

## مقدمه و کلیدهای فهم کتاب حاضر

همان‌گونه که از نام کتاب پیش روی شما معلوم است، هدف از ارتباط مؤثر، اصلاح روابط انسان (در اینجا هنرجویان رشته‌های تربیت کودک، تربیت بدنی، حسابداری، حمل و نقل و ناوبری) در همه عرصه‌های زندگی به‌ویژه در رابطه با دیگران است. امید است با همت و تلاش شما همکاران محترم و برقراری ارتباطی مؤثر بین شما و هنرجویان، شما و اولیاء، شما و سایر همکاران، شما و کتاب حاضر گام مهمی جهت تحقق این هدف فراهم آید.

اما قبل از ورود به مطالب و فعالیت‌های کتاب، لازم است به سه نکته کلیدی زیر توجه و عنایت لازم و کافی را مبذول نمایید و تا پایان کتاب و در همه فعالیت‌ها و مثال‌های کتاب مدنظر داشته باشید.

### نکته یکم

همان‌گونه که در درس سوم توضیح داده خواهد شد، اصلاح رابطه انسان با دیگران بدون اصلاح رابطه او با خود، با خالق و با سایر مخلوقات امکان‌پذیر نخواهد بود و لذا انسان بدون اصلاح رابطه با خود و بدون توجه به رفع نیازهای مادی و معنوی خود، قطعاً نمی‌تواند به دیگران خدمت کند، وظایفش را در قبال آنان به خوبی انجام دهد و رابطه مثبت و پایداری با آنان داشته باشد. (نیازهای مادی مانند آب، هوا، خوراک، پوشاک، بهداشت و درمان و... . نیازهای معنوی مانند علم و دانش، تربیت و اخلاق، محبت و توجه، مقبولیت و احترام و... .) مثلاً آیا کسی که خود گرسنه و برهنه و یا بیمار و ناتوان است می‌تواند در روابط خود به طور کامل و مطلوب عنصر مفید و مؤثری برای اجتماع و دیگران باشد؟ یا کسی که جاهل و نادان است می‌تواند از اجتماع و مردم جهل‌زدایی کند و آنان را هدایت نماید؟

همچنین هرکس بدون اصلاح رابطه خود با طبیعت و سایر مخلوقات، قطعاً در اصلاح رابطه با دیگران دچار چالش و مشکل می‌شود و به‌جای خدمت، گرفتار خیانت به دیگران می‌شود. مثلاً کسی که طبیعت را تخریب می‌کند، آب‌ها را آلوده می‌سازد، در استفاده از منابع طبیعی اسراف می‌کند و... چگونه می‌تواند رابطه مؤثر و مثبتی با دیگران داشته باشد؟ مگر تخریب طبیعت و اسراف در مصرف منابع آن و آلوده ساختن آب و هوا و طبیعت، ضایع ساختن حقوق دیگران نیست؟ آیا با تخریب طبیعت می‌توان رابطه مفید و سازنده‌ای با مردم برقرار کرد؟

آیا کسی که از قوانین و دستورات الهی پیروی و تبعیت کامل نکند و خدا را نافرمانی و معصیت کند می‌تواند حقوق دیگران را (خانواده، همکاران، همسایگان، مشتریان و...) به‌طور کامل رعایت کند و رابطه مثبت و مؤثری با آنان داشته باشد؟ کسی که شکر و سپاس خالق را به خاطر این‌همه لطف و رحمت آشکار و نهان

به جای نیورد و رابطه آگاهانه و عاشقانه‌ای با خالق خود نداشته باشد چگونه می‌تواند از دیگران تشکر و قدردانی لازم را داشته باشد و رابطه پایداری با مردم برقرار نماید؟ آیا کسی که حق خدا را رعایت نمی‌کند، از حسابرسی عادلانه او در قیامت نمی‌ترسد، هستی و لذت را منحصر در همین دنیا و لذت مادی آن می‌داند و از خدا و رسولان و فرشتگان الهی شرم و حیا ندارد، می‌تواند در مقابل دیگران شرم و حیای لازم را داشته باشد و حقوق مردم را رعایت کند و رابطه خود را با آنها اصلاح کند؟ بنابراین، قطعاً اصلاح رابطه فرد با دیگران، منوط و مشروط به اصلاح رابطه با خود، با خدا و با سایر مخلوقات است؛ زیرا اصلاح و یا افساد رابطه انسان در هر یک از چهار عرصه ارتباطی او سبب اصلاح یا افساد سه عرصه ارتباطی دیگر او می‌گردد. پس در این مجموعه، منظور از «ارتباط»، ارتباط انسان در هر چهار عرصه ارتباطی و اصلاح همه روابط اوست.

## نکته دوم

ما انسان‌ها برای اصلاح همه روابط خود، نیازمند بهره‌گیری از همه ابزارهای شناخت و معرفت هستیم و نادیده گرفتن هرکدام از ابزارهای شناختی می‌تواند در ارتباط ما ایجاد اخلال نماید و یا ارتباط ما را قطع کند و چه بسا زندگی و سلامت ما را تهدید کند و از آن مهم‌تر ممکن است سعادت پایدار ما را تبدیل به شقاوت و بدبختی نماید. این ابزارهای شناخت عبارت‌اند از:<sup>۱</sup>

- ۱- عقل و خرد،
- ۲- وحی و الهام («قرآن» و «سخنان و سیره پیامبر گرامی اسلام ﷺ و ائمه اطهار علیهم‌السلام») و تفاسیر و تبیین‌های علما و فقهای ربانی از آن دو،
- ۳- حواس پنج‌گانه و علوم حسی و تجربی ناشی از آنها،
- ۴- شهود و مکاشفه (شناخت انسان نسبت به حالت‌های روانی، استعدادها، علایق و توانایی‌های درونی خویش).

مثلاً کسی که فاقد حس بینایی است از همه لذت‌ها و زیبایی‌های دیداری به نحو مطلوب محروم است و نمی‌تواند رابطه مفید، مؤثر و کاملی با رنگ‌ها و ترکیب آنها داشته باشد و یا کسی که فاقد حس شنوایی است از زیبایی‌ها و لذات شنوایی مطلوب محروم است و نمی‌تواند رابطه مفید و مؤثری با آنها برقرار کند.

همچنین کسی که هیچ درک حضوری از خویش نداشته باشد و نتواند به هیچ‌یک از حالت‌های روانی و یا توانایی‌ها و استعدادها درونی خود معرفت حاصل کند قطعاً نمی‌تواند رابطه درست و مطلوبی با خود برقرار کند، توانایی‌های خود را کشف و شکوفا کند و یا خود را از مهلکه‌ها و گذرگاه‌های دشوار زندگی عبور دهد. و یا مثلاً راننده‌ای که با سرعت غیرمجاز در جاده‌ای لغزنده و شلوغ رانندگی می‌کند

۱- مبانی نظری تحول بنیادین در نظام تعلیم و تربیت رسمی و عمومی جمهوری اسلامی ایران، آذرماه ۱۳۹۰، صفحه ۸۲ تا ۸۵

و یا در پیچی خطرناک و بدون توجه به جلو با انحراف به چپ سبقت می‌گیرد و یا کسی که با حالت خواب آلودگی و خستگی مفرط رانندگی می‌کند آیا از عقل و خرد خود استفاده کرده‌است؟ آیا او رابطه‌ی درست و سازنده‌ای با خود و دیگران و یا با خود و جاده و یا با خود و خودرو برقرار کرده‌است؟ آیا او سلامتی و حیات خود و دیگران را به خطر نینداخته‌است؟

آیا کسی که بدون حیا از خداوند (حسابگر عادل در دنیا و آخرت) و فرشتگان الهی (کاتبان و شاهدان اعمال انسان‌ها در دنیا و آخرت) و بدون ترس از حسابرسی عادلانه در قیامت مرتکب ظلم و خیانت می‌شود مثلاً حسابداری که با گرفتن رشوه راه‌های فرار از مالیات را به کارفرمایش یاد می‌دهد و یا مربی‌ای که با سهل‌انگاری در انجام وظیفه‌ی خویش سلامتی و آینده‌ی کودک معصومی را به خطر می‌اندازد و یا یک مربی ورزش در آموزشگاه که با وجود دریافت حقوق، به شاگردان خود آموزش‌های لازم را ارائه نمی‌کند و در هنگام ورزش شاگردان، مراقب سلامتی آنها نیست و خود را به علم و دانش مورد نیاز روز نمی‌آراید و یا خدمت‌گزار یا انبارداری که در جابه‌جایی و یا نگهداری کالای مردم قصور و تقصیر می‌کند و با سهل‌انگاری او به جامعه و صاحب کالا ضرر وارد می‌شود و یا خدمت‌گزار و انبارداری که در اتوبوس یا کشتی با مسافران بدخلقی می‌کند و دارای ظاهری کثیف و آلوده و گفتار و رفتاری نامناسب است می‌تواند رابطه‌ی مفید و مؤثر و ماندگاری با مردم داشته باشد؟

آیا چنین افرادی توانسته‌اند رابطه‌ی مطلوبی با خود، با خدا با طبیعت و با سایر مخلوقات برقرار نمایند؟ آیا اینها به آینده و حال خود و دیگران آسیب زده‌اند؟ آیا این افراد خود را از بخشی از لطف و رحمت خداوند در دنیا و آخرت محروم نساخته‌اند؟

آیا کسی که چشمان خود را در مقابل واقعیات ببندد و گوش‌های خود را از شنیدن حقایق کر کند و در روابط خود در عرصه‌های گوناگون از عقل و خرد و مشورت با خردمندان بهره‌نگیرد، می‌تواند ادعا کند که رابطه‌اش با خود و دیگران و یا با خالق و مخلوق، رابطه‌ای مفید و سازنده و مؤثر بوده‌است؟

بنابراین همه‌ی ما برای اصلاح روابطمان در عرصه‌های گوناگون رفتاری باید اولاً: به موقع و به‌طور کامل از همه‌ی ابزارهای شناخت و معرفت که خداوند به ما عنایت فرموده است بهره‌بگیریم.

ثانیاً: در صورت لغزش و یا غفلت، بلافاصله از خطا و لغزش خود برگردیم، خطاهای گذشته خود را اصلاح نماییم، فرصت از دست رفته را جبران کنیم و حقوق ضایع شده را ادا کرده و توبه‌ی واقعی نماییم.

### نکته سوم

انسان موجودی است با ابعاد و توانمندی‌های گوناگون جسمانی - روحانی، فردی - اجتماعی، عقلی - عملی، معرفتی - گرایشی، ذوقی - حماسی و... که باید در همه‌ی

این ابعاد به طور متعادل و متوازن رشد نمایند و رشد تک‌بعدی انسان بدون توجه به سایر ابعاد وجودی او مانند رشد سرطانی و کاریکاتوری است که نه تنها سبب کمال و سعادت او نخواهد شد بلکه می‌تواند مانعی در مسیر کمال و سعادت او باشد. به عنوان نمونه کسی که به لحاظ بُعد فردی و جسمانی رشد کرده و سالم است ولی در بُعد اخلاقی یا معرفتی ضعیف و ناتوان است مثلاً توانایی ارتباط با دیگران را ندارد و از ارتباط با مردم وحشت می‌کند و یا بدخلق و پرخاشگر است و به حقوق دیگران تجاوز می‌کند و یا کسی که به لحاظ عقلی رشد کرده است ولی در بُعد اخلاق و عمل ناتوان و یا منحرف است مثلاً از عقل خویش برای ظلم به مردم و طبیعت استفاده می‌کند و با تصرف منابع طبیعی و تبدیل آنها به برج و ویلا به ثروت اندوزی می‌پردازد و یا انسانی که در بُعد فردی و عبادی، نمازش را می‌خواند و روزه‌اش را می‌گیرد ولی در بُعد اجتماعی و ارتباط با دیگران، کار و وظیفه خود را انجام نمی‌دهد و دیر به محل کار خود مراجعه می‌کند و یا با همسر و فرزندان و همکاران خود بداخلاقی و بدرفتاری می‌کند و یا مثلاً انسانی که به ظاهر و بدن و خورد و خوراک و لذات جسمانی خود توجه می‌کند و به فکر بهداشت و نظافت و سلامت جامعه خود می‌باشد ولی به افکار، عقاید و اعمال و اخلاق خود توجهی ندارد مثلاً فردی دروغگو، پرخاشگر و یا تنبل و سهل‌انگار است مانند حسابدار یک بانک که ظاهری آراسته و تمیز دارد ولی فردی امین و پاک دست نیست و یا مربی‌ای که مهربان و دلسوز است ولی ظاهری نامرتب و ژولیده دارد یا راننده‌ای که ظاهر آراسته‌ای دارد، اهل نماز و روزه هم می‌باشد ولی به قوانین و مقررات احترام نمی‌گذارد و...

قطعاً چنین انسان تک‌بعدی، انسان رشد یافته و مورد نظر نظام تعلیم و تربیت اسلامی نیست بلکه همه ابعاد وجودی او باید متعادل و متوازن رشد یابند و هیچ بُعدی از ابعاد وجودی او نباید مورد غفلت واقع شده و یا فدای بُعد دیگر شود و گرنه در روابط خود با دیگران دچار چالش و مشکل شده و از رابطه‌ای سالم و سازنده محروم می‌شود و در نهایت، رشد نامناسب و نامتوازن او مانعی در مسیر کمال و سعادت او خواهد شد.<sup>۱</sup>

بنابراین **اولاً:** باید در همه عرصه‌های رفتاری به اصلاح رابطه انسان پرداخت (چهار عرصه ارتباطی).

**ثانیاً:** انسان را باید به عنوان یک «کل» و مجموعه‌ای از ابعاد و توانمندی‌ها دانست نه فقط یک یا چند بُعد محدود.

**ثالثاً:** برای داشتن رابطه‌ای سالم، مؤثر و پایدار باید از همه ابزارهای شناختی و همه توانمندی‌های خدادادی خود و دیگران بهره گرفت (چهار ابزار شناختی به

۱- برای اطلاع بیشتر مراجعه شود به مبانی نظری تحول بنیادین در نظام تعلیم و تربیت رسمی و عمومی جمهوری اسلامی ایران، آذرماه ۱۳۹۰، ص ۵۷ الی ۷۷

همراه شور و مشورت با صاحب نظران و استفاده از نظرات آنها). امید است به لطف الهی و با مدد امام زمان عَجَلُ اللهُ تَعَالَى فَرَجَهُ الشَّرِيف، مطالب کتاب در راستای اهداف مورد نظر کارگشا باشد.

