

# ارتباط انسانی

## شیوه‌های کلامی و غیر کلامی

### در سازمان و روابط عمومی

ارتباط فرآیندی آگاهانه یا غیرآگاهانه و خواسته یا ناخواسته است که از طریق آن احساسات و نظرات به شکل پیام بیان می‌شود.

سپس این پیام ارسال می‌گردد و در نهایت به وسیله مخاطب دریافت و ادراک می‌شود. مردم در سه سطح درون فردی، میان فردی و عمومی با هم ارتباط برقرار می‌کنند.

ارتباط:

- ۱- درون فردی: ارتباط با خود: ۱-
- پرورش افکار ۲- تصمیم‌گیری ۳-
- گوش دادن ۴- خودنگری
- ۲- میان فردی: ارتباط
- چهره به چهره و رو در رو
- ۳- عمومی
- ارتباط درون فردی
- همان ارتباط با خود است
- در این ارتباط ما تصمیم می‌گیریم افکار خود را
- پرورش دهیم، قدرت تصمیم‌گیری پیدا می‌کنیم
- و فکر می‌کنیم که فلان تصمیم را چگونه بگیریم -
- گوش دادن ما هم یک نوع
- ارتباط درون فردی است و
- خودنگری و خودبازبینی به
- وسيله انسان از شیوه‌های ارتباطات
- درون فردی است.

البته این مورد با مقوله عرفانی آن فرق

می‌کند که گفته‌اند فرد باید خودش را بشناسد تا

بعد به شناسایی جامعه و خلق و خدا برسد ولی شباهتهایی نیز در این میان وجود دارد که مورد بحث ما نیست.

ارتباطات میان فردی ارتباطات دو نفره و چهره به چهره است. ارتباطات عمومی، جمع بیشتری را شامل می‌شود. این ارتباط هم ارتباطات میان فردی و هم ارتباطات عمومی را در بر می‌گیرد و به دو شکل مستقیم و غیرمستقیم صورت می‌گیرد.

ارتباطات مستقیم که همان تماس رو در رو و چهره به چهره است و ممانعی در این ارتباط وجود ندارد ولی در ارتباط غیرمستقیم تماس و پیوند با وسیله صورت می‌گیرد مانند تماس

با تلفن، ارتباط رایانه‌ای یا با وسایل دیگر.

در هر ارتباطی برای برقراری ارتباط چند عنصر لازم است: گیرنده (مخاطب)، پیام و فرستنده پیام. زبان اصلی ارتباط باید زبان گیرنده یا مخاطب پیام باشد زیرا او تعیین می‌کند که پیام به چه صورت دریافت شود یا با چه زبانی باید سخن گفت.

ارتباطات چارچوبهایی دارد یکی اینکه فرآیندی پویا است (Dinamic) یعنی این فرآیند پیوسته از حالتی به حالت دیگر تغییر می‌کند.

به عبارتی دیگر اگر دیدگاهها، توقعات، احساسات و عواطف افرادی که در حال برقراری ارتباط هستند تغییر نماید، ماهیت ارتباط آنها نیز تغییر می‌کند.

به طور مثال نحوه ارتباط ما در زمان کودکی با دوره نوجوانی و جوانی با میانسالی و بزرگسالی قطعاً تغییر می‌کند. حافظ این مطلب را در

جواب اینکه چگونه حضرت یعقوب بوی پیراهن یوسف (ع) را از مصر احساس می‌کند ولی چاه روبروی خانه را که یوسف در آن افتاده و زندانی شده است را نمی‌بیند، بسیار زیبا بیان کرده است:

ز مصرش بوی پیراهن شنیدی

چرا در چاه کنعانش ندیدی

بگفت احوال ما برق جهان است

گهی پیدا و دیگر دم نداشت

این احوال ما نیز مرتب در حال تغییر است وقتی که احوال ما تغییر می‌یابد نحوه ارتباط ما هم تغییر می‌کند. به هر حال ارتباطات یک فرآیند پویا و در حال تغییر است. دوم اینکه ارتباطات فرآیندی پیوسته است زیرا هرگز متوقف نمی‌شود، البته



کیومرث فلاحی

چرا که تکرار، تبلیغ نیست، وقتی که روز روشن است ما اگر شب و روز بگوییم این روز است، که روشنی می‌دهد معلوم است که در این جمله پیام‌رسانی وجود ندارد. به قول شاعر

