

# نظریه‌های روابط انسانی



## ای بسا هندو و ترک هم‌زبان ای بسا دو ترک چون بیگانگان

مثنوی مولوی

آحاد موجودات زنده می‌توانند به طور طبیعی با یکدیگر سه نوع رابطه داشته باشند:

۱. **رابطه‌ی ضعیف**، مانند ارتباط میان جانورانی چون پلنگ‌ها، ماهی‌ها و لک‌ها که معمولاً به جز در موارد استثنایی، گرد هم جمع نمی‌شوند.

۲. **رابطه‌ی مکانیکی و غریزی** که ناخودآگاه است، مانند روابط بین زنبورها، مورچه‌ها، موریانه‌ها و ...

۳. **رابطه‌ی ارگانیکی و آگاهانه**، مانند روابط میان انسان‌ها که بدون آن زندگی ناممکن است.


رابطه‌ی میان انسان‌ها هر اندازه بر عقل، احساسات، عواطف و شعور و آگاهی متکی باشد، پایدارتر، با معنا تر و انسانی‌تر و جامعه‌ی حاصل از چنین ارتباطی نیز جامعه‌ای پویا و زنده‌تر خواهد بود.

چنین رابطه‌ای خود به خود به وجود نمی‌آید و از طریق آگاهی، علم و تربیت حاصل می‌شود. از این روست که قرآن کریم برای ایجاد جامعه‌ی اسلامی، به مسلمانان توصیه می‌کند: «یا ایها الذین آمنوا اصبروا و صابروا و رابطوا و اتقوا الله لعلکم تفلحون» [آل عمران ۲۰۰]؛ ای اهل ایمان، شکیبا باشید و یکدیگر را نیز به صبر سفارش کنید و با یکدیگر ارتباط داشته باشید و تقوا پیشه کنید، باشد که رستگار شوید.

کتاب «روانشناسی روابط انسانی»، گامی است در آگاهی بخشی از این مقوله و نشان دادن چستی و چگونگی ارتباطات انسانی و ساز و کارهایی که می‌تواند این روابط را بهبودراند و محکم سازد. ویژگی کتاب در این است که نویسنده‌ی آن خود در علوم ارتباطات متخصص و دارای آشنایی کافی به مباحث و نظریات روان‌شناسی است. از این رو، این اثر با آثاری که معمولاً به وفور در این باره نوشته می‌شود و آن‌ها را باید جزو کتاب‌های بازاری دانست، تفاوت دارد. در واقع این کتاب را باید اثری علمی و پژوهشی دانست که می‌تواند در کلاس‌های درس تدریس شود و مباحث آن مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. برای این که با محتوای کتاب بیشتر آشنا شوید، پاره‌ای از عنوان‌های مطالب را گزینش کرده‌ایم:

**مهارت‌های ترسیم فاصله‌ی بین فردی، موانع ارتباطی (دستور دادن، نصیحت کردن، منحرف سازی)، مهارت‌های گوش دادن، مهارت‌های ابراز وجود، فواید رفتار سلطه پذیرانه، فواید رفتار پرخاشگرانه، جست و جوی بهترین راه حل‌ها از طریق مشارکت، و تفسیر زبان تن.**

در فصل «تفسیر زبان تن» می‌خوانیم که شنونده، اطلاعات مربوط به هیجان‌های گوینده را از شنش منبع متفاوت دریافت می‌کند. سه منبع در مجرای شنیداری قرار دارند (واژگان،



**عبدالله رضایی**  
(۱۳۳۱)  
دبیر بازنشسته و اهل قلم،  
بوشهر

دارای کارشناسی ارشد زبان و ادبیات فارسی است و در دوره‌ی دکترای این رشته نیز پذیرفته شده است. اکنون عضو هیئت علمی دانشگاه بوشهر است. از آثار تالیفی اوست: ادبیات عامیانه‌ی استان بوشهر، ضرب‌المثل‌های استان بوشهر، تأثیر قرآن و حدیث در ادب فارسی.



لحن، صدا و سرعت گفتار) و سه منبع دیگر در مجرای دیداری (حالت چهره، وضع اندام، حرکات بیانگر).

در توضیح سه منبع دیداری برای شنیدن سخنان گوینده، نمونه‌ی متن کتاب را برایتان می‌آوریم:

### حالت چهره

دانشمندان علوم رفتاری، عموماً بر این موضوع توافق دارند که چهره، مهم‌ترین منبع اطلاعات در زمینه‌ی هیجان‌هاست و برای درک احساس گوینده، باید حالت‌های متغیر چهره‌ی او را، به شکلی که تهدید کننده نباشد، مورد مشاهده قرار داد.

