

ارتباطات غیر کلامی و ویژگی‌های آن

مرضیه قبادی پور*

چکیده

در یک وضعیت خاص با کلام به‌دیگری منتقل می‌شود، ۶۵ درصد باقی مانده آن در زمره‌ی غیر کلامی است. به این ترتیب عبارت «آنچه می‌گویید نسبت به آن گونه که می‌گویید از اهمیت کم‌تری برخوردار است.» به نظر می‌رسد که بیش‌تر صحیح و برای آنان که علاقه‌مند به ارتباطات مؤثرتری هستند همواره قابل توجه بوده است (فرهنگی، ۱۳۷۴).

ارتباطات یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های بشری است و او را قادر ساخته است که خواسته‌ها و نیازهای خود را به‌دیگران انتقال داده و دریابد که آنان چه می‌خواهند و چه انجام می‌دهند. ارتباطات، امروزه در همه‌ی ارکان زندگی ما رسوخ کرده و قوانین و قواعد آن بر جای جای این زندگی حاکم است و از آن گریزی نیست. ارتباطات را به‌سادگی می‌توان فرآیند تفهیم و تفاهم نام داد و از آن می‌توان در شکل‌پذیری زندگی آسوده‌تر و اثربخش‌تری بهره گرفت. ارتباطات از نظر فراگردی، به‌کلیه‌ی فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری و کرداری (حرکتی - غیر کلامی) اطلاق می‌شود که برای انتقال معنی و مفهوم از کسی به‌فرد، گروه یا... دیگری به‌کار گرفته می‌شود. این انتقال پیام ممکن است فقط یک اطلاع‌رسانی ساده باشد و یا در آن اثرگذاری یا نفوذ به‌دیگری از اهمیت خاصی برخوردار بوده و عامل ارتباطی را بر آن دارد که از این وسیله کارساز در جهت امتناع یا متقاعدسازی و برانگیختن فرد، گروه و یا توده‌ی وسیعی استفاده نماید و در این راستا آگاهی از جنبه‌های غیر کلامی ارتباط و اثرات آن بر تعامل اجتماعی به‌ما کمک می‌کند تا در تفسیر نشانه‌ها مهارت بیشتری پیدا کرده و برداشت‌های دیگران را بهتر کنترل کنیم. تمامیت تعامل اجتماعی بستگی به تأثیر متقابل پیام‌های کلامی و غیر کلامی دارد.

ارتباط

ارتباط رفتار خاصی است که از آدمی سر می‌زند و او را از سایر موجودات متمایز می‌سازد، انسان بدون ایجاد ارتباط با دنیای اطراف خود، در فضایی مبهم و پراز شکل‌ها، صداها، رنگ‌ها و حرکات ناشناس بوده و نمی‌داند در اطرافش چه می‌گذرد و چگونه باید راه خود را بیابد.

ارتباط به صورت‌های مختلف تعریف شده است. ساروخانی (۱۳۷۳) بر این عقیده است که ارتباط یعنی «فرآیند انتقال و درک اطلاعات، عقاید و احساسات از شخصی به‌شخصی دیگر، به‌منظور ایجاد تغییر در دانش‌ها، نگرش‌ها یا رفتار آشکار او». هوی و میسکل (۱۳۷۹) ارتباط را «تبادل پیام‌ها، عقاید یا نگرش‌ها که موجب تفاهم بین فرستنده و گیرنده می‌شود، بیان می‌دارد» (ص ۲۱۲).

از مشخصات فرآیند ارتباط آن است که همه جا وجود دارد و مداوم است. شخص برای آن ارتباط برقرار می‌سازد که بر «محیط» خود اثر گذارد. محیط یک شخص می‌تواند یک محیط فیزیکی، روانی، افراد دیگر، مبادله‌های اجتماعی، اطلاعات مورد نیاز و نظایر آن باشد. ارتباط یعنی فرآیند تبدیل محرک‌های حاصل از «داده‌ها یا اطلاعات خام به اطلاعات معنی‌دار» این عمل خلاق فرد برای ایجاد معنی یا معنی دادن به محرک‌ها حاصل از داده‌های خام موجبات افزایش میزان اطمینان او را فراهم می‌آورد. یکی از مهم‌ترین جنبه‌های رفتار افراد، انتقال صحیح و مؤثر خبر یا فرآیند

مقدمه:

همه‌ی تماشاگران فیلم‌های کمدی و صامت شیفته‌ی حرکات شخصیت‌های آنها بوده و به‌راحتی می‌توانند با آنها ارتباط برقرار کنند. هر کمدین صامت، روش خاص خود را دارد و حرکات خاص خویش را انجام می‌دهد. هارولد لویید «بیانگر یک روح آرام، با چهره آرام و عینک خویش است. گاه او چنان به‌مخاطب خود می‌نگرد که گویی شش ساله‌ای است که تازه به‌مدرسه پا نهاده است». این بازیگران و بسیاری دیگر به‌خوبی و به‌راحتی توان آن‌را داشته و دارند که بدون کلام، پیچیده‌ترین و ظریف‌ترین مفاهیم انسانی را به‌دیگران انتقال دهند و رفتارهای انسانی را ترسیم کرده و به‌وضوح مفاهیم درونی را عینیت بخشند.

بسیاری از پژوهشگران بر آن بوده‌اند که با روش‌های پژوهشی خویش بتوانند حجم مؤثر رفتارهای غیر کلامی را در روابط بین فردی و اجتماعی مشخص کنند. یکی از پیشنهادکنندگان مطالعات غیر کلامی «بیردویسل» مشخص کرده است که تنها ۳۵ درصد از معنی

*- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

«ارتباط» است. همان‌طور که وقایع و حوادث به‌صورت «خبر» منتقل می‌شوند، به‌همین ترتیب احساسات، طرز تلقی‌ها، ترس‌ها و نگرانی‌های آدمی نیز از یک فرد به‌فرد دیگر انتقال پیدا می‌کنند. «ارتباط بین مردم بستگی به‌ترکیبی از عوامل شخصی و محیطی دارد. از این رو تعلیم اساسی این است که معنی یک پیام را نه الزاماً در محتوای مورد نظر، بلکه باید در منظور مردم جستجو کرد. چون یک کلمه‌ی واحد معانی متفاوتی برای افراد مختلف دارد، مسائل مربوط به‌علم در معانی کلمات ظاهر می‌شوند. ثوری اجتماعی - روانی ارتباط زمینه اجتماعی و شخصی فرد را اساس فراگرد ارتباط به‌حساب می‌آورد» (هوی و میسکل، ۱۳۷۶، ص ۲۱۴).

