

تأثیر ارتباطات غیر کلامی در روابط میان فردی

دکترمجید مجدنی^۱

چکیده: بشر همیشه فکر می‌کرد که فقط ۵ نوع حس دارد. بعدها دریافت که حس ششمی نیز وجود دارد. اغلب ارتباطات ما انسان‌ها، با این حس‌ها سروکار دارند. ارتباط غیرکلامی مرتبط با حس‌های بشری، با حرکت، رنگ و شکل توأم است. مردمان اعصار قدیم در زمان‌های بسیار دور برای برقراری ارتباطات از تصاویر و طرح‌ها استفاده می‌کردند. طرح‌ها و شکل‌های به جا مانده از انسان‌های قدیمی در دل غارها که برخی از آنها حتی بیش از ۲۰ هزار سال قدمت دارند و در منطقه کانتابریان^۲ کشف شده‌اند، به قدر کافی جذابیت دارند.

بشر به غیر از ابزار تصویری که با حس بینایی وی ارتباط داشت، ابزارهای دیگری همچون ارتباطات چهره‌ای و حرکتی را نیز داشته است. نمادهای چهره‌ای مانند اخم کردن، خندیدن، عصبانی شدن، گریه کردن و... حالت‌های مختلفی هستند که به صورت مؤثر در موقعیت‌های مختلف و در ارتباطات رو در رو انتقال‌دهنده حالات و پیام آنها بوده است. حالت‌های حرکتی نیز در ارتباطات کاربرد دارند که می‌توانند مبهم یا روشن باشند. در اغلب موارد موقعیت‌های غیرقابل تفسیری نیز وجود دارند که در شرایط متفاوت معانی مختلفی را انتقال می‌دهند و برداشت دقیق و صحیح از آنها به عوامل مختلفی از قبیل عوامل فرهنگی، جغرافیایی، اجتماعی و غیره مربوط می‌شود. در این مقاله سعی بر آن است تا با شناخت انواع مولفه‌های ارتباطات غیر کلامی و نحوه کاربرد آنها، به تأثیر این نوع از ارتباطات به طور ضمنی پرداخته شود و راههای درک اصولی مفاهیم آن، مورد بررسی قرار گیرد.

کلمات کلیدی: ارتباطات غیر کلامی - حرکات فیزیکی - اثرات ارتباطات غیرکلامی -

اعتماد فی مابین

^۱ - مدرس، مترجم و پژوهشگر حوزه ارتباطات

m.majdnia@gmail.com

^۲ - منطقه ای در جنوب غربی فرانسه و شمال اسپانیا

مقدمه : به محض اینکه کلمه ارتباطات را می‌شنویم، بلافاصله تلفن، رادیو، تلویزیون و یا کتاب‌ها و نشریات و همه وسایل و ابزارهایی که ما در ارتباطات کلامی با آن سروکار داریم در ذهنمان مجسم می‌شوند.

ارتباطات غیرکلامی نقش مهمی در تعاملات روزمره به هنگام مواجهه با مردم دارد. بدن انسان بی نهایت چند بعدی است که توانایی ارسال هزاران پیام غیرکلامی را داراست. زمانی که با فردی روبرو می‌شویم، ما معمولاً اول به چهره آنها نگاه می‌کنیم تا ببینیم آیا حالات آنها بر آنچه که می‌گویند تأثیر می‌گذارد یا نه؟ سپس ما به آهنگ صدای آنها گوش فرا می‌دهیم تا بررسی کنیم که آیا نشانه‌هایی از احساسات در آنها وجود دارد؟ سرانجام، به کلماتی که در قالب صحبت کردن ادا می‌کنند گوش می‌سپاریم تا معنای واقعی آنها را درک کنیم. عموماً، ما درباره طبیعت و رفتار اشخاص بیشتر بر مبنای نشانه‌های غیرکلامی و بصری قضاوت می‌کنیم تا ارتباطات کلامی.

ارتباطات غیر کلامی

تعریف زیادی از ارتباطات غیر کلامی بوسیله محققان و پژوهشگران ارتباطات ارائه شده است.

در میان این همه تعاریفی که این موضوع را احاطه کرده است، شاید بتوان تعریفی را از نقطه نظر قابل تفسیر بودن آن بیان کرد که به نظر می‌آید با توجه به کاربرد ارتباطات غیر کلامی، با چارچوب آن انطباق داشته باشد:

ارتباطات غیرکلامی، عبارت است از کلیه پیام‌هایی که افراد علاوه بر خود کلام، آنها را نیز مبادله می‌کنند. مانند طرز قرار گرفتن، راه رفتن، حالت ایستادن، حرکات چهره و چشم‌ها، لحن صدا، طرز لباس پوشیدن، تن صدا، حتی فاصله‌ای که با مخاطب داریم، که در این مقاله به جنبه‌های مختلف آن اشاره خواهد شد.

مردم اصولاً در مرادوات اجتماعی بیشتر بر نشانه‌های غیرکلامی اعتماد می‌کنند تا بر نشانه‌های کلامی. پس نشانه‌های غیرکلامی باید در مرادوات روزانه تقویت شوند. (، یحیایی، تشریفات ص ۲۷).

