

کتاب جامع

بهداشت عمومی

فصل ۳ / گفتار ۲ / دکتر محمدحسین کاوه

مبانی ارتباطات بین فردی در محیط‌های مراقبت از سلامت

فهرست مطالب

۳۱۱	اهداف درس
۳۱۱	مقدمه
۳۱۲	چرا مطالعه‌ی ارتباطات بین فردی مهم است؟
۳۱۲	موفقیت شخصی و اجتماعی
۳۱۲	موفقیت حرفه‌ای
۳۱۳	ماهیت ارتباطات بین فردی
۳۱۴	ارتباط بین فردی متضمن تعامل (کنش و تأثیرگذاری متقابل) افراد مستقل با یکدیگر است
۳۱۵	ارتباط بین فردی ذاتاً رابطه‌ای است
۳۱۶	ارتباط بین فردی روی یک طیف (گستره) قرار دارد
۳۱۷	ارتباط بین فردی مشتمل بر پیام‌های کلامی و غیرکلامی است
۳۱۸	ارتباط بین فردی در اشکال متنوعی رخ می‌دهد
۳۱۸	ارتباط بین فردی مشتمل بر انتخاب‌ها یا گزینه‌ها است
۳۲۰	عناصر ارتباط بین فردی
۳۲۷	اصول ارتباط بین فردی
۳۲۷	ارتباط بین فردی فرایندی بر-هم - کنشانه (transactional process) است
۳۲۹	ارتباط بین فردی هدفمند است
۳۳۰	ارتباط بین فردی با ابهام همراه است
۳۳۱	روابط بین فردی ممکن است قرینه‌ای یا مکمل باشند
۳۳۱	ارتباط بین فردی معطوف به محتوا و رابطه است
۳۳۲	ارتباط بین فردی مجموعه‌ای از رویدادهای نقطه گذاری شده است
۳۳۳	ارتباط بین فردی گریزناپذیر، برگشت ناپذیر، و تکرارناپذیر است
۳۳۵	منابع:

مبانی ارتباطات بین فردی در محیط‌های مراقبت از سلامت

Principles of interpersonal communication in health care settings

دکتر محمدحسین کاوه

دانشگاه علوم پزشکی شیراز

اهداف درس

انتظار می‌رود فراگیرنده، پس از گذراندن این درس، بتواند:

- دلایل اهمیت ارتباطات بین فردی را در زندگی شخصی و حرفه‌ای توضیح دهد
- خصوصیات ذاتی ارتباطات بین فردی را بیان کند
- عناصر کلیدی تشکیل دهنده فرایند ارتباط بین فردی را در قالب یک نمودار ترسیم نماید
- هر یک از عناصر تشکیل دهنده فرایند ارتباط بین فردی را به شکل کاربردی تعریف کند
- اصول مهم ارتباط بین فردی را با ذکر دلالت‌های کاربردی هر کدام شرح دهد
- اهداف (کارکردهای) ارتباط بین فردی را همراه با ذکر مصادیق عملی توضیح دهد.

مقدمه

انسان موجودی اجتماعی و ناگزیر از برقراری ارتباط بین فردی برای رفع نیازهای خود یا دیگران است. برای کسانی که در محیط‌های مراقبت از سلامت به ارائه‌ی خدمت می‌پردازند، ارتباطات انسانی جزء جدانشدنی از فعالیت‌ها و فرایندهای کاری آنان است. عامل اولیه و بنیادی در حوزه‌ی مراقبت سلامت، رابطه‌ی بین افراد، پزشک یا پرستار و بیمار همچنین ارائه‌دهندگان مراقبت با یکدیگر است. **مهارت‌های ارتباط بین فردی، پیوسته به عنوان مجموعه‌ی مهارتی بسیار مهم که یادگیری آن برای پزشکان و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت سلامت الزامی قلمداد می‌شود، توصیف شده است.** این مجموعه مهارتی، تعیین‌کننده‌ی کلیدی برای رضایتمندی بیمار، پیشگیری از خطاهای پزشکی، پیروی بیمار، و رضایت آگاهانه‌ی واقعی است. ارتباط اثربخش برای تصمیم‌گیری مشارکتی و دوطرفه در مراقبت، و کارآمدی خدمات سلامت، امری حیاتی است.

مهارت‌های ارتباطی خوب برای اثربخشی مراقبت‌های سلامت، امری اساسی است. ارتباط نه تنها برای تعامل بیمار - ارائه‌دهنده‌ی مراقبت حرفه‌ای، بلکه درون تیم مراقبت سلامت نیز اهمیت دارد. از جمله فواید ارتباط

اثربخش، روابط کاری خوب و افزایش رضایتمندی بیمار است. ارتباط اثربخش می‌تواند درک بیمار را از درمان افزایش دهد، تمکین را بهبود بخشد و در برخی موارد، به بهبود وضعیت سلامت، منجر شود. همچنین موجب می‌شود که رابطه‌ی بیمار - ارائه دهنده‌ی مراقبت حرفه‌ای بیشتر متوازن و انسانی گردد. این گفتار به معرفی ارتباطات بین فردی می‌پردازد و دلایل اهمیت آن را تشریح می‌نماید. در این گفتار ماهیت، اجزاء و اصول این ارتباطات را بررسی می‌کنیم.

چرا مطالعه‌ی ارتباطات بین فردی مهم است؟

سؤال دیگر ممکن است این باشد که "من با مطالعه و یادگیری ارتباطات بین فردی چه سودی می‌برم؟" یادگیری و توسعه شناخت و درک از پدیده‌های طبیعی و انسانی جزء عمده یا اصلی وجود بشر است. به همان اندازه که شما به شناخت و درک علوم مختلف مانند تاریخ، علم تجربی، جغرافیا، و ریاضیات نیاز دارید، به درک نحوه‌ی تعامل مردم با یکدیگر، طرق گوناگون آن (رو در رو، با رسانه، یا بر خط) و تأثیراتی که بر یکدیگر می‌گذارند نیز محتاج هستید. در جریان مطالعه‌ی این گفتار شما با موقعیت‌ها و از طرف دیگر مهارت‌هایی آشنا می‌شوید که برای موفقیت شخصی و اجتماعی همچنین حرفه‌ای شما حائز اهمیت بسیاریند.

موفقیت شخصی و اجتماعی

موفقیت و شادکامی شخصی شما بستگی زیادی به اثربخشی تان به عنوان یک ارتباط‌گر بین فردی دارد. روابط دوستانه‌ی نزدیک و عاطفی عمدتاً از طریق تعاملات بین فردی شما ایجاد، حفظ، و گاهی تخریب می‌شوند. همین‌طور موفقیت شما در روابط خانوادگی بستگی بسیار زیادی به ارتباط بین فردی در بین اعضای خانواده دارد. برای مثال، در پیمایشی از اندکی بیش از ۱۰۰۰ فرد بزرگتر از ۱۸ سال، ۵۳ درصد آنان احساس می‌کردند که فقدان ارتباط اثربخش و مناسب، علت اصلی شکست در ازدواج است - به طور بارز بیشتر از کسانی که فکر می‌کردند وضعیت مالی، عامل مهمی است (۳۸ درصد) یا آنان که تعارض‌های فامیلی را دلیل اصلی می‌پنداشتند (۱۴ درصد).

به همین نحو، موفقیت اجتماعی شما در تعامل با همسایگان، آشنایان، دوستان، همکاران و کسانی که هر روز با آنان ملاقات و مراوده دارید، بستگی به توانایی شما در برقراری گفت و گوی رضایت‌بخش دارد، گفت و گویی که راحت، آرامش دهنده و لذت بخش باشد.

موفقیت حرفه‌ای

توانایی برقراری و توسعه‌ی ارتباطات بین فردی به طور گسترده و نزد اکثر افراد به عنوان کلید موفقیت شغلی و حرفه‌ای قلمداد می‌شود. از مصاحبه‌ی اولیه‌ای که برای تحصیل در یک دانشکده یا محل کار داشته‌اید تا کارآموزی و مشارکت در انجام کارها و سپس رهبری و مدیریت جلسات، مهارت‌های شما در ارتباطات بین فردی است که عمدتاً موفقیت شما را تعیین می‌کند.

برای نمونه، در مطالعه‌ای دیده شده که در بین ۲۳ خصلتی که در تصمیمات استخدامی "بسیار مهم"

خودآزمایی

در باره‌ی ارتباطات بین فردی چگونه می‌اندیشید؟

هر کدام از عبارت‌های زیر را بخوانید؛ برای عبارت‌هایی که از نظر شما صحیح هستند حرف "ص" و برای عبارت‌هایی که معتقدید نادرست هستند حرف "غ" را درج نمایید.

- ۱. ارتباط گران خوب ساخته نمی‌شوند، بلکه این گونه زاده می‌شوند.
- ۲. هر چه بیشتر ارتباط برقرار کنید، بهتر خواهید بود.
- ۳. در ارتباطات بین فردی تان، راهنمایی خوب برای پیروی این است که هر چه می‌توانید باز، همدلانه، و حمایتگرانه عمل کنید.
- ۴. بهترین راهنما هنگام برقراری ارتباط با کسانی که از فرهنگ‌ها، قومیت‌ها یا طبقات اجتماعی - اقتصادی دیگر هستند این است که تفاوت‌ها را نادیده بگیرید و با فرد مقابل درست مانند اعضای دیگر فرهنگ خودتان رفتار کنید.
- ۵. ترس از ملاقات افراد جدید مخرب است و بایستی رفع و ریشه کن شود.
- ۶. زمانی که اختلاف یا تعارضی در میان باشد، رابطه‌ی شما در خطر است.

چطور پاسخ دادید؟ همان طور که احتمالاً دقت کرده‌اید، تمام شش عبارت به طور کلی نادرست بودند. به موازات توسعه‌ی دانش شما در زمینه‌ی ارتباطات بین فردی، کشف خواهید کرد که نه تنها این باورها نادرست هستند بلکه اگر آنها را درست فرض کنید دچار مشکل خواهید شد. فعلاً، و به طور خلاصه، برخی از دلایل نادرستی هر کدام از عبارت‌ها را بیان می‌کنیم.

- ۱) ارتباط اثربخش، مهارتی آموختنی است؛ اگرچه برخی از مردم باهوش‌تر یا برونگراتر متولد می‌شوند، همه می‌توانند توانایی‌های خودشان را بهبود دهند و ارتباط‌گران اثربخش تری شوند.
- ۲) کمیت ارتباطاتی که مردم برقرار می‌کنند مهم نیست، بلکه کیفیت آنها اهمیت دارد؛ اگر عادات بد را انجام دهید، احتمال بیشتری دارد که نامؤثر رشد کنید تا این که فردی مؤثر و موفق شوید، بنابراین مهم است که الگوهای صحیح را یاد بگیرید و اصول اثربخشی و موفقیت را دنبال کنید.
- ۳) هر موقعیت ارتباطی منحصر به فرد است و بنابراین نوع ارتباطی که در یک موقعیت، مناسب است ممکن است در موقعیتی دیگر مناسب نباشد.
- ۴) این پیش فرض احتمالاً شما را با مشکل مواجه می‌سازد، زیرا مردمی که فرهنگ‌های متفاوتی دارند اغلب به یک پیام معانی متفاوتی نسبت می‌دهند؛ همچنین اعضای فرهنگ‌های مختلف از قواعد متفاوتی برای آن چه که ارتباط بین فردی مناسب قلمداد می‌شود و آنچه که نامناسب محسوب می‌گردد پیروی می‌کنند.
- ۵) بسیاری از مردم هنگام ملاقات با افراد جدید، بیمناک و مضطرب هستند. به ویژه اگر آن‌ها کسانی باشند که مقام و اقتدار دارند؛ اگر این ترس را نادیده نگیرید، بلکه مدیریت کنید شما را قادر خواهد ساخت تا صرف‌نظر از سطح ترسی که اکنون دارید تأثیرگذار بشوید.
- ۶) تمام روابط معنی دار با تجربه‌ی تعارض همراهند؛ صرف وجود تعارض، روابط را مختل نمی‌کند، بلکه اگر این تعارض به نحو غیر اثربخشی مدیریت شود، می‌تواند اغلب به رابطه آسیب برساند.

