

اصول و تکنیک‌های
برقراری ارتباط مؤثر با دیگران

تقدیم به: بانوی آذر

مریم ولایتی

همراه مهربان زندگیم.

سرشناسه: باستانی، قادر، ۱۳۵۰ -

عنوان و پدیدآور: اصول و تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران / قادر باستانی.

مشخصات نشر: تهران: ققنوس، ۱۳۸۶.

مشخصات ظاهری: ۴۱۴ ص: مصور.

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۳۱۱-۷۱۲-۲

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا.

یادداشت: کتابنامه: ص. [۴۱۱] - ۴۱۴ ص.

موضوع: ارتباط بین اشخاص.

موضوع: ارتباط - جنبه‌های اجتماعی.

موضوع: روابط بین اشخاص.

رده بندی کنگره: ۲ب۴الف/۶۳۷ BF

رده بندی دیویی: ۱۵۸/۲

شماره کتابخانه ملی: ۱۰۳۱۳۵۴

اصول و تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران

قادر باستانی



چاپ اول پاییز ۱۳۸۶



انتشارات ققنوس

تهران، خیابان انقلاب، خیابان شهدای ژاندارمری،
شماره ۱۱۱، تلفن ۴۰ ۸۶ ۴۰ ۶۶

* * *

قادر باستانی

اصول و تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران

چاپ چهارم

۹۹۰ نسخه

۱۳۹۴

چاپ شمشاد

حق چاپ محفوظ است

شابک: ۲ - ۷۱۲ - ۳۱۱ - ۹۶۴ - ۹۷۸

ISBN: 978 - 964 - 311 - 712 - 2

www.qoqnoos.ir

Printed in Iran

فهرست

۷	پیشگفتار
۱۱	فصل اول: ارتباط
۲۷	فصل دوم: معنی چیست؟
۴۱	فصل سوم: ارتباط کلامی
۶۹	فصل چهارم: ارتباط غیر کلامی
۱۱۷	فصل پنجم: ارتباط با خود
۱۴۵	فصل ششم: نخستین برخورد مؤثر
۱۷۱	فصل هفتم: مثبت اندیشی
۲۰۵	فصل هشتم: الگوهای ارتباطی
۲۵۵	فصل نهم: ارتباط اداری مؤثر
۲۹۹	فصل دهم: خانواده و ارتباط مؤثر
۳۲۷	فصل یازدهم: ارتباط نوشتاری مؤثر
۳۵۱	فصل دوازدهم: مذاکره مؤثر
۳۶۹	فصل سیزدهم: تکریم ارباب رجوع
۳۷۹	پیوست ۱
۴۰۳	پیوست ۲
۴۱۱	فهرست منابع

پیشگفتار

در یک بعد از ظهر پاییزی در حال ترک محل کارم بودم که تلفن دفترم زنگ زد. پشت خط یکی از دوستانم بود که در بخشی از وزارت دادگستری کار می‌کرد. به من گفت که دوره‌ای با عنوان «شیوه‌های برقراری ارتباط مؤثر با محیط و دیگران» برای کارکنان اداره‌شان دارند و استاد آن به دلیلی آمادگی تدریس در این دوره را نداشته است و از من خواست ساعت هشت صبح فردا برای تدریس این دوره به مرکز آموزش آن‌ها بروم.

پیش از این درس‌های مبانی ارتباطات یا اصول خبرنگاری را تدریس کرده و با این که در رشته ارتباطات تحصیل کرده بودم، درسی با عنوان شیوه‌های برقراری ارتباط مؤثر نداشتم و موضوع برایم ناآشنا بود. به منزل که رسیدم کتاب‌ها، جزوه‌ها و یادداشت‌هایم را مرور کردم، اما هر چه بیشتر گشتم، کم‌تر یافتم.

اغلب درس‌های ما در کلاس‌های ارتباطات – چه در دوره کارشناسی و چه کارشناسی ارشد – به نوعی به ارتباط جمعی مربوط می‌شد (افکار عمومی، اثرات و وسایل ارتباط جمعی، مخاطب‌شناسی و نظایر آن)، با این حال درباره ارتباطات میان‌فردی دروس مشخصی نداشتم.

نتیجه تلاش و جستجوی آن هفته من این شد که مطالبی را از میان مباحث کلاسی به‌ویژه جزوه‌های پرمحتوای دروس استاد فرهیخته جناب آقای دکتر محسنیان راد جمع‌آوری کنم و آن دوره را به هر ترتیبی که بود – به گفته مسئولان مرکز آموزش این اداره با موفقیت – به پایان رسانم، اما وارد شدن در این بحث شیرین و بسیار کاربردی و لازم، جرقه‌ای را در ذهنم ایجاد کرد که با علاقه‌ای وافر در پی جمع‌آوری و تنظیم مطالب پیرامون این درس باشم.

مطمئناً مشاهده علاقه دانشجویان و اثرات مفید این درس در زندگی شخصی آن‌ها و تشویق‌ها و پیگیری‌هایشان در شعله‌ور شدن این حس درونی بسیار کارساز بود؛ به نحوی که نزدیک پنج سال از وقتم را در کنار تدریس دوره‌ها به مطالعه، پژوهش و گردآوری این مطالب اختصاص دادم.

درباره ارتباطات میان‌فردی، مباحث مختلفی در حوزه‌های روان‌شناسی، مدیریت، علوم

تربیتی و مشاوره مطرح شده است، اما آنچه علوم ارتباطات اجتماعی به آن پرداخته، از همه کامل‌تر و جامع‌تر است. تفکیک مباحث و پژوهش‌های فراوانی که در دنیا در این حوزه به انجام رسیده کار آسانی نیست و این رشته مانند سایر رشته‌های علوم انسانی مرزبندی کاملاً مشخص و معینی ندارد.

از سوی دیگر آنچه در کشور ما درباره ارتباطات میان‌فردی تهیه شده و انتشار یافته، در مقایسه با اهمیت و گستردگی این موضوع، بسیار اندک بوده است. اثر بزرگ و قابل اعتنا در این حوزه، تحقیق عالمانه جناب آقای دکتر محسنیان راد در کتاب ارزشمند ایشان ارتباط‌شناسی است. استاد در این کتاب به معرفی نظریه «منبع معنی» پرداخته و ارتباطات کلامی و غیرکلامی را در قالب این نظریه به بهترین نحو عرضه کرده‌اند.

کتاب ارتباطات انسانی، اثر استاد بزرگ ارتباطات و مدیریت جناب آقای دکتر علی اکبر فرهنگی نیز به شکل جامع به ارتباط میان‌فردی و معرفی تحقیقات ارتباطی در کشورهای پیشرفته دنیا پرداخته است. در کنار این دو اثر تألیفی قابل اعتنا و با اهمیت، کتاب‌های دیگری نیز از نویسندگان صاحب‌نام مغرب زمین ترجمه و به اهل فرهنگ عرضه شده است. حجم کتاب‌های ترجمه شده در حوزه ارتباطات میان‌فردی زیاد است اما در این میان شمار کتاب‌هایی که از بنیان علمی برخوردار باشند و در چارچوب آثار پژوهشی و تحقیقاتی قرار بگیرند، اندک است و نیاز به ترجمه و عرضه آثاری برجسته و ارزشمند در این عرصه کاملاً احساس می‌شود.

