



دانشگاه پیام نور

مهارت‌های ارتباطی کلاس

(رشته راهنمایی و مشاوره)

دکتر نازیلا خطیب زنجانی

دکتر ماندانا گودرزی

دکتر مهران فرج‌اللهی

دکتر محمدرضا سرمدی

امروزه کتاب‌خوانی و علم‌آموزی، نه تنها یک وظیفه‌ی ملی، که یک واجب دینی است.

مقام معظم رهبری

در عصر حاضر یکی از شاخصه‌های ارزیابی رشد، توسعه و پیشرفت فرهنگی هر کشوری میزان تولید کتاب، مطالعه و کتاب‌خوانی مردم آن مرز و بوم است. ایران اسلامی نیز از دیرباز تاکنون با داشتن تمدنی چندهزارساله و مراکز متعدد علمی، فرهنگی، کتابخانه‌های معتبر، علما و دانشمندان بزرگ با آثار ارزشمند تاریخی، سرآمد دولت‌ها و ملت‌های دیگر بوده و در عرصه‌ی فرهنگ و تمدن جهانی به‌سان خورشیدی تابناک همچنان می‌درخشد و با فرزندان نیک‌نهاد خویش هنرنمایی می‌کند. چه کسی است که در دنیا با دانشمندان فرزانه و نام‌آور ایرانی همچون ابوعلی سینا، ابوریحان بیرونی، فارابی، خوارزمی و ... همچنین شاعران برجسته‌ای نظیر فردوسی، سعدی، مولوی، حافظ و ... آشنا نباشد و در مقابل عظمت آنها سر تعظیم فرود نیاورد. تمامی این افتخارات ارزشمند، برگرفته از میزان عشق و علاقه فراوان ملت ما به فراگیری علم و دانش از طریق خواندن و مطالعه منابع و کتاب‌های گوناگون است. به شکرانه‌ی الهی، تاریخ و گذشته ما، همیشه درخشان و پربار است. ولی اکنون در این زمینه در چه جایگاهی قرار داریم؟ آمار و ارقام ارائه‌شده از سوی مجامع و سازمان‌های فرهنگی در مورد سرانه‌ی مطالعه‌ی هر ایرانی، برایمان چندان امیدوارکننده نمی‌باشد و رهبر معظم انقلاب اسلامی نیز از این وضعیت بارها اظهار گله و ناخشنودی نموده‌اند.

کتاب، دروازه‌ای به سوی گستره‌ی دانش و معرفت است و کتاب خوب، یکی از بهترین ابزارهای کمال بشری است. همه‌ی دستاوردهای بشر در سراسر عمر جهان تا آنجا که قابل کتابت بوده است، در میان دست‌نوشته‌هایی است که انسان‌ها پدید آورده و می‌آورند. در این مجموعه‌ی بی‌نظیر، تعالیم الهی، درس‌های پیامبران به بشر، و همچنین علوم مختلفی است که سعادت بشر بدون آگاهی از آنها امکان‌پذیر نیست. کسی که با دنیای زیبا و زندگی‌بخش کتاب ارتباط ندارد بی‌شک از مهم‌ترین دستاوردهای انسانی و نیز از بیشترین معارف الهی و بشری محروم است. با این دیدگاه، به‌روشنی می‌توان ارزش و مفهوم رمزی عمیق در این حقیقت تاریخی را دریافت که اولین خطاب خداوند متعال به پیامبر گرامی اسلام (ص) این است که «بخوان!» و در اولین

سوره‌ای که بر آن فرستاده‌ی عظیم‌الشان خداوند، فرود آمده، نام «قلم» به تجلیل یاد شده‌است: «إِقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ. الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ» در اهمیت عنصر کتاب برای تکامل جامعه‌ی انسانی، همین بس که تمامی ادیان آسمانی و رجال بزرگ تاریخ بشری، از طریق کتاب جاودانه مانده‌اند.

دانشگاه پیام‌نور با گستره‌ی جغرافیایی ایران‌شمول خود با هدف آموزش برای همه، همه‌جا و همه‌وقت، به‌عنوان دانشگاهی کتاب‌محور در نظام آموزش عالی کشورمان، افتخار دارد جایگاه اندیشه‌سازی و خردورزی بخش عظیمی از جوانان جویای علم این مرز و بوم باشد. تلاش فراوانی در ایام طولانی فعالیت این دانشگاه انجام پذیرفته تا با بهره‌گیری از تجربه‌های گرانقدر استادان و صاحب‌نظران برجسته کشورمان، کتاب‌ها و منابع آموزشی درسی شاخص و خودآموز تولید شود. در آینده هم، این مهم با هدف ارتقای سطح علمی، روزآمدی و توجه بیشتر به نیازهای مخاطبان دانشگاه پیام‌نور با جدیت ادامه خواهد داشت. به‌طور قطع استفاده از نظرات استادان، صاحب‌نظران و دانشجویان محترم، ما را در انجام این وظیفه‌ی مهم و خطیر یاری‌رسان خواهد بود. پیشاپیش از تمامی عزیزانی که با نقد، تصحیح و پیشنهادهای خود ما را در انجام این وظیفه‌ی خطیر یاری می‌رسانند، سپاسگزاری می‌نماییم. لازم است از تمامی اندیشمندانی که تاکنون دانشگاه پیام‌نور را منزلگاه اندیشه‌سازی خود دانسته و ما را در تولید کتاب و محتوای آموزشی درسی یاری نموده‌اند، صمیمانه قدردانی گردد. موفقیت و بهروزی تمامی دانشجویان و دانش‌پژوهان عزیز آرزوی همیشگی ما است.