یا به تازی گفت یک تازی زبان

که همی دانم زبان تازیان

عین تازی گفتنش معنی بود

گرچه تاریخ گفتنش دعوی بود

یا نویسد کاتبی بر کاغذی

کاتب و خط خوانم و من ابجدی

این نوشته گرچه خود دعوی بود

هم نوشته شاهد معنی بود

زبان در انتقال پیام همیشه موفق نیست و در پاره‌ای از موارد نارساست، چرا که تمامی عواطف، احساسات و حالات ما را منتقل نمی‌کند، مولانا این مطلب را در باب اختلاف معنی با آنچه که در پیام، با نام و اسم مشخص می‌شود به خوبی بیان کرده است:

چار کس را داد شخصی یک دم

هر یکی از شهری افتاده به هم

فارسی و رومی و ترک و عرب

جمله با هم در نزاع و در غضب

فارسی گفتا از این چون وارهمیم

پس بیا کاین را به انگوری دهیم

آن عرف گفتا معاذالله لا

من عنب خواهم نه انگور ای دغا

آن یکی کز ترک بد ای گوزم

من نمی‌خواهم عنب خواهم اوزوم

آن که رومی بود گفت این قیل را

ترک کن خواهم من استاقیل را

این افراد در پیامی که به همدیگر می‌دادند دچار مشکل معنایی بودند. در صورتی که هر چهار نفر یک چیز یعنی انگور، را می‌خواستند:

در تنازع آن نفر جنگی شدند

که ز سرنامها غافل بدند

در یک سازمان، کارکنان روابط عمومی در نحوه برقراری ارتباطات شفاهی بایستی خیلی دقت کنند، چشم و گوش آنها می‌باید بازتر از بقیه همکارانشان باشد چرا که روابط عمومی چشم و گوش سازمان است. وقتی که ما مطلب را از سخن نگیریم در گمان از معنی کمتر می‌شود و مشکل ارتباطی به وجود می‌آورد، پس باید اول پیام را به صورت کامل و دقیق دریافت کنیم و بعد عکس‌العمل نشان دهیم. زیرا روابط عمومی مدعی‌العموم مردم در سازمان و وکیل مدافع سازمان در بین مردم است.

یک مسئول روابط عمومی می‌باید دارای تحمل و تواضع بسیار باشد و تا وقتی که پیام یک مطلب را کاملاً دریافت نکرده باشد، نباید واکنش نشان دهد.

به هر حال معنی در بیان و در ارائه مطلب اگر خوب ارسال و

عنوان نشود مشکل‌ساز است. جامی در نفعات‌الانس در شرح حال حکیم سنایی آورده است که:

در حال نزع و در موقع مرگ، گوش به نزدیک دهانش بردند. او این مطلب را به شعر می‌گفت که:

بازگشتم ز آنچه گفتم زانکه نیست

در سخن معنی و در معنی سخن

زبان ارتباط‌گر باید کاملاً معنی و ملموس باشد. برای ارسال پیام باید همدلی بوجود بیاید، پس از آن می‌توان دم از هم‌زبانی زد و همیاری نمود:

هم‌زبانی خویشی و پیوندی است

یار با نامحرمان چون بندی است

ای بسا هندو و ترک هم‌زبان

وی بسا دو ترک چون بیگانگان

پس زبان همدلی خود دیگرست

همدلی از هم‌زبانی بهتر است

البته استاد ما شادروان دکتر نطقی روزی در کلاس درس به خلاف این گفته رسید. در یکی از کلاسها، دانشجویی نکته مورد بحث را کاملاً متوجه نمی‌شد، دکتر نطقی موضوع را برای او که آذری زبان بود توضیح داد، حاصل آن شد که آن دانشجو بهتر از بقیه به درک موضوع نایل آمد، مرحوم نطقی می‌گفت: همیشه همدلی از هم‌زبانی بهتر نیست اینجا هم‌زبانی از همدلی بهتر است. رسانه خیلی مهم است و باید بدانیم چگونه و کی از آن استفاده کنیم.

### ارتباط غیرکلامی:

همانگونه که پیش از این گفتیم، روابط انسانی و ارتباطات تنها در کلام خلاصه نمی‌شود و انسان تنها با کلام ارتباط برقرار نمی‌سازد، از مواردی نظیر کم و زیاد کردن آهنگ صدا، حرکات چشم و دست دادن، شیوه نگاه کردن، نشستن، ایستادن، ارتباطات بصری، راه رفتن ... می‌توان استفاده کرد و ارتباط را برقرار نمود. در ارتباطات میان فردی - ارتباطات غیرکلامی، زبانی بی‌واژه است. گروهی ارتباط غیرکلامی مقدم بر ارتباط کلامی می‌دانند و می‌گویند بشر ابتدا با صدا، ناله و فریاد با محیط و دیگران پیوند برقرار می‌کرد، و بعدها فریاد و صدا را در قالب واژگان ریخت و به زبان تبدیل کرد و گروهی پیدایش زبان بی‌واژه و واژگان را هم‌زمان می‌دانند. در هر صورت ما هم امروز از ارتباط غیرکلامی بسیار استفاده می‌کنیم. وقتی سلام می‌کنیم، با حرکات سر و دست تأیید یا تکذیب می‌کنیم یا با انگشت به جایی اشاره می‌کنیم. جلوه‌هایی از زبان بدون واژه است. روابط عمومی می‌تواند از ارتباط غیرکلامی استفاده‌های بسیاری بنماید.

