



بررسی ارتباط انسانی

محمد حفاظی

معنا را ارائه کند که «نه، مایل نیستم شمر تأیید کنم». دور شدن از کسی نیز حرکتی از دارای معنا و قابل تفسیر. به سخن دیگر حرکتی است نمادین. پذیرش این مسئله که همواره - شخص باشخص - در حال برقراری ارتباط هستیم، نمایشگر این است که پدیده «همه‌جا حاضر» ارتباط بیش از حد تصور دار اهمیت است. اگر می‌پذیریم که تمامی رفتار که مهمند و نمادین - به نحوی با مردم ارتباط برقرار می‌کنند، پس «ارتباط» در میان انسان به عنوان نوعی از انواع، عنصری از سازمان‌دهنده. رفتار نمادین به‌طور متناوب به‌کارگیری یک زبان مشترک، انسان را حیوان متمایز می‌کند.

سازمان هرگونه روشی در زندگی بست دارد به توانایی ما در پیش‌بینی رفتار دیگران محیط‌زیستی مان. هر اندازه در پیشگویی آنچه که روی خواهد داد، ناتوانتر باشیم، رفتار کمتر قابل کنترل و مهارشدنی است. به عبارت دیگر «عدم حتمیت» بیشتری در باره آن رویداد

تعبیر و تفسیر پیامدهای ارتباط بستگی به «خودما» دارد - به مفهومی نرفته در ما، به واژه‌هایی که به کار می‌گیریم، و به زبانی که مورد استفاده قرار می‌دهیم. از آنجا که بخش عمده آگاهی مانسبت به پیرامونمان به ارتباط با دیگران بویژه ارتباط از طریق رسانه‌های همگانی - وابسته است، توانایی در تفسیر درست پیامها (آنچنان که منبع مربوطه انتظار تفسیر آنها را دارد) امری حایز اهمیت است. اضافه بر اینکه، به علت استفاده از «اطلاعات با واسطه جمعی»^(۱) چه بسا که نتوانیم صحت و اعتبار ارتباطی را که در شرف برقراری آنیم، مورد تأیید قرار دهیم.

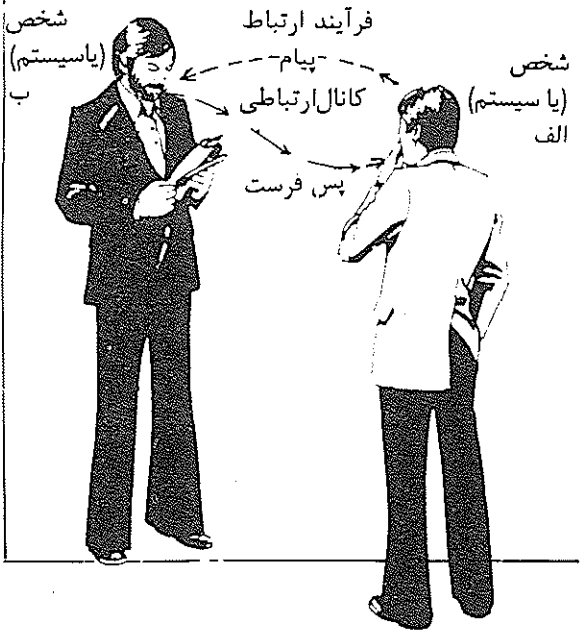
در این نوشتار قصد بر این است که ثابت کنیم هر عملی که انجام می‌دهیم، به نوعی در خدمت ارتباط با دیگران - است. یا به بیان ساده‌تر باید گفت که انسان نمی‌تواند ارتباط برقرار نکند. این گفته مبین این نکته است که آنچه که در مراد با دیگران از ما سر می‌زند، نوعی ارتباط است. حتی سکوت ممکن است این

رفتارهایی که روزانه از ما سر می‌زند، هر کدام بیانگر معنا و مفهوم خاصی است که نوعی ارتباط به‌شمار می‌رود. و از آنجا که انسان نمی‌تواند بدون ارتباط زندگی کند، پرداختن به مسئله ارتباط بین انسانها و ابعاد آن، اهمیت پیدا می‌کند.

در این مقاله ضمن بیان اهمیت این موضوع، به کمک نمودارها و با استناد به نظریات اهل فن، ابتدا تعریفی از فرایند ارتباط ارائه شده. سپس سخن از رابطه زبان و معنا و اهمیت آن در علوم اجتماعی به‌میان آمده، آن‌گاه با بیان اینکه ارتباط با انتقال سیستماتیک اطلاعات نمادین سروکار دارد، از مفهوم سیستم و روش علمی سخن گفته شده، و سپس مقوله‌های تحقیق در زمینه ارتباط، کارکردهای ارتباط و نقش رسانهها در ارتباط انسانی، بررسی شده است.

بررسی ارتباط انسانی

واقعیت این است که در جامعه امروزی ما ارتباط به‌طور روزافزونی یگانه‌راه گسب اطلاعات در باره محیطمان است به سخن دیگر،



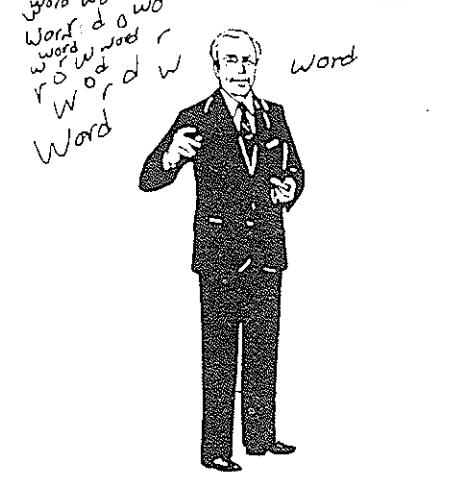
ارتباط به چه معناست؟ یکی از تعریفهای ارتباط فرآیندی است بدین شرح:

فرآیند ارتباط
 شخصی مشخص (الف = منبع) پیامی مشخص را از طریق کانالی مشخص با شخص دیگری (ب = دریافت کننده) با انتظار تأثیری بر او (ب) می‌نهد. شخص الف این تأثیر را، هرچه باشد، بازشناسی و تفسیر می‌کند، از آن متأثر می‌شود و به آن پاسخ می‌دهد.
 تأثیر الف بار دیگر از سوی ب پاسخ داده می‌شود و... این تأثیر و تأثر متقابل (الف و ب) در اصطلاح پس‌فرست نامیده شده است و این بدو بدوستان دوجانبه همان فرآیند ارتباط است.

