

## تحلیلی بر سهم ارتباطات غیر کلامی در کنش متقابل اجتماعی

ژانست صلیبی\*

### چکیده

در این مقاله، به تبیین سهم ارتباطات غیر کلامی به‌مثابه یکی از سه سنخ ارتباطات اجتماعی یعنی کلامی، غیر کلامی، و پیراکلامی در کنش متقابل اجتماعی پرداخته شده است. در این راستا، در آغاز سخن، اهمیت توجه به نقش ارتباطات غیر کلامی در روابط روزمره بین افراد و سوء ادراک‌ها و سوء برداشت‌ها در کنش متقابل اجتماعی مطرح شده است. به دنبال آن، دو زیرساخت نظری جامعه‌شناختی و روان‌شناختی اجتماعی کنش متقابل اجتماعی برای به‌تصویر کشیدن نقش مکمل و مهم ارتباطات غیر کلامی در مبادلات کلامی کنش‌گران در دریافت پیام تشریح و نقش نشانه‌های غیر کلامی و کارکردهای آن‌ها بحث شده است. در ادامه، برخی از رفتارهای غیر کلامی توصیف شده است و، در نتیجه‌گیری، ضمن جمع‌بندی موارد فوق بر نقش ارتباطات غیر کلامی و سهم آن در کنش متقابل اجتماعی و، در راستای آن، ادراک اجتماعی، که به تکوین برداشت‌ها در کنش‌گران منجر می‌شود، تأکید شده است.

**کلیدواژه‌ها:** ارتباط، ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی، کنش متقابل اجتماعی، ادراک اجتماعی، برداشت، جامعه‌شناسی مردمی، جامعه‌شناسی پدیدارشناسی.

### مقدمه

زندگی اجتماعی صحنه تجلی انواع ارتباطات و تعاملات اجتماعی میان افراد است؛ افرادی که عقاید گوناگونی دارند و، به‌منظور تحقق اهداف موقعیت اجتماعی، ضروری است بتوانند اندیشه‌های خود را با دیگران مبادله و چشم‌انداز دیگران را درک کنند و، به‌بیانی دیگر، به‌نحو

\* استادیار پژوهش، روان‌شناسی تربیتی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

jacentsalibiedupsychologist@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۸/۱۰، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۹/۲۲

معنی داری، با یکدیگر ارتباط (communication) برقرار کنند (Windle & Warren, 2011: 2). در این راستا، نظر بر این است که ارتباط مطلوب بنیاد روابط اجتماعی موفقیت‌آمیز در حوزه‌های شخصی و حرفه‌ای است. افراد در تعامل اجتماعی (social interaction) خود بیش از آن که از کلمات بهره‌گیرند از ارتباطات غیر کلامی (nonverbal communication) و پیراکلامی (paraverbal communication) استفاده می‌کنند. به بیانی دیگر، عمل برقراری ارتباط دربردارنده ارتباط کلامی، غیر کلامی، و پیرازبانی است که محتوای پیام را با گزینش و آرایش کلمات انتقال می‌دهد. برای آن که ارتباط به‌نحو مؤثری برقرار شود، افراد باید بتوانند از سه حیطه فوق برای انتقال صریح و روشن پیام خود به دیگران استفاده کنند، ضمن این که بتوانند پیام‌های ارسالی را به‌طور دقیق دریافت و درک کنند. بدین لحاظ، ارتباط غیر کلامی، که شامل حالت چهره (facial expressions)، ایما و اشاره‌ها (gestures)، تماس چشمی (eye contact)، اطوار (posture)، و حتی طنین صدا می‌شود، بخش حیاتی فرایند ارتباط دانسته شده است (Segal, 2011: 1). هنگامی که افراد به تعامل اجتماعی می‌پردازند، تعداد بی‌شماری علائم غیر کلامی ردوبدل می‌شود. کلیه این رفتارهای غیر کلامی (nonverbal behaviors)، نظیر برخورد نگاه، پیام‌هایی قوی ارسال می‌کنند و، از نظر هیجانی، حس علاقه، اعتماد، و میل بر تداوم ارتباط را در کنار احساس تنفر و بی‌علاقگی انتقال می‌دهند.

بنا به آنچه اشاره شد، توانایی فهم و استفاده از ارتباط غیر کلامی ابزار توانمندی است که به افراد کمک می‌کند، به‌نحو مؤثری، به کنش متقابل با دیگران بپردازند، مقصود واقعی خود را بیان کنند، موقعیت‌های چالش‌برانگیز را هدایت کنند، و روابط اجتماعی بهتری را در صحنه‌های زندگی شخصی و حرفه‌ای خود شکل دهند. در این راستا، سؤال مهم پژوهشی این است: افراد چگونه می‌توانند مهارت‌های ارتباطات غیر کلامی خود را برای کنش متقابل اجتماعی موفقیت‌آمیز بهبود بخشند؟ (Cherry, 2011: 1-2). اهمیت طرح این سؤال بدین لحاظ است که کنش‌گران در تعامل اجتماعی با مواردی از ناهم‌خوانی‌های موجود بین رفتار کلامی و غیر کلامی دیگران در فرایند ارتباط مواجه می‌شوند؛ مثلاً، شخصی ممکن است، در موقعیت کنش متقابل، شادمان بودن خود را به طرف مقابل ابراز کند درحالی که حالت‌های چهره‌ای او حاکی از ترش‌رویی باشد. بدین لحاظ، پژوهش‌ها نشان داده‌اند هنگامی که کلمات نتوانند با علائم غیر کلامی (nonverbal signals) هم‌تا شوند، کنش‌گران در صحنه آنچه را به کلام بیان شده است نادیده گرفته به‌جای آن بر حالت‌های غیر کلامی، نظیر خلق، افکار، و هیجانات دیگران، تمرکز می‌کنند.

یکی از گام‌های مهم در ارتباط غیر کلامی مؤثر با دیگران، تمرکز کنش‌گر بر طنین صدا، هنگام سخن‌گفتن، است؛ زیرا این جنبه پیرایه‌بانی (paralinguistic) می‌تواند اطلاعاتی غنی را در دامنه‌ای از اشتیاق یا بی‌علاقگی و حتی خشم انتقال دهد (ibid: 2). بنابراین گفته شده است طنین صدای افراد هنگام سخن‌گفتن کیفیت پاسخ‌گویی دیگران به آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ زیرا فرد می‌تواند از طنین صدای خود، برای تأکید بر اندیشه‌ای که می‌خواهد انتقال دهد، استفاده کند. براین‌مبنا، می‌توان گفت ارتباط غیر کلامی، که شامل حرکات بیان‌گر فرد گوینده است، آن‌چه را او می‌گوید حمایت می‌کند؛ به‌ویژه هنگامی که کنش‌گر در مقام یک سخنران یا بازیگر در نمایشی عمل کند. یک حرکت بیان‌گر را ممکن است فرد دیگر به معانی متعددی تعبیر کند یا هیچ معنایی از آن دریافت نکند. در این‌راستا، اگر کنش‌گران در مبادله پیام فقط بر یک علامت غیر کلامی، بدون توجه به علائم دیگر، بیش از حد تأکید کنند، به نتیجه‌گیری غیر دقیقی در مورد آن‌چه فرد دیگر سعی دارد آن را انتقال دهد دست خواهند یافت. و، در نهایت، پژوهش‌گران نشان داده‌اند که در تبیین کنش متقابل اجتماعی باید به بافتی (context) که ارتباط در آن روی می‌دهد نیز توجه کرد (ibid: 1-2). برخی موقعیت‌ها مستلزم رفتارهای رسمی‌ترند. اگر کنش‌گر سعی دارد انتقال پیام او به دیگری به‌نحو دقیق صورت گیرد، باید شیوه‌های ارتباط غیر کلامی منطبق با بافت را هم‌تا با پیام خود ابراز کند. براساس آن‌چه به‌اختصار در باب اهمیت سهم ارتباطات غیر کلامی در کنش متقابل اجتماعی اشاره شد، در ادامه بحث، عنوان مزبور را، ضمن تحلیل زیرساخت‌های نظری آن در حیطه جامعه‌شناسی و روان‌شناسی اجتماعی، بررسی خواهیم کرد.