به هر روی، حاصل تجربه سال‌های تدریس در دوره‌های آموزشی شیوه برقراری ارتباط مؤثر با دیگران به همراه خوشه‌چینی از خرمن معرفت صاحبان علم و محققان فرزانه علوم ارتباطات در این کتاب گرد آمده است، به این امید که بتوانم سهمی هر چند بسیار اندک در آموزش اصول و تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر و معاشرت با دیگران داشته باشم.

چارچوب نظری این کتاب را «تئوری منبع معنی» استاد ارجمند جناب آقای دکتر مهدی محسنیان راد تشکیل می‌دهد که به عنوان تنها نظریه ارتباطی عرضه شده از سوی دانشمندی ایرانی در مراکز بزرگ علمی دنیا مورد بحث واقع شده و در سازمان یونسکو به ثبت رسیده است. «مجله اروپایی ارتباطات» در شماره ۱۸۳ خود در سال ۱۹۹۳ نظریه منبع معنی را به عنوان یک مدل و تعریف ارتباطات - هر دو - روی جلد خود چاپ کرده است. توصیه می‌کنم برای درک بهتر مفاهیم و مطالب عنوان شده، کتاب ارتباط‌شناسی این استاد فرزانه را مطالعه بفرمایید؛ هر چند که در تنظیم کتاب سعی کرده‌ام از مطالب و مثال‌های مبسوط و جامع استاد به نحوی مؤثر استفاده کنم.

در این کتاب سعی کرده‌ام ابتدا مفهوم ارتباط را در چارچوب نظریه منبع معنی تشریح کنم و سپس مباحث ارتباطات میان‌فردی شامل ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی، برخورد اول و ارتباط با خود را مطرح سازم. در ادامه نیز اصول و تکنیک‌های کاربردی در خصوص اثرات مثبت‌اندیشی، الگوهای ارتباطی، خانواده مؤثر، ارتباط اداری مؤثر و مذاکره مؤثر را عنوان نمایم. در پایان کتاب نیز بحثی درباره طرح تکریم ارباب رجوع آورده‌ام. با توجه به نیاز ادارات و سازمان‌های کشور به یک تحول بزرگ اداری در جهت مشتری‌مداری و توجه به ارباب رجوع و خدمت به مردم و مهرورزی با آنان، این فصل با مصوبات و مقررات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در این زمینه سازگار شده است.

با گستردگی و تنوع مباحث ارتباطات میان‌فردی و تحقیقات بزرگی که در دانشگاه‌های معتبر دنیا در این باره صورت گرفته است، اطمینان دارم که مطالب این کتاب تنها قطره‌ای از اقیانوس پهنای علم و آگاهی در این عرصه را بازتاب می‌دهد و مطمئناً کتاب‌ها، مقالات و مراجع دیگری نیز به زبان فارسی عرضه می‌شود که در جای خود قابل توجه و ارج و احترام است.

در تألیف این کتاب، همان‌گونه که خوانندگان ارجمند در فهرست منابع کتاب ملاحظه می‌فرمایند، علاوه بر کتاب ارزشمند و معتبر دکتر محسنیان راد و دکتر فرهنگی، از ده‌ها کتاب فارسی و انگلیسی دیگر نیز استفاده کرده‌ام. در زمینه منابع خارجی بیش‌تر از کتاب‌های درسی دانشگاهی و به‌ویژه متون جدید بهره گرفته‌ام. برای مثال کتاب خانم دکتر جولیا وود از انتشارات دانشگاهی کارولینای شمالی با عنوان مقدمه‌ای بر حوزه ارتباطات یا کتاب هنری کالرو با عنوان قدرت ارتباط غیر کلامی: آنچه انجام می‌دهید از آنچه می‌گویید مهم‌تر است، هر دو در سال ۲۰۰۵ منتشر شده است.

با این حال، به دلیل دامنه گسترده این حوزه از ارتباطات، اندک بودن کتاب‌های قابل دسترسی در ایران از مشکلات من در تألیف این کتاب بوده است که همین جا از تمامی دانش‌پژوهان و صاحب‌نظران می‌خواهم تا با ارائه پیشنهادها و منابع خود مرا در تصحیح و تکمیل این تحقیق یاری کنند.

در زمینه بازخوانی و ویرایش مطالب آماده شده از همکاری دوست ارجمند جناب آقای محمدرضا باقری اهرنجان‌ی از نخستین فارغ‌التحصیلان رشته ارتباطات در کشور که تحصیلات خود را در دانشگاه بوستون ایالات متحده ادامه داده‌اند، بهره‌مند شده‌ام. از دقت نظر، توجه و یاری صمیمانه و بی‌شائبه ایشان صمیمانه تشکر و قدردانی می‌کنم.

در پایان لازم می‌دانم از همه همکاران و دوستان ارجمند، دانشجویان گرامی و همه کسانی که در تنظیم و آماده‌سازی کتاب یاری‌ام کرده‌اند سپاسگزاری نمایم؛ به ویژه از آقایان احمد راهرو خواجه، مرتضی قمری وفا، مسعود سپهر، محمد مظفر خرمی، محمود افشاری، حمید محله‌ای، مجید اسدی، وحید عبدالهی‌ها و خانم‌ها حمیرا ورزند، لیلا کوشکی و سیده فاطمه بنی‌هاشمیان صمیمانه متشکرم. امیدوارم این کتاب بتواند سهمی در گسترش فرهنگ ارتباطی و صلح و صمیمیت در کشور عزیزمان ایران داشته باشد.

قادر باستانی

فصل اول

ارتباط



می‌پرسی چه پیشرفتی کرده‌ام؟

شروع کرده‌ام که با خودم دوست باشم.

سنکا

در روزگار قدیم پادشاهی زندگی می‌کرد که در آرزوی داشتن فرزند پسر بود. بعد از سال‌های زیاد سرانجام صاحب پسری شد. پادشاه بسیار خوشحال شد و بدون معطلی تمام طالع‌بینان را به قصر احضار کرد تا از آینده پسرش آگاه شود.

پیشگویان بزرگی برای خواندن نمودار تولد پسرش حاضر شدند و همه این نمودار را که نشانه‌های بسیار واضح و آشکاری داشت، مطالعه کردند. یکی از پیشگویان گفت: «قربان! پسر شما فرزند خوبی نیست، چون شما وقتی که او به ده سالگی برسد، فوت خواهید کرد. پس به عبارتی می‌توان گفت که او برای کشتن شما آمده است.» پادشاه خشمگین شد و گفت: «شما شیطان‌ها حتی نمی‌دانید که نمودار را چگونه تفسیر کنید.» و همه طالع‌بینان و پیشگویان را به زندان افکند.

روزی پیشگویی از راه دوری به قصر آمد. پادشاه از او خواست که طالع پسرش را ببیند. پیشگو با دقت نمودار را بررسی کرد و گفت: «تا به حال چنین نموداری ندیده‌ام. طالع بسیار قوی و روشنی است، پسر شما عمری طولانی خواهد کرد و شاه بزرگی خواهد شد. او صد سال پس از مرگ شما به زندگی ادامه خواهد داد...» این پیشگو مرد باهوشی بود. او همان نمودار تولدی را که دیگران خوانده بودند، خواند، اما اطلاعات آن را به گونه‌ای متفاوت مطرح کرد.

