



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
دانشگاه قرآن و حدیث

پایان نامه کارشناسی ارشد

رشته ارتباطات

گرایش حج و زیارت

جایگاه ارتباطات غیرکلامی در آموزه‌های دینی و کارکردهای آن در تبلیغ دین

استاد راهنما:

حجة الاسلام والمسلمین دکتر حجت اله بیات

دانشجو:

محمد جهانگیری

مرداد ۱۳۹۷

چکیده

ارتباطات انسانی محدود به ارتباطات کلامی نیست، بلکه بخش قابل توجهی از ارتباطات انسانی از طریق ارتباطات غیر کلامی انجام می‌شود. این نوع ارتباطات گستره وسیعی از کنش‌ها و معانی رفتارها از حالات چهره، نوع نگاه، رنگ رخسار، تا نوع راه رفتن و نشستن، طرز لباس پوشیدن و نظایر آن را شامل می‌شود که هر یک به صورت خواسته یا ناخواسته پیام‌هایی را به دیگران انتقال می‌دهند. در آموزه‌های دینی، بر اهمیت و جایگاه ارتباطات غیرکلامی از جمله گشاده‌رویی، رعایت تن صدا و لحن کلام، شیوه‌ی راه رفتن و حسن خلق تصریح شده و در موارد متعددی بر استفاده از این نوع ارتباطات، در اشکال مختلف و متنوع آن شامل زبان بدن، فرازبان، موقعیت و سایر حواس بدن تاکید شده است. مهم‌ترین رسالت پیامبر گرامی اسلام ﷺ و ائمه معصومین علیهم‌السلام ابلاغ پیام الهی به بندگان خدا به رساترین روش بوده است و برای نیل به این هدف از تمام ابزارها و شیوه‌های کارآمد بهره‌جسته‌اند. یکی از شیوه‌های بدیع و تاثیرگذاری که آنان در ارتباط با هم‌نوعان خویش، در ضمن گفتارها و بیانات شفاهی خود فراوان از آن استفاده کرده‌اند، بهره‌گیری از ارتباطات غیر کلامی در اشکال مختلف آن بوده است. با توجه به اهمیت و جایگاه ارتباطات غیر کلامی در تبلیغ دین، در این پایان‌نامه به روش توصیفی تحلیلی و با استفاده از منابع کتابخانه‌ای، اولاً موارد، مصادیق، جایگاه و اهمیت ارتباطات غیر کلامی در قرآن و روایات معصومین علیهم‌السلام بررسی شده و سپس با ذکر نمونه‌هایی از استفاده آیات قرآن کریم و روایات اهل بیت علیهم‌السلام از این نوع ارتباطات در تبلیغ دین، به واکاوی کارکردهای این نوع ارتباطات در عرصه تبلیغ دین و آموزه‌های دینی پرداخته شده است.

کلیدواژه‌ها: آموزه‌های دینی، ارتباطات، تبلیغ، غیرکلامی، کارکرد.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات و مفاهیم..... ۱