اکنون تعریفی را که جرج ا. میلر^۱، روان‌شناس مشهور بدست داده، بررسی می‌کنیم: «یک پیام سلسله رویدادها (نمادها)یی است که در طی زمان و طبق الگویی به یکدیگر متصل شده‌اند.» معنی این تعریف چیست؟ معنایی که از آن استنباط می‌شود این است که نمادهایی که ما بکار می‌بریم و صحبت‌هایی را که می‌شنویم، در نفس خود فاقد معنی می‌باشند. اگر آنها معنایی می‌یابند، بدین سبب است که ما این توانایی را داریم که در یابیم به‌طور مثال - هر گاه حروف W-O-R-D به همین ترتیب دنبال یکدیگر قرار گیرند به وجود آورنده نمادی به صورت 'WORD' خواهند شد، و اگر ما متعلق به فرهنگ مربوطه باشیم و زبان انگلیسی را نیز بدانیم، به احتمال زیاد می‌توانیم بر سر معنایی مشابه و معقول از این «نماد» به توافق برسیم. هر چند که، معنایی که ما به نماد مذکور می‌دهیم بستگی به توانایی ما در بازشناسی الگوی مربوطه دارد. به‌طوری که پی خواهیم برد.

● مقدار معنابهی از ارتباطات ما ریشه در محتوای رسانه‌های همگانی دارد. به سخن دیگر، رسانه‌ها بر شیوه ارتباط در زندگی مان اثر می‌گذارند.

اکنون پرسش این است که آیا در این فرآیند، داشتن قصد و هدف ضروری است؟ می‌توان پاسخ داد: از آنجا که دوطرف ارتباط یک‌رمز یا یک‌زبان مشترک را به منظور ساخت و پرداخت پیامها به کار می‌گیرند، بنابراین همواره قصد و هدفی وجود دارد. اگر ما در امر ارتباط از زبان یا رمز^۲ مشترکی استفاده نکنیم، طبعاً مراجع مشابهی که مورد اشاره مشترک ما قرار گیرد - به‌طور مثال معانی واژه‌هایی که به کار می‌بریم - در اختیار نخواهیم داشت. در نتیجه، با وجود مشارکت در امر ارتباط، قادر به ارتباط لفظی نمی‌باشیم. به همین دلیل، به منظور برقراری ارتباط باید تفسیر مشترکی از واژه‌های مصرفی وجود داشته باشند. از این‌روست که می‌توان ارتباط را بدو بدوستان پیام میان شرکت کنندگان [در ارتباط] تعریف کرد. چنین تعریفی موجب می‌شود تا این نظریه نادرست و گمراه کننده را که شخصی با شخص دیگر ارتباط برقرار می‌کند، به کنار نهیم. (درست این است که بگوییم دو شخص با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند.) زیرا وقتی ما از فرآیند ارتباط سخن می‌گوئیم مقصود تأثیر و تأثر متقابل و مستمر میان اشخاصی (دست‌کم دو نفر) است که در یک لحظه در قالب فرستنده یا منبع پیام و در لحظهای دیگر در مقام دریافت کننده پاسخ طرف مقابل ایفای نقش می‌کند.



