

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



# ارتباطاتِ انسانی و جنبه‌های متفاوت آن

دکتر عبدالقهار سروری



نشر پرنده



نشر پرند

|  |  |
|--|--|
| ● نام کتاب: ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن | ● صفحات: ۷۴ صفحه   |
| ● نویسنده: دکتر عبدالقهار سروری                  | ● سال چاپ: خزان ۱۳۹۵ خورشیدی   |
| ● ناشر: نشر پرند                                 | ● تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه   |
| ● ویراستار: لعل محمد دور اندیش                   | ● نشانی برقی: <a href="mailto:Parand.publication201@gmail.com">Parand.publication201@gmail.com</a> |
| ● برگ‌آرا: رفیع جسور                             | ● رخنانه: نشر پرند/ <a href="http://www.facebook.com/نشر پرند">www.facebook.com/نشر پرند</a>       |
| ● طرح پشتی: رفیع جسور                            | ● تماس: ۰۷۹۶۶۲۳۴۳۳   |

تمام حقوق - از رونویسی، بازنویسی، چاپ مجدد گرفته تا روبرداری، برگردان، و ... - برای نشر پرند محفوظ است.  
آدرس: کابل، چوک دهبوری، مقابل مکتب محمود هوتکی، کوچه آموزشگاه آذرخش، نشر و پخش پرند.

## پیشگفتار

ارتباطات به مثابه‌ی یکی از دست آورده‌های مهم انسان‌ها، در شکل‌دهی مفاهیم و ارزش‌های مهم انسانی نقش اساسی دارد. تماس و نزدیکی انسان‌ها باعث رشد ارتباطات انسانی شده و ارتباطات نیز زمینه‌ی رشد و ترقی جوامع انسانی و برقراری، تحکیم و تداوم رابطه‌های شخصی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی را در میان انسان‌ها مهیا کرده است. در جهان امروزی، ارتباطات یکی از فکتور مهم زندگی انسانی محسوب شده و برای انسان‌ها مشکل است تا بدون برقراری تماس با دیگران زندگی ارزشمند و موفق داشته باشند. از این رو، انسان‌ها باید به ارتباطات به مثابه‌ی یک عنصر ارزشمند و یکی از نیازهای مهم زندگی اجتماعی خویش، ارزش قایل شوند.

انسان‌ها و جوامع که به ارتباطات ارزش قایل شده و در پی برقرار نمودن تماس با هم بوده و برای درک یک‌دیگر وقت گذاشته‌اند، از زندگی، شرایط اجتماعی و محیطی بهتری برخوردارند؛ برعکس، انسان‌ها و جوامع انسانی که به جای برقرار نمودن ارتباطات با هم و درک و پذیرش یک‌دیگر، در پی نزاع، تنش و رد یک‌دیگر بوده‌اند، همواره با مشکلات جدی دست و پنجه نرم نموده و کم‌تر از مزایایی ارزشمند زندگی انسانی بهره برده‌اند. بدون شک، ارتباطات به مثابه‌ی یک فکتور مهم در زندگی فردی و اجتماعی انسان‌ها نقش اساسی داشته و آن‌ها را برای بهتر زیستن و یک‌دیگر پذیری کمک می‌کند؛ اما داشتن یک سلسله ظرفیت‌ها، مهارت‌های لازم، دانستن نورم‌ها و ارزش‌های اجتماعی-فرهنگی و ارتباطی، انسان‌ها را کمک می‌کند تا به گونه‌ی سالم با هم ارتباطات برقرار نموده و در زندگی روزمره‌ی خویش موفق باشند.

داشتن مهارت‌های لازم، خودشناسی، اعتماد به نفس، شناخت مخاطب و شامل شدن در پروسه‌ی ارتباطات بر مبنای یک هدف مشخص و به گونه‌ی آگاهانه، انسان‌ها را کمک می‌کنند تا ارتباطات سالم و سودمند برقرار نموده و در پروسه‌ی ارتباطات از جایگاهی بهتری برخوردار باشند. فراگیری مهارت‌های

لازم برای برقراری ارتباطات، مهارت‌های فردی و نرم افزاری، حضور فعال و همه جانبه در پروسه‌ی ارتباطات، استفاده از زبان معیاری و توجه داشتن به وقت، جایگاه و سخنان طرف مقابل از جمله شرایط ابتدایی برای برقراری ارتباطات، سالم و مفیداند. انسان‌ها باید باید همواره به دیگران ارزش قایل شده و در پی دست یافتن به اهداف و آرزوهای خویش از راه گفت‌وگو، مفاهمه و یک‌دیگر پذیری باشند.

این اثر، ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن، نحوه‌ی برگزای ارتباطات سالم، مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباطات سالم، تیوری ارتباطات و فکتورهای تأثیرگذار بر پروسه‌ی ارتباطات را مورد ارزیابی قرار داده است. خواندن این اثر، انسان‌ها را کمک خواهد کرد تا پیرامون جنبه‌ها و به‌شرایط مختلف برقراری ارتباطات آگاهی داشته و به‌گونه‌ی مسوولانه و موفقانه با دیگران ارتباطات برقرار کنند.

**عبدالقهار سروری**

## فهرست مطالب

|    |  |
|----|--|
| ۹  | مقدمه  |
| ۱۷ | ارتباطات درون فردی                                 |
| ۲۲ | ارتباطات میان فردی                                 |
| ۳۱ | ارتباطات میان گروهی                                |
| ۳۳ | ارتباطات حرفه‌یی                                   |
| ۳۴ | ارتباطات میان فرهنگی                               |
| ۳۹ | ارتباطات سیاسی                                     |
| ۴۳ | ارتباطات همگانی                                    |
| ۴۶ | شایستگی ارتباطات                                   |
| ۵۰ | هفت عنصر اساسی شکل دهنده‌ی پروسه‌ی ارتباطات انسانی |
| ۵۲ | مهارت‌های نرم افزاری                               |
| ۵۴ | زمینه‌های برقراری ارتباطات                         |
| ۵۹ | تئوری ارتباطات                                     |
| ۶۷ | سرپیشه‌ها  |





## مقدمه

ارتباطات یکی از مهم‌ترین دست‌آوردهای انسان محسوب می‌شود که در زندگی روزمره‌ی انسانی نقش بسیار مهم دارد و انسانیت هم پیامد ارتباطات هدفمند و سالم در میان انسان‌ها پنداشته می‌شود. در دنیای امروزی، ارتباطات یکی از نیازمندی‌های مهم و حیاتی برای هر انسان بوده و بخشی از زندگی انسانی محسوب می‌شود. دانستن ارزشمندی ارتباطات و داشتن مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباطات سالم و موفق، انسان‌ها را کمک می‌کنند تا در زندگی فردی و اجتماعی خویش بیشتر موفق باشند.

با آن‌که ارتباطات از بدو پیدایش و زمینی شدن انسان، بخشی از زندگی وی بوده است؛ اما ارتباطات در ساختار کنونی آن یک پدیده‌ی مدرن می‌باشد و دنیای مدرن امروز نیز پیامد برقراری، تداوم و پایان موفقانه‌ی ارتباطات در میان انسان‌ها می‌باشد. وقتی انسان‌ها با قرار گرفتن در کنار هم، پذیرفتن یک‌دیگر و شریک ساختن ارزش‌ها، مفاهیم، تجارب و مسوولیت‌ها با هم، در پی دست یافتن به زندگی بهتر و مطمئن‌تر گردیدند، تداوم این پروسه و ارزش‌دهی انسان‌ها به تماس و تفاهم باعث شد تا ارتباطات به مثابه‌ی یک عنصر اساسی و تأثیرگذار در زندگی آن‌ها شناخته شده و رشد نماید.

با افزایش روز افزون در شمار انسان‌های ساکن در کره‌ی زمین، شکل‌گیری جوامع انسانی، پیدایش و رشد زبان‌های متعدد و متفاوت به مثابه‌ی وسیله‌ی اصلی برقراری ارتباطات؛ انسان‌ها ارزشمندی ارتباطات را درک نموده و در پی تداوم و تقویه‌ی آن شدند. هم‌چنان؛ تشکیل نظام‌های قانونمند انسانی، پیدایش و گسترش سریع کتابت و طباعت، وسایل پخش و نشر افکار و اندیشه‌های انسانی و وسایل ارتباطات جمعی در میان انسان‌ها زمینه‌های نهادینه شدن و رشد ارتباطات را به گونه‌ی جدی مهیا نمودند. جوامع که به ارتباطات، تماس، تفاهم به مثابه‌ی اصول و راه‌کارهای اساسی زندگی خویش باورمند شده و به تحقق آن مبادرت ورزیدند، از جایگاه و سرنوشت بهتری برخوردار شده و در

## ۱۰ / ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن

پی شناخت، تحمل و پذیرش هم همواره موفق بوده‌اند. بر عکس، جوامع که به ارزشمندی و حد تأثیرگذاری ارتباطات و تماس و تفاهم اهمیت چندانی قایل نشده و به جای مناقشه و مفاهمه، راه مشاجره و برخورد را در پیش گرفتند، همواره مصروف هم‌چو پدیده‌های منفی بوده و کم‌تر فرصت یافتند تا بهتر و مفید تر زندگی نمایند.

همان‌گونه‌ی که ارتباطات یک عنصر اساسی و سازنده در زندگی انسان‌ها محسوب می‌شود، یک سلسله نورم‌ها، صلاحیت‌ها و مهارت‌های مشخص باعث می‌شوند تا ارتباطات به‌گونه‌ی سالم و موفقانه برقرار گردیده و نتایج مفیدی را در پی داشته باشد. هم‌چنان؛ برقراری ارتباطات در زمینه‌های متفاوت و حالات متفاوت شامل نورم‌ها، راه‌کارها و شیوه‌های خاص خود بوده و دانستن تفاوت‌ها در نحوه‌ی برقراری ارتباطات در عرصه‌های متفاوت باعث می‌شود تا انسان‌ها با درک محیط و مخاطب، به‌مثابه‌ی یک طرف فعال و مؤثر شامل پروسه‌ی ارتباطات شوند.

تیوری‌ها و مدل‌های متفاوت عرصه‌ی ارتباطات انسانی نیز می‌توانند بر طرز دید انسان‌ها به ارتباطات و نحوه‌ی برقرار ارتباطات میان انسان‌ها اثرگذار باشند. باید دانست که بنی آدم کنار هم آمده و با هم مردم می‌شوند. تماس و تفاهم بمثابه‌ی دو فکتور سازنده، لازمه‌های مهم برای با همی و مردم شدن انسان‌ها محسوب می‌شوند. نبود تماس و تفاهم میان انسان‌ها، آن‌ها را در مقابل هم قرار داده و از آدمیت و مردم شدن دور نگاه می‌دارد.

ارتباطات عبارت از یک فرایند هدفمندانه‌ی می‌باشد که به‌خاطر تبادل معلومات، آگاهی‌دهی، شریک ساختن مفاهیم، ارزش‌ها، تقسیم وظایف، مکلفیت‌ها، مباحثه، مناقشه، حل‌تشنج‌ها و رسیدن به تفاهم میان انسان‌ها برقرار می‌شود. به‌گونه‌ی خلاصه، ارتباطات عبارت از برقراری تماس به‌خاطر تبادل معلومات میان حد اقل دو واحد ارتباطی (انسان) می‌باشد. انسان‌ها می‌توانند هم به‌گونه‌ی مستقیم ارتباطات برقرار نمایند و هم به‌گونه‌ی غیر مستقیم و میانجی شده، با استفاده از فناوری، سهولت‌ها و زمینه‌های مدرن مانند انترنیت، تلفن، فکس، رسانه‌های اجتماعی و غیره.

اما جدی‌ترین و مؤثرترین نوع ارتباطات میان انسان‌ها؛ ارتباطات مستقیم و

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۱۱

گفتاری است که طرف‌های دخیل در ارتباطات در آن حضور فزیکتی داشته و با استفاده از زبان گفتاری به‌گونه‌ی مستقیم با هم ارتباط برقرار می‌نمایند. در پروسه‌ی ارتباطات هیچ بدیل دیگر برای حضور فزیکتی انسان وجود نخواهد داشت؛ با آن‌که زمینه‌های تبادل معلومات و پیام‌ها میان انسان‌ها به‌گونه‌ی غیر مستقیم نیز، مهیا اند. به‌خاطر برقراری ارتباطات سالم و مثمر، بهتر است تا انسان‌ها پیام‌های خویش را خودشان به طرف مورد نظر انتقال دهند، چون ممکن است تکنالوژی و میانجی‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری یک سلسله نفوذ و اثرات نا موجه را بالای شکل و محتوای پیام‌ها داشته باشند.

ارتباطات، انسان‌ها را کمک می‌کند تا تجارب، داشته‌ها و یافته‌های مادی و معنوی خویش را با هم شریک سازند. ارتباطات در شکل‌گیری نورم‌های اجتماعی و فرهنگی و برقراری و تداوم رابطه‌ها میان انسان‌ها و جوامع مختلف انسانی نقش اساسی دارد. قوانین و مقررات موجود در جوامع انسانی قابل اجرا بوده که در میان جوامع انسانی و ممالک مختلف نیز از نتایج مهم ارتباطات اند. فراهم‌سازی زمینه برای تبادل فرآورده‌ها و کالاهای تجارتنی میان جوامع مختلف و استفاده نمودن از داشته‌ها و محصولات یک‌دیگر، از جمله نتایج تداوم ارتباطات هدفمند در میان انسان‌ها محسوب می‌شود.

ارتباطات در عرصه‌ی رشد مفاهیم و ارزش‌های متعلق به جوامع مختلف، رشد و پویایی زبان به‌مثابه‌ی وسیله‌ی اصلی برای تأمین ارتباطات میان انسان‌ها و عامل اصلی پیام‌ها و مفاهیم انسانی نقش تعیین‌کننده دارد. تماس با دیگران باعث می‌شود تا انسان‌ها متوجه‌ی نحوه‌ی استفاده از زبان و حرکات فردی و نورم‌های اجتماعی خویش شوند و نحوه‌ی برخورد مخاطبان و ارزیابی‌های پیگیر انسان‌ها از گفتار و حرکات روزمره خودشان و دیگران باعث رشد زبان و شکل‌گیری ارزش‌ها و نورم‌های اجتماعی قابل درک در میان انسان‌ها می‌شود. به گفته‌ی کیم (۲۰۱۰)، علاقمندی به پایه‌های ابتدایی و اساسی تماس‌ها و رابطه‌ها در میان انسان‌های متعلق به جوامع و فرهنگ‌های مختلف باعث شکل‌گیری تیوری‌های متعدد در عرصه‌ی ارتباطات و ارزیابی این پدیده از زوایایی مختلف شده است. سینیکروپ و دیگران (۲۰۰۷) معتقداند که در دنیای امروزی، مهارت برقراری ارتباطات و داشتن روابط با دیگران از نیازمندی‌های

## ۱۲ / ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن

جدی انسانی محسوب می‌شوند که برای بهتر زیستن انسان‌ها در میان جوامع مختلف انسانی مفید واقع می‌شوند. به باور کیم و مک‌کی (۲۰۱۳)، عمده‌ترین انتقال‌دهنده‌ی مفاهیم و نورم‌های اجتماعی و فرهنگی در میان انسان‌ها و تأمین‌کننده‌ی رابطه‌های فردی، اجتماعی و فرهنگی در میان آن‌ها، ارتباطات است. ارتباطات عبارت از مسیر و وسیله‌ی مبادله‌ی معلومات و اطلاعات در میان مردم می‌باشد که حد اقل دو فرد به‌حیث دو طرف فعال پروسه‌ی ارتباطات در آن دخیل باشد. (باران، ۲۰۰۴؛ بارنت، ۱۹۹۷؛ هوانگ، ۲۰۱۰).

در عصر حاضر، ارتباطات یکی از راه‌های مؤثر و معقول در عرصه‌ی آموزش و پرورش، تبادل تجارب اکادمیک، یافته‌های علمی، دگرگونی، به‌سازی نورم‌های تعلیمی و تحصیلی در کشورهای مختلف می‌باشد. ارتباطات هدفمند انسان‌ها را کمک می‌کند تا از یک‌دیگر بیاموزند و در جهت آموختن و ظرفیت‌سازی، یک‌دیگر خود را یاری رسانند. لین (۲۰۱۱) معتقد است که ارتباطات انسان‌ها را در جهت آموختن، شناخت یک‌دیگر و پیدا نمودن جایگاه واقعی‌شان در جوامع انسانی، کمک می‌کند. برای همین، باید انسان‌ها به‌جای دوری از هم، در پی برقراری ارتباطات با هم، آموختن از هم و جست‌وجو نمودن راه‌های معقول برای کنار آمدن با هم باشند.

هم‌چنان؛ ارتباطات انسانی، بستر اصلی تمام مباحث، مناقشه‌ها، تفاهمات و تعاملات در میان انسان‌ها می‌باشد و زمینه‌ساز درک متقابل در میان آن‌ها بوده و زمینه‌ی با همی و یک‌دیگر پذیری را در میان‌شان فراهم می‌سازد. ارتباطات زمینه‌ی تماس انسان‌ها با هم و کنار آمدن آن‌ها تحت شرایط خاص زندگی را برای‌شان مساعد ساخته است. تداوم با همی انسان‌ها، رشد مفاهیم و ارزش انسانی و دست یافتن به یک زندگی منظم، فایده‌آمیز بر چالش‌های متعدد و شکل‌دهی جهان نوین و مملو از دست‌آوردهای انسانی همه و همه نتایج ارزنده‌ی برقراری و تداوم ارتباطات سالم و هدفمند در میان انسان‌ها می‌باشند. باید دانست که دخیل بودن در ارتباطات روزمره با دیگران، داشتن نقش فعال در پروسه‌ی ارتباطات و فراگرفتن صلاحیت‌ها و مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباطات ضمن مفید بودن به زندگی فردی و اجتماعی انسان‌ها، آن‌ها را کمک می‌کنند تا در زندگی کاری و مسلکی خویش نیز بیشتر موفق بوده و دست

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۱۳

آوردهای بیشتر داشته باشند. برقراری تماس در میان اعضای یک تیم و کارکنان یک نهاد، در بین دانش جویان یک صنف و مردم یک محل و یک مملکت باعث ایجاد رابطه‌های کاری و گسترش تشریک مساعی در میان آن‌ها می‌شود. در اکثر نهادهای کاری و آموزشی که زیاد موفق‌اند، عامل اصلی موفقیت‌شان موجودیت تماس‌ها و برقراری ارتباطات مداوم، سالم و سازنده در میان افراد متعلق به آن نهاد می‌باشد.

هم‌چنان؛ بسیاری از مشکلات موجود در میان انسان‌ها، جوامع انسانی و ملل جهان نتیجه‌ی عدم موجودیت تماس‌ها و ارتباطات سالم و مستقیم در میان آن‌ها محسوب می‌شود. عدم ارزش‌دهی انسان‌ها به پروسه‌ی ارتباطات و عدم توجه‌ی آن‌ها به شنیدن و فهمیدن یک‌دیگرشان و عدم موجودیت درک متقابل در میان آن‌ها باعث دوری آن‌ها از یک‌دیگر می‌شوند. انسان‌ها و جوامع انسانی که به‌جای نزاع و برخورد، تماس و تفاهم را ترجیح می‌دهند، همواره از وضعیت بهتر و جایگاه برتر زندگی برخوردارند. مهنی و دیگران (۲۰۰۳) نیز به این باوراند که دخیل بودن در پروسه‌ی ارتباطات و فراگیری مهارت‌های ارتباطی باعث ازدیاد دست آوردهای حرفه‌یی و کاری انسان‌ها می‌شوند. ارتباطات انسانی انواع و جنبه‌های متفاوت دارد و به‌صورت کل شامل؛ ارتباطات درون‌فردی (Intrapersonal Communication) ارتباطات میان‌فردی (Interpersonal Communication) ارتباطات میان‌گروهی (Intergroup Communication) ارتباطات حرفه‌یی (Professional Communication) ارتباطات میان‌فرهنگی (Intercultural Communication) ارتباطات سیاسی (Political Communication) و ارتباطات همگانی (Mass Communication) می‌باشد.

انواع و جنبه‌های متفاوت ارتباطات انسانی متعلق به فرصت‌ها و زمینه‌های متفاوت زندگی فردی و اجتماعی انسان‌ها و هر کدام از ویژگی متفاوت؛ ولی مرتبط با هم برخورد دارند.

کسب یک سلسله معلومات و مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباطات سالم و مثمر نیاز جدی پنداشته می‌شود. هم‌چنان؛ داشتن یک سلسله مهارت‌های

نرم افزاری که متعلق به ظرفیت‌ها و ظرافت‌های درونی انسان و شخصی انسان بوده و از طرز نگرش، وسعت نظر و خبرگی، فراست و خردورزی انسان سرچشمه می‌گیرند، انسان‌ها را کمک می‌کنند تا به‌گونه‌ی موفقانه ارتباطات برقرار نمایند. در این اثر، ضمن پرداختن به انواع و بخش‌های مختلف ارتباطات انسانی که در بالا تذکر یافته‌اند، زمینه‌های برقراری ارتباطات، تیوری‌های ارتباطات، صلاحیت برقراری ارتباطات و مهارت‌های ارتباطی و هم‌چنین مهارت‌های نرم افزاری تأثیرگذار بر پروسه‌ی ارتباطات نیز مورد بحث قرار خواهند گرفت.

البته، اساس و بستر اصلی انواع مختلف و تمام جنبه‌های ارتباطات انسانی، ارتباطات درون‌فردی و ارتباطات میان‌فردی‌اند. در پروسه‌ی ارتباطات درون‌فردی به‌مثابه‌ی پروسه‌ی درونی، میکانیزم پیام‌ساز و پاسخ‌ده بدن به‌گونه‌ی هماهنگ کار می‌کنند تا تصمیم بگیرند که فرد کدام محتوا و کدام پیام را چگونه، در کدام زمان و تحت کدام شرایط به چه کسی باید ارایه دهد. برای برقراری پروسه‌ی ارتباطات درون‌فردی به‌شخص دومی نیاز نبوده و این پروسه در داخل بدن انسان صورت می‌گیرد تا وی را برای برقرار نمودن ارتباطات مفید و داشتن زندگی بهتر کمک نماید.

هم‌چنان؛ ارتباطات میان‌فردی پروسه‌ی برقراری ارتباطات با دیگران است که به‌خاطر تبادل معلومات و بحث پیرامون مسایل متفاوت صورت می‌گیرد. مهارت‌های لازم برای برقرار نمودن ارتباطات سالم و مثمر میان‌فردی انسان‌ها را کمک می‌کنند تا در عرصه‌های متفاوت ارتباطات انسانی نیز موفق باشند. چون، جنبه‌ها و انواع متفاوت ارتباطات انسانی از ارتباطات میان‌فردی سرچشمه گرفته و نوعی از ارتباطات میان‌فردی در مکان‌های متفاوت و تحت شرایط و نورم‌های متفاوت می‌باشند.

