

مقدمه ای بر ارتباط کلامی پلیس راهنمایی و رانندگی در تعامل با مردم

ایرج رضایی^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۸۸/۰۴/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۸۸/۰۷/۱۸

چکیده

بی تردید یکی از ویژگی‌ها و قابلیت‌های پلیس جامعه محور، برقراری تعامل سازنده از جمله ارتباط کلامی صحیح و مؤثر با مردم است. ارتباطی که هم آمرانه و مقتدرانه و با اجرای قانون همراه باشد و هم مردم آن را بپذیرند و بی ادبانه و غیر محترمانه تلقی نکنند.

حصول این مقصود متعالی، به ویژه در جامعه ایرانی، با دشواری‌ها و پیچیدگی‌های خاصی روبه‌رو است. این مقاله برآنست تا برخی از ظرافت‌ها و مهارت‌های ارتباط کلامی پلیس راهور (راهنمایی و رانندگی) و چالش‌های پیش روی آن را مطرح و در صورت امکان راهکارهایی برای آن ارائه کند. هر چند این نوشتار به طور خاص پلیس راهور را موضوع بحث قرار می‌دهد، اما آن چه که درباره مبانی نظری و ارتباط کلامی و تعاملات اجتماعی و موانع ساختاری آن گفته شد، تنها اختصاص به پلیس راهور ندارد و مخاطب آن سازمان پلیس به طور عام می‌تواند باشد. بدیهی است این مطالعه، آغاز راه است و باب مطالعات بیشتر و عمیق‌تر با استفاده از داده‌های میدانی همچنان باز است.

کلید واژه‌ها: تعامل اجتماعی، رفتار زبانی، بافت اجتماعی، ارتباط کلامی، ارتباط غیرکلامی، پلیس راهور

^۱ - عضو هیأت علمی دانشگاه علوم انتظامی

این واقعیتی است که برخی از رانندگان به ویژه آنانی که در چارچوب مقررات و رفتارهای قانونی به هنگام رانندگی نمی‌گنجد، لحن و ادبیات گفتاری پلیس و نحوه و سبک سخن گفتن او را چندان خوشایند و محترمانه نمی‌دانند.

صرف نظر از این واقعیت، بر اهل خرد پوشیده نیست که تکرار هر روزینه تعاملات نادرست و بیمارگونه افراد جامعه از جمله تعاملات دو سویه پلیس با مردم، ممکن است کم کم آن را به صورت امری عادی و طبیعی و در نتیجه مشروع و پذیرفتنی جلوه دهد، اما در عین حال این عادی شدن به هیچ روی از عوارض و پیامدهای زیانبار این بیماری بر روح و روان و وجدان جمعی جامعه نخواهد کاست.

برای کسی که تمام عمرش را در هوایی ناپاک و آلوده نفس می‌کشد و ریه‌های او به این هوای سُرپی خو کرده است، امری غیر عادی و غیر معمول دیده نمی‌شود؛ زمانی او به عمق فاجعه و یا تفاوت فاحش پی خواهد برد که دچار بیماری قلبی و ریوی و یا تنفسی شود و یا روزی از شهر آلوده خارج شود و هوای پاک و زلال کوهستان را استشمام کند.

این تمثیل درباره تمام بحران‌های اخلاقی و ناهنجاری‌های اجتماعی صدق می‌کند که اگر چنانچه از حد معمول و متعارف تجاوز کند و روح و وجدان خواب آلود جامعه آن را به عنوان امری ناگزیر و رایج بپذیرد و حساسیت و واکنشی در خور برای رفع و درمان آن به کار نبرد، باید منتظر فاجعه‌ای بود که شاید هرگز قابل جبران نباشد.

باری، در سال‌های اخیر که نیروی انتظامی تلاش‌های هدفمندی را جهت تحقق پلیس جامعه محور صورت داده است، طرح این موضوع معنا و اهمیت بیشتری می‌یابد؛ چرا که یکی از ویژگی‌ها و قابلیت‌های پلیس جامعه محور، برقراری تعامل سازنده و از جمله ارتباط کلامی صحیح و موثر با مردم است. ارتباطی که هم آمرانه و مقتدرانه و با حفظ «توریتة» پلیس و اجرای قانون همراه باشد و هم مردم آن را بپذیرند و بی‌ادبانه و غیرمحترمانه تلقی نکنند، والبتّه می‌دانیم که جمع بین این دو موضوع اگر از مقوله جمع اعداد نباشد، کار سهل و ساده‌ای هم نخواهد بود و فرایندی پیچیده و دیرپاب است. ارتباط کلامی و دیالوگ پلیس با مردم، هر چند در بادی امر ساده به نظر می‌آید و همه انتظار دارند که پلیس در همه حال در عین حفظ اقتدار با ادب و احترام برخورد کند؛ اما حصول این مقصود به ویژه در جامعه ایرانی با ظرافت‌ها و دشواری‌های خاصی روبه‌رو است.

این مقاله در درجه نخست برآنست تا برخی از پرسش‌ها و چالش‌هایی که پیش روی ارتباط کلامی پلیس با مردم قرار دارد مطرح کند. هدف دوم، برانگیختن توجه و حساسیت پلیس نسبت به رفتار کلامی خود است، و از آنچه گفتیم ادعایی بیشتر ندارد. بدیهی است یافتن پاسخ‌ها و راه حل‌های همه جانبه و قطعی احتمالی در گرو مطالعات و پژوهش‌های عمیق‌تر با استفاده از داده‌های میدانی است.

در مورد هدف دوم همین جا باید گفت: هر چه قدر حساسیت پلیس نسبت به رفتار کلامی خود بیشتر باشد، عملکرد کلامی او نیز با بهبود و توفیق بیشتری همراه خواهد بود.

کاربرد زبان به ویژه از سوی پلیس باید: مسئولانه، صادقانه، آگاهانه و تا حد زیادی هنرمندانه باشد. پلیس خوب پلیسی است که برای زبان و نحوه به کارگیری آن احترام قائل است و با توجه به جایگاه و منزلتی که در جامعه دارد، از حساسیت‌های زبانی بیشتری نسبت به سایر قشرهای جامعه برخوردار است. سبک کلامی او بایستی فاخر و به اصطلاح از اعتبار و تشخص (پرستیژ^۱) بالایی برخوردار باشد. زبانشناسان بین رفتار زبانی و طبقات اجتماعی افراد، رابطه و همبستگی قائل شده‌اند، آنان می‌گویند: «با استفاده از روش‌های آماری، می‌توان همبستگی میان رفتار زبانی و طبقه اجتماعی افراد را نشان داد. طبقات اجتماعی بالاتر نسبت به رفتار زبانی خود (به مانند سایر جنبه‌های رفتار اجتماعی) حساسیت بیشتری دارند و به همین جهت گرایش بیشتری به استفاده از ویژگی‌های زبان برتر نشان می‌دهند، اما طبقات اجتماعی پایین‌تر حساسیت به مراتب کمتری نسبت به رفتار زبانی خود دارند و در نتیجه ویژگی‌هایی که از اعتبار اجتماعی کمتری برخوردارند در گفتار آنها بیشتر ظاهر می‌شود.» [۱] بی تردید، ارتقای شأن و منزلت و جایگاه اجتماعی پلیس، حساسیت و توجه اعضای آن را نسبت به رفتار، نوع برخورد، نظم و آراستگی ظاهر و سبک و شیوه سخن گفتن و در کل نحوه تعامل و مواجهه با مردم بیشتر خواهد کرد.

