیقا "آگاهانه و عاقلانه بکار گرفته شوند و هر کنش 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^۳ 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^۴ است که در این مورد، اثر بخشی کنش ارتباطی به

ارتباطات میان فردی^۱ همچون رفتارهای دیگر انسانی 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 کاملاً موفقیت آمیز و یا کاملاً 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^۲. به عبارت دیگر، مفهوم نسبیت در رفتارهای انسانی و بالمآل در ارتباطات میان فردی کاملاً حکمفرماست. در این نوشته برآنیم که ویژگیهای ارتباطات میان فردی اثربخش را بیان کنیم و به شناسایی هر کنش ارتباطی به عنوان یک کنش کاملاً متفاوت با دیگر کنشهای ارتباطی بپردازیم و بدانیم که اصول و قواعد آن می باید

1. Interpersonal Communication

۲- رجوع شود به فصل ششم کتاب ارتباطات انسانی، جلد اول، تألیف نگارنده، انتشارات مؤسسه تهران تایمز، سال ۱۳۷۳ - صفحات ۲۰۳-۱۶۱.

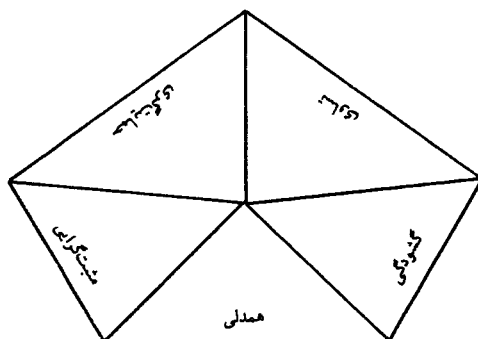
3. Pragmatic Dimension.

4. Personal - Satisfaction Dimension

لذت ببرد 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 هرچند 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 نیانجامد 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: گشودگی، همدلی، حمایتگری، مثبت‌گرایی و تساوی این ویژگیها در نمودار زیر نشان داده شده است. اینک در مورد هرکدام 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^(۱). 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 هرکدام 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^۵ 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^۶

مفهوم کیفی گشودگی اثر خود را حداقل در سه جنبه اساسی ارتباطات میان فردی بروز می دهد و بر این فعالیت اجتناب ناپذیر بشری تأثیر می گذارد. نخستین و شاید یکی از واضح ترین و بدیهی ترین جنبه های آن این است که، ارتباط گیرنده مؤثر در ارتباطات میان فردی می باید شایق باشد که صندوقچه دل خود را در مقابل طرفهای ارتباطی خود بگشاید و با یک گشودگی نسبی - که بعداً^۷ در مورد آن سخن خواهیم گفت و به آن مفهوم خودگشودگی^۸ نیز اطلاق می کنیم - با آنان مواجه شود. گشودگی به این معنی نیست که هر انسان (طرف ارتباطی) می باید 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 باز گوید. نکته جالب در این مورد آن است که گاهی امکان دارد این گشودگی بیش از حد نه تنها مؤثر نباشد و گشایشی در فراگرد ارتباطی ایجاد نکند، بلکه برعکس موجب افسردگی طرف مقابل ارتباطی را 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 می تواند آن را در بخش پنهان پنجره «جوهری»^۹ خود نگه دارد. به دیگر سخن هرکس می تواند بخش عظیمی از اطلاعات مربوط به خود را که می تواند 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، بیانگر اشتیاق فرستنده پیام یا

مبدأ ارتباطی به وانمود کردن و بروز دادن صادقانه محرکات وارد بر خود است و اینکه بر او چه تأثیری نهاده اند. روانکاوان ساکت و آرام و بیعلاقه به انتقاد ممکن است یاوری خوبی در شرایط بالینی باشند، اما در محاوره و گفتگوهای عادی و عمومی غالباً بسیار ناخوشایند و دوست نداشتنی هستند^(۲). اغلب انسانها علاقه مندند و می خواهند که دیگران در مقابل گفته ها و یا اعمال آنها عکس العمل 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 می شود. این هراس ممکن است به آن حد برسد که او را وادار به عمل و یا عکس العملهای غیرطبیعی و حاد نماید. هر انسانی این را حق طبیعی خود می داند که بداند و بفهمد که دیگری در مقابل کارها و گفته های او چه احساسی دارد. هیچ چیز بدتر و دردآورتر از بی اعتنائی^۹ نیست. در بسیاری از موارد حتی عدم تفاهم و عدم توافق از بی تفاوتی پذیرفتنی تر است.^(۳) در یکی از کارخانه های بزرگ کشور، نگارنده در یک بررسی مربوط به ارتباطات سازمانی به رویداد جالب توجهی برخورد که کاملاً^۶ مبین واقعیتی بود که در کتب و مقالات ارتباطات بین اشخاص از آن به عنوان بی تفاوتی در مقابل طرف ارتباطی نام برده اند. ماجرا از این قرار است که آقای جوانی که به تازگی سرپرستی قسمتی از کارخانه را برعهده گرفته و از تحصیلات نسبتاً بالایی برخوردار بود، پس از سرپرست عصبانی و کژخلقی 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 می تواند به خوبی

