

تدوین مدل ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره

مطالعات جامعه‌شناختی

(علمی - پژوهشی)

دوره ۲۹، شماره یک: ۵۵۹-۵۳۹

شاپا ۲۸۰۹-۱۰۱۰

نمایه در ISC

سمانه پورمحمد

گروه علوم ارتباطات، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران.

کرامت‌الله راسخ^۱

گروه جامعه‌شناسی، واحد جهرم، دانشگاه آزاد اسلامی، جهرم، ایران.

محمدرضا قاندي

گروه علوم سیاسی و روابط بین الملل، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران.

حسن سلطانی

گروه مدیریت، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران.

پذیرش ۱۴۰۱/۰۳/۰۴

دریافت ۱۴۰۰/۰۶/۱۴

چکیده

تحقیق حاضر با هدف تدوین مدل ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره انجام پذیرفت. پژوهش حاضر، مطالعه‌ای کیفی است که به شیوه گراند تئوری در سال ۱۴۰۱ انجام شد. گردآوری داده‌ها با استفاده از روش مصاحبه عمیق به عنوان اصلی‌ترین ابزار جمع‌آوری داده‌ها صورت گرفت. جامعه مورد مطالعه شامل متخصصین، نخبگان، اساتید دانشگاه و کارشناسان در زمینه ارتباطات اجتماعی می‌باشد که با استفاده از نظرات آنها شرایط علی، مداخله‌گر، زمینه‌ای، راهبردی و پیامد ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره استخراج شد. برای انتخاب افراد نمونه، از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد. تعداد نمونه مورد استفاده جهت انجام مصاحبه‌های عمیق ۱۵ نفر از خبرگان بود. سه معیار مورد نظر برای انتخاب شرکت‌کنندگان در پژوهش شامل سطح تحصیلات، رشته تحصیلی و زمینه فعالیت تخصصی افراد بود. در مطالعه حاضر، جمع‌آوری داده‌ها تا مرحله اشباع نظری کدهای اصلی و به بیان واضح‌تر، تا جایی که امکان دست‌یابی به داده‌های جدید دیگر فراهم نبود، ادامه یافت. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش گراند تئوری و با نرم افزار مکس کیودا (۲۰۲۲) صورت گرفت که در نهایت منجر به تدوین مدل ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره شد. یافته‌های تحقیق شامل ۱۶۴ کد اولیه با ۲۸۱ مرتبه تکرار در قالب ۲۷ مقوله فرعی می‌باشد که گویای مدلی است که ضرورت، شاخص‌ها، بسترها و زیرساخت‌ها، موانع و عوامل مزاحم، راهبردها و پیامدهای ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره را نشان می‌دهد.

واژگان کلیدی: ارتباطات، روابط بین فردی، جوانان، مشهد

^۱ پست الکترونیکی نویسنده رابط، Krasekh@gmail.com

مقدمه

جهان در عصر حاضر به مثابه دهکده‌ای تعریف می‌شود که بدون ارتباطات و پیشبرد جریان هوشمند سازی نمی‌توان به توسعه اجتماعی دست یافت. اکنون دانش ارتباطات به عنوان بالاترین درجه فلسفه در توسعه اجتماعی است که چنانچه انسان‌ها در تمام مراحل زندگی خود در سطوح خرد، میانی و کلان به فراگیری و ارتقای دانش ارتباطات توجه دقیق و منطقی داشته باشند، موفقیت را تجربه خواهند کرد. تحقیقات نشان می‌دهد که حدود ۷۵ درصد از اوقات روزانه ما به نحوی در تماس و ارتباط با دیگران می‌گذرد. به همین دلیل کیفیت زندگی هرکسی بستگی به کیفیت ارتباطات او با دیگران دارد. ارتباطات مجموعه‌ای از مهارت‌ها است؛ اما مهم‌ترین آن‌ها درک نقطه نظرهای طرف مقابل و تفهیم نقطه نظرهای خویش است. ما در دنیای زندگی می‌کنیم که ارتباطات در آن حرف اول را می‌زند. لازمه ارتباط، دادن و گرفتن است و عنصر اطلاعات و رابطه همیشه باهم هستند. ارتباطات انواع مختلفی دارد که یک نوع آن ارتباطات بین فردی است. در برقراری ارتباط بی‌شک بین دو طرفی که پیام‌ها را ردوبدل می‌کنند، تفاوت‌هایی وجود دارد. آنچه مشخص است تفاوت‌های ادراکی و گفتاری بین زنان و مردان بیشتر نمایان می‌شود و همین تفاوت‌ها است که مسیر روابط آن‌ها را دگرگون می‌سازد. با نگاهی به طبیعت و ویژگی‌های تکوینی زن و مرد با اندکی تأمل می‌توان به تفاوت‌های موجود میان آنان پی برد (برکو، ۱۳۷۸). در واقع می‌توان گفت این تفاوت‌ها روند ارتباطات میان فردی را مختل می‌سازد و طرفین ارتباط را در دنیایی از مشکلات سر در گم باقی می‌گذارد. همچنین این سؤال را مطرح می‌کند که چرا زنان و مردان در برقراری ارتباط متفاوت عمل می‌کنند.

ارتباطات را می‌توان در سه سطح کلی درک کرد: ارتباطات درون فردی، ارتباطات میان فردی و ارتباطات جمعی. ارتباطات میان فردی، فرآیند انتقال اطلاعات، احساسات، عواطف، باورها، ارزش‌ها و خلق و درک معنا بین دو یا چند نفر است. برای شکل‌دهی یک گفتگو (دیالوگ)، بحث و مذاکره مطلوب باید ماهیت و ویژگی‌های ارتباطات میان فردی و ایجاد یک شرایط شکل‌گیری ارتباطات انسانی درست را بشناسیم. جولیا^۱، تی وود^۲، پژوهشگر حوزه ارتباطات میان فردی در دانشگاه کارولینای شمالی، در کتاب خود تحت عنوان، «ارتباطات میان فردی؛ مواجهه روزمره»

^۱ Julia

^۲ T. Wood

ماهیت و مهم‌ترین ابعاد و ویژگی‌های ارتباطات میان فردی را شامل؛ گزینشی بودن، نظام‌مند بودن، وجود پارازیت در ارتباطات، فرآیندی بودن، افزایش آگاهی و شناخت شخصی و خلق معنا می‌داند. روابط بین فردی، سیستم‌های پویایی هستند که در طول وجود خود به طور مداوم تغییر می‌کنند. مانند موجودات زنده، روابط نیز آغاز، طول عمر و پایان دارند. آن‌ها به تدریج رشد می‌کنند و بهبود می‌یابند، زیرا افراد با یکدیگر آشنا می‌شوند و از لحاظ عاطفی به یکدیگر نزدیک‌تر می‌شوند، یا با فاصله گرفتن افراد، ادامه زندگی و ایجاد روابط جدید با دیگران، به تدریج خراب می‌شوند (Juneja, 2015).

