

فرایند ارتباط شبیه چیست؟

نوشته جان باد^۱

ترجمه محبوبه مهاجر^۲

چکیده: نویسنده می‌کوشد تا موضوع سیلان و ظرافت ارتباط را مطرح کند. محققان معمولاً می‌کوشند هر فرایندی را به اجزای مؤلفه آن تجزیه کنند و این کار در مورد ارتباط مشکل آفرین است. باید نسبت به پیچیدگی فرایند ارتباط آگاه و حساس بود. در گذشته فرایند را به صورت الگوی خطی توصیف می‌کردند. در این قسمت مقاله از الگوسازی و الگوهای لسول، شانون و ویور، آزگود، شرام بحث می‌گردد. محققان بعدی، ارتباطهای انسانی را پیچیده‌تر از ارتباط فنی می‌دانند و از الگوهای غیر خطی، ارتباط گفتگو می‌کنند. از آن جمله است الگوی مارپیچی ونس و الگوی شش وجهی سیبیاک، الگوی فرثورن و الگوی بارنلوند، الگوی تارگوفسکی و الگوی اسمیث. نویسنده علاوه بر توصیف این الگوها به نقد و بررسی و مقایسه آنها می‌پردازد. سپس نویسنده به این سؤال که اطلاعات با کدام الگو منطبق است؟ پاسخ می‌گوید.

پرسشهایی برای تحقیق درباره ارتباطات

در این مقاله سعی ما این است که موضوع سیلان^۳ و ظرافت ارتباط را به طور جدی مطرح کنیم. لازمه این گونه برخورد این است که ارتباط را

1. John M. Budd. "What Does a Communication Process Look Like?" in *The Library and Its Users: The Communication Process*. New York: Greenwood Press, 1992. pp.57-81.

۲. پژوهشگر گروه آموزش شبکه دوم سیمای جمهوری اسلامی ایران

3. fluidity

یک فرایند - جریانی مداوم و چند جهتی - بدانیم که افراد متعدد و متنوعی در آن شرکت دارند. مطالعه ارتباط به عنوان یک فرایند بررسی آسانی نیست چه نمی‌توان آن را متوقف کرد و درباره‌اش به تفکر و تعمق پرداخت. بررسی ارتباط کم و بیش با همان مسایلی روبرو است که فیزیکدان با آنها مواجه است.

یکی از کارهایی که معمولاً محقق برای بررسی هر فرایندی می‌کند تجزیه آن فرایند به اجزای مؤلفه آن است - که بهتر است این اجزاء کوچکترین اجزای قابل اندازه‌گیری باشند. البته این کار در مورد ارتباط مشکل آفرین است. کوچکترین جزء ارتباط چه صورتی دارد؟ شاید دسه کم در مورد انواعی از ارتباط بتوان به سطح کوچکترین واحدهای اطلاعاتی هم رسید. (در این جا واحدهای اطلاعاتی را بیشتر به همان معنایی مراد می‌کنیم که در کامپیوتر یا نزد دانشمندان نظام‌نگر^۵ مصطلح است و نه به عنوان میزان عدم قطعیت^۶ بنابه تعریف کلودشانون^۷). این راهبرد (استراتژی) ممکن است برای جنبه‌هایی از کار بررسی نظیر سطوح گزافگویی^۸ در زبان کاملاً مفید باشد اما برای سایر جنبه‌ها نظیر تأثیر ارتباط بر رفتار می‌تواند بیش از حد تقلیل‌گر باشد. در محافلی که راجع به ارتباط صحبت می‌شود می‌توان بحثی را تصور کرد که کم و بیش شبیه همان بحث چند دهه پیش فیزیکدانان بود. آیا ارتباط از موج تشکیل می‌شود یا از ذره؟ در فیزیک معلوم شد ممکن است نوعی اصل عدم قطعیت در کار باشد که به موجب آن انواعی از مشاهده مناسب برخی از ویژگیهای ارتباط باشند و نه همه ویژگیهای آن. غرض از بیان این مطلب این نیست که بگوییم برای انجام تحقیق در این زمینه، یک رویکرد علمی باید بر آن حاکم باشد، بلکه فقط می‌خواهیم بگوییم که برخی سؤالاتی

4. bit

5. systems scientists

6. uncertainty

7. Claude Shannon

8. redundancy

مطرح شده در زمینه علوم را می‌توان به شکل معقولی در بررسیهای مربوط به ارتباط و اطلاعات نیز مطرح کرد.

رویکرد دیگری که در علوم به میدان آمده و می‌تواند برای مطالعات ارتباطی مفید باشد، نظریه آشوب^۹ است. ارتباط، خصوصاً با توجه به سیلان این فرایند و تغییر نقش افرادی که در این فرایند شرکت دارند، به میزان فراوانی آکنده از اتفاق و تصادف است: ارتباط نیز نظیر انگاره‌های هوا تحت تأثیر مجموعه پیچیده‌های از عوامل متغیر است. درحقیقت، احتمال دریافت و فهم یک پیام توسط فردی خاص ممکن است همانقدر دشوار، اگر نگوئیم دشوارتر، باشد که پیش‌بینی هوای فردا. یکی از مشکلات پیش‌بینی دریافت و فهم که در همه نظام‌های پویا^{۱۰} مشترک است، تعیین وضعیت اولیه یک نظام است. مبدأ اصلی و دقیق فلان پیام کجاست؟ پس از پاسخ به این سؤال باید نیروهای مؤثر بر فرایند را پیدا کنیم. یکی از این نیروها، زبان فرستنده و دریافت کننده، انتخاب مجرا (کانال)، حجم مخاطبان، خشه^{۱۱} و هزاران عامل دیگر است. محقق، علی‌رغم دشواری دست یافتن به دقت، باید نسبت به پیچیدگی فرایند ارتباط آگاه و شاید نسبت به امکاناتی که آشوب در اختیارش می‌گذارد حساس باشد.

الگوهای خطی ارتباط

در گذشته، محققان در صدد بوده‌اند که فرایند ارتباط را تبیین یا دست کم توصیف کنند. این الگوها اکثراً به صورتی است که رانلدا سمیث^{۱۲} کلامی - تصویری^{۱۳} می‌خواند. (۱) در این الگوها، فرایند ارتباط معمولاً به صورت یک بازنمون نگاره‌ای (گرافیکی)^{۱۴} نشان داده می‌شود که مسیر آن با جهتی مشخص همراه است. در اینجا می‌توانیم بار

9. chaos theory

10. dynamic

11. noise

12. Ronald Smith

13. verbal-pictorial

14. graphic representation

دیگر خواننده را گرفتار این توضیح و اوضاحت کنیم که هدف از ارائه الگو چیست و الگوها بازنمون چیزها هستند. البته که الگو هدف دارد و بازنمون چیزی است اما تعریفی که کارل داج^{۱۵} می‌دهد هم توصیفی‌تر است و هم مفیدتر: الگو، مجموعه‌ای نماد و قاعده عملی در اختیار می‌گذارد به منظور انطباق با نقاطی متناظر با هریک از آنها در ساختار یا فرایندی موجود. (۲) هدف از الگو سازی، ارائه وسیله‌ای برای سازماندهی داده‌ها یا عناصر در یک ساختار منسجم، فراهم آوردن امکان اندازه‌گیری پدیده‌ها، امکان پیشگویی اوضاع آینده، یا آشکار ساختن حقایق یا مناسباتی است که تاکنون ناشناخته بوده‌اند.

الگوسازی برای فرایند ارتباط کارآسانی نیست. به دلایلی که پیشتر گفتیم، عوامل بسیاری بر این فرایند تأثیر می‌گذارند؛ احتمالاً تعیین دقیق این عوامل، حتی عوامل اصلی مؤثر در این فرایند، و تعیین جای آنها در متن مناسبات ممکن، کار دشواری است. به همین علت است که در اکثر الگوها هدف اصلی ساده کردن فرایند و ارائه عکسی خام و فوری از آن است – تصویری از چیزی که احتمالاً در یک نقطه از زمان روی می‌دهد. در برخی الگوها، ارتباط پویای انسانها، یعنی تبادل بین دو انسان، محور اصلی است. از آنجا که هدف، ساده نشان دادن فرایند است، لذا پیشفرضهایی هم اغلب می‌شود: افراد زبانی مشترک دارند، توجه را می‌توان بر تبادل بین افراد متمرکز کرد، و خشه در حداقل است. پیشفرض نخست که پیشفرضی الزاماً مطمئن نیست و حتی در مواردی که زبانی مشترک وجود دارد، ممکن است اختلاف زبانهای محلی یا منطقه‌ای چنان باشد که فرایند را مختل کند. اما دخالت دادن همه اختلافها هم فایده الگو را سریعاً از بین می‌برد.

به علت همین پیچیده بودن ارتباط است که هرگونه الگویی باید

انعطاف لازم برای منظور کردن انحراف اجزا یا عناصر را داشته باشد. کلاوس کریپن دورف^{۱۶}، معیارهایی را تجویز می‌کند که یک الگوی قابل استفاده باید رعایت کند:

۱. اطلاع دربارهٔ هویت انتقال دهندگان اصلی منبع و حدود مربوط به آنها.

۲. اطلاع دربارهٔ وضعیت هر جزء منبع، از جمله درک احتمالی انتقال دهندگان نسبت به وضعیت، ارتباط آنها و راهبرد (استراتژی)ها، چهارچوب ارزیابی، و هدفهایشان.

۳. اطلاع دربارهٔ تسهیلات انتقال، تأخیر زمانی، مجاری (کانالها) و روابط ثابت بین انتقال دهندگان.

۴. اطلاع دربارهٔ محدودیتهای موجودی که در جریان داد و ستدهای پیشین پیدا شده است؛ یعنی عمده قواعد و پارامترهای عملیاتی نظام، تعریف وضعیت و تعریف نقشهای مشترک یا غیرمشترک انتقال دهندگان.

