

از پدیدن‌های رنگ و از طپیدن‌های دل
عاشق بیچاره هر جا هست رسوا می‌شود

اثر بخشی ناگفته‌ها

وقتی از دموستن خطیب مشهور یونانی پرسیدند: مهمترین رمز یک سخنرانی مؤثر چیست؟ وی پاسخ داد «عمل»؛ و دومین؟ وی گفت: «عمل»؛ و سومین؟ باز هم پاسخ داد: «عمل».

این سخن تأثیر مهارت‌های ارتباط گفتاری و نوشتاری بر موفقیت فرد در زندگی شخصی و حرفه‌ای را نفی نمی‌کند بلکه بر اهمیت خاص رفتارهای غیرکلامی در روابط بین شخصی صحنه می‌گذارد و اگر در نظر گرفته شود که ۷۵ درصد از مدت زمان بیداری هر فرد به ارسال پیامهایی اختصاص دارد که بخش عمده‌ای از آنها به لفظ در نمی‌آیند، اهمیت و ضرورت درک ارتباطهای غیرکلامی برجسته‌تر می‌شود.

ارتباط غیرکلامی را معمولاً به منزله فرایند ارتباط از راه ارسال و دریافت پیامهای غیرلفظی دانسته‌اند. چنین ارتباطی می‌تواند حرکتی یا لمسی باشد و یا آنکه به وسیله زبان بدنی یا حالت وضعی، از راه حالت چهره و تماس چشمی برقرار شود. وضعیت ظاهری افراد مانند شیوه آرایش، سبک لباس پوشیدن، الگوی موها و ... نیز پیامهای مؤثری را ارسال می‌کنند. نقش عمده عناصر غیرکلامی یا فرازبان‌شناختی مانند کیفیت صدا، هیجان، سبک گفتار، آهنگ، لحن بیان، تأکید بر کلمه‌ها و حتی سکوت نیز به منزله عوامل مؤثر در ارتباط غیر کلامی به اثبات رسیده است. در متون نوشتاری نیز عناصر غیرکلامی مانند سبک نوشتاری، تنظیم فضایی کلمه‌ها و حروف و ... از معنایی فراتر از محتوای نوشتاری برخوردارند.

نتایج نخستین پژوهش علمی درباره ارتباط غیر کلامی در اثر داروین با عنوان «بیان هیجانها در انسان و حیوان» در سال ۱۸۷۲ منتشر شد و انعکاس هیجانها در چهره همه پستانداران را برجسته کرد. تداوم این خط پژوهشی را می‌توان در حال حاضر در شاخه‌های متعدد علمی مانند زبان‌شناسی، علامت‌شناسی، روان‌شناسی اجتماعی، روان‌شناسی بالینی و ... مشاهده کرد و شاهد تأکید همه پژوهشگران بر اهمیت این بُعد ارتباطی بر روابط انسانی بود.

واقعیت این است که شیوه‌های برقراری ارتباط غیرکلامی به مراتب فراتر از سطح کلامی است:

- چهره انسان احساسهای وی را منعکس می‌کند و هیجانهایی مانند خشم، نفرت، ترس، نگرانی، اضطراب، عشق، خوشبختی و رضایت خاطر را بدون بیان کلمه‌ای نمایان می‌سازد.
- صرف‌نظر از کلمه‌های به کار گرفته شده لحن صدا می‌تواند مبین احساس فرد باشد و آرامش، خوشبختی، تحریک-پذیری، تنش، خشم، ترس، نگرانی، احساس طردشدگی و برتری‌جویی وی را نشان دهد.
- بسیاری از هیجانها از راه «زبان بدنی» بیان می‌شوند و اطلاعاتی که از حالت وضعی مانند شیوه نشستن، ایستادن، چگونگی قرارگرفتن دستها و پاها به دست می‌آیند بیان‌کننده بسیاری از ناگفته‌ها هستند.
- چشمها، احساسها را منعکس می‌کنند و می‌توان همراه با شکسپیر، آنها را «آینه روح» دانست.
- گریه مبین خوشبختی، غمگینی، خشم یا هر نوع دیگری از هیجانهاست.

