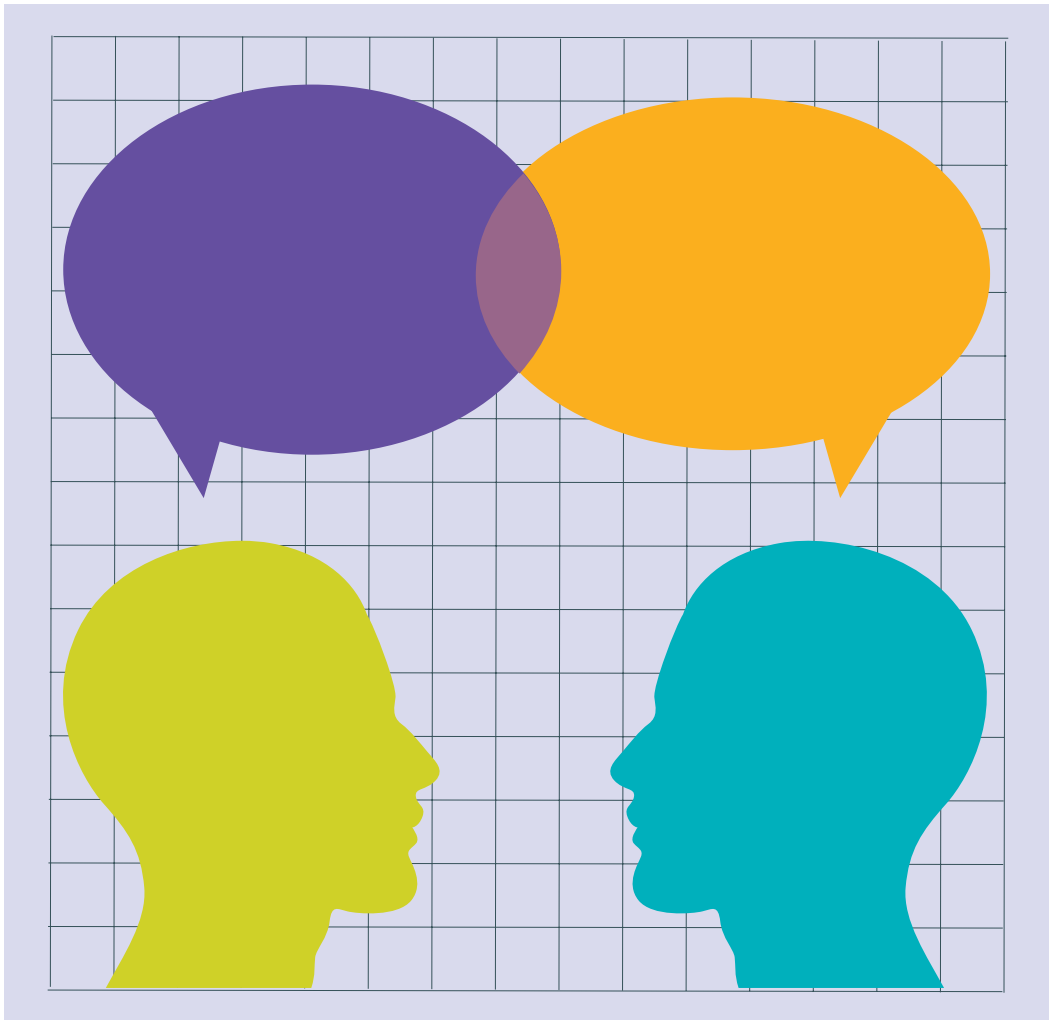


مقدمة ارتباط



همه فعالیت‌ها و روابط انسان حول چهار محور ارتباط با خدا، با خود، با انسان‌های دیگر و با خلقت می‌چرخد و زیر بنای این روابط، دوچراغ همیشه فروزان است، یکی به نام عقل و فطرت (چراغ درون) و دیگری به نام وحی و دین (چراغ بیرون)، که خداوند متعال آنها را برای هدایت و راهیابی در اختیار انسان قرار داده است، تا او در همه حال و در همه روابط خویش از مسیر اخلاق و اعتدال خارج نشود و بتواند در جهت خیر، کمال، سعادت و در نهایت، حیات طيبة خویش گام بردارد.