پادشاه بسیار خوشحال شد و گفت: «این طالع‌بین را هدیه باران کنید. او پیشگوی بزرگی است.» سپس از پیشگو خواست که هر چه می‌خواهد از شاه طلب کند.

پیشگو گفت: «قربان! فقط یک درخواست دارم.»

«البته، بگوید که آن چیست؟»

«خواهش می‌کنم که طالع‌بینان دیگر را از زندان آزاد کنید، زیرا تنها گناه آن‌ها این بود که چندان باهوش نبودند. آن‌ها می‌دانستند که چگونه محاسبه کنند، ولی نمی‌دانستند که چگونه ارتباط برقرار کنند.»

سازنده این افسانه هندی نگفته پیشگویی که توانسته چنین ارتباط مؤثری با پادشاه برقرار کند، چگونه اندامی داشته، از بیان چهره‌ای چه استفاده‌ای کرده، چه نوع لباسی پوشیده، لحن کلام و تن صدای او چگونه بوده و در انتخاب نوع کلمات و نحوه چیدن جملات، چه مشابهتی با پادشاه داشته است؟ و نیز ده‌ها سؤال دیگر را بی‌پاسخ گذاشته است. نکته قابل استفاده این افسانه، آن است که می‌توان در موقعیتی مشابه طوری ارتباط برقرار کرد که نتیجه خوب و مورد نظر را از آن به دست آورد. اگر می‌خواهید این مهارت ارزشمند را کسب کنید، لازم است ابتدا با مقوله ارتباطات آشنا شوید.

ارتباط چیست؟

ارتباط فرایندی پویا و پیوسته مبتنی بر همگرایی و اعتمادی متقابل است که در آن با استفاده از گفتار، نوشتار، علایم و رفتار، فکر، پیام یا اطلاعات مبادله می‌شوند. در فرایند ارتباط، فرستنده، گیرنده و پیام وجود دارد.

مردم به طور متوسط سی درصد از زمان بیداری خود را به گفتگو با یکدیگر اختصاص می‌دهند. توانایی در برقراری ارتباطی مناسب، قدرت شما را در تبادل نظرات افزایش می‌دهد و به این ترتیب تخیلات مبهم به واقعیت تبدیل می‌شوند، نظرات جدیدی شکل می‌گیرند، بررسی می‌شوند و بعد از طبقه‌بندی به نظرات قبلی افزوده می‌شوند.

هر فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران و انتقال پیام‌های خود به آن‌ها از راه‌های مختلفی استفاده می‌کند. وقتی انسان با نگاه یا لبخند، نشاط خود را به دیگری نشان می‌دهد یا هنگامی که شخصی به شخص دیگری «صبح بخیر» می‌گوید، در واقع با بیان شفاهی، دوستی و صمیمیت خود را به او می‌رساند. به همین ترتیب، موقعی که به کسی نامه‌ای می‌نویسد و با بیان کتبی مقصود خود را به نظر مخاطب خود می‌رساند، ارتباط برقرار می‌کند.

ارتباطات سنگ بنای جامعه انسانی و سرچشمه فرهنگ و موجب تکامل آن است و

فضای اجتماعی مورد نیاز را برای زیست انسان‌ها فراهم می‌آورد. این عامل برای زیست جمعی به همان میزان مؤثر است که دریا و آب برای ماهیان و آبزیان مورد نیاز است. وجود فرایند ارتباط، به عنوان فرایند اصلی اجتماعی، برای تکامل انسان و شکل‌گیری و ادامه بقای گروه‌ها و روابط درون‌گروهی ضرورت دارد. ارتباط مکانیزی می‌است که از طریق آن، روابط میان انسان‌ها برقرار می‌شود و بسط می‌یابد. بنابراین ارتباط، اساس شکل‌گیری جامعه به شمار می‌رود.

افراد در سه سطح درون‌فردی، میان‌فردی و جمعی با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. ارتباطات درون‌فردی همان ارتباط با خود است. این نوع ارتباط فعالیت‌هایی مثل پرورش افکار، تصمیم‌گیری، گوش دادن و خودنگری را شامل می‌شود. ارتباط میان‌فردی به ارتباط و مراودات بین دو فرد اطلاق می‌شود. این نوع ارتباط شامل گفتگو، مصاحبت و مذاکره گروهی می‌شود.

در ارتباط جمعی، فرد پیامی را به جمعی از مخاطبان می‌فرستد. این نوع ارتباط ممکن است مستقیم - نظیر ارتباط چهره به چهره که طی آن پیامی از گوینده به شنوندگان منتقل می‌شود - یا مانند پیامی که توسط رادیو و تلویزیون پخش می‌شود غیر مستقیم باشد. توانایی ما در برقراری ارتباط، اغلب امری بدیهی پنداشته می‌شود، حال آن‌که ارتباط انسانی مجموعه‌ای از فرایندهای دقیق و زیرکانه است.

دکتر محسنیان راد در کتاب ارتباط‌شناسی با ذکر مثالی، سهل و ممتنع بودن ارتباط را به خوبی توضیح می‌دهد: فرض کنید یگانه امید و پناهگاه عاطفی زن جوانی که شوهرش را از دست داده است فرزند ده ساله او باشد و فرض کنید که این فرزند یکباره با بی‌قراری و درد شدید مواجه شود و مادرش او را به درمانگاه برساند. حال در شرایطی که مادر در اتاق انتظار بیمارستان، نگران نتیجه معاینه اوست، فرزندش فوت شود. تجسم کنید که جسد فرزند روی تخت معاینه است. مادر، پشت در، چشم به انتظار است اما مطلقاً تصور دریافت خبر مرگ وی را ندارد.

حال چگونه باید موضوع را به این مادر گفت؟

بباید از دستور زبان کمک بگیریم؛ یعنی کلماتی انتخاب کنیم و بر اساس دستور زبان جمله‌ای بسازیم. در آن صورت آنچه به آن زن خواهیم گفت، جملاتی از این قبیل خواهد بود:

«فرزند شما مرد» یا «پسر شما مرد.»

یا صفتی نیز به آن اضافه کنیم و بگوییم: «پسر کوچک شما مرد.»

تصدیق می‌کنید که این آن چیزی نیست که در جستجوی شما هستیم.

بیایید از انتقال اطلاعات دقیق استفاده کنیم، مثلاً بگوییم: «فرزند شما به علت خوردن ماده سمی به میزان زیاد و بدون این که اطلاعی داشته باشد، مرد.» ملاحظه می‌کنید که باز هم مسئله حل نمی‌شود.

بیایید از «زبان ادیبانه» استفاده کنیم. مثلاً بگوییم: «با اندوهی فراوان و قلبی آکنده از محنت، به اطلاع شما می‌رسانیم که فرزند دلبند شما به رحمت ایزدی پیوست.»
... هنوز هم مسئله حل نشده است.

از مثال مربوط به مادری تنها دور می‌شویم و به مثالی مربوط به جامعه می‌پردازیم:
ما ایرانی‌ها وقتی دوستی را می‌بینیم یا به او تلفن می‌کنیم، معمولاً بعد از سلام، می‌پرسیم «حال شما چطور است؟» او نیز برحسب فرهنگ یا پاره فرهنگ خود، به شیوه‌ای خاص جواب می‌دهد. ممکن است، بگوید «خیلی متشکرم» یا «ای، بد نیستم» یا «سلامت باشید» یا «قربون شما» و از این قبیل.