از آنجایی که کتاب حاضر فعالیت محور است و ممکن است اجرای همه فعالیت‌های آن در شرایطی امکان‌پذیر نباشد، لذا لازم است فعالیت‌های کتاب با توجه به استعدادها، علایق، جنسیت، رشته تحصیلی، شرایط و امکانات محیطی و فرهنگی هنرجویان انجام گیرند و در این راستا اگر فعالیتی برای یک رشته تحصیلی یا یک جنسیت خاص مناسب نباشد، هنرآموز می‌تواند از آن فعالیت صرف نظر کرده و با فعالیت مشابه یا مناسب دیگری، کار تدریس را دنبال نماید.

در ادامه نمونه‌ای از طرح درس برای یک جلسه آموزشی جهت راهنمایی هنرآموز آمده است. لازم است پیش از تدریس هریک از درس‌ها، طرح درسی مشابه آن تهیه شده و در کلاس استفاده شود. در این کتاب پاسخ تمام فعالیت‌های کلاسی داده شده است لذا توصیه می‌شود تمرین‌هایی مشابه با تمرین‌های داده شده با پیچیدگی و یا با موضوعات مرتبط با رشته برای هنرجویان طراحی شده و در کلاس اجرا و پاسخ داده شوند (مانند نمونه زیر). همچنین سعی شود برای درگیر کردن بیشتر هنرجویان و یادگیری بهتر آنها، در مواردی به تشخیص هنرآموز تمرین‌های اضافه توسط هنرجویان نوشته شده و پاسخ داده شوند.

## یک نمونه فعالیت با پیچیدگی بیشتر برای درس ۱

به دو پیام و دیوار نوشته زیر توجه کنید و «ارکان اصلی ارتباط» را در آنها مشخص کنید.

۱ عراقی‌ها هنگام اشغال خرمشهر بر دیوارهای شهر با غرور نوشتند: «جئنا لنبقی» (آمده‌ایم که بمانیم).

۲ رزمندگان اسلام هنگام آزادسازی خرمشهر در سوم خرداد ۱۳۶۱ بر همان دیوارهای نیمه‌جان نوشتند: «به خرمشهر خوش آمدید، جمعیت ۳۶۰۰۰۰۰۰ نفر».

### پاسخ پیام ۱:

فرستنده پیام: متجاوزان عراقی.

گیرنده پیام: ملت بزرگ ایران و رزمندگان غیور ایران اسلامی.

محتوای پیام: تجاوزگری عراقی‌ها و خوی وحشی‌گری صدام و ظلم و ستم آنها در اشغال خرمشهر.

بازخورد پیام: نگرانی شدید و تصمیم قاطع مردم غیور ایران اسلامی و مقاومت

برای بیرون راندن متجاوزان بعثی از خاک پاک میهن عزیزمان ایران.  
**وسیلهٔ ارتباطی پیام:** دیوار نوشته‌های شهر خرمشهر.  
**رمزگذاری پیام:** بیان پیام در قالب حروف و کلمات عربی از سوی متجاوزان بعثی.  
**رمزگشایی پیام:** ترجمهٔ آن به زبان فارسی.

## پاسخ پیام ۲

**فرستندهٔ پیام:** رزمندگان و ملت غیور ایران اسلامی.  
**گیرندهٔ پیام:** متجاوزان بعثی عراق و همهٔ طرفداران و حامیان منطقه‌ای و جهانی آنها.

**محتوای پیام:** عزت، ذلت‌ناپذیری و پیروزی در سایهٔ مقاومت، وحدت و یکپارچگی و ایمان این ملت بزرگ و مسلمان.

**بازخورد پیام:** عزت و اقتدار ملت بزرگ ایران و خواری و ذلت متجاوزان بعثی در چشم جهانیان.

**وسیلهٔ ارتباطی:** دیوار نوشته‌های شهر نیمه‌جان خرمشهر و نبرد جانانهٔ رزمندگان غیور اسلام در عملیات بیت‌المقدس.

**رمزگذاری پیام:** بیان پیام در قالب حروف و کلمات فارسی و تهیهٔ فیلم‌ها و عکس‌هایی از نبردهای حماسی و صبر و مقاومت بی‌نظیر رزمندگان غیور اسلام در عملیات بیت‌المقدس.

**رمزگشایی پیام:** ترجمهٔ پیام دیوار نوشته به زبان عربی و دیگر زبان‌های زندهٔ دنیا و دیدن فیلم‌ها و عکس‌های مربوط به عملیات بیت‌المقدس.

## نمونهٔ طرح درس

طرح درس تهیه شده برای یک جلسهٔ تدریس است. مطابق این طرح درس می‌توانید مرحله به مرحله ابتدا آموزش مفاهیم را انجام دهید و سپس فعالیت‌ها را به کمک هنرجویان پاسخ دهید، تدریس به این صورت می‌تواند در یادگیری مفاهیم مؤثرتر باشد. در بعضی مواقع به تشخیص خودتان می‌توانید چند مفهوم را آموزش داده و از هنرجویان بخواهید فعالیت‌های کلاسی را انجام دهند. در آموزش مطالب و مفاهیم حتماً از هنرجویان کمک گرفته شود زیرا مشارکت هنرجویان در تدریس مفاهیم و مطالب کتاب، در درک محتوا برای آنان مفید خواهد بود.

فعالیت های هنرجو	محتوا و فعالیت های هنرآموز	زمان (دقیقه)
-	مقدمه چینی و بیان هدف کلی درس	۱۰
هنرجویان ۲ تا ۳ دقیقه در مورد هر یک از سؤالاتی که ابتدای درس مطرح شده است فکر کنند و به صورت داوطلبانه (و در صورت نیاز با تشخیص هنرآموز) نظر خود را در مورد سؤال بیان کنند.	از هنرجویان بخواهید در مورد ارتباط و اجزای آن فکر کرده و به سؤالات زیر پاسخ دهند: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ارتباط از چه اجزایی تشکیل شده است؟</li> <li>■ چه عواملی در برقراری ارتباط تأثیرگذار است؟</li> </ul> سعی کنید تمام هنرجویان را در بحث مشارکت دهید و در ادامه سعی کنید با جهت گیری و هدایت بحث ها در مورد ارتباط، اجزای آن و عوامل مؤثر در ارتباط صحبت کنید. می توانید در کلاس با استفاده از مثال های عینی و ایفای نقش با کمک هنرجویان شرایط کلاس را برای درک بهتر مطالب مساعد کنید. مطالبی که در این کتاب آورده شده است به عنوان منبع در جهت دهی بحث ها و پاسخ به سؤالات هنرجویان به شما نیز کمک می کند.	۳۰
انجام فعالیت کلاسی ۱	حال با توجه به بحث های انجام شده، هنرجویان می توانند پاسخ فعالیت کلاسی ۱ را بدهند. برای یادگیری بیشتری می توانید تمرین های دیگری مشابه تمرین داده شده به آنها بدهید.	۵
انجام فعالیت کلاسی ۲	پیش از پاسخ، ابتدا باید مفهوم «پیام» را آموزش دهید. به این منظور از روش ایفای نقش استفاده کنید. از دو هنرجوی داوطلب بخواهید بیابند تا در مورد موضوعی که شما مشخص کرده اید صحبت کنند. سپس از هنرجویان بخواهید در هر مکالمه، «پیام» را مشخص کنند. هنرجویان با استفاده از این روش می توانند مفهوم «پیام» را یاد بگیرند. در ادامه، فعالیت شماره ۲ را پاسخ دهند.	۱۵
انجام فعالیت کلاسی ۳	برای آموزش مفهوم «رمزگذاری» از روش ایفای نقش که در آموزش مفهوم پیام انجام شد، استفاده کنید. در مرحله قبل، هنرجویان «پیام» را در مکالمه مشخص می کردند ولی در این مرحله باید «رمز پیام» را مشخص کنند. ابتدا خودتان «رمز پیام» را در یک مکالمه مشخص کنید و سپس از هنرجویان بخواهید موارد مشابه را انجام دهند. در ادامه از آنها بخواهید فعالیت کلاسی ۳ را پاسخ دهند. برای یادگیری بهتر هنرجویان، می توانید پیام و رمز پیام را به شکل های دیگری غیر از مکالمه، تمرین و اجرا کنید (مانند تصویری، نوشتاری و .....). به عنوان مثال به هنرجویان تصویر و یا متنی دهید و از آنها بخواهید «پیام» و یا «رمز پیام» را در کنار شکل و یا متن نوشتاری بنویسند.	۱۵
انجام فعالیت کلاسی ۴	برای آموزش مفهوم «مسیر ارتباطی»، ابتدا مثالی بزنید. یک تابلو نشان دهید سپس از آنان بخواهید که پیام، رمز پیام و نحوه انتقال پیام را برای شما توضیح دهند. در مثالی دیگر از آنها بخواهید کتابی را با موضوعی که خودتان مشخص کرده اید، مطالعه کنند. سپس در مورد مفهوم «مسیر ارتباطی» توضیح دهید و از آنان بخواهید که مثال های دیگری بزنند. در ادامه، فعالیت کلاسی ۴ توسط هنرجویان پاسخ داده شود.	۱۵

## نحوه ارزشیابی پیشرفت تحصیلی مبتنی بر شایستگی

براساس فرم ارزشیابی مبتنی بر شایستگی، کتاب ارتباط مؤثر در پنج فصل سازماندهی شده است: فصل اول از درس ۱ تا ۵، فصل دوم از درس ۶ تا ۱۱، فصل سوم از درس ۱۲ تا ۱۶، فصل چهارم از درس ۱۷ تا ۲۱ و فصل پنجم از درس ۲۲ تا ۲۸ است. با توجه به محتوای فصل‌ها، هنرجویان باید به گونه‌ای ارزشیابی شوند که دانش عملکردی آنها در سطح تحلیل و ارزیابی و نهایتاً در سطح کاربرد، آزموده شود و در سطح درک و فهم و یا محدود به محفوظات آنها نباشد. به عنوان مثال در فصل اول، هنرجو باید توانایی تحلیل عوامل شخصیتی اثرگذار در برقراری ارتباط را داشته باشد، مصادیق آنها را بشناسد و در برقراری ارتباط با دیگران در محیط‌ها و شرایط متفاوت، آنها را به کار گیرد. در این صورت است که هنرجویان شایستگی لازم را در درس اول کسب خواهند کرد. نحوه نمره‌دهی در ارزشیابی به این شکل است: اگر عملکرد هنرجو در آزمون بالاتر از سطح انتظار هنرآموز باشد نمره ۳، اگر در سطح انتظار باشد، نمره ۲ و اگر پایین‌تر از سطح انتظار باشد نمره ۱ را کسب خواهد کرد. امید است ما را از رهنمودهای خود محروم نسازید.

گروه مؤلفان



## فصل ۱

### اهمیت، اهداف و عناصر ارتباط

# درس ۱

## ارتباط و عناصر آن

### علت و اهمیت آموزش این درس

ما هر روز به گونه‌های مختلف با یکدیگر در ارتباط هستیم تا اندیشه‌ها، احساسات و تمایلات خود را به دیگران منتقل کنیم، میزان علاقه و احترام خود را نشان دهیم و رنج و اندوه، شادمانی و خرسندی و شک و دودلی خود را با دیگران در میان بگذاریم. یک ارتباط ساده یا یک مجموعه از ارتباطات، خواسته یا ناخواسته، از پیش تعیین شده یا اتفاقی، فعال یا منفعل، به هر حال یکی از ابزارهای کلیدی رضای نیازها، کسب نتایج و متجلی ساختن آرزوهاست. روابط مطلوب یا نامطلوب، شکل‌دهنده بخش عمده‌ای از اوقات روزانه ماست. ما ارتباط برقرار می‌کنیم تا کسب اعتبار کنیم، به توافق برسیم، گلایه و شکوه کنیم، به یکدیگر کمک کنیم و سرانجام بتوانیم هم مسئولیت‌ها و وظایفمان را انجام دهیم و هم به حقوق خود برسیم. مهارت در ایجاد ارتباط مناسب با دیگران، بر توانایی‌ها و اعتماد به نفس ما می‌افزاید، استعداد و دست‌آوردهایمان را نمایان می‌سازد، احترام و قدردانی دیگران را جلب می‌نماید و ما را با حقوق و مسئولیت‌هایمان آشنا می‌سازد. برای برقراری ارتباط صحیح با اطرافیان باید با معنای ارتباط و اجزای آن به درستی آشنا شد زیرا این آشنایی به تأثیر و کیفیت ارتباط می‌افزاید. ارتباط زمانی شروع می‌شود که فرستنده قصد می‌کند پیامی را به گیرنده منتقل کند.

فرستنده، هم باید معانی پیامی را که می‌خواهد انتقال دهد بداند و بفهمد، و هم باید بتواند به مخاطب خود بفهماند که چه می‌خواهد بگوید و منظورش چیست. همچنین باید برای انتقال پیام خود بهترین مسیر و ابزار را انتخاب کند تا پیامش به نحوی مؤثرتر منتقل شود. به علت تفاوت در دیدگاه‌ها و ادراک افراد با یکدیگر، ممکن است گیرنده، مقصود فرستنده را دریافت نکند بنابراین، پیام را بازخورد می‌دهد تا میزان درک خود را از پیام، به فرستنده نشان دهد. در مسیر انتقال پیام نیز همواره ممکن است عامل یا عواملی، اختلال ایجاد کنند و انتقال پیام را با مشکل مواجه سازند که باید آنها را شناخت و به موقع حذف یا اصلاح نمود. بنابراین لازم است تمامی اجزای ارتباط را بشناسیم تا هر کدام را به بهترین نحو و به موقع به کار بگیریم.