ارتباط میان فردی فرآیندی است که طی آن اطلاعات، معانی و احساسات را از طریق پیام‌های کلامی و غیرکلامی با دیگران در میان می‌گذاریم. هیچ تماس میان فردی، بدون برقراری ارتباط امکان‌پذیر نمی‌باشد. همواره انسان برای رسیدن به اهداف و خواسته‌هایش نیازمند آشنایی بیشتر با انواع تعاملات اجتماعی و مدل مهارتی می‌باشد. مدل‌های مهارتی خود نشانگر ماهیت تبدیلی فرآیند ارتباط است (Brooks & Heath, 1985: 80).

عصر ما به تعبیری عصر ارتباطات است که به قول مک لوهان وسایل ارتباطی و رسانه‌ای به شدت گسترش یافته ولی برقراری ارتباط در آن دشوار شده است. یا به بیان او وسایل جای هدف‌ها را گرفته است. حال می‌بینید که صرف زندگی و کار حتی در فاصله‌های بسیار نزدیک و در یک فرهنگ یا سازمان نیز فهم یکدیگر و ارتباط را لزوماً تأمین نمی‌کند و ما برای کار همدلانه و انسانی و مدیریت و رهبری نیازمند درک یکدیگر از طریق ارتباط هستیم. از آنجایی که به جهت گسترش روزافزون وسایل ارتباطی و رسانه‌های مجازی، مشکلات روابط بین فردی در جوانان ۱۸ تا ۳۰ ساله شهر مشهد به وفور مشاهده می‌شود، لذا پژوهشگر در این تحقیق تلاش می‌کند با استفاده از روش‌های کیفی از طریق مصاحبه و پیمایش میدانی به سؤال چگونگی اهمیت ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره جوانان ۱۸ تا ۳۰ سال شهر مشهد پاسخ دهد.

پیشینه پژوهش

پیشینه نظری

کلمه "ارتباطات" از کلمه لاتین "communis" به معنای به اشتراک گذاشتن گرفته شده است. ارتباط بیانگر به اشتراک گذاری کلمات، عواطف، ایده‌ها، قصد و پیام‌ها بین انسان‌ها است. این

یک فرآیند مداوم است، نه تنها برای انتقال ایده‌ها و اطلاعات، بلکه تلاش برای ایجاد معنا با هم. ارتباط خوب هنری است که باید توسعه یابد (Lamichhane, 2016: 91). این یک فعالیت روزمره در «هسته تمام تماس‌های انسانی» است که برای زندگی انسان اساسی است و به ما کمک می‌کند تا از طریق درک متقابل با دیگران روابط برقرار کنیم. هیچ سیستم فردی یا اجتماعی نمی‌تواند بدون ارتباط عمل کند (Aye, 2013: 4-5). بنابراین ارتباط از ما انسان می‌سازد. این یک فرآیند تعاملی است که در آن افراد سعی می‌کنند یکدیگر را درک کنند (Hartman & McCambridge, 2011: 28) تا به شیوه‌ای معنادار با یکدیگر همزیستی کنند. زمانی که ارتباط کلامی یا غیرکلامی وجود نداشته باشد، ارتباط معنادار می‌تواند چالش برانگیز باشد.

از زمانی که ابزارهای ارتباطی دیجیتال و شبکه‌های اجتماعی به یک روش مهم ارتباطی، به‌ویژه برای نسل‌های جوان تبدیل شدند، تعامل بین فردی تغییر کرده است. ارتباطات بین فردی شامل تعاملات چهره به چهره و همچنین ارتباطات رایانه‌ای (CMC) در این دنیای دیجیتال است (Drago, 2015: 13). تعامل چهره به چهره شامل ارتباط کلامی و غیرکلامی است که در آن دو یا چند نفر از کلمات، حرکات یا زبان بدن برای انتقال پیام خود استفاده می‌کنند. ارتباط چهره به چهره به روشن شدن معنا کمک می‌کند تا از سوء تفاهم بین افراد به دلیل نشانه‌های کلامی و غیرکلامی جلوگیری شود. ارتباط بین فردی، با این حال، می‌تواند از طریق ارتباطات رایانه‌ای با استفاده از ابزارهای دیجیتال یا شبکه‌های اجتماعی نیز رخ دهد. این ابزارها به ایجاد یک ارتباط شخصی از طریق صحبت کردن با تلفن، تبادل متن یا پیام‌های فوری، یا استفاده از سایت‌های شبکه‌های اجتماعی برای به اشتراک گذاری اطلاعات کمک می‌کنند (Venter, 2017: 497). در دسترس بودن اینترنت و فناوری‌های ارتباطی تعاملی راهی برای برقراری ارتباط همزمان با بسیاری از مردم شد (Jiang, Bazarova & Hancock, 2010: 58). نسل‌های جوان با فناوری‌های دیجیتال، مانند تلفن‌های همراه، کامپیوتر/لپ‌تاپ و نت‌بوک بزرگ شده‌اند و از اینها برای ارتباطات روزمره، تماس با مردم، حفظ دوستی‌ها و ایجاد روابط جدید استفاده می‌کنند. بیشتر نسل‌های جوان به طور مداوم از طریق شبکه‌های اجتماعی و ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مانند فیس‌بوک، اینستاگرام و اسنپ‌چت در ارتباط هستند (Hartman & McCambridge, 2011: 24). تا سال ۲۰۲۰ حدود ۳,۶ میلیارد کاربر در دنیا در شبکه‌های اجتماعی وجود دارند. بر اساس آمار و پیش‌بینی‌های

صورت گرفته، مشخص شده است که تا سال ۲۰۲۵ تعداد کاربران شبکه های اجتماعی به حدود ۴,۴ میلیارد نفر می‌رسد. میانگین مدت زمان استفاده کاربران از شبکه های اجتماعی حدود ۱۴۴ دقیقه در روز است که افراد در شبکه های اجتماعی سر می‌کنند (Tankovska, H. 2021).

ارتباط چهره به چهره در مقابل ارتباط دیجیتال یا رایانه‌ای

ارتباط چهره به چهره بهترین راه برای انتقال احساسات و نگرش است و بازخورد همزمان بین دو یا چند نفر را نشان می‌دهد و نشانه‌های اجتماعی کلامی و غیرکلامی را برای افزایش درک می‌رساند. نشانه‌های کلامی و غیرکلامی به تصمیم‌گیری و حل مشکلات بین افراد کمک می‌کند. تعامل چهره به چهره راه خوبی برای ایجاد روابط معنادار با دیگران است (Venter, 2017: 502). ارتباطات کلامی و غیرکلامی از «سیستم نمادهای مشترک اجتماعی» استفاده می‌کنند (Mandal, 2014: 417). ارتباط فرآیند استفاده از نمادها برای تعامل معاملاتی است (Aye, 2013: 4). ارتباط کلامی از زبان به عنوان نماد استفاده می‌کند، اما ارتباطات غیرکلامی از فعالیت‌های نمادین دیگر بدون تاکید بر زبان استفاده می‌کند (Venter, 2017: 501). هر دو برای تعامل معنادار مهم هستند. نشانه‌های کلامی و غیرکلامی در ارتباط رودررو به این نوع تعامل غنا می‌بخشد. لامیچان (۲۰۱۶) نشان می‌دهد که ارتباطات کلامی و غیرکلامی در هم تنیده هستند، زیرا هر دو برای ارتباط چهره به چهره مهم هستند.

