

ارتباطات میان فردی

شیرین موسی زاده

کارشناس علوم ارتباطات اجتماعی، مسئول روابط عمومی

mousazadeh_sh@yahoo.com

گفت ارسطو اولین اندیشمندی باشد که برای نخستین بار ارتباط را چنین تعریف کرده است: «ارتباط عبارت است از جستجو برای دست یافتن به کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران»
کارل هاولند در کتاب ارتباط اجتماعی می نویسد: «ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال یک محرک (معمولاً علامت بیانی) از یک فرد (برقرار کننده ارتباط) به فرد دیگر (گیرنده پیام) به منظور تغییر رفتار»
به نظر اسمیت: «ارتباط فراگرد انتقال اطلاعات، احساسات، حافظه ها و فکرها در میان مردم است.»

نگاهی اجمالی به تعاریف موجود از ارتباط این سه سوال را به وجود می آورد: ارتباط چیست؟ در ارتباط چه چیزی منتقل می شود؟ شرط لازم برای ایجاد ارتباط چیست؟ این سوالات نشان دهنده این موضوع است که بین صاحب نظران علوم ارتباطات در تعریف ارتباط یک وحدت رویه و یکسانی دیده نمی شود. برخی آن را یک عمل انسانی، برخی یک روش و کارکرد و بعضی فراگرد دانسته اند. در این که چه چیزی منتقل می شود نیز این اختلاف عقیده به چشمی خورد. به عقیده عده ای این پیام است که منتقل می شود و برخی معتقدند این حافظه، مظاهر فکری و ایده است که منتقل می شود و در نهایت کسانی نیز هستند که شرط ایجاد ارتباط را اقناع دیگران، همانندی و اشتراک دو فکر می دانند. اما با توجه به تعاریف مطرح شده از سوی محققان و اندیشمندان حوزه علوم ارتباطات، تعریف ارائه شده از طرف دکتر مهدی محسنیان راد، به نظر تعریفی جامع و مانعی می باشد. به عقیده دکتر مهدی محسنیان راد اساس و پایه مباحث ارتباط بر این تعریف استوار است که «ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده مشروط بر اینکه در گیرنده پیام، مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود»

باید توجه داشت که در ارتباطات فقط پیام های کلامی مبادله نمی شود بلکه پیام های غیرکلامی مثل اشاره، حرکات و ... نیز نقش دارند که ما

«ارتباط میان فردی فرآیندی است که طی آن اطلاعات، معانی و احساسات را از طریق پیام های کلامی و غیر کلامی با دیگران در میان می گذاریم»
«بوکس و هیث ، ۱۹۸۵ ، ص ۸۰»

ارتباط میان فردی:

هیچ تماس میان فردی، بدون برقراری ارتباط امکان پذیر نمی باشد. همواره انسان برای رسیدن به اهداف و خواسته هایش نیازمند آشنایی بیشتر با انواع تعاملات اجتماعی و مدل مهارتی می باشد. مدل های مهارتی خود نشانگر ماهیت تبادلی فرآیند ارتباط است. ما در اینجا به بررسی مفهوم ارتباط می پردازیم .

ارتباط و ارتباط میان فردی:

در دهه های اخیر توجه به بحث ارتباط و ارتباطات باعث شده که تعابیر و تعاریف گوناگونی از این مفهوم ارائه شود تفاوت ها و اختلاف ها در این اظهارنظرها و تعاریف بیشتر ناشی از انتظاراتی است که رشته های مختلف از دیدگاه نظری با موضوع ارتباط برخورد داشته اند. شاید بتوان

مقاله

در بخش های بعدی به بیان آنها خواهیم پرداخت. هدف ما در این مقاله سعی بر شناسایی ارتباط میان فردی و ارتباط رو در رو بین افراد اندک (معمولاً دو نفر) می باشد. در ابتدا لازمه این شناخت بیان ویژگی های ارتباط میان فردی می باشد که عبارتند از:

■ ارتباط یک فرآیند است: هولی و کالابرس ارتباط را فرآیند ارسال و دریافت پیام می دانند. ولی از دیدگاه فیسک و گادی نست، مولفه های فرآیند ارتباط عبارتند از: برقرارکنندگان ارتباط، پیام، رسانه، کانال، سروصدا، فیدبک و بافت.