از این مطلب که بگذریم، اصلی‌ترین پرسش آن است که آیا می‌توان یک الگوی روشن با دستور زبانی مشخص و ادبیات گفتاری یکسان، طراحی کرد تا پلیس راهور بتواند در موقعیت‌ها و بافت‌های مشابه آن را به کار گیرد؟

آیا در جامعه‌ای مانند جامعه ما، که از تنوع و تکثر فرهنگی و اجتماعی برخوردار است و نگرش و رفتار قشرهای گوناگون مردم در قبال قانون یکنواخت نیست، پلیس می‌تواند در برخورد و تعامل با همه رانندگان و همه مردم از ادبیات گفتاری یکسان استفاده کند؟

^۱-Prestige

آیا پلیس در برخورد با راننده متخلف، می تواند میزان و شدت تخلف و نوع آن را نادیده بگیرد و مثلاً با کسانی که جهت ماجراجویی در خیابان ها مانور می دهند و جان مردم را تهدید می کنند با همان لحن و سبکی سخن بگوید که با راننده ای که ناخواسته و از سر اضطرار قانون را نادیده گرفته است؟

رفتار زبانی پلیس و به کارگیری واژگان و جملات دستوری از سوی او، در جایی که صرفاً هشدار و یا تذکر می دهد و در جایی که اعمال قانون و جریمه می کند به چه صورت باید باشد؟

آیا می توان برای همه موارد پیش گفته، نسخه واحدی پیچیده و تجویز کرد؟ دشواری کار بیشتر آنجا نمایان می شود که می دانیم پلیس نیز، یک موجود انسانی است و ماشینی نیست که بتوان برنامه واحدی به او داد و از وی انتظار داشت که از آغاز تا پایان روز یکسان سخن بگوید و یکسان عمل کند. در کشورهای پیشرفته با جایگزینی نظام کنترل هوشمند، پلیس حضوری نامحسوس دارد؛ از طرفی رعایت قانون و مقررات آنچنان در رفتار اجتماعی مردم نهادینه شده است که کمتر پلیس را درگیر ساخته و با چالش و تنش رو به رو می سازد.

در حالی که در کشور ما وضع به گونه دیگری است. ما در اینجا ناچاریم برای جلوگیری از تخلف رانندگی و اعمال مقررات، حضور فیزیکی پلیس را افزایش دهیم. رانندگان برای فرار از اعمال قانون به چانه زنی با پلیس می پردازند و به انواع شگردها و رفتارهای کلامی و غیر کلامی متوسل می شوند.

آلودگی هوا و انواع آلودگی های صوتی را نیز که پلیس همواره در معرض زبان های ناشی از آنهاست، به ویژه باید در شهرهای بزرگی مانند تهران در نظر گرفت. روشن است که این مسائل و موارد بسیاری دیگر از این دست، تا چه اندازه بر سیستم عصبی و روانی پلیس تأثیر می گذارد و تا چه حد از نیرو و توانش می کاهد و در کیفیت رفتار و گفتار و تعامل او با مردم نمایان می شود.

یکی دیگر از مواردی که بر حجم مسئولیت ها و دایره تعاملات و ارتباط کلامی پلیس راهور و اهمیت و نقش آن می افزاید؛ انتظاراتی است که برخی از شهروندان از آنان دارند که گاه فراتر از وظیفه و حوزه مأموریت آنان است.

بر خلاف تصور رایج، پلیس راهور تنها با رانندگان وسایل نقلیه سروکار ندارد. اغلب شهروندان به ویژه در شهرهای بزرگی چون تهران، درحین گرفتاری و سردرگمی نظیر هنگامی که دچار سرقت می شوند یا رانندگان و عابرانی که درگیر منازعه می شوند؛ در

اولین فرصت به پلیس مستقر در چهار راه ها و میادین شهری به عنوان فردی قابل دسترس و مورد اعتماد که مجری و نماینده قانون است، مراجعه می کنند. یکی از این انتظارات و مراجعات مکرر که به نظرم تاکنون چندانکه باید مورد توجه قرار نگرفته است؛ پرسیدن نشانی و گرفتن آدرس از پلیس است. برخی از عابران و حتی رانندگان، پلیس مستقر در میادین و چهارراه ها را به عنوان منبع موثق اطلاع رسانی که خیابان ها و کوچه های اطراف و سازمان ها و ادارات موجود در منطقه را به خوبی می شناسد، محل پرسش و مراجعه قرار می دهند. در مصاحبه حضوری که با تعدادی از این افسران پلیس داشته ام، افسرجوانی - مستقر در یکی از چهار راه های مهم شهر تهران - تعداد این شهروندان را روزانه دست کم دویست نفر می دانست. این رقم حتی اگر از اغراق هم خالی نباشد، باز نشان می دهد که تعداد افراد مراجعه کننده بسیار زیاد است. او در پاسخ به پرسش من که چرا با حوصله و خوشرویی به این کار اقدام می کند؟ می گفت: چون مردم از ما انتظار برخورد مناسب دارند، همان گونه که ما از آنان چنین انتظاری داریم.

ارتباط چیست؟

ارسطو فیلسوف یونانی شاید اولین اندیشمندی باشد که ۲۳۰۰ سال پیش نخستین بار در زمینه ارتباط سخن گفت. او در کتاب مطالعه معانی بیان (ریطوریکا) که معمولا آن را مترادف ارتباط می دانند، در تعریف ارتباط می نویسد:

ارتباط عبارت است از جست و جو برای دست یافتن به کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و امتناع دیگران [۲].

این تعریف، صرف نظر از اهمیت و اعتبار آن، نشان می دهد که توجه به ارتباط و اندیشه و تفکر درباره آن همواره مورد توجه فیلسوفان و متفکران بوده است.

در واقع بشر از روزگاری که دریافته است برای ادامه حیات و برآوردن نیازهای زیستی و روانی خویش نیاز به زندگی جمعی و گروهی دارد، به دنبال نشانه ها و شیوه هایی بوده است که با دیگر هموعان خود ارتباط برقرار نماید.

البته می دانیم که شیوه ها و ابزاری که انسان ها برای ارتباط به کار می گرفته اند با پیشرفت تدریجی جوامع انسانی از اشکال ساده و ابتدایی به شکل های پیچیده و مدرن امروزی تبدیل شده است.

هر چند ارتباطات، عمری به قدمت تاریخ بشر دارد، اما رویکرد علمی به ارتباطات مانند بسیاری دیگر از حوزه های علوم انسانی محصول دوران جدید است.

در واقع «ارتباطات در سال های اخیر، به ویژه پس از سال های ۱۹۵۰ در غرب مورد توجه وافر علما و دست اندرکاران رشته های مختلف علمی از روانشناسی، روانشناسی اجتماعی و جامعه شناسی گرفته تا دانشمندان مدیریت و علوم کامپیوتر قرار گرفته است.» [۳]

از آنجا که ارتباطات، موضوع مورد مطالعه علوم گوناگون است، لذا تعاریفی که از ارتباط به عمل آمده است از تنوع قابل توجهی برخوردار است؛ چرا که هر یک از متخصصان از دریچه دانش خویش به مفهوم ارتباط نگریسته اند.

در کتاب «ارتباط شناسی» برخی از این تعاریف جمع آوری و تحلیل شده است.^۱ در یکی از این تعاریف آمده است:

«ارتباط عبارت است از تمام روش هایی که از طریق آن ممکن است ذهنی بر ذهن دیگر تاثیر بگذارد. این عمل نه تنها با نوشته یا صحبت کردن بلکه حتی با موسیقی، هنرهای تصویری، تئاتر، باله و عملاً تمام رفتارهای انسانی عملی است.» [۲]

در تعریفی دیگر «ارتباط عبارت است از روشی که حداقل متضمن چهار عنصر زیر باشد: ۱- تولید کننده ای که ۲- علامت یا نمادی را ۳- برای حداقل یک دریافت کننده مطرح کند ۴- و او درک معنی کند.»

همچنین «انتقال اطلاعات، ایده ها، انگیزه ها، مهارتها و غیره از طریق استفاده از نمادها، کلمات، تصاویر و شکل ها، اعداد، نمودارها و غیره عمل یا فراگرد انتقالی محسوب می شود که معمولاً آن را ارتباط می گویند.» [۲]

به طور خلاصه می توان گفت: «ارتباط فرآیندی است که از طریق آن «پیام ها» صرف نظر از ماهیت آن و وسیله ای که به کار گرفته می شود از فردی به فرد دیگر انتقال پیدا می کند و به این ترتیب کنش متقابل اجتماعی امکان پذیر می گردد» مجموعه شرایطی را که بر امر ارتباطات حاکم است می توان در ابعاد فیزیکی (محیط برقراری ارتباط مانند سالن، کلاس و.....) فرهنگی (سبک زندگی، اعتقادات، ارزش ها و.....) روانی - اجتماعی (پایگاه های اجتماعی افراد، قواعد فرهنگی حاکم بر جامعه، رسمی بودن یا غیر رسمی بودن شرایط و.....) و زمانی (زمان ارتباط) خلاصه کرد [۴].