۵. اطلاع دربارهٔ سازوکار (مکانیسم) کنترل و قدرت تنظیم کنندهٔ تبادل کلامی شکل دهنده به آن سازوکارها.

۶. اطلاع دربارهٔ ساختار مرتبهای^{۱۷} و مقدار دانشی که راجع به وابستگی پویای متقابل بین اجزای منبع در اختیار انتقال دهندگان است. (۳)

یکی از نخستین الگوهای کلامی ارتباط راهارولد لسول^{۱۸} ارائه داد: «چه کسی، از چه مجرای (کانالی)، برای چه کسانی، چه می‌گوید و چه تأثیری دارد؟» (۴) عناصری که لسول برمی‌شمرد در بسیاری از الگوهای بعدی نیز گنجانده شده است. یکی از جنبه‌های این الگو – و احتمالاً یکی از ایرادهای آن – این است که تک جهتی است. خط سیر این الگو فقط در

یک جهت است و لذا نظارت بر آن هم فقط بدست صادر کننده پیام است. همان‌طور که ورنرسورین^{۱۹} و جیمز تنکارد^{۲۰} می‌گویند «اشکالی که بر الگوی لسول گرفته‌اند این است که ظاهراً متضمن حضور یک انتقال دهنده پیام و وجود یک پیام هدفدار است.» (۵) در وجود فرستنده پیام که شکی نیست؛ «چه کسی» در این عبارت به‌وجود آورنده فرایند است و به‌طور ضمنی تصمیم‌هایی درباره محتوا و رسانه می‌گیرد. این الگو را می‌توان در مورد ارتباط پویا و اکثر ارتباط‌های جمعی به‌کار گرفت. اما اگر چنین استنباط کنیم که پیام الزاماً ناظر به یک مقصود است، در واقع الگو را محدود کرده‌ایم. معنای دیگری که از این الگو می‌گیریم این است که پیام دریافت می‌شود («برای چه کسی»). دریافت پیام، تقریباً به‌طور ثابتی، تأثیری خواهد داشت حتی اگر تأثیر مشخصی هم برای آن منظور نشده باشد. یک جمله خبری ساده هم احتمالاً بر دریافت کننده تأثیر خواهد کرد. این تأثیر الزاماً و در اکثر موارد، عمیق نیست.

نکته‌ای را که می‌توان در مورد الگوی لسول گفت این است که خطی است. این مدل یک نقطه شروع دارد؛ مسیر مشخصی را طی می‌کند؛ و در نقطه‌ای متوقف شود. البته فرایند در این نقطه ختم نمی‌شود، اما هویت «چه کسی» و «برای چه کسی» یقیناً دچار تغییر می‌شود. در سال ۱۹۴۹، شانون و ویور^{۲۱} الگویی ابداع کردند (شکل ۱) که عناصر همین عبارت لسول را به صورت نگاره‌ای (گرافیکی) و بازنمون کلامی^{۲۲} نشان می‌داد. (۶)

شانون با ارائه این الگو می‌خواست درباره طبیعت ارتباط فنی پژوهش کند و در عین حال وفاداری^{۲۳} آن را نشان دهد. این الگو متأثر از برخی

۱. Werner Severin

22. verbal representation

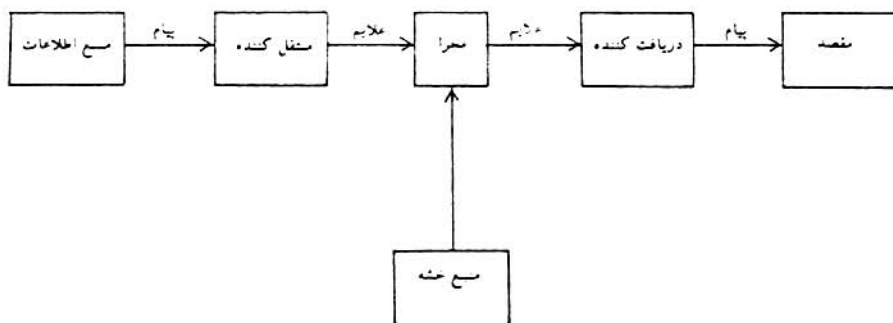
۱. James Tankard

23. fidelity

فرآیند ارتباط شبیه چیست؟ □ ۲۸۷

ویژگیهای اطلاع و ارتباط نظیر میزان گزینش^{۲۴} (احتمال=آنتروپی)^{۲۵} و گرافنمایی (اطناب) است. در ارتباط فنی، از جمله سعی بر این است که خشه را کم کنند تا کارایی^{۲۶} فرایند ارتباط بیشتر شود. الگوی شانون و ویور هم مثل نظر خود لسول، خطی است - پیام یک مبدأ دارد و در جهتی معین و به سوی مقصدی پیش می‌رود. هرچند ممکن است این وضع نوعی محدودیت تلقی شود اما باید به خاطر داشته باشیم که درستی^{۲۷} آن بسته به ویژگیهای فنی انواعی از ارتباط دارد.

اگرچه غرض از ارائه الگوی شانون و ویور این بود که معرف ارتباط فنی باشد اما اغلب به عنوان یک وسیله توصیفی کافی برای نشان دادن ارتباط میان انسانها از آن تقلید می‌شود. با این حال برخی هم نظیر آزگود^{۲۸} از کاربرد الگویی به این صورت اجتناب می‌کنند. الگوی خود آزگود بر محور فرایند روان - زبانشناختی^{۲۹} قرار داشت و در آن سعی می‌شد که معنا و در عین حال ارسال و دریافت پیامها را نیز مدنظر قرار



شکل ۱- الگوی ویور - شانون

24. degree of choice

25. entropy

26. efficiency

27. accuracy

28. C. E. Osgood

29. psycholinguistic

دهد. آژگود متوجه چند گانگی^{۳۰} ثابت نقشهای آدمی در فرایند ارتباط بود؛ این نقشها هم حکم مبدأ را در ارتباط دارند و هم حکم مقصد را. شخص واحد، در چندین زمان، و به ندرت همزمان، هم رمزگذاری^{۳۱} می کند و هم رمزگشایی^{۳۲}، و جابجایی نقشها بسیار سیال است. آژگود معتقد است که در ارتباط انسانی، فرایند ارتباط کارکرد حرکتی^{۳۳} متمایزی دارد؛ فرستنده محرکی^{۳۴} ارائه می کند که موجب ایراد یک پاسخ از طرف دریافت کننده می شود. هر فرد در عین حال شامل کارکردهای منبع و کارکردهای مقصد است؛ هم ویژگیهای فرستنده را دارد و هم ویژگیهای گیرنده را. (۷)

عمل ارتباط، متجاوز از یک واحد تنهاست. درچنین عملی، محرك معمولاً پاسخی برمی انگیزد که خود این پاسخ حکم یک محرك را پیدا می کند. محرکها محدود به اظهار زبانی نیستند و تعدد و تنوع بسیار دارند. آژگود طبیعت اجتماعی این عمل را به صورت زیر توصیف می کند.

هنگامی که فرد الف؛ با فرد ب صحبت می کند، حالت بدن، حرکات سر و بدن، حالات صورت و حتی طرز کار او با اشیا (مثلاً طرز قراردادن ورق در بازی، طرز هل دادن ظروف غذا برای طرف مقابل) ممکن است جزئی از یک پیام باشد همانطور که رویدادهای واقع در کانال موج صوتی هست. اما سایر اجزای کل رفتار شخص الف (مثلاً احساسات حاصل از حالت بدن خود شخص ب، اشاره های حاصل از سایر قسمت های محیط) از رفتار شخص الف ما به نمی گیرند - این امور جزئی از پیام به معنایی که ما مراد می کنیم نیستند. این امور مرتبط با پیام پاسخ و محرکی (واکنشهای یک فرد که محرکهای بی را برای فرد دیگری

30. multiplicity

31. encoding

32. decoding

33. motor function

34. stimulus

ایجاد می‌کند) ممکن است بیواسطه^{۳۵} یا باواسطه^{۳۶} باشد -
 مکالمه عادی رو در رو مثال نوع اول و ارتباط نوشتاری^{۳۷} (و نیز
 موسیقی ضبط شده، اشیای هنری و نظایر آنها) نمونه نوع
 دومند (۸)

نمودار تصویری این عمل، لایه‌های گوناگونی را نشان می‌دهد که
 می‌توان فرایند ارتباط را در آنها مشاهده کرد. (۹) این لایه‌های الگوی
 آژگود شامل کارکردهای حرکتی سرشته در آواشناسی^{۳۸} است که مرکب
 از تولید آوا^{۳۹} از جانب فرستنده پیام و روان - صوت شناسی^{۴۰} است که
 محور اصلی عمل شنیدن از سوی دریافت کننده پیام می‌باشد. علاوه
 براینها، الگوی آژگود شامل فرایندهای پیچیده ذهنی تدوین^{۴۱} و تأویل^{۴۲}
 و تبادل پیام به عنوان یک عمل اجتماعی^{۴۳} بین دو فرد یا میان افراد نیز
 هست.