براین اساس، ما در این کتاب به دنبال رابطه‌ای مؤثر، سازنده، سالم و کمال آفرین مبتنی بر دو محور عقلانیت و معنویت (یعنی اخلاق) هستیم نه صرفاً سود و لذت شخصی و زودگذر، زیرا معتقدیم اگر قاعده بشر در روابط چهارگانه‌اش جذب حداکثر سود و لذت، آن هم برای خویش و در این دنیا باشد، اجتماع بشری به جهنمی تبدیل خواهد شد که در آن، هر کس چون گرگی درنده به حقوق و منافع دیگران یورش خواهد برد و آنان را قربانی منافع و مطامع خود خواهد ساخت. در این راستا ما هم مخالف حداکثر سود و لذت نیستیم اما، اولاً سود و لذت را تنها مادی و دنیایی نمی‌دانیم بلکه آن را مقدمه و ابزاری برای سود و لذت معنوی و حقیقی در جهان آخرت و سرای باقی می‌دانیم. ثانیاً سود و لذت را تنها برای خود و نزدیکان خود نمی‌خواهیم، بلکه سود و لذت خود را در جهت رضای خدا، سعادت و کامیابی دیگران و استفاده مطلوب و سازنده از طبیعت می‌دانیم. زیرا هم خود و هم طبیعت و دیگران را اجزای یک «کل» به هم پیوسته می‌دانیم که فعل و مخلوق خداست و به سوی او باز می‌گردد، لذا حداکثر سود و لذت نیز در همین راستا می‌تواند معنا یابد. بنابراین مثلاً اگر از ما پرسیده شود که:

- آیا در ارتباطات اداری برای رسیدن به پست و مقام ولو به قصد خدمت به مردم، می‌توان از ابزارهای غیر اخلاقی مانند دروغ، فریب، تملق، ستم و ... استفاده کرد؟
- آیا می‌توان در ارتباط با دیگران، به خاطر حفظ موقعیت یا ارتقاء جایگاه خویش، نسبت به نیروهای فرودست اداری ظلم و ستم و اجحاف رواداشت و یا نسبت به نیروهای اداری مافوق و فرا دست تملق و تذلل ورزید؟

- آیا می‌توان در ارتباطات اجتماعی نظیر مجالس و محافل دوستانه، برای خوشامد این و آن و یا گذراندن لحظاتی به ظاهر خوش به غیبت دیگران پرداخت یا دیگران را تمسخر کرد و یا آبروی کسی را ریخت؟

- آیا در ارتباطات بین المللی می‌توان برای غلبه بر دشمن ظالم و ستمگر، زنان و کودکان و مردم عادی را از آب و غذا و دارو و کمک‌های پزشکی محروم ساخت؟

- آیا می‌توان در ارتباط با مشتری از ناآگاهی او سوء استفاده کرد و کالایی را گران‌تر از قیمت واقعی یا با کیفیت پایین‌تر به او فروخت؟

- آیا در ارتباطات حقوقی می‌توان برای موفقیت در یک آزمون استخدامی، قانون را زیر پا گذاشت و تقلب کرد یا به سفارش این و آن عمل کرد و حقوق دیگران را ضایع ساخت؟

- آیا در ارتباط با خلقت و برای لذت بردن از طبیعت و رسیدن به سود و منافع خود می‌توان

به تخریب طبیعت اقدام کرد، درختان را برید، شاخه‌ها را شکست آشغال در طبیعت ریخت و به طبیعت و دیگران ستم روا داشت؟

- آیا در اتباطات سیاسی و اقتصادی برای بیرون راندن رقیب سیاسی یا اقتصادی خود از صحنه و دستیابی به سود و منافع، می‌توان برخلاف قانون و اخلاق و بدون اینکه جرمی مرتکب شده باشد، به او تهمت زد، اصرار او را فاش ساخت یا به جان و مال و آبروی او آسیب زد؟