چه خواهید کرد؟ شاید همین جا مناسب باشد که به تمرین مهارت تفکر نقادانه با زیر سؤال بردن پیش فرض‌های ذهنی رایج در باره‌ی ارتباطات بین فردی همچنین خودتان به عنوان یک ارتباط‌گر بین فردی بپردازید. برای مثال، در نظر بگیرید چه باورهای دیگری در باره‌ی ارتباطات و در باره‌ی خودتان به عنوان یک ارتباط‌گر دارید. این باورها چگونه بر ارتباطات شما تأثیر می‌گذارند؟

رتبه بندی شده بودند، "مهارت‌های ارتباطات و تعاملات بین فردی" نزد ۸۹ درصد از استخدام کنندگان در صدر

فهرست (اولویت اول) بود. این مهارت‌ها بسیار بالاتر از سایر خصلت‌هایی بود که در رتبه‌های بعدی قرار داشتند. مهارت‌های بین فردی "مزیت مهمی برای پیشرفت در حوزه‌های مالی و تجاری" ایجاد می‌کند، نقشی مهم در جلوگیری از خصومت‌ها در محیط کار دارد، اتفاق‌های ناگوار در پزشکی را کاهش می‌دهد، ارتباط پزشک-بیمار را بهبود می‌بخشد، و یکی از شش حوزه‌ی تشکیل دهنده‌ی صلاحیت و شایستگی حرفه‌ای پزشکان و کارآموزان است. در پیمایشی از کارفرمایانی که از آنها سؤال شده بود کارکنان باید بر چه چیزی تأکید و اهتمام بیشتری داشته باشند، ۸۹ درصد "توانایی ارتباط اثربخش کلامی و نوشتاری" را بالاتر از تمام مهارت‌های فهرست شده قلمداد کردند. و در همان پیمایش وقتی که سؤال شد چه چیزی دانشجویان را برای موفقیت و پیشرفت مهیا می‌کند، بیشتر مدیران (۸۴ درصد) "مهارت‌های ارتباطی" را مورد تأکید قرار دادند. مهارت‌های ارتباط بین فردی در تمام حرفه‌ها و مشاغل اهمیت دارند.

روشن است که مهارت‌های ارتباط بین فردی برای موفقیت در کارها نقش حیاتی دارند. هر چه شما بیشتر در باره‌ی ارتباطات بین فردی آگاه و عالم باشید، بینش و دانش بیشتری در باره‌ی این که چه خصلت‌ها و کنش‌هایی اثربخش و موفقیت‌زا هستند و چه خصلت‌هایی موثر و سازنده نیستند، به دست خواهید آورد. هر چه مهارت‌های بیشتری در عرصه‌ی راهبردهای ارتباطات بین فردی داشته باشید، گزینه‌ها و قدرت انتخاب شما برای برقراری ارتباط در موقعیت‌های گوناگون بیشتر خواهد بود. به طور خلاصه، هر چه *دانش و مهارت‌های بیشتری داشته باشید، احتمال موفقیت شما در دستیابی به اهداف بین فردی بالاتر خواهد بود.*

به عنوان پیش درآمدی بر مطالعه، واکاوی و شفاف‌سازی پیش فرض‌ها یا گرایش‌های ذهنی خودتان در باره‌ی ارتباطات بین فردی مفید خواهد بود. بدین منظور اجرای یک خودآزمایی کوتاه مثل آزمونی که در صفحه قبل پشت سر گذاشتیم، پیشنهاد می‌شود.

ماهیت ارتباطات بین فردی

ارتباط بین فردی تعامل کلامی و غیرکلامی بین دو (یا گاهی بیشتر) فرد مستقل است. این تعریف نسبتاً ساده بر تعدادی از ویژگی‌های ارتباط بین فردی، دلالت می‌کند که به آن‌ها می‌پردازیم.

ارتباط بین فردی، متضمن تعامل (کنش و تأثیرگذاری متقابل) افراد مستقل با یکدیگر است

ارتباط بین فردی، ارتباطی است که بین افرادی که به نحوی با یکدیگر پیوند دارند واقع می‌گردد؛ برای مثال، بین پسری و پدرش، کارمندی و کارفرمایش، دو خواهر یا برادر، معلم و دانش آموز، دو دوست. اگرچه ماهیت ارتباط بین فردی عمدتاً دو نفره است، این ارتباطات اغلب گروه‌های کوچک صمیمی مثل خانواده را نیز در بر می‌گیرد. حتی در خانواده نیز ارتباطاتی که واقع می‌شود اغلب دو سویه - مادر و فرزند، پدر و مادر، برادر و خواهر و از این قبیل، هستند.

بعضی، ارتباطات دوستانه‌ی مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی مانند فیس‌بوک که طی آن‌ها پیامی همزمان به چندین دوست نزدیک و صمیمی فرستاده می‌شود و آنها بدان پاسخ می‌دهند را نوعی ارتباط بین فردی قلمداد می‌کنند و برخی صاحب نظران این را قبول ندارند. برخی نظریه پردازان گفت و گوهای جمعی (collective)

(chats) در فضای مجازی را نیز ارتباط بین فردی محسوب می‌نمایند.

افرادی که به ارتباطات بین فردی می‌پردازند نه تنها با یکدیگر پیوند دارند، بلکه آنان مستقل نیز هستند؛ کنش‌های یک شخص، نتایج و اثراتی را برای شخص دیگر به همراه دارد. برای مثال، در یک خانواده، درگیری فرزند با پلیس بر والدین، سایر فرزندان، اعضای خانواده‌ی گسترده و شاید دوستان و همسایگان تأثیر بگذارد. تعامل اثربخش برای دستیابی به رضایتمندی بیمار، تصمیم‌گیری مشارکتی و دو طرفه در مراقبت، و کارآمدی خدمات سلامت، امری حیاتی است. این تعامل، برای ارتقا و بهبود روابط بین فردی در محیط کار بین گروه‌های حرفه‌ای و هم‌تایان نیز عاملی اساسی است. اما، شواهد حاکی از این است که مرادفات بین فردی در محیط‌های مراقبت سلامت، اعم از ارتباط ارائه‌دهنده‌ی مراقبت - بیمار و یا ارتباط کارکنان با یکدیگر، با کاستی‌هایی همراهند و با ظرفیت بهینه اجرا نمی‌گردند. نارسایی‌های ارتباطی به مشکلات و پیامدهای نامطلوب بسیاری همچون اشتباه در تشخیص، خطا در مداخلات درمانی مثل تجویز دارو یا اعمال جراحی، برداشت‌های نادرست، تمکین ناکافی نسب به برنامه‌ی مراقبتی، و تعارض‌های بین فردی منجر می‌شوند. مطالعات نشان می‌دهد که در بسیاری از مواجهه‌های طبی / مراقبتی، فرصت کافی برای بیان مشکلات، سوالات و دغدغه‌ها در اختیار بیماران قرار داده نمی‌شود. همچنین، در بسیاری از موارد تنها ۵۰ درصد از تمام شکایات و دغدغه‌های بیماران، شناسایی و رسیدگی می‌شوند؛ در ۵۰ درصد از ملاقات‌ها، بیمار و پزشک در مورد ماهیت مسئله با یکدیگر توافق ندارند؛ به طور متوسط، پزشکان اغلب پس از ۱۸ ثانیه از زمانی که بیمار به توضیح مشکلش می‌پردازد سخنان او را قطع می‌کنند؛ جالب است بدانید بیشتر شکایات علیه سوءعملکرد پزشکان به خطاهای ارتباطی مربوط می‌شود نه صلاحیت حرفه‌ای و رایج‌ترین شکایت بیماران این است که پزشکان، اطلاعات در اختیار آنان قرار نمی‌دهند.

ارتباط بین فردی ذاتاً رابطه‌ای است

به دلیل وابستگی متقابل، ارتباط بین فردی ناگزیر و اساساً ماهیت رابطه‌ای دارد؛ ارتباط بین فردی درون رابطه رخ می‌دهد، بر رابطه تأثیر می‌گذارد و رابطه را تعریف می‌کند.

نحوه‌ای که شما ارتباط برقرار می‌کنید تا حد زیادی متأثر از نوع رابطه‌ای است که بین شما و شخص دیگر وجود دارد. شما با مربی ارتباط بین فردی خود به گونه‌ای متفاوت از بهترین دوست خود تعامل می‌کنید؛ تعامل شما با برادر یا خواهرتان با تعامل شما با همسایه، همکار، یا فردی که اتفاقی با او آشنا شده‌اید بسیار فرق می‌کند. ارتباط شما از طریق فیسبوک (Facebook) و توییتر (Tweeter) به گونه‌ای بسیار متفاوت از نحوه‌ی تعامل تان در یک موقعیت رودررو است.

همچنین نحوه‌ای که شما ارتباط برقرار می‌نمایید و روشی که تعامل می‌کنید، بر نوع رابطه‌ای که ایجاد می‌کنید تأثیر خواهد گذاشت. اگر شما به شیوه‌ای صمیمانه با شخصی تعامل کنید، به احتمال زیاد رابطه‌ای دوستانه را به وجود خواهید آورد. در صورتی که مکرر پیام‌های آزاردهنده و نفرت‌انگیزی را مبادله کنید، به احتمال زیاد رابطه‌ای خصمانه را ایجاد خواهید کرد. اگر نسبت به فرد دیگر مرتباً اظهار احترام و حمایت کنید، احتمال این

که رابطه‌ای احترام آمیز و حمایتی به وجود آید بسیار زیاد است. مطمئناً این یکی از واضح‌ترین تجربه‌ها یا مشاهداتی است که شما می‌توانید در خصوص ارتباط بین فردی داشته باشید. اما، بسیاری از مردم اهمیت و قدر این رابطه‌ی بسیار روشن را بین آنچه که می‌گویند و رابطه‌هایی که ایجاد (یا تخریب) می‌شوند نمی‌دانند.

ارتباط بین فردی روی یک طیف (گستره) قرار دارد

ارتباط بین فردی وضعیتی خاص و ثابت نیست، بلکه می‌تواند وضعیت‌های پویایی روی یک طیف یا گستره باشد (شکل ۱) که از وضعیتی نسبتاً غیرشخصی (impersonal) تا بسیار شخصی (highly personal) امتداد دارد. در انتهای وضعیتی غیرشخصی و به عبارتی غیر خصوصی طیف، شما گفتگویی ساده را بین مردم شاهد هستید که واقعاً یکدیگر را نمی‌شناسند؛ برای مثال، فروشنده و مشتری. در انتهای بسیار شخصی (صمیمانه و خصوصی) طیف ارتباط بین کسانی اتفاق می‌افتد که پیوند بسیار صمیمانه و نزدیکی با هم دارند؛ برای مثال، پدر و پسر، دو عاشق و معشوق قدیمی، یا بهترین دوستان. تعداد خصوصیات، شکل‌های غیرشخصی و شخصی ارتباط را از یکدیگر متمایز می‌کنند.

• نقش در مقابل اطلاعات شخصی. در نمونه‌ی غیرشخصی ارتباط، افراد معمولاً بر اساس نقش‌هایی

که در حال حاضر دارند و ایفا می‌کنند به یکدیگر پاسخ می‌دهند؛ فروشنده با مشتری به عنوان فردی خاص و آشنا رفتار نمی‌کند بلکه به عنوان یکی از چندین مشتری دیگری که دارد، تعامل می‌کند. اما، پدر و پسر با یکدیگر به عنوان افراد ویژه تعامل می‌کنند و بر اساس اطلاعات شخصی و خصوصی با هم رفتار می‌نمایند.

• قواعد اجتماعی در مقابل قواعد شخصی. فروشنده و مشتری بر اساس قواعدی که جامعه برای

تعامل میان فروشنده - مشتری تعیین می‌کند، با یکدیگر رفتار می‌نمایند. از طرف دیگر، پدر و پسر بر اساس قواعدی که شخصاً ایجاد کرده‌اند با هم تعامل دارند. برای مثال، نحوه‌ای که یکدیگر را صدا می‌کنند، یکدیگر را لمس می‌کنند، و درجه‌ی نزدیکی فاصله‌ی فیزیکی، منحصر به خود آنهاست و توسط خود آنها تعیین می‌شوند نه جامعه.

