

تأثیرات ارتباطات کامپیوتری بر روابط میان‌فردی

سید وحید عقیلی^۱

حسین امامی رودسری^۲

چکیده

ارتباطات کامپیوتری، شیوه‌های از تعامل و برقراری ارتباطات انسانی در محیط آنلاین یا همان فضای مجازی اینترنت است که موجب شده تا صورت‌بندی جدیدی از ارتباطات میان فردی پدید آید. کیفیت و کمیت این نوع از ارتباطات موجب شده تأثیراتی را بر ارتباطات آفلاین و یا چهره به چهره در زندگی روزمره پدید آورد که این موضوع همواره مدنظر اندیشمندان در عرصه‌های مختلف جامعه‌شناسی، ارتباطات اجتماعی و روان‌شناسی بوده است. از آنجایی که اساس برقراری ارتباطات کامپیوتری از طریق پیام متنی است و کاربران قادر به مشاهده عکس‌العمل‌ها و اقدامات یکدیگر نیستند این مقاله به تأثیرات روانشناختی برقراری ارتباطات در فضای مجازی و تفاوت‌های آن با ارتباطات چهره به چهره می‌پردازد.

واژگان کلیدی: اینترنت، ارتباطات کامپیوتری، روابط میان‌فردی

^۱ دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

^۲ دانش‌آموخته دکتری علوم ارتباطات اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

مقدمه

ارتباطات میان فردی و مکانیسم‌های حاکم بر شکل‌گیری، گسترش و حفظ آن بواسطه پیدایش و ورود فن‌آوری‌های نوین ارتباطی یعنی اینترنت در حال دگرگونی است. این دگرگونی به آن معناست که این فن‌آوری‌ها صورت‌بندی جدیدی از ارتباطات میان فردی و کیفیت و کمیت آن ارائه کرده است. از این رو اندیشمندان در عرصه‌های مختلف جامعه‌شناسی، ارتباطات و روان‌شناسی را تشویق به تحقیق و پژوهش در این حوزه نموده است. از این رو عرصه ارتباطات انسانی شاهد تحقیقات و پژوهش‌های جدی در این خصوص است.

بر اساس نتایج تحقیقات روانشناسان اجتماعی، افراد برای پیوستن به جوامع، به‌طور کلی انگیزه‌های متفاوتی دارند. جوامع با فراهم آوردن اطلاعات، دادن انگیزه به اعضا و شکل دادن حس هویت در کنار مجموعه‌ای از هنجارها، ارزش‌ها و نگرش‌ها نیازهای فردی را پاسخ می‌دهند.

ارتباطات کامپیوتری

ارتباطات از طریق کامپیوتر یا ارتباطات کامپیوتری^۱ فرآیندی است که در آن افراد با استفاده از سیستم‌های شبکه‌ای ارتباطات از راه دور به تولید، تبادل و درک اطلاعات می‌پردازند. در حقیقت سیستم‌های ارتباطات از راه دور وظیفه رمزگذاری، انتقال و رمزخوانی پیام را برعهده دارند (December, 1996). از دیدگاه دنیس مک کوایل^۲ (۲۰۰۵)، ارتباطات کامپیوتری به هرگونه فعالیت ارتباطی که با استفاده از دو یا تعداد بیشتری کامپیوتر شبکه شده صورت می‌گیرد، اطلاق می‌شود. متز^۳ (۱۹۹۲) نیز معتقد است که ارتباطات کامپیوتری به هرگونه الگو و مدل ارتباطی گفته می‌شود که از طریق کامپیوتر شکل گیرد. ارتباطات کامپیوتری شامل ایمیل، ارتباطات شبکه‌ای، پیام‌های متنی، فرامتنی‌ها، یادگیری و آموزش از راه دور، گردهمایی‌های اینترنتی، خرید آنلاین و ویدئو کنفرانس‌ها و... می‌باشد.

تعریفی که جونز^۴ (۱۹۹۵) از ارتباطات کامپیوتری ارائه می‌دهد به این ترتیب است: «البته ارتباطات کامپیوتری فقط یک ابزار نیست، بلکه هم‌زمان یک فن‌آوری، رسانه و موتور ارتباطات اجتماعی است. نه تنها تعاملات اجتماعی را می‌سازد، بلکه فضایی است که در آن تعاملات نیز اتفاق می‌افتد و ابزاری است که افراد برای ورود به آن فضا از آن استفاده می‌کنند.» (Romiszowski & Mason, 2004, 397).

¹ Computer Mediated Communication

² Denis McQuail

³ Metz

⁴ Jones

محققان در حوزه‌های مختلف به مطالعه ارتباطات کامپیوتری پرداخته‌اند. برای مثال، بسیاری با رویکرد جامعه‌شناختی - روانشناختی به بررسی نحوه استفاده از کامپیوتر برای مدیریت تعاملات شخصی، شکل دادن احساسات و حفظ روابط توسط موجودات انسانی پرداخته‌اند (Thurlow, Lengel & Tomic, 2004). در اکثر این مطالعات تفاوت‌های تعاملات آنلاین و آفلاین مورد بررسی قرار داده شده است. شیوه برقراری ارتباط انسان‌ها در مکان‌های حرفه‌ای، اجتماعی و آموزشی نه تنها بستگی به فضایی دارد که در آن به سر می‌برند، بلکه به شیوه ارتباطی که از آن طریق رابطه برقرار می‌کنند نیز وابسته است. روابطی که در قالب ارتباطات کامپیوتری اتفاق می‌افتد بر جوانب مختلف تعامل تأثیر می‌گذارد. برخی از جوانبی که از سوی محققان مورد توجه قرار گرفته است، عبارتند از: شکل‌گیری احساسات، فریب‌کاری^۱، پویایی‌های گروهی، شکل‌گیری رابطه و غیره.

