

فوایدی را به همراه دارد که از جمله آنها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱- تجزیه و تحلیل شرایط را برای ما آسان می‌کنند.

۲- از نظر اقتصادی باعث صرفه‌جویی می‌شوند.

۳- از اتلاف وقت در پروژه‌ها جلوگیری می‌کنند.

۴- در پیش‌بینی نتایج یاری‌رسان هستند.

□ مدل‌های ارتباطی

در اکثر مدل‌های ارتباطات؛ عناصر و اجزای اساسی ارتباطات همان منبع یا فرستنده، پیام، وسیله و مخاطب هستند؛ مانند مدل ذکر شده در شکل ۱-۱ در همین فصل که اجزا در مدل نمایش داده شده است.

■ مدل ارسطو

ساده‌ترین و شاید اولین مدل ارتباطی به ارسطو تعلق دارد که ارتباطات را دارای سه جزء می‌داند:



۱- گوینده

۲- گفتار

۳- مخاطب

یکی دیگر از مدل‌های ارتباطی مدل هارولد لاسول است.^۱

■ مدل لاسول

مدل لاسول در پنج عبارت کوتاه خلاصه شده است و برای اولین بار از تأثیر در ارتباطات در این مدل سخن گفته شده است:

۱- چه کسی؟ (منبع)

۲- چه می‌گوید؟ (پیام)

۳- در چه کانالی؟ (مجرا)

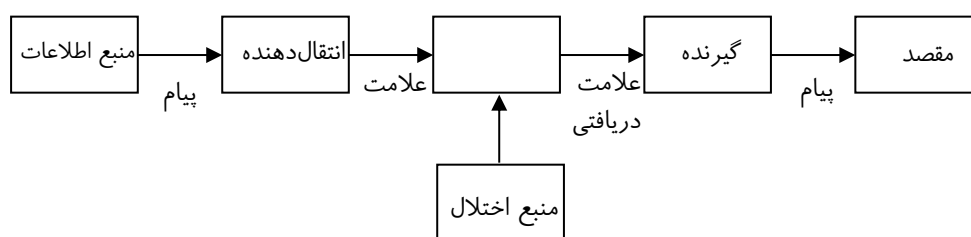
۴- به چه کسی؟ (گیرنده)

۵- با چه تأثیری؟ (تأثیر)

■ مدل «کلود شانون» و «وارن ویور»^۱

این دو که در یک شرکت تلفن آمریکایی به تحقیق مشغول بودند از فراگرد تلفن ایده گرفتند و مدل ارتباطی خود را که می‌توان گفت نخستین مدلی بود که برای ارتباطات ترسیم شد در سال ۱۹۴۹ ارائه کردند.

این مدل یک مدل ریاضی و از دیدگاه ارتباطات الکترونیکی بود. آنها معتقد بودند برای اینکه ارتباط برقرار گردد باید یک منبع، یک رمزگذار، یک پیام، یک کانال، یک رمزخوان و یک گیرنده وجود داشته باشد. آنها همچنین عنصری به نام «پارازیت» را در مدل خود قرار دادند. (زارعیان؛ ۱۳۸۲: ۳۰)



شکل ۱-۳ نمودار نظام کلی ارتباط از «شانون» و «ویور»

■ فراگرد ارتباط در مدل ویلبر شرام^۲

شرام در سال ۱۹۵۲ مدلی برای ارتباط طراحی کرد که به نظر خودش نماینده‌ای برای انواع ارتباط است. شرام از مدل‌های اولیه ساده‌ی ارتباط انسانی به مدل پیچیده‌تری پیش می‌رود. او می‌گوید ارتباط همیشه به سه عنصر نیاز دارد که شامل منبع، پیام و مقصد است. منبع می‌تواند یک فرد یک سازمان (رادیو، تلویزیون، روزنامه و...) باشد. پیام به شکل جوهر،