تعریفی که در کتاب « مفاهیم کلیدی ارتباطات » ارائه شده ، ارتباطات غیر کلامی، به ارتباطات میان فردی با ابزارهایی غیر از گفتار اطلاق می شود و از چند منبع اصلی نشات می گیرد ، اشاره شده و منابع آن را :

- ۱ - تماس چشمی (میزان نگاه کردن به بدن و صورت شخص دیگر)
- ۲ - دهان (بخصوص تبسم و یا اخم در ارتباط با تماس چشمی)
- ۳ - حالت بدن (نشستن رو به جلو یا رو به عقب)
- ۴ - حرکات سر و دست ، ژست (مثلا استفاده از دست هنگام حرف زدن)
- ۵ - جهت گیری (بدن به طرف خطاب شوند)
- ۶ - فاصله بدنی (ایا ما زیاد به یکدیگر نزدیک هستیم یا بیش از حد فاصله داریم)
- ۷ - بو (از جمله بوی عطر)
- ۸ - پوست (از جمله پیگمانتاسیون یا رسوب رنگدانه ها در پوست، سرخی و بافت پوست)
- ۹ - مو (از جمله بلندی ، بافت و سبک آرایش)
- ۱۰ - لباس (مخصوصا با توجه به مد)

ذکر کرده است . بعضی از بیانگر های به اصطلاح «زبان بدنی» در تحکیم و تایید ارتباطات و ترغیب و تشویق تعامل بیشتر که می تواند زبان گفتاری را هم شامل شود، اهمیت زیادی دارند. (O,Sullivan,1952:275)

ارتباطات غیر کلامی یک جاذبه حیاتی برای تعاملات روزانه مردم با دوستان ، اعضاء خانواده ، همکاران و حتی سایر افراد جامعه است . در هر حال آنچه که گفته می شود و از طریق زبان بیان می شود ، تنها یکی از جنبه هائی است که در ارتباطات دخالت دارد . ارتباطات غیر کلامی از طریق زبان بدن ، حالات چهره و نحوه بیان پیام ، بیشتر از آنچه که گوینده مطلب ادا می کند ، معنی می دهد (کارپنتر، ۲۰۰۸، ۳) . در ارتباطات شفاهی ، پیام نمادین با استفاده از زیر و بم بودن صدا ، لحن صدا ، صریح بودن و حجم صدا ، نوع ایستائی و حرکات بدن ، حالات صورت و مکث های بین کلمات ، و حتی برخی از حس ها ، منتقل می شود . هنگامی که شخص صحبت می کند ، خود را فقط به بیان کلمات محدود نمی کند ، بلکه بخش اعظم مفاهیم و معانی بوسیله حرکاتی منتقل می شوند که همراه با زبان گفتاری ارائه می شوند . به

عبارت دیگر یک پیام گفتاری همیشه در دو سطح به طور همزمان برای مخاطب فرستاده می شود : کلامی و غیر کلامی .

در مورد رفتار غیر کلامی نمی توان هیچ پیش بینی ساده ای انجام داد. خیلی از جنبه ها به نوع روابط و ارتباطات میان مردم بستگی دارد . صمیمیت و محتوای محاوره را باید در ارتباط با وضعیت هائی که ما در آنها قرار می گیریم ، بررسی کنیم . چنین به نظر می رسد که ما وقتی با کمک بدنمان حرف می زنیم ، اغلب در جستجوی برقراری نوعی توازن در ارتباط هستیم . عامل مهم در اینجا ، معامله به مثل است . به عبارت دیگر ، پرسش های بدنی طرف دیگر را بی جواب نگذاریم . انتظار این است که در طول زمان ، مذاکره زیرکانه ای میان مشارکت کنندگان انجام شود و این مستلزم بازبینی مستمر و سازگاری با کنش های دیگران است . در این شیوه ، معامله به مثل ، تضمین می شود . اگر کسی که با او ملاقات می کنیم بیش از حد نزدیک ما ایستاده باشد ، خودمان را عقب می کشیم . آن شخص ممکن است در این صورت ، پی ببرد که ما را رنجانده است و از طریق تماس چشمی کمتر و سرخ شدن بیشتر ، ناراحتی و یا عذرخواهی اش را نشان دهد . واکنش ما به ناراحتی اوممكن است به صورت ناراحتی متقابلمان بروز کند و البته همه این ها بر ارتباطات کلامی تاثیرگذار است . این ارتباطات احتمالا مواجهه ای یکسر فاجعه بار خواهد بود (کارپنتر ، ۲۰۰۸ : ۲۷۷)

رفتار غیر کلامی سریع تر و قبل از ارتباط کلامی دریافت می شود زیرا افراد از بدو تولدشان با روشهای غیر کلامی مانوس بوده اند . این شخصیت ذاتی رفتار کلامی ، در ارتباط بسیار مهم است . حتی قبل از اینکه یک جمله ای ادا شود ، شنونده از حرکات بدن و حالات چهره گوینده که نشان دهنده حالات و هیجانات وی است ، تلاش می کند تا پیام را دریابد . این حالات بسیار قابل اعتمادتر از کلام هستند ، زیرا اغلب به طور نا خود آگاه از ما سر می زنند و بخشی از رفتارهای روزانه ما را انتقال می دهند . تصور عامه مردم این است که حالات غیر کلامی، هرگز دروغ نمی گویند بنابراین به هنگام بروز هرگونه تعارض در حرکات و کلام ، حالات ناباوری ایجاد می شود . این امر در قالب آزمایشات تحقیقی مختلفی نیز به اثبات رسیده است .

