

فصل

ارتباط و ارتباطات انسانی



❖ اهداف آموزشی

- ❖ بررسی و تشریح ارتباط از دیدگاههای مختلف
- ❖ برشمردن عوامل موجود در مؤلفه‌های ارتباط و شرح هر یک از آنها
- ❖ مقایسه ارتباط مستقیم و ارتباط غیر مستقیم
- ❖ شرح ارتباطات انسانی و ویژگی‌های آن
- ❖ شرح ارتباط انسان با خداوند و ارتباط با خودش
- ❖ بیان آثار خودشناسی
- ❖ تشریح اصول راهنمایی برقراری ارتباط با دیگران

□ ارتباط چیست؟

بی‌شک انسان موجودی اجتماعی است که «موجودیت» و «هویت» خود را در برقراری رابطه با هم‌نوعان خود تعریف و ارزیابی می‌کند و از آنجا که ارتباط با هم‌نوعان، سنگ بنای «جامعه انسانی» است و باورهای انسان با رفتارهای خود تکمیل می‌شود، دانستن اصولی که انسان را در رفتارهای ارتباطی خود یاری دهد، بسیار حائز اهمیت است؛ چرا که به منظور رسیدن به اهداف زندگی و برخورداری از سلامت «روحی» و «روانی» و حرکت در جاده تکامل «فردی» و «اجتماعی» برقراری رابطه و ارتباط در هر زمینه‌ای یک ضرورت اساسی و گریزناپذیر خواهد شد و بی‌شک زندگی بدون برقراری ارتباطات سازنده با هم‌نوعان رو به سردرگمی و اضمحلال رفته و در نهایت «نابود» و «فنا» خواهد شد.

تاریخ اندیشه‌های ارتباطاتی تعاریف متعدد و مختلفی را از سوی صاحب نظران، پژوهشگران و نویسندگان ارتباطات در خود جای داده است و به آسانی می‌توان ادعا کرد که تقریباً به تعداد اندیشه‌ها و اندیشمندان و با توجه به زاویه دید، تناسب شخصیت، تجارب و اهمیت عناصر ارتباطات تعریف وجود دارد.

محققین غربی که پایه‌گذاران دیدگاه‌های جدید و روش‌ها و فنون ارتباطی موجود می‌باشند، در این مورد بر این عقیده‌اند که کلمه ارتباطات Communication از لغت لاتین Communicare مشتق شده است که این لغت خود در زبان لاتین به معنای To make common یا عمومی کردن و یا به عبارت دیگر در معرض عموم قرار دادن است (فرهنگی، ۱۳۸۷، ۶).

ویلیام شرام در کتاب «زندگی و اندیشه پیش‌تازان علم ارتباطات» می‌نویسد: یونانی‌ها پیشینه طولانی در «سخنوری و بلاغت» دارند و اولین بار (آنان) کلمه ارتباط یعنی Comunicare را به کار بردند. ارتباط ترجمه لغت Communication است.



ریشه این لغت از کلمه لاتین Communis است که می‌توان آن را تفاهم و اشتراک فکر نیز ترجمه کرد. یعنی این که وقتی با شخصی ارتباط برقرار می‌کنیم کار ما در حقیقت برقراری یک نوع اشتراک فکر و تفاهم اندیشه با اوست.

مفهوم واقعی ارتباط با توجه به ریشه لاتین آن (در میان گذاشتن و تقسیم کردن) است. یعنی اینکه فقط یک فرستنده فعال و یک گیرنده انفعالی صرف نیست، بلکه بازخورد یا «فیدبک»^۱ دومی را که تغییردهنده طرز تلقی اولی است، هم به حساب می‌آید و از آن مهمتر مستلزم شرکت فعال تمام افراد ذی‌نفع در این روند ارتباطات نیاز است و ارتباط در این حالت به صورت یک چند بعدی با فیدبک در می‌آید (همشهری آنلاین، ۹ فروردین، ۱۳۸۹).

ارسطو، فیلسوف بزرگ یونانی شاید اولین اندیشمندی باشد که ۲۳۰۰ سال پیش نخستین بار در زمینه ارتباط سخن می‌گفت. او در کتاب «مطالعه معانی بیان (ریطوریکا)» که معمولاً آن را مترادف ارتباط می‌دانند، در تعریف ارتباط می‌نویسد: «ارتباط عبارت است از جست و جو برای یافتن با کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران» (محسنیان راد، ۱۳۷۴: ۴۳).
آرانگاران^۲ در کتاب «ارتباط انسانی» می‌نویسد:

«ارتباط عبارت است از انتقال اطلاعات در محدوده سه چیز: انتشار، انتقال و دریافت پیام.»