## تاریخچه ارتباط

تاریخچه زندگی بشر و ارتباطات انسانی و دانش ارتباط تقریباً از یک نقطه آغاز می‌شود، درست از زمانی که انسان شروع به زندگی در کرهٔ خاکی کرده است. اما مسلم است که قدمت کلمات و زبان، کمتر از این مقدار است. هنوز مدرک قابل استنادی وجود ندارد که اثبات کند اولین ارتباط انسانی چه زمانی، در چه مکانی و با چه فرایندی آغاز شده است اما احتمالاً انسان‌های نخستین و غارنشین برای رفع نیازهای خود با مشکل مواجه شدند و به این نتیجه رسیدند که برای رفع نیازهای مشترک به همکاری با یکدیگر نیازمندند. به عنوان مثال یکی مسئول تهیهٔ غذا و شکار می‌شد و دیگری وظیفهٔ حفاظت و نگهبانی از غار را برعهده می‌گرفت و امثال اینها. نتیجه‌ای که از این قسمت می‌گیریم این است که اساساً هیچ ارتباطی بدون نیاز برقرار نمی‌شود و علت برقراری تمامی ارتباطات نوعی نیاز طرفین ارتباطی و آشنا شدن با حقوق و مسئولیت‌های خویش است و اگر نیاز را از فلسفهٔ وجودی هر ارتباط بگیریم، به حتم ارتباط قطع خواهد شد.

ارتباط در گذشته به گونه‌ای که اکنون رایج است، نبوده است بلکه به صورت ارتباط حرکتی و غیرکلامی و با استفاده از زبان بدن صورت می‌گرفته است. انسان‌های نخستین به مرور یادگرفتند که با تلفیق توانمندی‌ها و استعداد‌های مختلف خود می‌توانند به نیروهای ارتباطی جدیدی دست پیدا کنند. یعنی دریافتند که می‌توانند از ادغام توانایی‌های حرکتی با استعداد‌های صوتی به روش‌های ارتباطی مشتمل بر صوت و حرکت دستیابی پیدا کنند و این پایهٔ اختراع گویش‌های اولیه میان ملل باستان است. جایی که مثلاً انسان آموخت برای پاسخ منفی دادن به یک سؤال لازم است هم از صدای ((ن)) و ((ه)) یعنی ((نه)) استفاده کند و هم سر و کلهٔ خود را به سمت عقب و بالا حرکت دهد، درست همان کاری که ما امروزه برای نفی کردن یک امر به کار می‌بریم. از این دوره به بعد، ترکیب اصوات باهم و اختراع کلمات با معنی در میان اقوام انسانی شکل گرفت. تاریخچهٔ ارتباط با ظهور عصر کشاورزی، مرحلهٔ تازه‌ای را ثبت کرده است. در این مرحله، مفهوم مرز را بیشتر و بهتر از گذشته یاد گرفتیم و لازم بود مرزهای خودمان را از دیگران جدا کنیم. زمین من با زمین تو فرق داشت و زمین بیشتر به معنای غذای بیشتر و ثروت بیشتر بود. ارتباط در این مرحله چیزی فراتر از علائم غیرکلامی اولیه بود. حالا علاوه بر پیام‌های غیرکلامی و نشانه‌هایی که برای ابراز قدرت به کار گرفته می‌شد، قدرت کلمات هم به تدریج کاربرد پیدا کرد و توسعه یافت. بعد از این زمان، اختراع حروف الفبا در یونان انتقال پیام را با شکل جدیدی از خود مواجه ساخت و مانند پلی گفتار و نوشتار را به یکدیگر نزدیک کرد. بنابراین به فکر نگارش و دستگاه

چاپ و کاغذ افتادند و انسان‌ها وارد عصر کتابت شدند. چاپ مطبوعات و روزنامه‌ها دسترسی به اطلاعات را برای همگان آسان می‌کرد و مردم به راحتی از اخبار و حقایق مطلع می‌شدند.

با افزایش جمعیت و پراکندگی انسان‌ها در سطح کرهٔ خاکی، نیاز به اطلاعات و تبادل آن بیشتر گردید. انسان برای ارسال پیام‌های خود، زمانی از ارتباط حرکتی و سپس از ارتباطات کلامی و زمانی دیگر از مطبوعات و روزنامه‌ها استفاده می‌کرد اما نتوانست نیاز اصلی‌اش را که تبادل سریع اطلاعات بود، برطرف سازد؛ او به‌وسیله‌ای نیاز داشت تا پیام‌های خود را سریع‌تر منتقل کند. اختراع برق و سپس پیدایش تلگراف موجب شد انسان بتواند برای نخستین‌بار اطلاعات را با سرعت بالا و از طریق رمزهای ساده به مسافت‌های طولانی انتقال دهد. تلفن، رادیو، سینما و تلویزیون که پس از تلگراف اختراع شدند سهم بسیاری در ارتباط بهتر و بیشتر انسان‌ها با یکدیگر داشتند. اکنون ما در عصر ارتباطات زندگی می‌کنیم و انواع وسایل ارتباطی مانند اینترنت، ماهواره‌ها، چندرسانه‌ای‌ها، شبکه‌های تعاملی و بزرگراه‌های اطلاعاتی نگرش و نگاه ما را به دنیا تحت تأثیر قرار می‌دهند و نحوهٔ زندگی و تفکر ما را جهت می‌دهند و در نتیجه منجر به ارتباطات مؤثر و سازنده و نهایتاً سبب بهبود کیفیت زندگی ما می‌شوند.

## چگونگی تدریس

در این بخش مفهوم ارتباط و اجزای آن را به هنرجویان آموزش دهید. به عنوان مثال به صورت عملی از هنرجویان بخواهید با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و سایرین، اجزای ارتباط را تشخیص دهند. شناخت اجزای ارتباط بسیار مهم است زیرا در کیفیت برقراری ارتباط تأثیرگذار است.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

فعالیت‌ها باید به صورت عملی انجام گیرند و شناخت اجزای ارتباط به هنرجویان تفهیم شود. استفاده از طرح درس در انجام فعالیت‌ها ضروری است.

## پاسخ فعالیت‌ها

**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «فرستنده».

**پاسخ:**

- 1 حسابدار شروع کنندهٔ ارتباط است بنابراین فرستندهٔ پیام است.
- 2 مربی با خواندن شعر، ارتباط را آغاز می‌کند بنابراین، مربی فرستندهٔ پیام است.

فعالیت  
کلاسی ۱



فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «پیام».

**پاسخ:**

- ۱ پیام حامد این است که او به ورزش فوتبال علاقه‌مند است و در واقع او در حال انتقال یک مفهوم است.
- ۲ بستن کمر بند یک پیام است که از طریق گفتار به گیرنده منتقل می‌شود.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «رمزگذاری».

**پاسخ:**

- ۱ در کشتی هرگاه دست‌های داور به یکدیگر نزدیک شود، به معنای احترام دو کشتی‌گیر به یکدیگر است. رمزگذاری پیام، احترام به وسیلهٔ نزدیک کردن دست‌های داور است.
- ۲ خدا قوت به معنای خسته نباشید است. راننده برای گفتن خسته نباشید به همکار خود از عبارت خدا قوت استفاده می‌کند.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «مسیر ارتباطی».

**پاسخ:**

- ۱ ابزاری که برای انتقال این پیام استفاده شده است، تابلوی کنار جاده است.
- ۲ رامین از طریق نامه که یک ابزار انتقال پیام است، استعفاي خود را اعلام کند.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «گیرندهٔ پیام».

**پاسخ:**

- ۱ مادر، پیام خود را که محبت به کودک است از طریق بوسیدن، رمزگذاری می‌کند و کودک، گیرندهٔ این پیام محسوب می‌شود.
- ۲ مربی پیام خود را به اعضای تیم انتقال می‌دهد، بنابراین اعضای تیم، گیرندهٔ پیام هستند.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «رمزگشایی».

**پاسخ:**

- ۱ بازیکن معنای کار مربی را فهمیده که دیگر نمی‌خواهد در زمین بازی کند.
- ۲ «خسته نباشید» مدیر به او به خاطر عدم انجام کارش است یعنی عصبانیت مدیر را نشان می‌دهد و کارمند با گفتن «خسته نباشید» می‌فهمد که چرا کار را انجام نداده است.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «بازخورد».

**پاسخ:**

- ۱ لبخندی که کودک به مربی خود می‌زند واکنش او است که نشان دهد از مربی خود به خاطر بازی کردن با او خشنود است.
- ۲ عابر برای راننده به نشانهٔ تشکر دست تکان می‌دهد، بنابراین واکنش او به عمل راننده، تشکر کردن است.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم «اختلال».

**پاسخ:**

- ۱ ترافیک باعث می‌شود که به موقع سر قرار نرسد بنابراین «ترافیک» عامل ایجاد اختلال است.
- ۲ خستگی حسن باعث کاهش عملکرد او می‌شود بنابراین، «خستگی» عامل اختلال است.

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** آشنایی کامل هنرجویان با مفهوم ارتباط و اجزای آن.

**پاسخ:**

«فرستنده»، شخصی است که شروع‌کننده ارتباط است بنابراین، خانم عصبانی فرستنده پیام است. «گیرنده»، فردی است که پیام را دریافت می‌کند پس میهماندار گیرنده پیام است. «بازخورد» طرز صحبت میهماندار است که خانم را آرام کرد.

«پیام»، مفهومی است که منتقل می‌شود پس جمله «شما همان‌جا می‌گفتید پرواز انجام نمی‌شود»، پیام است. «ابزار انتقال پیام» نیز گفتار از طریق زبان است.

فعالیت  
کلاسی ۱۰



**هدف:** آشنایی کامل و بیشتر هنرجویان با مفهوم ارتباط و اجزای آن.

**پاسخ:**

در این فعالیت هنرجویان می‌توانند در یکی از پنج حوزه حمل‌ونقل، حسابداری، تربیت بدنی، تربیت کودک و نوابری موضوعی را انتخاب کنند و به ارتباط با یکدیگر بپردازند. شما به هنرجویان کمک کنید که اجزای ارتباط را مشخص کنند. این فعالیت باید به صورت گروهی انجام شود.

فعالیت  
کلاسی ۱۱

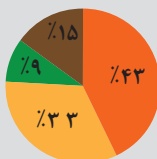


**هدف:** هنرجویان متوجه شوند که افراد، بیشترین زمان خود را در ارتباط با دیگران هستند و به اهمیت ارتباط پی ببرند.

**پاسخ:**

در این فعالیت، به این موضوع می‌پردازیم که بیشترین زمان فرد (۷۰٪) از زمان بیداری او در روز به ارتباط‌های او اختصاص داده می‌شود. اگر ارتباط‌های هر فرد را به چهار دسته خواندن، نوشتن، گوش دادن و صحبت کردن تقسیم کنیم، طبق آمار موجود در نمودار به این نتیجه می‌رسیم که بیشترین زمان فرد به گوش دادن اختصاص می‌یابد. بنابراین باید به هنرجویان بفهمانیم که چقدر ارتباط در زندگی مهم است و یادگیری مهارت‌های برقراری «ارتباط مؤثر» با دیگران ضروری است.

### زمان ارتباط



## درس ۲

### اهمیت و اهداف ارتباط

#### علت و اهمیت آموزش این درس

اهمیت و ضرورت آموزش «اهداف ارتباط» به این دلیل است که تقریباً انجام تمامی فعالیت‌ها به ارتباط‌های ما بستگی دارد و بدون ارتباط، افراد، منزوی می‌شوند و نمی‌توانند به اهداف خود در زندگی دست یابند.

هر یک از افراد از برقراری ارتباط خود، هدف یا اهدافی را دنبال می‌کنند که عمده‌ترین آنها انجام وظایف، کسب آگاهی نسبت به موضوع مورد نظر، تغییر رفتار مخاطب، کسب اطلاعات، بیان افکار و احساسات و پاسخ به نیازهای خود و دیگران است.

«ارتباط»، جریان حیاتی زندگی امروزه ماست. اگر افراد با یکدیگر ارتباط برقرار نمی‌کردند هر فرد باید به تنهایی تمامی کارهای خود را انجام می‌داد. حتی اگر هر فرد قادر باشد که تمامی کارهایش را خود انجام دهد، این فرایند، پرهزینه و زمان‌بر می‌شد. بنابراین، «ارتباط» موجب صرفه‌جویی در زمان و هزینه می‌شود. ما به کمک ارتباط‌ها، هر روزه شاهد تغییرات مثبت در زندگی خود هستیم. به عنوان مثال، یک پزشک در قاره‌ای دیگر راهی برای درمان بیماری سرطان پیدا می‌کند و به کمک ارتباط، شیوه درمانی را در اختیار سایرین قرار می‌دهد.

اهمیت و علت آموزش اهداف ارتباط مؤثر به هنرجویان این است که آنها بتوانند به درستی فرایند ارتباط را یاد بگیرند و از آن به نفع خود و جامعه در زندگی استفاده کنند. هر یک از این هنرجویان در آینده قرار است شغلی را انتخاب کنند و با همکاران و مدیران زیادی سروکار داشته باشند؛ ارتباط مؤثر به آنها کمک می‌کند که در مسیر شغلی خود استوار گام بردارند و بتوانند روابط مؤثر و پایداری به ویژه با دیگران داشته باشند.

#### چگونگی تدریس

سعی کنید هر مبحثی را که آموزش می‌دهید، تأثیر مستقیم آن را بر زندگی افراد بیان کنید تا هنرجویان به اهمیت ارتباط پی برده و بتوانند از آن به گونه‌ای مؤثر در زندگی اجتماعی و شغلی خود استفاده کنند. قرار نیست که هنرجویان حجم زیادی از تئوری‌ها را یاد بگیرند، بلکه باید کاربرد این مباحث در زندگی به آنها آموزش داده شود تا بتوان به هدف کلی این کتاب دست پیدا کرد.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها و پاسخ به آنها

از آنجا که مفهوم ارتباط، در «گروه» معنی پیدا می‌کند، بنابراین برای انجام فعالیت‌ها از هنرجویان بخواهید که «گروه» تشکیل دهند و با یکدیگر به بحث و تبادل نظر بپردازند.

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** پی بردن هنرجویان به اهمیت ارتباط در زندگی.

۱ ارتباط، کلید رسیدن به تمامی اهداف است زیرا هیچ فردی به تنهایی قادر نیست تمامی کارها را خود و بدون کمک دیگران انجام دهد. هر فرد برای موفقیت در مسیر شغلی و اجتماعی خود نیازمند برقراری ارتباط مؤثر با دیگران است. هر هدفی که از ارتباط داشته باشیم برطرف کننده یکی از نیازهای ماست بنابراین به کمک برقراری ارتباط مؤثر است که می‌توانیم به آن دست یابیم.