6. Openness

8. Joharri Window

7. Self - disclosure

9. Indifference

دسته از افراد نباید به سخن دیگران گوش فرادهند؟ بلکه باید این طور گفته شود: «تصور می‌کنم چندان مورد توجه نیست، که افراد به سخنان من گوش نمی‌دهند».

درک این تفاوت از نظر دیگر نیز جالب 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 می‌اندیشم» همه و همه با توجه به «من» یا پرننگ شدن «خود» در چرخه روابط است. این نگرش درست نقطه مقابل نگرشی است که می‌گوید: «این بحث بی‌حاصل است، یا» من از این بحث بی‌حاصل خسته شده‌ام، «یا» من می‌خواهم 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. با در نظر داشتن چنین جملات و عبارات به گونه‌ای که زبانشناسان و پیروان نظریه زبانشناسی عمومی^{۱۳} بیان می‌کنند ما در جهت «خودگرایی» در حرکت می‌باشیم. در این حالت ما به تصریح این حقیقت می‌پردازیم که احساسات، منبعث از تعامل یا میان‌کنش بین واقعیت بیرونی و ادراکات، نگرشها و پیش‌دوریهای^{۱۴} درونی خود ما می‌باشند. (۵)

همدلی^{۱۵}

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 «ممیزی ارتباطات»^{۱۶} در سازمان انجام می‌شد و در جریان آن مشخص شد که اکثر افراد از قیافه بی تفاوت و رفتار نامناسب سرپرست خود شدیداً دلگیرند.

سومین جنبه از گشودگی که برای اولین بار توسط «آرتور بوچنر»^{۱۱} و «کلیفورد کلی»^{۱۲} مطرح شده، مرتبط است با مفهوم تملک احساسات و تفکرات با توجه به چنین مفاهیمی، گشودگی چنین تعبیر می‌شود 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 می‌باشند و سعی نمی‌کنند 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 می‌دارند:

«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 مبین 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 می‌کند.» (۴) آنان به ما توصیه می‌کنند که نگوییم: «آیا این

۱۰ - ممیزی ارتباطات (Communication Audit) به انجام دادن مجموعه‌ای از بررسیهای سازمان یافته ارتباطات سازمانی در یک سازمان و در زمان معین اطلاق می‌شود. برای اطلاع بیشتر رجوع شود به مقاله نویسنده در مجله تدبیر شماره ۲۵، شهریور سال ۱۳۷۱. تحت عنوان «حیات سازمان و ممیزی ارتباطات».

11. Arthur Bochner

13. General Semantics

15. Empathy

12. Clifford Kelly

14. Prejudices

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 «با دیگری حس کردن» است. همدلی کردن با کسی یعنی احساس او را درک کردن^(۶). آن گونه که «بکرچ»^{۱۶} 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 باتوجه به نظر خویشتن دارد»^(۷).

«شافر»^{۱۷} بر این باور است که، «همدلی تجربه درونی قابل درک برای خود و در میان نهادنی با دیگری برای وضعیت روانی مقطعی او می باشد»^(۸). در نقطه مقابل، همدردی کردن^{۱۸} عبارت است از احساس کردن برای فرد دیگر. یا به سخن دیگر نسبت به دیگری حسی 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 بیابیم بی شک در وضعیتی خواهیم بود که آنان را درک کنیم و دریابیم که از کجا آمده‌اند و اینک در کجایند و به کجا خواهند رفت یا می خواهند بروند» به گفته «گرین سون»^{۱۹} کسی نمی تواند به احساس ظریف و پیچیده دیگری دسترسی پیدا کند مگر