البته ارتباطات تنها به انسان ها اختصاص ندارد بلکه حیوانات نیز با استفاده از شیوه هایی چون تولید آواها، بوی بدن و رقص و حرکات بدنی با همدیگر ارتباط برقرار می کنند. اما آنچه ارتباطات انسانی را از دیگر موجودات زنده متمایز و مشخص می سازد توانایی

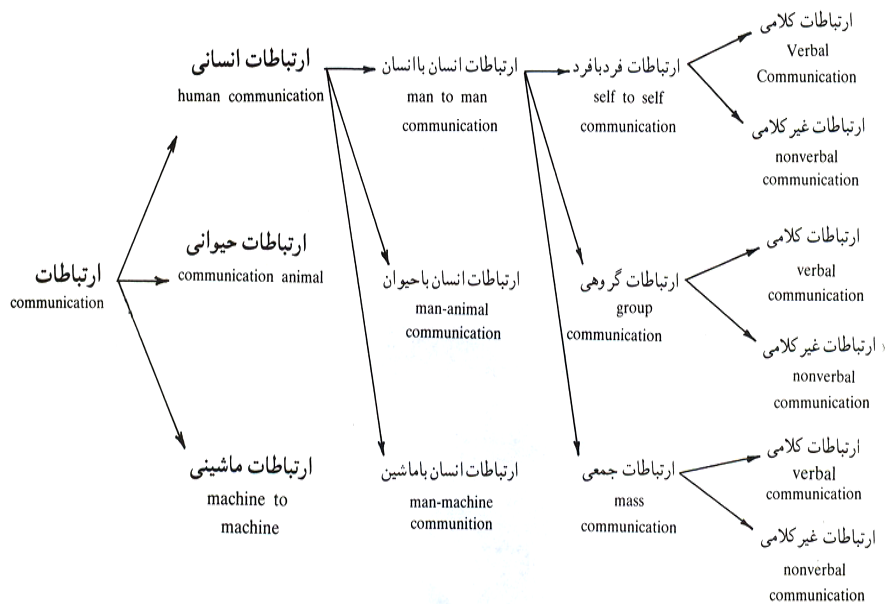
^۱. محسنیان راد، ص ۳۹ تا ۶۹.

بسیار زیاد انسان ها در خلق و استفاده نمادها (Symbols) است. براساس این توانایی است که انسان ها مستقیما و بی واسطه و یا غیرمستقیم و با واسطه، تجارب خود را با دیگران در میان می گذارند.»

از این روست که برخی انسان را «حیوانی نماد ساز» (Symbol – making animal) می دانند [۳].

یکی از پیچیده ترین و مهم ترین نمادهایی که در ارتباطات انسانی به کار می رود زبان است که درباره آن سخن خواهیم گفت.

دسته بندی پیشنهادی برای ارتباطات انسانی



نموار یک : انواع ارتباطات^۱

ارتباط کلامی و غیر کلامی

برقراری ارتباط به دو طریق صورت می گیرد:

۱. از طریق زبان با استفاده از واژه هایی که هر دو طرف سخنگو و مخاطب می فهمند. (این واژه ها براساس پیروی دائم از قوانین و دستورهای زبان به هم می پیوندند و جملات را به وجود می آورند).

^۱. برگرفته از کتاب ارتباط شناسی ص ۳۷۱

۲. از طریق ارتباط غیر کلامی، یا آنچه ادوارد تی. هال (۱۹۵۹) «زبان خاموش» می‌نامد [۵].

هر چند واژه‌ها برای مبادله اطلاعات ضروری هستند و «در زندگی انسانی هیچ رفتاری به اندازه ارتباط کلامی وسعت و تأثیر ندارد و هیچ پدیده ارتباطی این قدر بازندگی انسان عجیب نیست.» [۶] ولی با این وجود بدون استفاده از حرکات دست و اشاره‌های غیر کلامی، جریان برقراری ارتباط انسانی به صورت جریان مکانیکی در می‌آید و توان رساندن تفاوت‌های ظریف را از دست می‌دهد. رفتارهای غیر کلامی از تنوع و گستردگی فراوان برخوردار است. از حالات چهره و نوع نگاه که مهم‌ترین منبع ارائه اطلاعات است گرفته تا استفاده از حرکات و اشارات دست، نوع نشستن، نوع راه رفتن یا زبان بدن^۱، نوع لباس پوشیدن، استفاده از عطرها و رنگ‌ها و سایر نمادها و زبان اشیاء همه بخشی از رفتارهای غیر کلامی ما را تشکیل می‌دهد که به صورت ارادی یا غیر ارادی از سوی ما پیام‌هایی را منتقل می‌کند.

«یکی از پیش‌تازان و پیشروان مطالعات غیر کلامی «بیردوسیل»^۲ مشخص کرده است که تنها ۳۵ درصد از معنی^۳ در یک وضعیت خاص با کلام به دیگری منتقل می‌شود و ۶۵ درصد باقیمانده آن در زمره غیر کلامی است.» [۳]

آیا مرز دقیقی بین ارتباط کلامی و غیر کلامی وجود دارد؟ اگر هست این مرز چیست؟ در پاسخ باید گفت: «اختلاف بین ارتباط کلامی و غیر کلامی به سادگی مقایسه اعمال و صحبت نیست، مثلاً صحبت کردن نیز خود آمیخته با عناصر غیر کلامی چون تن صدا، سکوت‌های بین جمله‌ها و غیره است.» [۲] بسیاری براین باورند که همواره ارتباطات غیر کلامی بر ارتباطات کلامی از نظر صحت ارجحیت دارد چرا که علامات غیر کلامی از درون انسان نشأت گرفته، نمی‌توان آنها را کنترل کرد. ارتباط کلامی پلیس زمانی موفق و موثر خواهد بود که با رفتارهای غیر کلامی او همراه شود و با آن در انتقال پیام واحد، هماهنگی و همخوانی داشته باشد. مثلاً تصور کنید پلیسی با لباس نامنظم و ظاهری آشفته و نامرتب، مردم و رانندگان را به رعایت نظم و انضباط دعوت کند. یا

¹ - Body language

² - Birdwhistell

³ - meaning

پلیس در خطاب قرار دادن مردم، الفاظ به ظاهر مودبانه را با نگاهی و یا لحنی تحقیرآمیز به کار گیرد. در این گونه موارد مخاطب با دو گونه پیام متفاوت رو به رو می‌شود و در نهایت رفتار غیر کلامی او را چون برخاسته از قصد و نیت واقعی اوست ملاک قضاوت قرار می‌دهد.

موانع و ساختارهای بازدارنده ارتباط پلیس با مردم

نگرش و تعامل پلیس با مردم امری دو سویه است که به رفتار متقابل پلیس با مردم از یک سو، و مردم با پلیس از سوی دیگر باز می‌گردد. علاوه بر آنچه که به مهارت های پلیس و نحوه مواجهه و تعامل او با مردم مربوط است با مشکلات و موانعی روبه رو می‌شویم که خارج از سازمان پلیس است و عمدتاً به ساختارهای فرهنگی و اجتماعی جامعه ایرانی باز می‌گردد.

بحث و بررسی در این خصوص می‌تواند موضوع پژوهشی مستقل قرار گیرد.

ما برای آنکه نشان دهیم موضوع تعامل و ارتباط کلامی پلیس، امری ساده و زودپاب نیست، ناگزیریم اشارتی هر چند به اجمال در این خصوص داشته باشیم. با نگاهی به روانشناسی ملت ایران، در می‌یابیم که پایه و اساس بخشی از نگرش و عدم تعامل و همکاری مردم با پلیس، نشأت گرفته از عادت و رفتاری آشنا در نزد ما ایرانیان است که همانا میل به «قانون گریزی» و «قانون شکنی» و عدم استقرار و نهادینه شدن قانون در ساز و کارهای روابط اجتماعی و رفتار شهروندی ماست. عادت‌ها و رفتارهای فرهنگی و اجتماعی طی سالیان متمادی شکل می‌گیرد و به تدریج در وجدان و حافظه جمعی ملتی رسوب می‌کند و جزئی لاینفک از شخصیت و نهاد و نهان او می‌گردد و از نسلی به نسل دیگر منتقل می‌شود. از همین روی زدودن و یا اصطلاح این عادات استحکام یافته غلط که در تقابل با سعادت و پیشرفت یک ملتی است کارآسانی نیست و به عزم ملی و جدیت و بسیج نیروهای اجرایی و فکری و فرهنگی جامعه نیاز دارد. ما ایرانیان بنا بر دلایل روانی و شرایط تاریخی و اجتماعی - که پرداختن به آن مجال دیگری می‌خواهد - در بهترین شرایط، اعمال قانون را تنها برای دیگران می‌خواهیم و از اجرای قانون درباره خود در جایی که با منافع و خواست شخصی ما در تضاد باشد به انحای گوناگون طفره می‌رویم و شانه خالی می‌کنیم. در این مسیرگاهی نیز از نبوغ ذاتی خود

سود می‌جوییم و برای فرار از قانون دست به شیوه‌های خلاقانه و مبتکرانه می‌زنیم که گاه مایه حیرت و شگفتی همگان می‌شود.