در تحقیقی که آقای اسپانسر کلی^۱ از روانشناسان دانشگاه کولگیت^۲ به همراهی خانم اصلی اوزیورک^۳ و ارک ماریس^۴ از دانشگاه رادبود هلند^۵ در مورد واکنش بین کلمات و ژست‌ها انجام داده‌اند. آنها دریافته‌اند که رابطه کلمات و حرکات تا چه اندازه در انتقال پیام به مخاطب اهمیت دارد.

در این مطالعه از تعدادی داوطلبان خواسته شد تا تصاویر ویدئویی کوتاهی از کارهای عادی روزمره مانند خرد کردن سبزی، شستن لباس، صحبت کردن با تلفن، و... را به دقت تماشا کنند. در مرحله دوم از آنان خواسته شد تا عملی را که در فیلمها دیده بودند، با حرکات و ژست‌های خود نشان دهند. اکنون از گروه دیگری که شاهد حرکات و ژست‌های افراد گروه اول بودند، خواسته شد تا عملی را که با حرکات و ژستها نمایش داده می‌شود، بیان کنند. می‌توان ادعا کرد که گروه دوم توانائی تشخیص عملی را که توسط گروه اول انجام می‌شود ندارند. این بار فیلم‌های ویدئویی قبلی به گروه دوم نشان داده می‌شود.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که داوطلبان پس از ملاحظه فیلم‌ها سریع‌تر و دقیق‌تر و بهتر از زمانی که ژست‌های گروه دوم را دیده بودند، توانائی درک و تشخیص این حرکات را دارند بعلاوه این نتایج هنگامی که به داوطلبان گفته شد فقط به کلمات توجه کنند نه به ژست‌ها و حرکات، باز هم قابلیت تکرار داشتند. روی هم رفته این یافته‌ها نشان می‌دهند زمانی که ژست‌ها و گفته‌ها توأم اطلاعات را انتقال می‌دهند، درک این علائم و کلام‌های ساده‌تر و آسان‌تر از زمانی است که فقط اطلاعات به آنان منتقل می‌شود. علاوه بر این، این نتایج نشان دهنده آن است که بیان و ژست‌ها، سیستمی هستند که به درک اصولی و منطقی ما کمک می‌کنند.

محققان به این نکته نیز پی برده‌اند که نتایج حاصل از پیام‌های کلامی و غیر کلامی، در موقعیت‌های مختلف روزمره، از جمله در زمینه‌های آموزشی (بین معلمان و فراگیران) پیام‌های اقناعی (در سخنرانی‌های ارتباطی و پیام‌های تبلیغی

¹ Spencer Kelly-

² -Colgate University

³ -Asli Ozyurek

⁴ -Eric Maris

⁵ Rodboud university

وسیاسی و غیره) و شرایط اضطراری (کمک های اولیه و درخواست حمایت های مردمی و...) بهترین راه برای ایجاد ارتباط موثر در انتقال پیام خود، از این طریق را در اختیار دارند یعنی هماهنگ با آنچه که با کلمات خود بیان می کنند، با حرکات و ژستها و حالات احساسی و خود نیز باید همراه سازند. به عبارت دیگر نتیجه گیری می شود که اگر فرستنده پیام واقعا می خواهد به طور روشن، دقیق و اصولی از درک انتقال پیام خود توسط مخاطبان اطمینان حاصل کند، باید اجازه دهد تا واژه ها همراه با حالات و حس ها و جنبه های ارتباطات غیر کلامی به بینندگان انتقال یابد.

به طور خلاصه مردم سعی دارند تا رفتارهای غیر کلامی دیگران را دریابند و در عین حال معانی و مفاهیم آنچه را که می گویند درهم آمیزند. در نتیجه این پیام های نمادین به تفسیر مطالب گوینده کمک می کند و این امر نشان دهنده اهمیت ارتباطات غیر کلامی است. (کارپنتر، ۲۰۰۸: ۵۲)

هنگامی که در مراودات روزانه، ما منظور گوینده را درست نمی فهمیم و نمی دانیم چه می خواهد بگوید، از وی می پرسیم «منظورتان از این حرف چیست؟» به طوری که انتظار داریم وی توضیح بیشتری بدهد. در چنین حالتی است که ما برای تفسیر و درک مطلب گوینده از این امکان محروم هستیم و به ناچار به ابزارهای دیگری متوسل می شویم و این لحظه ای است که ارتباط غیر کلامی به ظرافت در مورد چگونگی درک شدن پیام به ما کمک می کند. از طرف گوینده کارکرد های زیادی در رفتارهای غیر کلامی وجود دارد حتی اگر او از وجود آنها آگاهی نداشته باشد.

انسانها از ابزارهای ارتباط غیر کلامی، بیشتر برای متقاعد ساختن و یا کنترل کردن دیگران در جهت شفاف ساختن و یا روشن شدن موضوع، تنظیم عبارات کلامی و بیان اصطلاحات استفاده میکنند.