دیوید برلو در تعریف خود از «ارتباط» بر پاسخ و بازتاب تأکید بیشتری کرده است. او می‌گوید:
«ارتباط برقرار کردن عبارت است از جست و جوی پاسخ از سوی گیرنده».

چارلز کولی^۳ هم ارتباط را مکانیسمی می‌داند که روابط انسانی بر اساس و به وسیله آن به وجود می‌آید و تمامی مظاهر فکری، ابزار انتقال و حفظ آنها در مکان و زمان بر پایه آن توسعه پیدا می‌کند. ارتباط و ارتباطات تمامی حالات چهره، رفتار، حرکات، طنین صدا، کلمه‌ها، نوشته‌ها، چاپ، راه‌آهن، خطوط هوایی، دریایی، تلگراف، تلفن و انواع وسایلی که اخیراً در سهولت روابط انسانی در مکان و زمان ساخته شده است را در بر می‌گیرد (زارعیان، ۱۳۸۲: ۱۶).

کلودشانون و وارن ویور^۴ ارتباط را معرف تمام جریان‌هایی می‌دانست که به وسیله آن یک اندیشه می‌تواند دیگری را تحت تأثیر قرار دهد؛ به عبارت دیگر ارتباط سبب می‌شود که تفکر و احساس انسان در تصاویر، مفاهیم، تمایلات، رفتارها و آثار روانی حالات گوناگونی به وجود آورد.

1- Feed back

2- Aranguren

3- Charles Coolly

4- Warren & Claude Shannon



ریموند ویلیامز^۱ می‌گوید: کلمه ارتباط در زبان انگلیسی نسل کهن به معنای انتقال افکار، اطلاعات و رفتارها از شخصی به شخص دیگر گفته می‌شد. اما اکنون این کلمه به معنای راه و وسیله حمل و نقل از مکانی به مکانی دیگر نیز استعمال می‌شود، ارتباطات نامید. از جمله دستگاههای چاپ، تلفن، رادیو و تلویزیون.

ویلیام شرام در کتاب «فراگرد و تأثیر ارتباط جمعی» می‌نویسد: در فراگرد ارتباط به طور کلی ما می‌خواهیم با گیرنده پیام خود در یک مورد و مسأله معین همانند (اشتراک) ایجاد کنیم (محسنیان راد، ۱۳۸۷: ۴۳).

لارسن هم می‌گوید:

ارتباط دلالت بر فراگردی می‌کند که از طریق آن یکسری معنی‌های نهفته شده در بطن یک پیام، به طریقی تغییر پیدا می‌کند که معنی دریافت شده برابر با آنهایی است که شروع کننده پیام، قصد آن را داشته است.

جمیز واتسون^۲ هم در کتاب «فرهنگ ارتباط و بررسی‌های وسایل ارتباطی» تعریفی از ارتباط را برگزیده و ارائه داده است:

ارتباط عبارت است از فراگرد محتوایی نمادی از سوی یک فرد بر اساس یک کد با پیش‌بینی مصرف آن از سوی دیگر بر اساس همان کد.

روبرت گویر^۳ در کتاب «فراگرد ارتباط» می‌گوید: ارتباط عبارت است از روشی که حداقل متضمن چهار عنصر باشد:

۱- تولیدکننده‌ای که؛ ۲- علامت یا نمادی را؛ ۳- برای حداقل یک دریافت‌کننده مطرح کند؛ ۴- و او درک معنی کند.

دکتر علی‌اکبر فرهنگی در جلد اول کتاب ارتباطات انسانی (۱۳۸۷) ۶ نکته اساسی درباره ارتباطات بیان کرده است:

- ارتباطات خود یک فراگرد یا جریان مدام است.
- فراگرد ارتباطی نظام‌گرا است.
- فراگرد ارتباطی میان کنشی است.

1- Riemond Williams

2- Watson

3- Goyer



- ارتباطات می‌تواند ارادی یا غیر ارادی باشد.
- فراگرد ارتباطی، عملکرد یا مبتنی بر وظیفه است (فرهنگی، ۱۳۸۷: ۳۳-۱۹).

□ چند تعریف دیگر از ارتباط

□ انجمن بین‌المللی تحقیقات ارتباط جمعی

وقتی بحث ارتباط می‌شود منظور روزنامه‌ها، نشریه‌ها، مجله‌ها، رادیو و تلویزیون، ارتباطات دور، تلفن، تلگراف و پست است. همچنین ارتباط، چگونگی تولید و توزیع کالا و خدمات مختلفی را که فعالیت‌های فوق‌رایه عهده دارند، است و مطالعات و تحقیقات مربوط به محتوای پیام‌ها و نتایج آنها را نیز در برمی‌گیرد (همشهری آنلاین، دوشنبه ۹ فروردین ۱۳۸۹: کد مطلب: ۱۰۰۷۲۷).

