

ارتباطات انسانی

(جلد اول)

مبانی

تألیف: دکتر علی انصاری فرهنگی



مؤسسه خدمات فرهنگی رسا

فرهنگی، علی اکبر، ۱۳۲۱ -

ارتباطات انسانی / تألیف علی اکبر فرهنگی. - [ویرایش ۲] - تهران: خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۷۴.
ج. ۱: مصور، نمودار.

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیبا.

پشت جلد به انگلیسی:

واژه نامه. کتابنامه.

مندرجات: ج. ۱. مبانی. --

ج. ۱ (چاپ بیست و سوم: ۱۳۹۲)

۱. ارتباط بین اشخاص. ۲. ارتباط. الف. عنوان.

۴۴ الف/۶۳۷ BF

۱۳۷۴

کتابخانه ملی ایران

ISBN 964-317-540-5

۱۵۳/۶

۱۴۹ - ۷۵ م

تألیف حقوق محفوظ و مخصوص ناشر است

دوست عزیز، هرگونه کپی، دزدی از دسترنج دیگران، تکثیر کتاب بدون اجازه از ناشر و فروش آن و یا تغییر بهای کتاب، کاری نادرست و نامشروع است و در نهایت، موجب رواج بی اعتمادی در جامعه و بروز پی آمدهای ناگوار در زندگی و محیطی ناسالم برای خود و فرسودگی آن می گردد.



مؤسسه خدمات فرهنگی رسا

تلفن: ۴۵-۸۸۸۳۴۸۴۴ فاکس: ۸۸۸۳۸۱۲۵

WWW.RASABOOKS.IR

عنوان: ارتباطات انسانی جلد اول — نویسنده: علی اکبر فرهنگی

چاپ بیست و هشتم: ۱۳۹۵ — تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

مرکز توزیع: پخش رسا - تلفن: ۶۶۹۰۷۷۱۰ و ۶۶۹۰۷۷۱۲

قیمت: ۱۷۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

فصل ۱	ماهیت ارتباطات	۱۵
فصل ۲	مدلهای لجبازی و نقش آنها در شناخت فراگرد ارتباطات	۵۹
فصل ۳	ارتباطات: عنوان رفتاری آموختنی	۷۱
فصل ۴	اثر بخشی در ارتباطات میان فردی	۱۰۹
فصل ۵	شناخت از خویشتر خویش	۱۲۵
فصل ۶	خویشتن و ارتباط با دیگران	۱۵۳
فصل ۷	تفاهم با دیگران	۱۹۳
فصل ۸	تمایل و نزدیکی بر اساس جاذبه های انسانی	۲۱۷
فصل ۹	ارتباطات غیر کلامی	۲۵۱
فصل ۱۰	اعتبار یا مشروعیت در ارتباطات میان فردی	۳۱۵
واژه نامه		۳۲۷

بسمه تعالی

پیشگفتار چاپ دوم

در تابستان سال ۱۳۷۳ در بیانی اولین بار کتاب حاضر در ۶۰۰۰ نسخه از زیور طبع بدر آمد و به دست خوانندگان صاحب کمال رسید این تصور نمی رفت که کتاب بدین سرعت نایاب گردد. هر چند نویسنده سر دانت کتابی با این سازماندهی و نکاتی از جهات گوناگون کاربردی و علمی نسخ بیشتر را می بالد، اما به جهت محدودیت های کاغذ و طبع به آن میزان بسنده شد تا آن که تقاضای مکرر سازمان ها و اشخاص مؤلف را بر آن داشت که به چاپ دوم اقدام نماید. در این فاصله متأسفانه سازمان ناشر را تغییر سیاست پدید آمد و آن این که دیگر به چاپ کتاب دست نیازد و به همان اندازه روزنامه اکتفا کند. از سویی دیگر خواسته دانشجویان و ارباب صنعت و مدیریت که در این کتاب بوده و نیاز خویش را اعلام می نمودند نویسنده و ناشر را بر آن داشت که به نحوی به این خواسته و عنایت پاسخ دهند و بر آن شدند که امتیاز چاپ و نشر به ناشر دیگری سپرده شود. این شد که ملاحظه می شود. مؤسسه تهران تایمز طی نامه شماره ۱۴۵۵/۲۱/۴۳ مورخ ۱۳۷۴/۵/۱۳ کلیه حقوق مربوط به خود را به مؤسسه خدمات فرهنگی رسا واگذار نموده برای چاپ مجدد آن، زمینه را مهیا کرد. جا دارد از مدیران دلسوز به اشاعه فرهنگ این مؤسسه به ویژه از آقای مرتضی شریعتمدار سپاسگزاری گردد.