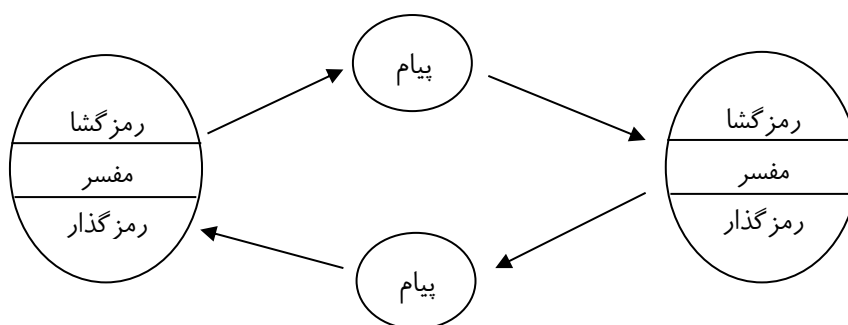
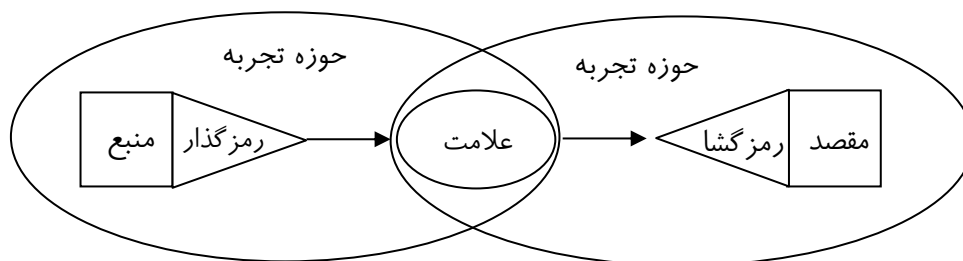
1. Claude Shannon and Warren Weaver

2. Wilbur Schramm

پژوهشگر آمریکایی محقق و بنیانگذار مطالعات ارتباطی و نظریه دهکده جهانی

امواج، جریان برق و ... است و مقصد ممکن است شنونده، تماشاگر، خواننده و هم به صورت فردی یا گروهی و جمعی باشد.

و پیام‌ها به صورت رمزگذاری و رمزخوانی انتقال می‌یابند. (زارعیان؛ ۱۳۸۲: ۳۱)



شکل ۴-۱ سه نوع از مدل‌های شرام



📖 خلاصه فصل اول

- ✍ ارتباط شاخه علمی تازه‌ای است که از تلفیق ریاضیات، فیزیک، روانشناسی، زیست‌شناسی و زبان‌شناسی پدید آمده است.
- ✍ در فرهنگ دانشگاهی آریان‌پور برای لغت "Communication" معادل‌های فارسی، ارتباط خطوط ارتباطی، وسایل ارتباطی و ... آمده است.
- ✍ تعریف ارتباط انسانی از دکتر محسنیان راد:

ارتباط فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده است؛ مشروط بر آنکه در گیرنده پیام مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود.

- ✍ عناصر ارتباط شامل:

فرستنده، گیرنده، پیام، کانال، رمز‌گذار، رمز‌گشا، اختلال، پس‌فرست

- ✍ معانی در ارتباطات شامل کدها و رموزها هستند که توسط فرستنده به گیرنده انتقال داده می‌شود و گیرنده بر اساس فرهنگ، آداب و رسوم، نحوه بزرگ شدن، اجتماعی شدن و ... به رمزخوانی آن می‌پردازد. در حقیقت معانی در انسان‌ها وجود دارد نه در کلمات.
- ✍ هر چه معنی مورد نظر فرستنده با معنی دریافت شده در گیرنده پیام مشابهت بیشتری داشته باشد ارتباط کاملتر و مؤثرتر برقرار خواهد شد که شامل: ۱- ارتباط کامل ۲- ارتباط ناقص ۳- عدم ارتباط ۴- ارتباط + ارتباط با خود
- ✍ ارتباط بر اساس تعداد افراد:

 - ✍ ۱- درون فردی؛ ۲- میان فردی؛ ۳- ارتباط جمعی تقسیم می‌شود.
 - ✍ ارتباط بر اساس شکل به دو دسته: ۱- کلامی؛ ۲- غیر کلامی تقسیم می‌شود.
 - ✍ مدل‌ها نسخه کوچک شده یک شیء و پدیده‌ها هستند و کمک می‌کنند تا پدیده‌ها برای ما آسان‌تر و قابل درک‌تر شوند.
 - ✍ ساده‌ترین مدل ارتباطی از ارسطو است و یکی از معروف‌ترین مدل‌ها مدل هارولد لاسول می‌باشد.

