به نام خدا

مهارت‌های ارتباطی

تهیه و تألیف: علیرضا شیرصفت، مهدی حاجی زاده، ویدا خرم دل

آخرین بروزرسانی: ۲۳ اردیبهشت ۱۴۰۵

چاپ اول

انتشارات ماه اندیش

سرشناسه : شیرصفت ، علیرضا، ۱۳٤٤
عنوان و نام پدیدآور : مهارت های ارتباطی /
علیرضا شیر صفت . مهدی حاجی زاده . ویدا خرم دل
طراح جلد : مهسا الیاس پور
مشخصات نشر : شیراز : ماه اندیش، ۱٤۰۵
مشخصات ظاهری : ۱۱۰ ص.
شابک : ۹-۸۹۹۲۵-٦۲۲-۹۷۸-٤
وضعیت فهرست‌نویسی : فیپا
شماره کتابشناسی ملی : ۱۰۵۲۱۸۵٤
اطلاعات رکورد کتابشناسی : فیپا

انتشارات ماه اندیش

mahandish.ir

مهارت های ارتباطی

مولف: علیرضا شیر صفت – مهدی حاجی زاده – ویدا خرم دل

• **چاپ اول:** ۱٤۰۵ • **شمارگان:** ۵۰۰ نسخه

• **ناشر:** ماه اندیش

شابک: ٤-۹-۹۷۸-٦۲۲-۸۹۹۲۵

قیمت: ٤۱۰,۰۰۰ تومان

تمامی حقوق این اثر محفوظ است.

همه‌ی حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات ماه اندیش محفوظ است. تکثیر و انتشار این اثر به هر صورت، از جمله بازنویسی، فتوکپی، ضبط الکترونیک و ذخیره در سیستم‌های بازیابی و پخش، بدون دریافت مجوز کتبی از انتشارات ماه اندیش به هر شکلی ممنوع است.

این اثر تحت حمایت "قانون حمایت از حقوق مولفان، مصنفان و هنرمندان ایران" قرار دارد.

سخن نویسنده

ارتباط یکی از اساسی‌ترین نیازهای انسان و پایه شکل‌گیری روابط فردی و اجتماعی است. انسان‌ها از طریق ارتباط، اندیشه‌ها، احساسات و تجربیات خود را با دیگران در میان می‌گذارند و به درک متقابل دست می‌یابند. در جهان امروز که تعاملات انسانی بیش از گذشته گسترش یافته است، برخورداری از مهارت‌های ارتباطی به یکی از عوامل مهم موفقیت در زندگی فردی، اجتماعی و حرفه‌ای تبدیل شده است.

کتاب «مهارت‌های ارتباطی» با هدف آشنا ساختن خوانندگان با مفاهیم بنیادین ارتباط و تقویت توانایی‌های عملی در برقراری ارتباط مؤثر تدوین شده است. در تدوین این کتاب تلاش کرده‌ایم مطالب به زبانی روشن، منسجم و قابل فهم بیان شوند و در عین حال از چارچوب‌های علمی و منابع معتبر حوزه ارتباطات بهره گرفته شود. امید است این اثر بتواند برای دانشجویان، پژوهشگران و همه علاقه‌مندان به ارتقای مهارت‌های ارتباطی مفید و الهام‌بخش باشد.

در پایان، از همه استادان، پژوهشگران و دانشجویانی که با دیدگاه‌ها، نقدها و تجربیات خود به غنای دانش ارتباطات کمک می‌کنند سپاسگزاریم. بی‌تردید هر اثر علمی می‌تواند با پیشنهادها و دیدگاه‌های سازنده خوانندگان کامل‌تر شود و ما نیز از دریافت چنین دیدگاه‌هایی استقبال می‌کنیم.

تقدیم به:

این کتاب را با کمال احترام تقدیم می‌کنیم به همه کسانی که ارزش گفت‌وگو، درک متقابل و ارتباط سازنده را در زندگی انسانی باور دارند. به آنان که می‌دانند ارتباط مؤثر می‌تواند زمینه‌ساز فهم بهتر، همدلی عمیق‌تر و روابطی انسانی‌تر در جامعه باشد.

امید است این اثر بتواند گامی هرچند کوچک در مسیر ارتقای کیفیت تعاملات انسانی و گسترش فرهنگ گفت‌وگو باشد .

مقدمه

اگر خوب دقت کنیم، بیشتر لحظات زندگی ما با ارتباط معنا پیدا می‌کند، از گفت‌وگوهای ساده روزمره گرفته تا تصمیم‌های مهم کاری، از دلخوری‌های کوچک تا صمیمیت‌های عمیق، همه و همه از دلِ یک فرایند مشترک بیرون می‌آیند: «چگونه با دیگران حرف می‌زنیم و چگونه حرفشان را می‌شنویم». شاید به همین دلیل است که بسیاری از موفقیت‌ها و ناکامی‌های ما، نه به توانایی‌ها یا دانسته‌هایمان، بلکه به مهارتی وابسته‌اند که اغلب آن را بدیهی فرض می‌کنیم: مهارت‌های ارتباطی.

واقعیت این است که ارتباط، یک مهارت ساده و غریزی نیست، ترکیبی از دانش، آگاهی، تمرین و ظرافت‌های رفتاری است. چند جمله ساده می‌توانند رابطه‌ای را بسازند یا از بین ببرند، سوءتفاهمی کوچک می‌تواند ساعت‌ها انرژی بگیرد، و یک گفت‌وگوی درست می‌تواند پیچیده‌ترین تعارض‌ها را حل کند. همه این‌ها نشان می‌دهد که درک ارتباط و یادگیری مهارت‌های آن، تنها یک نیاز حرفه‌ای نیست، بلکه بخشی جدایی‌ناپذیر از مسیر رشد فردی ماست.

کتابی که پیشِ رو دارید با همین نگاه نوشته شده است. در این اثر تلاش کرده‌ایم مبانی علمی ارتباط را با شیوه‌ای ساده، روشن و کاربردی ارائه کنیم، به‌گونه‌ای که هم دانشجویان و پژوهشگران بتوانند از آن بهره بگیرند و هم هر فرد علاقه‌مند به بهبود روابطش بتواند نکات آن را در زندگی روزمره به کار ببرد. از مفاهیم پایه گرفته تا نظریه‌ها، از موانع ارتباط تا مهارت‌های کلامی و غیرکلامی، از ارتباطات بین‌فردی تا هوش هیجانی و مذاکره، فصل‌های این کتاب قدم‌به‌قدم شما را با دنیای هیجان‌انگیز ارتباطات آشنا می‌کنند.

امید است این کتاب نه فقط برای یادگیری، بلکه برای تجربه کردنِ یک ارتباط مؤثرتر الهام‌بخش باشد، ارتباطی که زندگی‌مان را روشن‌تر، رابطه‌هایمان را عمیق‌تر و مسیر رشدمان را هموارتر می‌کند.

فهرست مطالب

فصل اول **مفهوم و مبانی ارتباط** ۱۷

تعریف ارتباط ۱۷

اهمیت و کارکردهای ارتباط ۱۸

پیشینه و سیر تحول ارتباط ۲۰

کهکشان‌های ارتباطی (نظام‌های ارتباطی) ۲۱

مؤلفه‌های اصلی ارتباط ۲۲

انواع ارتباطات ۲۳

سؤالات درک مطلب فصل اول: ۲۵

فصل دوم **ارتباطات انسانی** ۲۷

مفهوم ارتباطات انسانی ۲۸

ویژگی‌های ارتباط انسانی ۲۹

انواع ارتباطات انسانی ۳۰

خودشناسی و اثرات آن در ارتباط ۳۱

نقش خودشناسی در بهبود کیفیت ارتباطات ۳۲

سؤالات درک مطلب فصل دوم: ۳۳

فصل سوم **عناصر اصلی ارتباط** ۳۵

منبع (Source) و انواع منابع ۳۶

گیرنده (Receiver) ۳۷
پیام (Message) و انواع پیام ۳۷
مجرا یا کانال (Channel) ۳۸
رمزگذاری و رمزگشایی ۳۹
نشانه‌ها و انواع آن: طبیعی، تصویری، وضعی ۴۰
پارازیت (Noise) انواع، منشأها و روش‌های کاهش آن ۴۱
بازخورد (Feedback) و نقش آن در اثربخشی ارتباط ۴۲
سؤالات درک مطلب فصل سوم: ۴۳

فصل چهارم **نظریه‌ها و مدل‌های ارتباطی** ۴۵

مفهوم مدل‌های ارتباطی و ضرورت استفاده از آنها ۴۶
طبقه‌بندی مدل‌ها بر اساس کارکرد ۴۷
مدل ارسطو ۴۸
مدل لاسول ۴۸
مدل شانون و ویور ۴۹
مدل شرام ۵۰
مدل نیوکامب ۵۱
مدل ازگود ۵۱
مدل گربنر ۵۲
مدل دیوید برلُو (SMCR) ۵۲
مقایسه و تحلیل مزایا و محدودیت‌های هر مدل ۵۳
سؤالات درک مطلب فصل چهارم: ۵۴

فصل پنجم **موانع ارتباطات بین‌فردی** ۵۵

موانع ادراکی ۵۶

موانع ارزشی ٥٦
موانع زبانی ٥٧
موانع روان‌شناختی ٥٨
سوءبرداشت‌ها و اثرات آنها ٥٩
روش‌های غلبه بر موانع ارتباطی ٦٠
سؤالات درک مطلب فصل پنجم: ٦١

فصل ششم **ارتباط مؤثر** Error! Bookmark not defined.