آنکه احساس او را دریابد و آن را تجربه کند که این خود همدلی نامیده می شود. این خود نوع ویژه‌ای از ادراک است که کسی را قادر می سازد که بتواند طرف مقابل خود را از نظر عاطفی و ذهنی کاملاً دریابد و آنچه را که او تجربه کرده است این نیز بدون تجربه احساس کند. درک توأم با همدلی انسان را قادر می کند 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 گشودگی دست زند؟ «تراکس»^{۲۰} مهارت ارتباطی هرکس را به تعریف او از همدلی مرتبط می کند. «تراکس» می گوید: همدلی صحیح هم حساسیت نسبت به احساسات موجود و هم تسهیلات لازم کلامی برای ارتباط با دیگری را دربر می گیرد که موجب درک و تفاهم بیشتر و نیز استفاده صحیح از زبان برای القاء مفاهیم می گردد.^(۹)

دشواری از تعریف و تشریح همدلی بکارگیری آن در زندگی روزمره و بالا بردن مهارت‌های مربوط به آن است. شاید نخستین گام پرهیز از ارزیابی و قضاوت 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 چارچوب این برچسبها می بینیم نه آن طور که هست و ممکن است رفتار واقعی او با این برچسبها سازگار و یا 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 می توانیم با او همدلی کنیم. درک خواسته‌ها و نیازها، آرزوها، آمال، تواناییها، تجارب، بیمها و هراسهای طرف مقابل و بسیاری که گفته نشد ما را بر آن

16. Backrach

18. Sympathy

20. Truax

17. Schafer

19. Greenson

ایجاد فضای مناسب و حمایت‌گر ارتباطی است. از این سکوت می‌توان به عنوان بهترین محمل برای القاء مفاهیم و پیامهای غیرکلامی استفاده نمود. علاوه بر سکوت ارائه حالات توأم با همدلی نه توأم با بی تفاوتی به فضای مناسب برای ارتباطات حمایت‌گرانه کمک می‌کند. از عوامل مؤثر دیگر بر فضای مناسب حمایت‌گرانه جهت ارتباطات می‌توان تساوای 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 برتریهای 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^{۲۲} در برابر «یقین»^{۲۳} نام برد. هر اندازه ما در گفتار و نظریات خود جزمی‌تر باشیم و با ابقانی غیرقابل تردید با مخاطب خود برخورد کنیم، فضا را برای ارتباطات حمایت‌گر نامناسب‌تر می‌کنیم. برعکس همواره میزانی از تردید و عدم ابقان 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^{۲۴}

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 خویشان در نظر داشته باشیم. فردی که احساس ناخوشایند نسبت به خود دارد، بی‌تردید

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 بکوشیم که آنچه را که 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^{۲۱}

یک رابطه میان فردی مؤثر و قابل اتکاء 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 و 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 مکنونات درونی آنها را نشان دهد پرهیز می‌کنند. با 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 کرد 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

21. Supportiveness
23. Certainty

22. Provisionalism
24. Positiveness

یا مخاطبان فرستنده پیام را به سوی انصراف از ارتباط و گسستگی ارتباطی^{۲۵} می‌کشاند.

تساوی^{۲۶}

تساوی خاصیتی ویژه است. در هر وضعیتی احتمالا 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 توانمند یا دوقلوهای بسیار شبیه به یکدیگر، از جمیع جهات باهم مساوی نیستند و به نحوی از یکدیگر متمایزند. با وجود این عدم تساوی، ارتباطات میان فردی عموماً زمانی مؤثرتر خواهد بود که فضای حاکم، فضایی 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 یا 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 گرانبها و هر یک دارای خصیصه‌ای هستند که به نوبه خود می‌تواند برای دیگران بسیار ارزشمند باشد.

تساوی می‌باید ارتباطات میان فردی را از نظر گفتاری در مقابل شنیداری نیز مشخص و ممیز 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 مورد خود مثبت می‌اندیشند، این احساس مثبت را به دیگران منتقل می‌کنند و آنان را به مثبت‌پنداری وادار می‌سازند. دوم، ارتباطات میان فردی زمانی به درستی شکل می‌گیرد و به بالندگی 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 بکشد. به عنوان مثال، مثبت‌اندیشی و انتقال آن مخاطب ما را بر آن می‌دارد که با خود گشودگی بیشتر با ما برخورد کند و حتی به گشودگی منطقه کور پنجره «جوهری» ما نیز کمک شایان توجهی بنماید. سوم، یک احساس مثبت و خوشایند در مورد وضعیت عمومی حاکم بر ارتباطات، بسیار حیاتی و مهم برای تعامل یا میان‌کنش اثربخش 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 مشاهده 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 مشاهده تمایل و اشتیاق از سوی مخاطب

ارتباطی از مهارتهای بالایی برخوردارند، درست برعکس این نگرش رفتار می کنند. آنان غالباً از اطلاعات فراوانی بهره مند می شوند.