ارتباطات کامپیوتری از ابعاد مختلفی با دیگر رسانه‌های ارتباطی مقایسه و بررسی می‌شود. برخی از این جنبه‌های عبارتند از: بی‌نامی^۲، هم‌زمانی^۳، قابلیت ثبت و ضبط کردن^۴، و پشتکار^۵. کمیت و کیفیت هر یک از این ابعاد در رسانه‌های ارتباطی مختلف، فرق دارد. یکی از مشخصات بارز ارتباطات کامپیوتری که آن را از سایر اشکال ارتباطات منفک می‌سازد، مقوله هم‌زمانی^۶ و ناهم‌زمانی^۷ است. بحث و گفتگوی چهره به چهره میان دو نفر یا صحبت تلفنی، بحث در اتاق گفتگو در زمره ارتباطات هم‌زمان به شمار می‌آیند. ارتباطات هم‌زمان در حوزه آموزش، کاربرد زیادی دارد. اما به‌طور کلی به نظر می‌رسد که اشکال ارتباطات ناهم‌زمان بر ارتباطات هم‌زمان برتری دارند. تاخیر زمانی بین فرستادن پیام و دریافت و خوانده شدن آن از سوی گیرنده، شکلی از ارتباطات ناهم‌زمان است. نوشتن نامه یا فرستادن فکس نوعی از ناهم‌زمانی در ارتباطات آفلاین هستند و ایمیل، لیست‌های بحث و گفتگو، بیشتر اشکال تابلو اعلانات و کنفرانس‌های کامپیوتری از مظاهر ارتباطات کامپیوتری ناهم‌زمان در ارتباطات آنلاین به شمار می‌آیند (Romiszowski & Mason, 2004, 398).

¹ Deception

² Anonymity

³ Synchronicity

⁴ Recodability

⁵ Persistence

⁶ Synchronicity

⁷ Asynchronicity

بعضی از انواع ارتباطات کامپیوتری می‌تواند ارتباطات هم‌زمان را ایجاد کند اما در آنها پیام ماندگاری ندارد و بالعکس، برخی دیگر امکان برقراری ارتباطات ناهم‌زمان و یا کمتر هم‌زمان را میسر می‌سازند اما در آنها پیام از ماندگاری برخوردار است. برای مثال، پیام‌رسانی فوری^۱، یکی از انواع ارتباطات کامپیوتری، از ویژگی هم‌زمانی برخوردار است اما دوام ندارند؛ چرا که وقتی یکی از طرفین ارتباطی، پنجره گفتگو^۲ را می‌بندد کل محتوا از دست می‌رود مگر اینکه پیام به صورت دستی کپی و ذخیره شود. از سوی دیگر، ایمیل یا بوردهای پیام^۳ هم‌زمانی کمی دارند ولی پیامی که از طریق همین تابلوی اعلانات دیجیتال فرستاده و ذخیره می‌شود از دوام برخوردار است (Wikipedia, 2011).

علاوه بر این، ارتباطات کامپیوتری، فرآیندهای پیچیده‌ای از تعاملات را بین شرکت کنندگان ایجاد می‌کند. ارتباطات کامپیوتری ترکیبی از ماهیت با ثبات ارتباطات نوشتاری همراه با سرعت و پویایی ارتباطات زبانی^۴ است. در ارتباطات کامپیوتری، امکانات برای تعامل و دریافت بازخورد تقریباً نامحدود است. خلاقیت، قدرت تخیل و درگیری شخصی شرکت کنندگان، تنها عواملی می‌توانند باشند که امکان بحث آنلاین را محدود می‌کنند. امکان تعامل در فضای ارتباطات کامپیوتری در مقایسه با امکان تعامل در سایر اشکال آموزش مبتنی بر کامپیوتر، هم انعطاف‌پذیرتر و هم ارزشمندتر است (Romiszowski & Mason, 2004, 398).

هم‌زمان با فراگیر شدن اینترنت در سال‌های اخیر، ارتباطات کامپیوتری به منبع مطلوبی برای تعاملات میان فردی بدل شده است. ایمیل، اتاق‌های گفتگو، وب سایت‌های شبکه اجتماعی و پیام‌رسانی فوری از جمله روش‌های ارتباطات کامپیوتری هستند که امروزه بطور گسترده مورد استفاده قرار می‌گیرند (Lenhart, Madden & Hilttin, 2005). از آنجایی که ارتباطات کامپیوتری امکان دریافت آنی^۵ پیام و پاسخ سریع از سوی افراد در سراسر دنیا را میسر می‌سازد، در مقایسه با روش‌های سنتی برقراری ارتباطات مانند دورنگار بیشتر مورد استقبال قرار گرفته است. دیگر مزیت ارتباطات کامپیوتری این است که برخی از روش‌های ارتباطات کامپیوتری به کاربران این امکان را می‌دهند تا یک پیام را بطور هم‌زمان برای تعداد زیادی از افراد بفرستند درحالی که انجام این کار با استفاده از روش‌های سنتی ارتباطات بسیار دشوارتر و یا غیر ممکن است. افراد با استفاده از ارتباطات کامپیوتری به عنوان روشی برای برقراری تعامل می‌توانند روابط