تعریف ارتباط مؤثر ..... **Error! Bookmark not defined.**
اهداف و شاخص‌های ارتباط مؤثر ..... **Error! Bookmark not defined.**
ویژگی‌های افراد دارای ارتباط مؤثر ..... **Error! Bookmark not defined.**
مهارت‌های ارتباطی و نقش آنها در اثربخشی **Error! Bookmark not defined.**
موانع ارتباط مؤثر ..... **Error! Bookmark not defined.**
شیوه‌های مدیریت تعارض و اختلاف ..... **Error! Bookmark not defined.**
مقدمه‌ای بر NLP و کارکردهای آن در ارتباط با دیگران ..... **Error! Bookmark not defined.**
برخی از مفاهیم کاربردی NLP در ارتباط مؤثر عبارتند از: ..... **Error! Bookmark not defined.**
سؤالات درک مطلب فصل ششم: **Error! Bookmark not defined.**

فصل هفتم **مهارت‌های کلامی** Error! Bookmark not defined.

اهمیت گفتار ..... **Error! Bookmark not defined.**

سبک‌های گفتگو ..... **Error! Bookmark not defined.**
فن بیان **Error! Bookmark not defined.**
نقش مکث، تأکید و لحن ..... **Error! Bookmark not defined.**
اهداف سخن گفتن و اصول آن .. **Error! Bookmark not defined.**
ویژگی‌های یک سخن‌گوی مؤثر. **Error! Bookmark not defined.**
اهمیت شنیدن ..... **Error! Bookmark not defined.**
تفاوت شنیدن و گوش‌دادن ..... **Error! Bookmark not defined.**
مراحل گوش‌دادن مؤثر ..... **Error! Bookmark not defined.**
فرایندهای ذهنی در گوش‌دادن ... **Error! Bookmark not defined.**
موانع گوش‌دادن..... **Error! Bookmark not defined.**
تقویت‌کننده‌های کلامی در گوش‌دادن ..... **Error! Bookmark not defined.**
اهمیت سواد و خواندن..... **Error! Bookmark not defined.**
خلاصه‌برداری..... **Error! Bookmark not defined.**
دقت، حافظه‌سپاری و پردازش معنا..... **Error! Bookmark not defined.**
درک مفاهیم و انتقال درست آنها **Error! Bookmark not defined.**
اهمیت خط، زبان و آیین نگارش **Error! Bookmark not defined.**
مراحل نوشتن..... **Error! Bookmark not defined.**
نقش نوشتن در مهارت‌های ارتباطی ..... **Error! Bookmark not defined.**
اصول نوشتار حرفه‌ای و مؤثر ..... **Error! Bookmark not defined.**
سؤالات درک مطلب فصل هفتم: **Error! Bookmark not defined.**

فصل هشتم **مهارت‌های غیرکلامی** Error! Bookmark not defined.

تعریف ارتباط غیرکلامی ..... **Error! Bookmark not defined.**

طبقه‌بندی ارتباط غیرکلامی ..... **Error! Bookmark not defined.**

زبان بدن (Body Languag)..... **Error! Bookmark not defined.**

علائم چهره، حالت‌ها، ژست‌ها و فاصله‌گذاری ... **Error! Bookmark not defined.**

هماهنگی ارتباط کلامی و غیرکلامی ..... **Error! Bookmark not defined.**

نشانه‌های تناقض و تفسیر آن..... **Error! Bookmark not defined.**

سؤالات درک مطلب فصل هشتم: **Error! Bookmark not defined.**

فصل نهم **ارتباطات بین‌فردی** Error! Bookmark not defined.

تعریف ارتباط بین‌فردی ..... **Error! Bookmark not defined.**

عوامل اثربخش در ارتباط بین‌فردی ..... **Error! Bookmark not defined.**

نقش شخصیت در ارتباط..... **Error! Bookmark not defined.**

مدل‌های شخصیتی مؤثر در ارتباط..... **Error! Bookmark not defined.**

مدل پنجره جوهری (Johari Window) و کاربردهای آن..... **Error! Bookmark not defined.**

توسعه آگاهی از خود و دیگران در فرایند ارتباط **Error! Bookmark not defined.**

سؤالات درک مطلب فصل نهم:.. **Error! Bookmark not defined.**

فصل دهم **ارتباطات پیشرفته و کاربردهای نوین** Error! Bookmark not defined.

هوش هیجانی در ارتباطات..... **Error! Bookmark not defined.**

مدیریت تعارض و حل مسئله..... **Error! Bookmark not defined.**
مذاکره و گفت‌وگوی حرفه‌ای..... **Error! Bookmark not defined.**
ارتباطات در عصر دیجیتال..... **Error! Bookmark not defined.**
بلوغ ارتباطی ..... **Error! Bookmark not defined.**
مسیر حرفه‌ای شدن در مهارت‌های ارتباطی. **Error! Bookmark not defined.**
سخن پایانی ..... **Error! Bookmark not defined.**
سؤالات درک مطلب فصل دهم:. **Error! Bookmark not defined.**

فصل اول مفهوم و مبانی ارتباط

ارتباط، بنیادی‌ترین نیاز انسانی و ستون اصلی شکل‌گیری زندگی اجتماعی است. هر اندیشه‌ای برای بیان شدن، هر رابطه‌ای برای شکل‌گیری و هر همکاری‌ای برای ادامه یافتن، به ارتباط وابسته است. پیش از آنکه انسان ابزار ساخت، نوشتن بیاموزد یا ساختارهای اجتماعی ایجاد کند، «ارتباط برقرار کرد». این فصل با هدف شناخت ریشه‌ها، مفاهیم و کارکردهای ارتباط، مخاطب را با نخستین گام‌های این مهارت حیاتی آشنا می‌کند، گامی که درک درست آن، پایه‌ای محکم برای یادگیری دیگر مهارت‌های ارتباطی در ادامه کتاب خواهد بود.

تعریف ارتباط

ارتباط یکی از بنیادی‌ترین فرایندهای اجتماعی است که از طریق آن انسان‌ها به تبادل اطلاعات، اندیشه‌ها، احساسات و معانی می‌پردازند. در ساده‌ترین تعریف، ارتباط فرایندی است که طی آن یک فرستنده با استفاده از نشانه‌ها،

پیام یا اطلاعاتی را از طریق یک مجرا به گیرنده منتقل می‌کند تا در او نوعی درک، آگاهی یا واکنش ایجاد شود. در این فرایند، انتقال صرف اطلاعات هدف نهایی نیست، بلکه ایجاد فهم مشترک میان افراد اهمیت اساسی دارد.

از دیدگاه علمی، ارتباط فرایندی پویا، مستمر و دوسویه است که در آن افراد به طور هم‌زمان نقش فرستنده و گیرنده را ایفا می‌کنند. این فرایند در بسترهای مختلف اجتماعی، فرهنگی و روان‌شناختی شکل می‌گیرد و تحت تأثیر عوامل گوناگون قرار دارد. به همین دلیل ارتباط را نمی‌توان صرفاً یک انتقال ساده پیام دانست، بلکه باید آن را تعامل پیچیده‌ای میان انسان‌ها در نظر گرفت که در آن معنا تولید، تفسیر و بازتولید می‌شود.

دانشمندان علوم ارتباطات تعاریف متعددی از ارتباط ارائه کرده‌اند. برخی ارتباط را «انتقال معنا» می‌دانند، برخی دیگر آن را «فرایند تأثیرگذاری متقابل انسان‌ها بر یکدیگر» تعریف می‌کنند. با این حال، در تمامی این تعاریف، وجود عناصر مشترکی همچون پیام، فرستنده، گیرنده و کانال انتقال پیام مشاهده می‌شود که اساس شکل‌گیری ارتباط را تشکیل می‌دهند.

اهمیت و کارکردهای ارتباط

ارتباط نقش اساسی در شکل‌گیری زندگی فردی و اجتماعی انسان‌ها دارد. انسان موجودی اجتماعی است و بدون برقراری ارتباط با دیگران قادر به ادامه زندگی، یادگیری، انتقال تجربه و ایجاد روابط انسانی نخواهد بود. از

این رو ارتباط یکی از مهم‌ترین ابزارهای تعامل اجتماعی و پایه‌گذار روابط انسانی به شمار می‌آید.

یکی از مهم‌ترین کارکردهای ارتباط، انتقال دانش و اطلاعات است. از طریق ارتباط، تجربه‌ها، دانش‌ها و دستاوردهای نسل‌های گذشته به نسل‌های بعدی منتقل می‌شود و بدین ترتیب فرهنگ و تمدن انسانی استمرار می‌یابد. همچنین ارتباط وسیله‌ای برای آموزش، یادگیری و توسعه علمی در جوامع انسانی محسوب می‌شود.