⌚ خودآزمایی فصل اول

- ۱- ریشه ارتباط را در فرهنگ لغت‌های گوناگون بررسی کنید.
- ۲- تعاریف شرام و لاسول را از ارتباط بیان کنید.
- ۳- در تعریف ارتباطات انسانی چه مفاهیمی را باید در نظر گرفت؟
- ۴- تعریف پیشنهادی دکتر محسنیان راد از ارتباطات انسانی را شرح دهید.
- ۵- هر یک از عناصر و اجزاء ارتباط را نام برده و شرح دهید. (اشاره به نمودار)
- ۶- معنی در ارتباط را از نظر برلو شرح دهید.
- ۷- چهار حالت مدل ریاضی ارتباط کامل، ارتباط، عدم ارتباط و ارتباط + ارتباط با خود را کامل شرح دهید.
- ۸- انواع تقسیم‌بندی ارتباطات انسانی چیست؟ (اشاره به نمودار)
- ۹- مدل‌ها چه فوایدی دارند و مدل را تعریف کنید.
- ۱۰- مدل ارسطو و مدل لاسول در ارتباطات را شرح دهید.

فصل

ارتباطات درون فردی



❖ اهداف آموزشی

- ❖ ارتباط با خویش (ارتباطات درون فردی)
- ❖ آشنایی با شش آدم نامرئی در نظریه دین بارنلوند
- ❖ بررسی مفهوم از خود
- ❖ آشنایی با مفاهیم خودفرهختگی و اصلاح مفهوم از خود
- ❖ آشنایی با پنجره جوهری
- ❖ علت برقراری ارتباط
- ❖ وظایف اصلی ارتباطات انسانی
- ❖ ارتباط با خویشتن (ارتباط درون فردی)

□ آغاز ارتباطات از خویشن خویش (ارتباط درون فردی)^۱

زمانی که لبخند می‌زنید، زمانی که احساس اندوه دارید، زمانی که پریشان و نگران هستید، زمانی که احساس عمیق پیروزی دارید و غرور را تجربه می‌کنید شما در حال ارتباط با درون و خویشن خویش هستید.

هر کدام از این احساس‌ها می‌تواند در زمان تنهایی و یا هنگامی که در جمع هستید تجربه کرده و بعد به دیگران انتقال دهیم.

خودآگاهی و وقوف به احساسات و حالات درونی اساس یک ارتباط موفق با بیرون و دیگران خواهد بود. هر چند در فرهنگ حاکم اکثر جوامع تأکید بر خود کنترلی و پنهان کردن حالات و احساسات انسانی در ارتباط با دیگران وجود دارد. از سوی دیگر خود کنترلی بیش از اندازه گاهی به پدیدار شدن روحیات خشن و تهاجمی می‌انجامد که به روح ارتباطات انسانی لطمه خواهد زد.

در جریان مشاوره‌هایی که داشتیم یک مراجع بود که از افسردگی رنج می‌برد و از سوی دیگر خشم پنهانی نسبت به سایرین داشت در طول مشاوره نظرات خود را چنین بیان می‌کرد که از کودکی آرام، ساکت و گوشه‌گیر بوده است و این رفتار او همیشه از جانب پدر و مادر و بعدها مدرسه و معلمان مورد تشویق قرار می‌گرفت و همواره این رفتار از جانب جامعه تقویت شده و همیشه او را به عنوان فردی مظلوم و دوست‌داشتنی و بی سر و صدا شناختند اما حالا در آستانه سی سالگی برای بروز احساسات خود و شناخت خویش به مشکل برخورده است و از این مسأله رنج می‌برد که هیچ کس توانایی‌ها و مهارت‌های او را نشناخته و حتی خود او نیز در کشف خویشن خویش دچار ضعف و اختلال است و حالا نیاز

