



فن شنودگی

در

ارتباط گفتاری

عبدالعلی دست‌غیب

درباره آنچه درون ارتباط گفتاری روی می‌دهد به ما امکان می‌دهد چهار رویکرد مشخص به چنین مطالعه‌ای داشته باشیم.

الف) گوینده محوری: گرچه چنین رویکردهایی بارویکردهای دیگر تفاوت بسیار دارد، با این همه، گوینده را مهمترین عنصر وضعیت ارتباط می‌شناسد و می‌شناساند. رویکردی از این دست مقاصد گوینده را در نظر می‌گیرد و می‌خواهد دریابد چنان مقاصدی را چگونه می‌توان به بهترین وجه برآورد، از این رو آن را به عنوان رویکرد عملی یا نظریه ابزاری ارتباط شفاهی (شنیداری) مشخص می‌سازیم. رویکرد دیگر اساساً رویکردی اخلاقی است که در آن می‌خواهیم از نظرگاه اهداف گوینده و رویه‌ای که برای رسیدن به آنها در پیش می‌گیرد، ارتباط را ارزیابی کنیم. نظریه دیگر در این زمینه، نظریه رفتاری است که طالب ادراک عمل گوینده و طرز و علت عمل اوست. رویکرد دیگری نیز وجود دارد که قاعده بندی آن دشوارتر است چرا که عناصر مشترکی با سه رویکرد دیگر دارد افزون بر این که با برخی از ملاحظات هنری و آداب اجتماعی ترکیب شده است. این روش را شاید به بهترین صورت

ارتباط (همپرسی) گفتاری، کارکردی اصلی و عمده در جامعه انسانی داشته و دارد از این رو هزاران سال است به آن توجه و درباره آن تأمل می‌کنند و به مطالعه جدی درباره آن می‌پردازند. زبان شناسان به شیوه‌های گوناگون و از نظرگاه‌های ممکن، همپرسی و ارتباط Communication گفتاری را تحلیل کرده و آن را به بحث و گفت‌وگو گذاشته‌اند. در این جا برای پرهیز از درازگویی و اطناب؛ تنوعات بحث، «ارتباط گفتاری» را می‌توان به چهار طریق رویکرد به موضوع محدود ساخت به طوری که همه این رویکردها با نقشه واحد و منسجم فراروند ارتباط گفتاری متناسب باشد.

به طور ساده فراروند ارتباط گفتاری مشتمل است بر گوینده‌ای که پیامی را به شنونده‌ای می‌رساند. البته برخی از تحلیل‌ها به جنبه‌ای از جنبه‌های این توالی بیش از دیگر جهات توجه کرده‌اند و برخی دیگر از تحلیل‌ها تصویر تفصیلی تری از کل جریان ارائه داشته‌اند، مفصل‌تر از آنچه در این جستار طرح می‌شود. با این همه پخته‌ترین نظریه، درون چنین ارتباطی چهار عامل تشخیص می‌دهد: گوینده، شنونده، پیام و جریان انتقال خبر، و این طرح کلی

«ارتباط گفتاری» به عنوان گونه‌ای از ارتباطات بشری از دیرباز کارکردی ویژه در جامعه انسانی داشته است. به همین خاطر، زبان شناسان مدت‌هاست که با شیوه‌های مختلف، این گونه ارتباط را تحلیل کرده، با نظریه پردازی در این حوزه، عوامل دخیل در این نوع ارتباط را برجسته کرده‌اند. در این میان شاید پخته‌ترین نظریه، نظریه‌ای است که چهار عامل «گوینده»، «شنونده»، «پیام» و «جریان انتقال خبر» را در این ارتباط تشخیص داده است.

در اثر حاضر، برخلاف سایر نظریه‌ها بیشتر فن گوش دادن از نظر «تأثیر» مورد بحث و بررسی قرار گرفته و سهم و وزن آن، تحلیل شده است. از آنجا که در کشور ما ارتباطات گفتاری نقشی مهم و تعیین کننده در روابط اجتماعی ایفا می‌کند و متأسفانه به مقوله «شنودگی» و عملکرد آن در دانش ارتباطات کمتر توجه شده است؛ این اثر می‌تواند در این زمینه راهگشا باشد. نکته در خور یادآوری این که، جستار حاضر، نخستین بخش از کتاب تحلیل شنونده (مخاطب)، اثر تئودور کلوونجر Theodore Clevenger است که ترجمه و تألیف آن توسط استاد دست‌غیب صورت گرفته است.

بتوان به عنوان رویکرد خوش گفتاری قاعده بندی کرد، زیرا خوب سخن گفتن مستلزم این نکته است که گوینده چه کارهایی را باید انجام دهد تا بتواند خوش گفتار از آب درآید. به سخن دیگر، گوینده به چه شیوه ای می تواند گفتار خود را با معیارهای پذیرفته شده «خوش سخنی» متناسب سازد.

این رویکردها هر یک با دیگری تفاوت دارند اما با این همه در تأکید بر گوینده محوری سهیم اند. البته در این جریان عناصر دیگر ارتباط بویژه شنونده و پیام نیز به حساب آورده می شود اما بیشتر به سبب اینکه وضعیت و عملکرد گوینده را روشن تر می سازند.