## کنش متقابل اجتماعی

### الف) زیرساخت‌های نظری جامعه‌شناختی

دو نظریه جامعه‌شناسی پدیدارشناختی (phenomenological sociology) و روش‌شناسی مردمی (ethnomethodology) ادوموند هوسرل (E. Husserl, 1859-1938)، آلفرد شووتز (A. Schütz, 1899-1959) و هارولد گارفینکل (H. Garfinkel, 1963)، که هر دو حیطه علائق مشترکی به دنیای اجتماعی دارند و بر پایه تعاریف اجتماعی بنا شده‌اند، توضیح می‌دهند که چگونه کنش‌گران (actors) موقعیت اجتماعی را تعریف و معنی و براساس آن تعاریف عمل می‌کنند. کنش‌گران صرفاً طرف‌های منفعلی محسوب نمی‌شوند بلکه خالقان فعال عرصه اجتماعی‌اند (Morris, 1977). روش‌شناسی مردمی گارفینکل به مطالعه روشی می‌پردازد که

مردم با آن حقیقت را می‌سازند یا بازسازی می‌کنند. در این حوزه، صاحب‌نظران به تجزیه و تحلیل تعامل اجتماعی علاقه‌مندند و به تحلیل رفتارهای غیر کلامی، از قبیل قدم‌زدن و ارتباطات چهره‌به‌چهره، می‌پردازند.

اگرچه اشارات غیر کلامی بسیاری وجود دارند که ما به‌طور معمول از آن‌ها در رفتارمان و در دریافت معنی رفتار دیگران استفاده می‌کنیم، میزان زیادی از کنش متقابل ما از طریق صحبت یا گفت‌وگو انجام می‌شود. جامعه‌شناسان همواره پذیرفته‌اند که زبان برای زندگی اجتماعی اهمیت اساسی دارد (Goffman, 1984؛ گارفینکل، ۱۹۷۹ به نقل از گیدنز، ۱۳۷۳: ۱۰۳).

براساس پژوهش‌های صورت‌گرفته در روش‌شناسی مردمی گارفینکل، افراد فقط می‌توانند با آگاهی از زمینه اجتماعی، که در خود کلمات ظاهر نمی‌شود، معنای آن‌چه را در گفت‌وگو بیان شده است دریابند. در این نظریه، به اهمیت «انتظارات زمینه» (background expectancies)، که ما گفت‌وگوهایمان را با آن سازمان می‌دهیم، تأکید شده است (گارفینکل، ۱۹۶۳: ۲۲۲ به نقل از گیدنز، ۱۳۷۳: ۱۰۵). براساس یافته‌های مزبور، معناداربودن زندگی اجتماعی هر روز ما به سهیم‌بودن در فرض‌های فرهنگی بیان‌نشده، درباره این‌که چه گفته می‌شود و چرا، بستگی دارد. اگر ما نمی‌توانستیم این موارد را مسلم بدانیم ارتباط معنی‌دار غیرممکن بود.

مضمون مشترک همه تفسیرهای جامعه‌شناختی به‌دست‌آمده از نظریات آلفرد شوتز در حیطه جامعه‌شناسی پدیدارشناختی این است که فرد کنش‌گر واقعیت اجتماعی را می‌سازد. نزد روش‌شناسان مردمی، نظیر هیومهان و هیوستن (Hustin & Humhun 1975:155 به نقل از ریتزر، ۱۳۷۴: ۱۹۶)، فرد کنش‌گر موقعیت‌ها و قواعد را ایجاد می‌کند و در همان حال نیز خود و واقعیت اجتماعی‌اش را شکل می‌دهد. شوتز بر آن است که «جهان زندگی» چهارچوب منظم زندگی اجتماعی و فرهنگی را در بر گرفته است و تأثیر بسیاری بر افکار و کنش کنش‌گران دارد. او به اجزای خاص جهان زندگی توجه دارد. سه عنصر عادی دانش قسمتی از حقیقت پذیرفته‌شده یا مسلم زندگی روزمره‌اند: **دانش مهارت‌ها، دانش مفید، و دانش به دستورالعمل‌ها.** هریک از این‌ها قسمتی از اندوخته اجتماعی دانش است که کم و بیش به کنش عادی یا عادی منجر می‌شود. در راستای این سه بعد دانش، دانش به دستورالعمل‌ها به گونه‌های متفاوت معیاربندی شده است. در موقعیت‌های معین، دستورالعمل‌ها به‌مثابه شیوه‌های هنجاری تلقی شده و کنش‌گر در موارد لازم آن‌ها را به‌کار می‌برد (شوتز، ۱۹۷۳ به نقل از ریتزر، ۱۳۷۴: ۲۰۵-۲۰۷).

از نظر شوترز، درون جهان زندگی «روابط ما» (our relations) و دیگران، هر دو، وجود دارد. «روابط آن‌ها» تحت تسلط نیروهای فرهنگی است که می‌توان آن‌ها را به‌طور علمی مطالعه کرد؛ درحالی‌که روابط ما تحت تسلط فرایندهای آگاهی فرد است و نمی‌توان آن‌ها را با این شیوه مطالعه کرد. روابط ما براساس میزان نسبتاً بالایی از صمیمیت تعریف شده است که، به‌موجب آن، کنش‌گران با زندگی‌نامه فردی یک‌دیگر آشنايند. روابط خالص ما یک رابطهٔ چهره‌به‌چهره است؛ به‌نحوی که «شرکت‌کنندگان از زندگی هم‌دیگر آگاه‌اند و در یک رابطهٔ هم‌دلانه برای مدت زمان کوتاهی مشارکت دارند» (شوترز، ۱۹۶۷: ۱۶۴ به نقل از ریتزر، ۱۳۷۴). پس روابط ما شامل آگاهی مشارکت‌کنندگان و الگوهای کنش و واکنش است که شاخصهٔ کنش متقابل چهره‌به‌چهره است. روابط در این سطح بسیار پیچیده و بیش‌ازحد موضوع توافق فردی میان کنش‌گران تلقی می‌شود. روابط ما از روابط آن‌ها به‌واسطهٔ جهت‌یابی خاص به‌سوی سایر افراد در دایرهٔ روابط متقابل تشخیص‌دانی است. هنگام شرکت در روابط اجتماعی، هر انسانی صرفاً آگاهی خاصی از دیگری دارد. بدون دستورالعمل‌ها، کنش‌گران مجبورند در هر موقعیت جدید پاسخی مناسب ابداع کنند. انسان برای زندگی در جامعه نیازمند سنخ‌بندی‌هایی است. او جامعه‌پذیری در زندگی روزمره را از طریق والدین، معلم و دوستان و کلاً در «روابط ما» یاد می‌گیرد و به دستورالعمل‌هایی نیازمند است تا باعث بقای او در محیط‌های گوناگون شود. افراد نه‌تنها دستورالعمل‌ها را درون روابط می‌آموزند بلکه آن‌ها را به‌کار می‌برند و هنگامی که پی ببرند آنها بی‌تأثیر یا نامناسب‌اند به اصلاحشان می‌پردازند (شوترز و لاکمی، ۱۹۷۳: ۱۴۱ به نقل از ریتزر، ۱۳۷۴: ۲۰۶-۲۰۸).