1. Intrapersonal Communication



به برقراری ارتباط مؤثر با محیط و پیرامون خویش دارد و از این مسأله بسیار رنج می‌برد حتی نمی‌داند چه باید انجام دهد؟

□ نظریه دین بارنلوند^۱

شش آدم نامرئی در نظریه دین بارنلوند

«دین بارنلوند» یکی از محققان بنام ارتباطات در سال‌های اخیر، این مفهوم را این گونه بیان می‌کند که هر فرد درون خود شش «من» مشخص دارد، این شش شخص از خویشتن آغاز می‌شود.

۱- **نخست نگرش ما نسبت به خودمان:** بدین معنا که من چه تصویری از خود دارم و نقاط قوت و ضعفم را در چه می‌دانم و خودم را چگونه و بر اساس چه تعریف می‌کنم؛ مثلاً کسی که اعتماد به نفس بالاتری دارد از توان ارتباطی بالاتری نسبت به کسی که اعتماد به نفس پایین‌تری دارد برخوردار است. (فرهنگی؛ ۱۳۸۰: ۹)

۲- **نگرش ما در مورد دیگران:** اینکه من دیگری را چگونه ببینم و چه تصویری از دیگری در ذهن دارم چه برداشتی از رفتار و شخصیتش دارم. آیا دیگری فردی راستگو و درستکار است؟ یا فردی فریبکار؟! بدیهی است که این نگرش‌ها محصول تجربیات بینش من است؛ اگرچه همیشه این احتمال وجود دارد در قضاوتم اشتباه کرده باشم.

۳- **فکر می‌کنم دیگری به من چگونه می‌نگرد:** تصویری است که من از تصور دیگران درباره خود می‌سازم یعنی اینکه فکر می‌کنم دیگران درباره من چه فکری می‌کنند و مرا چگونه آدمی می‌دانند آیا دیگران مرا دوست دارند؟ بسته به نوع تفکر، کنش‌های ارتباطی بسیار متفاوت خواهد بود.

۴- **نگرش دیگری درباره خودش:** تا اینجا سه مرحله درباره یک سوی فرایند ارتباط بود از اینجا به بعد اشاره به آن سوی فرایند حضور دارد، چهارمین مرحله ساخته و پرداخته ذهن طرف مقابل گفتگو درباره خودش است. مثلاً آیا خود را آرام، فروتن و متواضع می‌داند؟ یا بر عکس خودخواه؟ اگرچه معمولاً تصویری که طرف مقابل از خود دارد در ذهن پنهان می‌ماند.

1. Barnlund.c

۵- نگرش دیگری نسبت به من: این مرحله به تأثیر دیدگاه طرف مقابل با مخاطب به شما می‌پردازد. مثلاً آیا او مرا انسانی آگاه، شریف و خیرخواه می‌داند؟ یا تصور دیگری از من در ذهن دارد؟

۶- نگرش دیگری نسبت به اینکه ما به او چگونه می‌نگریم.