گرچه ارتباطات متعلق به همه جوامع انسانی است و هر جامعه در حد خود در جهت رشد و همگانی شدن این پدیده‌ی ارزشمند انسانی نقش داشته‌اند؛ اما بیشتر کارهای انجام شده و ثبت شده‌ی اکادمیک پیرامون ارتباطات در عصر حاضر، متعلق به جوامع غربی‌اند. هم‌چنان اکثر تیوری‌ها در عرصه‌ی ارتباطات بر مبنای نورم‌ها، زمینه‌ها و باورهای اجتماعی و فرهنگی غربی

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۱۵

انکشاف یافته‌اند. به گفته‌ی لیو (۲۰۱۳) تا اکنون اکثر تیوری‌های موجود در عرصه‌ی ارتباطات توسط دانشمندان غربی و بر مبنای نورم‌های غربی شکل یافته‌اند که ممکن نتوانند پرسش‌های متعلق به مباحث ارتباطی در شرق را پاسخ دهند. هم‌چنان؛ کیم (۲۰۰۷) و کیم (۲۰۱۲) نیز معتقداند که اکثر مباحث و تیوری‌های متعلق به عرصه‌ی ارتباطات ریشه در بستر ارتباطی، اجتماعی و فرهنگی کشورهای غربی دارند و محتوای اصلی کارهای پژوهشی دانشمندان غربی مسایل متعلق به محیط خودشان شکل می‌دهند. به گفته‌ی آن‌ها، اگر پژوهش‌گران غربی، کاری را هم پیرامون نورم‌های ارتباطی و اجتماعی دیگران انجام دهند، پیرامون مسایل یاد شده بر مبنای نورم‌ها و باورهای خودشان قضاوت می‌کنند، که این کار ممکن یک سلسله سوء تعبیرات را نیز در پی داشته باشد.

بدون شک آن‌گونه‌ی که کیم معتقد است، اکثر سوء تفاهمات و تشنج‌ها و بد باوری‌های موجود در میان انسان‌ها و جوامع انسانی پیامد قضاوت‌های غیر دقیق و یا هم قضاوت کردن پیرامون ارزش‌ها و نورم‌های متعلق به زندگی دیگران بر مبنای ارزش‌ها و نورم‌های متفاوت‌اند؛ چون در اکثر موارد نورم‌ها و ارزش‌ها تفاوت جدی دارند و ممکن یک موضوع یا یک پدیده را مردمان متعلق به یک جامعه ارزش و نماد اخلاق و ارزشمندی تلقی نمایند؛ اما همین پدیده در میان جامعه‌ی دیگر نماد بد اخلاقی باشد؛ یعنی جوامع متفاوت دارای باورها و ارزش‌های متفاوت‌اند و باید به تفاوت‌ها ارزش قایل شد و ارزش‌ها و باورهای متعلق به هر جامعه را بر مبنای نورم‌ها و چارچوب پذیرفته شده‌ی متعلق به خود همان جامعه مورد ارزیابی قرار داد، در غیر آن نتایج کار می‌توانند غیر واقعی و تشنج‌زا باشند.

در اکثر موارد، پژوهش‌گران و صاحب‌نظران متعلق به جوامع دیگر نیز وقتی به مسایل و مباحث متعلق به ارتباطات انسانی پرداخته‌اند، بیشتر از نورم‌ها، تیوری‌ها و شیوه‌های کاری متعلق به جوامع غربی استفاده کرده‌اند. در حالی که جوامع مختلف انسانی و بسترهای متفاوت اجتماعی و فرهنگی دارای زمینه‌ها، نورم‌ها، ارزش‌ها، مزایا و باورهای متفاوت‌اند و هرکدام برای برقرار نمودن تماس با دیگران نیز شیوه‌ها، نورم‌ها و بایدها و نبایدهای خاص خود را دارند. میان

نورم‌ها، طرز زندگی، شیوه‌های برقرار نمودن ارتباطات با دیگران، زمینه‌های محیطی و اجتماعی و ارزش‌های فرهنگی جوامع لیبرال و فرد محور غربی و جوامع جمع محور و سنتی شرقی تفاوت‌های جدی و عمیق وجود دارند؛ البته تفاوت‌ها از جمله مفاهیم ارزشمند زندگی متنوع و متفاوت انسانی‌اند و هیچ کدام برتر از یکدیگر و یا هم هیچ کدام مردود نیست؛ بلکه همه ارزش‌های متفاوت انسانی‌اند و قابل قدر.

باید متوجه بود که پرداختن به بحث تفاوت‌های اجتماعی و فرهنگی در عرصه‌ی ارتباطات یک بحث جدی و تأثیرگذار است. نورم‌های ارتباطی، نورم‌ها و فکتورهای اجتماعی و فرهنگی، زمینه‌های محیطی، باورها و برداشت‌های شخصی افراد از جمله مسایل‌اند که بالایی پروسه‌ی ارتباطات در میان افراد نقش اساسی داشته و ساختار کلی ارتباطات را شکل می‌دهند. برای همین، باید تفاوت‌ها را دانست و بر مبنای فهم لازم از تفاوت‌های اجتماعی و فرهنگی و درک محیط، قضاوت نمود. هم‌چنان در بسترهای متفاوت اجتماعی و فرهنگی باید مطابق نورم‌های مروج و پذیرفتنی برای مردمان همان بسترها ارتباطات برقرار نمود تا از هرگونه سوء تفاهمات احتمالی جلوگیری شده و زمینه‌ها را برای تدوam ارتباطات و تأمین رابطه‌ها مهیا نماییم.



## ارتباطات درون فردی

ارتباطات درون فردی (Intrapersonal Communication) عبارت از یک سلسله گفت وگوها و مباحثی اند که در میکانیزم درونی شخص به وقوع پیوسته و پیرامون ماحول، مخاطبان احتمالی، پیام‌های احتمالی، پاسخ‌های احتمالی به پیام‌های دیگران و نحوه، موقعیت و حالت ارائه‌دهی پیام‌ها صورت می‌گیرند. ارتباطات درون فردی بستر اصلی تفکیک مفاهیم و پیام‌ها، تصمیم‌گیری برای ارائه‌ی پیام‌ها، شکل‌دهی پیام‌ها و نحوه‌ی استفاده از زبان ارتباطی و محتوای ارتباطات می‌باشد. این موضوع در زندگی انسان‌ها یک امر طبیعی است که گاهی با خودشان حرف می‌زنند به گونه‌ی که تنها خودشان متوجه‌ی آن‌اند و گاهی هم با خود مشوره می‌کنند که چه چیزی را به چه کسی و در کجا باید بگویند. هم‌چنان گاهی خود را برای انجام کارها مورد تشویق قرار می‌دهند و گاهی هم خود را برای کوتاه آمدن در کاری ملامت می‌کنند. همین پروسه عبارت از ارتباطات درون فردی است که در بستر مفهومی وجود شخص شکل می‌گیرد.

بدون موجودیت یک میکانیزم فعال پیام‌ساز و پاسخ‌ده و بدون موجودیت هماهنگی لازم میان اجزای مختلف میکانیزم پیام‌ساز و تصمیم‌گیر، به خصوص مغز و قلب، انسان نمی‌تواند به گونه‌ی درست با دیگران ارتباطات برقرار نموده و پیام‌های درست را در وقت مناسب آن، به مخاطب مناسب ارائه دهند. از این رو، پروسه‌ی ارتباطات درون فردی و مهارت‌ها و ظرفیت‌های لازم برای برقراری ارتباطات موفق و مثمر درون فردی برای بیرون‌دهی پیام‌های سازنده و مفید بخشی از ظرفیت‌های مهم انسانی محسوب می‌شوند. مهارت‌های متعلق به

## ۱۸ / ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن

پیام‌های درون‌فردی بیشتر مهارت‌ها و فکتورهای درونی (Internal skills) انسانی‌اند که در هماهنگی با فکتورها و مهارت‌های بیرونی (External skills) پروسه‌ی ارتباطات میان‌فردی، میان‌فرهنگی و ... را شکل می‌دهند. فلیچر (۱۹۸۹) ارتباطات درون‌فردی را ظهور جلوه‌های عصبی درونی در پروسه‌ی اجتماعی ارتباطات تعریف می‌کند. هم‌چنان؛ اپل (۱۹۸۹) ارتباطات درون‌فردی را یک پروسه‌ی درونی می‌داند که در پرتو آن پیام‌ها ساخته شده، رد و بدل گردیده و مورد اجرا قرار گیرند. توابع و عمل‌کردهای متعدد، از جمله پیوست کردن و مرتبط ساختن معنا و مفهوم بر بستر درک مفهوم و قوه‌ی ادراک به ارتباطات درون‌فردی مرتبط دانسته می‌شوند (کانینگهام، ۱۹۹۲). ابوت (۲۰۰۷) معتقد است که ارتباطات درون‌فردی اساس تمام ارتباطات است که با زبان و فکر شکل می‌گیرد؛ ولی در بر گیرنده‌ی درک فردی انسان‌ها از محتوای زبان و اندیشه‌ی می‌باشد. به گفته‌ی وی، ارتباطات درون‌فردی به‌حیث پروسه‌ی برقراری ارتباطات در درون فرد تعریف شده است و فهم ارتباطات پیچیده در دنیای امروزی تنها از طریق ارتباطات درون‌فردی و تمرکز بر ادراک فردی میسر و ممکن است.

بر مبنای اظهارات و تعاریف نقل قول شده از عده‌ی از صاحب نظران عرصه‌ی ارتباطات درون‌فردی، می‌توان گفت که ارتباطات درون‌فردی بستر شکل‌گیری مفاهیم برای جنبه‌های متفاوت و مرکز اصلی کنترول فعالیت‌های ارتباطی انسان می‌باشد. ارتباطات درون‌فردی با زبان و افکار انسان‌ها رابطه‌ی مستقیم داشته و طرز تلقی و ظرفیت و قوه‌ی درک انسان بالای نحوه‌ی استفاده از زبان و معنا کردن مفاهیم زبانی و هم‌چنین نحوه‌ی درک افکار و اندیشه‌های خود و دیگران بالای آن تأثیر جدی دارند. پس، ارتباطات درون‌فردی را می‌توان به‌مثابه‌ی پروسه‌ی تعریف و تشریح مفاهیم بیرونی در پرتو معلومات و مفاهیم درونی و موجود در بستر ظرفیت‌های شخصی فرد به‌خاطر شکل‌دهی نتیجه‌ی مورد نظر و انعکاس دوباره‌ی آن به بیرون برای برقراری ارتباطات با دیگران تعریف کرد. فکتورهای تأثیرگذار بر پروسه‌ی ارتباطات درون‌فردی و نحوه‌ی برقراری ارتباطات درون‌فردی شکل‌دهنده‌ی زیر بناهای اساسی مفاهیم و محتوای پروسه‌ی ارتباطات در بسترها و جنبه‌های متفاوت‌اند.

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۱۹

هایدر (۱۹۵۸) در تیوری استناد (Attribution Theory) به موجودیت رابطه در میان فکتورها و عناصر داخلی و بیرونی تأثیرگذار بر پروسه‌ی ارتباطات و فعالیت‌های روزمره‌ی انسان‌ها تأکید دارد. به گفته‌ی وی، رابطه‌های موجود میان فکتورهای درونی افراد با مهارت‌ها و فکتورهای بیرونی آن‌ها می‌توانند بالای پروسه‌ی ارتباطات میان آن‌ها و رابطه‌های فردی و اجتماعی‌شان مؤثر باشند. پس باید برای مثبت و مفید ساختن هم‌چو اثرات احتمالی؛ باید در پی تقویه‌ی مهارت‌های درونی متعلق به پروسه‌ی ارتباطات درون فردی و هم مهارت‌های بیرونی متعلق به پروسه‌ی ارتباطات میان فردی بوده و تلاش کرد تا یک هماهنگی لازم را میان این دو ظرفیت مرتبط به هم ایجاد نمود. البته این مسایل در نحوه‌ی شکل‌گیری و حد موفقیت، مؤثر بودن ارتباطات درون فردی، ویژگی فردی، ظرفیت‌های شخصی، طرز نگرش، قوه‌ی فهم و ادراک و حد انعطاف‌پذیری، وضعیت فیزیکی و عصبی فرد می‌توانند نقش مهم داشته باشند. هم‌چنان زبان و فکتورهای زبانی، فکر، نحوه‌ی فکرکردن و حد خبرگی به‌مثابه‌ی پیامدهای اصلی پروسه‌ی فکر کردن و خردورزی به‌گونه‌ی مستقیم با پروسه و نحوه‌ی برقراری ارتباطات درون فردی، ارتباط دارند. نحوه‌ی برداشت شخصی افراد از مفاهیم زبانی و قوت و ظرفیت آن‌ها در جهت درک نمودن و هضم کردن افکار متفاوت و مباحث مرتبط به افکار متفاوت نیز از جمله فکتورهای مهم تأثیرگذار بر پروسه و نتایج ارتباطات درون فردی‌اند. داشتن قوه‌ی درک متوازن، فهم بالا و وسعت نظر همواره راه را برای درک مفاهیم و کنار آمدن با آن‌ها هموار می‌کنند. انسان‌ها می‌توانند با توسل جستن به مطالعه، تفکر، آموختن و تجربه‌های عملی ظرفیت‌های یاد شده را تقویت بخشند. در مباحث فکری و متعلق به تعاملات درون فردی و میان فردی در زندگی انسان، قوه‌ی درک مشابه به ماشین جوس ساز است که اگر خوب فعال نبود، هم میوه را ضایع می‌سازد و هم جوس نمی‌دهد؛ یعنی وقتی انسان فاقد قوه‌ی درک لازم بود، هم محتوای گفتاری طرف را مصرف می‌کند و هم به‌خاطر ندانستن محتوای آن، نمی‌تواند پاسخ مناسبی را ارائه دهد. در این پروسه، فهم بالا، مشابه به ظرفیت بلند رفتن از موانع است؛ چون اگر کسی توانمندی بلند رفتن برای دیدن عقب دیوارهای احتمالی را نداشته باشد، نمی‌تواند ببیند و بفهمد

که در عقب آن چه نهفته است و این‌گونه بر مبنای برداشت‌های ناقص و غیر واقعی قضاوت می‌کند.

هم‌چنان؛ وسعت نظر مشابه به در ورودی و یا هم‌دهلیز اصلی موجود در سازه‌ی مفهومی وجود انسان است و برای وارد کردن مفاهیم و مسایل بزرگ و برجسته به داخل آن سازه، باید دروازه‌ی ورودی و دهلیز اصلی از وسعت لازم برخوردار باشند. در غیر آن، ممکن نیست که یک چیز بزرگ و بلند را از دریچه‌ی کوچک و کوتاه وارد مکانی نمود؛ مگر این‌که یا به آن شی و یا هم به دریچه آسیب جدی برسد. از این‌رو، برای وارد ساختن مفاهیم بزرگ و برجسته در محدوده‌ی ذهنی انسان و مورد ارزیابی قرار دادن آن در میکانیزم پیام ساز وجود از طریق ارتباطات درون‌فردی، باید انسان‌ها از وسعت نظر ممکن برخوردار باشند.

پس، باید دیگران را خوب شنید، با خود سخن گفت، با خود مشوره کرد، با خود تصمیم گرفت و با خود تفاهم کرد و با یک آگاهی و آمادگی کامل شامل بر پروسه‌ی ارتباطات مستقیم با دیگران شد. این کار باعث خواهد شد که در یک هماهنگی کامل میان ظرفیت‌های درون و بیرونی متعلق به میکانیزم ارتباطی خود با دیگران تماس برقرار نموده و از حد اعتماد به نفس و آرامش روحی و وضعیت بهتر روانی برخوردار باشیم. هیچ پیامی را که از درون خود به‌دست می‌آوریم، نباید نادیده بگیریم و هرگز نباید پیام‌ها و حرکات ظاهری و بیرونی خود را از خود (درون) پنهان کنیم و باید همواره با خود صادق باشیم. موجودیت هماهنگی لازم میان ظرفیت‌های درونی و بیرونی متعلق به وجود انسان، یک انسان با ظرفیت و مفید را بیار می‌آورد.

البته از این‌که ارتباطات درون‌فردی در درون افراد شکل می‌گیرد و مهارت و فکتورهای شکل‌دهنده‌ی آن نیز بیشتر مهارت‌ها و عناصر درونی‌اند، از این‌رو انجام پژوهش پیرامون این مسأله از طریق توزیع پرسشنامه‌ها و یا هم انجام مصاحبه‌ها و ارزیابی نحوه‌ی برقرار شدن آن مانند ارزیابی پروسه‌ی ارتباطات میان‌فردی و یا هم میان‌فرهنگی، زیاد به مورد و مفید نخواهند بود. برای ارزیابی پروسه‌ی ارتباطات درون‌فردی و انجام پژوهش‌های آکادمیک در این راستا، باید از تکنالوژی و وسایل مدرن و معتبر به‌خاطر ارزیابی فعالیت‌های

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۲۱

درونی انسان، به خصوص فناوری بیوفیدبک، نحوه‌ی ارزیابی نوسان در ضربان قلب، امواج و حرکات متعلق به مغز، بررسی ساحه‌ی الکترومقناطیسی بدن و حد آرامش روحی و عصبی افراد مورد استفاده قرار گیرند. هم‌چنان؛ باره اندازی پژوهش‌های بالینی و تجربی با تمرکز خاص به حرکات روزمره‌ی چند فرد معدود مورد نظر می‌توان به یک سلسله نتایج معتبر دست یافت. در غیر آن، قضاوت کردن بالای ظرفیت‌های درونی و پروسه‌ی ارتباطات درون فردی با اظهارات شخصی آن‌ها و یا هم پاسخ‌های احتمالی شان به سوال‌های شامل یک پرسش‌نامه، نمی‌تواند زیاد علمی و اکادمیک باشند و مفید واقع شوند. یافته‌های یک پژوهش به واسطه‌ی سروری و وهاب (۲۰۱۶) که با استفاده از فناوری بیوفیدبک و شیوه‌های معتبر متعلق به هیرت مت انستیتیوت (۲۰۱۵) و با اشتراک ۴۰ تن دانش‌جویان فوق لسانس متعلق به ۱۷ کشور مختلف صورت گرفته است، بر تأثیرات جدی ظرفیت‌های درونی انسان بالای ارتباطات روزمره‌ی آن‌ها تأکید دارد. این پژوهش که حد نوسان ضربان قلب (Heart Rate Variability)، حد انسجام قلب (Heart Coherence)، نحوه‌ی فعالیت سیستم عصبی خود کار (Autonomic Nervous System) و رابطه‌ها میان مغز و قلب را مورد ارزیابی قرار داده است، نشان می‌دهد که حد نوسان در ضربان قلب افراد، نحوه‌ی فعالیت‌های قلب و نحوه‌ی رابطه‌ها میان قلب و مغز از جمله شکل دهنده‌های مهم پروسه‌ی ارتباطات درون فردی‌اند و بالای ارتباطات میان فردی و زندگی فردی و اجتماعی افراد نقش مهم دارند. هم‌چنان؛ بر مبنای یافته‌های این پژوهش، یک سلسله برنامه‌ها و تمرینات خاص، از جمله نحوه‌ی کنترل بر فعالیت‌های قلب، بلند بردن حد نوسان در ضربان قلب، کاهش شمار نفس گرفتن در هر دقیقه تا پانزده الی بیست بار و تمرکز جدی بر نحوه‌ی نفس گرفتن و فعالیت میکانیزم درونی بدن بر تقویه‌ی ظرفیت‌های درونی انسان‌ها مفید واقع می‌شوند.

باید متوجه بود که هر انسان یک دوست و هم‌کار خوب نهان در وجود خودش دارد؛ ولی همه انسان‌ها به سادگی نمی‌توانند آن را بشناسند و با او کنار آیند. یکی از معدود معرفت‌های که انسان نمی‌تواند با وساطت دیگران به آن برسد، شناختن آن دوست و هم‌کار واقعی است که در وجود

## ۲۲ / ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن

خودش نهان می‌باشد. همین دوست نهان (ظرفیت و شخصیت درونی) انسان او را کمک می‌کند تا در هر حالت بر حرکات و گفتار خویش حاکمیت داشته و در شرایط متفاوت و مکان‌های متفاوت بتواند به‌گونه‌ی سالم و سازنده ارتباطات برقرار کند؛ پس باید در پی شناخت آن، دوست و ظرفیت درونی و با داشتن رابطه‌ی همیشگی با وی بود.

### ارتباطات میان‌فردی

ارتباطات میان‌فردی (Interpersonal Communication) اساس برقراری تمام جنبه‌های ارتباطات عملی و مستقیم با دیگران است. ارتباطات میان‌فردی، میان حد اقل دو شخص برقرار گردیده و حضور فعال هر دو طرف دخیل در پروسه‌ی ارتباطات را می‌طلبد. از این‌که ارتباطات به‌مثابه‌ی پروسه‌ی تبادل معلومات و افکار میان حد اقل دو فرد تعریف شده است؛ باید انسان‌ها در پروسه‌ی ارتباطات به‌گونه‌ی آگاهانه، هدفمندانه و فعالانه حضور داشته باشند. ارتباطات میان‌فردی عبارت از برقراری ارتباطات میان دو فرد به‌خاطر تبادل معلومات و تجارب و به‌خاطر گفت‌وگو و تفاهم روی مسایل مختلف برقرار می‌شود. انسان‌ها می‌توانند ارتباطات میان‌فردی را هم به‌گونه‌ی مستقیم و با حضور فیزیکی در مقابل مخاطب خود برقرار نمایند و هم به‌گونه‌ی غیر مستقیم و با استفاده از ابزار و سهولت‌های ممکن مانند ایمیل، تلفن، رسانه‌های اجتماعی و غیره؛ اما مؤثرترین شیوه‌ی برقراری ارتباطات میان‌فردی که انسان‌ها را کمک می‌کند تا یک‌دیگر خود را بشناسند، با هم رابطه داشته باشند و از هم بیاموزند، ارتباطات میان‌فردی مستقیم و گفتاری می‌باشد.

ارتباطات میان‌فردی عبارت از برقرار نمودن ارتباطات مستقیم و غیر مستقیم میان افراد است که بر حضور مستقیم طرف‌های دخیل در پروسه‌ی ارتباطات تأکید می‌شود (داوسون، ۲۰۰۸؛ کروویل، ۲۰۱۱).