۲ افراد حتی زمانی که با کسی صحبت نمی‌کنند و در فکر هستند نیز به نحوی در ارتباط با دیگران، با خدا، با خود یا با سایر مخلوقات هستند.

۳ به عنوان مثال برای ارتباط با مدیر یک شرکت در کشور دیگر ناگزیر به استفاده از ارتباط شفاهی و غیرشفاهی هستیم. حل مشکلات خانوادگی نیازمند ارتباط اعضای خانواده با یکدیگر است. دانش‌آموزان برای یادگیری مطالب درسی نیازمند برقراری ارتباط با آموزگاران خود هستند. رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی، نوعی ارتباط با دیگران است، انجام نماز، نوعی ارتباط با خالق است. آبیاری درختان یا هرس کردن آنها، نوعی ارتباط با طبیعت است.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** هنرجویان درک کنند که یکی از مهم‌ترین و ابتدایی‌ترین اهداف هر ارتباطی «رفع نیاز» است.

**پاسخ:**

نیازها	رفع نیاز
نیاز به عبادت	ارتباط برقرار کردن با خدا از طریق نماز خواندن، روزه گرفتن و دعا کردن
نیاز به آموزش	ارتباط با مراکز آموزشی، آموزگاران و خواندن کتاب
نیاز به محبت	برقراری ارتباط احساسی با دوستان و اعضای خانواده و دوست داشتن آنها
نیاز مادی	کارکردن، تلاش و کوشش

فعالیت  
غیر کلاسی ۱



**هدف:** آشنایی بیشتر هنرجویان با ارزش‌های دوران دفاع مقدس و پیام‌های جاوید شهیدان. این پیام‌ها در کلاس خوانده شده و مواردی از آنها در کلاس نصب شود.



فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** هنرجویان درک کنند که ارتباط و اشتراک‌گذاری دانش، به پیشرفت و بالا رفتن استانداردهای زندگی کمک کرده است.

**پاسخ:**

۴-	۱- علم پزشکی به واسطهٔ ارتباطات، منجر به انباشته‌شدن دانش شده و به ساخت تجهیزات پزشکی کمک شایانی کرده است.
۵-	۲- علوم فضایی به واسطهٔ ارتباطات و با فرستادن ماهواره به فضا، منجر به کشف بسیاری از مسائل ناشناخته شده است.
۶-	۳- رسانه‌ها با پیشرفت وسایل ارتباطی، توانسته‌اند موفق‌تر از قبل عمل کنند و انبوهی از اطلاعات را به مردم منتقل کنند.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** هنرجویان درک کنند که «ارتباط» باعث شده است که کارها با سرعت و سهولت بیشتری انجام بگیرند.

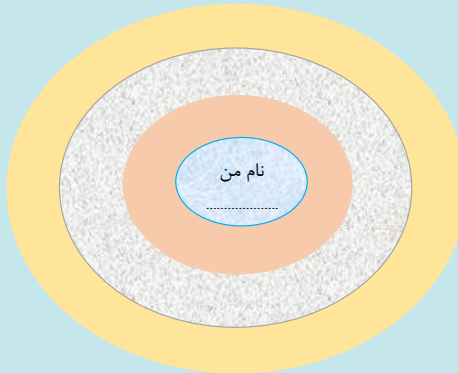
**پاسخ:**

کاربرد در زندگی	نمونه
من با جست‌وجو در اینترنت توانستم به کتابی دسترسی پیدا کنم که قبلاً به آن دسترسی نداشتم.	۱- کتابخانه‌های دیجیتال
هر اتفاقی که در گوشه‌ای از جهان رخ دهد به سرعت از آن مطلع می‌شوم.	۲- دسترسی به آخرین اخبار
	۳-
	۴-

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** هنرجویان درک کنند که هدف اولیه از برقراری هر ارتباطی، رفع نیازها و انجام مسئولیت‌ها است و ارتباط‌ها براساس اهمیت‌شان اولویت‌بندی می‌شوند.  
**پاسخ:**



ابتدا خانواده، سپس دوستان و در مرحله بعد، همکاران.  
خانواده: رفع نیاز به تعلق، حمایت، دوست داشتن و مشورت کردن.  
دوستان: رفع نیازهای اجتماعی، صحبت کردن، دوست داشتن و مشورت کردن.  
همکاران: یادگیری و تبادل اطلاعات، همکاری و مشارکت و زندگی اجتماعی.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** پی بردن هنرجویان به اهمیت ابزار ارتباطی در زندگی روزانه خود.  
**پاسخ:** به عنوان مثال، در گذشته که تلفن وجود نداشت، افراد مدت‌ها از یکدیگر خبر نداشتند و به جای آن از نامه استفاده می‌کردند. ممکن بود روزها طول بکشد تا نامه به دست فرد برسد و برای پاسخ آن، مدت‌ها منتظر بماند ولی تلفن، زندگی را راحت‌تر کرده است و افراد می‌توانند از دوستان و خانواده خود در سراسر دنیا و به لحظه با خبر باشند.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** هنرجویان متوجه شوند که هر ارتباطی هدفی را دنبال می‌کند.  
**پاسخ:**

هدف از برقراری ارتباط	اهمیت ارتباط	وسیله برقراری ارتباط	فردی که با او ارتباط داشته‌اید
یافتن جواب سؤال درسی	برنامه ریزی درسی	تماس تلفنی	۱- حامد، دوستم
یادگیری مطالب درسی	یادگیری و دانش‌افزایی	صحبت کردن	۲- معلم
جبران سهل‌انگاری گذشته	درک آثار تنبلی و سهل‌انگاری	تفکر و تأمل	۳- خودم
شکر و سپاس از خداوند	درک الطاف و نعمت‌های الهی	راز و نیاز قلبی و زبانی	۴- خدا
سلامتی و نشاط افراد و حفظ محیط‌زیست	پاکسازی طبیعت و محیط‌زیست	هنرجویان همراه با مربی خود	۵- طبیعت (باغ، پارک، ساحل، کوه و...)

فعالیت  
غیرکلاسی ۲



**هدف:** هنرجویان درک کنند که برای دست‌یابی به اطلاعات مورد نیاز خود، از ارتباط و وسیله ارتباطی سود جویند و به یکی از اهداف ارتباط که کسب آگاهی است دست‌یابند.

## درس ۳ انواع ارتباط

### علت و اهمیت آموزش این درس

«ارتباط»، تمام زندگی ما را فراگرفته است و بدون آن در زندگی با مشکل مواجه می‌شویم. اهمیت این درس این است که هنرجویان با عرصه‌های گسترده ارتباطی و تأثیر و تأثر متقابل آنها آشنا شوند و بدانند در هر موقعیتی چه ارتباطی به کار بگیرند و چگونه عمل کنند. ارتباط، بسته به نوع موقعیت و شرایطی که فرد در آن قرار می‌گیرد، متفاوت است و هر کدام از انواع ارتباط، مهارت خاص خود را می‌طلبد. در پایان این درس، محورهای دیگر ارتباط انسان آموزش داده می‌شود. به این معنی که انسان باید بتواند علاوه بر ارتباط با انسان‌ها، با سایر عرصه‌های ارتباطی نیز ارتباط مفید و مؤثری برقرار نماید.

### دانش هنر آموز

**ارتباط غیر کلامی:** عبارت است از کلیه پیام‌هایی که افراد علاوه بر خود کلام، آنها را نیز مبادله می‌کنند. طرز قرار گرفتن، راه رفتن، ایستادن، حرکات چهره و چشم‌ها، طرز لباس پوشیدن و... همگی نشانه‌های ارتباط غیر کلامی هستند. بنابراین، توجه به کلیه موارد فوق می‌تواند در نحوه ارتباط با افراد و جذب آنها مؤثر واقع شود. افراد در اولین برخورد، با دیدن نشانه‌های غیر کلامی در مورد شخصیت شما قضاوت می‌کنند. بنابراین باید تلاش نماییم تا همواره از خود شخصیتی مثبت در ذهن دیگران به جای بگذاریم تا در مورد ما قضاوت خوبی داشته باشند. به همین جهت است که در تعالیم اسلامی ما تأکید شده است که افراد باید با ظاهری آراسته، مسواک زده، خوشبو و مرتب در اجتماع حاضر شوند و در هنگام راه رفتن با تواضع و با حیا (مخصوصاً خانم‌ها) راه بروند نه با غرور و تکبر و نیز با چهره‌ای باز و گشاده با یکدیگر برخورد نمایند نه با چهره‌ای خشن و عبوس. همچنین در برخورد با نامحرم، چشمان خود را کنترل کنند و... اولیای الهی و مؤمنین نیز خود همواره این چنین عمل می‌کردند. افراد اصولاً در مراودات اجتماعی، ابتدا بیشتر بر نشانه‌های غیر کلامی اعتماد می‌کنند تا بر نشانه‌های کلامی. پس نشانه‌های غیر کلامی را تقویت کنید. نخستین برخورد و تأثیری که بر مردم می‌گذارد بسیار اهمیت دارد. بد نیست بدانید که کلام ۷ درصد، لحن و طنین ۳۸ درصد و حرکات و حالات اجزای بدن ۵۵ درصد اطلاعات را منتقل می‌کنند.

## چگونگی تدریس

در این قسمت، از شما خواسته می‌شود که انواع ارتباط در هر چهار عرصه ارتباطی را به همراه مثال به هنرجویان آموزش دهید و کاربرد هر کدام از آنها را در زندگی بیان کنید. در قسمت محورهای ارتباطی، به هنرجویان آموزش دهید که انسان علاوه بر اصلاح ارتباط خود با دیگران، موظف به اصلاح ارتباط با خود، با خدا و با سایر مخلوقات نیز می‌باشد؛ زیرا رسیدن به مراتبی از حیات طیبه (زندگی سالم، پاکیزه و سعادت‌مند) در گرو اصلاح ارتباط در همه عرصه‌های ارتباطی است نه فقط در یک عرصه و در هر ارتباطی حداقل دو طرف وجود دارد و هیچ ارتباط یک طرفه‌ای شکل نمی‌گیرد یا اگر شکل بگیرد پایدار نمی‌ماند. منظور از اصلاح ارتباط، رعایت حقوق و تکلیف‌های طرفین ارتباط است و هیچ حقی بدون پذیرفتن مسئولیتی برای هیچ کس به جز خداوند متعال ایجاد نمی‌شود همان‌گونه که هیچ مسئولیتی بدون ایجاد حقی متقابل بر عهده کسی گذاشته نمی‌شود. مثلاً حق فرزندان بر والدین، انتخاب نام نیکو، تأمین خوراک، پوشاک، بهداشت، تربیت و آموزش کامل آنهاست و متقابلاً مسئولیت فرزندان در مقابل والدین، رعایت ادب، احترام و خدمت به آنها در همه حال و اطاعت از آنهاست بجز در مواردی که اطاعت از والدین با اطاعت از خداوند مغایرت داشته باشد (حق فرزندان = مسئولیت والدین). یا مثلاً حق یک درخت بر عهده ما آن است که آن را آبیاری کنیم، کود دهیم، مراقبت کنیم و هرس نماییم تا او هم متقابلاً به ما اکسیژن و هوای پاکیزه، میوه، سایه، طراوت و شادابی و چوب دهد و اگر ما انسان‌ها، مسئولیت‌های خود را در مقابل درختان انجام ندهیم قطعاً خبری از چوب، هوای پاکیزه، میوه خوشمزه، طراوت و شادابی و سایه‌سار آرام‌بخش درختان نخواهد بود.

**نکته مهم:** علت اینکه در «ارتباط با خداوند» هر چه حق است از آن خداوند است و هر چه مسئولیت است بر عهده ماست، این است که ما در همه چیزمان به خداوند احتیاج داریم و او در هیچ چیزی به ما احتیاج ندارد و او بی‌نیاز مطلق و غنی بالذات است و قبل از اینکه وجود داشته باشیم ما را آفریده است و همه وسایل و ابزارهای مادی حیات (طبیعت و همه اجزای آن و حواس پنج‌گانه و ابزارهای آن) و هدایت و راهیابی معنوی (عقل و فطرت از درون و انبیاء و اولیای الهی از بیرون) را به ما عطا کرده است و در این راستا، از هیچ لطف و رحمتی در مورد ما و سایر مخلوقات دریغ نکرده است تا از او طلبی داشته باشیم. پس ما هستیم که باید با ایمان و عمل صالح، وظیفه عبودیت و بندگی و شکر و سپاس خود را در پیشگاه با عظمت او انجام دهیم و لاقلاً بخشی از حق او را ادا نماییم تا به مراتبی از حیات طیبه دست یابیم. به قول مولوی:

ما نبودیم و تقاضامان نبود      لطف او ناگفته ما می‌شنود

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

برای انجام فعالیت‌ها حتماً گروه تشکیل دهید. در قسمت «انواع ارتباط»؛ ارتباط غیر کلامی از اهمیت بالایی برخوردار است از هنرجویان بخواهید مانند افراد کرولال پانتومیم اجرا کنند تا قدرت درک علایم غیر کلامی خود را بالا ببرند.

### پاسخ فعالیت‌ها

**هدف:** هنرجویان بتوانند علایم غیر کلامی را درک کنند و در روابط خود از آن بهره‌جویند.

**پاسخ:** موضوعاتی مانند فردی در حال کشاورزی کردن، رانندگی کردن، بازی کردن با کودکان، شکر و سپاس و... می‌تواند برای این فعالیت مفید باشد.

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** هنرجویان با انواع حرکات غیر کلامی آشنا شوند و کاربرد مناسب آن را در زندگی بدانند.

**پاسخ:** از سمت راست ردیف اول به ترتیب: با خود می‌گوید هووم، من نمی‌دانم، فکر کردن، اشاره کردن، ایستادن.  
از سمت راست ردیف دوم به ترتیب: وای خدای من لطفاً، دروازه‌بان است و می‌خواهد جلوی توپ را بگیرد، وای نه، بله، آرام باش.  
از سمت راست ردیف سوم به ترتیب: نشانه قدرت، من خسته‌ام، دوستت دارم، این طرف، با ضربه زدن به چیزی می‌خواهد به طرف مقابل بگوید الان گوش کن.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** هنرجویان بتوانند مفهوم ارتباط غیر کلامی و کلامی را درک کنند.