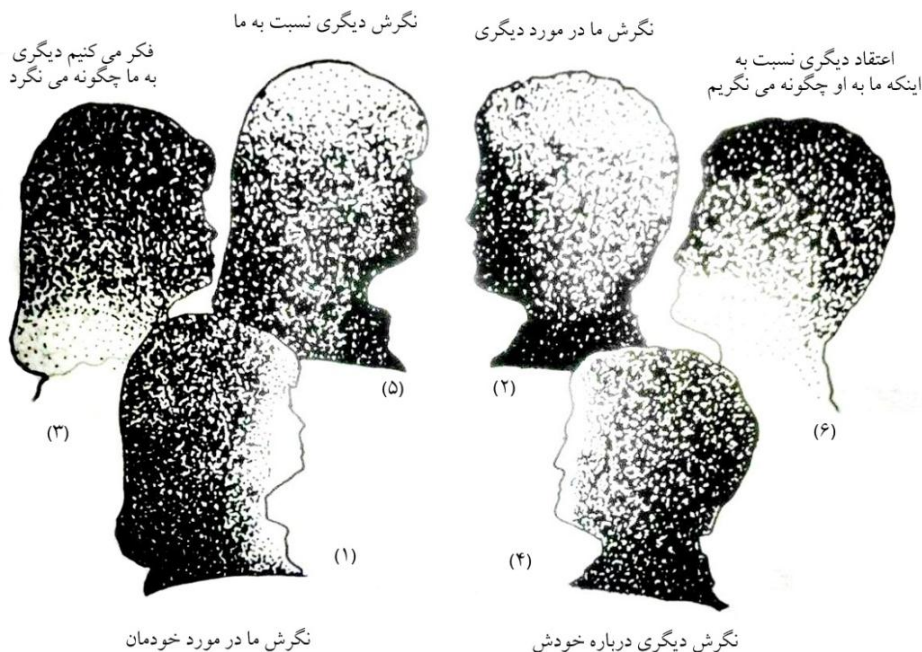
بنابراین دیگری هم در ذهن خود برداشتی را از «من» در مورد «خودش» دارد؛ که ما چگونه در مورد او فکر می‌کنیم و چه تصویری و نگرشی از او در ذهن داریم پس بر اساس آن ذهنیت ممکن است بخواهد آن را تقویت یا تضعیف کند.

«بارنلود» به این اعتقاد است که همان گونه که ما «خود» را می‌سازیم، دیگران را نیز از طریق ارتباط با خود می‌سازیم. او بر این باور است که انسان باید مرکزیت و محور حرکت بودن خود را در فراگرد ارتباطی بپذیرد. لحظه‌ای بیندیشیم که این شخص نامرئی و قضاوت‌های ما چقدر در ارتباطاتمان اثر دارد.

پیش چشم‌داشتی شیشه کبود

زان سبب عالم کبودت می‌نمود

(مولوی)



شکل ۱-۲ شش آدم نامرئی در نظریه دین بارنلود



□ مفهوم از خود^۱

مفهوم از خود عبارت است از آگاهی و شعور یک فرد از بودن اساسی و کلیت خود «در مفهوم از خود»، تمام ادراکات جسمانی، اجتماعی و روانی فرد در مورد خودش دخیل‌اند. این ادراکات خود نتیجه گذشته، حال و تجارب پیش‌بینی شده و ارتباط با محیط پیرامونی اوست و خود شامل انسان‌هایی است که در زندگی او وارد می‌شود. (فرهنگی؛ ۱۳۸۰: ۱۳۷)

مفهوم از خود دارای دو جزء اساسی است؛ یکی تصویر به خود^۲ که عبارت است از تصویری که فرد از خود دارد و یا اینکه فرد چه فکری در مورد خود می‌کند و چگونه آدمی است. دیگر مفهوم «حرمت به خود»^۳ یا احساسی که ما در مورد خویشتن داریم و اینکه به چه میزان خود را می‌پسندیم. (فرهنگی؛ ۱۳۸۰: ۱۳۸)

تصور کنید خانمی استاد دانشگاه است. او فردی است که در جامعه مسئولیتی دارد و به شغل خود علاقه‌مند است. وی زمانی که به خود و جایگاه خود فکر می‌کند و روابط خودش نسبت به شاگردان و محیط کار را به خاطر می‌آورد در حال تحلیل «تصور به خود» است. حال زمانی که او در خانه به وظایف خانه‌داری مشغول است و سعی دارد وظایف خود را نیز در اینجا به بهترین نحو انجام دهد و در این مورد با دوستان و دیگران به صحبت می‌پردازد و نقش خود را در دو محیط بیان می‌کند در حال بیان معنی در «حرمت به خود» است.

□ فراگرد مفهوم از خود

شما کیستید؟ پاسخی که هر کدام از شما به این پرسش می‌دهید متفاوت است و قطعاً به عوامل گوناگونی بستگی دارد حتی به فردی که این سؤال را از شما می‌کند و احساسی که در آن لحظه شما نسبت به خود دارید.