- آیا می‌توان برای دستیابی به میوه درخت و بدون لحاظ حق طبیعت و دیگران، شاخه آن را شکست و یا بدون درنظر گرفتن حق کسی وارد باغ یا مزرعه او شد و دسترنج او را تصاحب کرد و به سود و منافع خود رسید؟

- آیا برای زودتر رسیدن به مقصد و یا کسب درآمد بیشتر می‌توان قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی را زیر پا گذاشت و جان و سلامتی خود و دیگران را به خطر انداخت؟

منفی بودن پاسخ همه این سؤالات و سؤالاتی مشابه اینها در همه روابط و ابعاد زندگی با توجه به حاکمیت اخلاق و عقل در مکتب ما، کاملاً مشخص است، زیرا مبنای روابط ما ارزش‌های فراگیری همچون دانش‌افزایی، هدایت، خیرخواهی، گره‌گشایی و خدمت‌رسانی، احیاء طبیعت، ایثار و محبت، عزت و کرامت بشریت، سود و احترام متقابل، شادابی و نشاط؛ گسترش اخلاق و معنویت در جامعه و سرانجام عبودیت و بندگی خدا جهت تحقق حیات طیبه می‌باشد، نه هر رابطه‌ای براساس حداکثر سود و لذت برای خویش و اطرافیان.

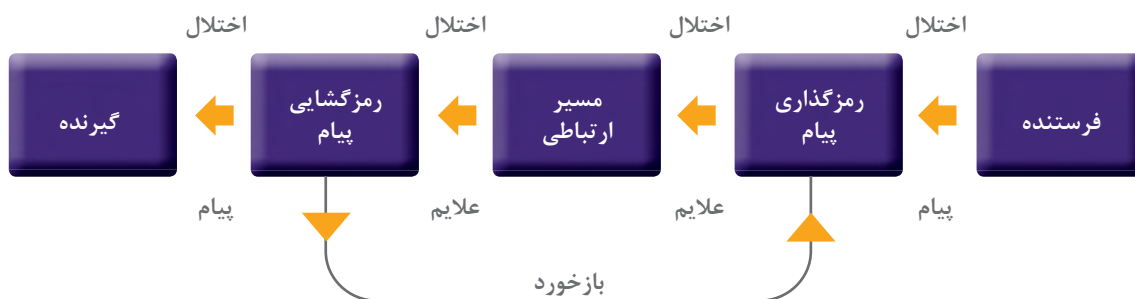
امید است هنرجویان عزیز با کمک و راهنمایی هنرآموزان و مربیان خود بتوانند همواره رابطه‌ای سالم و سازنده با خود، با خدا، با طبیعت و با مردم برقرار نمایند و در راستای این روابط سالم و سازنده به مراتبی از خیر و سعادت دنیا و آخرت و در نهایت حیات طیبه نائل آیند.

۱-۱- تعریف ارتباط

ارتباط چیست؟ آیا کسی را می‌شناسید که با دیگران ارتباط برقرار نکند؟ شما در طول روز با چه کسانی ارتباط دارید؟ ارتباط فرایندی است که به واسطه آن فرستنده از طریق یک مسیر ارتباطی پیامی را به گیرنده انتقال می‌دهد. گیرنده پس از دریافت پیام، بازخورد آن را به فرستنده منتقل می‌کند.

۱-۲- عناصر ارتباط

برای برقراری ارتباط به چه عواملی نیاز است؟ افراد از طریق ارسال و دریافت پیام با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. لازمه برقراری ارتباط، وجود هشت رکن اساسی شامل فرستنده، پیام، رمزگذاری پیام، مسیر ارتباطی، علائم، رمزگشایی پیام، گیرنده، رمزگشایی پیام، بازخورد و اختلال است که به آنها «عناصر ارتباط» گفته می‌شود. بدون وجود هر یک از این عناصر، برقراری ارتباط مختل یا ناقص می‌ماند.



