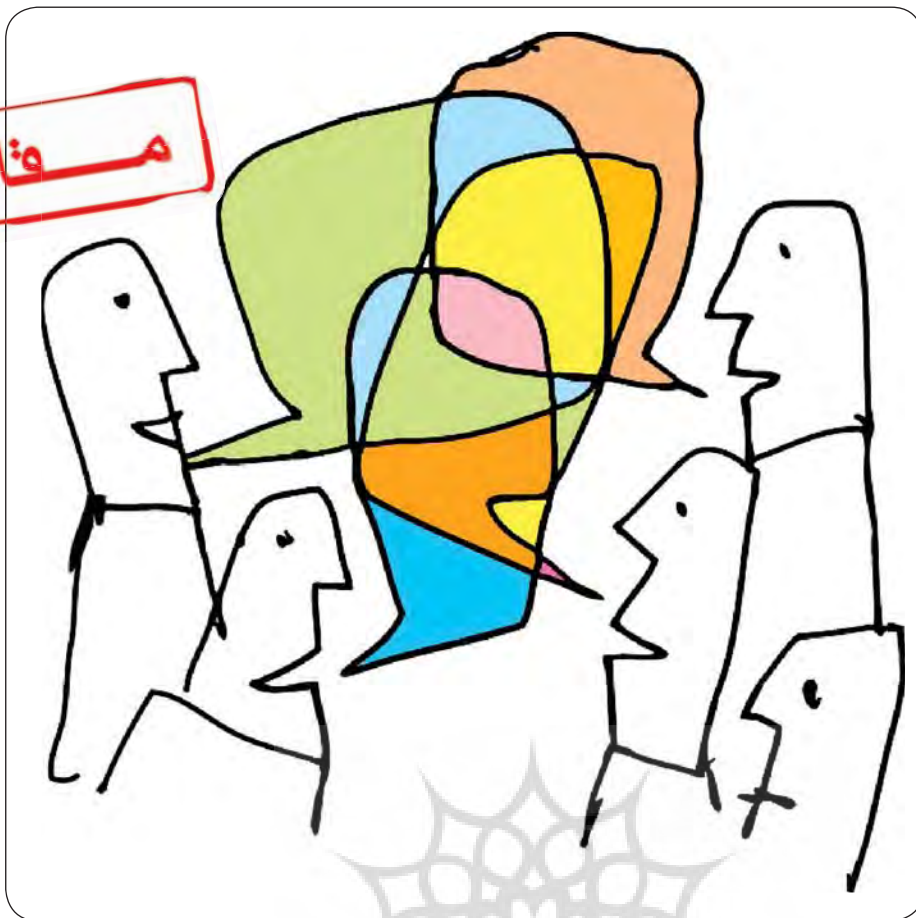




مقاله



جایگاه «لحن کلام» در ارتباط غیر کلامی

بهناز بایر - فاطمه هداوند

غیر ارادی سهم خاصی در دامنه ارتباطات انسانی دارند. (محسنیان راد، ص ۲۴۳، ارتباط شناسی)

حال بعد از آنکه ما توضیح کلی ای در مورد ارتباط غیر کلامی دادیم به یکی از موارد آن که جزیی از ارتباط غیر کلامی محسوب می شود، یعنی لحن کلام می پردازیم. یحیایی ایله ای معتقد است همانطور که هر فرهنگ نسبت به فرهنگ های دیگر از بسیاری از جهات متفاوت است از نظر ارتباطی نیز تفاوت هایی مشهود است. مثلا مردم آذربایجان عموما بلند تر و درشت تر از مردم فارس و اصفهان سخن می گویند، عموما شهر نشینان نسبت به روستاییان و عشایر آرام تر و با بلندی کمتری سخن می گویند، مردمان کوهستان ها و دشت های فراخ، به نسبت شهر نشینان از بلندی بیشتری در سخن گویی و محاوره استفاده می کنند.

بر مردم می گذارید بسیار اهمیت دارد. بد نیست بدانید که کلام ۷ درصد، لحن و طنین ۳۴ درصد و حرکات ۵۵ درصد اطلاعات را منتقل می کنند.