دانشگاه پیام‌نور

فهرست مطالب

پیشگفتار	سیزده
فصل اول. فرایند ارتباط	۱
هدف کلی	۱
هدف‌های یادگیری	۱
مقدمه	۱
۱-۱ تعریف فرایند ارتباط	۲
۲-۱ ویژگی‌های ارتباط	۴
۳-۱ سطوح ارتباطات انسانی	۶
۴-۱ انواع ارتباط	۷
۱-۴-۱ ارتباط خصوصی و بدون واسطه	۷
۲-۴-۱ ارتباط جمعی یا عمومی	۷
۳-۴-۱ ارتباط نوشتاری	۷
۴-۴-۱ ارتباط غیرنوشتاری	۸
۵-۴-۱ ارتباط ملی	۸
۶-۴-۱ ارتباط فراملی	۸
۷-۴-۱ ارتباط کلامی	۸
۸-۴-۱ ارتباط غیرکلامی	۸
۹-۴-۱ ارتباط انسانی	۹
۱۰-۴-۱ ارتباط ابزاری یا ماشینی	۹
۱۱-۴-۱ ارتباط زمانی	۹
۱۲-۴-۱ ارتباط غیرزمانی	۹
۱۳-۴-۱ ارتباط سازمانی	۹

۹	۱۴-۴-۱ ارتباط غیرسازمانی.....
۹	۱۵-۴-۱ ارتباط نمادین.....
۱۰	۱۶-۴-۱ فراارتباط.....
۱۰	۱۷-۴-۱ ارتباط بازنمایی.....
۱۰	۱۸-۴-۱ ارتباط رسمی.....
۱۰	۱۹-۴-۱ ارتباط غیررسمی.....
۱۰	۲۰-۴-۱ ارتباط ارادی.....
۱۱	۲۱-۴-۱ ارتباط غیرارادی.....
۱۱	۲۲-۴-۱ ارتباط اینترنتی.....
۱۱	۵-۱ انواع ارتباط از نظر اثربخشی.....
۱۱	۱-۵-۱ ارتباط مؤثر.....
۱۲	۲-۵-۱ ارتباط غیرمؤثر.....
۱۲	۶-۱ وضعیت‌های برقراری ارتباط.....
۱۳	۱-۶-۱ وضعیت اول (من خوب هستم، شما خوب هستید).....
۱۳	۲-۶-۱ وضعیت دوم (من خوب نیستم، شما خوب هستید).....
۱۳	۳-۶-۱ وضعیت سوم (من خوب هستم، شما خوب نیستید).....
۱۴	۴-۶-۱ وضعیت چهارم (من خوب نیستم، شما خوب نیستید).....
۱۴	۷-۱ مؤلفه‌های ارتباط مؤثر.....
۱۵	۱-۷-۱ صداقت.....
۱۵	۲-۷-۱ صراحت.....
۱۵	۳-۷-۱ احترام متقابل.....
۱۵	۴-۷-۱ مهارگری.....
۱۵	۸-۱ اجزای فرایند ارتباط.....
۱۸	۹-۱ موانع ارتباطی.....
۱۸	۱-۹-۱ موانع مربوط به پیام.....
۱۸	۲-۹-۱ موانع مربوط به وسایل ارتباطی (وسایل و محیط).....
۱۹	۳-۹-۱ موانع مربوط به گیرنده (شاگردان).....
۱۹	۴-۹-۱ موانع مربوط به فرستنده (معلم).....
۲۰	۱۰-۱ روش‌های برقراری ارتباط.....
۲۱	خلاصه فصل اول.....
۲۱	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل اول.....
۲۲	خودآزمایی تشریحی فصل اول.....
۲۲	منابع.....
۲۹	فصل دوم. ادراک و ارتباط.....
۲۹	هدف کلی.....
۲۹	هدف‌های یادگیری.....