در واقع کسی که در باره حال دیگری سؤال می‌کند، الزاماً خواستار اطلاعاتی از قبیل وضعیت جسمی، میزان درجه حرارت بدن، فشار خون و نظایر آن نیست. می‌دانیم که خواه زمانی که با آن مادر صحبت می‌کنیم و خواه هنگامی که احوالپرسی می‌کنیم، در حال برقراری ارتباط هستیم. پس برگردیم به همان سؤال اول: ارتباط چیست؟
ارتباط مفهومی بسیار فراگیر است. هرگاه که مردم به نوعی کنش متقابل داشته باشند، در واقع با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و هر وقت مردم یکدیگر را کنترل کنند، این کنترل را عمدتاً از طریق ارتباط انجام می‌دهند. ارتباط، اشخاص را در سازگاری موفقیت‌آمیز با محیط یاری می‌دهد.

وجود نوعی تأثیرگذاری بر روی یکدیگر بخشی ناگسستنی از زندگی انسان‌هاست. هر فعالیت انسانی که مستلزم درگیر شدن با سایرین باشد مانند ازدواج، تربیت کودکان، کار اداری، فعالیت‌های گروهی، فروش کالا، فعالیت‌های سیاسی و نظایر آن، نیازمند نوعی کنترل و تأثیرگذاری است.

پس همان گونه که گفتیم ارتباط مبادله‌آگاهی‌ها، نظرات، عواطف، احساسات و

مهارت‌ها با استفاده از واژه‌ها، تصاویر، ژست‌ها و هر چیز دیگری است که بتواند فرایند انتقال را انجام دهد. در ارتباط، انسان‌ها تجربه‌ها و درونیات خود را با دیگران در میان می‌گذارند.

شرط برقراری ارتباط آن است که میان معنای مورد نظر فرستنده پیام با معنای متجلی شده در ذهن گیرنده پیام مشابهت معنی حاصل شود. پس در ارتباط، پیام منتقل می‌شود و معنی در درون انسان‌هاست. در این باره به تفصیل سخن خواهیم گفت.

چرا ارتباط برقرار می‌کنیم؟

اگر ارتباط انسان‌ها با یکدیگر نبود، بنای عظیم فرهنگ انسانی پا نمی‌گرفت و هیچ یک از دستاوردهای بزرگ انسانی مانند زبان و خط پدید نمی‌آمد. در واقع زیبایی زندگی در جمع انسان‌ها تجلی می‌یابد.

برای این که آزادانه در باره احساسمان در رابطه‌ای آزاد صحبت کنیم، باید به احساسات خود توجه کنیم، آن‌ها را خوب بشناسیم، بهتر هدایتشان کنیم و احساس بهتری داشته باشیم. هر اندازه ابزار بیش‌تری در اختیار بگیریم، بهتر می‌توانیم آن گونه که دوست داریم، زندگی کنیم. هرچه بیش‌تر راجع به مسائل مهم زندگی‌مان و نیز احساساتی که به آن‌ها پیوند خورده‌اند، ارتباط برقرار کنیم، بیش‌تر می‌توانیم خود را متحول سازیم.

با برقراری ارتباط با دیگران، می‌توانیم به اهداف زیر دست پیدا کنیم:

- * تبادل اطلاعات انجام دهیم.
- * درخواست انجام اقدامی را با دیگران مطرح کنیم.
- * در رفتار دیگران تغییر ایجاد کنیم.
- * دیگران را ترغیب کنیم.
- * از درک طرف مقابل، اطمینان حاصل کنیم.

با آموختن نحوه درست برقراری ارتباط می‌توانیم کاری کنیم که دیگران هماهنگ با آرزوهای ما فکر و عمل کنند و با استفاده از اندیشه و احساس، نوعی رضایتمندی در خود و دیگران پدید آوریم.

انسان‌ها با برقراری ارتباط، امکان انتقال دانسته‌ها، مهارت‌ها و یافته‌های خود را به دیگران فراهم می‌آورند و بقا و دوام آن را در تاریخ موجب می‌شوند. در واقع از طریق ارتباط است که انسان‌ها در هر نسل، مانند آن است که بر شانه‌های نسل‌های پیشین ایستاده‌اند و در چشم‌اندازی وسیع‌تر از دانش‌ها، دستاوردها و مهارت‌های میلیون‌ها انسان پیش از خود بهره می‌برند.

ارتباط انسانی، منشأ فرهنگ به عنوان زمینه و مبنای حرکت و ارتقای انسانی است. فقدان ارتباط، به معنای سکون نسبی در حیات انسانی و رکود در هر نوع تعالی اجتماعی است. هر قدر دانش اجتماعی بشر پیش می‌رود، مشخص‌تر می‌شود که انسان منزوی، تنها و فاقد ارتباط با دیگران، در معرض بسیاری از آسیب‌های اجتماعی از جمله در معرض خودکشی قرار دارد.

چگونه ارتباط برقرار می‌کنیم؟

زمانی که دو فرد با هم ارتباط برقرار می‌کنند، یک فرستنده و یک گیرنده وجود دارد. فرستنده کسی است که حرف می‌زند، مقصود و ایده‌های خاصی دارد و می‌خواهد دیگری آن‌ها را درک کند. پس او پیامی می‌فرستد که روی گیرنده تأثیر بگذارد و کسی که پیام را دریافت می‌کند، نسبت به آن واکنش نشان می‌دهد. این فرایند کلی ارتباط است.

ارتباط فرایندی پویاست چون پیوسته از حالتی به حالت دیگر تغییر می‌کند. اگر دیدگاه‌ها، توقعات، احساسات و عواطف افرادی که در حال برقراری ارتباط هستند، تغییر کند، ماهیت ارتباط آن‌ها نیز تغییر می‌کند.

ارتباط فرایندی پیوسته است چون هیچ‌گاه متوقف نمی‌شود. همه ما افکار و اطلاعات دریافتی را هنگام خواب و رؤیا، تفکر و بیان آن‌ها پرورش می‌دهیم. مغز ما همیشه فعال است و همواره در حال برقراری ارتباط هستیم.

ارتباط فرایندی برگشت‌ناپذیر است. چون هنگامی که پیامی را می‌فرستیم، نمی‌توانیم آن را بی‌اثر سازیم. هنگامی که لب به سخن می‌گشاییم، نگاهی معنادار می‌اندازیم یا عصبانی می‌شویم، دیگر نمی‌توانیم آثار آن را پاک کنیم. عذرخواهی یا انکار ما نیز نمی‌تواند آنچه را اتفاق افتاده، بی‌اثر سازد.

ارتباط فرایندی تعاملی است چرا که پیوسته با خود و دیگران در تماس هستیم. اطرافیان

نسبت به سخنان و اعمال ما واکنش نشان می‌دهند و ما نیز در برابر سخنان و اعمال دیگران، واکنش نشان می‌دهیم و به پاسخگویی می‌پردازیم.

ارتباط فرایندی محتوایی است، چون وابستگی زیادی به کل تجربه انسانی ما دارد. پیچیدگی ارتباطات و ادارمان می‌کند دانش و مهارت‌های لازم را برای برقراری ارتباط کسب کنیم.