بیش از یک صد سال قبل، چارلز داروین، طبیعی دانی که «نظریه‌ی تکامل» را مطرح کرده است، کتابی با عنوان «تظاهر هیجان‌ها در انسان و حیوانات» نوشت. یکی از فرضیه‌های اساسی داروین، در این مورد که افراد می‌توانند هیجان‌های دیگران را از طریق حالت چهره کشف کنند، اخیراً در تحقیقات به اثبات رسیده است.

چهره نه تنها می‌تواند هیجان‌های خاصی را افشا سازد، بلکه می‌تواند آن چه را که برای فرد دیگر واقعاً مهم است، انتقال دهد. گاهی اوقات، صورت فرد، شور و هیجانی طبیعی و زنده دارد. ممکن است این حالت در اواسط گفت و گویی نسبتاً بی اهمیت روی دهد. وقتی چنین اتفاقی می‌افتد، شنونده می‌تواند به بخشی از گفت و گو که به نظر می‌رسد علت آن واکنش باشد، دقیقاً توجه کند و در نتیجه، صحبت را به سمت موضوعاتی برگرداند که برای فرد دیگر از اولویت هیجانی برخوردارند. بدون شک، می‌توانید لحظاتی از گفت و گوهای پیش پا افتاده‌ای را به یاد آورید که در آن، صورت دوست شما به شکلی ناگهانی خندان شده است و موضوع مورد نظرش را با شور و شوق توصیف کرده است.

چشم‌ها و پوست اطراف آن، گویاترین نشانه هستند. چشم‌ها در خوشی برق می‌زنند، در غمگینی قرمز اشک آلود می‌شوند و در



تفاوت‌های موجود در کیفیت‌های صوتی در می‌یابد و آن را از دیگر معانی ممکن متمایز می‌کند. به طور مثال، عبارت «عجب تعطیلی آخر هفته‌ای داشتم!» می‌تواند بر اساس تَن صدای گوینده، حداقل دو معنای متفاوت داشته باشد. ممکن است این عبارت مبهم، به این معنا باشد که این تعطیلی، جالب‌ترین تعطیلی ممکن بود. لیکن، با کیفیت‌های صوتی متفاوت، شنونده می‌تواند فرض کند که تعطیلی بسیار ناراحت‌کننده‌ای بوده است. اگر صدای شخصی، در هنگام بیان این جمله که «من کارم را ول کردم»، لرزان باشد، می‌تواند نشانه‌ی غمگینی، خشم و یا ترس او از ترک کار باشد. اما اگر صدای او شاد و با نشاط باشد، نشانه‌ی آن است که در اصل، از ترک کار خود خوش حال است.

احساساتی مانند خشم، شادمانی و خوش حالی، غالباً با افزایش سرعت گفتار، بلند بودن صدا، و زیر و بم بیشتر آن همراه است. اما کندی بیش از حد کلام و بلندی و زیر و بم کم آن، غالباً مشخصه‌ی احساساتی مثل خستگی و افسردگی است. طبق نظر دکتر لِن اسپری خصوصیات صداهای جدول زیر (که به طور فنی، فَرَا زبان نامیده می‌شود)، احتمالاً معانی توصیف شده در ستون سمت چپ را منتقل می‌کنند.

فَرَا زبان	احساس یا معنای احتمالی
صدای یکساخت	خستگی
سرعت کم، زیر و بم کم	افسردگی
صدای بلند، ارتفاع تأکیدی صدا	شادمانی
تَن صعودی	تعجب
گفتار تند	دفاع
کلام خصمانه، تَن بالا	خشم
زیر و بم بالا، کلام طولانی	ناباوری

### ویژگی‌های صوتی و احساسات احتمالی همراه آن

برخی افراد، به شکلی استثنایی، در درک دیگران (از طریق گوش کردن ماهرانه به شیوه‌ی صحبت آنان) متخصص می‌شوند. **ارل استنلی گاردنر**، نویسنده‌ی مشهور داستان‌های جنایی و خالق «پری میسون»، از مهارت دوست وکیلش برای ردیابی اطلاعات مهمی صحبت کرده است که از طریق نشانه‌های آوایی - نشانه‌هایی که تقریباً توسط هر کس دیگری نادیده گرفته می‌شود - به دست آمده است. گاردنر در یکی از مقالات «مجله‌ی واگ» گفته است:

