

تبلیغ مدیریت

۵

ارتباطات

سید محمود بهشتی نژاد

برخی از این موانع پرداخته خواهد شد.

موانع ارتباطات

مانع ارتباطی عبارت است از: «هر

نوع عامل یا علتی که نسبت به ارسال یا

درک پیام، اختلال ایجاد کند.»

موانع ارتباطی را می‌توان به دو

گروه «موانع خارجی» و «موانع داخلی»

تقسیم کرد. دسته اول به عوامل

فیزیکی اطلاق می‌شود که در محیط

خارج، بر فرآیند ارتباطی تأثیر گذارده

و آن را مختل می‌سازند؛ همانند سر و

با توجه به رسالت روحانیت در

جامعه که همان تبلیغ معارف ارزشمند

اسلام است، در شماره‌های قبلی

مطالبی پیرامون اهمیت تبلیغ و کیفیت

مدیریت ارتباط برقرار کردن با اقشار

مختلف جامعه تبیین شد و پس از ذکر

فرایند پنج مرحله‌ای ارتباطات

(فرستنده، گیرنده، پیام، کانالهای

ارتباطی و بازخور) مباحث متنوعی

پیرامون هر کدام از آنها مطرح شد. در

این شماره ضمن تعریف از «موانع

ارتباطات» و ذکر اقسام آن، به تشریح

جزو «موانع داخلی» محسوب می‌شوند.

۱. اختلال محیطی

اختلال محیطی به آن دسته از عوامل مزاحم بیرونی اطلاق می‌گردد که مانع دریافت پیام توسط مخاطب می‌شوند؛ مثلاً وقتی که شما در آشپزخانه، شیر آب را باز می‌کنید، صدای آب مانع شنیدن صدای دوستان از اتاق مجاور می‌گردد؛ از اینرو مبلغین باید توجه داشته باشند که در مذاکرات حضوری با افراد، هر نوع مزاحمتی می‌تواند در ارتباط آنها با مردم تأثیر منفی داشته باشد. صدای زنگ تلفن، همهمه حاضرین، یا پرداختن به امور جانبی در هنگام گفتگو با دیگران، ارتباطات را دچار اختلال می‌کند و چه بسا به علت فهم غلط پیام عوارض جبران ناپذیری در مخاطب ایجاد کند؛ بنابراین باید تلاش شود که در فضای ارتباطات این موانع به حداقل برسد تا پیام به طور دقیق، توسط مخاطبین درک شود.

صدا، گرما و نور. به عنوان مثال؛ هنگامی که به علت وجود پارازیت، صدای فرستنده رادیویی به گوش نمی‌رسد یا زمانی که به علت قطع خطوط تلفن، ارتباط قطع می‌شود؛ در حقیقت عوامل خارجی مانع ایجاد ارتباط شده‌اند.

موانع داخلی عبارتند از؛ عوامل درونی که بر اجزای مختلف فرآیند ارتباطی اثر گذاشته و جریان ارتباط را دچار اختلال می‌سازند. احساسات و عواطف افراد، ادراکات و استنباطات آنان، نوع تلقی و نگرشهایشان، همه می‌توانند جزو این دسته به حساب آیند.^۱

اگر چه عواملی که می‌توانند جریان ارتباطات را دچار مشکل سازند زیاد هستند؛ ولی در این قسمت، تنها به تبیین و بررسی برخی از آنها - اختلال محیطی، اختلال معنایی، اختلال ادراکی، خشم، ترس، تملق و ارتباط با واسطه - پرداخته می‌شود. با دقت در مباحث روشن خواهد شد که بعضی از عوامل مذکور، جزو «موانع خارجی» و برخی از آنها

۱. سیدمهدی الوانی؛ مدیریت عمومی؛ تهران: نشر نی، چاپ پانزدهم، ۱۳۷۹، ص ۱۵۴.

۲. اختلال معنایی

گاهی دشواری کلمات باعث می‌شود که در معانی آنها ابهام ایجاد شود؛ در نتیجه در فرایندها ارتباطات، اختلاف به وجود آید؛ مانند اینکه افراد از زبانی استفاده کنند که فقط برای گروه خاصی، یا در بخشی از یک کشور و یا در کشور خاصی قابل فهم باشد، یا اینکه در تخصص و حرفه‌ای خاص با آن تکلم می‌کنند. در این صورت است که پیام برای مخاطب اختلال معنایی به وجود می‌آورد.