ارتباط غیرکلامی به ویژه برای پیام‌های عاطفی که در آن احساسات، نگرش و نیت فرستنده‌ها مشخص می‌شود، اهمیت دارد (Lamichhane, 2016: 92). ناگل و لوبینگا (۲۰۱۵) به عنوان مثال، اهمیت لبخند یا در آغوش گرفتن صرف را زمانی که به راحتی نیاز است، نشان می‌دهند. حتی اگر افراد یکدیگر را نبینند، لحن صدای آنها می‌تواند نشان دهنده همدردی، همدلی یا ناآگاهی باشد. ارتباط کلامی برای انتقال ایده‌ها اهمیت بیشتری دارد (Lo, 2008: 595). ارتباط کلامی همچنین برای "تسهیل همکاری انسانی، به ما امکان می‌دهد تا فرضیات، مقاصد و قراردادهای ارتباطی را به اشتراک بگذاریم و از این طریق رفتار اجتماعی و روابط انسانی را تنظیم کنیم" مهم است (Narunsky-Laden, 2015: 109). معمولاً به صورت مکتوب است و فقط شکلک‌ها به عنوان نشانه‌ای از احساسات تجربه شده با پیام نوشته شده است.

هنگامی که پیام‌های کلامی و غیرکلامی در تضاد هستند، محتوای کلامی اغلب به نفع درک غیر کلامی پیام نادیده گرفته می‌شود. ارتباط غیرکلامی "با اجتناب از ابهام و ایجاد زمینه مشترک برای درک، آسایش در ارتباطات ایجاد می‌کند" (Lamichhane, 2016: 92-93). این ارتباط کلامی را از طریق نشانه‌هایی مانند حرکت بدن، لحن صدا، استفاده از فضا، زمان و لمس تقویت و توضیح می‌دهد (Nagel & Lubinga, 2015: 88) تا معنا و درک پیام‌های کلامی را تقویت کند. ارتباط غیرکلامی درک بین افراد را افزایش می‌دهد، زیرا ارتباطات کلامی، جو عاطفی و همچنین برداشت‌های اجتماعی را که توسط شرکای گفتگو بیان می‌شود، توضیح می‌دهد (Bente & Kramer, 2011: 176). تعامل غیرکلامی شامل پیام‌هایی بدون کلمات واقعی است که می‌تواند عمدی یا غیرعمدی باشد (Mandal, 2014: 417). این نوع ارتباط اغلب "فراتر از" کنترل ما است. مردم نمی‌توانند ارتباط برقرار کنند، زیرا حتی اگر ما ساکت باشیم، ارتباط غیرکلامی ما آنچه را که فکر می‌کنیم یا احساس می‌کنیم را می‌گوید (Nagel & Lubinga, 2015: 89). ارتباط غیرکلامی زمینه‌ای است. ارتباطات کلامی بیشتر محتوا را منتقل می‌کند، در حالی که ارتباطات غیرکلامی اطلاعات ارتباطی بیشتری را منتقل می‌کند، به عنوان مثال، احساس یک فرد در مورد یک موضوع یا شخص دیگر. به عنوان مثال، تعبیر «کار خوب» می‌تواند تعریفی برای کار خوب انجام شده یا سخنی طعنه‌آمیز برای کار نیمه تمام، بسته به زمینه باشد (Nagel & Lubinga, 2015: 90). استنباط معنای دقیق عبارت فوق تنها با خواندن کامنت بدون همراهی فرد دشوار خواهد بود، بنابراین تأکید بر زمینه. ارتباط غیرکلامی نیز می‌تواند مختص فرهنگ باشد، برای مثال، حرکات سر برای «بله» و «نه» جهانی است، اما فضای شخصی بین شرکای گفتگو بین فرهنگ‌ها متفاوت است (Mandal, 2014: 419).

به دلیل در دسترس بودن و دسترسی به فناوری‌های ارتباطی دیجیتال، مردم از ارتباطات رو در رو به استفاده از CMC روی آورده‌اند. استفاده از روش‌های سنتی ارتباط به دلیل تغییرات و روندهای اجتماعی و همچنین در دسترس بودن ابزارهای دیجیتالی و شبکه‌های اجتماعی جدید تغییر کرده است. ارتباط فرد به فرد به ارتباط از طریق ابزارهای دیجیتال تبدیل شده است.

شبکه‌های اجتماعی نوع جدیدی از ارتباطات بین فردی ایجاد کرده‌اند (Alshenqeti, 2016: 56). نسل‌های جوان، ارتباط از طریق شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسانی فوری را به دلیل دسترسی

سریع و آسان به افراد دیگر ترجیح می‌دهند (Heng & Yazdanifard, 2013: 838). طبق گفته سرواستاوا (۲۰۱۲)، خدمات شبکه‌های اجتماعی امکان برقراری روابط با مردم در سراسر جهان را فراهم می‌کند. برای ایجاد، حفظ یا پایان دادن به روابط شخصی استفاده می‌شود. به گفته بویل و اوسالیوان (۲۰۱۶)، CMC اجازه دسترسی بیشتر به شخص را نسبت به اتکا به تعاملات رو در رو به تنهایی می‌دهد، زیرا پیام‌ها می‌توانند به طور مداوم در طول روز و تقریباً در هر زمینه‌ای منتقل شوند، دریافت شوند و متقابل شوند.

چالش‌های ارتباط دیجیتال یا کامپیوتری

ارتباطات دیجیتالی یا رایانه‌ای فاقد غنای استفاده از لحن، حرکات بدن، حرکات یا حالات چهره برای انتقال پیام است. فقدان نشانه‌های غیرکلامی CMC را ماهیت غیرشخصی‌تر می‌کند. این می‌تواند منجر به تنهایی شود زیرا مردم اغلب در حالی که در انزوا جلوی دستگاه‌های دیجیتال خود می‌نشینند با هم ارتباط برقرار می‌کنند. فقدان ارتباط غیرکلامی و حضور فیزیکی ممکن است به عنوان فقدان حضور اجتماعی از یک انسان دیگر تجربه شود (Turnbull, 2010: 6).

تفسیر جنبه‌هایی مانند کنایه و شوخ طبعی در ارتباطات میانجی سخت است، زیرا به دلیل فقدان نشانه‌های غیرکلامی است. این می‌تواند منجر به سوء تفاهم و درگیری شود (Sherblom, 2010: 478). به دلیل فقدان ارتباط چهره به چهره، مردم اغلب نسخه ایده‌آلی از خود را ارائه می‌دهند، بنابراین کمتر بازدارنده می‌شوند، که شامل افشای نامناسب بیشتری در شبکه‌های اجتماعی می‌شود. زبان غیر کلامی به عنوان بهترین راه برای انتقال نشانه‌های احساسی و فیزیکی از طریق، پ لحن، حرکات دست و چشم یا سایر عناصر بصری دیده می‌شود (Alshenqeeti, 2016: 60). رویکرد فیلترشده با نشانه‌ها و نظریه حضور اجتماعی نشان می‌دهد که ارتباطات واسطه‌ای اغلب فاقد نشانه‌های غیرکلامی و حضور فیزیکی فرستنده است که ممکن است منجر به سوء تفاهم شود و منجر به تعارض شود (Krohn, 2004: 322). فقدان نشانه‌های غیرکلامی در پیام‌های واسطه‌ای زمانی مشکل‌ساز است که فرستنده می‌خواهد احساسات یا نگرش‌های خود را بیان کند. نظریه حضور اجتماعی استدلال می‌کند که با نشانه‌های غیرکلامی بیشتر، گیرنده پیام «حضور اجتماعی بیشتری - احساس دیگری - ... که منجر به گرمی، دوستی و رضایت از تعامل می‌شود» را تجربه می‌کند (Venter, 2017: 502).