پوشیده نیست که بسیاری از ما، رفتارهای غیر قانونی خود را به ویژه در حوزه تخلفات و جرائم رانندگی، گاه خیلی عادی و طبیعی تلقی می‌کنیم و سعی می‌کنیم تحت عنوان «زرنگی» پلیس را به گونه فردی مزاحم که در مقابل رفتار غیر قانونی ما قرار می‌گیرد دور بزنیم و فریب بدهیم یا تطمیع بکنیم و یا با بیان گرفتاری‌های شخصی به راست و دروغ پلیس، را تحت تأثیر قرار دهیم و عواطف و احساسات و همدردی او را برانگیزیم و در نهایت اگر همه این شیوه‌ها در برخورد پلیسی مقتدر و وظیفه‌شناس بی نتیجه ماند با اکراه و ناخشنودی و احساس و نگرش منفی نسبت به پلیس به اجرای قانون گردن نهیم. گاهی هم این رفتارهای غیر قانونی خود را به حساب زیرکی و چالاکی خود می‌گذاریم و از این هنر قانون‌گریزی، داستان‌ها می‌پردازیم و با لاف و گزاف، نقل محافل و مجالس می‌سازیم.

هر چند غالب انسان‌ها براساس سرشت و طبیعت خویش، امر و نهی و بازدارندگی را خوش نمی‌دارند، اما انسان‌ها و جوامعی که رعایت قانون در آنان نهادینه شده است و به عقلانیت و مدتیت پیشرفته و تکامل یافته‌ای رسیده‌اند؛ اجرا و اعمال قانون را، حتی در جایی که به ضرر و زیان آنان باشد، به خاطر مصالح و منافع اجتماعی آن می‌پذیرند و با میل و رغبت بدان گردن می‌نهند.

بنابراین برای دست یافتن به وضعیت مطلوب، علاوه بر آنچه که به پلیس و افزایش و تقویت تخصص و مهارت‌های ارتباطی او مربوط است؛ بایستی ساختارهای بازدارنده فرهنگی و اجتماعی را به نیکی شناخت و در رفع و اصلاح آنها همت گمارد.

یکی دیگر از عواملی که ارتباط کلامی پلیس راهور را با رانندگان به ویژه در شهرهای بزرگ با مشکل رو به رو می‌سازد، سرو صدای خودروها و انواع آلودگی‌های صوتی است. آلودگی‌های صوتی علاوه بر آنکه بر سیستم عصبی و روانی پلیس و قدرت و میزان تصمیم‌گیری درست او اثر می‌گذارد، مانع از آن می‌شود که دو طرف ارتباط، صدای هم را به خوبی بشنوند و پیام‌های ارسالی را درک و به خوبی تجزیه و تحلیل کنند. این

مانع ارتباطی در علم ارتباطات در مبحث «اختلالات»^۱ بررسی می شود. «اختلالات یا پارازیت ها، به کلیه عوامل و پدیده هایی اطلاق می شوند که موجب تضعیف اثر بخشی فراگرد ارتباطی می شوند. و به دو دسته اختلالات درونی چون خستگی، بی توجهی و سازمان نیافتگی و اختلالات بیرونی تقسیم می شوند که بیشتر به محیط^۲ ارتباطی توجه دارد و از آن نشات می گیرد. مثل سر و صدا و گرمای زیادی.» [۳]

«فقدان وقت کافی یک مانع دیگر برای ارتباط موثر است. مأموران پلیس و مردم جامعه، کار و مشغله دارند. اغلب هیچ یک نمی خواهند وقتی را صرف ارتباط کامل و ایجاد همدلی با یکدیگر کنند.» [۷]

البته تلقی انسان ها از زمان و مفهوم وقت نسبی است و یکسان نیست و به شرایط جغرافیایی و محیطی و زمینه های فرهنگی و عوامل روحی و روانی بستگی دارد. مردم جوامع مدرن و صنعتی همواره از کمبود وقت رنج می برند و فرصت کافی برای هم‌زمانی و گفت و گو با یکدیگر ندارند، در حالیکه در جوامع کشاورزی وضع به گونه دیگری است. برای یک راننده پنج دقیقه شاید زمان زیادی نباشد، اما برای پلیس که با رانندگان بسیاری سروکار دارد، زمان زیادی است.

یکی دیگر از عواملی که تعیین الگوی گفتاری و رفتاری یکسان پلیس را در مواجهه با رانندگان با مشکل روبه رو می سازد، آنست که در ایران برخلاف بیشتر نقاط دنیا علاوه بر رانندگان حرفه ای که پیشه و شغل اصلی آنان رانندگی است و از این طریق امرارمعاش می کنند، مانند رانندگان تاکسی ها و اتوبوس ها و کامیون ها، و رانندگان غیر حرفه ای که از خودرو استفاده شخصی می کنند؛ با دسته سومی از رانندگان مواجه ایم که باید آنان را رانندگان نیمه حرفه ای لقب داد؛ یعنی کسانی که از خودرو علاوه بر استفاده های شخصی به عنوان منبعی برای درآمدزایی در ساعات بیکاری استفاده می کنند. به نظر می رسد این گونه رانندگان در مقایسه با رانندگان غیر حرفه ای با توقف و اقدام به سوار کردن و پیاده نمودن مسافران در هر کجا که لازم بدانند؛ بیشترین نقش را در ناهنجاری ها و نابه‌سامانی های ترافیکی برعهده دارند. البته نقش

¹ - noises

² - environment

موتورسیکلت ها را که نیز از سوی عده ای برای کسب معیشت استفاده می شود، در زشتی و آبله گونی سیمای ترافیک شهری نباید نادیده گرفت. هر چند اقدامات خوبی از سوی مراجع ذی صلاح برای سامان دادن به وضع جابه جایی مسافر در تهران صورت گرفته است، اما مشکل همچنان وجود دارد. نبودن توقفگاه های ثابت برای حمل مسافر در اغلب نقاط شهر تهران و رقابت آزمندانۀ رانندگان در سوار کردن مسافران، چهره خاصی به وضع ترافیکی شهر تهران می بخشد که فاقد هر گونه تناسب و هارمونی از لحاظ مورفولوژی شهری یا شکل شناسی است که به هیچ روی خوشایند و چشم نواز نیست و پیامدهای زیانباری در سلامت روانی افراد جامعه به همراه دارد و تعامل و ارتباط کلامی پلیس را با مشکلی مضاعف روبه رو می سازد.

نقدی بر مهارت های ارتباطی دانشجویان پلیس

تجربۀ چندین ساله تدریس در دانشگاه علوم انتظامی و گفتگوها و مصاحبه ها و مراجعات حضوری دانشجویان، مرا به این نتیجه رسانده است که مهارت های ارتباطی و قدرت بیانی دانشجویان پلیس در حد مطلوبی نیست. ارزیابی که غالب دانشجویان نیز از ارتباط کلامی خود دارند، این گونه است. اصلی ترین دلیل این امر به زعم نگارنده آنست که آنان بیشتر وقت خود را در محیط های بسته آموزشی می گذرانند و چندان ارتباط و مرادده ای با دنیای بیرون ندارند. نوع ادبیاتی که در محیط آموزشی آنان حاکم است، غالباً خشک و یکنواخت، با دایره واژگانی محدود و عموماً یک سویه از بالا به پایین است. در طول دوران آموزشی آنان بیشتر دستور می گیرند و شنونده اند و کمتر مجال سخن گفتن پیدا می کنند.