گاهی متخصصان رشته‌های مختلف فراموش می‌کنند که افرادی که سطح دانش آنها در زمینه‌های تخصصی، محدود می‌باشد ممکن است معنای واژه‌های فنی مورد استفاده توسط آنها را درک نکنند؛ به عنوان مثال برخی از روحانیون جلسات مردمی را با حوزه‌های درسی اشتباه می‌گیرند؛ در نتیجه در سخنرانیهای خود از اصطلاحات

علمی حوزوی استفاده می‌کنند، غافل از اینکه این گونه صحبت کردن نه تنها نتیجه مثبت ندارد، بلکه در مخاطبین ایجاد ملالت و خستگی می‌کند و چه بسا نتیجه معکوس داشته باشد. نگارنده به کرات شاهد بوده است که سخنرانیهای یکی از بزرگان روحانیت که معمولاً از نظر محتواناب و استثنائی است؛ ولی به لحاظ استفاده ایشان از واژه‌های علمی، برای اکثر افراد جامعه حتی تحصیل کرده‌ها کمتر قابل استفاده است؛ مثلاً گاهی می‌گوید این مطلب بالحمل الاولی الذاتی چنین است و بالحمل الشایع الصناعی چنان است؛ در حالی که اکثر قریب به اتفاق مردم نسبت به این اصطلاح علمی بی‌خبر هستند.

بنابراین برای اجتناب از چنین مشکلاتی، بر مبلغین لازم است در سخنان خود از واژه‌هایی استفاده کنند که برای مخاطبین قابل فهم باشد. اساساً سخنران باید مخاطب شناس

باشد و در هر جلسه‌ای هماهنگ با سطح دانش و معلومات حاضرین صحبت کند. هنر روحانی این است که هم حرف خوب بزند و هم خوب، حرف بزند.

۳. اختلال ادراکی

یکی از عواملی که در فرآیند ارتباطات ایجاد مانع می‌کند، نحوه ادراک و استنباط گیرنده یا فرستنده پیام از متن پیام می‌باشد؛ بدین معنا که هرگاه در ادراک پیام اختلالاتی ایجاد شود، پیام به درستی دریافت و درک نشده و مانع ارتباطی به وجود می‌آید. ذیلاً به دو نوع مانع ادراکی اشاره می‌شود:

الف) گاهی انسان از پدیده‌ها ادراک کلیشه‌ای دارد؛ بدین صورت که آنها را در طبقاتی قرار داده و همه را یکسان تلقی می‌کند؛ مثلاً همه حسابداران را کارکنانی دقیق و محتاط، یا همه مدیران را افرادی خشک و خشن، و یا همه جوانان را افرادی یاغی

و متمرد، تصور می‌کند. همین امر باعث می‌شود که در هنگام ارتباط با چنین افرادی، پیام آنها به درستی درک نشود؛ چون پیام آنها تحت تأثیر خصوصیات تعمیم داده شده در مورد آنها قرار می‌گیرد. به عبارت روشن‌تر وقتی مثلاً برداشت ما از همه جوانان این باشد که آنها افراد شرور و نافرمانی هستند، اگر در مسئله‌ای آنها انتقاد سالم هم داشته باشند، آن را حمل بر تمرد و ناسازگاری آنها می‌کنیم و همین برداشت موجب می‌شود که هیچگاه حرف و درد دل آنها را درک نکنیم؛ از اینرو مبلغین باید سعی کنند برداشت کلیشه‌ای از پدیده‌ها و افراد نداشته باشند.

ب) هرگاه درک یک ویژگی، سایر ویژگیها را تحت الشعاع قرار دهد، انسان دچار خطایی شده است که آن را «خطای هاله‌ای» می‌گویند؛ مثلاً زمانی که بد خط بودن فرد را - به عنوان یک خصوصیت منفی - به سایر

مثبت و یا منفی داشته باشد؛ مثلاً حالت خشم و غضب ممکن است آنقدر اختلال در ذهن و حواس ما ایجاد کند که نتوانیم پیام و سخن دیگران را به صورت صحیح دریافت کنیم و یا پیامی را برای دیگران ارسال کنیم. امیرالمؤمنین علیه السلام در یک عبارت گویا می فرماید: «الْفُغْصُ يَفْسِدُ الْأَلْبَابَ وَيُبْعِدُ مِنَ الصَّوَابِ»^۱ خشم، خِرَدِها را تباه می گرداند و [انسان را] از حقیقت دور می سازد.

آری خشم، نیروی تعقل و فکر انسان را تحت تأثیر قرار می دهد؛ در نتیجه انسان با فکر منخدوش و مشوش تصمیم می گیرد و پیام را دریافت و یا ارسال می کند، و این امر هم موجب تضییع حقوق دیگران می شود و هم به شخصیت فرد خشمگین ضربه می زند.