عوامل اصل فرآیند ارتباط

اجزای چهارگانه‌ی اصلی مدل ارتباط عبارتند از: منبع پیام، پیام، مجرای پیام و گیرنده پیام. جز در موارد استثنایی، در هر فعالیتی که به‌منظور ایجاد ارتباط انجام می‌گیرد، اجزای چهارگانه فوق وجود دارد.

منبع: به‌سرچشمه و مدار پیام، منبع یا فرستنده گفته می‌شود. منبع می‌تواند یک فرد یا افراد مختلفی باشند که با یکدیگر کار می‌کنند. یکی از نمونه‌ها، گروه خبری تلویزیون است. گیرنده‌ها و فرستنده‌ها: به‌وسایل موجود برای ارسال و دریافت پیام، گیرنده و فرستنده می‌گویند. انتقال می‌تواند از طریق ارتباط کلامی و غیر کلامی انجام گیرد.

پیام: به‌محركی که منبع (فرستنده) به‌گیرنده منتقل می‌کند، پیام گفته می‌شود. پیام بهترین بخش فرآیند ارتباط است و عقیده یا نظری می‌باشد که از منبع به‌گیرنده منتقل می‌شود. پیام‌هایی که در ارتباط بین دو فرد منتقل می‌شوند، همان معنای مورد نظر فرستنده‌ی پیام هستند که به‌صورت «رمز» در آمده‌اند.

مجاری ارتباط: مجاری ارتباط وسایلی هستند که پیام‌ها به‌وسیله‌ی آن از فرستنده‌ی پیام ارسال و به‌گیرنده‌ی پیام می‌رسد. مجاری ارتباطی را می‌توان به «وسایل ارتباط جمعی» و مجاری ارتباط متقابل بین افراد طبقه‌بندی کرد.

گیرنده‌ی پیام: یکی از مهم‌ترین عوامل فرآیند ارتباط، گیرنده‌ی پیام است. محرک فیزیکی که از کانال ارتباطی عبور

می‌کند توسط اندام حسی گیرنده که معمولاً چشم‌ها و گوش‌هاست، گرفته شده به‌مغز فرستنده می‌شود. در آن‌جا از رمز در آورده می‌شود و گیرنده به‌پیام معنی می‌دهد. هم‌چنان که در مورد فرستنده نیز صادق است گیرنده نمی‌تواند خصوصیات فیزیولوژیکی با وضعیت‌های فکری را کاملاً نادیده بگیرد. گیرنده هم‌چنین دارای توانایی ارتباط، معلومات موضوع، علائق، ارزش‌ها و نیازهای انگیزشی است که از جهت کیفی با پیام در آمیخته و فراگرد در آوردن از رمز را محدود می‌کند.

اثرات ارتباط: منظور تغییراتی است که در نتیجه‌ی انتقال پیام در گیرنده ایجاد می‌شود و ارتباط مؤثر آن نوع ارتباطی است که فرستنده‌ی پیام می‌تواند تغییرات دلخواه و مورد نظرش را در رفتار گیرنده‌ی پیام ایجاد کند (فرهنگی، ۱۳۷۴).

اثرات ارتباط را می‌توان در سه نوع طبقه‌بندی کرد:

تغییر در دانش گیرندگان

تغییر در طرز فکر، طرز تلقی یا نگرش‌های گیرندگان

تغییر در رفتار آشکار گیرنده‌ی پیام.

پسخوراند خبر: در فرآیند ارتباط با پاسخی که از طرف گیرنده پیام صادر می‌شود و فرستنده پیام آن را دریافت می‌کند، پسخوراند خبر یا بازگشت اطلاعات گفته می‌شود. پسخوراند خبر یا اطلاع از نتایج حاصل از ارسال پیام باعث می‌شود فرآیند ارتباط پویا و دو طرفه باشد.

ماسن و کیگان (۱۳۷۰)، به‌نقل از دور (۱۹۷۹)، اذعان می‌دارند که برقراری ارتباط مؤثر نه تنها مستلزم داشتن دانشی از قواعد دستوری (نحو) و دانستن معنای کلمات (معناشناسی) است، بلکه هم‌چنین مستلزم داشتن توانایی در گفتن حرف مناسب در زمان و مکان مناسب به‌افراد مناسب و با توجه به‌موضوع‌های مناسب است (ص ۲۴۴).

ارتباط و زبان

هالاها (۱۳۷۱) عقیده دارد که هر ارتباطی مستلزم دو عمل است. یکی به‌صورت رمزگردانی یعنی ارسال پیام به‌طریق قابل فهم و دیگری رمزبرگردانی یعنی دریافت و فهم پیام، با این وجود همه‌ی ارتباطات جنبه‌ی گفتاری ندارند. بیشتر حیوانات قادرند با یکدیگر ارتباط برقرار کنند، زنبورها محل غذا را «می‌گویند»،

سگ‌ها با ادرار قلمرو خود را مشخص می‌کنند، طاووس‌های نر با پهن کردن دم خود، طاووس‌های ماده را برای جفت‌گیری اغوا می‌کنند و گرازهای وحشی با غرش و پنجه کشیدن برتری خود را اعلام می‌کنند. اما اعمال ارتباطی که از حیوانات سر می‌زند محدود است و انواع پیام‌هایی که مبادله می‌شود چندان پیچیده نیست.