محققان دیگر هم بیشتر بر همان شانه‌های شانون و آژگود ایستاده‌اند.
 البته لازمه این کار ایجاد وحدت بین الگوی فنی شانون و الگوی وابسته به
 زبانشناسی آژگود است. یکی از این محققان، ویلبر شرام^{۴۴} است که
 الگوهای گوناگونی بر پایه ویژگیهای دو الگوی یادشده ساخت. شرام اصل
 الگوی خطی شانون را تغییر داد تا در عین حال هم بازنمون وجوه روان -
 زبانشناختی الگوی آژگود باشد و هم معرف وجوه اجتماعی آن (شکل
 ۲). (۱۰) هر یک از طرفهای فرایند ارتباط یعنی فرستنده و دریافت
 کننده، زمینه تجربی خاص خود را دارد. این تجربه شامل زبان، یادگیری،
 محیط، و سایر متغیرهای شخصی و اجتماعی است. ارتباط دریافت تجربه‌ای

35. immediate

36. mediate

37. written communication

38. phonetics

39. articulation

40. psycho acoustics

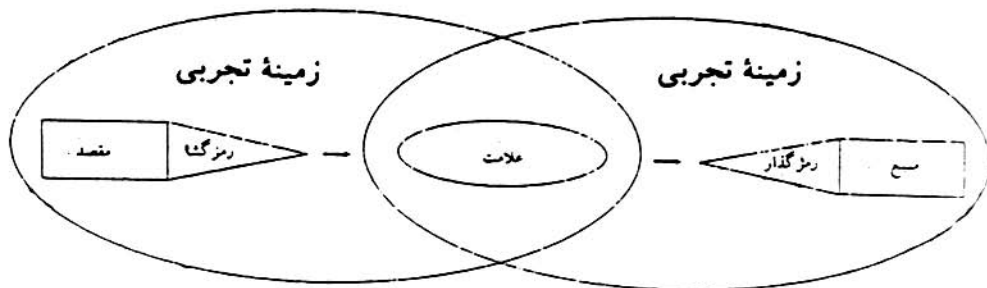
41. formulation

42. interpretation

43. socialact

44. Wilbur Schramm

صورت می‌گیرد که بین طرفهای شرکت کننده در این فرایند مشترك است.



شکل ۲- الگوی شرام

شرام می‌گوید:

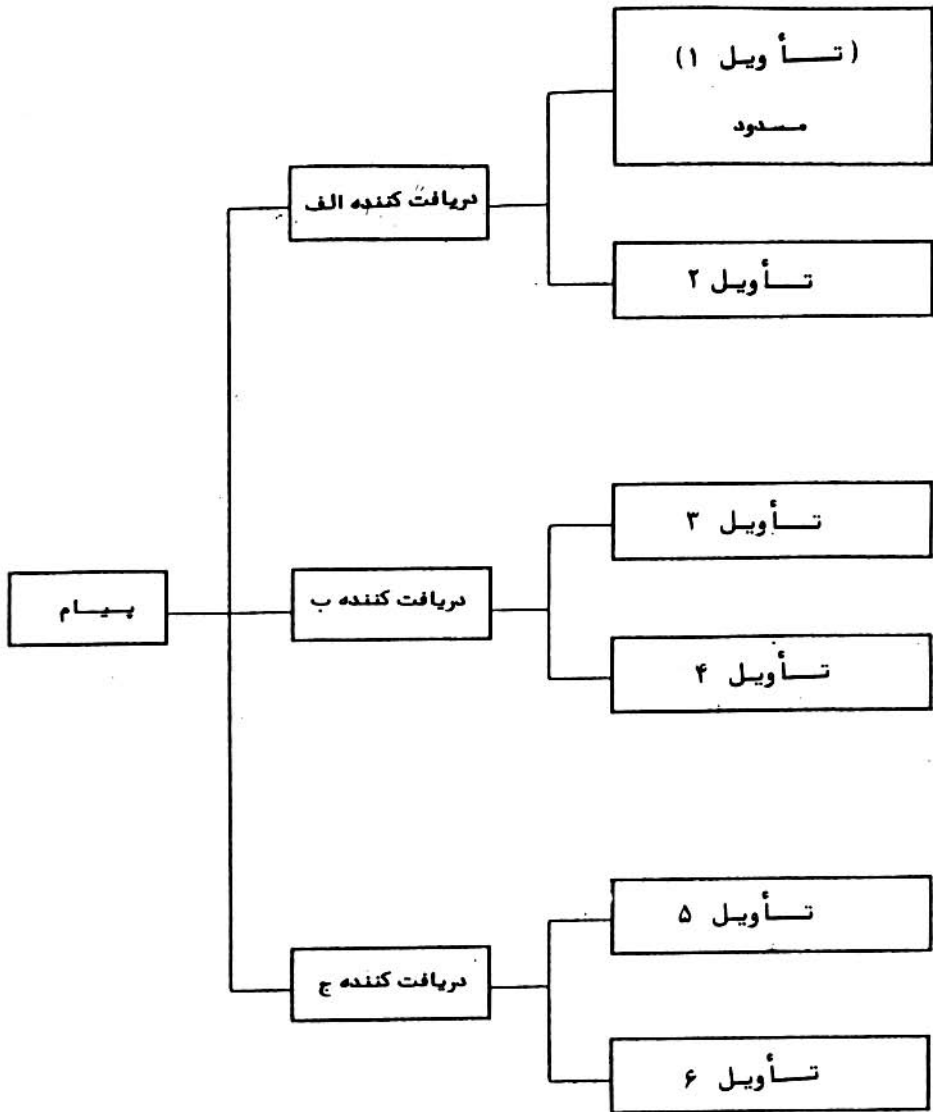
اگر دایره‌ها فصل مشترك بزرگی داشته باشند، ارتباط آسان است. اگر دایره‌ها همدیگر را قطع نکنند - اگر هیچ تجربه مشتركی نباشد - ارتباط محال است. اگر دایره‌ها فصل مشترك کوچکی داشته باشند - یعنی اگر تجربه‌های مبدأ و مقصد تفاوت فاحشی داشته باشند - در این صورت ابلاغ معنا از این یک به دیگری بسیار دشوار خواهد بود. (۱۱)

برای مثال اگر معلم به شاگردی که یک کلمه لاتین نمی‌داند بگوید: «به دلبر دلربایش اثر اندرو مارول^{۴۵}، مثال بارز *carpe diem* [= امروز رادریاب] است» بخشی از پیام او را شاگرد نگرفته است. زمینه‌های تجربه این دو نفر آنقدر درهم تداخل ندارند تا تفاهم به‌طور کامل بین آنها واقع شود. این الگو هم اگرچه تواناییها و محدودیتهای انسانی را در فرایند

۴۵. اندرو مارول Andrew Marvell شاعر انگلیسی (۱۶۷۸-۱۶۲۱) که سبکی النفاطی داشت. یکی از آثار او که *To His Coy Mistress* نام دارد که به عنوان یک اثر گلاسیک متافیزیکی از آن یاد می‌شود. - م.

ارتباط شرح و توضیح می‌دهد، اما الگویی خطی است. در الگوی شرام، پس‌خورند^{۴۶} انجام می‌شود اما در این عمل تکرار، پس‌خورند پیش از هر چیز دال بر وارونگی نقشها بین مبدأ و مقصد است.

زمینه تجربی متضمن تأویل است - چیزی که بسیاری از الگوهای پیش گفته مافاقد آنند. در این الگوها می‌بینیم که به محض رسیدن پیام به دریافت کننده، فرایند هم تمام می‌شود در صورتی که به بیان عملی خیلی مانده است که تمام شود. کار بازگشایی پیام فقط این نیست که به تعریفهایی از کلمات حاوی پیام برسیم، اگرچه مرحله اول ارتباط هم همین است. پس از این مرحله، فرایندشناختی^{۴۷} تأویل پیام یعنی پیدا کردن چیزی ذیربط در پیام است که قابل اعمال در مورد خصلت جسمانی، عاطفی، یا فکری دریافت کننده باشد فرا می‌رسد. وانگهی، ممکن است از ارسال یک پیام برای دریافت کنندگان گوناگون تأویلهای مختلفی بشود. احتمال می‌رود که هر دریافت کننده‌ای از بین انواع تأویلهای ممکن چند تأویل را انتخاب کند که یکی از آنها تأویل مورد نظرش باشد. از سایر تأویلهای ممکن است استنباطهایی بشود مغایر با معنایی که افاده شده. شکل ۳ طرح ساده‌ای از انواع امکانات را در صورت ارسال پیام برای چندین دریافت کننده نشان می‌دهد. در مورد شکل ۳، تأویل ۱، امر دلخواه برای دریافت کننده الف بوده است اما به دلیلی (اختلال در بازگشایی رمز، حسه، و نظایر آن)، گیری مانع از دریافت معنا و انطباق آن با معنای مورد نظر شده. این بسط و گسترش الگوهای خطی موجب شده است که شیوه‌های عمل ارتباط را بالقوه بهتر بفهمیم.



شکل ۳- امکانات تأویلی با چند فرستنده

الگوهای غیرخطی^{۴۸} ارتباط

ارتباطهای انسانی حتی پیچیده‌تر از ارتباط فنی است. الگوهایی که تا اینجا شرح دادیم محدودیت دارند به این معنا که در آنها فرض می‌شود در هر مقطع زمان، یک شخص (یک نظام) عمل منبع را انجام می‌دهد (که رمز می‌گذارد و آن رمز را می‌فرستد) و شخص دیگر عمل مقصد را (که آن رمز را می‌گیرد و می‌گشاید). فرنک دنس^{۴۹} می‌نویسد: «الگوی خطی به این جرم که اسباب اصلاح رفتار ارتباطی^{۵۰} در آینده را بر مبنای توفیق یا نقایص ارتباط در گذشته فراهم نمی‌آورد، به واقعیت خیانت می‌کند.»^{۱۲} یکی از راههای پی‌بردن به فرق بین الگوهای خطی مورد بحث ما و چیزی که منظور دنس است توجه به این نکته است که یکی از راههای یادگیری انسان، شیوهٔ اکتشاف تجربی است. شخص با یادآوری چیزی که در گذشته مؤثر و مفید بوده و چیزی که مؤثر و مفید نبوده، رفتار آتی خود را اصلاح می‌کند. دنس شکل هندسی مارپیچ را برای نشان دادن ارتباط انتخاب می‌کند. او می‌نویسد: «فرایند ارتباط نیز مثل مارپیچ، همواره به جلو می‌رود ولی همیشه هم قدری وابسته به گذشته است که حال و آینده را مطلع نگه می‌دارد.»^{۱۳}