در چاپ حاضر، همان طور که مشاهده می شود، فصلی به ۹ فصل پیشین افزوده شده است و کتاب حاضر از ده فصل کامل شکل گرفته است. فصل دهم که به اعتبار یا مقبولیت و مشروعیت منبع یا فرستنده پیام پرداخته است در کلاس ها و نشست های گوناگون مورد نیاز خوانندگان کثیری بوده است. از سوی دیگر چون کتاب به عنوان مرجع اصلی درس اصول و مفاهیم ارتباطات، نظریه های ارتباطات، و به عنوان کتاب کمکی در درس رفتار سازمانی در

اکثر دانشکده‌هایی که این دروس را تدریس می‌کنند بکار گرفته می‌شود، و این فصل می‌تواند در جهت استغنای بیشتر برنامه‌ها گامی بردارد، به کتاب افزوده گردید.

دانشجویان و پژوهندگان زیادی در کلاس‌ها و سمینارهای مختلف ضمن تشویق و مورد عنایت قرار دادن نویسنده او را در ارایه واژه‌نامه در انتهای کتاب تشویق کرده‌اند که این مهم با همکاری آقای علی محمد فریدی کارشناس ارشد ارتباطات انجام پذیرفته و در طبع حاضر مشاهده می‌گردد. بدینوسیله قدردانی خویش را از این دوست بزرگوار و فرهیخته اعلام می‌دارم. اصلاحات جزئی دیگری در فصول دیگر به عمل آمده است. تا آنجا که مقدور بوده است، تلاش گردیده که کتاب از کاستی‌های کمتری در مضیقه باشد، اما باز هم ممکن است که کاستی‌هایی مشاهده شود که خوانندگان بزرگوار انشاء... بر آنها قلم عفو خواهند کشید و نویسنده را با ارادت و خیر و محبت خواهند فرمود. از زحمات آقای ناجیان مدیر محترم مؤسسه خدمات فرهنگی رسا و همکاران دلسوزشان در این راستا تشکر می‌گردد.

مدیران زیادی عذوه بر مدیران ارجمندی که در چاپ پیشین از عنایات بیدریغشان در پدید آمدن این اثر تشکر کرده‌اند، نویسنده را مورد عنایت قرار داده و درهای سازمان خود را به روی نویسنده برای پژوهش و تفحص باز گذارده‌اند که جا دارد از آنان سپاسگزاری گردد، و این روح فرهنگ‌پروری و تکامل‌جویی آن ستوده شود. در مجلدات بعدی از حاصل کار آگاهشان خواهیم کرد. در میان این مدیران چهره آقای مهندس فضیلی مدیرعامل محترم شرکت تراکتورسازی ایران، آقای مهندس بادامچی مدیرعامل محترم گروه ماشین‌سازی تبریز، آقای مهندس محمدکیافر مدیرعامل محترم سازمان آب منطقه‌ای آذربایجان شرقی و اردبیل و آقای مهندس امیر حسینی مدیرعامل محترم شرکت شیشه و گاز نمایان‌تر است. از همه این بزرگواران قدردانی می‌شود و سعی می‌کنیم که همه امور که مر خواهند پیوند میان مباحث نظری و کارهای عملی را روزبه‌روز مستحکم‌تر مورد بررسی قرار می‌م.