دکتر محسنیان راد در کتاب خود می گوید: «برخی از آدمها با قرار دادن کف دست بر سینه و پایین آوردن مختصر رو به دیگران اظهار ارادت و دوستی می کنند. این یک عمل ارادی است که فرد بر اساس قراردادهایی که در اجتماعش وجود دارد، پیامی را می فرستد. ممکن است شما با فردی شروع به صحبت کنید و ببینید رنگ رخسار او به تدریج سرخ می شود و از این سرخ شدن او نیز پیامی دریافت می کنید اما در اینجا فرستنده این پیام خود را به صورت غیر ارادی می فرستد. از همین مثال ساده می توان دریافت که پیام های غیر کلامی، هم ارادی و هم غیر ارادی هستند. این پیام های

ارتباط غیر کلامی عبارتند از کلیه پیام هایی که افراد علاوه بر خود کلام آنها را نیز مبادله می کنند. طرز قرار گرفتن، راه رفتن، ایستادن، حرکات، چهره و چشم ها، لحن صدا، طرز لباس پوشیدن و ... جملگی نشانه های ارتباطات غیر کلامی هستند. بنابراین توجه به کلیه موارد فوق می تواند در نحوه ارتباط با مشتری و جذب وی موثر باشد. مشتری در بدو ورود به محل کار شما با دیدن نشانه های غیر کلامی در مورد شخصیت شما قضاوت می کند. لذا باید تلاش نماییم تا شخصیت مثبتی در ذهن مشتری از خود به جای گذاریم تا در مورد ما قضاوت خوبی داشته باشند. اصولا در مراودات اجتماعی بیشتر بر نشانه های غیر کلامی اعتماد می کنند تا بر نشانه های کلامی. پس نشانه های غیر کلامی را تقویت کنید. نخستین برخورد و نخستین تأثیری که

حرفه نیز در بلندی صدا موثر است، کارگردان و کارکنان سازمان های صنعتی که با سر و صدای بیشتری سر و کار دارند از کارمندان اداری که در دفاتر تمیز و بی سر و صدا کار می کنند بلند تر صحبت می کنند، معماران عمدتاً نسبت به دیگر حرفه ها مثل پزشکان یا کارمندان دفتری و حسابداران از بلندی صدای بیشتری در محاوره با دیگران استفاده می کنند. هر اندازه سر و صدا و عوامل اختلال زا بیشتر وجود داشته باشد بلندی صدا بیشتر می شود.

فردی که بسیار بلند سخن می گوید اغلب موجب رنجش دیگران می شود. روانشناسان و متخصصان ارتباطات معتقدند: افرادی که دارای ویژگی شخصیتی تهاجمی هستند با بلندای صدای بیشتری نسبت به کسی که در نقطه ای مقابل است و در ویژگی شخصیتی خجالتی قرار گرفته است سخن می گوید.

کیفیت صدا نیز باید مطلوب و خوش طنین باشد. لذا ناخوشی های مربوط بینی، بینی گرفتگی، گرفتگی صدا، خشونت صدا، نفس زنی (دشواری های تنفسی) موجب اختلال در ارتباطات و ناراحتی مشتریان خواهد شد. (تشریفات هتل، احمد یحیایی، ص ۳۵ و ۳۶)

بررسی جنبه های گفتاری صدا به علم آوا شناسی معروف است. صدا شخص به اندازه حرکات بدن، چهره و چشمها، اطلاعات به دیگران منتقل می کند و تحقیقات بر روی علم آوا شناسی چند نکته مفید را مشخص کرده است: کسانی که هیجانان صوتی خود را کنترل و تنظیم می کنند بهتر می توانند هیجانان صوتی افراد دیگر را شناسایی کنند. احساسات ظریف صوتی به سختی قابل تشخیص و درک و کنایه و طنز برای بعضی از مردم مشکل است در نتیجه ممکن است کارمندان بخواهند از بیان کنایه و طنز ظریف و زیرکانه اجتناب کنند. اما بیاموزند که بیانات سرپرست خود را بشنوند.