زبان بی‌زبانی که در آن غیرکلام استفاده می‌شود هنوز هم در بعضی جاها وجود دارد، در گذشته نه چندان دور در بعضی روستاهای قفقاز زنان با مردان نامحرم با اشاره گفتگو می‌کردند. در ایران باستان، خادمان دربار فقط با اشاره صحبت می‌کردند که

**پژوهشها نشان داده است که: مردم به طور میانگین ۳۰٪ از زمان بیداری خود را صرف گفتگو با یکدیگر می‌کنند، ارتباطات کلامی ناکارا نیست و در امر برقراری ارتباط نیز تأکید می‌شود که از گفتگو و بحث زیاد استفاده شود و بایستی ابتدا از زبان کمک گرفت و اگر ارتباط برقرار نشد آنگاه عوامل دیگر به کمک گرفته شوند**

احمد رشیدی مطلق در روزنامه اطلاعات تاریخ ۱۷ دی ماه ۱۳۵۶ نیز باعث شد آتش انقلاب شعله‌ور شود.<sup>۱</sup> مورد چهارم اینکه ارتباطات فرآیندی تعاملی است یعنی ما پیوسته با خود و دیگران در تماسیم به گونه‌ای که هم اطرافیان نسبت به سخنان ما واکنش نشان می‌دهند و ما هم متقابلاً در برابر آنها واکنش نشان می‌دهیم، به عبارتی ارتباط دوسویه است. جدای از این ارتباطات یک فرآیند محتوایی (زمینه‌ای) است و به فرهنگ انسانها برمی‌گردد. ما باید بدانیم در کجا، از چه وسیله‌ای و چگونه استفاده کنیم و این به تجربه ارتباطگر بستگی دارد که مخاطب، زمان، مکان و ابزار را به خوبی بشناسد.

### ارتباطات انسانی

در ارتباطات انسانی شیوه برقراری ارتباط یا کلامی است یا غیرکلامی و ارتباط غیرکلامی یا حسی است یا فراحسی. منظور از ارتباطات حسی این است که ما با استفاده از اندامهای بدن - چهره و نحوه نگاه، راه رفتن، دست زدن و آهنگ صدا می‌توانیم ارتباط برقرار کنیم، منظور از ارتباطات فراحسی نیز که شاید جای آن در دانش ارتباطات اجتماعی نگنجد امور غیرمادی و معنوی است.

درباره ارتباطات کلامی، پژوهشها نشان داده است که: مردم به طور میانگین ۳۰٪ از زمان بیداری خود را صرف گفتگو با یکدیگر می‌کنند، ارتباطات کلامی ناکارا نیست و در امر برقراری ارتباط نیز تأکید می‌شود که از گفتگو و بحث زیاد استفاده شود و بایستی ابتدا از زبان کمک گرفت و اگر ارتباط برقرار نشد آنگاه عوامل دیگر به کمک گرفته شوند. یک ارتباطگر واقعی در جای مناسب و در موقعیت متناسب از زبان کمک می‌گیرد تا به مقصود برسد. در تاریخ به فرموده قرآن، حضرت نوح (ع) سالهای سال مردم را دعوت کرد و با آنان سخن گفت:

**﴿ وَ لَقَدْ اَرْسَلْنَا نُوحًا اِلَىٰ قَوْمِهِ فُلَيْتَ فَيُهْمِ اِلٰك سَنَةٍ اِلَّا**

**خَمْسِينَ عَامًا ﴿**

ما نوح را بسوی قومش فرستادیم و او ۹۰۰ سال (از ۹۵۰ سال عمرش) مردم را دعوت می‌کرد. ولی مردم دعوت او را قبول نکردند اگر کلام در اینجا ناکارا بود، دلیل دیگری داشته است و آن ضعف ارتباط فراحسی مردم بود که حقیقت را نمی‌پذیرفتند، مولانا از این داستان استفاده از اثر کلام در برقراری ارتباط را نتیجه‌گیری می‌کند:

نوح نهند سال دعوت می‌نمود

دم به دم افکار قومش می‌فزود

هیچ از گفتن عنان واپس کشید

هیچ اندر غار خاموشی گزید؟

از این رو باید از زبان استفاده بهینه کرد و در غیر این صورت کلام اثرش را از دست خواهد داد. پیام‌رسان باید بدانند تکیه کردن روی مسائل بدیهی پیام‌رسانی نیست و اگر نابجا استفاده شود، ممکن است اصل قضیه زیر سؤال برود.