علاوه براین، خستگی و تراکم برنامه های آموزشی، دانشجویان را از ویژگی های یک شنونده خوب و کسب مهارتهای شنیدن، بی بهره می سازد. تکرار یکنواخت و هر روزینۀ برنامه ها، محیطی یکنواخت بدون چشم اندازهای متنوع و بدون جلوه ها و مظاهر شادی بخش و نشاط آور و خلاقانه، دوری از خانواده و قطع تعلقات عاطفی، حضور در کلاس ها با پوتین و لباس آموزش های نظامی و انتظامی، و عوامل روانی و جسمی دیگر از این گونه، سبب می شود، دانشجویان چندان رغبت و

تمایلی به سخن گفتن در مباحث علمی کلاس از خودشان ندهند و بیشتر در غار خاموشی فرو خزند یا در رویاهای بیداری^۱ فرو روند.

اصولاً یکی از اهداف راهبردی برنامه های آموزشی دانشگاه، باید در جهت تقویت مهارت های ارتباطی دانشجویان باشد. البته این مشکلی نیست که تنها خاص دانشگاه علوم انتظامی باشد، بلکه مشکل بنیادین نظام آموزشی کشور ما از مدرسه تا دانشگاه است؛ اما به نظرم در دانشگاه علوم انتظامی نمود بیشتری دارد. از طرفی انتظارات از دانش آموختگان دانشگاه پلیس بیشتر است چون گستره و دامنه تعاملات آنان با مردم بیشتر است. مردم پلیس را نماینده حکومت و تجلی خواست و اراده او می دانند و بیشتر آنان رفتار خوب یا بد پلیس را به حساب حکومت می گذرانند. از این رو رفتارهای زبانی و غیر زبانی پلیس در نوع نگرش و رضایتمندی مردم نسبت به نظام اسلامی و جلب سرمایه اجتماعی^۲ بسیار موثر می باشد.

یکی از راه های موثر تقویت مهارت های ارتباط کلامی دانشجویان، هدایت فضای آموزشی کلاس ها به سمت گفتگو و پرسش و پاسخ از سوی استادان و فرماندهان است. آنان باید به دانشجویان فرصت اظهار نظر و ابراز وجود بدهند و حتی آنان را با الزام به ارائه کنفرانس ها و میزگردها به سخن گفتن وادار و تشویق کند. خطاهای زبانی و رفتاری آنان را، با دلسوزی و نرمی اصلاح کنند و با واکنش های تند آنان را برای همیشه وادار به خاموشی نسازند.

خلاصه آنکه برنامه های آموزشی و فرهنگی در مدارس و دانشگاه ها- از جمله دانشگاه علوم انتظامی- باید به گونه ای باشد که دانشجویان و افسران پلیس بیاموزند که افکارشان را به صورتی هر چه روشن تر، منطقی تر و قانع کننده تر بیان کنند.

در سخن گفتن و نوشتن به ویژه در حوزه های علمی، آشکار و دقیق و بی ابهام سخن بگویند و از پُرگویی و تکرار، جملات و عبارات زائد و حشوآمیز، تکیه کلام های بی مورد و مبالغه های بیانی خودداری کنند. از فرهنگ و دایره واژگان گسترده ای برخوردار شوند و با حوزه معنایی هر واژه و عبارت و بُرد عاطفی و میزان تأثیر گذاری آن دریافت های

¹- Day Dreams

²-social capital

مختلف آشنا باشند و هر کلمه و جمله را در جای درست و موقعیت مناسب آن به کار گیرند و به اصطلاح از شمّ زبانی مناسب برخوردار گردند.

«دل دریاست و زبان کرانه آن، در کرانه آن آید که در دریا بود.»
« ابوالحسن خرقانی »

زبان و نقش آن در ارتباطات انسانی

زبان مهم ترین و کارآمدترین ابزاری است که از طریق آن، انسان ها با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند. به وسیله زبان، آدمی اندیشه ها و عواطف و خواسته ها و نیازهایش را با دیگران در میان می گذارد و زمینه را برای رشد و شکوفایی خود و دیگران و گسترش و تعالی فرهنگ و تمدن انسانی فراهم می سازد.

در تعریف زبان گفته اند: « دستگاهی از نشانه های اختیاری و قراردادی است که برای ارتباط انسانی به کار می رود.»

زبان شناسان و فیلسوفان از دیدگاه های مختلف، زبان را تعریف کرده اند. از مجموع تعاریف موجود می توان مشخصه های زیر را برای زبان استخراج کرد:

دستگاهی نظام مند و رو به کمال است

مجموعه ای از نشانه های اختیاری است.

رابطه نشانه ومعنی در زبان قرار دادی است.

به کار ارتباط اجتماعی می آید.

پدیده ای است خاص انسان.

زبان همچنین ابزار تفکر است. بدون کلمه و کلام تفکر امکان پذیر نیست. زبان ما، سازمان دهنده ادراکات، دریافت ها و تجربه های ماست، و همین زبان است که طرز نگرش ما به جهان را رقم می زند، منش و شخصیت اجتماعی، اخلاقی و علمی هر فرد را به نمایش می گذارد. زبان مظهر فرهنگ ملی نیز هست. به راستی اگر از ایران و فرهنگ ایرانی، زبان فارسی را جدا کنیم، آیا چیزی به نام فرهنگ ایرانی قابل تصور است؟ زبان شناسان، حدود پانزده نقش برای زبان برشمرده اند، اما از آن میان چهار نقش

عمده‌تر است: نقش ارتباطی، تکیه گاه تفکر، نقش عاطفی، نقش هنری^۱. اصلی‌ترین نقش زبان ایجاد ارتباط است، و سه نقش فرعی آن عبارتند از: تکیه گاه تفکر، ابزار بیان عواطف، و نقش زیبایی‌آفرینی، یعنی زبان در وهله‌اول کاربرد ارتباطی دارد، دیگر آنکه ابزار تفکر منطقی نیز هست. همچنین حالات عاطفی شخصی و احساسات فردی با زبان بیان می‌شود، گاه عناصر زبان نه به منظور ایجاد ارتباط بلکه به منظور آفرینش زیبایی در کلام به کار گرفته می‌شوند. خوشنواپی، آهنگین بودن، تناسب میان اجزای کلام و دیگر جلوه‌های زیباشناسانه کلام که بیشتر در سخن ادبی و شعر ظاهر می‌شود به سخن، چهره‌ای هنری و زیبا می‌بخشد. در ادبیات «زبان» به عنوان ماده خام، تحت تصرف خلاقانه و هنرمندانه شاعر یا نویسنده جهت خلق آفرینش‌های هنری و ادبی قرار می‌گیرد.

زبان، قدرت است

زندگی یک مکالمه است و در این مکالمه بزرگ، پیروزی و غلبه از آن کسی است که کلامش قوی‌تر و زبانش نیرومندتر است. هر که ناتوان از گفتار موثر باشد مغلوب و سرخورده می‌شود؛ به فرموده فردوسی:

سخن گفتن کج زیبچارگی است به بیچارگان بر، ببايد گريست

زبان از سویی ابزار سلطه بر دیگران و غلبه بر جهان است و از دیگر سو، هویت فرد، اخلاق، منش و شخصیت او را نمودار می‌کند و به فرموده مولوی:

آدمی مخفی است در زیر زبان این زبان پرده است بردرگاه جان

آنها که نقش موثرتری در جوامع بشری دارند از زبان موثرتر و تواناتری برخوردارند، رهبران مذهبی و سیاسی، استادان، معلمان، نویسندگان، شاعران، حقوقدانان، نمایندگان مجلس، تحلیلگران سیاسی، روزنامه‌نگاران، گویندگان رادیو و تلویزیون همگی تنها با تکیه بر اقتدار زبان و قدرت کلام نقش ایفا می‌کنند و هدایت و رهبری گروه‌های اجتماعی را به دست می‌گیرند. زبان نیرومند، سازنده انسان نیرومند است؛ بنابراین

^۱ - مراجعه کنید به فرهنگ اصلاحات زبان‌شناسی تألیف سید جلیل ساغروانیان ص ۲۵۸ به بعد

غفلت از این نعمت بزرگ الهی، به معنی از دست دادن فرصت‌ها و توانایی‌های بسیاری است که به برکت زبان شیوا و بیان رسا حاصل می‌شود.

