

درآمدی بر مبانی ارتباطات انسانی

نویسندگان

مجید محمدولی

عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین

جعفر ربیو

مدرس دانشکده علوم انتظامی امین



نشر نیلبرگ

سرشناسه	:	محمدولی، مجید
عنوان و نام پدیدآور	:	در آمدی بر مباحثی ارتباطات انسانی/مولفان مجید محمدولی، جعفر رجبلو؛ ویراستار علی یازرلو.
مشخصات نشر	:	تهران: نیلبرگ، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	:	۱۵۰ ص.: جدول، نمودار.
شابک	:	978-600-5931-24-2:۱۵۰۰۰۰ ریل
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
موضوع	:	روابط بین اشخاص
موضوع	:	مهارت‌های اجتماعی
شناسه افزوده	:	رجبلو، جعفر، ۱۳۶۱ -
رده بندی ی‌گره	:	م ۳۳۴۳۹۴/۴۱۰۶ HM۱۱۰۶
رده بنده ییود	:	۳۰۲
شمار کتابخانه‌سی ملی	:	۴۰۳۷۰۸۴



عنوان : درآمدی بر مباحثی ارتباطات انسانی

مؤلفان : مجید محمدولی، جعفر رجبلو

ناشر : انتشارات نیلبرگ

ویراستار : علی یازرلو

ناظر فنی چاپ : علی یازرلو

طراح جلد : سامان تیرانداز

حروفچینی و صفحه آرایی : مرتضی ذوالفقاری نسب

نوبت چاپ : اول . زمستان ۱۳۹۴

شمارگان : ۱۰۰۰

چاپ و صحافی : صفیه

شابک : 978-600-5931-24-2

فهرست مطالب

سخن ناشر	۱۱
پیشگفتار مؤلف	۱۳
فصل اول: آشنایی با فراگرد ارتباطات	۱۷
۱-۱ ارتباط چیست؟	۱۹
۱-۱ نگاه‌ی به تعاریف ارتباط	۲۴
۱-۳ تجزیه و تحلیل تعاریف ارتباط	۳۵
۱-۴ شناخت فراگرد	۴۶
۱-۴-۱ ارتباطات خودی، فراگرد با جبران مداوم است	۵۳
۱-۴-۲ فراگرد ارتباطی نظام‌گر است	۵۴
۱-۴-۳ فراگرد ارتباطی میان‌کنشی است	۵۸
۱-۴-۴ ارتباطات می‌تواند ارادی باشد یا غیر ارادی	۶۱
۱-۴-۵ فراگرد ارتباطی می‌تواند تعاملی یا مراوده‌ای باشد	۶۴
۱-۴-۶ فراگرد ارتباطی، عملکردی یا مبتنی بر وظیفه است	۷۱
فصل دوم: آشنایی با مؤلفه‌های ارتباطات	۷۹
۲-۱ معنی در ارتباطات انسان با انسان	۸۱
۲-۲ نظریات دیوید برلو درباره معنی	۸۵
۲-۳ نظریات جلال الدین مولوی درباره معنی	۹۱
۲-۴ پیام و ساختار آن	۹۶

۹۸	۲-۴-۱ تأثیر پیام
۹۹	۲-۴-۲ محتوای پیام
۱۰۲	۲-۴-۳ ساختار پیام
۱۰۵	۲-۴-۴ پیام مفید یا غیر مفید
۱۰۷	۲-۵ مؤلفه های ارتباطات
۱۰۹	۲-۵-۱ اثرات فرد برقرار کننده ارتباط
۱۱۰	۲-۵-۲ منبع و پیام
۱۱۰	۲-۵-۳ مجر
۱۱۱	۲-۵-۴ دریافت کننده پیام
۱۱۱	۲-۵-۵ بازخور
۱۱۲	۲-۵-۶ اختلال و انواع آن
۱۱۲	۲-۵-۶-۱ اختلال محیطی
۱۱۲	۲-۵-۶-۲ اختلال فیزیولوژیکی
۱۱۳	۲-۵-۶-۳ اختلال معنایی
۱۱۳	۲-۵-۶-۴ اختلال ساختاری
۱۱۴	۲-۵-۶-۵ اختلال سازمانی
۱۱۴	۲-۵-۶-۶ اختلال فرهنگی
۱۱۵	۲-۵-۶-۷ اختلال روانی
۱۱۶	۲-۵-۷ روش مقابله با اختلالات