موقعیتی که در آن برای مصاحبه استخدامی رفته‌اید و سعی دارید از توانایی‌ها و مهارت‌های خود دفاع کنید با موقعیتی دوستانه و صمیمانه مسلماً متفاوت خواهد بود.

1. Self- Concept
2. Self image
3. Self esteem



پس باید به این نکته دقت داشت که «مفهوم از خود» دائماً در معرض دگرگونی است، در اصل «مفهوم از خود» توسط رفتار دیگران نسبت به ما و رابطه‌ای که با ما دارند شکل می‌گیرد «تصور از خود» ما به گونه‌ای که شرح داده شد، نتیجه طبقه‌ای می‌باشد که ما در آن قرار داریم. «منزلت خود» ما نیز بستگی به آن دارد که آیا مورد تأیید و تشویق قرار می‌گیریم و یا بر عکس مورد تنبیه و پرهیز واقع می‌شویم. (فرهنگی؛ ۱۳۸۰: ۱۴۱)

«دورت یال نولت»^۱ در شعری تأثیر مفهوم از خود را در مورد کودکان این گونه بیان می‌دارد که قسمتی از آن را اینجا می‌آوریم:

اگر کودکی با تمجید زندگی کند می‌آموزد که قدردان دیگران باشد	اگر کودکی با انتقاد و انتقاد کردن زندگی کند اول می‌آموزد که همه را محکوم کند
اگر کودکی با ایمنی زندگی کند می‌آموزد که ایمان داشته باشد	اگر کودکی با خشونت زندگی کند می‌آموزد که بجنگد
اگر کودکی با پذیرش دوستی زندگی کند می‌آموزد به دنبال عشق در دنیا باشد	اگر کودکی با شرمساری زندگی کند می‌آموزد که احساس گناه کند

□ خودفرهیبختگی^۲

گرایشی به سوی شدن آنچه دیگران انتظارش را از کسی دارند. همه ما در بحث‌ها می‌گوییم و یا بارها شنیده‌ایم «من برای دیگران زندگی نمی‌کنم» یا اندیشه، نظر و عقیده دیگران برای من مهم نیست. در واقعیت عبارت‌های اینچنین در عمل چندان مصداق واقعی ندارند زیرا انسان‌ها ذاتاً موجوداتی اجتماعی هستند، رفتار و اعمال و بسیاری از مواقع تصمیم‌های ما به حضور دیگران وابسته است. دنیایی را در نظر بگیرید که خالی از هر گونه سکنه انسانی باشد در چنین دنیایی

1. Dorothy law Nolte (1954)

شاعر معاصر غربی از شعر Children learn what they live

2. Self-fulfilling prophecy



مجلل‌ترین خانه و یا ماشین یا لباس و زیورآلات چقدر برای شما مهم است؟ در نهایت ما به صورت آگاهانه به طوری رفتار می‌کنیم که دیگران از ما انتظار دارند. به عبارت دیگر به شدت می‌کوشیم که سازگار با محیط و انتظارات دیگران باشیم کودکی را در نظر بگیرید که همیشه برای سکوت در جمع و عدم مشارکت و نظردهی تشویق شده زمانی که او فردی بالغ می‌شود و به کنفرانسی برای سخنرانی دعوت می‌شود به محض ورود به سالن دچار تشویش و اضطراب می‌گردد. در مقابل کودک دیگری را در نظر بگیرید که همیشه در مجالس و محافل فامیل و دوستان معروف به خواندن شعر یا تعریف یک داستان و خاطره باشد و همواره مورد تشویق قرار گیرد اگر او نیز به همان کنفرانس دعوت شود و قرار باشد به ایراد سخنرانی پردازد رفتار او چگونه خواهد بود؟ در هر صورت توجه به «مفهوم خودفرهختگی» در ارتباطات انسانی حائز اهمیت است.