۲۹	مقدمه.....
۳۱	۱-۲ ادراک انسان.....
۳۴	۲-۲ فرایندهای ادراک.....
۳۵	۱-۲-۲ انتخاب.....
۳۶	۲-۲-۲ سازماندهی.....
۳۹	۳-۲-۲ تفسیر.....
۳۹	۳-۲ اسنادها.....
۴۰	۱-۳-۲ خطاهای اسنادی.....
۴۲	۴-۲ عوامل مؤثر بر سازماندهی و تفسیر.....
۴۶	۵-۲ ادراک و ارتباط در کلاس درس.....
۵۱	۶-۲ راهکارهای ارتباط اثربخش.....
۵۱	۱-۶-۲ اجتناب از فکرخوانی.....
۵۲	۲-۶-۲ درمیان گذاشتن ادراکهای شخصی با دیگران.....
۵۲	۳-۶-۲ جداسازی حقایق از استنباطها.....
۵۲	۴-۶-۲ مقاومت در برابر جانب‌داری از خود.....
۵۳	۵-۶-۲ جلوگیری از بروز خطاهای اسنادی بنیادی.....
۵۳	۶-۶-۲ احتیاط در مورد به‌کاربردن برچسب‌ها.....
۵۴	خلاصه فصل دوم.....
۵۵	خودآزمایی‌های چهارگزینه‌ای فصل دوم.....
۵۷	خودآزمایی‌های تشریحی فصل دوم.....
۵۷	منابع.....
۵۹	فصل سوم. انواع ارتباط در کلاس درس.....
۵۹	هدف کلی.....
۵۹	هدف‌های یادگیری.....
۵۹	مقدمه.....
۶۰	۱-۳ انواع ارتباطات.....
۶۲	۱-۱-۳ ارتباطات انسانی.....
۶۲	۲-۳ انواع ارتباط در کلاس درس.....
۶۴	۳-۳ جنبه‌های متنوع ارتباط در کلاس درس.....
۶۵	۴-۳ مهارت ارتباطی در کلاس.....
۷۰	۵-۳ تأثیر چیدمان افراد در ارتباط کلاسی.....
۷۱	۱-۵-۳ فضای کلاس و نیاز دانش‌آموزان برای ارتباط.....
۷۳	۲-۵-۳ جایگاه فیزیکی معلم در فضای کلاس برای ارتباط.....
۷۴	خلاصه فصل سوم.....
۷۶	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل سوم.....

۷۷	خودآزمایی‌های تشریحی فصل سوم.....
۷۷	منابع.....
۷۹	فصل چهارم. مهارت گوش کردن مؤثر.....
۷۹	هدف کلی.....
۷۹	هدف‌های یادگیری.....
۸۰	مقدمه.....
۸۲	۱-۴ فرایند گوش کردن.....
۸۴	۱-۴-۱ مرحله دریافت.....
۸۴	۱-۴-۲ مرحله توجه.....
۸۵	۱-۴-۳ مرحله درک.....
۸۷	۱-۴-۴ مرحله پاسخ‌دادن.....
۸۸	۱-۴-۵ مرحله به‌خاطر آوردن.....
۸۸	۲-۴ موانع گوش کردن مؤثر.....
۹۰	۳-۴ باورهای غلط در گوش کردن مؤثر.....
۹۳	۴-۴ انواع گوش کردن.....
۹۴	۴-۴-۱ گوش کردن برای کسب اطلاع (گوش کردن اطلاعاتی).....
۹۶	۴-۴-۲ گوش کردن برای همدلی.....
۹۷	۴-۴-۳ گوش کردن برای لذت‌بردن.....
۹۸	۴-۴-۴ گوش کردن انتقادی.....
۱۰۰	۴-۴-۵ گوش کردن تشخیصی.....
۱۰۱	۵-۴ راهبردهای گوش کردن مؤثر.....
۱۰۲	۴-۵-۱ فرد درباره گوش کردن چگونه فکر می‌کند؟ (میزان دانش و آگاهی از مهارت).....
۱۰۵	۴-۵-۲ فرد درباره گوش کردن چه احساسی دارد؟.....
۱۰۷	۴-۵-۳ فرد در گوش کردن مؤثر چه کاری انجام دهد؟.....
۱۱۶	۴-۶ گوش کردن در کلاس مجازی.....
۱۱۸	خلاصه فصل چهارم.....
۱۱۹	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل چهارم.....
۱۲۰	خودآزمایی تشریحی فصل چهارم.....
۱۲۰	منابع.....
۱۲۱	فصل پنجم. مهارت صحبت کردن مؤثر.....
۱۲۱	هدف کلی.....
۱۲۱	هدف‌های یادگیری.....
۱۲۲	مقدمه.....
۱۲۴	۵-۱ کارکردهای صحبت کردن.....
۱۲۵	۵-۲ مراحل صحبت کردن.....