از همه عزیزان و خوانندگان نکته‌سنج که در جهت اعتلای کار رهمودهایی را فرموده‌اند تشکر می‌شود. با مدد از شیخ اجل سعدی:

ز ما هر ذره خاک افتاده جایی	بماند سال‌ها این نظم و ترتیب
که هستی را نمی‌بینم بقایی	غرض نقشی است کز ما باز ماند
کند در کار درویشان دعایی	مگر صاحب‌دلی روزی به رحمت

علی اکبر فرهنگی

تهران - آبان ۱۳۷۴

بسمه تعالی

پیشگفتار

جهانی را که امروزه در آن زندگی می‌کنیم، جهان ارتباطات نام داده‌اند. دیوارها یکی پس از دیگری فرو می‌ریزند. دیوارهای فیزیکی و قابل مشاهده و دیوارهای غیرقابل مشاهده. ماهواره‌های ماهواره و بزرگ که امواجشان سراسر گیتی را نور دیده‌اند، علاوه بر کاخ‌های اغنیای اروپا و آمریکا، تل‌کام‌های کوچک و کم‌نور و خالی روستاییان نقاط دوردست جهان از آمریکای لاتین گرفته تا مائمار و بنگلادش رسوخ کرده‌اند. نظم‌های پیشین در زمینه‌های مختلف دچار تزلزل شده، برخی می‌روند که نابود شده، جای خود را به نظم‌های جدید بدهند. بدیهی است که این خود دگرگونی‌های شگرفی از جمیع جهات پدیدار کرده است. دگرگونی در دانش، دگرگونی در ارزش، دگرگونی در رفتارها و دگرگونی در روابط.

این کتاب بر این است که روابط میان افراد را بررسی و روش‌های تازه‌ای که می‌توان با مدد گرفتن از آنها بدین روابط غنا بخشید، بیان دارد و به گسترش این روابط کمک می‌کند. کتابی است که اگر بخواهیم به صورت عمومی بیان داریم کتاب ارتباطات میان‌فردی است، اما با کمی تفاوت نسبت به مشابهات خود که متأسفانه در زبان فارسی یا وجود ندارد و یا اگر هست بسیار نادر و کوچک می‌باشد. سازماندهی آن به گونه‌ای است که با توجه به آگاهی نویسنده از دشواری‌های ارتباطات فردی و اجتماعی موجود در جامعه در حال توسعه و نوسازی ایران اسلامی به طرح دشواری‌ها و ارائه طریق برای اصلاح و بهبود روابط میان‌فردی تلاش می‌کند. تلاشی که هدف آن پیوستن انسان‌ها به یکدیگر است نه جدایی آنها از هم. به عبارت دیگر هدف پیش روی نویسنده در تمام سطور مندرج پدید آوردن پل‌های تازه بوده است نه ایجاد دیوارها. امروزه چنین به نظر می‌رسد - نویسنده در بسیاری

از سازمان‌ها، دانشگاه‌ها، سمینارها و روابط اجتماعی خود ناظر آن بوده است - که ایرانیان نسبت به روابط و مراودات خود با یکدیگر و دیگر مردمان بسیار حساس‌تر از پیش شده، سعی در تجزیه و تحلیل این روابط کرده آنها را با وسواس بیشتری مورد توجه قرار می‌دهند. بسیاری از آنان می‌کوشند این روابط را با معیارهای علمی و جهانی ارزیابی کرده به اصلاح آنها پردازند. به عنوان عضوی از یک اجتماع بزرگ و متحول نویسنده به کناری نشسته و فقط نظاره‌گر گذر ایام نبوده است، بلکه برعکس این روابط را به محک تجربه درآورده، نقاط قوت و ضعف آنها را ارزیابی کرده است. در خلال شکل‌گیری این کتاب ناظر صدها رابطه و فراگرد ارتباطی بوده، که شکل گرفته و حرکت کرده و به تخریب و تباهی کشیده شده‌اند و به جای آنها روابط دیگری پدید آمده و گسترش یافته‌اند. این تجارب و حجم وسیعی از مطالعات و نوشته‌ها که صورت نظری چه به زبان فارسی و چه انگلیسی در طول بیش از بیست سال در اختیار او و سمینارها و نشست‌های مختلف که در دانشگاه‌های داخل و خارج و ورود به دنیای پرحادثه کار سازمان که نویسنده را در نقش مشاور به خود پذیرا شده است به او این جسارت را داد که تم بر گردد و به ترسیم این روابط و عوامل تشکیل‌دهنده آن پردازد. نویسنده این امید را داشت که دارد که در پرتو این تجارب و امکانات به شناخت فراگرد ارتباطات میان فردی و روابطی که اساس زندگی انسان‌ها را تشکیل می‌دهد توفیق یابد و توان ارایه طریق و مداخله را کسب کند و رشته‌ای در خور ملاحظه اهل نظر پدید آورد.