**پاسخ:**  
۱ همواره ارتباط غیر کلامی اثرگذاری بیشتری دارد. به عنوان مثال اگر در هنگام سلام کردن به دوست خود، دست او را به گرمی بفشارید مطمئناً تأثیر کلامی سلام کردن در او افزایش می‌یابد و بعد از آن، کلامی که ردوبدل می‌شود مهم است.  
۲ ارتباط کلامی به خاطر ردوبدل شدن کلمات، واضح‌تر و درک آن آسان‌تر است ولی ارتباط غیر کلامی به خاطر اینکه از حرکات و علایم استفاده می‌شود، درک آن مشکل است. برای تأثیرگذار بودن هر یک از آنها باید به آگاهی کافی دست یافت. به عنوان مثال برای اثرگذاری ارتباط کلامی، قدرت بیان و کلمات خود را بالا ببرید و ارتباط غیر کلامی را از حرکات و ظاهر اشخاص تشخیص دهید.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** هنرجویان درک کنند که مطالب را با عملی انجام دادن بهتر یاد می‌گیرند.

**پاسخ:** هنرجویان در گروه‌های خود یک موضوع را انتخاب کرده و به اجرا درآورند و عناصر ارتباطی را در آن مشخص کنند.

فعالیت  
کلاسی ۴





**هدف:** هنر جویان با مفهوم صحیح «ارتباط مؤثر» با طبیعت آشنا شوند.  
**پاسخ:**

اقداماتی که داشته‌ام یا خواهم داشت.	پیشنهادات من به دیگران
- من شاخه درختی را نمی‌شکنم، برگ درختی را جدا نمی‌کنم.	- گل‌های زیبا در پارک‌ها و صحراها را نچینید.
- فضای سبز را لگدکوب نمی‌کنم.	- از مسئولین می‌خواهم از ورود فاضلاب‌های صنعتی، بیمارستانی و خانگی به آب‌ها جلوگیری کنند.
- در منزل خودمان دو باغچه کوچک ایجاد کرده‌ام.	- در مصرف انرژی‌ها و سوخت‌های فسیلی صرفه‌جویی بیشتری کنید.
- به درخت جلو منزل خودمان آب می‌دهم.	- به جای سوخت‌های فسیلی مقدمات استفاده از انرژی خورشیدی را فراهم کنید.
- هرگز اشغال‌ها مخصوصاً ظروف پلاستیکی را در طبیعت رها نمی‌کنم.	- از مواد شوینده و شیمیایی به اندازه نیاز و در حد ضرورت استفاده کنید.
-	-
-	-

هرگاه انسان، طبیعت و محیط‌زیست را به عنوان فعل الهی و نعمت خدادادی قدر بداند و از آن به درستی استفاده کند:  
- شکر و نعمت خدا را به جای آورده است و خدا نیز از او راضی می‌شود.  
- خود نیز از آب و هوا و محیط‌زیست بهتر و سالم‌تری برخوردار خواهد شد.  
- به دیگران نیز احترام گذاشته و حق آنها را در برخورداری از محیط‌زیستی سالم و با نشاط رعایت کرده است.

## درس ۴

### ارتباط مؤثر

#### علت و اهمیت آموزش این درس

یکی از اهداف کتاب، انتقال مفهوم ارتباط مؤثر است که در این درس به آن پرداخته می‌شود. اهمیت آموزش ارتباط مؤثر در این است که بسیاری از افراد در ارتباط‌های خود، شکست می‌خورند زیرا با اصول ارتباط اثربخش آشنا نیستند و نمی‌دانند که چگونه باید پیام و مفاهیم خود را انتقال دهند که به هدف خود از ارتباط دست یابند. بسیاری از افراد تصور می‌کنند به محض اینکه پیام از سمت فرستنده به گیرنده انتقال پیدا کند ارتباط برقرار شده است؛ در ظاهر، این امر درست است؛ اما برای اینکه گیرنده، پیام فرستنده را همان‌گونه که مورد نظر او بوده است درک کند، باید ویژگی‌ها و اصولی در نظر گرفته شود که ارتباط به نحوی اثرگذار برقرار شود. ارتباط مؤثر، رمز موفقیت افراد در زندگی است؛ همه ما روزانه با افراد زیادی ارتباط برقرار می‌کنیم و این ارتباط بسته به نوع هدف متفاوت است. هر هدفی که علت رابطه ما باشد، حرکت و جهت ما را در زندگی تحت تأثیر قرار می‌دهد بنابراین، به کارگیری این ویژگی‌ها و اصول در زندگی و روابط ما بسیار ضروری است.

#### دانش هنر آموز

ارتباط مؤثر، فراتر از تبادل اطلاعات بین افراد است و بدین معنی است که باید احساسات و منطق پشت اطلاعات منتقل شده را از کلام فرستنده درک کرد. ارتباط مؤثر، یک خیابان دوطرفه است؛ این جمله بیان می‌کند که نه تنها باید پیام را به گونه‌ای انتقال داد که قصد و نیت پیام، توسط گیرنده دقیقاً درک شود بلکه بدین معناست که باید به دقت به کلام طرف مقابل گوش داد که حس درک شدن و شنیده شدن به فرد انتقال داده شود. بیش از کلماتی که استفاده می‌شود، ارتباط مؤثر ترکیبی از چندین مهارت است از جمله ارتباط غیرکلامی، شنیدن فعال، مدیریت استرس، ارتباط مثبت، قدرت تشخیص و درک احساسات طرف مقابل. ارتباط مؤثر یک مهارت قابل یادگیری است، ولی اگر این توانایی به خودی خود ایجاد شود و در فرد رشد پیدا کند اثرگذاری بیشتری دارد. به عنوان مثال اگر یک متن سخنرانی از روی نوشته خوانده شود اثر کمتری در مخاطبان خود ایجاد می‌کند نسبت به زمانی که فرد از قبل متن سخنرانی را آماده کرده است و با آمادگی و به دور از استرس آن را بیان می‌کند.



## چگونگی انجام فعالیت

در این قسمت باید اصول ارتباط مؤثر را همراه با مثال‌های فراوان به هنرجویان آموزش دهید. انجام فعالیت‌های کلاسی به درک بهتر این مطالب کمک می‌کند و معنی ارتباط در گروه بهتر نمود پیدا می‌کند. بنابراین، فعالیت‌ها را به صورت گروهی انجام دهید زیرا همفکری به یادگیری بهتر مطالب کمک شایانی می‌کند.

### پاسخ فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** هنرجویان در بحث‌های گروهی مواردی مانند احترام گذاشتن به مخاطب، صدق و راستی در گفتار، توجه کردن به گوینده و ... را رعایت نمایند.  
**پاسخ:** حقوق دیگران و توجه کردن به زمان ارائه مطلب را رعایت کنند؛ این موارد از پیش زمینه‌های ارتباط مؤثر است.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** هنرجویان، اصل «کامل بودن» پیام را یاد بگیرند و در ارتباط‌های خود آن را به کار گیرند.  
**پاسخ:** آب هست اما کم است.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** هنرجویان اصل «مختصر بودن» را در پیام‌های خود به کار گیرند.  
**پاسخ:**

- ۱ از اعتماد شما بسیار خرسندیم.
- ۲ پاسخ شما برای من بسیار مفید بود.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** هنرجویان اصل «توجه» را به عنوان یکی از مهم‌ترین اصول ارتباط مؤثر فراگیرند.  
**پاسخ:**

- ۱ با افزایش زمان خرید، قادر به خرید بیشتری هستید.
- ۲ متأسفانه سیستم قطع است، بلافاصله پس از اتصال سیستم برای شما حساب بانکی افتتاح خواهیم کرد.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** هنرجویان اصل «روشن بودن» پیام را یاد بگیرند.  
**پاسخ:** مطالعه بر روی داده‌ها نشان می‌دهد که بازار مورد نظر سودآور است و تقاضای بالایی دارد.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** هنرجویان اصل «ادب و احترام» در ارتباط مؤثر را فرا بگیرند.  
**پاسخ:**

- ۱ از اینکه نمی‌توانم برای شما کاری انجام دهم، متأسفم.
- ۲ با وجود علاقه، متأسفانه به علت مشغله کاری نمی‌توانم در جلسه شما حضور پیدا کنم.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** هنرجویان کاربرد اصل «ادب و احترام» را در زندگی روزمره متوجه شوند.  
**پاسخ:**

۱- ورود مسافران به هواپیما با لبخند و خوش آمدگویی و ظاهری آراسته به استقبال مسافران برود و آنها را به داخل هواپیما هدایت کند.	
۲- خروج مسافران از هواپیما با لبخند و اینکه سفر خوبی داشته باشید آنها را بدرقه کند.	
۳- هنگام سفارش گرفتن از مسافران با لبخند به آنها بگوید شما بفرمایید چه چیزی نیاز دارید.	
۴- تعیین جایگاه مسافران از روی کارت پرواز، شماره صندلی آنها را بخواند و صندلی آنها را به آنها نشان دهد.	

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** هنرجویان برای برقراری ارتباطی مؤثر و سازنده با دیگران به کاربرد اصل ادب و احترام و رعایت حقوق دیگران در زندگی روزمره بیشتر آشنا شوند. بنابراین با توجه به رشته هنرجویان از آنها خواسته شده تا مواردی از رعایت حقوق دیگران را بیان کنند.  
**پاسخ:** این فعالیت برعهده هنرجویان است و می تواند بسیار متنوع باشد.

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** هنرجویان اصل «راستی و درستی» پیام را فرا گیرند.  
**پاسخ:**

- الف) به سختی می شنوم.....
- ب) رسیدن به هدف.....
- پ) قرض گرفتن.....
- ت) ملت شجاع.....
- ث) افراد متعالی.....
- ج) سیاستگزاری.....

فعالیت  
کلاسی ۱۰



**هدف:** هنرجویان به صورت نمایشی و عملی، مطالب را بهتر یاد می گیرند و به کار می برند.  
**پاسخ:** دو نفر به صورت داوطلبانه با انتخاب موضوعی آزاد در کلاس، نمایش اجرا کنند و هنرجویان ویژگی های پیام را بیان کنند.

فعالیت  
غیر کلاسی



**هدف:** هنرجویان به خوبی با ویژگی های پیام آشنا شوند.  
**پاسخ:** از هنرجویان بخواهید با توجه به رشته خود، نام کسب و کار و پیام تبلیغاتی آن را بیان کنند. در پیام تبلیغاتی خود باید ویژگی های پیام مؤثر را رعایت کنند.

## درس ۵

### ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط

#### علت و اهمیت آموزش این درس

به‌طور کلی برای اینکه بتوانیم بستر مناسبی برای برقراری ارتباط و حفظ و استمرار یک رابطه پایدار و مؤثر با دیگران، بالاخص با اعضای خانواده، آشنایان و همکاران پدید آوریم، ناگزیر باید به عوامل مؤثر در برقراری، حفظ و تقویت روابط انسانی و ارتباطات اجتماعی توجه خاص مبذول داشته باشیم. با عنایت به اینکه در هر ارتباطی با دیگران، آگاهانه و یا ناآگاهانه، به‌طور مستقیم و یا غیرمستقیم، خواسته یا ناخواسته پیامی با کلام و یا رفتار انتقال داده می‌شود و گوشه‌هایی از باورها و ارزش‌ها بین طرفین رد و بدل می‌شود، بنابراین در برقراری ارتباط با دیگران و تأمین نیاز ارتباطی مخاطبان، ضمن آشنایی با ویژگی‌ها و نیازهای حاکم بر نفس انسان‌ها، باید خود را به مؤثرترین شیوه‌ها و روش‌های روان‌شناختی ارتباط، مسلح نماییم. در هر حال برخی از عوامل ابتدایی و مهم در برقراری ارتباط و حفظ و استمرار یک رابطه مطلوب و خوشایند با دیگران به‌خصوص اعضای جامعه عبارت‌اند از: صداقت، احترام به طرف مقابل، اعتماد، رازداری و مسئولیت‌پذیری. توجه به نیازها و ویژگی‌های عاطفی و روانی همهٔ معاشران و مخاطبان، به ویژه اعضای خانواده، نزدیکان و خویشان، از مهم‌ترین مبانی روان‌شناختی اجتماعی و اولین گام در روان‌شناسی ارتباط است. با شناخت ویژگی‌های زیستی، ذهنی، عاطفی و اجتماعی، تمایلات، علایق و انگیزه‌ها، نگرش‌ها و نیازهای روانی مخاطبان، می‌توان یک ارتباط قوی و پایدار با آنها برقرار نموده و همواره آن را رشد داد. بنابراین لازم است ویژگی‌های مخاطبان را بشناسیم و بر مبنای آنها ارتباط خود را پایه‌ریزی کنیم. به عنوان مثال اگر مخاطب کودک است ما باید از ویژگی‌های کودکان سنین مختلف آگاهی یابیم و اگر مخاطب مرد یا زن است، به شناختن ویژگی‌های آنها و تأثیر جنسیت بر ارتباط با آنها نیاز داریم.

#### چگونگی تدریس

این ویژگی‌ها اهمیت فراوانی در زندگی روزانهٔ تمامی افراد دارند بنابراین سعی کنید هنرجویان آنها را به عنوان عواملی که روزانه با آنها درگیر هستند نگاه کنند و به اهمیت آنها پی ببرند. بنابراین از شما خواسته می‌شود مثال‌هایی بیاورید که هنرجویان متوجه شوند در صورت رعایت نکردن هر یک از این ویژگی‌ها با چه

مشکلاتی در روابط خود روبه‌رو می‌شوند. به عنوان مثال، پیامدهای دروغگویی و رازدار نبودن و... را به هنرجویان گوشزد کنید تا در روابط خود موفق باشند.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

فعالیت‌ها در این درس به صورت انفرادی انجام می‌شود به دلیل آنکه هریک از هنرجویان باید به روابط خود فکر کنند و در نهایت به اصلاح آنها بپردازند. در پایان، اهمیت هریک از فعالیت‌ها برای هنرجویان تشریح شود.