نمودار ۱-۱: نمودار عناصر ارتباط

فرستنده

آیا فرستنده همیشه پیام‌های درست ارسال می‌کند؟ فرستنده، فرد یا افرادی است که پیام خود را با هدفی خاص، به صورت گفتار، نوشتار یا به وسیله حرکت غیر کلامی با استفاده از رابط به گیرنده پیام منتقل می‌کند.

در موارد زیر فرستنده پیام را مشخص کنید:

۱. حسابدار وارد اتاق مدیر می‌شود و به او سلام می‌کند.
۲. مربی مهدکودک برای کودکان شعر می‌خواند.

فعالیت
کلاسی ۱



پیام

چه پیامی منتقل شده است؟ آیا پیام‌ها همیشه روشن و واضح‌اند؟ پیام همان چیزی است که ارتباط به منظور آن برقرار شده و فرستنده سعی می‌کند آن را برای گیرنده ارسال کند. به عبارت دیگر، پیام، اطلاعاتی است که فرستنده به گیرنده منتقل می‌کند. پیام شامل اطلاعات و اخبار، افکار، عقاید، نظرها، احساسات و عواطف است که به صورت علائم، گفتار، تصویر و نوشته منتقل می‌شود.

فعالیت
کلاسی ۲



در موارد زیر فرستنده پیام را مشخص کنید:

۱. حامد به هنرآموز خود گفت من به ورزش فوتبال علاقه دارم.
۲. مهماندار هواپیما به یکی از مسافران می‌گوید کمر بندهای خود را ببندید.

رمزگذاری پیام

پیام در ذهن فرستنده است و هرگز قابل انتقال نیست مگر اینکه ابتدا به صورت نشانه‌ها یا نمادهایی درآید. نشانه‌ها یا نمادها به خودی خود هیچ گونه معنای خاصی ندارند مگر اینکه با یک قرارداد اجتماعی متقابل، برای آن مفهوم خاصی در نظر گرفته شود. بنابراین فرستنده، ابتدا محتوای پیام را که به شکل رمز کلمه‌ها، نمادها، علائم و نشانه‌هاست، به صورت کلمه‌های شفاهی، نوشتاری، تصویری و ... در می‌آورد و به گیرنده پیام ارسال می‌کند.

فعالیت
کلاسی ۳



در موارد زیر رمز پیام را مشخص کنید:

۱. داور از هر دو کشتی گیر می‌خواهد با حرکات دست به یکدیگر احترام بگذارند.
۲. راننده اتوبوس به همکار خود «خدا قوت» می‌گوید.

مسیر ارتباطی

پیام چگونه باید منتقل شود؟ پیام خود را با چه ابزاری انتقال می‌دهید؟ شیوه‌های انتقال پیام میان فرستنده و گیرنده را مسیر ارتباطی گویند. به عبارت دیگر ابزار و وسایلی هستند که در ارسال و دریافت پیام از فرستنده به گیرنده و بالعکس کمک می‌کنند. مسیر ارتباطی باید متناسب با پیام، معلومات و ویژگی‌های مشترک میان فرستنده و گیرنده انتخاب شود. مسیرهای ارتباطی پیام عبارت‌اند از: پست الکترونیک، پیامک، تلفن و کتاب، روزنامه، پوستر و ...

فعالیت
کلاسی ۴



در موارد زیر مسیر ارتباطی پیام را مشخص کنید:

۱. راننده در خیابان تابلوی «آهسته برانید» را می‌بیند.
۲. رامین نامه استعفاي خود را برای سرپرست حسابرسی ارسال می‌کند.

گیرنده

چه کسی پیام را دریافت می کند؟ گیرنده، فرد یا افرادی هستند که پیام را از فرستنده دریافت می کنند. به عبارت دیگر، گیرنده پیام، همان فردی است که پیام در او اثر می کند و باعث تغییر رفتار او می شود.