در ارتباطات، زمانی که کلام با حرکات احساسی و عاطفی رسا، همراه باشد. تاثیر عمیق و متقاعد کننده ای دارد. هرچند که بسیاری از روشهای غیر کلامی ذاتی و جهانی هستند و مردم در فرهنگها و ملیت های مختلف درک مشترکی از آن دارند، اما در بسیاری موارد از لحاظ فرهنگی تفاوت هائی هم وجود دارد

می توان گفت که ارتباطات غیر کلامی رفتاری است که مردم به طور ناخودآگاه تفکرات و احساسات خصوصی شان را از طریق حرکات بدن انتقال می دهند. مثلاً دست هایشان را حرکت می دهند و یا آن را جمع می کنند و یا در میان پاهایشان قرار می دهند، می نشینند، می ایستند و پیاده روی می کنند و از لب ها، چشم ها و ابروها استفاده می کنند و حتی به صورت نامحسوسی حالات چهره و ابروها یا لب هایشان را حرکت می دهند.

در هر حال چنانچه بخواهیم به طور ساده نمودی از ارتباطات غیر کلامی را با مثالهای روشن بیان کنیم، می توان گفت یک لبخند، یا یک چشمک زدن، یا حرکت دست و پا و سر می تواند نمادی از این نوع ارتباط باشد. همه این مثالها بدون استفاده از یک کلام گفتاری یا نوشتاری القای مفهوم می کنند، حتی زمانی که هیچ کلامی ادا نمی شود و سکوت برقرار می شود، این سکوت نیز خود حامل پیام است.

دکتر محسنیان راد در کتاب «ارتباطات غیر کلامی» خود نوشته است: برخی از آدم ها با قراردادن کف دست بر سینه و پایین آوردن مختصر سر به دیگران اظهار ارادت و دوستی می کنند. این یک عمل ارادی است که فرد براساس قراردادهایی که در اجتماع وی وجود دارد پیامی را می فرستد. ممکن است شما با فردی شروع به صحبت کنید و ببینید که رنگ رخسار او به تدریج سرخ می شود. از این سرخ شدن صورت او نیز پیامی دریافت می کنید. اما در اینجا فرستنده این پیام، پیام خود را به صورت غیر ارادی می فرستد. از همین دو مثال ساده می توان دریافت که پیام های غیر کلامی، هم ارادی و هم غیر ارادی هستند. این پیام های غیر کلامی سهم خاصی در دامنه ارتباطات انسانی دارند. (محسنیان راد، ۱۳۹۲: ۲۴۳)..

طبقه بندی ارتباطات غیر کلامی

ارتباطات همانطور که می دانیم انتقال اطلاعات بین یک شخص با شخص دیگر است اما ارتباطات غیر کلامی می تواند به چهار مقوله تقسیم بندی شود. (برووک ۲۰۱۳)

مقوله زیبا شناختی - ارتباطات فیزیکی - علائم و نشانه ها - نمادها و سمبل ها
برای روشن شدن مطلب، در مورد هر یک از این مقوله ها مثالهایی ارائه می شود

ارتباطات غیر کلامی زیبا شناختی ، ارتباطی است که از طریق خلاقانه و هنرمندانه رخ می دهد ، مانند شنیدن نوای موسیقی ، دیدن رقص و حرکات موزون ، اجرای تئاتر ، برخی از صنایع دستی ، نقاشی ، مجسمه سازی و برخی هنرهای دیگر ، خصوصا هنر باله که همراه با موسیقی و حرکات موزون و داستان است ، لکن هیچگونه صحبت و یا کلامی در آن ادا نمی شود .

حتی نوع لباسها ، صحنه آرائی ، موسیقی متن و حتی محل حرکت بازیگران در صحنه ، همه و همه جزء ارتباطات غیر کلامی زیبا شناختی است و در این طبقه قرار دارند . (برووک ۲۰۱۱)

ارتباطات غیر کلامی فیزیکی ، نوع خاصی از ارتباطات است که می تواند شامل خندیدن و چشمک زدن و اخم کردن و لمس کردن و حتی بو کردن باشد . حالات مختلف انسان مانند عصبانیت ، اشتیاق ، خوشحالی ، غمگینی ، ترس و اضطراب و تعجب و .. برخی از حرکت ها مانند حرکاتی که نشان دهنده ادای احترام باشد ، حرکاتهای بدنی و ژست ها را نیز در بر می گیرد . در مراودات اجتماعی روزانه بسیاری از این حالات فیزیکی را به همراه گفتارهایمان انجام می دهیم (که بعدا به کاربردهای آن نیز اشاره خواهد شد) .

ارتباطات غیر کلامی علائم و نشانه ها ، این دسته از مقوله های مکاتیبی ارتباطات غیر کلامی هستند که بیشتر علائمی مانند پرچم ، آژیر ، چراغ راهنما ، شلیک ۲۱ گلوله توپ به ادای احترام ، صفحه نمایشگر پروازهای داخلی و خارجی در فرودگاهها ، بوق ماشین ها ، مارش نظامی ، ناقوس کلیسا ها ، انواع آژیر های خطر مربوط به حمله های هوایی و غیره را شامل می شود . البته زبان علائم و نشانه ها ، خود یک زبان جداگانه ای است . این زبان سیستمی بسته است و همانند سایر زبان ها نیاز به آموزش های تخصصی دارد .

