

ارتباطات میان فردی

روان‌شناسی تعامل اجتماعی

مؤلف: جولیا تی. وود

مترجم: مهرداد فیروزبخت

وود، جولیا، ۱۹۵۰ -
ارتباطات میان فردی روان‌شناسی تعامل
اجتماعی / مولف جولیا تی. وود؛ مترجم مهرداد
فیروزبخت. - تهران: مهتاب، ۱۳۷۹.
۴۰۰ ص.؛ مصور.

ISBN 964-6162-98-3: ۲۴۰۰۰ ریال

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیپا.

عنوان اصلی: Interpersonal communication:
everyday encounters.

۱. ارتباط بین اشخاص. ۲. روابط بین اشخاص.
الف. فیروزبخت، مهرداد، ۱۳۴۷ -
ب. عنوان. مترجم.

۱۵۳/۶

BF۶۳۷/الف ۱۴ و ۹
۱۳۷۹

۷۸-۲۶۴۰۲ م

کتابخانه ملی ایران

ارتباطات میان فردی

: جولیا تی. وود

: مهرداد فیروزبخت

: شهرکتاب - مهتاب

: ایمان

: دوم، اول ناشر ۸۴

: ۲۰۰۰ نسخه

نام کتاب

نویسنده

ترجمه

ناشر

چاپ

نوبت چاپ

تیراژ

شابک : ۹۶۴-۶۷۲۵-۲۴-۷

قیمت ۳۵۰۰ تومان

مرکز بخش: بخش گلستان - خ انقلاب، خ وحیدنظری، بین خ ۱۲ فروردین و فخر رازی، پلاک ۱۴۹

تلفن : ۲۰-۶۴۸۷۲۱۷ و ۶۴۹۱۷۴۷ و ۶۴۹۰۶۱۶ و فاکس : ۶۴۹۰۶۱۶

فهرست

۷	سخن مترجم
۹	پیشگفتار
۱۹	مقدمه
۲۹	۱. نگاهی مقدماتی به ارتباطات میان فردی
۳۰	ضرورت میان فردی
۳۱	نیازهای جسمی
۳۲	نیاز به امنیت و آرامش
۳۴	نیاز به تعلق خاطر داشتن
۳۷	نیاز به عزت نفس
۳۹	نیاز به خود شکوفایی
۴۱	شرکت موثر در یک جامعه متنوع
۴۳	تعریف ارتباطات میان فردی
۴۳	ویژگی ارتباطات میان فردی چیست؟
۴۴	پیوستار ارتباط
۵۰	مدل‌های ارتباط میان فردی
۵۰	مدل‌های خطی
۵۳	مدل‌های تعاملی
۵۵	مدل‌های تبدیلی
۵۷	تعریف ارتباطات میان فردی
۷۱	اصول ارتباط میان فردی
۷۱	ما نمی‌توانیم ارتباط برقرار نکنیم
۷۲	ارتباط غیر قابل برگشت است
۷۲	ارتباط میان فردی با انتخابهای اخلاقی عجین است
۷۳	در جریان ارتباطات میان فردی معانی [مختلفی] خلق می‌شوند
۷۵	پیراارتباط بر معانی تاثیر می‌گذارد
۸۰	ارتباط میان فردی موجب توسعه و تداوم روابط می‌شود
۸۲	ارتباطات میان فردی نوش‌دارو نیست
۸۲	ارتباط میان فردی کارآمد آموختنی است
۸۳	رهنمودهایی در خصوص مهارت در ارتباطات میان فردی
۸۴	برخورداری از مهارتهای گوناگون
۸۴	تنظیم ارتباط
۸۷	توجه به نقطه نظر طرف مقابل
۸۹	بازبینی ارتباط
۹۰	منعقد بودن نسبت به ارتباط میان فردی کارآمد و اخلاقی
۹۲	خلاصه فصل
۹۳	مفاهیم اصلی
۹۴	اندیشه و بحث

۹۷	۲. ارتباط و تشکیل مفهوم خود
۹۸	[مفهوم] خود چیست؟
۹۸	[مفهوم] خود در جریان ارتباط با دیگران ظهور می‌کند
۱۱۸	[مفهوم] خود یک مفهوم چندبعدی است
۱۱۹	[مفهوم] خود یک فرایند است
۱۲۲	[مفهوم] خود، محصول درونی شدن دیدگاههای اجتماعی
۱۳۷	دیدگاههای اجتماعی مربوط به [مفهوم] خود ساخته می‌شوند و تغییر می‌کنند
۱۴۵	رهنمودهایی برای بهبود خودپنداره
۱۴۵	جزم کردن عزم خود برای تغییر
۱۴۶	آگاهی یافتن به عنوان پایه و اساس تغییر
۱۴۸	انتخاب هدفهای واقع‌بینانه و درست
۱۵۱	تدارک بافتی که شما را در تغییر دادن خودتان یاری می‌دهد
۱۵۶	خلاصه فصل
۱۵۷	مفاهیم اصلی
۱۵۸	برای آینده
۱۵۸	اندیشه و بحث
۱۶۱	۳. ادراک و ارتباط
۱۶۲	فرایند ادراک در انسان
۱۶۳	انتخاب
۱۶۷	سازماندهی
۱۷۶	تفسیر
۱۸۴	عوامل موثر بر ادراک
۱۸۵	فیزیولوژی
۱۸۶	سن
۱۸۷	فرهنگ
۱۹۴	نقشهای اجتماعی
۱۹۵	تواناییهای شناختی
۲۰۱	رهنمودهایی برای بهبود ادراکها و ارتباطات
۲۰۲	تمام ادراکها ناقص و ذهنی هستند
۲۰۳	از خواندن فکر طرف مقابل خودداری کنید
۲۰۵	ادراکهای خود را با دیگران در میان بگذارید
۲۰۶	حقایق را از استنباطها جدا کنید
۲۰۸	مبارزه با جانبداری از خود
۲۱۰	با خطای اسنادی بنیادی مبارزه کنید
۲۱۱	وارسی برجسیها
۲۱۵	خلاصه فصل
۲۱۶	مفاهیم اصلی
۲۱۷	اندیشه و بحث
۲۱۹	۴. دنیای کلمات
۲۲۰	طبیعت نمادین زبان

۲۲۱		نما‌ها دلخواهی هستند
۲۲۲		نما‌ها دوپهلو هستند
۲۲۵		نما‌ها انتزاعی هستند
۲۲۶		اصول ارتباط کلامی
۲۲۶		زبان و فرهنگ منعکس‌کننده یکدیگرند
۲۳۱		معانی حاصل از زبان ذهنی هستند
۲۳۲		زبان قاعده‌مند است
۲۳۶		نقطه‌گذاری زبان به معانی شکل می‌دهد
۲۳۹		تواناییهای نمادین
۲۳۹		تعریف نما‌ها
۲۴۴		نما‌ها ارزیابی‌کننده‌اند
۲۴۸		نما‌ها سامانبخش ادراک‌ها هستند
۲۵۰		نما‌ها فرصت تفکر فرضی را فراهم می‌آورند
۲۵۲		نما‌ها فرصتی برای اندیشیدن به خودمان فراهم می‌آورند
۲۵۵		اجتماعات گفتاری
۲۵۶		اجتماعات گفتاری جنسیتی
۲۶۱		سایر اجتماعات گفتاری
۲۶۴		رهنمودهایی برای بهبود ارتباطات کلامی
۲۶۵		در نظر گرفتن نقطه‌نظر طرف مقابل
۲۶۶		احساسات و افکار خودتان
۲۷۰		به صحبت‌های دیگران در مورد احساسات و افکارشان احترام بگذارید
۲۷۲		به‌دنبال دقت و شفافیت باشید
۲۷۸		خلاصه فصل
۲۷۹		مفاهیم اصلی
۲۸۰		برای آینده
۲۸۰		اندیشه و بحث