شوترز دربارهٔ «کنش رفتاری» معتقد است که این‌گونه کنش براساس طرح ازپیش تعیین‌شده‌ای صورت می‌گیرد. این طرح اعمال معنادار را از دیدگاه کنش اجتماعی پدید می‌آورد. بدون طرح، کنش غیر آگاهانه می‌شود. اگر برنامه یا طرحی از نظر کنش‌گران دیگر مقبول باشد، آن برنامه به کنش اجتماعی تبدیل می‌شود. هنگامی که وضعیت‌ها پیچیده می‌شود و دانش نوعی و الگوهای عادی رفتار دیگر جواب‌گوی وضعیت‌ها نیستند، کنش‌گر باید آگاهانه پاسخ رفتاری مناسب را برای وضعیت پیچیده انتخاب کند. پویایی آگاهی که زمینه‌ساز کنش اجتماعی است (رسیدن به یک مسئله، موقعیت متناوب دورهٔ رفتار، و درنهایت انتخاب و تصویب یک طرح) اساس و پایهٔ ارتباطات ما را تشکیل می‌دهد. «رابطهٔ ما» رابطه‌ای است که در آن کنش‌گر به کنش خود هوشیار و آگاه است و به‌سوی آگاهی از کنش دیگران جهت‌یابی شده است. روابط ما کنش‌های اجتماعی فرض می‌شوند. بدیهی است که، در

روابط متقابل، جهت‌دهی متقابل وجود دارد (هر کنش‌گر به آگاهی دیگری گرایش پیدا می‌کند) و ادراک دنیای اجتماعی برای تغییر و اصلاح در دسترس است و کنش‌گران بر اندوخته دانش اجتماعی مسلط می‌شوند (شوتز، ۱۹۷۳، به نقل از ریتزر، ۱۳۷۴: ۲۱۳).

جرج ساتاس و فرانسیس سی. واکسلر (G. Satas & F. Wechsler, 1972)، در بررسی نمونه‌ای از جامعه‌شناسی پدیدارشناختی با عنوان «کنش متقابل چهره‌به‌چهره»، عناصر تشکیل‌دهنده آن را به سه جزء تقسیم می‌کنند: خصوصیات کنش‌گران، خصوصیات ارتباط بین کنش‌گران، و خصوصیات کنش. در تبیین خصوصیات کنش‌گران گفته شده است: الف) خود و دیگری هر دو آگاه‌اند.

ب) برای وقوع کنش متقابل، هر دو، باید برخوردار از عاطفه باشند و، در جهان بر مبنای آن عمل کنند. کنش‌گران باید در نشان‌دادن عکس‌العمل به دیگران و استنباط عکس‌العمل‌های خودشان توانا باشند.

ج) خود و دیگری، هر دو، بتوانند از دانش موجود در نظام مناسبات اجتماعی بهره‌مند شوند. برای وقوع کنش متقابل و قابل درک، هر دو کنش‌گر باید در حین فرایند جامعه‌پذیری معلومات لازم را برای تفسیر دانش و اطلاعات به‌خوبی محتوای آن به‌دست بیاورند. اگر کنش‌گران با یک‌دیگر متفاوت باشند و ظاهراً هیچ نوع مناسبات و برخوردی با هم نداشته باشند، نمی‌توانند با هم کنش متقابل داشته باشند.

د) هم خود و هم دیگری توانایی استفاده از نظام نمادین «معنا» را دارد. طبق کنش متقابل، اجزا باید توانایی مراوده با دیگران را، با استفاده از علائم و نمادها مانند «قید»، داشته باشند. نمادهای شفاهی و غیرشفاهی در اطلاق به پدیده‌های فیزیکی به‌کار می‌روند. کنش‌گران نمی‌توانند نمادها را در هر زمانی در گفت‌وگو به‌کار ببرند؛ اما نمادها باید دست‌کم قابلیت بیان و ابراز کلام را داشته باشند. نظام نمادی معنا و کارکرد بسیار مهمی ارائه می‌دهد؛ نخست مراحل بعدی جریان کنش متقابل را ممکن می‌کند، سپس امکان تفسیر گفت‌وگوهای درونی توسط معانی را فراهم می‌کند، به‌این ترتیب که شخص معنی تجربیات خود را تفسیر می‌کند.

ه) هم خود و هم دیگری برای کنش انگیزه دارند. یعنی برای کنش حاضرند و به آن تمایل نشان می‌دهند.

و) هم خود و هم دیگری به جسمشان به‌منزله میدان تجربه نگاه می‌کنند. این بدان معناست که «زبان بدن» (body language) در کنش متقابل بسیار مهم است. کنش‌گران، در

ارتباط با یکدیگر، باید توانایی تعبیر معنایی حرکات چهره، کشش و حرکات بدن را داشته باشند و، درحقیقت، به همه پدیده‌هایی که در جریان کنش متقابل صورت می‌گیرد توجه کنند (به نقل از ریتزر، ۱۳۷۴: ۲۱۴-۲۱۶).

کنش متقابل نمادی (symbolic interactionism) از زمره نظریه‌های مهم جامعه‌شناختی است. هسته اصلی آن با دیدگاه‌های جرج هربرت مید (G. H. Mead, 1863-1931) در دامنه محدودی عرضه شد؛ اما در سال‌های اخیر براساس اندیشه‌های هربرت بلومر (H. Blumer) شکل گرفت (ریتزر، ۱۳۷۴: ۱۴۹). مید در راستای انتقاد از فرض رفتارگرایی (behaviorism) بنیادی جان بی. واتسن (J.B. Watson)، که در آن روان‌شناسی اجتماعی با فعالیت قابل مشاهده یعنی همان کنش (action) و کنش متقابل اجتماعی (social interaction) سروکار دارد، کار را آغاز می‌کند و رفتارگرایی را در دو جهت ذهن و جامعه گسترش می‌دهد. او با گسترش «رفتارگرایی اجتماعی» (social behaviorism) معتقد بود جامعه‌شناسان قادر به درک فرایندهای ذهنی انسانی‌اند. سعی ما بر این است که توضیح دهیم رفتار افراد برحسب رفتار سازمان‌یافته گروه اجتماعی است نه این که رفتار سازمان‌یافته گروه اجتماعی برحسب رفتار افراد مجزایی است که متعلق به آن گروه تلقی می‌شوند.

در مورد رفتارهای انسان، در اغلب موارد، اعمال با دخالت فرایندهای ذهنی سنجیده شده بین محرک‌ها و پاسخ‌ها روی می‌دهند. مشت حریف در این موقعیت‌ها حرکتی ساده تلقی نمی‌شود بلکه «نمادی معنادار» است. بنابراین برای تعبیر معانی نیاز به توانایی ذهنی داریم. نمادهای معنادار ممکن است از نمادهای فیزیکی یا شکل‌های زبانی برگرفته شود. به این ترتیب، توانایی آفرینش، بیان، و استفاده از زبان نهایتاً انسان را از سایر حیوانات مشخصاً جدا می‌کند. زبان ما را قادر می‌کند که نه تنها به نمادهای فیزیکی بلکه به پیام‌ها نیز پاسخ دهیم. توانایی سخن گفتن در انسان، که خود محصول اجتماعی است، نهایتاً به ذهن اجازه موجودیت می‌دهد. ذهن را می‌توان به‌عنوان محاوره با خود (self) از طریق استفاده از نمادهای مهم تعریف کرد. محور اصلی اندیشه مید، توانایی دیگران برای نقش‌پذیری در فرایند کنش متقابل (interaction) بود. یعنی ما، با گذاشتن خود به جای دیگران، بهتر می‌توانیم معانی آن‌چه را اشخاص می‌گویند دریابیم.

از نظر مید، وجود کنش‌گران برای بقای زندگی اجتماعی ضروری است تا نمادهای معنادار را تقسیم کنند. فرایندهای تفکر و نهایتاً کنش و کنش متقابل با این واقعیت تسهیل می‌شود که نمادهای معنادار اساساً معنای مشابهی برای همه دارند و

عکس‌العمل‌های مشابهی را در مردمی که از آن‌ها استفاده می‌کنند، همان‌گونه که به آن‌ها واکنش نشان می‌دهند، پدید می‌آورند. مید هم‌چنین برای قابلیت انعطاف‌پذیری ذهن اهمیت بسیاری قائل است که به کنش متقابل امکان وقوع می‌دهد؛ حتی در موقعیت‌هایی که محرک داده‌شده برای همه افراد که در کنش متقابل شرکت دارند معنای مشابهی نداشته باشد. رفتار زمانی بامعنا است که بتوانیم ذهنمان را به‌کار اندازیم تا خود را به‌جای دیگران قرار داده اندیشه‌ها و اعمال آن‌ها را تعبیر (درک) کنیم. معنی کردن نه از ذهن بلکه از موقعیت اجتماعی نشئت می‌گیرد. این امر یعنی کنش اجتماعی قبل از ظهور هشیاری آن موجود است. جامعه مقدم بر افراد است و فرایندهای ذهنی از جامعه اثر می‌پذیرند (همان: ۱۶۰).