ارتباطات غیر کلامی نمادها و سمبل ها . بیشتر این نمادها در مباحث مذهبی و دینی یا مسائل فردی و شخصی کاربرد دارد مانند نوع لباس و پوشش مبلغان مذهبی در ادیان مختلف . استفاده از بیدق های عزاداری ، پوشیدن پیراهن سیاه عزا و یا لباس عروسی که همه جزء نمادها و سمبل هاست . البته این نوع ارتباط شامل طلا

و جواهرات و اتوموبیل و نوع لباس پوشیدن و سایر نمادهائی که به طور عادی در زندگی روزمره مشاهده می شود نیز هست و غالباً نشان دهنده وضعیت اجتماعی افراد و حتی تمکن مالی، میزان نفوذ آنان میزان قدرت و یا حرمت اجتماعی افراد بوده و عامل تمایز افراد متدین و مذهبی، نظامی، کادر پزشکی و غیره نیز می باشد.

ارتباطات فیزیکی پر کاربردترین نوع از ارتباطات غیر کلامی است. از این رو شخص می تواند از طریق نشانه های غیر کلامی، نیت سایر افراد را بهتر درک کند. زمانی که در یک جمعی حضور دارید، نوع ایستادن شخص می تواند بیانگر موقعیت او باشد. فاصله ای که بین شما و شخص مقابلتان وجود دارد می تواند قابل تفسیر باشد و این فاصله با توجه به نوع فرهنگی که در آن قرار دارید قابل قضاوت است. این حالت ممکن است نشان دهنده اشتیاق شما نسبت به طرف مقابلتان تفسیر شود و برعکس نشاندهنده یک رابطه عادی و غیر صمیمانه باشد. به هر صورت نوع ایستادن نیز نشان دهنده یکی از حالات ارتباط غیر کلامی است. یعنی اگر دستانتان را دور کمرتان گذاشته اید یا یک پا را روی پای دیگر قرار داده اید، نشسته اید و دستانتان را زیر چانه اتان و یا لابلای پاهایتان قرار داده اید و یا ایستاده اید (راست و یا خمیده و یا تکیه داده به دیوار و یا با شانه های افتاده) و نوع نشستن (صاف، تکیه داده و یا قوزکرده) همه و همه بیانگر حالات فرد در ارتباطات غیر کلامی است.

از ایستادن در کنار یکدیگر هم ممکن است حالت اداری و همکاری استنباط شود. چنانچه رو در رو و چهره به چهره ایستاده باشیم ممکن است این حالت نشان دهنده رقابت بین ما باشد.

در هر حال وضعیت ظاهری ما در جامعه از راه رفتن، دویدن، نشستن گرفته تا دست دادن با دیگران، بیان کننده بخشی از حالات روحی و شخصیتی ماست. اگر با دوستانمان دست می دهیم، فشردن دستها نشانه دوستی، بغل کردن و نوازش کردن و بوسیدن و... هم نشان دهنده رابطه صمیمانه تر و نزدیک تر است. هل دادن، دست در دست یکدیگر داشتن، دستها را پشت کمر قفل کردن، دستها را آزادانه تکان دادن، دستها در جیب راه رفتن، همه این حرکات گویای مفاهیم غیر کلامی هستند.

شکل دیگر ارتباط غیر کلامی فیزیکی ، حالات چهره است . حرکات صورت ، حالات چشمها ، تماس چشمی و نوع نگاه بهنگام صحبت کردن با کسی و یا دقت به حالات چهره کسی و دریافت تغییرات آن به هنگام شنیدن مطالب ، مانند بالا بردن ابرو ها ، خمیازه کشیدن ، از روی غضب و عصبانیت نفس کشیدن ، آه کشیدن ، چشم غره رفتن ، و یا تکان دادن سر ، از حرکت های فیزیکی ارتباطات غیر کلامی هستند .

مفهوم بسیاری از این حرکت های فیزیکی در بسیاری از فرهنگ ها مشابه هم هستند. اگرچه بیشتر ارتباطات غیر کلامی بر پایه نمادها از فرهنگی به فرهنگ دیگر متفاوت است، اما نسبت زیادی از آنها تصاویری هستند که ممکن است عموماً به راحتی درک شوند. مطالعات ۱۹۶۰ پل/اکمن^۱ درباره حالت های چهره یعنی حالت های عصبانیت ، تنفر، ترس، خجالت ؛ علاقه ، هیجان، شادی ، تردید ، نشان می دهد که این حالت ها جهانی هستند و در بیشتر کشورها معانی یکسانی دارند .

در هر صورت ژست های انسانها بهنگام ارتباط با دیگران (مواجهه و صحبت) نشان دهنده بخشی از شخصیت فردی آنان است . نوع نگاه و ارتباط چشمی نیز در برقراری ارتباط میان فردی بسیار حائز اهمیت است ، به طوریکه شما می توانید احساسات افراد را از طریق چشم آنان دریابید . در بسیاری اوقات آن چه را که چشم ها بیان می کنند ، کلمات قادر به بیان نشان نیستند.