3. Miller, G.A

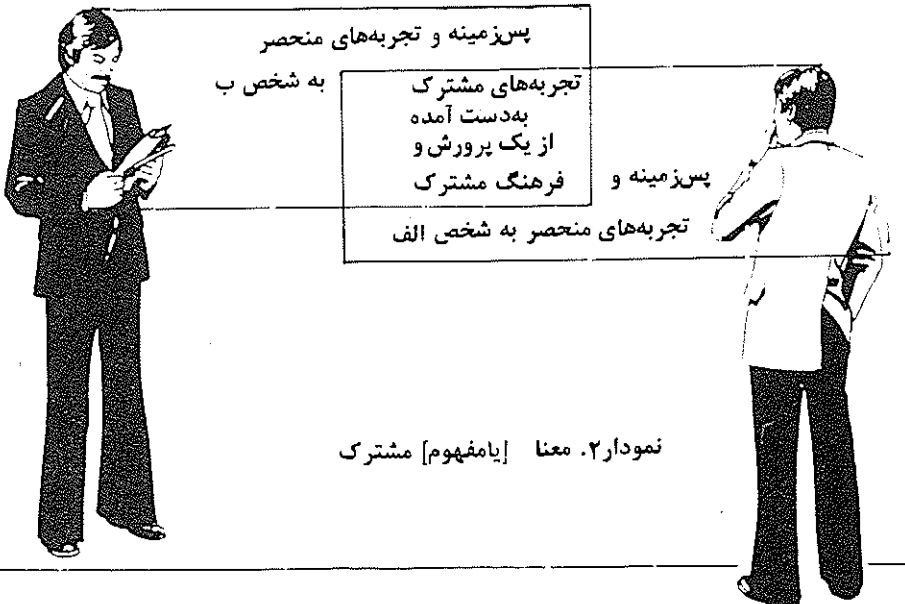
1. Feed back
 2. Code

خواهد داشت. از آنجا که یک فرد بتواند با همه افراد دیگر جامعه ارتباط داشته باشد، پس همواره رفتار غیرقابل پیش‌بینی بسیاری وجود دارد. بدین سبب مفهوم «چوب طرفین ارتباط» بی‌معنا و مضحک تر می‌رسد. زیرا ما [در این چهارچوبها] با کسی که رفتارشان کاملاً غیرقابل پیش‌بینی در بدوستان می‌کنیم. علاوه اینکه در این چوبها بسیاری از محدودیتهای فرهنگی در رفتارمان اغلب نادیده گرفته می‌شود، که خود دلیل دیگری است بر احساس شدید توانایی در پیش‌بینی رفتار دیگران.
 رچه «عدم حتمیت» در باره رفتار دیگران شکلیاتی مشخص و محدود - به‌طور مثال در گروه یا حزب - پذیرفتنی است، اما عدم نظم سازمانی در جامعه کارکرد چندانی نخواهد داشت. وقتی از یک فروشگاه خرید می‌کنید، ر دارید که صندوقدار، صورتحسابتان را م کند و به شما ارائه دهد، اما هر گاه او کاملاً بی‌ربط با مسئله خرید شما انجام دهد، به‌طور مسلم تعجب خواهید کرد. بنابراین معمولاً به شکلی ارتباط برقرار می‌کنیم که به آن برخلاف انتظارمان نباشد.
 عبارتی «ارتباط» مترادف است با تسلط - در بر مناسبات و تسلط بر رفتارمان. وجه این عبارت، این گفته معروف است که:
قدرت همان آگاهی است.
 معنا که هر اندازه بیشتر در باره یک پدیده (ص دیگر) بدانیم، کنش آن بیشتر قابل پیش‌بینی است و بهتر می‌توانیم رفتارمان را ق با آن تنظیم کنیم.
 دلایل گفته شده، «ارتباط» و «رفتار» دو جدا ناشدنی هستند. رفتار همان ارتباط و همان رفتار است. تصور یکی بدون وجود دیگری، بسیار خام‌ذهنی و ساده لوحی است.
 فرهنگ‌هایی که در آن حضور دارید، پیش‌بینی کنید. به‌طور مسلم بعضی از خصوصیات آن را می‌کنید، پاره‌ای از ارزشهای آن را می‌یابند و باطنی می‌سازید، و رفتار اجتماعیات آنها تطبیق می‌دهید. توجه داشته باشید که تنگ مشترکی که شما و دوستان از آن برخوردارید، آن رفتاری را که قابل تحمل و رفتنی است، تنظیم و کنترل می‌کند. هر کس آگاهی به این امر که شما بخشی یا واحدی از فرهنگ هستید، می‌تواند رفتارشان را پیش‌بینی کند. همین واحد اجتماعی رفتار را فرد به عنوان واحدی از یک فرهنگ [ک] که موجب می‌شود افراد بیگانه، در برخورد با فرهنگ جدید، خیلی زود تمیز داده د. این افراد در پیش‌بینی پیام‌های رشان درمی‌مانند آنان در مهار کنشهای ابلشان با دشواری روبرو می‌شوند. در نه، افرادی که در فرهنگهای بیگانه حضور یابند، در جبران کمبودهایشان - زیاده‌روی کنند، تا آنجا که ممکن است در جلوه دادن مهارشان متظاهرانه عمل کنند.

نظریه ارائه شده در باره الگو (در تعریف میلر) همان مفهومی است که سراسر زمینه «تحقیق در امر ارتباط» را فرا گرفته است. به طور کلی وقتی یک نماد به طور عمده دارای خصوصیات و عناصری شاخص باشد یا به سخن دیگر، اشاره به شیئی مشخص داشته باشد و معنایی مشخص از آن درک شود - توافق بر سر معنای آن نماد آسان است. به طور مثال مادر نشان دادن یک «میز» و جلب توجه دیگران به آن، کمتر با اشکال مواجهیم. در حالی که در مورد واژه‌هایی که مفاهیمی بشدت احساسی و یا معنایی ضمنی دارند - مانند «عشق»، «نفرت»، «میهن پرستی» و... - بسختی می‌توان بر سر آنچه که این واژه‌ها واقعاً بدان اشاره دارند، به توافق رسید. یک واژه هراندازه دارای معنایی ضمنی‌تر و انتزاعی‌تر باشد، به همان نسبت درک و تفسیر ما از آن بیشتر متکی بر انواع تجربه‌های مشترک در طول زندگی‌مان خواهد بود.

معانی در خود اشخاص نهفته هستند. معنایی نسبی‌اند و بر اساس تجربه‌ها به وجود می‌آیند. اگر ما در یک فرهنگ مشترک پرورش یافته باشیم، دست‌کم دارای تجربه‌های مشترکی هستیم و به احتمال زیاد می‌توانیم بر سر تعریف و تفسیر بسیاری از واژه‌ها به توافق برسیم. در دادوستد فرهنگی، ارتباط امر بسیار خطیری است، زیرا دوطرف ارتباط از تجربه‌ها و پس‌زمینه متجانسی برخوردار نیستند. معنا یا مفهوم به وسیله نمودار بالا مصور شده است. هر اندازه ناحیه مشترک (سایه‌دار) بیشتر باشد، ما در امر ارتباط و پیش‌بینی رفتار دیگری موفق‌تریم. یکی از روشهای گسترش این ناحیه مشترک، ارتباط است که به نوبه خود به ما امکان می‌دهد رفتار اشخاص دیگر را بهتر پیش‌بینی کنیم. ما ارتباط برقرار می‌کنیم تا عدم اطمینانمان را نسبت به محیطمان، و همچنین عدم اطمینان دیگران را در باره ادراک ما بزدائیم. اما بساید توجه داشت که نه تنها در تعبیر پیامهای لفظی (شفاهی - زبانی) تفاوت‌هایی می‌تواند وجود داشته باشد، بلکه در تفسیر رسانه‌هایی که محمل این پیامها هستند نیز تفاوت‌هایی تجربی وجود دارد. از این رو بعضی از نظریه‌پردازان را عقیده بر این است که بیشترین معنا و مفهوم نهفته در یک ارتباط بر اساس وجوه آوایی و غیر لفظی پیام تفسیر و درک می‌شود. به طور مثال یک گروه یسا جمعیت معترض بسا بست‌نشستن در آستانه «یا در واژه‌ای، به منظور ابراز حرمانها و خواسته‌هایش، وسیله‌ای را به کار می‌گیرد که آشکارا متفاوت است با، مثلاً تشکیل یک کمیته اجرایی و انتشار یک «نشریه سفید»^۴

اکنون به مسئله به دست‌دادن تعریفی از ارتباط بازمی‌گردیم. برای نیل بدین مقصود بایستی به آن زمینه‌های علمی که در «تحقیق



نمودار ۲. معنا [یا مفهوم] مشترک

در مقوله ارتباط» مؤثرند، بپردازیم. تحقیق در امر ارتباط فرایندی است التقاطی. به سخن دیگر، این فرایند، روندی است نظم‌یافته که در هر زمینه به هر دری می‌زند تا فرضیه‌های «ارتباط بدون نظم» را آزمایش و فرمول‌بندی کند. بنابراین بخش عمده‌ای از این بحث را می‌توان از منظر انسان‌شناسی که به مناسبات بین فرهنگها نظر دارند، از دیدگاه جامعه‌شناسی که به روابط میان گروهها در یک فرهنگ توجه دارند، و همچنین از دید روان‌شناسی که مناسبات میان افراد را بررسی می‌کنند، تعبیر و تفسیر کرد. سرانجام اینکه می‌توانیم ارتباط را از دیدگاه یک عالم و متخصص در این زمینه کسی که به این نکته نظر دارد که ما چگونه پیامها را طی مراحل به طور درونی تجربه و ذخیره می‌کنیم و چگونه آنها را در وقت مقتضی در گفت‌وگو و ارتباطمان با دیگران به کار می‌گیریم مورد بررسی قرار دهیم.