در موارد زیر گیرنده پیام را مشخص کنید:

۱. خانم سعیدی قبل از رساندن کودکش به مهدکودک، او را می بوسد.
۲. مربی به اعضای تیم می گوید تا نیم ساعت نرمش کنید.

فعالیت
کلاسی ۵



رمزگشایی پیام

آیا همیشه گیرنده، پیام را درست دریافت می کند؟ پیام زمانی برای گیرنده قابل فهم است که مجدداً از حالت رمز و نشانه خارج شود و به صورت نشانه هایی قابل فهم درآید. به عبارت دیگر، گیرنده، رمز پیام دریافت شده را از طریق حواس و سلسله اعصاب به مغز می برد و آن را از حالت رمز خارج می کند، سپس مفهوم موردنظر را درک می کند.

در موارد زیر رمز پیام را مشخص کنید:

۱. مربی فوتسال یکی از بازیکنان را از زمین بیرون می کشد.
۲. حسابدار شرکت نتوانست کارش را تمام کند، مدیر به او می گوید خسته نباشید.

فعالیت
کلاسی ۶



بازخورد: واکنش و عکس العملی است که گیرنده پس از دریافت پیام از خود نشان می دهد. به عبارت دیگر، انتقال مفهوم درک شده توسط گیرنده به فرستنده پس از دریافت پیام است. بازخورد، عامل بسیار مؤثری در برقراری ارتباط است، زیرا فرستنده را قادر می سازد که تأثیر پیام خود را ارزیابی کند.

در موارد زیر بازخورد پیام را مشخص کنید:

۱. مربی مهدکودک با کودک بازی می کند و او به مربی لبخند می زند.
۲. راننده در حال رانندگی برای عابر پیاده می ایستد و عابر پیاده برای او دست تکان می دهد.

فعالیت
کلاسی ۷



اختلال: چه عواملی می تواند در ارسال یا دریافت پیام اختلال ایجاد کند؟ هر عاملی که در ارتباط خلل ایجاد کند و مانع برقراری آن گردد، به طوری که پیام تحریف شود و دیگر معنای واقعی را نرساند، «اختلال» است.



- در موارد زیر اختلال در پیام را مشخص کنید:
۱. ورزشکار برای عضویت در تیم هندبال با مربی قرار دارد، ولی به دلیل ترافیک دیر می‌رسد.
 ۲. کارمند خسته است و سرپرست حسابداری به او می‌گوید دیگر می‌توانید بروید و حسن ناراحت می‌شود.



- عناصر ارتباطی موقعیت زیر را مشخص کنید.
- هواپیمایی به مقصدی در حرکت بود که ناگهان به دلیل شرایط نامناسب جوی به مبدأ برگشت. شرایط عجیبی در هواپیما شکل گرفت. یکی از خانم‌ها که بسیار ناراحت بود، شروع کرد به اعتراض و توهین به مهماندار و یک مرتبه صدایش را بالا برد و گفت شما همانجا در فرودگاه می‌گفتید که دید ندارید و پرواز انجام نمی‌شود.
- در این لحظه همه منتظر برخورد مهماندار بودند که چطور برخورد می‌کند؟ شاید هر کسی فکر می‌کرد که مهماندار به بدترین نحو ممکن پاسخ می‌دهد. اما وی با چهره‌ای مهربان و مؤدب از خانم عذرخواهی کرد و گفت: من واقعاً متأسفم که این اتفاق افتاده است. سپس توضیح داد، مسلماً ما دوست داریم شما سالم به مقصدتان برسید. اینجا جان شما برای ما خیلی مهم‌تر است تا موضوعات دیگر. او به یکی از مهمانداران اشاره کرد که برای ایشان آب بیاورد. به ایشان آب داد و با صبوری مراحل فرود را به‌طور کامل شرح داد و همه گوش کردند، اوضاع آرام شد. آن خانم که آرام شده بود، از مهماندار عذرخواهی کرد.