کسانی که با برون ده خوب صوتی صحبت می کنند در محیط سازمان نسبت به دیگران اشخاص با جذبه و باورپذیر شناخته می شوند. (روابط عمومی حرفه ای بالنده، دیواکارشارما، ص ۸۴)

نشانه ها یا راهنماهای بیانی

«از متفرم!» تصور کنید که این کلمات در چه وضعیت و حالتی بیان می شود، در حالت خشم و ناراحتی یا در حالت کاملاً متفاوت، بین دو دوست بسیار نزدیک یا زن و شوهر. عبارت ساده «از دیدن شما خوشحالم» می تواند علیرغم پیام کلامی خود، ریاکارانه و غیر صادقانه باشد و چندان رضایت و خوشحالی در آن نهفته نباشد. در این قسمت سعی در تمایز بین پیام های بیانی و کلامی می شود و اینکه چه چیزی گفته می شود و چگونه گفته می شود. «محرابیان»، به خوبی به تشریح اطلاعات بیانی می پردازد و می نویسد: «اطلاعات بیانی آن دسته از پیامهایی هستند که در گفتگوی زمانی که نوشته شوند مفهوم خود را از دست می دهند.» برای بررسی تاریخ مطالعات مربوط به «پدیده های بیانی به نام برجسته یک مردم شناس سرشناس «جرج ال تراگر» بر می خوریم که اصطلاح «پارا لنگوج» را برای اولین بار به کار گرفته است. کلمه «پارا» کلمه ای یونانی است به معنی «به علاوه، نزدیک، فردا». از این رو می توان گفت پارا لنگوج که مادر اینجا «زبان آوایی» ترجمه کردیم اشاره دارد به چیزهایی که ورای زبان است یا علاوه بر آن می باشد. از این پس ما به جای آن زبان آوایی را به کار می گیریم. زبان آوایی دارای دو عنصر اساسی است: کیفیت صدا - مانند دانه یا گام - دامنه - طنین - کنترل لب - و تلفظ و ادا یا صدای منفک از ساختارهای زبان شناسی مانند: گریه، خنده، غرغر و امثال آنها.

راهنماهای بیانی، به گونه ای که خواهیم دید عواطف ما را از یکدیگر متمایز می کند و بر قضاوت های ما نیز در مورد شخصیت و پایگاه های اجتماعی اثر می گذارد. با این حال، ما سعی در خودآگاهی خویش در «اثر گذاری دیداری» بر روی دیگران داریم. عده کمی از ما توجه لازم به «اثر گذاری بیانی» خود بر دیگران می کنیم. دلیل خوبی برای این امر وجود دارد. اگر کسی به چهره شما خیره شود شما می توانید به آینه نگاه کنید و دریابید که او برای چه به شما خیره شده بود. نگاه کردن به آینه نیز امروزه امری طبیعی

است و هر کس حداقل یک بار در روز به آینه نگاه می کند و به چهره خویش خیره می شود. در مقابل شما هرگز صدای خود را آنگونه که دیگران می شنوند، نمی شنوید. برای اولین بار که شما صدای خود را از طریق ضبط صوت شنیدید اکثراً برایتان عجیب بود و گاه تکان دهنده و مایوس کننده. شما ممکن بود که اصلاً صدای خود را شناسید و تصور کنید صدا، صدای دیگری است.

برخلاف بیساری از ما انسان های عادی، هنرپیشگان، آوازخوانان، سخنرانان و واعظان و آنان که آموزش های مربوط به آوا و آوا شناسی را دریافت کرده اند، دقیقاً می دانند که آوای آنها چگونه است و چه تاثیری می گذارد. گاه آنان به راحتی صدای خود را که بسیار دقیق تقلید شده است از صدای تقلیدی تشخیص می دهند در حالی که اشخاص عادی از چنین مهارتی کمتر برخوردارند. در حقیقت صدای هر انسانی منحصر به فرد است. برای آنکه صدای هر انسان ترکیبی از کیفیت های یگانه است که فقط خاص او می باشد و نه کس دیگری. پس از بحثی مختصر در مورد اطلاعاتی که راهنماهای بیانی ارائه می کنند، به چهار کیفیت اساسی صدا و آثار آن بر فراگرد ارتباط می پردازیم. باید در نظر داشت زمانی که ما سخن می گوئیم این چهار کیفیت و بسیاری دیگر که در ارتباط وجود دارند ولی در این نوشته نیامده است، به طور همزمان بر یکدیگر تاثیر می گذارند.