¹ Instant Messaging (IM)

² Dialoge Box

³ Message board

⁴ Spoken

⁵ Instantaneous

بیشتری را شکل دهند در حالیکه احتمال ایجاد ارتباطات بسیار زیاد و گسترده با روش‌های سنتی ارتباطات بسیار کم است. به دلیل محبوبیت روزافزون ارتباطات کامپیوتری، بررسی تاثیراتی که اشکال مختلف این نوع ارتباطات می‌تواند بر روابط میان فردی افراد و لایه‌های پیدا و پنهان زندگی آنها داشته باشد گامی مثبت در راستای گسترش دانش در حوزه ارتباطات کامپیوتری است.

اشکال ارتباطات کامپیوتری

پست الکترونیکی رایج‌ترین روش ارتباطات کامپیوتری است (Lenhart et al., 2005). پست الکترونیکی امکان نوشتن نامه یا پیام کوتاه و نیز ارسال الکترونیکی آن به کاربران دیگر را با کمترین تاخیر زمانی میسر می‌سازد. ایجاد ارتباط از طریق پست الکترونیکی کاری رایج در اکثر مشاغل، دانشگاه‌ها، و حتی در منازل است، چراکه استفاده از آن بسیار آسان و ارسال پیام با آن به سرعت انجام می‌پذیرد. نه تنها ارسال پیام با آن به سرعت صورت می‌پذیرد، بلکه امکان ارسال هم‌زمان پیام به تعداد افراد بیشتری نیز فراهم می‌گردد، کاری که از طریق پست بسیار دشوارتر است.

دیری نمی‌گذرد که استفاده از سایت‌های اینترنتی مانند وب سایت‌های اجتماع محور^۱، اتاق‌های گفتگو و پیام فوری که بطور خاص برای تعاملات اجتماعی طراحی شده بودند، ظهور و گسترش یافتند (Koch & Pratarelli, 2004). سایت‌های اجتماع محور مانند مای اسپیس^۲ یا فیسبوک^۳ به کاربران اجازه می‌دهند تا پروفایل آنلاینی را ایجاد کنند که حاوی فهرستی از اطلاعات درباره خودشان است از فهرست فیلم‌های مورد علاقه شان گرفته تا نقل قول‌های شخصی‌شان (Myspace. com, 2006; Facebook. com, 2006). این تسهیلات به کاربران اجازه می‌دهد تا با دیگرانی که علایق و تفریحات مشترک دارند، ارتباط برقرار سازند. افراد از طریق این پروفایل‌ها می‌توانند با سایر کاربران آشنا شوند، بدین ترتیب شبکه اجتماعی آنلاین کاربر را گسترش می‌دهند. چنین سایت‌های اینترنتی در میان نوجوانان و جوانان از محبوبیت زیادی برخوردارند (Lenhart et al., 2005). این سایت‌ها همچنین ابزار تاثیرگذار و کارآمدی برای حفظ روابط با افرادی به شمار می‌آیند که آنها را در زندگی روزانه می‌شناسیم مانند هم‌کلاسی‌های قدیمی؛ به این ترتیب که این سایت‌ها به کاربر اجازه می‌دهند تا سایرین را از طریق اسم‌شان جستجو و پیدا کنند.

¹ socially-based websites

² MySpace

³ Facebook

اتاق های گفتگو شکل دیگری از ارتباط اجتماعی آنلاین است. اتاق های گفتگو سایت های اینترنتی هستند که به چند کاربر اجازه می دهند تا با اسم کاربری که خودشان انتخاب می کنند وارد لیست افرادی شوند که با یکدیگر گفتگو می کنند و با آنها شروع به گفتگو نمایند. افرادی که در این گفتگو شرکت می کنند می توانند هم زمان پیام شان را با تایپ کردن ارسال دارند (Hardmeier, 2005). اتاق های گفتگو به افراد این فرصت را می دهند تا دیگران را از طریق وب سایت ملاقات کرده و با افرادی در سرتاسر دنیا صحبت کنند (McCown, Fischer, Page & Homant, 2001). متاسفانه، اتاق های گفتگو می توانند برای بسیاری از افراد، نفسگیر و طاقت فرسا به نظر رسند زیرا هر یک از کاربران می توانند بطور هم زمان تایپ کنند. گاهی اوقات پیگیری روند گفتگو کار سختی است. به دلیل همین سختی، اتاق های گفتگو در واقع می توانند مانعی برای فعالیت های اجتماعی اینترنتی برای برخی افراد به شمار آیند (Markey & Wells, 2002). پیام گیر فوری شبیه اتاق های گفتگو است، اما دارای ویژگی هایی است که اتاق گفتگو از آنها برخوردار نیست. با دانلود کردن یک برنامه چت، کاربران می توانند در زمان واقعی با دوستان آنلاین شان چت کنند. تمایز عمده بین اتاق های گفتگو و پیام فوری در این است که پیام فوری حریم خصوصی بیشتری را فراهم می کند تا اتاق های گفتگو. گفتگوهای پیام فوری، یک به یک صورت