۲۸۳		۵. دنیای غیرکلامی
۲۸۴		تعریف ارتباط غیرکلامی
۲۸۵		شباهت‌های ارتباطات کلامی و غیرکلامی
۲۸۸		تفاوت‌های ارتباطات کلامی و غیرکلامی
۲۸۹		اصول ارتباط غیرکلامی
۲۹۰		ارتباط غیرکلامی می‌تواند مکمل یا جایگزین ارتباط کلامی باشد
۲۹۱		ارتباط غیرکلامی می‌تواند تعامل را تنظیم کند
۲۹۲		ارتباط غیرکلامی غالباً معانی رابطه‌ای را می‌رساند
۲۹۸		ارتباطات غیرکلامی منعکس‌کننده ارزش‌های فرهنگی هستند
۳۰۲		انواع ارتباط غیرکلامی
۳۰۲		جنبش بدن
۳۰۷		نماس‌های بدنی
۳۰۹		سر و وضع
۳۱۲		لوازم
۳۱۹		عوامل محیطی

۳۲۳	استفاده از فضاها و فضای شخصی
۳۲۷	ادراک و استفاده از زمان
۳۳۰	پیرازیان
۳۳۳	سکوت
۳۳۵	رهنمودهایی برای بهبود ارتباط غیرکلامی
۳۳۵	مراقب ارتباطات غیرکلامی خود باشید
۳۳۶	در تفسیر رفتارهای غیرکلامی دیگران محتاط باشید
۳۴۱	خلاصه فصل
۳۴۱	مفاهیم اصلی
۳۴۲	اندیشه و بحث
۳۴۵	۶. بادقت گوش دادن
۳۴۷	فرآیند گوش دادن
۳۵۰	توجه کردن
۳۵۲	دریافت فیزیکی پیامها
۳۵۵	انتخاب و سازماندهی اطلاعات
۳۵۸	تفسیر ارتباطات
۳۵۹	پاسخدهی
۳۶۲	بیاد آوردن
۳۶۳	موانع گوش دادن موثر
۳۶۳	موانع بیرونی
۳۶۶	موانع درونی
۳۷۲	افسار گوش ندادن
۳۷۲	شبه گوش دادن
۳۷۴	انحصاری کردن
۳۷۷	گوش دادن گزینشی
۳۷۸	گوش دادن تدافعی
۳۸۰	کمین کردن
۳۸۱	تحت‌اللفظی گوش دادن
۳۸۳	نطبین گوش دادن با هدفهای ارتباطی
۳۸۳	گوش دادن به منظور تفریح
۳۸۴	گوش دادن به منظور کسب اطلاعات
۳۸۷	گوش دادن به منظور حمایت از دیگران
۳۹۵	رهنمودهایی برای گوش دادن موثر
۳۹۵	توجه کنید
۳۹۶	بهترین نوع گوش دادن را انتخاب کنید
۳۹۷	فعالانه گوش بدهید
۳۹۸	خلاصه فصل
۳۹۹	مفاهیم اصلی
۴۰۰	اندیشه و بحث

سخن مترجم

چند سالی است مبحث ارتباطات میان فردی فکرم را به خود مشغول کرده است، چون سالهاست دوره‌های کارشناسی و تحصیلات تکمیلی روان‌شناسی بالینی، مشاوره، روانپزشکی، ارتباطات و مددکاری اجتماعی داریم اما متأسفانه اثری از واحد درسی مستقل ارتباطات میان فردی در این رشته‌ها دیده نمی‌شود. اگر خواسته باشیم از رشته‌های مورد اشاره مخرج مشترکی بگیریم، نتیجه حاصل چیزی نیست جز ارتباط (communication). به راسی چطور می‌توانیم روان‌شناس بالینی، روانپزشک، مشاور و... تربیت کنیم بدون آنکه دانش‌آموختگان این رشته‌ها حداقل دو سه واحد درسی در این زمینه نگذرانده باشند و کتابی استاندارد در این زمینه نخوانده باشند؟ و چطور می‌توان در این رشته‌ها دانشجو پرورش داد بدون آنکه در کارگاه‌های ارتباطات میان فردی شرکت کرده باشند؟ شاید فلسفه تدوین‌کنندگان دروس این رشته‌ها این باشد که دانشجویان باید خودشان ارتباط برقرار کردن با مراجعان و سایر اشخاص را بدانند، اما متأسفانه این دیدگاه کاملاً عامیانه است چرا که ارتباط مؤثر برقرار کردن را باید آموخت. شاید هم اصولاً آنها تابه‌حال به فکر چنین واحدی نیفتاده‌اند و یا اصلاً نام چنین مبحثی را ننشیده‌اند. در هر صورت ترجمه چنین کتابی کاملاً ضروری به نظر می‌رسید. این کتاب که شما خواننده عزیز جلد اول آن را پیش روی دارید و جلد دوم آن را نیز بزودی خواهید خواند، در کنار دو کتاب دیگری که اینجانب افتخار ترجمه آنها را داشته‌ام (روان‌شناسی تعامل اجتماعی نوشته جوزف پی فرگاس، انتشارات ابجد، و مهارت‌های

اجتماعی در ارتباطات میان فردی، نوشته اُون هارجی و همکاران، انتشارات رشد) می‌توانند منابع خوبی برای طرح این واحد درسی به صورت مستقل در دوره‌های کارشناسی و تحصیلات تکمیلی رشته‌های مذکور باشند.

آنچه در جلد دوم می‌خوانید

درباره مطالب جلد اول که نیازی به توضیح نمی‌بینم چرا که خوانندگان عزیز آن را خواهند خواند و با مطالبش آشنا خواهند شد. اما در جلد دوم کتاب با مباحثی چون هیجانات و ارتباط، بنیان روابط شخصی، برخورد با اختلافات در روابط، دنیای دوستیها و روابط رمانتیک آشنا می‌شوید. مباحث مزبور نیز با همان جذابیت مباحث جلد اول کتاب، نوشته شده‌اند و خوانندگان را وارد دنیای پر رمز و راز ارتباطات می‌کنند. بی شک با بروز روزافزون مشکلات میان فردی در جامعه و توجه هرچه بیشتر به این گونه مشکلات، کتاب حاضر می‌تواند راهگشای محققان و دانشجویان علاقه‌مند به این حوزه باشد.