ابعاد غیرکلامی سنتی مانند «حالت صورت، حرکات، موقعیت‌های بدن، فاصله شخصی، تنوع صوتی و تماس چشمی» اغلب در ارتباطات واسطه‌ای از بین می‌روند (Krohn, 2004: 322). افرادی که بیشتر از ابزارهای دیجیتال برای تعامل استفاده می‌کنند از شکلک‌ها برای انتقال احساسات و نگرش‌ها استفاده می‌کنند. با این حال، همچنان مشکل ساز است، زیرا هنوز نشانه‌های کلامی است که به صورت متن نوشته می‌شود (Lo, 2008: 595). پیشرفت‌هایی مانند استفاده از استیکرها به‌عنوان جایگزینی برای ارتباطات غیرکلامی سنتی، تعامل دیجیتالی را به شیوه‌ای مثبت تغییر داده است (Alshenqeeti, 2016: 56) برای کمک به بیان نگرش‌ها، احساسات و قصد، استفاده گسترده از ایموجی‌ها در طیف وسیعی از فرهنگ‌ها نشان می‌دهد که کاربران آنها را به‌عنوان ابزاری موثر و قدرتمند برای برقراری ارتباط احساسات و عواطف در رسانه دیجیتال در نظر بگیرند.

با این حال، ارتباط انسانی پیچیده است و ایموجی‌ها می‌توانند گیرنده را روشن یا گیج کنند، زیرا به دلیل ماهیت دیجیتالی خود، وجود احساسات را نشان می‌دهند، اما غیبت فرد را نشان می‌دهند، و انتظار دارد سطحی از تفسیر بسته به تمرکز پیام، رابطه بین طرفین و زمینه پیام را نشان دهد. (Alshenqeeti, 2016: 56).

به‌عنوان مثال، استفاده از اسکایپ یا کنفرانس ویدیویی نیز به‌از بین بردن تأثیر منفی نشانه‌های محدود غیرکلامی کمک می‌کند، زیرا افراد ارتباطی می‌توانند یکدیگر را ببینند و بشنوند. حس حضور می‌دهد. متأسفانه، ارتباط از طریق رسانه ذکر شده به این معنی است که ارتباط دهنده‌ها معمولاً در مقابل نمایشگر دو بعدی روی یک صفحه نمایش بدون وضوح کامل می‌نشینند. ممکن است بر بعد روانی فرآیند تأثیر بگذارد (Bitti, Enrico & Garotti, 2011: 83-92). به‌عنوان مثال، فقدان اطلاعات حسی بویایی و حرکتی در این نوع ارتباط وجود دارد (Parkinson & Lea, 2011: 102-109)، که باعث ایجاد کیفیت ضعیف تری از ارتباطات می‌شود.

حضور اجتماعی برای ارتباط عاطفی-اجتماعی و درک فرد دیگر بسیار مهم است. حضور اجتماعی به این صورت تعریف می‌شود: «... برجستگی نزدیکی روان‌شناختی، بی‌درنگ، صمیمیت، و آشنایی تجربه شده با شخص دیگر، ارتباطات و رابطه». حضور اجتماعی برای یک ارتباط‌گر مهم است تا برجستگی («آنجا بودن») یک شریک تعاملی را تجربه کند. با حضور اجتماعی بالا، ارتباط‌گر تعامل گرم، اجتماعی و شخصی را تجربه می‌کند. CMC اغلب به‌عنوان یک روش کمتر

شخصی برای برقراری ارتباط تلقی می شود، زیرا فاقد نشانه های غیرکلامی است و فرستندگان اغلب برای تفسیر "حالت پیام" تلاش می کنند، که می تواند باعث سوء تفاهم شود (Lowenthal & Snelson 2017: 142). بنابراین، CMC ممکن است برای ارتباطات وظیفه محور به جای ارتباطات بین فردی مناسب تر باشد، زیرا ارتباطات اطلاعات اجتماعی در مورد یک شخص خاص را محدود می کند (Sherblom, 2010: 500).

۱. مطالعات داخلی

۱- عوامل مؤثر بر تفاوت های ارتباطی زنان و مردان در روابط میان فردی عنوان پژوهشی است که نسیم مجیدی قهرودی و زهره سلطان محمدی به روش پیمایش انجام داده اند. نتایج این تحقیق نشان می دهد حدود هفتاد و پنج درصد از اوقات روزانه ما به نحوی در تماس و ارتباط با دیگران می گذرد. به همین دلیل کیفیت زندگی هر فرد بستگی به کیفیت ارتباطات او با دیگران دارد. مردان در ارتباط با دیگران خود محورتر از زنان هستند و در بیشتر مواقع سکوت را ترجیح می دهند. همچنین مردان در برابر تغییرات مقاوم تر هستند. شناخت آنها از خودشان بسیار کم است و دیدشان به مسائل سطحی تر از زنان است و اما بسیار کنجکاو تر از آنها هستند. در مقابل زنان نسبت به مردان اجتماعی ترند و استقلال طلبی زیادی دارند و در برقراری ارتباط بسیار صمیمی اند. زنان وظیفه گراتر از مردان هستند و اعتقادات بر روی برقراری روابط آنها تأثیر زیادی دارد. زنان در پرسیدن سؤال از سؤالات کوتاه استفاده می کنند و رازدارتر از مردان هستند. نگاه زنان به مسائل عمیق است. آنها در روابط خود با دیگران بسیار محتاطانه عمل می کنند. زنان اهل تفکرند و ثبات شخصیت زیادی دارند و همچنین حالات روحی لطیف تری دارند.

۲- هادی خانیکی، مصطفی رهبر و الهام گوهریان (۱۳۹۵) در پژوهشی به مقایسه نقش ارتباطات میان فردی و رسانه های جمعی در رفتار سیاسی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد نقش رسانه های جمعی در انتخابات ریاست جمهوری سال ۸۸ قوی تر و موثرتر از ارتباطات میان فردی بوده است. در حالی که در انتخابات مجلس شورای اسلامی سال ۱۳۹۰ نقش ارتباطات میان فردی موثرتر از رسانه های جمعی بوده است. قدرت ارتباطات میان فردی می تواند جایگزین و یا مکمل رسانه ها در آگاهی بخشی به مسائل سیاسی و شکل گیری اطلاعات و نگرش و ارزش های سیاسی باشد. ارتباطات میان فردی می تواند همچون صافی تاثیرات رسانه های جمعی نیز عمل کند.

