

دکتر مهدی محسنیان راد

زبان بدن

اهمیت پیام‌های غیرکلامی در ارتباطات

اشاره

در بحث از ارتباطات انسانی، نمی‌توان به سادگی از موضوع ارتباطات غیر کلامی گذشت. به طور معمول، پیام‌های غیر کلامی همیشه آگاهانه ارسال نمی‌شوند. این بدان معناست که فرستنده باید به اهمیت ارتباطات غیر کلامی واقف بوده و دقت بیشتری در مورد پیام‌های غیر کلامی به خرج دهد.

برای توصیف و توضیح پیام‌های غیر کلامی مناسب دیدیم کتاب «ارتباط‌شناسی» دکتر مهدی محسنیان راد را که اثری ارزشمند در این ارتباط است، به عنوان منبع انتخاب کنیم. کتاب توسط انتشارات سروش و بارها به چاپ رسیده است. مطلبی که می‌خوانید توسط نورمحمد خادمی فرد تلخیص و تنظیم شده است و دارای تحلیل‌ها و نکات بسیار جالبی است.

انواع پیام‌های غیر کلامی

برخی از پیام‌ها از رمزهای غیر کلامی استفاده می‌کنند. به عنوان مثال برخی از آدم‌ها با قراردادن کف دست بر سینه و پایین آوردن مختصر سر، به دیگران اظهار ارادت و دوستی می‌کنند. این عملی ارادی است که فرد براساس قراردادهایی که در اجتماعش وجود دارد، پیامی را می‌فرستد. ممکن است با فردی شروع به صحبت کنید و ببینید که رنگ رخسار او به تدریج سرخ می‌شود. از این سرخ شدن صورت نیز پیامی دریافت می‌کنید. اما در این‌جا فرستنده‌ی این پیام، پیام خود را به صورت غیرارادی می‌فرستد. پس می‌توان پیام‌های غیر کلامی را به دو دسته تقسیم کرد:

۱. پیام‌های ارادی که مطابق با قراردادهای اجتماعی هستند.

۲. پیام‌های غیرارادی که ناشی از فعل و انفعالات فیزیولوژیکی بدن هستند.

بوس ماجیان در تعریف توضیحی خود

از ارتباطات غیر کلامی، می‌نویسد: «واژه‌ی ارتباط غیر کلامی به دامنه‌ی وسیعی از پدیده‌هایی گفته می‌شود که پهنه‌ی وسیعی را می‌پوشانند. از بیان چهره‌ای و اشاره تا مد، از وضعیت نمادی تا رقص، تئاتر، موسیقی و پانتومیم؛ از جریان تأثیرگذاری تا جریان ترافیک، از حاکمیت‌جویی حیوانات تا تشریفات دیپلماتیک؛ از ادراکات مافوق حسی تا رایانه‌های تثبیلی و از علم معانی مربوط به خشونت تا علم معانی مربوط به رقص‌های ابتدایی. فیلم‌های صامت چارلی چاپلین نمادی از ارتباط بدون کلام بودند که هنوز هم از آن‌ها تعریف و تمجید می‌شود.»

رمز و راز حرکات بدن

ما در زندگی روزمره به‌طور مرتب پیام‌های غیر کلامی می‌فرستیم، چشمک می‌زنیم، ادا درمی‌آوریم، دست‌هایمان را حرکت می‌دهیم، با دست‌ها اشاره می‌کنیم

یا آهسته با پامان ضرب می‌گیریم. پیام‌های غیر کلامی ما در کنش‌های متقابل انسانی می‌توانند بسیار مهم‌تر از اعتباری باشند که برای آن‌ها قائل هستیم. قبل از تکامل شیوه‌های ارتباط کلامی از سوی انسان، ارتباط بدنی از قسمت‌های اصلی سیستم ارتباطی بوده است. اکنون نیز حرکات بدن یکی از وسیله‌های اصلی برای انتقال پیام در ارتباطات انسانی است، زیرا سخن گفتن؛ به تنهایی قادر به انجام آن نیست.

فرایند ارتباط بیش از تبادل کلام است و در حقیقت ارتباط می‌تواند بدون هیچ کلامی نیز صورت گیرد، چنان‌که اکثراً چنین اتفاق می‌افتد. مثلاً هرگاه دو یا چند نفر با هم باشند، می‌بینیم که ارتباط غیر کلامی بین آنان در تمام مدت در حال انجام است در حالی که ارتباط کلامی فقط گاهی صورت می‌گیرد.

تفاوت بین ارتباط کلامی و غیر کلامی به سادگی مقایسه‌ی اعمال و صحبت نیست.