زبان و معنا

«محدودیت‌های زبان من همانا محدودیت‌های دنیای من است.»

این گفته ویگنشتاین^۵ بیانگر این نکته است که اگر ما نتوانیم به چیزی نام و نشانی بدهیم، قادر نخواهیم بود از آنچه که تجربه می‌کنیم، طرح یا الگویی ارائه دهیم. یک فرد اسکیمو می‌تواند هفت‌نوع برف را نام ببرد. از این رو توانایی او در تمیز انواع مختلف برف، دنیای او را گسترده‌تر می‌کند. نمونه دیگری را مرور می‌کنیم.

مرد و زنی قصد گردش در طبیعت را دارند. مرد ریاضی‌دان است و زن زیست‌شناس. هنگامی که آن دو از کنار دریاچه‌ای بزرگ، با آبی که سبزرنگ به نظر می‌رسد، می‌گذرند زن به مرد می‌گوید «جلبکهای شناور در دریاچه را

5. Wittgenstein, L.

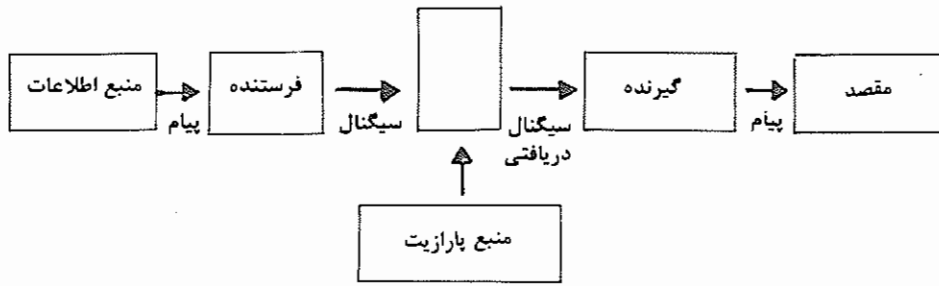
نگاه کن» مرد به سوی زن و دریاچه می‌چرخد اما جلبکها را تشخیص نمی‌دهد. در این مورد دنیای زن که زیست‌شناس است، گسترده‌تر دنیای مرد است. اگرچه مرد رنگسبز دریاچه می‌بیند، اما در تفسیر و یا رمزگشایی پدیده؛ که مشاهده می‌کند، ناتوان است. شاید گفت شود که در هر حال، مرد توانایی آن را دارد که در باره آنچه که می‌بیند ارتباط برقرار کند هر چند که این ارتباط مبهم و غیردقیق باشد (مثلاً بگوید «دریاچه بسیار سبز به نظر می‌رسد».) اما معنای چنین گفته‌ای تنها ب کسی که قادر به تفسیر «سبزی» [رنگسبز است آشکار خواهد بود. بنابراین در این مورد زن نسبت به مرد اطلاعات بیشتر و دقیق‌تری آورده است.

مسئله زبان، تجربه، معنا و نام و نشان دادن چیزی به طور مشخص در علوم اجتماعی دارای اهمیت است - بویژه هنگامی که محققان ناگزیرند حادثه‌های روزمره و عام شمول بر بررسی کنند و شرح دقیقی از آنها ارائه دهند از آنجا که دانشمندان [در تحقیقاتشان] اصطلاحی مانند «سبزی» اطلاعات کمی که می‌کنند، واژه‌هایی غیردقیق را - هر چند که مصطلح باشند - مردود می‌شمارند و به جای آنها اصطلاحات خاص یا علمی را، که در تعبیر تفسیر مورد پذیرش و توافق بیشتری است، بکار می‌گیرند.

مشکل دقت و صحت در شرح و بیان پدیده‌ها وقتی نمود پیدا می‌کند که دانشمندان علوم اجتماعی بخواهند «فرآیندها» را مورد بررسی قرار دهند. یک «فرآیند» عبارت است از کنش و واکنش متقابل و مداوم شماری متغیرها با در نظر گرفتن تغییرات مستمری که در ارزشهای آنها به وجود می‌آید. یک فرآیند زمینه رفتار مثلاً ارتباط هرگونه نظریه و نگرش ایستا را مردود می‌شمارد و تصریح می‌کند که

4. decodling

4. White Paper



نمودار ۳. الگوی شانون-ویور^۸

خودتان صحبت می‌کنید. دانشی که ما از طریق ارتباط کسب می‌کنیم دانشی است تجربی، زیرا با تغییر مضمون و تغییر استنباط ما، آن دانش نیز تغییر می‌کند.

در این مورد تضاد و دوگانگی در این است که از یک سو ارتباط، ابتدایی‌ترین روشی است که از طریق آن تجربه‌ایمان را با دیگران در میان می‌نهمیم، و از سوی دیگر احتمال صحت تجربه‌ها و اطلاعاتی که از رهگذر ارتباط به دست می‌آوریم، کمتر (و در مواردی بسیار کمتر) از یک است.

[یک یا صد مبنای سنجش «درصد» احتمال وقوع امری در قانون احتمالات است.]
 بدیهی است که نسبت احتمال بستگی دارد به میزان اشتراک و تطابق تجربه ما با تجربه شخصی که می‌خواهیم با او ارتباط برقرار کنیم. از آنجا که برقراری ارتباط مستلزم برخورداری از یک «بینش فرآیندی» است. لذا صحبت از «آغاز» یا «پایان» نادرست است. در عوض، برای تشریح فرآیندهای گوناگون ما با الگوی نظری دیگری به نام سیستم سروکار داریم. سیستم عبارت است از مجموعه‌ای از اجزاء یا عناصر (متمایز از محیط) که دارای ساختار و کارکردی مشخص است. بنابراین، زبان سیستمی است متشکل از عناصر رمز (کد) (۱۲). یک انسان، یک طبقه و یک جامعه نیز یک سیستم است. بر این اساس می‌توان گفت که ارتباط با انتقال سیستماتیک اطلاعات نمادین سروکار دارد.