■ برقرارکنندگان ارتباط (ارتباط گران): در مدل های قبلی ارتباط، یک منبع و یک گیرنده وجود داشت و زمانی که منبع، پیامی به گیرنده ارسال می کرد فرآیند ارتباط صورت می پذیرفت. اما اخیراً محققان و پژوهشگران متوجه شده اند که ارتباط گران به طور همزمان هم فرستنده پیام هستند و هم گیرنده آن.

■ پیام: افکار، ایده ها یا پاسخ های ما به شرایط درونی خویش که قصد ابرازشان را داریم. (گوران)

■ رسانه: شیوه خاص انتقال پیام می باشد.

■ کانال: مجرای انتقال پیام می باشد. فیسک عنوان می کند امواج نوری، صوتی، رادیویی و کابل ها می توانند پالس های نوری با انرژی الکتریکی را حمل کنند.

■ سر و صدا: سرو صداها مزاحمت های صوتی می باشند که در عمل ارتباط خلل ایجاد می نماید و به نحوی باعث تحریف پیام می شود که خود نوعی پارازیت در اختلال ارتباط می باشد.

■ فیدبک یا بازخورد: قبل از بازخورد پیام باید توجه داشت هنگامی که پیام معنی هایی را در ذهن گیرنده متجلی می نماید، گیرنده پس از تفسیر و ارزیابی این معانی، پس فرست خود را می سازد و این پس فرست ها را می توانیم در جریان صحبت با دیگران دریافت نمائیم (مثل تکان دادن سر) یعنی قبل از انجام فیدبک. در جریان ارتباط هنگامی که فرستنده پیام موفق به دریافت پس فرست می شود از چگونگی برخورد گیرنده با پیام آگاهی پیدا می کند. مجموعه پس فرست ها به عنوان یک پیام تلقی می شوند و گاهی گیرنده ممکن است جلوی ارسال پس فرست های خود را بگیرد که در این حالت خودسانسوری رخ داده است. که البته در این صورت فرستنده موفق به دریافت پس فرست گیرنده نمی شود. حال بازخورد یا فیدبک زمانی انجام میگیرد که پس فرست دریافتی در فرستنده تفسیر و ارزیابی می شود و در ادامه ی رمزگذاری و

پیام سازی مورد استفاده قرار گیرد.

بنابراین می توان گفت، در بازخورد ابتدا باید معانی متجلی شده در اثر پیام تفسیر و ارزیابی شود، سپس پس فرست ها برای فرستنده ارسال گردد و بعد پس فرست ها به وسیله فرستنده پیام دریافت و تفسیر و ارزیابی گردد تا نتیجه آن در ادامه ارتباط مورد استفاده قرار گیرد.

به نظر آندروش بازخورد شنونده برای گوینده بسیار مفید است، چرا که گیرنده می تواند بر اساس این بازخورد، نتیجه را با نیت اصلی و اولیه خود مقایسه کند. فیتس و پاسنر معتقدند که فیدبک سه شیوه تأثیرگذار بر رفتار را دارد که عبارتند از: الف. آگاه سازی ما از نتایج عملکردمان ب. انگیزاندن افراد برای ادامه برخی اعمال خاص ج. تقویت رفتارها.

■ بافت: تعامل در درون چارچوب های به هم مرتبط روی می دهد. ۱. موقعیت جغرافیایی و محیط اطراف ما، ۲. زمان، ۳. رابطه، سه عنصر مهم در بافت های تعامل به شمار می آیند.

■ ارتباط یک تبادل است. امروزه محققانی مانند مایرز ماهیت ارتباط را پویا و متغییر می دانند و به تأثیر و تأثر ارتباط گران بر یکدیگر در یک سیستم دو سویه تأکید دارند.

■ ارتباط اجتناب ناپذیر است: به نظر واتزلویک و شفلن در موقعیت های اجتماعی که افراد از حضور هم آگاهند و تحت تأثیر کارهای یکدیگر هستند گریزی از ارتباط نیست.