در کنش متقابل نمادی معاصر، بلومر (۱۹۶۹) و دیگر پژوهش‌گران (به نقل از ریتزر، ۱۳۷۴: ۱۶۰) سعی کردند اصول اساسی آن را برشمرند که شامل موارد ذیل است:

۱. انسان، به‌خلاف حیوانات، توانایی اندیشیدن دارد که کنش متقابل اجتماعی آن را شکل می‌دهد.

۲. انسان توسط کنش متقابل اجتماعی معانی و نمادهایی می‌آموزد که به او اجازه می‌دهد به‌طور مشخصی توانایی خود را برای فکرکردن به‌کار گیرد.

۳. معانی و نمادها به انسان امکان می‌دهد آشکارا کنش و کنش متقابل انسانی را ادامه دهد.
۴. انسان قادر است معانی و نمادهایی را در کنش و کنش متقابل اجتماعی، که در تفسیر موقعیت‌ها از آن‌ها استفاده می‌شود، تغییر دهد یا اصلاح کند.

۵. انسان قادر به انجام این تغییرات و اصلاحات است؛ زیرا توانایی کنش متقابل به او امکان می‌دهد راه‌های احتمالی کنش را بررسی و سود و زیان‌های نسبی آن‌ها را ارزیابی کند و سپس یکی از آن‌ها را برگزیند.

۶. الگوهای درهم‌تنیده کنش و کنش متقابل گروه‌ها و جوامع را می‌سازد. طرف‌داران کنش متقابل نمادی زبان را نظام وسیعی از نمادها تصور می‌کنند. نمادها آشکارا و قاطعانه به مردم امکان می‌دهند که به شیوه‌های انسانی عمل کنند. به‌علت وجود نمادها، انسان‌ها با واقعیتی که خود را بر آن‌ها تحمیل می‌کند منفعلانه برخورد نمی‌کنند بلکه فعالانه به جهانی که در آن عمل می‌کنند و بازمی‌آفرینند پاسخ می‌دهند (Chearon, 1985:62) به نقل از ریتزر، ۱۳۷۴: ۱۶۳). استفاده از نمادها به کنش‌گران فرصت می‌دهد از زمان و مکان و حتی خودشان فراتر بروند و زندگی گذشته یا آینده را تصور کنند و جهانی را که



شبیه جهان دیگران است تجسم کنند. مشهورترین مفهوم کنش متقابل نمادی گرفتن نقش دیگران است (Miller, 1981 به نقل از ریتزر، ۱۳۷۴).

در تبیین کنش و کنش متقابل، گفته شده توجه اولیه کنش متقابل نمادی به تأثیر معانی و نمادها بر کنش و کنش متقابل انسانی است. معانی و نمادها کنش اجتماعی انسان (که شامل یک فرد است) و کنش متقابل اجتماعی (که شامل چند کنش‌گر است که در این راستا در کنش اجتماعی دوسویه شرکت دارند) را با ویژگی‌های متمایزی به معرض نمایش می‌گذارد. در این راستا، کنش اجتماعی عملی است که در آن افراد در ذهنشان با دیگران انجام می‌دهند (چرون ۱۹۸۵: ۱۳۰ به نقل از ریتزر، ۱۳۷۴: ۱۶۴). در این فرایند، مردم به شکل نمادی با افراد دیگر ارتباط برقرار می‌کنند. دیگران نمادها را تعبیر و پاسخ‌هایشان را بر مبنای تعبیرهایشان تنظیم می‌کنند. به عبارت دیگر، در کنش متقابل اجتماعی، کنش‌گران در فرایند تأثیر دوسویه قرار می‌گیرند. در خاتمه این بحث، مفهوم خودآینه‌سان (looking-glass) چارلز هورتون کولی (Ch. H. Cooley, 1902/1964: 169) مطرح می‌شود. کولی با این مفهوم توانایی برای دیدن خودمان را، همان‌طور که هر پدیده اجتماعی دیگر را می‌بینیم، معنی می‌کند. اندیشه خودآینه‌سان به سه جزء تقسیم می‌شود: اولاً، ما تصور می‌کنیم که چگونه باید در برابر دیگران ظاهر شویم. ثانیاً، ما تصور می‌کنیم که قضاوت‌های آنان باید چگونه باشد. ثالثاً، ما برخی احساس‌ها، مانند غرور یا پستی، را به منزله نتایج تصورمان از قضاوت‌های دیگران توسعه می‌دهیم (به نقل از ریتزر، ۱۳۷۴: ۱۶۶).

در مجموع، اسکات و مارشال (Scott & Marsall, 2005) نظریه کنش متقابل نمادین را نظریه‌ای روان‌شناختی اجتماعی تحلیل می‌کنند که بر روش‌هایی تأکید دارد که ضمن آن‌ها «معنی» از طریق کنش متقابل پدیدار می‌شود. این نظریه، نخست، به طریقی که ضمن آن بشر به مثابه تغییردهنده نمادها از حیوانات متمایز دانسته می‌شوند تأکید می‌کند و معتقد است که بشر از طریق نمادها، جدا از دیگرانواع، قادر به ایجاد فرهنگ و انتقال تاریخچه‌ای پیچیده است. تعامل‌گرایان همیشه به مطالعه روش‌هایی می‌پردازند که، ضمن آن‌ها، افراد با بدن‌های خود به احساسات خویش، خویش‌های خود، زندگی‌نامه‌هایشان، موقعیت‌هایی که در آن قرار گرفته‌اند و، در واقع، به جهان‌های اجتماعی وسیع‌تر، که در آن زندگی می‌کنند، معنی می‌بخشند. راه‌بردهای تعامل‌گرایان بیش‌تر روش‌هایی را بررسی می‌کنند که همیشه معنی ضمن آن‌ها پدیدار می‌شود، سیالیت می‌یابد یا مبهم می‌شود و مبتنی بر بافت تجلی می‌یابد. تعامل‌گرایان نمادی سعی داشته‌اند جهان اجتماعی را به آن دقتی که مبتنی بر کنش

و کنش متقابل است برجسته کنند. براساس این دیدگاه، هیچ چیز تحت عنوان فرد تنها (solitary individual) وجود ندارد: افراد همیشه با دیگران در ارتباطاند.

### ب) زیرساخت‌های نظری روان‌شناسی اجتماعی

حیطه «ادراک اجتماعی» (social perception) درباره آگاهی فرد از رفتارهای دیگران، که از انگیزه‌ها یا نگرش‌های آنان به ذهن متبادر می‌شود، در روان‌شناسی اجتماعی، مطرح شده است. به بیان دیگر، این مفهوم به فرایندی دلالت دارد که از طریق آن ما سعی می‌کنیم دیگران را بشناسیم و درک کنیم (بارون و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۲۲؛ Aronson et al., 2001).

دریافت‌های حوزه ادراک اجتماعی از اشخاص، موقعیت‌ها، و رفتار نشئت گرفته است. در این راستا، پژوهش‌گران به بررسی این امر می‌پردازند که چگونه ادراک‌کنندگان رفتار فرد دیگر را توصیف و تحلیل می‌کنند. به این ترتیب، می‌توان دید چگونه افراد توصیفات خود را از دیگران، در قالب برداشتی (impression) منسجم درباره آن‌ها، یک‌پارچه می‌کنند (Brehm et al., 1993). به هر حال، این نکته را باید مد نظر داشت که، در رویدادهای زندگی، ما هم «ادراک‌کننده» (perceiver) هستیم و هم آماج (target) ادراکات دیگران قرار می‌گیریم. اگرچه درک و فهم دیگران امری دشوار است؛ بخش حیاتی زندگی روزمره افراد را در کنش متقابل اجتماعی تشکیل می‌دهد.