ب) پیام (خبر): این رویکرد بر گفتار به عنوان موضوع اصلی مطالعه توجه دارد و ساختمان و معنای پیام را واکاوی می کند. در مثل سبک خبررسانی شامل عناوینی است از جمله واژه گزینی، ساختمان جمله، زبان مجازی، تلاش به درک عوامل لفظی و دیگر اجزایی که گفتارها (یا دیگر پیام ها) از آنها تشکیل می شود. از سوی دیگر، رویکرد معناسنجی، سبک گفتار را نادیده می گیرد و به ایده های گوینده توجه می کند و این معانی و ایده ها را با ارجاع به سازگاری، تناسب یا ارزش آنها با مسایل معاصر ارزش سنجی می کند. واکاوی محتوایی نیز روشی است که می تواند با ایده ها یا با سبک گفتار سروکار داشته باشد اما معمولاً به موضوعاتی می پردازد که گوینده درباره آنها داد سخن می دهد، و به گرایش هایی که او پیش می نهد و به تأکیده های مرتبطی که وی در تضاد با عناوین، موضوعات و گرایش های دیگر در محتوا و مقاصد و طرز گفتار خود دارد. رویکرد دیگر به ارتباط و همپرسی، پیام محوری است که در منطق کاربردی یافت می شود. گفتار اعم از گفتار تأمل شده یا به فعل عرضه شده را می توان از نظر ساختار منطقی آن واکاوی کرد، چه ما گزاره ها را با شواهد اثباتی تقویت کنیم یا برخی از مقدمات مهم را کنار بگذاریم یا گزاره ها را طوری ترتیب دهیم که نتایج به طور منطقی از ساختار گفتار برآید و آن نتایج را تقویت کند.

این رویکردها که در مجموع فقط نمونه ساده ای از تنوع عظیم پیام محوری ارتباط را فراهم می آورند با یکدیگر بسیار متفاوتند، اما در توجه به پیام در مقام نقطه کانونی رویکرد ارتباط و همپرسی اشتراک دارند.

ج) توجه به انتقال خبر: پیام به طور مستقیم از دانستگی گوینده به دانستگی شنونده نمی رسد و باید به وسیله برخی ابزار مادی صورت گیرد. رویکردهای چندی در زمینه ارتباط گفتاری وجود

□ خوب سخن گفتن، مستلزم این نکته است که گوینده چه کارهایی را باید انجام دهد تا بتواند خوش گفتار از آب درآید. به سخن دیگر، گوینده به چه شیوه ای می تواند گفتار خود را با معیارهای پذیرفته شده «خوش سخنی» متناسب سازد.

دارد که ما در این جا دو نمونه آنرا پیش می نهیم: رویکرد آوایی (فونتیکی) که سروکار دارد با اصوات منفردی که زبان به عنوان حامل انتقال خبر به کار می گیرد. چنین روشی دلمشغول همخوانی های فیزیولوژیک گلو و دهان در ایجاد اصوات مشخص گفتار است همراه با الگوهای موج صوت و آوایی که هر یک از آنها را ویژگی خاص می بخشد و با جریان هایی که به وسیله آنها اصوات از یکدیگر شناخته و تشخیص پذیر می شوند. نظریه دیگر، رویکرد پیام محوری نظریه «آگاهی و خبر دادن» است. این نظریه که در بین همه علوم ارتباطی برترین ویژگی ریاضی را دارد، در جست و جوی راههایی است برای اندازه گیری و بیان کیفی ظرفیت زبانی ویژه در زمینه خبررسانی و میزانی که پیام می تواند از طریق آن به صورت گونه گونه و در شرایط متفاوت از گذرگاه های ارتباطی عبور کند. این دورویکرد تا حدودی گوینده و شنونده هر دو را به حساب می آورد اما هر گاه چنین می کند عموماً به این منظور است که درک کاملتری از جریان انتقال خبر به دست آورد.

د) شنونده محوری: بین همه رویکردهای ارتباط

شنیداری، شمار اندکی شنونده محوری را بنیاد انتقال خبر قرار داده اند. این موضوع تا حدودی درک پذیر است چرا که در جریان فراروند ارتباط، شنونده نه به آشکارترین صورت فعال است و نه به نحوی کاملاً ساده مشاهده پذیر است. به رغم فعل پذیری آشکار شنونده و دشواری هایی که مخاطبان به عنوان موضوع مطالعه پیش می نهند، امکان دارد رویکرد مخاطب محوری را در عرصه «ارتباط» ارائه کرد. برای مشخص کردن این رویکرد از آن سه رویکرد دیگر، می توان سه رویکرد مخاطب محوری ارتباط را در این جا پیش نهاد. اما پیش از طرح آنها، باید گفت نمایش های جدید تلویزیونی گاهی به وسیله فن معروف به «تحلیل برنامه»، آزمون می شود، فنی که رویکرد مخاطب محوری به گزینش مواد سخن پراکنی را باز نمایش می دهد. گروهی شنونده و بیننده داوطلب آزمون که به دلیل مشابهت با تماشاگری «نمونه» برگزیده شده است به تماشای بخش هایی از برنامه جدید می نشیند. همچنان که بیننده و شنونده صدا و سیما را بر پرده تلویزیونی می شوند و می بیند به طور پیوسته ای واکنش های خود را بر دستگاه گزارش دهنده خاصی ثبت می کند. سپس به منظور ارزیابی ترجیح های تماشاگر نمونه در زمینه اقسام متفاوت محتوای برنامه، گزارش های ثبت شده تحلیل می گردد. رسانه های گروهی به طور کلی برای بنیاد کردن تصویری از الگوهای سلیقه شنوندگان و تماشاگران، چنین روش هایی را به کار می برند.

