



ارتباطات انسانی

مولف: غلامرضا اسدی کرد

این کتاب به عنوان کتاب درسی ارتباطات انسانی و بر اساس
سر فصل دانشگاه علمی-کاربردی تدوین گردیده است.

سرشناسه :اسدی کرد، غلامرضا، ۱۳۳۸ -
عنوان و نام پدیدآور :ارتباطات انسانی / مولف غلامرضا اسدی کرد .
مشخصات نشر :تهران: فارسیران، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری : ۲۰۸ ص.
یادداشت :کتابنامه .
موضوع :روابط بین اشخاص
موضوع :مهارت‌های اجتماعی
رده بندی کنگره :HM۱۱۰۶/الف۵۴الف۴ ۱۳۹۰
رده بندی دیویی :۳۰۲
شماره کتابشناسی ملی :۱۱۴۲۲۴۲۱

ارتباطات انسانی

مولف : غلامرضا اسدی کرد

ناشر : فارسیران

طراح جلد: زهرا جمشیدی سرشت

شمارگان : ۱۰۰۰ نسخه

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۵۸۱۴-۴۲-۲

سال چاپ : اول ۱۳۹۰

قیمت : ۳۸۰۰۰ ریال



مرکز پخش: میدان انقلاب، ابتدای کارگر جنوبی ، کوچه رشتچی، شماره ۱۰

مرکز آموزش علمی کاربردی فرهنگ و هنر واحد ۱۱ تهران

شماره تماس: ۷-۶۶۴۳۶۰۹۶

فهرست

صفحه	عنوان
۱۱	مقدمه ی ناشر.....
۱۲	پیشگفتار.....
	فصل اول : کلیات
۱۹	- تعاریف و مفاهیم.....
۱۹	- تعریف ارتباط.....
۲۴	- تعریف ارتباط جمعی.....
۲۵	- مفهوم فراگرد ارتباطی.....
۲۷	- مفهوم نظام ارتباطی.....
	فصل دوم: بررسی نظریه های مختلف ارتباطات
۳۵	۱. نظریه های خویشتن و پیام.....
۳۷	۲. نظریه های بهبود روابط.....
۴۲	۳. نظریه های گروه ها و سازمان ها.....
۴۵	۴. نظریه های عامه ی مردم.....
۴۸	۵. نظریه های رسانه ها.....
۵۱	۶. نظریه های فرهنگ و تنوع.....
	فصل سوم: بررسی عناصر و مدل های ارتباطات انسانی
۵۷	- مدل چیست؟.....