اطلاعات در راهنماهای بیانی

گاه ممکن است ما به گونه مشهودی احساس کنیم که می توانیم قضاوت هایی در مورد بیان و نحوه بیان چیزی که به صورت پیام به ما می فرستند انجام دهیم. شاید هر یک از ما بارها در طول زندگی خود در شرایط و گفتگوهایی با دیگران بوده ایم و شنیده ایم که به ما گفته اند: «با این لحن سخن نگو» در حالاتی نظیر این، خلق ها تنگ و خشم و غضب به گونه ای محسوس در رفتارها مشخص می باشد. همه این حالات از اینجا نشان گرفته اند که ما از لحن صدای طرف مقابل خود نوعی مخالفت و یا احساس ناخوشایندی را نسبت به خود دریافته ایم. ما نسبت به احساس او که در قالب لحن یا تن





صدا تبلور یافته است و واکنش نشان می‌دهیم و گرنه خود کلام در بسیار از مواقع بسیار خوشایند و مودبانه است و اگر توام با لحن مناسب نیز باشد شاید خیلی دوستانه نیز جلوه کند. راهنما یا نشانه‌های بیانی منبع بسیار از تعبیرها و تفسیرها در مورد چیزهایی است که ما آنها را در شمار عواطف و احساسات در می‌آوریم. با این نشانه‌هاست که ما به گنج خانه عواطف دیگران و قوف حاصل می‌کنیم. و باین کلید راهنما است که می‌توانیم در درج عاطفه را بازگشایییم. بی این نشانه‌ها و راهنماها کار بس دشوار است و ناممکن.

بسیاری از عواطف مشخص دیگران را می‌توان به درستی فقط از طریق نشانه‌های بیانی دریافت و مورد شناسایی قرار داد. در حقیقت درک بسیاری از عواطف گوناگون افراد فقط از طریق شنیدن نحوه ادای کلمات و جملات آنها و آن هم با توسل

به الفبا میسر است. گرچه هر اندازه تشابه بین عواطف و احساسات بیشتر باشد، به همان میزان تشخیص و تمیز آنها دشوارتر خواهد بود. مثلا تمیز بین تحسین و پند کار نسبتا دشواری است.

بقیه عواطف و احساسات نیز از طریق نشانه‌های بیانی قابل تشخیص اند. برای مثال، دیگران می‌توانند خشونت و حالت تهاجمی فرستنده پیام را با شنیدن آن از طریق ضیط و پخش صوت به دست آورند. این استدراک هرگز از طریق نوشته به این سهولت مقدور نیست. نشانه‌های آوایی گاه مبنای قضاوت و استنتاج ما در مورد سلوک و شخصیت دیگران می‌شود. برای مثال اگر شخصی با رسایی نسبی سخن بگوید و صدایش دارای دانگ و طنین مناسب بوده و کلامش از سرعت نسبتا بالایی نیز برخوردار باشد، همه موید آن است که او فردی متحرک و پویاست. اگر کسانی بیشتر از «لحن و نواخت» یا «تلحین» و سرعت بالاتر کلمات، بلندی آوایی و روانی و طاقت

در سخنگویی استفاده کنند، آنان را بیشتر اقناعی یا متقاعد کننده می‌یابیم. علیرغم توافق گسترده میان صاحب نظران ارتباطات بر سر ارتباط تنگاتنگ کیفیت های صدا و مشخصات شخصیتی افراد، مبانی پشتیبانی کننده قاطعی از نظر پژوهشی در این مورد وجود ندارد. چنین به نظر می‌رسد که این قضاوت‌ها از کلیشه‌های آوایی نشات