۱-۱ کلیات ۱

۱-۱-۱ بیان مسئله تحقیق ۱

۱-۱-۲ اهمیت و ضرورت ۳

۱-۱-۳ سوالات تحقیق ۴

۱-۱-۳-۱ پرسش اصلی ۴

۱-۱-۳-۲ پرسش‌های فرعی ۴

۱-۱-۵ پیشینه تحقیق ۴

۲-۱ مفاهیم ۶

۱-۲-۱ ارتباط در لغت ۶

۱-۲-۲ ارتباط در اصطلاح ۶

۱-۲-۳ انواع ارتباط ۷

۱-۲-۳-۱ ارتباط کلامی ۷

۱-۲-۳-۲ ارتباط غیرکلامی ۸

۱-۲-۳-۱ اشکال ارتباطات غیرکلامی ۹

۱-۲-۳-۲ ویژگی‌های ارتباطات غیرکلامی ۱۴

فصل دوم: گونه‌های ارتباط غیرکلامی در قرآن کریم و روایات ۱۹

۱-۲-۱ زبان بدن ۲۰

۱-۲-۱-۱ چهره و حالات مختلف آن ۲۱

۱-۲-۱-۱-۱ چهره در هم کشیده ۲۱

۲۴ ۲-۱-۱-۲ چهره باز و متبسم
۲۵ ۲-۱-۲ ارتباط بر اساس نوع و حالت نگاه
۲۷ ۲-۱-۲-۱ نگاه محبت‌انگیز
۲۸ ۲-۱-۲-۲ نگاه خشمناک
۲۹ ۲-۱-۲-۳ نگاه تمسخرآمیز
۲۹ ۲-۱-۲-۴ نگاه از روی مخالفت
۳۰ ۲-۱-۲-۵ نگاه مضطربانه
۳۰ ۲-۱-۲-۶ نگاه هراسناک
۳۱ ۲-۱-۳ مصافحه
۳۳ ۲-۱-۴ آراستگی ظاهر
۳۵ ۲-۱-۵ استفاده از عطر و بوی خوش
۴۲ ۲-۱-۶ تواضع و فروتنی
۳۷ ۲-۲-۱ فرازبان
۳۷ ۲-۲-۱-۱ لحن کلام
۳۹ ۲-۲-۲ نیکویی در گفتار
۴۰ ۲-۲-۳ ارتباط از طریق سایر حواس
۴۰ ۲-۳-۱ ارتباط از راه حس بویایی
۴۲ ۲-۳-۲ ارتباط از طریق حس لامسه
۴۳ ۲-۴-۱ موقعیت
۴۳ ۲-۴-۱-۱ موقعیت مکانی
۴۵ ۲-۴-۲ موقعیت زمانی
۵۰ فصل سوم: نقش ارتباط غیرکلامی در اقناع و هدایت دیگران

- ۳-۱ کاربرد ارتباطات غیرکلامی در احادیث اهل بیت علیهم السلام ۵۰
- ۳-۲ ارتباط و تبلیغ عملی ۵۱
- ۳-۳ زبان بدن ۵۶
- ۳-۳-۱ حالت‌ها و پیام‌های مختلف بدن ۵۶
- ۳-۳-۱-۱ متواضعانه و خاضعانه ۵۷
- ۳-۳-۱-۱-۱ یتیم‌نوازی ۵۹
- ۳-۳-۱-۲ منافقانه ۶۰
- ۳-۳-۱-۳ عقیفانه و باحیاء ۶۰
- ۳-۳-۱-۴ نادمانه و باحسرت ۶۲
- ۳-۳-۱-۵ ایماء و اشاره ۶۲
- ۳-۳-۲ پوشش و لباس ۶۶
- ۳-۳-۳ نظافت و آراستگی ۶۸
- ۳-۳-۴ جذابیت‌ها و مشخصه‌های ظاهری ۷۳
- ۳-۳-۵ حالات چهره ۷۴
- ۳-۳-۵-۱ خوشرویی ۷۸
- ۳-۳-۵-۲ ارتباط چشمی ۷۹
- ۳-۳-۶ تواضع و فروتنی ۷۹
- ۳-۳-۷ مصافحه ۸۵
- ۳-۳-۸ هدیه دادن ۸۶
- ۳-۴ فرازبان ۸۸
- ۳-۴-۱ لحن و شیوه سخن گفتن ۸۸
- ۳-۴-۱-۱ نرمش در گفتار (سخن لین) ۸۹

۹۱ سخن شایسته ۲-۱-۴-۳
۹۲ سخن بزرگوارانه ۳-۱-۴-۳
۹۳ سخن نیک ۴-۱-۴-۳
۹۳ ساده و آسان‌گویی ۵-۱-۴-۳
۹۴ صدای بلند ۶-۱-۴-۳
۹۵ صدای ملایم و آرام ۷-۱-۴-۳
۹۸ ۵-۲ ارتباط از طریق سایر حواس
۹۸ ۱-۵-۳ استفاده از حس بینایی
۱۰۲ ۲-۵-۳ ارتباط نوشتاری
۱۰۲ ۳-۵-۳ ارتباط از راه حس بویایی
۱۰۴ ۴-۵-۳ ارتباط از راه حس لامسه
۱۰۵ ۵-۵-۳ ارتباط از راه حس شنوایی (شیوه گوش دادن)
۱۰۶ ۶-۳ موقعیت
۱۰۶ ۱-۶-۳ موقعیت مکانی
۱۰۸ ۳-۶-۱-۱ جمع‌نمودن مردم در مسجد و موعظه‌نمودن
۱۰۹ ۲-۱-۶-۳ خاموش کردن چراغ بیت المال
۱۰۹ ۲-۶-۳ موقعیت زمانی
۱۱۱ ۷-۳ ارتباط غیرکلامی و تبلیغ دینی در خانواده
۱۱۱ جمع بندی
۱۱۵ فهرست منابع

فصل اول:

کلیات و مفاهیم

۱-۱ کلیات

در این فصل به بیان مفاهیم و تعاریف کلید واژه‌ها می‌پردازیم تا با دانستن معانی آن‌ها در این تحقیق بیشتر موضوع مورد بحث مشخص گردد.

۱-۱-۱ بیان مسئله تحقیق

با وجود اهمیت ارتباط کلامی در زندگی اجتماعی، ارتباطات انسانی محدود به ارتباط کلامی نیست، بلکه بخش زیادی از ارتباطات انسانی از طریق ارتباط‌های غیرکلامی صورت می‌پذیرد. امروزه یکی از مباحث مهم و قابل بحث در زمینه‌ی تبلیغ معارف دین، چگونگی و شیوه‌ی تبلیغ و نیز نحوه‌ی به‌کارگیری ابزارهای تبلیغی است. مبلّغ به عنوان یک مدیر تبلیغی، برای گسترش معارف والای انسانی، که از اهداف اساسی دین مبین اسلام به شمار می‌آید، نیازمند ارتباط با دیگران است.