اما نکته دیگری که لازم می‌دانم به آن اشاره کنم این است که نام اصلی کتاب حاضر، *ارتباطات میان فردی: برخوردهای روزمره است که برای آسانتر شدن بحث، نام ارتباطات میان فردی (روان‌شناسی تعامل اجتماعی) را برگزیدیم.* این کتاب در سال ۱۹۹۹ به زیور چاپ آراسته شده و به حق یکی از کتابهای مطرح در این حوزه است. و بالاخره آخرین نکته و شاید مهمترین نکته برای من این باشد که بدون همکاری و صبر و تحمل همسر، هرگز امکان ترجمه این کتاب برای من مقدور نمی‌شد.

مهرداد فیروزبخت

۱۳۷۹/۲/۲۱

پیشگفتار

محتوای ویرایش دوم کتاب ارتباطات میان فردی: برخوردهای روزمره با محتوای کتابهای درسی موجود برای دوره مقدماتی ارتباطات میان فردی فرق دارد. ویژگی منحصر به فرد این کتاب تاکید بر نظریه‌ها، تحقیقات و مهارت‌هایی است که در رشته ارتباطات بسیار اساسی هستند. همچنین به روندهای مهم زندگی اجتماعی در آستانه ورود به قرن بیست و یکم نیز توجه خاصی دارد.

توجه به تحقیقات و نظریه‌های ارتباطی

در دهه ۱۹۷۰ تحقیقات در زمینه ارتباطات میان فردی کم بود و این رشته فکری، بسیار جوان محسوب می‌شد و از آنجا که مبانی نظری و تحقیقاتی لازم برای دوره‌های درسی این رشته زیاد نبود محتوای اکثر کتابهای موجود در این زمینه و دوره‌های درسی مربوط به آن، تعمیم اصول کلی ارتباطات به وادی ارتباطات میان فردی با تاکید بر تحقیقات سایر رشته‌ها بود.

اگرچه ارتباطات میان فردی به تدریج خود را از سایر رشته‌ها جدا کرده است و در حال حاضر یک رشته مجزا محسوب می‌شود اما با نظریه‌ها و تحقیقات رشته ارتباطات تکمیل می‌شود. نشان پختگی حوزه ارتباطات میان فردی به عنوان یک رشته فکری نیز، حجم زیاد تحقیقات منتشر شده در مجلات دانشگاهی و جریان رو به تزاید

کتابهای تحقیقاتی در این زمینه است. به این ترتیب، ارتباطات میان‌فردی دیگر یک رشته اقتباسی و مشتق از رشته‌ای دیگر نیست.

امروزه دیگر مثل سابق ضرورتی ندارد که کتاب‌های دوره‌های مقدماتی ارتباطات میان‌فردی عمدتاً بر تحقیقات و نظریه‌های محققانی مبتنی باشند که رشته اصلی آنها ارتباطات نیست. کتاب *ارتباطات میان‌فردی: برخوردهای روزمره* عمدتاً بر تحقیقات رشته ارتباط متکی است. برای مثال در مبحث روابط شخصی، بر تحقیقات گسترده اسلی بکستر^۱ در زمینه دیالکتیک‌های رابطه‌ای تمرکز کرده‌ام. همچنین در تمام فصل‌های این کتاب بر تفاوت‌های ارتباطی که متأثر از جنسیت، طبقه اقتصادی، جهت‌گیری جنسی، قومیت و نژاد است تأکید کرده‌ام. در ضمن به علاقه‌مندی شدید محققان ارتباطات به اخلاق نیز توجه شده است. به همین دلیل در مباحث مختلف مرتبط با ارتباطات میان‌فردی، به مسایل و انتخاب‌های اخلاقی اشاره کرده‌ام. در این کتاب به این‌گونه موضوعات و موضوعات دیگری که در تحقیقات فعلی ارتباطات مطرح است اشاره می‌شود. از همین رو دانشجویانی که این کتاب را خواهند خواند به دامنه و عمق تحقیق در رشته ارتباطات پی می‌برند.

توجه به روندهای مهم اجتماعی

تنوع اجتماعی یک روند صرفاً زمانی و شعار روز نیست و ربطی به قضیه اصلاحات سیاسی ندارد. بلکه در ایالات متحده آمریکا یک حقیقت اساسی است. در آمریکا (مثل بسیاری از کشورها) مردمان مختلف با میراث‌ها، آداب و رسوم و شیوه‌های تعاملی زیادی زندگی می‌کنند و کتاب *ارتباطات میان‌فردی: برخوردهای روزمره* با مطرح کردن تنوع اجتماعی در قالب ساختار ارتباطات میان‌فردی به این قضیه اشاره کرده است. البته با نگارش چند پاراگراف در مورد جنسیت یا نژاد نمی‌توان حق مطلب را در مورد این

تنوع ادا کرد. من در نگارش این کتاب سعی کرده‌ام مسایلی چون نژاد، طبقه اقتصادی، جنسیت، سن و جهت‌گیری جنسی را نیز در مباحث مربوط به نظریه و مهارت‌های ارتباطی وارد کنم. برای مثال در بررسی خودپنداره توجه زیادی به قضیه نژاد، جنسیت و جهت‌گیری جنسی کرده‌ام چون جزء جنبه‌های بسیار اساسی ارتباطات افراد با یکدیگر است. در مبحث الگوهای تعاملی خانواده‌ها به تحقیقات صورت گرفته بر روی خانواده‌هایی که سفیدپوست و جزء طبقات متوسط نیستند هم اشاره کرده‌ام. در ضمن علاوه بر مسئله تنوع و گنجاندن کادرهایی در این زمینه، گروه‌های اجتماعی، آداب و رسوم و سبک‌های مختلف زندگی را در هم آمیخته‌ام.

البته تنوع اجتماعی تنها روند اجتماعی نیست که بر ارتباطات میان‌فردی تاثیر می‌گذارد و از آن تاثیر می‌پذیرد. در کتاب *ارتباطات میان‌فردی: برخوردهای روزمره* به چالش‌ها، آشفتگی‌ها و مسایل ارتباطی نیز که بخشی از زندگی شخصی و اجتماعی در این عصر است اشاره می‌شود. فصل کاملی هم به دوستی‌ها اختصاص داده‌ام چرا که این مبحث به خاطر افزایش روزافزون جدایی زن و شوهرها و پراکندگی جغرافیایی خانواده‌ها روز به روز از اهمیت بیشتری برخوردار می‌شود. در فصل روابط رمانتیک هم به بدرفتاری‌ها و خشونت‌های دوستان صمیمی اشاره می‌شود و از کاربرد ارتباطات برای به توافق رسیدن بر سر ارتباط جنسی مطمئن‌تر در عصر HIV و ایدز سخن به میان می‌آید. اشاره‌ای هم به روابط راه دور می‌کنم که بخشی از زندگی بسیاری از انسانها شده است.

ویژگی‌های خاص کتاب ارتباطات میان‌فردی: برخوردهای روزمره

قبلاً به دو ویژگی خاص این کتاب اشاره کردم: تاکید بر تحقیقات و نظریه‌های ارتباط و توجه به تنوع اجتماعی به عنوان جزء لاینفک ارتباطات میان‌فردی. اما علاوه بر این دو ویژگی، این کتاب خصوصیات دیگری هم دارد که آن را برای دانشجویان قابل استفاده و دلنشین می‌کند.