۱۲۵	۱-۲-۵ آمادگی برای صحبت کردن
۱۲۷	۲-۲-۵ عوامل مهم قبل از شروع صحبت کردن
۱۲۸	۳-۲-۵ تجزیه و تحلیل مخاطب
۱۳۰	۴-۲-۵ موضوع
۱۳۴	۵-۲-۵ انتخاب عنوان
۱۳۴	۶-۲-۵ تعیین هدف‌ها
۱۳۵	۷-۲-۵ جمع‌آوری مطالب
۱۳۶	۸-۲-۵ ارزیابی مطالب
۱۳۶	۳-۵ سازماندهی صحبت کردن
۱۳۷	۱-۳-۵ تنظیم مقدمه و نتیجه‌گیری در صحبت کردن
۱۴۰	۴-۵ شناسایی عوامل مؤثر در صحبت کردن
۱۴۱	۵-۵ شناسایی موانع صحبت کردن مؤثر
۱۴۵	۶-۵ راهبردهای صحبت کردن مؤثر
۱۵۰	خلاصه فصل پنجم
۱۵۰	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل پنجم
۱۵۲	خودآزمایی تشریحی فصل پنجم
۱۵۲	منابع
۱۵۹	فصل ششم. مهارت‌های غیرکلامی
۱۵۹	هدف کلی
۱۵۹	هدف‌های یادگیری
۱۵۹	مقدمه
۱۶۰	۱-۶ کارکردهای رفتار غیرکلامی
۱۶۱	۲-۶ اجزای رفتار غیرکلامی
۱۶۲	۱-۲-۶ تماس جسمی
۱۶۸	۲-۲-۶ حرکات
۱۸۲	۳-۲-۶ مجاورت‌ها (محدوده حریم)
۱۸۲	۴-۲-۶ خصایص ظاهری
۱۸۴	۵-۲-۶ عوامل محیطی
۱۸۴	۶-۲-۶ فرازبان (پیرازبان)
۱۸۷	۳-۶ ارزیابی نشانه‌های غیرکلامی در بافت و زمینه
۱۸۸	۴-۶ مهارت‌های غیرکلامی در تدریس و آموزش
۱۹۳	خلاصه فصل ششم
۱۹۳	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل ششم
۱۹۵	خودآزمایی تشریحی فصل ششم
۱۹۵	منابع

فصل هفتم. مهارت‌های خواندن و نوشتن در کلاس درس.....	۱۹۹
هدف کلی.....	۱۹۹
هدف‌های یادگیری.....	۱۹۹
مقدمه.....	۱۹۹
۱-۷ فرایند خواندن.....	۲۰۱
۱-۱-۷ مهارت‌ها و فعالیت‌های خواندن.....	۲۰۲
۲-۱-۷ انعطاف در خواندن.....	۲۰۷
۳-۱-۷ نظارت بر کار مطالعه دانش‌آموزان.....	۲۱۱
۴-۱-۷ کمک به دانش‌آموزانی که در خواندن با مشکل روبه‌رو هستند.....	۲۱۲
۲-۷ فرایند نوشتن.....	۲۱۶
۱-۲-۷ الگوی پردازش اطلاعات نوشتن.....	۲۱۶
۱-۲-۷ مهم‌ترین زمینه‌های کاربرد نوشتن برای یادگیری.....	۲۱۹
۳-۲-۷ کمک به دانش‌آموزانی که در نوشتن مشکل دارند.....	۲۲۶
خلاصه فصل هفتم.....	۲۲۹
خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل هفتم.....	۲۳۱
خودآزمایی تشریحی فصل هفتم.....	۲۳۳
منابع.....	۲۳۳
فصل هشتم. ارتباط در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات.....	۲۳۵
هدف کلی.....	۲۳۵
هدف‌های یادگیری.....	۲۳۵
مقدمه.....	۲۳۶
۱-۸ آموزش از دور و یادگیری الکترونیکی.....	۲۳۸
۱-۱-۸ بررسی انواع رسانه‌های آموزشی در نظام‌های آموزش از دور.....	۲۴۰
۲-۱-۸ ویژگی‌های مهم یادگیری الکترونیکی (مجازی).....	۲۴۵
۲-۸ ارتباطات در نظام آموزش از دور.....	۲۴۵
۱-۲-۸ رابطه یادگیرنده - یادگیرنده.....	۲۴۶
۲-۲-۸ رابطه یادگیرنده - معلم.....	۲۴۷
۳-۲-۸ رابطه یادگیرنده - محتوا.....	۲۴۷
۴-۲-۸ رابطه معلم - معلم.....	۲۴۷
۵-۲-۸ رابطه معلم - محتوا.....	۲۴۸
۶-۲-۸ رابطه محتوا- محتوا.....	۲۴۸
۷-۲-۸ اهمیت نقش ارتباطات در یادگیری الکترونیکی.....	۲۴۸
۳-۸ اجتماع یادگیرندگان.....	۲۴۹
۱-۳-۸ اجتماع غیرکلامی.....	۲۴۹
۲-۳-۸ حضور اجتماعی.....	۲۵۰

۲۵۱	 ۳-۳-۸ طبقه‌بندی حضور اجتماعی
۲۵۴	 ۴-۸ مهارت‌های آموزشی معلمان در یادگیری الکترونیکی (مجازی)
۲۵۴	 ۱-۴-۸ طراحی و سازماندهی
۲۵۴	 ۲-۴-۸ تسهیل گفت‌وگو
۲۵۵	 ۳-۴-۸ آموزش مستقیم
۲۵۶	 ۵-۸ مهارت‌های ارتباطی معلمان در یادگیری الکترونیکی (مجازی)
۲۵۷	 خلاصه فصل هشتم
۲۵۹	 خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل هشتم
۲۶۱	 خودآزمایی تشریحی فصل هشتم
۲۶۱	 منابع
۲۶۵	 پاسخنامه خودآزمایی‌های چهارگزینه‌ای