ارتباط و انواع آن از منظر و لحاظ متفاوت و به طور ویژه از جهت نشانه‌های به‌کار گرفته شده در آن، از مهم‌ترین مباحث عصری است که در آن زندگی می‌کنیم. هم‌چنین زبان و ارتباطات کلامی به تنهایی قادر به انتقال مفاهیم و معانی و تجارب نیست. بلکه نیازمند به‌کارگیری ارتباط غیر کلامی است که بر رساندن عواطف و احساسات و هیجانات درونی از توانایی بیش‌تری برخوردار است.

یکی از اقسام ارتباطات انسان پیوند با هم‌نوعان است که به دو بخش ارتباط کلامی و ارتباط غیرکلامی تقسیم می‌گردد. بر خلاف تصور ابتدائی گمان می‌رود که ارتباط کلامی سهم عمده‌ای در ارتباطات انسان دارد درحالی که افزون بر بیشتر بودن سهم ارتباط غیرکلامی نسبت به ارتباط کلامی در ارتباطات انسان، تاثیرگذاری آن نیز نسبت به ارتباط کلامی بیشتر است. با بررسی منابع اسلامی چنین به‌دست می‌آید که در قرآن و روایات نیز گستردگی ارتباطات غیرکلامی و اهمیت آن مورد توجه قرار گرفته است. تبیین قلمرو و جایگاه و مصادیق و نمونه‌های ارتباطات غیرکلامی در آموزه‌های دینی و به‌کارگیری انواع آن در تبلیغ دینی از یکی از مسائل مهم در عرصه تبلیغ دینی است. در آیات و روایات می‌توان نمونه‌های بسیاری از ارتباطات غیرکلامی همچون فرا زبان و زبان بدن را یافت. افزون بر این که در سخن و سیره‌ی اهل بیت علیهم‌السلام نیز بر استفاده از آن‌ها تاکید شده است مانند خوشرویی، مصافحه، معانقه و برای نمونه: تواضع و فروتنی^۱ گشاده‌رویی^۲ و رفتار مؤدبانه^۳ از مصادیق ارتباطات غیرکلامی است که مورد تأکید قرآن کریم است. در روایات اسلامی نیز موارد متعددی پیرامون این موضوع وجود دارد که بررسی آن‌ها بسیار مفید بوده و کمک فراوانی در آگاهی و آشنایی با این مهم و تاثیر زیاد ارتباط غیرکلامی در روابط ما با یکدیگر و بهبود روابط خواهد داشت. برای مثال: تبسم و خنده در چهره، در بهبود روابط مؤثر است^۴. هم‌چنین خوش‌رویی و گشاده‌رویی باعث جلب محبت مردم و نزدیکی به خداوند است و ترش‌رویی و گرفتگی باعث دشمنی و دوری از خداوند است^۵. این پایان‌نامه درصدد است با تبیین ارتباط از نوع غیرکلامی آن و تبیین ویژگی‌ها و آشنایی با مصادیق مختلف آن و بیان تفاوت‌هایی که ارتباط کلامی با غیرکلامی دارد، گستره و قلمرو ارتباط غیرکلامی را در آموزه‌های دینی بررسی و نقش آن را در اقلان و هدایت دیگران بررسی نماید.

۱. اسراء / ۲۵ .

۲. آل عمران / ۱۶۰ .

۳. توبه / ۶۱ .

۴. کلینی، محمدبن یعقوب. الکافی. ج ۲. ص ۱۸۸.

۵. مجلسی، محمدباقر. بحارالانوار. ج ۱۶. ص ۷۵.

۱-۲ اهمیت و ضرورت

ما از ارتباطات غیر کلامی در اشکال مختلف آن به صورت خودآگاه یا ناخودآگاه استفاده می کنیم و گفته می شود که ارتباط خوب پایه و اساس روابط موفق است. بنابراین توانایی، شناخت و استفاده درست از این نوع ارتباط در اشکال متفاوت آن مثل زبان بدن و فرا زبان و ... به عنوان یک شیوه یا ابزار قوی و موثر این امکان را به فرد می دهد که منظور و مفهوم واقعی و مورد نظر خود را به طرف مقابل برساند. در نتیجه در بهبود و اثربخشی هر چه بیشتر تعاملات بین انسانی موثر واقع شود.