- ۱۱۷..... ۲-۵-۸ بستر ارتباطات
- ۱۱۷..... ۲-۵-۸-۱ ارتباط به عنوان یک سیستم
- ۱۲۱..... فصل سوم: آشنایی با مبانی، دسته بندی و الگوهای ارتباطات انسانی
- ۱۲۳..... ۳-۱ ارتباطات غیر کلامی
- ۱۲۳..... ۳-۲ ارتباطات کلامی
- ۱۲۳..... ۳-۳ الگوهای ارتباطات انسانی
- ۱۲۴..... ۳-۳-۱ الگوی حسی ارتباطات
- ۱۲۶..... ۳-۳-۲ الگوهای تعاملی ارتباطات
- ۱۲۸..... ۳-۳-۳ الگوی تبدیلی ارتباطات
- ۱۳۰..... ۳-۴ مقایسه الگوها
- ۱۳۱..... ۳-۵ اخلاق و نقش آن در ارتباطات
- ۱۳۳..... ۳-۶ نتیجه
- ۱۳۴..... ۳-۷ مبانی ارتباطات فردی
- ۱۳۴..... ۳-۷-۱ تکلم با خود
- ۱۳۸..... ۳-۷-۲ ناهماهنگی شناختی
- ۱۳۹..... ۳-۷-۳ خودنگری (تصویر کلی از خود)
- ۱۴۴..... ۳-۷-۴ شناخت خود
- ۱۵۳..... ۳-۷-۵ ارتباطات از خویشتن آغاز می شود
- ۱۵۵..... ۳-۷-۶ ارتباطات در شرایط مختلف رخ می دهد

- ۱۵۶ ۳-۷-۱ ارتباط با خود
- ۱۵۸ ۳-۷-۲ ارتباط با دیگران
- ۱۵۹ ۳-۷-۳ ارتباط جمعی یا عمومی
- ۱۶۰ ۳-۷-۷ ارتباط مؤثر و پیامدهای آن
- ۱۷۲ ۳-۷-۱ نظریه نیاز و ارتباطات مؤثر
- ۱۷۳ ۳-۷-۲ تضمین سلامتی
- ۱۷۴ ۳-۷-۷ الذات جویی
- ۱۷۵ ۳-۷-۴ تأمل بن امانت
- ۱۷۶ ۳-۷-۵ قلمرو خواهی
- ۱۷۷ ۳-۷-۸ نگرانی : ارتباط بریزی
- ۱۸۰ ۳-۷-۱ دلایل ارتباط گریزی
- ۱۸۲ ۳-۷-۲ درمان ارتباط گریزی
- ۱۸۴ ۳-۷-۹ نتیجه

سخن ناشر

بولتون (۱۳۸۳) با استناد به «کارل راجرز» - روانشناس شهیر قرن بیستم - سه اصل «صداقت»، «عشق بدون انحصارطلبی» و «همدلی» را کلید ارتباط موثر می‌داند. صداقت به معنای راستگویی و صراحت در بیان احساسات در فرایند ارتباط است. عشق بدون انحصارطلبی (Non-possessive Love) هم یعنی دیگران را دوست داشته باشیم، اما این دوست باعث نشود آنان را ملک شخصی خود تلقی کنیم و متعصبانه خودمان را صاحبشان بدانیم. یعنی در عین حالی که دوستشان داریم، به آنان اجازه دهیم خودشان باشند و به تفاوت‌هایی که با هم داریم احترام بگذاریم. نه اینکه بخواهیم همه مثل ما فکر کنند، مثل ما حرف بزنند و ریس عین ما زندگی کنند. به زبانی عامیانه خودمان را «تافته جدا بافته» تصور نکنیم. جالب است تحقیقات نشان داده که وجود این سه شرط زمینه‌ساز ارتباط سالم در محیط‌های مختلف اجتماعی و سازمانی بوده است. در نتیجه معلمی در کار تدریس موفق می‌شود که با دانش‌آموزان، تمام توانمندی و آرامش با این سه شرط ایجاد کند. در نتیجه او در پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان موثر است. مدبری که این اصول را می‌شناسد در کارکنان سازمان بیشترین انگیزه و کمترین مقاومت را ایجاد می‌کند. به همین ترتیب پدر و مادری که با این اصول آشنایند، ارتباط بسیار بهتری با یک‌دیگر و با فرزندانشان خواهند داشت.