تنها انسان‌ها هستند که می‌توانند صحبت کنند. گفتار انسانی غنی‌ترین و متنوع‌ترین شکل بیان است که تاکنون شناخته شده است. در دنیا بیش از چهار هزار زبان زنده وجود دارد و هر یک از این زبان‌ها ویژگی خاص خود را داراست و در عین حال می‌تواند تمام عقیده‌ها، امیدها، بیم‌ها، منظورها و مشاهداتی را که سخنگویان آن زبان می‌خواهند به یکدیگر برسانند، انتقال دهد و هیچ زبانی بهتر یا بدتر از زبان دیگر نیست. هر زبان شناخته شده‌ای شکل و بیان بسیار پیچیده‌ای دارد. هیچ یک از این زبان‌ها «ساده» یا «بدوی» نیستند (فلاد و سالوس، ۱۳۶۹).

زبان و توانایی‌های مربوط به آن یکی از شگفتی‌های هستی در انسان است. به کمک زبان، کودک اولین قدم‌های اجتماعی شدن را بر می‌دارد زیرا از طریق تکلم است که ارتباط میان کودک در دنیای خارج میسر می‌گردد. در پرتو این ارتباط، کودک ماهیت امور را شناسایی و درک کرده و بدین ترتیب توانایی‌های ذهنی او شکل می‌گیرد. فقط برای لحظه‌ای تصور کنید، اگر از تکلم بی بهره بودیم دنیا چگونه به نظر می‌رسید، یعنی اگر قادر نبودیم کلمه‌ای به زبان آوریم یا آنچه را که دیگران می‌گفتند درک کنیم، در حقیقت دنیا به گونه‌ای بسیار متفاوت بود، دنیایی که در آن می‌بایستی خشم توأم با غضب، ناخشنودی توأم با اشک، خود را نشان داده، به خواسته‌ها از طریق پر خاشگری رسیده یا سردرگمی‌های ناشی از سکون خود را نشان دهیم. تصور چنین دنیایی به‌واقع مشکل است (بکر، ۱۳۷۴).

الگوی ماهیت توانش ارتباط (نقش‌های ارتباطی)

مایلکسون (۱۹۸۲) از نشانه‌های مهارت اجتماعی، رفتارهای کلامی و غیر کلامی را بر می‌شمارد. این مهارت شامل تقویت‌های کلامی و غیر کلامی است. منظور از تقویت کننده‌های کلامی کلمه‌هایی هستند که فرد برای تشویق رفتارها یا فعالیت‌های

دیگران بر زبان می‌آورد. نظیر تصدیق، تأکید، حمایت، توسعه‌ی پاسخ. منظور از رفتارهای غیر کلامی حرکاتی است که به‌نحوی مثبت به‌منظور تشویق استفاده می‌شوند. نظیر ژست، مجاورت (به‌نقل از هار جی، ۱۳۷۷).

فلاد (۱۳۶۹) نقش‌های ارتباطی مختلفی را مطرح و بدین گونه بر می‌شمارد:

نقش کنترل‌کنندگی ارتباط: خواست، پیشنهاد، امر، اظهار عقیده، تعیین برنامه، اجازه، قصد سؤال به‌صورت درخواست یا اجازه یا در مورد قصد دیگری، سؤال در مورد توجیه کاری، قول، تهدید، هشدار، ممنوعیت، شرط، قرارداد، تصدیق، امر کردن با الفاظ، طفره و گریز.

نقش احساسات فرد در ارتباط: تعجب، بیان حالت یا نگرش، نگرش سؤالی، طعنه، تأیید.

نقش آگاه‌کننده‌ی ارتباط: نمایش، بیان خبر، سؤال (مثبت یا منفی)، سؤال معنایی، پاسخ‌گویی.

نقش تشریفات در ارتباط: خوش‌آمد گویی، خداحافظی، صدا زدن، سپاس، پاسخ یا آمادگی.

نقش تصور کننده: تفسیری، بیانی، پی برنده و اکتشافی.

ارتباط غیر کلامی

بوس ماجیان در تعریف توضیحی خود از ارتباطات غیر کلامی می‌نویسد: «واژه ارتباط غیر کلامی به‌دامنه وسیعی از پدیده‌هایی گفته می‌شود که پهنه وسیعی را می‌پوشاند. از بیان چهره‌ای و اشاره‌ای تا مد، از وضعیت نمادی تا رقص، تئاتر، موسیقی و پانتومیم، از جریان تأثیرگذاری تا جریان ترافیک، از ادراکات حاکمیت‌جویی حیوانات تا تشریفات دیپلماتیک، از ادراکات مافوق حسی تا کامپیوترهای تمثیلی و از علم معانی مربوط به‌خسوت تا علم معانی مربوط به‌رقص‌های ابتدایی» (به‌نقل از محسنیان‌راد، ۱۳۷۸، ص ۲۴۳).

به‌زعم فرهنگی (۱۳۷۵) ارتباطات غیر کلامی عبارتست از «پیام‌های آوایی و غیر آوایی که با وسائلی غیر از وسایل زبانی و زبان‌شناسی ارسال و تشریح شده‌اند. این تعریف نه تنها زبان اشارات و علائم را در بر می‌گیرد بلکه کلمات نوشتاری را نیز مورد توجه قرار می‌دهد، ولی شامل پیام‌هایی می‌شود که به‌وسیله‌ی

آواها به دیگران متصل می‌شود و در قلمرو زبان متعارف قرار نمی‌گیرد. مانند: خنده، خروش و دیگر آواهایی که از دهان انسان‌ها خارج می‌شوند» (ص ۲۲). در تعریف دیگری ارتباط غیر کلامی همه‌ی رفتارهایی است که آگاهانه یا ناخودآگاه از یک شخص یا اشخاص دیگر صادر می‌شود و طرف متقابل نیز این رفتارها را آگاهانه یا ناخودآگاهانه درک می‌کند. احتمال این که گیرنده‌ی پیام نتواند معنی ارتباط غیر کلامی را به‌درستی ادراک کند، بیش از هنگامی است که فرد با استفاده از کلمات ارتباط برقرار می‌سازد (هوجی، ۱۳۷۷).