در تبیین روان‌شناختی، کنش متقابل به موقعیتی اشاره دارد که در آن هرچیز چیزی دیگر را به‌طور متقابل تحت تأثیر قرار می‌دهد و به این ترتیب مبادله‌ای (exchange) صورت می‌گیرد. در روان‌شناسی اجتماعی، منظور اثر یا نفوذ (یا کنش و واکنش) متقابل میان افراد است که در شرایط کنش متقابل اجتماعی روی می‌دهد. به بیان دیگر، کنش متقابل اجتماعی فرایندی است که در آن یک یا چند فرد یک‌دیگر را تحت نفوذ قرار می‌دهند. طی این فرایند، رفتار یک فرد محرکی برای رفتار فرد دیگر و واکنش دیگری مجدداً محرکی برای رفتار فرد اول است. این فرایند از پدیده‌های اصلی در روان‌شناسی اجتماعی است و تنظیم پیچیده اشکال آن بخش مهمی از فرایند جامعه‌پذیری (socialization) را در فرایند تعلیم و تربیت کودک تشکیل می‌دهد (صلیبی، ۱۳۸۲: ۳۶۴). مطالعه کنش متقابل اجتماعی به دو علت اهمیت دارد (گیدنز، ۱۳۷۳: ۱۲۵): نخست، کارهای عادی زندگی روزانه که ما را در کنش متقابل رودررو و کم‌وبیش دائمی با دیگران درگیر می‌کنند و قسمت اعظم فعالیت‌های اجتماعی ما را تشکیل می‌دهند. بنابراین، کارهای عادی هرروزه ما و کنش‌های متقابلی که

این کارها ما را با دیگران در آن‌ها درگیر می‌کنند به آن‌چه ما انجام می‌دهیم ساخت و شکل می‌دهند. ما می‌توانیم از بررسی آن‌ها درباره خودمان به مثابه موجودات اجتماعی و درباره خود زندگی اجتماعی نکات بسیاری بیاموزیم.

دوم، مطالعه کنش متقابل اجتماعی در زندگی روزمره به روشن کردن نهادها و نظام‌های اجتماعی بزرگ‌تر کمک می‌کند. در واقع، همه نظام‌های بزرگ اجتماعی به الگوهای کنش متقابل اجتماعی، که ما در جریان زندگی روزانه‌مان از آن‌ها پیروی می‌کنیم، بستگی دارند. کنش متقابل اجتماعی مستلزم شکل‌های متعدد ارتباطات کلامی و غیر کلامی است؛ به نحوی که افراد از اشارات غیر کلامی برای حذف، تقویت یا بسط آن‌چه به صورت کلام گفته شده بهره می‌گیرند.

کنش متقابل روزمره به روابط ظریف و پیچیده میان آن‌چه با چهره و بدنمان و آن‌چه با کلمات انتقال می‌دهیم بستگی دارد. اکثر ما در جریان کنش متقابل هرروزه با دیگران، در کنار ارتباط، نظارتی دقیق بر حالات چهره و وضع و حرکات بدن دیگری اعمال می‌کنیم. از این رسانه‌ها، در کنار گفتار، برای انتقال برخی معانی و پنهان کردن معانی دیگر استفاده می‌شود. در این راستا، کنش متقابل نامتمرکز زمانی وقوع می‌یابد که افراد در محیط معینی آگاهی متقابل از حضور یک‌دیگر نشان دهند. آنان، ولو این‌که مستقیماً با یک‌دیگر صحبت نکنند، دائماً به ارتباط غیر کلامی می‌پردازند و با ظاهر، حرکات و حالات، حرکات بدنی، و چهره تأثیرات معینی را به دیگران انتقال می‌دهند. کنش متقابل متمرکز هنگامی رخ می‌دهد که افراد مستقیماً به آن‌چه هریک می‌گویند یا انجام می‌دهند توجه می‌کنند. گافمن (به نقل از گیدنز ۱۳۷۳: ۱۱۱) واحد کنش متقابل متمرکز را برخورد می‌نامد که شامل گفت‌وگوی مختصر، مذاکرات رسمی، بازی‌ها، و تماس‌های جاری رودررو با دیگران است. در این نوع کنش متقابل، هر فرد به همان اندازه با حرکات و حالت چهره رابطه برقرار می‌کند که با کلماتی که بیان می‌شود. در این زمینه، گافمن میان تصویری که افراد در دیگران ایجاد می‌کنند و آن‌چه آن‌ها ابراز می‌کنند تمایز قائل می‌شود؛ زیرا، در مؤلفه نخست، کلمات و حالت چهره هستند که مردم سعی می‌کنند با آن‌ها تأثیراتی در دیگران ایجاد کنند و، در مورد دوم، از نشانه‌های دیگر (قرینه‌های غیر کلامی) ممکن است برای آزمایش صداقت شخصی استفاده شود. در این راستا، باید به زمینه‌ها و موقعیت‌هایی که برخوردها با دیگران در آن‌جا روی می‌دهند در تبیین کنش متقابل توجه کرد.

بدیهی است هر کنش متقابل دارای موقعیتی است، در جای خاصی رخ می‌دهد، و دوره

زمانی ویژه‌ای دارد. اعمال ما در طول یک روز معمولاً در زمان و نیز مکان «منطقه‌بندی» می‌شوند. به کمک مفهوم منطقه‌بندی درمی‌یابیم چگونه فعالیت اجتماعی در زمان و مکان سازمان داده می‌شود.

در کنش متقابل اجتماعی، هر فرد در دو سطح ارتباط برقرار می‌کند: کلامی و غیر کلامی (Connor, 2011: 1). از آن‌جا که، در این فرایند، کنش‌گران نظرهای متفاوت و توانایی‌های متعددی برای مبادله اندیشه‌ها با دیگران دارند درک چشم‌انداز دیگران مستلزم برقراری ارتباط معنی‌دار با آنان است. کنش‌گران در کنش متقابل اجتماعی می‌توانند با گفتار خود طرف مقابل را به اشتباه بیندازند؛ بنابراین ارتباطات غیر کلامی بخشی از کل محتوای پیام را طی فرایند ارتباط انتقال می‌دهند به نحوی که می‌توانند بازنمای دقیق‌تری از احساسات، نگرش‌ها یا باورهای کنش‌گران باشند.

بنابر آنچه اشاره شد، می‌توان گفت ارتباط غیر کلامی، در تعریف، به آن دسته از محرک‌های غیر کلامی و پیراکلامی در زمینه ارتباط اشاره دارد که هم به وسیله منبع (سخن‌گو) و هم از طریق به‌کارگیری محیط توسط او ایجاد می‌شود و ارزش بالقوه‌ای در رابطه با محتوای پیام، هم برای منبع پیام و هم گیرنده پیام (شنونده)، دارد. اساساً ارتباط غیر کلامی ارسال و دریافت پیام‌ها به طرق گوناگون، بدون استفاده از رمزهای کلامی (verbal codes) - کلمات، است که ممکن است به قصد یا بدون قصد روی دهد به نحوی که در اغلب موارد گویندگان یا شنوندگان در کنش متقابل اجتماعی از این فرایند آگاه نباشند.

توانایی درک و استفاده از ارتباط غیر کلامی ابزار قدرتمندی است که به کنش‌گر برای برقراری ارتباط با دیگران، بیان آنچه مقصود اوست، جولان‌دادن و هدایت‌کردن در موقعیت‌های چالش‌برانگیز، و ایجاد روابط بهتر اجتماعی کمک می‌کند. ارتباطات غیر کلامی یا زبان بدن شکلی حیاتی از ارتباط است. هنگامی که ما با دیگران تعامل می‌کنیم، آگاهانه تعداد بی‌شماری علائم بدون کلام (wordless signals) ردوبدل می‌کنیم. همه رفتارهای غیر کلامی (حرکات بیان‌گری که انجام می‌دهیم)، مانند شیوه نشستن، سرعت یا کیفیت سخن گفتن، فاصله‌ای که با دیگران حفظ می‌کنیم، و میزان برخورد نگاه‌ها، همگی پیام‌هایی قوی را انتقال می‌دهند. به بیان دیگر، در کنش و واکنش اجتماعی، شیوه گوش‌دادن، نگاه‌کردن، حرکت‌کردن، و واکنش نشان‌دادن شخص دیگر به ما اعلان می‌کند باید مراقب او باشیم یا چگونه به نحو مطلوب به او واکنش نشان دهیم. علائم غیر کلامی یا حسی اعتماد و علاقه و میل به برقراری ارتباط را انتقال می‌دهند یا بی‌علاقگی، بی‌اعتمادی، و ابهام را ایجاد

می‌کنند. در واقع، نشانه‌های غیر کلامی (nonverbal cues)، در تعامل اجتماعی، پنج نقش را به عهده دارند (Segal, 2011: 1):

۱. تکرار (repetition) - بدان مفهوم که می‌توانند همان پیامی را که شخص به‌نحو کلامی انتقال می‌دهد تکرار کنند.