اگر در نظر گرفته شود که همه این نشانه‌ها می‌توانند همراه با یکدیگر و توأم با کاربرد کلمه‌ها بروز کنند، آیا می‌توان از تفسیر اشتباه‌آمیز آنچه دیگری منتقل می‌کند شگفت‌زده شد؟ یا آنکه آیا می‌توان فرد را به خشم، کینه‌توزی، غرور و غیره متهم کرد وقتی هیچ نوع تمایل هشیارانه نسبت به بیان چنین هیجان‌هایی ندارد و هیجان فرونشاندۀ غالباً در موقعیتهایی بروز می‌کند که با علت واقعی آن مرتبط نیستند؟

به عبارت دیگر، آیا نباید بپذیریم که معنا و وزنه نشانه‌های غیرکلامی بیش از گفته‌ها و کلمه‌ها به‌خودی خود است و محتواهای ارتباطی، چه همراه با لبخند یا ترشروی و چه توأم با خشونت یا آرامش، فقط می‌توانند در چهارچوب ادراک‌های کلی‌نگر و قابل تغییر معنا شوند؟ و اگر چنین باشد، فرستنده‌های پیام همواره می‌توانند با درک بهتر خود، به هشیاری بیشتر نسبت به شیوه گفتار خویشان دست‌یابند و برای دریافت‌کنندگان پیامها نیز رسیدن به فهم بیشتر پاسخ‌های شهودی - که گاهی متناقض با تفکر عقلانی به نظر می‌رسد - امکان‌پذیر است.

اگرچه بخش عمده‌ای از هیجانها جنبه خودکار دارند اما همواره امکان تعدیل آنها وجود دارد. تأمل، تفکر نسبت به نتایج، بررسی شیوه بیان و غیره می‌توانند در تنظیم مهارتهایی که به بهترشدن روشهای برقراری ارتباط کمک می‌کنند، مؤثر باشند. واکنش پس از تأمل همواره بهتر از یک واکنش بی‌تعمق است. این سخن به معنای پنهان کردن احساسها نیست چون به هر حال، احساسهای ما در سطح غیرکلامی نمایان می‌شوند. اما می‌توان به بیان آنها به گونه‌ای پرداخت که میزان آسیب و زیان به حداقل برسد.

اما نکته اینجاست که تقریباً در همه فرهنگها، نادیده‌گرفتن پیامهای غیرکلامی به صورت یک قاعده «ناگفته» در آمده است: «به آنچه می‌گویم توجه کن و شیوه گفتن را در نظر بگیر». برحسب این قاعده، به بخش غیرکلامی پیام توسط مریبان و والدین، توجه نمی‌شود و دستیابی به حساسیت هشیارانه نسبت به این بُعد مهم را با مشکل مواجه می‌سازد. پس سؤال این است که چه عاملی می‌تواند فرایند مبادله غیرکلامی بین بیمار و درمانگر را تسهیل کند؟ چنین ارتباطی هنگامی آغاز می‌شود که فرد A یک علامت را به سوی فرد B ارسال می‌کند. این علامت می‌تواند کلامی یا غیرکلامی (مانند حالت‌های چهره، حرکت‌های بدنی، لحن صدا، مدت زمان پاسخ و جز آن) باشد. فرد B باید پیام را باز شناسد، به درستی تفسیر کند تا بتواند به علامت ارسال شده توسط شخص A یک پاسخ مناسب بدهد، در این صورت، پاسخ فرد B، فقط انعکاس پیام دریافت شده نیست بلکه از دریافت و تفسیر درست پیام اصلی حکایت دارد. درک چنین فرایندی توسط فرستنده پیام به تداوم ارتباط منجر می‌شود و پیشرفت درمانگری را تسهیل می‌کند.

در روان‌درمانگری اغلب فرایندهای ارتباطی بین درمانگر و مراجع در این سطح غیرکلامی تحقق می‌پذیرند و نقش درمانگر، توجه به علامتهای غیرکلامی، کوشش در تفسیر و ارائه پاسخ مناسب به آنهاست.