ویژگی‌های ارتباطات غیر کلامی

ارتباطات غیر کلامی از ویژگی‌های چندی برخوردار است که به‌هم آنها اشاره‌ای می‌شود:

ارتباط غیر کلامی همواره و در همه جا وجود دارد: هیچ فرهنگ و هیچ زبانی نیست که نشانه‌های غیر کلامی در آن جایگاهی نداشته باشد و بخش قابل ملاحظه‌ای از مفاهیم و خواسته‌ها از طریق آنها به‌دیگری یا دیگران انتقال نیابد. آنچه در این میان حائز اهمیت می‌باشد این است که حتی بدون درک کلمه‌ای از زبانی، شما توانایی آن را دارید که بخش قابل ملاحظه‌ای از احساسات و مفاهیم عاطفی حاکم بر طرفین فراگرد ارتباطی را درک کنید.

ارتباط غیر کلامی در مواردی که نمی‌توان سخن گفت: در تمام موارد، حاکم بر روابط میان فردی است، جایی که امکان سخن گفتن نیست و یا طرفین فراگرد ارتباطی از سخن گفتن بازداشته شده‌اند، ارتباط غیر کلامی به‌سهولت کار خویش را انجام می‌دهد و عمل ارتباط شکل می‌گیرد.

ارتباط غیر کلامی در وهله‌ی نخست مبتنی بر روابط است: بسیاری از صاحب‌نظران ارتباطات بر این باورند که ارتباطات غیر کلامی برای بیان و تشریح نگرش‌ها و احساسات به‌مراتب از زبان و ارتباطات کلامی مناسب‌تر است. انسان‌ها بسیاری از نگرش‌ها و احساسات یکدیگر را از طریق ارتباطات غیر کلامی و پیام‌ها و علائم مربوط به آن دریافت می‌دارند که کلام از انتقال آنها عاجز است و نمی‌تواند حتی بخش کوچکی از اهمیت آنها را انتقال دهد. ارتباط غیر کلامی مبهم است: از نظر برخی از پژوهشگران

ارتباطات تنها به‌حرفه بستگی ندارد، بلکه برخی از افراد خود در این زمینه از مهارت نسبی بیشتری نسبت به دیگران برخوردارند. آنان که فرستندگان خوب و موفق نشان‌های غیر کلامی می‌باشند، در دریافت آن نیز موفق‌تر عمل می‌کنند. توانایی دریافت نشانه‌های غیر کلامی علاوه بر این موارد به‌شخصیت، آموزش و سن اشخاص نیز بستگی دارد. اشخاص «برون‌گرا» به‌نسبت قابل ملاحظه‌ای در قضاوت در مورد رفتارهای غیر کلامی صحیح‌تر عمل می‌کنند تا افراد درون‌گرای جزم‌اندیش.

بیش‌ترین بخش ارتباطات غیر کلامی به‌فرهنگ مرتبط است. هر فرهنگ همان‌طور که زبان خاص خود را دارد زبان غیر کلامی ویژه خود را نیز دارد که با بقیه زبان‌های غیر کلامی فرهنگ‌های دیگر متفاوت است. این زبان غیر کلامی همانند کلامی آموختنی است و پس از مدتی اعضای هر فرهنگ زبان غیر کلامی خود را به‌کار می‌گیرند (فرهنگی، ۱۳۷۵).

عملکرد ارتباطات غیر کلامی

در بیشتر موارد پیام غیر کلامی به‌گونه‌ای تکراری و هم‌سویی با پیام‌های کلامی به‌کار گرفته می‌شوند. زبان غیر کلامی یا نشانه‌های غیر کلامی می‌توانند جایگزین پیام‌های کلامی شوند. گاهی رفتارهای غیر کلامی کاملاً با پیام‌های کلامی هم‌خوانی دارند و خود را با آن وفق می‌دهند. بسیاری از رفتارهای مکمل شامل نشان‌دهنده‌ها یا مبین‌ها هستند. این نشان‌دهنده‌ها یا مبین‌ها، رفتارهای غیر کلامی می‌باشند که همراه کلمات و جملات ادا شده می‌آیند و یا در حمایت و تأکید آنها به‌کار گرفته می‌شوند. گاهی نیز ما برای تأکید گفته خود از رفتارهای غیر کلامی استفاده می‌کنیم. با این کار به‌روشن‌سازی و تکیه کردن بر برخی از کلمات یا عبارات دست می‌زنیم. رفتار غیر کلامی می‌تواند جریان ارتباط کلامی را کنترل کرده، آن را تحت نظم خاصی در آورد، انسان‌ها اغلب، به‌طور هم‌زمان پیام‌های متفاوت و حتی متناقض را در ارتباطات کلامی و غیر کلامی خود به‌کار می‌گیرند. هر چند تشخیص صحیح آن چه که انسان‌ها در ذهن دارند دشوار است و در مواقع بروز تناقض به‌راحتی نمی‌توان آن را درک کرد، اما باید دانست که پیام‌های سردرگم و آمیخته، تأثیر به‌سزایی در رفتارهای ارتباطی آنان دارند (هارجی، ۱۳۷۷).

شیوه‌های اساسی ارتباطات غیر کلامی

پیام‌های غیر کلامی به‌یکی از زبان‌های زیر قابل ارسال به‌دیگران می‌باشند:

زبان علامات: زمانی به‌کار می‌روند که به‌گونه‌ای واضح حرکات را جایگزین کلمات کرده و از آنها به‌عنوان نماد، اعداد و علائم نگارشی استفاده شود. این حرکات و جنبش‌ها در زمره‌ی ارتباطات غیر کلامی ارادی قرار دارند. انسان‌ها بخشی از پیام‌های خود را ارادی و کاملاً مبتنی بر قصد و نیت به‌دیگران ارسال می‌دارند و بخش دیگری از آن را بدون آنکه خود متوجه باشند بر اساس عوامل و هیجاناتی که در درون آنها شکل گرفته است ناخواسته و ناخودآگاه به‌دیگران منتقل می‌کنند. ارتباطات غیر کلامی ارادی، در واقع همان حرکات و جنبش‌هایی هستند که شخص کاملاً آگاهانه و با قصد و نیت دیگری منتقل می‌کند.