۲. تباین (contradiction) - آن‌ها می‌توانند متباین با پیامی باشند که فرد سعی دارد انتقال دهد.

۳. جانشینی (substitution) - آن‌ها می‌توانند جانشین پیامی غیر کلامی شوند؛ مثلاً چشمان فرد، در اغلب موارد، می‌تواند بسیار واضح‌تر از کلمات پیامی را انتقال دهد.

۴. تکمیل (complementing) - آن‌ها می‌توانند به پیام کلامی افزوده شوند یا آن را تکمیل کنند.

۵. تأکید (accenting) - آن‌ها ممکن است بر پیام کلامی تأکید و اهمیت آن را تأیید کنند.

بنابراین، در تحلیل نقش ارتباط غیر کلامی و زبان بدن در کنش متقابل اجتماعی، می‌توان گفت به‌طور کلی این شیوه ارتباط بیش از به‌کارگیری کلمات روابط قوی و مطلوب را برقرار می‌کند. ارتباط غیر کلامی اثر وسیعی بر کیفیت روابط در تعامل دارد؛ زیرا به بهبود روابط اجتماعی یاری می‌رساند ضمن این‌که، اگر علائم غیر کلامی ارسال هم‌تا با کلمات بیان‌شده اظهار شوند، حس اعتماد و شفافیت (transparency) را در کنش‌گران برمی‌انگیزد. برخوردار از مهارت‌های ارتباطات غیر کلامی پاسخ‌دهی به گزینه‌های غیر کلامی را سبب می‌شود که بدین‌وسیله فرد می‌تواند به دیگران نشان دهد آنان را دریافته، به مقصودشان توجه کرده یا مراقب آنان است. فرایند ارتباطات غیر کلامی جریان سریع بده‌بستان اجتماعی تلقی می‌شود. ارتباطات غیر کلامی موفقیت‌آمیز مبتنی بر خودآگاهی هیجانی (emotional self-awareness) و درک آن گزینه‌هایی است که فرد ارسال می‌کند، ضمن این‌که توانایی دریافت ظریف گزینه‌هایی است که طرف مقابل برای فرد می‌فرستد. این امر مستلزم تمرکز و توجه کنش‌گر در تعامل است. اگر او هنگام تعامل اجتماعی در صدد برنامه‌ریزی برای آن‌چه خواهان گفتن آن است برآید یا در آن هنگام به موضوع دیگری بیندیشد، حتماً بسیاری از نشانه‌های غیر کلامی را درک نمی‌کند و در دریافت گفتار طرف مقابل ضعیف عمل خواهد کرد. بدین‌لحاظ، تمرکز بر جریان تعامل مستلزم تجربه لحظه‌به‌لحظه رویدادها برای درک کامل آن چیزی است که ردوبدل می‌شود (Segal, 2011: 3).

بنابر آنچه اشاره شد، حیطة ارتباطات غیر کلامی یکی از محورهای موضوعی در پژوهش‌های صورت‌گرفته در حوزه ادراک اجتماعی است که بر همه جوانب ارتباط، که

بدون کاربرد زبان گفتاری و آشکار انجام می‌شوند، دلالت دارد؛ از جمله ایما و اشاره، حرکات بدن، حالت‌های چهره، و نیز ویژگی‌های پیرا زبان‌شناختی (paralinguistic). این ویژگی‌ها جنبه‌هایی از ارتباط در کنش متقابل اجتماعی‌اند که کاملاً زبان‌شناختی نیستند، یعنی به واژگان، واج‌شناسی، نحو‌شناسی یا معناشناسی مربوط نمی‌شوند و به‌سادگی مشاهده می‌شوند و در تشکیل برداشت‌های نخستین ما نقش شاخصی را ایفا می‌کنند؛ مثل آهنگ صدا، سرعت در گفتار، مکث، تکیه، و تودماغی صحبت کردن (Zebrowitz, 1977) به نقل از بارون و دیگران، ۱۳۸۸).

در باب اهمیت استفاده از قرینه‌های غیر کلامی توسط کنش‌گران برای داوری درمورد حالات درونی آن‌ها و این‌که «هم‌اکنون» چه احساسی دارند، باید گفت اگرچه بسیاری از افراد در این باره به پرسش مستقیم از دیگران مبادرت می‌کنند، این اقدام احتمالاً با شکست روبه‌رو شود؛ زیرا ممکن است دیگران مایل نباشند احساسات درونی خود را برای ما افشا کنند و فعالانه بکوشند با پنهان‌کاری حتی درباره هیجانات کنونی خود به ما دروغ بگویند. اما آنان کاملاً در این باره موفق عمل نمی‌کنند و تا اندازه‌ای حالات درونی خود را از طریق نشانه‌های غیر کلامی خود بروز می‌دهند؛ اطلاعاتی که تلاش ما را برای دریافت پیام‌های واقعی تحت تأثیر قرار می‌دهند.

از نظر بلانتر (Blanter, 1985, 2009: 1)، ارتباط غیر کلامی فقط بین کنش‌گران در کنش متقابل اجتماعی روی نمی‌دهد بلکه ممکن است در فرد درونی شود به نحوی که افراد حرکتی را نشان دهند یا در فواصلی معین با دیگران بایستند و به روش‌هایی رفتار کنند که نوعی مواضع، نگرش‌ها، و باورهای ضمنی را درباره خود تقویت کنند. بدین‌سان، آنان ناآگاهانه نقشی را برای ایفا در صحنه برگزیده‌اند: تسلیم یا مسلط، قابل اعتماد یا ملاحظه‌کار، و تحت کنترل یا بی‌اختیار. بنابراین آگاهی از حوزه ارتباط غیر کلامی در حیطه کنش متقابل اجتماعی مستلزم آگاهی از پویایی‌های بین‌شخصی (interpersonal dynamics) است تا براساس یافته‌های پژوهشی در این زمینه بتوان به افراد کمک کرد از واکنش‌های بدنی خویش به‌مثابه نشانه‌هایی برای رشد بینش وسیع‌تر در ادراک اجتماعی آگاهی یابند. در باب تفاوت ارتباط غیر کلامی با ارتباط کلامی (زبان)، می‌توان گفت پیام‌های غیر کلامی در مقایسه با زبان معمولاً بسیار سریع‌تر ارسال و دریافت می‌شوند، تحت بازبینی و کنترل آگاهانه کم‌تری‌اند، در ابلاغ نگرش‌ها و هیجان‌ها نیرومندتر عمل می‌کنند، و در القای ارزش‌ها، نگرش، دوستی‌ها، سایر واکنش‌های شخصی و انتقال هیجان به دیگران نقش بسیار مؤثرتری دارند (به نقل از فرگاس، ۱۳۷۹: ۱۷۶).

با وجود این تفاوت‌ها، این دو بعد ارتباطی معمولاً هماهنگ عمل کرده یکدیگر را تقویت می‌کنند. به بیان دیگر، هیچ‌کس به زبان مناسبی صحبت نخواهد کرد مگر آن‌که نحوه همراه کردن سخنان خود را با قرینه‌های غیر کلامی مناسب دقیقاً بداند (همان: ۱۷۸).