مفهوم سیستم و روش علمی

افزون بر تفسیر پیش گفته، تفسیرها و خصوصیات دیگری نیز می‌توان در مورد سیستمها ارائه داد. ۱. سیستمها با مرور زمان تغییر می‌کنند. به سخن دیگر، پویا هستند. ۲. آنها دارای اجزایی یا وابستگی متقابلند که تغییراتشان چندسویه است. ۳. اجزا و عناصر آنها مدام [نسبت به یکدیگر] کنش و واکنش متقابل دارند، به سبب «پس‌فرست» حاصله، یکدیگر را تصحیح و تنظیم می‌کنند. ۴. سیستمها از نظر پیچیدگی بسیار متفاوتند و مقدار این پیچیدگی بستگی دارد به سطح و موقعیت

12. Code

واقع ما هوا را هم از نظر فیزیولوژیکی وهم به لحاظ روان شناختی تعبیر و تفسیر و آن را «صدا» می‌نامیم. اما هنگامی که صداها را به عنوان یک طرح یا الگو باز شناسیم و بتوانیم حرکت هوا را در قالب «واژه‌ها» شکل دهیم، آن گاه اطلاعاتی به دست می‌آوریم. سرانجام وقتی من و شما به طور مشترک، الگوی واحدی از پدیده «ماده-انرژی» «پیرامونمان را مورد استفاده قرار دهیم، به مرحله «ارتباط» می‌رسیم. از این رو گرچه ممکن است ما بتوانیم حادثه‌ها یا چیزهایی را تقلید [الگو برداری] کنیم، که اغلب نیز چنین است. اما اگر سمبولیسم آنها را درک نکنیم- بدین معنی که اگر نتوانیم در درک معنای نهفته در آنها با سازنده الگوی آن حادثه‌ها یا چیزها به تفاهم برسیم- ارتباط برقرار نمی‌شود. یادآوری این مسئله دارای اهمیت است که اگر چه ممکن است «ماده انرژی» و الگو [از فرستنده پیام به گیرنده آن] منتقل شود، اما معنای آن الگو بدون تفهیم و تفهم انتقال نمی‌یابد. در مورد مقوله «اطلاعات» نکته مهم و قابل بحث این است که اطلاعات پدیده‌ای است بالقوه، و معنای نهفته در آن بستگی به بینش و نگرش دریافت کننده آن دارد. در یک پیام نه اطلاعات نهفته است و نه معنا. ما اطلاعات را از پیامهای مورد نظر، براساس معانی و تجربه‌هایی که در ارتباط متقابل اعمال می‌کنیم، به دست می‌آوریم، و این «چهارچوب رجوع»^{۱۱} اما نامیده می‌شود. از این روست که می‌گوییم معانی در خود اشخاص نهفته‌اند.

مفهوم ضمنی این گفته که «معانی در خود اشخاص نهفته‌اند» این است که اگر من و شما در یک محیط مشابه پرورش نیافته باشیم، احتمال ارتباط کامل بسیار کم است. دوتن برای برقراری هرگونه ارتباط درست و معنا دار بین خودشان دست کم باید دارای تجربه‌هایی مشترک باشند. از این رو شما نمی‌توانید، بر فرض، بگویید این چیز «همین است که هست». زیرا در این صورت، چند و چون آن چیز فقط برای شما و در «چهارچوب رجوع» شما مشخص است. تا زمانی که دیگران نیز در همان چهارچوب قرار نگیرند، شما در واقع فقط درباره

11. Frame of Reference

توان رویدادها را به عنوان پدیده‌هایی با «ز» یا «پایان» مشخصی و آرسی کرد، زیرا هر ی در یک رابطه تأثیر و تأثر متقابل قابل

ش از این، در باره کنش و واکنش متقابل ی به عنوان یک فرآیند صحبت کردیم. اساس، زبان- یکی از تجلیات این کنش و ش- خود یک فرآیند است. استنباط ما از للاحات زبان، از تلفظها، و حتی از علم رکیب

ما [نحو] مدام در حال تغییر است. از این رو، این بحث پیش آمده است که، به طور مثال، قضایی و مقننه یک جامعه نیز بایستی ره قانون اساسی را برطبق «معانی جاری» بر کنند.

منظور بررسی یک «فرآیند» چاره‌ای ت جز اینکه در عمل نوعی از ساختار ایستارا تحمیل کنیم. ساختارهایی که به پردازهای مقوله ارتباط به کار می‌گیرند یا مدل نامیده می‌شود. نمودار شماره یک، فای از این الگوهاست. این الگوها انواع ف دارند- الگوهای ریاضی، الگوهای لغوی، فای دماغی، و الگوهای کامپیوتری- که هدف و منظوری متفاوت به کار می‌روند. فای ارتباط چند کار یا وظیفه انجام هند. آنها ما را یاری می‌کنند تا با ساختن مشخصی از فرآیند، درباره وجوه «فرآیند» به تفاهم برسیم، به سخن دیگر آنها ما هتیز به یک نظام رده‌بندی^۷ می‌کنند. آنها نین ما را در شناسایی متغیرهای بالقوه و مناسب موجود در ساختارهای یاری هند، به گونه‌ای که بتوانیم فرضیه‌هایی ه روابط موجود در آنها به دست آوریم. ن بحث الگوهای مورد استفاده ما براساس مندیشان قضاوت می‌شوند. از خود رسیم آیا یک الگوی خاص خواست ما را آورده

ندند؟ اکنون الگوی دیگری را بررسی کنیم.

نمودار بالا پیامی (با سرعتی مشخص) از ن یک کانال [وسیله] به گیرنده یا دریافت فای منتقل می‌شود. هرگاه فرستنده افقت کننده را عوامل انسانی تشکیل دهند، فرستنده^۱ نیز به صاحب پیام باز می‌گردد. د برلو^{۱۰} الگوی فوق را به سه بخش تقسیم کرده است: ۱. «ماده- انرژی»، ۲. «اطلاعات»، ۳. «ارتباط» اجازه بدهید این الگو فیتتر مورد مطالعه قرار دهیم.