۵۷ - عناصر و مدل های ارتباطی

۵۷ ۱. مدل های خطی ارتباطات

۶۴ ۲. مدل تعاملی

۶۷ ۳. مدل تبدیلی

۷۰ - تحلیل ارتباط

۷۱ - جایگاه درک در ارتباطات

فصل چهارم: تعاریف، مفاهیم و وسایل ارتباطات انسانی

۸۰ - زبان، نظام نمادین ارتباطات انسانی

۸۲ - ارتباطات کلامی و غیر کلامی

۸۵ - مفهوم ارتباط کلامی

۸۹ - خلق معانی

۹۰ - انتزاع چیست؟

۹۲ - انواع انتزاع

۹۲ - سطوح معنایی

۹۳ - ابعاد معانی رابطه ای

۹۴ - تصویر سازی و ارتباط کلامی

۹۵ - مفهوم ارتباط غیر کلامی

۹۷ - ارتباطات غیر کلامی در شرایط متفاوت

۹۸ - کانال های غیر کلامی

۱۰۳ - زبان های غیر کلامی

۱۰۵ - مقایسه ی ارتباطات کلامی و غیر کلامی

۱۰۶ (الف) شباهت ها

۱۰۷ (ب) تفاوت ها

۱۰۸ - قواعد ارتباط کلامی و غیر کلامی

فصل پنجم: انواع ارتباطات انسانی

۱۱۵ - انواع ارتباط

۱۱۵ ۱. ارتباط مستقیم و شخصی

۱۱۶ ۲. ارتباط غیر مستقیم و غیر شخصی

۱۱۶ ۳. ارتباط جمعی

۱۱۷ - دسته بندی پیشنهادی برای ارتباطات انسانی

۱۱۸ - ارتباطات گروهی

۱۲۶ - ارتباطات الکترونیک و اثرات آن

۱۲۹ - اطلاعات و ارتباطات

۱۳۰ - ارتباطات و نظم نوین اجتماعی

۱۳۴ - ویژگی های ارتباطات نوین

۱۳۷ - دیدگاه های متفاوت نسبت به ارتباطات نوین

فصل ششم: ویژگی های ارتباطات

۱۴۳ - ارتباط آموختنی است

۱۴۳ - احساس مسئولیت در قبال دیگران

۱۴۴ - انسان ها ناگزیر از ارتباط هستند

۱۴۴ - ارتباط غیر قابل برگشت است

۱۴۵ - خلق معانی در جریان ارتباطات

- ۱۴۶ پیرا ارتباط و تاثیر بر ارتباط
- ۱۴۷ ارتباط موجب توسعه و تداوم روابط است
- ۱۴۷ ارتباط نوش دارو نیست

فصل هفتم: فرهنگ و ارتباطات

- ۱۵۱ تعریف فرهنگ
- ۱۵۵ تبادل فرهنگی
- ۱۵۷ ارتباطات و ارتقای فرهنگی
- ۱۵۹ ارتباطات میان فرهنگی
- ۱۶۲ حوزه ی مفاهیم
- ۱۶۴ الف: ارتباطات فرهنگی
- ۱۶۵ ب: ارتباطات میان فرهنگی
- ۱۶۷ انواع ارتباطات میان فرهنگی
- ۱۶۷ ارتباطات میان نژادی
- ۱۶۷ ارتباطات میان قومی
- ۱۶۷ ارتباطات درون فرهنگی
- ۱۶۸ ج: ارتباطات بین فرهنگی
- ۱۶۹ ۲. مفاهیم فرعی
- ۱۷۰ الف: ارتباطات درون فرهنگی
- ۱۷۰ ب: تماس فرهنگی
- ۱۷۲ ج: تعارض (برخورد) فرهنگی
- ۱۷۲ د: رقابت فرهنگی
- ۱۷۳ - مواجهه ی بین فرهنگی
- ۱۷۴ - حساسیت‌های بین فرهنگی

۱۷۵	 فرهنگ، ارتباطات و گفتگو
۱۷۶	 نقش میانجی فرهنگ در گفتگو
۱۷۸	 فرآیند دایره ی گفتگو

فصل هشتم: مهارت ها و توانمندی های ارتباطات انسانی

۱۸۵	 الف) ارتباطات میان فردی و مهارت های آن
۱۸۶	 ۱. مهارت های کلامی
۱۸۸	 ۲. گوش دادن
۱۸۹	 ۳. برخورداری از مهارت های گوناگون
۱۹۰	 ۴. تنظیم ارتباط
۱۹۰	 ۵. توجه به نقطه نظر طرف مقابل
۱۹۱	 ۶. بازیابی
۱۹۱	 ۷. استفاده از زبانی که بر من تاکید دارد
۱۹۱	 ب) توانایی های ارتباطی
۱۹۱	 - سطح توانایی ارتباطی
۱۹۳	 - شاخص های توانمندی ارتباطی
۲۰۱	 فهرست منابع و مآخذ

مقدمه ی ناشر

سپاس بیکران پروردگار را که به انسان قدرت اندیشیدن بخشید تا به یاری این موهبت راه ترقی و تعالی را ببیماید و امید به این که عنایت الهی شامل حال ما باشد تا با بضاعت اندک علمی خود در خدمت جوانان و آینده سازان کشور عزیزمان باشیم.

گسترده‌گی علوم و توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده است که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم، این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی ترین و آسان ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع رسانی، بیش از پیش روشن می کند.

در همین راستا انتشارات فارسیران با همکاری جمعی از اساتید و پژوهشگران، مولفان و مترجمان مجرب درصدد است تا با تلاش های دائمی خود منابعی معتبر و با کیفیت را در اختیار متقاضیان و علاقمندان قرار دهد.

امید است که این مجموعه نقشی هرچند کوچک در جهت ترویج فرهنگ و علم ایفا نماید. در خاتمه از اساتید، خوانندگان و دانشجویان عزیز خواهشمند است با ارائه پیشنهادات و انتقادات خود در انجام بهتر امور و چاپ ضروری ترین آثار یاری مان باشند.