کارکرد دیگر ارتباط، ایجاد و تقویت روابط اجتماعی است. انسان‌ها از طریق ارتباط، احساسات و نگرش‌های خود را با دیگران در میان می‌گذارند و روابط عاطفی، خانوادگی و اجتماعی شکل می‌گیرد. ارتباط همچنین در ایجاد هماهنگی و همکاری میان افراد و گروه‌ها نقش مهمی دارد و زمینه تحقق اهداف مشترک را فراهم می‌سازد.

از منظر روان‌شناختی نیز ارتباط برای سلامت روانی انسان اهمیت زیادی دارد. بیان احساسات، دریافت حمایت عاطفی و درک شدن توسط دیگران از جمله نیازهای اساسی انسان است که از طریق ارتباط برآورده می‌شود. در سطح کلان نیز ارتباط یکی از عوامل مهم در مدیریت سازمان‌ها، هدایت جوامع و توسعه اجتماعی محسوب می‌شود.

پیشینه و سیر تحول ارتباط

ارتباط به اندازه تاریخ حیات انسان قدمت دارد. انسان‌های اولیه برای انتقال پیام‌ها و برقراری ارتباط از شیوه‌های ابتدایی مانند علائم، حرکات بدن، صداها و نقاشی‌های دیواری استفاده می‌کردند. این شیوه‌ها نخستین تلاش‌های بشر برای انتقال معنا و برقراری تعامل با دیگران به شمار می‌آیند.

با گذشت زمان و پیشرفت جوامع انسانی، شیوه‌های ارتباطی نیز توسعه یافتند. اختراع زبان گفتاری یکی از مهم‌ترین نقاط عطف در تاریخ ارتباطات محسوب می‌شود، زیرا زبان امکان انتقال دقیق‌تر و گسترده‌تر مفاهیم را فراهم کرد. پس از آن، اختراع خط تحول بزرگی در ارتباطات انسانی ایجاد کرد و امکان ثبت و انتقال دانش و اطلاعات به نسل‌های بعد را فراهم ساخت.

در دوره‌های بعدی، با اختراع چاپ توسط گوتنبرگ، انتشار گسترده کتاب‌ها و متون مکتوب امکان‌پذیر شد و ارتباطات انسانی وارد مرحله جدیدی شد. در قرن‌های اخیر نیز پیشرفت فناوری‌های ارتباطی مانند تلگراف، تلفن، رادیو، تلویزیون و در نهایت اینترنت، دنیای ارتباطات را دگرگون کرده است.

امروزه با گسترش فناوری‌های دیجیتال و شبکه‌های اجتماعی، ارتباطات انسانی سرعت و گستره‌ای بی‌سابقه پیدا کرده است. این تحولات موجب

شده است که ارتباطات نه‌تنها میان افراد، بلکه در مقیاس جهانی و در زمان بسیار کوتاه برقرار شود.

کهکشان‌های ارتباطی (نظام‌های ارتباطی)

اصطلاح «کهکشان‌های ارتباطی» برای توصیف دوره‌های مختلف تحول در نظام‌های ارتباطی بشر به کار می‌رود. این مفهوم نخستین بار توسط مارشال مک‌لوهان، نظریه‌پرداز برجسته ارتباطات، مطرح شد. او معتقد بود که هر دوره تاریخی بر اساس رسانه غالب خود، نظام ارتباطی خاصی را شکل می‌دهد که می‌توان آن را یک «کهکشان ارتباطی» نامید.

نخستین کهکشان ارتباطی، کهکشان شفاهی است. در این دوره، ارتباطات عمدتاً به‌صورت گفتاری و رو در رو انجام می‌شد و حافظه انسانی نقش مهمی در حفظ و انتقال دانش داشت. فرهنگ شفاهی ویژگی‌هایی مانند تعامل مستقیم، حضور فیزیکی و وابستگی به حافظه را در بر داشت.

با اختراع خط و گسترش کتابت، کهکشان نوشتاری شکل گرفت. در این مرحله، اطلاعات می‌توانستند ثبت شوند و به‌صورت پایدار باقی بمانند. نوشتار امکان انتقال دانش در فاصله‌های زمانی و مکانی طولانی را فراهم کرد و پایه‌های تمدن‌های بزرگ را شکل داد.

مرحله بعدی، کهکشان چاپی است که با اختراع چاپ آغاز شد. چاپ موجب گسترش سواد، توسعه آموزش و انتشار گسترده اطلاعات شد. در این دوره، کتاب و نشریات مهم‌ترین ابزارهای انتقال دانش محسوب می‌شدند.

در دوران معاصر، با ظهور رسانه‌های الکترونیکی و دیجیتال، کهکشان الکترونیکی شکل گرفته است. در این نظام ارتباطی، اطلاعات با سرعت بسیار بالا و در مقیاس جهانی منتقل می‌شود و مرزهای جغرافیایی تا حد زیادی از میان برداشته شده‌اند.

مؤلفه‌های اصلی ارتباط

هر فرایند ارتباطی از مجموعه‌ای از عناصر یا مؤلفه‌های اساسی تشکیل شده است که تعامل میان آنها موجب شکل‌گیری ارتباط می‌شود. نخستین مؤلفه، فرستنده یا منبع پیام است. فرستنده فرد یا نهادی است که قصد دارد پیام یا اطلاعاتی را به دیگران منتقل کند.

دومین مؤلفه، پیام است. پیام همان محتوا یا اطلاعاتی است که فرستنده قصد انتقال آن را دارد. این پیام می‌تواند شامل اطلاعات، احساسات، نگرش‌ها یا دستورالعمل‌ها باشد. پیام‌ها ممکن است به‌صورت کلامی، نوشتاری، تصویری یا نمادین منتقل شوند.

مؤلفه دیگر، کانال یا مجرای ارتباطی است. کانال وسیله یا مسیری است که پیام از طریق آن از فرستنده به گیرنده منتقل می‌شود. این کانال می‌تواند گفتار، نوشتار، رسانه‌های چاپی، رسانه‌های الکترونیکی یا ابزارهای دیجیتال باشد.

گیرنده نیز یکی از عناصر مهم ارتباط است. گیرنده فرد یا گروهی است که پیام را دریافت کرده و آن را تفسیر می‌کند. درک صحیح پیام توسط گیرنده نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت ارتباط دارد. در نهایت، بازخورد به‌عنوان واکنش گیرنده نسبت به پیام، نشان می‌دهد که پیام تا چه اندازه به درستی درک شده است.

انواع ارتباطات

ارتباطات انسانی را می‌توان بر اساس شیوه انتقال پیام به انواع مختلفی تقسیم کرد. یکی از مهم‌ترین انواع ارتباط، ارتباط کلامی است. در این نوع ارتباط، پیام‌ها از طریق واژه‌ها و زبان منتقل می‌شوند. ارتباط کلامی می‌تواند به‌صورت گفتاری یا نوشتاری باشد و یکی از مهم‌ترین ابزارهای تعامل انسانی به شمار می‌آید.

نوع دیگر ارتباط، ارتباط غیرکلامی است. در این نوع ارتباط، پیام‌ها بدون استفاده از واژه‌ها و از طریق نشانه‌هایی مانند حرکات بدن، حالت چهره، تماس چشمی، لحن صدا و فاصله فیزیکی منتقل می‌شوند. بسیاری از

پژوهش‌ها نشان داده‌اند که بخش قابل توجهی از معانی در تعاملات انسانی از طریق ارتباط غیرکلامی منتقل می‌شود.

ارتباط نوشتاری نیز یکی از مهم‌ترین انواع ارتباطات است. در این نوع ارتباط، پیام‌ها به‌صورت مکتوب و از طریق متون، نامه‌ها، گزارش‌ها، کتاب‌ها و رسانه‌های دیجیتال منتقل می‌شوند. ارتباط نوشتاری نقش مهمی در انتقال دانش، ثبت اطلاعات و گسترش فرهنگ ایفا می‌کند.

ارتباط تصویری نیز نوعی دیگر از ارتباط است که در آن پیام‌ها از طریق تصاویر، نمودارها، نمادها و رسانه‌های بصری منتقل می‌شوند. تصاویر می‌توانند مفاهیم پیچیده را به شیوه‌ای ساده و سریع منتقل کنند و به همین دلیل در رسانه‌ها، آموزش و تبلیغات کاربرد گسترده‌ای دارند.

در عمل، بسیاری از ارتباطات انسانی ترکیبی از چند نوع ارتباط هستند و پیام‌ها به طور هم‌زمان از طریق کلام، تصویر و نشانه‌های غیرکلامی منتقل می‌شوند. این ترکیب موجب افزایش اثربخشی ارتباط و درک بهتر پیام توسط مخاطب می‌شود.

سؤالات درک مطلب فصل اول:

۱. ارتباط را تعریف کنید و توضیح دهید چرا آن را یک «فرایند پویا و دوسویه» می‌دانند.

۲. سه مورد از کارکردهای ارتباط در زندگی فردی و اجتماعی را شرح دهید.