شما با مادر خود، آن ط‌ور که با دوستان خود حرف می‌زنید، صحبت نمی‌کنید. گاهی مؤدبانه سخن می‌گویید، زمانی عامیانه و به زبان مردم کوچه و بازار حرف می‌زنید، و برخی اوقات مانند کودکان صحبت می‌کنید. حتی هنگامی که حرفی نمی‌زنید با حرکت دادن اعضای بدن خود، منظور و مقصودتان را به دیگران تفهیم می‌کنید.

برای این که به خوبی بتوانید ارتباط برقرار کنید باید فرایند ارتباطات، ارسال پیام‌ها، پردازش داده‌ها و تجزیه و تحلیل نظرات دیگران را درک کنید.

تمرین ۱: برقراری ارتباط

این تمرین را با فرد دیگری انجام دهید و با استفاده از صدا، حالت چهره و ژست‌های مختلفی که به پیام شما جنبه‌های متفاوتی بدهد به او بگویید: «دوست دارم با تو حرف بزنم.» طرف مقابل باید احساساتی را که بیان کرده‌اید، درک کند و آنچه درک کرده است به شما بگوید. سپس نقش‌ها را تغییر دهید.

در فرایند ارتباط فرستنده بر اساس قصد و نیتی پیام خود را شکل می‌دهد و آن را در قالبی که ممکن است گفتاری، نوشتاری، حرکتی یا غیرکلامی باشد، از طریق کانال ارتباطی به گیرنده ارسال می‌کند. گیرنده پس از دریافت پیام، اثری می‌پذیرد که ممکن است با آنچه فرستنده در نظر داشته است، مشابه باشد. در این صورت از نظر فرستنده، ارتباط به درستی برقرار شده است یا ممکن است، متفاوت از آنچه مورد نظر فرستنده پیام باشد، متجلی شود که در آن صورت، عمل ارتباط به درستی شکل نگرفته است.

پرستاری تعریف می‌کرد: یک روز صبح حدود ساعت ده در بیمارستان مشغول کار بودم. بیمار ۴۵ ساله‌ای به من مراجعه کرد و گفت: «من صبحانه نخورده‌ام به من صبحانه بدهید.» یکی از پرستاران خواست به او صبحانه بدهد که من به صدای بلند گفتم: «نه ممکن است

عملی باشد» (منظور این بود که شاید به عمل جراحی نیاز داشته باشد و بیماری را که بخواهند عمل کنند، باید ناشتا باشد). بیمار چیزی نگفت، اما من احساس کردم که خیلی ناراحت شد. اتاق را ترک کردم ولی کنجکاو شدم که پرونده‌اش را مطالعه کنم. دیدم آن روز او را عمل نخواهند کرد، بنابراین خودم برایش صبحانه بردم.

وقتی من را با صبحانه دید، برخلاف انتظارم، با من خیلی بد برخورد کرد، اخم‌هایش را در هم کشیده بود و حرفی نمی‌زد.

گفتم: برای چه ناراحت هستید؟ این هم صبحانه شما.
پرسید: آیا کسی که عملی باشد، نباید به او صبحانه داد؟
گفتم: نه.

پرسید: چرا؟

گفتم: چون باید شکمش خالی باشد تا در اتاق عمل، اشکالی ایجاد نکند.
در این لحظه بود که او خندید.

دلیل خنده‌اش را پرسیدم.

گفت: من تریاکی هستم. وقتی شما گفتید «عملی است به او صبحانه ندهید» فکر کردم منظورتان اعتیاد من به تریاک است.

اگر آنچه در آن بیمارستان اتفاق افتاد تجزیه و تحلیل کنیم، خواهیم دید که فرایند ارتباط، کار خود را کرده است. پیامی از فرستنده‌ای به گیرنده‌ای رسیده اما معنی مورد نظر فرستنده با معنی متجلی شده در ذهن گیرنده یکسان نبوده است.

اما سؤال این است که در شرایط عادی و در ارتباطات روزمره ما با دیگران که الزاماً بیانی و کلامی نیست، آیا ممکن است چنین مواردی، حاکی از تجلی معنی متفاوت گیرنده با معنی مورد نظر فرستنده روی دهد؟

می‌دانیم که در ارتباطات فقط پیام‌های کلامی مبادله نمی‌کنیم. پیام‌های غیر کلامی مثل اشاره، حرکات و از این قبیل نیز بدون آن‌که خودمان چندان توجهی به آن داشته باشیم، در ارتباط ما با دیگران نقش دارد. در ارتباطات غیر کلامی نیز موارد مشابه روایت آن پرستار دیده شده است. مردی می‌گفت: «من دیروز فهمیدم که پیر شده و وارد دوران کهنسالی شده‌ام.» او که سن و سال چندان زیادی ندارد، تعریف کرد: دیروز وقتی سوار مینی‌بوس شدم، جا برای نشستن نبود، چند نفری ایستاده بودند. در واقع مینی‌بوس خیلی شلوغ نبود. چند بار جابجا شدم تا سرانجام در کنار یک صندلی که سربازی روی آن نشسته بود،

ایستادم. یادم نیست به چه فکر می‌کردم که یکباره سرباز از جایش بلند شد و صندلی خود را به من تعارف کرد.

اول باور نمی‌کردم که مخاطب او من هستم. اما وقتی دیدم خطابش مستقیماً با من است، با اصرار و سماجت خواستم نپذیرم. اما او دیگر جایش را خالی کرده بود. مردم من را نگاه می‌کردند. من مانده بودم و صندلی خالی که مرا به سوی خود می‌خواند. با آن که چندین بار در مقابل اصرار آن سرباز گفته بودم که «غیر ممکن است، خودتان بفرمایید بنشینید»، اما سرانجام برای آن که خود را از زیر نگاه مردم نجات دهم، غیر ممکن را ممکن کردم و نشستم.

روی صندلی مینی‌بوس فهمیدم که وارد جرگه پیران شده و به گروهی پیوسته‌ام که مردم توی اتوبوس و مینی‌بوس و نظایر آن، جایشان را به آن‌ها می‌دهند! زمان عجب سریع می‌گذرد. تا همین دیروز این من بودم که جایم را به افراد مسن می‌دادم.

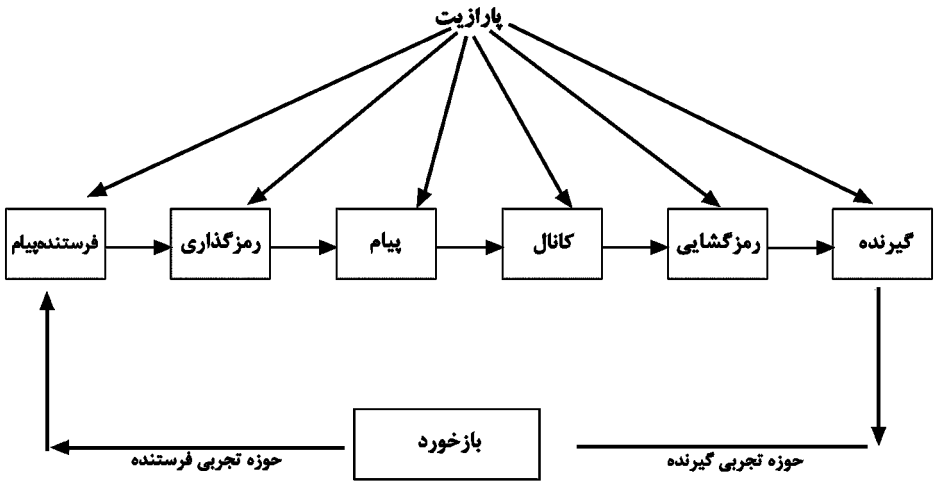
این مرد اشتباه می‌کرد! مشخص بود که لابد اتفاقی افتاده که کسی صندلی‌اش را به وی تعارف کرده است، ولی این اتفاق، پیری او نبوده است. چون اصلاً پیر نبود، چه از نظر سنی، چه از نظر قیافه و شکل ظاهری.