اما در الگوی مارپیچی^{۵۱} دنس فقط بر یک شخص تأکید می‌شود که تجربه‌هایش در جریان برقراری ارتباط قرار می‌گیرد و از آن جریان بیرون کشیده می‌شود. این الگو، یک فرایند هم نیروی آماری (یعنی فرایندی اتفاقی را که از لحاظ آماری منظم است) نشان می‌دهد، اما نمی‌تواند از عهده دوگانگی^{۵۲} یا حتی چندگانگی نقشها یا حالاتی که هر فرد در جریان تبادل فکر و معنا به‌خود می‌گیرد برآید. تامس سیبیاک^{۵۳} عقیده

48. nonlinear models

49. Frank E. X. Dance

50. communicative behavior

51. helical

52. duality

53. Thomas A. Sebeok

دارد که: «فرد آدمی، کم و بیش به شکلی همزمان، هر دو کارکرد را دارد [کارکرد منبع و مقصد را] - او در واقع، پیامهایی را که خود رمزگذاری کرده است دائماً توسط انواع ساز و کارهای تعادل حیاتی^{۵۴} باز می‌گشاید.» (۱۴) الگوی سیبیاک شش وجهی^{۵۵} است و بر پایه الگوی سه وجهی^{۵۶} بولر^{۵۷} بنا شده. (شکل ۴) (۱۵)

ظاهراً بهتر است که این الگوی سه وجهی را به صورت شش وجهی درنیاوریم که ابعاد زیر را در برمی‌گیرد: (۱) یک خطاب کننده (یا کنشگر^{۵۸}) که انتخاب می‌کند - یعنی بر طبق محدودیتهای آماری خاصی - (۵) پیامی را از (۶) رمزی که باید - برای بازگشودن - به طور کامل یا به طور نسبی با (۲) طرف خطاب (یا واکنشگر^{۵۹}) مشترک باشد باز می‌گشاید؛ علاوه بر این، پیام باید (۳) یک مرجع (یا به اصطلاح بهتر، یک بافت)^{۶۰} و (۴) یک مجرا (کانال)^{۶۱} نیز برای ایجاد و برقراری تماس بین افراد شرکت کننده در امر ارتباط داشته باشد. (قسمتی از ارتباط که در مسیر بین منبع و فرستنده به زور وارد پیام می‌شود، خشه است؛ خشه به صورتی عمیق و دقیق، منتهی به درجات مختلف، با علامت مخلوط می‌شود - قسمتی از ارتباط که منشاء آن خطاب کننده است.) (۱۶)

الگوی سیبیاک اهمیت زبان مشترک را بیشتر نشان می‌دهد، اما به جنبه‌های اجتماعی ارتباط به آن صورت وسیع و گسترده الگوی شرام نمی‌پردازد.

54. homeostatic mechanisms

55. hexagonal

56. triadic

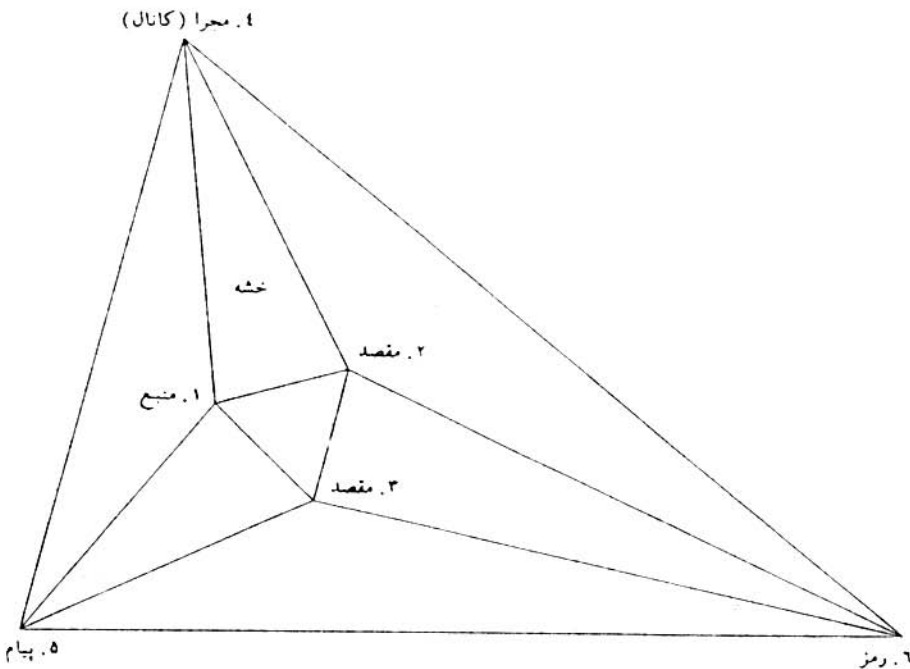
57. Buhler

58. addressor (actor)

59. addressee (reactor)

60. context

61. channel



شکل ۴- الگوی سیبیاك

رابرت فرثورن^{۶۲} الگوی سیبیاك را مبنای الگوی خود قرار داده است. الگوی فرثورن نیز نظیر الگوی سیبیاك دارای شش عنصر است: مجرا (کانال)، رمزها، و پیامها (که از شانون گرفته‌اند)؛ و منابع^{۶۳}، مقصدها^{۶۴} و نشانگذاریها^{۶۵}. سه عنصر نخست هسته اصلی کارکرد علامت‌دهی^{۶۶} را تشکیل می‌دهند که می‌توان آنها را تا حدودی جدا از سایر جنبه‌های فرایند ارتباط بررسی کرد. در این گونه مطالعات، کاری به طبیعت منبع یا چیزی که ابلاغ و فرستاده می‌شود نداریم. سه عنصر بعدی جدا از دستگاه علامت دهنده‌اند. فرثورن این ویژگیها را به صورت زیر توضیح می‌دهد:

سه وجهی منبع، مقصد، نشانگذاری را که به تنهایی در نظر

62. Rober Fairthorne

63. sources

64. destinations

65. designations

66. signaling

بگیریم، همان گفتار به معنای دقیق کلمه را می‌سازد. به بیان دیگر، این مفهوم به تنهایی برای مطالعه جنبه‌هایی از ارتباط که مستقل از شیوه‌های خاص بازنمایی هستند از یک سو، و ویژگی‌های خاص (از جمله وجود) چیزی که در بارش صحبت می‌شود، از سوی دیگر، کفایت می‌کند. لذا این سه بند حکم سقف جعبه سیاه ما را دارد چه بدون شرکت خود ما در گفتار، راهی به بیرون آن نمی‌توانیم داشته باشیم.

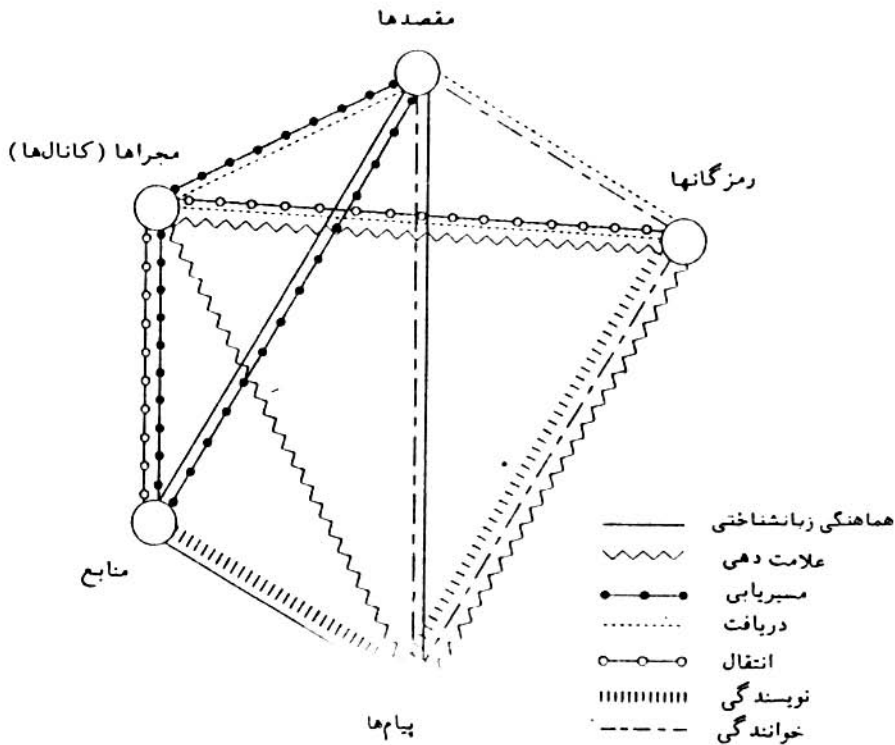
این بیرون شدن، یعنی تغییر کامل فهم و کارکرد ما، درست همانطور که تغییر کارکرد ماشین نویس به مؤلف یعنی تغییر کامل فهم و کارکرد آن شخص، ولو آنکه آن شخص با زهم ماشین نویسی کند (۱۷)

فرثورن این دو دسته عنصر را در الگویی شش وجهی که شباهت نزدیکی با الگوی سیبیاک دارد تلفیق می‌کند. انواع فعالیتهای یک فرایند ارتباط را می‌توان به یکی از سموجهی‌ها تقلیل داد - ترکیبهای مختلف این سه عنصر که به صورت موجود در الگو به هم مرتبطاند. این فعالیتها عبارتند از دریافت^{۶۷}، تألیف^{۶۸}، و انتقال^{۶۹}. نحوه ترکیب و تلفیق این عناصر، طبیعت هر فعالیت خاص را نشان می‌دهد. فرثورن برای مثال نشان می‌دهد که فعالیتی خاص ممکن است مستلزم