□ دایرةالمعارف «ویکی‌پدیا»

ارتباط معادل (Communication) و فرآیند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده به شرط همسان بودن معانی بین آنها است.

□ فرهنگ لغات «وبستر»

رساندن، بخشیدن، انتقال دادن، آگاه ساختن، مکالمه و مراوده داشتن، معنا شده است. دکتر کاظم معتمدنژاد مؤلف کتاب «وسایل ارتباط جمعی» هم معتقد است: ارتباطات همیشه بر اراده قانع کردن، انتظار توزیع یا تقسیم داشتن و ضرورت با هم زندگی کردن استوار است و به همین لحاظ سه بعد خاص مشتمل بر انتقال، اشتراک و تبادل نظر را در بر دارد.

دکتر محسنیان راد در کتاب «ارتباط‌شناسی» خود می‌نویسد:

این تعریف من یک توضیح ریاضی نیز دارد. ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده، مشروط بر آن که در گیرنده پیام مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود (محسنیان راد، ۱۳۸۷: ۵۷).

او توضیح می‌دهد: «هر چه معنی مورد نظر در فرستنده پیام با معنی متجلی شده در گیرنده پیام مشابهت بیشتری داشته باشد، ارتباط کامل‌تر خواهد بود (همان، ۵۷).

اشاره می‌شود که ارتباط از نظر لغوی واژه‌ای است «عربی» از باب «افتعال» که در فارسی به صورت مصدری به معنای پیوند دادن و به صورت اسم مصدر به معنای بستگی، پیوند، پیوستگی و رابطه استعمال می‌شود (Roshd.ir).

□ **فرق میان ارتباط، رابطه و ارتباطات**

دکتر عبدالرضا شاه‌محمدی در کتاب «ارتباطات بین‌الملل» می‌نویسد: هر چند در زبان فارسی تفاوت زیادی بین ارتباط و رابطه وجود ندارد و آنها را اغلب به جای همدیگر به کار می‌برند اما از نظر علوم ارتباطات، این دو مفهوم کاملاً از هم متمایزند. می‌توان گفت که ارتباط خردتر از رابطه است. به عبارت دیگر، برای اینکه مثلاً رابطه‌ای بین دو نفر (دوستانه، خصمانه و...) به وجود آید، باید ارتباطی بین آنها برقرار شود. در واقع ارتباط اساس و مبنای هر رابطه‌ای را تشکیل می‌دهد. بدون برقراری ارتباط بین دو شخص هرگز رابطه‌ای به وجود نمی‌آید. بنابراین، برای بررسی، تجزیه و تحلیل ارتباط می‌توان به چگونگی شکل‌گیری روابط در چارچوب‌ها و ضوابط مختلف پرداخت و از این طریق به ماهیت ارتباط پی برد. در مورد ارتباط و ارتباطات نیز باید گفت که ارتباطات به صورت جمع در علوم ارتباطات، به معنای مطالعه پیرامون ابزار و لوازم فنی این پدیده به کار می‌رود حال آنکه معنای این واژه به صورت مفرد، بیانگر فرآیندی است که در آن پیام از پیام‌دهنده به پیام‌گیرنده منتقل می‌شود (شاه‌محمدی، ۱۳۸۶: ۱۲).

□ **مؤلفه‌های ارتباط**

بر اساس فرآیند ارتباط، یک فرستنده پیامی را که برای یک گیرنده (یا گیرندگان) می‌فرستد و بر اساس تعاریف ارائه شده از ارتباط، می‌توانیم نتیجه بگیریم که ارتباط فرآیندی است که برای مبادله به موقع و مناسب اطلاعات بین فرستنده و گیرنده برای رسیدن به هدف مطلوب استفاده می‌شود.

□ **عوامل موجود در مؤلفه‌های ارتباط**

■ **فرآیند**

فرآیند نشان می‌دهد که مؤلفه‌های ارتباط تعامل ذاتا پویا هستند. آنها نمی‌توانند به عنوان ثابت در طول زمان و مکان در نظر گرفته شوند. این صرفاً به آن معنا است که هیچ بعد واحدی از ارتباط نمی‌تواند به طور معنی‌دار جدای از سایر عناصر درک شود.

■ **تعامل**

تعامل عبارت است از فرآیند بین فرستندگان و گیرندگان پیام، این فرآیند، تعامل بین یا میان عوامل متعدد را مشخص می‌کند؛ به گونه‌ای که تغییرات در هر مجموعه‌ای از عوامل بر عملکرد تمام فرآیندهای دیگر در تولید یک نتیجه کلی تأثیر می‌گذارد.