ایمیل: Moradi.Hassan@yahoo.com

تلفن: ۶۶۹۴۷۱۳۱

حسن مرادی

مدیر مرکز آموزش علمی - کاربردی واحد ۱۱ تهران

پیشگفتار

انسان موجودی اجتماعی است که از طریق ارتباط به تبادل احساسات، نگرش ها و هیجانات می پردازد و بدین وسیله نیازهای جسمی و روانی خود را تأمین می کند. ارتباط فرآیندی پویا بین انسان هاست که جهت تأثیر گذاری، کسب حمایت متقابل و کسب آنچه جهت تندرستی، رشد و بقاء ضروری است استفاده می شود و زندگی بدون ارتباط، خاموش، کشنده و مرگبار خواهد بود. (۱)

ارتباط مانند چتری تمام زندگی روزمره ی انسان را می پوشاند و وسیله ی تبادل عواطف و تأمین احتیاجات حیاتی است. (۲)

«ارتباط مکانیسمی است که جامعه از طریق آن سازماندهی می شود و به کمک آن، امکان ایجاد و توسعه ی روابط انسانی فراهم می گردد. ارتباطات چشم انداز ذهنی را توسعه می دهد و اندیشه را بر اثر روبرو شدن با نوآوری های رو به رشد به تحرک وادار می دارد. اعضای یک جامعه طبیعت، مردم و افراد را چه می پندارند، هر نظر آنها مردم خوب، بد یا ترکیبی از هر دو هستند. رابطه ی فرد و طبیعت را چگونه؟ آیا با آن رابطه ای هماهنگ دارند یا بر طبیعت سلطه دارند. آنان در هنگام عمل و در ارتباط فردی گروه را بر خود ترجیح می دهند یا بالعکس، اعضای یک جامعه معتقدند باید مطابق جریان رود عمل کنند و از هر موقعیتی برای لذت بیشتر بهره جویند یا آنکه معتقدند برای رسیدن به وضع بهتر باید هدف گذاری و برنامه ریزی کرد و مطابق هدف عمل کرد. درک اعضای جامعه از فضای اجتماعی چیست؟ آیا معتقدند امور باید در «فضای خصوصی» انجام شود و اجازه نمی دهند دیگران به حریم آنها نزدیک شوند یا بالعکس، معتقد به «فضای عمومی» و مشارکت جمعی و ابراز آزادانه عقاید و احساسات هستند. جهت گیری جامعه نسبت به زمان چگونه است، آیا گذشته، حال یا آینده نگر هستند؟ پاسخ ابعاد فوق به وجود یک «جهت گیری فرهنگی غالب» بستگی دارد که از طریق مطالعه، پژوهش و سنجش این شاخص ها می توان آنها را شناسایی و تحلیل کرد.

اما به هر حال «در عصری که هر لحظه‌اش در گرو تغییرات شگرف و شگفانگیز است، ارتباطات حرف اول را می‌زند. تحقیقات نشان می‌دهد که حدود ۷۵٪ از اوقات روزانه‌ی ما به نحوی در تماس و ارتباط با دیگران است به همین دلیل کیفیت زندگی هر کس بستگی به کیفیت ارتباطات او با دیگران دارد.»

ارتباطات مجموعه‌ای از مهارت‌ها است. اما مهمترین آنها درک نقطه نظرهای طرف مقابل و تفهیم نقطه نظرهای خویش است. زبان تنها وسیله ارتباطی نیست و کاملترین آن هم نیست چرا که پیام‌های انسانی، بخصوص آنهایی که از احساسات و هیجانات و عواطف مایه می‌گیرند، چنان پیچیده‌اند که هیچ کلامی گویای آن نیست، به همین دلیل گاه یک نگاه، لحن صدا یا یک حرکت حاوی پیامی است که از نهفته‌ترین درونیات فرد سرچشمه می‌گیرد.

مهارت در ایجاد رابطه‌ی مناسب با دیگران بر توانایی‌ها و اعتماد به نفس ما می‌افزاید، استعداد و دست‌آوردهایمان را می‌نمایاند و احترام و قدردانی دیگران را جلب می‌کند، هر چه بهتر با دیگران رابطه برقرار کنیم، مسئولیت‌ها را بهتر به مرحله‌ی اجراء می‌گذاریم و در نتیجه در حرفه‌ی خود موفق‌تر خواهیم بود.

ما بر آنیم تا توانایی برقراری ارتباط اثربخش و همچنین توانایی رسیدن به تفاهم با دیگران را بیاموزیم. وقتی سخن از ارتباطات به میان می‌آید معمولاً صحبت کردن با یکدیگر در ذهن انسان تداعی می‌شود. اما ارتباطات چیزی بیش از صحبت کردن است. وقتی شما در کلاس به پرسشی پاسخ می‌دهید وقتی تشویق می‌شوید، وقتی در مورد عقاید و افکار دیگران بحث می‌کنید. با کسی دست می‌دهید، در یک مصاحبه‌ی استخدامی شرکت می‌کنید، در یک جلسه‌ی گروهی شرکت می‌کنید، لباسی را انتخاب می‌کنید و یا به خرید یک خودرو اقدام می‌کنید در واقع شما ارتباط برقرار کرده‌اید. به طور کلی دوستی‌های پایدار و موفق، روابط خانوادگی گرم و موفقیت‌های تحصیلی و شغلی به مهارت‌های ارتباطی شما بستگی دارد.