اگر بخواهیم به گونه‌ای تحلیلی به مسئله ارتباطات انسانی پردازیم، شک نیست که فراگرد ارتباطات انسانی در محدوده روابط بشری شکل می‌گیرد. این روابط خود به ضرورت از جهات مختلف پدید می‌آیند؛ به جهت کار، خانواده، تفریح و تفرج و غیره. در این نوشته سعی شده است به این روابط به درستی نگرسته عوامل تحلیل‌کننده یا بازدارنده آنها را به خواننده معرفی کرد تا او در روابط متعدد خود با دیگران آنها را مورد توجه قرار دهد و به بهبود روابط خود با دیگران توفیق بخشد.

برای تدارک کتابی جامع و کاربردی در ارتباطات انسانی که متأسفانه جای آن علی‌رغم نیاز شدید به آن، با توجه به دگرگونی‌های بنیادین در زندگی مردم کشورمان در این برهه از زمان، خالی است، شاید به دایرةالمعارفی درباره ارتباطات نیاز باشد که نویسنده خود به ضرورت آن وقوف داشته و علاقه‌مند به ایجاد آن است. او معتقد است بسیاری از دردهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی جامعه بر اثر بی‌توجهی به ارتباطات درست با

دیگران و عدم آشنایی با ظرایف و زوایای این علم نسبتاً جدید از طرف بسیاری از شهروندان است. اگر پدری با فرزند خود در انتخاب راه آینده‌اش دشواری دارد، اگر بانویی از ازدواج خود با همسرش آن رضایت متعارف را احساس نمی‌کند، اگر خریداری از خرید خود شادمان نیست، اگر دانشجویی علی‌رغم تلاش فراوان استاد و خود از کلاس درس و دانشگاه بهره لازم را نمی‌برد و ساعات مجاورت سخت و دلتنگ‌کننده می‌باشند، اگر کارمندی از کار خویش با مدیری سخت هراسان است و دائم به فکر جدایی از سازمان و اوست و هرگز نمی‌تواند استعدادهای خود را در جهت دلخواه خویش بکارگیرد و صدها اگر دیگران هم به همین گونه باشند، به نظر نویسنده از سویی ریشه در ارتباطات میان فردی ناصحیح دارد و با توجه به این فراگرد حیاتی به تدریج زندگی رنگ دیگری به خود خواهد گرفت و معنایی عمیق‌تر برایمان خواهد یافت.

مطلبی بدین امر است که به سبب طبعاً به نوشته‌های متعدد و نگرش‌های گوناگون محتاج است. از زمانی که نویسنده به اقصاء حریفه به این موضوع پرداخت همواره این آرمان را در سر پرورانده است که کتاب یا کتاب‌ها را جامع و در عین حال ساده و بیشتر کاربردی در این راستا پدید آورد. باشد که به نحوی، ولو بسیار مختصر و ساده، پاس‌عنایات مردمی بزرگ، استوار و آبدیده در کوره حوادث، یعنی مدام بیان اسلامی را به‌جا آورد و در جهت بالندگی و توسعه این فرهنگ حساس و انسانی که همواره - حتی در سخت‌ترین شرایط، انسان را محور تفکر خود قرار می‌دهد، گامی کوچک بردارد.

در این راه، و گردآوری دستمایه‌های اولیه این نوشته، نویسنده به افراد زیادی مدیون است و شاید هرگز نتواند دین خود را به نحو شایسته به آن‌ها ادا کند. اگر این شکرگزاری و سپاس بتواند مقبول افتد و بخشی از آن دین را، هرچند ناچیز، ادا کند، علاقه دارم از کسان زیادی به خاطر عنایات بی‌دریغ‌اشان که مستقیم و غیرمستقیم در پدید آمدن این اثر نقش داشته‌اند، سپاسگزار باشم. بجز همسر و فرزندانم که همواره مشوق من بوده و زندگی را به گونه‌ای سامان داده‌اند که بتوانم به کار علمی و نوشتن بپردازم و هیچ سیاسی نمی‌تواند جای اوقات از دست‌رفته آنها و حق مسلم ایشان را بگیرد، جا دارد در ابتدا از دو یار از دست‌رفته قدردانی کنم و از خداوند برای ایشان علو درجات و آرامش ابدی آرزو کنم؛ مرحوم دکتر علی اسدی که بحث‌های زیادی با نویسنده داشته راهنمایی‌های ارزشمندی ارایه کرده است و مهندس محمدرضا کیانی‌پور، مدیرعامل مبین کالا که همواره مشوق نویسنده در پدید آوردن این اثر بوده و معتقد بود که این کار می‌تواند در به سامان رساندن صنعت و بازرگانی