پدیده «ماده- انرژی» زمانی شکل می‌گیرد، به طور مثال، صحبت می‌کنیم. ملکولهای با فرکانس معین و مطابق با ارتعاش تارهای ی حرکت می‌کنند و جابجا می‌شوند. در

7. Classification System

8. Shannon - Weaver

9. Feed back

10. Berlo, David

● در داد و ستد فرهنگی، ارتباط امر بسیار خطیری است، زیرا دوطرف ارتباط از تجربه‌ها و پس‌زمینه متجانسی برخوردار نیستند.

دیدگاه ما. پیشتر نیز گفته شد که برای اندازه‌گیری و سنجش سیستمها، و به منظور درک فرآیند (یافرآیندهای) موجود در هر یک از آنها، از الگوها استفاده می‌کنیم هر چند که در حیطه علم مدام به چیزی واقعیت از یک الگو نیاز داریم. به‌طور مثال وقتی که در زمینه سنجش نگرش اشخاص نسبت به یک حکومت تحقیق می‌کنیم از سویی می‌دانیم که نگرشها مدام در حال تغییرند. آنها از خانواده، از دوستان و از رسانه‌های همگانی متأثرند. از سوی دیگر نگرشها مطابق با تجربه‌هایی که هر کس روز بروز کسب می‌کند ممکن است ثابت بمانند یا تغییر کنند. در هر حال، مسائلی که در این تحقیق بیش و پیش از هر چیزی مورد نظر است. این است که یک نگرش یا طرز تلقی «شبهه چه چیزی» است و چگونه می‌توان آن را سنجید.

اگر بپذیریم که ارتباط یک فرآیند است، پس معانی مقوله‌هایی هستند نسبی. معنی‌هایی به طور مطلق «درست» وجود ندارد. اکنون پرسش این است که پس چه چیزی را باید به عنوان شاخص حقیقی طرز تلقی اشخاص بپذیریم؟ عدای عقیده دارند که می‌توانیم راه بیفتیم و از مردم نظرشان را درباره، به طور مثال، حکومت جويا شویم و پاسخهای متفاوت آنان را ثبت کنیم. بلکه، امکان ثبت پاسخ خشمگانه یک شخص، نبجند شخص دیگر، و حرکت سر سومین نفر، دال بر تایید او، وجود دارد. اما مسئله این است که چگونه می‌توان این پاسخها را ارزیابی و مقایسه کرد، از نظر علمی ما به شاخصی [مشخص کننده طرز تلقیها] نیاز داریم که عاری از استعاره و برهمه کس آشکار باشد، و دیگر اینکه به دست‌آوردن دوباره آن به‌وسیله محققانی که بخواهند تحقیقات ما را تکرار کنند، عملی باشد. بنابراین دانشمندان علوم اجتماعی در این نکته اتفاق نظر دارند که «حقیقت» بنیادی و پذیرفته شده همان چیزی است که «کارکرد عملی»^{۱۳} نامیده می‌شود. ما باید مراحل و روش سنجشمان را مشخص کنیم. بدین معنی که رفتارهای قابل مشاهده را - مثلاً طرح یا هر نوع نشانه‌ای که شخص بر قطعه‌ای کاغذ ترسیم می‌کند - به عنوان معنا و مفهوم واقعی طرز تلقی آن شخص مورد بررسی قرار دهیم. به سخن دیگر، ما این نشانه‌ها را همان «نگرش» به حساب می‌آوریم. شیوه ما در انجام مراحل سنجش و در تحلیل پاسخهای اشخاص به این سنجش باید تحت سیطره روش علمی قرار گیرد.

تحقیق در زمینه ارتباط

پیش از این گفته شد که تحقیق درباره ارتباط دارای چند خصیصه است: این تحقیق «کمی» است و از روش علمی بهره می‌جوید، با شیوه‌هایی که به سهیم شدن در اطلاعات بینجامد سرو کار دارد، فرآیند ارتباط را بررسی می‌کند، و سرانجام اینکه تحقیقی است التقاتلی.

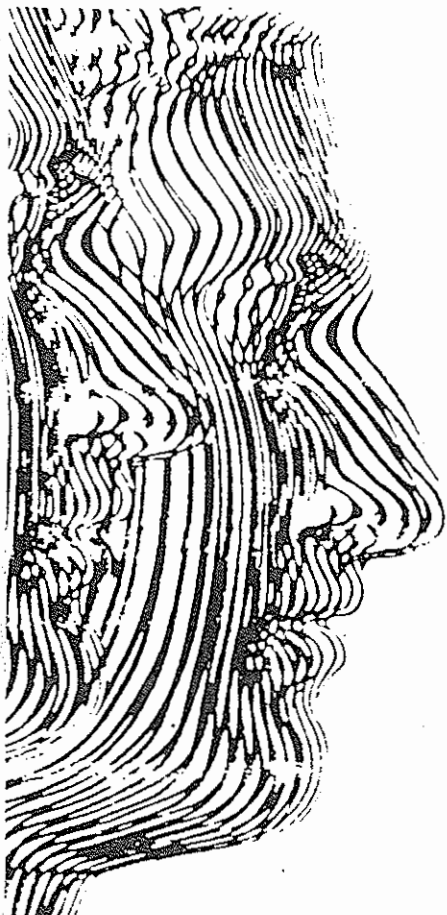
13. Operationalization

حال به‌طور اختصار به این مسئله می‌پردازیم که تحقیق در زمینه ارتباط چگونه تکامل یسافت. بخشی از این موضوع از نظریه ارسطو سرچشمه می‌گیرد که ارتباط را همان ترغیب می‌دانست. در نظر ارسطو ارتباط یعنی علم بیان [علم خطابت و تحریک]^{۱۴} - یا به عبارت دیگر، تولید پیامهای ترغیب‌کننده. بعد به مکتب روان‌شناسهای قرن هیجدهم می‌رسیم که عقیده داشتند ارتباط ذهن را آگاه و روح را ترغیب می‌کند. امروزه ما بیشتر به تاثیرهای رفتاری ارتباط نظر داریم تا صرفاً به خود پیامها. از این رو خصیصه تجربی [علمی] در زمینه ارتباط از مراحل که دانشمندان علوم اجتماعی در بسیاری از رشته‌ها طی می‌کنند، ریشه می‌گیرد.