اولاً این کتاب را به صورت گفتگو نوشته‌ام تا خوانندگان این کتاب بفهمند در پشت کلماتی که می‌خوانند یک انسان وجود دارد. من در این کتاب برخی از چالش‌ها و برخوردهای ارتباطی خودم را در زندگی، با دانشجویان در میان می‌گذارم. هدفم از انتخاب سبک گفتگویی در نگارش این کتاب این است که با دانشجویان یک تبادل نظر خودمانی داشته باشم. در ضمن دانشجویان در این کتاب فقط صدای مرا نخواهند شنید چون در هر فصل، خاطرات دانشجویان کلاس ارتباطات میان فردی نیز درج شده است. البته اکثر این خاطرات متعلق به دانشجویان کلاسهای ارتباطات میان فردی خودم هستند. اما اظهارات دانشجویان سایر دانشگاه‌ها را نیز آورده‌ام. آنها کسانی هستند که ویرایش اول این کتاب را خوانده‌اند و افکار و تجارب خودشان را با من در میان گذاشته‌اند. بنابراین تجارب، بینش‌ها و نگرانیهای این افراد نیز در غنی‌تر شدن این گفتگو دخیل بوده‌اند.

کتاب ارتباطات میان فردی: برخوردهای روزمره دارای سه ویژگی آموزشی نیز هست که به پرورش مهارت‌های افراد در ارتباطات میان فردی کمک می‌کند. در هر فصل تمرین‌هایی به نام کاربرد ایده‌ها وجود دارد که به دانشجویان کمک می‌کنند مفاهیم و اصول این کتاب را در زندگی خویش بکار برند. همچنین در هر فصل، بخش یادداشتهای ارتباطی نیز وجود دارد که در آنها تحقیقات و نمونه‌های جالب ارتباطات میان فردی در زندگی روزمره مطرح می‌شوند. در انتهای هر فصل نیز چند سوال مطرح می‌شود که دانشجویان را به تامل و بحث بیشتر در خصوص ایده‌های مطرح‌شده در آن فصل وامی‌دارند. در ضمن در اکثر فصلها حداقل یک سوال در مورد نقش مسایل اخلاقی در ارتباطات میان فردی بیان می‌شود. و حداقل در یکی از سوالات نیز فعالیتی با استفاده از نسخه دانشگاهی InfoTrac به میان می‌آید که در راستای مطالب همین کتاب است. برای کسب اطلاعات بیشتر در این مورد لطفاً با نمایندگیهای فروش انتشارات Wadsworth/ITP تماس بگیرید یا از پایگاه ارتباطات انتشارات Wadsworth یا نشانی <http://www.wadsworth.com/communications> روبرو دیدن کنید:

منابع کمکی برای اساتید و مدرسان

کتاب ارتباطات میان فردی: برخوردهای روزمره دارای ضمایم آموزشی زیادی است. همراه با این کتاب درسی، راهنمای مدرسان هم منتشر شده است که ملاحظات فلسفی و عملی در تدریس دوره مقدماتی ارتباطات میان فردی را مطرح می‌کند. همچنین این راهنما حاوی توصیه‌هایی است در مورد نکاتی که باید در این دوره درسی مورد تاکید قرار بگیرند و برنامه‌های نمونه درسی، تمرینها و فیلم‌های مناسب برای هر فصل، معرفی متخصصان و صاحبان نمودارهای مطرح شده در این کتاب، نمودار همبستگی برای فیلم ویدیویی ارتباطات میان فردی CNN، فهرستی از منابع شبکه‌ای، مندرجات مجلات، میزگردها و آزمونهایی چندگزینه‌ای.

یک کتاب راهنما نیز برای دانشجویان نوشته‌ام که شامل این موارد است: رئوس مطالب مربوط به تعامل، اصطلاحات رایج برای مفاهیم کلیدی، فعالیت‌ها، نشانیهای موجود در شبکه و یک رشته خودآزمایی برای هر فصل.

نام سومین منبع ضمیمه این کتاب نیز «پیریز این کتاب» است که شامل کتاب‌ها و تصاویر حرفه‌ای است که مفاهیم مهم مندرج در این کتاب را نشان می‌دهند - این منبع آن قدر انعطاف‌پذیر است که می‌توانید مطالب و نکات مورد نظر خودتان را نیز به آن بیفزایید. (این منبع در فرمت‌های IBM و مکینتاش موجود است.)

انتشارات وادسورث (Wadsworth) برای مدرسان صاحب صلاحیتی که این کتاب را برمی‌گزینند یک فیلم ویدیویی نیز تهیه کرده است که محصول شبکه CNN است و کاربردهای روزمره اصول و مهارت‌های مندرج در این کتاب را نشان می‌دهد. در ضمن می‌توانید به کافه ارتباطی انتشارات وادسورث ملحق شوید که یک پایگاه کاملاً خدماتی و پیشرفته است و در آن اطلاعات مرتبط با این کتاب در شبکه ارایه می‌شود و نشانی آن به این قرار است: <http://www.wadsworth.com.communications>. در ضمن کلاس جهانی انتشارات تامسون هم موجود است که به کمک آن و به سادگی و به نحو موثری می‌توانید یک پایگاه اطلاعاتی مخصوص برای خودتان درست کنید. همچنین می‌توانید

اطلاعات مرتبط با دوره درسی خودتان، ساعات کار، اطلاعات درسی، تکالیف و آزمونهای نمونه خود را پست کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در این زمینه با این نشانی تماس بگیرید: <http://www.worldclasslearning.com>. در صورت انتخاب نسخه دانشگاهی InfoTrac که یکی از ضمایم این کتاب است، شما به همراه دانشجویانتان، ۲۴ ساعت به یک پایگاه اطلاعاتی کاملاً قابل جستجو دست خواهید یافت که شامل متن کامل - نه چکیده - مقالات بیش از ۶۰۰ مجله معروف تحقیقاتی است. و بالاخره یک رشته آزمونهای کامپیوتری نیز در فرمت‌های کامپیوتری گوناگون موجود است.

قدردانی

اگرچه فقط نام من به عنوان مولف این کتاب درج شده است اما باید بگویم که در تدوین این کتاب انسانهای زیادی نقش داشته‌اند. خصوصاً مرهون دایر در کاواناف^۱ ویراستارم در انتشارات وادسورث هستم. او از همان آغاز، در این طرح یار و یاور من بود و علاقه و بینشهایش سهم چشمگیری در پیشبرد این کتاب داشت. ضمن اینکه دایر در در حمایت، ابراز شور و شوق و دلگرم کردن من بسیار سخاوتمند بود.