### پاسخ فعالیت‌ها

**هدف:** هنرجویان با خواندن عنوان این بخش حدس‌هایی در مورد موضوع این درس داشته باشند و بتوانند با نگاه به روابط شخصی خود به ویژگی‌های اثرگذار در تحکیم روابط پی ببرند.

**پاسخ:** پاسخ به این سؤال آزاد است و شما می‌توانید با اشاره به ویژگی‌هایی مانند رازداری، صداقت، کمک کردن به دوست خود در شرایط سخت، همدردی، احترام متقابل و غیر اینها، نظرات هنرجویان را تکمیل کنید.

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** هنرجویان به اهمیت صداقت در ارتباط پی ببرند.  
**پاسخ:** در بررسی حساب‌ها هر جایی که مشکل مالی مشاهده نمود، به مدیر خود گزارش دهد. تمام توجه و دقت خود را در انجام دادن کار خود قرار دهد و با صداقت و حفظ امانت و وظیفه خود را انجام دهد.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** هنرجویان به صورت موردی و با مثال‌های عینی به اهمیت صداقت در ارتباط پی ببرند.  
**پاسخ:**

فعالیت  
کلاسی ۳



مشاغل	نقش صداقت در موفقیت
۱- متصدی انبار توشه در شرکت حمل و نقل	گزارش اشتباهات به مدیر خود و جلب اعتماد و رضایت او
۲- مسئول یا کارمند حسابداری	گزارش اشتباهات به مدیر خود و جلب اعتماد و رضایت او
۳- تحلیل‌گر تیم ملی والیبال	گزارش تمامی نقاط قوت و ضعف بازیکنان تیم
۴- مربی مهدکودک	آگاه کردن خانواده‌ها در مورد مشکلات و نیز استعدادهای فرزندان‌شان

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** هنرجویان بیش از گذشته با چهار عرصه ارتباطی خود آشنا شوند و به اهمیت صداقت در این عرصه‌ها پی ببرند.  
**پاسخ:**

چهار عرصه ارتباط	چگونگی ارتباط مؤثر	اثرات ارتباط مؤثر
۱- صداقت در ارتباط با خود	توانایی‌ها و ضعف‌های خود را باور داریم و...	برای جبران ضعف‌های خود اقدام می‌کنیم و...
۲- صداقت در ارتباط با خدا	وجود خود و همه هستی را از آن خدا می‌دانیم و...	به خاطر داشته‌هایمان مغرور نمی‌شویم و برای رسیدن به اهدافمان تلاش و کوشش بیشتری می‌کنیم و...
۳- صداقت در ارتباط با دیگران	همه انسان‌ها را همچون خود دوست می‌داریم و...	در روابطمان با مردم دروغ نمی‌گوییم و...
۴- صداقت در ارتباط با سایر موجودات	کل موجودات را فعل و مخلوق خدا می‌دانیم.	در بهره‌گیری از موجودات طبیعی که خدا برای ما آفریده است اسراف نمی‌کنیم و...

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** هنرجویان به اهمیت احترام به طرف مقابل در روابطشان با دیگران پی ببرند.  
**پاسخ:** احترام به دیگران به دلیل اینکه هر فردی حق ارائه نظر خود را دارد و می‌تواند اظهار نظر کند و ما باید به حقوق یکدیگر احترام بگذاریم و آنها را ضایع نکنیم. ظرفیت افراد و تربیت و شرایط آنها متفاوت است بنابراین نظرها و افکار متفاوتی دارند. پس مهم این است که بتوانیم با رعایت حقوق دیگران با مسالمت و احترام در کنار یکدیگر زندگی کنیم.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** هنرجویان با مثال‌هایی از ارتباط با دیگران آشنا شوند.  
**پاسخ:** ارتباط با دیگران است. کمک کردن به دیگران می‌تواند شامل محبت کردن به دیگران، احساس همدردی با دیگران، تهیه خوراک، پوشاک و... برای نیازمندان باشد.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** هنرجویان به اهمیت «اعتماد» در روابط پی ببرند.  
**پاسخ:** به وعده‌ها و قول‌های خود به مشتریان پایبند باشند تا بتوانند رضایت آنها را به همراه داشته باشند.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** هنرجویان به اهمیت «رازداری» در روابط خود پی ببرند.  
**پاسخ:** یکی از اصول اولیه حسابداری، رازداری است. افشای حساب‌ها، درآمدها و هزینه‌های شرکت نزد دیگران موجب می‌شود که دیگران بتوانند نقاط ضعف شرکت را متوجه شوند و به راحتی به منافع شرکت آسیب وارد کنند. همچنین باید به عهد خود به شرکتی که مشغول به کار است، پایبند باشد در غیر این صورت به خود، شرکت، مدیر، کارکنان و اصول اخلاقی خیانت کرده است. زیرا افشای اطلاعات، منجر به از دست رفتن جایگاه شرکت می‌شود و همچنین تبعاتی مانند ورشکستگی و... نصیب همه کارکنان شرکت می‌شود که این از عدم رازداری او نشأت می‌گیرد.

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** هنرجویان به طور محسوس و ملموس و با توجه به رشته تحصیلی خود به اهمیت رازداری در روابط خود پی ببرند.  
**پاسخ:**

مثال‌هایی از مشاغل	نحوه رازداری هر شغل
۱- حسابداری	افشا نکردن صورت حساب افراد حقیقی و حقوقی برای دیگران.
۲- حمل و نقل	محموله و کالای افراد را به صورت بسته بندی و با حفظ امانت به دست آنها برسانند.
۳- تربیت بدنی	نقاط قوت و ضعف تیم خود یا مشکلات درونی باشگاه خود را برای دیگران فاش ن سازند.
۴- تربیت کودک	مشکلات شخصی و خانوادگی کودکان را برای دیگران فاش نکنند.

فعالیت  
کلاسی ۱۰



**هدف:** هنرجویان به اهمیت «مسئولیت پذیری» در روابط پی ببرند.  
**پاسخ:** مربی تیم وظیفه خود را آموزش لازم به اعضای تیم و حفظ روحیه همدلی میان آنها می‌داند؛ بنابراین مسئولیت دارد که از آموزش تمامی اعضا مطمئن باشد. این رفتار او دستیابی به موفقیت را برای تیم تضمین می‌کند.

فعالیت  
کلاسی ۱۱



**هدف:** هنرجویان بیشتر به اهمیت «مسئولیت پذیری» در روابط پی ببرند.  
**پاسخ:** شرکت‌ها با ارائه ضمانت‌نامه‌ها، به خریداران اطمینان می‌دهند که محصولاتشان با کیفیت است و در صورت اشکال و ایراد، ما در برابر شما مسئولیم که کالا را درست کنیم. ارائه ضمانت‌نامه موجب اعتماد بیشتر می‌شود.  
۱ تاریخ اعتبار برخی از ضمانت‌نامه‌ها بسیار کم است.  
۲ همه موارد خرابی را حمایت نمی‌کنند.  
۳ به قول و قرارداد خود در عمل پایبند نیستند.

فعالیت  
کلاسی ۱۲



**هدف:** هنرجویان به تعهد و مسئولیت خود در قبال دیگران پایبند باشند و به خوبی با مفهوم مسئولیت پذیری و آثار و نتایج آن آشنا شوند.  
**پاسخ:**

پیامدها و نتایج	اعمال اجتماعی
ریشه کنی فقر - کمک به پیشرفت زندگی آنها - ارتقای رفاه و سلامت جامعه و ...	۱- کمک به افراد ضعیف
جلوگیری از تخریب جنگل‌ها - مراتع - پارک‌ها و ... - جلوگیری از آلودگی آب و هوا و ... - کاهش هزینه‌های درمانی مردم و ...	۲- حفظ محیط زیست با صرفه‌جویی در مصرف سوخت و بازیافت زباله‌ها
توسعه و تقویت نیکی‌ها و خوبی‌ها و جلوگیری از مفاسد و زشتی‌ها در جامعه - آرامش روحی و روانی مردم و ...	۳- امر به معروف و نهی از منکر
هدایت و راهیابی مردم - توسعه و تقویت محبت و دوستی بین مردم - کاهش فشارها و اضطراب‌های مردم و ...	۴- نصیحت و خیرخواهی دیگران





## فصل ۲

### ارتباط مؤثر با خود و مهارت‌های ارتباطی

## درس ۶

### سبک‌های ارتباطی

#### علت و اهمیت آموزش این درس

در این درس تلاش بر آن است تا هنرجویان با انواع سبک‌های ارتباطی و ویژگی آنها آشنا شوند و از این طریق سبک ارتباطی خود را مشخص کرده و به‌گونه‌ای کاربردی‌تر در روابط خود از آن استفاده کنند. همهٔ افراد بخشی عمده از زندگی خود را در ارتباط با دیگران سپری می‌کنند یا در فکر آن به سر می‌برند. تحقیقات نشان داده است که ۷۵ درصد اوقات روزانهٔ ما صرف ارتباط با دیگران می‌شود و شاید بتوان گفت ۷۵ درصد از موفقیت‌های ما نیز به روابط با دیگران وابسته است. یکی از مقوله‌های چالش‌برانگیز در دنیای مدرن کنونی نحوهٔ ایجاد ارتباط با افرادی است که هر روز با آنان در تماس هستیم. این معضل شاید در دهه‌های گذشته به این اندازه بحث‌برانگیز نبوده است، زیرا در جهان غیر صنعتی به علت رسوم و هنجارهای ویژهٔ آن نظام، ضرورت ارتباط‌گیری با این وسعت و عمق جزء لاینفک آن نظام نبوده است، اما در جهان صنعتی کنونی برای انجام فعالیت‌های اجتماعی، برقراری ارتباط با سایر افراد و نحوهٔ آن یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است و فعالیت‌های روزانهٔ اجتماعی به راحتی امکان ایجاد روابط نزدیک با سایر افراد را فراهم نمی‌کند.

در این باره، نکتهٔ قابل تأمل این است که هر کدام از ما ممکن است همهٔ این سبک‌ها را در زندگی روزمرهٔ خود با افراد مختلف امتحان کنیم اما چیزی که سبک ارتباطی فرد را معلوم می‌کند غالب بودن یکی از این سه سبک نسبت به سایر سبک‌ها است و آن هم سبکی است که فراوانی تکرارش در فرد بیشتر و نمایان‌تر است. آگاه بودن فرد از سبک ارتباطی خویش می‌تواند به برقراری ارتباط کارآمد و مستمر با دیگران منجر شود. اگر فرد بداند با رفتار خود چه اثری روی دیگران می‌گذارد، آنگاه می‌تواند تصمیم بگیرد که آیا این واقعاً همان ارتباطی است که او مایل به برقراری آن بوده است یا خیر؟ ضمن اینکه استفاده از سبک ناسالم و به‌خصوص سبک منفعلانه می‌تواند توان «نه گفتن» افراد را کاهش داده و آنان را در معرض خطر قرار دهد.

#### دانش‌هنرآموز

**سبک ارتباطی منفعلانه:** افراد منفعل، دل مشغولی پرهیز از برخورد با دیگران را دارند، حتی اگر این کار به ضایع شدن حق آنها منتهی شود. آنها معمولاً حق را به دیگران می‌دهند و برای خود ارزش و احترامی قائل نیستند. چنین افرادی در مقابل

انتقاد، بسیار مضطرب می‌شوند و معمولاً برخلاف میل خود عمل می‌کنند. هنگام ارتباط با آنها، علائم اضطراب همچون حرکات زائد، مالیدن دست‌ها به هم، بریده بریده حرف زدن و نفس عمیق کشیدن کاملاً مشهود است. برای پیدا کردن علت مشکلات معمولاً خودشان را سرزنش می‌کنند و گاهی این سرزنش به قدری شدید می‌شود که ماهیت خودآزاری پیدا می‌کند. هنگامی که تعارض پیدا می‌کند گاهی با برانگیختن حس ترحم دیگران سعی می‌کنند از تعارض فرار کنند. به عبارت دیگر، افراد منفعل و کم‌رو به‌طور کلی هنگامی که با کسی مشکلی پیدا می‌کنند به جای حل مسئله سعی در پاک کردن صورت مسئله دارند. این حالت عقب‌نشینی حتی در طرز نشستن و راه رفتن آنها نیز مشهود است. معمولاً هنگام صحبت سعی می‌کنند تا در چشم دیگران نگاه نکنند، در جلسات و میهمانی‌ها معمولاً ساکت هستند. وقتی کسی باعث ناراحتی آنها می‌شود، به جای صحبت و طرح مسئله با فرد مذکور، مسئله را در دل خود نگه می‌دارند و سعی می‌کنند آن را فراموش کنند اما معمولاً در این کار موفق نمی‌شوند و مسئله در دلشان باقی می‌ماند. گاهی نیز سعی می‌کنند با اخم کردن و حرکات و رفتارهای غیرمستقیم ناراحتی خود را به دیگران نشان دهند.

نکته‌ای که یک بار دیگر باید درخصوص ویژگی‌های این سه الگو بر آن تأکید داشت، نسبیّت این صفات است. نباید انتظار داشت یک فرد پرخاشگر و یا کم‌رو باید تمام ویژگی‌های یاد شده را نشان دهد تا بتوان وی را پرخاشگر و یا کم‌رو (منفعل) نامید. تمامی این صفات ممکن است در یک فرد جمع نباشند. از این‌رو در تشخیص الگوی ارتباطی خود و دیگران باید دید کدام یک از این صفات با فراوانی بیشتری دیده می‌شود. همین فراوانی ظهور صفات است که الگوی ارتباطی غالب فرد را تعیین می‌کند.

**سبک ارتباطی پرخاشگرانه:** اگر سبک ارتباطی منفعلانه یک طرفه طیف باشد، سبک ارتباطی پرخاشگرانه دقیقاً طرف دیگر طیف است. در این سبک، افراد با این نوع باورها که «همیشه حق با من است» و «من اشتباه ندارم»، با دیگران برخورد کرده و فقط هدف خودشان برایشان مهم است. این افراد اغلب شنونده ضعیفی هستند و تحمل حرف منطقی طرف مقابل را ندارند و لذا دیگران را تحقیر کرده و به آنها حمله می‌کنند (فیزیکی یا جسمی). در واقع از طریق ایجاد یک حالت عاطفی ناخوشایند در دیگران، زمینه را برای سوءاستفاده از آنها فراهم می‌کنند. افراد پرخاشگر معمولاً دارای ویژگی‌های زیر هستند:

**۱** تن صدای بلندی دارند و اعتقاد دارند باید همیشه برنده باشند و به خواسته‌هایشان دست یابند.

**۲** خشم دیگران را برمی‌انگیزند و باعث مقاومت، پنهان کاری و فاصله‌گیری آنها می‌شوند و مخاطب خود را مجبور به اطاعت همراه با رنجش می‌کنند.