همانندی «تشابه باهم» و «تخالف باهم»

پنج صفت ذکر شده برای اثربخشی ارتباطات میان فردی، کیفیت هایی هستند که آموختنی می باشند و از نظر اهمیتی که داشتند هر یک به طور مجزا مورد مطالعه قرار گرفتند. در اینجا ما به دو مفهوم «تشابه باهم» یا «همانندی»^{۲۷} و «تخالف باهم»^{۲۸} می پردازیم. «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 یافته تأکید می نماید که اثربخشی ارتباطات میان فردی در صورت وجود تشابه اعضا بایکدیگر بیشتر است. برای مثال «جیمز مک کراسکی»^{۲۹} «کارل لارسون»^{۳۰} و «مارک کپ»^{۳۱} براین باورند که ارتباط مؤثر بیشتر زمانی پدید می آید که طرفین ارتباط تشابه بیشتری باهم داشته باشند. هر اندازه آنها به هم شبیه تر باشند و یا ویژگیهای مشابه بیشتری بایکدیگر داشته باشند، مفاهیم بیشتری را با یکدیگر در میان می گذارند و مفاهیم یکدیگر را بهتر درک می کنند.^(۱۰) براساس این اصول ما با کسانی که با ما وجوه تشابه زیادی دارند راحت تر می توانیم ارتباط برقرار کنیم و در صورت شکل گیری 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. می باید تلاشی دوجانبه در فرستادن و دریافت پیام وجود داشته باشد. زمانی فرستنده پیام، پیام خود را ارسال و زمانی دیگر با دریافت پیام متقابل یا بازخور در نقش گیرنده پیام ظاهر شود. باتوجه به وضعیت حاکم بر فراگرد ارتباطی، ممکن است یکی از طرفین ارتباطی به گونه ای 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 حرفه های مختلف اغلب از نظر ارتباطی به نوعی خودفریبی و یا تظاهر کشیده می شوند. 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 بی ارزش تلقی کند. یک راننده کامیون ممکن است ارتباط مساوی با یک دانشمند را غیرممکن بداند. هر یک از افراد در موارد فوق از نظر ارتباطی ممکن است دچار نوعی خودفریبی و یا تظاهر شده باشند. همه آنها ممکن است این تصور را در آن وضعیت داشته باشند که از آن ارتباط چیزی بدست نمی آورند و برای اینکه چیزی بدست آورند باید با همترازان خود ارتباط داشته باشند. این نگرش بسیار زیان بار و خارج از معیارهای صحیح ارتباطی است. چه این نگرش موجب آن می شود که افراد نتوانند به یکدیگر نزدیک شوند و از یکدیگر نکات فراوانی را فراگیرند. اکثر کسانی که از نظر

27. Homophily

29. James McCroskey

31. Mark Knapp

28. Hetrophily

30. Corl Larson

که این تشابهات وجود ندارد، بیشتر است. پزشک با پزشکان ارتباط بهتری برقرار می‌کند تا با افراد دیگر، دانشجو با دانشجویان دیگر و اصفهانی با اصفهانیها ارتباط اثربخش تری را پدید می‌آورند.

از آن‌رو که مطالعه «تشابه باهم» و «تخالف 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 بایکدیگر 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. درنتیجه، می‌توان گفت ما در برابر کسانی بیشتر «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 «تخالف باهم» همدلی نیز کاهش می‌یابد. ما موقعی می‌توانیم چون دیگری بیندیشیم 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 بایکدیگر 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 مزمن 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 مخالفت‌هایی داشته باشند. در شق دوم عملاً نه تنها علاقه‌ای به حمایت از این افراد وجود ندارد، بلکه در صورت لزوم و مقدور بودن در مقابل آنان ایستادگی نیز می‌شود. در مقابل اشخاص حمایت‌گرای 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 مثبت‌گرایی بیشتری نسبت به خود می‌کنیم. ما از فراگرد ارتباطی در شرایط همانند بیشتر از حالت غیرهمانند 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 بارزترین روابط با افراد همانند، تساوی با آنان باشد. براساس تعریف افراد مشابه یا همانند با ما، با ما مساوی هستند نه بالاترند و نه پایینتر. 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، زمانی که «تشابه باهم» یا «هماندی» 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 بازهم 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 پذیرا نمی شوند. در نتیجه، تغییری 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 مباحثه ای می شوند احتمال کشیده شدن به سوی مخالفت باهم 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 «نپ»، اگر دو طرف فراگرد ارتباطی، هر دو، همانند و دارای درجه بالایی از تشابه باهم 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 باهم غیرهمانند یا «متخالف» باشند و سازگاری چندانی باهم 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.