به هر نسبت که در عرصه‌های بزرگ‌تر و وسیع‌تری در زندگی و جامعه حضور پیدا می‌کنیم نیاز به کلام مقتدر و توانش زبانی بالا را بیشتر احساس می‌کنیم. نوشتن و سخن گفتن نافذ و موثر راز رشد و تعالی در زندگی اجتماعی است. کسب مهارت در زبان نتایجی همچون: خوب فهمیدن، تندخوانی، تقویت حافظه، سهولت تفکر و سرعت استدلال، حاضر جوابی، روان نوشتن و شیوا سخن گفتن، بجا گفتن، نفوذ در دیگران و اقناع مخاطبان و پیروزی در بحث و گفتگو را به همراه می‌آورد.

«زبان فارسی مجموعه نامحدود عظیمی از واژه‌ها و تعبیرها و ساختارهای دستوری است که شما نمی‌توانید بر همه امکانات آن تسلط پیدا کنید. اما هر چه دانش زبانی خود را گسترش دهید ذهن و جهانتان بزرگتر خواهد شد، زیرا دنیای هر شخص به وسعت زبان اوست.» [۸]

پلیس، زبان، فرهنگ و اجتماع

هر زبان علاوه بر عناصر واژگانی و نحوی، دارای زمینه‌های غنی فرهنگی و ملی است، مانند مثل و تمثیل، کنایه‌ها، اسطوره‌ها، اشارات و تلمیحات ملی و دینی، حکایات و قصص تاریخی و ملی، سنتهای شعری و ادبی. استفاده از اطلاعات فرهنگی و زبانی بر بلاغت کلام می‌افزاید و زمینه فرهنگی تأثیر در مخاطب را فراهم می‌کند. این عناصر، گنجینه‌های فشرده تجربه‌اند. در پس هر مثلی، قرن‌ها تجربه اجتماعی نهفته است. نوشتاری و گفتاری که متکی به این پشتوانه‌های فرهنگی باشد مقبولیت بیشتری می‌یابد، چرا که بر باورها و تجربه‌های آشنا و دیرین مردم تکیه می‌کند.

«زبان پدیده‌ای است اجتماعی که زمان پیدایش آن به زمان شکل گرفتن نخستین اجتماعات انسانی باز می‌گردد. در واقع زبان یکی از ضرورت‌های زندگی اجتماعی است و به کارگیری آن یکی از ویژگی‌های انسان اجتماعی به شمار می‌آید. از هنگامی که انسان برای ادامه حیات و بقا خود به زندگی اجتماعی روی آورد ناگزیر به نوعی نظام ارتباطی برای پیام‌رسانی نیازمند شد و بدین ترتیب زبان در کلی‌ترین مفهوم و ابتدایی‌ترین شکل آن پدید آمد.» [۱]

پیدایش و تحول زبان دلایل اجتماعی، زیستی و روانی دارد و نتیجه تکامل انسان در طول هزاران سال است. با وجود اهمیت و نقشی که زبان در زندگی ما دارد: «تار و پود زبان آن چنان ما را در بر گرفته است و آن چنان در زبان غوطه وریم که از تأثیرات عمیقی که ممکن است بر حیات اجتماعی ما و حتی زندگی خصوصی مان داشته باشد غافلیم. آنچه گذشته مان را رقم می زند، اکنون مان را می سازد و آینده مان در سیطره اوست زبان است. تاریخ، دین و فرهنگ و سیاست در زبان جاری است. هر روز با تأثیرات ناشی از زبان در قالب قوانین، بخشنامه ها و مقررات مواجه هستیم که برای عده ای انقیاد آور و برای عده ای دیگر سلطه آور هستند. مطبوعات و دیگر رسانه های جمعی نیز حوزه دیگر تجلی زبان در زندگی سیاسی- اجتماعی ماست. تک تک جمله ها و کلماتی که از دهان سیاستمداران بیرون می آیند و در رسانه ها و مطبوعات تکثیر می شوند ما را تحت تأثیر ایدئولوژیک خود قرار می دهند.» [۹]

نقش زبان در حیات فرهنگی و اجتماعی ملت ها تا حدی است که یکی از حکیمان بزرگ چین گفته است: «روزی اگر زمام اصلاح جامعه را به من بسپارند، نخست زبان ایشان را اصلاح می کنم.» [۱۰]

بسیاری از ناهنجاری های اجتماعی و روانی و انحطاط و ابتذال ارزش های اخلاقی تظاهرات زبانی دارد و از طریق زبان قابل مطالعه و بررسی است. انحطاط و ابتذال در زبان، نشانه فقدان اندیشه فلسفی و عقلانی در جامعه و بیماری فکر و اندیشه است.

کاهش آستانه تحمل مردم در روابط خانوادگی و اجتماعی و فقدان همدلی و درک متقابل، افراد را از حل مسالمت آمیز و دموکراتیک تعارض دیدگاه ها و سلیقه ها از طریق گفتگوهای معقول و منطقی باز می دارد و به طرف برخوردهای خشونت آمیز سوق می دهد. یکی از مصادیق بارز خشونت در جامعه، خشونت های لفظی و کلامی است که ممکن است گاهی به خشونت های فیزیکی بینجامد. خشونت های لفظی تهدید جدی در امنیت و سلامت روانی افراد و فضای حاکم بر روابط انسانی به شمار می آید. سخنان بزرگان دین و عرفان درباره کارکردهای زبان و نقش دوگانه ای که در برقراری تفاهم و ایجاد همدلی و ارتباط میان انسان ها و یا برعکس در جدایی و

سوءتفاهم میان انسان ها دارد، نشان می دهد که علاقه و توجه به اهمیت و نقش زبان چیز تازه ای نیست بلکه بشر از دیرباز به کار زبان علاقه مند بوده و این امر از مسائل اولیه ای است که ذهن او را به خود جلب کرده است. با این وجود، تنها از اوایل قرن نوزدهم بود که زبان رفته رفته به صورت موضوعی مستقل و مجزا مورد تحقیق و بررسی قرار گرفت و تا اواسط قرن نوزدهم به صورت یک رشته خاص از علوم انسانی و مبتنی بر موازین علمی- تحت عنوان زبانشناسی- جایگاه خود را در بین سایر علوم بازیافت. در نیمه دوم قرن نوزدهم «زبانشناسی» به «روانشناسی زبانی» و «جامعه شناسی زبان» و رشته های تخصصی دیگر تقسیم شد. «عصر جدید به این حقیقت پی برده که زبان در زندگی فردی و اجتماعی ما لاقل تا این اندازه اهمیت دارد که موضوع یک علم مستقل باشد و از این رو زبان شناسی نوین با شیوه های علمی تازه به وجود آمده و به سرعت رشد کرده است [۱۱].

اصولاً فرایند زبان آموزی و آشنایی با کاربردهای زبان در موقعیت ها و بافت های مختلف با جامعه پذیری و شناخت فرهنگ و خرده فرهنگ های^۱ جامعه زبانی همراه می باشد. بین زبان و فرهنگ رابطه آشکار و مستقیمی وجود دارد، به گونه ای که نمی توان یکی را بدون در نظر گرفتن دیگری مورد مطالعه و بررسی قرار داد.

«یک اصل اساسی زبان شناسی از دیدگاه انسان شناسی این است که میان زبان و فرهنگ رابطه نزدیکی وجود دارد. عموماً عقیده بر این است که بدون توجه به زبان یک فرهنگ، غیر ممکن است بتوان شناختی از آن فرهنگ به دست آورد و نیز غیر ممکن

است زبانی را در خارج از محدوده و بافت فرهنگی اش فهمید.» [۵]

«استعداد بسیار تکامل یافته انسان در برقراری ارتباط نمادی، اکتساب فرهنگ را آسان و انتقال آن را از نسلی به نسل دیگر ممکن می سازد.» [۱۲] ارتباط زبان با فرهنگ و اجتماع به گونه ای است که: « آنچه ما رفتار اجتماعی مناسب می نامیم در اکثر موارد صرفاً رفتار زبانی مناسب است. رفتار زبانی مناسب یعنی تشخیص این که در هر موقعیت چه چیزهایی را می شود و باید گفت و چه چیزهایی را نمی شود و نباید گفت

و از این مهم تر این که آنچه را که می شود گفت چگونه باید گفت.» [۱۱]

^۱ -sub-culture

«زبان آنچنان با موقعیت های اجتماعی که در آن به کار می رود پیوند می خورد که به سختی می توان برای اکثر جمله های زبان به طور مطلق و فارغ از بافت اجتماعی و مخصوصاً فارغ از رابطه گوینده و شنونده معانی تعیین کرد. مثلاً شما نمی توانید به طور مطلق بگویید که اصطلاح «پدرسوخته» در زبان فارسی چه معنایی دارد مگر این که بدانید چه کسی در خطاب به چه کسی این حرف را می زند و رابطه اجتماعی آنها چه گونه است. (این اصطلاح) در یک موقعیت ممکن است فحش باشد و در رابطه اجتماعی دیگر نشان دوستی، صمیمیت، یکرنگی و خودمانی بودن.» [۱۱]

از آن چه گفتیم در می یابیم که: به دور بودن پلیس از جریان تحولات اجتماعی و فقر بینش فرهنگی و درک اجتماعی، بیش از هر چیز در نحوه تعامل و ارتباط او با مردم تأثیر خواهد گذاشت. ارتباط کلامی پلیس زمانی موفق و موثر خواهد بود که وی با ظرایف فرهنگ ایرانی و به کارگیری زبان فارسی در بافت های مختلف تا حد مطلوبی آشنا باشد.

