چگونه با هم گفت‌وگو کنیم؟

نقش کلیدی «ارتباطاتِ بین انسانی» در حل و فصل مسائل و مشکلات سیاسی- اجتماعی

با تمرکز بر گذار از جمهوری اسلامی

حنیف حیدرنژاد

آذر ۱۴۰۴/ دسامبر ۲۰۲۵

فهرست

بخش اول – مقدمه و چارچوب کلی ارتباط انسانی

مقدمه

معنای کلی ارتباط

چرا شناخت ارتباط بین انسانی اهمیت دارد؟

چرا شناخت و بکارگیری اصول ارتباط انسانی برای حل مسائل سیاسی ایرانِ امروز ضروری است؟

بخش دوم – تعریف ارتباط و گونه‌های آن

تعریف ارتباط

بخش سوم – پنج مدل مهم ارتباط انسانی و کاربرد آنها در جامعه و سیاست ایران

۱. مدل فرستنده – گیرنده
۲. مدل چهار وجه پیام
۳. مُدلِ اثرِ نیّت
٤. مدل تحلیلِ رفتارِ متقابل
٥. مدل شکاف ارتباطی

بخش چهارم – اختلال‌های رایج در ارتباط و علت‌های سوءتفاهم

مهم‌ترین موانع ارتباط مؤثر

بخش پنجم – هشت راهکار عملی برای بهبود ارتباط

هشت راهکار عملی برای ایجاد ارتباط موثرتر

سخن پایانی

بخش اول – مقدمه و چارچوب کلی ارتباط انسانی

مقدمه

حنیف حیدرنژاد- ارتباط میان انسان‌ها یکی از بنیادی‌ترین نیازهای ما در زندگی اجتماعی است. هر روز و در هر موقعیتی- در خانه، محیط کار، جمع دوستان یا حتی در برخوردهای گذرا- ما از راه‌های مختلف تلاش می‌کنیم پیام‌های خود را به دیگران منتقل کنیم و متقابلاً پیامی از آن‌ها دریافت می کنیم. توانایی برقراری ارتباط، نقش تعیین‌کننده‌ای در کیفیت روابط، موفقیت حرفه‌ای، شکل‌گیری دوستی‌ها، مدیریت اختلافات و حتی احساس رضایت فردی دارد.

با وجود این اهمیت، ارتباط همیشه به سادگی «صحبت کردن» یا «شنیدن» نیست. گاهی یک جمله ساده می‌تواند چند معنا داشته باشد و برداشت‌های متفاوتی ایجاد کند. به همین دلیل، شناخت «فرآیند ارتباط» و سازوکارهایی که موجب درک یا سوءتفاهم می‌شوند، اهمیت زیادی دارد.

معنای کلی ارتباط

ارتباط را می‌توان فرایندی دانست که طی آن انسان‌ها با استفاده از نشانه‌ها، واژه‌ها، حرکات بدن، لحن، یا حتی سکوت، معنا را به یکدیگر منتقل می‌کنند. این فرایند *دوطرفه* است؛ یعنی هم شامل ارسال پیام می‌شود و هم دریافت، تفسیر و واکنش به آن.
ارتباط، زمانی مؤثر است که پیام نه فقط شنیده شود، بلکه با نیّت و منظور واقعی گوینده، *هماهنگ* تفسیر شود.

ارتباط؛ فراتر از کلمات

بخش زیادی از پیام‌های انسانی از راه «غیرکلامی» منتقل می‌شوند- مثلاً از طریق وضعیت بدن، نوع نگاه، فاصله، لحن بیان یا آهنگ صدا. به همین دلیل گاهی ممکن است کلماتی که به زبان می‌آوریم چیزی بگویند، اما رفتار یا لحن ما چیز دیگری را القا کند. آگاهی از این «لایه‌های پنهانِ ارتباط»، می‌تواند کیفیت گفت‌وگو را به شکل چشمگیری بهتر کند.

چرا شناخت ارتباطِ بین انسانی اهمیت دارد؟

- برای جلوگیری از سوءتفاهم‌ها
- برای مدیریت ارتباطات احساسی و اجتماعی
- برای انتقال روشن‌تر خواسته‌ها و نیازها (در ارتباطات فردی، خانوادگی، شغلی و همچنین در حوزه سیاسی - اجتماعی-فرهنگی-اقتصادی)
- برای درک بهتر دیگران(موافق یا مخالفان خود)
- برای تقویت اعتماد و همکاری
- برای حل اختلافات و بهبود روابط

شناخت اصول ارتباط بین انسانی، تنها یک مهارت فردی نیست؛ بلکه ابزاری است برای بهتر زندگی کردن و ساختن یک زندگی انسانی‌تر، مؤثرتر و پایدارتر.

نظر به آنچه آورده شد، باید تاکید کرد:

ارتباط انسانی پایه و ستون هر ساختار اجتماعی، سیاسی و فرهنگی است. بسیاری از ارتباطات جمعی- از همکاری‌های ساده روزمره گرفته تا تصمیم‌گیری‌های کلان سیاسی- بر کیفیت ارتباط انسان‌ها استوار است. هر جا که ارتباط دچار سوءتفاهم، قطع ارتباط یا بی‌اعتمادی شود، همکاری جمعی نیز تضعیف می‌شود.

در مورد ایران، اهمیت این موضوع دوچندان است. جامعه‌ای با ساختار پیچیده و سیاسی‌شده، با گروه‌های گوناگون فکری، نسلی و قومی، نیازمند شیوه‌های گفت‌وگو، مذاکره و ارتباط سازنده است. اما تجربه‌های نزدیک به پنج دههٔ اخیر نشان داده است که بخش بزرگی از نیروهای سیاسی ایرانی، چه در داخل و چه در خارج، در ایجاد ارتباط مؤثر

با یکدیگر ناتوان بوده‌اند. اختلاف‌های ریشه‌دار، بی‌اعتمادی متقابل، ناتوانی در شنیدن، سوءتفاهم‌های دائمی، پیشداوری های مداوم و شکست در رسیدن به زبان مشترک، از مهم‌ترین موانعی بوده‌اند که امکان شکل‌گیری یک همکاری جمعی را محدود کرده‌اند.

از همین‌رو، پرداختن به موضوع «ارتباط بین‌انسانی» تنها یک بحث تخصصی در حوزه علوم اجتماعی یا روانشناسی نیست؛ بلکه پاسخی به یک نیاز اجتماعی و سیاسی ایران امروز است، زیرا:
اگر گروه‌ها، کنشگران و نیروهای سیاسی ایرانی قادر به گفت‌وگو و فهم متقابل نباشند، هیچ راه‌حل ملّی و دموکراتیک برای مسائل پیچیدهٔ کشور برای گذار از جمهوری اسلامی و پی ریزی یک نظام دمکراتیک امکان‌پذیر نخواهد بود.

چرا شناخت و بکارگیری اصول ارتباط انسانی برای حل مسائل سیاسی ایرانِ امروز ضروری است؟

زیرا:

- بخش مهمی از اختلاف‌های سیاسی ریشه در *شیوهٔ گفت‌وگو* و ارتباط با همدیگر دارد، نه فقط در *محتوای اختلاف‌ها*.
- نبود مهارت در شنیدن فعال، پیام‌رسانی شفاف و احترام متقابل، فضای سیاسی نیروهای سیاسی ایران را سال‌ها در چرخهٔ سوءتفاهم نگاه داشته است.
- بسیاری از تلاش‌های سیاسی شکست خورده‌اند، نه به‌خاطر نبود هدف مشترک، بلکه به دلیل نبود ارتباط مؤثر و سازنده میان کنشگران.
- بدون ارتقای فرهنگِ ارتباط سالم و موثر، هیچ ائتلاف، حرکت جمعی یا چشم‌انداز مشترکی شکل نمی‌گیرد.