نظریه کاملاً متفاوت شنونده محوری، به وسیله رویکرد شنیدن، باز نمایش داده می شود. گرچه ما مدت زمان طولانی تری در شنیدن تا گفتن صرف می کنیم، به طور عجیبی حقیقت دارد که ما مدت طولانی تری به مطالعه هنر سخن گفتن اختصاص می دهیم تا به مطالعه هنر شنیدن. به منظور تلاش برای بهکرد این وضع، کتاب های زیادی نوشته و دوره های مطالعاتی تأسیس شده است که می گویند هنر شنیدن مؤثر و هدفداری را آموزش دهد. سرانجام پرورشکاران و روان شناسان اجتماعی به این موضوع علاقه مند شده اند که شنوندگان پس از سرگذراندن آموزش و تبلیغات چه می کنند؟ رویکردهای پیام محوری و گوینده محوری همیشه در پاسخ های بی واسطه شنوندگان طرفه بوده است اما بیشتر نظری داشته است به فهمیدن این موضوع که چگونه گفتارها، تأثیرات خود را به دست می آورند (یا بهترین اندرز به گوینده چیست؟) تا به این مساله که وظایف و عملکردهای شنونده چگونه است. مطالعات تازه تر درباره تأثیرپذیری مخاطب تغییر ظرفی از این توجه و دل بستگی را نمایش می دهد. در

این مطالعات، شنونده اساساً در کانون مطالعه قرار می‌گیرد و پرسش‌های مهم به این صورت در می‌آید:
- چه طور شنونده به علت پیامی داده شده، تأثیر خاصی را دارا می‌شود و می‌پذیرد؟

- ساخت و کارهای درون شنونده چه‌ها هستند که بر موضوعاتی مانند فراموش کردن و کاهش یافتن تأثیر ترغیب‌کننده حکومت می‌کنند؟

- روشی که در آن شنونده پس از شنیدن گفتاری که سلسله طولانی تأثیرات گفتار ویژه‌ای را تعیین می‌کند، با دیگران در تأثیر متقابل است، چه عملی انجام می‌دهد؟

این پرسش‌ها و ملاحظات مرتبط بسیار دیگر، موضوع اصلی این جستار را می‌سازد. البته به گویندگان، پیام و فراروند انتقال خبر نیز باید توجه کرد، به این علت که سروکار داشتن معقولی با هر سویه‌ای از ارتباط بدون در نظر آوردن به موقع دیگر سویه‌ها ناممکن است، اما در گفتار کنونی، کانون توجه ما، شنونده خواهد بود. می‌خواهیم دریابیم شنونده کیست، در وضعیت ارتباط چه می‌کند، و تأثیرات آن بر او چه‌ها هستند؟

در رویکرد شنونده محوری ارتباط، دشواری‌های زیادی وجود دارد که پردر دسترس‌ترین آنها نیاز به نگهداشتن تفکیک بین مخاطب (شنونده) و حاضران، یعنی گروه شنوندگان است. این تفکیک خیلی زود مغشوش می‌شود اما ناتوانی در حفظ آن به ابهام، نامفهوم بودن، آشفتگی و سرانجام به تصورات نادرست می‌انجامد. بنابراین، باید ویژگی‌های شنوندگان و حاضران را به روشنی آورد.

تحلیل شنوندگان منفرد باید با تشخیص این موضوع آغاز شود که شنیدن، عمل و رفتار است. این نکته بدیهی، کهن اما غالباً فراموش شده‌ای است که شنیدن فعلیتی منفعل نیست. حتی خفیف‌ترین و آسان‌ترین قسم شنیدن، از آن گونه که فردی می‌تواند در شنیدن موسیقی، نمایش سبک یا لطیفه گویی پس از شام خوردن، داشته باشد، متضمن انجام دادن فعلیتی است. در مواردی معین، واکاوی سطحی ممکن است این تأثیر را به وجود آورد که شنونده گرچه تغییر می‌کند و از این رو در این معنا «فعال» است، در واقع «ابزار فعل‌پذیری» است در دست مبلغی ماهر، یعنی در دست کسی که به وسیله تنظیم کردن توالی درست انگیزه‌ها پاسخ‌های مطلوب را در شنونده به وجود می‌آورد. به هر حال آزمون دقیق‌تر، تصویر بسیار متفاوتی را نمایش می‌دهد، تصویری که در آن شنونده در تعیین ماهیت و نتیجه مکالمه ارتباطی، عملکرد بسیار فعال‌تری را به ظهور می‌رساند. شنونده با سلسله پیوسته «رفتار»ی درگیر

آموخته اند انجام دهند هماهنگ خواهد بود، هم در آن وضعیت و هم در وضعیت‌هایی که می‌اندیشند با آن باید مرتبط باشد. افزوده بر این، تا زمانی که ما شواهد متقاعدکننده‌ای خلاف این داریم، گویا معقول خواهد بود فرض کنیم فرد زمانی که به صورت شنونده در می‌آید به طور اساسی تغییر نخواهد کرد یعنی آنچه او در مقام شنونده انجام می‌دهد از همان عادت‌ها، ارزش‌ها، باورها و انگیزه‌های سربرمی‌آورد که برای رفتار در شرایط دیگر به عنوان ارجاعات عمل می‌کند.