زبان عمل: از نظر «روش» و «کیز» زبان عمل عبارتست از تمام حرکاتی که فقط به‌عنوان علائم به‌کار نمی‌روند. زبان عمل یکی از اساسی‌ترین وسایل بیان و نشان دادن عواطف و هیجانات بشری است. هر چند این هیجانات در بسیاری از افراد به‌گونه‌ای غیر ارادی شکل گرفته و منعکس می‌شود. اما هر اندازه فرد به‌خود وقوف داشته و خویشتن خویش را در کنترل داشته باشد آنها را با استادی خاص به‌کار می‌برد و بروز می‌دهد و نمی‌گذارد که رفتار او نشأت گرفته از این هیجانات باشد. سیاست‌پیشگان حرفه‌ای و صاحبان حرفه‌هایی که با انتخاب مردم سر و کار دارند با استادی و مهارت فراوان این هیجانات را کنترل کرده و آن چیزی را از خود نشان می‌دهند که مصلحت می‌دانند، نه آنچه را که در درون خود دارند. بسیاری بر این باورند که همواره ارتباطات غیر کلامی بر ارتباطات کلامی از نظر صحت ار جحیت دارد چرا که علامت‌های غیر کلامی از درون انسان نشأت گرفته و اغلب نمی‌توان آنها را کنترل کرد که در واقع همان زبان عمل است و همان طور که اشاره شد توسط عده‌ای کم و بیش کنترل می‌شود.

زبان اشیا: عبارت است از نمایش ارادی یا غیر ارادی کالاهای مادی که توسط انسان‌ها به‌کار گرفته می‌شوند. آثار هنری، ماشین‌ها، زیورها و بسیاری از چیزهایی که انسان‌ها از آنها استفاده می‌کنند در این زمره‌اند. در غرب به‌ویژه در انگلستان یک فرد با بستن کراوات از زنان متمایز می‌شود. هر یک از آنها خود نشانگر

مفهوم خاصی برای او و دیگران است. استفاده از زبان اشیا، ارادی می‌باشد. هر کس بر اساس قصد و نیت خود، شیء مورد نظر خود را انتخاب کرده و به‌وسیله‌ی آن سعی در انتقال معنی و مفهوم به‌دیگران می‌کند. در آموزش مهارت‌های ارتباطی به‌این نکته بسیار توجه می‌شود (فرهنگی، ۱۳۷۵).

نشانه‌های دیداری: فرهنگی (۱۳۷۴) بیان می‌دارد: «یکی دیگر از مواردی که در ارتباطات غیر کلامی ما را راهنمایی می‌کند نشانه‌های دیداری است. نشانه‌های دیداری به‌اطلاعاتی که از کانال‌های دیگر به‌دست می‌آیند پاره‌ای می‌افزایند و آنان را تکمیل می‌کنند و زمانی خود به‌تنهایی، تنها کانال یا مجرای ارتباطی می‌باشند. حرکات خاصی که به‌سر می‌دهیم، گاه می‌تواند خود به‌جای یک عبارت و یا جمله کامل بنشیند و زمانی دیگر همان که کلمات و جملات ادا می‌شوند حرکت سر در تکمیل آنها کار خود را انجام می‌دهد» (ص ۸۵). باید در نظر داشت که این نشانه‌ها شامل حرکات چهره، تماس چشمی و حرکات اعضای بدن است.

حرکات چهره و تماس چشمی: در بسیاری از موارد در یک ارتباط ساده بین دو انسان حرکات چهره ممکن است به‌عنوان یکی از بهترین مجاری یا کانال‌های ارتباطی این اشخاص به‌حساب آید. می‌توان گفت تمام کسانی که به‌نحوی به‌ارتباطات و به‌ویژه ارتباطات غیر کلامی پرداخته‌اند به‌حرکات چهره، بهای ویژه‌ای داده و از آن به‌عنوان یکی از ارکان عمده‌ی پیام‌های غیر کلامی نام برده‌اند. عضلات چهره انسان به‌اندازه‌ی کافی پیچیده و دارای قدرت می‌باشند که می‌توانید بیش از هزار حالت خاص را ترسیم کنید. هر چند چهره در میان رسانه‌های غیر کلامی به‌عنوان بزرگ‌ترین دروغگو شناخته شده است، می‌توان گفت به‌مراتب از رمزها و رسانه‌های کلامی را استگوت‌تر است و باید این نکته را در نظر داشت که در میان رسانه‌های غیر کلامی تماس چشمی می‌تواند کم‌ترین دروغ را بگوید و در واقع گویاترین وسیله برای آزمون شخصیت فرد مقابل است (محسنیان، ۱۳۷۸).

اشارات و حرکات دست‌ها: مردم‌شناسان تفاوت بارزی میان انسان و دیگر حیوانات قائل می‌باشند. آنان بر این باورند که نوع بشر از حیوانات به‌دو جهت متمایز است. یکی به‌خاطر زبان و استفاده از آن در ارتباطات و دیگر به‌جهت استفاده شایسته و ماهرانه از دستان خود برای ساختن ابزار و اشیا که با آنها زندگی

بهتری را برای خود تدارک می‌بیند. دستان توانا و انعطاف‌پذیر بشر می‌تواند برای او ابزارهای کارساز بسازد و از سوی دیگر از طریق آنها می‌تواند با هم‌نوعان خود ارتباط برقرار کند. حرکات و اشارات دست‌ها گاه جایگزین کامل زبان و کلام می‌شود. کر و لال‌ها مجموعه‌ای از علائم را که بسیار نظام یافته و بسیط و پیچیده می‌باشند برای ارتباط با دیگران به کار می‌گیرند و می‌توان گفت که نقش دست‌ها در این فراگرد بسیار زیاد است و عملاً ارتباطات از طریق حرکات دست‌ها کاملاً جایگزین زبان محاوره شده است. علائم در زبان خود قراردادی می‌باشند و بر اساس معنی و مفهوم مستمر در فرهنگ خویش عمل می‌کند. چنین به نظر می‌رسد که بسیاری از حرکات دست‌های مادر چارچوب فرهنگ عبوس بوده و در آن راستا عمل می‌کند. با حذف بار فرهنگی حاکم بر این حرکات بسیاری از آنها بی‌معنی و خنده‌آور خواهند بود. از این رو یک حرکت و یا اشاره‌ی دست یکسان در دو فرهنگ ممکن است دو معنی کاملاً متفاوت و متمایز از یکدیگر داشته باشند (ساروخانی، ۱۳۷۳).