۳. سیر تحول ابزارهای ارتباطی را از ارتباطات ابتدایی تا عصر دیجیتال بیان کنید.. مفهوم «کهکشان‌های ارتباطی» از دید مک‌لوهان را توضیح دهید.

۵. عناصر اصلی فرایند ارتباط را نام ببرید و نقش هر یک را در انتقال معنا توضیح دهید.

فصل دوم ارتباطات انسانی

اگر ارتباط را ستون زندگی اجتماعی بدانیم، ارتباطات انسانی روح جاری در این ستون است. انسان نه در خلأ، بلکه در تعامل با دیگران معنا پیدا می‌کند و این تعامل از طریق ارتباط شکل می‌گیرد. تفاوت ارتباط انسانی با سایر اشکال ارتباط در حضور آگاهی، احساس، ادراک و معناست، عناصری که آن را پیچیده‌تر و در عین حال عمیق‌تر می‌سازند.

در این فصل، ارتباطات انسانی از منظر ویژگی‌ها، انواع و ابعاد روان‌شناختی آن بررسی می‌شود و نقش خودشناسی به‌عنوان یکی از عوامل بنیادین در کیفیت روابط تحلیل خواهد شد. درک این مباحث به ما کمک می‌کند بدانیم چرا برخی روابط عمیق و ماندگار می‌شوند و برخی دیگر در سطحی‌ترین لایه‌ها باقی می‌مانند.

مفهوم ارتباطات انسانی

ارتباطات انسانی به فرایندی گفته می‌شود که طی آن افراد با استفاده از نشانه‌ها، زبان، رفتارها و پیام‌های مختلف با یکدیگر تعامل برقرار می‌کنند و به تبادل اطلاعات، افکار، احساسات و نگرش‌ها می‌پردازند. در این فرایند، هدف اصلی تنها انتقال پیام نیست، بلکه ایجاد درک مشترک و تعامل مؤثر میان افراد است. ارتباطات انسانی یکی از اساسی‌ترین ابعاد زندگی اجتماعی به شمار می‌آید و پایه شکل‌گیری روابط میان افراد، گروه‌ها و جوامع انسانی محسوب می‌شود.

ارتباطات انسانی ماهیتی پویا و پیچیده دارد. در این نوع ارتباط، افراد با مجموعه‌ای از باورها، ارزش‌ها، تجربیات و پیش‌فرض‌های ذهنی وارد تعامل می‌شوند و همین عوامل در نحوه ارسال، دریافت و تفسیر پیام‌ها نقش مهمی دارند. به همین دلیل، یک پیام ممکن است توسط افراد مختلف به شکل‌های متفاوتی درک شود. این ویژگی سبب می‌شود که ارتباطات انسانی نیازمند مهارت، آگاهی و دقت بیشتری باشد.

از دیدگاه علوم اجتماعی و ارتباطات، ارتباطات انسانی یکی از ابزارهای اصلی شکل‌گیری فرهنگ، انتقال دانش و ایجاد همکاری اجتماعی است. از طریق ارتباط، انسان‌ها می‌توانند تجربه‌های خود را با دیگران به اشتراک بگذارند، روابط اجتماعی ایجاد کنند و برای رسیدن به اهداف مشترک با یکدیگر تعامل داشته باشند.

ویژگی‌های ارتباط انسانی

ارتباط انسانی دارای ویژگی‌هایی است که آن را از سایر انواع ارتباط متمایز می‌کند. یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های آن تعاملی بودن است. در ارتباط انسانی، افراد تنها دریافت‌کننده یا فرستنده پیام نیستند، بلکه به طور هم‌زمان هر دو نقش را ایفا می‌کنند. این تعامل متقابل باعث می‌شود که ارتباط به‌صورت فرایندی پویا و مداوم شکل بگیرد.

ویژگی دیگر ارتباط انسانی، معنا محور بودن آن است. در ارتباط میان انسان‌ها، هدف اصلی انتقال معنا و ایجاد فهم مشترک است. افراد هنگام ارتباط، پیام‌ها را بر اساس تجربیات شخصی، فرهنگ، ارزش‌ها و زمینه‌های ذهنی خود تفسیر می‌کنند، بنابراین درک پیام همیشه به شرایط ذهنی و اجتماعی افراد وابسته است.

یکی دیگر از ویژگی‌های مهم ارتباط انسانی، وجود بُعد عاطفی در آن است. احساسات، هیجانات و نگرش‌های افراد نقش مهمی در نحوه برقراری ارتباط دارند. بسیاری از پیام‌ها نه‌تنها از طریق کلمات، بلکه از طریق لحن صدا، حالت چهره و زبان بدن منتقل می‌شوند. به همین دلیل، در ارتباطات انسانی توجه به جنبه‌های عاطفی و هیجانی اهمیت زیادی دارد.

همچنین ارتباط انسانی دارای ماهیتی مستمر و در حال تغییر است. روابط میان افراد در طول زمان دچار تحول می‌شوند و تجربیات جدید می‌توانند

نحوه ارتباط افراد را تغییر دهند. این پویایی باعث می‌شود که ارتباطات انسانی همواره در حال شکل‌گیری و بازسازی باشند.

انواع ارتباطات انسانی

ارتباطات انسانی را می‌توان بر اساس معیارهای مختلف به انواع گوناگونی تقسیم کرد. یکی از مهم‌ترین انواع آن ارتباط درون‌فردی است. ارتباط درون‌فردی به تعامل فرد با خود اشاره دارد و شامل فرایندهایی مانند تفکر، خودگویی، تحلیل تجربیات و تصمیم‌گیری می‌شود. این نوع ارتباط پایه بسیاری از رفتارها و تعاملات بیرونی انسان است.

نوع دیگر ارتباط، ارتباط بین‌فردی است که میان دو یا چند نفر برقرار می‌شود. این نوع ارتباط در زندگی روزمره انسان‌ها بسیار رایج است و در روابط خانوادگی، دوستی‌ها و تعاملات اجتماعی مشاهده می‌شود. کیفیت ارتباط بین‌فردی تأثیر قابل توجهی بر رضایت از روابط و سلامت روانی افراد دارد.

ارتباط گروهی نیز از دیگر انواع ارتباطات انسانی است. در این نوع ارتباط، چند نفر در قالب یک گروه با یکدیگر تعامل دارند و به تبادل اطلاعات و دیدگاه‌ها می‌پردازند. ارتباط گروهی معمولاً در محیط‌های آموزشی، سازمانی و اجتماعی برای تصمیم‌گیری، حل مسئله و دستیابی به اهداف مشترک شکل می‌گیرد.

در سطح گسترده‌تر، ارتباطات سازمانی و ارتباطات جمعی قرار دارند. ارتباطات سازمانی در درون سازمان‌ها و نهادها برای هماهنگی فعالیت‌ها، مدیریت منابع انسانی و انتقال اطلاعات انجام می‌شود. ارتباطات جمعی نیز از طریق رسانه‌ها با مخاطبان گسترده برقرار می‌شود و نقش مهمی در شکل‌دهی افکار عمومی و فرهنگ جامعه دارد.

خودشناسی و اثرات آن در ارتباط

خودشناسی به معنای آگاهی فرد از ویژگی‌های شخصیتی، احساسات، توانایی‌ها، ضعف‌ها و ارزش‌های خود است. این آگاهی به انسان کمک می‌کند تا شناخت عمیق‌تری از خود و رفتارهایش داشته باشد و بتواند تعاملات خود با دیگران را بهتر مدیریت کند. خودشناسی یکی از عوامل مهم در بهبود کیفیت روابط انسانی و ایجاد ارتباطات سالم و سازنده محسوب می‌شود.

افرادی که از خودشناسی بالاتری برخوردار هستند، معمولاً درک دقیق‌تری از احساسات و واکنش‌های خود دارند. این آگاهی باعث می‌شود که در موقعیت‌های مختلف ارتباطی رفتارهای سنجیده‌تر و منطقی‌تری از خود نشان دهند. چنین افرادی قادرند هیجانات خود را بهتر مدیریت کنند و از واکنش‌های عجولانه یا هیجانی در ارتباطات پرهیز نمایند.

خودشناسی همچنین به افراد کمک می‌کند تا نقاط قوت و ضعف خود را بشناسند و در تعامل با دیگران از این آگاهی بهره ببرند. فردی که خود را به خوبی می‌شناسد، می‌تواند در ارتباط با دیگران شفاف‌تر و صادقانه‌تر عمل کند و روابطی مبتنی بر اعتماد و احترام متقابل ایجاد نماید.

نقش خودشناسی در بهبود کیفیت ارتباطات

خودشناسی یکی از مهم‌ترین عوامل در شکل‌گیری ارتباطات مؤثر و پایدار است. زمانی که افراد شناخت دقیقی از ویژگی‌ها، نگرش‌ها و هیجانات خود داشته باشند، می‌توانند در تعامل با دیگران آگاهانه‌تر عمل کنند و از رفتارهایی که موجب سوءتفاهم یا تعارض می‌شود، پرهیز نمایند.

یکی از مهم‌ترین آثار خودشناسی در ارتباطات، افزایش توانایی همدلی با دیگران است. فردی که خود را می‌شناسد، بهتر می‌تواند احساسات و دیدگاه‌های دیگران را درک کند. این توانایی باعث می‌شود که ارتباطات بر پایه احترام، درک متقابل و همکاری شکل بگیرد.

