

## به نام خدا

ارتباطات غیر کلامی

فرخنده یوزباشی

دانشجوی کارشناسی علوم ارتباطات

دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند

چکیده

زبان رفتار که بخش عمده ارتباطات غیر کلامی را تشکیل می‌دهد، شامل رفتارهایی است که به کمک آن‌ها بهتر می‌توانیم با دیگران ارتباط برقرار کنیم. مانند نحوه نشستن، حرکات بدن، حالت‌های صورت و ... این حرکات در موارد زیادی می‌توانند حتی موثر از پیام‌های کلامی باشد.

در این مقاله پس از شناخت مهارت‌های ارتباط غیر کلامی، بعضی از اصول و مبانی تقویت این مهارت‌ها ارائه می‌شود. و دریافتیم که ارتباط غیر کلامی قابل اعتماد تر از ارتباط کلامی است و مردم اکثرا اعتماد بیشتری به ارتباط غیر کلامی دارند خصوصا موقعی که پیام‌های کلامی و غیر کلامی با هم همخوانی ندارند.

واژگان کلیدی: ارتباطات، ارتباطات غیر کلامی، زبان بدن

مقدمه:

ارتباطات غیر کلامی مهمترین بخش ارتباط میان فردی را تشکیل می‌دهد. ارتباط غیر کلامی به دامنه وسیعی از پدیده‌ها گفته می‌شود، از بیان چهره و اشاره گرفته تا مد، واز وضعیت نمادی گرفته تا رقص و تئاتر، گاهی نوع پوشش و سکوت اختیار کردن نیز جزو ارتباط غیر کلامی به شمار می‌رود. در یک ارتباط، پیام‌ها به دو طریق کلامی و غیر کلامی ارسال می‌شود. اگر بین کلمات ادا شده و حرکات بدن گوینده تضاد وجود داشته باشد، گیرنده پیام، بیش تر به حرکات بدن و اشاره‌های غیر کلامی اعتماد می‌کند.

ارتباطات غیر کلامی در اغلب اوقات به مراتب ظریف تر و موثر تر از ارتباطات کلامی است و بهتر از واژه ها می تواند مقصود را منتقل کند. برای مثال چه بسا یک لبخند، خیلی ساده تر از واژه ها احساسات ما را منتقل کند، یا حتی یک چشمک می تواند، معنای عبارتی را کاملاً عوض نماید.

### اصول ارتباط غیر کلامی

پس از تعریف ارتباط غیر کلامی و مقایسه آن با ارتباط کلامی، وقت آن رسیده است که نحوه عملکرد ارتباط غیر کلامی را بررسی کنیم. برای پی بردن به نحوه تاثیر گذاری ارتباط غیر کلامی بر معنای خلق شده در تعاملات انسانی باید به چهار اصل آشنا شویم.

۱- ارتباط غیر کلامی می تواند مکمل یا جایگزین ارتباط کلامی باشد.

رفتارهای غیر کلامی به پنج شکل بر ارتباط کلامی تاثیر می گذارد:

۱-۱- نخستین تاثیر رفتار غیر کلامی، تکرار پیام های کلامی است.

۱-۲- دوم اینکه گاهی اوقات رفتارهای غیر کلامی موجب برجستگی و مشخص تر شدن ارتباط می شوند.

۱-۳- سومین تاثیر رفتارهای غیر کلامی، تکمیل کلمات است

۱-۴- گاهی نیز رفتارهای غیر کلامی با پیام های کلامی در تناقض است.

۱-۵- رفتارهای غیر کلامی با پیام های کلامی در تناقض است.

۲- ارتباط غیر کلامی غالباً معانی رابطه ای را می رساند. انسانها از رفتارهای غیر کلامی برای تنظیم تعاملات میان فردی خود استفاده می کنند. انسانها برای اینکه بفهمند چه موقع صحبت کنند و چه موقع به دیگران اجازه صحبت بدهند و چقدر صحبت کنند بر رفتارهای غیر کلامی اتکا کنند.