طبیعی است هر قدر میزان خشم و ناراحتی فرد بیشتر باشد، آثار ویرانگر آن نیز افزایش پیدا خواهد کرد؛ به گونه ای که شالوده ارتباطات

خصوصیات او تعمیم داده و او را از سایر جهات نیز منفی ارزیابی کنیم، دچار خطای هاله ای شده ایم. یا بر عکس، گاهی یک ویژگی مثبت، موجب این نوع خطای ادراکی می شود؛ مثلاً خصلت «با نظمی» که در فردی وجود دارد، ممکن است باعث شود که در همه زمینه ها تصویر مطلوبی از آن فرد در ذهن ما شکل بگیرد؛ در نتیجه تمام ویژگیها و عواملی را که در گفتار، رفتار و عملکرد او تأثیر دارد، مثبت و مناسب ارزیابی کنیم؛ در حالی که چه بسیار افراد منظمی هستند که از خصلت‌های خطرناک اخلاقی دیگری رنج می برند و چه بسا افراد بی نظمی که دارای ویژگیهای ارزشمند دیگری هستند. برای پرهیز از چنین خطای ادراکی، روحانیون باید سعی کنند که بیش از اندازه، برای خصوصیات موردی افراد در برداشت از پیام و رفتار آنها سهم قائل نشوند.

۴. خشم

اساساً شرایط روحی انسان می تواند در فرایند ارتباطات، تأثیر

۱. غرر الحکم، ح ۱۳۵۶.

به صورت سالم و کامل دریافت کند. بر همین اساس، بر مبلغین - که نقش اصلی آنها ایجاد ارتباط با اقشار گوناگون جامعه است - لازم است که با کمال حوصله و سعه صدر با مردم برخورد کنند و احياناً اگر در رفتار و گفتار مخاطبین خود ناهنجاریهای اخلاقی مشاهده کردند، از حالت تعادل روحی خارج نشوند و برخوردهای نامناسب و جاهلانه افراد، در گفتار و رفتار آنها تأثیر منفی نداشته باشد؛ بلکه با عکس العمل کریمانه و همراه با آرامش روحی با افراد روبه رو شوند؛ در چنین شرایطی است که قطعاً معارف و پیام دین در جان افراد نفوذ خواهد کرد و مبلغین هم رسالت خود را با موفقیت کامل به انجام خواهند رساند.

۵. ترس

در صورتی که فرستنده یا گیرنده پیام - به هر دلیلی - ترس و وحشت در وجودش رخنه کند، در ارتباطاتش با دیگران دچار مشکل خواهد شد؛ از

سالم را به هم می زند. چه زیبا علی علیه السلام این واقعیت تلخ را گوشزد می کند، آنجا که می فرماید: «شِدَّةُ الْغَضَبِ تُغَيِّرُ الْمُنْطِقَ وَ تَقْطَعُ مَادَّةَ الْحُجَّةِ وَ تَفَرِّقُ الْفَهْمَ؛^۱ شدت خشم، نحوه سخن گفتن را تغییر می دهد و ریشه برهان و دلیل را قطع می کند و فهم را از هم می گسلد.»

در حقیقت، انسان هنگامی که خشمگین می شود تسلط کافی بر زبان و گفتارش ندارد، و همین امر باعث می شود که حرفهای نسنجیده و حساب نشده‌ای بر زبان جاری کند، و همچنین به دلیل اینکه تمام تمرکز نیروی فکری او صرف انتقام گرفتن و مقابله کردن با طرف مقابل خود می شود، سخنانش خالی از استدلال و منطق خواهد بود، و همینطور این حالت بحرانی موجود در او قدرت درک و فهمش را بر هم می زند؛ در نتیجه پیامی را که در چنین شرایطی ارسال می کند، نه تنها نمی تواند اثر سازنده و مثبتی از خود به جای گذارد؛ بلکه ممکن است آثار تخریبی نیز داشته باشد، و از طرف دیگر در چنین شرایطی، پیام دیگران را هم نمی تواند

۱. بحار الانوار، ج ۶۸، ص ۴۲۸.

اینرو مبلغین باید از طرفی خودشان از روحیه آزاد منشی برخوردار باشند و در هنگام سخنرانی و ارتباط با مردم از ملاحظات بی جا پرهیز کنند، و از طرف دیگر - در عین حال که باید ابهت و وقار خود را حفظ کنند - پیرامون خود فضایی را به وجود آورند که افراد جامعه بدون کمترین وا همه و ترسی بتوانند با آنها سخن بگویند و آنچه را در دل دارند به زبان آورند. در غیر این صورت روحانیون از واقعیت‌های جامعه به دور خواهند بود و به سبب پایگاه اطلاعاتی ضعیف و یا غلط چه بسا تصمیماتی را اتخاذ کنند که هم ضربات مهلکی بر پیکر جامعه وارد می‌کند و هم موقعیت روحانیت را در جامعه تضعیف می‌نماید.