از این نظر، پرداختن به مبانی ارتباط انسانی، نه فقط یک بحث نظری، بلکه یک ضرورت فوری برای آیندهٔ سیاسی و اجتماعی ایران است.

اهداف این نوشته:

در این نوشته تلاش می‌شود اصول ارتباط انسانی، مدل‌های معتبر علمی، و راهکارهای عملی به شکلی ساده و قابل فهم ارائه شوند تا:

۱. افراد بتوانند ارتباطات شخصی خود را بهتر مدیریت کنند.
۲. مهمتر از آن؛ شخصیت ها و رهبران نیروهای سیاسی، فعالان سیاسی- اجتماعی و رسانه ای نیز به ابزارهایی مجهز شوند که گفت‌وگو را ممکن، سالم و سازنده‌تر می‌کند.

ارتباطِ بهتر یعنی فهمِ بهتر و درک متقابل بهتر از یکدیگر و این، یعنی توانایی ساختن آینده‌ای مشترک.

بخش دوم – تعریف ارتباط و گونه‌های آن

تعریف ارتباط: فرایند ساختن معنا

ارتباط یک فرایند پویا و دوطرفه است که در آن انسان‌ها تلاش می‌کنند معنا، احساس، اطلاعات یا خواسته‌های خود را به دیگران منتقل کنند. این فرایند زمانی موفق است که معنا نه فقط انتقال یابد، بلکه به‌درستی فهم شود.
در واقع، ارتباط یک «جریان» است:
از فرد آغاز می‌شود، از یک مسیر عبور می‌کند، و در سوی مقابل دریافت و *تفسیر* می‌شود.
تفسیر نادرست، همان اندازه مهم است که بیان نادرست.

در جوامعی مانند ایران که رقابت‌های سیاسی، تنش‌های نسلی و شکاف‌های ارزشی زیاد است، مشکل اصلی اغلب «نبود اطلاعات» نیست؛ بلکه «فهم متفاوت از یک پیام واحد» است. به همین دلیل شناخت گونه‌های مختلف ارتباط کمک می‌کند بفهمیم چرا گفت‌وگوها گاهی به جای همگرایی، به جدایی می‌انجامند.

۱. ارتباط کلامی(Verbal)

این نوع ارتباط بر پایهٔ زبان و واژگان است: گفت‌وگو، سخنرانی، پیام کتبی، مناظره، بیانیه، یادداشت و...
کلمات ابزار اصلی ما برای انتقال معنا هستند، اما همیشه کافی نیستند؛ زیرا:

- انتخاب واژه‌ها
- سطح زبان
- لحن (رسمی/غیررسمی، تهدیدآمیز/آرام/ پرخاشگرانه)
- بار احساسی جملات

همه بر برداشت مخاطب تأثیر می‌گذارند.

- اهمیت برای فضای سیاسی مرتبط با ایران

در فضای سیاسی ایران، اختلاف‌ها معمولاً از «واژه‌ها» آغاز می‌شوند.
مثلاً مفاهیمی مثل *دموکراسی، لیبرالیسم، اصلاح، گذار، اعتدال، آزادی، عدالت، براندازی، انقلاب ملّی، میهن دوستی و* ... برای گروه‌های مختلف، معانی متفاوتی دارند و همین باعث می‌شود که طرف‌ها خیال کنند «دیگری دشمن است»، در حالی که فقط زبان مشترک ندارند. یا شاید اگر لازم باشد، باید تاکید کرد با پذیرش نظر دیگری، بر اصول خود باقی میمانم. این، به معنی خیانت نیست. احترام یا پذیرش نظر مخالف، بویژه در چهارچوب یک همکاری یا ائتلاف سیاسی- به معنی تائید آن یا عدول از اصول خود نمی باشد.

۲. ارتباط غیرکلامی(Nonverbal)

این ارتباط از راه نشانه‌های غیرزبانی انجام می‌شود:
زبانِ بدن یا؛ حالت چهره، نگاه، فاصله بدنی، ژست‌ها، حرکت دست‌ها، نحوهٔ نشستن یا ایستادن، و حتی سکوت.

تحقیقات نشان می‌دهد که بخش بزرگی از پیامِ ما از همین نشانه‌های غیرکلامی منتقل می‌شود.
مثلاً:

- ابروی کمی بالا رفته ممکن است نشانهٔ تردید باشد
- بدن بسته (دست‌ها روی سینه) نشانهٔ دفاع یا مقاومت
- چهرهٔ بی‌احساس نشانهٔ عدم علاقه یا بی‌اعتمادی

- اهمیت برای فضای سیاسی- اجتماعی ایرانیان

در فرهنگ سیاسی- اجتماعی ایران، ارتباطاتِ غیرکلامی نقش تعیین‌کننده دارند؛ از آنجا که بسیاری از پیام‌ها به دلیل فشارهای محیطی یا ملاحظات شخصی- خانوادگی- دوستانه، بطور صریح گفته نمی‌شوند، چون این نوع پیام ها همیشه با تعبیر و تفسیرِ فردی که پیام را دریافت کرده همراه می شود، و، وقتی پیام نتواند شفاف و صریح منتقل شود، امکان سوءتفاهم، بدفهمی و کج فهمی بسیار بالا می رود.
بنابراین:

- نگاه‌ها، سکوت‌ها، مکث‌ها
- حرکات دست در سخنرانی
- نشستن در کنار چه کسی و چگونه

به‌عنوان «پیام سیاسی» تفسیر می‌شوند.

۳. ارتباط پاراکلامی(Paraverbal)

منظور از ارتباط پاراکلامی، «*چگونگی گفتنِ پیام*» می باشد، نه خود پیام.
در اینجا تمرکز بر آهنگ صدا، سرعت بیان، مکث‌ها، شدت و نرمی صدا، استرس یا آرامش در لحن می باشد.

گاهی لحنِ گوینده، معنای جمله را کاملاً تغییر می‌دهد:
«باشه» می‌تواند به معنی «قبول دارم»، یا به معنی «اصلاً راضی نیستم.» تعبیر شود.

- اهمیت برای جامعه ایرانیان

در بحث‌های سیاسی- اجتماعی بین ایرانیان، لحنِ تند یا تمسخرآمیز می‌تواند گفت‌وگو را در چند ثانیه نابود کند. حتی میان نیروهای مخالفِ حکومت که اهداف مشابهی دارند، اختلاف‌ها معمولاً از لحن‌ها آغاز می‌شود نه از محتوا.

٤. ارتباطِ نوشتاری

نامه، ایمیل، توییت، بیانیه، مقاله، گزارش، پیام در واتساپ و... همگی شکل‌هایی از ارتباط نوشتاری‌اند. در دنیای دیجیتال، نوشته‌ها اهمیت دوچندان پیدا کرده‌اند؛ چون اغلب بدون لحن و نشانه‌های غیرکلامی تفسیر می‌شوند، و همین سوءتفاهم را افزایش می‌دهد.

- اهمیت برای فضای سیاسی و مدنی ایران

در شبکه‌های اجتماعی ایرانیان، بسیاری از درگیری‌ها ناشی از تفسیر اشتباه یک جمله است.
چون، متن:

- لحن ندارد
- چهره ندارد
- نشانه‌های احساسی ندارد

و اگر نویسنده متنِ خود را با دقت ننوشته، مرور نکرده و در صورت لزوم تصحیح نکرده باشد، دریافت کننده پیام آن را براساس فرضیات و پیش‌داوری خود تفسیر می‌کند.