کشور مؤثر افتد. جا دارد از آقای علی پالیزدار مدیرعامل محترم گروه ملی صنعتی فولاد ایران، که بسیاری از ایده‌ها را مستقیم و غیرمستقیم در اختیار نویسنده قرار داده و با حمایت‌های بی‌دریغ خود ابواب عرصه پژوهش را در سازمانی بزرگ و پیشرو به روی او گشوده است، تشکر شود.

آقای مرتضی بهشتی هماهنگ‌کننده هیأت مدیره محترم انجمن مدیران صنایع که یاری صدیق و در تنگناها همواره مددکار همه - از جمله نویسنده - بوده در پدید آمدن این اثر و تشویق نویسنده آن نقشی برجسته را ایفاء کرده‌اند. یاران دانشگاهی، استادان بزرگوار، دانش‌جویان علاقه‌مند دانشگاه‌های تهران، امام صادق (ع)، الزهرا، شهید چمران اهواز، هر، تربیت مدرس و دوره‌های عالی دانشگاه آزاد اسلامی تهران همواره با عنایات خود نویسنده را یاری کرده و در پدید آمدن اثر نقش داشته‌اند، به‌ویژه استادان فرهیخته دانشکده علوم انسانی، تربیت بازرگانی دانشگاه تهران و دانشجویان حق‌شناس و ارزشمند دوره‌های متعدد در ارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری که نویسنده عمیقاً خود را مدیون آنها می‌داند. در سازمان ما، بجز گروه ملی صنعتی فولاد ایران که بیش از سه سال نویسنده را پذیرا بوده و در بیشتر جلسات و نشست‌های مدیریتی خود او را مشارکت داده و حجم وسیعی از تجربه را به او منتقل کرده است، سازمان‌های زیادی با گشودن درهای خود به روی نویسنده کار را برای او سهل کرده و موجبات دلگرمی او را پدید آورده‌اند و جا دارد بر سبیل تشکر نام آنها برد. اما از آنجا که تعداد بسیار زیاد است به چند نام اکتفا می‌شود. گروه صنعتی پارس (م. پ.)، بانک ملت، بیمه مرکزی، ایران‌خودرو، سایپا، انجمن مدیران صنایع، سازمان مدیریت صنعتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، مؤسسه تهران‌تایمز. در جلد دوم کتاب، تجربیات مدیران بیشتر از این سازمان‌هاست.

بدون دلسوزی‌ها و پی‌گیری‌های وافر آقای محمد سلطانی‌فر مدیر محترم تهران‌تایمز و آقای مهدی شیخ‌کاظمی که علاوه بر زحمات فراوان در چاپ و نشر کتاب، وظیفه ویراستاری اثر را داشته‌اند، شاید این کتاب هنوز به صورت دستنویس باقی مانده بود. آقای شاپور تنباکویی و عزیزان دیگر در مؤسسه تهران‌تایمز کار چاپ و مقابله و امور فنی پدید آمدن اثر را به عهده داشته‌اند که زحمات آنها را سپاسگزارم.