با توجه به اهمیت ارتباطات انسانی در زندگی اجتماعی و سهم عمده ای که ارتباطات غیر کلامی در بین آن ها دارد، تبیین ویژگی های این نوع ارتباطات و توضیح کاربردها و اثربخشی آنها برای موفقیت افراد جامعه در برقراری ارتباط مؤثر با یکدیگر و به ویژه ارتباط هدفمند و اثرگذار مبلغان دینی برای اقناع مخاطبان و هدایت آن ها که از اهداف این پایان نامه است، از جایگاه ویژه ای برخوردار می باشد.

هم چنین به نظر می رسد که وقتی صحبت از ارتباطات غیر کلامی در اشکال مختلف آن می شود، بیشتر ارتباطات اجتماعی با نگاه غیردینی یا برون دینی و از منظر روانشناسی، به ذهن انسان متبادر می شود، زیرا کمتر جایگاه این گونه از ارتباطات از منظر دین و قرآن و سیره ی اهل بیت علیهم السلام بیان شده است. در حالی که خود قرآن و روایات و سیره ی معصومین علیهم السلام در موارد متعددی به این نوع از ارتباطات انسان اشاره نموده و ضرورت استفاده از آن را بیان نموده است. بنابراین در این جا سعی بر این است که بتوانیم به لزوم و ضرورت استفاده از این نوع ارتباط به خاطر ویژگی های مخصوص آن در جذب و اثرگذاری روی مخاطب، پردازیم.

در مقام تبیین و بررسی ارتباطات، گام های مفیدی در دهه های اخیر برداشته شده است. اما کمتر به بحث ارتباطات غیر کلامی، جایگاه، کارکردها و کاربردهای آن و به خصوص ارتباط غیر کلامی مبلغان با مخاطب در عرصه ارتباطات دینی توجه شده است. همچنین به علت نوپا بودن این شیوه در تبلیغ دین، به ویژه در کشور ما، خلأ تلاش و بررسی بیشتر و عمیق تر در این مقوله احساس می شود. بنابراین، پژوهش حاضر درصدد است به نقش و جایگاه ارتباطات غیر کلامی و کارکردهای آن در زمینه تبلیغ دین پردازد.

۱-۱-۳ سوالات تحقیق

۱-۱-۳ پرسش اصلی:

جایگاه ارتباطات غیر کلامی و کارکردهای آن در آموزه‌ها و تبلیغ دینی کدام‌اند؟

۱-۱-۲ پرسش‌های فرعی:

۱. جایگاه ارتباطات غیر کلامی و گونه‌های متفاوت آن در قرآن و روایات کدام‌اند؟

۲. کارکردها و استفاده‌های ارتباط غیرکلامی در اشکال مختلف آن در عرصه تبلیغ دینی چیست؟

۱-۱-۵ پیشینه تحقیق

الف - در کتاب ارتباطات غیرکلامی^۱ نوشته آقای بیدارمغز به بررسی ارتباط غیرکلامی از بعد علمی و روانشناسی و اقسام و گونه‌های آن شده است ولی با نگاه دینی و کاربرد آن در دین و تبلیغ دین و آموزه‌های دینی و هم‌چنین نقش و جایگاه مهم آن در قرآن و سیره‌ی اهل بیت علیهم‌السلام پرداخته نشده است. و مجموعه‌ای است که بیشتر به برشمردن حالات و حرکات بدن پرداخته است.

در کتاب ارتباطات غیرکلامی^۲ نوشته دکتر علی اکبر فرهنگی که اولین اثر در قلمرو دانش ارتباطات به زبان فارسی است. به کلیات و ویژگی‌ها و نشانه‌ها و انواع مختلف آن پرداخته است ولی نگاه دینی نداشته و از منظر آیات و روایات و کارکردهای آن در حوزه دین نپرداخته است.

همچنین در کتاب دیگری از دکتر فرهنگی با عنوان ارتباطات انسانی^۳ نویسنده صرفاً به مباحثی مانند ماهیت ارتباط، مدل‌ها و اثربخشی ارتباط پرداخته است.

در کتاب رفتار غیرکلامی در روابط میان فردی نوشته‌ی ریچموند و مکروسکی^۴ با وجود این که این کتاب یکی از رایج‌ترین و معروف‌ترین کتب در حوزه علم ارتباطات و ارتباطات غیر کلامی است، فقط به معرفی و تبیین

۱. بیدارمغز، علی محمد. ارتباطات غیر کلامی. چاپ دوم. تهران: کارگزار روابط عمومی، ۱۳۹۴.

۲. فرهنگی، علی اکبر. ارتباطات غیر کلامی. تهران: انتشارات میدانچی، ۱۳۹۵.

۳. فرهنگی، علی اکبر. ارتباطات انسانی، تهران، موسسه خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۷۴.

۴. ریچموند، ویرجینیایی. رفتار غیرکلامی در روابط میان فردی. مترجمان: فاطمه سادات موسوی و ژیلایا عبد الله پور، تهران: نشر دانژه، ۱۳۸۷.