پیشگفتار

بدون تردید قوانین و مقررات، شکل‌دهی یک روال برای انجام امور کلاس، سیاست‌ها و استراتژی‌های آموزشی مختلف همگی بر سطح یادگیری شاگردان مؤثر است، اما پژوهشگران معتقدند تحت هر ساختار و چارچوبی، مجموعه این قوانین، رویکردها و رویه‌ها تنها در سایه برقراری ارتباط مناسب با شاگردان مؤثر است.

ارتباط در کلاس شامل تفاهم در سطح دانش، فرهنگ و ارزش‌های حاکم بر افرادی است که در کلاس درس با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. برقراری ارتباط مؤثر در کلاس درس مستلزم آگاهی از ارتباط و شناخت ابعاد مختلف آن است.

در این کتاب تلاش شده است با توجه به اهمیت فرایند ارتباط در کلاس درس به مباحث اساسی و کاربردی ارتباط کلاسی پرداخته شود و راهبردهایی عملی برای معلم و شاگرد جهت ارتقای ارتباط مؤثر ارائه گردد.

در این راستا فصل اول کتاب به شرح فرایند ارتباط شامل تعریف فرایند ارتباط، ویژگی‌ها ارتباط، سطوح ارتباطات انسانی، انواع ارتباط، وضعیت‌های برقراری ارتباط، مؤلفه‌های ارتباط مؤثر، اجزای فرایند ارتباط، موانع ارتباطی و روش‌های برقراری ارتباط می‌پردازد.

با توجه به اهمیت درک در ارتباط، فصل دوم به ادراک انسان، فرایندهای ادراک، اسنادها، عوامل مؤثر بر سازماندهی و تفسیر، ادراک و ارتباط در کلاس درس و راهکارهای ارتباط اثربخش اختصاص داده شده است.

فصل سوم کتاب به انواع ارتباط در کلاس درس، جنبه‌های متنوع ارتباط در کلاس، مهارت ارتباطی در کلاس و تأثیر چیدمان افراد در ارتباط کلاسی می‌پردازد.

فصل چهارم به مهارت گوش کردن مؤثر که یکی از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی است، اختصاص دارد و به عناوینی مانند فرایند گوش کردن، موانع گوش کردن مؤثر، باورهای غلط در گوش کردن مؤثر، انواع گوش کردن، راهبردهای گوش کردن مؤثر و گوش کردن در کلاس مجازی پرداخته است.

فصل پنجم کتاب به مهارت صحبت کردن مؤثر و شرح کارکردهای صحبت کردن، مراحل صحبت کردن، سازماندهی صحبت کردن، شناسایی عوامل مؤثر در صحبت کردن، شناسایی موانع صحبت کردن و راهبردهای صحبت کردن مؤثر می‌پردازد.

فصل ششم کتاب به مهارت‌های غیرکلامی، کارکردها، اجزاء، ارزیابی نشانه‌های غیرکلامی در بافت و زمینه و مهارت‌های غیرکلامی در تدریس و آموزش اختصاص دارد.

فصل هفتم کتاب، مهارت‌های خواندن و نوشتن در کلاس درس را با تأکید بر فرایند هر یک از این مهارت‌ها شرح می‌دهد.

فصل هشتم با توجه به اهمیت ارتباط در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات و ویژگی‌های خاص ارتباط در این عصر به موارد مهمی اشاره کرده است.

فصل نهم نیز به تحلیل فصول قبل با توجه به آموزه‌های دینی اشاره دارد.

در پایان، انتظار می‌رود صاحب‌نظران، دانشجویان و خوانندگان گرامی با انتقادهای و نظرات سازنده خود، در رفع نارسایی‌های موجود در کتاب، مؤلفان را یاری دهند تا در نسخه‌های آینده کتاب از نظر کیفی ارتقا یابد.

دکتر نازیلا خطیب زنجانی

شهریور ۱۳۹۷

فصل اول

فرایند ارتباط

هدف کلی

آشنایی دانشجو با فرایند ارتباط و ویژگی‌های آن، سطوح ارتباطات انسانی، انواع ارتباط، وضعیت‌های برقراری ارتباط، مؤلفه‌ها و موانع ارتباط

هدف‌های یادگیری

انتظار می‌رود که پس از مطالعه این فصل بتوانید:

۱. با توجه به تعاریف ارائه‌شده در متن، تعریف جدید و جامعی از ارتباط بیان کنید.
۲. ویژگی‌های ارتباط را با استفاده از تصاویری به‌غیر از تصاویر متن درس، تفسیر کنید.
۳. سطوح ارتباطات انسانی را با ذکر مثال طبقه‌بندی کنید.
۴. انواع ارتباط را با توجه به خصوصیات مشترک آن‌ها دسته‌بندی کنید.
۵. وضعیت‌های برقراری ارتباط را در آخرین وضعیت ارتباطی خود تحلیل کنید.
۶. مؤلفه‌های ارتباط مؤثر را با ذکر مثال‌هایی از کلاس درس شرح دهید.
۷. موانع ارتباطی کلاس درس خود را شناسایی کنید.