البته ارتباطات میان‌فردی فقط یک پروسه و یا هم یک مرحله‌ی خاص برقراری ارتباطات نیست؛ بلکه یک جریان مداوم و یک بخش مهم زندگی روزمره‌ی انسان‌ها است. به‌طور مثال: صحبت کردن با اعضای خانواده، هم‌صنفی‌ها، هم‌کاران، دوستان و انسان‌های متفاوت، همه مثال‌های اند برای برقراری ارتباطات میان‌فردی در زندگی

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۲۳

روزمره. به گفته‌ی استیوارت (۲۰۰۶)، شیوه‌ی برقراری ارتباطات میان‌فردی می‌تواند رسمی و جدی باشد و یا هم عادی و دوستانه که شکل‌گیری نحوه و شیوه‌ی برقراری ارتباطات به محیط و زمینه‌ی ارتباطات، مهارت‌های فردی و ویژگی‌های اجتماعی و فرهنگی افراد بستگی دارد.

برای برقرار نمودن ارتباطات میان‌فردی، سه عنصر مهم نقش اساسی دارند که عبارت‌اند از: برقرار کننده‌های ارتباطات؛ یعنی فرستنده‌ی پیام و گیرنده‌ی پیام؛ زبان به‌مثابه‌ی وسیله‌ی اصلی برقراری ارتباطات میان‌فردی و پیام که فکتور اساسی برای برقراری ارتباط محسوب می‌شود. در جریان برقراری ارتباطات میان‌فردی، نحوه‌ی استفاده از زبان، شیوه‌ی حرکات و استفاده نمودن از زبان اشاره و یا هم حرکات خاص بدنی و طرز پاسخگویی به پیام‌های مخاطب می‌توانند بالای پروسه‌ی ارتباطات نقش مهم داشته باشند. به گفته‌ی مار (۲۰۰۹)، استفاده از واژه‌های خاص، حرکات و تماس‌های بدنی، حد فاصله و بوی عطر بدن نیز می‌توانند بالای پروسه‌ی ارتباطات میان‌فردی تأثیرگذار باشند؛ یعنی به‌خاطر برقرار نمودن ارتباطات منظم و موفقانه، انسان‌ها باید مواظب حرکات، شیوه‌ی نزدیکی و تماس برقرار کردن خویش با دیگران و آراستن ظاهر خویش به‌گونه‌ی مناسب نیز باشند.

هم‌چنان؛ شناخت خود و دیگران و شناخت محیط به‌گونه‌ی هدفمندانه داخل شدن در پروسه‌ی ارتباطات میان‌فردی از جمله مسایل‌اند که انسان‌ها را برای برقراری ارتباطات سالم کمک می‌کنند. انسان‌ها باید پیرامون خود، مخاطب خود، اهداف احتمالی خود و مخاطب خود و هم‌چنان محیطی که در آن ارتباطات برقرار می‌کنند، باشند و به‌این مسایل توجه جدی داشته باشند. شناخت خود و آگاه بودن از انگیزه و هدف برقراری ارتباطات و هم‌چنین شناخت طرف مقابل و درک حد ظرفیت و ویژگی‌های شخصیتی وی انسان‌ها را کمک می‌کند تا با ذهن آماده شامل پروسه‌ی ارتباطات شده و حرکات و گفتار خود را مطابق به ظرفیت موجود در ماحول و بر مبنای ضرورت‌های ممکن تنظیم نمایند. مارتون (۲۰۰۴) به این باور است که برای برقراری ارتباطات سالم انسان‌ها باید در پی شناخت خود و بلند بردن مفهوم خودآگاهی در وجود خود باشند.

البته، ارتباطات میان‌فردی می‌تواند هم به‌گونه‌ی پلان شده برقرار شود و هم به‌گونه‌ی آنی و غیر پلان شده. در اکثر موارد، ارتباطات میان‌فردی به‌گونه‌ی غیر پلان شده انجام می‌شود و در هر حالت انسان‌ها باید آماده‌گی لازم برای برقراری ارتباطات با دیگران داشته باشند و همیشه با روحیه‌ی مثبت، سخنان و پیام‌های نیک و ارزنده با دیگران تماس برقرار نمایند. محتوای گفتار و پیام‌های انسان‌ها هنگام برقراری ارتباطات با دیگران، برای خودشان جایگاه می‌سازد. پس، اگر در پی برخورد سالم و ارایه‌ی سخنان و پیام‌های نیک و مفید باشند، برای خود در اذهان عامه و در میان دیگران جایگاهی مناسب و نیک آماده می‌سازند. هم‌چنان؛ در صورت بی‌اعتنایی به دیگران و ارایه‌ی سخنان ناخوشایند و پیام‌های بی‌مورد، در اذهان دیگران برای خود جایگاهی بی‌مورد و ناخوشایند می‌سازند؛ یعنی در زندگی اجتماعی و روابط فردی خود با دیگران، باید متوجه‌ی حرکات و گفتار خود بود.

هم‌چنان؛ در پروسه‌ی ارتباطات میان‌فردی، باید مسوولانه سخن گفت و به‌گونه‌ی حسابی قدم برداشت؛ چون باید دانست که در دنیای امروزی همه برای قضاوت کردن پیرامون حرکات و گفته‌های ما وقت می‌گذارند و بر مبنای محتوا و حد ارزشمندی حرکات و سخنان ما پیرامون ما قضاوت می‌کنند. هنگام برقرار نمودن ارتباطات میان‌فردی از طریق تلفن، ایمیل و یا هم رسانه‌های اجتماعی باید با همان جدیت تماس برقرار کرد و پیام فرستاد که هنگام مقابل شدن با دیگران به‌گونه‌ی مستقیم ارتباط برقرار می‌کنیم و پیام می‌فرستیم؛ چون تماس ما حتا در صورت غیر مستقیم بودن هم با یک انسان است نه با تلفن، کامپیوتر و یا هم وسایل دیگر؛ یعنی باید دانست که در عقب هر تلفن که زمینه‌ی تماس ما را مهیا می‌کند ورد عقب هر کامپیوتر که ایمیل‌های ما از طریق آن می‌رسد و یا هم در عقب هر صفحه در بستر رسانه‌های اجتماعی یک انسان قرار دارد و ممکن به‌گونه‌ی جدی‌تر از کسانی که با ما به‌گونه‌ی مستقیم تماس برقرار می‌کنند، به گفته‌ها و پیام‌های ما برخورد نمایند. در هر حالت، باید خیلی مواظب بود و به‌گونه‌ی حسابی با دیگران ارتباط برقرار کرد. هنگام مصافحه و احوال‌پرسی با دیگران، نباید با بی‌اعتنایی با آن‌ها مقابل شویم. باید مواظب باشیم تا هنگام دست دادن با دیگران، فقط نصف دست



## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۲۵

خود را به آن‌ها پیشکش نموده و انگشت بزرگ خویش در روی کف دست خود قرار ندهیم. هم‌چنان؛ هنگام احوال‌پرسی با دیگران نباید روی خود را به جهت دیگر چرخانده و چشم‌های مان را متوجه چیزی و یا کسی دیگری بسازیم. اگر به رابطه‌ها و مراودات انسانی-اجتماعی خود ارزش قایل هستیم، باید با جدیت متوجه نکات یاد شده باشیم. نکات یاد شده، منفی‌ترین اثرات ممکن را به پروسه‌ی ارتباطات مستقیم میان‌فردی در میان انسان‌ها داشته و انجام دادن هم‌چو حرکات، انسان‌ها را در اذهان دیگران به مثابه‌ی چهره‌های بی‌اعتنا معرفی می‌کنند.

باید متوجه بود که تمام افراد (انسان‌ها)، دارای یک سلسله رازها و محدودیت‌های خاص (نگفتنی و نپرسیدنی) در زندگی فردی خود هستند. برای داشتن ارتباطات میان‌فردی موفقانه و مداوم و هم‌چنان به‌خاطر تأمین رابطه‌های با مفهوم و ماندگار شخصی با آن‌ها، باید به محدودیت‌های یاد شده به‌گونه‌ای جدی احترام داشته و هرگز در پی عبور نمودن از این محدودیت‌ها و مرزهای (نا مریی؛ ولی درک کردنی) اخلاقی و اجتماعی، نباشیم. هم‌چنان؛ لازم است تا هنگام تأمین ارتباطات میان‌فردی با انسان‌های متعلق به نورم‌های اجتماعی متفاوت و فرهنگ‌های مختلف، بیشتر متوجه‌ی مسایل یاد شده باشیم تا بتوانیم زمینه‌ها و فرصت‌های بیشتر را برای تفاهم و باهمی با دیگران، در پروسه‌ی ارتباطات روزمره‌ی خویش به‌میان آوریم.

اگر چه ممکن است که این قاعده (عدم تلاش برای فرصت‌یابی و داخل شدن در حریم خصوصی دیگران)، تا حدی ظرفیت‌های آشکارسازی و بی‌پرده‌گویی افراد را محدود بسازد؛ ولی بدون شک، ظرفیت‌ها و توانایی‌های آغاز و تداوم، اعتماد به نفس و حمایت عاطفی افراد را که از جمله مهم‌ترین ظرفیت‌های لازم برای تأمین و تداوم ارتباطات موفقانه‌ی میان-فردی در بین انسان‌ها و ایجاد و تقویه‌ی رابطه‌های انسانی در میان‌شان محسوب می‌شوند، به‌گونه‌ی جدی و چشم‌گیر تبارز می‌دهد.

هم‌چنان باید دانست، همان‌گونه‌ی که زبان وسیله‌ی اصلی برقراری ارتباطات و دست‌یافتن به تفاهم در میان انسان‌ها محسوب می‌شود، حد توانایی برقرار کنندگان ارتباطات برای فهم زبان و نحوه‌ی استفاده از زبان و فکتورهای زبانی

نیز بالای پروسه و نتیجه‌ی ارتباطات تأثیرات جدی و تعیین کننده دارند. برای فهم محتوای اصلی و نکات ارزشمند پیام‌های طرف‌های دخیل در پروسه‌ی ارتباطات که ممکن با شیوه‌های متفاوت و با استفاده از مهارت‌های متفاوت نرم افزاری-فردی ارایه شوند. انسان‌ها باید از ظرفیت لازم و آمادگی کامل برخوردار باشند؛ اما باید همواره تلاش نمایند تا در پروسه‌ی برقراری ارتباطات با دیگران از زبان ساده، معیاری و عام فهم استفاده نمایند. باید پیرامون انتخاب واژه‌ها و حد برهنه بودن مفاهیم قابل انتقال به واسطه‌ی واژه‌ها و جملات گفتاری و نوشتاری توجه جدی داشته باشند و در حد امکان مفاهیم را به گونه‌ی واضح به مخاطبان خویش انتقال دهند؛ اما نباید حد وضاحت و برهنگی مفاهیم در حد باشد که فکتورهای بیرونی و محیطی بر کیفیت و نحوه‌ی انتقال آن تأثیرات منفی داشته باشند.

تفاوت‌ها میان تلاش کردن برای درک گفته‌های دیگران و انتقال پیام‌ها به دیگران مشابه به تفاوت‌ها میان نحوه‌ی به دست آوردن زر از طریق زرشویی و پیشکش کردن زر به مثابه‌ی تحفه و یا هم یک امتعه‌ی شامل در معامله‌های زندگی به دیگران می‌باشد؛ یعنی برای موفق بودن در پروسه‌ی زرشویی و به دست آوردن طلا از میان خاک و ریگ باید خیلی هوشیارانه و محتاطانه تلاش کرد و متوجه بود تا ذرات و توتوهای طلا را از میان خاک و ریگ به دست آورد؛ اما نباید طلای دست داشته‌ی خویش را با خاک و ریگ مخلوط نموده و به دیگران پیشکش نماییم، هم‌چنان نباید طلا را در آن حد برهنه و واضح به کسی یا جایی انتقال دهیم که در معرض خطر احتمالی قرار گیرد. باید دانست که نحوه‌ی انجام این کار را ظرافت‌ها و ظرفیت‌های شخصیتی و مهارت‌های نرم افزاری فردی انسان‌ها تعیین می‌کند.

انتخاب واژه‌ها و شیوه‌ی استفاده از آن‌ها، برای داشتن ارتباطات موفق میان-فردی با دیگران، خیلی مهم‌اند. برای داشتن یک پروسه‌ی موفق و مثمر، ارتباطات میان فردی مستقیم و وساطت شده (آنلاین) با دیگران، همواره باید مواظب نحوه‌ی انتقال پیام‌های خود بوده و واژه‌ها و جملات را که برای منتقل ساختن پیام‌ها و برداشت‌های خویش استعمال می‌کنیم، با دقت انتخاب نماییم. در پروسه‌ی ارتباطات موفق و مثبت میان افراد، انتخاب و شیوه‌ی استفاده‌ی اولین

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۲۷

واژه؛ جمله بعد از سلام دادن برای تداوم ارتباطات در آن مرحله‌ی که تأمین شده است، و هم‌چنان آخرین واژه- جمله قبل از خدا حافظی برای تداوم ارتباطات در مراحل بعدی میان افراد، نقش اساسی را بازی می‌کنند. البته، استراتژی‌ها برای انتخاب واژه و نحوه‌ی استفاده از آن، نسبت به طرز دید، حد جدیت تماس میان افراد و حد ارزشمندی آن‌ها نزد یک‌دیگرشان متفاوت می‌باشند. فقط یک یا دو شیوه و استراتژی که موفقانه میان دو یا چند شخص تجربه شده‌اند، نمی‌توانند نسخه‌ی خوبی برای همه باشند؛ ولی می‌توانند در جهت متوجه ساختن افراد برای داشتن ارتباطات موفق و مفید، ممد و مفید واقع شوند.

طرف‌های دخیل در پروسه‌ی ارتباطات میان‌فردی، برای جلوگیری از مناقشه‌های ممکن و جلوگیری از سوء تفاهمات و متوقف شدن احتمالی پروسه‌ی ارتباطات در میان خود، باید که خودشان با درک ماحول و زمینه‌های ارتباطی و ظرفیت و حد توقع طرف مقابل خود، استراتژی ارتباطات میان‌فردی خود را، تنظیم و ترسیم نمایند. ضمناً، در پروسه‌ی ارتباطات میان‌فردی با دیگران، در مقابل کسی که از قبل می‌شناسیم؛ ضمن صمیمی بودن با او، باید تا حد ناشناخته‌ها در مقابلش احتیاط نماییم و هم‌چنان در جریان داشتن ارتباطات با کسانی که از قبل نمی‌شناسیم، به اندازه‌ی کسانی که می‌شناسیم، گرم و صمیمی باشیم.

در هردو حالت، مواظبت از پروسه‌ی ارتباطات، ارزیابی حالت ظاهری طرف مقابل و تلاش برای خواندن برداشت‌های ذهنی وی در حد ممکن، ما را کمک می‌کنند تا پروسه‌ی ارتباطات خود با دیگران را، موفقانه تداوم بخشیم.

باید متوجه بود که ارتباطات میان‌فردی عامل اصلی برای درک متقابل انسان‌ها، به‌میان آمدن روحیه‌ی هم‌کاری میان آن‌ها و فراهم‌سازی زمینه‌ی رشد و موفقیت در میان آن‌ها می‌باشد. پاک (۲۰۰۸) معتقد است که اساسی‌ترین مرحله‌ی ارتباطات در میان انسان‌ها، ارتباطات میان‌فردی است. ارتباطات میان‌فردی سطح کوچک و ابتدایی تمام رابطه‌ها و تماس‌ها در میان انسان‌ها محسوب می‌شود (کیم، ۲۰۰۱؛ کیم، ۲۰۰۵). به گفته‌ی امودیو و وینتورت (۱۹۵۹)، ارتباطات میان‌فردی در پروسه‌ی ارتباطات انسانی نقش خون در بدن را داشته و یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های انسانی و دست‌آوردهای انسانی می‌باشد که انسان‌ها را کمک می‌کند تا احساس، عواطف، افکار و نیازمندی‌های یک‌دیگر

را درک کنند و بدانند. برای همین، انسان‌ها باید به ارتباطات میان‌فردی به‌مثابه‌ی یک قدم مهم و سازنده‌ی ارتباطات انسانی توجه نموده و در پی بلند بردن سطح مهارت‌ها و ظرفیت‌های لازم برای برقراری ارتباطات میان‌فردی موفق و مثمر باشند.

ارتباطات میان‌فردی یکی از ضروریات مهم در زندگی مدرن انسانی بوده و یک ضرورت جدی برای همه انسان‌ها محسوب می‌شود. هم‌چنان؛ برقرار نمودن ارتباطات میان‌فردی به‌گونه‌ی سالم و مثمر، یکی از نیازمندی‌های زندگی فردی، اجتماعی و کاری انسان‌ها محسوب می‌شود. به‌گفته‌ی وید (۲۰۰۸)، توانمندی برقراری ارتباطات میان‌فردی هم برای زندگی فردی اهمیت دارد و هم برای زندگی حرفه‌یی. بر علاوه‌ی مزایایی فردی و اجتماعی ارتباطات میان‌فردی و داشتن مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباطات مستقیم با دیگران، انسان‌ها می‌توانند از طریق برقرار نمودن ارتباطات میان‌فردی چیزهای زیادی را با هم شریک بسازند، از یک‌دیگر بیاموزند و در جهت بلند رفتن ظرفیت و سطح توانمندی‌های یک‌دیگر مفید واقع شوند. یافته‌های یک پژوهش علمی پیرامون جهانی شدن آموزش عالی که به‌واسطه‌ی سروری و وهاب (۲۰۱۶) انجام شده است، بر تأثیرات جدی ارتباطات مستقیم و غیر مستقیم میان‌فردی میان دانش‌جویان و پژوهش‌گران در جهت شریک ساختن معلومات و یافته‌های علمی و اکادمیک، بهبود شیوه‌های فراگیری آموزش‌های تخصصی و ایجاد شبکه‌های کاری برای هم‌کاری و تشریک مساعی در جهت تحقق یافتن اهداف مشترک و یا هم‌مشابه در میان دانش‌جویان و پژوهش‌گران عرصه‌های مختلف تأکید دارند؛ یعنی برقراری ارتباطات هدفمند و موفقانه‌ی میان‌فردی در هر حالت می‌توانند مفید و سازنده باشد.

برقراری ارتباطات میان‌فردی و کسب مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباطات میان‌فردی انسان‌ها را قادر می‌سازد تا برای برقرار نمودن ارتباطات در زمینه‌های دیگر و در سطوح متفاوت نیز آماده باشند. چون، ارتباطات میان‌فردی بستر اساسی ارتباطات دو‌جانبه‌ی انسانی است و مهارت‌ها و صلاحیت برقراری ارتباطات میان‌فردی برای جنبه‌های دیگر ارتباطات انسانی نیز مفید واقع می‌شوند. چون، در همه عرصه‌ها، ارتباطات انسانی از طریق

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۲۹

ارتباطات میان فردی تأمین گردیده و بستر وسیع ارتباطات انسانی از همین محدوده (ارتباطات میان فردی) و از طریق هم‌سوایی و شراکت آن با مفاهیم دیگر زندگی انسانی، چون فرهنگ، سیاست و حرفه شکل می‌گیرند. نباید فراموش کرد که گرچه برای برقراری و تداوم ارتباطات موفقانه‌ی میان فردی با دیگران، آرایش تن و لباس نقش دارند؛ ولی شکل ظاهری و نحوه‌ی نمایش جبین و صورت نقش عمده دارند. به شرط آنکه عناصر آرایش دهنده، انرژی و احساس درونی افراد باشند، نه رنگ‌ها و عناصر مصنوعی (بیرونی)! تبسم، چهره‌ی گرم و جبین باز، از جمله نشانه‌های برجسته‌ی این آرایش ارزنده‌اند. برای همین، آن‌های که به چاک یخن و چین دامن دیگران توجه دارند، در پی برقراری ارتباطات ماندگار انسانی با شما نیستند؛ بلکه آنانی که متوجه‌ی آرایش لب‌ها و چین پیشانی انسان‌ها اند، در پی برقراری و داشتن ارتباطات ارزنده‌ی انسانی با دیگران می‌باشند. البته، احساس درونی افراد نسبت به یک‌دیگر، ارتباطات میان آن‌ها را گرم می‌سازد. اندیشه و افکار مشترک و یا هم متضاد آن‌ها، به نحوه و شکل ارتباطات رنگ و محدودیت تعیین می‌کنند. در هر حال، رابطه‌های انسانی را باید جدی گرفت؛ چون، خیلی ارزشمند؛ اما خیلی آسیب پذیراند.

باید متوجه بود که شکایت کردن از دیگران بذر شک را در بستر رابطه‌های ارزشمند در میان انسان‌ها می‌کارد. با گذشت زمان و تداوم شک و شکایت، بذر شک در بستر رابطه‌ها میان انسان‌ها جوانه می‌زند و شگافی را به میان می‌آورد. با به میان آمدن شگاف، حس کنجکاوی انسان‌ها، آن‌ها را و می‌دارد تا به خاطر آگاه شدن از حقایق (فرضی) طرف دیگر خط رابطه‌ها، نگاه‌های مکرر و بی‌مورد را به خصوص‌ترین حریم طرف و یا هم طرف‌های مقابل خویش داشته باشند. تکرار هم‌چو نگاه‌های بی‌مورد، باعث ایجاد درز در بستر رابطه‌ها میان انسان‌ها می‌شود. ایجاد درز در بستر رابطه‌ها، مباحث و مشاجره‌های مداوم را در پی دارد. تداوم شک و شکایت و مشاجره، درز به میان آمده را پهن و پهن‌تر ساخته و باعث ایجاد مرز در بستر رابطه‌ها میان انسان‌ها می‌شود که این مرز بستر را به بسترها مبدل ساخته و باعث جدایی و دوری انسان‌ها از هم می‌شود.

پس اگر به رابطه‌های‌تان با دیگران، به‌خصوص نزدیکان و عزیزان خود ارزش قایل هستید، از شکایت کردن و شک‌های بی‌مورد بر یک‌دیگر، خودداری نمایید. باید متوجه بود که، در عصر حاضر، رابطه‌های انسانی بیشتر از هر وقت دیگر آسیب پذیر بوده و ممکن است خیلی زود متحول شده و از بین بروند. البته، باید از اول متوجه بود و شک و شکایت را از زندگی روزمره‌ی اجتماعی خود دور ساخت. در غیر آن، ترمیم پروسه‌ی ذکر شده به‌گونه‌ی واقعی آن و تکرار رابطه‌های تخریب شده با همان کیفیت قبلی، ناممکن به نظر می‌رسند؛ چون در خیلی مشکل خواهد بود تا مرز و درز ایجاد شده در بستر رابطه‌ها را از میان برداشت و ترمیم کرد. باز هم، اگر انسان‌ها با تلاش فراوان و پرداختن قیمت خیلی گزاف، مرزها را دور ساخته و درزها را ترمیم کردند، خیلی مشکل است که شگاف ایجاد شده را بدون هیچ داغ و نشانی، از بین ببرند که موجودیت هر داغ و نشان از پروسه‌ی که برای جدایی می‌انجامد، می‌تواند در هر حالت به‌مثابه‌ی یک قوه‌ی بالفعل برای دوری و جدایی مجدد عمل کند.