بعد از مرگ مسأله دیگری است ولی در همین زمان از موقعی که بشر پایش را در این دنیا می‌گذارد تا زمانی که می‌میرد درگیر ارتباط است. مغز ما همواره فعال است و ما همواره در حال ارتباط هستیم.

نکته سوم اینکه ارتباطات برگشت‌ناپذیر است، زیرا هنگامی که ما پیامی می‌فرستیم، نمی‌توانیم آن را بی‌اثر سازیم. در واقع هنگامی که زبان در دهان می‌چرخد، مانند تیری است که از چله کمان پرتاب شده است. موقعی که نگاه معنی‌داری به کسی می‌کنیم، یا عصبانی می‌شویم دیگر نمی‌توانیم اثرش را پاک کنیم. عذرخواهی یا انکار ما نمی‌تواند آنچه را که اتفاق افتاده است را بی‌اثر کند، خشونت هم معمولاً بر اثر بی‌توجهی به فرآیند برگشت‌ناپذیری ارتباطات صورت می‌گیرد. مولانا به زیبایی در این مورد سخن گفته است:

این زبان چو سنگ و آهن وش است

آنچه بیرون می‌چهد آن آتش است

عالمی را یک سخن ویران کند

روبهان مرده را شیران کنند

یک زمان، کلامی به ناگاه از دهان خارج می‌شود که می‌تواند سازمان را نابود کند یا افکار عمومی را بر هم بزند. برای مثال حوادث زمان ۲۰ تیر دوره ملی شدن صنعت نفت دقیقاً همین کم‌توجهی به ارتباطات را نشان می‌دهد. زمانی که شاه می‌خواست کسی را در مقابل دکتر مصدق قرار دهد، قوام‌السلطنه را انتخاب کرد. قوام کسی بود که استالین را در قضیه آذربایجان گول زده بود، و حتی شاه از مکاری و سیاست‌بازی او می‌ترسید، اما این سیاستمدار برجسته و کارگشته در زمینه ارتباطات اشتباه کرد و عمر سیاسی خود را تباه کرد و بق مرگ شد. داستان این بود که در ۲۹ تیر ماه ۱۳۳۱ اطلاعیه‌ای از جانب قوام از رادیو خوانده شد که به مقتضای روز نبود و با افکار عمومی همخوانی نداشت. مردم با شنیدن این اطلاعیه به خیابان ریختند و قضیه ۲۰ تیر را بوجود آوردند، به گونه‌ای که شاه مجبور شد همان شب فرمان نخست‌وزیری مصدق را دوباره صادر کند. مقاله مجعول

زبان اشراف با فرودستان آمیخته نشود، بازمانده زین اشاره‌های سرخپوستان هنوز هم کاربرد دارد.

درخصوص زبان اشاره در ادبیات فارسی موارد بسیاری را می‌توان یافت از جمله در دیوان صائب تبریزی به جلوه‌های غیرکلامی زیادی بر می‌خوریم.

**گفتگوی خامشان را ترجمان در کار نیست**

لال می‌فهمد به آسانی زبان لال را

با شعر سایه شاعر معاصر که می‌گوید:

نشود فاش کسی آنچه میان من و توست

تا اشارت نظر نامه‌رسان من و توست

و یا رعدی آذرخشی احساس خود را نسبت به برادر لالش

چنین بیان کرده است:

من ندانم به نگاه تو چه رازی است نهان

که من آن راز تو را دیدن و گفتن نتوان

نکر این موارد برای اثبات این موضوع است که بسیاری از

مسائل برای ما پیش می‌آید که در واژگان نمی‌گنجد. در مورد

فرآیند غیرکلامی و درباره شبکه‌های ارتباط غیرکلامی ما پنج کانال اصلی و دست کم سه کانال فرعی را می‌توانیم تمیز بدهیم:

نمود چهره، نمود چشم، نمود گوش، نمود زبان و حس بویایی

(بوی عطر و ادکلن و غیره)، لمس صورت و ... کانالهای ارتباط

غیرکلامی هستند. عاملهای مؤثر در نظام ارتباطات غیرکلامی

عبارتند از: چگونگی عمل - تأثیرگذاری سیستم - کانالهای

ارتباطی - پس فرست (بازخورد) و محدودیت‌های پرسشی.