٥. ارتباط جمعی، رسانه و وسایل ارتباط جمعی

رسانه‌ها، پلتفرم‌ها، بیانیه‌های عمومی و گفتارهای رسمی سیاستمداران یا فعالان سیاسی و رسانه ای (رسمی، ماهواره ای، اینترنتی)، نمونه‌ای از ارتباط جمعی‌اند. آنها با گفتار یا رفتار خود فرهنگ سازی می کنند. تأثیر این نوع ارتباط بسیار گسترده است و می‌تواند بر ذهنیت و رفتار جمعی اثر بگذارد. هر اشتباه یا لغزشِ کوچک در این میدان به سرعت گسترش یافته یا بزرگ نمائی می شود، اما تصحیح آن بسیار زمان بُرده یا اغلب تا حد غیر ممکن، دشوار می شود. چنین خطاهائی اغلب به حاشیه ها دامن زده و موضوع اصلی مبارزه بر علیه حکومت را کمرنگ می کند.

- اهمیت برای ایرانیان

در شرایطی که رسانه‌ها محدود، چندپاره و سیاسی هستند، ارتباط جمعی می‌تواند هم ابزار آگاهی باشد و هم ابزار جنگ روانی، ایجاد و گسترش اختلافات. در چنین وضعیتی یادگیری مهارتِ چگونگی سخن گفتن اهمیت تعیین کننده دارد.

<u>جمع‌بندی بخش دوم:</u>

شناخت تخصصیِ گونه‌های مختلف ارتباطِ بین انسانی کمک می‌کند بفهمیم چرا گفت‌وگوهای فردی یا سیاسی در ایران اغلب با سوءتفاهم همراه می‌شود.
مشکل همیشه در «نظرها» نیست؛ بسیاری از مواقع در شیوهٔ بیان، روش شنیدن و نوع انتقال پیام است.

وقتی بازیگران سیاسی- اجتماعی- رسانه ای زبان و ابزارهای ارتباطی خود را نمی‌شناسند، حتی اگر هدف مشترک داشته باشند، به درک مشترک نمی‌رسند.

بخش سوم – پنج مدل مهم ارتباطِ بینِ انسانی و کاربرد آنها در جامعه و سیاست ایران

انسان‌ها همیشه تنها یک «پیام» منتقل نمی‌کنند؛ بلکه پیام آن‌ها «لایه‌های پنهان و آشکار»ی دارد. برای فهم بهتر این پیچیدگی، پژوهشگران و نظریه پردازان ارتباط بین انسانی، چندین مدل ارائه کرده‌اند که درک ما از فرایند ارتباط را عمیق‌تر می‌کند. در ادامه، پنج مدل مهم و کاربردهای عملی آن‌ها- به‌ویژه در زمینهٔ اجتماعی و سیاسی مرتبط با ایران- معرفی می‌شود.

۱. مدل فرستنده – گیرنده(Sender–Receiver)

مدل فرستنده-گیرنده توسط «کلود شانون»(Claude E. Shannon) و «وارن ویور»(Warren Weaver) دو دانشمند آمریکائی در حوزه ارتباطات و تکنیک معرفی شده است. آنها مدل خود را در دههٔ ۱۹۴۰ توسعه داده و ارتباطِ بین انسانی را از زاویه یک **فرایند انتقال فنی** بررسی کردند. این مدل نشان می‌دهد چگونه اطلاعات از یک نفر (فرستنده) به نفر دیگر (گیرنده) منتقل می‌شود و چه اختلالاتی ممکن است در این مسیر رخ دهد.

بر اساس این مدل در ساده‌ترین سطح، ارتباط بین انسانی زمانی شکل می‌گیرد که یک نفر پیام را ارسال می‌کند و طرف مقابل آن را دریافت و تفسیر می‌کند.
اما این مسیر همیشه صاف و بدون اختلال نیست؛ پیام:

- از فیلترهای ذهنی
- احساسات
- پیش‌فرض‌ها
- تجربه‌های گذشته
- و حتی وضعیت لحظه‌ای فرد عبور می‌کند.

به همین دلیل، چیزی که فرستنده «منظور داشته»، لزوماً همان چیزی نیست که گیرنده «فهمیده است».

- کاربرد برای جامعه و سیاست ایرانیان

- بسیاری از اختلافات میان گروه‌های سیاسی ناشی از اختلاف در تفسیر یک پیام واحد است، نه اختلاف در اصل موضوع.
- در مناظره‌ها یا بیانیه‌ها، هر طرف پیام را از زاویهٔ پیش‌فرض‌های خود می‌شنود.
- در فضای شبکه‌های اجتماعی ایرانی، سوءتفاهم سریع و فراگیر است؛ زیرا پیام‌ها بدون لحن و نشانه‌های غیرزبانی منتشر می‌شوند.

نتیجه:
برای بهبود ارتباطات سیاسی، ضروری است فرستنده «پیام را روشن‌تر» بیان کند و گیرنده «تفسیر عجولانه» را کنار بگذارد.

۲. مدل چهار وجه پیام(Vier-Seiten-Modell)

مدل «چهار گوش» که توسط روان‌شناس «فِریدِمان شولتس فون تون» (Friedemann Schulz von Thun) توسعه یافته، توضیح می‌دهد که هر پیام، چهار لایهٔ معنایی مختلف دارد که گیرنده می‌تواند آنها را به شیوه‌های گوناگون دریافت کند. وی آلمانی و استاد روانشناس علوم ارتباطات بین انسانی است.

این مدل نشان می دهد سوءتفاهم بین کسی که حرف می زند(ارسال کننده پیام) با کسی که پیام را دریافت می کند (گیرنده پیام)، زمانی رخ می‌دهند که فرستنده و گیرنده از «گوش‌های» متفاوتی استفاده کنند (محتوا را با عبور از فیلتری که در خود دارند طور دیگری برداشت کرده یا با تعبیرو تفسیر و تحلیل، آنرا طور دیگری می فهمد).

این مدل می گوید هر پیام چهار لایه یا چهار وجه دارد:

۱. اطلاعات (فکت، داده، گزارش، که محتوا را تشکیل می دهد)
۲. خودافشایی (گوینده با بیان آن، چیزی دربارهٔ خودش می‌گوید)
۳. رابطه (نگاه گوینده به مخاطب)

٤. درخواست (پیام مورد نظر، انتظاری کعه در پیام مستتر است)

مثلاً جملهٔ «دیر کردی» فقط یک گزارش نیست؛
ممکن است معنایش باشد:
«من ناراحتم»، «تو بی‌نظمی»، «به من احترام نگذاشتی»، یا «لطفاً زودتر بیا».

- کارکرد در فضای سیاسی ایران

در گفت‌وگوهای سیاسی بین ایرانیان، لایهٔ «رابطه» و «درخواست» معمولاً پررنگ‌تر از لایهٔ «اطلاعات» است.
مثال:

- وقتی دو گروه می‌گویند «آزادی»، پیام واقعی‌شان ممکن است دربارهٔ رابطهٔ آن‌ها با دیگری باشد، نه تعریف مفهومی از خود آزادی. (از نظر تو آزادی یعنی کجا خودت آزاد هستی، من وقتی از آزادی حرف می زنم منظورم آزادی گروه های مخالف است.)
- یا وقتی شخصی می‌گوید «این راه‌حل نیست»، شاید واقعیت این باشد که «به شما اعتماد ندارم».