به همین اساس، به رابطه‌های خود باید ارزش جدی قایل شد و با درایت کامل رابطه‌های ارزشمند خود را حفظ کرد. باید این‌را بدانیم که رابطه‌های ارزشمند در میان انسان‌ها، بستر واقعی زندگی اجتماعی آن‌ها محسوب می‌شوند. هم‌چنان؛ مسایل یاد شده را باید در زندگانی مشترک و رابطه‌های عاطفی- خانوادگی نیز به‌گونه‌ی خیلی جدی، در نظر گرفت.

از این‌که ارتباطات میان‌فردی و دیگر بخش‌های ارتباطات انسانی را که به‌گونه‌ی علنی انجام می‌شوند و قابل مشاهده و ارزیابی‌اند، می‌توان از طریق تهیه‌ی پرسش‌نامه‌ها و پژوهش‌های کمی و کیفی، مشاهده‌ی جریان برقراری ارتباطات میان افراد، ارزیابی نحوه‌ی آغاز و تداوم و نحوه‌ی به پایان رسیدن ارتباطات و ارزیابی نتایج احتمالی آن مورد بررسی قرار داد. هم‌چنین از طریق گفت‌وگوهای طولانی و مورد بحث قرار دادن فاکت و مباحث مهم متعلق به ارتباطات میان‌فردی و دیگر عرصه‌ها و جنبه‌های ارتباطات، مورد ارزیابی قرار داد و در چارچوب نوشته‌های اکادمیک بر اساس یافته‌های خود ابراز نظر نمود. البته، انجام پژوهش‌های اکادمیک در عرصه‌ی ارتباطات انسانی، یکی از چالش برانگیزترین و در عین حال جذاب‌ترین عرصه‌های کاری برای پژوهش‌گران محسوب می‌شود؛

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۳۱

چون وقتی یک پژوهش‌گر می‌خواهد یک عرصه‌ی مشخص مرتبط به ارتباطات انسانی را مورد ارزیابی قرار دهد، ضمن این‌که باید خودش پیرامون عرصه آگاهی داشته و یک الگوی خوب برای برقراری ارتباطات با دیگران باشد، با حالات، حرکات و پاسخ‌های گوناگون مواجه می‌شود که گاهی حتی از تصور نیز خارج می‌باشد.

در هر حال، باید به خود و روند کاری در پروسه تحقیق و پروژه‌ی تحقیقی خویش کنترل داشت و به احساسات و قضاوت‌های احساساتی و غیر معیاری اجازه مداخله را نداد. در پروسه‌ی ارتباطات انسانی، گاهی بعضی گفتنی‌ها نگفتنی می‌شوند و گاهی هم بعضی نگفتنی‌ها گفتنی. در جریان برقراری ارتباطات و هم‌چنان در هنگام ارزیابی پروسه‌ی ارتباطات دیگران، ظرفیت و ظرافت کاری باعث درک و تفکیک هم‌چو مسایل می‌شوند.

### ارتباطات میان‌گروهی

ارتباطات میان‌گروهی (Intergroup Communication) عبارت از برقراری ارتباطات مستقیم گفتاری و یا هم ارتباطات غیر مستقیم وساطت شده میان گروه‌های مختلف انسانی می‌باشد. ارتباطات میان‌گروهی مجرا و زمینه‌ای است برای برقراری ارتباطات و تبادل معلومات و افکار میان گروه‌های مختلف. گروه به جمعی از انسان‌ها گفته می‌شود که به‌گونه‌ی مداوم و منظم با هم تماس داشته و ضمن آگاه بودن بر جایگاه، ظرفیت‌ها و مکلفیت‌های یک‌دیگر، با داشتن احساس مشترک قرار داشتن در کنار هم، به‌خاطر به‌دست آوردن یک سلسله اهداف مشترک تلاش نمایند. به‌گونه‌ی وسیع‌تر، گروه عبارت از عده‌ی از انسان‌ها است که به‌گونه‌ی مشترک و با داشتن ویژگی‌ها و احساس مشترک و بر مبنای منافع و سرنوشت مشترک کنار هم زندگی نموده و باهم کار نمایند. اما، این اثر گروه را شامل ویژگی‌ها و شرایطی می‌داند که در برگیرنده‌ی تعریف اولی می‌باشند.

ارتباطات میان‌گروهی مانند دیگر عرصه‌های برقراری ارتباطات در میان انسان‌ها همواره بخشی از زندگی آن‌ها بوده است؛ اما به‌گونه‌ی علمی و

اکادمیک آلبرت (۱۹۵۴) در تیوری تماس (Contact Theory) خویش بر شیوه‌های برقراری ارتباطات سالم میان گروه‌های مختلف انسانی پرداخت و نظریاتی را در قبال احتمال متشنج شدن پروسه‌ی ارتباطات در میان افراد متعلق به گروه‌های مختلف و دارای ویژگی‌های متفاوت فرهنگی و نژادی ابراز داشت. آلبرت به پروسه‌ی ارتباطات و آغاز تماس‌های آنی و ابتدایی به‌مثابه‌ی فرصت‌های خوب برای کنار آمدن گروه‌های مختلف انسانی تأکید دارد. او، هم‌چنان بر مؤثریت کنار گذاشتن تعصب و پیش‌داوری‌های ناموجه بر موفقیت پروسه‌ی ارتباطات و اثر بخش بودن، برقرار نمودن ارتباطات با گروه‌های مختلف به‌خاطر کاهش تعصب (Prejudice)، باورمند است.

به‌گفته‌ی سمپسون (۲۰۱۲)، شکل‌گیری تجمعات و گروه‌های مختلف در جوامع انسانی نتیجه‌ی برخورد مردمان همان جامعه با یک‌دیگر است. بُرود و دیگران (۲۰۱۳) معتقداند که تماس‌های میان‌گروهی در بین گروه‌های مختلف و با داشتن ویژگی‌های متفاوت، زمینه‌هایی برای تماس‌ها و برقراری ارتباطات در حد وسیع‌تر و در میان اقوام و قبایل مختلف گسترش خواهد داد. این کار، به هم‌زیستی مسالمت‌آمیز و داشتن رابطه‌ها و برقراری ارتباطات میان‌گروهی مثبت و مفید نیز کمک خواهد نمود. تماس‌های مداوم میان گروه‌های مختلف باعث ایجاد فرصتی می‌شوند که انسان‌های متعلق به قبایل و مناطق مختلف را کمک می‌کند تا با تلاش‌های مداوم با هم ارتباطات برقرار نمایند و با هم وصل شوند (بُرود و دیگران، ۲۰۱۳).

بر مبنای گفته‌های فوق، شکل‌گیری گروه‌های مختلف انسانی، آغاز، ازدیاد و تداوم تماس‌ها و ارتباطات میان‌گروهی در بین گروه‌های مختلف باعث نزدیکی انسان‌های متعلق به یک جامعه می‌گردد. این پروسه در جوامع چند قومی و چند فرهنگی نیز زمینه‌های برقرار نمودن تماس‌ها در سطح وسیع‌تر در میان مردم و زمینه‌های نزدیکی آن‌ها را مهیا می‌کنند. در مجموع، ارتباطات انسانی و برقراری ارتباطات سالم و مداوم میان انسان‌ها آن‌ها را کمک می‌کند تا یک‌دیگر خود را درک نموده و در کنار هم زندگی سالم و آرام داشته باشند.



## ارتباطات حرفه‌یی

ارتباطات حرفه‌یی (Professional Communication) نوعی از ارتباطات میان‌فردی و میان‌گروهی است که در عرصه‌های کاری و بر مبنای نیازهای حرفه‌یی و کاری برقرار می‌شوند. ارتباطات حرفه‌یی، گاهی به‌گونه‌ی فردی و مستقیم میان دو فرد و یا هم چند فرد دایر می‌گردد و گاهی هم به‌گونه‌ی گروهی میان گروه‌های مختلف از متخصصین و کارگران و اهل حرفه به‌خاطر مشوره نمودن و روی دست گرفتن برنامه‌های منظم کاری تأمین می‌شود. برای همین، می‌توان ارتباطات حرفه‌یی را هم نوعی از ارتباطات جدی و پلان شده‌ی میان‌فردی دانست و هم نوعی از ارتباطات پلان شده‌ی میان‌گروهی. برقراری ارتباطات حرفه‌یی باعث ازدیاد هم‌کاری در میان اهل حرفه، مدیریت سالم نزاع‌ها و تشنجات احتمالی و جلوگیری از برهم خوردن پروسه‌ی کار و با همی متخصصین و کارگران خواهد شد.

ارتباطات حرفه‌یی، پیرامون کارهای روزمره‌ی متخصصین و کارگران عرصه‌های مختلف کاری تدویر گردیده و بیشتر بر نحوه‌ی پیشبرد کار، نحوه‌ی برنامه‌ریزی و طراحی پلان‌های مشخص کاری، ارزیابی کارهای روزمره و یا هم روی دست‌گیری برنامه‌های تفریحی در میان اهل حرفه برقرار می‌شود. یک تفاوت جدی ارتباطات حرفه‌یی با انواع دیگر ارتباطات انسانی نحوه‌ی استفاده از زبان ارتباطی است؛ چون در ارتباطات حرفه‌یی بیشتر از زبان تخصصی و حرفه‌یی و سمبول‌ها و اصطلاحات مخصوص استفاده می‌شود. هم‌چنان؛ ارتباطات حرفه‌یی تحت شرایط خاص کاری و غالباً در محیط کاری برقرار گردیده و یک بخش مهم از کارهای روزمره‌ی متخصصین، کارگران و اهل حرفه محسوب می‌شود. برقراری ارتباطات سالم حرفه‌یی میان اهل حرفه باعث ازدیاد تشریک مساعی و هم‌کاری‌های مسلکی در میان آن‌ها گردیده و در قسمت ازدیاد دست‌آوردهای خودشان و نهادهای مربوطه‌ی شان می‌تواند نقش اساسی بازی کند. فراگیری و دانستن مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباطات موفقانه‌ی حرفه‌یی باعث می‌شود تا کارکنان یک نهاد یا اهل حرفه یک‌دیگر خود را به‌صورت خوبتر

## ۳۴ / ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن

درک نموده و با هم به صورت مؤثرتر هم‌کاری نمایند. فراگیری ظرفیت‌های میان‌فردی، یکی از استراتژی‌های ممکن برای رشد ظرفیت‌ها در جهت برقراری ارتباطات موفقانه‌ی حرفه‌یی می‌باشد.

جبلین (۱۹۸۷) و روزنستاین و دیگران (۲۰۰۲) بر تأثیرات تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی، عادات شخصی و سلسله‌ی مراتب کاری در پروسه‌ی ارتباطات حرفه‌یی تأکید دارند؛ یعنی ویژگی‌های متفاوت فردی، اجتماعی و فرهنگی افراد، به‌خصوص متخصصین و اهل حرفه و قرار داشتن آن‌ها در رده‌های متفاوت کاری می‌توانند به‌مثابه‌ی فکتورهای بالقوه، بالای ارتباطات روزمره‌ی حرفه‌یی در میان اهل حرفه اثر گذار باشند.

در عصر امروزی که نهادهای تحصیلی، شرکت‌ها و مراکز چند فرهنگی و چند ملیتی مردمان متعلق به نورم‌ها و باورهای مختلف اجتماعی و فرهنگی را در خود دارند، تفاوت‌های موجود در میان آن‌ها می‌توانند بر روند ارتباطات روزمره‌ی شان تأثیرگذار باشند. با توجه به این، لازم است تا به تفاوت‌های فردی، اجتماعی و فرهنگی در هر زمینه و سطح ارتباطات انسانی توجه‌ی جدی داشته و با داشتن نگرش مثبت نسبت به تفاوت‌ها، از تفاوت‌ها به‌مثابه‌ی عامل تقویه‌کننده‌ی ارتباطات با یک‌دیگر استفاده کرد. طرز نگرش انسان‌ها در هر حالت می‌توانند بالای زندگی و نتایج کارشان اثرگذار باشد.

### ارتباطات میان فرهنگی

ارتباطات میان فرهنگی (Intercultural Communication) عبارت از نوع ارتباطات انسانی است که میان افراد متعلق به فرهنگ‌ها و زمینه‌های اجتماعی متفاوت به‌خاطر تبادل معلومات و مفاهیم اجتماعی، فرهنگی و علمی برقرار می‌شود. ارتباطات فرهنگی که از پر رنگ‌ترین و جذاب‌ترین نوع ارتباطات در میان انسان‌ها است، یک سلسله موانع و چالش‌های خاص خودش را نیز دارا است. تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی و علاقمندی انسان‌ها برای دانستن تفاوت‌ها و کسب معلومات در قبال مردمان متفاوت باعث ازدیاد علاقمندی آن‌ها به‌خاطر برقراری ارتباطات میان فرهنگی می‌شود. هم‌چنان؛ گاهی همین تفاوت‌ها، به‌خصوص تفاوت‌های عمیق در نورم‌های ارتباطی و

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۳۵

مسایل و ارزش‌های فرهنگی باعث بروز سوء تفاهمات و برهم خوردن پروسه‌ی ارتباطات میان افراد و مردمان متعلق به فرهنگ‌های متفاوت می‌شوند. برای همین، انسان‌ها باید در پروسه‌ی ارتباطات میان‌فرهنگی و هنگام مواجه شدن با افراد متعلق به جوامع و فرهنگ‌های متفاوت، متوجه حرکات و گفتار خود بوده و ضمن احترام داشتن به تفاوت‌ها، با دقت و هوشیاری رفتار نمایند.

ارتباطات میان‌فرهنگی یک فرصت مهم است برای انسان‌ها تا از طریق برقراری نمودن ارتباطات با مردمان مختلف و انسان‌های متعلق به جوامع و فرهنگ‌های مختلف، دید خود نسبت به ماحول و جهان را وسعت بخشیده و پیرامون تفاوت‌های موجود در دنیای انسانی معلومات لازم را به دست آورند. آگاهی در قبال تفاوت‌های موجود در جوامع انسانی و فراگرفتن تجارب لازم در جهت برقراری ارتباطات با مردمان مختلف و دانستن نورم‌های اجتماعی، ارزش‌ها و حساسیت‌های فرهنگی و نورم‌های ارتباطی جوامع مختلف انسانی انسان‌ها را کمک می‌کنند تا در هر گوشه‌ی دنیا بتوانند شامل جریان‌های فعال اجتماعی و فرهنگی شده و از تنهایی نجات یابند. در دنیای امروزی، جهانی شدن و شکل‌گیری نهادها، شهرها و حتا جوامع چند فرهنگی در حال رشداند. به همین خاطر، دانستن تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی موجود در زندگی انسان‌ها، داشتن مهارت برقراری ارتباطات با مردمان مختلف و برخوردار بودن از فراست لازم برای درک حساسیت‌های فرهنگی و اجتماعی باعث می‌شوند تا انسان‌ها در زندگی فردی، اجتماعی و کاری خویش بیشتر موفق باشند.

البته، ارتباطات میان‌فرهنگی و داشتن ظرفیت‌های لازم برای برقرار نمودن ارتباطات میان‌فرهنگی تنها یک علاقمندی شخصی و یک موضوع جالب اجتماعی و فرهنگی نیست؛ بلکه یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است. انسان‌ها مکلف‌اند به آن توجه نموده و برای مواجه شدن با انسان‌های متعلق به فرهنگ‌های متفاوت آماده باشند. چون، در نهادهای آموزشی، مراکز کاری و در شهرها و محلات رهایشی مردمان متعلق به فرهنگ‌های مختلف حضور دارند که بدون مواجه شدن و تماس گرفتن با آن‌ها، نمی‌توان زندگی را به خوبی سپری کرد و در کارها موفق بود. نتایج یک تحقیق علمی به‌واسطه‌ی سروری و نوبلی (۲۰۱۶) نشان می‌دهد که ارتباطات میان‌فرهنگی یکی از فکتور مهم و

مؤثر در جهت رشد ظرفیت‌های اکادمیک پژوهش‌گران و دانش‌جویان متعلق به کشورهای مختلف می‌باشد که در نهادهای مدرن چند فرهنگی مصروف آموختن و یا هم مشغول کاراند.

در کل، ارتباطات میان فرهنگی یک مسیر مهم در جهت تماس‌ها و گفت‌وگوهای بین فرهنگی و کنار آمدن مردمان متعلق به فرهنگ‌های مختلف در زیر یک چتر ارزشمند انسانی محسوب می‌شود. ارتباطات میان فرهنگی به‌حیث یک ترم مستقل علمی و یک بخش متعلق به علم ارتباطات توسط هال (۱۹۵۹) شامل ادبیات اکادمیک شد. البته ارتباطات میان فرهنگی قبل از آن نیز در میان مردمان مختلف همواره وجود داشته؛ اما به‌گونه‌ی یک مبحث مستقل علمی شامل فعالیت‌های اکادمیک نبوده است.

برای برقرار نمودن ارتباطات میان فرهنگی موفقانه و مثمر، چهار فکتور نقش اساسی دارند که عبارت‌اند از: وسعت نظر و احترام قایل شدن به تفاوت‌ها، مهارت‌های فردی، مهارت‌های ارتباطی و دانستن و درک تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی می‌باشد. وسعت نظر و داشتن احترام به تفاوت‌های انسانی که بخشی از زیبایی‌های متعلق به زندگی انسان‌ها در روی زمین‌اند، انسان‌ها را کمک می‌کند تا با قرار گرفتن در یک موقعیت مناسب، ارتباطات برقرار نمایند. مهارت‌های فردی که شامل مهارت‌های نرم افزاری نیز می‌شوند، انسان‌ها را کمک می‌کنند تا به‌گونه‌ی درست با طرف مواجه شده و در میان گفته‌ها، حرکات و نگاه‌های خویش هماهنگی لازم را برقرار نمایند. مهارت‌های ارتباطی که از طریق برنامه‌های آموزشی و یا هم از طریق تجارب شخصی فراگرفته می‌شوند، به انسان‌ها کمک می‌کنند تا ارتباطات را به‌گونه‌ی درست تداوم بخشیده و پروسه‌ی ارتباطات را خواستنی و با مفهوم نگهدارند. دانستن و درک تفاوت‌ها باعث می‌شود تا از حرکات و گفته‌های حساسیت بر انگیز خودداری نموده و ارتباطات میان فرهنگی را به‌گونه‌ی سالم و موفقانه به پایان رسانید.

باید دانست که ارتباطات میان فرهنگی نیز نوعی از ارتباطات میان فردی می‌باشند که در میان افراد متعلق به فرهنگ‌های متفاوت برقرار می‌شود. ضمن این‌که مهارت‌های میان فردی می‌توانند در پروسه‌ی ارتباطات میان فرهنگی نیز مفید واقع شوند؛ اما ارتباطات میان فرهنگی یک سلسله مهارت‌ها و

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۳۷

ظرافت‌های خاص خود را می‌طلبید که از طریق دخیل بودن در پروسه‌ی ارتباطات با مردمان مختلف و تمرین‌های روزمره می‌توان فراگرفت. دوسی و دیگران (۲۰۱۴) معتقداند که مهارت‌های لازم برای برقرار نمودن ارتباطات میان‌فرهنگی را می‌توان از طریق دخیل بودن در پروسه‌ی ارتباطات میان‌فرهنگی به‌گونه‌ی عملی و با تمرکز به مسایل درک خودی و شناخت تفاوت‌های فرهنگی و مهارت‌های اجتماعی، فراگرفت و تقویه نمود.

ارتباطات میان‌فرهنگی، برقراری ارتباطات مستقیم گفتاری میان‌فردی با انسان‌های متعلق به فرهنگ‌های مختلف را در بر گرفته و به مباحث فرهنگی و انجام دادن ارتباطات مناسب و موفقانه تأکید دارد؛ هم‌چنان این نوع ارتباطات انسانی، مفاهیم چون؛ رعایت تناسب و تلاش برای اثر بخشی پرنسپ‌های مشترک میان ارتباطات میان‌فردی و میان‌فرهنگی اند (بینیت، ۱۹۹۸؛ چین و استروستا، ۱۹۹۶؛ پُرهونین، ۲۰۰۷). اسپتزر برگ (۲۰۰۰) به این باور است که مفاهیم چون تناسب و اثر بخشی به بخش اخلاقی ارتباطات متعلق‌اند و محتوای اصلی منافع و نحوه‌ی به‌دست آوردن اهداف برقرار کننده‌های ارتباطات را به نمایش می‌گذارند. به‌گفته‌ی مارون (۲۰۰۵)، مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباطات میان‌فرهنگی باعث برقراری ارتباطات صلح آمیز و سالم میان انسان‌ها می‌شود.

مارتین (۲۰۱۵) به‌این امر تأکید دارد که در جریان برقراری ارتباطات میان‌فرهنگی، انسان‌ها باید به جنبه‌های جامع و مرتبط به رابطه‌های ارتباطات توجه داشته باشند، نه به دیدگاه‌های تنگ و محدود افراد. وی هم‌چنان افراد را تشویق می‌کند تا به‌جای تمرکز بر مرزهای فرهنگی خویش، با یک چشم‌انداز وسیع فرهنگی و بین‌فرهنگی شامل پروسه‌ی ارتباطات میان‌فرهنگی شوند. به هر حال، چی و سوترز (۲۰۱۵) معتقداند که انسان‌ها می‌توانند از طریق نزدیکی و برقراری رابطه با مردمان متعلق به فرهنگ‌های مختلف، مهارت‌های مورد نیاز برای برقراری ارتباطات میان‌فرهنگی را بهتر فراگیرند. به هر حال، در دنیای امروز و در مسیر پر رفت و آمد جهانی شدن که انسان‌ها همواره در پی شکل‌دهی ماحول و مراکز چند فرهنگی‌اند، فراگیری مهارت‌های برقراری ارتباطات میان‌فرهنگی و درک تفاوت‌ها و حساسیت‌های فرهنگی و اجتماعی از

جمله نیازهای جدی برای انسان‌ها محسوب می‌شوند. باید دانست که نحوه‌ی نگرش انسان‌ها نسبت به تفاوت‌های موجود در ماحول‌شان، کیفیت زندگی آن‌ها را تعیین می‌کند. در صورت موجودیت نگرش مثبت، مواجه شدن با تفاوت‌های فطری (رنگ، جنسیت، نژاد و شکل ظاهری) و تفاوت‌های کسبی (زبان، فرهنگ، دین و نورم‌های اجتماعی و...)، انسان را وادار به تعمق و فکر کردن پیرامون شگفتی‌های ارزشمند انسانی-اجتماعی می‌نماید. فکر کردن به صورت هدفمندانه پیرامون تفاوت‌های موجود در محیط و ماحول، باعث درک بیشتر، شناخت و پذیرش تفاوت‌ها و ایجاد و تداوم مباحثه‌ها و رابطه‌های ماندگار در میان انسان‌ها می‌شود.