تصویر کامل این اتفاق چنین است: او حدود یک ساعت در خیابان پیاده‌روی می‌کرد تا آنچه دنبالش بود، پیدا کند. سرانجام آن را خرید. حالا در یک دست او بسته‌ای به وزن تقریباً شش کیلوگرم (بسیار کم حجم و سنگین) و در دست دیگرش کیف نسبتاً بزرگ اداری قرار داشت.

آن روز صبح، مثل چند روز قبل هوا سرد بود. او با لباس گرم از منزل خارج شده بود ولی در بعد از ظهر، هوای گرم غیر منتظره و آن لباس گرم، برایش به مزاحمی تبدیل شده بود. وقتی مینی‌بوس راه افتاد، او که تازه سوار شده بود، نتوانست مثل بقیه، روی دو پایش استوار بایستد. تا توقف بعدی، چند بار به نحوی چشمگیر تلو تلو خورد و هر بار جایش را عوض کرد.

این سرباز روی اولین صندلی کنار در نشسته و شاهد ناتوانی او در استقرار کامل بود، در آن لحظه تصمیم گرفت که جایش را به او بدهد. معنی‌ای که در ذهن آن سرباز متجلی شد، مفهومی از انسانیت و همدردی بود. در حالی که این حرکت سرباز، به پیامی غیر کلامی تبدیل شد که در ذهن مرد، این معنی را متجلی کرد که پیرمردی را دیده و جایش را به او داده است.

اگر بخواهیم فرایند ارتباط انسانی را در یک مدل ساده نشان دهیم، چنین چیزی را ترسیم می‌کنیم:



شکل ۱-۱: مدل ارتباطات.

عناصر اصلی ارتباط

هشت عنصر اصلی در مدل ارتباطی مطرح است. توضیح این عناصر به ترتیب چنین است:

- * **فرستنده یا منبع پیام:** فردی است که بر اساس قصد و نیتی، پیام خود را می‌سازد، و پیشاپیش تأثیر آن را در ذهن خود می‌سنجد و سپس آن را در چارچوب رمزگذاری خود قرار می‌دهد و آن را به گیرنده پیام ارسال می‌کند.

- * **رمزگذاری:** تبدیل ایده، آرا و عقاید به یک نماد یا رمز را رمزگذاری می‌گویند. دو مهارت نوشتن و سخن گفتن جزو مهارت‌های رمزگذارانه انسان است. در این عمل، فرستنده، مفهوم مورد نظر خود را در قالب کدهای قابل شناسایی می‌گذارد و کار انتقال را انجام می‌دهد.

- * **رمزگشایی:** استخراج ایده‌ها، آرا و عقاید از نمادها یا رمزها را رمزگشایی می‌گویند. دو مهارت خواندن و گوش دادن جزو مهارت‌های رمزگشایانه انسان به شمار می‌رود. در این عمل گیرنده، مفهوم و پیام منتقل شده را در قالب کدهای قابل شناسایی مقصد درمی‌آورد و پیام را دریافت می‌کند.

- * **پیام:** آنچه می‌خواهیم بیان کنیم. پیام، نماد یا مجموعه‌ای از نمادهاست که در ارتباط

مبادله می‌شود. در واقع پیام حمل‌کننده یا انتقال‌دهنده مقصود است و شامل دو قسمت مضمون و احساس است. مضمون عبارت از معنی کلمه‌ای است که در پیام آمده و احساس هم شیوه‌ای است که پیام را به خصوص در سطح غیر کلامی منتقل می‌کند.

* **کانال:** مسیر یا وسیله‌ای است که برای انتقال پیام به کار می‌رود. کانال ارتباطی، اتصالات کارآمدی است که منبع پیام و گیرنده را به هم وصل می‌کند و آن‌ها را به برقراری ارتباط قادر می‌سازد.

در فرایند ارتباط، پیام رمزگذاری شده از یک یا چند کانال عبور می‌کند. در ارتباط چهره به چهره، کانال‌های مزبور حواس پنجگانه هستند. برای مثال، ما از حواس بینایی و شنوایی به عنوان کانال‌هایی برای صحبت کردن و گوش دادن یاد می‌کنیم، اما ممکن است به جای ارتباط چهره به چهره تصمیم بگیریم که از وسیله‌ای مانند تلفن یا تلویزیون استفاده کنیم. گاهی ممکن است با استفاده از تماس‌های فیزیکی (مثلاً با زدن دست خود بر شانه) پیامی را به شخصی ارسال کنیم. در این حالت ما از کانال حس لامسه استفاده می‌کنیم.

* **پارازیت:** به کلیه عوامل و پدیده‌هایی اطلاق می‌شود که موجب تضعیف اثربخشی فراگرد ارتباطی می‌شوند. این اختلالات در تمام زمینه‌ها و بر روی کلیه اجزای ارتباطی تأثیرگذار است. در واقع هر آنچه در ارسال، دریافت و تفسیر درست پیام مداخله کند و محدودکننده نهایی در انتقال مؤثر پیام باشد، پارازیت یا اختلال نامیده می‌شود.

مثلاً وقتی در آشپزخانه شیر آب را باز می‌کنید، صدای آب مانع شنیدن صدای دوست شما از اتاق مجاور می‌شود. در این جا صدای شیر آب، پارازیت محسوب می‌شود.

* **گیرنده:** فرد یا گروهی است که فرستنده، پیام خود را آگاهانه یا ناآگاهانه به سمتش یا سمتشان هدف‌گیری می‌کند.

* **بازخورد:** پاسخ یا عکس‌العمل قابل تشخیص گیرنده پیام را نسبت به پیام، بازخورد یا فیدبک می‌گویند که همه واکنش‌های کلامی و غیر کلامی به پیام را شامل می‌شود. بازخورد در واقع، نوعی برگشت پیام ارتباطی است که در آن، گیرنده، عامدانه یا غیر عامدانه به پیام فرستنده واکنش نشان می‌دهد. این پیام‌های مخاطبان، به فرستنده امکان می‌دهد تا وضعیت ارتباطی خود را ارزیابی کند. بازخورد فرصتی برای اصلاح فراگرد ارتباطی به شمار می‌رود.

ارتباط مؤثر چیست؟

آیا تا به حال کسی در مورد شما دچار سوء تفاهم شده است؟ آیا تا به حال پیش آمده که کاری را با نیت و انگیزه‌ای خوب انجام داده باشید، ولی دیگران آن را بد تلقی کرده باشند؟

پژوهشی علمی نتیجه شگفت‌انگیزی را از ارتباط بین انسان‌ها ارائه می‌دهد. در این تحقیق مشخص شده است که هفتاد درصد ارتباطات – در یک فرهنگ و با یک زبان – اشتباه فهمیده یا اشتباه تفسیر می‌شوند. بسیاری اوقات اصلاً متوجه نمی‌شویم معنایی که در ذهن ما بوده، در ارتباط با طرف مقابل، اشتباه برداشت شده است.