• پیام‌های اجتماعی در مقابل پیام‌های شخصی. تفاوت دیگر در پیام‌هایی است که رد و بدل

می‌شوند. برای مثال، پیام‌هایی که فروشنده و مشتری مبادله می‌کنند ماهیتاً غیرشخصی اند؛ اطلاعات شخصی ناچیزی (در حد صفر) مبادله می‌شود و محتوای عاطفی نیز ناچیز (در حد صفر) است. اما، در مثال پدر و پسر پیام‌ها ممکن است طیف و تنوع وسیعی داشته باشند؛ بعضی مواقع بسیار شخصی و صمیمانه و پر از اطلاعات شخصی و حجم زیادی از احساسات و عواطف است.



شکل ۱. گستره ارتباطات بین فردی. این شکل، مثالی برای نشان دادن تنوع ارتباطات بین فردی است. می‌توان مصادیق دیگری نیز روی این طیف در موقعیت‌های مختلف نشان داد. شما ممکن است بخواهید طیف مورد نظر خودتان را ترسیم نمایید.

ارتباط بین فردی مشتمل بر پیام‌های کلامی و غیر کلامی است

تعامل بین فردی مبادله‌ی هر دوی پیام‌های کلامی و غیر کلامی را شامل می‌شود. کلمات، همچنین حالات چهره‌ای که به کار می‌برید، تماس چشمی شما، و وضعیت بدنی تان - در تعامل چهره به چهره - و متن، تصاویر و ویدیوهای برخط (online) شما، پیام‌های بین فردی را انتقال می‌دهند. همین طور، شما پیام‌های بین فردی را از طریق حواس خودتان؛ شنوایی، بینایی، بویایی، و لامسه، دریافت می‌کنید. حتی سکوت نیز پیام‌هایی بین فردی منتقل می‌کند.

ارتباط کلامی خوب، توانایی توضیح، همچنین ابراز واضح ایده‌ها از طریق واژگان در سخن، و گوش دادن دقیق به دیگران است. مهارت‌های ارتباط کلامی عبارتند از: گوش دادن، واگویی سخنان گوینده (تکرار مجدد آنچه که فرد گفته است به شکلی متفاوت)، شفاف سازی، تلخیص و پرسیدن سؤالات.

ارتباط غیر کلامی که اغلب به عنوان زبان بدن نیز نامیده می‌شود شامل تمام اشکال ارتباطی است که از طریقی غیر از واژه‌ها ایجاد می‌شود و در برگیرنده‌ی حالات چهره، نحوه‌ی نگاه کردن، فاصله‌ی فیزیکی بین فردی، حرکات بدن، لمس، رفتار صوتی، و برخی موارد دیگر است. ارتباط غیر کلامی تأثیر اساسی بر ادارک فرد از گفتگو دارد. پژوهش نشان داده است که پیام‌های کلامی پزشکان بر اعتماد بین فردی بیماران تأثیر می‌گذارند. اما، نحوه‌ای که پزشکان پیامی را منتقل می‌کنند - یعنی ارتباط غیر کلامی - به اندازه‌ی محتوای کلامی اطلاعاتی که ارائه می‌نمایند، اهمیت دارد. رفتار غیر کلامی ارتباط ویژه‌ای با تبادل اجتماعی - هیجانی دارد. رفتار پزشکان مانند خم شدن به جلو، تکان دادن سر، نشستن نزدیک بیمار و صرف وقت کمتری برای خواندن یادداشت‌ها با رضایت بیماران همراه و مرتبط بوده است.

تعامل چهره به چهره (شامل ابراز حالات چهره و تماس چشمی)، لمس، زبان بدن، نشانه‌های فرازبانی (ارتباط صوتی که متمایز از زبان بالفعل است)، نزدیک بودن فاصله‌ی بین فردی، ظاهر فیزیکی و حالات بدن

همگی گفتگوی کلامی را گویاتر و معنادارتر می‌کنند. سه رفتار غیر کلامی که از لحاظ اعتماد بیماران نسبت به پزشکانشان بالقوه مهم و تأثیرگذارند، عبارتند از: تماس چشمی، موقعیت بدن و لبخند. تماس مداوم چشمی بین پزشکان و بیمارشان با افزایش رضایتمندی بیمار، فاش کردن اطلاعات و درک بیماران ارتباط دارد. از آن طرف، استفاده مدام از رایانه‌ها و پرونده‌های الکترونیکی بیمار در حین مشاوره حفظ تماس چشمی پزشک با بیمار را با مشکل مواجه می‌سازد. طرز قرار گرفتن بدن پزشک نیز ممکن است بر اعتماد تأثیر بگذارد. پزشکان با وضع قرارگیری بدن خود می‌توانند حس مشارکت دادن را منتقل کنند. اگر پزشکان فاصله‌ی فیزیکی کمتری را داشته باشند (خم شدن به سمت بیمار) و رو به سمت بیمار بایستند یا بنشینند، به نظر می‌رسد که به ارزیابی‌های مثبت‌تری از جانب بیمار، منجر می‌شود. رفتار غیر کلامی سوم که اهمیت خاصی نیز در بخش‌های سرطان دارد، لبخند بر لب داشتن و استفاده از مطالبه و مزاح بین پزشک و بیمار است. لبخند در مشاوره ممکن است نشانه‌های مطلوبی همچون تشویق، همدلی، یا درک را منتقل کند.

یکی از تصورات اشتباه در ارتباطات این است که گفته می‌شود ارتباط غیر کلامی مسئول بیش از ۹۰ درصد از معنای هر پیامی را تشکیل می‌دهد. در واقع، این بستگی دارد. در برخی موقعیت‌ها، رمزها یا نشانه‌های (signals) غیر کلامی، شاید ابراز عواطف و هیجانات قوی، واقعاً معنای بیشتری را حمل می‌کنند و انتقال می‌دهند تا کلماتی را که به کار می‌برید. اما در مواقع دیگر، برای مثال زمانی که شما در باره‌ی حسابداری یا علوم صحبت می‌کنید، رمزهای کلامی اطلاعات بیشتری را منتقل می‌کنند. البته بیشتر اوقات آنها (پیام‌های کلامی و غیر کلامی) با یکدیگر کار می‌کنند.

ارتباط بین فردی در اشکال متنوعی رخ می‌دهد

ارتباط بین فردی اغلب به شکل چهره به چهره رخ می‌دهند، برای نمونه زمانی که با دیگر دانشجویان، قبل از کلاس گفت و گو می‌کنید، با خانواده یا دوستان در باره‌ی شام صحبت می‌نمایید، یا رازهایی را با نزدیکان و دوستان صمیمی خود در میان می‌گذارید و ارتباط بین فردی اغلب با استفاده از برخی انواع شبکه‌های رایانه‌ای، از طریق انتقال یا به اشتراک گذاری متن، پست الکترونیک، ارتباط صوتی یا تصویری اتفاق می‌افتد. برخی از این اشکال همزمان (synchronous) هستند: یعنی به شما امکان می‌دهند که در زمان واقعی مرادده کنید؛ همانند پیام‌های چهره به چهره و تلفنی که در یک زمان فرستاده و دریافت می‌شوند. اشکال دیگر عمدتاً غیرهمزمان (asynchronous) هستند: یعنی در زمان واقعی و حال رخ نمی‌دهند. برای مثال، شما ممکن است امروز برای کسی در فیس بوک پیامی بگذارید اما پیام شما را تا فردا نبیند و ممکن است به پیام شما تا روز بعد هم جواب ندهد. همین طور، شما ممکن است امروز توییت یا پستی را در صفحه‌ی مجازی ببینید که در واقع هفته‌ها یا حتی سال‌ها قبل نوشته شده‌اند. جدول ۱ برخی از شباهت‌ها و تفاوت‌های ارتباطات چهره به چهره و برخط را معرفی می‌کند.

ارتباط بین فردی مشتمل بر انتخاب‌ها یا گزینه‌ها است

پیام‌های بین فردی که با آنها ارتباط برقرار می‌کنید حاصل انتخاب‌هایی است که انجام می‌دهید.

جدول ۱. ارتباطات چهره به چهره و رایانه ای

در اینجا خلاصه‌ای از برخی مفاهیم ارتباطی و بعضی از وجوه تشابه و تفاوت دو شکل ارتباطی مذکور بیان می‌شود؛ البته خواننده برای جزئیات بیشتر می‌تواند به منابع اختصاصی در این زمینه مراجعه نماید.

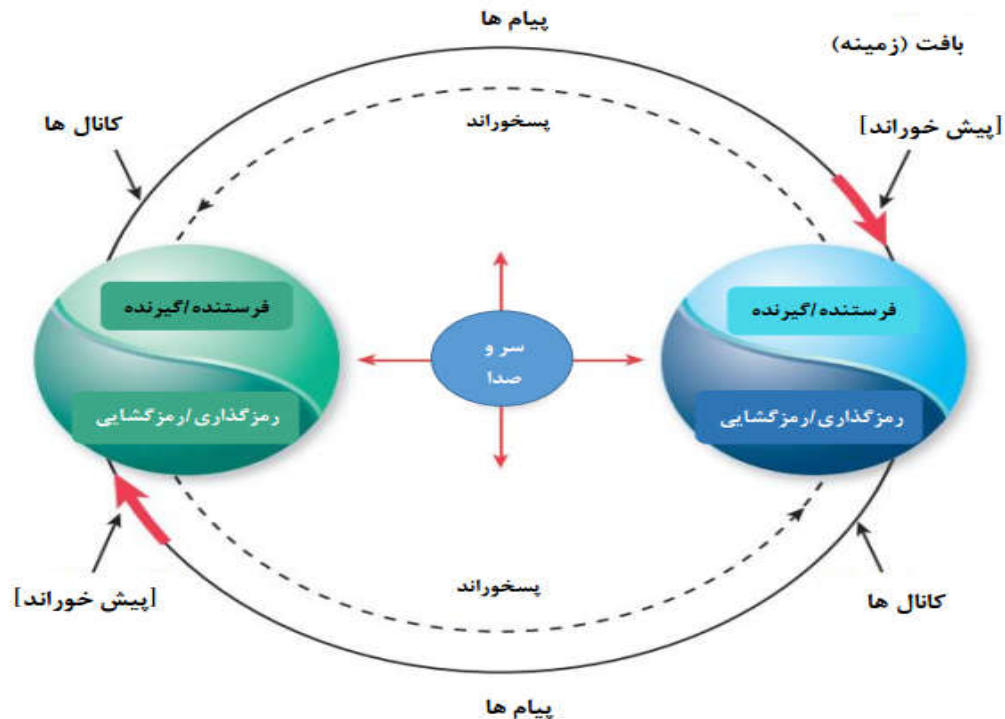
ارتباط رایانه ای	ارتباط چهره به چهره	عناصر مهم در ارتباط انسانی
<ul style="list-style-type: none"> • خصوصیات شخصی پنهان هستند و زمانی آشکار می‌شوند که شما بخواهید آشکار کنید؛ بی‌نامی سهل است. • همیشه نوبت شماست؛ وقت گوینده نامحدود است؛ شما نمی‌توانید قطع کنید. 	<ul style="list-style-type: none"> • خصوصیات شخصی (جنسیت، سن تقریبی، نژاد، و غیره) به طور عینی حاضر و قابل مشاهده است؛ گیرنده ترتیب آنچه را که می‌خواهد بدان توجه کند در کنترل یا اختیار دارد؛ فریب دادن دشوار است. • شما برای صحبت کردن از لحاظ نوبت و زمان، با شخص (اشخاص) دیگر رقابت می‌کنید؛ شما می‌توانید صحبت طرف مقابل را قطع کنید. 	<p>فرستنده</p> <ul style="list-style-type: none"> • معرفی خود و مدیریت برداشت • نوبت صحبت
<ul style="list-style-type: none"> • از لحاظ مجازی نامحدود است. • نامحدود • پیام‌ها می‌تواند توسط دیگران به خاطر سپرده یا ثبت و ضبط شوند و یا برای دیگران حتی هزاران نفر فرستاده شوند. • برداشت‌ها بر اساس پیام‌های متنی و تصاویر و ویدیوهای ارسال شده هستند. 	<ul style="list-style-type: none"> • یک نفر یا نفرات اندکی در میدان دید شما قرار دارند • به کسانی محدود است که فرصت دیدار دارند؛ اغلب دیدن کسانی که مورد علاقه تان هستند دشوار است. • پیام‌ها می‌تواند با بلندگو یا توسط وسیله‌ای برای اشخاص ثالث بیان و تکرار شوند اما نه با دقت کامل. • برداشت‌ها بر اساس رمزه‌های کلامی و غیرکلامی که گیرنده دریافت می‌کند شکل می‌گیرند. 	<p>گیرنده</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعداد • فرصت تعامل • اشخاص ثالث • شکل گیری برداشت
<ul style="list-style-type: none"> • محیط می‌تواند کابین کناری یا کیلومترها دورتر باشد. • ارتباط ممکن است همزمان (چنان که در تالارهای گفتگوی مجازی رخ می‌دهد) یا غیرهمزمان (که پیام‌ها در زمان‌های متفاوتی مبادله می‌شوند، مانند پست الکترونیک (ایمیل)) 	<ul style="list-style-type: none"> • اساساً محیط فیزیکی (برای فرستنده و گیرنده) یکسان است. • ارتباط همزمان است؛ پیام‌ها در زمان یکسان (واقعی) مبادله می‌شوند. 	<p>زمینه (یافت)</p> <ul style="list-style-type: none"> • فیزیکی • زمانی
<ul style="list-style-type: none"> • دیداری (برای متن، عکس‌ها، و ویدیوها) و شنیداری. 	<ul style="list-style-type: none"> • تمام حواس در فرستادن و دریافت پیام‌ها مشارکت دارند 	<p>کانال</p>
<ul style="list-style-type: none"> • کلمات، عکس‌ها، ویدیوها و پیام‌های صوتی • پیام‌ها نسبتاً پایدار هستند و باقی می‌مانند. 	<ul style="list-style-type: none"> • کلمات، حالات بدن، تماس چشمی، لهجه، نشانگان صوتی، روابط فضایی (فاصله‌ی فیزیکی)، لمس، لباس، مو، و غیره. • موقت و گذرا است مگر این که ضبط انجام شود؛ نشانه‌های گفتاری به سرعت ناپدید می‌شوند. 	<p>پیام‌ها</p> <ul style="list-style-type: none"> • کلامی و غیرکلامی • دوام