۳- در پژوهشی که دکتر زینت السادات میرغفوریان (۱۳۹۷) با عنوان اصول ارتباطات مؤثر در روابط بین فردی انجام داده است، نتایج زیر حاصل شده است: برقرار کردن ارتباط با دیگران بسیاری از نیازها را برطرف می‌کند و موجبات نشاط فردی و اجتماعی را فراهم می‌سازد. داشتن آی کیو (بهره هوشی) بالا لازمه موفقیت در ارتباط نیست و بیش از ۸۰ درصد موفقیت افراد در برقراری ارتباط به ای کیو (هوش شناختی) مربوط می‌شود. ارتباط یکی از ابزارهای اصلی و اولیه رفع نیازهای انسان است. به طور کلی در برقراری ارتباط با دو نوع مانع (درونی و بیرونی) مواجه هستیم. ارتباطات مؤثر تمامی نیازهای انسانی را برآورده می‌سازد.

۴- سمیه عزیزی، نادره معماریان و دیگران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان تبیین کیفی تجارب بیماران از روابط بین فردی بعد از جراحی باریاتریک به اهمیت روابط بین فردی در ارتقای سطح سلامت روانی و افزایش عملکرد این افراد با استفاده از روش تحلیل محتوا پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد این افراد تغییرات قابل توجهی در روابط بین فردی شامل روابط با خانواده، تجربه رابطه جنسی با همسر، روابط کاری و روابط با دوستان را تجربه می‌کردند. بر اساس نتایج این پژوهش بیماران تغییرات متضادی در روابطشان را تجربه می‌کردند که از بهبود روابط بین فردی تا مشکلات شدید و تمایل به جدایی در رابطه زناشویی بودند.

۲. مطالعات خارجی

۱- ولادیمیر نائوموسکی در پژوهشی با عنوان اهمیت ارتباطات بین فردی در مدیریت عمومی به این نتیجه می‌رسد که ارتباطات الکترونیکی هرگز نمی‌تواند جایگزین خوبی برای چهره کسی شود که با روح خود شخص دیگری را به شجاعت و حقیقت ترغیب می‌کند. ارتباطات بین فردی در حال تبدیل شدن به یکی از مهم‌ترین عوامل توسعه و استقرار نهادهای بخش دولتی و توسعه جامعه در تمام بخشهای آن است که در نتیجه منجر به بهبود تعهد، بهره‌وری و عملکردهای سازمانی آن‌ها می‌شود. افزایش آگاهی عمومی برای شناسایی سطح ارتباطات بین فردی، تشخیص مشکلات در نیازهای ارتباطی و در نظر گرفتن امکانات برای بهبود از طریق آموزش مداوم همه اعضای سازمان، از اهمیت زیادی برخوردار است. ارتباطات بین فردی باید به‌عنوان یک مسئله استراتژیک در نظر گرفته شود و باید برنامه ریزی، توسعه، سازماندهی و کنترل شود. علاوه بر این،

مقاله نشان می‌دهد که هیچ چیز عرفانی یا مبهمی در ارتباطات سازمانی مؤثر وجود ندارد. عناصر اصلی ارتباط شناخته شده و مستعد اندازه‌گیری و ارزیابی هستند.

۲- در پژوهش ارتباط بین فردی مؤثر: یک راهنمای عملی برای بهبود زندگی شما که توسط کاتلین ورتینو در سال ۲۰۱۴ انجام شد، به طور خلاصه مفهوم ارتباط بین فردی را بررسی می‌کند زیرا مربوط به سلسله مراتب نیازهای انسانی مازلو است. متغیرهای شخصی و تعامل متغیرهای داخلی و خارجی را توصیف می‌کند که می‌توانند بر ارتباطات تأثیر بگذارند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد برقراری ارتباط بین فردی مؤثر برای مذاکره در مورد چالش‌های زندگی روزمره، چه در زندگی شخصی و چه در زندگی شغلی، ضروری است. انسان پیچیده است و هر فرد مجموعه متغیرهای داخلی خود را برای هر موقعیتی به ارمغان می‌آورد و مکالمات صریح و روشن در مورد اینکه متغیرهای داخلی شخصی ما بر تفسیر ما از جهان همانطور که می‌بینیم تأثیر می‌گذاریم، می‌باشد.

۳- دکتر سابرامانیا پزوهشی را در سال ۲۰۱۷ انجام داده است که در آن به تأثیر رسانه‌های اجتماعی در روابط بین فردی پرداخته است. این پژوهش نشان می‌دهد که رسانه‌های اجتماعی بر جنبه‌های مختلف زندگی مدرن اثر گذاشته و تأثیر عمیقی نیز در روابط بین فردی دارد. امروزه مردم به دلیل سریع بودن در حال صرفه‌جویی در وقت هستند و رسانه‌های اجتماعی به یک رسانه ترجیحی تبدیل شده است. دیجیتالی شدن و تکثیر تلفن همراه و فن آوری‌ها دیجیتالی، ارتباطات چهره به چهره را کاهش داده است و فقدان ارتباطات به یک مشکل حاد تبدیل شده است. همچنین از آنجا که اطلاعات به سرعت گسترده‌ای از طریق رسانه‌های اجتماعی منتشر می‌شود جایی برای حفظ حریم خصوصی وجود ندارد و همه افراد همه چیز را در مورد شخص دیگر می‌دانند که این وضعیت خطرناک است.

۴- پژوهشگران و تیم تحریریه مجله ایندید پژوهشی را در سال ۲۰۲۱ با عنوان هر آنچه در مورد اهمیت ارتباط بین فردی در محل کار باید بدانید، انجام دادند. در این پژوهش مهارت‌های بین فردی - که به‌عنوان مهارت‌های مردم نیز شناخته می‌شود - مهارت‌های نرمی است که شما برای برقراری ارتباط با دیگران و درک آن‌ها استفاده می‌کنید. شما هنگام تعامل رو در رو با افراد از این مهارت‌ها روزانه استفاده می‌کنید. بسیاری از مهارت‌های بین فردی شامل ارتباط است. این ارتباط

می‌تواند کلامی باشد - مانند اقناع یا لحن صدا - یا غیرکلامی - مانند گوش دادن و زبان بدن. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین نمونه‌هایی از مهارت‌های بین فردی عبارتند از: گوش دادن فعال، کار گروهی، مسئولیت، قابلیت اعتماد، رهبری، انگیزه، انعطاف پذیری، صبر، یکدلی، حل تعارض و مذاکره.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، مطالعه‌ای کیفی است که به شیوه گراندد تئوری در سال ۱۴۰۱ انجام شد. گردآوری داده‌ها با استفاده از روش مصاحبه عمیق به عنوان اصلی‌ترین ابزار جمع‌آوری داده‌ها صورت گرفت. این ابزار گردآوری داده‌ها، امکان برقراری تماس مستقیم با مصاحبه‌شونده را فراهم می‌آورد و با کمک آن می‌توان به ارزیابی عمیق‌تر ادراک، نگرش‌ها، علایق و آرزوهای آزمودنیها پرداخت. در پژوهش حاضر، برای جمع‌آوری داده‌ها در پژوهش از مصاحبه‌های غیر سازمان یافته و نیمه سازمان یافته استفاده شد. در واقع، از مصاحبه‌ها برای تدوین مدل ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره استفاده شد. جامعه مورد مطالعه شامل متخصصین، نخبگان، اساتید دانشگاه و کارشناسان در زمینه ارتباطات اجتماعی می‌باشد که با استفاده از نظرات آنها شرایط علی، مداخله گر، زمینه‌ای، راهبردی و پیامد ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره استخراج شد. برای انتخاب افراد نمونه، از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد. تعداد نمونه مورد استفاده در بخش کیفی تحقیق جهت انجام مصاحبه‌های عمیق ۱۵ نفر از خبرگان بود. سه معیار مورد نظر برای انتخاب شرکت‌کنندگان در پژوهش شامل سطح تحصیلات، رشته تحصیلی و زمینه فعالیت تخصصی افراد بود. در مطالعه حاضر، جمع‌آوری داده‌ها تا مرحله اشباع نظری کدهای اصلی و به بیان واضح‌تر، تا جایی که امکان دست‌یابی به داده‌های جدید دیگر فراهم نبود، ادامه یافت. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش کدگذاری باز، محوری و گزینشی صورت گرفت که در نهایت منجر به تدوین مدل ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره شد.