رمزگذاری استفاده از یک پیام معین، برای انطباق با ویژگیهای یک مجرای (کانال) فیزیکی باشد. این عمل، یک جنبه از کار علامت دهی است... رمزگذاری استفاده از یک پیام معین برای انطباق با نشانگذاری آن، جنبه‌ای از علامت‌دهی نیست، بلکه وجهی از رده‌بندی موضوعی^{۷۰}، یعنی تعیین یک رمزگان برای ارتباط و اتصال دادن مجموعه‌ای پیام با مجموعه‌ای از عناوین،

موضوعها، یا علائق استفاده کننده است (۱۸)

فرثورن در مقاله‌اش بر گروه کوچکی از ترکیب‌هایی تأکید می‌کند که فرایند مکانیکی علامت‌دهی را اعتلا می‌دهد. تحلیل فرثورن در بادی نظر پجیده و شیک می‌نماید. مسئله این نیست که او از وسعت دایرهٔ امکانات بی‌خبر است؛ موضوع این است که نظر خود را متوجه مجموعه فعالیت‌هایی می‌کند که اهمیتی اساسی برای جریان اطلاعات^{۷۱} دارند. از هفت فعالیت‌هایی که بیش از هر چیز مورد توجه و تأکید فرثورن هستند (نگاه کنید به الگو)، فقط یکی از آنها یعنی علامت‌دهی است که نه منبع می‌خواهد و نه مقصد. در حقیقت، تصور فرثورن از این جریان، حکم به ضرورت عمل توسط منبع و مقصد می‌کند. دست کم توان بالقوای برای علامت‌دهی حتماً باید باشد — انتقال پیام به صورت مادی، از جمله انتقال یک رمزگان مشترك — که فرض مسلم یک جریان اطلاعات است (شکل ۵). بررسی الگوی فرثورن نشان می‌دهد که ترکیب‌هایی بیش از آنچه او شرح داده، در کار است. اگر این الگو را به اجزای مؤلفه‌اش تجزیه کنیم، از بیست سه وجهی تشکیل می‌شود. مؤثرز سعی کرده است تا به آن دسته از ترکیب‌هایی که فرثورن رده‌بندی نکرده، نام و عنوان بدهد. برای مثال سه وجهی رمزها^{۷۲} — نشانگذارها — منبع‌ها یکی از ترکیب‌هایی است که از قلم فرثورن افتاده و نظر مؤثرز این است که یکی از تعابیر ممکن برای این مجموعه می‌تواند به این صورت باشد که مؤلفان (منابع) را برمبنای موضوع آثارشان (نشانگذارها) با استفاده از یک نظام نامگذاری یا رده‌بندی (رمزگان) برای دسته‌بندی آنها، در مقوله‌هایی جای دهیم. (۱۹) او این نظام را «یک نظام رده‌بندی دربارهٔ مؤلفان یا از مؤلفان» می‌نامد.



شکل ۵- الگوی دوم فرثورن

علاوه بر این مؤثرز می گوید: توصیف ثابت و مشخصی برای هریک از عناصر ششگانه الگو وجود ندارد. معادل ریاضی انواع شکل‌های هر عنصر، مشتقی نسبی و محدود است که اگرچه میزانی خطی است اما توانایی آن در حد متغیرهایی مرکب از مجموعه‌های صفت و ویژگی است. این ویژگیها ممکن است در موقعیتهای مختلف یا در صورت تأثیر انواع نیروهای وارد بر آنها تغییر کنند. مؤثرز علاوه بر این مفهوم مشتق نسبی^{۷۳}، معتقد است که سطوح گوناگون آنتروپی (احتمال) نیز بر فعالیتها و بر طبیعت عناصر تأثیر می‌گذارند. اگر اختلاف رده‌بندی یا اختلاف سطوح آنتروپی ظریف

و باریک باشد، تعداد واگشتهایی^{۷۴} که ممکن است عارض سه وجهی‌های بیستگانه شود بسیار زیاد است. فرثورن و موئیرز شرح محدودی از رده‌های اصلی فعالیت‌های واقع در فرآیند ارتباط و جریان اطلاعات می‌دهند. محدود بودن این شرح، ضروری است. چیزی که در وهله نخست نیاز داریم، تبیین عناصر اصلی برای کمک به فهم ماست، بیش از اینکه بتوانیم با انواع تغییر صورتهای احتمالی این عناصر آشنا شویم.

وجوه اختلاف این الگوهای بعدی با الگوی شانون فراتر از اختلاف آنها از حیث سادگی و پیچیدگی یا از لحاظ درجات سادگی و پیچیدگی است. اکثر این الگوها برپایه فرض متفاوتی بنا شده‌اند و بارنلوند این فرض را به وجه روشنی بیان می‌کند: «فرقی که در اینجا پیشنهاد می‌شود فرق بین نظامهای جبرگرایانه^{۷۵} و مکانیکی و نظامهای خودجوش^{۷۶} و خودرأی^{۷۷} است.» ارتباط انسانی بر نوع دوم نظامها استوار است. لذا نحوه عمل آن متفاوت با نظامهای فنی یا مکانیکی است. در یک نظام فنی، پیش‌بینی‌پذیری^{۷۸} ممکن است، به این معنی که برونداد^{۷۹} نزدیک به هم را در صورت معلوم بودن درونداد^{۸۰} می‌توان حدس زد. منطق حاکم بر این نظام انعطاف خاصی ندارد و غالباً بر مبنای مجموعه‌ای تصمیمهای دوتایی^{۸۱} است، لذا آشنایی با نظام مستلزم فهم مسیری است که نظام، به شرط وجود مجموعه‌ای معین و مشخصی داده، در پیش می‌گیرد. رفتار آدمی بیانگر سایر ویژگیهایی است که صد درصد تکرار نشدنی نیستند (و حاصل آنها سطح ۱ آنتروپی است) اما این ویژگیها می‌توانند غیر قابل پیش‌بینی باشند. بارنلوند^{۸۲} می‌گوید:

74. permutation

75. deterministic

76. spontaneous

77. discretionary

78. predictability

79. output

80. input

81. binary

82. Barnlund

در رفتار آدمی البته که یکدستی^{۸۳} دیده می‌شود، و میزان این ثبات رفتاری نشان دهنده قوت و صلابت پیشفرضهای لازم برای بقای شخصیت در رویارویی با واقعیت است. اما در عین حال که انگارهای رفتار^{۸۴} ممکن است در زمانهای مختلف بروز کنند، معمولاً نه درست به شکل واحدی تکرار می‌شوند و نه سلسله جنبان آنها علائم و اشارت واحدی از محیط است (۲۱)

بارنلوند سعی می‌کند برخی احتمالاتی مؤثر بر فرایند ارتباط را در الگوی خود توضیح دهد. در اینجا هم اهمیت علایم عمومی روشن است و هم اهمیت علایم خصوصی: اگر دو تن در حال گفتگو باشند، هریک ممکن است نسبت به محیط اطراف، نظیر خانه یا محل کار یکی از اشخاص آگاهی داشته باشند (نشانه عمومی). هر کدام هم ممکن است از نشانه‌های خصوصی نظیر خاطرات تجربی یا مطالعاتی گذشته که احتمالاً بر موقعیت فعلی مؤثر بوده آگاه باشد. در این صورت پیامهای بین این دو، هم توسط وسایل کلامی و هم به طرق غیر کلامی مستقل می‌شود. این امکان هست که در شرایطی هم این دو وسیله منافی هم باشند. و بالاخره، فرایندهای رمزگذاری و رمزگشایی مجزا و مستقل از هم نبوده بلکه ارتباط متقابل دارند. هر یک از این فرایندها به دیگری وابسته‌اند و ممکن است با تغییر این یک، آن یکی هم تغییر کند. این وجوه الگوی بارنلوند با نشان دادن انواعی از عوامل منع کننده و تسهیل کننده که ممکن است در هر مرحله‌ای از زمان دست اندرکار باشند، دشواری کار پیشگویی را آشکار می‌کند. نویسندگان دیگری هم، گاه به طور ضمنی، برخی از نکاتی را که بارنلوند برای ساختن و توصیف الگوش به کار می‌برد، اقتباس کرده‌اند. مثلاً دیوید کمبل^{۸۵} و دیل لول^{۸۶} توجه خاصی به پیدایش معنا در جریان