می گیرد به جای اینکه به شکل گروهی انجام شود. همچنین، در طول پیام دادن فوری، گفتگوها محدود به افرادی می شود که دارای اسم روی صفحه باشند، در حقیقت با این روش می توان کاربران آنلاینی را که می شناسیم، طرف مقابل گفتگو قرار دهیم. در حالیکه در اتاق های گفتگو، فرد می تواند با هر شخصی که وارد وب سایت می شود گفتگو کند. برنامه های پیام فوری همچنین قابلیت دانلود کردن را نیز دارند به همین علت نه تنها یک شکل تاثیرگذار و کم هزینه ارتباطی محسوب می شوند بلکه بینهایت محبوبیت دارند. برای مثال نتایج تحقیقات پیوا¹ نشان داده است که ۷۵ درصد از نوجوانان از طریق پیام فوری حداقل یک بار در روز چت می کنند (Lenhart et al., 2005). یکی از کارکردهای اشکال متعدد ارتباطات کامپیوتری برقراری و حفظ ارتباطات آنلاین و آفلاین است که مورد استقبال چشمگیری قرار گرفته است.

تأثیرات ارتباطات کامپیوتری بر روابط آفلاین

ارتباطات کامپیوتری از بعضی جهات شبیه ارتباطات چهره به چهره و از جهاتی دیگر با آن متفاوت است. در عین حال که افراد از ارتباطات کامپیوتری برای ارسال پیام در شبکه های سازمانی و فائق آمدن بر مشکلات و دشواری های ارتباطات از راه دور استفاده می کنند، از انعطاف پذیری ماهیت ناهم زمان ارتباطات کامپیوتری، کنترل بیشتر بر مدیریت تأثیرگذار، و زمان

¹ Pew

بیشتر و کنترل افزون تر برای تولید پیام نیز بهره می‌برند. در پژوهشی که در خصوص استراتژی های حفظ روابط آنلاین صورت گرفته است، رایت^۱ (۲۰۰۴) دریافت که طرف های مقابل ارتباطی که از ارتباطات کامپیوتری استفاده می‌کنند، رفتارهای خودگشودگی بیشتری در فضای اینترنت دارند و کیفیت ارتباطشان را خوب ارزیابی می‌کنند. بارنز^۲ (۲۰۰۳) خاطر نشان می‌سازد که عامل برخورداری از علائق مشترک در ارتباطات کامپیوتری که جایگزین متغیر نزدیکی^۳ شده است، که در ارتباطات چهره به چهره بسیار مهم برشمرده می‌شود، به عنوان اولین دلیل برای آغاز ارتباطات آنلاین از اهمیت بسیاری برخوردار است و نیز ادراکات فرد از تشابه خود با طرف مقابل ارتباطی، نقش بسزایی را در حفظ منافع طرفین ارتباطی و متعاقبا حفظ ارتباطات آنلاین ایفا می‌کند.

چندین مطالعه به تأثیر ارتباطات کامپیوتری بر آغاز و گسترش ارتباطات اختصاص پرداخته شده است. هنکوک و داهام^۴ (۲۰۰۱) تحت تأثیر نظریه ارتباطات فرا شخصیتی دریافتند که کاربران ارتباطات کامپیوتری ارتباط عمیق تر اما محدودتری را در فضای اینترنت شکل می‌دهند، در حالی که سایر مطالعات به بررسی تأثیر و اهمیت بی نامی بر شکل‌گیری و آغاز ارتباط اختصاص داده شده بودند. ریوا و گالیمبرتی^۵ (۱۹۹۸) این بحث را بسط داده و اظهار می‌دارند که توانایی ساختن یک خود جدید، ویژگی کلیدی و مهم ارتباطات آنلاین است. پارکس و روبرتس^۷ (۱۹۹۸) گزارش دادند که اکثریت کاربران ارتباطات کامپیوتری، ارتباطات شخصی موجود را مانند روابط دوستی و عاطفی از طریق ارتباطات کامپیوتری شکل داده و دنبال می‌کنند. جالب اینکه تقریباً ۸۴٪ از روابطی که از طریق ارتباطات کامپیوتری شکل گرفته بود ارتباط با جنس مخالف بوده و اینکه همان ارتباط سرآغاز شکل‌گیری یک رابطه عاطفی شده است (Parks & Roberts, 1998). بنابراین نتایج مطالعات حکایت از آن دارد که از ارتباطات کامپیوتری هم برای شروع ارتباطات و حفظ آن در فضای آنلاین و آفلاین و هم برای دنبال کردن و حفظ ارتباطاتی که شروع آنها از طریق ارتباطات چهره به چهره بوده است، استفاده می‌شود.