- در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید:
۱. موضوعی را آزادانه انتخاب کنید.
 ۲. در مورد آن موضوع با یکدیگر ارتباط برقرار کنید.
 ۳. عناصر ارتباط را در گفتگو مشخص کنید و نتیجه را در کلاس درس ارائه دهید.

۳-۱- تاریخچه ارتباط

در میان تمام موجودات، انسان تنها موجودی است که دارای قابلیت صحبت کردن است. در خصوص اولین ارتباط انسانی که در چه زمانی و مکانی انجام شده است، اطلاعات دقیقی وجود ندارد. در طول تاریخ، انسان‌ها همواره برای ایجاد ارتباط با یکدیگر از وسایل مختلفی استفاده کرده‌اند. در آغاز از اشاره و به تدریج از دود و آتش، فریاد، زبان، صدای طبل و پیک و سپس از نوشته استفاده شده است. در گذشته برای انتقال اطلاعات، مشکلات بسیاری وجود داشت؛ مثلاً ممکن بود ارسال یک نامه

هفته ها یا ماه ها طول بکشد. به همین جهت بشر همواره در فکر ارتقای وسائل ارتباطی بوده است. امروزه با پیشرفت وسائل ارتباطی تبادل اطلاعات به سرعت انجام می شود و از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

موارد زیر را انجام دهید:

۱. کاغذ را به چهار قسمت تقسیم کنید و در هر قسمت یکی از موارد خواندن، نوشتن، صحبت کردن و گوش کردن را بنویسید.
۲. زمانی را که برای هر یک از این فعالیت ها در روز اختصاص می دهید یادداشت کنید.
۳. بیشترین زمانی را که صرف هریک از این فعالیت ها (خواندن، نوشتن، صحبت کردن و گوش کردن) می شود تعیین کنید.
۴. از مدت زمانی که صرف ارتباط با دیگران می کنید چه نتیجه ای می گیرید؟
۵. نتایج خود را با دیگران مقایسه کنید و نتیجه گیری خود را بنویسید.

فعالیت
کلاسی ۱۱



۱-۲- اهمیت ارتباط

چرا انسان‌ها با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند؟ ارتباط برقرار کردن با دیگران چه اهمیتی دارد؟ بسیاری از افراد «ارتباط» را به اهمیت «آب» برای موجودات زنده تشبیه کرده‌اند که بدون آن، حیات بشر به خطر می‌افتد. ارتباط نقش حیاتی در زندگی هر فرد دارد. بدون ارتباط نمی‌توانید احساس شخص دیگر را متوجه شوید و احساس خود را نسبت به شخص دیگر بیان کنید. برای دستیابی به هر هدفی از جمله دستیابی به شغل مورد علاقه‌تان یا پیوستن به گروه‌ها، به ارتباط نیاز دارید. شما باید بتوانید به خوبی ارتباط برقرار کنید تا بتوانید به عضویت گروه‌ها در آیید. افراد براساس نحوه ارتباطتان، درباره شما قضاوت می‌کنند

فعالیت
کلاسی ۱



در موارد زیر بازخورد پیام را مشخص کنید:

در گروه‌های کلاسی درباره موارد زیر گفت و گو و نتیجه را در کلاس ارائه کنید:

۱. ارتباط، کلید رسیدن به تمامی اهداف است. دلیل خود را در موافقت یا مخالفت با این جمله بنویسید.

۲. آیا می‌توانید موقعیت‌هایی را بیان کنید که ارتباط در آن نقشی ندارد؟

۳. موقعیت‌ها و مشکلاتی را مثال بزنید که ارتباط برای حل آن مشکل ضروری است.

🔵 رفع نیاز

آیا ارتباط داشتن با دیگران به رفع نیازهای انسان‌ها کمک می‌کند؟ انسان برای رفع نیازهای خود به ارتباط نیاز دارد. هیچ‌کس قادر نیست به تنهایی تمامی نیازهای خود را تأمین کند و ناگزیر است برای رفع آنها با دیگران ارتباط برقرار سازد. برای مثال، شما برای رفع نیاز گرسنگی به دنبال غذا می‌روید و مواد غذایی خود را تأمین می‌کنید و به این صورت ناچارید با محیط اطراف و انسان‌های دیگر ارتباط برقرار کنید.