83. consistency

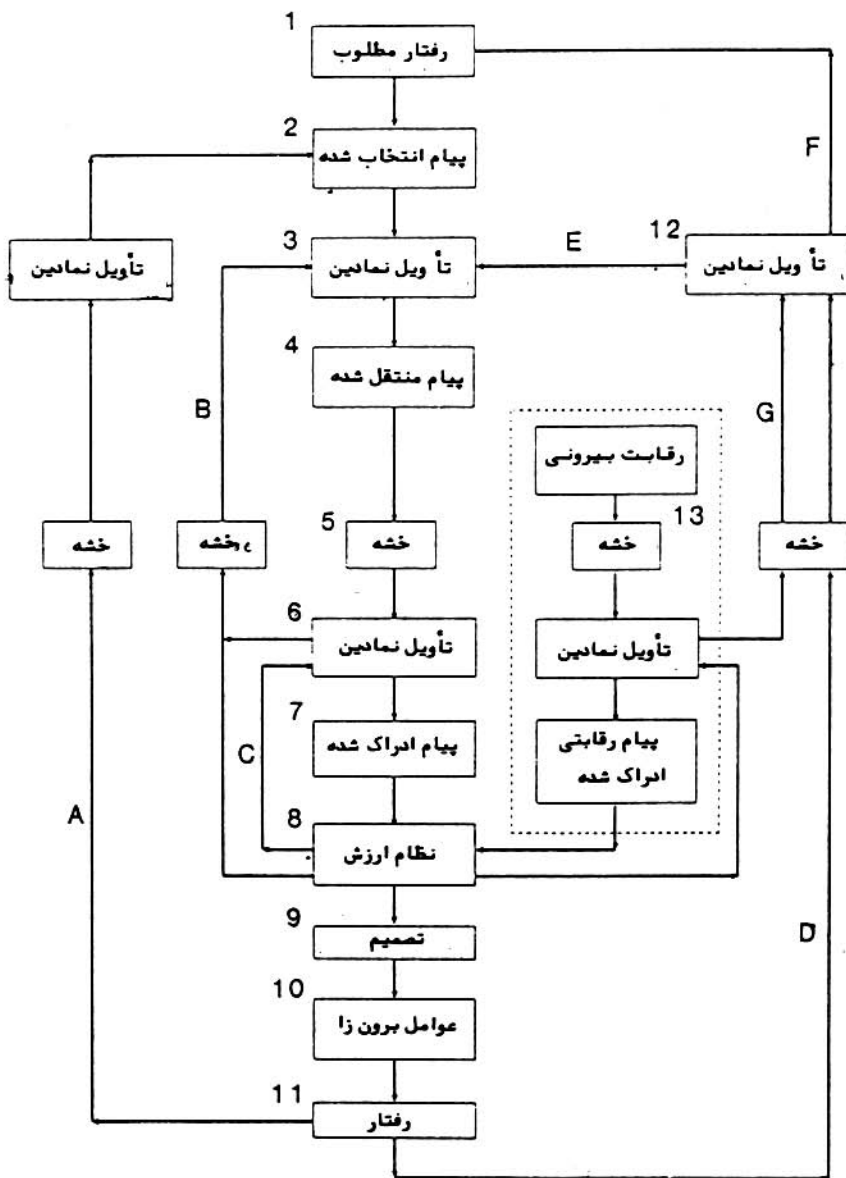
84. behavior patterns

85. David Campbell

86. Dale Level

فرآیند ارتباط شبیه چیست؟ □ ۳۰۱

ارتباط نشان می‌دهند. الگوی این دو در شکل ۶ نشان داده شده. (۲۲)



شکل ۶- الگوی کمیل - له ول

تأویل نمادین^{۸۷} عنصر مهمی در این الگو است و در مراحل مختلف فرایند ارتباط واقع می‌شود. محور اصلی الگوی کمبل و لهول، ارتباط هدفمند^{۸۸} است — ارتباطی که به قصد ایجاد رفتار یا برآیند^{۸۹} مطلوب صورت می‌گیرد. به علت جهت‌دار بودن این نوع ارتباط، فرستنده پیام در این شکل پیام را برپایهٔ درک و شناختی که از دستگاه تأویل نمادین دریافت کننده دارد رمزگذاری می‌کند. به عبارت دیگر، فرستندهٔ پیام با رجوع به مشاهدات پیشین یا سایر شناخت‌های دست اول یا دست دومی که از دریافت کننده دارد پیامی را برپایهٔ این احتمال که دریافت کننده آن را به همان شیوه‌ای که منظور نظر فرستنده است تأویل خواهد کرد، می‌سازد. کمبل و لهول می‌نویسند: «کسی نمی‌تواند معنا را بردیگری تحمیل کند. هر شخصی تأویلهای خاص خود را از همهٔ محرکها دارند و لوآنکه تأویلش آگاهانه هم نباشد.» (۲۳)

از دیدگاه دریافت کنندهٔ پیام، موانعی بالقوه بر سر راه ظهور معنای مورد نظر فرستنده هست. اگرچه کمبل و لهول از منظور ارتباط در عالم کسب و کار می‌نویسند، اما شالودهٔ الگوی آنها و کاربرد آن در تحلیل نیروهای محرک تبادل معنا، مناسبت بسیار بیشتری دارد. یکی از عناصری که کمبل و لهول از تأویل نمادین جدا می‌کنند نظام ارزشی^{۹۰} دریافت کننده است. این جداسازی به دلیل قول آنها به وجود مؤلفه‌های عینی^{۹۱} تأویل و مؤلفه‌های ذهنی^{۹۲} است که ممکن است فرار^{۹۳} تر باشند و کمتر عقلانی^{۹۴}. این الگو عوامل خارجی را هم دربرمی‌گیرد که ممکن است یا حامی پیام ارسال شده باشند یا معارض آن. در برخی از شکلهای ارتباط همچون ارتباط مستقیم نوشتاری یا حتی ارتباط تلفنی، ممکن است فرستنده از برخی دخالت‌های محیطی خاص مطلع نباشد. در

87. symbolic interpretation

88. purposive communication

89. outcome

90. value system

91. objective components

92. subjective components

93. volatile

94. rational

الگو، این مانع سازی بالقوه در مواردی دیده می‌شود که فرستنده پیام سعی می‌کند رفتار دریافت کننده را تفسیر کند. کمبل و لول موارد ابهام احتمالی را یک کاسه کرده و می‌نویسند: «منتهای مراتب این است که شناخت فرستنده پیام نسبت به نظام تأویلی دریافت کننده، تأثیر پیامهای رقیب، تأثیر انواع همکنشی [تعامل]^{۹۵}های موجود در نظام، و تأثیر خشه بر مسیر ارتباط محدود است.» (۲۴)

کمبل و لول برخی از مشترکات لازم برای تشکیل معنا را در شکل ۷ نشان می‌دهند؛ اندرو تارگوفسکی^{۹۶} و جوئل بومن^{۹۷} نیز مفهوم شبکه بافتی^{۹۸} را با الگویی که در شکل ۷ نشان داده شده بسط می‌دهند. (۲۵) این الگو مرکب از مجموعه‌ای ارتباط بین فرستنده و گیرنده پیام است. این ارتباطها صورتی سلسله مراتبی دارند که پائین‌ترین آنها سطح جسمانی است و بالاترین آنها سطح ذهنی و در مواردی که چندین دریافت کننده هست یا در مواقعی که اختلاف زمانی یا اختلاف مسافت بین فرستنده و گیرنده پیام هست، می‌توان از آنها استفاده کرد. وضعیت ارتباط در هر مقطع زمانی شبیه به فرایند مارکوف^{۹۹} نیست بلکه حالتی همفزاینده^{۱۰۰} دارد؛ خط سیر کلی از خلال نظام ارتباطها، بر آینده یا بر موفقیت نهایی ارتباط مؤثر است. یک جنبه مهم این الگو این است که در هر نقطه اتصال و ارتباط، پدیده مورد نظر هم بر فرستنده و گیرنده مؤثر است و هم از آنها تأثیر می‌پذیرد. تارگوفسکی و بومن معتقدند که هدفشان در ابداع این الگو توصیف طبیعت پویای ارتباط است و مفهوم «تحویل بسته» را که معنایش این است که یا بسته را می‌گیری یا نمی‌گیری و بسته‌ها یا لطمه دیده یا ندیده (۲۶) مورد انتقاد قرار می‌دهند.

وجوه ذهنی فرایند ارتباط جالبتر از سایر وجوه ارتباطاند و مناسبت آنها با عنصر انسانی مبادله بین کتابخانه و استفاده کننده بیشتر است. الگوهایی که