اثرات ارتباطات غیر کلامی

در ارتباطات غیر کلامی ، حرکات بدن ، می تواند یک پیام قوی را همراه با کلماتی که شما بیان می کنید ، به مخاطب انتقال دهد و حتی لحن صدای شما از نظر بلندی و کوتاهی ، زیری و بمی ، کیفیت صدا و حجم آن ، سرعت بیان کلمات و یا ادای آرام آنها ، نوع کلماتی که برای بیان مفهوم انتخاب می کنید (زبان محاوره کوچه بازاری ، جاهلی ، یا زبان کتابی ، ادبی ، و یا زبان سلیس روزمر و) تاثیر دارند.

تأثیراتی که ارتباطات غیر کلامی و حرکات بر مخاطبان دارد عبارتند از :

- حرکات ، تقویت کننده کلام هستند

¹ -Paul Akman-1960

- حرکات ، نوعی تکرارکننده کلام اند
- حرکات ، جایگزین کلمات می شوند
- منظور گوینده را در مخاطب تقویت می کنند
- اگر تناقضی میان حرکات و بیان کلمات وجود داشته باشد ، عیان می شود

• حرکات ، پذیرش کلام را قوی تر می کند ، (همانند کوبیدن مشت بر روی میز پیام به مخاطب منتقل می شود).

روابط در ارتباطات غیر کلامی بستگی به این دارد که آیا حرکات غیر کلامی ، به قدر کافی قوی و محکم هستند یا نه ؟ در صورتی که ما قادر باشیم تا به طور ماهرانه ای احساسات و حرکات غیر کلامی طرف مقابلمان را درک و دریافت کنیم ، می توانیم کیفیت روابط خودمان را تقویت کنیم . برعکس چنانچه یکی از طرفین علائمی متضاد و نا مانوس را مشاهده نماید ، قطعاً اعتماد فی مابین آسیب می بیند و این آسیب دیدگی سبب گسست ارتباط می گردد. اعتماد را می توان در سر نخ های حرکات غیر کلامی درک نمود ، چنانچه این حرکات همسو با کلمات ادا شوند ، منجر به تقویت اعتماد می شوند که این رابطه تدوام یافته و موجب خشنودی هردو طرف خواهد بود. (همان)

وقتی از ارتباطات کلامی صحبت می شود ، طبیعی است که بسیاری از حالت ها ی اینگونه ارتباط را فراموش کرده باشیم . در حقیقت آنچه که بلافاصله در ذهن متبادر می شود ، ژست های بدنی و یا حالات چهره ای است . اما جنبه های دیگری نیز وجود دارند.

این نوع ارتباط می تواند از ابعاد مختلف مورد مطالعه قرار گیرد .

الف - زبان بدنی : با توجه به پژوهشهای انجام شده توسط دکتر آلبرت محراییان در سالهای ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ زبان بدنی ۵۵ درصد از پیام را منتقل می کند . زبان بدن شامل حالتی که گوینده پیام را ادا می کند (نوع ایستاده و نشسته و خوابیده ...) حرکاتی که به همراه کلام ادا می شود و حتی جایگزین کلام می گردد مانند زبان اشاره . سایر سر نخ های غیر کلامی زبان بدن شامل فاصله شخصی ، زاویه دید و غیره است .

به عنوان مثال حضور مدیر یک سازمان در اتاق کنفرانس در حالیکه بازوهایش را روی هم گذاشته ، تصویر مثبتی از وی نیست و یا زمانی که شما شکایتی مطرح می کنید و او به راه رفتن در اتاق ادامه می دهد ، و شما ناچارید به دنبال وی بروید ، این حالت تاثیر کاملا متفاوتی دارد .

ب - بیان چهره ای : حالات چهره شامل حرکات عضلانی صورت و زاویه اعضاء مختلف چهره است و زمانی که این زوایا متفاوت می شوند ، از تفاوت آنها شادی ؛ غم ، ترس ، تعجب ؛ علاقه و نفرت و خشم و اشتیاق را در می یابیم . البته گفته می شود که انسانها با تغییر همین اعضاء صورت می توانند احساسات واقعی خود را پنهان سازند و مانند اینکه ماسک بر چهره خود زده باشند، به نظر می رسند . به عنوان مثال فروشنده ای که به هنگام ورود مشتری به محل خرید به وی لبخند می زند واقعا ممکن است از دیدار خریدار خرسند نباشد . زیرا تا مادامی که فرایند خرید مشتری پایان نیافته ، حالات چهره ای می تواند هماهنگ با حرکات و زبان بدنی ، پیچیده ترین احساسات و پیام را برساند.