**۳** با صدای بلند و ناهنجار صحبت کردن، طعنه یا نیش و کنایه زدن به دیگران، ایجاد ناامیدی و دلسردی در دیگران، استفاده فراوان از بیانات ارزش‌گذارانه، (شما

باید ... شما نباید ... برچسب زدن به دیگران، اظهار نظرهای نژادپرستانه و تحقیر آمیز و... از دیگر ویژگی‌های این افراد است. افراد پرخاشگر ترسوتر از بقیه آدم‌ها هستند. آنها از شکست می‌ترسند و اتفاقاً اعتماد به نفس کمتری نسبت به بقیه دارند ولی همین که چندبار در رفتار پرخاشگرانه خود موفق شوند، یاد می‌گیرند که در موقعیت‌های دیگر هم پرخاشگرانه رفتار کنند. آدم‌های پرخاشگر از اینکه می‌توانند با این شیوه دیگران را به خیال خودشان مدیریت کنند، لذت می‌برند. در واقع این‌گونه رفتار پرخاشگرانه و طلبکارانه آنها راهی است برای خالی کردن خشمی که از جای دیگر سرچشمه گرفته است.

**سبک ارتباطی قاطعانه:** یک فرد قاطع، هم حق و حقوق خود (مسئولیت دیگران) و هم حق و حقوق دیگران (مسئولیت خود) را می‌شناسد و محترم می‌شمارد. نکته قابل توجه در مورد افراد قاطع، توانایی برخورد مسئله مدار آنها است. آنها برخلاف افراد سلطه‌پذیر که همواره خود را متهم می‌کنند و برخلاف افراد پرخاشگر که همواره دیگران را متهم می‌کنند، در تبیین و پیدا کردن راه حل، به جای متهم کردن خود و یا دیگران، به مسئله و چگونگی حل آن توجه می‌کنند. چنین سبکی از برخورد را «مسئله مداری»، در مقابل «من مداری» و «تومداری» می‌نامند. افراد قاطع، نکات مثبت و منفی را در خود و در دیگران به صورت منصفانه می‌بینند و در عین حال هم برای خود احترام قائل‌اند و هم برای دیگران. بر همین اساس، در حل تعارضات هم قادرند دیدگاه‌های خود را به وضوح بیان کنند و هم احترام خود و دیگران را حفظ نمایند. بر همین اساس، افراد قاطع در حل تعارضات بیشتر برگفت‌وگو تأکید می‌کنند و مایل به برقراری رابطه با دیگران هستند. هسته اصلی که سبب پرورش یک الگوی ارتباطی قاطعانه می‌شود، صداقت و حرمت به خود و دیگران است. کسی که هم برای خود ارزش و احترام قائل است و هم برای دیگران، توانایی یادگیری گفت‌وگو کردن روشن، شنونده حرف دیگران بودن، انتقادپذیر بودن، منصف بودن، احترام برانگیز بودن و صریح بودن را خواهد داشت. افراد قاطع نسبت به افکار و احساسات دیگران حساسیت نشان می‌دهند و قادرند علاوه بر دیدگاه‌ها، شنونده احساسات دیگران نیز باشند. در عین حال قادرند افکار و احساسات خود را نیز به وضوح بیان کنند. بدیهی است در میان الگوهای ارتباطی، «قاطعیت» سازنده‌ترین سبک ارتباط بین اشخاص است که برخی از افراد به صورت تجربه‌ای و در طول زندگی آن را می‌آموزند. اما پرورش این الگوی ارتباطی از طریق آموزش نظام‌دار قابل حصول است.

## چگونگی تدریس

ابتدا بهتر است از طریق ملموس ساختن مباحث و استفاده از مثال‌های عینی و جذاب، مبحث مربوطه را برای هنرجویان جذاب و دلنشین کنید. همچنین با ایجاد

جۆ کارگروهی در کلاس و تبادل اطلاعات و تجارب خود در زمینه‌های مختلف، زمینه را برای یادگیری عمیق‌تر هنرجویان فراهم سازید.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

از آنجا که در این درس هدف اصلی این است که هنرجویان به‌صورت گروهی با مفاهیم مربوط به سبک‌های ارتباطی آشنا شده و آنها را در روابط خویش به کار گیرند، هنرآموزان باید هنرجویان را به‌صورت فعالانه برای شرکت در فعالیت‌ها ترغیب کنند. با گروه‌بندی هنرجویان و انتخاب سرگروه‌ها، در آخر خلاصه‌ای از مباحث مورد بررسی در گروه، توسط سرگروه در کلاس خوانده می‌شود. هنرجویان با مقایسهٔ پاسخ‌ها، با ابعاد بیشتری از این سبک‌ها آشنا می‌شوند.

### پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** در این فعالیت از هنرجویان خواسته شده است که با توجه به موقعیت گفته شده، سبک ارتباطی را توضیح دهند.

**پاسخ:** شیرین با توجه به سبک منفعلانه و ترس از عدم تأیید از جانب دیگران و اجتناب از «نه» گفتن، نظر خود را در مورد لباس انتخاب شده بیان نمی‌کند. او به گمان خود با این نوع رفتار و تسلیم شدن در برابر خواستهٔ دیگران، به سایرین احترام می‌گذارد و از بروز تعارض جلوگیری می‌کند.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** در این فعالیت از هنرآموزان خواسته شده است به‌صورت گروهی با ارائهٔ یک مثال، با زوایای بیشتری از این سبک آشنا شوند.

**پاسخ:** موضوع گفت‌وگو بین هنرجویان باید آزاد و به انتخاب خودشان باشد. اما برای مثال نمونهٔ زیر آورده شده است.

فردی قائم مقام شرکت نرم‌افزارهای رایانه‌ای است که به کارش علاقمند است. یکی از مسئولیت‌های مهم وی شرکت در جلسات مختلف است که در آنها باید دیدگاه مدیر بالاتر خود را مطرح و تأمین نماید و گزارش آن را به مدیر بدهد. اما او در اکثر جلسات، احساس دلهره و خجالت می‌کند. هنگامی که جلسه شروع می‌شود به لحاظ موقعیت جسمانی سعی می‌کند در صندلی خود بلغزد و سر خود را پایین بیندازد. وی ساکت می‌نشیند و امیدوار است کسی متوجه سکوت وی شده و او را به شرکت در گفت‌وگو دعوت کند. اما از طرف دیگر از بیان دیدگاه‌های خود، به‌خصوص هنگامی که مخالف نظر دیگران باشد، وحشت دارد. تجربهٔ شخصی وی از چنین جلساتی مجادله و مخالفت با دیدگاه‌هایش است. از این رو همواره سعی می‌کند طوری نظرات خود را مطرح کند که باعث ناراحتی و رنجش دیگران نشود، زیرا از بحث و مخالفت با دیگران گریزان است. این کار، صحبت‌های او را پیچیده و طولانی می‌سازد. او دربارهٔ علت این عمل می‌گوید هرگاه سعی کرده در بحث شرکت کند دیگران یا به عقیده‌اش توجه نکرده‌اند، یا اینکه از دست وی عصبانی شده‌اند و یا دیدگاهش را به تمسخر گرفته‌اند. از این رو همواره سعی می‌کند در بحث‌ها سکوت کرده، عقیده‌ای ابراز نکند و با کسی

ارتباط چشمی نداشته باشد. معمولاً هم جلسات را با احساس کلافگی و سردرد به پایان می‌برد. مدیر ارشد وی گاهی خود در جلسات شرکت می‌کند و بر همین اساس متوجه گوشه‌گیری او شده است. وقتی او بی‌ رغبتی خود را برای شرکت در این جلسات ابراز کرد، مدیر ارشد وی تصمیم می‌گیرد تا در این خصوص با وی صحبت کند. هنگام صحبت، او با موضعی دفاعی و توأم با اضطراب سعی می‌کند ابتدا مسئله ساکت بودن در جلسات را انکار کند و سپس علت آن را به رفتار نامناسب دیگران در جلسه و اجازه ندادن به وی برای ابراز دیدگاه‌هایش مرتبط سازد. اما در نهایت و پس از صحبت با مدیر شروع به سرزنش کردن خود می‌کند. مدیر ارشد وی نیز با توجه به توجیهات او تصور می‌کند که او به کارش چندان علاقه‌ای ندارد.

**هدف:** در این فعالیت از هنرجویان خواسته شده است که با توجه به موقعیت گفته شده سبک پرخاشگرانه را بررسی نمایند.

**پاسخ:** با توجه به این مثال، راننده‌ای که در حال سوخت‌گیری بوده است سهواً مرتکب این اشتباه شده است. اما رانندهٔ دیگر گمان می‌کند به عمد سوخت‌گیری کرده است. بنابراین سریعاً رفتارهای پرخاشگرانه‌ای مانند دعوا و داد و فریاد کردن از خود بروز می‌دهد.

فعالیت

کلاسی ۳



**هدف:** هنرجویان از نگاه بیرون، سبک رفتاری پرخاشگرانه را مورد بررسی قرار می‌دهند و متوجه پیامدها و نتایج آن می‌شوند که می‌تواند در رفتار آنها تأثیرگذار باشد.

**پاسخ:** موضوع گفت‌وگو بین هنرجویان باید آزاد و به انتخاب خودشان باشد. اما برای مثال نمونهٔ زیر آورده شده است.

فردی مدیر برگزاری همایش‌ها در یک هتل بزرگ است. وی شخص بسیار سخت‌کوش و شایسته‌ای برای شغل مذکور است و ترجیح می‌دهد با دیگران به صورت تیمی و به عنوان رهبر گروه کار کند. هنگامی که رقابت میان هتل‌ها برای برگزاری چند همایش بزرگ و بین‌المللی بالا گرفت، او با تمام قوا در این خصوص به رقابت پرداخت تا به عنوان یک مدیر خوب و سخت‌کوش مشهور گردد. اگرچه او دوست دارد به صورت گروهی کار کند، ولی با اعضای تیم خود احساس بیگانگی می‌کند. از این رو در تفویض اختیار به مسئولین ارشد گروه خود مشکل دارد و بیشتر کارها را به صورت متمرکز انجام می‌دهد. با اینکه او خود این گروه را تشکیل داده است، احساس می‌کند اعضای گروه ارتباط راحتی با وی ندارند. او تفاوت رفتار کارکنان خود را هنگامی که در دفتر حضور دارد و هنگامی که حضور ندارد کاملاً حس کرده است. او در اقدام به تصمیم‌ش تردید نمی‌کند. هنگامی که دربارهٔ راهبرد وی انتقادی می‌شود، بلافاصله به دفاع از عمل خود برمی‌خیزد. در مواقعی که لازم است تصمیمی گروهی گرفته شود با اعضای تیم مشورت می‌کند، اما در عمل، به نظرات اعضا اهمیتی نمی‌دهد و کاری را که خود درست می‌انگارد انجام می‌دهد. آنها حرف او را گوش می‌دهند اما وقتی وی محل کار را ترک می‌کند شروع به شکوه و شکایت از تصمیم وی می‌کنند. اعضای گروه احساس می‌کنند به ابزاری برای دستیابی او به اهدافی که خود برای گروه تعیین کرده است تبدیل شده‌اند. آنها معتقدند که او تنها وقتی متوجه حضور یک شخص می‌شود که اشتباهی از وی سر زده باشد. اعضای گروه به ندرت دیدگاه‌های خود را دربارهٔ تصمیمات او ابراز می‌کنند. وی هیچ‌گاه دیگران را برای انجام کار بیشتر تشویق نمی‌کند، اما به شدت آمادهٔ توبیخ و انتقاد کردن، آن هم به سبکی خشن است. وی برخلاف موفقیت‌های شغلی که داشته

فعالیت

کلاسی ۴



است همواره به آنچه انجام نشده توجه می‌کند. معمولاً از حجم کارهای انجام شده راضی نیست و علت این را نیز کارکنان گروه خود می‌داند. از این رو بیش از آنکه آنها را کارکنان خود بداند، گروه را به عنوان مشکلی که مانع انجام سریع کار می‌شود در نظر می‌گیرد. از این رو اکثر اوقات در حال انتقاد و برخورد با کارکنان خود است. از نظر او علت مشکلاتش دیگران‌اند نه خود او. همان‌گونه که در رفتار او مشهود است، افراد پرخاشگر همواره در پی بردن و رقابت با دیگران هستند. آنها همیشه فکر می‌کنند حق با آنهاست و این دیگران هستند که مسئله و مشکل درست می‌کنند. از واژه‌های مستبدانه‌ای مثل «باید» زیاد استفاده می‌کنند. خیلی زود خشمگین می‌شوند و همواره دیگران را مسئول عصبانی شدن خود می‌دانند. این خصوصیت در طرز نگاه کردن آنها مشهود است و معمولاً حتی در مواقعی هم که عصبانی نیستند به صورت هیجانی و بلند صحبت می‌کنند. یکی از عادت‌های معمول افراد پرخاشگر ناتوانی در گوش دادن و در میان سخن دیگران حرف زدن است. هنگامی که با آنها مخالفت می‌شود به شدت برافروخته می‌گردند، اما هنگامی که با آنها موافقت می‌شود عصبانیتشان به سرعت فروکش می‌کند. این‌گونه افراد معمولاً فکر می‌کنند فقط دیدگاه آنان صحیح است و حاضر نیستند انتقاد یا مخالفتی را در مورد دیدگاه‌هایشان تحمل کنند.

#### فعالیت

کلاسی ۵



**هدف:** این فعالیت با ارائه یک مثال کاربردی در پی آموزش مفاهیم مربوط به سبک ارتباطی قاطعانه است.

**پاسخ:** آقای جلیلی با اعتماد به نفس بالا از حقوق خود دفاع می‌کند و می‌گوید از آنجا که چنین صورت حسابی به من تحویل داده نشده است در این زمینه هیچ مسئولیتی را به عهده نمی‌گیرم و گرنه در صورت بروز هرگونه اتفاقی خود را مسئول تصمیم‌گیری و اعمال خود می‌دانستم.