نتیجه:
در فضای سیاسی بین ایرانیان باید به «معنای پنهان لایه‌ها» توجه کرد، وگرنه گفت‌وگو به‌سرعت احساسی و تنش‌زا می‌شوند. در گفت‌وگوی بین ایرانیان چه در اجتماع یا بین فعالین سیاسی- اجتماعی، اغلب این جمله تکرار می شود: «منظورم این نبود»، «تو منظورم رو اشتباه فهمیدی»، «آهان، پس منظورت این بود...».

۳. مدلِ اثرِ نیّت (Absicht-Wirkung-Modell)

این مدل توسط «یورگن هابرماس»(Jürgen Habermas)، جامعه شناس و فیلسوف معاصر آلمانی معرفی شده است و نشان می‌دهد که منظور یا نیّت فرستنده و اثرِ پیام بر گیرنده ممکن است متفاوت باشد و همین تفاوت باعث سوءتفاهم می‌شود.

این مدل می‌گوید:

«منظورِ شما» همیشه برابر با «اثری که پیام شما ایجاد می‌کند» نیست.

ممکن است جمله‌ای را با نیّت خیرخواهانه یا کمک بگوییم، اما طرف مقابل آن را توهین تلقی کند.
یا با نیّت انتقاد سازنده حرف بزنیم، اما مخاطب احساس حمله کند.

- کارکرد در تجربهٔ سیاسی ایرانیان

- گروه‌های سیاسی مختلف بارها به دلیل «اثرِ پیام» به نزاع افتاده‌اند، در حالی که قصد طرف مقابل چیز دیگری بوده است.(یکی می گوید فدرالیسم، دیگری میخواند تجزیه، یکی می گوید لیبرالیسم، دیگری می خواند امپریالیسم و...)
- پیام‌های یک شخص یا گروه زمانی خطرناک می‌شود که «اثرِ روانی آن» با «قصد اولیه» هماهنگ نباشد. یعنی گوینده متوجه اشتباه خود و تاثیر مخرب پیامش نشده است، در نتیجه برای برطرف کردن سوءتفاهم اقدامی نمی کند و مشکل بزرگتر می شود: «مرگ بر سه مفسد، ملا چپی مجاهد».
- در فضای ملتهب سیاسی ایرانیان، اثرِ پیام مهمتر از نیّت آن است.

نتیجه:
کنشگران سیاسی باید پیش‌بینی کنند پیامشان «چگونه برداشت می‌شود»، نه فقط «چه منظوری دارند». این یعنی به حساسیت های سیاسی- فرهنگی- اجتماعی دقیق بوده و یادگرفته و تمرین کنند که بطور سنجیده گفت‌وگو کرده، حرف زده یا پیام ارسال کنند.

٤. مدل تحلیلِ رفتارِ متقابل(Transaktionsanalyse / TA)

«اِریک برن»(Eric Berne)، محقق، استاد دانشگاه و پایه گذار یک سیستم روانشناسی انسانی و اجتماعی به نام تحلیل رفتار متقابل است. او شخصیت ما را به عنوان مؤلفه‌ای تعیین کننده می‌داند که مشخص می‌کند چگونه با دیگران ارتباط برقرار می‌کنیم و چگونه پیام‌های طرف مقابل را دریافت می‌کنیم. او مدل ارتباط بین انسان ها را بر اساس سه حالت «منِ» درونی توضیح می‌دهد:

- والد (منتقد، دستوردهنده، حمایتگر)
- بالغ (متمرکز بر واقعیت، عقلانی، متعادل)
- کودک (هیجانی، وابسته، خلاق، یا سرکش)

گفت‌وگو زمانی سازنده است که دو طرف در حالت «بالغ–بالغ» ارتباط برقرار کنند.

- کارکرد برای جامعهٔ سیاسی ایران

در فضای سیاسی ایران:

- بسیاری از گفت‌وگو از حالت والد-کودک پیروی می‌کنند؛
مثلاً یک گروه می‌خواهد نقش «دانای کل» را بازی کند و دیگران را «ناآگاه» می‌خواند.
- یا گفت‌وگوها وارد حالت کودک-کودک می‌شود: هیجانی، احساسی، سرشار از واکنش‌های تند.
- حالت بالغ-بالغ، که پایهٔ ارتباط دموکراتیک است، کمتر دیده می‌شود.

نتیجه:
اگر نیروهای سیاسی می‌خواهند همکاری کنند، باید یاد بگیرند از موضع «بالغ» خود سخن گفته و وارد ارتباط شوند، نه از موضع «کودک» یا «والد».

۵. مدل شکاف ارتباطی(Kommunikationslücken-Modell)

مدل شکاف ارتباطی که به آن «مدل شکاف کیفیت خدمات» نیز گفته می‌شود، یک ابزار تحلیلی بسیار مشهور در حوزه بازاریابی خدمات و مدیریت کیفیت است و در سیاست نیز کاربرد دارد.

این مدل توسط سه محقق آمریکایی به نام‌های «والری آ. زیتامل»(Valarie A. Zeithaml)، «لئونارد ال. بری» (Leonard L. Berry) و «آ. پاراسورامان» (A. Parasuraman) توسعه و معرفی گردید شد.

این مدل توضیح می‌دهد که چرا پیام‌ها در مسیر ارتباط دچار «شکاف» می‌شوند:

- تفاوت‌های فرهنگی
- تفاوت ارزش‌ها
- تجربه‌های متفاوت
- نابرابری در قدرت اجتماعی
- محدودیت‌های زبانی یا رسانه‌ای

این شکاف‌ها باعث می‌شوند هر طرف پیام را از زاویهٔ خود ببیند و توجهی به موقعیت طرف مثابل نداشته باشد و این، مانع از درک متقابل می شود.

- کارکرد در ساختار چندپارهٔ سیاسی ایرانیان

جریان‌های سیاسی ایرانی در بسیاری موارد با نگاه ایدئولوژیک یا خود حق پنداری به موضوعات نگریسته یا پیام ارسال می کنند. ایرانیان؛

- نسل‌های متفاوت دارند
- هدف‌ها و ترس‌های متفاوت دارند

- پیشینه‌ها و روایت‌های تاریخی متفاوت دارند.

وقتی یک پیام واحد به این گروه‌ها می‌رسد، هر کدام معنای متفاوتی برداشت می‌کنند. به‌همین دلیل ایجاد « گفت‌وگوی ملّی» دشوار شده است. هر فرد یا نیروئی، «حقیقت» را فقط نزد خود دانسته و حاضر به دیدن موضوع از زاویه طرف مقابل یا از زاویه ای خنثی نیست (۲۸مرداد کودتا بود یا نبود، خاندان پهلوی ایران ساز بود یا نبود، ساواک جنایت کرد یا نکرد).

نتیجه:
باید ابتدا شکاف‌ها را شناخت تا بتوان پلی ارتباطی میان روایت‌ها ساخت.

<u>جمع‌بندی بخش سوم</u>

پنج مدل مهم ارتباط بین انسانی به ما نشان می‌دهند که:

- پیام یک‌لایه نیست،
- سوءتفاهم اجتناب‌ناپذیر است،
- برداشت‌ها همیشه تابع تجربه، لحن، رابطه و قدرت‌اند،
- گفت‌وگوی سازنده زمانی ممکن می‌شود که لایه‌های پنهانِ پیام دیده شوند.

این نکات، به‌ویژه در فضای سیاسی- اجتماعی ایران، اهمیت حیاتی دارند؛ جایی که سال‌هاست ارتباط میان نیروهای سیاسی بیشتر بر سوءتفاهم و پیش‌داوری استوار بوده تا فهم متقابل.