تداوم مباحثه و مناظره پیرامون تفاوت‌ها و ارزش‌ها، منجر به شناخت بیشتر و بهتر آن‌ها گردیده و شناخت و پذیرش تفاوت‌ها هم باعث می‌شوند تا انسان‌ها به هم نزدیک بوده و یک بستر وسیع را از ارزش‌ها و فرصت‌های مشترک خود، برای باهمی و مفید زیستن در کنار هم، ترسیم و ایجاد نمایند. موجودیت یک بستر بزرگ باهمی از ارزش‌ها و فرصت‌های مشترک در میان انسان‌ها، به آن‌ها زمینه‌های بهتر و مصوون‌تر زیستن را فراهم نموده و حد جولانگه‌ای تفکر و زندگی‌شان را نیز وسعت می‌بخشند.

همان‌گونه‌ی که در هر ساختار جغرافیایی، اقلیم‌های متفاوت و فراز و نشیب‌ها و صحرا و مناطق کوهستانی در زمین فرصت‌های متفاوت زندگی، زمینه‌ها برای احداث سازه‌های متفاوت و تولید محصولات متفاوت را به وجود آورده و چهره‌ی دنیا را متفاوت و زیبا ساخته‌اند. انسان‌های دارای ظواهر، ابعاد شخصیتی و طرز رفتار و طرز تلقی متفاوت نیز، همه زمینه‌ها و فرصت‌های را برای ارزش‌ها و مفاهیم متفاوت در خود داشته و با رنگ، رفتار و حرکات متفاوت خود، جامعه‌ی انسانی را متفاوت و زیبا ساخته‌اند. انسان‌ها همه موجودات ارزشمندی‌اند که تفاوت‌های موجود در میان آن‌ها زمینه‌های برای شکل‌گیری و به نمایش گذاشتن ارزش‌ها و زیبایی‌های متفاوت می‌باشند. پس باید انسان را پذیرفت و تفاوت‌ها را تحمل کرد تا مفاهیم و بستر ارزشمند انسانی حفظ گردیده و به‌گونه‌ی ارزشمندتر و متنوع‌تر، تداوم یابد.

نحوه‌ی مواجه شدن با افراد متعلق به فرهنگ‌های متفاوت، مثبت‌نگری و

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۳۹

داشتن و جهه‌ی گرم می‌تواند باعث موفقیت پروسه‌ی ارتباطات شوند. به‌طور مثال: داشتن تبسم به لب در پروسه‌ی ارتباطات مستقیم میان افراد متعلق به فرهنگ‌های مختلف و مراودات اجتماعی میان آن‌ها، مشابه به سکه‌ی است که با ده‌ها عنصر ارتباطی (واژه‌ها) مبادله گردیده و خودش نیز با ارزش بیشتر، دوباره به صاحبش برگردانیده شود؛ تبسم (با مفهوم) در پروسه‌ی ارتباطات میان فردی و میان فرهنگی نقش مهمی دارد که واژه‌ها نمی‌توانند جایش را بگیرند. در سرزمین‌های که دارای باشندگان متعلق به فرهنگ‌ها و باورهای مختلف‌اند، اگر هنگام مواجه شدن با هم، تبسم را بر لب داشته و از چین‌های (غیر طبیعی) پیشانی خود بکهند، مشکلات و اختلافات کم‌تری را در زندگی باهمی، تجربه خواهند کرد.

اما در صورت موجودیت نگرش منفی نسبت به تفاوت‌ها، مواجه شدن با آن‌ها باعث ایجاد اضطراب و تنش در اذهان افراد گردیده و مانع فکر کردن آن‌ها بر ابعاد و فرصت‌های مثبت نهفته در قالب تفاوت‌ها می‌شود. شوکه شدن نسبت به تفاوت‌های موجود در ماحول و بروز تنش‌های ذهنی برخاسته از نگرش منفی، باعث ایجاد تنش و مناقشه در بین انسان‌ها گردیده و آن‌ها را وادار می‌سازد، تا به زعم برخاسته از نگرش منفی خودشان برای مصوون زیستن، محدوده‌های کوچک‌تر و یک رنگ‌تر محیطی-اجتماعی را جست‌وجو کنند. تداوم ذهنیت منفی نسبت به تفاوت‌ها، حاکمیت تنش و مناقشه‌ای داخلی و بیرونی بر ذهن و روان افراد و ترجیح‌دهی محدوده‌های کوچک‌تر و یک رنگ‌تر، ضمن متشنج ساختن و آسیب پذیرتر ساختن زندگی انسان‌ها، محدوده‌ی تفکر و اندیشیدن آن‌ها را کوچک ساخته و فرصت‌های کمی را برای خوب زیستن، در اختیار آن‌ها قرار می‌دهند؛ یعنی طرز تلقی و نوعیت نگرش انسان‌ها نسبت به محیط، کیفیت، محدوده و ارزش زندگی آن‌ها را، تعیین می‌کنند.

### ارتباطات سیاسی

ارتباطات سیاسی (Political Communication) عبارت از برقراری ارتباطات جدی، پلان شده و هدفمند میان سیاست‌مداران، دیپلمات‌ها و فعالین عرصه‌ی سیاست برقرار می‌شود. ارتباطات سیاسی نوعی از ارتباطات

میان فردی حرفه‌ی است که در روشنایی لوایح و مقررات سیاسی و در بستر نهادهای سیاسی و به‌خاطر انجام ماموریت‌های داخلی و خارجی سیاسی برقرار می‌شود. ارتباطات سیاسی و نحوه‌ی برقرار و انجام آن بر روابط جدی میان سیاست‌مداران، احزاب و نهادهای سیاسی، ملت‌ها و ممالک و حتا نظم و شرایط حاکم در جهان تأثیر جدی دارد. ارتباطات سیاسی یکی از جوان‌ترین مفاهیم متعلق به عرصه‌ی ارتباطات انسانی است که از نزدیکی ارتباطات و سیاست به‌مثابه‌ی دو عرصه‌ی مهم و مرتبط به هم به‌میان آمده و در جهت به‌میان آمدن قوانین و لوایح محلی، ملی و جهانی نقش اساسی دارد.

دانستن ارزشمندی ارتباطات سیاسی و فراگیری مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباطات سیاسی یکی از مکلفیت‌های مهم سیاست‌مداران، دیپلمات‌ها و انسان‌ها به‌شمار می‌روند که در عرصه‌ی سیاست و مباحث مرتبط با سیاست فعال‌اند. نحوه‌ی برقراری ارتباطات سیاسی برای مامورین و چهره‌های فعال در عرصه‌ی سیاست خیلی مهم بوده و ظرفیت و ذهنیت اصلی آن‌ها را به نمایش می‌گذارد. مامورین نهادها و عرصه‌های سیاسی و دیپلماتیک، به‌خصوص دیپلمات‌ها باید به این مسأله توجه داشته و برقراری ارتباطات سالم و هدفمند را یکی از مکلفیت‌ها و اولویت‌های کاری خود تلقی نمایند. در اکثر موارد، جایگاه‌ی ملت‌ها و ممالک در میان دیگران به نحوه‌ی رفتار و برخورد سیاست‌مداران و دیپلمات‌ها در جریان ماموریت کاری‌شان و حد توانمندی آن‌ها در مباحث و گفت‌وگوهای سرنوشت‌ساز سیاسی، چون مذاکره و مناظره، بستگی دارد. مذاکره و مناظره نیز از جمله پروسه‌های جدی، پلان شده و هدفمندانه‌ی ارتباطات سیاسی محسوب می‌شوند.

برای برقراری ارتباطات سالم و سازنده‌ی سیاسی، در پهلوی داشتن مهارت‌های فردی و مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباطات، طرز نگرش و باورهای شخصی، کرکتر ظاهری، حد آگاهی از قوانین و مقررات سیاسی و دیپلماتیک و نحوه‌ی برخورد با دیگران نیز بالای پروسه‌ی ارتباطات تأثیرگذاراند. انسان‌ها، به‌خصوص فعالین عرصه‌ی سیاست و دیپلمات‌ها باید قواعد و مقررات متعلق به کشور خود و نهاد و کشور متعلق به مخاطب خود را بدانند و به طرز لباس پوشی، حرکات و نحوه‌ی صحبت خویش توجه جدی داشته باشند، عاقلانه و



## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۴۱

منطقی نخواهد بود که با لباس ورزشی به مباحث سیاسی رفت، با صدای بلند پروسه‌ی ارتباطات را مختل کرد و یا هم با حرکات ناموجه احساسات دیگران را برانگیخت. باید مواظب تمام جنبه‌های ممکن در عرصه‌ی برقراری ارتباطات سیاسی بود و به وقت، مخاطب و محتوای گفت‌وگو و تماس توجه داشته و آگاهانه و مسوولانه حرکت نمود.

مطابق گفته‌ی مشهور ارسطو که در قرن سوم قبل از میلاد بیان شده است، انسان به‌گونه‌ی فطری یک حیوان (موجود) سیاسی است. برای همین، از بدو آغاز زندگی اجتماعی میان انسان‌ها، سیاست و تعاملات سیاسی در سطوح و شیوه‌های مختلف آن، یک بخش عمده‌ی از زندگی انسانی بوده است. هم‌چنان؛ ارتباطات نیز به‌مثابه‌ی بستر اصلی برای شکل‌گیری و پیشرفت عرصه‌های مختلف کاری در زندگی انسان‌ها، بخشی از زندگی روزمره‌ی آن‌ها را در بر می‌گیرد. به همین ترتیب، نکات مشترک موجود در میان ارتباطات و سیاست باعث به‌میان آمدن ارتباطات سیاسی شده است. دینتون و دودارد (۱۹۹۰) به این باوراند که ارتباطات سیاسی عبارت از برگزاری بحث مستقیم و آشکار پیرامون مسایل مرتبط به منابع، قدرت و مقام رسمی می‌باشد. بختین (۱۹۸۱) معتقد است که مهم‌ترین جوهر و وظیفه‌ی ارتباطات سیاسی محاوره با مخاطب است که به‌واسطه‌ی گفت‌وگوی برنامه‌ریزی شده انجام می‌شود. به‌همین ترتیب، نوریس (۲۰۰۴) می‌گوید که ارتباطات سیاسی همواره در پروسه‌های سیاست‌گزاری و انتخابات از جایگاه مرکزی برخوردار بوده است.

به هر حال، ارتباطات سیاسی نیز مانند عرصه‌های دیگر ارتباطات بیشتر ریشه در مفاهیم غربی دارد و تصویر جهانی آن با رنگ، نورم‌ها و مفاهیم غربی شکل گرفته است که گاهی عدم مطابقت این نورم‌ها و مفاهیم با بسترهای اجتماعی، فرهنگی و سیاسی سرزمین‌های دیگر، باعث بروز تشنج‌ها و نزاع‌های محلی، محیطی، منطقوی و حتا جهانی می‌شود. مفاهیم و چارچوب ارتباطات سیاسی جهانی باید با در نظر داشت باورها، نورم‌ها، ارزش‌ها و مفاهیم متعلق به سرزمین‌ها، فرهنگ و مردمان مختلف شکل گیرند تا برای همه مفید واقع شوند.

نوریس (۲۰۰۴) نیز به این باور است که ارتباطات سیاسی از بدو شامل شدنش به مثابه‌ی یک عرصه‌ی فرعی در علوم سیاسی از سال ۱۹۸۰م به گونه‌ی جدی تحت تأثیر مفاهیم غربی قرار داشته و یک موضوع و مبحث متعلق به امریکا و اروپا باقی مانده است؛ در حالی که با در نظرداشت رشد روز افزون پدیده و مفهوم جهانی شدن، این مبحث نیز باید به یک پدیده‌ی بین‌المللی مبدل گردیده و در سطوح مختلف مورد پژوهش و ارزیابی قرار گیرد. البته، بی‌مورد خواهد بود تا پیرامون این کاستی موجود در ساختار مفاهیم متعلق به ارتباطات سیاسی، نهادها و پژوهش‌گران غربی را ملامت کرد، آن‌ها کار خود را انجام داده‌اند و بدون شک در کارهای‌شان به مردم و ارزش‌های خودشان اولویت قایل شده‌اند؛ بلکه این مکلفیت دانشمندان و پژوهش‌گران و نهادهای سیاسی و اکادمیک کشورهای شرقی است که باید به این موضوع مهم توجه نموده و در این راستا کار نمایند. قسمی که شواهد موجود و قابل دسترسی نشان می‌دهند، نهادها و کشورهای شرقی تا هنوز کار چندانی در عرصه‌ی ارتباطات سیاسی انجام نداده‌اند و تا هنوز این مفهوم شامل مباحث علمی، اکادمیک و سیاسی اکثر کشورها و نهادها نشده است.

پرداختن به ارتباطات سیاسی به‌حیث یک مسأله‌ی مهم و تلاش به‌خاطر نهادینه ساختن تحقق مزایا و نورم‌های لازم برای برقراری ارتباطات سیاسی در نهادهای سیاسی و در میان کارکنان و فعالان عرصه‌ی سیاست، نهادها و کشورها را کمک می‌کند تا از اتوریتته و ظرفیت بالای کاری و سیاسی برخوردار باشند؛ چون نحوه‌ی برقراری ارتباطات سیاسی و نحوه‌ی تماس گرفتن با سیاست‌مداران و دیپلمات‌های کشورهای مختلف، عملی‌ترین و جدی‌ترین شیوه‌ی به‌نمایش گذاشتن ظرفیت، مهارت، خبرگی و خرد کاری و سیاسی افراد فعال در عرصه‌ی سیاست می‌باشد. حد ظرفیت و خبرگی افراد متعلق به نهادها و ممالک مختلف باعث برجسته شدن جایگاه‌ی آن نهاد و مکملت در اذهان دیگران می‌شود. باید نورم‌ها را دانست، خود و طرف و محیط را شناخت و به‌گونه‌ی هدفمندانه و با آگاهی کامل شامل پروسه‌ی ارتباطات شد. باید تا پایان جریان تماس‌ها و گفت‌وگوهای سیاسی، به‌گونه‌ی همه‌جانبه و با هوشیاری و متانت در پروسه‌ی ارتباطات حضور داشت.

## ارتباطات همگانی

ارتباطات همگانی (Mass Communication) عبارت از یک نوع ارتباطات وسیع و همگانی است که افراد، گروه‌های مردمی و نهادهای مختلف پیام‌های خود را از طریق کانال‌های ارتباطی و رسانه‌های همگانی برای توده‌های مردم می‌رسانند. پروسه‌ی ارتباطات همگانی با انواع دیگر ارتباطات متفاوت است. چون برای برقراری انواع دیگر ارتباطات مانند ارتباطات میان‌فردی، میان‌فرهنگی و ... طرف‌های دخیل مخاطب خود را می‌شناسند و در اکثر موارد با حضور فزینگی و به‌گونه‌ی مستقیم ارتباطات برقرار می‌کنند و هر دو طرف دخیل در پروسه‌ی ارتباطات مشخص‌اند. اما پروسه‌ی ارتباطات همگانی به‌گونه‌ی غیر مستقیم و وساطت شده و با استفاده از وسایل همگانی مانند روزنامه‌ها، رادیوها، تلویزیون‌ها و شبکه‌های اینترنتی انجام می‌شود. در پروسه‌ی ارتباطات همگانی، پیام‌ها و گفته‌ها از یک مرجع و یا هم توسط یک شخص و به‌واسطه‌ی وسایل مورد استفاده به مخاطبان ناشناس و متعدد و دارای ظرفیت‌ها، خصوصیات و ذهنیت‌های متفاوت منتقل می‌شوند. ارتباطات همگانی به‌گونه‌ی یک جانبه تأمین می‌شود و مخاطب نمی‌تواند به‌گونه‌ی هم‌زمان به پیام‌های دریافتی پاسخ‌ارایه کند، احساس خود را بیان نماید و ارتباطات را دو جانبه بسازد. برای همین، پروسه و نحوه‌ی کار و مهارت‌های لازم برای انجام دادن ارتباطات همگانی با برقراری ارتباطات مستقیم انسانی متفاوت‌اند.

عملی‌ترین و منظم‌ترین شیوه‌ی ارتباطات همگانی را به نام روزنامه نگاری (Journalism) می‌شناسند. ژورنالیزم که به‌مثابه‌ی عرصه‌ی مهم کاری و یک مسلک مورد نظر انسان‌های زیاد به‌گونه‌ی سریع رشد نموده و جایگاه جهانی دارد، زمینه‌های برقراری ارتباطات هدفمند و مسوولانه‌ی همگانی را مهیا کرده است و می‌کند. مسلک ژورنالیزم و عرصه‌ی کار عملی روزنامه نگاری در رسانه‌های همگانی که فراهم‌کننده‌ی برقراری ارتباطات همگانی با توده‌های مردمی‌اند، دارای مهارت‌ها، ویژگی‌ها، مقررات و مکلفیت‌های خاص خوداند. همین مهارت‌ها، ویژگی‌ها و مقررات باعث می‌شوند تا کارکنان

رسانه‌های همگانی به مثابه‌ی گردانندگان اصلی پروسه‌ی برقراری ارتباطات همگانی، مسوولانه فعالیت نموده و به مخاطبان ناشناس خویش توجه داشته باشند. کارکنان رسانه‌های همگانی که یک طرف مشخص برقراری ارتباطات همگانی‌اند. ظرفیت‌ها، مقررات و توانمندی‌های لازم را از طریق آموزش‌های حرفه‌یی و یا هم از طریق کارهای عملی فرا می‌گیرند و تداوم کار و حضور آگاهانه‌ی‌شان در رسانه‌ها، باعث ازدیاد سطح ظرفیت و توانمندی‌های مسلکی‌شان می‌شود.

همان‌گونه‌ی که برقراری ارتباطات مستقیم و موفقانه میان انسان‌ها یک سلسله مهارت‌ها و ظرفیت‌ها، از جمله مهارت‌های فردی و مهارت‌های ارتباطی را می‌طلبد، برای برقراری ارتباطات همگانی موفقانه نیز یک سلسله مهارت‌ها و ظرفیت‌ها را باید دارا بود. زبان ارتباطات، محتوای پیام‌ها، شناختن خود و مخاطبان و شناختن وقت و محیط از جمله فکتورهای مهم‌اند که در هر نوع ارتباطات چه مستقیم و میان‌فردی و چه غیر مستقیم و همگانی سازنده و مهم‌اند. در هر نوع ارتباطات، زبان وسیله‌ی اصلی برقراری ارتباطات است و رسانیدن پیام و محتوای اصلی پیام هدف اصلی برقراری ارتباطات است که برای روشن سازی اذهان دیگران و یا هم اذهان عامه، ایجاد ذهنیت پلان شده در نزد مخاطب/ مخاطبان و دست یافتن به یک سلسله اهداف مشخص، شکل می‌گیرند. مخاطبان در هر حالت چه مشخص و چه نامشخص، یک طرف قضیه‌اند و باید در پی شناخت آن‌ها شد و آن‌ها را جدی گرفت.

همان‌گونه‌ی که برای برقراری ارتباطات مستقیم باید هویت، ظرفیت و ویژگی‌های خاص مخاطب خود را باید بشناسیم، در ارتباطات همگانی نیز باید از مخاطبان خود آگاه باشیم. باید از سطح زندگی مخاطبان خود، از ویژگی‌های همگانی، خصوصیات مشترک اجتماعی و فرهنگی و موقعیت و محدوده‌ی جغرافیایی آن‌ها آگاهی داشته و مطابق به ظرفیت و ویژگی‌های آن‌ها پیام‌ها و برنامه‌ها تهیه شوند. در صورت عدم شناخت از مخاطبان و عدم آگاهی از ظرفیت آن‌ها، ممکن یک پیام و یک برنامه قسمی تهیه شود و از طریق رسانه به نشر برسد که با مزایایی متعلق به یک جامعه هم‌خوانی داشته باشد که هرگز در تحت پوشش رسانه‌ی نشرکننده‌ی آن پیام و یا هم شامل

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۴۵

برنامه‌های نشر کننده‌ی پیام نباشد. در این صورت، همه چیز حیف می‌شود و با وجود کارهای زیاد، در حقیقت کاری صورت نگرفته است.

در هر حال، وقت را نیز باید شناخت و در پی رسانیدن پیام مناسب در وقت مناسب بود. به‌گونه‌ی مثال: در صورت عدم توجه به اهمیت وقت، شاید یک برنامه یا یک پیام در یک وقت نامناسب منتشر شود، مانند پخش برنامه‌ی خبری در نیمه‌های شب که تعداد کمی از بیننده‌ها ممکن آن را بشنوند و مشاهده کنند؛ ولی زیاد جدی نگیرند. به این خاطر نیمه‌های شب وقت مناسبی برای برنامه‌های خبری محسوب نمی‌شود؛ مگر آن‌که خبر متعلق به همان لحظات باشد و تأخیر در نشر آن، از ارزشمندی‌اش بکاهد.

ارتباطات همگانی با آن‌که مخاطب مستقیم و مشخص ندارد؛ اما در جهت شکل دهی افکار عامه و عام‌سازی پدیده‌ی ارتباطات در جوامع مختلف انسانی نقش اساسی دارد. ارتباطات همگانی گاهی در سطوح و محدوده‌های وسیع‌تر و فراتر از کشورها و ملت‌ها شکل گرفته و با محتوای بین‌المللی، زمینه‌های برقراری ارتباطات همگانی در میان ملت‌ها، کشورها و قاره‌ها را نیز مهیا می‌کند. ارتباطات همگانی و وسایل ارتباطات همگانی باعث می‌شوند تا انسان‌ها به‌گونه‌ی وسیع و مداوم از طرز زندگی، نحوه‌ی لباس پوشیدن، غذاهای متنوع، نورم‌های خانوادگی و ویژگی‌های اجتماعی و فرهنگی هم آگاهی حاصل نموده و با آموختن چیزهای تازه از یک‌دیگر، مفاهیم تازه‌ی را برای زندگی خویش و دیگران شکل دهند.