خودشناسی همچنین به افراد کمک می‌کند تا سبک ارتباطی خود را بشناسند و در صورت نیاز آن را اصلاح کنند. برای مثال، فردی که متوجه می‌شود در ارتباطات خود بیش از حد واکنش هیجانی نشان می‌دهد، می‌تواند با آگاهی از این ویژگی، تلاش کند رفتارهای ارتباطی خود را کنترل و مدیریت کند.

در نهایت، خودشناسی زمینه‌ساز رشد فردی و اجتماعی در ارتباطات است. افراد خودآگاه می‌توانند روابط سالم‌تر و مؤثرتری با دیگران برقرار کنند و در محیط‌های خانوادگی، اجتماعی و سازمانی تعاملات موفق‌تری داشته باشند. به همین دلیل، خودشناسی یکی از پایه‌های اساسی توسعه مهارت ارتباطی به شمار می‌آید.

سؤالات درک مطلب فصل دوم:

۱. ارتباطات انسانی را تعریف کنید و بگویید چه ویژگی‌هایی آن را از دیگر شکل‌های ارتباط متمایز می‌کند.

۲. تفاوت میان ارتباط درون‌فردی، بین‌فردی، گروهی، سازمانی و جمعی را توضیح دهید.

۳. نقش «خودشناسی» در بهبود کیفیت ارتباطات انسانی چیست؟

۴. چرا ارتباط انسانی را «معنامحور» و «احساس‌محور» می‌دانند؟

۵. دو اثر مهم خودشناسی بر همدلی و ایجاد روابط سالم را توضیح دهید.

فصل سوم عناصر اصلی ارتباط

هر ارتباطی، هرچقدر ساده یا پیچیده، از مجموعه‌ای عناصر مشخص ساخته می‌شود، عناصری که مانند اجزای یک دستگاه، کنار هم کار می‌کنند تا پیام شکل بگیرد، منتقل شود و دریافت گردد. شناخت این عناصر، ما را قادر می‌سازد ماهیت ارتباط را دقیق‌تر تحلیل کنیم و نقاط ضعف یا قوت آن را تشخیص دهیم.

فصل سوم به بررسی اجزای اصلی ارتباط می‌پردازد، از پیام و فرستنده گرفته تا کانال، دریافت‌کننده و بازخورد. این فصل پایه‌ای ضروری برای فهم فرآیندهای ارتباطی است و به ما کمک می‌کند بدانیم چرا برخی پیام‌ها اثرگذار و شفاف هستند و برخی دیگر دچار ابهام، سوءبرداشت یا شکست می‌شوند.

منبع (Source) و انواع منابع

در هر فرایند ارتباطی، نقطه آغاز ارتباط «منبع» یا فرستنده پیام است. منبع به فرد، گروه یا نهادی گفته می‌شود که پیام را تولید کرده و آن را به منظور انتقال معنا به دیگران ارسال می‌کند. منبع نقش اساسی در شکل‌گیری ارتباط دارد، زیرا نحوه بیان پیام، انتخاب واژه‌ها، لحن و شیوه انتقال اطلاعات تا حد زیادی تحت تأثیر ویژگی‌های منبع قرار می‌گیرد.

کارآمدی یک منبع ارتباطی به عوامل مختلفی بستگی دارد. میزان دانش و آگاهی درباره موضوع، توانایی بیان، اعتبار اجتماعی و میزان اعتماد مخاطبان از جمله عواملی هستند که می‌توانند بر اثربخشی منبع تأثیر بگذارند. هرچه منبع از اعتبار و مهارت ارتباطی بیشتری برخوردار باشد، احتمال پذیرش پیام از سوی مخاطب افزایش می‌یابد.

منابع ارتباطی را می‌توان به انواع مختلفی تقسیم کرد. یکی از رایج‌ترین دسته‌بندی‌ها شامل منابع فردی، گروهی و سازمانی است. در منابع فردی، پیام توسط یک شخص ارسال می‌شود، مانند معلم، سخنران یا نویسنده. در منابع گروهی، پیام از سوی یک گروه مشخص منتقل می‌شود، مانند یک تیم پژوهشی یا گروه آموزشی. در منابع سازمانی، پیام از طرف یک نهاد یا سازمان رسمی منتشر می‌شود، مانند رسانه‌ها، سازمان‌ها یا مؤسسات مختلف.

گیرنده (Receiver)

گیرنده فرد یا گروهی است که پیام ارسال‌شده را دریافت کرده و آن را تفسیر می‌کند. در واقع، بدون وجود گیرنده فرایند ارتباط کامل نخواهد شد. گیرنده با استفاده از دانش، تجربه، باورها و نگرش‌های خود پیام را درک کرده و به آن معنا می‌بخشد.

نقش گیرنده در ارتباط بسیار فعال است. برخلاف تصور رایج که گیرنده را تنها دریافت‌کننده پیام می‌داند، در نظریه‌های جدید ارتباطات، گیرنده به‌عنوان مشارکت‌کننده در فرایند ارتباط شناخته می‌شود. او پیام را تفسیر می‌کند، نسبت به آن واکنش نشان می‌دهد و از طریق بازخورد به ادامه ارتباط کمک می‌کند.

عوامل متعددی بر نحوه درک پیام توسط گیرنده تأثیر می‌گذارند. سطح دانش، تجربه‌های گذشته، فرهنگ، نگرش‌ها و حتی وضعیت روانی و هیجانی فرد می‌توانند باعث شوند که پیام به شکل‌های متفاوتی تفسیر شود. به همین دلیل، در ارتباط مؤثر توجه به ویژگی‌ها و نیازهای مخاطب اهمیت زیادی دارد.

پیام (Message) و انواع پیام

پیام هسته اصلی هر فرایند ارتباطی است و به محتوایی گفته می‌شود که از سوی منبع به گیرنده منتقل می‌شود. پیام می‌تواند شامل اطلاعات، افکار،

احساسات، نگرش‌ها یا دستورالعمل‌ها باشد. هدف از ارسال پیام ایجاد درک مشترک میان فرستنده و گیرنده است.

پیام‌ها را می‌توان از جنبه‌های مختلف دسته‌بندی کرد. یکی از مهم‌ترین تقسیم‌بندی‌ها، تفکیک پیام‌ها به پیام‌های کلامی و غیرکلامی است. پیام‌های کلامی از طریق واژه‌ها و زبان منتقل می‌شوند و می‌توانند به‌صورت گفتاری یا نوشتاری باشند. پیام‌های غیرکلامی نیز از طریق حرکات بدن، حالات چهره، لحن صدا و نشانه‌های مختلف انتقال می‌یابند.

پیام‌ها همچنین می‌توانند آشکار یا ضمنی باشند. در پیام آشکار، منظور فرستنده به‌صورت مستقیم بیان می‌شود، اما در پیام ضمنی معنا به طور غیرمستقیم و از طریق نشانه‌ها یا زمینه ارتباط منتقل می‌گردد. درک درست پیام‌ها نیازمند توجه هم‌زمان به محتوای کلامی و نشانه‌های غیرکلامی است.

مجرا یا کانال (Channel)

مجرا یا کانال به وسیله‌ای گفته می‌شود که پیام از طریق آن از منبع به گیرنده منتقل می‌شود. کانال نقش واسطه‌ای در انتقال پیام دارد و انتخاب آن می‌تواند بر کیفیت و سرعت ارتباط تأثیر بگذارد.

کانال‌های ارتباطی می‌توانند به شکل‌های مختلفی وجود داشته باشند. در ارتباطات رو در رو، کانال‌های ارتباطی شامل گفتار، زبان بدن و تماس

چشمی هستند. در ارتباطات نوشتاری، کانال می‌تواند کاغذ، کتاب، نامه یا پیام‌های دیجیتال باشد. در ارتباطات جمعی نیز رسانه‌هایی مانند رادیو، تلویزیون، اینترنت و شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان کانال انتقال پیام عمل می‌کنند.

انتخاب کانال مناسب به عوامل مختلفی مانند نوع پیام، ویژگی‌های مخاطب و شرایط محیطی بستگی دارد. برای مثال، پیام‌های پیچیده معمولاً نیازمند کانال‌هایی هستند که امکان توضیح و تعامل بیشتری فراهم کنند. در مقابل، پیام‌های ساده ممکن است از طریق رسانه‌های سریع و گسترده منتقل شوند.

رمزگذاری و رمزگشایی

رمزگذاری فرایندی است که در آن منبع، افکار و مفاهیم ذهنی خود را به نشانه‌ها، واژه‌ها یا نمادهایی تبدیل می‌کند که قابل انتقال باشند. به بیان دیگر، فرستنده برای انتقال پیام باید آن را به شکلی بیان کند که برای مخاطب قابل درک باشد.

در مقابل، رمزگشایی فرایندی است که در آن گیرنده نشانه‌ها و پیام‌های دریافتی را تفسیر کرده و معنای آنها را در ذهن خود بازسازی می‌کند. در این مرحله، گیرنده تلاش می‌کند مفهوم مورد نظر فرستنده را درک کند.