همان‌طور که اشاره شد، ساختار کتاب به گونه‌ای است که ارتباطات انسانی (Human communication) را به معنی وسیع آن دربر می‌گیرد. در تقسیم‌بندی فصل‌ها

سعی شده است مبانی در جلد اول آورده شوند و مفاهیم کاربردی در مجلدات دیگر. در جلد اول در فصل‌های مجزا مفاهیم زیر آمده‌اند:

فصل اول، ماهیت ارتباطات است که تعریف و مفاهیم اساسی را شامل می‌شود و بر آن است که به خواننده این مفهوم را به طور کلی القا کند که ارتباطات انسانی در شرایط ویژه‌ای شکل می‌گیرد و از خویشتن آغاز و از درون خود نشأت می‌گیرد و سپس به دیگران پرداخته با رمزگذاری و رمزگشایی وارد مرحله فراگردی خویش می‌شود. فصل دوم، به مدل‌های ارتباطی و نقش آنها در شناخت فراگرد ارتباطات می‌پردازد. مدل‌های زیادی وجود دارند ولی در این نوع امکان آن از نظر ساختاری نبود که به همه آنها پرداخته شود. فقط به نقش مدل‌ها اکتفا کرده و در نهایت مدل طراحی شده نویسنده به اجمال ارایه شده است. فصل سوم، ارتباطات را به عنوان رفتاری آموختنی مورد توجه قرار داده است و این بیانگر این نظر است که ما با یادگیری، درست می‌توانیم به اصلاح رفتار ارتباطی خویش دست یازیم. ارتباطات فراگردی ذاتی نیست. فصل چهارم، اثربخشی در ارتباطات میان‌فردی را مورد توجه قرار داده است و بر آن می‌رساند که روش‌هایی را که موجب بهتر شدن فراگرد اثربخشی آن می‌شوند، معرفی کند که در این راستا «همدلی» و «شنیدن مؤثر» را تحلیل می‌کند. فصل پنجم، شناخت از خویشتن خویش را دربرمی‌گیرد که مفاهیمی چون خودآگاهی، مفهوم و شناخت از خود و خودفرهنگی را شامل می‌شود. این فصل بر آن است که اصلاح فراگرد را از درون فرد فرستنده یا گیرنده پیام انجام دهد. فصل ششم، خویشتن و ارتباط با دیگران است که مراحل شکل‌گیری و تضعیف و از میان رفتن یک فراگرد ارتباطی را مورد مطالعه قرار می‌دهد و نقش روش‌هایی چون خودگشودگی را در اثربخشی بیشتر ارتباطی تشریح می‌کند. فصل هفتم، تفاهم با دیگران را مورد بررسی قرار می‌دهد و مهارت‌هایی را که می‌توانند به مفاهیم بهتر و بیشتر با دیگران بیان کنند معرفی می‌کند. فصل هشتم، تحت عنوان تمایل و نزدیکی بر اساس جاذبه‌های انسانی است که علاوه بر طرح نظریات روش‌هایی را پیشنهاد می‌کند که فرد می‌تواند از طریق آنها دارای جاذبه بیشتری شده و نیروهای دافعه خود را تضعیف یا خنثی کند. و در پایان جلد اول فصل نهم کتاب است که به مبانی و فراگرد ارتباطات غیرکلامی می‌پردازد و این ابزار مهم ارتباطی را معرفی می‌کند.

ارتباطات در گروه و جمع و سازمان در مجلدات دیگری خواهند آمد.

باید توجه داشت که کتاب حاضر نه فقط به جهت استفاده دانشجویان رشته‌های

ارتباطات، روزنامه‌نگاری، مدیریت، جامعه‌شناسی، علوم تربیتی، روانشناسی و رشته‌های مشابه طراحی شده است بلکه قابل استفاده برای عموم است. هرکس که با دیگری سروکار دارد و بر آن است که فراگرد ارتباطی خود را آگاهانه تنظیم کند. از این رو کتاب حاضر قابل استفاده برای مدیران، معلمان و مربیان، بازرگانان، والدین، نویسندگان، گویندگان و غیره است. آنان با شناخت بهتر رفتار ارتباطی خود و دیگران به تفهیم و تفاهم بیشتری دست می‌یابند و در جهت تحقق اهداف و آرمان‌های خود گام‌های بلندتری برواهند داشت.

شک نیست هیچ اثر و نوشته‌ای خالی از نقص نیست و این اثر از این جهت شاید نقص‌های فراوانی دارد. نویسنده تقاضای بخشش از خوانندگان دارد و مصرانه استدعا دارد که او را در جهت رفع نقص‌ها مدد فرمایند.