پیش نهادن همان عواملی که رفتار شنیداری فرد و همچنین دیگر رفتارهای او را ضبط و ربط می‌کنند به این معناست که بگوییم او همه تجربه‌های پیشین خود را به عرصه وضعیت شنیدن کنونی اش می‌آورد. به سخن دیگر، چگونگی واکنش فرد در موقعیتی داده شده فرآورده انگیزه لحظه‌ای وجودی است، آن طور که در روشنی تاریخ زندگانی اش تفسیر می‌شود. البته، هرگونه تجربه پیشین یا هر رفتار لحظه‌ای داده شده مرتبط نخواهد بود اما حتی این مساله که کدام یک از تجربه‌ها در این زمینه دخیل اند، به وسیله ادراک‌ها، عادت‌ها، ارزش‌ها، و چیزهایی از این قسم، تعیین می‌شوند که خود اینها، محصول تجربه و در نتیجه محصول عمل فرد است. لب مطلب این است که شنونده چیزهایی بسیار بیشتری از قسمی «توان ذهنی شنیدن» تصویری و عام را به عرصه عمل ارتباط می‌آورد، او در مقام واحدی تام و تمام وارد این عرصه می‌شود و همه ذخیره‌های تجربه سراسر زندگانی اش را با خود می‌آورد.

گفتن این که فرد با همه تجربه‌های پیشین موجود خود وارد وضعیت «شنیدن» می‌شود، دلالت بر این ندارد که او در هر وضعیتی به طور ثابتی به پیام مشابه پاسخ خواهد داد. درست خلاف این صادق است چرا که بخشی از تجربه‌های فرد به او خواهد آموخت میان تنوعات عظیم زمینه‌های متفاوت، تمایز قابل شود. انگیزه مجزا شده‌ای که در زمینه‌ای ویژه پدید می‌آید می‌تواند پاسخ بسیار متفاوتی در او به وجود آورد، متفاوت با انگیزه‌ای مشابه که در زمینه‌ای متفاوت روی داده است. این قواعد زمینه در بین همه پاسخ‌های فرد عملکرد مهم خاصی را به عهده دارد و غالباً مسؤول ناهمخوانی‌های رفتار افراد دانسته شده است. بیشترین مردم می‌توانند بین وضعیت‌های بسیار متفاوتی که در آنها دریافت‌کننده ارتباط‌ها و همپرسی‌ها هستند، فرق بگذارند. در هر یک از این وضعیت‌ها ردیف اندک متفاوتی از ادراک‌ها و گرایش‌های واکنشی می‌تواند فراخوانده شود. فرد در برابر برخی انگیزه‌ها در همه این

□ به‌طور ساده، تحلیل فراروند «ارتباط گفتاری» را می‌توان به چهار طریق رویکرد به موضوع، محدود ساخت: گوینده محوری | پیام | توجه به انتقال خبر | شنونده محوری

است که فقط برخی از آنها را گوینده می‌تواند به طور آشکار ضبط و ربط کند. بیشتر نظارت بر شنوندگان مفروض گویندگان عمومی ماهر آن اندازه در توانایی شان در نفوذ بر حاضران قرار ندارد که بر زیرکی آنها در متناسب ساختن گفتارهای ایشان با الگوها و گرایش‌های رفتاری جاری موجود در حاضران. رفتار حاضران از این نظر گاه می‌تواند به همان اندازه نفوذ بر گوینده عظیم، باشد که رفتار او بر حاضران نفوذ دارد. اما بدون توجه به تعادل خاص این نفوذ، آشکار است که شنیدن مانند دیگر فعالیت‌های انسانی، مستلزم رفتار افراد است.

از آن جا که شنیدن، قسمی رفتار است پیرو همان اصولی است که حاکم بر همه رفتارهای دیگر آدمی است. کل مجموعه عوامل نفوذکننده‌ای مانند رفتارهای بغرنج، آن چنان که غالباً در وضعیت گفتن و شنیدن به ظهور می‌رسد، به طور کامل فهمیده نشده است اما روشن است که برخی سطوح و انواع یادگیری در این زمینه، دست‌اندرکار است. هرچند این نظر هنوز کاملاً به اثبات نرسیده، فرض بسیار نتیجه‌بخشی خواهد بود که بگوییم هر آنچه مردم در هر وضعیتی (از جمله در وضع شنیدن) با آنچه

زمینه‌های به طور مشخص متفاوت به طور یکنواختی پاسخ خواهد داد، اما دیگر انگیزه‌ها فرد را به دادن پاسخ‌هایی هدایت خواهد کرد که به طور مشخصی از زمینه‌ای به زمینه دیگر تفاوت دارد. همچنین مهم است تاکید کنیم که «زمینه» را در این جا، فرد تعیین می‌کند، یعنی دو ردیف شرایطی که اساساً زمینه‌هایی مشابه را برای شخصی واحد پیش می‌آورند، ممکن است برای شخصی دیگر زمینه‌هایی کاملاً متفاوت عرضه دارند. هر تلاشی برای فهمیدن شنوندگان می‌بایست به وسیله این شناخت که «شنیدن» قسمی رفتار است، هدایت شود، یعنی شنیدن در مقام رفتار تابع همان اصولی است که بر انواع دیگر رفتار حاکم است، به سخن دیگر، شنونده پیامی دریافت شده را در چهارچوب تجربه پیشین خود تفسیر می‌کند و این تفسیر، برحسب هرگونه قواعد زمینه‌ای که فرد شنونده آموخته است در وضعیت‌های ارتباطی به کار گیرد، عرضه خواهد شد. اکنون باید پرسید مراد از

حاضران چیست؟ ما در تعریف واژگان «شخص یا گروه حاضر» بیش از آنچه در خورد آن است توجه کردیم. متأسفانه تلاش در قاعده بندی تعریف درست این واژگان به این نتیجه رسیده است که گروه‌های معینی با ردیف مشخصات ویژه‌ای را «حاضران» بنامیم و همه دیگر گروه‌های شنونده (مخاطب) را کنار بگذاریم. به این ترتیب، این گروه‌های دیگر «توده»، «گروه کوچک»، «جمعیت» و «جماعت» و... نامیده می‌شوند و در مقام موضوع‌های واکاوی مشکل «حاضران» نادیده گرفته خواهند شد.