■ ارتباط هدفمند است: از دیگر ویژگی های ارتباط هدفمندی آن است. طرفین ارتباط هدف هایی دارند که می خواهند نتیجه مطلوبی بدست آورند و همین هدفمندی، نیروی محرکه ارتباط می گردد.

■ ارتباط چند بعدی: از ویژگی های مهم ارتباطات، چند بعدی بودن آن است. پیام ها به ندرت به صورت جداگانه و مجزا مبادله می شود. به عقیده واتزلویک: فرآیند ارتباط در دو سطح مجزا ولی به هم مرتبط روی می دهد. سطح اول محتوا می باشد. مثل صحبت کردن درباره یک فیلم و سطح دوم شکل و ظاهر ارتباط می باشد. تعامل کنندگان ارتباط با انتخاب موضوع بحث (محتوا) و با انتخاب کلمات، شکل های ابراز، لهجه ها، سرعت گفتار و رفتارهای غیر کلامی به «ارائه خود» یا «کنترل برداشت» می پردازند. از سوی دیگر ارتباط مقاصد منطقی هم دارد. زیرا مقاصد، میزان پیوند، جایگاه و قدرت طرفین را مشخص می کند.

■ ارتباط برگشت ناپذیر است: یعنی وقتی چیزی را گفتیم دیگر نمی توانیم آن را پس بگیریم که همان مصداق ضرب المثل فارسی می باشد «آب رفته را نمی توان به جوی بازگرداند.» گاهی با گفتن مطلبی ممکن است

اعتماد دیگران را از خود سلب کنیم اما دیگر کار از کار گذشته است و گفته ما برگشت ناپذیر است و تأثیر خود را در نوع نگاه مخاطب گذاشته است و با توضیح و معذرت خواهی و توجیه نمی توان رابطه این عمل را اصلاح کرد.

انواع ارتباط میان فردی

انسان موجودی هوشمند و اجتماعی می باشد که می تواند با دیگران به دلخواه و به طور گزینشی ارتباط برقرار کند و در این فرآیند واکنشهای خود را نسبت به آنچه احساس می نماید به صورت کلامی و غیر کلامی ارائه نماید. در ارتباطات کلامی ما از جملاتی مانند: سلام، خوب هستید؟ امروز هوا سرد است، چه روز خوبی و ... استفاده می کنیم، حال آن که در ارتباط غیر کلامی از لبخند زدن در زمان خوشحالی، از گریه کردن به هنگام ناراحتی، اخم کردن و گره کردن مشت در حالت عصبانیت و... استفاده می کنیم .

ارتباط کلامی

مجموع روابطی که از طریق گفتن و گفتگو حاصل می شود را ارتباط کلامی می گویند که این نوع ارتباط، خود به ارتباط کلامی فردی، ارتباط کلامی گروهی و ارتباط کلامی جمعی تقسیم می شود. گفتگوی دو نفره، یک ارتباط میان فردی کلامی می باشد. میز گرد، سمینار، همایش و ... ارتباط میان کلامی گروهی به شمار می آید و پخش یک فیلم سینمایی از تلویزیون یک ارتباط جمعی کلامی محسوب می شود که ما در اینجا به ارتباط کلامی فردی می پردازیم .

به طور طبیعی در ارتباط کلامی از چهار مهارت: گفتن، شنیدن، خواندن و نوشتن بهره می گیریم. ما زمانی که متولد می شویم، می شنویم ولی شنیدن به عنوان مهارت زمانی آغاز می شود که تصمیم می گیریم و با اراده آن را انجام می دهیم، اما سخن گفتن اولین فن یا هنری است که انسان می تواند به وسیله آن دیگران را تحت تأثیر قرار دهد .

زبان به عنوان بهترین و کاملترین وسیله برای سخن گفتن و نیز به عنوان سیستم کاملی از سمبل های قراردادی صوتی و بیانی محسوب می شود که به وسیله انسان برای ایجاد ارتباط و اشتراک در تجارب به کار می رود و تنها وسیله انتقال اطلاعات و افکار و خواسته های افراد در ارتباط افراد انسانی می باشد.