مقدمه

ارتباط یکی از اهرم‌های مؤثر در زندگی اجتماعی انسان به‌شمار می‌آید و برقراری ارتباط اولین ضرورت یک زندگی اجتماعی محسوب می‌شود. از نظر تاریخی نیز ارتباط یکی از قدیمی‌ترین و در عین حال عالی‌ترین دستاوردهای بشر بوده که در گذشته،

علاوه بر داشتن کارکردهایی در جهت حفظ حیات و یاری گرفتن از دیگران، زمینه‌ساز فعالیت‌های اجتماعی و سرآغازی برای زندگی اجتماعی انسان‌ها بوده است. بنابراین، آنچه هم‌اکنون به صورت یک پدیده متحول و مهم در جوامع بشری نمود عینی یافته و به دیگر سخن، همه کنش‌های اجتماعی را تحت تأثیر خود قرار داده، پدیده‌ای است که باید آن را شکل تکامل یافته شبکه‌های ارتباطی بشر نخستین تا به امروز دانست. تمام فعالیت‌های زندگی ما به ارتباط وابسته و به عبارتی، زندگی زنجیره پیچیده‌ای از ارتباطات است. در خانواده که هسته اصلی جامعه را تشکیل می‌دهد، کودکان با والدین و دیگر اعضای خانواده، والدین با یکدیگر و با جامعه اطراف خود از طرق مختلف ارتباط دارند. در مدرسه کودکان با هم‌شاگردی‌ها، معلمان، مربیان و مراقبان تعامل دارند. افراد به منظور رفع نیازهای روزمره زندگی خود با پزشک، پرستار، ارباب رجوع، راننده‌های تاکسی و اتوبوس، متصدی بانک و ... در ارتباط دائم هستند. ۸۵ درصد موفقیت افراد در زندگی فردی، خانوادگی، کسب و کار و تجارت به ارتباط مؤثر با دیگران بستگی دارد. متخصصان معتقدند که «هوش اجتماعی» و یا توانایی تبادل و تعامل، صحبت، مذاکره و متقاعد کردن دیگران مهم‌ترین هوشی است که می‌تواند به موفقیت فرد در زندگی اجتماعی منجر شود (خطیب زنجانی و همکاران، ۱۳۹۲).

به دلیل اهمیت ارتباط و نقش اساسی آن در زندگی فردی و اجتماعی، لازم است ابتدا با فرایند ارتباط آشنا شده و اجزا، سطوح و انواع آن شناخته شوند. این فصل ابتدا به تعریف فرایند ارتباط پرداخته، سپس ویژگی‌های ارتباط را نام برده و سطوح مختلف ارتباطات انسانی را شرح می‌دهد. پس از آن به تعریف ارتباط مؤثر و شرح خصوصیات آن می‌پردازد. در ادامه نیز به اجزای تشکیل دهنده فرایند ارتباط اشاره می‌کند.

۱-۱ تعریف فرایند ارتباط

واژه ارتباط^۱ در فرهنگ لغت «وبستر» به معنای رابطه برقرار کردن و برای توضیح بیشتر آن، از معادل‌هایی نظیر رساندن - بخشیدن - انتقال دادن و آگاه ساختن به عنوان مترادف آن استفاده شده است. «ارتباط» مصدر باب افتعال از ریشه «ربط» بوده و ربط دادن دو جزء منفک از هم، به معنای پیوند دادن آن دو جزء به هم تعریف می‌شود به گونه‌ای که خواص اولیه خود را از دست ندهند.

فرایند ارتباط ۳

فرهنگ فارسی معین، ارتباط را یکبار به صورت مصدر متعدی و بار دیگر اسم مصدر معنی کرده است:

- مصدر متعدی. ربط دادن، بستن، بر بستن، بستن چیزی با چیز دیگر
- اسم مصدر. بستگی، پیوند، پیوستگی و رابطه

شاید ارسطو اولین اندیشمندی باشد که ۲۲۰۰ سال پیش، در زمینه ارتباط سخن گفته است. او در کتاب «ریطوریکا» در تعریف ارتباط نوشت: ارتباط عبارت است از جست و جو برای دست یافتن به کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران. شاید تعاریف افراد دیگر تا حدودی ادامه تکامل یافته تعریف ارسطو از ارتباط باشد. از طرف دیگر، شرام^۱ در کتاب فراگرد و تأثیر ارتباط جمعی می نویسد که به طور کلی در فراگرد ارتباط، هدف؛ ایجاد هم سویی و همانندی (اشتراک فکر) با گیرنده پیام در یک مورد یا مسئله معین است.