تشخیص و تمایز «حاضران» از سویی و اقسام گوناگون گروه‌های شنونده «غیر حاضر» از سویی دیگر، گرچه خارج از موضوع است، اساساً زبانی دربر ندارد اما این تمایز ممکن

است به اغتشاشی جدی بینجامد در صورتی که موجب شود ما باور کنیم اصولی به تمامی متفاوت در وضعیتی واحد در تضاد با دیگر وضعیت‌ها دست‌اندرکار است. هر فردی در گروه همانطور رفتار می‌کند که رفتار می‌کند، زیرا تجربه پیشین او با انگیزه‌هایی که در لحظه بر او تاثیر می‌گذارد از

□ مامت طولانی تری را به مطالعه

«هنر سخن گفتن» اختصاص

می‌دهیم تا به مطالعه «هنر

شنیدن» برای بهکرد این وضع،

کتاب‌های زیادی نوشته و دوره‌های

مطالعاتی تأسیس شده است که

می‌کوشد هنر شنیدن مؤثر و

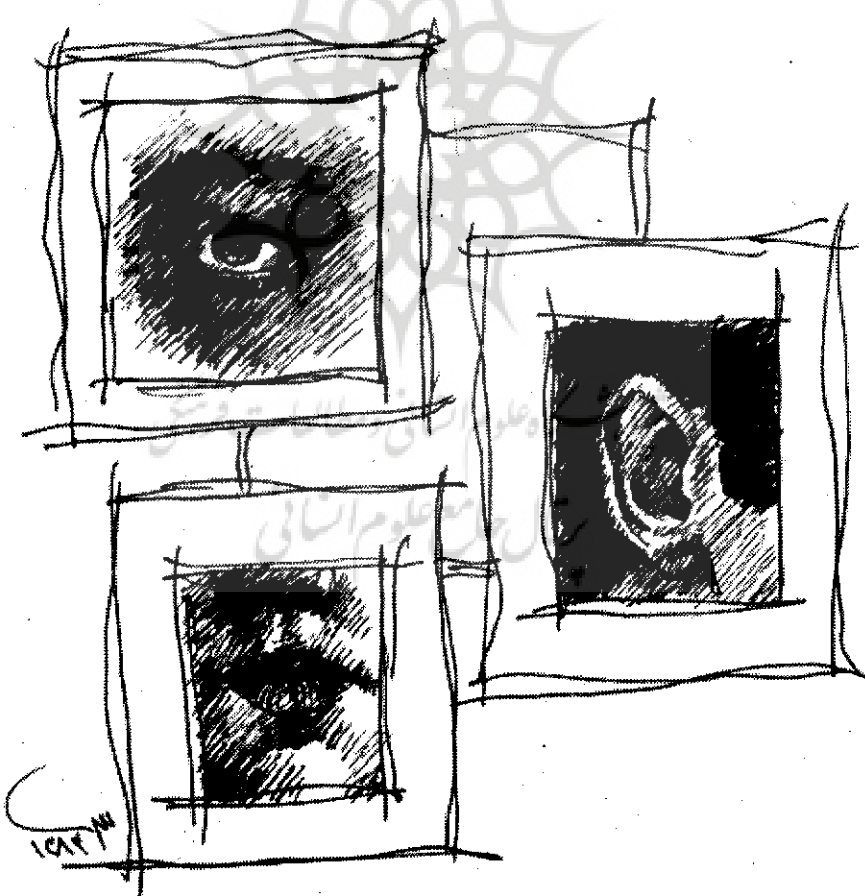
هدفداری را آموزش دهد.

جماعت... زمانی که ما به دقت به ماهیت رفتار افراد در گروه‌ها نگاه کنیم، دقیقاً انواع اندک متفاوتی از گروه‌ها را - آنطور که آن اوصاف القاء می‌کنند- اکتشاف نمی‌کنیم، بلکه ما انواع بسیار متفاوتی را که از لحاظ گوناگون با هم متفاوتند، می‌یابیم. از این رو تمرینش است توجه خود را بیشتر معطوف به «متغیرها» می‌سازیم که رفتار مردم را در گروه زیر نفوذ قرار می‌دهد نه این که فکر خود را مجاز داریم تابع عناوینی عام شود که به طور مفروض نوعی گروه را از نوعی دیگر متمایز می‌سازد.

برحسب افکار پیشتر یاد شده ما معمولاً تعبیر «حاضران» را به کار خواهیم برد برای ارجاع به گروهی از شنوندگان (مخاطبان) که پیامی داده شده را در زمان خاصی می‌شنوند یا امکان دارد بشنوند. ما این تعبیر را به نحو تغییرپذیری به کار می‌بریم. گاهی مناسب است آنرا به طور گسترده‌تری به کار بریم در مثل در ارجاع به گروه‌هایی که گفتارها را در اوقات گونه‌گون می‌شنوند. گاهی نیازمند خواهیم بود چنان تعبیری را به طور محدودتر به کار بریم در مثل در ارجاع به «گروهی فرعی» درون «گروهی بزرگتر» که گفتار خاصی را می‌شنوند. به هر حال، ما تعبیر حاضران را برای جدا ساختن گونه یا قسم خاص گروه شنونده‌ای که می‌بایست از غیر حاضران متمایز گردد، به کار نخواهیم برد. «حاضران» را نباید چیزی تک یا مرموز دانست. در واقع این کلمه‌ای سردستی است که ما برای ارجاع به مجموعه‌ای از شنوندگان به فعل واقعی یا احتمالی گفتار یا دیگر پیام‌های خاص به کار می‌بریم.