95. interaction

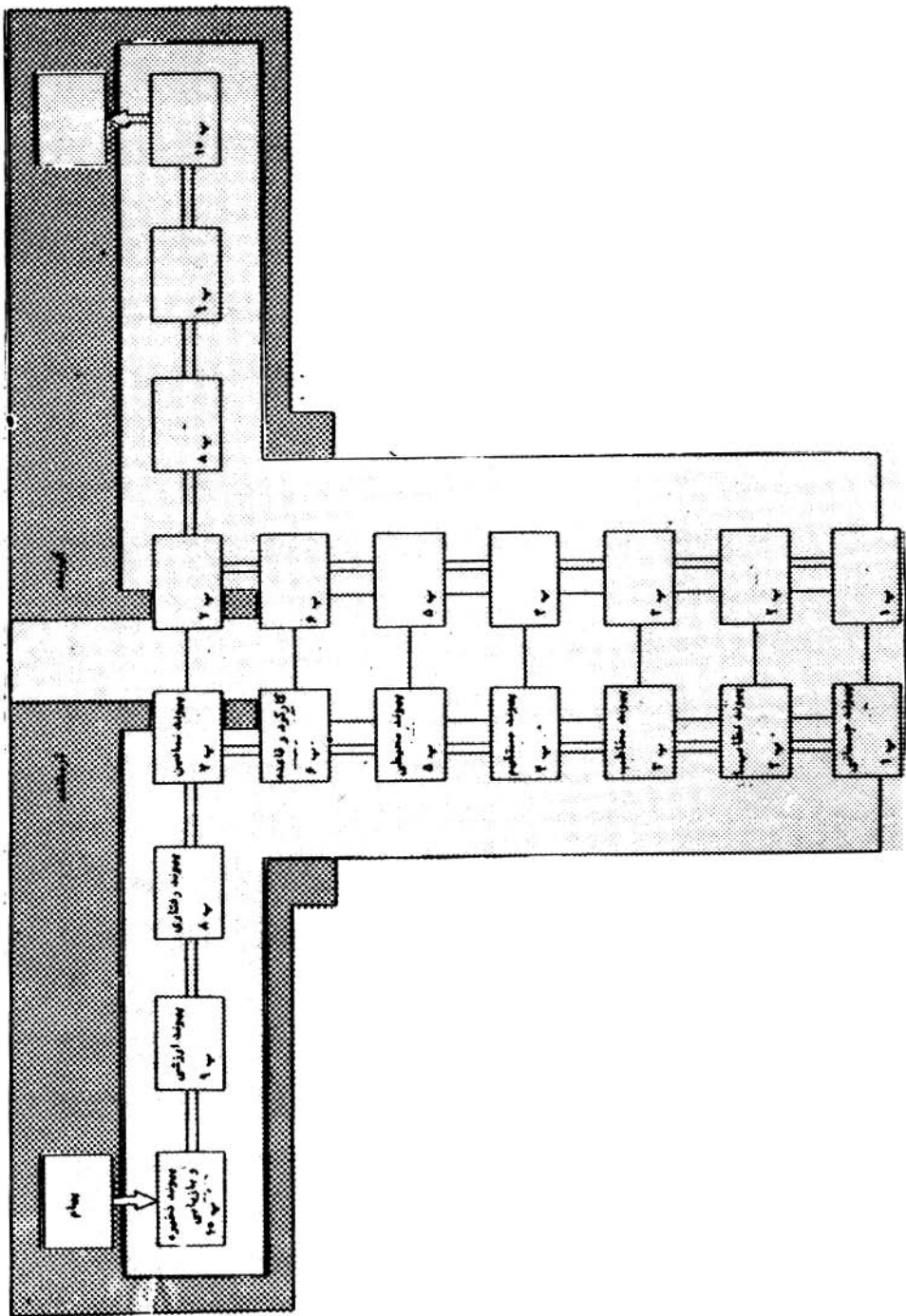
96. Andrew Targowski

97. Joel Bowman

98. contextual net

99. Markov

100. cumulative



شکل ۷- الگوی نارگوفسکی - براون از فرایند ارتباط

تا اینجا شرح دادیم و کم و بیش همین بُعد ذهنی ارتباط را در نظر می‌گیرند، بیش از هر چیز ریشه در منطق دارند. اما باید دید که آیا این الگوها همه وجوه ذهنی ارتباط را دربرمی‌گیرند؟ یا چیز دیگری هست که بر فرآیند ارتباط مؤثر است؟ میکی اسمیث^{۱۰۱} نظر دیگری ارائه می‌کند:

می‌خواهیم بعضی مؤلفه‌های بدیهی و آشکار ارتباط را بشناسیم. در هر مکالمه‌ای که بین انسانها انجام می‌شود، معمولاً دو مجرای ارتباط معنی‌دار^{۱۰۲} در هر زمان باز می‌شود: یک مجرای شناختی^{۱۰۳} و دیگری مجرای عاطفی^{۱۰۴}. ارتباط شناختی^{۱۰۵} ساختاری منطقی دارد که احتمالاً مطابق با انگاره‌های زبان عقلانی^{۱۰۶} است. ارتباط شناختی بسته به تعاریف واژه‌ها، عبارات و جملات است. این نوع ارتباط عمومی است و تقریباً همه آنها را می‌فهمند. ارتباط عاطفی ممکن است خارج از محدوده زبان واقع شود و ممکن است شامل حرکات و اشارات صورت، لحن صدا، انتخاب کلمه، و دیگر علائم احساسی و عاطفی باشد. ارتباط عاطفی حامل پیام احساس است و ارتباط شناختی (ذهنی) حامل پیامهای منطقی‌تر. این دو نوع پیام هم از حیث شکل و صورت (فرم) فرق می‌کنند و هم از حیث محتوا. مقصود دیگری را وقتی می‌فهمیم که این دو نوع پیام و رابطه شان با یکدیگر را بفهمیم. (۲۷)

الگوی اسمیث، ابعاد چندگانه ارتباط را نشان می‌دهد (شکل ۸). بین نظری که اسمیث به ارتباط دارد و پردازش اطلاعات انسانی نوعی تناظر هست. هریک از اینها شامل سطوحی از فعالیت‌اند که بی‌شباهت به تکامل

101. Mickey Smith

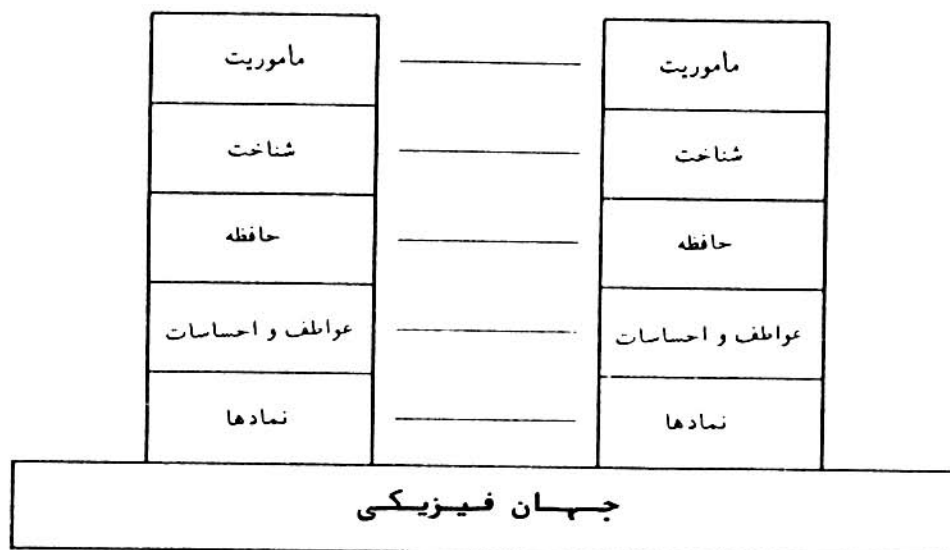
102. meaningful communication

103. cognitive channel

104. emotional channel

105. cognitive communication

106. rational language



شکل ۸- الگوی اول اسمیث

اعصاب نیستند؛ هر مرحله نوظهور از چیزی که پیشتر روی داده استفاده می‌کند و به تدریج لایه‌هایی می‌سازد که هریک پیچیده‌تر از لایه قبلی است. به این ترتیب، تفاهم نامه‌های ذهن در رأس الگو، برای ایجاد و ایجاد مفاهیم و تصورات، هم از حافظه مدد می‌گیرد و هم از عاطفه و احساس. علاوه بر اینها، اسمیث مفاهیم حافظه گروهی^{۱۰۷} یا دانش گروهی^{۱۰۸} را نیز وارد مفاهیم موجود در الگوی خود می‌کند. این مفاهیم در شکل‌های ۹ و ۱۰ مجسم شده‌اند.

در شکل ۱۰، اسمیث کارکرد^{۱۰۹} و کارکردی^{۱۱۰} حافظه گروهی را یادآوری می‌کند. «در جمع افرادی که ارتباط بین آنها آسان و شفاف است، حافظه گروهی مرکب از کل شناخته‌های هریک از آن افراد نسبت به

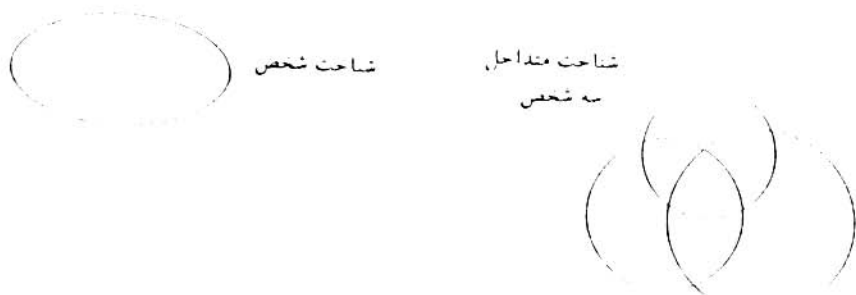
107. group memory

108. group knowledge

109. function

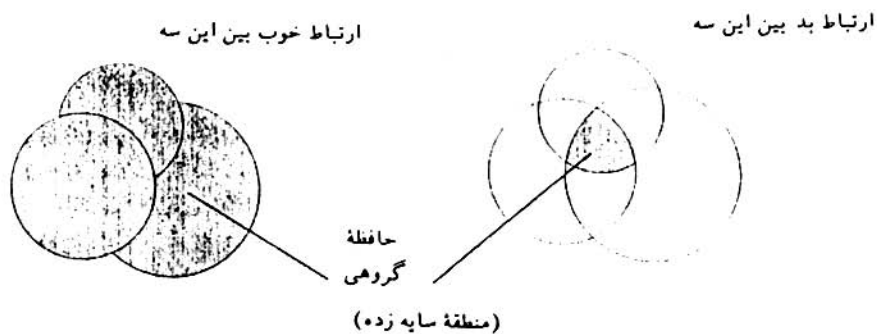
110. dysfunction

فرآیند ارتباط شبیه چیست؟ □ ۳۰۷



شکل ۹- الگوی دوام اسمیت

آن زمینه یا وحدت منطقی^{۱۱۱} آنهاست. در جمع افراد بدگمان و تودار و فاقد ارتباط، حافظه گروهی فقط شامل چیزهایی است که همگی با آن توافق دارند، یعنی شامل فصل مشترک منطقی^{۱۱۲} آنهاست که به مراتب کوچکتر است.» (۲۸) آرای اسمیت در باره نظامهای ارتباطی انسانها مناسب تمامی با موضوع مورد بحث ما دارد که بعداً به دقت بیشتری درباره آن صحبت خواهیم کرد.



شکل ۱۰- الگوی سوم اسمیت

آخرین الگویی که با بحث ما مرتبط است در واقع به هیچ رو یک الگوی ارتباطی نیست بلکه الگویی سازمانی است. واضح این مفهوم مایکل کوهن^{۱۱۳}، جیمز مارچ^{۱۱۴}، و جوهان اولسن^{۱۱۵} هستند.

هرج و مرج‌های سازمان یافته^{۱۱۶} را در نظر می‌گیریم. اینها نوعی سازمان - یا وضعیت تصمیم‌گیری - اند که شاخص آن سه ویژگی کلی است. ویژگی نخست اولویتهای نامعلوم است. در سازمان، نسبت دادن مشتق اولویت به وضعیت تصمیم که واجد شرایط ثبات و یکدستی برای نوعی نظریه‌گزینش^{۱۱۷} را داشته باشد، دشوار است. سازمان را می‌توان بیشتر مجموعه‌تق و لقی از انواع افکار و عقاید توصیف کرد تا یک ساختار منسجم؛ کار سازمان بیش از آنکه بر پایه اولویتها باشد، کشف اولویتها از خلال عمل کردن است.