شانن^۲ در کتاب «نظریه های ریاضی ارتباط» می نویسد: ارتباط عبارت از تمام روش هایی است که از طریق آن امکان دارد ذهنی بر ذهن دیگر تأثیر گذارد. این عمل نه تنها با نوشته یا صحبت کردن، بلکه حتی با موسیقی، هنرهای تصویری، تئاتر، باله و عملاً تمام رفتارهای انسانی عملی است.

گوردن^۳ نیز زمینه ای فوق العاده وسیع برای ارتباط مطرح کرده است. او در کتاب «زبان های ارتباط» می گوید: «هر چیزی که انسان انجام می دهد، به نوعی با مفهوم عمومی ارتباط مرتبط است» (خطیب زنجانی و همکاران، ۱۳۹۲). سه تعریف زیر، تا حدودی به جمع بندی نظرات فوق کمک می کند:

تعریف اول. ارتباط فرایندی دوسویه است که طی آن افکار، عقاید و احساسات یک فرد به فرد دیگر منتقل می شود (شکل ۱-۱).



شکل ۱-۱. دوسویه بودن فرایند ارتباط

1. Sheram
2. Shannon
3. Gordon

تعریف دوم. ارتباط فرایندی است آگاهانه که از طریق آن احساسات و نظرات به شکل پیام‌های کلامی و غیرکلامی بیان، ارسال، دریافت و ادراک می‌شوند (شکل ۲-۱).



شکل ۲-۱. تبادل احساسات و نظرات از طریق ارتباط کلامی و غیرکلامی

تعریف سوم. ارتباط فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده است به شرط این که ذهنیات مورد نظر فرستنده به گیرنده پیام و بالعکس انتقال یابد (شکل ۳-۱).



شکل ۳-۱. انتقال ذهنیات در ارتباط

۲-۱ ویژگی‌های ارتباط

ارتباط دارای ویژگی‌های خاص خود است. هر چند که بسیاری از صاحب‌نظران هر رفتاری را که از انسان سر می‌زند، نوعی ارتباط تلقی می‌کنند، ولی برخی نیز معتقدند که رفتاری ارتباط محسوب می‌شود که شرایط و ویژگی‌های زیر را داشته باشد:

- ارتباط یک تبادل دوطرفه است.
- ارتباط اجتناب‌ناپذیر است. جمله معروفی از لایویک و همکاران^۱ (۱۹۶۷) می‌گوید: «ما چاره‌ای جز ارتباط نداریم».
- ارتباط هدفمند است. طرفین ارتباط هدف‌هایی دارند؛ آن‌ها می‌خواهند از ارتباط خود نتیجه‌ای مطلوب بگیرند. همین هدفمندی است که نیروی محرکه ارتباط را افزایش می‌دهد و تبادل مورد نظر را جهت‌دار می‌کند.

فرایند ارتباط ۵

- ارتباط چندبعدی است (شکل ۱-۴). پیام‌ها به‌ندرت به‌صورت جداگانه و مجزا مبادله می‌شوند. فرایند ارتباط در دو سطح مجزا اما کاملاً مرتبط به هم روی می‌دهد. سطح اول مربوط به محتوا و با موضوع اصلی مرتبط است، مثلاً صحبت درباره فیلم دیشب، انتخاب رستوران و موضوعات دیگر. این مسائل موضوع گفت‌وگو را تشکیل می‌دهند و وقتی به آنچه فکر می‌شود که در هنگام ارتباط روی داده؛ معمولاً همین مسائل به ذهن خطور می‌کند. اما این همه ماجرا نیست. ارتباط جنبه‌های دیگری هم دارد که کمتر مشهودند، مثلاً فرافکنی هویت در حین گفت‌وگو. از سوی دیگر، ارتباط مقاصد منطقی هم دارد. زیرا مقاصد، میزان پیوند، جایگاه و قدرت طرفین را مشخص می‌کند. دو جمله «نمکدون رو بده به من» و «ممکنه نمکدون رو به من بدید» از لحاظ محتوا یکسان هستند، اما نوع رابطه در این دو حالت متفاوت است.



شکل ۱-۴. ابعاد ارتباط

- ارتباط برگشت‌ناپذیر است. به بیان ساده می‌توان گفت که وقتی چیزی گفته شد، دیگر نمی‌توان آن را پس گرفت.

در ارتباطات انسانی، اصولی حاکم است که توجه به آن‌ها ما را در برقراری ارتباط یاری می‌دهد. این اصول عبارت‌اند از:

اصل اول. بیشتر کارهای افراد، نوعی ارتباط است.

اصل دوم. چگونگی ارسال پیام، چگونگی دریافت آن را مشخص می‌کند.

اصل سوم. آنچه اهمیت دارد، دریافت صحیح پیام یا درک آن است.

اصل چهارم. چگونگی شروع ارتباط، ادامه و پایان آن را رقم می‌زند.