تعریف زبان

نظام ارزشی هر جوامع در زبان آن جوامع منعکس شده و تقویت می شود به همین خاطر است که می گوئیم زبان واقعیتی را خلق یا احیا می کند. زبان ساختاری گسترده و پنهان است که در روح و جان آدمی نفوذ می نماید. به عقیده زبان شناسان بین زبان و شناخت خود و عزت نفس و نیز بین زبان و رفتار آدمی ارتباط وجود دارد و آنان معتقدند هر زبانی مجموعه ای است از لهجه های مشابه. لهجه ها نیز مانند زبان ها از لحاظ تلفظ، دامنه لغات، دستور زبان و قواعد آوایی متفاوتند. زبان متشکل از مجموعه محدودی از حروف صامت و مصوت می باشد که ترکیب این حروف، کلمات را می سازند و کلمات نیز جمله را به وجود می آورند. حال توصیف زبان و ساخت مفاهیم از وظایف زبان شناسان می باشد .

زبان دارای دو کاربرد اساسی است: یکی آنکه وسیله ای است برای ارتباط با دیگران و دیگر این که سیستمی از سمبل ها و قوانینی را شامل می شود که به وسیله آن ما فکر می کنیم.

به عقیده زبان شناسان همه زبان ها دارای ویژگی های مشترکی می باشند که عبارتند از:

۱. زبان ها بر مجموعه ای از نمادها (کلامی و غیر کلامی) استوارند: مثل حروف الفبا در نمادهای کلامی و حرکات دست، حالات چهره و ... در نمادهای غیر کلامی
۲. زبان هایی که از حروف الفبا استفاده می کنند بین مصوت ها تفاوت قائل می شوند: مثل زبان انگلیسی، مصوت ها عبارتند از a, e, I, o, z, u . به تنهایی یا در ترکیب. صامت ها نیز حروفی چون b, c, r, m هستند. بعضی از زبان ها مثل زبان چینی از زبان های خط تصویر به جای حروف الفبایی استفاده می کنند و یا زبان هایی مثل زبان های دانمارکی، یونانی و ... یک نماد معرف یک کلمه است و از چند حرف بیشتر هم تشکیل نمی شود .
۳. زبان ها دارای طبقات و مقوله های ساختاری مرتب شده چون افعال، عبارت های اسمی و مفعول ها هستند.

کاربرد زبان

کاربردهای زبانی معمولاً پنج دسته می باشند که عبارتند از:

■ زبان عاطفی: برای بیان احساسات، عواطف، دیدگاه ها و هیجانات مورد استفاده قرار می گیرد. مانند : عالی بود، تحسین برانگیز عمل

کردی و ...

■ زبان سازنده: سلام گفتن، خداحافظی کردن، گفتگوها و جملات معمولی مثل «ساعات خوبی داشته باشید» «کارتان چطور است؟» و ...، که برای تقویت روابط میان فردی در یک ارتباط بکار می رود.

■ زبان ادراکی: نقل و انتقال اطلاعات است و معمولاً صریح و مستقیم می باشد. (منظورت را کاملاً فهمیدم)

■ زبان معنایی: آگهی های بازرگانی، تیزرهای تبلیغاتی، سخنرانی ها برای جلب حمایت مردمی در امور خیریه و ... که با استفاده از تصاویر (استفاده از تصاویر بیماری، مرگ، گرسنگی که منعکس کننده عدم امکانات بهداشتی، اقتصادی و ... می باشد) و واژه های تلویحی و غیر صریح برای اثرگذاری بر افکار و رفتارها بکار گرفته می شود.

■ زبان مشخص گر: به نامگذاری بین انسان، حیوان و اشیا گفته می شود مثل نام علی در انسان، گربه در مشخص کردن نوعی از حیوان و میز در مشخص کردن نوع اشیا.