□ اصلاح مفهوم از خود

در نظر بگیرید اعضای خانواده شما معتقد باشند که گفتگو و کنار آمدن با شما در صبح زود که تازه از خواب بر می‌خیزید دشوار است، شما ممکن است «مفهوم از خود»ی بسازید که مبین این نکته است؛ صبح‌های زود اصلاً آدمی عصبانی مزاج هستید تا ساعت ۹ کسی نباید چندان سر به سر شما بگذارد. حال حتی اگر شما برای مدتی تلاش کنید که این رویه خود را تغییر دهید شاید باز هم همچنان اطرافیان بر این باور باشند که شما مرد نیمروز هستید و ترجیح می‌دهند با شما صبح زود از مسائل جدی سخن نگویند تا شما کم کم در می‌یابید که ناخواسته همان گونه عمل می‌کنید که دیگران می‌پندارند و به این نتیجه خواهید رسید که چگونه تغییر و دگرگونی ایده‌ای که دیگران نسبت به شما دارند مشکل است. حتی با وجود آنکه برای تغییر اقدام کرده‌اید.

اگر واقعاً به دنبال دگرگونی مفهوم از خود باشید دو نکته بسیار ضروری را باید مورد توجه قرار دهید. اول نگرش و ارزیابی مثبت را در روابط خود و ویژگی‌های درونی خود داشته باشید دوم همان نگرش مثبت را در روابط با دیگران و اطرافیان نیز حفظ نمایید.

در این مرحله بسیار اساسی است که تمام احساسات خود را بشناسید و به آن جنبه از احساسات که ضعیف‌تر هستند بیشتر دقت و توجه کرده، فرصت بروز، تمرکز و بازنگری را به آنان دهیم، درست همین جاست که مفهوم «حرمت به نفس» معنی پیدا خواهد نمود. در نهایت انسان بی‌عیب و نقص وجود ندارد و هر آدمی دارای جنبه‌های قوت و ضعف خواهد بود پس برای دستیابی به رابطه قوی‌تر با خود و دیگران نیازمند ساخت هر دو جنبه می‌باشیم.

یک راهکار عملی که می‌توان در اصلاح مفهوم از خود بسیار کاربردی و کمک‌کننده باشد نوشتن خاطرات روزانه است.

نوشتن خاطرات روزانه به شما کمک می‌کند که با جنبه‌های ناشناخته و درونی خود ارتباط بیشتر و بهتری ایجاد نمایید.

همچنین نوشتن خاطرات شما را به کشف مسائلی از پیرامون خود رهنمون می‌کند؛ تا بهتر دریابیم چه رخدادهایی احساساتی را برانگیخته می‌کند؛ و درک بهتر از خود توان ایجاد تفاهم و تفهیم در شما را به صورت یک مهارت روزبه‌روز افزایش خواهد داد. (فرهنگی؛ ۱۳۸۰: ۱۴۳)

□ پنجره جوهری

الگوی پنجره جوهری راهی است که به کمک آن همبستگی بین مسائل درون فردی و بین اشخاص نشان داده می‌شود. این نام از اسامی کوچک دو پژوهشگر به نام‌های «جوزف لوفت» و «هری اینگهام» یعنی پنجره «جوهری» پدید آمده است.

همان‌طور که در شکل مشاهده می‌کنید این پنجره شامل چهار خانه است و هر خانه نشان‌دهنده آگاهی فرد با دیگران از رفتار، احساسات و انگیزه‌های فرد است برخلاف اندازه پنجره بزرگ اصلی، اندازه هر یک از خانه‌های درون پنجره جوهری قابل تغییر است در حقیقت بر اساس شرایط حاکم، بر روابط و تصمیم‌گیری فرد بزرگی و کوچکی هر یک از چهارخانه مشخص می‌شود. (فرهنگی؛ ۱۳۸۰: ۱۷۷)



شناخته برای خود		شناخته برای دیگران
منطقه گشوده ۱	منطقه کور ۲	
منطقه پنهان ۳	منطقه ناشناخته ۴	ناشناخته برای دیگران

شکل ۲-۲ پنجره جوهری

خانه ۱ منطقه گشوده^۱: نشان دهنده گشودگی عمومی فرد نسبت به جهان است و نمایانگر اشتیاق او برای شناخته شدن توسط دیگران. این قسمت شامل جنبه‌هایی از شخصیت فرد است که توسط او و هم توسط دیگران معلوم است این قسمت مهمترین و ارزنده‌ترین بخش برای ارتباط است. با گسترش آن فرد توان آن را می‌یابد که توسط دیگران شناخته شده و آنان نیز با شناخت بهتر از او به او نزدیک شده، فراگرد ارتباطی شکل دلپسندی گیرد.