پ - ارتباطات غیر کلامی میان فرهنگی : ارتباطات غیر کلامی از فرهنگی به فرهنگ دیگر متفاوت است . این بسته به نوع فرهنگ است که نوع حرکات بدنی و حالات چهره ای و یا حتی ژست ها در فرهنگ های مختلف چه معنی می دهد. از آنجا که فرهنگها متفاوت هستند ، برداشت از زبان بدنی و درک صحیح و اصولی پیام در ارتباطات غیر کلامی تا حدودی دشوار است . به عنوان مثال ممکن است یک زن ژاپنی به هنگام صحبت از مرگ یک نفر ، لبخند بزند . این حرکت در فرهنگ کشور ژاپن کاملا عادی است ، این لبخند در کشور ژاپن به خاطر آن است که به منظور مانع شدن از یاد آوری درد و غم برای بازماندگان و عزیزان فرد فوت شده ، شنونده حالت غصه دار بودن و ناراحتی خود را بروز ندهد ، در حالیکه لبخند زدن در چنین شرایطی در کشوری مانند ایران ، ایتالیا ، فرانسه ، انگلستان و حتی ایالات متحده امریکا ، کاملا برخلاف عرف است و موجب ناراحتی دیگران می گردد و چنین تصور می شود که شخصی از شنیدن درگذشت عزیزی ، اظهار خشنودی می کند . این حالت پسندیده ای نیست که در مرگ کسی لبخند زده شود وقتی که صحبت از مرگ مردم می شود .

ج - صدای انسانها: درجه بلندی کوتاهی صدای انسانها، خیلی، بیشتر از کلمات بیان مفهوم می کند. لحن کلام نیز معنی کلمات را دگرگون می سازد و ممکن است تغییر لحن باعث انتقال کلمات طعنه آمیز باشد و حتی برخلاف آنچه را که گوینده مایل است توسط شنونده برداشت شود، ممکن است استنباط گردد. مثلا کسی از روی ادب بگوید: «خدمت خواهم رسید» و شنونده ممکن است چنین استنباط کند که منظور وی از خدمت رسیدن، تنبیه یا توبیخ و سرزنش باشد. گزاره ای که کاملا معنی متفاوتی در نوع بیان دارد. کلام همان است اما مفهوم با نوع گویش دگرگون می شود. پس صدا در ارتباطات غیر کلامی ممکن است سرنخ های دیگری به آن بدهد که اصطلاحاً «پارالنگوئیچ یا زبان آوائی» گفته می شود. این امر مهم تر از خود کلمات هستند. زبان آوایی دارای دو عنصر اساسی است: کیفیت های صدا- مانند «دانگ» یا «گام»- «دامنه»، «طنین»- «کنترل لب» و «تلفظ» و «ادا» یا صدای منفک از ساختارهای زبان شناسی، مانند گریه، خنده و غیره و امثال آنها.

«زبان آوائی» شامل نحوه تلفظ و نوع لهجه گوینده است و اینکه شنونده در می یابد آیا فرد مقابل وی با زبان مادری خود صحبت می کند و یا هنوز بر آن تسلط ندارد. برای مثال به هنگام صحبت کردن فردی از کردستان یا آذربایجان و یا سایر استانها مانند گیلان و مازندران مشخص می شود که زبان گفتگو، زبان مادری آنها نیست و با ادای برخی از کلمات و نوع لهجه، مشخص می شود که فرد مقابل بیشتر تمایل به کدام گویش دارد. حتی تفاوت بین گویش های ترکی و فارسی و یا گیلکی نیز به نسبت منطقه جغرافیائی متفاوت هستند. یعنی ممکن است شنونده از نوع کاربرد کلمات و اصطلاحات، حالات بیان، لحن صدا و کشیده یا کوتاه گفتن حروف برخی از کلمات، بتواند حدود تقریبی منطقه سکونت و زندگی وی را تشخیص دهد. در زبان آذری این امر کاملا مشخص است. گویش آذری در آذربایجان غربی با اردبیل و آذربایجان شرقی، زنجان، ساوه؛ اطراف شیراز، و..... تا حدودی متفاوت هستند و با شنیدن کلام گوینده آذری زبان، مشخص میشود که فرد مقابل اصالتا مربوط به کدام منطقه از ایران بوده و زبان مادری وی کدام است.

تجزیه و تحلیل پیام به شیوه انتقال آن به مخاطب نیز از موضوعات مورد توجه است. همچنین باید به برخی از جنبه های روانشناسی و فرآیند تفسیر ارتباطات غیر کلامی پرداخته شود.

اهمیت درک پیام ها و نیز توجه به حالات چهره ای ، فرهنگ ، و اشتراک و افتراق آن ، نقش هوش عاطفی در فرآیند درک پیام ها از جمله مواردی است که باید بدانها نیز اشاره شود .

زیر و بمی صدا: زمانی که گوینده صحبت می کند ، تن صدای خود را بالا و پائین می برد . برای مثال شنونده زمانی که به گوینده گوش فرا می دهد از لحن صدای او می فهمد که ایا موضوع سئوالی است یا خبری ، در چنین حالتی ابتدا صدا در پایان جمله و یا عبارت بالا می رود و یا کشیده میشود و در مورد دوم این صدا بطور ملایم پائین می آید و بطور همزمان تن صدای گوینده نشان می دهد که یک موضوع اطلاعاتی پایان یافته است . در ارتباطات نوشتاری این منظور با گذاشتن علائم مانند کاما ، نقطه ، علامت سئوال یا علامت تعجب و غیره نشان داده می شود . جنبه دیگر زیر و بمی صدا تاکید بر روی یک کلمه یا یک حرف خاص و یا یک ایده است که شنونده باید بدان توجه کند .