اثرات رفتارهای غیرکلامی پرداخته است ولی با توجه به فارسی نبودن این کتاب، نویسنده نگاهی غیر دینی و صرفاً از جهت ارتباطی داشته است.

در کتاب دین و مبانی ارتباطات^۱ نوشته حجت الاسلام و المسلمین دکتر بیات، در بخشی از این کتاب ذیل مبحثی به نام دین و گونه‌های ارتباط ایشان گونه‌های ارتباط را از لحاظ نشانه‌های ارتباط به دو قسم ارتباط کلامی و غیرکلامی تقسیم نموده و به‌طور مختصر برای ارتباط غیرکلامی در قالب زبان بدن و فرازبان نمونه‌هایی از آیات را بیان نموده‌اند.

در کتاب اصول مشتری‌مداری^۲ نوشته آقای ایل‌ای نیز در ذیل عنوانی با نام ارتباط غیرکلامی چیست به ذکر مختصری از انواع روابط غیرکلامی پرداخته ولی به آیات و روایات مرتبط در این موضوع و با رویکرد دینی به این امر نپرداخته است.

ب - در مقاله‌ای با عنوان انتقال آموزه‌های دینی از طریق ارتباط غیرکلامی^۳ نوشته محمدقاسمی به صورت خیلی محدود و جزئی به نمونه‌هایی از روایات اشاره شده است. ولی به موارد قرآنی و ذکر نمونه‌هایی از آیات اشاره‌ای نشده است. به‌طور کلی کتاب یا مقاله‌ای که در آن از یک سو به موضوع ارتباط و به‌طور خاص از نوع غیرکلامی آن پرداخته شده باشد، و از سوی دیگر - علاوه بر منحصر بودن آن به قسم غیرکلامی ارتباط - به کاربرد و نقش این نوع ارتباط در دین و آموزه‌ها و تبلیغ دینی پرداخته باشد، به‌طور جامع و مفصل دیده نشده است.

هم‌چنین در مقاله‌ای با عنوان بررسی ارتباطات غیرکلامی در قرآن و آموزه‌های روانشناسی^۴ ضمن اشاره‌ای مختصر و فهرست وار به ذکر نمونه‌هایی از ارتباطات غیرکلامی در قرآن کریم پرداخته است. و البته بیشتر با نگاه و رویکرد روانشناسانه به این موضوع پرداخته شده و ضمن این که کامل و جامع نمی‌باشد.

۱. بیات، حجت‌الله. دین و مبانی ارتباطات. ص ۲۱۶-۲۲۰.

۲. یحیایی ایل‌ای، احمد. اصول مشتری‌مداری. چاپ اول. تهران: هتلداری ماربین، ۱۳۸۵.

۳. محمدقاسمی، حمید. «انتقال آموزه‌های دینی از طریق ارتباطات غیرکلامی در سیره معصومین (علیهم‌السلام)». نوآوری‌های آموزشی ۴۵، (۱۳۹۲): ۷-۲۲.

۴. علمایی، نسیمیه. «بررسی ارتباطات غیرکلامی در قرآن و آموزه‌های روانشناسی». بینات ۷۱، (۱۳۹۰): ۱۱-۲۲.

۲.۱ مفاهیم

۱.۲.۱ ارتباط در لغت

ارتباط، در زبان عربی با عنوان «الاتصال» به کار می‌رود.^۱ در لغت فارسی به معنای مکالمه و مرادف داشته و معانی دیگری مانند: ربط‌دادن، بستن چیزی با چیز دیگر و مواصلت کردن معنا شده است.^۲ در فرهنگ لغت به معنی ارتباط، وسایل ارتباط جمعی، خطوط ارتباطی، مبادله، گزارش، ابلاغیه، ابلاغ، اطلاعیه، نقل و انتقال، مرادف، اخبار، مشارکت، عمل رساندن، مکاتبه، وسیله نقل و انتقال و رساندن یا ابلاغ خبر.

در زبان انگلیسی واژه‌ی «communication» معادل با واژه‌ی ارتباط و به معنای وسایل ارتباط جمعی، خطوط ارتباطی، ابلاغیه، وسیله‌ی انتقال یا ابلاغ خبر استفاده شده است. ریشه‌ی این لغت، کلمه‌ی لاتین «Communis» است که می‌توان آن را به تفاهم و اشتراک فکر ترجمه کرد. ارتباطات جمع «ارتباط» است و ارتباط‌چی به معنی رابط و کسی که واسطه و وسیله‌ی ارتباط است و ارتباط برقرار می‌کند.