بخش چهارم – اختلال‌های رایج در ارتباط و علت‌های سوءتفاهم

ارتباط یک فرایند منظم و بدون خطا نیست. حتی اگر نیّت دو طرف مثبت باشد، باز هم پیام‌ها ممکن است اشتباه فهمیده شوند. این اختلال‌ها در همهٔ روابط انسانی وجود دارند، اما در فضای سیاسی بین ایرانیان به دلیل فشار روانی، طولانی شدن مبارزه با حکومت و نامشخص بودن چشم اندازها، حساسیت‌های تاریخی و کمبود گفت‌وگو، اختلال ها چند برابر می‌شوند.

در ادامه **مهم‌ترین موانع ارتباط مؤثر** بررسی می‌شود.

۱. پیشداوری و قضاوت‌های قبلی

ما ایرانیان معمولاً با یک «پیش فرض» و «تصویر ذهنی» از طرف مقابل وارد گفت‌وگو می‌شویم.
این تصویر ممکن است:

- بر اساس تجربه‌های گذشته
- بر اساس شنیده‌ها
- یا حتی صرفاً بر اساس برداشت‌های شخصی ساخته شده باشد.

وقتی ذهن از قبل تصمیم گرفته باشد «طرف مقابل اشتباه می‌کند»، هر پیامی- حتی اگر درست باشد- به‌عنوان تهدید یا حمله تفسیر می‌شود.

کارکرد در فضای سیاسی ایرانیان

این مشکل در فضای سیاسی ایرانیان بسیار رایج است.
گروه‌های مختلف:

- یکدیگر را با برچسب‌هایی مانند «افراطی»، «وابسته»، «سطحی»، «خیانتکار»، «بی‌تجربه» و... متهم می کنند،

- قبل از شنیدن پیام، موضع گرفته‌اند،
- در چنین فضائی، امکان شکل‌گیری گفت‌وگوی سازنده از بین می‌رود.

نتیجه:
هیچ ائتلاف یا همکاری پایداری شکل نمی‌گیرد، چون اعتماد اولیه وجود ندارد.

۲. فیلترهای ذهنی

انسان‌ها پیام‌ها را از فیلترهای ذهنی خود عبور می‌دهند. این فیلترها می‌توانند شامل:

- باورها
- پیش‌فرض‌های سیاسی
- موقعیت اجتماعی
- وضعیت روانی لحظه‌ای
- یا احساسات حل‌نشده باشند.

این فیلترها باعث می‌شوند دو نفر یک پیام واحد را کاملاً متفاوت بفهمند. این فیلترها در بین ایرانیان نسبت به هم، بویژه در بین نیروهای سیاسی نسبت به هم، بسیار قوی می باشند.

کارکرد در مورد ایرانیان

مثال روشن:
واژه «حکومت غیرمتمرکز» برای یکی تقسیم قدرت سیاسی و جلوگیری از شکل گیری استبداد و تمامیت خواهی، و برای دیگری پوشش و بهانه ای برای تجزیه طلبی فهمیده می شود. واژه یکی است، اما «فیلترها» متفاوت‌اند.

۳. بار احساسی پیام

پیام‌ها ی رد و بدل شده بین انسان ها فقط منطقی نیستند؛ احساس نیز در انتقال معنا نقش بزرگ دارد.
وقتی احساسات شدید باشند:

- تفکر منطقی کاهش می‌یابد
- تفسیرها جانبدارانه می‌شود
- واکنش ها سریع و به دور از سنجشگری می شود
- ذهن فقط «بخش منفی» پیام را می‌بیند.

- کارکرد در بین ایرانیان

در بحث‌های سیاسی بین ایرانیان، احساسات- ترس، خشم، نفرت، ناامیدی، سرخوردگی، آرمان‌گرای- همیشه در اوج قرار دارند. به همین دلیل گفت‌وگوها به‌سرعت از «بحث منطقی» خارج می‌شوند، جنبه شخصی پیدا کرده یا وارد «دفاع از هویت» یا «اعتراض احساسی» می‌شوند.

٤. ضعف در گوش دادنِ فعال

بسیاری از انسان‌ها می شنوند، اما بطور فعال به طرف مقابل خود گوش نمی دهند.
گوش‌دادن فعال یعنی:

- تمرکز روی پیام
- فهمیدن احساسِ پشت پیام
- پرسش برای روشن‌تر شدن موضوع برای پرهیز از تفسیر شخصی
- پرهیز از مقایسه، قطع‌کردن صحبت طرف مقابل یا تعجیل در قضاوت

- کارکرد در فضای سیاسی بین ایرانیان

گفت‌وگوهای سیاسی اغلب شبیه دعوا و جدال‌اند،
هر طرف فقط دنبال اثبات خودش یا قانع کردن طرف مقابل است،
خیلی کم پیش می اید که کسی گوش دهد که «طرف مقابل از چه تجربه‌ای می‌آید» یا «چرا چنین می‌گوید».

نتیجه:
با چنین زمینه ای، حتی اگر هدف مشترک باشد (گذار از جمهوری اسلامی)، مسیر مشترک ایجاد نمی‌شود.

۵. انتظارهای غیرواقعی

گاهی طرفین یک رابطه، انتظاری از دیگری داشته یا «حقی و امتیازی» برای خود قائل هستند، که فراتر از توانِ رابطه است.
مثلاً:

- توقع داریم طرفِ مقابل در چند دقیقه حرف ما را بپذیرد،
- توقع داریم طرف مقابل هژمونی ما در رهبری را بپذیرید،
- یا تصور می‌کنیم یک گفت‌وگو کافی است که یک اختلاف عمیق حل شود.

و وقتی این انتظار برآورده نشود، ارتباط یکدفعه فرو می‌پاشد.

- کارکرد در فضای سیاسی بین ایرانیان

در میان مخالفان حکومت، انتظار می‌رود که «همهٔ نیروها فوراً متحد شوند».
اما اتحاد نیازمند:

- زمان
- شناخت
- اعتماد
- گفت‌وگو
- شفاف‌سازی اختلاف‌ها
- و تدوین برنامه مشترک و مورد توافق است.

وقتی این انتظارهای سریع یا مطلق‌گرایانه برآورده نشود، یأس و ناامیدی ایجاد می‌شود. این بین مردم و گروه های اجتماعی سرخوردگی را دامن زده و منجر به منفعل شدن آنها می شود.

مثال:
گروه «منشورِ همبستگی و سازماندهی برای آزادی (مهسا)» یا گروه موسوم به «جرج تاوان» وقتی شکل گرفت امید زیادی در بین مردم ایران ایجاد کرد که یک نمونه آن تظاهرات ۱۰۰ هزار نفری ایرانیان اروپا در برلین بود.
انتظارات گروه های مختلف اجتماعی از هر یک از شش نفر عضو گروه بسیار بالا بود. اختلافات بین افراد به شکل دمکراتیک مدیریت و حل و فصل نشد. گروه در مدت کوتاهی از هم پاشید. دلایل آن با شفافیت به مردم توضیح داده نشد. مردم در ابعاد وسیع در داخل و خارج کشور دچار سرخوردگی و انفعال شدند.

۶. ناهماهنگی بین پیام کلامی و غیرکلامی

اگر حرف‌ها با:

- لحن
- زبان بدن
- یا سبکِ بیان

ناسازگار باشند، مخاطب، پیام را دروغ یا تهدیدآمیز تلقی می‌کند.

- کارپرد در فضای سیاست بین ایرانیان

مثلاً:
سیاست‌مداری که می‌گوید «ما اهل گفت‌وگو هستیم»، اما:

- لحنش تهاجمی است
- یا حرکات بدنش تحقیرآمیز

شنونده پیام واقعی را «عدم تمایل به گفت‌وگو» تفسیر می‌کند.