ناچار به پیروی از آن رفتارهای آوایی هستند. مثلا گوفا من از نویسنده ناشناسی در قرن ۱۹ نقل می‌کند که چگونه صدا و ریزه کاری‌های آوایی در طبقات اجتماعی نقش داشته و به تعیین و تشخیص پایگاه اجتماعی افراد کمک می‌کرده است. نویسنده به چگونگی گفتگو با مستخدمین برای طبقه فرامرتبه می‌پردازد:

«فرامین خود را گزیده و با ملایمت و وقا و با حالتی محتاطانه و مختصر صادر کن. بگذار صدایت آسوده و آرام بخش باشد اما از لحن دوستانه و توام با همدردی با آنان بپرهیز. بهتر است به هنگام شرح دادن فرامین خود به آنان از صدای بالایی استفاده کنی اما باید سعی کنی که این آوای بلند در انتهای جمله به ضعف و ملایمت گرایش پیدا نکند.»

امروزه در کالیفرنیا آمریکا «نوادرمان» ها به مداوای بسیار از اشخاص می‌پردازند. کسانی که به آنها مراجعه می‌کنند و می‌خواهد از شر لهجه نامناسب (مثلا نگراسی) خود خلاص شوند. دکتر «مورتون کوپر» پزشک گفتار درمان گفته است که بیشتر کسانی که به او مراجعه کرده اند، افرادی هستند که دوست ندارند در گفتگو طرف مقابل به اصلیت و زادگاه آنها پی‌برد. برای آنها، این یک ویژگی منفی است که می‌خواهند هر چه سریع‌تر از خود دور کنند.

نشانه‌های مربوط به پایگاه اجتماعی در گفتار به طرق مختلف خود را نشان می‌دهند و ترکیبی هستند از کلمات، تلفظ، ساختار دستوری، کیفیت، شمرده سخنگویی و نکات قابل مشاهده دیگر. جالب توجه است که در نظر داشته باشیم قضاوت‌های مربوط به پایگاه‌های اجتماع بسیار سریع در گفتگوی میان افراد شکل می‌گیرند. (ارتباطات انسانی، فرهنگ، ص ۳۱۰ تا ۳۱۶)

بلندی یا شدت صدا

یکی از پیش شرط‌های اساسی برای یک فراگرد ارتباط کلامی موثر، بلندی یا

گرفته‌اند. حتی اگر بارهای ما ریشه‌ای در حقیقت نداشته باشد، تاثیر شگرفی بر پاسخ و واکنش ما نسبت به دیگران خواهد داشت زیرا ما به گونه‌ای عمل می‌کنیم و کنشهای خود را شکل می‌دهیم که تصور کنیم درست‌ترین است. از این رو زمانی که در صنعت سینما صوت نیز به تصویر اضافه شد تعداد قابل ملاحظه‌ای از ستارگان فیلم‌های صامت کارشان کساد شد و دیگر نتوانستند به خوبی گذشته بدرخشند، چه تماشاگران که اینک آنها را در فیلم‌های ناطق می‌دیدند انتظار داشتند که صدایشان با شخصیت پیشین که به گونه صامت در فیلم‌ها ظهور کرده بود انطباق داشته باشد و هنگامی که چنین نبود به تخریب آن شخصیت در ذهن آنها منجر شد.

عده‌ای بر این باورند که هر طبقه و قشر اجتماعی برای خود از نظر آوایی دارای ویژگی‌هایی است. افرادی که می‌خواهند در شمار آن طبقه و قشر اجتماعی قلمداد شوند،

شدت صدای مناسب می باشد. اگر صدای فردی آنقدر ضعیف باشد که به زحمت شنیده شود، شنوندگان او به سرعت خسته شده و از شنیدن صدای او سرباز خواهند زد. سخنوران نام آور بلندی صدای خود را از حالتی به حالت دیگر و از وضعی به وضع دیگر تغییر می دهند و آن را مناسب وضع موجود و دلخواه می کنند.