۲.۲.۱ ارتباط در اصطلاح

«ارسطو» فیلسوف یونانی اولین دانشمند شناخته شده‌ای است که ۲۳۰۰ سال پیش نخستین بار در زمینه‌ی ارتباطات سخن گفته است. او در کتاب «ریطوریکا» مطالعه معانی بیان که معمولاً آن را مترادف ارتباط می‌دانند، می‌گوید: «ارتباط عبارت است از جستجوی وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران.»^۳

تعریف دیگری برای ارتباط ذکر شده است: «تبادل الافکار و الآراء و المعلومات من طریق الکلام و الكتابة او الاشارات.» ارتباط عبارتست از: تبادل اندیشه‌ها، نظریه‌ها و آگاهی‌ها از راه گفتار، نوشتار یا اشاره‌ها.^۴

۱. موسی، محمدامین. الاتصال الغير اللفظی فی القرآن الکریم. ص ۹.

۲. معتمدنژاد، کاظم. وسایل ارتباط جمعی. ص ۳۵.

۳. محسنیان راد، مهدی. ارتباط شناسی، ص ۴۲.

۴. فهری، ابوالحسن، فرهنگ محیط.

ارتباط در اصطلاح فرایندی است که يك شخص، مفهومی را به ذهن شخص (یا اشخاص) دیگری با استفاده از پیام‌های کلامی یا غیرکلامی منتقل می‌کند.^۱ بدین ترتیب ارتباط، فرایندی پویا و مداوم است.

به نظر می‌رسد که تعریفی که مناسب‌تر از بقیه تعاریف دیگر بوده و جامع و مانع می‌باشد عبارت است از: «فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده که در اثر انتقال پیام در سمت گیرنده‌ی پیام معنای مشابه معنای مورد نظر فرستنده ایجاد شود.»^۲

منظور از فراگرد، هر رویدادی است که تغییر ممتد در زمان را نشان دهد، یا هر عمل یا نحوه‌ی عملی که ممتد است. بدین ترتیب هر چه معنی مورد نظر در فرستنده پیام با معنی متجلی شده در گیرنده‌ی پیام مشابهت بیشتری داشته باشد، ارتباط کامل‌تر خواهد بود.

۱.۲.۳ انواع ارتباط

برای ارتباط انواع و دسته‌بندی‌های مختلفی ذکر شده که هر کدام از منظر و لحاظ متفاوتی می‌باشد، مثل انواع ارتباط بر اساس ابزارهای ارسال و دریافت پیام، براساس محتوا، بر اساس موقعیت جغرافیایی مخاطب، تعداد فرستنده و گیرنده و... آن‌چه ما در این جا درصدد بیان آن هستیم، انواع ارتباط از نظر نشانه‌های به‌کار گرفته‌شده در آن می‌باشد. چرا که نشانه‌های به‌کار گرفته‌شده در یک ارتباط می‌تواند به یکی از دو شکل کلامی و غیرکلامی باشد که به همین لحاظ، ارتباط به دو دسته‌ی ارتباط کلامی و غیرکلامی تقسیم می‌شود.

۱.۳.۲.۱ ارتباط کلامی

در این نوع ارتباط فرایند ارسال و دریافت پیام با کمک واژه‌هاست. به تعبیر دیگر به مجموع روابطی که از طریق گفتن و گفتگو حاصل می‌شود ارتباط کلامی می‌گویند. ما برای اینکه در ارتباطات خود موفق و اثرگذار باشیم، باید در به‌کارگیری و استفاده از کلمات دقت نماییم. هر کلمه‌ای احساسات، عواطف خاص و عملکرد متفاوتی را در افراد برمی‌انگیزد. اگر کلمات در جا و مکان مناسب خود به کار برده شوند، به سرعت بر جسم و روح افراد تاثیر می‌گذارند. در ارتباطات کلامی، ما با یک زبان که بتواند معانی و مفاهیم و منظورمان را انتقال دهد، سروکار

۱. ریچموند و مکروسکی. رفتار غیرکلامی در روابط میان فردی. ص ۸۱.

۲. محسنیان راد، مهدی. ارتباط شناسی. پیشین.

داریم. زبانی که بتواند با حامل‌ها و اصطلاحات خود، زمان، فضا و شرایط رویدادها و وقایع و چگونگی آن را انتقال دهد. برچسب‌هایی که بتواند بوسیله 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.

۱-۲-۳-۲. ارتباط غیر کلامی

در اصطلاح ارتباط‌های غیر کلامی شامل تمام جنبه‌های ارتباط به‌جز کلمات هستند. منظور از ارتباط غیرکلامی، انتقال معنا و مفهوم بدون استفاده از کلام می‌باشد. بنابراین هرگونه علائم چهره، حرکات بدن، لحن صدا و غیره که سبب شود مخاطب منظور خاصی را برداشت کند، جزء ارتباطات غیرکلامی محسوب می‌شوند. بنا بر گفته صاحب‌نظران انسان‌ها از زبان گفتگو برای تعاملات خود بهره می‌برند اما نوع رفتار انسان‌ها نشان دهنده‌ی نارسایی زبان و بیان، در انتقال اطلاعات است. یعنی بعضی پیام‌ها و معناها را نمی‌توانند در قالب الفاظ به مخاطب خود انتقال دهند یا دست کم به‌طور کامل این امر صورت نمی‌گیرد. متون مختلف نیز، مخصوصاً متون مقدس، در دو بستر کلام و رفتار شکل می‌گیرند و هرمتنی شبکه‌ی درهم تنیده‌ای از روابط کلامی و غیرکلامی را به نمایش می‌گذارد. در این میان، ارتباطات غیرکلامی می‌تواند به عنوان محور شناخت و ارزیابی پیام‌های کلامی، ذهن خواننده را درگیر و به خواندن ادامه متن ترغیب نماید.^۱ ارتباطات غیرکلامی 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.