حساسیت این مسئله آنگاه بیشتر خواهد شد که روحانی، ریاست و مدیریت یک سازمانی را به عهده بگیرد؛ در این صورت کوچک‌ترین بی‌توجهی روحانی مسئول افراد را

نسبت به کل روحانیت و اصل دین بدبین می‌کند. آنقدر این موضوع اهمیت دارد که امیرالمؤمنین علیه السلام با اینکه خود، تجسم حق و عدالت است و از هر گونه خطا و اشتباه مصون و محفوظ است؛ باز پیروان خود را در فضایی قرار می‌دهد که آنها بتوانند بدون وا همه و ترس، با او صریح و بی‌پرده سخن بگویند. ایشان به اصحاب خود می‌فرماید: «وَلَا تَظُنُّوا بِي اسْتِثْقَالَ فِي حَقِّ قَبْلِ لِي وَلَا التَّمَاَسِ اِعْظَامِ لِنَفْسِي، فَإِنَّهُ مَن اسْتَثْقَلَ الْحَقَّ أَنْ يُقَالَ لَهُ أَوْ الْعَدْلَ أَنْ يُعْرَضَ عَلَيْهِ كَانَ الْعَمَلُ بِهِمَا أَثْقَلَ عَلَيْهِ، فَلَا تُكْفُوا عَن مَقَالَةِ بِحَقِّ؛ گمان نکنید که اگر حقی به من گفته شود، برای من دشوار است [و ناراحت می‌شوم] و خیال نکنید که من در پی بزرگ کردن خویشتم؛ زیرا کسی که [شنیدن] حق و یا عرضه شدن عدالت به او برایش مشکل باشد، عمل به آنها برای وی مشکل‌تر است؛ بنابراین از گفتن سخن حق خودداری نکنید.»^۱

۱. نهج البلاغه، خطبه ۲۰۷.

باشد. طبیعی است که چنین جو همراه با رعب و وحشت، یکی از موانع مهم ارتباطات سالم به شمار می آید و خسارت‌های جبران ناپذیری را در جامعه به دنبال خواهد داشت.

البته این نکته لازم به تذکر است که صریح بودن افراد جامعه در گفتار، غیر از جسور و بی ادب بودن است. براساس دیدگاه اسلام، مسلمان وظیفه دارد که حتی در مقابل یک فرد معمولی رعایت ادب را در گفتار و معاشرت خود بکند، دیگر چه رسد که مخاطب او مدیر و مسئول؛ بویژه رهبر جامعه و بالاتر از همه رهبر معصوم باشد؛ بنابراین منظور از سخنان و تأکیدات فوق این است که زيردستان و افراد معمولی جامعه، باید در عین رعایت اصول اخلاقی، اجازه داشته باشند حرف حق را آزادانه بزنند و بدون کوچک‌ترین ترس و وحشتی، آنچه را در دل دارند خیرخواهانه مطرح کنند.

در سیره و روش پیامبر گرامی صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نیز - با آن همه عظمت و موقعیت الهی و اجتماعی که داشتند - مشاهده می‌شود که با مردم با کمال تواضع و به دور از هر گونه حالت کبريایی برخورد می‌کردند. در تاریخ است که شخصی نزد پیامبر صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ آمد و هنگام سخن گفتن شروع به لرزیدن کرد، حضرت به او فرمود: «هَوِّنْ عَلَيْنِكَ، فَانْسُتْ بِمَلِكِي»^۱ راحت باش، من که پادشاه نیستم.» اساساً اگر فضای سازمانها، ادارات و به طور کلی جامعه سالم باشد، هیچ کس نباید از گفتن حرف حق، هراس و ترسی به خود راه دهد؛ بلکه باید به راحتی سخن بگوید و اگر پیشنهاد و یا انتقادی دارد با صراحت بیان کند؛ در حالی که برخی از مدیران و مسئولین و روحانیون، جلال و جبروت خود را در این می‌بینند که همه افراد و زيردستان از آنها حساب ببرند و در مقابل آنها سر تعظیم فرود آورند، و اگر مطلبی را بخواهند بگویند همراه ترس و دلهره

۱. بحار الانوار، ج ۱۶، ص ۲۲۹.