کند. افراد آن دسته از پیام‌های غیر کلامی را که به آن خو گرفته‌اند (آموخته‌اند) و از طریق

نشانه‌های غیر کلامی قرار دادی (رمزهای غیر کلامی)، دریافت می‌دارند، بهتر درک می‌کنند تا تشریح حرکات همان پیام به صورت کلامی. سپس می‌توان نتیجه گرفت که شاید صحیح این باشد که پیام‌های غیر کلامی را به دو دسته پیام‌های حاوی رمزهای قرار دادی غیر کلامی و پیام‌های حاوی نشانه‌های غیر کلامی تقسیم کنیم. به این ترتیب حرکت سر به معنی بله، یک رمز قرار دادی غیر کلامی و ترس از طریق چشم، پلک و گوش، یک نشانه‌ی غیر کلامی محسوب می‌شود.

دریافت پیام‌های غیر کلامی آگاهانه است

مردم پیش از آن که آگاهانه پیام‌های غیر کلامی را ارسال کنند، آگاهانه پیام‌های غیر کلامی دیگران را دریافت می‌کنند. شنیدن و دیدن از دیدگاه گیرنده‌ی پیام، مهم‌ترین منابع کسب اطلاعات هستند. دلیل تمایز و برتری دیدن و شنیدن در مقابل سایر حس‌ها چند ویژگی آن‌هاست: عمل دریافت پیام را به‌طور مداوم انجام می‌دهند، می‌توانید پیام‌ها را هم‌زمان و یا به‌طور متوالی دریافت کنید و از این لحاظ که گیرنده‌ی پیام، از آن‌ها به‌طور انتخابی برای دریافت پیام‌ها استفاده می‌کند، دارای اهمیت هستند. دیدن در مقابل شنیدن، خود از برتری ویژه‌ای برخوردار است. در حالی که گوش‌های ما همیشه باز است، سیستم شنیدن نسبت به دیدن، کمتر فعال است. در واقع ما بیشتر با چشم‌هایمان می‌توانیم جست‌وجو کنیم تا با گوش‌هایمان. سیستم شنیداری دارای عملکرد پی‌درپی است، در حالی که سیستم دیداری دارای توانایی بیشتر و ساده‌تری برای دریافت محرک‌های هم‌زمان است. اگرچه ممکن است تمرکز بر روی یکی از جنبه‌های فرستنده‌ی پیام را به‌طور دیداری

یک تفسیر را در صحبت نشان می‌دهند یا ایقामी کنند.

(ت) تطبیق‌دهنده‌ها، حرکاتی هستند که مربوط به نیاز فرد یا بیان هیجانات می‌شوند. (ث) ابراز احساسات، که ویژه‌ی بیان احساس به وسیله‌ی چهره است.

رفتار غیر کلامی؛ بیان گرا احساسات حقیقی

حرکات گوناگون انسان در بسیاری از موارد حاوی پیام‌های غیر کلامی است. به هنگام فرستادن پیام‌های غیر کلامی ما نمی‌توانیم متوجه همه‌ی رفتارمان باشیم و آن‌ها را در بیابیم. معمولاً صدایمان را می‌توانیم، بشنویم اما نمی‌توانیم حرکات، اشارات و چگونگی بیان خود را درک کنیم، زیرا این‌گونه از رفتارهای غیر کلامی نمونه‌هایی مبهم‌تر و مداوم‌تر از سخن گفتن هستند. مضافاً این که آن‌ها در حوزه‌ی خودآگاهی ما کمتر دارای اهمیتند. این اعتقاد وجود دارد که فرستنده، به رفتار غیر کلامی خود کمتر از سخن گفتن نظارت مستقیم دارد و به همین دلیل این فرضیه از سوی بعضی از پژوهش‌گران مطرح شده است که رفتار غیر کلامی بر احساسات حقیقی ما دلالت دارد آن‌چنان که یک هنرمند پانتومیم، **مارسل مارسو** گفت: «زبان همیشه غیر قابل اعتماد بوده است، زیرا همیشه در بیان حقیقت دروغ‌هایی وجود دارد. مردم با کلمات، بسیار به اشتباه انداخته شده‌اند.»