نشانه‌های مربوط به فاصله و زمان

نشانه‌های مربوط به فاصله و زمان نیز به شدت تحت تأثیر فرهنگ می‌باشند. از این رو باید گفت تعجب‌آور نیست که این خود یکی از دشواری‌های ارتباطات بین فرهنگی است. یعنی غالباً در ارتباطات بین فرهنگ‌ها دشواری‌های عمده در زمینه‌ی فاصله و زمان و یا وقت و وقت‌شناسی بروز می‌کند.

فاصله یا فضای ارتباطی: ادوارد هال فرهنگ‌شناس آمریکایی بر این باور است که هر چند آمریکاییان علاقمند فاصله بیشتر با دیگران باشند، عرب‌ها با نزدیکی بیشتری به این مقوله می‌پردازند. هال به مطالعات مربوط به فضا و فاصله، اصطلاح «هم‌جواری» را نهاده است و آن را فاصله بین دو یا چند نفر در ارتباطات اجتماعی می‌داند. دانشمندان علوم اجتماعی در این مورد معیار «فاصله اجتماعی» را به کار می‌گیرند که ابزاری است که از طریق آن فاصله حاکم بر روابط افراد را اندازه‌گیری می‌کند و دوست داشتن و یا تنفر از یکدیگر را می‌رساند. فرهنگی (۱۳۷۵) روابط انسان‌ها بر اساس فاصله را به پنج دسته تقسیم کرده است:

فاصله‌ی دوستانه یا صمیمانه: در فاصله‌ی صمیمانه وجود و حضور فرد مقابل انکارناپذیر است. فاصله صمیمانه در مرحله‌ی

بسیار نزدیک آن (۶ اینچ یا حدود ۱۵ سانتی متر یا کم‌تر) به طرفین ارتباط به‌گونه‌ی ناخودآگاه فرصت و اجازه ارتباط غیر کلامی بیش‌تری می‌دهد. مسائلی که مورد بحث قرار می‌گیرند بیش‌تر برای طرفین کاملاً محرمانه است. این فاصله‌ی نزدیک عموماً خوشایند اماکن عمومی نیست.

فاصله‌ی شخصی: ادوارد هال به مقایسه‌ی شخصی می‌پردازد که از ۱/۵ تا ۴ فوت حدود ۴۵ سانتی‌متر تا یک متر و ۲۰ سانتی‌متر بین او و دیگران است. هر انسان و یا هر موجود زنده‌ای برای خود قلمرویی را متصور است که به‌سختی به دیگران اجازه عبور از آن را می‌دهد. این موضوع کاملاً شخصی است.

فاصله‌ی اجتماعی: فاصله‌ی اجتماعی بین ۴ تا ۱۲ فوت یا ۱۲۰ تا ۳۶۰ سانتی متر است. فاصله نزدیک مناسب برای گفتگوهای مربوط به کسب و کار در نشست‌های اجتماعی و فاصله‌ی دور مناسب برای نشست‌های بازرگانی و مربوط به کسب و کار در دفاتر اداری است.

فاصله‌ی عمومی: این فاصله بیش‌ترین فاصله‌ای است که فقط انسان‌ها در روابط بین خود آن را حفظ می‌کنند و اندازه‌ی آن ۱۲ فوت یا ۳۶۰ سانتی متر و بیش‌تر است. این فاصله کاملاً به فرهنگ و عوامل حاکم بر آن بستگی دارد.

فضای شخصی: رابرت سامر بر این باور است که فضا یا قلمرو شخصی عبارت است از منطقه مرزبندی شده‌ی نامریی که اندام یک شخص در آن قرار می‌گیرد و دیگران نمی‌توانند بدان دسترسی یابند. اشخاص با توجه به شخصیت و روش ارتباطی خود در مورد دفاع از فضای شخصی، عکس‌العمل نشان می‌دهند.

زمان: در فراگرد ارتباطی، زمان نیز مؤثر است. آن‌گاه که ما از به‌کارگیری زمان در ارتباط خود با دیگران سخن می‌گوییم از نظر علم ارتباطات، ما به ارتباطات پرداخته‌ایم. مفهوم این نکته که چه چیز «دیر» است و یا «زود» از فرهنگی به فرهنگ دیگر متفاوت است.

سه وظیفه‌ی اساسی پیام‌های غیر کلامی

به‌طور کلی پیام‌های غیر کلامی از سه طریق عمل می‌کند:

- ۱- جایگزین پیام‌های کلامی می‌شوند.
- ۲- پیام‌های کلامی را تقویت می‌کنند.
- ۳- در جهت خلاف و رد پیام‌های کلامی عمل می‌کند.

زمانی که پیام غیر کلامی به تقویت یا پشتیبانی یک پیام کلامی بپردازد، معنا به آسانی و به سرعت منتقل و بر جامعیت آن افزوده می‌شود (هوی، ۱۳۷۶).