نخستین کس از محققان و صاحب‌نظران، پل لازارسفلد^{۱۵} جامعه‌شناس بود که بسیاری از ابزار و تمهیدات تحقیق و گردآوری اطلاعات را توسعه داد و مطالعاتی اساسی در زمینه رفتار نظردهندگان [کسانی که درباره موضوعی مورد پرسش قرار می‌گرفتند] و تاثیر رسانه‌های همگانی بر رفتار به عمل آورد. یکی دیگر از پیشگامان کورت‌لوین^{۱۶} - یک روان‌شناس عمومی اهل وین - بود که در روشهای تجربی مورد استفاده در فرآیندهای ارتباط جمعی تخصص داشت. هم‌زمان با او، هارولد لاسول^{۱۷}، صاحب‌نظر در علوم سیاسی، مطالعاتی درباره تبلیغات توسعه داد. سرانجام، آخرین اقدام در رابطه با توسعه امر تحقیق به وسیله کارل هولند^{۱۸} به عمل آمد که سرپرستی یک پروژه تحقیقی عظیم و معروف را در زمینه «ارتباط و تغییر پذیری نگرش» دریل [احتمالاً دانشگاه ییل]^{۱۹} برعهده داشت. او پایه‌گذار روشهای تجربی بیاری بود که امروز نیز مورد استفاده می‌باشند. در آغاز دهه ۶۰ «تحقیق در زمینه ارتباط» به عنوان رشته‌ای نظام‌یافته مطرح شد. بخشی از مواد این رشته از رشته‌های روزنامه‌نگاری و فن بیان^{۲۰} و تعدادی نیز از اصول مختلف علوم اجتماعی قوام گرفت.

پیشتر ارتباط را داد و ستد پیام میان افراد تعریف کردیم. حال ببینیم امروزه نظریه‌پردازها و محققان ارتباط، این تعریف را چگونه تفسیر می‌کنند و به کار می‌گیرند. تعریف مذکور در رابطه با مجموعه‌ای از تحقیقات در زمینه‌های

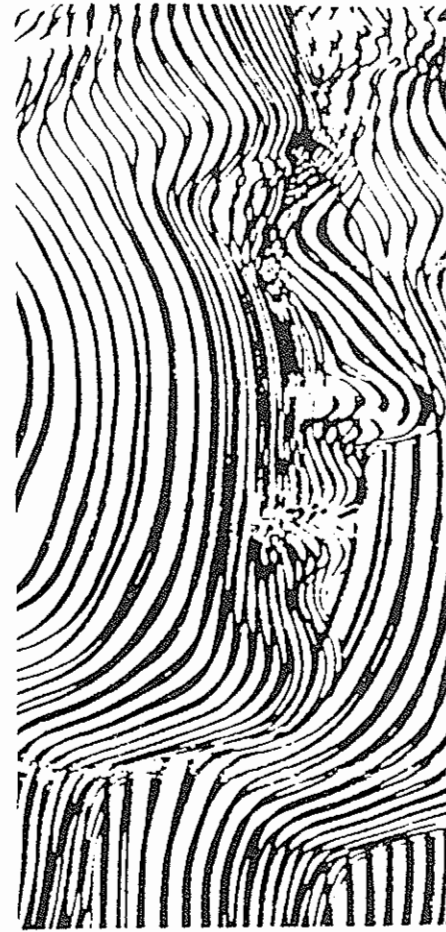
14. Rhetoric
15. Lazarsfeld, Paul
16. Lowin, Kurt
17. Lasswell, Harold
18. Hovland, Carl
19. Yale
20. Speech



مختلف ارتباط معنا می‌یابد. این زمینه‌ها را می‌توان به چهار رده یا مرحله عمده تقسیم کرد. در نخستین مرحله ما با کوچکترین واحد تحلیل - یا مرحله «درون شخصی» - سروکار داریم که بر خصوصیات فرآیندی اطلاعات (از جمله زبان مورد استفاده) افراد شرکت‌کننده در ارتباط تاکید می‌کند.

مرحله دوم شامل عملکرد نظریه پردازها و محققان «ارتباط میان افراد» است. بدین ترتیب که گروهی از آنان به مطالعه تاثیرهای رفتاری ارتباط، که به عنوان «پراگماتیکس»^(۲) شناخته شده است، می‌پردازند. به‌طور مثال آنان در روابط خانوادگی و رابطه میان ارتباط شفاهی و غیر شفاهی دقت می‌کنند. گروهی دیگر، که در واقع همان نظریه پردازهای ارتباط غیر لغوی هستند، تاثیر فضا، تاثیرهای منطقه‌ای، ادا و حرکات، زیورها - آرایشها - پیرایه‌ها، و عوامل دیگری را که در چگونگی تفسیر ما از مضمون پیام اثر می‌گذارد، بررسی می‌کنند.

بملاخره سومین گروه از نظریه پردازهای «ارتباط میان افراد» - که به نظریه‌پردازهای «انگیزه با رغبت» و محققان «طرز تلقی» شهرت دارند - متغیرهای فرستنده و دریافت‌کننده [پیام یا اطلاعات] را که در یک ارتباط مؤثرند، مورد بررسی قرار می‌دهند،



ویژه اینکه اینان شیوه‌های فرمول بندی پیامها تحلیل خصوصیات مخاطب، و همچنین نحوه وجود آوردن حالتها و تاثیرهایی خاص را ارائه می‌دهند.

سومین مرحله برکنش متقابل گروههای بویچک در سازمانها و شبکه‌ها نظر دارد. در این موارد محققان برآند تا دریابند روابط میان سازمانها هم‌رتبه، میان کارگران هم‌پایه، همکارها چگونه برفرآیند ارتباط تاثیر می‌گذارد. این دسته از محققان چگونگی عملکرد کانالهای ارتباطی در زمینه ارتباط شخص با یکدیگر و گاهی هم انزوای آنان - نحوه واکنشهای رسمی و غیر رسمی [یا قراردادی و غیر قراردادی] آنها را بررسی می‌کنند.

چهارمین یا آخرین مرحله مربوط به نظریه دانهایی است که به کندوکاو در باره «ارتباط سطه‌ای» می‌پردازند. مقصود از «ارتباط سطه‌ای»^{۲۱} پیامهایی است که به وسیله ظرف بوم، که رسانه‌های همگانی باشند، به ما عرضه می‌شود. این گروه از محققان ممکن است صرفاً بررسی تاثیر کانالهای ارتباطی در نشر ایده‌ها نوآوریها بپردازند. آنان همچنین بهره‌گیریهای را از رسانه‌های همگانی - به طور مثال به توان وسایل تقویت کننده تمایلات موجود در

ما، به عنوان وسایلی آگاه کننده، و یا در مقام مفسران یک دنیای دست نیافتنی در پیرامونمان - مورد مطالعه قرار می‌دهند.