با این همه، تمایز کردن حاضران و غیر حاضران اهمیتی نخواهد داشت گرچه بسیاری از مشخصاتی که برای ایجاد چنان تفکیکی، در زمان‌هایی به کار می‌بریم، خود مشخصه‌های مهم و با معنای تعبیر «حاضران» است.

دقت درباره تمایزهایی که گاهی در تعریف واژگان «حاضران» دیده می‌شود برخی رویه‌های مهمی را که برخی از حاضران را از برخی دیگر متمایز می‌سازد، تاکید خواهد کرد. یکی از مشخصات مهم حاضران در بیشترین وضعیت‌هایی که ما در این جا به بحث می‌گذاریم، تعبیر «اکثریت» [بسیاری] است



جمله زمینه‌ای را که آنطور ادراک می‌کند، مرتبط شده است. از آن جا که تجربه‌ها، زمینه‌ها، انگیزه‌ها رفتار فرد را ضبط و ربط می‌کنند و به علت این که آنها به تقریب بی‌نهایت متفاوتند، سهل‌انگاری بسیار عظیمی خواهد بود که گروهی را «حاضران» بنامیم و گروه‌های دیگر را توده، جمعیت انبوه و

یعنی در این جا بیش از یک شنونده داریم که می بایست به حساب گرفته شود. البته، ارتباط گفتاری در گروههایی با حجم و شماره کم یا بسیار صورت می گیرد که بین وضعیت هایی که یک شنونده دارد و وضعیت هایی که حاوی میلیون ها شنونده است، نوسان دارد. باری، هرگاه دو تن یا بیشتر به اتفاق در جایی برای شنیدن گفتاری حاضر باشند به صورت بخشی از زمینه ارتباط و منبع انگیزه هایی برای یکدیگر، در خواهند آمد. البته، این انگیزه ممکن است ساختار وضعیت ارتباط را ساده یا بفرنج سازد، اما در هر موردی که پیش آید آن را تغییر خواهد داد.

افزوده بر این، حجم و شماره حاضران عاملی است که می تواند روشی را زیر نفوذ قرار دهد که در آن شنوندگان واکنش نشان می دهند و از این رو معلوم می دارد چگونه آنها بر یکدیگر اثر می گذارند. منابع و الگوهای انگیزه ای که نفوذ عمیقی بر پاسخ موجود در جمع حاضران انبوه پیدا می کند غالباً بر حاضران اندک، تأثیری متضاد دارد یا هیچ تأثیری ندارد و عکس این موضوع نیز صادق است.

تا حدودی نفوذ حجم و شمار حاضران به نوبت خود از دو متغیر دیگر تأثیر می پذیرد. یکی از این عوامل «همجنسی» است، اندازه ای که افراد گروه نسبت به آن در زمینه مشترک تجربه با یکدیگر سهیم هستند و نیز در گرایش ها، عادت ها و افکار و دیگر رویه های مشترک، البته بیشتر گروه افرادی که دور هم جمع می شوند دستکم در چیزهای با هم اشتراک دارند چرا که در جز این صورت پراکنده می شدند، اما اندازه و نوع مشابهت افراد به طور عظیمی از فردی به فرد دیگر تغییر می کند. در تلاش برای فهمیدن چگونگی رفتارهای حاضرانی معین، اهمیت خواهد داشت ماهیت و اندازه اشتراک افراد را در نظر آوریم.

عاملی دیگر که در تعداد حاضران تأثیر می گذارد، «احساس گروهی» است یعنی اندازه ای که نسبت به آن افراد جمع حاضر از یکدیگر آگاهی دارند و به یکدیگر پاسخ می دهند. احساس «با هم بودن» در افراد متنوع جمع حاضر، ممکن است نیرومند یا ضعیف باشد. شنونده ای که زیر تأثیر احساس نیرومند «با هم بودن گروهی» است هم نسبت به پیرامونیان دیگر خود واکنش نشان می دهد و هم به انگیزه هایی ارائه شده به وسیله گفتاری کاملاً متفاوت با گفتاری که نسبت به آن علاقه کمتری احساس می کرد.

عامل دیگر، عامل «نظم و ترتیب» است و این مشخصه ای است که غالباً برای جدا کردن جمع حاضر از جمعیت کمتر نظم یافته به کار می رود. به

□ از آنجا که «شنیدن» قسمتی از «رفتار» است، پیرو همان اصولی است که حاکم بر همه رفتارهای دیگر آدمی است. مجموعه عوامل نفوذکننده ای مانند رفتارهای بفرنج، آن چنان که غالباً در وضعیت گفتن و شنیدن به ظهور می رسد، به طور کامل فهمیده نشده است.

هر حال واقعیت این است که هیچ خط تمایز قاطعی را نمی توان بین حاضران منظم از سویی و جمعیت غیر منظم از سویی دیگر، رسم کرد؛ گروههای شنونده در طول خط پیوستاری ویژه تغییر می کنند، خطی که یکنواختی به تقریب مطلق در یک سر آن و بی ترتیبی به تقریب مطلق در سر دیگر آن خط متغیر است و نوسان دارد، و گرایشی برای آنها وجود ندارد که در دایره دو چهارچوب به خوبی تعریف و محدود شده قرار گیرند.