بسیاری از اوقات شما به چیزی که می‌گویید فکر نمی‌کنید یا از قبل مطالب و محتوای سخن خود را انتخاب نکرده‌اید، به عبارت دیگر از قبل حساب شده نیست بلکه فی‌البداهه سخن می‌گویید؛ به نظر می‌رسد این وضعیت به حدی خودکار رخ می‌دهد که فکر نمی‌کنیم این مسئله تحت کنترل هشیارانه ما قرار دارد. اوقاتی دیگر، مسئله‌ی انتخاب در اذهان ما برجسته و مهم است - برای مثال وقتی با مصاحبه‌کننده شغلی رو به رو می‌شوید چه می‌گویید؟

در سرتاسر زندگی بین فردی تان و در هر تعامل بین فردی، شما با گزینه‌هایی برای انتخاب رو به رو هستید - مواقعی که شما مجبورید انتخاب کنید که با چه کسی ارتباط برقرار و مرادوه کنید، چه بگویید، چه نگویید، چگونه آن چه را می‌خواهید بگویید جمله بندی و مرتب کنید و از این قبیل گزینه‌ها. هدف این گفتار، که البته در حد کلیات و مقدمات است، این است که دلایلی (برخاسته از نظریه‌ها و پژوهش‌ها در ارتباطات) برای گزینه‌های گوناگونی که انتظار می‌رود شما در تعاملات بین فردی خود انتخاب کنید تا ارتباط اثربخشی را داشته باشید، به شما ارائه دهد. همچنین هدف این گفتار آشنا ساختن شما با اصول و مبانی ارتباط بین فردی است.

عناصر ارتباط بین فردی

الگوی که در شکل ۲ ترسیم شده برای نشان دادن ماهیت چرخه‌ای ارتباط بین فردی است.



شکل ۲. الگوی از ارتباط بین فردی. بعد از این که عناصر ارتباط بین فردی را خواندید، ممکن است تمایل داشته باشید که الگوی مورد نظر خود را برای فرایند ارتباط ترسیم کنید. در ساختن این الگو، دقت داشته باشید که در دام قابل مشاهده کردن ارتباط بین فردی به صورت یک فرایند خطی یا ساده‌ی راست به چپ و ایستا نیافتید. به خاطر داشته باشید که تمام عناصر به هم مرتبط و متقابلاً وابسته هستند.

اشخاص همزمان برای یکدیگر پیامها را ارسال می‌کنند؛ نه این که در یک ترتیب خطی ابتدا ارتباط از طرف شخص ۱ به سوی شخص ۲ و آنگاه از شخص ۲ به سوی شخص ۱، بلکه ارتباط به صورت جریانی متقابل و همزمان بین دو طرف جریان دارد. هر کدام از مفاهیمی که در این الگو معرفی و بحث می‌شوند ممکن است برای تمام ارتباطات بین فردی صدق کنند؛ این عناصر در تمام تعاملات بین فردی به صورت مشترک دیده می‌شوند: (۱) فرستنده - گیرنده، (۲) رمزگذاری - رمزگشایی، (۳) پیامها (و فرایم‌های حاصل از پس‌خوراند و پیش‌خوراند)، (۴) کانال‌ها، (۵) سروصدا، (۶) بافت‌ها (زمینه‌ها)، اگرچه در نمودار نشان داده نشده اما در تمام ارتباطات بین فردی اهمیت دارد، (۷) اخلاق.

فرستنده-گیرنده

ارتباط بین فردی مشتمل بر حداقل دو فرد است. هر فرد کارکردهای فرستنده (تنظیم کردن و فرستادن پیام‌ها) را انجام می‌دهد و کارکردهای گیرنده (دریافت و استفهام پیام‌ها) را نیز دارد. اصطلاح فرستنده - گیرنده بر این واقعیت تأکید می‌کند که هر دوی کارکردها توسط هر فرد در ارتباط بین فردی اجرا می‌شود.

این که شما که هستید، چه می‌دانید، به چه معتقدید، چه چیزی برای شما ارزش دارد، چه می‌خواهید، چه گفته‌اید، و نگرش‌های شما چیست همگی بر آن چه که می‌گویید، نحوه‌ی گفتن آن، چه پیام‌هایی دریافت می‌کنید و چگونه آنها را تفسیر می‌نمایید، تأثیر می‌گذارد. همین‌طور فردی که با او سخن می‌گویید و اطلاعاتی که فکر می‌کنید او دارد، تأثیر زیادی بر پیام‌های بین فردی شما خواهد داشت. هر شخص، منحصر به فرد (ویژه) است؛ ارتباطات هر شخصی منحصر به خود اوست.

توانایی شما برای ارتباط اثربخش (به عنوان فرستنده و گیرنده) قابلیت و صلاحیت بین فردی (interpersonal competence) شما است. قابلیت شما، برای مثال، شامل این دانش و قدرت تشخیص است که در زمینه‌ها (بافت‌ها)ی خاص و با شنوندگان خاص یک موضوع مناسب و موضوعی دیگر نامناسب است. دانش شما در باره‌ی قواعد رفتار غیرکلامی - برای مثال، مناسب بودن تماس چشمی، حجم صدا و نزدیکی فاصله‌ی فیزیکی - نیز قسمتی از قابلیت و توانایی شما می‌باشد. در بیانی کوتاه، قابلیت بین فردی شامل این است که بدانید چگونه ارتباط خود را متناسب با بافت و شرایط تعامل، شخصی که در حال تعامل با او هستید، و سایر ملاحظات تنظیم کنید و منطبق سازید.

از طریق مشاهده‌ی دیگران، دریافت آموزش یا راهنمایی‌های مستقیم، و از طریق آزمایش و خطا، شما مهارت و قابلیت‌های ارتباطی را یاد می‌گیرید اگرچه، برخی از افراد بهتر از دیگران یاد می‌گیرند و این‌ها عموماً افرادی هستند که شما می‌بینید افراد علاقمند و راحت‌تری برای گفت و گو هستند. به نظر می‌رسد که آنها می‌دانند و درک می‌کنند که شما چه می‌گویید و چگونه و چه موقع حرف خود را می‌زنید.

عجیب نیست، که رابطه‌ی مثبتی بین قابلیت بین فردی از یک طرف و موفقیت در دانشکده و رضایت شغلی از طرف دیگر وجود دارد. همین‌طور بیشتر زندگی دانشگاهی و حرفه‌ای به قابلیت‌ها و مهارت‌های بین فردی - ملاقات و تعامل با دانشجویان دیگر، استادان، یا همکاران؛ پرسیدن و پاسخ دادن به سؤالات؛ ارائه‌ی

اطلاعات یا استدلال - بستگی دارد. به علاوه، قابلیت بین فردی، شما را قادر می‌کند تا روابط معناداری را در دوستی، زناشویی، خانواده، و کار ایجاد کنید و استمرار بخشید. چنان که در افراد قابل در ارتباط بین فردی مشاهده می‌شود، چنین روابطی، به نوبه‌ی خود، به سطوح پایین تری از اضطراب، افسردگی، و تنهایی منجر می‌شوند.

رمز گذاری - رمز گشایی

رمز گذاری به عملی اطلاق می‌شود که طی آن پیام‌ها، برای مثال، سخن گفتن و نوشتن، تنظیم و تولید می‌شوند. رمز گشایی برعکس رمز گذاری است و به عمل درک و استفهام پیام‌ها، برای مثال، گوش دادن یا خواندن، گفته می‌شود. با فرستادن ایده‌هایتان از طریق امواج صوتی (در سخن گفتن) یا امواج نوری (در نوشتن)، شما این ایده‌ها را درون رمز قرار می‌دهید؛ این را رمز گذاری می‌گویند. کلماتی که انتخاب می‌شوند، لحن گفتن، بلندی صدا، و سرعت گفتن نمونه‌ای از رمزهای مورد استفاده هستند. وقتی گیرنده، امواج صوتی یا نوری که از طرف شما (کلام یا نوشته) دریافت می‌کند برای خود ترجمه و معنا می‌کند، به این کار رمز گشایی می‌گویند. بنابراین، گویندگان و نویسندگان را رمزگذار و خوانندگان و رمزگشا می‌نامند. اصطلاحات ترکیبی رمز گذاری - رمز گشایی برای تأکید بر این واقعیت استفاده می‌شود که دو فعالیت در ترکیب با یکدیگر توسط هر مشارکت کننده در ارتباط اجرا می‌شود. برای این که ارتباط بین فردی واقع گردد، پیام‌ها باید رمز گذاری و رمز گشایی شوند. برای مثال، وقتی که والدین برای کودکی سخن می‌گویند که چشمانش بسته و گوش هایش با هدفون پوشیده‌اند، ارتباط بین فردی برقرار نمی‌شود زیرا پیام‌هایی که فرستاده می‌شوند دریافت نمی‌شوند.

پیام‌ها

پیام‌ها به صورت محرک‌هایی برای گیرنده عمل می‌کنند و توسط یکی از حواس ما - شنیداری، دیداری، لامسه، بویایی، چشایی - یا ترکیبی از آنها دریافت می‌شوند. شما توسط حالات بدنی و لامسه، همچنین با استفاده از کلمات و جملات با دیگران ارتباط برقرار می‌کنید. لباس‌هایی که می‌پوشید نیز پیام‌هایی را به دیگران و در حقیقت، به خودتان نیز منتقل می‌کنند. نحوه‌ای که راه می‌روید، همان طور نحوه‌ای که دستان خود را تکان می‌دهید، سر خود را خم می‌کنید، موهای تان را شانه می‌نمایید، می‌نشینید، می‌خندید، یا اخم می‌کنید، همگی حاوی پیام‌هایی هستند. همین طور، رنگ‌ها و انواع گوشی‌های همراه، تصویری که روی نمایشگر گوشی یا رایانه استفاده می‌کنید، پیام‌هایی را در باره‌ی شما منتقل می‌کنند.