جدای از تفاوت های مربوط به وضعیت که موجب دگرگونی در بلندی یا شدت صدا می شود، فرهنگ های مختلف از بلندی صدای ویژه ای در محاوره استفاده می کنند. همانطور که هر فرهنگ نسبت به فرهنگ های دیگر از بسیاری از جهات متفاوت است از نظر ارتباطی نیز تفاوت هایی مشهود است. «ادوارد هال» در بررسی خویش دریافته است که به طور کلی بلندی صدای آمریکائیان به نسبت برخی از مردمان دیگر از فرهنگ های دیگر مثل عربها، اسپانیایی ها و روس ها در مکالمه پایین تر است. در خرده فرهنگ های مربوط به یک فرهنگ نیز بلندی صدا تفاوت محسوسی دارد. مثلا در فرهنگ مغرب زمین، آن هم در ایالت متحده آمریکا، مردمان ایالت شمالی و شمال شرقی آهسته تر از مردمان جنوبی به ویژه جنوبی غربی سخن می گویند. همین تفاوت را ما در خرده فرهنگ های حاکم بر کشور پهناور خویش ملاحظه می کنیم.

دریافت بازخورد از گیرنده پیام بهترین وسیله کنترل بلندی صدا است. اگر صدا از حد متعارف آرام تر باشد، شنونده یا گیرنده پیام سعی در نزدیک تر کردن خود و یا گوش خود برای شنیدن بهتر است و اگر صدا از حد معمول بلندتر باشد عکس العمل های دیگر نشان می دهد. در هر یک از حالات فوق فرستنده پیام باید در اصلاح بلندی صدای خود سعی کند و آن را متناسب با وضعیت حاکم بر فراگرد ارتباطی کند.

تعداد کلمات ادا شده در یک زمان معین یا ضریب سخنگویی

تعداد کلمات ادا شده در یک زمان معین عبارت است از: تعداد کلماتی که هر کس در یک زمان معین در گفتگوها و سخنوری به کار می گیرد و آن را ضریب سخنگویی

می گویند.

واحد زمان به کار گرفته شده در این مورد یک دقیقه است و متوسط کلمات ادا شده در این زمان در زبان انگلیسی ۱۲۵ تا ۱۵۰ کلمه می باشد. در بررسی دیگر این رقم تا ۱۹۰ کلمه در دقیقه نیز در زبان انگلیسی ذکر شده است.

ضریب سخنگویی به میزان فراوانی برای هر انسان ثابت است و کمتر دستخوش تغییر صورت می گیرد مگر اینکه اتفاق خاصی برای او افتاده باشد. به همین دلیل ضریب سریع تر همانند ضریب کندتر و مکتهای بیشتر در سخنگویی به نظر می رسند که به ترس و غضب یا غم و اندوه و افسردگی بستگی دارد. برخی از انسان ها علیرغم شرایط عاطفی حاکم بر خود این توان را دارند که ضریب سخنگویی خود را تحت کنترل در آورند ولی فشار این کنترل به نحو دیگر و در دیگر نشانگرهای بیانی و چهره ای شان بروز می کند.

انتخاب ضریب مناسب برای سخنرانی ها و کلاس های درس از اهمیت به سزایی برخوردار است. سخنگویی آرام و با سرعتی بسیار پایین موجب دادن مجال بیشتر به ذهن دریافت کنندگان پیام است و آنان پس از اندکی شاید کمتر از ۷ تا ۸ دقیقه به رویاها یا خیال های خود فرو می روند و رشته کلام از دستشان خارج می شود. سرعت بیش از اندازه سخنگویی نیز کم و بیش همین دشواری را پدید می آورد.

فردی که با سرعت بیش از اندازه سخن می گوید، پس از چند جمله و عبارت دیگران را در پشت سر خود قرار می دهد و بخش هایی از سخنان او دستگیر شنوندگان نخواهد شد. در این حالت یا شنوندگان عمل جایگزینی را انجام می دهند و یا مطلب را رها کرده و به رویاهای شیرین خویش روی می آورند. یکی از عمده ترین مهارت هایی که معلمان باید کسب کنند این است که ضریب سخنوری خود را به چه نحو و چه میزان تدوین کنند تا کاملا مناسب حال کلاس آنان باشد و دانش آموزان را دچار دلزدگی نکند. همین قاعده برای سخنرانان و مدیرانی که اداره کننده جلسات در سازمان های خود می باشند و

خود می خواهند مطلبی را بر سبیل راهنمایی یا آموزش اراده کنند وجود دارد.