یافته‌های پژوهش

در پژوهش حاضر ابتدا به موشکافی ابعاد ارتباط بین فردی پرداخته شد که برای این امر اقدام به استخراج کدهای فرعی از مصاحبه‌ها گردید. پس از گردآوری نکات کلیدی و مفاهیم، اطلاعات

دسته بندی شده در قالب نتایج کدگذاری بر اساس مقوله کلی، مقوله فرعی و شاخص ارائه شده است. با استفاده از نتایج مصاحبه های نیمه ساختار یافته طی مرحله کدگذاری و نیز با الهام از ادبیات نظری و تجربی موضوع، کدهای شناسایی شده مطابق جدول زیر دسته بندی شدند. در ادامه فرآیند کدگذاری با اتصال کدهای حاصل از کدگذاری باز و مشخص کردن ارتباط بین آنها، کدگذاری محوری انجام شد و مقوله محوری انتخاب گردید که همه مقوله های فرعی به نوعی با آن در ارتباط بودند و به آن باز می گشتند. با مشخص کردن مقوله محوری، سایر مقوله های شناسایی شده در فرآیند کدگذاری باز حول محور مقوله محوری سازماندهی شدند. بر این اساس در نمودار زیر مدل ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره ارائه شده است.

جدول ۱. مقوله های کلی، مقوله های فرعی و شاخص های استخراج شده از مصاحبه ها

| مقوله کلی | مقوله فرعی | کد های اولیه |
|---|---|--|
| ضرورت ارتباطات در روابط بین فردی | لزوم تعاملات و ارتباطات | لازمه دستیابی حق و حقوق بدون صدمه زدن به دیگران |
| | | لازمه دستیابی به حق و حقوق خود |
| | | وجه تمایز انسان با سایر جانداران |
| | | پیش نیاز کار، پروژه، فروش و بازاریابی |
| | | لازمه تصحیح سوتفاهم ها |
| | | لازمه نشان دادن احساسات به دیگران |
| | | لازمه انتقال داده ها بین افراد |
| | | لازمه عمیق نمودن پیوند با دیگران |
| | | لزوم برقراری پیوند با دیگران |
| | | لازمه بهبود کیفیت تعامل |
| | | مبنای اولیه پیوند انسان با دیگران |
| | | قطع روابط ناسالم |
| | | لزوم برقراری ارتباط گرم و صمیمی بین افراد |
| | | انتقال اطلاعات و داده ها از طریق پیام های کلامی و غیرکلامی |
| لازمه ادامه حیات و رفح نیازهای انسان | روان بین فردی به عنوان بخشی از مهارتهای زندگی | نیازهای فیزیولوژیک |
| | | نیازهای پایه برای ادامه بقاء |
| | | لازمه زنده ماندن |
| | | لازمه احساس امنیت |

| مقوله کلی | مقوله فرعی | کد های اولیه |
|---------------------------|------------|---|
| لزومه یادگیری و خلاقیت | | برطرف کننده نیازهای فیزیولوژیک |
| | | لازمه برطرف کردن نیازها |
| | | روابط بین فردی به‌عنوان ابزار اصلی و اولیه رفع نیاز های انسان |
| | | لازمه ی شکوفایی افراد |
| | | پیش شرط هر نوع آموزش |
| | | لازمه ابداع |
| | | لازمه خلاقیت |
| | | لازمه رشد توانمندی های بالقوه انسان |
| | | لازمه یادگیری |
| | | لازمه کارآفرینی |
| | | لازمه پیشرفت و موفقیت |
| | | لازمه ی موفقیت انسان ها |
| لزومه اجتماعی بودن انسان | | جلوگیری از عقب ماندگی های فرهنگی |
| | | لازمه اجتماعی بودن انسان |
| | | لازمه سلامت اجتماعی |
| | | لازمه رشد و توسعه اجتماعی |
| | | لازمه رشد اجتماعی |
| | | لازمه زندگی اجتماعی |
| | | لازمه ی سلامت اجتماعی |
| | | جلوگیری از اضطراب |
| | | جلوگیری از افسردگی |
| | | جلوگیری از احساس درماندگی |
| جلوگیری از استرس و اضطراب | | تأثیر روابط بین فردی بر نیاز به خود شکوفائی |
| | | تأثیر روابط بین فردی بر نیاز به عزت نفس |
| | | تأثیر روابط بین فردی بر نیاز به تعلق خاطر داشتن |
| لازمه تعالی شخصیت انسان | | کسب هویت |
| | | لزوم شخصیت یابی |
| | | لزوم هویت یابی |
| | | نیاز به تعلق خاطر داشتن |
| | | نیاز به عزت نفس |
| | | نیاز به عزت نفس |