افراد آشکارا تمایل دارند از پیام‌های غیر کلامی برای مقاصدی استفاده کنند که به راحتی با زبان منتقل نمی‌شوند. از علائم غیر کلامی عمدتاً برای انجام پنج کارکرد استفاده می‌شود: ۱. کنترل وضعیت اجتماعی؛ ۲. ارائه خود (self-presentation)؛ ۳. ابلاغ حالات هیجانی؛ ۴. ابلاغ نگرش‌ها؛ و ۵. کنترل رسانه (channel control) (فرگاس، ۱۳۷۹).

**کنترل وضعیت اجتماعی** - به عملکرد مهارت‌های غیر کلامی در پیوستن به گروه یا خاتمه‌دادن به ارتباط گروهی دلالت دارد. نگاه خیره، جهت‌گیری بدن یا لبخند علاقه به پیوستن به محاوره جاری در گروه را القا می‌کنند.

**ارائه خود** - یکی از ویژگی‌های اساسی تمامی تعاملات اجتماعی این است که ضمن آن‌ها معمولاً عزت نفس و خودپنداره ما آزمایش می‌شوند. ما، ضمن حفظ دیدگاهمان درباره خود، باید بتوانیم ارتباط موفق‌تری برقرار کنیم (با طرح‌های جدید). قرینه‌هایی مانند لباس‌های مشخص، آرایش مو یا حالت‌های چهره، همگی، می‌توانند برای ارائه غیر کلامی خود و ابلاغ نگرش‌ها، خصوصیات شخصیتی، و از این دست به کار روند. بعضی علائم غیر کلامی حالات هیجانی، مثلاً حالت‌های چهره‌ای، حاملان اطلاعاتی بسیار تخصصی از نظر فرهنگ همگانی‌اند. پیوند هیجان‌ها و حالت‌های چهره‌ای آن‌چنان قوی است که به نظر می‌رسد افراد آموزش‌دیده صرفاً با حرکت دادن عضلات صورت خود، به شکلی که با ارسال علامت هیجانی در تداعی باشد، هیجان مربوط را نشان می‌دهند. در این‌باره باید گفت هنجارهای فرهنگی موکداً ابلاغ کلامی هیجان‌ها را محدود می‌کنند. غالباً، این وظیفه مهم را پیام‌های غیر کلامی باید انجام دهند. جدا از حالت‌های چهره‌ای، هیجان‌های مثل اضطراب، شادی، ترس، لذت یا تنفر ممکن است با رسانه‌های دیگری نیز ابلاغ شوند؛ از جمله حرکات، وضع بدن، فاصله، و نگاه خیره. توانایی ارسال و تفسیر این‌گونه پیام‌های هیجانی میان افراد متفاوت است. شواهدی وجود دارد مبنی بر این‌که زنان در ارسال و دریافت ابلاغ‌های هیجانی در مقایسه با مردان بهتر عمل می‌کنند (همان).

**ابلاغ نگرش‌ها** - در مجموع، نگرش افراد به یکدیگر غیر کلامی و از طریق جریان سریع و پیوسته‌ای از لبخندها، سرتکان‌دادن‌ها، اخم‌ها، و تماس چشمی ابلاغ می‌شود. این پیام‌ها نه تنها حاملان اطلاعات نگرشی‌اند بلکه بخشی از «کنترل وضعیت اجتماعی» نیز

هستند. رسانه‌های غیر کلامی در ابلاغ نگرش‌ها متفاوت عمل می‌کنند. حالت‌های چهره‌ای در مقایسه با دیگر نشانه‌های غیر کلامی در این زمینه مؤثرتر عمل می‌کنند ( Mehrabian, 1967 به نقل از فرگاس، ۱۳۷۹).

**کنترل رسانه** - یک جنبه خاص کنترل وضعیت اجتماعی، کنترل سخن‌گو، طول صحبت، و شخصی است که بعداً صحبت می‌کند. تعامل کلامی معمولاً بسیار سازمان‌یافته و ساختارمند است. بنابر این کارکرد، علائم ارتباط غیر کلامی‌ای مانند نگاه خیره، پایین آوردن صدا، نگاه سریع، و جست‌وجوی شنونده‌ای که باید نوبت سخن را به دست بگیرد مطرح می‌شوند (مثلاً Walker, 1983; Kendom, 1967 به نقل از فرگاس، ۱۳۷۹).

بر اساس آنچه تاکنون اشاره شد، می‌توان گفت ما پیام‌های غیر کلامی را همواره در قالب ترکیبی از قرینه‌ها در ابعاد سه‌گانه‌ای که مهربان (۱۹۶۹ به نقل از فرگاس، ۱۳۷۹) تحلیل کرده است درک می‌کنیم. این سه بعد به این شرح‌اند:

۱. نشانه‌های نزدیکی (immediacy) یا صمیمیت که برای ابلاغ دوستی و ارزیابی به‌کار می‌روند؛ مانند لمس، تماس چشمی، پایگاه و تفاوت‌هایی که در کنترل اجتماعی به‌کار می‌روند.
۲. نشانه‌های آرامش (relaxation) که برای ابلاغ اختلافات پایگاهی و اختلافات کنترل اجتماعی به‌کار می‌روند.
۳. نشانه‌های فعالیت (activity) مانند حالت‌های چهره‌ای که برای ابلاغ هوشیاری و قابلیت پاسخ‌دهی به‌کار می‌روند.

### انواع پیام‌های غیر کلامی

**چشم‌ها:** نگاه خیره (gaze) و نگاه خیره متقابل - تماس چشمی از رایج‌ترین و نیرومندترین علائم غیر کلامی است. چشم‌ها عشق، ملال، نفرت، ترس، و خصومت را، بنا بر یافت‌موقعیتی، القا می‌کنند. به این ترتیب، چشم‌ها در ابلاغ غیر کلامی بسیاری از نگرش‌ها و هیجانات میان‌فردی نقش مرکزی را ایفا می‌کنند (شوترز به نقل از فرگاس ۱۳۷۹).

**استفاده از فضا و قلمرو (territory)** - پس از تماس چشمی، دومین مقام را میان همگانی‌ترین علائم غیر کلامی دارد. بر اساس جهت‌گیری انسان‌شناختی اجتماعی (social anthropological orientation)، برای مطالعه نقش فاصله (distance) و فضا در تعاملات انسانی، علم مجاورت‌ها (proxemics) (Schefflen, 1963) در تلاش برای توصیف قواعد و عرف‌های فرهنگی متفاوت، که تنظیم‌کننده استفاده از فضا است، مطرح شد



(Hull, 1966) به نقل از فرگاس (۱۳۷۹). براساس این رویکرد، ما محیط اجتماعی خود را به محدوده‌های کاملاً متمایزی که بدن‌هایمان را احاطه می‌کنند تقسیم می‌کنیم. هول چهار نوع قلمرو فضای شخصی و احاطه‌کننده را مشخص کرد: منطقه صمیمی (دایره‌ای تا ۶۰ سانتی‌متر)، منطقه شخصی (دایره‌ای از ۶۰ تا ۱۲۰ سانتی‌متر)، منطقه اجتماعی - مشاورتی (دایره‌ای از ۱/۲ تا ۳/۳ متر) و منطقه عمومی (دایره‌ای از ۳/۳ متر به بعد). بنا بر هریک از این مناطق تعاملی، انواع هنجارها، انتظارات، و رفتارها مشخص می‌شوند. هم‌چنین فاصله‌ای که هنگام آغاز تعامل با مردم حفظ می‌کنیم به مسائلی چون علاقه‌مندی به آن‌ها و نیز به رابطه پایگاه آن‌ها با ما بستگی دارد (Keltner, 1970; Cooper & Aiello, 1972 cited. Sears, 1988) به‌نحوی که افرادی که می‌خواهند نسبت به هم دوست تلقی شوند، فواصل کوتاه‌تری را برای ارتباط برمی‌گزینند.

**تماس جسمی (touch) - لمس کردن** از مهم‌ترین علائم غیر کلامی در اوایل زندگی است که دل‌بستگی میان نوزاد و مراقبین او را تضمین می‌کند. در اکثر فرهنگ‌ها، نقشه‌های لمسی (touching maps) وجود دارند که نشان می‌دهند چه کسی، کجا، چگونه، و توسط چه کسی می‌تواند لمس شود (فرگاس، ۱۳۷۹: ۲۰۳).