موفقیت ارتباط زمانی حاصل می‌شود که فرایند رمزگذاری و رمزگشایی به شکل مؤثری انجام گیرد. اگر میان کدهای مورد استفاده فرستنده و گیرنده تفاوت زیادی وجود داشته باشد، احتمال سوءتفاهم افزایش می‌یابد. تفاوت‌های زبانی، فرهنگی و تجربی می‌توانند بر این فرایند تأثیر بگذارند.

نشانه‌ها و انواع آن: طبیعی، تصویری، وضعی

نشانه‌ها ابزارهایی هستند که برای انتقال معنا در ارتباط مورد استفاده قرار می‌گیرند. انسان‌ها از طریق نشانه‌ها می‌توانند مفاهیم، احساسات و اطلاعات مختلف را به دیگران منتقل کنند. نشانه‌ها ممکن است کلامی یا غیرکلامی باشند و نقش مهمی در شکل‌گیری معنا دارند.

نشانه‌های طبیعی به نشانه‌هایی گفته می‌شود که به طور طبیعی و بدون قرارداد انسانی معنا را منتقل می‌کنند. برای مثال، دود نشانه‌ای از آتش است یا چهره خندان نشانه‌ای از شادی به شمار می‌آید.

نشانه‌های تصویری شامل تصاویری هستند که برای انتقال معنا به کار می‌روند. عکس‌ها، نقشه‌ها، نمودارها و علائم تصویری از جمله نمونه‌های این نوع نشانه‌ها هستند. این نشانه‌ها به دلیل وضوح و قابلیت درک سریع، در بسیاری از حوزه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند.

نشانه‌های وضعی یا قراردادی نشانه‌هایی هستند که معنای آنها بر اساس توافق اجتماعی شکل گرفته است. واژه‌های زبان، علائم راهنمایی و رانندگی و نمادهای ریاضی نمونه‌هایی از این نوع نشانه‌ها هستند.

پارازیت (Noise) انواع، منشأها و روش‌های کاهش آن

پارازیت یا نویز به هر عاملی گفته می‌شود که در فرایند انتقال پیام اختلال ایجاد کرده و مانع درک صحیح آن شود. وجود پارازیت می‌تواند باعث تحریف پیام، کاهش دقت در دریافت اطلاعات و ایجاد سوءتفاهم در ارتباط شود.

پارازیت انواع مختلفی دارد. پارازیت فیزیکی شامل عوامل محیطی مانند سر و صدا، فاصله زیاد یا مشکلات فنی است که مانع انتقال صحیح پیام می‌شوند. پارازیت روان‌شناختی نیز به عواملی مانند پیش‌داوری، اضطراب، خستگی یا بی‌توجهی اشاره دارد که بر نحوه دریافت پیام تأثیر می‌گذارند. نوع دیگری از پارازیت، پارازیت معنایی است که ناشی از تفاوت در درک واژه‌ها یا مفاهیم میان افراد است.

برای کاهش پارازیت در ارتباطات، می‌توان از روش‌های مختلفی استفاده کرد. انتخاب محیط مناسب برای گفتگو، استفاده از زبان ساده و روشن، توجه به واکنش‌های مخاطب و ایجاد فرصت برای طرح پرسش‌ها از جمله اقداماتی هستند که می‌توانند کیفیت ارتباط را افزایش دهند.

بازخورد (Feedback) و نقش آن در اثربخشی ارتباط

بازخورد به واکنش یا پاسخی گفته می‌شود که گیرنده پس از دریافت پیام به فرستنده ارائه می‌دهد. این پاسخ می‌تواند به‌صورت کلامی یا غیرکلامی باشد و نشان می‌دهد که پیام تا چه اندازه درک شده است.

بازخورد یکی از مهم‌ترین عناصر ارتباط مؤثر است، زیرا به فرستنده کمک می‌کند تا میزان موفقیت ارتباط را ارزیابی کند. اگر بازخورد نشان دهد که پیام به درستی درک نشده است، فرستنده می‌تواند توضیح بیشتری ارائه داده یا شیوه بیان خود را اصلاح کند.

بازخورد همچنین باعث می‌شود که ارتباط به‌صورت تعاملی و پویا ادامه یابد. وجود بازخورد، امکان اصلاح سوءتفاهم‌ها، تقویت درک متقابل و افزایش کیفیت تعامل را فراهم می‌کند. به همین دلیل، در بسیاری از نظریه‌های ارتباطی، بازخورد به‌عنوان عاملی کلیدی در اثربخشی ارتباط شناخته می‌شود.

سؤالات درک مطلب فصل سوم:

۱. منبع (فرستنده) در ارتباط چه نقشی دارد و چه عواملی اعتبار او را افزایش می‌دهد؟

۲. انواع پیام را توضیح دهید و بگویید چه تفاوتی میان محتوا، ساختار و کد پیام وجود دارد.

۳. منظور از کانال ارتباطی چیست و چگونه حواس پنج‌گانه نقش کانال را ایفا می‌کنند؟

٤. پارازیت (نویز) را تعریف کنید و دو نمونه از آن را ذکر کنید.

۵. بازخورد چیست و چرا برای دوام ارتباط ضروری است؟

فصل چهارم نظریه‌ها و مدل‌های ارتباطی

برای درک بهتر فرآیند ارتباط، صرف مشاهده تعاملات انسانی کافی نیست، بلکه لازم است این فرآیند در قالب الگوها و چارچوب‌های نظری نیز تحلیل شود. نظریه‌ها و مدل‌های ارتباطی تلاش می‌کنند اجزای ارتباط، نحوه انتقال پیام و چگونگی تأثیر عوامل مختلف بر این فرایند را به‌صورت نظام‌مند توضیح دهند. این مدل‌ها به پژوهشگران و دانشجویان کمک می‌کنند تا پدیده پیچیده ارتباط را ساده‌تر درک کرده و آن را مورد تحلیل و بررسی قرار دهند.

در این فصل، مهم‌ترین نظریه‌ها و مدل‌های ارتباطی معرفی و بررسی می‌شوند. آشنایی با این مدل‌ها زمینه‌ای فراهم می‌کند تا خواننده بتواند فرایند ارتباط را از دیدگاه‌های مختلف تحلیل کرده و نقش هر یک از عناصر ارتباط را در شکل‌گیری تعاملات انسانی بهتر درک کند.

مفهوم مدل‌های ارتباطی و ضرورت استفاده از آنها

مدل‌های ارتباطی ابزارهایی مفهومی هستند که برای ساده‌سازی و تبیین فرایند پیچیده ارتباط به کار می‌روند. ارتباط انسانی پدیده‌ای چندبعدی و پیچیده است که عوامل متعددی مانند فرستنده، پیام، مخاطب، کانال انتقال و شرایط محیطی در آن نقش دارند. مدل‌های ارتباطی تلاش می‌کنند این عناصر و روابط میان آنها را در قالبی ساختاریافته و قابل فهم نشان دهند.

استفاده از مدل‌های ارتباطی به پژوهشگران و دانشجویان کمک می‌کند تا اجزای مختلف ارتباط را بهتر درک کنند و نحوه تعامل میان این اجزا را تحلیل نمایند. این مدل‌ها همچنین امکان مقایسه و بررسی انواع فرایندهای ارتباطی را فراهم می‌کنند و به‌عنوان چارچوبی نظری برای مطالعه ارتباطات مورد استفاده قرار می‌گیرند.

ازسوی‌دیگر، مدل‌های ارتباطی در کاربردهای عملی نیز اهمیت دارند. در حوزه‌هایی مانند آموزش، رسانه، مدیریت، تبلیغات و روابط عمومی، شناخت مدل‌های ارتباطی به بهبود طراحی پیام‌ها و افزایش اثربخشی ارتباط کمک می‌کند.

طبقه‌بندی مدل‌ها بر اساس کارکرد

مدل‌های ارتباطی را می‌توان بر اساس کارکرد و نوع نگاه آنها به فرایند ارتباط در چند دسته کلی طبقه‌بندی کرد. یکی از رایج‌ترین تقسیم‌بندی‌ها شامل مدل‌های خطی، تعاملی و تراکنشی است.

مدل‌های خطی ارتباط را به‌صورت یک جریان یک‌طرفه از فرستنده به گیرنده در نظر می‌گیرند. در این مدل‌ها، پیام از منبع آغاز شده و از طریق یک کانال به مخاطب منتقل می‌شود. تمرکز اصلی این مدل‌ها بر انتقال پیام است و نقش بازخورد در آنها کمتر مورد توجه قرار می‌گیرد.

مدل‌های تعاملی، ارتباط را فرایندی دوطرفه می‌دانند که در آن فرستنده و گیرنده به طور متناوب نقش‌های خود را تغییر می‌دهند. در این نوع مدل‌ها، بازخورد اهمیت زیادی پیدا می‌کند و ارتباط به‌صورت یک فرایند پویا و متقابل در نظر گرفته می‌شود.