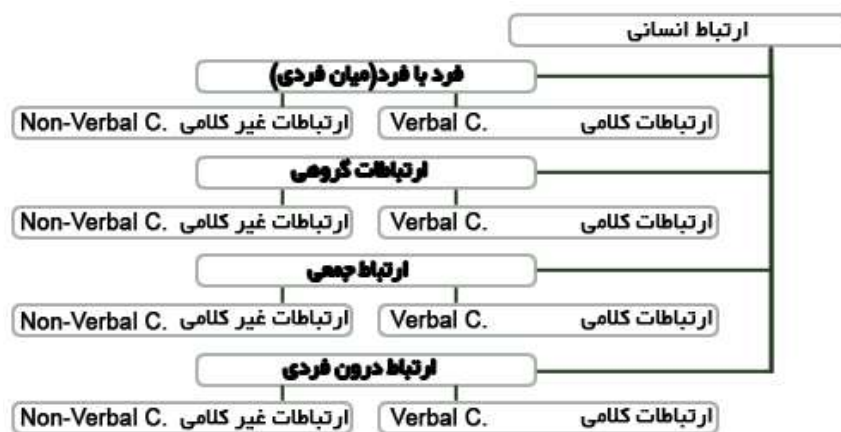
اصل پنجم. ارتباط، مسیری دوطرفه است.

اصل ششم. ارتباط نیازمند نوعی هماهنگی، هم‌سویی و هم‌نوایی است (ابوت^۱، ۲۰۰۷).

۱-۳ سطوح ارتباطات انسانی

متخصصین، انواع ارتباطات انسانی را به گروه‌های زیر دسته‌بندی کرده‌اند:

- فرد با فرد یا میان‌فردی^۲. ارتباطاتی است رودررو که تعداد شرکت‌کنندگان آن محدود است (معمولاً دو نفر) نه گروهی بزرگ. مثل ارتباط بین معلم با یک شاگرد خاص.
- گروهی^۳. همان ارتباط میان‌فردی است، ولی با تعداد بیشتری از مخاطبین برقرار می‌شود. مانند ارتباط معلم در هنگام تدریس با شاگردانش.
- جمعی^۴. در این نوع ارتباط، پیام برای جمعی از مخاطبین ارسال می‌شود. این نوع ارتباط ممکن است مستقیم یا غیرمستقیم (رادیو، تلویزیون، مجله و ...) باشد.
- درون‌فردی^۵. همان ارتباط با خود است و شامل فعالیت‌هایی مثل پرورش افکار، تصمیم‌گیری، خودنگری و ... می‌شود (دوستال^۶، ۲۰۰۷).



شکل ۱-۵. سطوح ارتباطات انسانی

1. Abbott
 2. Interpersonal Communication
 3. Group Communication
 4. Public or Mass Communication
 5. IntraPersonal Communication
 6. Dostal

همان‌گونه که در شکل ۱-۵ مشاهده می‌شود، هر یک از سطوح فوق می‌تواند به دو شکل کلامی و غیرکلامی صورت پذیرد.

۴-۱ انواع ارتباط

در مقوله انواع ارتباط و تقسیم‌بندی آن، میان دانشمندان علوم ارتباطات اتفاق نظری وجود ندارد و در این زمینه نظرات مختلفی ارائه شده است، اما به‌طور کلی، می‌توان به انواع ارتباط در تقسیم‌بندی زیر اشاره کرد:

۱-۴-۱ ارتباط خصوصی و بدون واسطه

ارتباطی است رودررو که طی آن پیام بدون واسطه و مستقیم بین پیام‌گیرنده و پیام‌دهنده مبادله می‌شود. این نوع ارتباط ویژگی‌هایی دارد:

- فرصت جابه‌جایی بین پیام‌گیرنده و پیام‌دهنده
- فرصت تصحیح یکدیگر
- ارتباط چهره‌به‌چهره و عمیق
- قابل رؤیت بودن آثار پیام

۲-۴-۱ ارتباط جمعی یا عمومی

ارتباط جمعی یا عمومی^۱ تعبیر جدیدی است که جامعه‌شناسان برای این مفهوم به‌کار برده‌اند. ارتباط جمعی یا عمومی، انتقال اطلاعات با وسایلی چون (روزنامه، کتاب، امواج، رادیو و تلویزیون و ...) برای گروه‌های گسترده و غیرمحدودی از مردم با سرعت زیاد است و زمینه ارتباط میلیون‌ها و میلیارد‌ها انسان را فراهم می‌سازد. ارتباط جمعی، خاص جوامع گروهی و این‌گونه ارتباط محدودیت زمانی و مکانی ندارد. البته امروزه با توسعه و تکمیل تکنولوژی وسایل ارتباط جمعی مثل اینترنت، بسیاری از محدودیت‌های ارتباطی از میان برداشته شده است.

۳-۴-۱ ارتباط نوشتاری

ارتباط نوشتاری، ارتباطی است که در آن اطلاعات از طریق قلم و کاغذ نقش می‌بندد (مانند نامه، روزنامه، کتاب، نرم‌افزارهای نوشتاری و غیره).