وقتی اشخاص خود و یا دیگران را گول می‌زنند، شاید بدن بیش از چهره، درستی عمل را نشان دهد. از نظر محققان، چهره یکی از منابع آشکار کردن احساسات به‌شمار می‌آید. در فرایند ارتباط، نوعی بمباران پیام انجام می‌گیرد، بمباران از منابع متنوع، هم‌زمان، پشت سرهم و وابسته به یکدیگر. گیرنده فقط شمار کوچکی از این پیام‌ها را که مورد توجه او قرار گیرند، انتخاب می‌کند. بنابراین، فرستنده‌ی پیام باید یا قادر باشد، توجه گیرنده را به پیام مورد نظر متمرکز کند و یا این که فرایند را نظارت و موضوع‌های بی‌ربط را حذف

واقعی‌ترین نمونه از ارتباط کلامی، زبان نوشتاری و گفتاری است و بهترین مثال برای ارتباط غیر کلامی، بیان چهره‌ای و اشارات بدنی است. ضمن آن که آهنگ صدا و لحن، سکوت‌های بین کلمات یا تکیه بر کلمه‌ای نیز، نمونه‌هایی از ارتباط غیر کلامی است. از یک طرف بازگو کردن یا ترجمه‌ی زبان غیر کلامی به صورت پیام کلامی مشکل است و از طرف دیگر استفاده از شکل غیر کلامی برای بیان روابط منطقی نیز نامناسب جلوه می‌کند. به علت تمثیلی بودن ارتباط غیر کلامی، یادگیری آن نیاز به آموزش کمتری برای فهمیدن دارد. یک عمل غیر کلامی می‌تواند دارای معانی متفاوت یا برداشت‌های گوناگون باشد. رفتارهای غیر کلامی ممکن است:

۱. در یک حد بالای آگاهی طرح‌ریزی و انجام شوند.
۲. بدون قصد انجام شوند.
۳. بسیار عادی باشند، به‌طوری که ما از آن آگاه نباشیم.

سیستم ارتباط غیر کلامی هر فرستنده دارای چهار دستگاه اصلی به عنوان شبکه‌ی ارتباطی است: «چهره، چشم‌ها، بدن و صدا.» **بیردوایستل** طرحی را انجام داده است که سعی شده همه‌ی حرکات بشر کدگذاری شود. در این روش، بدن به هشت قسمت اصلی تقسیم شده است: «مجموعه‌ی سر»؛ «صورت»؛ «بدن»؛ «شانه، بازو و کمر»؛ «دست و انگشت»؛ «لگن، ران و پاشنه‌ی پا»؛ «پا» و «گردن».

فرایزن و اکمن نیز طرحی را در پنج مقوله تهیه کرده‌اند که شامل موارد زیر است: الف) رموز، حرکاتی که جانشین کلمات می‌شود.

ب) مصورها، حرکاتی که صحبت را همراهی و یا روی یک کلمه‌ی خاص تکیه می‌کند و در واقع در صحبت کردن جانشین علائمی چون نقطه، ویرگول، علامت سؤال و غیره می‌شود که در یک متن به کار می‌رود.

پ) تنظیم‌کننده‌ها، حرکاتی هستند که

انتخاب کنیم، ولی معمولاً به‌طور هم‌زمان علائم دیگری را که از طریق موقعیت بدن فرستنده ارسال می‌شود نیز دریافت می‌کنیم. مانند فاصله‌ی فیزیکی و حالات چهره.

البته یکی از راه‌های بالابردن ادراک ما، نظارت روی ادراکات اولیه‌مان از طریق سؤال از فرستنده درباره‌ی نظراتش است. اما توجه به حوزه‌های پیام‌های غیر کلامی نیز می‌تواند بسیار مفید باشد. حالاتی مثل ترس از طریق چشم، پلک و گوش قابل تشخیص است. به واسطه‌ی حالت چشم و پلک می‌توان به وجود غم در نزد شخص پی برد. حالت شادی تقریباً همیشه در گونه و دهان یا در چشم و پلک‌ها و یا در گونه و دهان یا در چشم و پلک‌ها و یا در گونه و دهان با یکدیگر مشاهده می‌شود. حالت تعجب نیز به‌طور دقیقی در ابروها، مژه‌ها و پیشانی نمایان می‌شود. خشم و غضب را نمی‌توان به درستی از طریق یک قسمت از چهره حدس زد. محققان تصور می‌کنند که علت این مسئله مربوط به دوپهلوبودن خشم نسبت به دیگر حالات چهره باشد.

سولمن در مورد پیام‌های غیر کلامی که از طریق گوش دریافت می‌شوند، می‌نویسد: «ارتباط غیر کلامی فقط شامل حوزه‌هایی از دریافت پیام از طریق چشم نیست و گوش نیز در این مورد نقش دارد. اطلاعات دیداری معمولاً به‌طور هم‌زمان با اطلاعات شنیداری و پیام‌هایی که ممکن است هم‌آهنگ و یا متناقض باشند، دریافت می‌شود.»

افرادی که به‌طور مداوم با پیام‌های متضاد و متناقض بمباران می‌شوند، قادر به ارتباط مؤثر با افراد دیگر نخواهند بود. دیدن نمی‌تواند همیشه مفیدترین منبع اطلاعاتی باشد. بچه‌ها بیشتر توسط آهنگ صدا، تحت تأثیر قرار می‌گیرند تا حالت‌های چهره.