اگرچه تأکید بر این نکته بسیار پیش‌پاافتاده به نظر می‌رسد و حتی نوجوانان دبیرستانی نیز به ارزش و اهمیت پیامهای غیرکلامی واقفاند، اما اگر نتایجی را که پژوهشگران به آنها دست یافته‌اند با واقعیت قرین بدانیم و برای مثال، میزان مشارکت زبان گفتاری، لحن صدا و حالت‌های چهره در معنای پیام دریافت شده را به ترتیب، ۷ درصد، ۳۸ درصد و ۵۵ درصد در نظر بگیریم، به نظر می‌رسد که تأثیر توانایی دریافت و تفسیر علامتهای غیرکلامی در خلال فرایند درمانگری به مراتب بیش از «حیله‌های درمانگری» است که در «خزانۀ خود انبار کرده‌ایم». این توانایی در زیربنای اتحاد درمانگرانه نیز قرار دارد؛ اتحادی که به نوبه خود کلید اصلی پیامدهای مثبت درمان به حساب می‌آید.

اگرچه چنین نشانه‌هایی همواره در کانون توجه روان‌درمانگران قرار داشته‌اند اما ارائه روشهایی که بتوانند چنین عناصری را به سطح هشیاری بیاورند بسیار اندک بوده‌اند. حتی در حال حاضر نیز در بسیاری از برنامه‌های بالینی نه‌تنها به آموزش ظرافتهای این بُعد حیاتی به منظور درک آنچه به صورت غیرکلامی توسط مراجع مطرح می‌شود، نمی‌پردازند بلکه از اهمیت انتقال تجربه هیجانی - بدنی درمانگر به مراجع نیز غافل‌اند.

افزون بر این، نه‌تنها به ارتباطهای غیرکلامی در سطح بین - فردی باید توجه شود بلکه خودگوییهای درون - فردی نیز باید مورد نظر قرار گیرند. برخی از افراد با تقویت موضع‌گیریها، بازخوردها و باورهای پنهان، یک نقش منتخب مانند تبعیت‌جویی یا سلطه‌گری، اعتماد یا بی‌اعتمادی و ... را ناهشیارانه به خود تلقین می‌کنند، بنابراین در خلال درمانگری نه‌تنها امکان بهره‌گیری از رفتار غیرکلامی افراد به منظور تشخیص وضعیت درون - روانی و پویاییهای بین - شخصی آنها وجود دارد بلکه می‌توان به مراجعان کمک کرد تا با آگاهی نسبت به واکنشهای درونی خود، به شهود بیشتر دست یابند.

در نهایت می‌توان الگوهای ارتباطی غیرکلامی را به منزله عاداتها و رفتارهای آموخته شده در چهارچوب فرهنگ کلی و فرهنگ فردی دانست که امکان تغییر آنها وجود دارد. بازی نقش و روان‌نمایشگری به هشیاری فرد نسبت به پیامهای غیرکلامی منجر می‌شوند.

جرت‌آموزی برای افراد کمرو و مدیریت خشم برای افراد انفجاری، برنامه‌هایی هستند که با تمرکز بر شیوه‌های غیرکلامی بیان خود، می‌توانند هشیاری نسبت به این علامتها و بهبود روابط را در پی داشته باشند. ایفای نقش به تغییر بینش و بازسازی رفتار منجر می‌شود. نمایش صحنه‌های بروز نشانه‌های غیرکلامی، توأم با موقعیت آموخته‌شدن آنها برای نخستین بار، به افراد کمک می‌کند تا ارتباط بین واکنشهای خود با بازخوردهای زیربنایی آن مانند توقع از دیگران، تصور مخرب بودن انتقاد و امیدواری نسبت به یک نجات سحرآمیز را درک کنند و تکرار مجدد این صحنه‌ها همراه با عناصر متغیر و متناوب می‌تواند به این بازخوردهای زیربنایی، نظم بخشد.

تأثیر ناگفته‌ها بر افراد بیش از گفته‌ها و معنای آشکار کلمه‌هاست. اگر توانایی توجه به ارتباطهای غیرکلامی در یک تعامل به وجود آید بسیاری از سوء تفاهمها برطرف می‌شوند.

قلمرو ارتباطهای غیرکلامی در چند دهه گذشته به سرعت متحول شده است و در زمینه تجارت، رسانه‌ها، روابط بین‌الملل، آموزش و پرورش، روان‌درمانگری و به طور کلی در همه قلمروهایی که در برگیرنده روابط بین شخصی معنادار و پویایی گروه هستند به کار برده می‌شود. بی‌تردید هنوز هم نیاز به درک روان‌شناختی بیشتر در این زمینه احساس می‌شود.

سردبیر

پریرخ دادستان