علیرغم این نکته که یک ضریب بهینه واحدی وجود ندارد و با توجه به مخاطبان، ضریب بهینه پدیدار می شود. باید گفت که اکثر مخاطبان در یک طبقه بندی معین از نظر ضریب سخنگویی قرار می گیرند که یافتن آن طبقه و ضریب برای سخنوران الزامی است.

باید در نظر داشت که اگر مخاطبان ما از میزان سواد پایین تری برخوردارند و ما در مورد یک مساله علمی سخن می گوئیم ضریب می باید کندتر باشد. اگر همان مطلب را برای افراد با معلومات بیشتری بیان می کنیم، ضریب می تواند تندتر باشد. در مورد اشخاصی که زبان ما زبان دوم آنهاست می بایست ضریب آرام تر باشد.

بنابراین می توان گفت که ضریب سخنگویی تاثیر مشخصی بر پاسخها و واکنش های مخاطبان بر فرستنده پیام دارد. این ضریب زمانی به گونه ای موثرتر عمل خواهد کرد که کاملا همانند دیگر ویژگی های آوایی با زمینه ارتباطی و محتوایی کلامی همسو و منطبق باشد و خصوصیات فردی و جمعی دریافت کنندگان پیام یا مخاطبان را در نظر داشته باشد.

نکته دیگر روانی یا تداوم سخنگویی می باشد. این موضوع به حرکت کلمات و عبارات و یا مکث آنها بستگی دارد. گاه اشخاص بدون وقفه و ایجاد ناهماهنگی و گشودن فضای باز در محاوره و مکالمه خود با دیگران جلو می روند و زمانی مکث های مقطعی و مکرر بر فراگرد ارتباطی حاکم می شود. بدیهی است که این روانی و مکث نیز بر تاثیر پیام موثر باشد. در مکالمات، مکث معمولا در سه وجه بروز می کند:

مکث بلند که چند ثانیه تا یک دقیقه ممکن است طول بکشد. مکث پر شده که با آواها پر می شود و گاه نیز ممکن است با سکوت پاره ای از جمله و عبارت را پر کرد و مکث مکانی که در انتها یا در میان عبارت یا مفهوم، این مکث حادث می شود و با کلماتی مانند مثلا، اینطور و... پرمی شود.





دانگ یا گام

هر زبان در محاوره خود از دانگ یا گام به نحوی استفاده می کند. سطح نوسان صدا از نظر بلندی یا کوتاهی دانگ یا گام خوانده می شود. گام صدای هر کس بر اساس اندازه و شکل تارهای صوتی حنجره او می باشد. دانگ دلخواه و مناسب سطحی از نوسان صدا که راحت ترین برای هر کس می تواند باشد، تقریباً یک سوم بالای کوتاه ترین گام خود اوست که می تواند تولید کند. بسیاری از سخنوران ناوارد و تعلیم ندیده از دانگی بالاتر از دانگ متعارف و مناسب خود استفاده می کنند و همین موجب ناخوشایندی صدای آنها شده و تاثیر منفی بر سخن آنها می گذارد. پژوهش های انجام شده در این مورد بر این یافته اند که دانگ یا گام کوتاه تر از حد متعارف یا مناسب هر فرد بیشتر خوشایند شنوندگان است تا دانگ بلند.

ارزش بالقوه ارزیابی دانگ

یا گام بر این واقعیت استوار است که می تواند ابزاری دقیق برای شناخت حالات عاطفی فرد پیام فرست باشد. «مال» بر این باور است که سطح دانگ یا گام عمومی که اکثر اشخاص در زبان انگلیسی به آن می پردازند سطحی نامعلوم و از نظر سخنوری چندان مهم نیست، چرا که آموزش چندانسی در این مورد ندیده اند و در نتیجه می توان گفت بیشتر براساس طبیعت خود رفتار می کنند. از این رو توسل به دانگ در این زبان شاخص خوبی برای ارزیابی حالات درونی فرد است.