ارتباط بین فردی می‌تواند توسط گوشی‌ها، دیوارهای سلول زندان یا بخش بیمارستانی، دوربین‌های شبکه، یا چهره به چهره رخ دهد. امروزه، به طور فزاینده‌ای از فناوری‌های ارتباط الکترونیک شامل شبکه‌های اجتماعی مجازی برای ارتباط بین فردی استفاده می‌شود.

پیام‌ها ممکن است عمدی یا غیرعمدی باشند. آنها ممکن است محصول راهبردی باشند که به دقت برنامه ریزی شده است همچنین می‌تواند حاصل لغزش کلامی سهوی، برخاستن بوی بدن، یا تکان‌های عصبی باشند. پیام‌ها ممکن است در باره‌ی دنیا، مردم، و رویدادها همچنین پیام‌های دیگر باشند. پیام‌هایی که در باره‌ی

سایر پیام‌ها هستند فرایم نامیده می‌شوند و بسیاری از ارتباطاتی که روزانه برقرار می‌کنیم را شامل می‌شوند؛ این‌ها مواردی از قبیل «آیا متوجه می‌شوی؟»، «آیا درست گفتم؟» «شما چه گفتید؟» «آیا منصفانه است که بگوییم ... ؟» «می‌خواهم با شما صادق باشم» «این منطقی نیست». دو تا از انواع به ویژه مهم فرایم‌ها پسخوراند و پیشخوراند هستند.

پیام‌های پسخوراند

در سرتاسر فرایند ارتباط، شما پسخوراند مبادله می‌کنید - پیام‌هایی به عنوان واکنش‌هایی نسبت به آنچه فرستنده گفته است (مثلاً فهمیدن، تعجب کردن، باور نکردن، و ...) توسط گیرنده به سمت وی فرستاده می‌شود. پسخوراند به گوینده می‌گوید که او چه اثری را روی گیرندگان می‌گذارد. بر مبنای این پسخوراند، گوینده ممکن است محتوا یا شکل پیام‌ها را سازگار، اصلاح و تقویت نموده و یا تغییر دهد.

پسخوراند ممکن است از جانب خودتان یا از سوی دیگران (مخاطبان) بیاید. هنگامی که شما پیامی را می‌فرستید، مثلاً زمانی که با شخص دیگری صحبت می‌کنید، شما سخنان خود را نیز می‌شنوید. یعنی خودتان از پیام هایتان پسخوراند می‌گیرید: سخنان خود را می‌شنوید، حرکات خود را احساس می‌کنید، نوشته‌های خود را می‌بینید. علاوه بر این خود - پسخوراند، شما از دیگران هم پسخوراند می‌گیرید. این پسخوراند می‌تواند اشکال بسیاری داشته باشد. یک اخم یا لبخند، گفتن یک بله یا خیر، نوازشی بر شانه، یا جمع کردن لب‌ها (به نشانه‌ی تعجب) همگی انواعی از پسخوراند هستند. گاهی پسخوراند به آسانی قابل تشخیص است، اما گاهی این طور نیست. بخشی از هنر ارتباط اثربخش، گرفتن پسخوراند و تنظیم و منطبق کردن پیام‌های خود بر اساس آن است.

پیام‌های پیشخوراند

پیشخوراند، اطلاعاتی است که شما قبل از فرستادن پیام اولیه تان ارائه می‌دهید. پیشخوراند چیزی را در باره‌ی پیامی که در پی می‌آید آشکار می‌کند. مثال‌هایی از پیشخوراند عبارتند از پیشگفتار یا فهرست مطالب یک کتاب، بند (پاراگراف) مقدماتی یک فصل، پیش‌نمایشی از فیلم، جلد روی مجلات و مقدمه‌ها در سخنرانی عمومی. پیشخوراند ممکن است کارکردهای متنوع و متعددی داشته باشند. برای مثال، شما ممکن است خواست خود را برای گفت و گو با عبارت‌هایی اینچنین ابراز نمایید: «هی، یک هفته است که شما را اصلاً ندیده‌ام؛ چه خبر؟» یا «مرگ آن بیمار شما را خیلی متأثر کرده؛ موافقید با هم صحبت کنیم؟».

کانال

کانال ارتباطی، واسطه‌ای است که توسط آن پیام‌ها انتقال می‌یابند و به منزله نوعی پل است که فرستنده و گیرنده را به یکدیگر متصل می‌کند. ارتباط به ندرت با تنها یک کانال واقع می‌شود؛ اغلب دو، سه، یا چهار کانال به طور همزمان استفاده می‌شوند. برای مثال، در تعامل چهره به چهره، شما سخن می‌گویید و گوش می‌دهید (کانال صوتی - شنیداری)، اما شما حالت و حرکات‌های بدنی خاصی هنگام صحبت دارید و پیام‌هایی را نیز از طریق نشانه‌های دیداری دریافت می‌کنید (کانال حرکتی - دیداری)، و بوهایی را از دیگران استشمام می‌کنید

همچنین بوی بدن شما نیز انتقال می‌یابد (کانال شیمیایی - بویایی). اغلب شما از طریق لامسه (کانال پوستی - لمسی) نیز ارتباط برقرار می‌کنید. هنگامی که ارتباط برخط (الکترونیک) برقرار می‌کنید، اغلب تصویر، صدا، یا فایل‌های ویدیویی را در یک پیام واحد ارسال می‌نمایید یا در توئیتر، به این فایل‌های اضافی پیوند (لینک) می‌دهید. در اکثر مواقع، انواعی از کانال‌ها در جریان ارتباط، درگیر می‌باشند.

نحوه‌ی دیگری از نگاه به کانال این است که آنها را به عنوان وسایل ارتباطی در نظر بگیرید: برای مثال، تماس چهره به چهره، تلفن، ایمیل، توئیتر، اینستاگرام، فیلم، تلویزیون، رادیو، علامت دادن با دود، فاکس و از این قبیل. توجه داشته باشید که کانال، محدودیت‌هایی متفاوتی را بر ساخت پیام شما تحمیل می‌کند. برای مثال، در ایمیل، شما می‌توانید مکث کنید تا در مورد واژه یا عبارت درست یا مناسب فکر نمایید، شما می‌توانید نگارش پیام را به هر مقدار و زمان که می‌خواهید، بدون نگرانی از قطع یا مخالفت، طول دهید، و پیام تان را به راحتی ویرایش کنید. ولی در ارتباط چهره به چهره، ناگزیر مکث شما نسبتاً کوتاه است. شما وقت انتخاب واژه‌ی درست یا ویرایش ندارید، اگرچه گاهی آنچه را گفته‌ایم مرور و اندکی آن را ویرایش، تصحیح و بازگویی می‌کنیم.

گاهی، کانال از لحاظ فیزیولوژیکی (کارکردی) آسیب دیده است. برای مثال، برای ارتباط با کسانی که مشکلات بینایی یا شنوایی دارند، باید رفتارهای انطباقی مناسب را اتخاذ کرد.

هنگام ارتباط با شخصی که کم شنوایی دارد بهتر است: (۱) مستقیماً به صورت رو به رو، هم سطح با او و تا حد امکان در جایی با نور کافی قرار بگیرید؛ (۲) از دور و از اتاق دیگر با او صحبت نکنید؛ (۳) واضح، آهسته، با عبارت‌های کوتاه، البته به طور طبیعی، بدون فریاد یا حرکات اغراق آمیز و عجیب دهانی، صحبت کنید؛ (۴) قبل از شروع گفت و گو نام او را بگویید؛ (۵) صورت و لب‌های خود را از او پنهان نکنید؛ (۶) صداهای اضافی محیط را کاهش دهید یا کنترل کنید؛ (۷) گفته‌های خود را به بیانی دیگر بگویید، آنها را عیناً تکرار نکنید.

ده نکته‌ی کلیدی برای برقراری ارتباط با شخصی که دچار کاهش بینایی است عبارتند از: (۱) توجه شخص را با صحبتی کوتاه و/یا لمس ملایم بازوی او جلب کنید (۲) خودتان و کارتتان را معرفی کنید (۳) همیشه از رو به رو با او صحبت کنید، نه از کنار (۴) در گفت و گوی گروهی، همیشه خودتان را نشان دهید (مثلاً بایستید) و مشخص کنید که مخاطب صحبت شما کیست (۵) از پاسخ‌های کلامی استفاده کنید، از اشاره و حرکات سر اجتناب نمایید (۶) حرکات خود را توضیح دهید (مثلاً هنگام آموزش حرکات ورزشی بگویید من الان ایستاده‌ام، پاهایم به اندازه عرض شانه از هم فاصله دارد و دستانم را بالای سرم دراز کرده و کشیده‌ام) (۷) هنگام دور شدن از مخاطب (ها) یا خارج شدن از اتاق به او (آنان) اطلاع دهید (۸) توجه داشته باشید که اگر کسی نابینا است، بدان معنی نیست که هیچگاه یا اصلاً چیزی را نمی‌بیند (۹) از شخص در باره‌ی نیاز او به راهنما یا حمایت یا وسیله‌ی کمکی سؤال کنید (۱۰) در صورت نیاز، اطلاعات را از طرق دیگر مثل فایل صوتی، نوشته‌های با خط درشت یا بریل ارائه دهید.

سر و صدا

از لحاظ فنی، سر و صدا یا در اصطلاح لاتین پارازیت، هر چیزی است که پیام را مختل می‌سازد و هر چیزی که از دریافت پیام توسط گیرنده جلوگیری می‌کند. در یک انتها، سر و صدا ممکن است جلوی ارسال پیام از

فرستنده به سمت گیرنده را بگیرد. صدای شدیدی مثل غرش رعد یا عملیات ساختمانی می‌تواند جلوی انتقال پیام‌ها را از راه تلفن بگیرد. در انتهای دیگر، که تداخل صدا وجود ندارد، پیام فرستنده و پیام گیرنده تقریباً یکسان و بدون خدشه است. اما، بیشتر اوقات سر و صدا بخشی از پیامی را که فرستنده می‌فرستد در مسیر انتقال به گیرنده مخدوش می‌سازد.

انواع سر و صدای مخدوش کننده پیام

چهار نوع سر و صدا اهمیت خاصی دارند. شناخت این‌ها و در صورت امکان کاستن از اثرات آنها مهم هستند.

- **سر و صدای فیزیکی** تداخلی است که خارج از فرستنده و گیرنده است؛ این سروصدا از انتقال فیزیکی نشانه یا پیام ممانعت می‌نماید. نمونه‌های آن عبارتند از صدای خودروها، عینک آفتابی، صحبت کردن دیگران در اطراف، دستخط ناخوانا، خطوط نگارشی یا ماشین نویسی تار، پیچیده و دشوار، و فعالیت‌های ساختمانی.
- **سر و صدای فیزیولوژیکی** توسط موانعی یا وضعیت‌های غیر طبیعی در فرستنده یا گیرنده ایجاد می‌شوند، مانند عیوب بینایی، کاهش شنوایی، اختلال حافظه و ...
- **سر و صدای روانشناختی** تداخل ذهنی در فرستنده یا شنونده است و شامل ذهنیت‌ها یا افکار از قبل شکل گرفته، افکار سرگردان، تعصبات و پیش داوری‌ها، بسته بودن ذهن و هیجانزدگی افراطی می‌شوند.
- **سر و صدای معنایی** تداخلی است که هنگامی که گوینده و شنونده نظام‌های معنایی متفاوتی دارند؛ نمونه‌ها شامل اختلافات زبانی یا گفتاری، استفاده از واژه‌های فنی یا بسیار پیچیده و واژه‌ها یا عبارت‌های مبهم یا بسیار انتزاعی که معانی آن‌ها به راحتی با سوء برداشت و تفسیر اشتباه همراهند، می‌شوند.

بافت (زمینه)

ارتباط همیشه در یک بافت یا زمینه، یا محیطی رخ می‌دهد که شکل و محتوای پیام‌های شما را تحت تأثیر قرار می‌دهد. گاهی این بافت یا متن، آشکار یا نمایان نیست و به حدی طبیعی جلوه می‌کند که از آن غافل می‌شویم، مثل موسیقی پس زمینه. گاهی دیگر زمینه غالب است و راه‌هایی که در آنها پیام‌های شما را تحریک، تقویت یا مختل و محدود می‌کند آشکار است. برای مثال، تفاوت‌های بین برقراری ارتباط در یک آرامگاه، استادیوم فوتبال، رستوران و یک کنسرت راک را مقایسه کنید. بافت ارتباط حداقل چهار بعد یا وجه دارد، که تمام آنها با یکدیگر برهم کنش دارند و تأثیر می‌گذارند.