یکی از ویژگی های فرهنگ ایرانی و زبان فارسی، وجود حجم عظیم انواع و اقسام کنایات و ضرب المثل ها و پوشیده و دو پهلوگویی و ابهام و ابهام بیانی^۱ است. رویکرد محتاطانه و محافظه کارانه ایرانیان در تعاملات اجتماعی و روابط میان فردی، سبب شده است که آنان بنا بر ملاحظاتی که ریشه در تاریخ و فرهنگ و روان شناسی این ملت دارد؛ چندان تمایلی به ارتباط کلامی شفاف و دقیق و آشکار نداشته باشند. البته «فرهنگ ها از این نظر که چقدر روشن و آشکار پیام های کلامی را ارسال و دریافت می کنند با یکدیگر تفاوت دارند. برای مثال، در آمریکا انتظار می رود که ارتباط موثر کلامی، روشن و صریح و آشکار و بدون ابهام باشد. در حالیکه انگاره های کلامی در برخی دیگر از فرهنگ ها (از جمله زبان فارسی و اکثر زبان های شرقی^۲) به نحو قابل ملاحظه ای مبهم، غیر دقیق و غیر صریح است.» [۵] یکی از پژوهشگران و ناظران خارجی فرهنگ ایرانی، روابط میان فردی ایرانیان را دارای بُعد زیبایی شناختی دانسته و با هنر که همواره در نزد ایرانیان جایگاه ارجمندی داشته است، مقایسه می کند [۱۳].

^۱ - rhetorical ambiguity

^۲ - جمله داخل پرانتز از آن نگارنده است که به متن مورد استناد اضافه شد.

او در جایی دیگر، زبان را به منزله جادو دانسته و به مهارت و استادی ایرانیان در به کارگیری این جادوی ارتباطی اشاره می کند:

«جادوگران قادرند واقعیت را دگرگون کنند. به همین منوال آحاد انسان ها هم قادرند با انجام کنش های ارتباطی، زمان، مکان، اندیشه و قصد دیگران را تغییر دهند. در یک لحظه تردید دارم اما لحظه ای بعد با شنیدن چند کلمه قانع می شوم. در این لحظه مجرد هستم اما لحظه ای بعد با شنیدن چند کلمه متأهل می شوم، یک لحظه خود را در موقعیتی رسمی و ناراحت کننده می بینم اما لحظه ای بعد با اظهار چند کلمه هم زیر خنده می زنند، وضعیت تغییر می کند و تحملش راحت تر می شود. در این لحظه احساس می کنم به هیچ چیزی در این جهان نیاز مبرم ندارم اما لحظه ای بعد پس از گفت و گو با فروشنده ای زبردست احساس می کنم اگر کالایی را که او می فروشد نخرم حتی یک لحظه هم نمی توانم به زندگی ادامه دهم. و این همه حقیقتاً جادوگری است.

ایرانیان در کاربرد جادوی ارتباطی خود به غایت استادند. با آگاهی از چند و چون استفاده از منابع و امکانات زبانی خود به همراه دانشی که از جامعه و پویای آن دارند می توانند وارد گفت و گو و چانه زنی شوند. وضعیتی ناپایدار و نامطمئن را با ظرافت و مهارت به وضعیت عکس آن تبدیل کنند. هرچند همه انسان ها کمابیش قادر به انجام چنین کارهایی با استفاده از زبان خود هستند، اما شاید این مهارت خاص ایرانیان باشد که قادرند این جادوگری را با ذوق و احساسی متعالی انجام دهند و بدین سان امر خطیر ارتباط را به حوزه ای برتر از پیام رسانی محض و ملال آور ارتقاء دهند، یعنی به قلمرو هنر.» [۱۳]

آنچه که این نویسنده به «جادوگری» یا «زبان جادو» به عنوان «هنر ارتباطی» ایرانیان اشاره می کند، همان چیزی است که گذشتگان ما آن را با نام «چرب گویی» یا «چرب زبانی» به عنوان یکی از ویژگی های بایسته سخنوری می شناخته اند و جالب آن است که این چرب گویی را نوعی جادوگری می دانسته اند. عبارت: «چرب سخنی دوم جادوئیست» به صورت مثلی در «امثال و حکم» علامه دهخدا آمده است [۱۴].

در کتاب «قابوسنامه» که تصویری موثر و زیبا از فرهنگ ایرانی به دست می دهد، مولف در پند و اندرز به فرزندش می نویسد:

«با دوست و دشمن گفتار آهسته دار و با آهستگی چرب‌گوی باش که چرب‌گویی دوم جادویی است.» [۱۵]

در شاهنامه - این نامهٔ ارجمند فرهنگ و منش ایرانی - پهلوانان در کمال صراحت و روشنی اندیشه و احساسات خود را به گونه ای موثر بیان می کنند. آنان در کنار شایستگی های رزمی و توانایی های جسمی، در هنر سخنوری و قدرت بیان نیز سرآمد و یگانه اند. از این هنر سخنوری حکیم به «چیره زبانی» یا «گشاده زبانی» (طلاقت لسان) یاد می کند:

جوانی بیامد گشاده زبان سخن گفتن خوب و طبعی روان

گشاده زبان و جوانیت هست سخن گفتن پهلوانیت هست [۱۶]

البته این «چرب‌گویی» که از آن یاد شد به معنای زبان بازی و تملق و چاپلوسی نیست بلکه به معنای شیوا سخنی و خوش بیانی است. به قول فردوسی «چرب‌گویی» کسی است که سخن را رنگ و بوی می بخشد:

همی رای زد با یکی چرب‌گوی کسی کو سخن را دهد رنگ و بوی

خوشبختانه یکی از موهبت های زبان فارسی و فارسی زبانان، وجود سخنوران و شاعران بزرگ در این زبان است. عالی ترین جلوه های ذوق و خلاقیت و نبوغ ایرانی از رهگذر آفرینش های هنری و در قالب خلق شاهکارهای شعری و ادبی بوده است.

از آنجا که در ادبیات با دو رکن اصلی سخنوری یعنی «بلاغت» (سخن به مقتضای حال مخاطب گفتن) و «فصاحت» (شیوا و درست و رسا سخن گفتن) مواجه ایم؛ مطالعه و آشنایی با آثار ادبی به عنوان پشتوانه و غنای فرهنگی و هنری زبان، می تواند در تقویت و افزایش مهارت های ارتباط کلامی پلیس بسیار کارساز باشد.

به ویژه «شعر» چون با موسیقی و فراز و فرود و زیر و بم درنگ و آهنگ همراه است و واژگان برای انتقال بار عاطفی بایستی به صورتی شمرده و رسا ادا شوند؛ دیکلمه و خوانش شعر، در تقویت قدرت بیان و انعطاف زبانی و خوش آهنگی و گوشنوازی کلام، مؤثر خواهد بود.