■ بستر اجتماعی

ارتباط انسانی تا حدود زیادی متأثر از بستر یا وضعیت از یک مجموعه قواعد تشکیل می‌شود که بر مبدأ، جریان و نتیجه پیام‌ها حاکم است.

□ انواع ارتباطات

دکتر باقر ساروخانی (۱۳۸۲) در کتاب «جامعه‌شناسی ارتباطات» هشت نوع ارتباط را مطرح می‌کند که عبارتند از:

- ۱- ارتباط مستقیم
- ۲- ارتباط جهانی
- ۳- ارتباط احساس برانگیز
- ۴- ارتباط معطوف به هدف
- ۵- ارتباط بازتابی
- ۶- ارتباط اجتماعی
- ۷- فرا ارتباط
- ۸- ارتباط حرکتی

سیر تحولات و تکامل ارتباطات در بستر تاریخ همچنان زندگی انسان‌ها را دچار تحول و تغییرات شگرفی نموده است (رازقی، ۱۳۸۵: ۱) ارتباط را از نظر کارکرد، اهداف، چگونگی ایجاد و یا وسیله ارتباطی به شاخه‌ها و گونه‌های گوناگونی تقسیم می‌شود. ارتباط را می‌توان با توجه به چگونگی ایجاد آن به «ارتباط مستقیم» و «ارتباط غیر مستقیم» و از لحاظ انسان‌هایی که در آن شرکت دارند به «ارتباط شخصی»، «غیر شخصی» و «جمعی» طبقه‌بندی کرد.

□ ارتباط مستقیم و شخصی

ارتباطی که بدون واسطه بین شخص پیام دهنده و شخص پیام گیرنده ایجاد می‌شود. در این نوع ارتباط، پیام‌ها مستقیماً بین دو طرف مبادله می‌گردد و به همین جهت پیام‌دهنده و پیام گیرنده می‌توانند به نوبت نقش خود را تغییر دهند و هر کدام به جای دیگری به صورت پیام‌گیرنده و پیام‌دهنده در آیند (زارعیان، ۱۳۸۲: ۲۰).



برخی ویژگی‌های ارتباط مستقیم و شخصی عبارتند از:

- ✧ در این نوع ارتباط، پیام‌ها به صورت مستقیم بین پیام‌دهنده و پیام‌گیرنده مبادله می‌شود و دو طرف، به علت باز خورد آنی، می‌توانند در کمترین زمان ممکن، جای خود را عوض نمایند.
- ✧ این نوع ارتباط فرار بوده و ضمن نقل سینه به سینه، جنبه‌های واقعی خود را از دست می‌دهد.
- ✧ ممکن است گوینده و شنونده، هر کدام شخص واحدی باشند که صحبت‌های دوستانه بهترین نمونه این ارتباط است.
- ✧ گاه این نوع ارتباط بدون نیاز به فرد یا افراد واسطه، یا حتی کلمات، فقط با اشاره یا لبخندی برقرار می‌گردد.
- ✧ نوع بیان در این نوع ارتباط، حضوری و شفاهی است (رضایی، فردرو و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۵۷).

□ ارتباط غیر مستقیم و غیر شخصی

در این نوع ارتباط پیام‌ها از طریق کانال ارتباطی و با واسطه بین شخص پیام‌دهنده و شخص پیام‌گیرنده رد و بدل می‌شود. در این شرایط مخاطبان عموماً ناشناس، بی‌نام و نشان و جدا از هم هستند.

ویژگی‌های این نوع ارتباط عبارتند از:

- ☆ پیام ارتباطی از دو جزء و رکن اصلی ارتباط، یعنی گوینده و شنونده یا بیننده، جدا می‌شود و در قالب نماد و به صورت نوشته دستی یا چاپی که واسطه این نوع ارتباط است در می‌آید و از طریق نامه، کتاب و روزنامه‌هایی با برد کم، انتقال می‌یابد.
- ☆ این نوع ارتباط جنبه شخصی ندارد و پیام‌دهندگان و پیام‌گیرندگان یکدیگر را نمی‌شناسند.
- ☆ این نوع ارتباط بازخورد آنی نیست؛ از این رو امکان جا به جایی گیرنده و فرستنده پیام در کمترین زمان ممکن عملاً فراهم نمی‌باشد.
- ☆ چون پیام‌ها توسط نمادهای کتبی انتقال می‌یابند، امکان ماندگاری بیشتری یافته و از نظر زمانی گسترش بیشتری پیدا می‌کنند. ضمن اینکه امکان تحریف آن کمتر می‌شود.