در ضمن گروهی از اعضای تیم انتشاراتی این انتشارات نیز نقش بسیار مهمی در تولد این کتاب و تهیه پیش‌نویس خودمانی و ساده آن داشته‌اند. در این میان به‌ویژه بر خودم فرض می‌دانم که از این افراد تشکر کنم: کتی لینبرگ، ویراستار این طرح؛ باربارا بریتون، خریدار نسخه؛ باب کرازر، ویراستار بخش اجازه‌نامه‌ها که طی آن، مهارت خاص او در جستجوی مطالبی که مستلزم کسب اجازه بود به بوته آزمایش گذاشته شد؛ مگان گیلبرت، کمک‌ویراستار و مسئول ضمایم این کتاب؛ و مت لام، معاون ویراستاری و کسی که رابط این گروه بود و گروه را هدایت می‌کرد؛ جنیفر گوردون که با صبر و مهارت خودش کپی این کتاب را ویرایش کرد؛ سیسیل جوینر از شرکت کوپر که ناظر

تولید و چاپ بود؛ نورمن باگر که خالق طرح‌های زیبای داخل و روی جلد است و جودی میسون، مسئول تحقیق در زمینه عکسها.

علاوه بر تشکر از گروه ویراستاران و تولید انتشارات وادسورث، لازم می‌دانم از خیل عظیمی از دانشجویان و مدرسانی که پیش‌نویسهای این کتاب را خواندند و اظهار نظرها و پیشنهادات ارزشمندی برای بهبود آن دادند نیز سپاسگزاری کنم. در مورد ویرایش اول این کتاب باید از این افراد سپاسگزاری کنم: پاتریشیا آماسون از دانشگاه آرکانزاس؛ لوسیندا بائر از دانشگاه کالیفرنیا شمالی در چپل هیل، بتسی دبلو باخ از دانشگاه مونتانا؛ شری ال بایر از دانشگاه ایندیانا؛ کاترین کارتر از دانشگاه نبراسکا در لینکولن؛ جوزف اس کوپولینو از ناسا کامیونیتی کالج؛ لاورن کورتیس - ویلکاکس از کایاهوگا کامیونیتی کالج؛ میشل میلر از دانشگاه ممفیس؛ جان اولسن از اورت کامیونیتی کالج؛ ویلیام فاستر اون از دانشگاه ایالتی کالیفرنیا در ساکرامنتو؛ نان پک از کامیونیتی کالج ویرجینیای شمالی در آناندال کمپوس؛ مری جو پوپویچ از کامیونیتی کالج مونرو؛ شارون ای راتلیف از گولدن وست کالج؛ سوزان ریچاردسون از کامیونیتی کالج پرنس جورج؛ کتی اس راس از دانشگاه کارولینای شمالی در گرینسبرو؛ کریستی ای اسکالر از دانشگاه ایالتی جورجیا؛ مایکل والاس از دانشگاه ایندیانا و دانشگاه پوردو در ایندیانا پولیس؛ و دانشجویان کامیونیتی کالج ویرجینیای شمالی در آناندال کمپوس و دانشگاه آرکانزاس که در واقع برای این کتاب، حکم یک آزمون کلاسی را داشتند.

در مورد مرور ویرایش دوم این کتاب هم باید از این افراد تشکر کنم: لین بادرچر از فرسنوسیتی کالج؛ دایان بوینتون از مونتری پنیسولا کالج؛ لری نادلر از دانشگاه میامی اوهایو؛ جان اولسون از اورت کامیونیتی کالج؛ سالی پلانالپ از دانشگاه مونتانا؛ والرئ راندهاوا از هریسبورگ کامیونیتی کالج؛ و سوزان ریچاردسون از کامیونیتی کالج پرنس جورج.

نگارش این کتاب فقط یک فعالیت حرفه‌ای نبود، بلکه یک کار شخصی بود و در آن از حمایت اعضای خانواده‌ام برخوردار بودم. در رأس آنها رابی کاکس، همسر عزیزم و

شریک زندگی و ماجراهای بیست و پنج سال اخیرم قرار دارد. وقتی نگارش این کتاب خوب پیش می‌رفت، همسرم تشویقم می‌کرد و وقتی کار خوب پیش نمی‌رفت به من دلگرمی می‌داد. گاهی اوقات، یک گوش شنوای انتقادگر بود وقتی هم غرق نگارش این کتاب بودم، محیط امن و آرامی برایم فراهم می‌آورد. خوشبختانه در کنار رأی، از حمایت دخترم کارولین و دوستان عزیزم، نانس و لیندا بکر هم برخوردار بودم. و البته باید از چهار عضو دیگر خانواده‌ام - مادی، سادی، لادی و ویکا^۱ هم تشکر کنم. آنها برخلاف همسر و دخترم، تا ساعت ۲-۳ صبح که من سرگرم نوشتن این کتاب بودم همپای من بیدار می‌ماندند.

بخش اول

ساختار

ارتباطات

میان فردی

مقدمه

شروع گفتگو

وقتی بیست ساله بودم اتفاقی برای من افتاد که تغییر شگرفی در زندگیم ایجاد کرد: یک دوره مقدماتی را در زمینه ارتباطات میان فردی گذراندم. از آن پس درهای دنیای جدیدی به روی من باز شد و به قدرت و نقش ارتباطات در ارتقا یا آسیب رساندن به روابط پی بردم. هرچه دوره‌های بیشتری را در این زمینه پشت سر گذاشتم بیشتر مجذوب این مبحث شدم. به همین جهت حرفهٔ بررسی و تدریس ارتباطات میان فردی را پیشه کردم. به این دلیل کتاب **ارتباطات میان فردی: برخوردهای روزمره** را نوشتم که شما را متوجه قدرت عظیم ارتباطات میان فردی کنم همانطور که آن دوره مقدماتی مرا متوجه قدرت عظیم این مبحث کرد.

در این چند صفحه مقدماتی، شما را با ارتباطات میان فردی، خودم و بافت ارتباطات میان فردی انسانهای این عصر آشنا می‌کنم.

رشته ارتباطات

رشته ارتباطات یک تاریخچه فکری قدیمی و ممتاز دارد. پیشینه این رشته به عصر یونان باستان برمی‌گردد که فلاسفه بزرگی چون ارسطو و افلاطون علم بلاغت یا سخنرانی در حضور عام را به عنوان یکی از مهارت‌های لازم برای زندگی مدنی تدریس می‌کردند. از دو هزار سال قبل که این رشته پی‌ریزی شد، شکل‌های مختلف تعامل را در

خود جای داده است از جمله: مباحثه در گروه‌های کوچک، ارتباطات خانوادگی، روایت، و ارتباطات میان فردی.

علاقه‌مندی حیرت‌آوری که در سالهای اخیر نسبت به ارتباطات میان فردی پیدا شده آن را به یکی از بزرگترین و مهیج‌ترین حوزه‌های رشته ارتباطات مبدل کرده است. نیاز دانشجویان به گذراندن دوره‌های ارتباطات میان فردی روز به روز بیشتر می‌شود. محققان نیز در پاسخ به این نیاز روزافزون، تحقیقات بیشتری در این زمینه انجام و کلاسهای بیشتری در زمینه تعامل موثر و کارآمد در برخوردهای روزمره برای دانشجویان تشکیل می‌دهند.