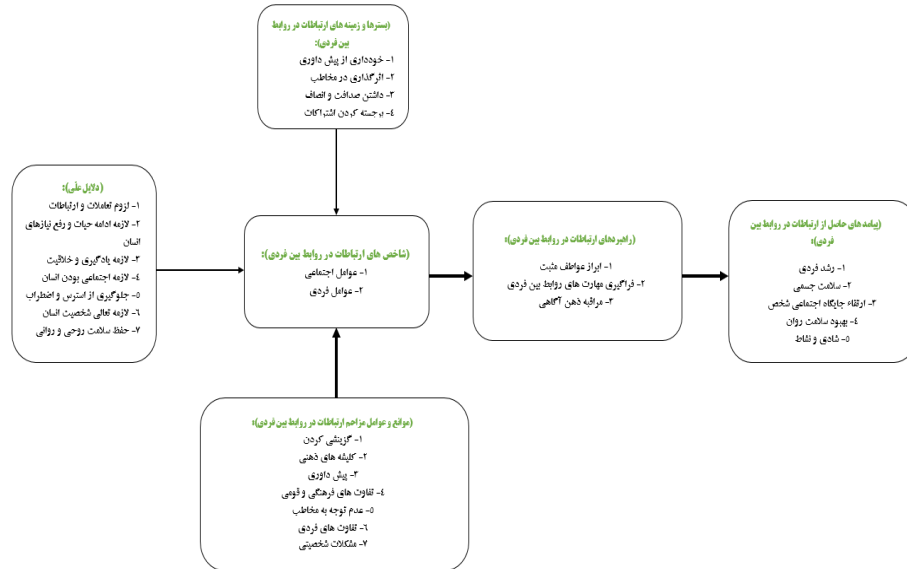
ضرورت
ارتباطات در
روابط بین
فردی

| مقوله کلی | مقوله فرعی | کد های اولیه | |
|-------------------------------------|------------------------|---|------------------------|
| | حفظ سلامت روحی و روانی | نیاز به خودشکوفایی | |
| | | لازمه هویت یابی | |
| | | لازمه ی سلامت روانی | |
| | | جلوگیری از آسیب های روانی و اجتماعی | |
| | | لازمه سلامت روان | |
| | | نیاز به امنیت و آرامش | |
| | | دوطرفه و تعاملی بودن | |
| شاخص های ارتباطات در روابط بین فردی | عوامل اجتماعی | میزان همکاری دیگران با فرد | |
| | | شایستگی و خصوصیات شخصیتی مثبت | |
| | | مشابهت در نگرش | |
| | | ابزار عواطف مثبت هنگام برخورد | |
| | | همجواری | |
| شاخص های ارتباطات در روابط بین فردی | عوامل فردی | ماندگار بودن | |
| | | موثر بودن ارتباط | |
| | | میزان موفقیت | |
| | | میزان عزت نفس | |
| | | میزان محبوبیت | |
| | | اعتماد | |
| | | همدلی | |
| | | مثبت گرایی | |
| | | حمایت گری | |
| | | بسترها و زمینه های ارتباطات در روابط بین فردی | خودداری از پیش داوری |
| عدم خودشیفتگی | | | |
| خودداری از فکر کردن جای دیگران | | | |
| اثرگذاری در مخاطب | | | آسیب نرساندن به دیگران |
| | | | صحبت کردن به نحو موثر |
| | | | توجه به زبان بدن |
| | | | واضح صحبت کردن |
| | | | شنونده خوبی بودن |
| | | | خودشناسی |

| مقوله کلی | مقوله فرعی | کد های اولیه |
|--|----------------------------|--|
| | داشتن صداقت و انصاف | داشتن تعهد نسبت به افراد |
| | | پذیرش حقوق انسانی همدیگر |
| | | صداقت در ارتباط |
| | | رعایت حقوق دیگران |
| | برجسته کردن اشتراکات | توجه به اهداف مشترک |
| | | پررنگ نمودن جذابیت های بین طرفین |
| | | توجه به اشتراکات |
| | گزینشی کردن | گزینشی کردن داشته ها |
| | | عادت به غربالگری |
| موانع و عوامل مزاحم ارتباطات در روابط بین فردی | کلیشه های ذهنی | دید قالب و کلیشه‌ای |
| | | تصاویر ذهنی |
| | | مفروضات ذهنی |
| | | مرور ذهنی |
| | | انتظارات و پیش داوری ها |
| | | قضاوت |
| | پیش داوری | پیش داوری |
| | | صدور رأی |
| | | تفاوت در ادراک و دیدگاه |
| | | تفاوت های خانوادگی |
| | تفاوت های فرهنگی و قومی | تفاوت های قومی و نژادی |
| | | تفاوت های فرهنگی |
| | | استفاده از اصطلاحات خاص و پیچیده |
| | تفاوت های فرهنگی و قومی | عرف های غلط |
| | | تفاوت در مفهوم و حدود حریم خصوصی در فرهنگ های مختلف |
| | | تفاوت در روش بیان احساسات |
| | | تفاوت در هنجارها و ارزش های اجتماعی |
| | | خطاهای ادراکی |
| | عدم توجه به مخاطب | بی تفاوتی |
| | | حواس پرتی |

| مقوله کلی | مقوله فرعی | کد های اولیه |
|--------------------------------------|----------------------------------|---|
| | | عدم توجه به گیرنده پیام |
| تفاوت های فردی | تفاوت های فردی | تفاوت نگاهها |
| | | دشواری در درک لهجه‌های ناآشنا |
| | | تفاوت‌های زبانی |
| | | ناتوانی های جسمی |
| | | جنسیت |
| | | عدم تناسب گفتار و رفتار |
| | | تنگ نظری‌ها |
| | مشکلات شخصیتی | تعصب |
| | | خشک اندیشی |
| | | ذهن خوانی |
| | | پایین بودن میزان آزاد اندیشی |
| | | حالت انفعالی داشتن |
| | | غیر حمایتی بودن |
| | | خجالتی بودن |
| راهبردهای ارتباطات در روابط بین فردی | ابراز عواطف مثبت | حالات متغیر داشتن |
| | | به خود مشکوک بودن |
| | | عصبانی بودن |
| | | برقراری ارتباطات غیرکلامی |
| | | کنترل احساسات |
| | فراگیری مهارت های روابط بین فردی | ارتباط چشمی |
| | | مشابهت در افکار، باورها |
| | | هدیه دادن |
| | | اعلام دوستی و محبت |
| | | لبخندزدن |
| راهبردهای ارتباطات در | مراقبه ذهن آگاهی | گشاده‌رویی |
| | | بهره‌گیری از توصیه های دین در روابط با دیگران |
| | مراقبه ذهن آگاهی | بهره‌گیری از گفتار و کردار پیامبر اکرم(ص) و ائمه اطهار(ع) |
| | | توجه و احترام به نگاه‌های مختلف |
| | | توجه به نکات و ویژگی های مثبت شخصیتی طرف مقابل |

| مقوله کلی | مقوله فرعی | کد های اولیه |
|---|------------------|---------------------------------------|
| روابط بین فردی | | افزایش ظرفیت پذیرش تجربیات و اتفاقات |
| | | داشتن آرامش و تن آرامی |
| | | تمرین کاهش استرس |
| رشد فردی | | خودشکوفایی |
| | | بهبود کیفیت زندگی |
| | | افزایش بهره وری و موفقیت شغلی |
| | | زمینه سازی ابراز وجود و خودشناسی فرد |
| | | افزایش کنش و ظرفیت هوش |
| | | سلامت جسمانی |
| | | تندرستی |
| ارتقاء جایگاه اجتماعی شخص | | افزایش سازگاری اجتماعی |
| | | ایجاد شناخت در طرفین |
| | | خلق معانی مشترک بین افراد |
| | | هویت یابی |
| | | رشد شخصی |
| پیامدهای حاصل از ارتباطات در روابط بین فردی | بهبود سلامت روان | بالارفتن عزت نفس |
| | | جلوگیری از رفتارهای خشونت آمیز و مخرب |
| | | مقابله سازنده با استرس |
| | | گسترش بهداشت روانی |
| | | کاهش استرس در افراد |
| | | بهبود سلامت روان |
| | | تولید احساسات مثبت |
| شادی و نشاط | | انتقال احساسات |
| | | خوشبختی |
| | | شادی |
| | | خشنودی شخص |