□ ارتباط جمعی

ارتباط جمعی اساساً شامل برنامه‌های سرگرم‌کننده و انتشار اخبار و اطلاعاتی می‌شود که سازمان‌های دولتی یا شرکت‌های خصوصی برای خیل عظیم مخاطبان خود پخش می‌کنند (کریمیان، مهاجر و نبوی، ۱۳۸۴: ۲۶)

افشین رازقی در کتاب نظریه‌های ارتباطات اجتماعی (۱۳۸۵) می‌نویسد: «ژوزف تی کلاپر» در کتاب ارتباط جمعی می‌گوید: «ارتباط جمعی عبارت از رساندن اطلاعات، ایده‌ها و برداشت‌ها از طریق وسایل ارتباط و دریافت این اطلاعات به وسیله عده زیادی از انسان‌ها در یک زمان».

این نوع ارتباط، ارتباط غیر مستقیمی است که از طریق مطبوعات پرتیراژ و مخصوصاً وسایل ارتباطی نوین نظیر رادیو و تلویزیون بین گروه‌های وسیع انسانی ایجاد می‌گردد و بین هزاران و میلیون‌ها نفر افراد ناآشنایی که در شهرها و کشورهای گوناگون به صورت گروه‌های انبوه زندگی می‌کنند، پدید می‌آید (همان، ۲۰).

واژه ارتباط جمعی حاوی پنج ویژگی است:

- ۱- تعداد گیرندگان وسایل ارتباط جمعی نسبتاً زیاد است.
 - ۲- ترکیب گیرندگان بسیار متنوع است.
 - ۳- با ارسال پیام از طریق وسایل ارتباط جمعی نوعی تکثیر پیام به وجود می‌آید.
 - ۴- توزیع پیام سریع است.
 - ۵- هزینه برای مصرف‌کننده کم است (رازقی، ۱۳۸۵: ۱۱).
- ارتباط جمعی، گستره روابط میان فردی در فرآیند ارتباط را کاهش داده یا از میان بر می‌دارد. این نوع ارتباط، در جهت جداسازی اشخاصی از محیط سنتی، اجتماعی- فرهنگی آنان بوده و افق‌های زندگی را در سطحی خاص و در قلمروی کنش اجتماعی معمول گسترش می‌دهد.
- هر عمل ارتباط جمعی را می‌توان بدین شرح در پنج عنصر تفکیک کرد: ارتباط‌گران پیام مورد نظر را از طریق یک مجرا با نوعی تأثیر به پیام‌گیرندگان انتقال می‌دهند. تعریف ارتباط جمعی تنها شامل



چهار عنصر ارتباط گر، پیام، مجرا و پیام گیرنده می‌شود اما همین تأثیرهای ارتباط جمعی است که در زندگی اکثریت مردم جهان امروز راه پیدا می‌کند.

بهر روز اثباتی نیر در کتاب «مبانی ارتباطات» (۱۳۸۹) می‌نویسد: ارتباط جمعی یک فرآیند است و با اینکه تکنولوژی مدرن در شکل رسانه‌های گروهی برای این فرآیند ضروری است ولی حضور این آلات فنی را نباید با خود فرآیند ارتباط جمعی اشتباه گرفت.

ارتباط جمعی بنا به تعریف «رایت» به ویژگی‌های زیر مشخص و متمایز می‌شود:

- ❖ ارتباط جمعی به سوی گیرندگان نسبتاً نامتجانس و ناشناخته هدایت می‌شود.
- ❖ پیام‌ها برای عموم ارسال می‌شود و انتقال آنها به شیوه‌ای زمان‌بندی می‌شود که پیام‌گیرندگان همزمان به آن دسترسی یابند؛ پیام‌های مذکور خصلتا گذرا و ناپایدار هستند.
- ❖ ارتباط گر، یا یک سازمان پیچیده یا عاملی است که در محدوده آن سازمان (که متحمل هزینه‌های گزاف نیز می‌باشد) به کار می‌رود.

□ انواع ارتباطات دیگر

انواع ارتباط با توجه به عکس‌العمل گیرنده پیام:

□ ارتباط خطی

در این نوع ارتباط، گوینده فرمان می‌دهد و مخاطب بدون آن که حق انتخاب، تفسیر، توضیح و یا سؤال را داشته باشد، خواسته برقرار کننده ارتباط را بر می‌آورد.

□ ارتباط خطی ترغیبی و تشویقی

در این نوع ارتباط فرستنده پیام همراه با پیام مقدار زیادی مطالب تشویقی و ترغیبی هم ارسال می‌دارد و گیرنده پیام را تشویق و مایل به انجام کار و یا پذیرش ایده می‌نماید.