به طور اجمال موارد زیر در زمره ارتباط غیرکلامی اند. شکل،

اندازه، نوع و رنگ لباس - حالت چشم و نوع نگاه - آرایش مو -

کیفیت دست دادن - دست - طرز ایستادن - خندیدن - تبسم - فاصله

شخص نسبت به دیگران - طرز نشستن و بسیاری از موارد دیگر

از نشانه‌های ارتباط غیرکلامی و از مهم‌ترین ابزارهای تشخیص

زبان بی‌واژه می‌باشد.

چهره‌شناسی و رنگ رخسار و حالت‌های چهره نیز از منابع

ارتباط غیرکلامی هستند که در ادبیات فارسی بسیار به آن

پرداخته شده است.

رنگ و رویم را نمی‌بینی چو زر

ز اندرون خود می‌دهم رنگم خبر

حق چو سیما را معرف خوانده است

جسم عارف سوی سیما مانده است

رعدی آذرخشی در مورد پا و صدای پا تعبیر دلپسندی دارد که

می‌گوید:

این صدایی که می‌آید ز دور

می‌زند بر پیکرم یکباره شور

می‌شناسم من صدای پای اوست

طرز پیمودن رعنائی اوست

صدا و بو و نسیم هم می‌توانند ارتباط برقرار نمایند، تعبیر

"صدای پای آب" در شعر سهراب سپهری یا بوی جوی مولیان

رودکی و یا شامه تین حافظ که نفس باد صبا به مشامش می‌رسد، از این مواردند.

اما نوع دیگر از ارتباط وجود دارد که به آن ارتباط فراحسی می‌گوییم، ارتباط فراحسی با دست و چشم و گوش صورت نمی‌گیرد مراتبی دارد و هرکسی نمی‌تواند آنرا درک کند و به قول مولانا:

**همانگونه که پیش از این گفتیم، روابط انسانی و ارتباطات تنها در**

**کلام خلاصه نمی‌شود و انسان تنها با کلام ارتباط برقرار نمی‌سازد،**

**از مواردی نظیر گم و زیاد کردن آهنگ صدا، حرکات چشم و دست**

**دادن، شیوه نگاه کردن، نشستن، ایستادن، ارتباطات بصری، راه**

**رفتن و... می‌توان استفاده کرد و ارتباط را برقرار نمود، در**

**ارتباطات میان فردی - ارتباطات غیرکلامی، زبانی بی‌واژه است**

ارتباطی بی‌تکلف بی‌قیاس

هست رب الناس را با جان ناس

در مثنوی داستانی است که این ارتباط فراحسی را به خوبی

بیان کرده است. نقل است که روزی، سحرگاهان، پیامبر (ص)

برای ادای نماز صبح وارد مسجد شد و دید که زی

د حالتی دارد که چون هر روز نیست،

گفت پیغمبر صباحی زید را

کیف اصیحت رفیق باوفا

پس از او حالش را پرسید و سؤال کرد چگونه شب را به صبح

رسانده است:

گفت: عبداً موقناً باز اوش گفت

پس چه داری تو از سر نهضت

و گفت: یا رسول!... من اسم بهشت را که می‌شنوم بوی بهشت

به مشام می‌رسد و اسم جهنم که می‌آید بدنم می‌سوزد. پیغمبر

گفت: درست می‌گویی باز هم بگو. گفت: یا رسول!... می‌توانم

بگویم که از این جمع چه کسی مؤمن یا منافق است می‌توانم

بگویم چه کسی پیرو توست یا در دلش بغض ترا دارد از درون

دلها خبر دارم و به سر آنها واقفم و از میان این جمع چه کسی اهل

بهشت و چه کسی اهل جهنم است؟

هین بگویم راز یا بندم نفس

لب گزیدش مصطفی یعنی که بس

کوتاه سخن اینکه: پیامبر (ص) اجازه ندادند و این امور را

موکول به روز رستاخیز نمودند. البته ارتباط فراحسی مقوله‌ای

است که در ارتباطات اجتماعی کمتر می‌گنجد و مجالی دیگر

می‌خواهد و آسوده شیبی و خوش مهتابی.

سخن عشق نه آنست که آید به زبان

ساقیا می‌دهد و کوه کن این گفت و شنفت

پی‌نوشت‌ها:

۱- در این مقاله به حضرت امام (ره) توهین شده بود.