ارتباط مؤثر در گرو توان ما در درک این واقعیت است که دیگران ما را چگونه می‌بینند. زمانی ارتباط مؤثر است که فرستنده بتواند تأثیری را که از حرف‌هایش انتظار دارد، بر روی گیرنده ببیند. یعنی «نیت و انگیزه ما» با «برداشت طرف مقابل» مساوی یا خیلی نزدیک به هم باشد.

قدم اول در مؤثر بودن ارتباط آن است که ما نیت و انگیزه خود را به بهترین وجه روشن سازیم و آنچه می‌خواهیم بگوییم یا احساس کنیم، با صادقانه‌ترین حالت، به وسیله کلام و به همان میزان به شکل غیر کلامی بیان کنیم. نباید تصور کنیم که دیگران می‌دانند در فکر ما چه می‌گذرد. از این رو باید کلامی روشن و مشخص داشته باشیم تا گیرنده مجبور به ذهن خوانی نباشد.

ارتباط مؤثر با موانع مختلفی روبرو می‌شود. بخشی از این موانع عبارتند از: فقدان دانش و اعتبار یکی از طرفین ارتباط، گوش نکردن یا شنیدن مطلب دلخواه، تعصب در شنیدن، وجود افکار از پیش مشخص شده و پیش‌داوری، حساست در دادن یا رد و بدل کردن اطلاعات، گوشه و کنایه زدن، در لفافه صحبت کردن، زود نتیجه‌گیری کردن، قضاوت کردن افراد، درگیری در بحث و جدل، کمبود وقت، انحراف از موضوع اصلی، از دست دادن صبر و حوصله و ضریب پایین شکیبایی، نصیحت کردن و لحنی اندرزگویانه داشتن، عدم توجه به نیازهای روحی و شخصیتی مخاطب و مشخص نبودن اولویت‌های ارتباط برای خود و مخاطب.

هدف از ارتباط مؤثر آن است که رابطه بهتری با دیگران داشته باشیم، زندگی خوش‌تری را با آن‌ها پایه‌ریزی کنیم و از زندگی، لذت و مسرت بیشتری ببریم. درجه‌ای که در آن ارتباطات را لذت‌بخش می‌دانیم، کاملاً به احساسی بستگی دارد که ما از فرد مقابل خود داریم. اگر فرد مقابل را دوست داشته باشیم، ارتباط برای ما لذت‌بخش خواهد بود.

مراحل اصلی ارتباط مؤثر عبارت است از:

* آنچه فکر یا احساس می‌کنیم یا می‌خواهیم، به صادقانه‌ترین حالت اعلام کنیم.

* بررسی کنیم که آیا نیت و انگیزه اولیه با تأثیری که در طرف مقابل گذاشته برابر است یا نه؟ و تأیید این تأثیر را تقاضا کنیم.

* تأییدیه را به دقت گوش کنیم.

* در مورد تفاوت نیت و انگیزه اولیه و تأثیری که گذاشته است - اگر چنین تفاوتی وجود داشته باشد - بحث کنیم.

در ارتباط مؤثر، گیرنده خوب می‌کوشد نیت و انگیزه فرستنده را صادقانه درک کند. او هیچ پیش‌فرضی ندارد، مگر این که آن‌ها را با فرستنده در میان بگذارد و تأیید او را بگیرد. در مجموع هر دو طرف تلاش می‌کنند تا مطمئن شوند که معنی متجلی شده در ذهن گیرنده، معادل معنی مورد نظر فرستنده است.

مثلاً فرض کنید در محیط کارتان کسی به شما توهین کرده است و خیلی عصبانی هستید. به خانه می‌آیید و همسران از شما تقاضا می‌کند که با هم به جایی بروید. شما می‌گویید: «باشه.» همسران به چشمان شما نگاهی می‌کند و پس از مکثی کوتاه می‌گوید: «باشه، بعداً می‌رویم.»

در این ارتباط نیت شما موافقت با درخواست همسران بوده و آن را به شکل کلامی گفته‌اید. اما بیان چهره، لحن کلام و تن صدایتان معنی دیگری در ذهن همسران متبادر کرده است. برای ارتباط مؤثر لازم بود از همسران تأییدیه بگیرید. تأییدیه یعنی این که گیرنده، تأثیری را که پیام روی او گذاشته است، به فرستنده بگوید. این موضوع به فرستنده اجازه می‌دهد تا بررسی کند که آیا گیرنده، پیام را به درستی درک کرده است یا نه؟

بنابراین استفاده مؤثر از مهارت‌های ارتباطی یعنی:

* کمک به دیگران برای بیان اثربخش پیامشان،

* درک صحیح - و نه لزوماً موافقت - با نظرات دیگران،

* کمک به خود و دیگران برای کسب اعتماد به نفس.

تمرین ۲: ارتباط اثر بخش

یک موضوع صحبت مورد پسند خود را انتخاب کنید و در باره آن با فرد دیگری بحث کنید. آیا توانسته‌اید مراحل چهارگانه ارتباط مؤثر را به نحو درستی انجام دهید یا خیر؟ اگر امکان داشته باشد صدایتان را ضبط کنید.

اهمیت ارتباطات مؤثر

شما با آموختن مهارت‌های ارتباطات مؤثر، شاهد تأثیرات بزرگی در زندگی خود خواهید بود. بخشی از این تأثیرات به این ترتیب است:

* بهبود ارتباط با خانواده

ارتباط مؤثر و مهارت‌های ارتباطی، باعث بالا رفتن کارایی خانواده در مقوله‌های حل مشکلات، نقش‌ها، همراهی عاطفی، آمیزش عاطفی، کنترل رفتار و عملکرد کلی خانواده می‌شود. با توجه به اهمیت بهبود ارتباط با خانواده، این امر تأثیر بسزایی در سایر تعاملات انسان بر جای می‌گذارد.

* بهبود روابط با دوستان

مهارت‌های ارتباطی این امکان را می‌دهد تا درک متقابل ما با دوستانمان افزایش یابد و این امر محیط دلپذیر و فضای زندگی لذت‌بخش با دوستان و آشنایان را برای ما به ارمغان می‌آورد.

* بهبود روابط با همکاران

موفقیت یا عدم موفقیت در این زمینه، اغلب به ماهیت و سطح روابط با همکاران، رؤسا و زیردستانمان بستگی دارد. برقراری دوره آموزشی اصول و شیوه‌های برقراری ارتباط مؤثر می‌تواند محیط اداری را برای کارکنان مناسب‌تر کند و در ارتقای حس رضایتمندی آنان نقشی مثبت ایفا نماید.