مدل‌های تراکنشی نیز دیدگاهی پیچیده‌تر ارائه می‌دهند و ارتباط را فرایندی هم‌زمان و چندبعدی می‌دانند که در آن افراد به طور هم‌زمان پیام ارسال و دریافت می‌کنند. در این دیدگاه، زمینه‌های اجتماعی، فرهنگی و روانی نیز در شکل‌گیری معنا نقش دارند.

مدل ارسطو

مدل ارسطو یکی از نخستین مدل‌های ارتباطی در تاریخ اندیشه ارتباطات به شمار می‌آید. این مدل که ریشه در مطالعات بلاغی و فن خطابه دارد، ارتباط را در قالب سه عنصر اصلی بررسی می‌کند: سخنران، پیام و مخاطب.

در این مدل، سخنران نقش محوری دارد و موفقیت ارتباط به توانایی او در بیان مؤثر پیام وابسته است. هدف اصلی ارتباط در این دیدگاه، اقناع و تأثیرگذاری بر مخاطب است، بنابراین، سخنران باید با شناخت مخاطبان خود و انتخاب شیوه مناسب بیان، پیام را به گونه‌ای ارائه دهد که بیشترین اثر را داشته باشد.

مدل ارسطو بیشتر در زمینه سخنرانی‌ها و ارتباطات عمومی کاربرد دارد. با وجود سادگی، این مدل پایه‌ای برای بسیاری از مطالعات بعدی در حوزه ارتباطات محسوب می‌شود.

مدل لاسول

هارولد لاسول یکی از نظریه‌پردازان برجسته ارتباطات است که مدل معروف خود را در قالب یک پرسش اساسی مطرح کرد: «چه کسی، چه چیزی را، از چه کانالی، برای چه کسی و با چه تأثیری می‌گوید؟»

این مدل پنج عنصر اصلی ارتباط را معرفی می‌کند: فرستنده، پیام، کانال، گیرنده و اثر یا نتیجه ارتباط. تمرکز اصلی این مدل بر تحلیل تأثیر پیام بر مخاطب است و به همین دلیل در مطالعات رسانه‌ای و ارتباطات جمعی کاربرد گسترده‌ای پیدا کرده است.

مدل لاسول به پژوهشگران کمک می‌کند تا اجزای مختلف یک فرایند ارتباطی را به طور نظام‌مند بررسی کنند. با این حال، این مدل بیشتر به ارتباطات یک‌طرفه توجه دارد و نقش بازخورد در آن چندان برجسته نیست.

مدل شانون و ویور

مدل شانون و ویور که در ابتدا در حوزه مهندسی مخابرات مطرح شد، یکی از مهم‌ترین مدل‌های کلاسیک ارتباطات است. این مدل فرایند انتقال پیام را به‌صورت یک سیستم فنی شامل منبع اطلاعات، فرستنده، کانال، گیرنده و مقصد توصیف می‌کند.

یکی از مفاهیم مهمی که در این مدل مطرح شد، مفهوم «نویز» یا پارازیت است. نویز به هر عاملی گفته می‌شود که در مسیر انتقال پیام اختلال ایجاد کرده و باعث کاهش دقت ارتباط می‌شود.

مدل شانون و ویور به دلیل ساختار منطقی و روشن خود تأثیر زیادی بر مطالعات ارتباطات گذاشته است. با این حال، تمرکز آن بیشتر بر جنبه‌های

فنی انتقال پیام است و ابعاد انسانی و اجتماعی ارتباط را کمتر مورد توجه قرار می‌دهد.

مدل شرام

ویلبور شرام یکی از پیشگامان مطالعات ارتباطات بود که مدل خود را بر پایه تعامل میان فرستنده و گیرنده طراحی کرد. در این مدل، ارتباط به‌صورت فرایندی دوطرفه در نظر گرفته می‌شود که در آن هر دو طرف نقش فعال دارند.

شرام مفهوم «میدان تجربه» را مطرح کرد. منظور از میدان تجربه مجموعه‌ای از دانش‌ها، تجربه‌ها، باورها و ارزش‌هایی است که افراد با خود به فرایند ارتباط می‌آورند. هرچه میدان تجربه فرستنده و گیرنده بیشتر با یکدیگر همپوشانی داشته باشد، احتمال درک صحیح پیام افزایش می‌یابد.

مدل شرام اهمیت زیادی برای بازخورد قائل است و ارتباط را فرایندی پویا و متقابل می‌داند.

مدل نیوکامب

مدل نیوکامب که با عنوان مدل ABX نیز شناخته می‌شود، بر نقش روابط اجتماعی در ارتباط تأکید دارد. در این مدل سه عنصر اصلی وجود دارد: فرد A، فرد B و موضوع یا پدیدهX .

در این دیدگاه، ارتباط زمانی شکل می‌گیرد که دو فرد درباره یک موضوع مشترک با یکدیگر تعامل داشته باشند. هدف ارتباط در این مدل ایجاد تعادل و هماهنگی در نگرش‌ها و روابط میان افراد است.

مدل نیوکامب نشان می‌دهد که ارتباط تنها انتقال پیام نیست، بلکه ابزاری برای حفظ و تنظیم روابط اجتماعی نیز محسوب می‌شود.

مدل ازگود

مدل ازگود که گاهی با نام مدل ازگود شرام نیز شناخته می‌شود، ارتباط را به‌صورت یک فرایند دایره‌ای و پویا توصیف می‌کند. در این مدل، افراد به طور هم‌زمان نقش فرستنده و گیرنده را ایفا می‌کنند.

در این دیدگاه، ارتباط شامل سه فرایند اصلی است: رمزگذاری، تفسیر و رمزگشایی. افراد به طور مداوم این فرایندها را انجام می‌دهند و به همین دلیل ارتباط به‌صورت چرخه‌ای ادامه می‌یابد.

این مدل نشان می‌دهد که ارتباط یک فعالیت متقابل است و معنا در جریان تعامل میان افراد شکل می‌گیرد.

مدل گربنر

مدل گربنر به بررسی رابطه میان واقعیت، ادراک و پیام‌های ارتباطی می‌پردازد. در این مدل، ارتباط به‌عنوان فرایندی در نظر گرفته می‌شود که طی آن افراد واقعیت‌های پیرامون خود را مشاهده کرده و آنها را در قالب پیام به دیگران منتقل می‌کنند.

گربنر تأکید می‌کند که پیام‌های ارتباطی همیشه بازتاب کامل واقعیت نیستند، بلکه نتیجه انتخاب، تفسیر و بازنمایی واقعیت توسط افراد هستند. به همین دلیل، عوامل فرهنگی و اجتماعی می‌توانند بر شکل‌گیری پیام‌ها تأثیر بگذارند.

این مدل به ویژه در مطالعات رسانه‌ای و تحلیل محتوای پیام‌ها کاربرد دارد.

مدل دیوید برلُو (SMCR)

مدل SMCR که توسط دیوید برلو ارائه شد، یکی از مدل‌های مهم ارتباطی است که بر چهار عنصر اصلی تمرکز دارد:
منبع (Source)، پیام . (Message)، کانال (Channel) و گیرنده (Receive) .

برلو معتقد بود که اثربخشی ارتباط به ویژگی‌های منبع و گیرنده بستگی دارد. عواملی مانند مهارت‌های ارتباطی، نگرش‌ها، دانش، نظام اجتماعی و فرهنگ می‌توانند بر نحوه ارسال و دریافت پیام تأثیر بگذارند.

در این مدل، پیام نیز از اجزای مختلفی مانند محتوا، ساختار، کد و شیوه ارائه تشکیل شده است. همچنین کانال‌های ارتباطی از طریق حواس انسانی مانند دیدن، شنیدن، لمس کردن، بوییدن و چشیدن منتقل می‌شوند.

مقایسه و تحلیل مزایا و محدودیت‌های هر مدل

مدل‌های ارتباطی هر یک با هدف توضیح بخشی از واقعیت پیچیده ارتباط شکل گرفته‌اند و بنابراین دارای مزایا و محدودیت‌هایی هستند. مدل‌های اولیه مانند مدل ارسطو و لاسول به دلیل سادگی و وضوح ساختار، درک فرایند ارتباط را آسان می‌کنند، اما بیشتر بر ارتباطات یک‌طرفه تمرکز دارند.

مدل‌هایی مانند شانون و ویور به تحلیل دقیق انتقال پیام و نقش نویز کمک کرده‌اند، ولی ابعاد انسانی و اجتماعی ارتباط را کمتر در نظر گرفته‌اند. در مقابل، مدل‌های تعاملی مانند مدل شرام و ازگود بر نقش متقابل فرستنده و گیرنده تأکید می‌کنند و ارتباط را فرایندی پویا می‌دانند.

مدل‌هایی مانند نیوکامب و گربنر نیز با توجه به روابط اجتماعی و زمینه‌های فرهنگی، نگاه گسترده‌تری به ارتباط ارائه می‌دهند. در مجموع، هر مدل

بخشی از واقعیت ارتباط را روشن می‌کند و استفاده هم‌زمان از چند مدل می‌تواند درک کامل‌تری از این فرایند فراهم آورد.