¹ Wright

² Barnes

³ Proximity

⁴ Hancock and Dunham

⁵ Riva & Galimberti

⁶ A new self

⁷ Parks & Roberts

ارتباطات کامپیوتری بر خودگشودگی در روابط (خودگشودگی ارتباطی) هم تأثیر می‌گذارد. سطح بالاتری از خودگشودگی را در ارتباطات کامپیوتری و بحث و گفتگوهای اینترنتی شاهد هستیم تا در ارتباطات چهره به چهره و بحث و گفتگوهای رو در رو، زیرا شرکت کنندگانی که از بی‌نامی تصویری^۱ استفاده می‌کنند، اطلاعات شخصی بیشتری را از خودشان فاش می‌نمایند تا کاربرانی که بی‌نامی غیرتصویری دارند (Joinson, 2001). در مطالعات بعدی، جوینسون دریافت که خودگشودگی در بافت‌های ارتباطات کامپیوتری مانند بافت‌های ارتباطات چهره به چهره، مشارکت دو طرفه (متقابل) را افزایش می‌دهد. باکر^۲ (۲۰۰۲) با بررسی زوج‌هایی که به شکل آنلاین با یکدیگر آشنا شده بودند، به این نتیجه رسید که طرف‌های ارتباطی بسیار موفق‌تر بر اساس علائق مشترک همدیگر را پیدا کرده بودند و تا قبل از اینکه همدیگر را در فضای آنلاین ملاقات کنند با یکدیگر ارتباط صمیمانه نداشتند. علاوه بر این، هر دو طرف ارتباطی برای گسترش روابطشان، روی موانع موجود کار کرده تا به یکدیگر نزدیک‌تر شده و رابط صمیمانه‌تری را تجربه کنند. این نتایج نشان می‌دهد که شباهت‌هایی بین بافت‌های چهره به چهره سنتی و بافت‌های ارتباطات کامپیوتری وجود دارد؛ چرا که در بافت ارتباطات چهره به چهره هم به هنگام بروز یک اختلاف، گسترش و تقویت روابط و ناکارآمد بودن استراتژی‌های عقب‌نشینی اهمیت بسزایی دارد.

کاربران ارتباطات کامپیوتری با به نمایش گذاشتن خودگشودگی بیشتر و مطرح کردن سوالات زیادتر، سطح بالاتری از رفتارهای کاهش عدم اطمینان صمیمی‌تر و مستقیم‌تری (صریح‌تر، فوری‌تر، آشکارتر) را در مقایسه با کاربران ارتباطات چهره به چهره به نمایش گذاشتند. استراتژی‌های مستقیمی که توسط کاربران ارتباطات کامپیوتری استفاده می‌شود به تأثیرگذاری محاوره‌ای بیشتر و اعتماد به نفس می‌انجامد. افرادی که از طریق ارتباطات کامپیوتری رابطه برقرار می‌کنند اطلاعات منفی را با تحریف کمتر، صداقت بیشتر، درستی و صحت افزون‌تر، و سطح بالاتری از آرامش و رضایت افشا می‌کنند.

اکثر تحقیقات درباره خودگشودگی کامپیوتری از حالات عاطفی مستلزم بکارگیری شکلکها^۳ است؛ منظور نشانه‌های ترکیبی صفحه کلید است که برای ساخت عینی حالات چهره مانده خندیدن، چشمک زدن، ناراحتی و... طراحی شده است. والتر و داداریو^۴ (۲۰۰۱)، شکلکها را به عنوان جایگزین‌های غیرکلامی شناخته شده توصیف می‌کند که برای نمایش حالات چهره افراد

¹ visual anonymity

² Baker

³ Emoticons

⁴ Walther and D'addario

در ارتباطات کامپیوتری مورد استفاده قرار می‌گردد. ریوا^۱ (۲۰۰۲) نمونه‌هایی از شکلکها را فراهم می‌کند که بیانگر هویت فرد است (برای مثال این تصویر Q-: که یک شخص در حال سیگار کشیدن را نشان می‌دهد)، و گزارش می‌دهد که مردان از این شکلک برای نشان دادن سطح بالاتری از شوخ طبعی استفاده می‌کنند. در حالی که زنان از شکلکی استفاده می‌کنند که بیانگر حمایتگری، کمک و شکرگزاری است. برای مثال اسم فرد را در داخل پرانتز می‌گذارند به نشانه در آغوش کشیدن اوست یا این شکلک (-^۲): که برای نشان دادن اشک خوشحالی استفاده می‌شود. این مطالعات نشان می‌دهد که چگونه کاربران ارتباطات کامپیوتری خودشان را با نشانه‌های محدودی که این نوع شیوه ارتباطی در اختیار آنها قرار می‌دهد سازگار می‌سازند تا احساساتشان را تا حد ممکن منتقل سازند.

اهداف هویتی (همانندی، همسانی، یکسانی) بر انتخاب رسانه ارتباطی و شکل متن تأثیر می‌گذارد. افرادی که دغدغه و نگرانی زیادی برای [نمایش] تصویر از خود^۲ دارند، زمان و تلاش بیشتری را صرف تأکید بر نکات کلیدی در پیام شان می‌کنند (Wilson & Zigurs, 2001). وقتی اقتناع به عنوان اولین هدف فرستنده پیام در نظر گرفته می‌شود، افراد تمایل دارند که از الگوهای متنی مرسوم کمتری استفاده کنند، تصاویر کمتری را در پیام‌هایشان بکار بندند و همچنین اجازه دهند که کل تمرکز دریافت کننده پیام بر پیام مورد نظر گذاشته شود. یافته‌های ویلسون و زیگرس^۳ در تایید گفته‌های والتر (۱۹۹۶) نشان دادند که ویژگی‌های ارتباطات کامپیوتری مانند ناهم‌زمانی، قابلیت ویرایش و کمبود نشانه‌های کلامی به افراد این اجازه را می‌دهد تا حساب شده هویتشان را ابراز کنند و احساسات دریافت کننده را در ارتباط با اهداف فرستنده به‌طور موثر مدیریت نمایند.