علی‌اکبر فرهنگی

تهران - فروردین ۱۳۷۳

مقدمه

«تلاش زیادی کرده‌ام که به پدرم بفهمانم که بهتر است برای ادامه تحصیل به خارج از ایران بروم، اما هر بار که با او صحبت می‌کردم، انگار کمتر به حرفم توجه می‌کند. او اصلاً مرا درک نمی‌کند.»

«همسرم هیچ‌گاه به درست بودن حرف‌هایم توجه نمی‌کند. او همیشه در عالم خودش هست. همین دیروز به او دادم شیر خشک بچه تمام شده است، و او فراموش کرده که از داروخانه محلّه شیر بخرد. حالا این وقت منم که ناچار است به داروخانه شبانه‌روزی مراجعه کند. تازه معلوم نیست بتواند تهیه کند یا نه.»

«پسرم از کودکی آدم سر به هوایی بود و هیچ‌وقت به حرف کسی گوش نمی‌داد. حالا هم بعد از بیست سال همان‌طور است. هر چه به او نفتم پسرم با آدم‌های ناباب معاشرت نکن، به حرفم توجه نکرد. حالا هم از درس و دانشگاه و زناحی افتاده است.»

هر یک از ما در زندگی روزمره خود بسیاری از این گونه مکالمه‌ها و محاوره‌ها را شنیده‌ایم، همه ما، بارها با چنین گفتگوهایی، درگیر بوده‌ایم. چند نکته را به شما نشان‌دهنده این واقعیت‌اند که اکثر ما، عمده وقت خود را در «ارتباطات کلامی» (verbal communication) می‌گذرانیم، تا هر فعالیت دیگر^(۱) در تحقیقی که توسط «رالف نیکولز» و «جیمز استیونس» انجام شده است، آمار زیر را در جامعه‌ای که میزان بیسوادان آن در سنین قابل تعلیم از یک درصد کمتر است، ارایه کرده‌اند:^(۲)

گوش دادن ۴۲ درصد از وقت روزانه	جمعاً ۷۴ درصد
سخن گفتن ۳۲ درصد از وقت روزانه	
خواندن ۱۵ درصد از وقت روزانه	جمعاً ۲۶ درصد
نوشتن ۱۱ درصد از وقت روزانه	

توجه به درصد زمان‌های ذکر شده مبین این واقعیت است که، بیشتر وقت انسان‌ها، آن‌هم در یک کشور که درصد بیسوادان آن بسیار کم است، در ارتباطات، صرف «ارتباطات گفتاری» می‌شود تا «ارتباطات نوشتاری». شک نیست که این رقم در کشوری نظیر کشور خودمان، که درصد بیسوادان از ۳۰ درصد جمعیت لازم‌التعلیم بیشتر است، به مراتب بیشتر خواهد بود.

ترس از ارتباط و صحبت کردن در مقابل گروه، شاید امروز به عنوان یکی از مشکلات اکثر انسان‌هاست. در تحقیقی در غرب، این مشکل کاملاً نشان داده شده و نیز بیان شده است که، به ندرت عدد زیادی از آمریکاییان بزرگ‌ترین مشکل آنها صحبت در مقابل جمع است.^(۴) شباهت چنین مشکلی را نگارنده در میان تعداد کثیری از دانشجویان دانشگاه‌های ایران - دانشگاه تهران - مهد بهشتی و الزهرا - و مدیران در کلاس‌های مرکز آموزش مدیریت دولتی و - رمان مدیریت صنعتی، یافته است.^(۴) ارتباطات فضای اجتماعی مورد نیاز برای زیست انسان با فراوانی می‌آورد. این عامل برای زیست جمعی، به همان میزان مؤثر است که دریا و آب برای ماهی و آبریزان. با این همه، بسیاری از ما آن اعتماد لازمی را که برای برقراری ارتباط مناسب با دیگران لازم است، هنوز به دست نیاورده‌ایم و از توانایی خود در این مورد کاملاً غافلیم.

این کتاب، بر آن است که، فراگرد ارتباطی را بین انسان‌ها بررسی و قوانین حاکم بر آن را دریابد. شک نیست که اگر این بررسی به درست انجام پذیرد، این توانایی را در خواننده ایجاد خواهد کرد که مهارت ارتباطی بهتری یافته و ارتباط با دیگران موفق‌تر شود.