۳- ارتباط غیر کلامی غالباً معانی رابطه ای را می سازند. ارتباطات همیشه دارای دو سطح معنایی هستند بحث معنای محتوایی با اطلاعات فعلی و معنای تحت اللفظی سر و کار دارند.

۴- ارتباط غیر کلامی منعکس کننده ارزشهای فرهنگی هستند. این ادعا به طور تلویحی حاکی از آن است که اکثر اعمال غیر کلامی غیر غریزی هستند و در حین جامعه پذیری فرا گرفته می شوند. (وود، ۱۳۸۴، ص ۲۸۹ الی ۲۹۸)

تفسیر پیام های غیر کلامی :

فراگرد ارتباطات به طور کلی و به ویژه ارتباطات غیر کلامی، می باید به گونه ای مبسوط و کل نگر بسته شود و در نظر داشت که این کلیت از تک تک اجزا خود به مراتب بزرگ تر است. در واقع باید گفت خاصیت « مهم افزایی » که بر اساس نظریه سیستمی است در این مورد به خوبی عمل می کند: تک تک اجزا دارای توان و اقتداری می باشند که وقتی با یکدیگر پیوند حاصل کنند. مجموع از جمع تک تک آن ها بیشتر می شود.

خارج از آزمایشگاه و در دنیای واقع، ما با علایم و راهنماهای مجرد سروکار نداریم، بلکه درست در نقطه مقابل با مجموعه ای از عوامل اثرگذار بر یکدیگر روبه رو هستیم که اثر متقابل آن هابر یکدیگر اجتناب ناپذیر است. به گونه ای که روانشناس اجتماعی برجسته « راجر براون » نوشته است :

... حتی تصویر مجردی از یک چهره نمی تواند کل چهره را تجسم بخشد و به صورت بارزی خصوصیات واقعی چهره را از دست می دهد. در دنیای واقعی علایم بسیاری وجود دارد و از طریق آن ها می توان به واقعیات بیشتری دسترسی پیدا کرد. خواندن عواطف و احساسات از روی تصویر یک چهره درست به مثابه پی بردن به ویژگی های حیوانات بر اثر رد پای آن ها بر روی برف می باشد. (۹۹)

ارتباطات چهره به چهره تمام علایم و راهنماهایی را که بدان ها اشاره کرده ایم، در دسترس است و می توانیم تاثیر و تاثر متقابل آن ها را درک کنیم. از این رو جای شگفتی نیست که برخی از صاحب نظران و نویسندگان دانش ارتباطات تخمین زده اند که حداقل ۶۵ درصد از کل در ارتباطات چهره به چهره از طریق نشانه های غیر کلامی انتقال می یابد. مزیت دیگر ارتباطات چهره به چهره آن است که ما به وضعیت و حالتی که ارتباط در آن شکل گرفته است، کاملاً وقوف داریم و می توانیم آن را درک کنیم.

همانطور که بیشتر اشاره کردیم ، در اکثر موارد معنی در محتوای پیام مستمر است و از آن طریق می توان به معنای واقعی کلمات ، عبارات و نشانها پی برد .

« دین بارنلوند » نظریه پرداز نام آور ارتباطات در نوشته ای ذکر کرده است که « دگرگونی ها در سرعت یا جهت یک حرکت ویژه ممکن است معنی بیشتری را به ذهن متبادر کند تا شکل آن حرکت »

سه وظیفه اساسی پیامهای غیر کلامی :

به طور کلی پیامهای غیر کلامی از سه طریق عمل می کنند

۱- جایگزین پیامهای کلامی می شوند حرکاتی مثل خنده و لبخند ، دست به هم کوفتن ، اخم کردن ، پا بزمین زدن و غیره قابل توجیه اند

۲- پیامهای کلامی را تقویت می کنند معنی به آسانی و به سرعت منتقل و بر جامعیت آن افزوده می شود گاه مثل یک نشانه ساده مثل حرکت دست یا یک مکث بلند .

