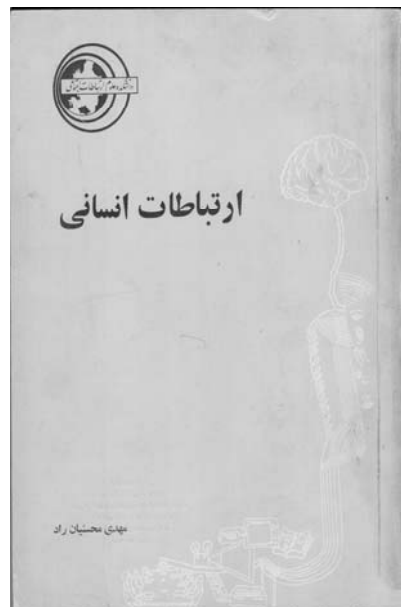


## مقدمه

اولین کتاب فارسی که عنوان *ارتباطات انسانی* داشت، مهر ۱۳۵۶ با حمایتی که پدر علوم ارتباطات ایران - دکتر کاظم معتمدنژاد - و رئیس وقت دانشکده علوم ارتباطات اجتماعی از چاپ تألیف من نمود، از سوی دانشکده مذکور منتشر شد، و چیزی بود مابین کتاب و پلی کپی درسی، که آن را مأخذ تدریس در دانشکده علوم ارتباطات اجتماعی، دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران (رشته ترویج) و دانشکده پرستاری دانشگاه تهران (آن موقع نام دیگری داشت) قرار دادم. آن روزها تازه وارد دوره سی سالگی شده بودم و در نتیجه وقتی وارد کلاس می‌شدم و می‌دیدم دانشجویان کتابی در دست دارند که نام من روی جلد آن است لذتی می‌بردم که دیگر مدت‌هاست طعم آن را از یاد برده‌ام. فکر می‌کنم کسانی که در این سنین چنان لذتی را تجربه کرده‌اند با شرمندگی می‌دانند آن لذت به طور پنهان آمیخته با غرور است. پدیده‌ای که در جوانی شروع می‌شود؛ اما به تدریج که سن و تجربه بالا می‌رود جای خود را به احساسات و خیالات دیگری می‌دهد که در آن، غرور دیگر جایی ندارد، و وقتی به سن حاضر من می‌رسند شیفته و مرید ضرب‌المثل «برگ سبزی است تحفه درویش» می‌شوند و سپاسگزار خوانندگانی که خطاها و کاستی‌های اثر را می‌بخشند. انسان وقتی به این سن می‌رسد از یک طرف بسیار وقت می‌گذارد تا کار کم‌عیب باشد و از سوی دیگر از درون هشدار می‌شنود که تمامش کن وقت تنگ است و عمر ناپایدار و در این میان، با انتشار هر اثر تازه، همه کارهای قبلی خود را زیر ذره‌بین نقدی گزنده می‌برد. هر چه کار دورتر، نقدش گزنده‌تر. کار ۳۵ سال پیش جای خود را دارد و اگر می‌خواهم قسمتی از مقدمه آن اثر واقعاً ناقابل (۱۳۵۶) را نقل کنم به این دلیل است که شاید بتوان از این طریق تا حدودی نگاه به «ارتباطات» آن مقطع این سرزمین را دید:

در طول تاریخ تحول و تکامل انسان، ارتباط همیشه وسیله‌ای برای انتقال آموخته‌های انسان، از نسلی به نسل دیگر بوده است... در طی قرون و اعصار، در هیچ دوره‌ای چون امروز، ارتباط چنین گسترده‌گی نداشته است. این گسترده‌گی در هر دو نوع ارتباط

میان فردی و جمعی آن چنان است که دانشمندان علوم انسانی، عصر کنونی را عصر ارتباط نام نهاده‌اند... در ایران چند سالی است که مطالعه درباره ارتباطات آغاز شده است...، اما هنوز به جز ارتباط جمعی در سایر رشته‌های مربوط به ارتباطات فعالیت‌های علمی کاملی انجام نشده است. هنوز تئوری‌های ارتباط که بیان‌کننده ماهیت آن است و مدل‌های ارتباط که فراگرد و عناصر ارتباط را نشان می‌دهد، دقیقاً مورد بررسی قرار نگرفته است. این کتاب کاری است مقدماتی در این راستا. ضمن آنکه نقطه‌نظرهای مؤلف نیز به صورت تعریف و مدلی برای ارتباط ارائه شده است...