نمودار ۱. تدوین مدل ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره

نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر با هدف تدوین مدل ارتباطات در روابط بین فردی در زندگی روزمره انجام پذیرفت. به این منظور مصاحبه‌ای با ۱۵ نفر از خبرگان و متخصصین مرتبط با موضوع تحقیق انجام شد. تحلیل مصاحبه‌های تحقیق نیز با رویکرد گراندد تئوری و با استفاده از نرم افزار مکس کیودا (۲۰۲۲) انجام شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که ضرورت برقراری روابط بین فردی در زندگی روزمره در ۷ مقوله فرعی شامل: لزوم تعاملات و ارتباطات، لازمه ادامه حیات و رفع نیازهای انسان، لازمه یادگیری و خلاقیت، لازمه اجتماعی بودن انسان، جلوگیری از استرس و اضطراب، لازمه تعالی شخصیت انسان و حفظ سلامت روحی و روانی تبیین می‌گردد. همچنین شاخص‌های ارتباطات در روابط بین فردی در قالب ۲ مقوله فرعی شامل: عوامل اجتماعی و عوامل فردی شناسایی گردید. به علاوه، بستر و زمینه برقراری روابط بین فردی در زندگی روزمره در قالب ۴ مقوله فرعی شامل: خودداری از پیش داوری، اثرگذاری در مخاطب، داشتن صداقت و انصاف و برجسته کردن اشتراکات دسته بندی شد. موانع و عوامل مزاحم در برقراری روابط بین

فردی در زندگی روزمره نیز تحت ۷ مقوله فرعی شامل: گزینشی کردن، کلیشه های ذهنی، پیش داوری، تفاوت های فرهنگی و قومی، عدم توجه به مخاطب، تفاوت های فردی و مشکلات شخصیتی ساماندهی گردید. همچنین راهبردهای مناسب در برقراری روابط بین فردی در زندگی روزمره در قالب ۳ مقوله فرعی شامل: ابراز عواطف مثبت، فراگیری مهارت های روابط بین فردی و مراقبه ذهن آگاهی ارائه گردید و در پایان پیامدهای حاصل از برقراری روابط بین فردی در زندگی روزمره در قالب ۵ مقوله فرعی شامل: رشد فردی، سلامت جسمی، ارتقاء جایگاه اجتماعی شخص، بهبود سلامت روان و شادی و نشاط ارائه شد.

منابع

- برکو، ری؛ ولوین، دارلین و ولوین اندرو (۱۳۹۲). مدیریت ارتباطات: فردی و عمومی. ترجمه: اعرابی، سیدمحمد، ایزدی، داود. تهران: نشر دفتر پژوهشهای فرهنگی. چاپ ششم. ص ۳۰.
- Alshenqeeti, H. (2016). Are emojis creating a new or old visual language for new generations? A socio-semiotic study. *Advances in language and Literary Studies*, 7(6). <https://ssrn.com/abstract=3709343>
- Ayee, E. S. (2013). Human communication revisited-A Biblical perspective. *Koers: Bulletin for Christian Scholarship= Koers: Bulletin vir Christelike Wetenskap*, 78(1), 1-16. <http://dx.doi.org/10.4102/koers.v78i1.549>
- Bente, G., & Krämer, N. C. (2011). Virtual gestures: embodiment and nonverbal behavior in computer-mediated communication. In A. Kappas & N. C. Krämer (Eds.), *Face-to-Face Communication over the Internet: Emotions in a Web of Culture, Language, and Technology* (pp. 176–210). Cambridge: Cambridge University Press. <http://doi.org/10.1017/CBO9780511977589.010>
- Bitti, P. E. R., & Garotti, P. L. (2011). Nonverbal communication and cultural differences: issues for face-to-face communication over the internet. In A. Kappas & N. C. Krämer (Eds.), *Face-to-Face Communication over the Internet: Emotions in a Web of Culture, Language, and Technology* (pp. 81–99). Cambridge: Cambridge University Press. <http://doi.org/10.1017/CBO9780511977589.006>
- Drago, E. (2015). The Effect of Technology on Face-to-Face Communication. *Elon Journal of Undergraduate Research in Communications*, 6(1). Retrieved from <http://www.inquiriesjournal.com/a?id=1137>
- Hartman, J. L., & McCambridge, J. (2011). Optimizing Millennials' Communication Styles. *Business Communication Quarterly*, 74(1), 22–44. <https://doi.org/10.1177/1080569910395564>
- Heng, C. Y., & Yazdanifard, R. (2013). Generation Gap; Is There any Solid Solution? From Human Relation Point of View. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, 2(10), 837-840.
- Jiang, L.C., Bazarova, N.N. & Hancock, J.T., (2010). The Disclosure–Intimacy Link in Computer-Mediated Communication: An Attributional Extension of the Hyperpersonal

- Model, *Human Communication Research*, 37(1), 58–77. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2010.01393.x>
- Krohn, F. B. (2004). A Generational Approach to Using Emoticons as Nonverbal Communication. *Journal of Technical Writing and Communication*, 34(4), 321–328. <https://doi.org/10.2190/9EQH-DE81-CWG1-QLL9>
 - Lamichhane, Y. R. (2016). Non-verbal Skills: Unavoidable in Communication. *The Journal of Business and Hospitality*, 1, 91-98. <https://doi.org/10.3126/repos.v1i0.16046>
 - Lo, S. K. (2008). The Nonverbal Communication Functions of Emoticons in Computer-Mediated Communication. *Cyberpsychology & behavior*, 11(5), 595-597. [doi:10.1089/cpb.2007.0132](https://doi.org/10.1089/cpb.2007.0132).
 - Lowenthal, P. R., & Snelson, C. (2017). In Search of a Better Understanding of Social Presence: An Investigation into How Researchers Define Social Presence. *Distance Education*, 38(2), 1-19. [doi:10.1080/01587919.2017.1324727](https://doi.org/10.1080/01587919.2017.1324727)
 - Mandal, F.B. (2014). Nonverbal Communication in Humans. *Journal of Human Behavior in the Social Environment* 24(4), 417–421. <https://doi.org/10.1080/10911359.2013.831288>
 - Nagel, P. & Lubinga, E., (2015). Nonverbal Communication. In S. Steinberg & G. Angelopulo (Eds.), *Introduction to Communication Science for Southern African Students*, (pp. 85–106), South Africa: Juta and Company.
 - Narunsky-Laden, S., (2015). Language and Communication. In S. Steinberg & G. Angelopulo (Eds.), *Introduction to communication science for Southern African students*, (pp. 107–138), South Africa: Juta and Company.
 - Parkinson, B., & Lea, M. (2011). Video-linking emotions. In A. Kappas & N. C. Krämer (Eds.), *Face-to-Face Communication over the Internet: Emotions in a Web of Culture, Language, and Technology* (pp. 100–126). Cambridge: Cambridge University Press. [http://doi.org/10.1017/CBO9780511977589.007](https://doi.org/10.1017/CBO9780511977589.007)
 - Tankovska, H. (2021). Number of global social network users 2017–2025. *Statistics*. <https://www.statista.com/statistics/278414/number-of-worldwide-social-network-users/#:~:text=Social%20media%20usage%20is%20one,almost%204.41%20billion%20in%202025>. (28 Jan 2023)
 - Turnbull, C. F. (2010). Mom Just Facebooked Me and Dad Knows How to Text: The Influences of Computer-Mediated Communication on Interpersonal Communication and Differences Through Generations. *Elon Journal of Undergraduate Research in Communications*, 1(1), 5-16. Retrieved from <https://www.elon.edu/u/academics/communications/journal/archive/spring-2010-issue/>
 - Venter, E. (2017). Bridging the communication gap between Generation Y and the Baby Boomer generation. *International journal of Adolescence and Youth*, 22(4), 497-507. [doi: 10.1080/02673843.2016.1267022](https://doi.org/10.1080/02673843.2016.1267022)