مثال: شاید اطلاعات واقعی شما از زندگی مانند محل سکونت، سن، شغل، تأهل و تعداد فرزندان و مواردی از این قبیل که تمایل به اشتراک‌گذاری آن با دیگران دارید در این قسمت از پنجره جای بگیرند.

خانه ۲ منطقه کور^۲: شامل آن دسته از ویژگی‌های خود است که دیگران آن را مشاهده می‌کنند و به راحتی آن را در می‌یابند ولی برای خود فرد قابل دسترسی نیست؛ شاید شما در محاوره‌های گفتگو عادت دارید ناخواسته و غیر عمدی به دیگران مجال صحبت ندهید و کاملاً بخواهید شرایط را در اختیار خود بگیرید، یا شما خود را کاملاً جدی می‌دانید اما دوستان شما بر عکس شما را بسیار بذله‌گو و شوخ‌طبع می‌دانند، یا ممکن است شما خود را فردی توانا و دارای اعتماد به نفس بدانید در حالی که چنین نیست و دیگران از شما رفتارهای عصبی فراوان می‌بینند که فرد توجهی به آن ندارد. پس منطقه کور می‌تواند در برگرفته هر یک از محرک‌های ارتباطی غیر تعمیدی^۳ باشد که دیگران بیش از شما به آن واقفند.

1. Open Area
2. Blind Area
3. Unintentional Communication

خانه ۳ منطقه پنهان^۱: این خانه از چیزهایی پدید آمده که شما ترجیح می‌دهید آنها را نزد خود نگه دارید و به دیگران منتقل نکنید. یا آنچه در اینجا اتفاق می‌افتد این است که شما سعی در گشودن راز دل خود نمی‌کنید و نمی‌خواهید دیگران پی به ضمیر درون شما ببرند و تجربه شما را در مورد خاصی دریابند.

مثلاً مسائل مربوط به میزان درآمد، مشکلات خانوادگی، احساس شما در مورد فرد یا افراد به خصوص و ... در نهایت شما کوشش می‌کنید با محدود کردن این پنجره دیگران نتوانند به راز درون شما پی ببرند.

خانه ۴ منطقه ناشناخته^۲: آنچنان که قبلاً ذکر شد منطقه کور، ناشناخته برای شما و شناخته برای دیگران است؛ اما خانه چهارم منطقه ناشناخته هم برای شخص شما و هم برای دیگران است. این منطقه شامل خصوصیات شماست که هرگز کشف نشده‌اند نه برای خود نه برای دیگران در حقیقت شامل آنچه که در ضمیر ناخودآگاه فرد نقش نبسته‌اند یا عبارتند از توانایی‌های ناشناخته فرد که درون او باقی می‌ماند.

مثال: آنچه که در کودکی شما رخ داده و شاید در برخی از رفتارهای امروز شما اثرگذار باشد اما شما هرگز دلیل آن را به یاد نیاورید و دیگران نیز قادر به درک و شناخت آن نباشند.

نکته: هر یک از چهارخانه «پنجره جوهری» به یکدیگر وابسته است و با تغییر در هر خانه خانه‌های دیگر نیز تغییر خواهند کرد. «لوفت» پیشنهاد می‌کند برای ایجاد ارتباط بهتر و رسیدن به نقطه تفاهم، منطقه گشوده را به میزان قابل ملاحظه‌ای باید گسترش داد و این زمانی رخ خواهد داد که شناخت از خویشتن خویش به طور قابل ملاحظه‌ای افزایش یابد.

گشوده	کور
پنهان	ناشناخته

شکل ۲-۳

1. Hidden Area
2. Unknown Area