تن صدا: تن صدا وسیله ای برای بیان دیدگاه و یا رفتار کلامی است . همچنین وسیله ای که گوینده به واکنش های شنونده خود توجه کند . در یک بحث سیاسی ، لحن صداها متفاوت هستند اما در یک برنامه تلویزیونی که اخبار روزانه را گزارش می کند ، یک فضای یک نواخت از نظر تن صدا ارائه می شود . نمونه های دیگر از لحن صدا ، پرخاشگری عصبانی بودن ، ناامیدی ، خسته کننده بودن دوستانه بودن ، متقاعد کننده بودن ، و حتی تحریک کننده بودن و غیره است

سر و صدای محیط: بحث گفتاری می تواند بوسیله صدای اطراف همراه باشد که به عنوان بخشی از زبان در نظر گرفته

نمی شود . هرچند که سروصدای همراه ممکن است در برقراری ارتباط برای بیان نگرش یا احساس ، کمک کند . مانند همراه بودن یک نوای ملایم موسیقی در فضائی که طرفین در حال ارتباط کلامی و غیر کلامی هستند یا صدای دریا به هنگام غروب و راز و نیاز با خدا و یا صدای انفجار های متعدد در نمایش دادن تصاویری از جنگ و غیره

نتیجه گیری :

در ارتباطات کلامی، ما با یک زبان که بتواند معانی و مفاهیم و منظورمان را انتقال دهد، سروکار داریم. زبانی که باید بتواند با حامل‌ها و اصطلاحات خود، زمان، فضا و شرایط رویدادها و وقایع و چگونگی آن را انتقال دهد. برچسب‌هایی که بتواند به وسیله معانی مختلف کلمات، تلفظ‌ها و شیوه‌های بیان آنها، موضوعی را از شخصی به شخص دیگر انتقال دهد و در این نقل و انتقال تصور شنونده از وقایع، همانند گوینده باشد

به راستی آیا ارتباطات کلامی، تنها راه برقراری ارتباطات فیما بین است؟ به واقع آیا درک اهمیت ارتباطات، تنها به وسیله ابزارهای ساده و ابتدایی آن به ما هدیه شده است؟ با عنایت به تعریف ارائه شده از ارتباطات کلامی، ارتباطات غیر کلامی مشمول تمامی حالت‌های ارتباطی می‌شود که به یک زبان رسمی وابسته نیست. ارتباطاتی که به موجب آن ایده‌ها و مفاهیم، بدون اینکه از مفاهیم و اصطلاحات کلامی استفاده شود، تشریح و تفسیر می‌شوند.

به نظر شما آیا ارتباطات غیر کلامی دارای چنان زمینه‌ای است که بتواند چنین تعریف مهمی را دربرگیرد؟ پاسخ مثبت است. نسل‌های گذشته، انسان‌هایی که قبل از تاریخ می‌زیسته‌اند، از طریق ارتباط غیر کلامی با همدیگر رابطه داشته‌اند. آنها همانند جانوران، صداهایی از گلوئی خود خارج می‌کردن، یا با دیدن رد پای جانوران عظیم الجثه بر روی خاک، به وجو آنها در کنار محل سکونتشان پی می‌برده‌اند. در واقع علائم، حرکات بدنی، اشارات، ترسیم نقش‌ها تا زمانی که زبانی برای بیان مفاهیم آنها ایجاد شود، نیازهای ارتباطی آنان را برآورده می‌ساخته است

با نگاهی به اطراف خود، درمی‌یابیم که امروز هم روش‌های متعدد برای ارتباط غیر کلامی، ما را احاطه کرده‌اند. صرف‌نظر از مفاهیم ارتباطات غیر کلامی، بیشتر این‌گونه ارتباطات با حس‌های ارتباط گر ما، مرتبط هستند و این «حس‌ها» ما هستند که می‌توانند اطلاعات را انتقال دهند. حس‌هایی که تعدادشان فرا تر از ۵ حس بشر است.

منابع فارسی :

- سولیوان تام (۱۹۸۳) «مفاهیم کلیدی در ارتباطات»، ترجمه میر حسین رئیس زاده، نشر فصل نو
- خان، احمد (۱۳۸۴) «واقعیت های ارتباطات غیر کلامی»، ترجمه مجید مجدنی، روزنامه شرق، شماره ۷۰۷ مورخ ۱۳۸۴/۱۲/۷
- محسنیان راد، مهدی (۱۳۹۲) «ارتباط شناسی» انتشارات سروش چاپ ۱۲.
- یحیایی ایلهای، احمد (۱۳۸۱) اصول و آداب تشریفات» انتشارات کارگزار روابط عمومی.

منابع خارجی :

۱. ادوارد برووک www.yourdictionary.com
- ۲- کارپنتر ادوارد، ارتباطات غیر کلامی، مقاله به زبان انگلیسی در سایت زیر:
www.organizationalcommunicationresearch.com
www.Nonverbalcommunicationresearch.com
www.ehow.com/info8001055_nonverbal-communication-research-topics
www.mindjet.com زبان بدن در سایت
- <http://www.mpi.nl/publications/escidoc-68293/@@popup>