

## تعریف ارتباطات به قلم: هادی زمانی

انسان اولیه مبهوت بر روی زمین بدون گنجینه مفاهیم تجربی، تنها با برخورداری از فرایند ارتباط موفق گردید تا شکوفایی خود را آغاز نماید. فرایند ارتباط به عنوان مفهومی چندمرحله‌ای، با کشف پیام، پردازش پیام و انتقال پیام انسان اولیه را قادر ساخت تا سه مرحله اصلی از دوران زندگی تاریخی خود را دنبال نماید. ارتباط به عنوان فرایندی قدرتمند، اولین دانشی بود که انسان برای توسعه و پیشرفت خود و دستیابی به هدف متعالی‌اش یعنی رسیدن به کمال از آن بهره برده است. از این منظر ارتباطات و روابط عمومی تاریخی به قدمت عمر بشر دارد.

انسان‌ها از بدو تاریخ تاکنون هر چیزی را که کشف نموده‌اند پس از تلفیق با گنجینه مفاهیم ذهنشان، به صور مختلف چون اصوات، نشانه‌ها، تصاویر، نوشته‌ها و غیره پردازش کرده و به دیگران انتقال داده‌اند. اگر این انتقال با موفقیت انجام می‌شده است ارتباط مؤثر برقرار شده و بشر یک قدم به سوی هدفش نزدیک‌تر می‌شده است. ولی هرگاه این ارتباط به هر نحوی مطلوب و مؤثر برقرار نشده باشد یا مطالب انتقال نشده است و یا ناقص منتقل شده که خود خطرات بالقوه‌ای را ایجاد نموده است. خطراتی که در بعضی مواقع به وقوع جنگ‌ها و کشته شدن هزاران هزار انسان منجر شده است.

ارتباط از نظر لغوی واژه‌ای است عربی از باب افتعال که در فارسی به صورت مصدری به معنای پیوند دادن، ربط دادن و به صورت اسم مصدری به معنای بستگی، پیوند، پیوستگی و رابطه استفاده می‌شود. «ادرین امری» مفهوم ارتباط در معنای عام را با توجه خاص به ارتباط اجتماعی چنین تعریف می‌کند: «ارتباط عبارت است از فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر»

در تعریفی بسیار موجز، لاندبرگ، شراگ و لارسن، ارتباط را عبارت از انتقال معانی یا پیام از طریق نمادهایی چند می‌دانند. به نظر این سه دانشمند زمانی که انسان‌ها از طریق نمادهایی چند به تأثیر بر یکدیگر می‌پردازند در ارتباط با یکدیگر قرار گرفته‌اند. همین تعبیر با کاربرد مفهوم پیام با معنایی مشخص به جای نماد در تعریف زیر از ارتباط آمده است:

«ارتباط را می‌توان جریانی دانست که در طی آن دو نفر یا بیشتر به تبادل افکار، نظرات احساسات و عقاید خود می‌پردازند و از طریق به کار بردن پیام‌هایی که معنایش برای کلیه آن‌ها یکسان است به انجام این امر مبادرت می‌ورزند. (ساروخانی، 1378: ۲۰-۱۹)

دکتر رابرت هیث در دایرةالمعارف روابط عمومی جهان زیر کلمه مدیریت ارتباطات آورده است: «مدیریت ارتباطات، مفهومی فراگیر است که معتقد است روابط عمومی می‌تواند یکی از چندین عملکرد ارتباطی رایج در سازمان‌های انتفاعی و غیرانتفاعی باشد، مدیریت ارتباطات را می‌توان به عنوان مجموعه‌ای از فنون تعریف کرد که در روابط عمومی برای اجرای برنامه‌ها، فعالیت‌ها و طرح‌های مرتبط مورد استفاده قرار می‌گیرد. مدیریت ارتباطات اعلام می‌دارد که در سازمان‌ها، ارتباطات ابزاری است که برای رسیدن به نتایج سازمانی مطلوب مورد

استفاده قرار می‌گیرد. از طریق ارتباطات راهبردهای سازمانی توضیح داده می‌شوند، از ایده‌ها دفاع می‌شود، در کارکنان انگیزه ایجاد می‌شود و محصولات و خدمات ترویج می‌شوند» (هیث: ۱۳۸۴، ۲۴۱)

بر اساس آنچه که گفته شد، تکنیک ارتباطات در روابط عمومی به سه بخش تقسیم می‌شود:

(۱) تکنیک ارتباطات رسانه‌ای

(۲) تکنیک ارتباطات اجتماعی

(۳) تکنیک ارتباطات انسانی

**منبع: کتاب روابط عمومی اثربخش و فراگیر**