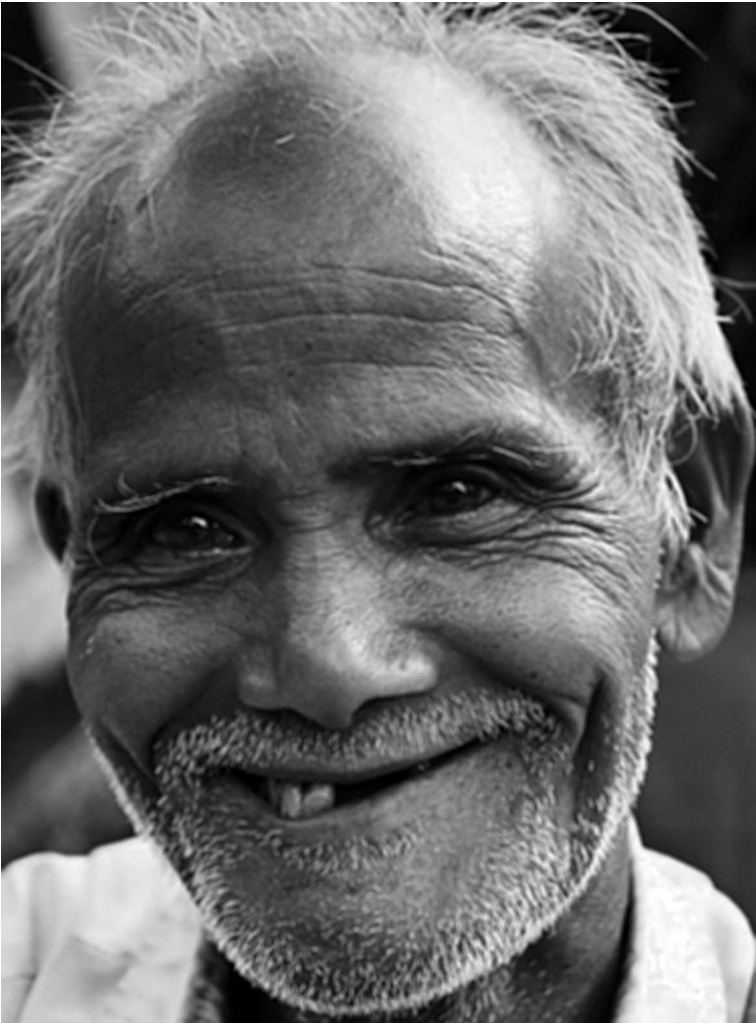
* بهبود سلامت جسمی و روانی

به کار بردن مهارت‌های ارتباطی باعث درک درست و بهتر از دیگران و در نتیجه کاهش اضطراب و فشار روانی می‌شود. به این ترتیب بسیاری از ناراحتی‌ها و بیماری‌هایی که بخش بزرگی از آن‌ها بنا به اذعان پزشکان متخصص، بر اثر استرس و اضطراب ایجاد می‌شود، به نحو قابل ملاحظه‌ای کاهش می‌یابد. باید گفت عدم وجود ارتباط یا از دست دادن ارتباط ممکن است موجب افسردگی و سایر بیماری‌ها در انسان شود.

در فصل بعدی درباره معنی و اهمیت آن در فرایند ارتباطات صحبت می‌کنیم.

فصل دوم

معنی چیست؟



بازگشتم زانچ گفتم زانک نیست

در سخن معنی در معنی سخن

حکیم سنایی

کودکی که تازه به دنیا آمده است، اگرچه فاقد هرگونه معنی است، اما به زودی یاد می‌گیرد که جهان اطرافش را برای خود منظم کند. به تدریج زمانی می‌رسد که این کودک شروع به حرکت می‌کند، ضمن آن که صداهایی به طور ناگهانی و بی‌هدف ایجاد می‌کند، اما به تدریج صداهای او با هدف تولید می‌شود و سپس به مرحله‌ای می‌رسد که این عمل را با انتخاب انجام می‌دهد.

صداهای کودک سه یا چهار ماهه، مشابه دیگر کودکان همسن او در سراسر جهان است، اما صداهای کودک هفت یا هشت ماهه مشابه صداهای کودکان هموطن او است.

کودک در دو هفتگی می‌آموزد که چهره افرادی را که از او مراقبت می‌کنند، تشخیص دهد. صورت مادر، مکررترین و پیچیده‌ترین منظره‌ای است که کودک بعد از تولد می‌بیند؛ شیئی پر تحرک و دائماً در حال حرکت، با تجلیاتی متنوع و همراه با محتویات مختلف مانند غذا دادن، صحبت کردن و نظایر آن.

نوزاد وقتی دو یا چهار سانتیمتر با سرشیشه شیر یا پستان مادر فاصله دارد، آن را مشاهده نمی‌کند، اما وقتی این فاصله بیشتر می‌شود، درک نوزاد از آن آغاز می‌گردد. او شکلی را می‌بیند که شیشه‌ای در دست گرفته است. بعد می‌فهمد که آن شکل یک شخص است و به تدریج درمی‌یابد که او همیشه فرد مشخصی است. چیزهایی شبیه شیشه شیر که به دهان او نزدیک می‌شود یا مادر او که شیشه شیری را نگه داشته است، به تدریج در منبع معنی کودک ثبت می‌شود.

وقتی کودک به حدود یک سالگی می‌رسد، به تعدادی معنی دست می‌یابد. کودک برای انتقال معانی یاد گرفته به محرک‌های زبانی، ابتدا ترکیبی از صداها را یاد می‌گیرد. ما به کودک

یاد می‌دهیم که کلمات را با اشیای واقعی ممزوج کند. مثلاً کلمه توپ یا مادر را با خود توپ یا مادر ارتباط می‌دهیم. به مادر اشاره و کلمه مادر را تکرار می‌کنیم، توپ را برمی‌داریم و کلمه توپ را به کار می‌بریم و این کار را بارها و بارها انجام می‌دهیم.

منبع معنی

همان‌گونه که کودک به تدریج رشد می‌کند و بر ذخایر معنی‌های او افزوده می‌شود، مهارت‌های کلامی او نیز افزایش می‌یابد. کودک ایرانی می‌آموزد که به سگ بگوید سگ و کودک انگلیسی می‌آموزد که به سگ بگوید dog یا کودک فرانسوی بگوید chein و... کودک در سنی یاد می‌گیرد که به جای گفتن کلمه «بیا» با حرکت دستانش و به صورت غیر کلامی این کار را انجام دهد یا وقتی از مادرش اجازه کاری را به دست نمی‌آورد با نگاه، حالت شانه‌ها و... از طریق نشانه‌های غیر کلامی، رنجش خود را بیان کند.

تُن صدای کودک وقتی که می‌خواهد مادرش را صدا کند، گاه صمیمی، زمانی اعتراض‌آمیز، و برخی اوقات همراه با التماس است. او یاد گرفته است که از انواع نحوه ارائه جمله «مامان بیا» استفاده کند. همه این موارد در منبع معنی کودک جای گرفته است.



بنابراین کودک هر معنی کلامی یا غیر کلامی را که فرا می‌گیرد، آن را در یک منبع که در مغز او جای دارد، ذخیره می‌کند. برخی از نقاط مغز به ویژه هیپوکامپوس و حافظه بلندمدت در ضبط و نگهداری معنی نقش دارند و این معنی‌ها به صورت ترکیبات پروتئینی در مغز نگهداری می‌شود. هنگام برقراری ارتباط، معنی ذخیره شده در مغز تجلی می‌یابد و در صورت مشابهت معنی میان طرفین ارتباط، جریان ارتباطی شکل می‌گیرد و ادامه می‌یابد. در فرایند ارتباطی، افراد برای

دکتر مهدی محسنیان راد، نظریه پرداز ارتباطات.