تفسیر پیام غیر کلامی: پیام غیر کلامی از نظر تفسیر اغلب ساده است. هر فرهنگی در خود حرکات و علاماتی دارد که جایگزین جملات و عبارات کلامی می‌شوند. دوست داشتن و متنفر بودن نیز کلمات تشریح شدنی می‌باشند و با حرکاتی مثل خنده و لبخند، دست به هم کوفتن، اخم کردن، پا به زمین زدن و... قابل توجه‌اند. دلیل دیگری که برای اهمیت دادن به نشان‌های غیر کلامی در برابر نشانه‌ی کلامی به‌هنگام بروز تباین ذکر می‌کنند، این است که نشانه‌های غیر کلامی، مانند حرکات بدن، بیان چهره‌ای، کیفیت صدا و مانند آنها کمتر توسط افراد عادی قابلیت بازی کردن داشته و به عبارت بهتر می‌توان از طریق آنها دروغ گفت (فلا، ۱۳۶۹).

مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی

ارتباط غیر کلامی بسته به بافت ارتباط، اهداف مختلفی را برآورده می‌سازد. اولاً ارتباط غیر کلامی می‌تواند به‌طور کلی جایگزین گفتار شود. رفتارهای غیر کلامی علاوه بر این که مکمل گفتار هستند، حالات عاطفی را نیز می‌رساند. بدیهی است جملات مختلف بار هیجانی متفاوتی دارند. ثانیاً، گاهی رفتار غیر کلامی مخالف و مغایر پیام کلامی است. مثلاً معلمی را در نظر بگیرید که از دانش‌آموزان خود می‌خواهد در مورد موضوع درس، پرسش و انتقاد کنند، اما رفتار غیر کلامی او نشان می‌دهد که انتقادپذیر نیست. سومین فایده کانال غیر کلامی این است که صرف‌نظر از بار هیجانی مطالب، به‌ترسیم و توصیف محتوای پیام‌ها کمک می‌کند. چهارمین کاربرد رفتار غیر کلامی این است که به‌عنوان یکی از اجزای جدا نشدنی فرآیند ارتباط، تأکید گوینده را بر بخش‌های کلامی می‌افزاید. به‌طور مثال، زمانی که گوینده بر روی برخی کلمات تأکید بیشتری داشته یا برای نشان اهمیت و جذابیت آنها بین حرف‌های خود مکث می‌کند. پنجمین کاربرد رفتار غیر کلامی این است که به تنظیم جریان ارتباط سخنگو و شنونده کمک می‌کند. وقتی تعاملات زیر نظر گرفته می‌شود، متوجه می‌شویم که طرفین بی آنکه به یکدیگر بگویند «شروع کن نوبت توست» در

وقت مناسب تعویض نوبت می‌کند. ششمین کاربرد رفتار غیر کلامی این است که با فراهم آوردن (فیدبک) بازخورد برای تعامل‌کنندگان به‌شروع و حفظ ارتباط کمک می‌کند. تعامل‌کنندگان قبل از این که بتوانند به‌نوعی درک مشترک از احساسات طرف مقابل دست پیدا کنند، باید اطلاعات زیادی در مورد یکدیگر داشته باشند. آنان با توجه به نحوه‌ی دریافت پیام‌های‌شان توسط طرف مقابل، همیشه رفتارهای خود را تغییر داده و اصلاح می‌کنند. رفتارهای غیر کلامی هم‌چنین از طریق تعریف ضمنی روابط، تأثیر قابل توجهی بر دیگران می‌نهد.

بالاخره رفتار غیر کلامی به‌درک این موضوع کمک می‌کند که در موقعیت‌های مختلف اجتماعی چه رفتارهایی باید انجام شود. هر موقعیت اجتماعی از ساده تا پیچیده نظام‌های رفتاری خاص خود را می‌طلبد. وقتی کسی از این الگوها تخطی می‌کند و در آن صحنه اجتماعی اخلاق ایجاد می‌کند، معمولاً باید عذرخواهی کند یا دلیلی برای رفتارش بیان کند.

کارکردهای مذکور همیشه این‌گونه از یکدیگر مستقل نیستند. گاهی کارکردها تکمیلی، ترسیمی و تأکیدی به‌طور هم‌زمان روی می‌دهند. هم‌چنین باید خاطر نشان کرد که گاهی با یک عمل غیر کلامی نیز می‌توان به این اهداف رسید اما معمولاً برای نیل به هدف باید از مجموعه‌ای از رفتارها استفاده کرد (هوجی، ۱۳۷۷).

گوش دادن فعال

در تعاملات اجتماعی برای آن که به دیگران نشان داده شود که به صحبت‌های آنان خیلی خوب گوش داده می‌شود، رفتارهای مختلفی انجام می‌گیرد. اگر چه یکی از شاخص‌های اصلی گوش دادن موفقیت‌آمیز پاسخ‌های کلامی است، یکی دیگر از این شاخص‌ها، رفتارهای غیر کلامی هستند. وقتی این رفتارهای غیر کلامی انجام نمی‌شود گویندگان این کار را نشانه‌ی بی‌توجهی شنونده و گوش ندادن به صحبت‌هایشان قلمداد می‌کنند. بنابراین گرچه این رفتارهای غیر کلامی برای جذب پیام‌های کلامی ضرورتی ندارند اما افراد انتظار دارند که به آنان توجه شود. یکی از نشانه‌های گوش دادن، مراجعه به اظهارات قبلی طرف مقابل و استفاده از آن در سخن شنونده است. شکل‌های مختلف آن عبارتست از به‌یادآوردن تمام صحبت‌های طرف مقابل،

ارتباط بین ارتباطات اجتماعی با ارتباط غیرکلامی

ارتباط حرکتی، نوعی از انواع ارتباطات اجتماعی است و با ارتباطات غیر کلامی نیز رابطه‌ای مستقیم دارد. ارتباط حرکتی نه از طریق سخن، بلکه با حرکات بدنی موجب پیدایش ارتباط حرکتی را فراهم می‌کند. هر حرکت چهره یا سر و یا دست معنایی را به ذهن طرف ارتباط متبادر می‌سازد و در هر جامعه نیز تمایز می‌پذیرد. اعمالی چون گریه، فریاد، خنده، نه تنها در بین ملل مختلف معناهای متمایز دارند بلکه در بین مکاتب فکری گوناگون نیز نما و دنیای خاص روان افراد است.