□ ارتباط یک جانبه و دو جانبه

اگر عکس‌العمل گیرنده پیام ابراز نشود، ارتباطات را یک طرفه یا یک جانبه می‌نامند؛ ولی اگر وضع به گونه‌ای باشد که گیرنده بتواند نظرها خود را در مورد پیام به اطلاع فرستنده برساند و نسبت به پیام ارسالی واکنش نشان دهند، ارتباط را دو جانبه می‌نامند. به هر حال فرستنده مؤثر، سعی می‌کند



تا با بررسی مستمر عوامل محیطی، اطمینان حاصل کند که پیام به طور صحیح توسعه گیرنده دریافت شده است.

نتایج ذیل از مطالعات انجام شده به دست آمده‌اند:

- ارتباطات یک جانبه سریع‌تر انجام می‌شود.
- ارسال پیام در ارتباطات یک جانبه آسان‌تر است.
- دقت ارتباطات دو جانبه بیشتر است؛ زیرا امکان بررسی مجدد پیام را فراهم می‌کند.
- هنگامی که ارتباطات دو طرفه باشد، گیرنده می‌تواند در مورد میزان تأثیر قضاوت و پیشنهادها خود، اطلاعات بیشتری به دست آورد.
- در ارتباطات یک جانبه دقت کمتر است؛ بنابراین در صورت وجود عوامل مختل‌کننده ارتباطات، احتمال سردرگمی افزایش می‌یابد.
- در ارتباطات یک جانبه، فرستنده می‌تواند اشتباهات خود را مخفی کند یا آنها را توجیه نماید (رضایان، ۱۳۹۰: ۴۷۶-۴۷۵).

□ ارتباط پر وجهی

در این نوع ارتباط گیرنده و فرستنده، مجموعه پیام‌های کلامی و غیر کلامی هم دیگر را مخاطب قرار می‌دهند؛ ضمناً هر دو تحت تأثیر پیام‌های دیگر که درباره همان موضوع از منابع دیگر دریافت می‌کنند، هستند. یعنی منابعی دیگر نیز سعی می‌کنند آنها را در آن لحظه و در آن زمینه تحت تأثیر قرار دهند. در این نوع ارتباط انتخاب، تحلیل و تفسیر گیرنده از پیام، با آزادی اطلاع و بینش بیشتری انجام می‌گیرد و نقطه نظرهای جدید ارتباطات، بدین شکل بیان می‌گردد (میرسعید قاضی، ۱۳۷۹: ۱۰۵).

□ اشکال دیگر تقسیم‌بندی ارتباط

□ ارتباط ملی و جهانی یا بین‌المللی

با در نظر گرفتن محدوده ارتباطات، ارتباط به دو نوع ملی و جهانی یا بین‌المللی تقسیم می‌شود. با گسترش وسایل حمل و نقل و ابزار جهانی ارتباط جمعی، شاهد بسط ارتباطات بین‌المللی هستیم؛ از این رو ارتباط بین‌المللی از چهار دیدگاه و با در نظر گرفتن چهار نوع از وسایل و ابزار مطرح می‌شود:

✧ ابزار ارتباط جهانی نظیر تلفن، تلگراف و بی‌سیم؛



✧ ابزار ارتباطی که صورت فراملی یافته‌اند، نظیر تلویزیون اروپا؛

✧ وسایل ارتباط جمعی با انعکاس جهانی؛

✧ ابزار یا وسایل حمل و نقل که حرکت یا جابه‌جایی انسان‌ها را در سراسر جغرافیا فراهم می‌آورند.

□ ارتباط احساس برانگیز

امروزه این نوع ارتباط را ارتباطی می‌دانند که در آن نمادها موجبات انتقال آمادگی‌های روانی را فراهم می‌سازند و همبستگی به بار می‌آورند.

□ ارتباط معطوف به هدف

نوعی خاص از ارتباط است که در آن برقرارکننده ارتباط دارای هدف خاص، از پیش تعیین شده و برخوردار از برنامه‌ای مدون است. نظیر ارتباط پرسشگر با پاسخگویش.

□ ارتباط بازتابی

در مقابل ارتباطات برنامه‌ای، در این نوع ارتباط، هدفی از پیش تعیین شده وجود ندارد، فرد یا افراد یکباره و بدون هیچ آگاهی در جریان ارتباط قرار می‌گیرند.

□ فرا ارتباط

به معنای ارتباطی است که قواعد ارتباط یا ارتباط‌های بعدی را مشخص می‌سازد. مثلاً جمله «من می‌خواهم در مورد سیاست با تو حرف بزنم» فرا ارتباط یا ماورای ارتباط مستقیم است.

□ ارتباط حرکتی

ارتباطی است که با تکیه بر حرکات بدن مانند چهره، دست، گردن و... صورت می‌گیرد؛ مانند فریاد، خنده و گریه. در این نوع ارتباط عنصر «کلمه» وجود ندارد (زارعیان، ۱۳۸۲: ۲۳-۲۱).