در سال ۱۳۶۹ هنگامی که انتشارات سروش کتاب *ارتباط شناسی: ارتباطات انسانی* را منتشر کرد، میان‌سالی چهره خود را در مقدمه به گونه‌ای دیگر نشان داد (اکنون چاپ یازدهم کتاب مذکور در بازار نشر است و طی ۲۰ سال گذشته هر چند وقت یک بار مقدمه جدیدی بر آن افزوده شده است)، اما فکر می‌کنم ضرورت دارد که مقدمه چاپ اول، به ویژه پاراگراف سوم آن را، در آغاز کتاب حاضر بیاورم.

در آغاز مقدمه نوشته بودم: «در این کتاب می‌خواهم درباره ارتباط با شما ارتباط برقرار کنم». در پاراگراف دوم خواننده‌های فرضی کتاب را مجسم کرده و نوشته بودم: «چهره دانشجویانی از مجتمع دانشگاهی هنر برایم مجسم می‌شود که پس از سخنرانی در اطرافم جمع شده بودند و می‌گفتند اگر از مباحث ارتباطات انسانی در هنر استفاده شود،

فرضیه هنر برای هنر زیر سؤال می‌رود...». در پاراگراف سوم نوشتیم: «...حالا وقتی در این سوی ارتباط می‌خواهم از خودم با شما حرف بزنم، نمی‌دانم چرا هیچ دلیلی نمی‌بینم که خودم را نگارنده، راقم این سطور، مؤلف، حقیر، اینجانب و از این قبیل بنامم. می‌خواهم در این کتاب به جای این اصطلاحات از واژه «من» استفاده کنم، زیرا همیشه با این سؤال مواجه بودم که چرا یک نویسنده غربی باید بتواند به راحتی در کتابش بنویسد «I think» یا «I believe» و به راحتی از ضمیر «من» استفاده کند، اما ما ایرانی‌ها بنویسیم «به نظر این حقیر» یا «نگارنده معتقد است» و یا «نظر مؤلف بر آن است و غیره»، بنابراین استفاده از ضمیر «من» فقط به همین مفهوم است. نه در آن خودستایی است و نه منم گفتن. در این کتاب کوشیده‌ام خود را از زیر بار هیپنوتیزم بت‌های راستین و دروغین رها کنم... اما این رهایی به مفهوم ارج نهادن یا فرار از شناخت دقیق نظریات آنان و استفاده کامل از این نظریات نیست. ضمن آنکه معتقدم بازبینی آنچه آنان گفته‌اند، حتی از سوی ذره‌ای چون من، در گوشه‌ای از یک کشور خاورمیانه، به بزرگی این بت‌های راستین علمی که بر سر تمامی جهانیان سایه انداخته‌اند و ما به آنان مدیونیم، لطمه‌ای وارد نمی‌کند».

حال توصیف محتوای کتاب حاضر را به دانشجویم - محمدعلی شاکری - سپردم که تقریباً از سال دوم دوره کارشناسی ارشد پیوسته فرهنگ و ارتباطات کنار و کمک من است. اما قبل از آن باید سپاس خود را به تمامی دانشجویانی که تحقیقات میدانی کلاس را نه به عنوان تکلیف درسی، بلکه با نیت کمک به معلم خود انجام می‌دادند و ذکر نامشان مقدمه را به درازا خواهد کشاند تقدیم کنم. همچنین سپاسگزار مریم علی‌اکبری هستم که معلم سابقش را یاری رساند و برخی از کارهای گرافیکی فصل دهم کتاب حاضر را اجرا کرد. از آقای داریوش نوروزی، مدیر محترم گروه تکنولوژی آموزشی سازمان «سمت»، سپاسگزارم که بانی نگارش این اثر شد. همچنین ممنون خانم زهرا گودرزی، کارشناس گروه علوم تربیتی سازمان مذکور می‌باشم که به شایستگی کار را مدیریت کرد و مدیون زحمات خانم عادلہ مشایخی هستم که به عنوان ویرایشگر بسیار توانا اثر را ارتقا بخشید.

اما توصیف محتوای کتاب حاضر:

کتاب ارتباطات انسانی به دنبال بیان چستی و چگونگی فرایند ارتباط و سپس بیان مهم‌ترین ویژگی‌ها و مسائل آن به تفکیک زمینه‌های ارتباطی است که یک بار از منظر «زبان» به دو زمینه «ارتباط کلامی» و «ارتباط غیر کلامی» و بار دیگر از منظر «ارتباط گران» به «ارتباط با خود»، «ارتباط میان فردی»، «ارتباط گروهی» و «ارتباط عمومی» تقسیم می‌شود.