ارتباطات همگانی و رسانه‌های همگانی در شکل‌گیری مفاهیم و مباحث ملی و بین‌المللی نقش اساسی داشته و بالایی فکتورهای مهم زندگی انسانی؛ چون فرهنگ، اقتصاد، تجارت، تعاملات و بازار کار نقش اساسی دارند. پیام‌های اصلی پروسه‌ی ارتباطات همگانی و محتوای اصلی رسانه‌های همگانی به‌مثابه‌ی وسایل برقراری ارتباطات همگانی را خبر، بحث‌های سیاسی، اعلان‌های تجارتي، مفاهیم و دست آوردهای علمی و اکادمیک، مباحث ادبی و مد و فیشن در بر می‌گیرند. از این‌رو، ارتباطات همگانی می‌توانند در جهت روشن‌سازی افکار عامه، آگاه‌سازی توده‌های مردم از وقایع روز، آموزش دهی، رونق بازار و نحوه‌ی زندگی و لباس پوشی انسان‌ها نقش بازی کند. پس، باید

ارتباطات همگانی را جدی گرفت و در پی استفاده‌ی به‌مورد و سازنده از این فرصت اساسی بود.

برنامه‌ها و پیام‌های خوب و مثبت می‌توانند در جهت تولید افکار و دیدگاه‌های مفید و مثبت نقش داشته باشند و جوامع که صاحب دیدگاه‌ها و افکار مفید و مثبت باشند، می‌توانند از وضعیت خوب زندگی برخوردار بوده و در کنار هم به‌گونه‌ی مسوولانه و مسالمت آمیز زندگی کنند؛ نباید نقش ارتباطات، به‌خصوص ارتباطات همگانی را در شرایط موجود نادیده گرفت. ارتباطات سالم، پیام مفید و مثبت جامعه‌ی سالم و افکار مفید و مثبت را به‌میان می‌آورند. دنیای امروز پیامد نحوه‌ی ارتباطات و حد با همی انسان‌ها است و هر جامعه‌ی مطابق به حد ارزش‌دهی خود به پدیده‌ی ارتباطات به‌مثابه‌ی یک عنصر ارزشمند و مطابق به حد تفاهم و با همی خود با یک‌دیگر، از مزایا و ارزش‌های جهانی و انسانی استفاده می‌کنند.

### شایستگی ارتباطات

داشتن شایستگی ارتباطات (Communication Competence) از جمله ضروریات مهم برای برقراری ارتباطات محسوب می‌شود. شایستگی ارتباطات انسان‌ها را کمک می‌کند تا به‌گونه‌ی درست و موفقانه با دیگران ارتباطات برقرار نمایند. شایستگی ارتباطات عبارت از یک سلسله معلومات و مهارت‌های است که انسان‌ها را کمک می‌کند تا به‌گونه‌ی مسالمت آمیز و مناسب ارتباطات برقرار نمایند. شایستگی ارتباطات شامل فراگیری دانش و معلومات مورد نیاز و داشتن توانمندی و تجربه برای عملی ساختن دانش و معلومات مرتبط به نحوه‌ی برقراری ارتباطات به‌گونه‌ی عملی در زندگی روزمره می‌باشد. به گفته‌ی هایمز (۱۹۷۲)، شایستگی یک واژه‌ی عام است که در برگیرنده‌ی حد قابلیت یک فرد می‌باشد. شایستگی ارتباطات شامل داشتن انگیزه‌ی عملی، دانش و مهارت‌های می‌شود که افراد را قادر می‌سازند تا ارتباطات مؤثر برقرار نمایند (سپتزرگ، ۱۹۸۳).

روبین (۱۹۷۶) معتقد است که شایستگی ارتباطات عبارت از در نظر گرفتن نیازها، ظرفیت‌ها، اهداف و انتظارات افراداند که در ماحول قرار دارند؛ در

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۴۷

حالی که نیازمندی‌ها، اهداف و توقعات شخص برقرار کننده‌ی ارتباطات نیز به‌گونه‌ی قناعت بخش بر آورده شوند. به گفته‌ی اسپتزر برگ (۱۹۹۳)، شایستگی ارتباطات باعث حفظ و تقویره‌ی رابطه‌ها در میان برقرار کنندگان ارتباطات می‌شود. به‌گونه‌ی کلی، مهارت‌ها و شایستگی ارتباطات در دو دسته تقسیم می‌شوند که متعلق به ارتباطات میان‌فردی و ارتباطات میان‌فرهنگی اند. چون در تمام عرصه‌های ارتباطات مستقیم همین دو جنبه نقش اساسی دارند. داشتن مهارت‌ها و ظرفیت‌های فردی و داشتن آگاهی لازم پیرامون فرهنگ‌های متفاوت و نورم‌های متفاوت اجتماعی و محیطی باعث رشد شایستگی ارتباطات در میان افراد می‌شوند. همان‌گونه‌ی که اساس تمام جنبه‌های ارتباطات دو جانبه‌ی انسانی ارتباطات میان‌فردی است؛ شایستگی برقراری ارتباطات میان‌فردی نیز اساس تمام جنبه‌ها و سطوح مختلف شایستگی ارتباطات می‌باشد.

به گفته‌ی ویویا (۲۰۱۱)، شایستگی ارتباطات میان‌فردی زیربنای اصلی داشتن شایستگی برای برقراری تمام انواع ارتباطات است. کیم (۲۰۰۱) معتقد است که حد شایستگی ارتباطات میان‌فردی بالای پروسه‌ی کنار آمدن افراد متعلق به جوامع و فرهنگ‌های مختلف تأثیرگذار است. چپیر (۲۰۱۲) به این باور است که شایستگی ارتباطات، به‌خصوص شایستگی ارتباطات میان‌فرهنگی یک نیاز کاری نه؛ بلکه یک نیاز جدی برای زندگی محسوب می‌شود. در هر حالت، شایستگی ارتباطات یکی از نیازهای جدی برای برقراری ارتباطات سالم و مثمر در عرصه‌های مختلف زندگی انسانی به شمار می‌رود.

شایستگی ارتباطات به‌صورت کل شامل مراحل ذیل اند:

۱- شایستگی درون‌فردی (Intrapersonal skills): شایستگی‌های درون‌فردی به انسان کمک می‌کند تا به‌گونه‌ی درست تصمیم بگیرد تا چه چیزی را در چه زمان و به چه کسی ارایه نماید. نحوه‌ی فکر کردن، تفکیک پیام‌ها و محتوای قابل ارایه و غیر قابل ارایه و داشتن کنترل به نحوه‌ی گفتار و حرکات فزیکوی خود در جریان ارتباطات از جمله مزایایی مهم مهارت‌های درون‌فردی محسوب می‌شوند.

۲- شایستگی‌های میان‌فردی (Interpersonal skills): شایستگی‌های میان‌فردی شامل داشتن معلومات لازم در قبال نورم‌های ارتباطی، دانستن

نورم‌ها و تفاوت‌های اجتماعی و فرهنگی، نحوه‌ی تقابل و کنار آمدن با مخاطبان و نحوه‌ی استفاده از زبان بوده که انسان‌ها را کمک می‌کنند تا ارتباطات سالم و مفید برقرار نمایند. از دید ارتباطات، زبان مشابه به زمین (بستر) زندگی برای انسان‌ها محسوب می‌شود. انسان‌ها، چون زمین در آن (زبان) زندگی می‌کنند، بالای آن راه می‌روند و سیر و سفر می‌نمایند، در بستر آن با هم وصل می‌شوند و باغ و جنگل می‌شوند. آن‌ها، پیام‌ها و ارزش‌های خود را در بستر زبان با هم شریک می‌سازند، با آن صاحب ارزش و آدرس می‌شوند، در آن بذره‌های گوناگون را می‌کارند و حاصل می‌گیرند و سر انجام در آن مصرف می‌شوند و به آن ارزش و پویایی بیشتر می‌بخشند و گاهی هم، سبب برهم زدن حالت آن می‌شوند.

۳- آغازگری (Initiation): شایستگی آغازگری انسان‌ها را کمک می‌کند تا بدون کدام اضطراب و دلهره، در هر حالت و در هر محیط، آغازگر ارتباطات با دیگران باشند. انسان‌ها باید نحوه‌ی آغاز کردن ارتباطات، به‌خصوص با انسان‌های متعلق به کشورها و فرهنگ‌های متفاوت را بیاموزند و تمرین نمایند.

۴- حضور در پروسه‌ی ارتباطات (Interaction engagement): مهارت حضور در پروسه‌ی ارتباطات شامل حضور کامل فیزیکی و مفهومی در پروسه‌ی ارتباطات بوده و این مهارت به انسان‌ها کمک می‌کند تا جریان ارتباطات را گرم و خواستنی نگهدارند. انسان‌ها باید در جریان ارتباطات خودشان را در مسایل دیگر مصروف نکرده و به‌گونه‌ی همه‌جانبه در پروسه‌ی ارتباطات حضور داشته باشند. حضور فعال و همه‌جانبه‌ی طرف‌های دخیل در پروسه‌ی ارتباطات باعث می‌شود تا انسان‌ها یک‌دیگر خود را به‌خوبی درک نموده و در پی برقراری رابطه‌های ارزشمند انسانی با هم باشند. اما باید دانست که اصرار ورزیدن بر تداوم رابطه‌های بی‌ارزش و توقع داشتن رابطه‌های ارزشمند از انسان‌های بی‌اعتنا و بی‌باور به ارزش‌های انسانی، مشابه به این است که انتظار به‌دست آوردن حاصل سیب را از درخت سپیدار داشته باشیم. انسان‌ها باید به پروسه‌ی ارتباطات و مخاطبان خود ارزش جدی قایل شده و از بی‌اعتنایی پیرامون ماحول و محتوای پروسه‌ی ارتباطات پرهیز نمایند.



## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۴۹

۵- آشکارسازی (Disclosure): مهارت آشکارسازی عبارت از شریک ساختن معلومات و دانستنی‌های شخصی با دیگران است به‌خاطر کسب اعتماد و ایجاد روابط. در پروسه‌ی ارتباطات، از مهارت آشکارسازی باید به‌صورت دوستانه و صمیمی استفاده شود و معلومات لازم را در وقت مناسب و مطابق شرایط مناسب به مخاطبان خود انتقال دهیم.

۶- احترام به تفاوت‌ها (Respect for differences): مهارت احترام به تفاوت‌ها شامل درک و پذیرش تفاوت‌ها به‌هیچ‌ارزش‌های انسانی و داشتن روحیه‌ی دوستانه با انسان‌های متعلق به فرهنگ‌ها و جوامع متفاوت است. این مهارت باعث می‌شود تا انسان‌ها از قضاوت‌های بی‌مورد در قبال ارزش‌ها و نورم‌های فرهنگی و اجتماعی دیگران اجتناب ورزند.

۷- همدلی فرهنگی (Cultural empathy): همدلی یا هم‌سویی فرهنگی انسان‌ها را کمک می‌کند تا به جهان از دید متفاوت نگاه کنند و تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی را فرصت‌های مثبت پنداشته و در پی دانستن تفاوت‌ها شوند.

۸- اعتماد به نفس (Interaction confidence): اعتماد به نفس عبارت از خودباوری انسان‌ها در جریان برقراری ارتباطات با دیگران و داشتن اعتماد به نفس و معتقد بودن به توانایی‌های خود است. این فکتور انسان‌ها را کمک می‌کند تا در جریان برقرار نمودن ارتباطات با دیگران روحیه و اعتماد به نفس خود را از دست نداده و موقف منفعل را به خود اختیار نکنند. در پروسه‌ی برقراری ارتباطات با دیگران، طرف‌های دخیل باید از حد بالای اعتماد به نفس و باورمندی به ظرفیت خود برخوردار باشند.

۹- مدیریت تشنج (Conflict management): ظرفیت مدیریت تشنج عبارت از توانایی است که طرف‌های دخیل در پروسه‌ی ارتباطات قادر باشند تا از بروز تشنج‌های احتمالی در جریان ارتباطات جلوگیری نموده و در صورت بروز هرنوع تشنج احتمالی، به‌صورت درست و معقول آن‌را مدیریت نموده و از برهم خوردن و متوقف شدن پروسه‌ی ارتباطات جلوگیری نمایند.

۱۰- مؤثریت در تیم (Team effectiveness): مهارت مؤثریت در تیم شامل

دانستن و تصدیق کردن قواعد و نورم‌های موجود در تیم‌کاری، شریک ساختن معلومات و تجارب با دیگر اعضای تیم، سهیم بودن در تصمیم‌گیری‌های گروهی و اخذ، ارایه و استفاده‌ی فیدبک‌های سازنده در جریان کار با دیگران می‌باشد (متویو، ۲۰۰۲؛ بُهرمُستر و دیگران، ۱۹۸۸؛ چین و استروستا، ۲۰۰۲).

### هفت عنصر اساسی شکل دهنده‌ی پروسه‌ی ارتباطات انسانی

تمام انواع ارتباطات انسانی شامل هفت عنصر اساسی می‌باشد که قرار ذیل است.  
۱- انسان (People): انسان، به‌مثابه‌ی عنصر اصلی برقرار کننده‌ی ارتباطات شناخته می‌شود. این عنصر در برگیرنده‌ی دو طرف و یا طرف‌های شامل در پروسه‌ی ارتباطات می‌باشد.

۲- پیام (Message): پیام به‌مثابه‌ی محتوای اصلی پروسه‌ی ارتباطات نقش تعیین کننده را در نحوه‌ی برقراری، نحوه تداوم و حد موفقیت ارتباطات بازی می‌کند. موجودیت پیام‌های ارزشمند، ثابت و روشن باعث برقراری و تداوم ارتباطات سالم و مثمر می‌شود و نحوه‌ی انتقال پیام‌ها به دیگران نیز خیلی مهم است.

باید پیام‌ها که محتوای اصلی پروسه‌ی ارتباطات‌اند، به‌گونه‌ی واضح به طرف مقابل و به مخاطبان انتقال داده شود. باید متوجه بود که مغلق نویسی، گفتار غلیظ و گزاف‌گویی ظرفیت و مهارت نه؛ بلکه نارسایی ظرفیتی پنداشته می‌شوند. چون نوشته و گفتار غلیظ و مغلق؛ مانند ظرف است که قسمتی زیادی از متحوای را که در آن گذاشته می‌شود، در خود جذب کند و بیرون ندهد؛ یعنی مغلق نویسی و قلنبه‌زبانی مانع رسیدن قسمتی زیادی از محتوای پیام‌ها، به گیرنده‌ها می‌شوند. گفتار کوتاه با زبان ساده، بهترین وسیله‌ی برای تأمین ارتباطات موفقانه میان انسان‌ها پنداشته می‌شود. سنگینی کلام باید در محتوای آن نهفته باشد، نه در ساختار ظاهری و زبانی آن.

۳- کانال ارتباطی (Channel): کانال یا مجرای ارتباطی بالای پروسه و نتایج ارتباطات انسانی نیز تأثیر جدی دارد. تمام انواع ارتباطات بشری از دو طریق برقرار می‌شود، یا به‌گونه‌ی مستقیم و با حضور فیزیکی

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۵۱

طرف‌های دخیل در پروسه‌ی ارتباطات و یا هم به‌گونه‌ی غیر مستقیم و با وساطت وسایل و تکنالوژی مدرن مانند تلفن، ایمیل و رسانه‌های اجتماعی.

۴- اختلال (Noise): اختلال شامل تمام فکتورهای داخلی و خارجی می‌شود که بالای پروسه‌ی ارتباطات نقش منفی می‌گذارد و از حد شفافیت پیام می‌کاهد. اختلالات می‌توانند شامل مشکلات صحتی برقرار کننده‌ی ارتباطات، جو نا مناسب، محیط نا مناسب، وقت نا مناسب و مزاحمت‌های ماحولی باشند. برای برقراری ارتباطات سالم، طرف‌های دخیل در پروسه‌ی ارتباطات باید تلاش کنند تا اختلال‌ها را به حد اقل آن کاهش دهند.

۵- فیدبک (Feedback): فیدبک یا بازخورد، یکی از فکتور دلاگرم کننده در پروسه‌ی ارتباطات بوده و چگونگی ارایه‌ی فیدبک بر تداوم و یا هم عدم تداوم ارتباطات نقش اساسی دارد. فیدبک نحوه‌ی پاسخ دهی مخاطب به پیام‌های برقرار کننده‌ی ارتباطات می‌باشد.

۶- زمینه (Context): زمینه‌ی برقراری ارتباطات نیز به‌مثابه‌ی یک فکتور مهم، می‌تواند بالای پروسه و نتیجه‌ی ارتباطات تأثیرگذار باشد. زمینه عبارت از موقعیت، شرایط، نورم‌ها و ماحول است که ارتباطات در آن و در روشنایی آن‌ها برقرار می‌شود.

۷- اثر (Effect): اثر یا نتیجه هدف اصلی، برقرار نمودن ارتباطات با دیگران می‌باشد. هر ارتباطات هدفمند بر مبنای یک هدف برقرار می‌شود. هدف وقتی به دست می‌آید که طرف‌های شامل در پروسه‌ی ارتباطات از ظرفیت و مهارت لازم برخوردار بوده و توانمندی برقراری ارتباطات موفق و مثمر را داشته باشند. البته، قرار نیست که همیشه نتیجه‌ی ارتباطات مثبت و مطابق میل طرف‌های دخیل در آن باشد؛ بلکه مهم اهمیت و معقول بودن نتیجه است؛ چه مثبت و چه منفی، چه مطابق توقع و چه خلاف توقع. عناصر یاد شده اجزای اساسی تکمیل کننده‌ی پروسه‌ی ارتباطات در میان انسان‌ها می‌باشند.

## مهارت‌های نرم افزاری

در پهلوی داشتن شایستگی لازم برای برقراری ارتباطات، مهارت‌های نرم افزاری (Soft skills) نیز می‌توانند بالایی پروسه‌ی ارتباطات میان انسان‌ها نقش اساسی داشته باشند. مهارت‌های نرم افزاری عبارت از یک سلسله مهارت‌ها، ویژگی و ظرافت‌های ویژه‌ای اند که به محتوای شخصیتی و طرز نگرش انسان‌ها مرتبط اند. مهارت‌های نرم افزاری انسان‌ها را کمک می‌کنند تا از هر گونه مانع با مهارت و به نرمی عبور کنند و با تعمق و خردورزی بر هر حالت ممکن فایق آیند. با آن‌که می‌توان مهارت‌های نرم افزاری از طریق برنامه‌های ویژه‌ی تخصصی و تجارب خاص برجسته و فعال ساخت؛ اما مهارت‌های نرم افزاری به ظرفیت‌ها و ظرافت‌های درونی انسان‌ها تعلق دارند، نه به درجه تحصیل و موقف کاری آن‌ها.

همان‌گونه‌ی که مهارت‌های نرم افزاری به ویژگی‌های فردی، ظرفیت‌های درونی و طرز نگرش افراد بستگی دارند، مشکل است با مشاهده‌ی حالت ظاهری و یا هم با پاسخ‌های کتبی افراد به پرسش‌نامه‌ها، حد و کیفیت مهارت‌های نرم افزاری آن‌ها را تعیین کرد؛ بلکه مهارت‌های نرم افزاری را باید در عمل به نمایش گذاشت و از طریق آشکارسازی آن در نحوه‌ی رفتار، تصمیم‌گیری و تماس با دیگران، آن‌ها را متوجه‌ی این مهارت‌های پنهان؛ ولی ارزشمند و مهم خود ساخت. به‌گونه‌ی خلاصه، مهارت‌های نرم‌افزاری عبارت از مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها، ظرافت‌ها، ویژگی‌های شخصی، شخصیتی، نشانه‌های خبرگی و خردورزی می‌باشد.

مهارت‌های نرم افزاری انسان‌ها را کمک می‌کنند تا خود، دیگران و محیط را به‌خوبی درک نموده و با آگاهی کامل شامل پروسه‌ی ارتباطات و برنامه‌های کاری خویش شوند. هم‌چنان؛ مهارت‌های نرم افزاری شامل ارزیابی منتقدانه‌ی محیط و مفاهیم و حرکات موجود در محیط، حد تحمل، نحوه‌ی برخورد با تشنجات احتمالی و داشتن مهارت کنار آمدن با دیگران نیز می‌باشند. مهارت‌های نرم افزاری انسان‌ها و جوامع انسانی را کمک می‌کنند تا با ماحول خود به‌گونه‌ی هوشمندانه و مدبرانه برخورد نموده و از تشنجات و نزاع‌های

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۵۳

احتمالی جلوگیری نمایند. انسان‌ها باید همواره به‌گونه‌ی متناسب در پهلوی فراگیری آموزش‌های حرفه‌یی، در پی تقویه و برجسته ساختن مهارت‌های نرم افزاری خویش نیز باشند.

هر انسان به‌مثابه‌ی یک میکانیزم فعال و مملو از ظرفیت‌ها و ظرفیت‌های ممکن و منحصر به فرد، دارای یک سلسله مهارت‌های مهم نرم افزاری می‌باشد که عدم توجه و بی‌اعتنایی خود انسان باعث کم رنگ شدن و نابودی آن می‌شوند. انسان‌ها در هر حالت و در هر موقعیت می‌توانند برای تقویه‌ی مهارت‌های نرم افزاری و برجسته ساختن ویژگی شخصیتی خود تلاش نمایند. طرز تفکر، طرز نگرش، نحوه‌ی باورمندی و حد وسعت نظر انسان‌ها از فکتورهای اساسی‌اند که بالای مهارت‌های نرم افزاری آن‌ها تأثیرات جدی می‌گذارند. باید دید مثبت داشت و با وسعت نظر از آدم‌ها، طبیعت، ماحول و تفاوت‌ها استقبال کرد. باید دانست که ما نیز بخشی از تفاوت‌های ارزشمند و انکار ناشدنی انسانی هستیم و باید به تفاوت‌های انسانی احترام قایل شد.

فهم زبان و درک مفاهیم و پیام‌های پنهان در واژه‌ها و جمله‌های گفتاری و نوشتاری، در پهلوی این‌که یکی مهارت‌های مهم فردی‌اند، یکی از مهارت‌های مهم نرم افزاری نیز محسوب می‌شود. فهم زبان، از دانستن مفاهیم برهنه و آشکار تا درک پیام‌های پنهان و حس شدنی، بستر پرفراز و فرود دارد. معنا و مفاهیم اولی و برهنه‌ی آواها و واژه‌ها در زبان گفتاری و نوشتاری را همه می‌دانند؛ چون همه چیز به‌گونه‌ی آشکار و بی‌پرده بیان می‌شوند. هم‌چنان؛ مفاهیم و معنای دومی واژه‌ها و آواها را که در قالب صور، تمثیل و کنایه‌ها ارایه می‌شوند و برهنه نیستند، عده‌ی زیادی می‌دانند و می‌فهمند؛ ولی مفاهیم و معنای سومی واژه‌ها و آواها در زبان‌های گفتاری و نوشتاری را فقط عده‌ی معدود و انگشت شمار می‌توانند درک کنند؛ چون در این مرحله، مفاهیم و معناها حس شدنی و درک کردنی‌اند و فقط با دانستن زبان و داشتن چشم و گوش، امکان فهم آن‌ها وجود ندارد. برای فهمیدن و درک مفاهیم و معناهای سومی زبان که عمیق‌ترین و ارزش‌مندترین محث زبانی-فکری-ارتباطی را در بر می‌گیرند، به احساس زنده و قوه‌ی ادراک نیاز است. ضمناً، فهم عمیق از زبان و محتویات حقیقی پیام‌ها و دیدگاه‌های دیگران به

درک کردن نیاز دارد که در این مورد، درک نمی‌تواند مترادف با تصور باشد؛ یعنی در این مورد نباید درک کردن را با تصور نمودن اشتباه گرفت. چون، تصور قضاوت شخص نسبت به موضوع با تمرکز بیشتر به مثال‌های کمک‌کننده‌ی مادی و قابل دید می‌باشد که می‌تواند هیچ ربطی با هدف گوینده و منظور اصلی‌ی راییه دهنده‌ی پیام نداشته باشد و فقط شنونده و گیرنده برای کسب رضایت خاطر خود، مفهومی را بپذیرد. در این حالت، درک کردن و حس نمودن مفاهیم راییه شده از طریق مهارت‌های نرم‌افزاری و ظرفیت‌های درونی انسان قابل فهم می‌باشند. در هر حال، انسان‌ها باید تلاش نمایند تا ظرفیت‌های لازم را برای درک مفاهیم پوشیده‌ی سخنان دیگران به دست آورند و در مقابل باید کوشش کنند تا در حد امکان پیام‌های خویش را به‌گونه‌ی واضح راییه نمایند.