عاملی که به منظم بودن حاضرانی معین کمک می رساند، وضعیتی است که «سازگاری و هماهنگی بنیادی» نامیده می شود، یعنی حالتی از آمادگی برای پاسخ دادن به اشیاء یا اشخاص به شیوه ای سازوار و پیش بینی پذیر. در مثل از «موسیقی میهنی» که در گردهمایی سیاسی معینی اجرا یا نواخته می شود، انتظار می رود نوعی هماهنگی مقدماتی و بنیادی در جمع حاضران به وجود آورد، به این معنی که مجریان برنامه امیدوارند که بیشترین شنوندگان با دم گرفتن و دنبال کردن آن موسیقی در حالتی از آمادگی به اوج برسند که بتوانند به گفتارهای میهنی گوش بسپارند. مفهوم

«هماهنگی ابتدایی»، رکود خاصی را در حالات و الگوهای تفکر شنونده نشان می دهد. همین که شنوندگان در مسیر خاص اندیشه یا عاطفه ای قرار می گیرند، انگیزه های بعدی مرتبط با آن اندیشه یا عاطفه در قیاس با آنچه در واقع می بایست بوده باشد، پاسخ های نیرومندتر و سازوارتری را از ایشان سلب می کند. روشن است که «جمع حضری» که در آن همه یا بیشترین شنوندگان نسبت به حالت آمادگی در پاسخگویی به شیوه ای مشابه، «هماهنگی» دارند، از حضراتی که در میان آنها هر شنونده ای ساز خود را می نوازد، شخصیت کاملاً متفاوتی دارا هستند و واکنش آمادگی مشترک در جمع شنوندگانی ویژه نه حفظ، نه پا بر جای می شود، مگر این که آنها «کانون توجه مشترک» داشته باشند. در مثل، جمع حاضر در تالار انتظار فرودگاه به طور نوعی کانون های توجه بسیار متفاوتی را نمایان می سازند، یعنی هر فردی به چیزی متفاوت توجه می کند. از سوی دیگر، جمعیت سرگرم تماشای مسابقه مشت زنی به طور معمولی به میزان فوق العاده ای کانون توجه مشترکی دارند. توجه در گروهی از شنوندگان در اثنای گذشت چند لحظه، ممکن است تمرکز خود را تغییر دهد. توجه در تالار انتظار فرودگاه از لحظه ای به لحظه دیگر به صدای متصدی اعلام برنامه نشستن یا پرواز هواپیماها معطوف می شود تا زمانی که اعلام برنامه به پایان رسید، بار دیگر پراکنده شود. در فاصله های تخلیه بار که توجه جمعیت بین صداها نفر توزیع می گردد، این توجه متمرکز می شود فقط برای این که به دستگاه گردان دگربار دقیق شود زمانی که زنگ دستگاه آغاز دور دیگر را اعلام دارد. البته، افراد هر جمع حاضر در همه حال به چیزی توجه می کنند، اما در این جا سخن از توجه آنها است در حال تمرکز، البته فقط زمانی که بیشترین آنها به طور همزمان به انگیزه های مشابهی توجه دارند. به احتمال غیر دقیق خواهد بود اگر بگویم که جمع حاضر در سخنرانی عمومی به چیزی توجه نمی کنند چرا که هر شنونده ای بی گمان به چیزی توجه دارد، بدون توجه به این موضوع که جمعی بسیار یا اندک به سخنرانی توجه دارند یا ندارند.

وضعیت «جمع حاضر»ی که قطبی بودن نامیده شده ارتباط نزدیکی با کانون واحد توجه دارد و به طور کلی این واژگان به وجود تضادهای دوگانه و حالات مکمل ارجاع دارد. در مثل «پیل الکتریکی»، دو قطبی شده است و دو حد نهایی مثبت و منفی دارد که یکی از آنها الکترون های آزاد را دفع و دیگری آن ها را جذب می کند. اگر این دو قطبی بودن را درباره شنوندگان به کار ببریم، چنین

واژگانی به موافقت شنوندگان با سخنران ارجاع دارد، در حالی که سخنران به کاری می پردازد که متضاد و در همان زمان مکمل کار آنهاست. جمع حاضر دو قطبی می شود زمانی که افراد آن آماده شنیدن سخنرانی می شوند، و سخنران را کسی جدا و مجزا از موقعیت خود می بینند. زمانی می گویم جمع حاضر دو قطبی شده که شنوندگان آگاهانه سخنران را در مقام سخنران و خود را در مقام شنونده پذیرفته باشند. روشن است که جمع حاضر از افرادی تشکیل شده است که وظیفه شنودگی را در مقام قطبی از قطب های ارتباط به عهده گرفته اند و کسی را در مقام متصدی قطب دیگر به عنوان «سخنران» پذیرفته اند، البته، چنین جمعی در قیاس با جماعتی که از افراد قطبی نشده فراهم آمده به انگیزه های متفاوت آسان تر و آماده تر، واکنش نشان خواهد داد. افزوده بر این «جمع حاضر»ی از این دست، به احتمال و نه به طور مسلم، در مدت بسیار طولانی تری در توجه تام و تمام و مشترک به سخنران سهیم خواهند بود.

زمانی که شنوندگان در گروهی گردهم می آیند، بر واکنش های یکدیگر تأثیر می گذارند و این تأثیر همراه است با ماهیت و وسعت نفوذی که به این عوامل بستگی دارد: حجم و شمار حاضران، همجنسی، احساس گروهی، نظم و ترتیب، هماهنگی ابتدایی، کانون مشترک و دو قطبی بودن. گروه شنوندگان به منظور این که در مقام «جمعی حاضر» شاخص شود، به زیاد بودن و ازدحام، همجنسی، احساس گروهی داشتن، منظم بودن، هماهنگی بنیادی، اشتراک داشتن در تمرکز توجه، دو قطبی بودن، نیازی ندارد، اما همه این متغیرها در تمایز وضعیت های متفاوت جمع حاضر که به الگوهای گوناگون واکنش شنوندگان راهبر می شود، اهمیت دارد.