ویژگی دوم، تکنولوژی نامشخص است. سازمان اگرچه می‌تواند باقی بماند و بسا تولید کند، اما فرایندهایش برای اعضا معلوم و مفهوم نیست. عمل سازمان بر پایه شیوههای ساده آزمایش و خطا، پسمانده یادگیری از تجارب گذشته، و ابداعاتی عملی بر حسب ضرورت است. ویژگی سوم مشارکت سیال^{۱۱۸} است. افراد شرکت کننده از حیث مقدار وقت و مقدار کاری که صرف قسمتهای مختلف می‌کنند، فرق می‌کنند؛ درگیری در سازمان از زمانی به زمان دیگر فرق می‌کند. در نتیجه، حدود و ثغور چیزها در سازمان نامشخص و متغیر است؛ مخاطبان و تصمیم‌گیرندگان هرگزینش خاصی، بی‌دلیل و مقدمه تغییر می‌کنند. (۲۹)

فرایند تصمیم در چنین سازمانی، دقیقاً حکم سطل زباله‌ای را دارد که در آن چهار متغیر - گزینه‌ها، مشکلات، راه‌های بالقوه، و نیروی

113. Michael Cohen

114. James March

115. Johan Olsen

116. organized anarchies

117. theory of choice

118. fluid

افراد شرکت کننده - همکنشی (تعامل) دارند، به هم متصل می‌شوند، از هم جدا می‌شوند، اما نه آنقدرها هم بر حسب اتفاق بلکه بر مبنای پدیده‌های رفتاری پیچیده. البته شاید این سازوکار (مکانیسم) مؤثرترین سازوکار حل مسئله نباشد، اما در صورت وجود ابهام یا تعارض، همین مکانیسم است که انتخاب کردن و حل کردن بعضی مشکلات را ممکن می‌سازد. دربارهٔ ارتباط این الگو با موضوع ارتباط، خصوصاً ارتباط در کتابخانه‌ها، به تفصیل بیشتری بحث خواهیم کرد.

اطلاعات با کدام الگو منطبق است؟

هریک از الگوهایی که در این جا ارائه دادیم، کاربردهایی در زمینه تبادل بین کتابدار و استفاده کننده دارد. هر کدام از این الگوها نیز کم و بیش با وضعیت کتابدار در این فرایند مرتبط است. در مقاله بعد، هم به کارکردهای کتابخانه و هم به کارکردهای کتابدار - در تعدادی از این چهارچوبهای مفهومی^{۱۱۹} خواهیم پرداخت. نکته‌ای که در اینجا باید یادآوری کنیم این است که اگر خود کتابخانه مکانیسمی برای ارتباط است (اگر ارتباط محور اصلی فعالیت آن نباشد، از حیز انتفاع ساقط است)، پس عناصر این الگوها هم باید برای همه کتابداران قابل درک و فهم باشد. هر چیز مؤثر در بالابردن بهره‌دهی کتابخانه و در تقویت رسیدن به هدف اصلی کتابخانه را باید شناخت و در باره‌اش مطالعه کرد.

اما سوای کتابخانه و کتابدار که به جای خود مورد بحث قرار خواهیم داد، خود اطلاعات هست. بخش عمده طبیعت پیام موجود در بطن هر الگو، متوجه اطلاعات است. اگر تعریف اطلاع‌رسانی را به خاطر داشته باشیم - چیزی که اطلاع می‌دهد، چیزی که معنی می‌دهد - این معنا را

می‌رساند که برای انجام هر نوع ارتباطی، گزینه‌های ذیربط اما محدودی در مقابل پیامهای مقتضی هست. یکی از دشواریهای ارتباط در محیط کتابخانه این است که این گزینه‌های ذیربط در بین سایر بدیل‌های غیرمرتبط قرار دارند. قبلاً دیدیم^{۱۲۰} که فزونی اطلاعات (به معنای کلی آن) ممکن است همانقدر مشکل آفرین باشد که کمبود آن.

مکانیسم تولید اطلاعات علاقمای به انبوهی اطلاعات در هر عمل مبادله ارتباطی ندارد. تولید اطلاعات متوجه بازارهای خاص، اعم از کوچک و بزرگ است. هر تولید کننده‌ای متوجه یک بازار است که آن بازار هم نیازهای خاصی دارد؛ این بازار (که می‌توان آن را جماعتی دریافت کننده تصور کرد) کالاهایی از چندین منبع دارد که از بین آنها باید انتخاب کند. حتی در یک الگوی ساده هم آشکارا می‌بینیم که بازار به عنوان دریافت کننده، خواه به صورت فعال یا به شکلی ضمنی، با چندین منبع طرف است. درست همان طور که ممکن است وقتی شخص طرف صحبت چند شخص دیگر است دچار مشکل شود، بازار اطلاعات هم بر اثر تداخل چندین پیام ممکن است دچار اختلال شود. چون تولید اطلاعات مرتباً افزایش می‌یابد، حتی برای بازارهای تخصصی، لذا می‌توان تصور کرد که تمامیت نظام هم در خطر باشد.

هدف اصلی از ابداع الگوهای ارائه شده در این مقاله، نشان دادن نظامهای ارتباطی کارآمد^{۱۲۱} است. منبع پیام را می‌گیرد، برایش رمز می‌گذارد، و برای دریافت کننده می‌فرستد تا رمزگشایی کند. این الگو، ساده شده‌ترین الگو است. برخی نویسندگان، سیلان نقشها و سایر عوامل شخصی یا محیطی مؤثر بر همین اعمال رمزگذاری و رمزگشایی را برای مثال متذکر شده‌اند. اما مقدار اطلاعات موجود ممکن است اسباب

۱۲۰. نگاه کنید به مقاله «کتابخانه، اطلاع و معنا» در فصلنامه کتاب، شماره ۱ (بهار ۱۳۷۲).

کژکاری شود. در اینجا لازم است بار دیگر مفهوم آنتروپی (احتمال) را به تعبیر شانون و ویور تکرار کنیم. اگر اطلاعات به تعبیر این دو یعنی محدود بودن دایره انتخاب و شبیه به همان مفهوم آنتروپی در ترمودینامیک باشد، پس افزایش مقدار اطلاعات (به معنایی که در این کتاب به کار بردیم) موجب افزایش تعداد گزینه‌ها خواهد شد. البته بحث درباره آنتروپی و اطلاعات خارج از بافت کتابخانه محال است.

پانویسها

1. Ronald L. Smith, *General Models of Communication*, Special Report No. 5 (West Lafayette, IN: Purdue University, Department of Speech, 1962).
2. Karl W. Deutsch, "On Communication Models in the Social Sciences," *Public Opinion Quarterly*, 16 (1952), 357.
3. Klaus Krippendorff, "Models of Messages: Three Prototypes," in *The Analysis of Communication Content*, ed. George Gerbner and others (New York: Wiley, 1969), 101.
4. Harold D. Lasswell, "The Structure and Function of Communication in Society," in *The Communication of Ideas*, ed. Lyman Bryson (New York: Harper & Row, 1948), 37.
5. Werner J. Severin and James W. Tankard, Jr., *Communication Theories: Origins, Methods, Uses* (New York: Hastings House, 1979), 30.
6. Claude E. Shannon and Warren Weaver, *The Mathematical Theory of Communication* (Urbana: University of Illinois Press, 1949), 7, 34.
7. Charles E. Osgood, "Psycholinguistics: A Survey of Theory and Research Problems," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 49 (October 1954), 3.
8. Ibid.
9. Ibid.
10. Wilbur Schramm, "How Communication Works," in *The Process and Effects of Mass Communication*, ed. Wilbur Schramm and Donald Roberts (Urbana: University of Illinois Press, 1954), 22.
11. Ibid.
12. Frank E. X. Dance, "Toward a Theory of Human Communication," in *Human Communication Theory: Original Essays*, ed. Frank E. X. Dance (New York: Holt, Rinehart, and Winston, 1967), 296.
13. Ibid., 296.
14. Thomas A. Sebeok, "Coding in the Evolution of Signalling Behavior," *Behavioral Science*, 7 (October 1962), 433.

15. K. Buhler, *Sprachtheorie* (Jena: Fischer, 1934), cited in Sebeok, "Coding in the Evolution," 433-34.
16. Sebeok, "Coding in the Evolution," 433-34.
17. Robert A. Fairthorne, "Morphology of 'Information Flow'," *Journal of the Association for Computing Machinery*, 14 (October 1967), 712.
18. *Ibid.*, 716.
19. Calvin N. Mooers, "Analysis of the Hexagon of Notification," *Journal of Documentation*, 30 (June 1974), 187.
20. Dean C. Barnlund, "A Transactional Model of Communication," in *Foundations of Communication Theory*, ed. Kenneth K. Sereno (New York: Harper & Row, 1970), 92.
21. *Ibid.*
22. David P. Campbell and Dale Level, "A Black Box Model of Communications," *Journal of Business Communication*, 22 (Summer 1985), 40.
23. *Ibid.*, 39.
24. *Ibid.*, 44.
25. Andrew S. Targowski and Joel P. Bowman, "The Layer-Based, Pragmatic Model of the Communication Process," *Journal of Business Communication*, 25 (Winter 1988), 11.
26. *Ibid.*, 15-16.
27. Mickey Smith, "A Model of Human Communication," *IEEE Communications Magazine*, 26 (February 1988), 5.
28. *Ibid.*, 11.
29. Michael D. Cohen, James G. March, and Johan P. Olsen, "A Garbage Can Model of Organizational Choice," *Administrative Science Quarterly*, 17 (March 1972), 1.