بطور کلی می توان زبان را چنین تعریف کرد که زبان «یک سیستم ارتباط انسانی است مبتنی بر اصوات گفتاری، که به عنوان نمادهایی قرار دادی استفاده می شود» و از ابزار های مهم رمزگذاری پیام هاست. برای شناخت و درک بهتر زبان، « این که زبان چیست و چرا به آن نیاز داریم و چگونه آن را به کار ببریم ما را به مطالعه در باره معنا سوق می دهد اینکه معنا چیست و چگونه به وجود می آید؟ باید توجه داشت واژه ها، به خودی خود فاقد معنا هستند. معنایی که برای یک کلمه در زبان ما منظور شده است بستگی به تفسیر ما از نمادهایی دارد که از آنها استفاده می کنیم. کلمات حامل معانی نیستند، بلکه ما معانی مورد نظر خود را برای نمادها، با توجه به پیشینه ذهنی، تجربیات و ادراکات خود بر می گیریم. تفسیر و برداشت ما از قصد و نیت گوینده یک پیام نیز ممکن است متفاوت باشد و ما آنها را براساس چارچوب و ملاک های

خود (زمینه ها، تجربیات و ادراکات) معنا می کنیم. نمادها می توانند هم حامل معانی صریح و روشن باشند و هم مستقیم و ضمنی. بطور مثال کلمه گربه حامل معنای صریح یک حیوان پشمالوی وابسته به خانواده گربه سانان می باشد. در مقابل کلماتی مثل: خوب، عالی، بد و ... دارای معانی ضمنی هستند. حال ممکن است کلمات صریح ما با کلماتی خاص همراه باشد که ما همراه آنان دلالت های ضمنی را منظور کنیم. در مورد کلمه گربه ممکن است افرادی که خاطرات خوبی با این حیوان دارند آن را حیوانی ملوس و دوست داشتنی بدانند ولی کسانی که مورد حمله

این حیوان قرار گرفته اند آن را بطور تلویحی و ضمنی کثیف، وحشی و گازگیرنده بدانند.

دیوید برلو در کتاب «فراگرد ارتباط انسانی» سعی کرده تا ثابت کند معنی ها در کلمات، پیام و جملات نیستند بلکه در خود انسان ها هستند. در واقع خود کلمات به تنهایی هیچ معنایی را نمی دهند بلکه چیزهای شخصی هستند که انسان آن را یاد می گیرد. به نظر برلو معنی در پیام نیست. معنی فقط در انسان هاست؛ معنی به وسیله انسان آموخته می شود؛ معنی چیزی قابل نقل و انتقال نیست؛ (فقط پیام قابل انتقال است) کلمات معانی یکسانی برای انسان ایجاد نمی کند، معنی ها چیزهای مشخصی هستند که بین افراد متفاوت است.

زمانی که کودک بدنیا می آید فاقد هرگونه معنی می باشد و هیچ سمبل، شی، کلمه یا پدیده دیگری را نمی شناسد و معانی و مفاهیم را در سنین کودکی بر مبنای تعمیم و تمیز یاد می گیرد. با تحول هوشی و جسمی، کودک یاد می گیرد که بر مبنای «اصل تمیز» بین محرک های مشابه تفاوت قائل شود. مثل تشخیص پدر و مادر خود از دیگران. هر چه یادگیری کودک بیشتر می شود میزان معنی های ذهن او نیز بیشتر می شود. فرزند انسان از سن دوسالگی به بعد براساس رشد جسمانی و ذهنی قادر به یادگیری زبان مادری می باشد و از طریق شرطی کلاسیک و شرطی فعال یاد می گیرد که برای برطرف کردن نیازهایش از سمبل ها استفاده کند. مثلاً برای برطرف کردن گرسنگی اش با نشان دادن شیشه شیر و یا ظرف غذا به مادرش از سمبل «قاقا» یا «نامنام» استفاده می نماید. زمانی که ما می خواهیم معنی مشابه آنچه در ذهن خود داریم را در ذهن دیگری متجلی کنیم باید معرفی برای آن معنی ها بسازیم که این معرف ها در ارتباط کلامی به صورت سمبل هایی از نوع کلمه هستند که در مجموع به شکل جملات بیان می شوند. اما در ارتباط غیر کلامی در قالب سمبل ها و نشانه ها انتقال پیدا می کنند.

منابع

- مهارت های اجتماعی در ارتباط میان فردی /اون هارچی، کریستین
ساندرز، دیوید دیکسون، تهران، رشد، ۱۳۸۶
ارتباطات اجتماعی، دکتر علی اکبر فرهنگی، موسسه خدمات فرهنگی
رسا، چاپ دوم، ۱۳۷۴
مبانی ارتباطات، دکتر علی اکبر فرهنگی، انتشارات سنجش، چاپ اول، ۱۳۸۱