### زمینه‌های برقراری ارتباطات

زمینه‌های برقراری ارتباطات یا زمینه‌های ارتباطی (Communication Context) عبارت از نحوه‌ی انتقال دهی پیام و زمینه و ماحولی است که ارتباطات در آن برقرار می‌گردد. در جریان برقراری ارتباطات مردمان متعلق به فرهنگ‌ها، بسترهای اجتماعی، کشورها و قاره‌های متفاوت به شیوه‌های متفاوت پیام را به یک‌دیگر می‌رسانند و نحوه‌ی برقراری تماس و مقابل شدن‌شان با هم نیز متفاوت است. نحوه‌ی برقراری ارتباطات و شیوه‌ی انتقال دهی پیام‌ها به ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی، نورم‌های ارتباطی و شیوه‌های زندگی مردمان و جوامع مختلف انسانی بستگی دارند. همان‌گونه‌ی که جوامع انسانی دارای فرهنگ‌های مختلف، ویژگی فردی و اجتماعی متفاوت و نورم‌های متفاوت ارتباطی‌اند، طرز برخورد، نحوه‌ی مواجه شدن با یک‌دیگر، مفاهیم اخلاقی و طرز سخن گفتن آن‌ها نیز متفاوت‌اند. البته، تفاوت‌ها از جمله مزایایی ارزشمند انسانی‌اند و نمی‌توان ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی یک مردم یا یک قاره را بر ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی مردم دیگر یا قاره‌ی دیگر برتر قلمداد کرد. تفاوت‌ها را باید پذیرفت و متوجه نورم‌ها، ارزش‌ها و ویژگی‌های متفاوت بود تا به‌خوبی با دیگران ارتباط برقرار نمود و رابطه‌های انسانی را شکل دهیم.

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۵۵

در بعضی از جوامع انسانی، انسان‌ها به‌گونه‌ی عادی و آزاد و بدون ملاحظه‌ی تفاوت‌های سنی و جنسیتی با هم تماس برقرار می‌کنند و پیام‌های خود را به‌گونه‌ی مستقیم و آزاد به یک‌دیگر انتقال می‌دهند. هم‌چنان؛ تلاش می‌نمایند تا با حرکات مختلف بدنی توجه‌ی مخاطبان را جلب نموده و با شیوه‌های مختلف در پی تحقق یافتن اهداف خود می‌شوند. اما در بعضی از جوامع و بسترهای فرهنگی دیگر، انسان‌ها به‌گونه‌ی محتاطانه و با در نظر داشت احترام متقابل، تفاوت‌های سنی، جنسیتی و رابطه‌های خانوادگی و اجتماعی با دیگران ارتباط برقرار نموده و تلاش می‌نمایند تا پیام‌های خود را به‌گونه‌ی غیر مستقیم و در لابلای گفته‌ها و اشاره‌های مختلف ارایه نمایند. همین شیوه‌های یاد شده به‌خاطر برقراری ارتباطات و نحوه‌ی انتقال پیام زمینه‌های متفاوت ارتباطی می‌باشند.

گرچه ممکن است هر جامعه، هر محیط، هر شهر و هر کشور دارای زمینه‌های ارتباطی خاص خود باشد؛ ولی به‌صورت عموم دو نوع زمینه‌های ارتباطی شامل مباحث اکادمیک در عرصه‌ی ارتباطات‌اند که عبارت‌اند از: زمینه‌ی ارتباطی بلند (High context) و زمینه‌ی ارتباطی کوتاه (Low context) می‌باشند. زمینه‌ی ارتباطی بلند به‌واسطه‌ی جوامع جمع-محور (Collectivistic) شرقی عملی می‌شود و در اکثر کشورها و جوامع شرقی از این شیوه‌ی برقراری تماس و انتقال پیام استفاده می‌شود. هم‌چنان؛ زمینه‌ی ارتباطی کوتاه در جوامع فرد-محور (Individualistic) غربی، به‌خصوص در اروپای غربی و امریکای شمالی، شامل ایالات متحده‌ی امریکا، مورد اجرا قرار می‌گیرد.

در جوامع شرقی و جمع محور، زندگی انسان‌ها بر مبنای منافع و باورهای جمعی استوار است. در این جوامع، مزایا و نورم‌های اخلاقی، اجتماعی و ارتباطی نیز از دیدگاه‌ها و باورهای جمعی شکل می‌گیرند و مفاهیمی چون عزت نفس و مباحث اخلاقی از جایگاه‌ی برجسته برخوردارند. برعکس، در جوامع فرد محور غربی، تعاملات و مراودات بر اساس منافع و خواست‌های فردی شکل می‌گیرند و دیدگاه‌ها و باورهای فردی طرف‌های دخیل در پروسه‌ی ارتباطات تعیین‌کننده‌اند و مباحث اخلاقی نیز به زندگی شخصی افراد متعلق‌اند، نه به رابطه‌های افراد با دیگران.

در جوامع جمع محور شرقی این خیلی مهم است که دیگران در باره‌ی شما چه فکر می‌کنند و شما از چه جایگاهی در اذهان دیگران برخوردارید. گاهی ممکن است تا به خاطر جلوگیری از خدشه دار شدن وجهه‌ی اجتماعی خویش، حتا ز حق خود نیز صرف نظر کنند؛ ولی در جوامع فرد محور غربی مهم نیست که دیگران در باره‌ی افراد چه فکر می‌کنند و چگونه قضاوت می‌کنند، مهم این است که باید به اهداف خود برسند و حق خود را به دست آورند؛ یعنی هرگز امتیازات متعلق به خود را فدای وجهه‌ی اجتماعی خویش نمی‌کنند. البته، این که کدام این دو شیوه و دو طرز نگرش از یک دیگر بهتر است، در حقیقت هیچ کدام. هر دو دو طرز زندگی متفاوت و دو طرز نگرش متفاوت نسبت به زندگی و رابطه‌های روزمره‌اند که باید آن‌ها را دانست و به همه احترام قایل شد.

یکی از دلایل عمده‌ی که گاهی زندگی انسان‌ها در جوامع مختلف با چالش‌های جدی مواجه می‌شود و یا هم گاهی پروسه‌ی ارتباطات آن‌ها برهم خورده و با تشنجات احتمالی همراه می‌باشد، دلیلش عدم درک همین تفاوت‌های عمیق و عدم توجه به ویژگی فردی و اجتماعی در جوامع مختلف است. گاهی انسان‌ها تلاش می‌کنند تا نورم‌ها و ارزش‌های یک بستر فرهنگی و اجتماعی را در جریان برقراری تماس با مردمان متعلق به فرهنگ‌های متفاوت انعکاس دهند. گاهی هم، انسان‌ها در تلاش تحقق باورها و نورم‌های یک بستر فرهنگی و اجتماعی در بستر فرهنگی و اجتماعی دیگر می‌شوند. وقتی، در هم‌چو حالات نتایج کار مطابق میل‌شان نبود، به جای دانستن و درک تفاوت‌ها، در پی ملامت کردن مردمان ساکن در آن محلات می‌شوند. گاهی، انسان‌ها نورم‌ها و ارزش‌های یک بستر فرهنگی و اجتماعی را در پرتو نورم‌ها و باورهای یک بستر متفاوت دیگر مورد قضاوت قرار می‌دهند. البته، با روی دست گرفتن چنین یک شیوه‌ای، نه تنها کار معقول و مفیدی را انجام نمی‌دهند؛ بلکه باعث برهم زدن حالت روحی خود و به میان آوردن تشنچ‌های احتمالی اجتماعی در میان مردم می‌شوند.



## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۵۷

به‌طور مثال: نورم‌ها و ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی متعلق به جوامع شرقی با نورم‌ها و ارزش‌های فرهنگی متعلق به جوامع غربی تفاوت‌های عمیق و خیلی برجسته دارند. نمی‌توان نورم‌ها و باورهای یک بستر را در بستر دیگر به سادگی عملی کرد. هم‌چنان؛ نورم و طرز زندگی مردمان آسیای مرکزی با مردمان جنوب آسیا، مردمان اروپای غربی با مردمان اروپای شرقی، مردمان لیبرال ساکن در امریکای شمالی با مردمان امریکای لاتین، تفاوت‌های جدی دارند. باید دانست که این تفاوت‌ها بد نیستند و نارسایی پنداشته نمی‌شوند؛ بلکه نارسایی اصلی و موضوع‌آفرین، ندانستن این تفاوت‌ها و تلاش ورزیدن برای تحقق ارزش‌های یک محیط در محیط دیگر می‌باشد. البته نباید این موضوع را با مشارکت‌های فرهنگی، کنار آمدن فرهنگی و تلفیق و با همی باورها و ارزش‌های فرهنگی که از جمله‌ی ارزش‌ها و دست‌آوردهای مهم انسانی محسوب می‌شوند، اشتباه گرفت. چون این کارها با گذشت زمان و با دخالت ذهنیت و سلیقه‌های همگانی شکل می‌گیرند و بخشی از دست‌آوردهای مشترک انسان‌ها محسوب می‌شوند.

هی و دیگران (۲۰۱۲) معتقداند که مردمان مختلف بر مبنای ارزش‌ها و نورم‌های متفاوت فرهنگی که دارند، از خو و خواص متفاوت برخوردارند. در اکثر موارد، غربی‌ها ترجیح می‌دهند تا مسایل متعلق به محیط خود را مورد ارزیابی قرار دهند؛ اما زمانی هم که پیرامون نورم‌های ارتباطی و فرهنگی دیگران کار کنند، پیرامون ارزش‌های متعلق به دیگران بر مبنای باورها و نورم‌های متعلق به محیط و فرهنگ خود قضاوت می‌کنند و ممکن است این پروسه با تعصب و پیش‌داوری‌های ممکن همراه باشد (کیم، ۲۰۰۷؛ کیم، ۲۰۱۲). به همین خاطر، ممکن است اکثر بد باوری‌ها و سوء تفاهات موجود در میان جوامع مختلف انسانی، به‌خصوص جوامع شرقی و غربی نتیجه‌ی همین تعصبات و پیش‌داوری‌های نا موجه باشند.

برای همین، باید دانشمندان و صاحب‌نظران متعلق به جوامع مختلف انسانی در پی پر نمودن این خلا مهم بوده و با ارایه‌ی نتایج کارهای علمی و پژوهشی خویش پیرامون مباحث و مسایل مهم فرهنگی و اجتماعی و پیرامون تفاوت‌ها و مشابهت‌های فرهنگی و اجتماعی موجود در میان جوامع انسانی، بدباوری‌ها

و سوء تفاهمات موجود در جوامع مختلف را کاهش دهند. عده‌ای از محققین و دانشمندان نیز به این باوراند که میان نورم‌های فرهنگی و اجتماعی غربی و نورم‌های فرهنگی و اجتماعی شرقی تفاوت‌های جدی وجود دارند و شیوه‌ی برقراری ارتباطات میان این دو بستر وسیع فرهنگی- اجتماعی نیز به‌گونه‌ی جدی متفاوت‌اند. قسمی که در جوامع شرقی انسان‌ها به مسایل چون احترام متقابل و حساسیت‌های فردی توجه‌ی جدی داشته و کوشش می‌کنند تا پیام‌های خود را به‌گونه‌ی غیر مستقیم به مخاطبان خویش انتقال دهند. در حالی که در جوامع فرد محور غربی به مسایل یاد شده اعتنای چندانی نداشته و افراد تلاش می‌کنند تا به‌گونه‌ی مستقیم، بر مبنای نورم‌های فرد-محور و لیبرال غربی و با شیوه‌ی آزاد پیام‌های خویش را به یک‌دیگر منتقل نموده و با استفاده از هر شیوه و هر فرصتی جایگاه‌ی برتر را به خود اختصاص دهند (ابوبکر و مصطفی، ۲۰۱۳؛ گدیکنست، ۲۰۰۱؛ پارک و کیم، ۲۰۰۸؛ کاراندی و دیگران، ۲۰۰۲).

بدون شک، فراگرفتن معلومات لازم پیرامون تفاوت‌های یاد شده، درک تفاوت‌ها در حالات مختلف و در نظر گرفتن تفاوت‌ها و ارزش‌ها قابل شدن به تفاوت‌های انسانی، باعث می‌شوند تا انسان‌ها ضمن برقرار نمودن ارتباطات سالم و مثمر با دیگران، در زندگی فردی و کاری خویش به موفقیت‌های لازم دست یابند. تفاوت‌های انسانی را نمی‌توان تغییر داد؛ اما می‌توان با داشتن ظرفیت بالا، آگاهی لازم، حد معقول انعطاف‌پذیری و وسعت نظر، در بسترهای متفاوت فرهنگی و اجتماعی، به زندگی انسانی از زوایایی متفاوت نگاه کرد و تجارب متعدد و متفاوت را صاحب شد. نباید در پی تعویض نورم‌ها و ارزش‌های متفاوت فرهنگی و اجتماعی متعلق به جوامع انسانی شد؛ بلکه باید باورمند بود که می‌توان با در کنار هم قرار دادن این تفاوت‌های ارزشمند، یک رنگین کمان زیبا و ارزنده‌ی انسانی را به‌میان آورد. باید دانست که در کنار هم آدمیم و در مقابل هم دشمن آدم. هم‌چنان؛ باید کنار هم بود و برابر با هم، نه درون لباس‌های هم و یا هم پنهان در زیر سایه‌های یک‌دیگر. البته ارتباطات انسان‌های متعلق به فرهنگ‌ها و جوامع متفاوت را کمک می‌کند تا یک‌دیگر خود را درک کنند و با هم کنار آیند و در کنار هم زندگی نمایند.

## تیوری ارتباطات

برای برقراری ارتباطات سالم و مؤثر در میان انسان‌ها، دانشمندان و پژوهش‌گران مختلف، تیوری‌ها و نظریات مفهومی متفاوت را پیشنهاد کرده‌اند. تیوری (Theory) عبارت از یک ایده (نگاره) یا مجموعه‌ای از ایده‌هاست که برای توضیح و چارچوب بندی حقایق، واقعیت‌ها و مفاهیم متعلق به یک عرصه‌ی مشخص ارائه می‌شوند. هم‌چنان؛ اصول اساسی و ایده‌های کلی متعلق به یک عرصه و مبحث مشخص علمی و اکادمیک را تیوری می‌گویند. تیوری در برگیرنده‌ی مجموعه‌ای از فکار و ایده‌های منسجم و منطقی می‌باشند که توسط یافته‌ها و نتایج مشخص تحقیقی - علمی حمایت شوند.

به‌گونه‌ی خلاصه، تیوری به‌مثابه‌ی چارچوکات و مسیر مشخص به‌خاطر انجام کارهای اکادمیک و عملی کردن مفکوره‌ها و ایده‌های منطقی در زندگی روزمره‌ی انسان‌ها، عمل می‌کند. تمام عرصه‌های زندگی، به‌خصوص عرصه‌های مهم زندگی و شامل در مباحث علمی و اکادمیک هر کدام تیوری‌های متفاوت خود را دارند. البته ابتدایی‌ترین فعالیت‌های زندگی انسانی هم در روشنایی تیوری‌های تسجیل ناشده‌ی عام پذیر که بر دلایل منطقی و تجارب عملی استوارند، انجام می‌شوند. اما در مباحث اکادمیک همواره روی تیوری‌های علمی و تسجیل شده‌ی اکادمیک بحث می‌شود.

تیوری ارتباطات (Communication Theory) عبارت از یک چارچوب مشخص می‌باشد که بر مبنای ایده‌ها و مفکوره‌های منسجم و منطقی استوار بوده و در عمل برای انسان‌ها مفید واقع شده باشد. البته باید متوجه بود که تیوری با مهارت‌ها و ظرفیت‌های شخصی برای انجام یک کار، متفاوت است. تیوری بخشی از ظرفیت‌ها و مهارت فردی نه؛ بلکه دانستن تیوری و نحوه‌ی استفاده از می‌توانند بخشی از مهارت‌ها محسوب شوند. تیوری به‌مثابه‌ی رهنما عمل می‌کند و انسان‌ها را کمک می‌کند

تا محدوده و نحوه‌ی انجام فعالیت‌های خود را به‌گونه‌ی منطقی و علمی مشخص ساخته و اجزای کمک‌کننده‌ی برنامه‌های کاری خود را به‌گونه‌ی منطقی با هم ربط دهند. به گفته‌ی میلر (۲۰۰۵) تیوری یک سلوک یا شیوه‌ی خاص برای برقراری ارتباطات نیست؛ بلکه مجموعه‌ای از نظریات قابل درک‌اند که انسان‌ها را در جهت شناختن شیوه‌های متفاوت برقراری ارتباطات و ساده ساختن پروسه‌ی برقراری ارتباطات کمک می‌کند.

با شامل شدن ارتباطات در جمع موضوعات قابل بحث در نهادهای علمی و اکادمیک و اهمیت دهی انسان‌ها به ارتباطات و ارزشمندی ارتباطات در امر تحقق آرزوها و برنامه‌های مشترک انسانی، دانشمندان متعددی در پی ارایه‌ی نظریه‌ها و تیوری‌های متفاوت شدند. فصل عمده‌ی نظریه‌پردازی و شکل‌گیری تیوری‌های مشخص و مفید در عرصه‌ی ارتباطات، در دهه‌ی سی‌ام و دهه‌ی چهارم قرن بیست میلادی آغاز شد. بکر (۱۹۳۴)، لیت (۱۹۴۵)، ویلیامز (۱۹۴۷) آلپرت (۱۹۴۵) و هایدلر (۱۹۵۸)، از جمله محققین و دانشمندان بودند که نظریات خود را در چارچوب تیوری‌های مختلف به‌خاطر بهبود پروسه‌ی ارتباطات در میان انسان‌های متعلق به جوامع و فرهنگ‌های مختلف ابراز داشتند. در این میان، تیوری تماس (Contact Theory) آلپرت به‌گونه‌ی سریع در بستر فعالیت‌های اکادمیک جایگاه باز کرد و از شهرت بالایی برخوردار شد. از نیمه‌ی قرن بیستم میلادی تا اکنون، دانشمندان و نظریه‌پردازان در پی ارایه‌ی ایده‌ها و مفکوره‌های تازه برای رد و یا هم‌تأیید نظریات یک‌دیگر به‌خاطر انکشاف متناسب با زمان تیوری ارتباطات بوده‌اند.

تیوری‌های متعدد که برای رهنمای پژوهش‌گران در جهت بررسی مسایل مرتبط به ارتباطات و برای مردم به‌خاطر برقراری ارتباطات سالم و مفید توسط نظریه‌پردازان متعدد ارایه شده‌اند، در اکثر موارد تحت تأثیر فکتورهای محیطی، زمانی، فرهنگی و فکری قرار داشته‌اند که به همین خاطر تیوری‌های متعدد در عرصه‌ی برقراری ارتباطات انسانی انکشاف یافته و پیشنهاد شده‌اند. داشتن معلومات کافی پیرامون تیوری‌های

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۶۱

موجود در عرصه‌ی ارتباطات و دانستن تفاوت‌های لازم در میان تیوری‌ها و استفاده‌ی به‌مورد آن‌ها هم به‌آنهايي مفید واقع خواهد شد که عرصه‌های مختلف ارتباطات انسانی را مورد بررسی قرار می‌دهند و هم برای کسانی که می‌خواهند به‌گونه‌ی سالم و مثمر ارتباطات برقرار نمایند. از بخشی از تیوری‌های عام و مورد استفاده در عرصه‌های مختلف ارتباطات در زیر تذکر خواهد رفت.

۱- تیوری استناد (**Attribution Theory**): تیوری استناد که به‌واسطه‌ی هایدلر (۱۹۵۸) به‌مثابه‌ی یکی از اولین تیوری‌های منظم در عرصه‌ی ارتباطات ارایه شده است، به ارزیابی ماهیت اصلی رابطه‌های میان فردی، شناخت حس مشترک و روان‌شناسی ساده و بی‌تکلف افراد تأکید می‌کند. هم‌چنان؛ این تیوری بر مشاهده کردن، تحلیل و بیان شرح عادات انسانی به‌خاطر یافتن تأثیرات احتمالی‌شان بر پروسه‌ی ارتباطات، تأکید دارد. این تیوری بر موجودیت رابطه‌های تأثیرگذار میان فکتورهای داخلی و خارجی وجود انسان بر پروسه‌ی ارتباطات باورمند است و به‌گونه‌ی مثال از شیوه‌ی رفتار به‌حیث یک فکتور بیرونی و از انگیزه به‌حیث یک فکتور درونی یاد می‌کند.

۲- تیوری تطابق ارتباطات (**Communication Accommodation Theory**): تیوری تطابق ارتباطات که توسط گیلز و دیگران (۱۹۹۱) انکشاف یافته است، بر سازگاری سخنان، هماهنگی نمونه‌های صوتی و حرکات برقرار کنندگان ارتباطات به‌خاطر به‌میان آمدن شرایط همسازی در میان آن‌ها تأکید می‌کند. این تیوری بر رابطه‌های ممکن میان زبان، زمینه‌های ارتباطی و هویت برقرار کنندگان ارتباطات، پرداخته و بر تأثیرگذار بودن فکتورهای میان‌گروهی و میان‌فردی در پروسه‌ی ارتباطات تأکید دارد. هم‌چنان؛ این تیوری بر جنبه‌ی عملی نظریه‌ی تطابق و همسازی ارتباطات به‌مثابه‌ی یک بخش حیاتی ارتباطات روزمره‌ی میان انسان‌ها نگاه می‌کند.