نظریه و تحقیقات باشکوه محققان ارتباطات در طول دو هزار سال گذشته، اساس و ساختار اصلی این کتاب را تشکیل می‌دهد. با توجه به پختگی فکری این رشته، در نظریه و تحقیقات ارتباطی اهمیت زیادی به نقش ارتباطات میان فردی در هویت فردی و روابط شخصی داده می‌شود. در فصلهای بعد خواهیم دید که محققان در مورد تاثیر ارتباطات بر خود پنداره و بر روابط انسانها با یکدیگر چه اکتشافاتی کرده‌اند. همچنین خواهیم دید که چگونه شیوه‌های مختلف ارتباط جو روابط را تدافعی یا حمایتی می‌کند و باعث می‌شود انسانها در اداره اختلافات به روشهای سازنده یا مخرب متوسل شوند.

از آنجا که شکلهای مختلف ارتباط نقشی محوری در زندگی شخصی و اجتماعی انسانها دارد، رشته ارتباطات و سایر رشته‌های موجود در زمینه مطالعه رفتار انسان با یکدیگر فصل مشترک پیدا می‌کنند. در نتیجه تحقیق در زمینه ارتباطات نه تنها به رشته‌هایی چون روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، انسان‌شناسی و مشاوره کمک می‌کند بلکه از یافته‌های این رشته‌ها نیز استفاده می‌کند. همین میان رشته‌ای بودن رشته ارتباطات است که بر غنای دیدگاه‌مان در مورد تعاملات انسان می‌افزاید؛ دیدگاهی که در کتاب ارتباطات میان فردی: برخوردهای روزمره با آن آشنا می‌شوید.

معرفی خودم

اکثر کتابهایی که در دوره کارشناسی می‌خواندم خیلی نامانوس و بی‌روح به نظر می‌رسیدند. هیچ‌گاه احساس نمی‌کردم این کتابها را یک انسان نوشته باشد و مولفان آنها خودشان را فقط در صفحه عنوان کتاب معرفی می‌کردند. مطمئناً این روش درستی برای شروع کتابی در زمینه ارتباطات میان‌فردی نیست! به نظر من باید بین من و شما مبنایی برای تعامل فراهم آید.

حال با کسی که مطالب این کتاب را برای شما نوشته آشنا خواهید شد. اجازه بدهید خودم را معرفی کنم. من در اواخر دهه چهارم عمرم بسر می‌برم و بیش از پیش از زندگی و امکانات آن به وجد می‌آیم. البته تدریس و گفتگو با دانشجویان بر غنای زندگی من می‌افزاید و انرژی مرا افزایش می‌دهد. دانشجویان همیشه برای من منبع بینش و بصیرت بوده‌اند. به همین دلیل در این کتاب از اندیشه‌های آنان خیلی استفاده کرده‌ام. این اظهارات دانشجویی را که در جای جای فصلهای این کتاب به چشم می‌خورند از یادداشتها و سخنرانیهای دانشجویان کلاسهای ارتباطات میان‌فردی خودم گرفته‌ام. شما در فصلهای بعد به اندیشه‌های آنها برخورد خواهید کرد. ممکن است با برخی از عقاید دانشجویان من موافق باشید و با برخی از آنها مخالف و یا مایل باشید برخی از آنها را بیشتر بررسی کنید. به هر حال حدس می‌زنیم برخی از آنها برای شما نیز جالب، خردمندانه و هیجان‌انگیز باشند همانطور که برای من بوده‌اند.

اکنون بیش از ۲۵ سال از اولین دوره‌ای که در زمینه ارتباطات میان‌فردی گذراندم می‌گذرد و این در حالی است که من بیش از پیش مجذوب این رشته شده‌ام و تعهد بیشتری نسبت به آن حس می‌کنم. من عاشق تدریس اصول و مهارتهایی هستم که کارآیی دانشجویان را در برخوردهای روزمره آنان بالا می‌برد. در عین حال آموزشهای من بر غنای زندگی خودم نیز می‌افزاید زیرا کارآیی مرا در تعامل با دیگران بالا می‌برند. علاوه بر این، از تحقیق در مورد ارتباطات که شماری از آنها در این کتاب مطرح شده است، لذت می‌برم.

اگر چه تدریس، تحقیق و تالیف بخش عمده‌ای از وقتم را به خود اختصاص داده است اما علایق دیگری هم دارم. روابط صمیمانه‌ای دارم و قسمت قابل توجهی از وقتم را با همسرم رابی کاکس می‌گذرانم که بیست و پنج سال است از ازدواجم با او می‌گذرد. دوستانی هم دارم که زینت زندگی من هستند: نانسی، کارولین و لیندا بکر. روابط من با آنها پیوسته شناختم را از ماهیت انسان و نقش حیاتی ارتباطات میان فردی در زندگی او بیشتر کرده است.

من یک امریکایی سفیدپوست اروپایی تبار هستم. در شرق امریکا زندگی می‌کنم و از طبقه متوسط، دگرجنس خواه و متاهل هستم و اعتقاد راسخی به تمرینهای روحی دارم. هر یک از بخشهای هویت من، به سبک و سیاق ارتباطات و فکرم در مورد تعامل شکل می‌دهند درست همانطور که نژاد، طبقه، جنسیت، معنویت و موضع جنسی شما به ارتباطاتتان شکل می‌دهند. نژاد من در مقایسه با زنان و مردان رنگین پوست، شناختم را از ارزشها و دیدگاههای قفقازی^۱ بیشتر کرده است. اما عضو یک نژاد خاص بودن باعث نمی‌شود من و شما نتوانیم اعضای سایر نژادها را بشناسیم و برای تجارب آنان احترام قایل شویم.

چون عضو طبقه متوسط... ط [جامعه] هستم خوشبختانه مشکلات اقتصادی نداشته‌ام. اما با مردمان طبقه کارگر تعاملات زیادی داشته‌ام و در مورد نقطه نظرها، ارزشها و نگرانیها و لذتهایی که ساختار زندگی آنان را می‌سازد اطلاعات و بینش زیادی دارم. اگرچه دگرجنس خواه بودن من تلویحاً گویای این نکته است که روابط همجنس خواهانه نداشته‌ام اما از دوستان و دانشجویان همجنس خواهم اطلاعات زیادی در این مورد بدست آورده‌ام. به هرحال تمام انسانها اسیر هویت خویش و تجارب و شناختهایی که این هویت برای آنها به ارمغان می‌آورد هستند. ولی این قضیه نمی‌تواند دست‌آویزی شود تا از شناخت افرادی که با ما فرق دارند محروم شویم. در حقیقت هرچه با انسانهای بیشتری تعامل برقرار می‌کنم بیشتر به این نکته پی می‌برم که ما شباهتها و تفاوتهای جالبی داریم.

تنوع در زندگی میان فردی

هنگام معرفی، خودم را در یک جامعه بسیار متنوع قرار دادم. این تنوع اجتماعی یکی از ویژگیهای ممتاز زمانه ما است. جامعه غرب متشکل از مردمانی است با نژادها و قومیت‌های مختلف که از تواناییهای جسمی متفاوتی برخوردارند و طبقات اجتماعی - اقتصادی، جنسیتها و رده‌های سنی مختلفی که گرایشهای معنوی و مواضع جنسی گوناگونی دارند. «فرهنگ متغیر» نام مناسبی برای این تنوع است.