۷. سکوت‌های معنادار یا سوءتفاهم‌زا

سکوت همیشه نشانهٔ بی‌پاسخی نیست؛ گاهی نشانهٔ:

- مخالفت
- بی احترامی
- بی‌اعتمادی
- درماندگی
- یا نیاز برای خریدن وقت است.

- کارکرد در جامعهٔ ایرانیان

در فرهنگ ایرانی، سکوت بار معنایی شدید دارد و اغلب به شکل منفی تفسیر می‌شود.
در گفت‌وگوهای سیاسی سکوتِ یک گروه ممکن است به‌عنوان:

- «خیانت»
- «ترس»
- «بی‌طرفی خطرناک»
- «مصلحت اندیشی و منفعت طلبی فردی یا اقتصادی»

تفسیر شود، در حالی که معنی واقعی می‌تواند بسیار متفاوت باشد.

مثال:
«چرا به نرگس محمدی، برنده جایزه نوبل دیر تبریک گفتید»، «چرا وقتی یک نفر جلوی رضا پهلوی سجده کرد، اعتراض نکرد، پس معلومه که از شخصیت پرستی خوشش میاد».

۸. تضاد در ارزش‌ها و نظام معنایی

وقتی دو نفر از «جهان معنایی متفاوت» حرف می‌زنند، زبانِ مشترک از بین می‌رود.
ارزش‌ها تعیین می‌کنند:

- چه چیزی مهم است
- چه چیزی خطرناک است
- چه چیزی قابل مذاکره است

- کارکرد در فضای سیاسی بین ایرانیان

یکی از بزرگ‌ترین موانع وحدت سیاسی همین است:
گروه‌ها بر اساس ارزش‌های متفاوت- ترس‌ها، آرمان‌ها، اولویت‌ها- فکر می‌کنند.
به همین دلیل حتی اگر «هدف سیاسی» مشترک باشد، راه مشترک شکل نمی‌گیرد.

مثال:
نجات ایران و همکاری یا ائتلاف با هم برای گذار از جمهوری اسلامی می تواند مهمترین انگیزه برای همراهی و همکاری یا ائتلاف سیاسی باشد. اما چنین همکاری- با وجود هدف مشترک- شکل نمی گیرد، زیرا خواسته ها، منافع و آرمان های ایدئولوژیک بر منافع ملّی و نجات ایران اولویت دارد. زیرا برخی از شخصیت ها یا نیروهای سیاسی خواهان رهبری خود هستند.
یک سری نیروها خواهان نظام دمکراتیک برای آینده ایران هستند، یکسری دیگر از نیروها اصرار دارند که شکل نظام حکومتی از پیش تعیین شود.

<u>جمع‌بندی بخش چهارم</u>

اختلال‌های ارتباطی از فیلترهای ذهنی تا بار احساسی، از ناهماهنگی لحن تا تضاد ارزش‌ها- در همهٔ جوامع وجود دارند. اما در ایران، به‌دلیل تاریخ سیاسی پرتنش، بی‌اعتمادی‌های ریشه‌دار و کمبود فرصتِ گفت‌وگوی آزاد، این اختلال‌ها چندین برابر بزرگتر نشان داده شده و مُزمن شده اند.

این بخش نشان می‌دهد که «مشکل سیاسی ایران» فقط در اختلاف‌های سیاسی نیست؛
بخشی از مسئله، مسئلهٔ ارتباطی است. یعنی جدا از اختلاف بر سر موضوعات سیاسی، مشکل در شکل و چگونگی و کیفیت ارتباط افراد با هم یا ارتباط نیروهای سیاسی با همدیگر است که باعث شده تا این مسائل هنوز حل نشوند.

بخش پنجم – هشت راهکار عملی برای بهبود ارتباط

بهبود ارتباط نیازمند مهارت‌هایی است که قابل یادگیری‌اند. هیچ‌کس با توانایی کامل ارتباط مؤثر به دنیا نمی‌آید، اما هرکس می‌تواند با تمرین و آگاهی، کیفیت رابطه‌های شخصی و اجتماعی‌اش را بالا ببرد. در ادامه **هشت راهکار عملی** معرفی می‌شود که در زندگی فردی، محیط کاری و همچنین در فعالیت‌های مدنی و سیاسی بسیار مؤثرند.

۱. روشن و مشخص صحبت کنید

ارتباط مؤثر زمانی شکل می‌گیرد که پیام *بی‌ابهام، مختصر و دقیق* باشد.
کلمات باید:

- متناسب با مخاطب انتخاب شوند.
- از کلی‌گویی و استعاره‌های مبهم پرهیز شود.
- صریح و مستقیم باشد. از کنایه و دوپهلوئی پرهیز شود.
- و پیام در یک ساختار ساده و قابل فهم ارائه شود.

- کارکرد در سیاست بین ایرانیان

در فضای سیاسی ایران، فشارهای روزمره روحی- روانی، فشارهای عاطفی و احساسی، محدودیت رسانه‌ای و چندپارگی مفهومی باعث شده بسیاری از پیام‌ها مبهم یا دوپهلو باشند. پیام‌های دوپهلو، نه اعتماد ایجاد می‌کنند و نه امکان همکاری. صراحت توام با احترام و شفافیتِ کلام، نخستین گام به سمت اعتمادسازی است.

۲. گوش دادنِ فعال

بیشتر مردم تصور می‌کنند ارتباط یعنی «خوب حرف زدن». در حالی که بخش اصلی ارتباط، خوب *گوش دادن* است.
گوش دادنِ فعال یعنی:

- با دقت شنیدن
- پرسیدن برای فهم بهتر
- پرهیز از قطع‌کردن حرف طرف مقابل
- و توجه به احساسِ نهفته در پشتِ پیام

- کارکرد در ارتباط با ایرانیان

اغلب شخصیت ها و گروه‌های سیاسی ایرانی معمولاً یکدیگر را نمی‌شنوند؛ هرکس دنبال اثبات خود است.
اگر نیروهای سیاسی یاد بگیرند ابتدا گوش کنند، قبل از قضاوت یا صدور حکم از طرف مقابل سوال کنند، بسیاری از سوءتفاهم‌ها- بدون نیاز به نشست‌های طولانی- برطرف می‌شوند. یازتاب این روش در سانه، این شیوه ارتباط با همدیگر را به یک فرهنگ تبدیل کرده که در عموم مردم نیز قابل مشاهده است.

مثال:
«من از رضا پهلوی حمایت میکنم»، پس تو سلطنت طلبی! یا «من خواهان آموزش به زبان مادری هستم»، پس تو جدائی طلبی!
در موارد فوق می توان از گوینده سوال کرد که دقیقا منظور او چیست یا دلیل آنچه می گوید یا می خواهد را پرسید، اما شیوه غالب در بین ایرانیان زدنِ مارک به طرف مقابل، بدون پرسش از اوست.

۳. احساسات خود را بدون سرزنشِ طرف مقابل بیان کنید

بیان احساسات بخش مهم ارتباط مؤثر است. اما این بیان باید بدون حمله یا اتهام باشد.
بجای «من» از «تو»، استفاده کنید. به جای جملات سرزنش‌آمیز مانند:
«تو باعث شدی...»
«همهٔ بدبختی‌ها از توست...»

وقتی فردی اینچنین تند و گزنده مورد خطاب و قضاوت قرار بگیرد، حس می کند که مورد حمله قرار گرفته و بصورت واکنشی به دفاع از خود می پردازد. در چنین وضعیتی، جائی برای گفت‌وگو در سطح موضوع و محتوا باقی نمی ماند.