۱ - بعد فیزیکی

بعد فیزیکی، محیط قابل لمس و مشاهده یا عینی است که ارتباط در آن واقع می‌شود؛ مثل اتاق، راهرو،

یا پارک. اندازه‌ی فضا، دمای آن، و تعداد کسانی که در آن فضا حضور دارند نیز بخشی از بعد فیزیکی را تشکیل می‌دهند. در رسانه‌های چاپی مانند مجلات یا روزنامه‌ها، بافت شامل جا و نحوه‌ی قرار داده شدن خبرها، تصاویر یا مقالات می‌شود؛ متن یا خبری که در صفحه ۲۵ قرار داده شده نسبت به متن یا خبری که در صفحه اول یا دوم است کم اهمیت تر، تلقی می‌شود.

۲- بعد زمانی

بعد زمانی نه تنها با زمان از روز یا ماه یا سال در تاریخ مربوط می‌شود بلکه با زمان و جایی که پیامی خاص با ترتیب رویدادهای ارتباطی جفت و جور می‌شود نیز سر و کار دارد. برای مثال، لطیفه‌ای که در باره‌ی ناخوشی بلافاصله بعد از بیان آشکار بیماری یک دوست گفته می‌شود متفاوت از لطیفه‌ای که در پاسخ به تعدادی لطیفه‌های مشابه گفته می‌شود دریافت می‌گردد. همچنین برخی کانال‌ها (مثلاً چهره به چهره، اتاق‌های گفت و گو) ارتباط همزمان را امکان پذیر می‌سازند. اما کانال‌های دیگر (مانند نامه‌های سنتی، ایمیل، یا قرار دادن پیام در شبکه‌های اجتماعی) غیرهمزمان هستند. پیام‌ها در زمان‌های متفاوتی ارسال و دریافت می‌شوند. اینها تأثیراتشان با یکدیگر متفاوت هستند.

۳- بعد اجتماعی - روانشناختی

این بعد، شامل روابط پایگاهی در بین مشارکت کنندگان، نقش‌ها و بازی‌هایی که افراد اجرا می‌کنند، هنجارهای جامعه یا گروه و درجه‌ی دوستی، رسمیت، یا اهمیت موقعیت می‌شود. شبکه‌های اجتماعی مانند فیسبوک و مای اسپیس (Myspace) غیر رسمی و غالباً برای ارتباطات مبتنی بر سرگرمی‌اند. از طرف دیگر، شبکه‌های دیگر مانند LinkedIn و Plaxo از اساس برای ارتباطات علمی تجاری ایجاد شده‌اند.

۴- بعد فرهنگی

این بعد، وجه فرهنگی باورها، آداب و رسوم مردمی که با یکدیگر تعامل می‌کنند را شامل می‌شود. هنگامی که شما با افرادی از فرهنگ‌های دیگر تعامل می‌کنید، ممکن است از قواعد و رویه‌های ارتباطی متفاوتی پیروی نمایید. این می‌تواند باعث ابهام، برداشت اشتباه، سردرگمی، توهین غیرعمدی، قضاوت‌های نادرست و خدشه‌های ارتباطی دیگر شود. همین طور، راهبردها یا فنون ارتباطی که برای اعضای یک فرهنگ، مفید و رضایت‌بخش بوده‌اند ممکن است برای اعضای فرهنگی دیگر غیرسازنده، مبهم و حتی اختلاف برانگیز باشند. بنابراین، آشنایی با فرهنگ‌های گوناگون و کسب صلاحیت‌ها و مهارت‌های ارتباط بین فرهنگی مناسب برای دست اندرکاران و ارائه دهندگان مراقبت‌های سلامت، ضرورت دارد.

اخلاق

از آنجا که ارتباط، پیامدها و نتایجی دارد، ارتباط بین فردی ناگزیر با اخلاق عجین و درگیر است. هر ارتباطی بعد اخلاقی، درستی یا نادرستی، دارد. انتخاب‌ها یا گزینه‌های ارتباطی بایستی بر اساس اصول و ملاحظات اخلاقی همچنین دغدغه‌های اثربخشی و رضایت‌بخشی، مدیریت و هدایت شوند. برخی از اصول اخلاقی به طور مشترک مورد قبول و احترام تمام فرهنگ‌ها و جوامع هستند؛ برای مثال، لزوم گفتن حقیقت (و اجتناب از کتمان

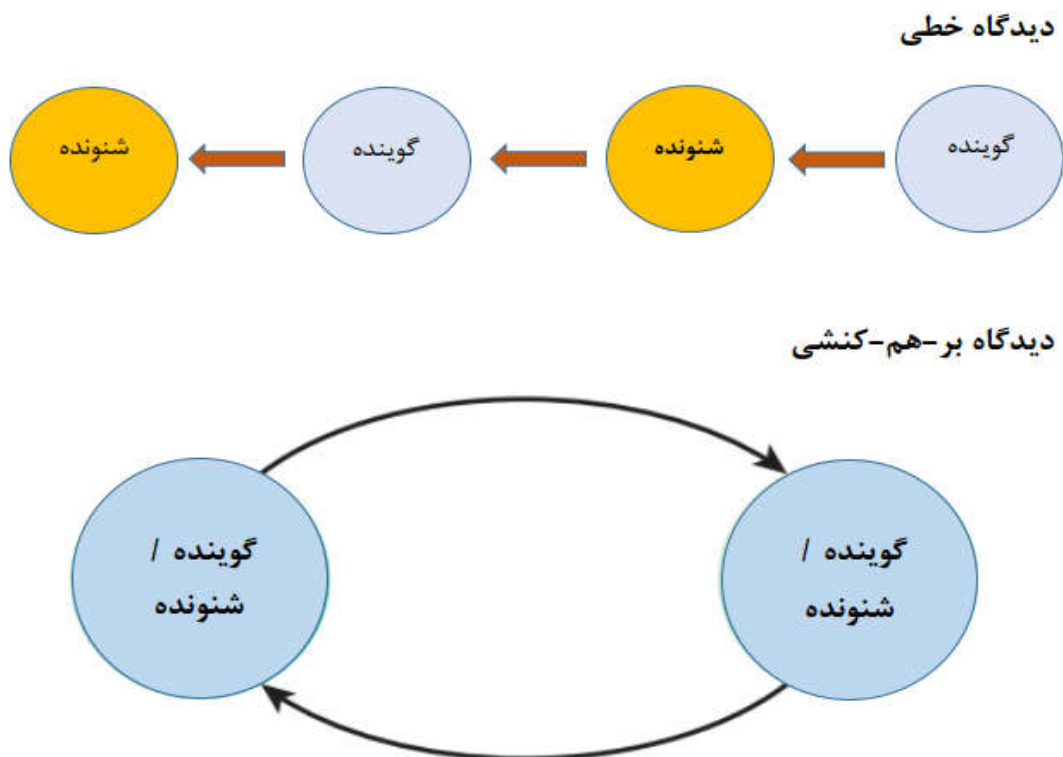
آن یا فریب دادن) احترام به شأن و منزلت دیگران، سود رساندن، دوری از زیان رساندن، و عدالت یا انصاف. بنابراین، اخلاق به عنوان مفهومی بنیادین در ارتباط بین فردی است.

اصول ارتباط بین فردی

اکنون که ماهیت ارتباط بین فردی و اجزاء و ابعاد آن آشکار شد، ما می‌توانیم برخی از اصول یا مفروضات خاصی را که برای تمام تعامل‌های بین فردی، رایج و صادق هستند بیان کنیم.

ارتباط بین فردی فرایندی برهم‌کنشانه (transactional process) است

دیدگاه برهم‌کنشانه ارتباط بین فردی را به صورت (۱) فرایندی با (۲) اجزاء به هم وابسته و (۳) تأثیرگذاری دو سویه‌ی مشارکت‌کنندگان می‌نگرد. شکل ۳ این نگاه برهم‌کنشی را به تصویر کشیده و آن را از دیدگاه‌های پیشین نسبت به ارتباط بین فردی، متمایز می‌سازد.



شکل ۳ - دیدگاه‌های خطی و برهم‌کنشی نسبت به ارتباط بین فردی

ارتباط بین فردی یک فرایند است

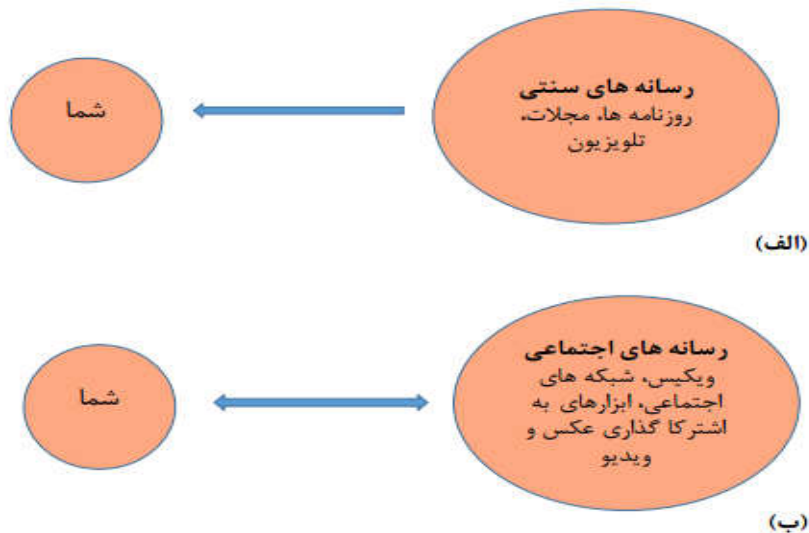
ارتباط بین فردی به بهترین نحو به عنوان فرایندی چرخه‌ای، پویا و مدام در حال تغییر، نگریسته می‌شود.

هر چیزی که در ارتباط بین فردی دخیل است همچون رودخانه‌ای در حال جریان و تغییر می‌باشد، افرادی که با یکدیگر تعامل می‌کنند تغییر می‌کنند، و محیط شما در حال تغییر است. گاهی این تغییرات، ناآشکارند و گاه به شکلی آشکار دیده می‌شوند، اما این تغییرات همیشه رخ می‌دهند.

پیامی از یک شخص به صورت محرکی برای پیام شخص دیگر عمل می‌کند، و پیام شخص دوم نیز خود، محرکی برای پیام شخص اول خواهد بود و این جریان ادامه می‌یابد. در سرتاسر این فرایند چرخه‌ای، هر شخص به طور همزمان به عنوان گوینده و یک شنونده، یک کنشگر و واکنشگر عمل می‌کند و ارتباط بین فردی، فرایندی تعاملی دوسویه است.

اجزاء به هم وابسته اند

در ارتباط بین فردی، نه تنها افراد، بلکه اجزای ارتباط نیز وابسته به یکدیگرند. هر جزء از ارتباط بین فردی، ارتباط نزدیکی با اجزاء دیگر و به کل جریان و مجموعه دارد. برای مثال، فرستنده بدون گیرنده نمی‌تواند وجود و معنا داشته باشد؛ پیام بدون فرستنده وجود ندارد؛ بازخورد بدون گیرنده نمی‌تواند معنا داشته باشد ... به خاطر وابستگی متقابل، تغییری در هر جزء باعث تغییرات در سایر اجزاء می‌شود. برای مثال، شما در حال صحبت با گروهی از دانشجویان کارآموز در باره‌ی معاینه‌ی مقعد هستید، و استاد شما به گروه می‌پیوندد. این تغییر به تغییرات دیگر منجر می‌شود؛ شاید در محتوای آنچه می‌گویید، شاید در حالتی که بیان می‌کنید.



شکل ۴. رسانه‌های سنتی و اجتماعی

در رسانه‌های سنتی (الف)، پیام‌ها از رسانه‌ها به سمت فرد بدون فرصت دادن برای تعامل، جریان می‌یابد. در رسانه‌های اجتماعی (ب)، پیام‌ها در دو جهت: از رسانه به فرد و از فرد به سمت رسانه حرکت می‌کنند.