تأثیر روانشناختی ارتباطات کامپیوتری

همراه با استفاده روزافزون از ارتباطات کامپیوتری برای انجام تعاملات روزانه، محققان به بررسی تأثیرات منفی احتمالی و روانشناختی آن پرداختند. آمیچایی-هامبرگر و بن-آرتزی^۴ (۲۰۰۳) دریافتند افرادی که در زمره کاربران قهار اینترنت^۵ هستند، که از اینترنت زیاد استفاده می‌کنند، در مقایسه با آن دسته افرادی که به مراتب از اینترنت کمتر بهره می‌برند، تنهایی^۶ بیشتری را تجربه

¹ Riva

² Self-image

³ Wilson & Zigurs

⁴ Amichai-Hamburger & Ben-Artzi

⁵ Heavy internet users

⁶ Loneliness

می‌کنند. پژوهشی نشان داد که در فرایند جامعه‌پذیری که از طریق اینترنت صورت می‌گیرد سطح صمیمیت به میزان صمیمیتی که در فرایند جامعه‌پذیری در ارتباطات چهره به چهره ایجاد می‌شود نیست و همین امر باعث ایجاد حس انزوا یا تنهایی کاربر می‌شود (Peris et al., 2002). از آنجایی که استفاده از ارتباطات کامپیوتری بیشتر مواقع در منزل اتفاق می‌افتد، استفاده مکرر از اینترنت منجر به انزوای اجتماعی می‌شود (Amichai-Hamburger & Ben-Artzi, 2003). بین افزایش استفاده از اینترنت با کاهش ارتباطات خانوادگی و ارتباط با دوستان و به‌طور کلی با دایره‌های کوچک‌تر اجتماعی که کاربر با آنها ارتباط دارد، همبستگی وجود دارد (Kraut et al., 1998). در نهایت اینکه، دانشجویانی که از اینترنت به کرات برای برقراری ارتباط با دوستانشان استفاده می‌کنند، احتمال اینکه عملکرد دانشگاهی ضعیف‌تری داشته باشند زیادتر است در مقایسه با دانشجویانی که از ارتباطات کامپیوتری به دفعات زیاد بهره نمی‌برند. (Kubey, Lavin, & Barrows, 2001)

برخلاف چنین ایده‌ای که استفاده از اینترنت، تأثیرات روانشناختی منفی به همراه دارد، برخی از محققان باور دارند که استفاده از اینترنت تأثیرات مثبت‌تری را به دنبال خواهد داشت. افرادی که از اینترنت زیاد استفاده می‌کنند تا با همسالان شان^۱ معاشرت داشته باشند در مقایسه با آنهایی که از اینترنت به مراتب کمتر استفاده می‌کنند عمق ارتباطات کامپیوتری و چهره به چهره‌شان یکسان است (پریس و همکاران، ۲۰۰۲). افرادی که اجتماعی‌تر هستند اظهار می‌دارند که انزوا و تنهایی کمتری را به هنگام استفاده از اینترنت احساس می‌کنند و همین افراد از سطح خودباوری و درگیری اجتماعی^۲ بالاتری برخوردارند (کراثوت و همکاران، ۲۰۰۲). گراس، جونون و گیبیل^۳ (۲۰۰۲) دریافتند که استفاده از اینترنت توسط نوجوانان می‌تواند پیامدهای مثبتی به همراه داشته باشد. بسیاری از جوانان از پیام‌رسانی برای گفتگو با همسالان شان (مانند دوستان دانشگاهی) که در زندگی روزانه می‌بینند، استفاده می‌کنند. همین امر به آنها این امکان را می‌دهد تا به دوستانشان نزدیک‌تر شده و نیز ارتباطشان را در بیرون از مدرسه با آنها حفظ کنند.

ارتباطات آنلاین همچنین می‌تواند روابط اجتماعی را تقویت نماید. برای مثال روابطی که از طریق ارتباطات کامپیوتری شکل می‌گیرد پیش از آنکه افراد همدیگر را به صورت رسمی ملاقات کنند، باعث افزایش صمیمیت میان افراد درگیر در فرایند ارتباطی، حتی در ارتباطات چهره به چهره، آنان نیز می‌شود (Ward & Tracey, 2004). تعاملات اینترنتی می‌تواند آثار مثبتی داشته باشد زیرا افراد به هنگام صحبت با اشخاص ناشناس در فضای اینترنت به دلیل نبود یا کمبود تعهدات^۴

¹ Peers

² Social involvement

³ Gross, Junoven & Gable

⁴ Obligations

اجتماعی مانند پاسخ‌های فوری، احساس نگرانی کمتری می‌کنند. گفتگو از طریق ارتباطات کامپیوتری به افراد این اجازه را می‌دهد تا در اوقات فراغت شان به پاسخگویی بپردازند و حتی هر زمانی که خواستند ارتباطشان را به پایان رسانند. برعکس، به هنگام گفتگو در ارتباطات چهره به چهره، انتظار دریافت پاسخ سریع‌تر وجود دارد و اینکه ارتباط می‌تواند ادامه یابد تا یکی از طرفین ارتباطی به سطح رضایت مطلوبش برسد. محققان دیگری پیشنهاد دادند که به دلیل وجود بینامی^۱ در تعاملات اینترنتی، دوستان تمایل دارند که سپرهای دفاعی را کنار گذاشته و اطلاعات بیشتری از خودشان را فاش سازند که همین مسئله می‌تواند به گسترش ارتباطات کمک نماید (McKenna, Green & Gleason, 2002).