**زبان بدن (body language) - افراد**، در حیطه ارتباط غیر کلامی، با کل بدن خود شامل ایما (و اشاره‌ها)، اطوارها، و جابه‌جایی (locomotion) ارتباط برقرار می‌کنند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد حرکات بدن، در کنش متقابل اجتماعی، هماهنگی ظریفی با یک‌دیگر دارند. این هم‌زمانی تعامل (interactional synchrony)، که کاندون و واگستون (Candon & Wagaston, 1967) به نقل از فرگاس، (۱۳۷۹: ۲۱۲) آن را مطرح کردند، بدین مضمون دلالت دارد که شنونده صرفاً به نشانه‌های صادره از سخن‌گو واکنش نشان نمی‌دهد بلکه آن‌ها را فعالانه پیش‌بینی می‌کند؛ به‌نحوی که الگوهای حرکتی هماهنگ آن‌ها هم‌زمان انجام شوند. بنابر شواهد پژوهشی، الگوهای حرکت بدن هم‌چنین تا حد بسیاری به سلامت روانی فرد مربوط‌اند. این الگوها، به‌ویژه ایما (و اشاره‌ها) و حرکات، شدیداً از الگوهای رفتاری رایج در فرهنگ‌ها متأثرند و در اختصاص معنی به آن‌ها کنش‌گر باید بافت را دریابد.

**نشانه‌های پیرا زبانی (paralinguistic cues) - در حیطه ارتباطات غیر کلامی**، مقصود زمان‌بندی، زیروبمی، آهنگ، بلندی، و سرعت گفتار است که، اگرچه کلامی نیستند، پیوند جدایی‌ناپذیری با محتوای گفتار دارند. دیگر نشانه‌های صوتی یا آواگری‌ها (vocalization) نیز وجود دارند که به‌تنهایی می‌توانند ابلاغ‌کننده پیام باشند؛ مانند گریه، خمیازه، سوت‌زدن

یا بازدم با صدای بلند. در بین این نشانه‌های پیرازبانی، شواهد پژوهشی بر تغییر در زیروبمی و سرعت صدا تأکید دارند که نشان‌دهنده هیجانات مثبت یا منفی و ناخوشایندند. صدا، در ابلاغ برانگیختگی و اضطراب، علامتی مؤثر است. از نشانه‌های صوتی می‌توان برای پی‌بردن به دروغ استفاده کرد.

### نتیجه‌گیری

در حیطه کنش متقابل اجتماعی، ارتباطات کنش‌گران با یک‌دیگر در دو سطح کلامی و غیر کلامی به‌همراه پیراکلامی روی می‌دهد. افراد به همان نسبت که به آنچه دیگران می‌گویند و از طریق معنی کلمات آشکار است واکنش نشان می‌دهند در برابر ناگفته‌ها، یعنی نشانه‌های غیر کلامی گوینده، نیز عکس‌العمل خود را ابراز می‌دارند. سوء ادراک‌ها می‌توانند در شرایطی بروز کنند که کنش‌گران قادر به توجه و اعلام نظر براساس علائم غیر کلامی توسط گوینده در صحنه کنش متقابل، با توجه به بافت و ارزش‌های فرهنگی بازتاب‌شده در رفتارهای غیر کلامی او، نباشند. به این ترتیب، روشن‌تر کردن ویژگی‌های ارتباط غیر کلامی می‌تواند به افراد در صحنه‌های ادراک اجتماعی کمک کند تا موقعیت را برای ارائه رفتارهای مطلوب و رفع سوء ادراک‌ها بهتر دریابند.

پیام‌های غیر کلامی صرفاً شقوق دیگر استفاده از زبان نیستند (فرگاس، ۱۳۷۹: ۱۷۲) بلکه به‌منزله نظامی ارتباطی، در مقایسه با زبان، خصوصیات بسیار متفاوتی دارند. رمزگشایی و واکنش به پیام‌های غیر کلامی در مقایسه با واکنش به پیام‌های کلامی بسیار سریع‌تر و خودکارتر است.

در طول دو دهه گذشته، حوزه ارتباطات غیر کلامی به‌سرعت رشد یافته است و در حیطه‌های تجارت، رسانه، روابط بین‌المللی، تعلیم و تربیت، و در واقع در حوزه‌هایی که به‌نحو معنی‌دار و مهمی دربردارنده پویایی‌های بین فردی و گروهی است تلویحات کاربردی دارد. بدین لحاظ، نیاز بیش‌تر به فراخ‌اندیشی روان‌شناختی درباره همه مسائل بحث‌شده در حوزه ارتباطات غیر کلامی حتمیت می‌یابد.

ماحصل کلام آن‌که درباره نقش بارز و تعیین‌کننده ارتباطات غیر کلامی در کنش متقابل اجتماعی بهینه و کارآمد نباید کوتاهی کرد. در این باره، رمزگردانی و رمزگشایی علائم غیر کلامی در پیام مستلزم وجود دانسته‌هایی توسط افراد منطبق با آموزه‌های فرهنگی و بین فرهنگی است. بازتاب این دانسته‌ها در حیطه ادراک اجتماعی است که ضمن آن

برداشت‌های افراد از یک‌دیگر شکل می‌گیرد و امکان کنش و واکنش متقابل مقتضی در بافت اجتماعی را میسر می‌کند.

## منابع

- بارون، رابرت، دان بیرن، و نایلا برنکسامپ (۱۳۸۸). *روانشناسی اجتماعی*، ترجمه یوسف کریمی، تهران: نشر روان.
- ریتزر، جرج (۱۳۷۴). *نظریه‌های جامعه‌شناختی*، ترجمه محمد صادق مهدوی و همکاران، تهران: دانشگاه شهید بهشتی.
- صلیبی، ژاسنت (۱۳۸۲). *فرهنگ توصیفی روان‌شناختی اجتماعی*، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- فرگاس، جوزف. پی. (۱۳۷۹). *روانشناسی تعامل اجتماعی، رفتار میان فردی*، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، تهران: ابجد.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۳). *جامعه‌شناسی*، ترجمه منصور صبوری، تهران: نشر نی.

- Aronson, E., T. D. Wilson, & M. Ajertm Robin (2001). *Social Psychology*, Pearson International Editon.
- Brehm, S. S, S. M. Kassin, & Steven Fein (1993). *Social Psychology*, Houghton Mifflin Company.
- Cherry, Kendra (2011). "Top 10 Nonverbal Communication", Tips.About.Com. Psychology <http://psychology.About.Com/od/nonverbalcommunication.tp/nonverbaltips.htm>.
- Connor, Tim (2011). "Better Communication Results", [http://ad.Yield manager. Com/st? ad – type = inframe & ad – size.](http://ad.Yieldmanager.Com/st?ad-type=inframe&ad-size=)
- Keltner, J.W. (1970). *The Eloquence of Action: Nonverbal Communication*, in J.W. Keltner, Interpersonal Speech – Communication, Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Morris, D. (1977). *Manwatching: A Field Guide to Human Behavior*, New York: Harry N. Abrams.
- Non-verbal Communication Modes. [http://www.andrews.Edu/Ntidwell/lead689/Nonverbal. Html](http://www.andrews.Edu/Ntidwell/lead689/Nonverbal.Html).
- Schefflen, A. E. (1963). "Communication and Regulation in Psychotherapy", *Psychiatry*, Vol. 26, No. 2
- Scott, J & G. Marsall (2005). *A Dictionary of Sociology*, Oxford University Press.
- Sears, D. O, A. Peplau, J. L. Freedman, & S. E. Taylor (1988). *Social Psychology*, Prentice-Hall International Editions.
- Segal, Jeanne (2011) The Language of Emotional Intelligence: [http:// helpgeide.Org/mental/edo- nonverbal- communi cation.htm](http://helpgeide.Org/mental/edo-nonverbal-communication.htm)
- Smith, E.W.L., P.R. Clance, & S. Imes, (eds.) (1998). *Touch in Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, New York: Guilford.
- Windle, Rod & Warren, Suzanne (2011). "Communica Srilla": <http://www.directionservice.Org/cadre/section.cofom>