۳- تیوری رشد روانی-اجتماعی (**Theory of Psychosocial Development**): تیوری رشد روانی-اجتماعی توسط چیکرینگ (۱۹۶۹)

انکشاف یافته و در کتاب مشهورش زیر عنوان آموزش و هویت (Education and Identity) ارائه شده است. این تیوری به اساس تجارب شخصی ارائه کننده‌ی آن به‌حیث یک آموزگار تحصیلات عالی و هم‌چنان بر مبنای یافته‌های وی از پژوهش‌هایش در میان دانش‌جویان متعلق به جوامع و فرهنگ‌های مختلف ارائه شده است. این تیوری بر مبنای هفت بردار (vector) استوار است که از این قرار می‌باشد؛ رشد شایستگی، مدیریت احساسات، حرکت از تنهایی به‌سوی وابستگی متقابل، رشد ارتباطات میان‌فردی هنگام بلوغ، ایجاد هویت، توسعه‌ی هدف، و رشد با همی می‌باشند. در کل، این تیوری از طریق شرایط پیشنهادی خود، بالای نزدیکی انسان‌های متعلق به ویژگی‌های متفاوت، شکل‌دهی هویت جدید گروهی و برقراری رابطه‌های نزدیک میان انسان‌ها تأکید دارد.

۴- تیوری تماس (Contact Theory): تیوری تماس که از مشهورترین تیوری‌های عرصه‌ی ارتباطات محسوب می‌شود، توسط آلپرت (۱۹۴۵) در کتاب ماهیت تبعیض (The Nature of Prejudice)، یک کتاب مشهور می‌باشد، ارائه گردیده است. تیوری تماس بر نحوه‌ی برقراری ارتباطات سالم و مثمر در میان افراد و گروه‌های متعلق به ویژگی‌های متفاوت فرهنگی و اجتماعی تأکید می‌کند. این تیوری وقتی بیشتر توجه‌ی پژوهش‌گران و دانشمندان را به خود جلب کرد که دادگاه عالی امریکا تصمیم مشهور آموزشی خود به‌خاطر اختلاط و با همی مردمان متعلق به نژادها و فرهنگ‌های مختلف زیر عنوان (Brown V. Board of Education) را در روشنایی همین تیوری طراحی و تطبیق نمود.

آلپرت برای تیوری تماس چهار مرحله پیشنهاد کرده است که عبارت‌اند از: مرحله‌ی تماس مطلق ابتدایی (Sheer contact)، رقابت (Competition)، تطابق (Accommodation) و ادغام (Assimilation) می‌باشند. بر مبنای این تیوری، ارتباطات با یک تماس عادی آغاز گردیده، با رقابت (سالم) و چانه‌زنی‌ها تداوم یافته و تداوم ارتباطات باعث تطابق و هم‌سویی نظریات و اهداف طرف‌های دخیل در

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۶۳

پروسه‌ی ارتباطات شده که سر انجام به ادغام و یکجایی می‌انجامد. باید متوجه بود که تیوری تماس و دیگر تیوری‌های که در بالا ذکر شده‌اند، در جوامع غربی و بر مبنای نورم‌ها، باورها و ویژگی‌های اجتماعی، فرهنگی و ارتباطی جوامع لیبرال و فرد محور غربی انکشاف یافته و پیشنهاد شده‌اند. می‌توان از این تیوری‌ها و یا هم از بعضی از نظریه‌ها و شرایط متعلق به تیوری‌های یاد شده در جوامع شرقی نیز استفاده کرد؛ اما در هر حالت یک سلسله محدودیت‌ها و تناقضات نسبی را در پی خواهند داشت. مباحث چون برقراری تماس، رقابت کردن و تحمل رقابت‌ها برای جایگاه‌یابی، تشکیل هویت‌های جدید و چند رنگ، کنار آمدن با هم در حد مدغم شدن و برقراری رابطه‌ها نزدیک هنگام بلوغ، از جمله مزایا و باورهای متعلق به جوامع غربی‌اند و ریشه در فرهنگ و باورهای لیبرال دارند.

البته، نورم‌ها و تیوری‌های یاد شده از جمله ارزش‌ها و دست آوردهای مهم انسانی‌اند و در مکان مناسب و در وقت مناسب دارای ارزش‌ها و کارایی‌های خاص خود می‌باشند؛ اما ممکن هنگام پیروی از تیوری‌های یاد شده در جوامع سنتی، پروسه‌ی ارتباطات و جریان پژوهش‌های آکادمیک روی مباحث و مسایل متعلق به ارتباطات با چالش‌های چشم‌گیر همراه شوند. برای همین، جوامع و بسترهای مختلف فرهنگی و اجتماعی باید در پی انکشاف و ارایه‌ی تیوری‌ها و نظریه‌های مختلف علمی و منطقی و معقول بر مبنای ارزش‌ها و باورهای موجود در جوامع خود باشند.

با در نظر داشت محتوای تیوری‌های فوق و متباقی تیوری‌های متعلق به عرصه‌ی ارتباطات، بر مبنای ارزیابی نتایج به‌دست آمده از حدود ۱۰۰ پژوهش علمی متعلق به فرهنگ‌ها، کشورها و زمان‌های متفاوت، نویسنده‌ی این اثر تیوری تماس و هم‌بستگی را انکشاف داده و ارایه نموده است. تیوری تماس و هم‌بستگی هم‌چنین بر مبنای یافته‌های شش پروژه‌ی پژوهشی-علمی که شامل پژوهش‌های دوره‌های ماستری و دکتورا و چهار پروژه‌ی متفاوت دیگر که در میان دانش‌جویان و پژوهش‌گران

متعلق به کشورها و فرهنگ‌های متفاوت انجام شده‌اند، استوار می‌باشد. تیوری تماس و هم‌بستگی با در نظر داشت اولویت‌ها و ارزش‌های فردی، اجتماعی و فرهنگی در جوامع شرقی، به‌خصوص جوامع آسیایی جمع‌بندی گردیده و پیشکش شده است.

۵- تیوری تماس و هم‌بستگی (Contact and Cohesion Theory): تیوری تماس و هم‌بستگی که توسط سروری (۲۰۱۶) انکشاف داده شده و به ذخایر و نظریه‌های علمی جهان در عرصه‌ی ارتباطات افزوده شده است، به پروسه‌ی آغاز، تداوم و پایان ارتباطات مستقیم میان فردی و میان فرهنگی تأکید نموده و بر زمینه‌های ارتباطی شرقی تمرکز دارد. تیوری تماس و هم‌بستگی چهار مرحله‌ی متفاوت را برای شکل‌گیری، تداوم و پایان پروسه‌ی ارتباطات میان انسان‌ها، به‌خصوص انسان‌های متعلق به جوامع و فرهنگ‌های متفاوت پیشنهاد می‌کند. مراحل شکل دهنده‌ی تیوری تماس و هم‌بستگی عبارت‌اند از: آغاز تماس (Contact initiation) گفت‌وگو (Negotiation) شناخت (Cognition) و هم‌بستگی (Cohesion).

در این تیوری، در روشنایی باورها و نورم‌های ارتباطی و فرهنگی جوامع شرقی، به‌جای تماس عادی که در جوامع لیبرال مفهوم خاص خود را دارد، آغاز تماس یا به دست گرفتن ابتکار برقراری تماس، پیشنهاد شده است. هم‌چنان؛ به‌جای رقابت که یک واژه‌ی منفی است و در جوامع مختلف بار معنوی متفاوت را حمل می‌کند، واژه‌ی گفت‌وگو و مذاکره که در تمام فرهنگ‌ها مفهوم مثبت دارد، در نظر گرفته شده است. به همین ترتیب، به‌جای تطابق و هم‌سازی مفهوم شناخت و شناختن پیشنهاد شده است که بر حفظ اصلیت مفاهیم دخیل در پروسه‌ی ارتباطات تأکید دارد. به‌حیث مرحله‌ی نهایی، به‌جای ادغام و یکی شدن که در جوامع غربی مفهوم خاص خود را دارد، در این تیوری مرحله‌ی هم‌بستگی پیشنهاد شده است. چون، هم‌بستگی ضمن این‌که در برگیرنده‌ی مفاهیم کلی برای کنار آمدن است، بر حفظ هویت و جایگاه‌ی اصلی طرف‌های دخیل در



## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۶۵

پروسه‌ی ارتباطات نیز تأکید دارد. چون، قرار نیست که هر روز و بعد از هر پروسه‌ی ارتباطات در میان انسان‌ها، مفاهیم هم‌سازی و ادغام شکل بگیرند.

هم‌چنان؛ تیوری تماس و هم‌بستگی برای برقراری ارتباطات سالم و موفق در میان انسان‌ها، شش شرط اساسی را نیز پیشنهاد کرده است که باید در جریان پروسه‌ی ارتباطات و یا هم در پروسه‌ی پژوهش‌های اکادمیک در عرصه‌ی ارتباطات در نظر گرفته شوند. شرایط پیشنهاد شده برای تیوری تماس و هم‌بستگی عبارت اند از: شایستگی منسجم (Coherent competence) قلب منسجم (Coherent heart) خود شناسی (Self-knowledge) هدفمندی (Purposefulness) احترام به تفاوت‌ها (Respect differences) و منافع مشترک (Shared interests).

شرایط یاد شده، طرف‌های دخیل در پروسه‌ی ارتباطات را تشویق و کمک می‌کنند تا به‌گونه‌ی آگاهانه و هدفمندانه شامل پروسه‌ی ارتباطات شده، ارتباطات سالم و مثمر را برقرار نمایند.

تیوری تماس و هم‌بستگی تأکید بر این دارد که انسان‌ها، به‌خصوص انسان‌های متعلق به جوامع و فرهنگ‌های مختلف از طریق برقراری ارتباطات، گفت‌وگو و شناخت یک‌دیگر به تفاهم و هم‌بستگی می‌رسند و موجودیت تفاهم و درک متقابل در میان انسان‌ها، بستر و نیازمندی اصلی برای با همی و هم‌زیستی مسالمت آمیز محسوب می‌شود. در صورت آغاز و تداوم ارتباطات، از طریق برقراری تماس‌ها و گفت‌وگوهای مداوم تلاش برای شناخت هم‌دیگر و داشتن هم‌بستگی با هم، انسان‌ها می‌توانند صاحب سرنوشت و زندگی سالم و سازنده گردیده و برای هم، مفید واقع شوند. بدون شک، توسل جستن به ارتباطات، گفت‌وگو و تفاهم به‌جای نزاع و کش‌مکش، انسان‌ها و جوامع انسانی را کمک خواهد کرد تا به اهداف ارزشمند انسانی خود برسند و بر حضور، حقوق و جایگاهی یک‌دیگر احترام قایل شده و به‌گونه‌ی مسالمت آمیز و انسانی

در کنار هم زندگی نمایند. چون، ارتباطات یکی از دست آوردهای مهم انسان است که مهم‌ترین مفاهیم و ارزش‌های انسانی را شکل می‌دهد. در نهایت، رابطه‌های ارزشمند انسانی، شکل دهنده و تعیین کننده‌ی ارزش‌ها و باورهای مشترک در میان انسان‌ها محسوب می‌شوند. رابطه‌های فردی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و ... در میان انسان‌های یک جامعه و یا هم انسان‌های متعلق به جوامع و فرهنگ‌های مختلف را برقراری و تداوم ارتباطات سالم و سازنده فراهم می‌کنند. ارزش‌دهی به ارتباطات و برقراری ارتباطات مداوم و مفید در میان انسان‌ها، آن‌ها را کمک می‌کند تا همواره یک زندگی آرام و ارزشمند داشته باشند.

- 1) Abbott, J. (2007). Interpersonal communication and well-being (PhD thesis). University of North Dakota: USA.
- 2) Abu Bakar, H. and Mustaffa, C. S. (2013). Organizational communication in Malaysia
- 3) organizations. *Corporate Communications: An International Journal*, 18 (1), 109-87.
- 4) Allport, G.W. (1954). *The nature of prejudice*. Cambridge, MA: Perseus Books.
- 5) Apple, C. G. (1989). Freedom of choice: Intrapersonal communication and emotion. In C.
- 6) V. Roberts & K. W. Watson (Eds.), *Intrapersonal communication processes*:
- 7) *Original essays* (pp. 336-319). New Orleans: Spectra.
- 8) Bakhtin, M.M. (1981). In: *Emerson, C., Holoquist, M.* (Eds.), *The Dialogic Imagination: Four Essays* by M. M. Bakhtin. University of Texas Press, Austin.
- 9) Baker, P.E. (1934). *Negro-White adjustment*. New York, NY: Association Press.
- 10) Baran, S.J. (2004). *Introduction to Mass Communication*. New York: McGraw-Hill.
- 11) Barnett, R. (1997). *Higher Education: A Critical Business*. Buckingham: SRHE/Open
- 12) University, USA.
- 13) Bennett, M.J. (1998). Intercultural communication: A current perspective. In M. J. Bennett (Ed.), *Basic concepts of intercultural communication*. Selected readings (pp. 34–1). Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- 14) Broad, M.B., Gonzalez, C. and Ball-Rokeach, S. J. (2013). Intergroup relations in South Los Angeles – Combining communication infrastructure and contact hypothesis

- approaches. *International Journal of Intercultural Relations*.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2013.06.001>
- 15) Buhrmester, D., Furman, W. and Wittenberg, M. (1988). Five domains of interpersonal competence in peer relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 1008-991.
  - 16) Chen, G.M. and Starosta, W.J. (1996). Intercultural communication competence: A synthesis. In R. B. Brant (Ed.), *Communication Yearbook 19*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
  - 17) Chen, G.M. and Starosta, W.J. (1997). A review of the concept of intercultural sensitivity. *Human Communication*, 1, 16-1.
  - 18) Chen, G.M. And Starosta, W.J. (2000). The development and validation of the intercultural sensitivity scale. *Human Communication*, 3, 14-3.
  - 19) Chi, R. and Suthers, D. (2015). Assessing intercultural communication competence as a relational construct using social network analysis. *International Journal of Intercultural Relations*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2015.03.011>.
  - 20) Chiper, S. (2012). Teaching intercultural communication: ICT resources and best practices. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 9, 1641 – 1645.
  - 21) Crowell, D.M. (2011). *Bridging the gap between interpersonal communication skill differences in employees: An interpersonal communication training curriculum*. Master Thesis. Gonzaga University, USA.
  - 22) Cunningham, S. B. (1992). Intrapersonal Communication: A review and critique. *Communication Yearbook 15*, 620-597.
  - 24) Dawson, Y.D. (2008). *An interpersonal communication program for middle school students applying true colors*. Ph.D. Thesis. Pepperdine University, USA.
  - 26) Denton, R. E., Woodward, G. C., *Political Communication in America*, New York, Praeger, 1990.
  - 27) Dusi, P., Messetti, G. and Steinbach, M. (2014). Skills, attitudes,

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۶۹

- relational abilities &
- 28) reflexivity: competences for a multicultural society. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112, 538 – 547.
  - 29) Fletcher, J. (1989). Physiological foundations of intrapersonal communication. In C. V. Roberts & K. W. Watson (Eds.), *Intrapersonal communication processes*:
  - 30) *Original essays* (pp. 202-188). New Orleans: Spectra.
  - 31) Giles, Howard; Coupland, Nikolas (1991). "Accommodating Language". *Language: Contexts and Consequences*. Great Britain: Open University Press.
  - 32) Gudykunst, W. B. (2001). *Asian American ethnicity and communication*. Thousand Oaks, CA: Sage.
  - 33) Hall, E. T. (1959). *The Silent Language*. New York: Doubleday Hall, E and Hall, M. (1990). *Understanding cultural differences: Germans, French and Americans*. Yarmouth: Intercultural Press.
  - 34) HeartMath (2015). Power spectrum average. Retrieved from: <https://www.heartmath.com/support/knowledgebase/?article=kA18000000XbWdCAK&t=%28Power%29+Spectrum+Average>.
  - 35) Hei, K.C., Ling, W.N. and David, M.K. (2011). Communicating disagreements among
  - 36) Malaysians: Verbal or non-verbal? *Language in India*, 11, -442 462.
  - 37) Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.
  - 38) Huang, Y. (2010). *Acculturation and academic performance: the role of media use and interpersonal communication among international student*. Ph.D. Thesis. University at Buffalo, USA.
  - 39) Hymes, D. (1972). On communicative competence. In J. B. Pride & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics: Selected readings*. Baltimore: Penguin.
  - 40) Jablin FM. (1987). Task Force relationships: a life-span perspective. In: Knapp ML, Miller GR, eds. *Handbook of interpersonal communication*. Newbury Park, CA: Sage.
  - 41) Karande, K., Rao, C.P. and Singhapakdi, A. (2002). Moral

- philosophies of marketing managers: a comparison of American, Australian and Malaysian cultures. *European Journal of Marketing*, 36 (8), 954-768.
- 42) Kim, Y.Y. (2001). *Becoming intercultural: An integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- 43) Kim, Y.Y. (2005). Adapting to a new culture: An integrative communication theory. In W. Gudykunst (Ed.), *Theorizing about intercultural communication* (pp. 400-375). Thousand Oaks, CA: Sage
- 44) Kim, M.S. (2007). The four cultures of cultural research. *Communication Monographs*, 74, 285-279 .
- 45) Kim, Y.Y. (2010). Intercultural communication. In C. R. Berger, M. E. Roloff, & D. R.
- 46) Roskos-Ewoldsen (Eds.), *The handbook of communication science* (2nd ed., pp.
- 47) 470-453). Los Angeles, CA: Sage.
- 48) Kim, M.S. (2012). World peace through intercultural research: From a research culture of war to a research culture of peace. *International Journal of Intercultural Relations*, 36, 3- 13.
- 49) Kim, Y.Y. and McKay-Semmler, K. (2013). Social engagement and cross-cultural adaptation: An examination of direct- and mediated interpersonal communication activities of educated non-natives in the United States. *International Journal of Intercultural Relations*, 37, 112-99.
- 50) Lett, H.A. (1945). Techniques for achieving interracial cooperation. In *proceedings of*
- 51) *the Institute on Race Relations and Community Organizations*. Chicago, IL:
- 52) University of Chicago Press, USA.
- 53) Lin, Y. (2011). *Chinese international students' intercultural communication competence and intercultural communication apprehension in the USA*. Ph.D. Thesis. East Tennessee State University, USA.
- 54) Liu, Y. (2013). *The intercultural communication competence*

## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۷۱

- of chinese professionals in the us: a grounded theory study*. Master Thesis. The Chicago School of Professional Psychology, USA.
- 55) Mahoney, J.L., Cairns, B.D. and Farmer, T.W. (2003). Promoting interpersonal
- 56) competence and educational success through extracurricular activity participation.
- 57) *Journal of Educational Psychology*, 2)95), 418-409.
- 58) Marrone, S.R. (2005). *Attitudes, subjective norms, and perceived behavioural control: critical care nurses' intentions to provide culturally congruent care to Arab Muslims*. Ph.D. Thesis. Columbia University, USA.
- 59) Martin, J.N (2015). Revisiting intercultural communication competence: Where to go from here. *International Journal of Intercultural Relations*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2015.03.008>.
- 60) Marton, B. (2004). Mastering the art of persuasion. In Harvard Business School
- 61) Publishing Corporation, *Face-to-face communications for clarity and impact* (pp 19 – 29). Boston, MA: Harvard Business School Press.
- 62) Matveev, A. V. (2002). *The perception of intercultural communication competence by American and Russian managers with experience on multicultural teams*. Ph.D. Thesis. Ohio University Press, USA.
- 63) Norris, P. (2004). Political communication. Harvard University: USA.
- 64) Park, Y. and Kim, B.S.K. (2008). Asian and European American Cultural Values and
- 65) Communication Styles. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 14 (1) 56–47.
- 66) Paulk, A. L. (2008). *Romantic relationship attachment and identity style as predictors of adolescent interpersonal competence: a mediation model*. Ph.D. Thesis. Auburn, Alabama: USA.

- 67) Purhonen, P. (2007). Interpersonal Communication Competence in SME Internationalization. *Networking Knowledge*, 1 (2), 16-1.
- 68) Rosenstein, A., Lauve, R., & Russell, H. (2002). Disruptive physician behavior contributes to nursing shortage. *Physician Exec*, 28 (6), 11-8.
- 69) Rubin, R.B. and Martin M.M. (1994). Development of a measure of interpersonal communication competence. *Communication Research Reports*, 11 (1), 44-33 .
- 70) Sampson, R. J. (2012). *Great American city: Chicago and the enduring neighborhood effect*. Chicago: University of Chicago Press.
- 71) Sarwari, A. Q., & Nubli, W. (2016). Study of the relationship between communication competence and heart rate variability among international postgraduate students of Malaysian public university. *NCON-PGR Conference proceedings*. Pekan, Pahang: Malaysia.
- 72) Sarwari, A.Q., Ibrahim, A. H., & Nor Ashikin, A. A. (2016). The impact of English language proficiency on interpersonal interactions among students from different nationalities in a Malaysian public university. *Social Science & Humanities (Pertanika)*, 24 (1), 415-428.
- 73) Sarwari, A. Q., & Wahab, N. (2016). The role of postgraduate international students in the process of internationalization of higher education. *Journal of Educational Studies*, 4 (1), 28-45.
- 74) Sarwari, A. Q., Wahab, N., & Abdul Aziz, N. (2016). Evaluation of the characteristics of interpersonal communication among postgraduate students at a Malaysian public university. *Journal of Language and Communication*, 1(3), 21-13.
- 75) Sinicrope, C, Norris, J. and Watanabe, J. (2007). Understanding and assessing intercultural competence: A summary of



## ارتباطات انسانی و جنبه‌های متفاوت آن / ۷۳

- theory, research, and practice (technical report for the foreign language program evaluation project). *Second Language Studies*, 26 (1), 58-1.
- 81) Spitzberg, B. H. (1983). Communication competence as knowledge, skill, and impression. *Communication Education*, 3(32), 329-323.
- 82) Spitzberg, B.H. (1993). The dialectics of incompetence. *Journal of Social and Personal Relationships*, 10, 158-137.
- 83) Spitzberg, B. H. (2000). What is good communication? *Journal of the Association for*  
84) *Communication Administration*, 29: 119-103.
- 85) Stewart, J. (2002). *Bridges not walls: A book about interpersonal communication* (9<sup>th</sup> ed.). New York, NY: McGraw Hill.
- 86) Vevea, N.N. (2011). *Intercultural communication competence theory: integrating academic and practical perspectives*. Ph.D Thesis. North Dakota State University, USA.
- 87) Wade, J. E. (2008). *The influence of collegiate living environments on social self-efficacy*. Saint Louis University Press: USA.
- 88) Williams, R. M. (1947). *The reduction of intergroup tensions*. New York, NY: Social
- 89) Science Research Council.