در مثال بالا، بهتر است از جمله‌هایی استفاده شود که با «من» شروع می‌شوند:
«من احساس ناامنی می‌کنم وقتی...»
«من نگرانم چون...»
این روش، تنش را کاهش می‌دهد.

- کارکرد سیاسی در ارتباط با ایرانیان

در گفت‌وگوهای سیاسی ایران، *سرزنش* یا محکوم کردن طرف مقابل یکی از مهم‌ترین و مرسوم ترین موانع همکاری است. اگر گروه‌ها به‌جای اتهام‌زنی، احساسات و نگرانی‌های خود را توضیح دهند، امکان تفاهم بیشتر می‌شود.

۳. لحن و زبانِ بدن را مدیریت کنید

پیام فقط از کلمات ساخته نشده؛
لحن، سرعت بیان، مکث‌ها و حرکات بدن بخش مهمی از ارتباط را منتقل می‌کنند.

- لحن آرام، اعتماد می‌سازد
- لحن تند و پرخاشگرانه، واکنش دفاعی ایجاد می‌کند
- زبانِ بدن باز و دوستانه، پیام را قابل‌پذیرش‌تر می‌کند

- کارکرد سیاسی در ارتباط با ایرانیان

در فضای پرتنش ایران، حتی یک حرکت دست یا تغییر لحن می‌تواند جنجال رسانه‌ای ایجاد کند.
مدیریت لحن و زبان بدن می‌تواند از شعله‌ور شدن سوءتفاهم‌های سیاسی جلوگیری کند.

مصاحبه یا گفتارهای ویدئوئی شخصیت ها و فعالین سیاسی- رسانه ای یکی از موضوعاتی است که واکنش بخش بزرگی از مردم در شبکه های اجتماعی ایرانیان را به خود اختصاص می دهد. برخی از این واکنش ها به میزانی زیاد است که حاشیه سازی های مرتبط با آن، تمرکز بر مبارزه با حکومت را کم می کند.

مثال:
طرح موضوعات یا اتهام زنی های بی پایه و اساس در ارتباط با حسین رونقی، توماج صالحی، شروین حاجی پور از نمونه های برجسته در این مورد می باشد.

۵. از پیش‌فرض‌ها فاصله بگیرید

بطور عام، ما ایرانیان معمولاً قبل از شنیدن یا خواندن پیام، دربارهٔ فرد یا گروه مقابل، قضاوت کرده‌ایم.
این پیش‌فرض‌ها مثل یک فیلتر ذهنی عمل می‌کنند و مانع شنیدن واقعیت می‌شوند.

تمرین مؤثر این است که قبل از گفت‌وگو از خود بپرسیم:

«اگر این فرد را برای اولین بار می‌دیدم، چگونه حرفش را می‌شنیدم؟»

- کارکرد سیاسی در ارتباط با ایرانیان

در ایران، گروه‌های سیاسی اغلب یکدیگر را از قبل محکوم کرده‌اند.
فاصله گرفتن از پیش‌فرض‌ها، امکان شنیدن صداهای جدید و شکل‌گیری همکاری را افزایش می‌دهد.

مثال:
در حوزه اجتماعی: «بهائی ها جاسوس اسرائیلی هستند.» نتیجه: برای دهه ها بی تفاوتی نسبت به سرکوب و کشتار بهائیان. تا یک بهائی را بگیرند، پیشداوری«اسرائیلی» در ذهن فعال می شود.
در حوزه سیاسی: حکومت با تبلیغات فراوان کولبر کُرد یا سوخت بر بلوچ را «تروریست» معرفی می کند، نتیجه: برای اسل های طولانی در مقابلِ کشتار یا اعدام آنها حساسیت اجتماعی دیده نمی شود.
نمونه دیگر در حوزه سیاسی: اغلب پادشاهی خواهان و سلطنت طلبان به «فعالین چپ» مارک «پنجاه و هفتی» می زنند، بی آنکه از مواضع آنها با اطلاع باشند. این نامگذاری اینک به یک «دشنام سیاسی» تبدیل شده است.

اغلب جمهوری خواهان به نیروهای پادشاهی خواه یا سلطنت طلب مارک «وابستگی به اسرائیل» می زنند، بی آنکه سندی در مورد ادعای خود داشته باشند.

۶. تفاوت‌ها را بپذیرید و مذاکره‌پذیر باشید

اختلاف نظر بخش طبیعی ارتباط انسانی است.
هدف از ارتباط این نیست که همه یکسان فکر کنند، بلکه این است که بتوانند *با وجود تفاوت‌ها* با یکدیگر تعامل کنند.
احترام به نظر طرف مقابل به معنی تائید آن یا نفی باورهای خود نمی باشد.

پذیرش تفاوت یعنی:

- تلاش برای فهمیدن دنیای ذهنی طرف مقابل
- آگاهی از اینکه ارزش‌های او الزاماً تهدید نیستند
- و تمایل به یافتن نقطه‌های مشترک

- لازمه همکاری، کوتاه امدن از خواسته های حداکثری از هر دو سو می باشد. آماده باشید که انعطاف به خرج داده و کوتاه بیائید.

- کارکرد سیاسی در ارتباط با ایرانیان

بدون پذیرش تفاوت‌ها، هیچ ائتلاف سیاسی جدی و پایدار شکل نمی‌گیرد.
گروه‌هایی که انتظار دارند دیگران «دقیقاً مثل آن‌ها» فکر کنند، محکوم به شکست‌اند.

مثال:
گروه های سلطنت طلب و پادشاهی خواه در بین خود و گروه های چپ و جمهوری خواه در بین خود اختلافات زیادی دارند. عدم پذیرش نظر مخالف در درون هرکدام از این دسته بندی ها، تا آن حد قوی است که در طی سالیان گذشته هر گروه چندین و چند بار انشعاب پیدا کرده است. هر چند سال یک بار یک گروه جدید سیاسی اعلام موجودیت می کند(حزب چپ، شورای ملی تصمیم، شورای مدیریت گذار، پروژه ققنوس، جدائی برخی از اعضای فرشگرد و تشکیل حزب ایران نوین و...) اما پس از مدتی یا گروه بدون اعلام عمومی منحل می شود، یا بجز یک اسم چیزی از آن باقی نمی ماند، یا برخی نفرات اصلی و شناخته شده از آن جدا می شوند. استمرار این وضعیت در طول نزدیک به پنج دهه، بی اعتمادی عمومی به گروه های سیاسی را موجب شده است. همین دلیلی شده تا بخشی از نسل جدید از ورود به فعالیت های متشکلِ سیاسی خود داری کرده یا بسیار محتاط باشد.

۷. هدفِ گفت‌وگو را از ابتدا مشخص کنید

بسیاری از گفت‌وگوها شکست می‌خورند چون معلوم نیست:
- چرا این گفت‌وگو انجام می‌شود؟
- هدف آن چیست؟
- دنبال فهمیدن هستیم؟ یا حل مسئله؟ یا اثبات خود؟

اگر هدف از ابتدا مشخص باشد، مسیر گفت‌وگو روشن‌تر می‌شود.

- کارکرد در ارتباط با گروه های سیاسی ایرانی

در نشست‌های سیاسی ایرانیان، اغلب مشخص نیست طرف‌ها برای:
- تفاهم
- معامله
- فشار سیاسی
- نمایش و مطرح کردن خود در عرصه رسانه ای
- گرفتن بهانه از طرف مقابل و زمینه سازی برای حذف آن

دور هم نشسته‌اند.