□ ارتباطات انسانی

از آغاز آفرینش جهان هستی تاکنون و در همه زمان‌ها و مکان‌ها از یک‌سو و در همه ملت‌ها و اقوام از سوی دیگر برقراری ارتباط به عنوان نیاز طبیعی و اصلی بشر همواره مورد بحث بوده است اما غایت و نتیجه همه بحث‌ها و جدل‌ها با توجه به مکانیسم‌های برقراری ارتباطات؛ گاه کلامی و یا غیر کلامی؛ گاه از طریق ابزارهای ابتدایی اطلاع‌رسانی تصویری منقوش بر دل کوهها، غارها و شیپور شیپورچیان کوی‌ها و برزن‌ها و گاه از طریق رسانه‌های نوشتاری، شنیداری، دیداری، نو و نوین



برقراری ارتباطات انسانی و ارتباطات مؤثر از یک سو و چگونگی برقراری آن تا حصول نتیجه از سوی دیگر است. بی‌شک در جهان معاصر انسان بدون برقراری ارتباط، انسانی افسرده و مرده است، چرا که در پویایی ارتباط انسانی است که حالاتی مانند بالندگی، شادابی، تحول، تحریک و... مسیر انسان را مشخص و شفاف کرده و باعث سرعت در رسیدن به اهداف می‌گردد.

□ ویژگی‌های ارتباط انسانی

از آنجایی که ارتباط بر اساس تعاریف موجود یک فراگرد محسوب می‌شود، این فراگرد دارای ویژگی‌های متعددی است.

■ میان‌کنشی است

هنگامی که می‌گوییم فرآیند ارتباط میان‌کنشی است، ما خود به خود بر آن باور گرایش خواهیم داشت که این فراگرد بر پویایی رابطه میان انسان‌ها استوار است.

میان‌کنشی زمانی رخ خواهد داد که یک جریان و رابطه داد و ستدی در بین اجزای آن فراگرد به وجود آید. میان‌کنشی در ارتباطات عموماً به تبادل پیام‌ها اطلاق می‌شود که میان دو نفر در جریان است که این خود، منتج به تغییر در پیام‌ها شود. به گونه‌ای روشن، وقتی دو نفر در فراگرد ارتباطی درگیر شوند، در تمام لحظه‌های تبادل و میان‌کنش هر یک دگرگون می‌شوند و این دگرگونی خود ناشی از دگرگونی در نگرش‌ها و تمایلات هر یک از آنها است. پیام‌ها چه کلامی و چه غیر کلامی تأثیری در طرف مقابل می‌گذارند و آن تأثیر منجر به دگرگونی در نگرش‌ها و رفتارهای فرد مقابل می‌شود و او را بر آن می‌دارد که از طریق مکانیزم بازخور عکس‌العملی نشان دهد که متمایز با آنچه که قبلاً خود نشان داده است، باشد. این خود، در فرستنده پیام تأثیر می‌گذارد و او نیز دگرگون می‌شود و ممکن است با شدت بیشتر به کار خود ادامه دهد و یا این که از تاب و توان گذشته خود بکاهد.

■ تعاملی یا مروده است

فراگرد ارتباطی در محیط شکل گرفته و انجام می‌پذیرد. محیط نه تنها به فراگرد ارتباطی و نوع آن تأثیر می‌گذارد بلکه به ادراکات (آنچه بین خود رد و بدل می‌کنیم) و حتی در سطحی که ارتباط می‌گیریم نیز تأثیر می‌گذارد به عبارت دیگر ارتباط فرد با دیگران موقوف به وضعیت و شرایط حاکم بر فرد است.



آنچه فرد در خانه با اعضای خود در میان می‌گذارد، کاملاً متفاوت‌تر از آن است که او در محل تحصیل یا محل کار خود با دوستان یا همکاران خود در میان می‌گذارد. به عبارت دیگر می‌توان محیط فیزیکی و شرایط اجتماعی که فرد در آن قرار می‌گیرد نگرش و رفتار فرد با تغییر داده و در نتیجه فرد با دیگران به گونه‌ای متفاوت ارتباط برقرار می‌کند (فرهنگی، ۱۳۷۹: ۲۴-۲۲).

■ ارتباط یک تبادلی است

نظریه پردازان قدیمی همچون شانون وویور، ارتباط را فرآیندی خطی می‌دانستند که طی آن منبع پیام را فرمول‌بندی و به گیرنده منتقل می‌کند. اما اکنون دیدگاه‌های تبدلی جای این نظریه را گرفته است. در این دیدگاه ماهیت پویا و متغیر این فرآیند مورد توجه است و بر تأثیر و تأثر ارتباط بر قرارکنندگان بر یکدیگر در یک سیستم دو سویه تأکید می‌شود (هارجی و همکاران، ۱۳۷۷: ۲۴).