نه تنها ارتباطات کامپیوتری می‌تواند رابطه دوستی را عمیق‌تر سازد، بلکه گرین و همکاران^۲ (۲۰۰۵) نشان دادند که اشخاصی که با غریبه‌ها در فضای ارتباطات کامپیوتری گفتگو می‌کنند، شادترند و روحیه بهتری دارند تا آنهایی که با غریبه‌ها در ارتباطات چهره به چهره گفتگو می‌کنند.

¹ Anonymity

² Green et al.

نتیجه‌گیری

امروزه افراد نوع کاملاً متفاوتی از ارتباطات را تجربه می‌کنند که ماهیت و قابلیت‌های کاملاً متفاوتی از ارتباطات چهره به چهره‌ای دارد که روزگاری غالب‌ترین روش ارتباطی به شمار می‌رفت. در ارتباطات کامپیوتری یا به عبارت روشن‌تر برقراری ارتباط از طریق کامپیوتر - که مراد از کامپیوتر همان اینترنت است - ویژگی‌هایی چون بی‌نامی، هم‌زمانی، قابلیت ثبت و ضبط کردن، و ماندگاری وجود دارد. این قابلیت‌ها باعث شده است تا تعداد بی‌شماری از افراد به سوی ارتباطات کامپیوتری سوق یابند و به زعم بعضی از پژوهشگران، جایگزین مناسبی برای ارتباطات چهره به چهره باشند و از نقطه نظر برخی دیگر، نه تنها ارتباطات چهره به چهره کماکان جایگاه خود را نزد افراد حفظ کرده است، بلکه از ارتباطات کامپیوتری برای تداوم ارتباطات آفلاین (چهره به چهره) به عنوان ابزاری مکمل استفاده شده است.

علاوه بر این، اکثر پژوهشگران در حوزه ارتباطات کامپیوتری اتفاق نظر دارند که ارتباطات کامپیوتری، ماهیت کار، تحصیل و روابط اجتماعی و بطور کلی ابعاد مختلف زندگی را دستخوش تغییر قرار داده است. محققان با بررسی اشکال مختلف ارتباطات کامپیوتری و تأثیرات آنها بر حوزه‌های مختلف رفتاری، شخصیتی، ارتباطاتی، و... دو رویکرد کلی را ارائه دهند: رویکرد خوشبینانه و رویکرد بدبینانه. در رویکرد خوشبینانه بر آثار مثبت ارتباطات کامپیوتری تأکید می‌شود که با توجه به نتایج تحقیقات پژوهشگران، می‌توان شاهد تأثیرات سازنده آن بر میزان خودباوری، درگیری اجتماعی و رضایت از زندگی بود. این در حالی است که با توجه به رویکرد منفی آن، می‌توان نتیجه گرفت که ارتباطات کامپیوتری آثار زیانباری را در پی داشته است مانند ایجاد حس انزوا یا تنهایی، کاهش ارتباطات خانوادگی و صمیمیت میان اعضا و افت تحصیلی دانش‌آموزان. با وجود تحقیقات بیشماری که صورت گرفته است اما همچنان سوال کلیدی زیادی در خصوص آثار ارتباطات کامپیوتری بر ابعاد مختلف شخصیتی، گسترش یا عدم گسترش ارتباطات آفلاین و... مطرح است که نیازمند پژوهش‌های کمی و کیفی است.

References

- Amichai-Hamburger, Y. & Ben-Artzi, E. (2003). Loneliness and Internet Use. *Computers in Human Behavior, 19*, 71-80.
- Baker, A. (2002). What Makes an Online Relationship Successful? Clues From Couples Who Met in Cyberspace. *Cyberpsychology & Behavior, 5*, 363-375.
- Barnes, S. (2003). *Computer-Mediated Communication: Human-to-Human Communication Across the Internet*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- December, J. (1996). What is Computer-Mediated Communication Retrieved December, 16, 2011 from <http://www.december.com/john/study/cmc/what.html>
- Facebook.com (2006). Retrieved January, 23, 2012 from <http://www.facebook.com/>
- Green, M. C. , Hilken, J. Friedman, H. , Grossman, K. , Gasiewski, J. , Adler, R. et al. (2005). Communication Via Instant Messenger: Short- and Long-Term Effects. *Journal of Applied Social Psychology, 35*, 445-462.
- Gross, E. F, Junoven, J. , & Gable, S. L. (2002). Internet Use and Well-Being in Adolescence. *Journal of Social Issues, 58*, 75-91.
- Hancock, J. T. , & Dunham, P. J. (2001). Impression Formation in Computer-Mediated Communication Revisited: An Analysis of the Breadth and Intensity of Impressions. *Communication Research, 28*, 325-347.
- Hardmeier, S. (2005). Technology and the Internet. Retrieved January, 23, 2012 from <http://www.microsoft.com/windows/IE/community/columns/technologyinternet.msp>

http://en.wikipedia.org/wiki/Computer-mediated_communication.