تنوع اجتماعی زندگی نوین دو نوع بیش به همراه داشته است. بیش نخست که واضحتر هم هست، افزایش شناخت ما از دیدگاهها و رفتارهای متفاوت دیگران و احترام به این دیدگاهها و رفتارهای متفاوت است. بیش دوم که وضوح کمتری دارد اما همان قدر مهم است در مورد خودمان است؛ آشنایی با کسانی که به نحوی با ما فرق دارند. به عنوان نمونه در فرهنگهای غربی، انسان «بهنجار» کسی است که امریکایی اروپایی تبار، دگرجنس‌خواه، عضو طبقه متوسط و جوان باشد. در این فرهنگها گرایشهای همجنس‌خواهانه را معمولاً انحراف از هنجار فرهنگی دگرجنس‌خواهی تلقی می‌کنند. به این ترتیب، همجنس‌خواهان موضع جنسی خود را در مقایسه با معیار دگرجنس‌خواهی که به نظر فرهنگ حاکم طبیعی است تشخیص می‌دهند. اما دگرجنس‌خواهان، موضع جنسی خود را با همجنس‌خواهی مقایسه نمی‌کنند. به همین ترتیب، امریکایی‌های افریقایی تبار، آسیایی تبار و سایر رنگین پوستان بیش از امریکایی‌های اروپایی تبار به این نکته توجه دارند که با امریکایی‌های اروپایی تبار فرق دارند. به عبارت دیگر توجه امریکایی‌های اروپایی تبار به تفاوت آنها با این گروه کمتر است. همچنین وقتی می‌بینیم ژاپنی‌ها ورزشهایی را ترجیح می‌دهند که آبروی کسی را نبرد، به نگرش رقابتی خودمان در مورد ورزش پی می‌بریم. البته پی بردن و اندیشیدن در مورد مسایلی چون سفیدپوست بودن، دگرجنس‌خواهی، عضویت در طبقه متوسط، یا رقابتی بودن جامعه کار دشواری است چون رسوم فرهنگی این مسایل را طبیعی و عادی می‌سازند. به این ترتیب شناخت مردمان سایر فرهنگها و کسانی که از جریان غالب فرهنگی خارج‌اند خود

به خود اطلاعات و شناخت ما را در مورد جریان غالب فرهنگی افزایش می‌دهد. تنوع جامعه ما چالش‌ها و فرصتهایی را به دنبال دارد. تفاوت‌های جنسیتی، نژادی، طبقاتی، فرهنگی، جنسی، سنی، جسمی و معنوی، ما را با مجموعه متنوعی از دیدگاه‌ها در خصوص هویت و تعامل روبرو می‌سازد. کشف تنوع در میان انسانها ما را بیش از پیش متوجه دامنه رفتارهای انسان و راه‌ها و گزینه‌هایی که پیش روی اوست می‌کند. در عین حال وجود چنین تنوعی می‌تواند تعامل را دشوار کند زیرا نحوه ارتباط انسانها با یکدیگر متفاوت می‌شود و باعث می‌شود یکدیگر را درک نکنند، درست همانطور که یی-تانگ لین^۱ در توضیحات خود می‌گوید.

اظهارات دانشجویان

اظهارات یی-تانگ لین:

وقتی برای اولین بار وارد دانشگاه‌های آمریکا شدم بهوت اتفاقی بزرگ خوابگاه‌ها شدم، به همین دلیل همیشه به این قضیه اشاره می‌کردم. اما دانشجویان آمریکایی به من می‌خندیدند و فکر می‌کردند شوخی می‌کنم. در کشور من افراد فضای کمی دارند و خانه‌ها خیلی متراکم ساخته شده‌اند. اولین باری که یک امر-کاد. با من مخالفت کرد خیلی عصبانی شدم چون تصور می‌کردم می‌خواهد مرا ضایع کند. چون ما هیچ وقت با این صراحت با دیگران مخالفت نمی‌کنیم. خلاصه در این کشور خیلی دچار سوء تفاهم می‌شدم.

فرآیند اجتماعی شدن، راه و رسم ارتباط با دیگران و تفسیر سخنان و اعمال آنها را به ما می‌آموزد. این قضیه به معنای آن است که اهداف و سبک‌های ارتباط، متناسب با ارزش‌ها و هنجارهای گروه‌های اجتماعی تغییر می‌کنند. مردمانی که زبان لاتین دارند و اهالی اروپای شرقی، روش‌های متفاوتی برای افشای اطلاعات خصوصی خود دارند درست همانطور که نحوه اجتماعی شدن زنان و مردان به گونه‌ای است که سبک

متفاوتی در دوستی دارند. به همین دلیل نمی‌توانیم در بحث فعلی خویش به خصوص تعامل، بسادگی از کنار مبحث تنوع بگذریم. بلکه باید تنوع را یکی از اجزای اصلی

یادداشت‌های ارتباطی

فرهنگ متغیر

شهر آتلانتا واقع در ایالت جورجیا که تا سال ۱۹۵۹ حتی یک پیتزافروشی نداشت در سال ۱۹۹۰ دارای اتاق بازرگانی کره، کلیسای همانگ (Hmong)، راهنمای تلفن اسپانیولی، کلیسای باپتیست برای اهالی رومانی و هائیتی و باشگاه محلی چینی‌ها می‌شود.

در آتلانتا ۴۰۰۰ ویتنامی، ۱۰۰۰۰ هندی، ۲۵۰۰۰ کره‌ای، ۳۰۰۰۰ چینی و ۱۰۰۰۰۰ اسپانیولی زبان زندگی می‌کنند. در حال حاضر شهروندان سفیدپوست در آتلانتا و بسیاری از شهرهای بزرگ آمریکا در اقلیت بسر می‌برند. بین سالهای ۱۹۹۰ تا ۱۹۸۰ جمعیت اسپانیولی زبان در ایالات متحده بیش از ۵۰ درصد رشد داشته است. این در حالی است که در همین مقطع، جمعیت آسیایی یا اهالی جزایر پاسیفیک بیش از ۱۰۰ درصد رشد داشته‌اند.

سایر شواهدی که گویای افزایش تنوع در ایالات متحده‌اند بنا به آمار و ارقام اداره سرشماری عبارتند از اینکه در سال ۱۹۹۶ تقریباً ۱۰ درصد ساکنان ایالات متحده آمریکا در خارج از این کشور دنیا آمده بودند. اگر روند مهاجرت مطابق پیش‌بینی‌ها پیش برود تا سال ۲۰۵۰ هیچ گروهی در این کشور اکثریت را نخواهد داشت.

منبع: ایی بیتز (پاییز ۱۹۹۴). فراسوی سفید و سیاه. افشاگری شرقی، صفحات ۱۱-۱۵؛ اچ دیوار^۱ (۱۱ می ۱۹۹۷)، سر رشته‌های یک ملت جدید، رالی نیوز و آبزرور،

صفحات B ۲۳ - A ۲۳.

ساختار ارتباطات میان فردی در نظر بگیریم. هویت و سبک ارتباط نقش مهمی در ارتباطات میان فردی ما در زندگی روزمره دارد.