«در طول سال‌هایی که او با من زندگی می‌کرد، وقتی با هم به دادگاه می‌رفتیم، هیچ وقت به شاهد ایستاده در جایگاه شهود نگاه نمی‌کرد؛ او چشمانش را به ورقه‌ی کاغذ می‌دوخت و گاهی اوقات، آن‌چه را شاهد می‌گفت، تند نویسی می‌کرد. گاهی اوقات هم، فقط کاغذ را خط خطی می‌کرد، اما همیشه به صدای شاهد گوش می‌داد و در بخشی از بازپرسی، با آرنج خود ضربه‌ای به من می‌زد که بدون استثنا این معنا را منتقل می‌کرد که شاهد، یا در آن لحظه از شهادتش دروغ می‌گفت و یا سعی داشت چیزی را پنهان کند. گوش‌های بی‌تجربه‌ی من، هرگز قادر به شناسایی این تغییرات پیچیده در صدا و آهنگ گفتار نبودند، اما او با قدرت شگفت‌انگیزی می‌توانست آن‌ها را شناسایی کند.»

عصبانیت، خشمگینانه و خیره می‌شوند. چشم‌ها، اطلاعات بسیار مهمی را در زمینه‌ی روابط ما با اشخاص دیگر انتقال می‌دهند. آن‌ها عشق و اعتماد به یک شخص و دور بودن، صمیمی نبودن و یا قطع رابطه با دیگری را منتقل می‌کنند. در بسیاری از فرهنگ‌ها، تماس چشمی صمیمانه و گرم، خالص‌ترین شکل رابطه‌ی متقابل، یعنی بالاترین سطح اتحاد روانی است. شاید به همین دلیل باشد که ویکتور هوگو، رمان‌نویس فرانسوی، نصیحت می‌کرد: «وقتی زنی با شما صحبت می‌کند، به آن چه با چشم‌هایش می‌گوید، گوش فرادهید.»

همراه با افزایش سن فرد، ثابت‌ترین حالت هیجانی او، به شکلی پایدار در صورتش حک می‌شود. برخی از چهره‌های مسن‌تر، شاد و صمیمی و نشان دهنده‌ی عمری پرنشاط‌اند و برخی چهره‌های دیگر بیانگر ناخشنودی‌های مزمن؛ گویی هرگز چیزی در جهان، مناسب آنان نبوده است (شاید هم چنین باشد).

### نشانه‌های صوتی:

بخشی از «مجله‌ی جاوولمن» به گفت و گوی یکی از اعضای «انجمن دوستان» با اسقف اعظم اشاره می‌کند که به یک مفسر در مورد نماز گزاری که کلمات انگلیسی او را نمی‌فهمید گفت: «دوست دارم جایی را لمس کنم که کلمات از آن بیرون می‌آیند.» آن‌چه شنونده‌ی کارآمد می‌شنود، بسیار بیشتر از صرف کلماتی است که گوینده ادا می‌کند. زیرا او به زیر و بم، آهنگ، طنین و دیگر تفاوت‌های صوتی پیچیده‌ای که معنا را انتقال می‌دهند نیز گوش می‌کند. صدا، یکی از بهترین راه‌های درک افراد دیگر را فراهم می‌سازد. به این دلیل، وقتی که بیماری وارد اتاق مشاوره‌ی **رولو می** روان‌درمانگر می‌شود، مشاور غالباً از خود می‌پرسد:

«وقتی من از گوش کردن به کلمات دست می‌کشم و فقط به تَن صدا گوش می‌دهم، صدا چه می‌گوید؟»  
تقریباً هر کس، به شکلی ابتدایی، منظور ما را با توجه به



### شهید یوسف قویم (۱۳۳۴)

**دبیر، مؤسس، خراسان جنوبی**  
از دبیران فعال در رشته دینی عربی و از مؤسسان نهضت سوادآموزی شهرستان فردوس بود. در مدیریت توانا و ویژگی‌های اخلاقی او شایان توجه بود. با اخلاص، با تقوا، انیس قرآن، خیرخواه، مردم‌دوست، متواضع و در دوستی با دانش‌آموزان و همکاران بسیار صمیمی بود. یوسف قویم در تاریخ ۶۵/۱۰/۲۳ در شلمچه به درجه‌ی رفیع شهادت نایل آمد.