موضوع درخور بحث دیگر درباره «جمع حاضر» است در مقام مفهومی آماری. گرچه ما تعبیر «حاضران» را چنان به کار بردیم که گویی به «وجودی واحد» ارجاع دارد، چنین تعبیری به عنوان مفهومی واحد و یگانه معنای دقیقی را انتقال نمی دهد چرا که چیز مفرد و واحد را وصف نمی کند. اما شکل نام مفرد (نه نام جمع) «گروه حاضر»، عده ای را متمایل می سازد، درباره آن به عنوان کلیت هایی بیندیشند. اغتشاش نتیجه از این تعامل به وسیله مشابهت کاربرد این نام و نام های عام دیگر مانند «گله»، «رَمه»، زیادتر می شود. زمانی که می گویم «گله به چراگاه رفته است» یا «رَمه از رود عبور می کند»، مطلبی را بیان می کنیم که درباره تک تک حیوان های گله و رَمه مصداق دارد. اما زمانی که می گویم «حاضران به شدت به هیجان آمدند» به قسمی دیگر

**تأثیر همهمه رویکردهای ارتباط
شنیداری، شمار اندکی «شنونده
محوری» را بنیاد انتقال خبر قرار
داده اند. این موضوع تا حدودی
درک پذیر است، چرا که در جریان
فراروند ارتباط، شنونده، نه به
آشکارترین صورت فعال است و نه
به خوبی کاملاً ساده مشاهده پذیر
است.**

این نام عام را به کار می بریم و همچنین زمانی که می گویم «فلان سخنران جمعی از دانشجویان عضو گروه های گوناگون آزادی خواه را در محوطه دانشگاه مخاطب قرار داد»، واژگان «جمع حاضر» را در واقع به شیوه کاملاً متفاوتی به کار می بریم. بی گمان گاهی افراد «جمعی حاضر» چنان واکنش مشابهی نشان می دهند که برای مقاصد عملی به عنوان گله ای یارمه ای بی نام و نشان به شمار آیند، جمعی اساساً متشکل از اشخاص مشابه و واحد که در مقام کلی منسجم و هماهنگ گردهم آمده اند اما این مورد، موردی بسیار خاص است. به طور معمول ما باید آماده باشیم که ناهمانندی را در آمادگی ها و واکنش های حاضران (جماعت حاضر) به حساب آوریم.

ناهمانند و اختلاف، تفاوت های فردی را نشان می دهد. ما مشاهده می کنیم که تجربه ها، ارزش ها، زمینه، ادراک ها و دیگر عوامل تعیین کننده رفتار «فردی» است دقیقاً همچنان که خود «رفتار»، فردی است. به منظور این که درباره چگونگی عمل مردم

و آنچه آنها را به عمل سوق می دهد به روشنی بیندیشیم، می بایست به تعابیر «فردی» تفکر کنیم. از سوی دیگر، عواملی مانند شماره و حجم، همجنسی، هماهنگی بنیادی، که آشکارا و به طرز مستقیم تری به گروه در مقام کل و نه به افراد مرتبط است به بحث گذاشتیم. همچنین گرچه ما باید همزمان ایده های جداگانه، عواطف، تمایل و واکنش های شمار اندکی از شنوندگان منفرد را در زمانی که جمع حاضر در شماره زیادتر می شود، در نظر داشته باشیم، هر زمان به طور افزاینده ای این موضوع را دشوارتر می یابیم که چنان تفاوت های پر طول و تفصیل فردی را به حساب آوریم. زمانی که جماعتی حتی به حجم و شماری معتدل می رسد (پانزده یا بیست شنونده)، هماهنگی و انسجام مستلزم این است که ما آنها را به عنوان گروه تلقی کنیم حتی اگر چه رفتارشان بیشتر فردی تا گروهی، تعیین و مشروط خواهد شد.

این ژانر (معمایی) است که دقیقاً در بن و اکاوی تعبیر «حاضران» قرار دارد. نمی توان به طور مستقل و در یک وهله شنونده ای منفرد را در جماعت عظیم حاضران در نظر آورد، با این همه همچنین نمی توان جمع حاضر را آن گونه که گویی شنونده ای واحد است مطالعه کرد. آنچه لازم است تا ما را از حلقه این معما بیرون آورد، شیوه ای تفکر است درباره «جمعی حاضر» که ما را مجاز می دارد به طور اختصار مشابهت ها و تفاوت های شنوندگان جداگانه اش را جمع بندی کنیم. بعد، این جمع بندی می تواند به عنوان توصیفی سردستی به حساب آید مشعر بر اینکه مسایل جمع حاضر در کل، به طور نوعی یا در حد وسط و معتدل، چگونه اند. باید در نظر داشت که چنین توصیف اختصاری ممکن است درباره هر شنونده منفردی، چیزی را بیان نکند، با این همه ما اگر در این خلاصه کردن ها، هر فردی را به طور مساوی به حساب آوریم، آنگاه هر یک از آنها در این جمع بندی در اندازه مساوی، نمایان خواهد شد.

بی نوشت:

* این مقاله ترجمه و تالیفی از بخش نخست کتاب
Amdt Eenee Analysis، نوشته
Thoodore Clevenger. چاپ نیویورک، ۱۹۶۶.