فعالیت
کلاسی ۲



چگونه از ارتباط برای هر کدام از نیازهای خود بهره می‌برید؟ جدول زیر را تکمیل کنید.

نیازها	رفع نیاز
۱. نیاز به عبادت	
۲. نیاز به آموزش	
۳. نیاز به محبت	
۴. نیاز به امکانات مادی	



پیشرفت فناوری

آیا می‌توانید دو مورد از تأثیر فناوری را در زندگی خود بگویید؟ ارتباط، به اشتراک گذاری اطلاعات و دانش کمک می‌کند و باعث تبادل دانش میان افراد و جوامع با یکدیگر می‌شود و این موجب توسعه و گسترش فناوری است.

فعالیت
کلاسی ۳



سیستم حمل و نقل به کمک ارتباط یا ارتباطات و گسترش فناوری بسیار پیشرفت کرده، به طوری که با پیشرفت سیستم حمل و نقل سرعت کارها افزایش یافته است، مانند ارائه خدمات سفر و گردشگری به افراد. در گروه های کلاسی مشاغل و حوزه هایی را مثال بزنید که ارتباط یا ارتباطات در پیشرفت آنها بسیار کمک کرده است.

۱.	۴.
۲.	۵.
۳.	۶.

سرعت در انجام کارها

به کمک ارتباط می‌توان بسیاری از کارهای غیر ضروری را حذف کرد و به کارهای ضروری سرعت بخشید. فکر کنید مانند زمان های گذشته هر کس باید به تنهایی مایحتاج زندگی خود را تأمین کند. مثلاً برای تهیه نان، همه افراد خود باید گندم بکارند، سپس آن را به آرد تبدیل و از آن نان تولید کنند. اگر این فرایند تکراری هر روز توسط افراد انجام شود نه تنها زمان زیادی به هدر می رود بلکه سرعت اجرای کارها نیز پایین می آید.

فعالیت
کلاسی ۴



چند نمونه از کاربرد ارتباط را که به سرعت بخشیدن و دسترسی آسان افراد منجر شده است، نام ببرید.

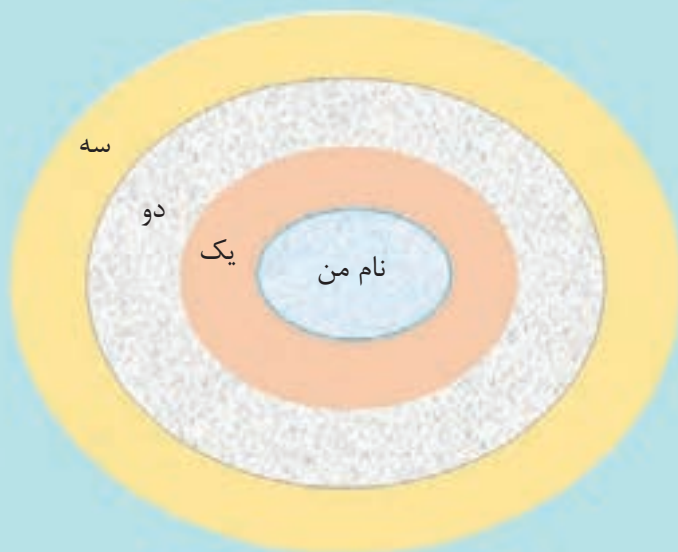
نمونه	کاربرد در زندگی
۱. کتابخانه های دیجیتال	من با جست و جو در اینترنت به کتابی دسترسی پیدا کردم که در حالت عادی، دسترسی به آن برایم ممکن نبود.
۲.	
۳.	



با توجه به شکل دایره زیر موارد خواسته شده را انجام دهید:

۱. درون دایره اسم خود را بنویسید.