Retrieved December, 12, 2011

Koch, W. H. & Pratarelli, M. E. (2004). Effects of Intro/Extraversion and Sex on Social Internet use. *North American Journal of Psychology*, 6, 371-382.

Kraut, R., Kiesler, S., Boneva, B., Cummings, J. , Helgeson, V., & Crawford, A. (2002). Internet Paradox Revisited. *Journal of Social Issues*, 58, 49-74.

Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukophadhyay, T., Scherlis, W. (1998). Internet Paradox: A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being? *American Psychologist*, 53, 1017-1031.

Kubey, R. W. , Lavin, M. J. , & Barrows, J. R. (2001). Internet Use and Collegiate Academic Performance Decrements: Early Findings. *Journal of Communication*, 51, 366-382.

Joinson, A. N. (2001a). Self-Disclosure in Computer-Mediated Communication: The Role of Self-Awareness and Visual Anonymity. *European Journal of Social Psychology*, 31, 177-192.

Joinson, A. N. (2001b). Knowing Me, Knowing You: Reciprocal Self-Disclosure in Internet-Based Surveys. *Cyberpsychology & Behavior*, 4, 587-591.

Lenhart, A. , Madden, M. , & Hiltin, P. (2005). *Teens and Technology: Youth are Leading the Transition to a Fully Wired and Mobile Nation. Pew Internet and American Life Project*. Retrieved January 2, 2012 from <http://www.pewinternet.org/reports>.

- McCown, J. A., Fischer, D., Page, R., & Homant, M. (2001). Internet Relationships: People Who Meet People. *Cyberpsychology and Behavior*, 4, 593-596.
- McKenna, Y. A., Green, A. S., & Gleason, M. E. (2002). Relationship Formation on the Internet: What's the Big Attraction? *Journal of Social Issues*, 58, 9-31.
- McQuail, Denis. (2005). *Mcquail's Mass Communication Theory*. 5th ed. London: SAGE Publications.
- Markey, P. M. & Wells, S. M. (2002). Interpersonal Perception in Internet Chat Rooms. *Journal of Research in Personality*, 36, 134-146.
- Metz, J. M. (1992). Computer Mediated Communication: Perceptions of a New Context. Paper Presented at the Speech Communication Association Annual Conference, Chicago, IL.
- Myspace.com: A place for friends. (2006). Retrieved January, 23, 2012 from <http://www.myspace.com/>
- Parks, R. R. , & Roberts, L. D. (1998). 'Making MOOsic': The Development of Personal Relationships on Line and a Comparison to Their Off-line Counterparts. *Journal of Social and Personal Relationships*, 15, 517-537.
- Peris, R., Gimeno, M. A. , Pinazo, D., Ortet, G., Carerro, V., Sanchez, M., et al. (2002). Online Chat Rooms: Virtual Spaces of Interaction for Socially Oriented People. *Cyberpsychology and Behavior*, 5, 43-51.
- Riva, G. (2002). The Sociocognitive Psychology of Computer-Mediated Communication: The Present and Future of Technology-Based Interactions. *Cyberpsychology & Behavior*, 5, 581-598.

- Riva, G., & Galmiberti, C. (1998). Computer-Mediated Communication: Identity and Social Interaction in an Electronic Environment. *Genetic, Social, & General Psychology Monographs*, 124, 434-463.
- Romiszowski, Alexander & Mason, Robin. (2004). Computer-Mediated Communication, *Handbook of Research for Educational Communications and Technology*, ed. David H. Jonassen. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Thurlow, C., Lengel, L. & Tomic, A. (2004). Computer mediated communication: Social Interaction and the Internet. London: Sage.
- Walther, J. B. , & D'addario, K. P. (2001). The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication. *Social Science Computer Review*, 19, 323-345.
- Wilson, E. V. , & Zigungs, I. (2001). Interpersonal Influence Goals and Computer-Mediated Communication. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 11, 59-76.
- Wright, K. B. (2004). On-line Relational Maintenance Strategies and Perceptions of Partners Within Exclusively Internet-Based and Primarily Internet-Based Relationships. *Communication Studies*, 55, 239-253.

The Impact of Computer-Mediated Communication on Interpersonal Relationships

Seyed Vahid Aqili¹

Hossein Emami Roodsari²

Abstract

Computer Mediated Communication (CMC) as defined by human communication and interaction that occurs in an online environment or virtual space, has created a new configuration of interpersonal communication.

The CMC quantity and quality has remarkably influenced the daily face to face communication and this issue has been drawing scholar's attention in various fields such as sociology, psychology and social communication.

As CMC is a text-based communication, thus disabling users to view their counterpart's reaction, the current paper aims to discuss psychological effects of communication in virtual environment and its differences with face to face communication.

Keywords: Internet, Computer-Mediated Communication, interpersonal relationships.

¹ Associate professor of Islamic Azad University/ Central Tehran Branch, seyed_vahid_aqili@yahoo.com

² Ph.D. Student in Communication Sciences in Islamic Azad University, Science & Research Branch, Tehran