سؤالات درک مطلب فصل چهارم:

۱. چرا برای مطالعه ارتباطات، نیازمند مدل‌ها و نظریه‌های ارتباطی هستیم؟
۲. مدل خطی، تعاملی و تراکنشی را از نظر مسیر پیام و نقش فرستنده/ گیرنده مقایسه کنید.
۳. مدل شانون و ویور چگونه پارازیت را در فرایند ارتباط توضیح می‌دهد؟
٤. مفهوم «میدان تجربه» در مدل شرام چیست و چه نقشی در درک پیام دارد
۵. مزیت اصلی مدل لاسول چیست و در چه موقعیت‌هایی کارآمدتر است؟

فصل پنجم موانع ارتباطات بین‌فردی

فرآیند ارتباط، هرچقدر هم دقیق و برنامه‌ریزی‌شده باشد، همواره در معرض اختلال و سوءبرداشت است. موانع ارتباطی مانند سدهایی پنهان، می‌توانند بر جریان پیام بین افراد اثر گذاشته و باعث کاهش اثربخشی، ایجاد تعارض و حتی تخریب روابط شوند. بخش مهمی از مشکلات ارتباطی در زندگی روزمره، سازمان، دانشگاه و جامعه ناشی از همین موانع است.

در این فصل، انواع موانع ارتباطات بین‌فردی شناسایی و بررسی می‌شود. آشنایی با عوامل ادراکی، ارزشی، زبانی و روان‌شناختی که می‌توانند تبادل پیام را دشوار کنند، به ما کمک می‌کند تا ریشه‌ی بسیاری از سوءتفاهم‌ها، تعارض‌ها یا حتی ناامیدی‌ها را پیدا کرده و راهکارهای عملی برای عبور از این موانع بیابیم. فصل حاضر، راهنمایی برای تشخیص و مدیریت موانع در مسیر گسترش ارتباطی سالم و اثربخش است.

موانع ادراکی

موانع ادراکی یکی از مهم‌ترین عواملی هستند که می‌توانند در فرایند ارتباط بین‌فردی اختلال ایجاد کنند. ادراک به معنای شیوه‌ای است که افراد از طریق آن اطلاعات دریافتی از محیط را تفسیر و معنا می‌کنند. از آنجا که ادراک افراد تحت تأثیر تجربه‌های شخصی، باورها، انتظارات و پیش‌فرض‌های ذهنی قرار دارد، ممکن است افراد یک پیام واحد را به شکل‌های متفاوتی درک کنند.

در ارتباطات بین‌فردی، هنگامی که فرستنده و گیرنده پیام دارای ادراک‌های متفاوتی از یک موضوع باشند، احتمال بروز سوءتفاهم افزایش می‌یابد. برای مثال، یک جمله ساده ممکن است از سوی یک فرد به‌عنوان انتقاد تلقی شود، در حالی که گوینده آن قصد ارائه پیشنهاد یا راهنمایی داشته است. این تفاوت در برداشت‌ها می‌تواند باعث ایجاد فاصله و اختلال در ارتباط شود.

شناخت تفاوت‌های ادراکی و تلاش برای درک دیدگاه‌های دیگران می‌تواند به کاهش این نوع موانع کمک کند.

موانع ارزشی

ارزش‌ها مجموعه‌ای از باورهای عمیق و پایدار هستند که رفتار و نگرش افراد را شکل می‌دهند. این ارزش‌ها تحت تأثیر فرهنگ، خانواده، جامعه و

تجربه‌های فردی شکل می‌گیرند و در طول زمان به بخشی از هویت فرد تبدیل می‌شوند.

در ارتباطات بین‌فردی، زمانی که افراد دارای نظام ارزشی متفاوتی باشند، ممکن است درک مشترکی از پیام‌ها نداشته باشند. برای مثال، موضوعاتی مانند نقش‌های اجتماعی، سبک زندگی، یا شیوه تصمیم‌گیری ممکن است در فرهنگ‌ها و گروه‌های مختلف به شکل متفاوتی ارزیابی شوند.

تفاوت‌های ارزشی در صورتی که با احترام و پذیرش همراه نباشند، می‌توانند به تعارض و سوءتفاهم منجر شوند، بنابراین، یکی از مهارت‌های مهم ارتباطی، توانایی احترام به تفاوت‌های ارزشی و تلاش برای درک دیدگاه‌های متفاوت است.

موانع زبانی

زبان ابزار اصلی انتقال پیام در ارتباطات انسانی است. با این حال، تفاوت در سطح زبان، واژگان، اصطلاحات یا شیوه بیان می‌تواند به‌عنوان مانعی در مسیر ارتباط عمل کند.

استفاده از واژه‌های تخصصی یا پیچیده در شرایطی که مخاطب با آنها آشنایی ندارد، ممکن است باعث کاهش درک پیام شود.

همچنین تفاوت‌های فرهنگی و زبانی میان افراد می‌تواند موجب برداشت‌های متفاوت از یک واژه یا عبارت شود.

علاوه بر این، ابهام در بیان، استفاده از جملات چندپهلو یا عدم وضوح در انتقال پیام نیز از جمله عوامل زبانی هستند که می‌توانند ارتباط را دچار مشکل کنند. برای کاهش این موانع، لازم است پیام‌ها به‌صورت روشن، ساده و متناسب با سطح درک مخاطب بیان شوند.

موانع روان‌شناختی

عوامل روان‌شناختی نیز یکی از مواردی است که نقش مهمی در ایجاد موانع ارتباطی دارند. احساساتی مانند ترس، اضطراب، خشم، حسادت یا شدت بی اعتمادی می‌توانند بر نحوه ارسال و دریافت پیام تأثیر بگذارند.

برای مثال، فردی که احساس ناامنی یا اضطراب دارد ممکن است پیام‌های دیگران را به شکل منفی تفسیر کند. همچنین افرادی که از نظر عاطفی در وضعیت نامناسبی قرار دارند، ممکن است نتوانند به درستی به پیام‌های دیگران توجه کنند یا پاسخ مناسبی ارائه دهند.

پیش‌داوری‌ها و کلیشه‌های ذهنی نیز از دیگر موانع روان‌شناختی هستند. زمانی که افراد بر اساس پیش‌فرض‌های ذهنی درباره دیگران قضاوت

می‌کنند، ممکن است پیام‌ها را بدون توجه به محتوای واقعی آنها تفسیر کنند.

سوءبرداشت‌ها و اثرات آنها

سوءبرداشت زمانی رخ می‌دهد که پیام منتقل‌شده توسط فرستنده به شکلی متفاوت از آنچه قصد شده است توسط گیرنده تفسیر شود. این پدیده یکی از رایج‌ترین مشکلات در ارتباطات بین‌فردی است و می‌تواند پیامدهای متعددی به همراه داشته باشد.

سوءبرداشت‌ها ممکن است باعث ایجاد تعارض، کاهش اعتماد، یا تضعیف روابط میان افراد شوند. در محیط‌های کاری، سوءبرداشت‌ها می‌توانند به کاهش کارایی، بروز اختلافات سازمانی و اختلال در همکاری‌های گروهی منجر شوند.

در بسیاری از موارد، سوءبرداشت‌ها نتیجه ترکیبی از عوامل مختلف مانند تفاوت‌های ادراکی، موانع زبانی یا عوامل روان‌شناختی هستند، بنابراین، توجه به وضوح پیام و بررسی درک مخاطب از آن اهمیت زیادی دارد.

روش‌های غلبه بر موانع ارتباطی

برای برقراری ارتباط مؤثر، شناخت و مدیریت موانع ارتباطی ضروری است. یکی از مهم‌ترین راهکارها، تقویت مهارت گوش دادن فعال است. گوش دادن فعال به معنای توجه کامل به سخنان طرف مقابل و تلاش برای درک دقیق پیام اوست.

استفاده از زبان ساده و روشن نیز نقش مهمی در کاهش موانع ارتباطی دارد. زمانی که پیام‌ها به شکل واضح و قابل فهم بیان شوند، احتمال سوءبرداشت کاهش می‌یابد.

همچنین توجه به بازخورد مخاطب می‌تواند به اصلاح فرایند ارتباط کمک کند. بازخورد نشان می‌دهد که مخاطب پیام را چگونه درک کرده است و به فرستنده امکان می‌دهد در صورت نیاز پیام خود را توضیح یا اصلاح کند.

ازسوی‌دیگر، توسعه مهارت همدلی و تلاش برای درک دیدگاه‌ها و احساسات دیگران می‌تواند بسیاری از موانع ارتباطی را کاهش دهد. زمانی که افراد با احترام و درک متقابل با یکدیگر تعامل داشته باشند، ارتباطات آنها مؤثرتر و سازنده‌تر خواهد بود.

سؤالات درک مطلب فصل پنجم:

۱. موانع ادراکی چگونه باعث تفاوت در تفسیر پیام‌ها می‌شوند؟
۲. نمونه‌ای از موانع ارزشی و اثر آن بر سوءبرداشت را توضیح دهید.
۳. نقش موانع روان‌شناختی (مثل اضطراب یا پیش‌داوری) در اختلال ارتباط چیست؟
٤. چرا پیچیدگی واژگان یا تفاوت‌های زبانی می‌تواند ارتباط را مختل کند؟
۵. سه راهکار برای غلبه بر موانع ارتباطی توضیح دهید.