کیفیت صدا

تفاوت اصلی و اولیه یک پخش صوت کوچک و قابل حمل و نقل به هر جا با یک دستگاه بزرگ با حساسیت بالا فقط در تولید و ارائه صدایی است که از خود برون می دهند. در حقیقت دستگاه بزرگ بخش کوچکی از کیفیت صدا را از دست می دهد در حالی که پخش صوت کوچک بخش قابل ملاحظه ای را حذف می کند.

هر انسانی از کیفیت صدای ویژه ای بهره

مند است. چنین به نظر می رسد که در مورد کیفیت صدا و تاثیر آن بر اثربخشی ارتباطی تفاوت های گسترده ای میان صاحب نظران علم ارتباطات وجود دارد. داوران به راحتی تفاوت میان صداهایی را که به صداهای تند و خشن معروف هستند و صداهایی که خوشایند تعریف شده اند را بیان می کنند. آنها



یکی از پیش شرط های اساسی برای یک فراگرد ارتباط کلامی موثر، بلندی یا شدت صدای مناسب می باشد. اگر صدای فردی آنقدر ضعیف باشد که به زحمت شنیده شود، شنوندگان او به سرعت خسته شده و از شنیدن صدای او سرباز خواهند زد

در تجارب گوناگون به درستی این قضاوت را انجام داده و تفاوت ها را ذکر کرده اند. هر چند این امر بدیهی است که انسان ها می توانند با آموزش و تمرین کیفیت صدای مطلوبی را برای خود تدارک ببینند اما صداهای بدون کیفیت دلخواه یا اثر بخش کلی و عمومی، لزوما دارای طنین نامطلوب نیستند و ممکن است علت آن موارد دیگری باشد.

در میان موارد ناخوشایند نسبت به کیفیت صدا چند مورد اساسی وجود دارد که ما در اینجا به چند مورد آنها اشاره می کنیم:

۱. ناخوشی های مربوط به بینی یا سخن

گفتن تو دماغی.

۲. بینی گرفتگی، صداهایی که فرد به هنگام سرماخوردگی شدید از خود بیرون می دهد.
۳. گرفتگی صدا که حالتی از گرفتگی مزمن سینه و نای است و فرد بیمار را دچار دشواری سخنگویی می کند.
۴. خشونت صدا یا گوش خراشی که حاصل صدایی بانگ گونه است.

۵. نفس زنی که بر اثر اتلاف هوا پدید می آید و مانند خشونت صداست که بیشتر در خانم ها اتفاق می افتد.

تمام موارد فوق و مواردی که ذکر نشده اند قابل آموختن و اصلاح شدنی اند. تمرین در بهبود کیفیت صدا نقش برجسته ای دارد. یکی از بهترین وسایل یا رسانه های در دسترس برای بررسی شیوه های ارتباطی به طور کلی دستگاه ضبط ویدیویی است. هر چند بخشی از آواها و طنین های صوتی از طریق ضبط ویدیویی از بین می روند اما در مجموع تماس

چشمی، علایم حرکتی و غیره ضبط می شوند و با دیدن مجدد آنها می شود دریافت که دشواریهای ما کجاست و چگونه باید آنها را برطرف کرد. با استفاده از ضبط صوت نیز می توان برخی از کیفیت های آوایی را ضبط و مورد بررسی مجدد قرارداد و در صورت وجود نارساییهایی به اصلاح آنها پرداخت.

در برخی از فرهنگ ها، آموزش های لازم در مورد صدا و کیفیت آن به جوانان و نوجوانان داده می شود و آنان را برای سخنوری آماده می کند. مثلاً در تاریخ یونان باستان و روم باستان این آموزشها به طور جدی مورد پیگیری بسیاری از والدین برای فرزندان خود قرار می گرفت و آنان را در جوانی به سخنورانی ورزیده تبدیل می کردند. نقش نظام آموزش و پرورش در حال حاضر در این امور انکار نکردنی است. این نظام فراگیر به خوبی می تواند در برنامه های آموزشی خود آموزشها و تمرینهای مربوط به صدا را بگنجانند. (ارتباطات انسانی، فرهنگی،

ص ۳۱۶ تا ۳۲۵)