■ ارتباط اجتناب‌ناپذیر است

به نظر طرفداران دیدگاه‌های فراگیر (مانند لایو، شف لین و دیگران) در مورد اجزای ارتباط در موقعیت‌های اجتماعی که افراد از حضور هم آگاه هستند و تحت تأثیر کارهای یکدیگر هستند گریزی از ارتباط نیست. به نظر کارسن^۱ هرگاه رفتار طرفین وابسته به یکدیگر باشد و حتی اندکی نفوذ میان فردی وجود داشته باشد؛ می‌توان گفت که دو طرف با هم ارتباط دارند.

■ ارتباط هدفمند است

یکی دیگر از ویژگی‌های ارتباط، هدفمندی آن است. در هر فراگرد ارتباطی طرفین ارتباط هدف‌هایی دارند، آنان می‌خواهند از ارتباط خود نتیجه مطلوب بگیرند.

■ ارتباط برگشت‌ناپذیر است

به بیان ساده می‌توان گفت که وقتی چیزی را گفتیم، نمی‌توانیم آن را «پس بگیریم»، گاهی با فاش کردن یک راز، اعتماد دیگران را از خودمان سلب می‌کنیم اما دیگر کار از کار گذشته و گفته ما برگشت‌ناپذیر است. البته منظور این نیست که نمی‌توان پیامدهای شخصی و رابطه‌ای این عمل را اصلاح کرد.

ما برای اصلاح وقایع و برای آن که کمتر سرزنش شویم باید ماجرا را دوباره تعریف کنیم و به همین دلیل به «مکانیسم شرح» (منظور شرح دادن اعمال مبهم و مشکل‌آفرین است) متوسل می‌شویم (همان: ۲۴).



■ ارتباط فرآیندی پویا است

زیرا پیوسته از حالتی به حالت دیگر تغییر می‌کند. اگر دیدگاهها، توقعات، احساس و عواطف افرادی که در حال برقراری هستند، تغییر کند، ماهیت ارتباط آنان نیز تغییر می‌کند.

□ تقسیم‌بندی ارتباطات انسانی

در میان موجودات و مخلوقات جهان آفرینش، انسان موجودی است که به خاطر ویژگی‌هایی که دارد اشرف مخلوقات و خلیفه‌الله لقب گرفته است. موجودی که از چهار سو می‌تواند دارای رابطه باشد.

■ ارتباط انسان با خداوند

مسأله رابطه انسان با خداوند به صورت بسیار عالی در قرآن کریم توصیف شده است. رابطه انسان با خداوند رابطه عارف و معروف و محب و محبوب است و هیچ موجودی را بدون معرفت و محبت خلق نکرده است و بالاتر، روح انسان با معرفت و محبت آمیختگی خاص دارد. اگر کسی در برابر او بدرفتاری و عصیان کرد، خداوند در آغاز به او مهلت داده و راه توبه را به روی او باز می‌کند تا به درگاه او بازگردد و اگر بازنگردد، با او اعلام جنگ داده است.

پس می‌توان گفت ارتباط با خداوند به بعد زمان، زبان و ملیت نمی‌گنجد بلکه هر انسانی و در هر شرایطی می‌تواند با خدای خویش رابطه داشته باشد اما آنچه که در ادیان ابراهیمی و در دین مبین اسلام درباره نماز مد نظر است، برقراری ارتباط ویژه و هماهنگ از سوی انسان با خداوند است. در دعای ابوحمزه می‌خوانیم: «ستایش خدایی را که او را می‌خوانم، پس اجابت می‌کند، گر چه در هنگامی که مرا می‌خواند، کند و آهسته‌ام. ستایش خدایی را که از او اطاعت می‌کنم و به من عطا می‌فرماید، گر چه آنگاه که از من قرض می‌خواهد، بخیلیم... ستایش خدایی را که جز او نمی‌خوانم و اگر جز او خواندم، دعایم را اجابت نکرد...».

■ ارتباط انسان با هستی و طبیعت

با نگرش به خلقت انسان و زندگی او؛ ناگزیر و ناچار بدون او از ارتباط با طبیعت، بلکه عجین بودن زندگی طبیعی با هستی به گونه‌ای که بدون آن، امکان خلقت و ادامه حیات برای او نیست، روشن می‌شود. وابستگی انسان به این جهان مادی یک واقعیت غیر قابل انکار بوده و بدیهی است که هیچ نقشی در اصل این وابستگی ندارد.