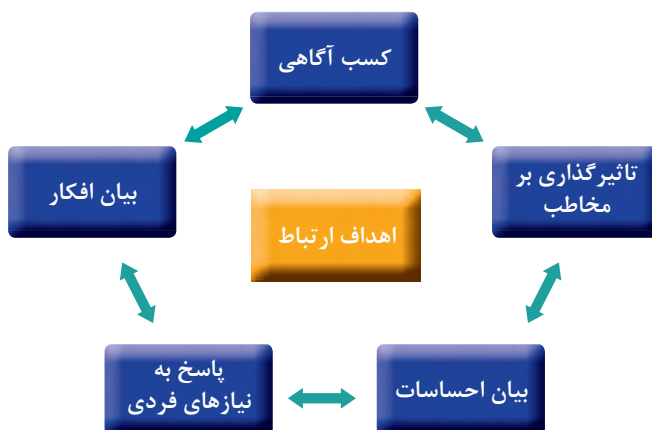
۲. نام کسانی که ارتباط با آنها برای شما در درجه اول، دوم و سوم اهمیت است، به ترتیب در دایره‌های یک و دو و سه بنویسید.



۳. چرا ارتباط با این افراد برای شما مهم است؟ آنها چه نیازهایی از شما را برآورده می‌کنند؟

۲-۲- اهداف ارتباط

هدف از برقراری ارتباط با دوست (اعضای خانواده، آشنایان و ...) چیست؟ اهداف افراد در برقراری ارتباط با یکدیگر متفاوت است. مهم‌ترین اهداف ارتباط در شکل ۱-۲ نشان داده شده است.



نمودار ۱-۲: اهداف ارتباط

۱. بیان افکار:

ارتباط افراد با یکدیگر باعث می‌شود که افراد از دانش، اطلاعات و افکار یکدیگر آگاه شوند. فرد در ارتباط‌هایی که با دیگران دارد، می‌تواند افکار و اطلاعات خود را در موقعیت‌های مختلف بروز دهد. انسان به وسیله ارتباط است که می‌تواند حاصل ذهن خود را به تصویر بکشد و به دیگران منتقل کند و این افکار و اطلاعات می‌تواند زمینه پیشرفت او را فراهم سازد.

۲. بیان احساسات:

با روش‌های ارتباطی متفاوتی می‌توان به بیان احساسات پرداخت. افراد از طریق ارتباط می‌توانند احساسات خود را بروز دهند. چنین ارتباطی به روابط صمیمانه منجر می‌شود.

۳. تأثیرگذاری بر مخاطب:

افراد با روش‌های مختلف ارتباطی می‌توانند بر مخاطب خود در هر موقعیتی اثر بگذارند و او را جذب کنند و این می‌تواند در بهبود یک رابطه مؤثر تأثیرگذار باشد.

۴. کسب آگاهی:

این مجموعه شامل تحویل، پردازش، انتشار اخبار، اطلاعات، تصاویر، حقایق، پیام‌ها و عقاید مورد نیاز است، به طوری که مردم می‌توانند در برابر شرایط بین‌المللی، محیط زیست و دیگران به منظور تصمیم‌گیری درست، اقدام کنند. به کمک ارتباط می‌توان در کمترین زمان به اطلاعات مورد نیاز دست یافت، آن را به اشتراک گذاشت و از بستگان و دوستان خود باخبر شد.

۵. پاسخ به نیازهای فردی:

افراد نیازهای متعدد و فراگیری دارند. آنها برای برطرف کردن نیازهای خود با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند.



با توجه به اهداف ارتباط، جدول زیر را تکمیل کنید:

هدف از برقراری ارتباط	اهمیت ارتباط	وسیله برقراری ارتباط	فردی که با او ارتباط داشته‌اید
جواب سوال درسی	برنامه ریزی درسی	تماس تلفنی	۱. حامد، دوستم
			۲.
			۳.
			۴.
			۵.