در مجموع درک و توانایی بکارگیری ارتباطات، از مهمترین مهارت‌هایی است که افراد باید بیاموزند. زیرا ارتباط مناسب در موفقیت افراد در محل کار و اجتماع، بسیار موثر است. توان برقراری ارتباط موثر، غالباً میزان شایستگی و احتمال موفقیت فرد را تعیین می‌کند.

بنابراین از آنجایی که دائماً با مردم در ارتباط می‌باشیم باید از روابط اجتماعی قوی برخوردار باشیم و توانایی برقراری ارتباط با مردم را داشته باشیم، از انعطاف‌پذیری بسیار بالایی برخوردار باشیم چرا که با افراد گوناگون با آداب و رسوم متفاوت در ارتباط می‌باشیم. (۳)

این کتاب تلاشی است برای پاسخ‌هایی هر چند کوتاه به مباحثی که در پیرامون موضوع «ارتباطات انسانی» در جریان است. سعی بر آن بوده تا برای آشنایی دانشجویان و دیگر اқشار و علاقمندان به موضوع ارتباطات انسانی در حد توان و فرصتی که وجود داشته با استفاده از تازه ترین افکار و اندیشه های مطرح در حوزه ی ارتباطات انسانی، دیدگاه های دانشمندان و بزرگان این حوزه گردآوری و تألیف گردد. مباحث کتاب در هشت فصل تنظیم و فراخور هر فصل نکات اساسی و ضروری ارایه شده است.

فصل اول به بیان کلیات و تعاریف اختصاص یافته است. در فصل دوم به طور خیلی مختصر به بررسی برخی از نظریات مطرح در خصوص ارتباطات پرداخته شده است، بررسی عناصر و مدل های ارتباطات انسانی، تحلیل ارتباط و جایگاه درک در ارتباطات و نیز تعاریف و مفاهیم مربوط به وسایل ارتباطات انسانی شامل ارتباطات کلامی و غیر کلامی، موضوع معنا و انتزاع در ارتباطات و انواع ارتباطات انسانی و ویژگی های ارتباطات، دیگر مباحث فصل های بعدی است که متناسب با هر موضوع مورد توجه قرار گرفته اند. موضوع فرهنگ و ارتباطات شامل مفاهیم و تعاریف ذریط، رابطه ی این دو با هم و تأثیر ارتباطات در ارتقای فرهنگ، انواع ارتباطات میان فرهنگی و نقش گفتگو در ارتباطات در فصل هفتم مطرح و بررسی شده است. در فصل پایانی به صورت کاربردی به موضوع مهارت ها و توانمندی های ارتباطات انسانی پرداخته شده است، این مباحث کمک می کند تا افراد در حیطه ی عمل و

رفتار، برخی مهارت‌ها ی ضروری را برای برقراری یک ارتباط مؤثر، کارآمد و مناسب بیاموزند و بدین منظور با توانمندی‌های لازم آشنا شوند.

از خداوند منان که توفیق انجام این کار را عطا فرمود سپاسگزارم. از همه ی اندیشمندان و نویسندگانی که در تهیه ی مطالب و تدوین موضوعات و تألیف این کتاب از آثار آنان بهره مند شده و تمامی اساتید و دانشجویانی که با آرایه ی نظرات خود به نگارنده یاری رسانده اند صمیمانه قدردانی می‌کنم.

بدون شک کتاب حاضر دارای ایرادات و اشکالاتی می‌باشد، امید است خوانندگان عزیز اشکالات کار را یادآوری نمایند تا نگارنده در فرصت‌های بعدی در رفع آن اقدام کند.

از ناشر محترم و همه ی دست‌اندرکاران که با تلاش و زحمات ایشان مقدمات چاپ و نشر این کتاب فراهم گردید تشکر می‌کنم.

از خانواده ی بزرگوار همسر و فرزند گرامیم که با تحمل سختی‌ها و فراهم آوردن فضای مناسب زمینه کار را فراهم آوردند صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایم.

غلامرضا اسدی

تیر ماه سال یک هزار و سیصد و نود و ششمی