کارکردهای ارتباط

بدیهی است که ارتباط، کارکردها و وظایف^{۲۲} بسیاری را انجام میدهد. این وظایف بستگی دارد به سطح و چگونگی تحلیلهایی که ما به عمل می‌آوریم. برلوی می‌گوید که ارتباط میان دو یا چند نفر، که به طور متقابل به یکدیگر وابسته‌اند معمولاً بر سه نوع است که هر کدام در موردی به کار گرفته می‌شود. نخست ارتباطی که می‌توان آن را تولید^{۲۳} نامید، و آن ارتباطی است که انجام کاری را تحقق می‌بخشد. حال این کار ممکن است ساختن کالایی در خط تولید یک کارخانه، یادگیری روش پرورش و نگهداری گیاهان، و یا شیوه‌های تولیدی بی‌شمار دیگری باشد که اشخاص از طریق آنها و در ارتباط با دیگران به مقاصدشان نایل می‌آیند. دومین نوع ارتباط، که شاید بتوان به آن ابداع^{۲۴} گفت، ارتباطی است که هدفش ترغیب به آفرینش ایده‌های نویسن به منظور کندوکاو در استعداد بالقوه روابط و به وجود آوردن دگرگونی است. سومین نوع، ارتباطی است که هدفش حفظ و بقا^{۲۵} است - خواه بقای «تصور فرد از خود» (به منظور حفظ هویت) و خواه حفظ روابط بین افراد. چنین روابط با پیامهایی ممکن است صرفاً به صورت «سلام، حال شما چطور؟» - یعنی به قصد حفظ و تجدید دوستی ما با دیگران - باشد، که در هر حال طی آن مقداری اطلاعات نیز داد و ستد می‌شود. پیامهایی از این دست موجب بقای سیستمهای تولید و ابداع نیز می‌شوند - به طور مثال پیامهایی که ما به خاطر اهداف اداری و تشکیلاتی و یا به منظور اجتماعی کردن جامعه [جامعه‌پذیری^{۲۶}] تازه واردها به یک فرهنگ یا به یک نظام به کار می‌گیریم.

بدیهی است که هدف غایی ارتباط، کسب اجر و پاداش برای شرکت کنندگان در آن [ارتباط] است. اما اغلب با استفاده از مجموعه پیچیده‌ای از شیوه‌ها می‌توان به این هدف نایل آمد.

ارتباط انسانی و رسانه‌ها

یکی از وجوه مهم ارتباط انسانی که باید مطمح نظر قرار گیرد این است که مقدار معتناهایی از ارتباطات ما ریشه در محتوای رسانه‌های همگانی دارد. به سخن دیگر، رسانه‌ها بر شیوه ارتباط در زندگی مان اثر می‌گذارند. میان چگونگی ارتباط رسانه‌ای [پسا واسطه] و ارتباط غیر رسانه‌ای [بی‌واسطه] یا رو در رو وجوه تمایز بسیاری وجود دارد. در عین حال

باید به خاطر داشته باشیم که هم «ارتباط رو در رو» بیانگر تسلسلی از رفتار ارتباطی هستند. این تسلسل را می‌توان با ارائه چند خصیصه آن تعریف کرد.

ارتباط رو در رو ارتباطی است فوری، بی‌واسطه و خصوصی که در آن امکان پس‌فرست متقابل، تصحیح ارتباط گرها به وسیله یکدیگر، و همچنین خطر کردن الزام در عمل ارتباط وجود دارد. از سوی دیگر، ارتباط جمعی، ارتباطی است عمومی، با وسایل ارتباطی نسبتاً ارزان، و بدون خطر کردن یا تعهد از جانب شرکت کننده در ارتباط یا استفاده کننده از وسیله ارتباطی. اکنون با امعان نظر در تسلسل ارتباط رو در رو از یک سو، و پخش برنامه به وسیله ماهواره‌های جهانی از سوی دیگر، نتایج کلی زیر را ارائه می‌دهیم:

- هر اندازه رسانه خصوصی‌تر باشد، دو طرف ارتباط در داد و ستد اطلاعات باید کوشش بیشتری به عمل آورند.

- امکان تاکید بر جزئیات موضوعی مورد علاقه دو طرف ارتباط و همچنین ژرفتر بودن اعمال و رفتار آنان، در ارتباطهای خصوصی بیشتر از ارتباطهای جمعی است.

- ارتباط رو در رو [بی‌واسطه] خطر خیزتر از کسب اطلاعات از طریق رسانه‌های همگانی است، زیرا کنش متقابل مستلزم تعهد، سهم شدن در «چهارچوبهای رجوع» و تا حدی آسیب‌پذیری یکی از دو طرف است.

- خصوصیات رسانه‌های سمعی و بصری به گونه‌ای است که توجه بیشتری را نسبت به کنش رو در رو - طلب می‌کند. با این وجود، رسانه‌های همگانی از استعداد بالقوه بیشتری در تبادل «مقدار» اطلاعات در ثانیه^{۲۷} برخوردارند. جوانان به رسانه‌های پخش امواج (راديو و تلویزیون) گرایش دارند، بزرگسالانی که دارای مقام اجتماعی - اقتصادی بالایی هستند بیشتر با رسانه‌های نوشتاری سروکار دارند، در حالی که بزرگسالانی که از مقام اجتماعی - اقتصادی پایینی برخوردارند، معمولاً علاقه بیشتری به تماشای تلویزیون نشان می‌دهند. بنابراین به سبب نوع استفاده از رسانه‌ها، واز آنجا که محتوای برنامه‌ها به طور یکسان برای همه مردم قابل استفاده و درک نیست، رسانه‌ها خواه ناخواه مخاطبان را طبقه‌بندی خواهند کرد.

۱. Mass-Mediated Information - مفهوم اطلاعاتی است که در طریق رسانه‌های همگانی در اختیار مخاطبان قرار می‌گیرد.

۲. Pragmatics - شعبه‌ای از علوم که با امور روزمره و مسائل عملی سروکار دارد.

پانویسها

22. Functions
23. Production
24. Innovation
25. Maintenance
26. Socialization

• محمد حافظی محقق و کارشناس ارتباطات اجتماعی است.

21. Mediated Communication