نفوذ یا تأثیرگذاری دو سویه. در فرایند برهم‌کنش، هر فرد تا حدودی بر دیگری تأثیر می‌گذارد. برای مثال، در گفت و گوی چهره به چهره، آنچه می‌گویید بر آنچه شخص دیگر می‌گوید تأثیر می‌گذارد، که آن نیز بر

آنچه می‌گویید تأثیر می‌گذارد و این تأثیرگذاری ادامه دارد. این تأثیرگذاری دو سویه، وجه تمایز اصلی رسانه‌های سنتی از رسانه‌های اجتماعی است. در رسانه‌های سنتی - برای مثال روزنامه، مجلات، تلویزیون و فیلم - ارتباط در یک جهت، از رسانه به سمت شما، حرکت می‌کند (شکل ۴، قسمت الف). که اساساً نوعی نگاه خطی به ارتباط است، که در شکل ۳ ترسیم شده است. در رسانه‌های اجتماعی - برای مثال، به اشتراک گذاری عکس و ویدیو، شبکه‌های اجتماعی مانند فیسبوک و لینکدین و ویکی‌س (wikis) - ارتباط در هر دو جهت حرکت می‌کند (به قسمت ب از شکل ۴ نگاه کنید). در طی دهه‌ی گذشته یا بیشتر، رسانه‌های سنتی - به طور بارز، تلویزیون - در جهت رسانه‌های اجتماعی، یعنی تعامل دو سویه با مردم، برای مثال، در برنامه‌های خبری، سوق یافته‌اند. تعامل با رسانه‌های سنتی دیگری مثل روزنامه و مجله نیز، البته به مقدار محدود، مثلاً از طریق نوشتن نامه‌ی انتقادی یا پیشنهادی به آنها، امکان‌پذیر است. با حرکت این نوع رسانه‌ها به سمت نسخه‌های دیجیتال تا حدودی این‌ها به رسانه‌های اجتماعی، نزدیک می‌شوند.

ارتباط بین فردی، هدفمند است

ارتباط بین فردی، عملی هدفمند است؛ هر تعامل بین فردی هدفی دارد و یا اغلب، ترکیبی از اهداف را دارد. پنج هدف رایج عبارتند از: یاد گرفتن، ایجاد رابطه، تأثیر گذاشتن، تفریح کردن (سرگرمی) و یاری کردن.

یاد گرفتن

ارتباط بین فردی، شما را قادر می‌سازد تا یاد بگیرید، دنیای بیرون را بشناسید و درک کنید - جهان اشیاء، رویدادها و سایر مردم. اما مسئله‌ی بسیار مهمتر این است که ارتباط بین فردی به شما کمک می‌کند تا در باره‌ی خودتان یاد بگیرید. از طریق گفت و گو با دیگران در باره‌ی خودتان، بازخوردهای ارزشمندی را در مورد احساس‌ها، افکار و رفتارهایتان به دست می‌آورید. از طریق این ارتباطات، متوجه می‌شوید که نزد دیگران چگونه دیده می‌شوید.

ایجاد رابطه

ارتباط بین فردی در برقراری رابطه به شما کمک می‌کند. شما از طریق ارتباط بین فردی - از طریق ارتباط چهره به چهره یا با واسطه‌ی فیسبوک - دوستی، علاقه یا عشق خود را با دیگران در میان می‌گذارید؛ همزمان، شما به پیام‌های مشابه از طرف دیگران واکنش نشان داده و پاسخ می‌دهید. چنین ارتباطی قالب یکی از بزرگترین نیازهایی است که انسان‌ها دارند: برقراری و حفظ روابط صمیمانه. چنین روابطی کمک می‌کند تا احساس تنهایی و افسردگی را کاهش دهید، شما را قادر می‌کند تا خوشی‌های خود را با دیگران به اشتراک بگذارید و بر آنها بیفزایید، و به طور کلی موجب می‌شود که نسبت به خودتان بیشتر احساس مثبت کنید. توانمندسازی سالمندان در زمینه‌ی مهارت‌های ارتباط بین فردی، نقش مهمی در پیشگیری و یا کنترل تنهایی و افسردگی در آنان دارد.

تأثیر گذاشتن

بسیار قابل انتظار است که شما در مراودات بین فردی‌تان بر نگرش‌ها و باورهای دیگران تأثیر بگذارید. شما ممکن است تمایل داشته باشید که بیماران رژیم غذایی جدیدی را بیازمایند، کتاب جدیدی را مطالعه نمایند، فیلمی را ببینند، دوره‌ی آموزشی خاصی را بگذرانند، به نحوه‌ی خاص فکر کنند، باور کنند چیزی درست یا نادرست است (مثلاً این که با تغییر برنامه‌ی غذایی و یا انجام ورزش واقعاً بیماری آنان تا حد زیادی قابل کنترل است. بهبودی یا کنترل بیماری آنها بیشتر به عملکرد آنها بستگی دارد به شانس و اقبال آنها)، و مواردی از این قبیل. بنابراین، بخش قابل توجهی از وقت خود را صرف ترغیب و برانگیختن دیگران می‌کنید.

تفریح و سرگرمی

صحبت کردن با دوستان در باره‌ی فعالیت‌های آخر هفته، ورزش‌های مورد علاقه، گفتن داستان یا لطیفه، مرور خاطرات و تجارب گذشته، یا به اشتراک گذاشتن عکس، نوشته، یا فیلم‌های خود و به طور کلی گذراندن وقت با دیگران کارکردهای تفریحی و مفرح ارتباطات بین فردی هستند. *با ارتباط بین فردی مناسب، این هدف بسیار مهم به فعالیت‌های شما تعادل می‌بخشد و ذهن شما استراحت مورد نیازش را برای خلاصی از فشارهای جسمی و روانی که بر شما وارد می‌شود به دست می‌آورد.*

یاری کردن

درمانگرهای مختلف از طریق ارائه‌ی راهنمایی در جریان تعامل بین فردی، کار یاری رسانی حرفه‌ای را انجام می‌دهند. اما هر کسی ممکن است در مراودات روزمره‌ی خود به یاری رسانی بپردازد: شما به دوستی که مصیبت دیده یا در رابطه‌ی عاطفی اش شکست خورده است دلداری می‌دهید، به همکلاسی خود در باره‌ی درس مشورت می‌دهید، به بیماری که سرطان در او تشخیص داده شده کمک می‌کنید تا با وضعیت جدید به نحو مناسبی خود را انطباق دهد، یا به همکار خود در باره‌ی چگونگی کنار آمدن با فشار روانی کار، راهنمایی می‌کنید. از رسانه‌های اجتماعی نیز بدین منظور می‌توان استفاده کرد. موفقیت در یاری رسانی، به شکل حرفه‌ای یا غیر آن، به دانش و مهارت شما در ارتباط بین فردی بستگی دارد.

ارتباط بین فردی با ابهام همراه است

پیام مبهم پیامی است که قابل تفسیر به معانی متفاوت، بیش از یک معنی، است. گاهی ابهام به این دلیل اتفاق می‌افتد که مردم از واژه‌هایی استفاده می‌کنند که به اشکال مختلفی قابل تفسیرند. در زبان زمان غیررسمی نمونه‌های خوبی از این وضعیت دیده می‌شود؛ برای مثال، واژه‌هایی مانند *به‌زودی*، *بی‌درنگ*، *در دقیقه‌ی و دیر*، به راحتی توسط افراد مختلف بسیار متفاوت تفسیر می‌شوند. از دیدگاه *دیوید برلو*، معنی‌ها در پیام‌ها نیستند؛ بلکه معنی‌ها در آدم‌ها هستند؛ چیزهایی شخصی‌اند. برخی مردم برای برخی کدها معانی خاصی دارند که دیگران ندارند. عناصر و ساخت زبان خود فاقد معنی‌اند. آنها فقط نماد هستند و بس. مردم گرایش به تفسیر و تعبیر کلمات و پیام‌ها بر اساس ادراکات، احساسات، تجارب، طرحواره‌های ذهنی و علایق خود دارند. در شکل‌گیری معنی، فرهنگ جایگاه بسیار مهمی دارد.

درجاتی از ابهام در تمام ارتباط‌های بین فردی وجود دارد: وقتی پیام یا ایده‌ای را ابراز می‌کنید، شما به هیچ وجه معنا را به طور کامل و دقیق - به حد کافی که شخص دیگر همان چیزی را دریافت کند که منظور شما است - منتقل نمی‌کنید. شاید شنونده‌ی شما "برداشت غلطی کند" یا "رنجیده شود" در حالی که شما صرفاً قصد مزاح داشته‌اید. از آنجا که ابهام، برداشت اشتباه یا عدم اطمینان از دریافت معنی واقعی اجتناب ناپذیر است، شما ممکن است آنچه می‌گویید را با ارائه‌ی مثال یا پرسیدن، "آیا می‌دانید منظور من چیست؟" شفاف سازی یا بهینه‌سازی کنید. این توضیحات اضافی کمک می‌کند تا شخص دیگر منظور شما را درک کند و عدم اطمینان (تا میزانی) کاهش یابد. همچنین این خاصیت ابهام شما را و می‌دارد تا از نتیجه‌گیری زود هنگام در باره‌ی انگیزه‌های گوینده برحذر باشید.

روابط بین فردی ممکن است قرینه‌ای یا مکمل باشند

در رابطه‌ی قرینه‌ای (symmetrical relationship)، دو فرد متعامل، آینه رفتار یکدیگر هستند. مثلاً، اگر یکی عیب‌جویی کند دیگری عیناً پاسخ می‌دهد، اگر یکی مهربان و احترام گزار باشد به احتمال زیاد فرد مقابل نیز چنین خواهد بود. چنین رابطه‌ای به سمت ایجاد برابری متمایل است و با تمایل به کاهش تفاوت‌ها بین طرفین ارتباط همراه است. اغلب اشکال منفی، می‌تواند باعث بروز مشکل شوند. موقعیتی را در نظر بگیرید که در آن زوجین هر دو بسیار پرخاشگرند. پرخاشگری یک طرف پرخاشگری طرف دیگر را تقویت می‌کند، که این خود به افزایش پرخاشگری در شخص اول کمک می‌کند و ادامه این رفتارها رابطه را در خطر از هم پاشیدن قرار می‌دهد. در رابطه‌ی مکمل (complementary relationship)، دو فرد، رفتارهای متفاوتی انجام می‌دهند. رفتار یکی به صورت محرکی برای رفتار مکمل در فرد دیگر عمل می‌کند. در رابطه‌ی مکمل، تفاوت‌ها بین شرکا به حداکثر می‌رسد. افراد موقعیت‌های متفاوتی را، به لحاظ اجتماعی یا سازمانی، اشغال می‌کنند، یکی بالادست و دیگری زیردست، یکی منفعل و دیگری فعال، یکی قوی و دیگری ضعیف است. گاهی، فرهنگ‌ها و سازمان‌ها چنین رابطه‌هایی را برقرار می‌کنند؛ برای مثال، رابطه‌ی مکمل بین معلم و شاگرد یا بین کارفرما و کارمند.

ارتباط بین فردی معطوف به محتوا و رابطه است

پیام‌ها ممکن است معطوف به دنیای واقعی (پیام‌های محتوایی) برای مثال، به رویدادها و اشیایی که جلوی خود می‌بینید، باشند.

اما، گاهی آنها ممکن است به رابطه‌ی بین کسانی که با هم مرادده می‌کنند (پیام‌های رابطه‌ای) نیز معطوف باشند. برای مثال، قاضی ممکن است به وکیل بگوید، "فوراً در جایگاهم به من نگاه کن". این پیام ساده هم جنبه‌ی محتوایی دارد، که به پاسخ مورد انتظار (مثلاً این که وکیل فوراً روی خود را به سمت قاضی بچرخاند)، و هم جنبه‌ی رابطه‌ای دارد؛ یعنی چیزی را در باره‌ی جایگاه قاضی و رابطه‌ی حرفه‌ای بین او و وکیل و نحوه‌ای که انتظار می‌رود آنها با هم تعامل کنند بیان می‌کند. مشکلات بسیاری بین افراد از این ناشی می‌شود که تفاوت بین ابعاد محتوایی و رابطه‌ای ارتباط را تشخیص نمی‌دهند. به مبادله‌ای که در جدول ۲ ارائه شده است توجه کنید.