فاصله و ارتباط

وجود فاصله‌ی فیزیکی بین فرستنده‌ها و گیرنده، در ارتباطات غیر کلامی نقش مهمی دارد. در این‌گونه از ارتباطات چهار نوع فاصله وجود دارد:

۱. فاصله‌ی صمیمی (تقریباً حدود ۱۵ تا ۵۰ سانتیمتر). در این فاصله می‌توان انتظار بیشترین حد پیام‌های غیر کلامی را داشت (استفاده از چنین فاصله‌ای برای برقراری ارتباط در محل‌های عمومی در اغلب جوامع پذیرفته نیست).

۲. فاصله‌ی شخصی (تقریباً تا حدود ۱۲۰ سانتیمتر).

۳. فاصله‌ی اجتماعی (از حدود ۱۲۰ تا ۲۲۰ سانتیمتر). در چنین فاصله‌ای ارتباط غیر کلامی دچار اشکال خواهد بود، زیرا افراد آن‌قدر از یکدیگر دور هستند که ارتباط دیداری به خوبی انجام نخواهد شد.

۴. فاصله‌ی عمومی (از حدود ۳ تا ۷ متر)؛ در چنین فاصله‌ای قسمت اعظم ارتباطات غیر کلامی به ژست‌ها و حالات ایستادن سخن‌ران مربوط می‌شود.

ما معمولاً در زندگی روزمره‌ی خود ارتباط غیر کلامی را انجام می‌دهیم. برای این کار، باید برخی از جنبه‌های جریان اطلاعات را به عنوان اطلاعات مهم و پرمعنی انتخاب و از برخی صرف‌نظر کنیم. آن‌چه را که صرف‌نظر می‌کنیم از نظر ما بی‌معنی یا غیرمهم است. مردم می‌توانند حرکات سنجیده و معنی‌دار را که در ارتباط با پیام شخص سخن‌گوست، فقط از طریق نگاه کردن به حرکات بدن تشخیص دهند. شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد این شناسایی حتی در بچه‌های خیلی کوچک نیز انجام می‌شود. ارائه‌ی حرکات بدن و چهره به عنوان چارچوبی برای کنش متقابل عمل می‌کند. ظاهراً فضا و محیط، اطلاعات بیشتری در زمینه‌ی ارتباط غیر کلامی در اختیار گیرنده‌ی پیام قرار می‌دهد. علاوه بر بیان چهره‌ای، مشاهده‌ی زمینه‌ی بیشتری از بدن، یا حضور فرد در یک مجموعه، منتهی به دریافت پیام بیشتری می‌شود.

در جامعه‌ی ما با پیشینه‌ی فرهنگی که داریم، احتمالاً راز و رمزهای بسیاری برای بیان چهره‌ای در ارتباطات غیر کلامی وجود دارد که نمونه‌ای از آن‌ها در اشعار کهن و معاصر به چشم می‌خورد:

هزار نکته‌ی سر بسته، بی‌میانجی حرف
ز غنچه‌ی دهن تنگ یار می‌شنوم

چون نای، لب بسته سرایای زبانیم
در ظاهر اگر نیست زبان در دهن ما

برگ خزان رسیده بود ترجمان باغ
از رنگ چهره، حال مرا می‌توان شنید
نامه‌ی سر بسته را چون آب خواندن، حق ماست
کز سخن فهمان آن لب‌های خاموشیم ما

هر چند نیست در دل ما نوشتنی
از اشک خود دو سطر به ایما نوشته‌ایم
(صائب تبریزی)

رنگ رویم غم دل پیش کسان می‌گوید
فاش کرد آن‌که ز بیگانه همی بنهفتم
گر بگویم که مرا بی‌تو پریشانی نیست
رنگ رخساره خبر می‌دهد از سر ضمیر
(سعدی)

گرچه تفسیر زبان روشن‌گر است
لیک عشق بی‌زبان روشن‌تر است
رنگ رویم را نمی‌بینی چو زر؟
زاندرون، خود می‌دهد رنگم خبر
پس زبان محرمان خود دیگر است
هم‌دلی از هم‌زبانی بهتر است

(مولوی)

تو مو می‌بینی و من پیچش مو
تو ابرو، من اشارت‌های ابرو

(وحشی بافقی)

نشود فاش کسی آن‌که میان من و توست
تا اشارات نظر نامهرسان من و توست

گوش کن، با لب خاموش سخن می‌گویم
پاسخ گو به نگاهی که زبان من و توست

(هوشنگ ابتهاج)

من ندانم به نگاه تو چه رازی است نهان؟
که من آن راز توان دیدن و گفتن نتوان

(رعدی آذرخش)