نتیجه گیری و سخن پایانی

با توجه به آن چه گفته ایم در پاسخ به برخی پرسش هایی که در آغاز مقاله مطرح کرده ایم، در می یابیم که دشواری و پیچیدگی ماهیت رفتار کلامی پلیس و ارتباط آن با بافت ها و موقعیت های مختلف و همچنین ارتباط آن با زمینه های فرهنگی و اجتماعی رانندگان و نیز عدم تلقی و نگرش یکسان قشرهای گوناگون رانندگان در قبال اجرا و احترام به قوانین و مقررات و تفاوت میزان و شدت تخلفات و تنوع جرائم رانندگی و موارد بسیاری دیگر از این دست، عملاً طرح ادبیات والگوی گفتاری یکسان را غیرممکن می نماید. گنجاندن تعاملات اجتماعی پلیس در قالب یک الگویی روشن و نظام مند که دارای سبک و دستور زبانی مشخص باشد و از حیث سبک شناسی و زبانی آن را از سایر گونه های سبک های ارتباطی متمایز سازد اگر غیر ممکن نباشد، کار دشواری است؛ چرا که همان گونه که دیدیم یک الگو و صورت زبانی با عناصر غیر زبانی فراوانی آمیخته است که صورت بندی قواعد دقیق و سر راست زبانی را دشوار می سازد. زیرا هم زبان و هم بافت، قابل چانه زنی و هم نفوذ پذیر وسیال اند. از طرفی دریافت کنندگان پیام با توجه به زمینه های فرهنگی و اجتماعی، همواره همان معنایی را در نمی یابند که ارسال کنندگان پیام (در اینجا پلیس) اراده می کنند. قشرهای گوناگون مردم از یک پیام واحد ممکن است دریافت های متفاوتی با توجه به پس زمینه های روانی و اجتماعی و قالب های ذهنی و فرهنگی خود داشته باشند. البته شاید بتوان با پیش بینی تمام شرایط احتمالی که در مواجهه پلیس با رانندگان مختلف متصور است، چند نوع الگوی گفتاری با ادبیات و دستور زبانی مشخص طراحی کرد. حتی در این صورت نیز باید به افسران پلیس آموزش های لازم برای سبک و لحن و نوع ادا کردن جملات تعیین شده داده شود. چرا که در بسیاری موارد، این انسان ها هستند که به واژگان و جمله ها و عبارات خطاب آمیز با نوع و لحن ادا کردن و رفتار غیر کلامی خود معنا می دهند. برای نمونه حتی فعل محترمانه «بفرمایید» را نیز می توان با لحن و آهنگ و شدت صدا، به انحای گوناگون از جمله «غیرمحترمانه» ادا نمود. به هر حال به طور معمول از پلیس انتظار می رود که همواره با حفظ اقتدار، جانب حرمت و احترام مردم را نگه دارد. در خطاب ها حتی المقدور از ضمائر سوم شخص و با الفاظ و افعال

محترمانه استفاده کند. برای نمونه چند الگوی نادرست با الگوی گفتاری درست مقایسه می شود:

الگوی درست	الگوی نادرست
رانندهٔ پراید خودرو را متوقف کنید یا لطفاً خودرو...	رانندهٔ پراید بزن کنار!
از ماشین پیاده شوید. یا لطفاً از.....	از ماشین پیاده شو
لطفاً گواهینامه!	گواهینامه!

پلیس باید زبان فارسی را همواره به زبان معیار تکلم کند. «زبان معیار^۱ گونه ای از زبان است که در یک جامعهٔ زبانی به کار می رود و از سایر گونه ها دارای اعتبار و منزلت بیشتری است. زبان معیار تفاوت های لهجه ای و گویشی را در خود منعکس نمی کند. و در نتیجه به عنوان یک وسیلهٔ ارتباطی مشترک مورد استفاده قرار می گیرد.» معمولاً در حوزه هایی مانند رسانه های همگانی و کتاب های درسی از این زبان استفاده می شود [۱۷].

فعل ها را به صورت شکسته و محاوره ای به کار نگیرد و از تکیه کلام ها و اصطلاحات عامیانه و کوچه بازاری و غیر رسمی بپرهیزد. جملات را با لحن و آهنگ مناسب به درستی و به خوبی ادا کند. برای انتقال پیام خود فاصلهٔ فیزیکی و شدت صدای مناسب انتخاب کند. رفتار کلامی خود را با رفتارهای غیر کلامی مناسب تقویت کند و برای حفظ «توریت» خود از تماس چشمی^۲ بپرهیزد. در پایان بار دیگر در اهمیت ارتباط کلامی پلیس می گوئیم: زبانی که پلیس در گفتگو و تعامل با مردم به کار می برد، در بسیاری از مواقع از اسلحه ای که بر کمر می بندد، تأثیر گذارتر و مهم تر است؛ زیرا افسر پلیس شاید در تمام دوران خدمتش مجبور نشود حتی یکبار اسلحه را به کار گیرد اما از زبان در طول روز بارها استفاده می کند. یک پلیس با مهارت ارتباطی و قدرت بیانی حتی می تواند شخص مسلحی که عده ای را به گروگان گرفته است، خلع سلاح کند.

¹ -standard language

² -eye contact

- [۱] مدرسی، یحیی. درآمدی بر جامعه‌شناسی زبان. چاپ اول، تهران: موسسه مطالعات و تحقیقات فرهنگی؛ ۱۳۶۸: ص ۲ و ۱۵۱.
- [۲] محسنیان‌راد، مهدی. ارتباط شناسی. چاپ ششم، تهران: سروش، ۱۳۸۴: ص ۴۳ و ۴۴ و ۴۷ و ۴۸ و ۲۴۷.
- [۳] فرهنگی، علی اکبر. ارتباطات انسانی (جلد اول). چاپ یازدهم، تهران: موسسه خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۸۶: ص ۵ و ۳ و ۲۷۲.
- [۴] محسنی، منوچهر. بررسی در جامعه‌شناسی فرهنگی ایران. چاپ اول، تهران: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۳۸۶: ص ۱۴۷.
- [۵] گری پی، فرارو. انسان شناسی فرهنگی. ترجمه غلامعلی شاملو، چاپ اول، تهران: سمت، ۱۳۷۹: ص ۷۵ و ۷۶ و ۸۹.
- [۶] میلر، جرالد. ارتباط کلامی. ترجمه علی ذکاوتی قراگزلو، چاپ سوم، تهران: سروش، ۱۳۸۵: ص ۷.
- [۷] دعاگویان، داود. تعامل پلیس و مردم. انتشارات جهان، چاپ اول، تهران: جام جم، ۱۳۸۴: ص ۱۴۵.
- [۸] فتوحی، محمود و حبیب‌الله عباسی. فارسی عمومی. چاپ دوازدهم، تهران: سخن، ۱۳۸۴: ص ۲۷۱.
- [۹] سلطانی، سید علی اصغر. قدرت گفتمان و زبان. چاپ اول، تهران: نشرنی، ۱۳۸۴.
- [۱۰] شفیعی کدکنی، محمدرضا. مفلس کیمیا فروش. چاپ اول، تهران: سخن، ۱۳۷۲: ص ۹۲.
- [۱۱] باطنی، محمدرضا. مسائل زبان شناسی نوین. تهران: انتشارات آگاه، ۱۳۵۵: ص ۱۵ و ۲۰۵.
- [۱۲] کوئن، بروس. مبانی جامعه‌شناسی. ترجمه واقتباسی دکتر غلامعباس توسلی، چاپ هجدهم، تهران: سمت، ۱۳۸۶: ص ۸۶.
- [۱۳] بی من، ویلیام. زبان، منزلت و قدرت در ایران. ترجمه رضا مقدم کیا، چاپ دوم، تهران: نشر نی، ۱۳۸۶: ص ۲۲ و ۴۶.
- [۱۴] دهخدا، علی اکبر. امثال و حکم (دوره ۴ جلدی). چاپ سیزدهم، تهران: انتشارات امیر کبیر، ۱۳۸۵: ص ۶۱.
- [۱۵] یوسفی، غلامحسین. گزیده قابوس‌نامه. چاپ پنجم، تهران: انتشارات سخن، ۱۳۷۶: ص ۱۱۵.
- [۱۶] شاهنامه حکیم فردوسی. به ویرایش و گزارش دکتر کزازی. چاپ اول، تهران: انتشارات سمت، ۱۳۸۱: ص ۲۰-۲۱.
- [۱۷] ساغر وانیان، سید جلیل. فرهنگ اصطلاحات زبان شناسی. چاپ اول، مشهد: نشر نما، ۱۳۶۹: ص ۲۶۷.