ارتباطات انسانی موضوعی تضادمند (پارادوکسیکال) است. به این معنا که یک اعتبار ساده و به اعتباری دیگر بسیار پیچیده و چند وجهی است. ما هم می‌توانیم به راحتی در ارتباط با دیگران موفق باشیم و هم می‌توانیم به سادگی در آن شکست بخوریم. گاه با یک جمله کوتاه انگیزه‌ای در قلب کسی ایجاد می‌کنیم که یک عمر به خاطرش می‌ماند؛ و گاه سالها می‌کوشیم موضوعی ساده را برای یکی از بستگان، دوستان یا همکاران تشریح کنیم، اما راه به جایی نمی‌بریم. بخش عمده‌ای از تلاش متخصصان علوم ارتباطات معطوف به این

هدف است که با ارائه راهکارهایی میزان اثربخشی ارتباطات انسانی را بهبود بخشند. آنان هم به دستاوردهای زیادی در این زمینه رسیده‌اند و هم راهی طولانی و ناهموار پیش رو دارند. زیرا اگر بشر توانسته بود با هم نوعان خود ارتباطی سالم و سازنده برقرار سازد که این همه خوشه‌های خشم و خشونت در دنیا پراکنده نشده بود. ریشه‌ی بسیاری از این خشونت‌ها که در جهان امروز شاهد آنیم در فقدان توانایی برای ارتباط موثر نهفته است.

در این اثنا کوشیده است با توجه به دشواری‌های ارتباطات فردی و اجتماعی موجود در جامعه در حال تحول کشورمان، با طرح مشکلات و ارائه طریق برای اصلاح و بهبود روابط میان فردی چاره‌سازی کند. کوششی که هدف آن، به تعبیر بنده «پیوند انسان‌ها به یکدیگر است، نه جدایی آنها از هم». به دیگر سخن، «هدف پدید آوردن پل‌های تازه بوده، نه ایجاد دیوارها...»

تنوع موضوعی کتاب در زمینه‌ی ارتباطات انسانی بسیار اندک است. انتشارات نیلبرگ به زحمات و تلاش‌های مولفان این اثر آقایان **مجید محمدولی و جعفر رجب‌لو** ارج نهاده و از اینکه توانسته‌اند اثری ارزشمند، علمی و پژوهشی را در حوزه ارتباطات انسانی ارائه نمایند مراتب قدردانی خود را ابلاغ نموده و در این راه، پر فراز و نشیب از درگاه فرگاه ایزد متعال برای این عزیزان آرزوی توفیقات روز افزون دارم. در پایان سخن فقط می‌توان امیدوار بود که هر یک از ما در خانه، محله، و محیط کار بکوشیم با الهام‌گیری از خود ارتباط موثری برقرار سازیم تا از تنش‌ها کاسته و بر دوستی‌ها افزوده شود.

ایدون باد! ایدون تر...

علی یازرلو

مدیر مسئول انتشارات نیلبرگ

پیشگفتار مؤلف

شاید بتوان گفت که ارتباطات، یکی از قدیمی ترین و عالی ترین دست آوردهای بشر بوده است. ارتباطات در گذشته و برای انسان اولیه، علاوه بر کارکردهایی که در جهت حفظ حیات و یاری گرفتن از دیگران داشته، زمینه ساز فعالیتهای اجتماعی و سرآغازی بر زندگی اجتماعی نیز بوده است. اما در عصر حاضر اهمیت برقراری ارتباط به حدی است که انسان، پیوسته، در جهت ابداع و ساخت انواع وسایل، ابزارها، روش ها و شیوه های کار آمد تر ارتباط جمعی و بین فردی کوشیده است.

ارتباطات فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده به شرط همسان بودن معانی بین آنها است. ارتباطات فراپایه ای است که در آن معنا بین موجودات زنده تعریف و به اشتراک گذاشته می شود. ارتباط به یک فرایند، پیام و گیرنده در نظر گرفته شده نیاز دارد، هرچند گیرنده نیاز ندارد حضور داشته باشد یا از منظور فرستنده برای برقراری ارتباط در زمان ارتباط آگاه باشد؛ بنابراین ارتباطات می تواند در سراسر مسافتهای گسترده ی زمانی و مکانی رخ دهد. ارتباطات نیازمند آن است که بخش های مرتبط ناحیه ای از مشترکات ارتباطی را به اشتراک بگذارند.