در این کتاب تأثیرات متقابلی که تنوع و ارتباط بر یکدیگر دارند را بررسی می‌کنیم. برای مثال خواهیم گفت که بطور کلی نحوه گوش دادن زنان و مردان با یکدیگر فرق دارد و برای صمیمی شدن، شیوه‌های ارتباطی متفاوتی دارند. همچنین خواهیم گفت که نژاد و قومیت بر سبک ارتباط افراد تأثیر می‌گذارند. ضمن این که برای آشنایی هرچه بیشتر با قضیه تنوع در ارتباطات میان فردی، تفاوت‌های مردم را به عنوان جنبه‌های طبیعی و مهم برخوردهای روزمره بررسی خواهیم کرد.

ما تنوع را به ارتباط نمی‌افزاییم بلکه تنوع یکی از بخشهای اساسی و اصلی ارتباطات و نحوه درگیری ما در ارتباطات است. ما بجای آن که قصد اضافه کردن مقوله تنوع را به دیدگاههای متعارف در مورد ارتباطات داشته باشیم، در مبحث چگونگی ارتباط برقرار کردن انسانها و تفسیر ارتباط توسط انسانها، به تفاوت‌های موجود میان آنها اشاره می‌کنیم. برای مثال نمی‌توان اصول گوش دادن و اختلاف را مطرح کرد و به دنبال آن چند کلمه‌ای در مورد قومیت یا جنسیت حرف نزد. چرا که باید ببینیم جنسیت چه تأثیری بر شیوه گوش دادن می‌گذارد و هویت قومی چه تأثیری بر موضع افراد در مورد اختلافها دارد. با توجه به این که در بسیاری از فرهنگهای شرقی، اختلاف یک مقوله منخرب و ناخوشایند است، امریکایی‌های آسیایی تبار نمی‌توانند به اندازه غربی‌ها جسور و اهل ابراز وجود باشند. پس باید گفت که جسارت و ابراز وجود غربی‌ها و سبک ارتباطی انعطاف‌پذیرتر و مطیع‌تر شرقی‌ها، معرف ارزشها و هنجارهای فرهنگی متفاوت آنهاست. همین قضیه از این حقیقت پرده برمی‌دارد که ارتباط موثر همه جا به یک سبک و سیاق نیست و موثر بودن ارتباط بستگی به ارزشها و معیارهای فرهنگی دارد. و با در نظر گرفتن تنوع در هنگام بررسی ارتباطات میان فردی، شناخت ما از مقوله ارتباط و انسانها و دیدگاه‌های دخیل در آن بیشتر می‌شود. شری^۱، یکی از دانشجویان من در

اظهاراتش خیلی خوب به این نکته اشاره می‌کند.

اظهارات دانشجویان

اظهارات شری:

من به عنوان یک اسپانیایی از کلاس‌ها و کتابهایی که در آنها اثری از هموطنانم نیست خسته شده‌ام. سال گذشته دوره‌ای را در زمینه زندگی خانوادگی گذراندم اما هرچه شنیدم در مورد خانواده‌های متوسط غربی بود. روشهای زندگی آنان با روشهای ما فرق دارد. دوره‌ای که در مورد خانواده است باید در مورد تمامی خانواده‌ها باشد. یک دوره درسی هم در زمینه بزرگان ادبیات گذراندم اما در این دوره هم فقط یک مولف غیرغربی وجود داشت و تنها سه نفر از آنها زن بودند. این طور نیست که فقط مردان سفیدپوست جزء ادبای بزرگ باشند.

ترکیب این کتاب

من این کتاب را بصورت گفتگو نوشته‌ام تا در صفحات آتی عقایدمان را با یکدیگر مبادله کنیم. همچنین به این دلیل این کتاب را خودمانی نوشتم که به شما نشان بدهم در پشت این کلمات یک انسان وجود دارد. من هم مثل شما به مبحث ارتباطات میان‌فردی علاقه‌مندم و پیوسته در صدم در برخوردیم با دیگران عملکرد موثرتری داشته باشم. در این کتاب برخی از اندیشه‌ها و مهارتهایی که عملکرد شما را در تعاملات‌تان بهبود می‌بخشند با شما در میان می‌گذارم. امیدوارم این اندیشه‌ها و مهارتها در زندگی به شما کمک کنند.

شما علاوه بر اندیشه‌ها و اظهارنظرهای من، اظهارات دانشجویانی چون شری و یی-تانگ لین را هم می‌خوانید. در جای جای صفحات آتی این کتاب افکار دانشجویان را که در سخنرانیها و گزارشهای آنان مطرح شده می‌خوانید. شما با مطالعه گزارشها و اظهارنظرهای آنان خواهید دید که برخی از اظهارنظرهای آنان شباهت زیادی به افکار و تجارب شما دارد و برخی از آنها با نقطه نظرهای شما کاملاً متفاوتند. به نظر من از هر

دو گروه می‌توان چیزهایی یاد گرفت. فکر می‌کنم شما نیز مثل من احساس می‌کنید به این ترتیب با دیدگاههای بیشتری در مورد تعامل میان فردی آشنا خواهید شد.

شناخت ارتباطات میان فردی مستلزم رویارویی با دیگران، خودمان و دنیای آرا و اندیشه‌هاست. من این سه نوع رویارویی را در این کتاب در قالب اظهارنظرهای دانشجویان و عناوینی چون کاربرد ایده‌ها و یادداشتهای ارتباطی بیان کرده‌ام. همانطور که قبلاً هم اشاره شد اظهارنظرهای دانشجویان، شما را با دیگران رودررو و با نقطه نظرهای آنان در مورد ارتباطات میان فردی آشنا می‌کنند. در بخش کاربرد ایده‌ها شما می‌توانید موضوعات مورد بحث در این کتاب را عملاً در زندگی خود بکار ببرید. برخی از قسمتهای کاربرد ایده‌ها، راه و روش پرورش مهارتهای ارتباطی را به شما آموزش می‌دهد؛ برخی دیگر نیز شما را به تعمق و تأمل بر روی ایده‌های مطرح شده در این فصل فرا می‌خوانند تا ببینید این ایده‌ها چطور در برخوردهای روزمره شما ایفای نقش می‌کنند. و بالاخره، بخش یادداشتهای ارتباطی به تحقیقات و گزارشهای جالب مربوط به ارتباطات میان فردی اشاره می‌کنند. همانطور که ساختار زندگی روزمره را همین رویارویی با خودمان، دیگران و آرا و اندیشه‌ها می‌سازد، ساختار این کتاب نیز از همین سه بخش تشکیل می‌شود.

کتاب ارتباطات میان فردی: برخوردهای روزمره در واقع تشکر من از تمام دانشجویانی است که درسهای زیادی به من داده‌اند. همچنین تلاشی است برای تقویت رشته‌ای که غنای زندگی را دایم افزایش می‌دهد و تدریس درس ارتباطات را برای من پیوسته لذتبخش و دلنشین می‌کند. امیدوارم این کتاب توجه شما را به نقش مهم ارتباطات میان فردی در روابط جلب کند. همچنین امیدوارم شما را وادار کند اصول و مهارتهای مطرح شده در این کتاب را در زندگی روزمره خویش بکار ببرید.

جولیا تی. وود

دانشگاه کارولینای شمالی در چپل هیل