در هر قسمت نیز به بیان انتظارات درست و نادرست از کارکردهای ارتباطات و همین طور شیوه ارتقای مهارت‌ها و کارایی‌های ارتباطی پرداخته شده است. بدین ترتیب، در فصل اول ضمن ارائه تعریفی جامع از ارتباط، دستیابی به یک جمع‌بندی منسجم از هریک از واژه‌های کلیدی موجود در تعاریف، همچون فراگرد، تراکنش، پیام، نشانه، کد، نحوه ارائه، محتوا، مفهوم، معنی، رمزگذاری و رمزخوانی و منبع معنی آمده و میان ارتباط از نوع جریان، ارتباط از نوع فراگرد و ارتباط از نوع فراگرد تراکنشی تمایز گذاشته شده است. ضمن آنکه در این فصل، یک دسته‌بندی جامع و مانع جدید از انواع نشانه‌ها و نمادها ارائه شده است که نگاهی رو به آینده و تحولات فناوری ارتباطی نیز دارد.

در فصل دوم کوشش شده است تا درهم آمیختگی ارتباط و رابطه و تفکیک‌ناپذیری این دو از یکدیگر در بسیاری از موقعیت‌های ارتباطی روزمره نشان داده شود و سپس برای بیان نحوه تعاملات بین این دو در زندگی روزمره به توضیح فرایند ادراک، ادراک از خود و ادراک میان‌فردی پرداخته شده است. در همین فصل، در بیان عوامل مؤثر بر فرایند ادراک میان‌فردی، نتایج یک تحقیق میدانی بومی در ایران نیز ارائه شده است تا وضعیت خاص ایران را به عنوان جامعه‌ای در حال گذار از سنت به مدرنیته به نمایش بگذارد.

در فصل سوم و چهارم با تفکیک دو گانه زمینه‌های موقعیتی ارتباط از منظر زبان به دو زمینه «ارتباط کلامی» و «ارتباط غیر کلامی»، به بیان اصلی‌ترین ویژگی‌ها و مسائل این دو حوزه پرداخته شده است. برای این کار، در کتاب ابتدا به بحث درباره ویژگی‌های زبان پرداخته و در این رهگذر، مثلث معناشناختی چارلز اوگدون از منظر اصول پذیرفته‌شده ارتباطی همچون «معنا در پیام نیست» مورد بررسی و نقد قرار گرفته و بر این اساس، یک پنج ضلعی معناشناختی پیشنهاد شده است. در ادامه و در فصل بعد، معرفی کانال‌های ارتباطی غیر کلامی و ویژگی‌ها و ظرفیت‌های هریک مورد توجه قرار گرفته و سپس کارکردهای ارتباط غیر کلامی، چه همراه با ارتباط کلامی و چه به طور مستقل، توضیح داده شده است.

در فصل پنجم گوش دادن مؤثر یک توانایی و مهارت ارتباطی دانسته و سعی شده است تا شیوه‌هایی برای ارتقای آن ارائه گردد. بدین منظور دو مبحث شیوه‌های گوش دادن مؤثر و موانع موجود در سر راه آن دنبال شده است. در ادامه انواع گوش دادن به همراه راهبردهایی برای بهبود هریک از آنها عنوان گردیده است.

کتاب در فصل ششم به دنبال انگیزه‌ها، مزایا و چگونگی شکل‌گیری روابط اجتماعی و حفظ آن است. در همین جاست که مفاهیمی چون صمیمیت و مهم‌تر از آن هم‌سستیزی در روابط دنبال و راهبردهایی برای مدیریت هم‌سستیزی میان فردی ارائه شده است.

سه فصل بعدی کتاب، محصول تفکیک و دسته‌بندی دیگری از ارتباطات انسانی است که آن را به «ارتباط میان فردی»، «ارتباط گروهی» و «ارتباط عمومی» تقسیم کرده و به بیان ویژگی‌ها و مسائل هر یک و مهارت‌ها و کارایی‌های ارتباطی مورد نیاز در آنها پرداخته است.

آخرین فصل کتاب با مقدمه‌ای درباره هدف طراحی مدل‌های عمومی و مدل‌های خاص ارتباط آغاز و تأکید شده که این مدل‌ها در تلاش برای نمایش نقش عناصر فراگرد ارتباط و تعامل میان آنهاست. در ادامه فراگرد تراکنشی ارتباط را در نسخه جدید «مدل منبع معنی» که در جامعه علمی ایران پیشینه‌ای سی و پنج ساله دارد توضیح داده است. [به نوشته این دانشجو می‌افزایم که در فصل دهم به هنگام ارائه نسخه جدید «مدل منبع معنی» بنا به ضرورت تکرار چند قطعه از مطالب فصل اول آگاهانه و بنا به ضرورت انجام شده است].