برخی از دانشمندان و کارشناسان، در مورد اینکه ارتباطات یک علم است (Science) اختلاف نظر دارند. هنوز برخی از اساتید این حوزه مانند رابرت کریگ (Robert T. Craig) «ارتباطات» را یک حوزه مطالعاتی (Communication Theory as a Field) می دانند. این دیدگاه می خواهد تاکید کند که ارتباطات به لحاظ وسعت، عمق و تنوعی که دارد نمی تواند در یک رشته علمی گنجانده شود، بلکه فراتر از آن باید به آن به عنوان یک حوزه علمی و مطالعاتی نگاه کرد که از آن چندین رشته علمی می تواند زاییده شود. به عبارت دیگر، باید به «علوم ارتباطات» قائل بود و نه «علم ارتباطات».

در یک تقسیم بندی کلی می توان ارتباطات را به دو دسته «ارتباطات انسانی» و «ارتباطات غیرانسانی» تقسیم نمود. در بعد ارتباطات انسانی می توان به ارتباطات غیر کلامی و ارتباطات کلامی اشاره نمود. ارتباطات نوشتاری و تصویری در اکثر کتب به عنوان زیرمجموعه ارتباطات غیر کلامی معرفی شده اند و ارتباطات تلفنی به عنوان ترکیبی از ارتباطات کلامی و غیر کلامی معرفی شده اند که البته جنبه غیر کلامی آن رجحان دارد.

ارتباطات ، اساساً ، میان دو یا چند نفر اتفاق می افتد و ما همه، در طول روز ، با افراد مختلف ارتباط برقرار می کنیم. هر یک از ما برای برقراری ارتباط با دیگران شیوه های مختلفی را انتخاب می نمائیم. برخی از افراد ارتباطات غیر کلامی را به ارتباطات کلامی ترجیح می دهند و برخی از افراد یگر به صورت بالعکس عمل می کنند. برخی از افراد در هنگام صحبت کردن با دیگران به دلی وابسته به زبان جسم یا بدن هستند که اگر جلوی حرکات بدن آنها (مانند حرکات دست، پا چشم و...) گرفته شود قادر به صحبت کردن نخواهند بود و به اصطلاح آنان را ارتباط گران وابسته می نامند.

اینکه ما و دیگران در برقراری ارتباط با یکدیگر از چه نوع کلمات، ژستها، آهنگهای کلامی (پیرایان) و... و به چه نحو استفاده نمائیم ریشه در عوامل متعددی دارد که از جمله مهمترین این عوامل می توان به منبع پیام، گیرنده پیام، نوع کلمات، ارتباطی، پیام، خرده فرهنگها، توانمندی فیزیولوژیکی، شرایط محیطی، تحصیلات، نوع حرفه، ابزار ارتباطی در اختیار، آشنایی به فنون تکلم، آشنایی به فنون درست گوش دادن، نوع رفتارهای آوایی، نوع زبان (سمعی، بصری، احساسی و استدلالگر)، جنسیت (زن یا مرد)، آشنایی به علوم روانشناسی، نوع باورهای ایدئولوژیک، آشنایی با بانک کلمات و معانی گسترده آنها، علت برقراری ارتباط و... اشاره نمود.

متأسفانه اغلب ما، یا قادر نیستیم گوینده های خوبی باشیم و یا از مهارت های یک شنونده خوب بی بهره ایم. بسیاری از اوقات، وقتی موضوعی را با فرد دیگری در میان می گذاریم، به ناگهان پاسخی را می شنویم که برایمان بسیار ناگوار و غافلگیر کننده است. اما هر قدر

سعی می‌کنیم به او بفهمانیم که به هیچ وجه قصد توهین یا تحقیر را او را نداشته ایم، موفق نمی‌شویم.

برای آنکه چنین مشکلاتی روی ندهد می‌توان روشهای بسیار سودمند و اثر بخش را انتخاب و در برقراری ارتباط با دیگران از آنها بهره برد.

در یک ارتباط حضوری % ۵۵ از ارتباط را زبان بدن، % ۳۸ از آن را لحن صدا و % ۷ آن را کلمات تشکیل می‌دهند.

در فصل اول این کتاب به بیان فراگرد ارتباط و تعاریف اولیه از ارتباطات پرداخته ایم.

در فصل دوم کتاب، مخاطبین را با مؤلفه های ارتباط و اختلالات ممکنه در ارتباط آشنا نموده ایم.

در فصل سوم کتاب، ما با مبانی، دسته بندی و انواع الگوهای ارتباطات انسانی آشنا نموده ایم.

در تهیه و تدوین این کتاب مدیون کسانی هستیم که در بسط و گسترش سازه ارتباطات ما را یاری نموده اند. به خصوص کسانی که به صورت مستقیم و غیر مستقیم از اندیشه آنان استفاده شده و از این بابت قدردان زحمات متشکر آنها هستیم.