۳- در خلاف یا رد پیامهای کلامی عمل می کنند بعنوان گیرنده پیام بیشترین دشواریهای ما در تعبیر و تفسیر پیامهای غیر کلامی زمانی پدید می آید که پیام غیر کلامی با پیام کلامی مغایرت داشته باشد برای روشن شدن این مهم به تشریح آن می پردازیم : ما با کلمه بن بست آشنا می باشیم این کلمه در موردی به کار می رود که کسی با وضعیتی روبه رو است که از آن نمی تواند خارج بشود زمینه اصلی « بن بست دو سویه » حاصل سه فرمان یا دستور متمایز از یکدیگر است . اولی امر می کند

« چنین و چنان نکن وگرنه تو را تنبیه می کنم » یا « اگر چنین و چنان نکنی تو را تنبیه خواهم کرد ».

فرمان دوم مغایر با فرمان نخست است و معمولاً از طریق غیر کلامی صادر می شود : « حالت ، حرکت ، طنین صدا ، کنش با معنی و به کارگیری آنها که در پیام کلامی نهفته هستند ، ممکن است تماماً برای انتقال پیامی مشخص تر بکار گرفته شوند » این نکته نیز باید در نظر گرفته شود

که هر یک از این پیام ها می توانند از طریق مجاری یا کانال های متعدد صادر شوند . سومین فرمان منفی وضعیت قربانی را کاملا به صورت لغزان و غیر قابل تصرف در می آورد و آن را از طریق منع او از خروج از این وضعیت معماگونه شکل میگیرد .

گفته شد که حداقل ۶۵ درصد از معنی اجتماعی در یک فراگرد و ارتباطات چهره به چهره از طریق نشانه های غیر کلامی شکل میگیرد و بیشتر از ۳۵ درصد از معانی توسط نشانه های کلامی جا به جا نمی شوند .

از این رو برای ارتباطات غیر کلامی در کل فراگرد ارتباطات اعتبار بالایی قائل می شوند .

با این وجود اگر دریافت کننده پیام میان دو پیام متناقض کلامی و غیر کلامی قرار گیرد ، منطق به ما حکم می کند که او را به طرف پیام غیر کلامی سوق دهیم و از او بخواهیم بدان توجه بیشتری مبذول دارد و پیام غیر کلامی را بیشتر از کلامی مورد توجه قرار دهد . ( فرهنگی ، ۱۳۷۴ ، صفحه ۳۰۴ )

نتیجه گیری :

ارتباط غیر کلامی منعکس کننده ارزشهای فرهنگی هستند . این ادعا به طور تلویحی حاکی از آن است که اکثر اعمال غیر کلامی غیر غریزی هستند و در حین جامعه پذیری فرا گرفته می شوند . فراگرد ارتباطات به طور کلی و به ویژه ارتباطات غیر کلامی ، می باید به گونه ای مبسوط و کل نگر بسته شود و در نظر داشت که این کلیت از تک تک اجزا خود به خود مراتب بزرگ تر است .

برای ارتباطات غیر کلامی در کل فراگرد ارتباطات اعتبار بالایی وجود دارد با این وجود اگر در یافت کننده پیام میان دو پیام متناقض کلامی و غیر کلامی قرار گیرد منطق به ما حکم می کند که او را به طرف پیام غیر کلامی سوق دهیم

منابع :

۱. فرهنگی ، علی اکبر ( ۱۳۷۴ ) . ارتباطات انسانی ( چاپ هفدهم ) . تهران : نشر رسا
۲. فرهنگی ، علی اکبر ( ۱۳۷۴ ) . ارتباطات انسانی ( چاپ شانزدهم ) . تهران : نشر رسا
۳. باستانی ، قادر ( ۱۳۸۶ ) . اصول و تکنیک های برقراری ارتباط موثر با دیگران ( چاپ دوم )  
( تهران : نشر ققنوس
۴. وود ، جولیان ( ۱۳۷۹ ) . ارتباطات میان فردی ، مترجم مهرداد فیروز بخت ( چاپ دوم )  
تهران : انتشارات شهر کتاب - مهتاب