تا اوایل دهه ۱۹۶۰ م در مورد جنبه‌های غیرکلامی ارتباطات انسانی مطالعات کمتری انجام شده بود، اما محققان پس از دهه ۱۹۶۰ متوجه شدند که برای بررسی کامل فرایندهای ارتباطی، الزاماً باید کانال‌های غیرکلامی را نیز در نظر گرفت. بردویسل^۲ که از چهره‌های برجسته حوزه ارتباط غیرکلامی است، در تصدیق نقش حساس فرایندهای غیرکلامی می‌گوید: «هر شخص عادی عملاً روزانه ۱۰ تا ۱۱ دقیقه صحبت می‌کند و هر جمله‌ی او به‌طور متوسط ۲/۵ ثانیه طول می‌کشد.» او هم‌چنین تخمین می‌زند که در یک برخورد دو نفره معمولی یک سوم

۱. محسنیان راد. مهدی. ارتباط شناسی. ص ۱۳۸.

معانی اجتماعی از طریق مؤلفه‌های کلامی و دو سوم مابقی از طریق کانال غیرکلامی منتقل می‌شود.^۱ پس بخش اعظمی از اطلاعات از طریق کانال غیرکلامی رد و بدل می‌شود.

یکی از مهم‌ترین نیازهای موجود در دنیا ایجاد ارتباط و انتقال پیام برای رساندن مفهوم مد نظر است. اهمیت این موضوع باعث شکل گرفتن تحقیقات گسترده‌ای در این زمینه شده است، در خلال این تحقیقات مشخص گردید که با توجه به رفتار اجتماعی، انسان‌ها برای بقا در متن جامعه به مرور زمان سعی بر پنهان‌سازی احساسات خود می‌کنند، این پنهان‌سازی گاه به دلیل فرهنگ، اقتصاد، سیاست، وضعیت شغلی و ... می‌باشد. از سوی دیگر نسل‌های گذشته، انسان‌هایی که قبل از تاریخ می‌زیسته‌اند، از طریق ارتباط غیرکلامی با همدیگر رابطه داشته‌اند. آن‌ها همانند جانوران، صداهائی از گلوئی خود خارج می‌کردند. ارتباط غیرکلامی مرتبط با حس‌های بشری، با حرکت، رنگ و شکل توأم است.

با تحقیقات دانشمندان مبحثی به نام رفتار غیرکلامی مطرح شد که بارقه‌های اولیه‌ی آن توسط داروین و زمانی که برای اثبات نظریه تکامل خود کوشش می‌کرد، به صورت علمی در کتاب «بیان احساسات در انسان و حیوان»^۲ در قالب تکوین هیجان از حیوان تا انسان پرداخت، این کتاب باعث شد که فصل جدیدی در مطالعه حالات صورت و اندام شکل گرفته و به مرور زمان حالات چشم، ظاهر فیزیکی، آوا، فضا، محیط، بو و غیره به این معقوله در زیر عنوان رفتار غیرکلامی شکل گیرد.

حرکات بدنی گوینده هنگام صحبت کردن تاثیر زیادی در مطلبی که گفته می‌شود می‌گذارد چرا که حرکات بدنی احساسات و حالاتی مانند شادی یا ناراحتی گوینده را مشخص و منتقل می‌کند. ممکن است برای ما، رایج‌ترین وسیله‌ی ارتباطی، کلمات شفاهی، نمادین یا مکتوب است، اما این شکل از ارتباط تنها شکل ارتباط نیست. بلکه شکل دیگری از ارتباط که همان ارتباط غیرکلامی است قابل توجه است.

۱-۲-۳-۲-۱ اشکال ارتباطات غیر کلامی

- زبان بدن^۳

۱. هارجی، اون. مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی. ج. ۱. ص ۴۹.

2. The Expression Of The Emotions In Man And Animal

3. Body Language

زبان بدن مرکب از اشارات صورت و حرکات و حالات و حتی سکناات بدن، به عنوان مهم‌ترین مبحث ارتباطات غیرکلامی مطرح است.