هیچ یک از حامل‌ها نشانه‌هایی که ارتباط انسانی را تنظیم و تسهیل می‌کنند توانایی انتقال اندیشه ظریف و پیچیده‌ی انسانی را ندارند. فرهنگ به‌طور غیر مستقیم به‌ما می‌آموزد که چگونه با دیگران به‌طور مختلف ارتباط برقرار کنیم. فرهنگ به‌ما می‌آموزد که از آواها و صدای خویش، از حرکات و جنبش خود، حتی از طریق لباس پوشیدن خود پیام یا پیام‌هایی را به‌دیگران منتقل و با آنان ارتباط برقرار کنیم. از این رو باید در نظر داشت هر چند هر یک از افراد رفتارهای خاص خود را داراست اما در عین حال تابع فرهنگ حاکم بر خویش است. این تبعیت از فرهنگ در ارائه‌ی پیام‌های غیر کلامی شدیدتر است. هر فرهنگ به‌اعضای خود می‌آموزد که دنیا را چگونه و از چه زاویه‌ای ببیند و رفتارهای خود را شکل دهد (فرهنگی، ۱۳۷۴).

منابع:

بیکر، ب.ک. برایت‌من، آج، آلن، جی. (۱۳۷۴). آموزش زبان و تکلم. ترجمه مختار ملک‌پور، اصفهان: مولانا.

ساروخانی، ب. (۱۳۷۳). جامعه‌شناسی ارتباطات. تهران، اطلاعات.

فرهنگی، ع.ا. (۱۳۷۴). ارتباطات انسانی. تهران: رسا.

فرهنگی، ع.ا. (۱۳۷۵). ارتباطات غیر کلامی، هنر استفاده از حرکات و آواها. دانشگاه آزاد اسلامی میبد.

فلاذ، ج.، سالوس. پ.ا.ج. (۱۳۶۹). زبان و مهارت‌های زبانی. مترجم علی آخشینی، مشهد: آستان قدس رضوی.

محسنیان‌راد، م. (۱۳۷۸). ارتباط‌شناسی، تهران: سروش.

موسن، پ.ه. و کیگان، ج. (۱۳۷۰). رشد و شخصیت کودک. مترجم یاسائی، م. تهران.

হারجی، ا.، ساندرز، ک. و دیکسون، د. (۱۳۷۷). مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی. مترجم خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، تهران، رشد.

هالاها، د.پ.، کافمن، ج.م. (۱۳۷۱). کودکان استثنایی، مقدمه‌ای بر آموزش‌های ویژه، مترجم، جوادیان، م. تهران، رشد.

هوی، و.ک.، و میسکل، س.ج. (۱۳۷۶). مدیریت آموزشی. مترجم سیدمحمد سیدعباس‌زاده، دانشگاه ارومیه.

به‌یادآوردن اخبار، احساسات یا نظرات قبلی او. به‌این ترتیب شنونده می‌تواند علاقمندی خود را به‌طرف مقابل ابراز کند و طرف مقابل را تشویق کرده تا در تعامل با خود به‌طور کامل شرکت کنند (فرهنگی، ۱۳۷۴).

یکی دیگر از پاسخ‌های غیر کلامی گوش دادن دقیق، پیگیری کلامی است. منظور از پیگیری کلامی این است که شنونده نظرهای خود را به‌طور دقیق با پاسخ‌های سخنگو هماهنگ کند به‌طوری که سخنان شنونده و سخنان طرف مقابل «متابعت» و انسجام داشته باشند. وقتی شنونده با پرسیدن سؤال‌های مربوط یا اظهار نظرهایی که گفته‌های قبلی سخنگور در بر دارد، نظرهای او را پی می‌گیرد، به‌طور معمول سخنگو این عمل را مبنی بر توجه و علاقمندی شنونده با خلاصه کردن افکار، عقاید، حقایق و احساسات شخص سخنگو، به‌او نشان می‌دهد که به‌طور کامل متوجه صحبت‌های او بوده است.

پاسخ‌های غیر کلامی نیز نقش مهمی در گوش دادن دارند. همان‌طور که بکر و آلن (۱۹۸۲) خاطر نشان می‌کنند، یکی از مهم‌ترین مهارت‌ها برای گوش دادن مؤثر، گوش دادن و توجه به‌رفتارهای غیر کلامی است، یعنی توجه به‌زیر و بم، سرعت، طنین و تغییرات ظریف تَن صدای طرف مقابل. علاوه بر این، برخی از رفتارهای غیر کلامی شنونده نشانه‌ی توجه او و برخی هم نشانه‌ی بی‌توجهی اوست که حائز اهمیت می‌باشد. اگر چه می‌توان بدون ابراز هرگونه نشانه‌ای دال بر گوش دادن به‌حرف‌های دیگران گوش داد اما بهتر است علاوه بر گوش دادن به‌طرف مقابل، این موضوع به‌او نشان داده شود. در نتیجه، هم تعیین‌کننده‌های کلامی و هم تعیین‌کننده‌های غیر کلامی گوش دادن فعال، مهم هستند. در حقیقت علائم کلامی و غیر کلامی گوش دادن طوری در هم آمیخته‌اند که اگر یکی از این دو کانال ارتباطی گویای عدم توجه ما باشند، طرف مقابل آن‌را حمل بر گوش ندادن شنونده می‌کند.

گوش دادن یکی از مؤلفه‌های اصلی ارتباط میان فردی است، زیرا در صورت عدم وجود آن، ارتباطات سطحی مختل خواهند شد. گوش دادن به‌خودی‌خود روی نمی‌دهد، بلکه شنونده می‌کوشد احساسات و حقایقی را که می‌شنوند، درک کند. گوش دادن عبارتست از تمرکز بر پیام‌های کلامی و غیر کلامی سخنگو و در عین حال ابراز فعالانه علائم کلامی و غیر کلامی گوش دادن (ساروخانی، ۱۳۷۳).