جدول ۲ - نمونه‌ی تعامل بین زن و مرد که در آنها جنبه‌های محتوایی و یا رابطه‌ای پیام، مورد غفلت قرار گرفته است

نکته‌ها	گفتمان
مرد بر محتوا متمرکز می‌شود و نسبت به رابطه و دلالت‌های آن در پیام بی توجه است. زن ابتدائاً بر اساس سطح رابطه پاسخ می‌دهد، دلالت‌های محتوایی پیام را نادیده می‌گیرد، و نارضایتی خودش را از این که در تصمیم مرد نادیده گرفته شده ابراز می‌نماید. باز هم، مرد تقریباً منحصرأ بر محتوا تمرکز می‌کند.	مرد: من می‌خواهم فردا به کوه بروم. دوستانم قراره یک تیم کوهنوردی راه بیندازند. زن: چرا فردا کار دیگری با هم انجام ندهیم؟ مرد: ما می‌تونیم کارهای دیگر را بعداً انجام دهیم؛ فردا آنها تیم را تشکیل می‌دهند.

این مثال یافته‌های پژوهشی را منعکس می‌کند که مردان عموماً بیشتر بر محتوا متمرکز می‌شوند در حالی که زنان بیشتر بر ابعاد رابطه‌ای ارتباط تمرکز می‌کنند. زمانی که این تفاوت را تشخیص دهند، ممکن است بتوانند مانع بالقوه‌ی ارتباط بین دو جنس را برطرف سازند. در جدول ۳ شکل مناسب‌تر تعامل بالا را ببینید.

جدول ۳ - تعامل بین زن و مرد که طرفین به جنبه‌های محتوایی و رابطه‌ای پیام مورد توجه قرار گرفته است

نکته‌ها	گفتمان
اگرچه بر محتوا متمرکز شد، مرد از ابعاد رابطه‌ای پیامش آگاه است و هر دو را در پیشنهادش لحاظ می‌کند؛ یعنی با ارج نهادن به همسرش، می‌پرسد که آیا مسئله‌ای نیست؟ و تمایل خودش را بیان می‌کند نه تصمیمش را. زن بر بعد رابطه‌ای تمرکز دارد اما به جهت‌گیری در محتوای پیامش نیز التفات دارد. همچنین دقت کنید که او طوری پاسخ نمی‌دهد که انگار از تأکیدش بر جنبه‌های رابطه‌ای دفاع می‌کند. مرد، بدون این که تمایلش را برای پیوستن به دوستانش انکار کند، به جنبه‌ی رابطه‌ای پاسخ می‌دهد. زن با تأیید رفتن به جمع دوستان و خوردن پیتزا در رستوران، به هردو پیام پاسخ می‌دهد.	مرد: دوستان می‌خواهند تیمی برای کوهنوردی تشکیل دهند. دوست دارم در آن تیم باشم. آیا مسئله‌ای است اگر برای تشکیل تیم فردا به جمع آنان بروم؟ زن: این به نظر مهم می‌رسد، اما من امیدوار بودم بتوانیم فردا کار دیگری با هم انجام دهیم. مرد: نظرت برای رفتن به رستوران و خوردن پیتزا چیست؟ ضمناً بعد از شام می‌تونیم برای تشکیل تیم به جلسه‌ی دوستان برویم؟ زن: این عالی! من می‌میرم برای پیتزا.

ارتباط بین فردی مجموعه‌ای از رویدادهای نقطه گذاری شده است

رویدادهای ارتباطی، برهم‌کنش‌های به هم پیوسته‌اند. هیچ نقطه‌ی شروع و نقطه‌ی اختتام روشنی وجود ندارد. شما این جریان پیوسته‌ی ارتباط را به قطعه‌های کوچکتر تقسیم می‌کنید. برخی از این قطعه‌ها را علل یا محرک‌ها و بقیه را اثرات یا پاسخ‌ها نام می‌گذارید. در حالی که آنچه علت قلمداد می‌شود در جای خود معلول است

و پاسخ‌ها نقش محرک را بازی می‌کنند. تفکیک واقعی نیست. به این تمایل برای تقسیم برهم‌کنش‌های ارتباطی به توالی محرک‌ها و پاسخ‌ها، نقطه گذاری (punctuation) گفته می‌شود. این کار برای راحتی خود انجام می‌شود؛ من در پاسخ به حرف همکارم سخنی را به زبان می‌آورم یا رفتاری انجام می‌دهم. ظاهراً حرف همکارم محرک و سخن یا رفتار من پاسخ است. اما حرف همکارم می‌تواند در پاسخ به پیام کلامی یا غیرکلامی من باشد که قبلاً آگاهانه یا ناآگاهانه ابراز نموده‌ام. این تفکیک‌ها می‌تواند به تفسیر و قضاوت‌های چالش برانگیز توسط خودمان یا دیگرانی که همین مرادوهی آشکار ما را دیده‌اند، منجر شود.

ارتباط بین فردی گریزناپذیر، برگشت ناپذیر، و تکرارناپذیر است

گریزناپذیری

اغلب تصور می‌شود که ارتباط عمدی، از روی قصد، هدفمند است و هشیارانه برانگیخته می‌شود. در بسیاری از موارد این گونه است. اما اصل گریزناپذیری به این معنی است که در بسیاری از موارد، شما در حال ارتباط هستید ولو این که ممکن است فکر نکنید شما درگیر ارتباط هستید یا ممکن است حتی نخواسته باشید که ارتباط برقرار کنید. برای مثال، تصور کنید کارمند یا پرستار جدید پشت میز کار با چهره‌ای "بی‌حالت" نشسته، شاید به پنجره و بیرون خیره شده است. اگرچه او ممکن است ظاهراً با مدیر یا سرپرستار ارتباطی برقرار نکرده، مدیر ممکن است هر پیامی را از این رفتار استنتاج نماید؛ برای مثال، این که پرستار علاقه ندارد، خسته و بریده است، نسبت به چیزی نگران است، یا تمایلی به حرف زدن با مدیر ندارد. حتی اگر پرستار ممکن است قصدی برای ارتباط نداشته باشد، در هر صورت مدیر پیام‌هایی را دریافت می‌کند. در موقعیت تعاملی، تمام رفتار پتانسیل ارتباطی دارد. هر جنبه‌ای از رفتار شما، اگر شخص دیگر به آن ارزش پیامی بدهد، ممکن است چیزی را منتقل نماید.

برگشت ناپذیری

این خصلت برگشت ناپذیری به این معنی است که آنچه شما اظهار کرده و به مرادوه گذاشته‌اید باقی می‌ماند و حذف یا پاک نمی‌شود؛ شما نمی‌توانید ارتباط را برگردانید. اگرچه ممکن است تلاش کنید که اثرات پیام خود را تصحیح، منتفی، یا تا حدودی کاهش دهید، هنگامی که پیام فرستاده و دریافت شد، پیام را نمی‌توان برگرداند. بنابراین، در تعاملات بین فردی (به خصوص در تعارض)، باید دقت داشته باشید چیزی را نگوید که بخواهید آن را برگردانید.

تکرارناپذیری

دلیل این ویژگی ساده است: هر کس و هر چیز دایم در حال تغییر است. در نتیجه، شما هرگز نمی‌توانید عین آن موقعیت را دوباره ایجاد کنید، ذهن را قالب دهید، یا رابطه‌ی پویا و تغییر یافته‌ای که در کنش بین فردی قبلی رخ داده است را مجدداً بازسازی و بازآفرینی کنید. برای مثال، شما هرگز نمی‌توانید تجربه‌ی اولین ملاقات با شخصی خاص، تسکین دوست سوگوار، یا حل تعارضی خاص را تکرار نمایید و همان طور که مطمئناً می‌دانید،

هرگز شانس دومی برای ایجاد اولین برداشت ندارید. «شما نمی‌توانید از یک رودخانه دو بار عبور کنید!». البته، شما می‌توانید دوباره سعی کنید، هنگامی که می‌گویید، "من متأسفم که زود قضاوت کردم؛ آیا می‌توانیم دوباره سعی (امتحان) کنیم؟" اما متوجه باشید حتی زمانی که این را می‌گویید، شما برداشت اولیه را پاک نمی‌کنید. در عوض، سعی می‌کنید تا برداشت اولیه را معکوس یا تعدیل نمایید.

خلاصه‌ی گفتار

نکات کلیدی این گفتار به طور خلاصه در هر بخش عبارتند از:

چرا مطالعه‌ی ارتباط بین فردی مهم است؟

در این گفتار، منافع بالقوه‌ی شخصی و حرفه‌ای مطالعه و یادگیری مهارت‌های ارتباط بین فردی شامل موارد زیر بیان شدند:

- منافع عقلانی شامل شناخت و درک عمیق‌تر نسبت به خود، دیگران و روابط
- منافع عملی شامل فواید شخصی، اجتماعی یا رابطه‌ای و حرفه‌ای.

ماهیت ارتباط بین فردی

موارد زیر از اهم خصوصیات ذاتی ارتباط بین فردی محسوب می‌شوند:

- ارتباط بین فردی ارتباطی بین دو فرد مستقل یا بیشتر است.
- ارتباط بین فردی ذاتاً رابطه‌ای است.
- ارتباط بین فردی روی پیوستاری از وضعیت نسبتاً غیرشخصی تا صمیمیت قرار دارد.
- ارتباط بین فردی شامل پیام‌های کلامی و غیرکلامی، هر دو، می‌شود.
- ارتباط بین فردی در اشکال متنوعی از جمله چهره به چهره و ارتباطات مبتنی بر اینترنت، رخ می‌دهد.

عناصر ارتباط بین فردی

عناصر یا اجزاء کلیدی فرایند ارتباط بین فردی که در این گفتار معرفی و شرح داده شدند عبارتند از:

- فرستنده - گیرنده، رمزگذاری - رمزگشایی، پیام‌ها، پیشخوراند و پسخوراند، کانال، سر و صدا یا پارازیت، بافت یا زمینه و اخلاق

اصول ارتباط بین فردی

اصول مهمی که در این گفتار مورد بحث قرار گرفتند عبارتند از:

- ارتباط بین فردی فرایندی برهم‌کنشانه است.
- ارتباط بین فردی هدفمند است.
- ارتباط بین فردی با ابهام همراه است.
- روابط بین فردی ممکن است قرینه‌ای یا مکمل باشند.
- ارتباط بین فردی معطوف به محتوا و رابطه است.
- ارتباط بین فردی مجموعه‌ای از رویدادهای نقطه‌گذاری شده است.
- ارتباط بین فردی گریزناپذیر، برگشت‌ناپذیر، و تکرارناپذیر است.

منابع:

1. Hugman B. Healthcare Communication. Italy: Pharmaceutical Press. 2009.
Harrington N G. Health communication: theory, method, and application. Routledge. 2015
2. Hutchinson C C. interpersonal communication: Navigating relationships in a changing world. Createspace Independent Pub, 2010.
3. DeVito J A. The Interpersonal Communication Book. 14th edition. Global edition. USA: Pearson Education. 2016.
4. ROTER, D. L., & HALL, J. A. Doctors Talking with Patients/Patients Talking with Doctors, improving communication in medical visits. Second edition. USA: Praeger Publishers. 2006.
- ۵ - کاوه محمد حسین. ارتباط پزشک و بیمار. در: کاوه، محمد حسین و دیگران. علوم رفتاری و اجتماعی در آموزش پزشکی. انتشارات نامه پارسی. ۱۳۹۶.
- ۶ - شیدفر محمد رضا. ارتباطات بهداشتی. در: حاتمی حسین و دیگران. کتاب جامع بهداشت عمومی. جلد اول. فصل ۳. گفتار ۲. تهران: انتشارات ارجمند.
- ۷ - فرهنگ علی اکبر. ارتباطات انسانی. جلد اول: مبانی. تهران: انتشارات رسا، چاپ بیست و سوم، ۱۳۹۲.
- ۸ - محسنیان راد مهدی. ارتباطات انسانی (میان فردی، گروهی، جمعی). تهران: سروش، ۱۳۸۷.