زبان بدن شامل اموری می‌شود از جمله‌ی آن‌ها می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

الف - طرز قرارگرفتن^۱

طرز نشستن یا ایستادن و راه رفتن پیام‌های مهمی را منتقل می‌کنند. طرز قرار گرفتن فرد در حین ارتباط، قدرت عمل فرد، طرز فکر فرد در آن موقعیت درباره‌ی خودش و احساس فرد درباره‌ی موضوع مورد بحث را نشان می‌دهد. (هرچند که فرد قصد انتقال پیام نداشته باشد)

ب - ژست^۲

شامل حرکات ریز و درشت دست‌ها می‌باشد و بیان‌کننده‌ی احساس فرد در آن موقعیت می‌باشد.

ج - بیان چهره^۳

چهره در ارتباطات انسانی به چند دلیل از اهمیت افزون‌تری برخوردار است. نخست این‌که این بخش از بدن به هنگام تعامل قابل رؤیت است. ما انسان‌ها هنگام گفتگو، اغلب به چهره هم نگاه می‌کنیم تا سایر قسمت‌های بدن. هم‌چنین عواطف و هیجان‌های آدمی چه آن‌هایی که از دیدگاه روان‌شناختی، مثبت تلقی می‌شوند و چه آن‌هایی که منفی به شمار می‌آیند، چون مهر و شفقت، شگفتی و حیرت، حزن و شادی، رنج و ملال، خشم و غضب، نفرت و نخوت و بیم و امید، همگی کم و بیش و به نسبت‌های متفاوت با توجه به بافت ارتباطی و سنخ روانی افراد، (برون‌گرا/ درون‌گرا) در چهره‌ی آنان تجلی و بازتاب می‌یابد. اغلب با نگاه به چهره‌ی افراد می‌توان درباره‌ی ویژگی‌های شخصیت افراد قضاوت کرد و در تنظیم تعاملات با دیگران از آن کمک گرفت. حالات چهره بیانگر پیام‌های متفاوت هستند. حالات چهره از نشانه‌های غیرکلامی دیگر موثرتر است. نظریه پردازان معتقدند حالات چهره بعد از زبان مهم‌ترین منبع اطلاعاتی است.^۴

1. Posture
2. Gesture
3. Facial Expressions

۴. هارجی، اوهان. مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی ص ۶۳.

روان شناسان، ارتباط میان چهره و تجارب هیجانی را ارتباطی واقعی و اساسی می‌دانند؛ از همین رو، برخی چهره را تصویر روح دانسته‌اند. هویت و فردیت انسان با چهره او پیوندی مستقیم دارد به گونه‌ای که تفکیک این دو از یکدیگر ناممکن به نظر می‌آید. دلیل دیگر اهمیت چهره‌ی آن است که چهره چند رسانه‌ای است و چون اطلاعات به‌طور همزمان در چند کانال از چهره جریان می‌یابد، مدیریت و کنترل آن به قصد پنهان کاری و فریب کاری به مراتب دشوارتر است. در میان اجزای چهره بیش از همه رفتارهای چشم و دلالت‌های متنوع معنایی آن و هم‌چنین رنگ رخسار به دلیل جنبه‌های بصری و نمایشی فوق‌العاده آن، از اهمیت بالایی برخوردار بوده و نشان دهنده‌ی احساس غمگینی، شادی، خشم، تعجب، سردردگمی و ... است.

د- تماس چشمی^۱

به دو منظور به کار می‌رود:

۱- بیان علاقه و صمیمیت

۲- بیان تسلط، قدرت و کنترل

هر چه رابطه بین دو فرد صمیمی‌تر باشد، طول مدت تماس چشمی بین آن‌ها بیشتر می‌شود و هر چه قدرت یک فرد در رابطه بیشتر باشد، تماس چشمی کمتری برقرار می‌نماید. وقتی فرد به گوینده توجه داشته باشد به‌طور مستقیم در چشمان گوینده نگاه خواهد کرد.

وقتی با کسی که عینک تیره به چشم دارد گفتگو می‌کنیم، چون نمی‌توانیم چشمان طرف مقابل را ببینیم و از واکنش‌های چشم‌های او مطلع شویم، برای ما وضعیت ناخوشایند و ناراحت‌کننده‌ای به وجود می‌آید و این خود دلیل خوبی برای اهمیت علائمی است که چشمان دیگران به ما نشان می‌دهند. شعرای قدیمی چشم را پنجره‌ای برای روح دانسته‌اند؛ زیرا غالباً از دریچه‌ی چشم نکات بسیاری درباره احساسات دیگران به دست می‌آوریم.

و- آراستگی ظاهر

آراستگی ظاهری و خودآرایی فرد و نظافت ظاهری و پاکیزگی او، نقش بسزایی در جاذبه ظاهری او داشته، او را با ثبات و باوقار نشان می‌دهد. همواره ظاهر آدمی تا حدود زیادی برگرفته و حاکی از باطن او است. ظاهر جذاب،

1 . EYE CONTACT