تعیین هدف، تنش را کاهش می‌دهد و دستاورد را افزایش.

گام های لازم برای رسیئن به هدف را مشخص و در کنار هدف نهائی، اهداف مرحله ای را تعیین کنید.

مثال:
در مورد «شورای همبستگی»، موسوم به گروه «جرج تاوان»، از همان آغاز مشخص بود که شش نفر عضو این گروه به لحاظ باورهای سیاسی از هم بسیار فاصله دارند. خیلی خوب می شد اگر می توانستند با وجود اختلاف در کنار هم مانده و زمینه را برای جذب نیروهای بیشتر فراهم کنند. در این حالت، این، یک پیشرفت در دمکراسی محسوب می شد. اما از آنجا که(از جمله) هدف و انگیزه پایه ای آنها مبهم یا نارسیده بود، گروه پس از مدت کوتاهی بطور غیر رسمی منحل شد.

۸. به جای واکنش، پاسخ بدهید

واکنش؛ یعنی پاسخ شتاب‌زده و احساسی. واکنش، محصولِ هیجانات آنی و به دور از تعقل، همه جانبه نگری و آینده نگری است.
پاسخ؛ یعنی تصمیم آگاهانه، سنجیده و مسئولانه. پیامدهای آن سنجیده و برای پاسخ طرف مقابل نیز آمادگی وجود دارد.

قبل از پاسخ‌دادن، گاهی حتی چند ثانیه توقف و تنفسِ عمیق می‌تواند نتیجه را کاملاً تغییر دهد.

در بسیاری موارد واکنشِ فعالین سیاسی- رسانه ای ایرانی نه فقط ناشی از احساسات، بلکه ناشی از محاسبات غلط سیاسی بوده یا نوعی دست تکان دادن به نیروهای سیاسی دیگر می باشد تا به بازی گرفته شوند.

- کارکرد سیاسی در ارتباط با ایرانیان

در شرایط احساسی ایران، واکنش‌ها غالباً سریع و پرشتاب بوده یا ناشی از محاسبات و مصلحت اندیشی های فردی- سیاسی- ایدئولوژیک هستند:
توییت‌ها، بیانیه‌ها، جدل‌ها...

اگر کنشگران سیاسی تمرین کنند که «پاسخ بدهند، نه واکنش»، بسیاری از بحران‌های کاذب کاهش یافته یا پایان می‌یابد.

مثال:
اتهام زنی های بی پایه و اساس به ایرج مصداقی، طراح دستگیری حمید نوری و شاکی اصلی پرونده با انگیزه های ایدئولوژیک. دادگاه حمید نوری بیش از دو سال و نیم طول کشید و می توانست موضوع و بستر مناسبی برای همکاری نیروهای سیاسی مختلف با یکدیگر باشد. در عوض به میدانی برای درگیری های آنها تبدیل شد که در آن نه مبارزه با حکومت، بلکه مطرح کردن خود، انقام گیری از رقیب سیاسی و تامین منافع سازمانی- تشکیلاتی اولویت داشت.
شدت این موضوع آنقدر بود که فراتر از نیروهای سیاسی، رسانه های مختلف ایرانی یا رسانه های فارسی زبان را نیز درگیر خود کرد و برای ماه ها یکی از موضوعات مهم در بسیاری از کلاپ هاوس های ایرانی شد.

<u>جمع‌بندی بخش پنجم</u>

هشت راهکار بالا ابزارهایی ساده، اما عمیق برای بهبود کیفیت ارتباط هستند.
این مهارت‌ها نه تنها در روابط فردی، بلکه در همکاری‌های اجتماعی و سیاسی نیز نقش حیاتی دارند.
اگر نیروهای سیاسی ایران به این اصول پایبند باشند، امکان تفاهم، اعتمادسازی و شکل‌گیری پروژه‌های جمعی بسیار بیشتر می‌شود.

سخن پایانی

ارتباط انسانی تنها یک مهارت فردی یا توانایی روان‌شناختی نیست؛ بلکه اساس شکل‌گیری جامعه، روابط اجتماعی و حتی آیندهٔ سیاسی کشورهاست. هر جا گفت‌وگو سالم و سازنده باشد، امکان تفاهم و همکاری نیز وجود دارد. و هرجا ارتباط دچار سوءتفاهم، بی‌اعتمادی یا تنش شود، روابط انسانی و تصمیم‌گیری‌های جمعی از هم می‌پاشند.

در جامعهٔ ایران- با تجربه‌های تاریخی دشوار، شکاف‌های نسلی، تنوع سیاسی و محدودیت‌های طولانی‌مدت برای گفت‌وگو- اهمیت این موضوع چند برابر است. بخش مهمی از ناکامی‌ها و اختلاف‌های نیروهای سیاسی یا مدنی نه صرفاً ناشی از اختلاف‌های محتوایی، بلکه نتیجهٔ ناتوانی در ارتباط سالم و مؤثر با یکدیگر است. بسیاری از سوءتفاهم‌ها از اینجا شکل می‌گیرند که پیام‌ها فقط شنیده می‌شوند، اما فهم نمی‌شوند؛ یا نیت‌ها با اثرِ پیام سازگار نیستند.

شناخت ساختارِ ارتباط بینِ انسانی به ما کمک می‌کند این پیچیدگی‌ها را درک کنیم. از جمله اینکه:

- ارتباط صرفاً انتقال اطلاعات نیست؛ فرایندی چندلایه و متأثر از احساسات، لحن، زبانِ بدن و پیش‌فرض‌های ذهنی است.
- مدل‌های علمی ارتباط- از مدل فرستنده/گیرنده گرفته تا مدل چهاروجهی پیام، و مدل تحلیلِ رفتارِ متقابل یا مدل شکاف ارتباطی- به ما می‌آموزند که پیام‌ها یک رُویه ی «ظاهر»ی دارند، اما «لایه‌های پنهان» آن‌ها معنا را شکل می‌دهد.
- عوامل اختلال در ارتباط- مانند پیش‌داوری، فیلترهای ذهنی، بار احساسی، ناهماهنگی لحن یا تضاد ارزش‌ها- در فضای سیاسی بین ایرانیان بسیار فعال هستند و مانع شکل‌گیری گفت‌وگوهای سازنده می‌شوند.

- و در نهایت؛ هشت راهکار ساده اما عمیق- از شفافیت کلامی تا گوش‌دادنِ فعال، مدیریت لحن، فاصله گرفتن از پیش‌فرض‌ها و پاسخ به جای واکنش- می‌توانند کیفیت ارتباط را در سطح فردی و جمعی ارتقا دهند.

بهبود ارتباط بین انسانی، فقط عاملِ تقویت روابط شخصی نیست، بلکه بخشی از راه حل برای برطرف کردن مشکلات ساختاری جامعهٔ ایران است. آیندهٔ سیاسی و اجتماعی هر کشوری زمانی روشن‌تر می‌شود که مردم و کنشگران آن جامعه یاد بگیرند شنیدن را بر جدال، گفت‌وگو را بر تقابل، فهم را بر قضاوت و نقد را بر تخریب ترجیح داده و با هم از موضوعی برابر و توام با احترام برخورد کنند.

ارتباطِ مؤثر نخستین گام برای ساختن اعتماد است، و اعتماد، نخستین گام برای همکاری. هر جامعه‌ای که بتواند این زنجیره را بازسازی کند، توانایی ساختن آینده‌ای مشترک را پیدا خواهد کرد.

منابع کمکی

https://www.meetyourmaster.de/de/blog/kommunikation
https://dorsch.hogrefe.com/stichwort/kommunikation
https://barrierefrei-im-kopf.de/kommunikation