#### فعالیت

کلاسی ۶



**هدف:** هنرجویان با سبک رفتاری مذکور و پیامدها و نتایج آن آشنا می‌شوند.  
**پاسخ:** موضوع گفت‌وگو بین هنرجویان باید آزاد و به انتخاب خودشان باشد. اما برای مثال نمونه زیر آورده شده است.

فردی مدیر تحقیق و توسعه یک شرکت مربوط به فراورده‌های نفتی است. او کار خود را دوست دارد اما تا حدودی به دلیل جو مجموعه، آن را کسل‌کننده می‌داند. وی اخیراً درگیر مراحل پایانی ساخت خانه شخصی و اسباب‌کشی خود شده است که وقت زیادی را می‌طلبد. مدیر به وی گوشزد کرده است که اخیراً از وضعیت کاری وی راضی نیست و او نیز مشکلات و گرفتاری‌های شخصی خود در خصوص آماده کردن نهایی خانه و اسباب‌کشی را برای وی مطرح کرده است، اما تلاش‌های او برای انجام کارهای خانه و حضور مؤثر در محل کار بی‌نتیجه می‌ماند و در نهایت تقاضای کم کردن مسئولیت‌های خود را برای مدت محدودی با مدیر خود در میان می‌گذارد، اما از طرح کسل‌کننده بودن شغلش با مدیر اجتناب می‌کند و حل آن را به بعد از اسباب‌کشی و حل مشکلات شخصی خود موکول می‌کند. او از مدیر خود می‌خواهد که اشکالات کاری و همچنین انتظاراتش را از وی مطرح کند تا درباره آنها فکر کند و پس از حل مشکل شخصی خود و بازگشت تمام وقت به کار، آنها را رفع نماید. مدیر نیز با کم کردن مسئولیت‌های وی برای مدتی محدود موافقت می‌کند. در نهایت او با طرح ضرورت انجام تغییراتی در بخش خود و هماهنگ کردن آنها با خواسته‌ها و انتظارات مدیر موافقت می‌کند. وی از مدیر خود می‌خواهد پس از حل مشکلات شخصی و بازگشت کامل به کار در خصوص

راه‌های عملی کردن خواسته‌های خود و مدیر در بخش تحقیق و توسعه جلسه‌ای داشته باشند که مورد موافقت قرار می‌گیرد. او تصمیم دارد آن قسمت از تغییراتی را که باید توسط مدیر در بخش وی صورت پذیرد به وضوح توضیح دهد و پیشنهاد خود را نیز برای عملی کردن این تغییرات بیان نماید.

**هدف:** آشنایی هنرجویان با علایم و نشانه‌های مربوط به انواع سبک‌های ارتباطی.  
**پاسخ:**

ویژگی‌ها	منفعلا نه	پرخاشگرانه	قاطعانه
بلندی صدا	کم	زیاد	متوسط
تماس چشمی	در هنگام صحبت ارتباط چشمی برقرار نمی‌کنند.	نگاه خیره	مستقیم
کلام و شیوه بیان	تن صدای پایین و بی‌قرار و لرزان و با تردید و مکث صحبت می‌کنند	تن صدا بلند و لحن طلبکارانه و شیوه بیان تهدیدآمیز و نادرست	تن صدا محکم و استوار، لحنی دوستانه و محترمانه اما قاطع
حالات چهره	افتاده و نگاه سرگردان	اخمو و عصبی	آرام
کلمات مورد استفاده	معذرت می‌خواهم، ببخشید، شرمندهام	باید، هیچ راهی ندارد، به هیچ وجه	بله گفتن قاطعانه، نه گفتن قاطعانه.
گوش دادن	فقط به حرف دیگران گوش می‌دهند	نه شنونده و نه پذیرا	شنونده و پذیرای نظرات معقول و منطقی
استرس بر خود و دیگران	بر خود استرس وارد می‌کنند ولی به دیگران استرس چندانی وارد نمی‌کنند	وارد می‌کنند	ندارند

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** در این فعالیت انواع سبک‌های ارتباطی در رفتار و نوع برخورد مربی مهد با کودکان مورد بررسی قرار گرفته است.

**پاسخ:**

- رفتار منفعلانهٔ مربی با کودک: بسیار استرس دارد و نمی‌داند چه کار باید بکند.
- رفتار پرخاشگرانهٔ مربی با کودک: بسیار عصبانی و خشمگین می‌شود و بر سر کودک فریاد می‌زند که آرام باش.
- رفتار قاطعانهٔ مربی با کودک: آرامش خود را حفظ کرده و به دنبال آرام کردن کودک از طریق برآوردن نیاز او مانند گرسنگی، دل درد و... است.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** آشنایی هنرجویان با زوایای عمیق‌تر سبک ارتباطی قاطعانه.  
**پاسخ:** این فعالیت بر عهدهٔ هنرجویان است. از آنها بخواهید که فواید و نتایجی که بعد از بروز رفتار قاطعانه داشته‌اند و احساسی را که به آنها دست داده است، بیان کنند.

فعالیت  
کلاسی ۹





## درس ۷ پل‌ها و موانع ارتباطی

### علت و اهمیت آموزش این درس

انسان موجودی اجتماعی است که برقراری ارتباط با دیگران برای او امری طبیعی و مهم به شمار می‌آید. از آنجایی که انسان‌ها به شکل گروهی زندگی می‌کنند، دائماً در حال برقراری ارتباط با دیگران هستند. همهٔ اعمال و رفتار انسان‌ها نوعی ارتباط به حساب می‌آید و ارتباط، هنگامی به سطح مثبت و مفیدی می‌رسد که به روشی درست و مطلوب میان افراد برقرار شود. مهارت در ایجاد رابطهٔ مناسب با دیگران بر توانایی‌ها و اعتماد به نفس ما می‌افزاید. هر چه با دیگران رابطهٔ بهتری برقرار کنیم، مسئولیت‌هایمان را بهتر به مرحلهٔ اجرا می‌گذاریم و در نتیجه در حرفهٔ خود موفق‌تر بوده و درآمد بیشتری را به خود اختصاص می‌دهیم. نحوهٔ ارتباط ما، در میزان حمایت و کمکی که از سوی دیگران دریافت می‌کنیم، مستقیماً تأثیر می‌گذارد.

### دانش هنر آموز

#### پل‌های ارتباطی

پل‌های ارتباطی عواملی هستند که به برقراری یک ارتباط مؤثر «بُرد-بُرد» کمک می‌کنند. مهم‌ترین پل‌های ارتباطی عبارت‌اند از:

**۱ فهماندن به فرستنده که «به او گوش می‌دهید»** (از طریق زبان بدن یا اصوات دلگرم‌کننده و برقراری ارتباط غیرکلامی).

**۲ تکرار آنچه گوینده گفته است:** بازگویی و تکرار کلمات کلیدی مخاطب، باعث می‌شود که اگر سوءتفاهم یا سوءبرداشتی وجود دارد از میان برود.

**۳ ابراز احساسات با ضمیر «من» و انتخاب زبان مناسب برای صحبت:** برای مثال: من دوست دارم در انجام این کار بیشتر فکر کنی (پیام من محور) به جای: نباید این کار را بکنی (پیام تو محور) یا: من دوست دارم با من با ادب صحبت کنی (پیام من محور) به جای: تو بی ادب و بی نزاکتی (پیام تو محور). وقتی ما جمله را با «من» شروع می‌کنیم، مسئولیت آن جمله را به عهده می‌گیریم. پیام «من» کمتر محکوم‌کننده و منفی است و کمتر تقصیر را گردن دیگران می‌اندازد.

**۴ تلاش برای «پی بردن به احساسات دیگران»:** از روی لحن و حالات و حرکات بدن به احساسات دیگران پی می‌بریم.

۵ **خلاصه کردن:** یعنی در یک یا دو جمله واقعیت‌هایی را که دریافت کرده‌اید، خلاصه کنید و آنچه را که گفته شد به شکل خلاصه ادا کنید تا مطمئن شوید منظور مخاطب را به درستی فهمیده‌اید و این اطمینان در مخاطب نیز ایجاد شود.

۶ **پرسش‌های باز:** این پرسش‌ها با کلماتی مثل چه؟ چرا؟ چطور؟ یا برایم تعریف کن، شروع می‌شوند. این پرسش‌ها باعث می‌شوند که فرد، موضوع را کاملاً باز کند و توضیح دهد. پرسیدن این‌گونه سؤالات باعث می‌شود که فرد مقابل، فرصتی پیدا کند تا بگوید چه فکر می‌کند یا چه احساس می‌کند. پرسش باز را نمی‌توان با «بله» یا «نه» پاسخ داد. برای مثال: امروز چطور بود؟ (یک پرسش بسته است) ولی امروز چه اتفاق‌هایی برای تو افتاد و چطور گذشت؟ (یک پرسش باز است) و یا نظر تو در این باره چیست؟ (یک پرسش باز است).

۷ **پرسش‌ها و عبارات‌های خنثی:** این جملات، خلاصه کردن آن چیزی است که فرد مقابل گفته است. عزت نفس فرد مقابلتان را بالا می‌برد، چون می‌بیند شما کاملاً به او گوش فراداده‌اید. به شما کمک می‌کند بر واقعیات متمرکز شوید. به فرد مقابلتان کمک می‌کند که بعد از شنیدن خلاصه شما، افکارش را مرتب کند. خلاصه‌سازی باعث می‌شود رئوس مشکلات و اختلاف نظرها معلوم شود و بتوانید یک به یک با آنها مواجه شوید. با تمرکز بر یک موضوع خاص جلو مخلوط‌شدن موضوعات گرفته می‌شود. با خلاصه‌سازی می‌توانید موضوعات مهم را از موضوعات غیرمهم جدا کنید. به دلیل بی‌طرف بودن، فرد مقابل را به گفت‌وگو تشویق می‌کند. برای مثال: برایم بگو که وقتی این اتفاق افتاد چه احساسی داشتی؟ یا چطور شد که این کار را انجام دادی؟

## موانع ارتباطی

ارتباط مثبت و سازنده نیازمند آراستن سخن به عناصر یاد شده و پیراستن آن از موانع ارتباطی است. علاوه بر پنج مانع ارتباطی بیان شده در کتاب (خوب گوش ندادن، احساس خود را صادقانه بیان نکردن، قطع کردن صحبت دیگران، بی‌توجهی و تحقیر و توهین کردن)، برخی دیگر از موانع ارتباطی عبارت‌اند از:

۱ **ارتباط یکسویه در فضای گفت‌وگو:** از آداب گفت‌وگو آن است که هر یک از طرفین، به دیگری اجازه سخن گفتن و اظهارنظر بدهد و با پرگویی، وی را به سکوت وادار نکند. برخی افراد که خود را داناتر می‌دانند یا حرفه آنها به‌گونه‌ای است که با گویندگی و سخنرانی و تدریس و... سروکار دارند، گاه در گفت‌وگوهای روزانه نیز طبق عادت، نقش سخنگوی تنها را بازی می‌کنند و کمتر حاضرند از مَرکب سخن، پیاده گردند. به خوبی روشن است که این کار، خود برخاسته از میل و شهوت یا غرور و نخوت است و ارتباط سازنده و مؤثر را دچار مشکل و حتی

ناممکن می‌سازد. از این‌رو، در آموزه‌های دینی تأکید می‌شود که آدمی در فضای گفت‌وگو بر شنیدن، بیش از سخن گفتن، علاقه نشان دهد. به‌طور کلی یکی از امتیازات و کارکردهای شیوه پرسش و پاسخ و نظرخواهی در گفت‌وگو، که در قرآن کریم و گفت‌وگوهای پیامبران به فراوانی دیده می‌شود، نفی ارتباط گفتاری یکسویه و ایجاد فضای تعامل در گفت‌وگوست.<sup>۱</sup>

**۲ شروع از نقاط منفی (انتقاد گزنده):** گفت‌وگو را نباید با شکایت، سرزنش و انتقاد آغاز کرد، چرا که این کار می‌تواند شخصیت مخاطب را جریحه‌دار سازد و پذیرش انتقاد و ادامه ارتباط را نیز با مشکل مواجه کند. بنابراین، حتی در صورتی که موضوع اصلی سخن، انتقاد از مخاطب باشد، نخست لازم است به نقطه یا نقاط مثبتی اشاره شود و سپس آن انتقاد بیان شود. انتقاد سازنده شرایط دیگری نیز دارد که عبارت‌اند از:

- انتقاد، نباید گزنده و توأم با سرزنش باشد، چرا که بنا به فرموده امیر مؤمنان علی علیه السلام، این کار تنها شعله‌های لجاجت مخاطب را برمی‌افروزد.<sup>۲</sup>

- از تکرار بیش از حد انتقاد خودداری شود زیرا از تأثیر آن می‌کاهد و بذر کینه و دشمنی را در دل مخاطب می‌افشاند.

- انتقاد از مخاطب در حضور دیگران نباشد، زیرا این کار، معمولاً موجب تخریب شخصیت وی می‌شود و نتیجه معکوس دارد.

**۳ ستایش افراطی مخاطب:** همان‌گونه که انتقاد گزنده مانع برقراری ارتباط مؤثر است، ستایش افراطی مخاطب نیز گاه مشکل‌ساز است، چرا که مخاطب احساس می‌کند ستایش فراتر از حدّ او، نوعی مجامله و چاپلوسی یا ابزاری برای فریب و اغفال و در نتیجه وادار کردن وی به پذیرش یک کار یا مطلب است. از این رو بسیاری از افراد در برابر این‌گونه ستایش‌ها حالت تدافعی می‌گیرند. به این دلیل و نیز به خاطر آثار نامطلوبی که این کار بر روحیه و اخلاق مخاطب دارد در آموزه‌های دینی از آن نهی و نکوهش شده است. تا آنجا که رسول خدا صلی الله علیه و آله فرموده‌اند: «به‌صورت چاپلوسان، خاک بپاشید!»<sup>۳</sup> و از دیگر سوی، امیر مؤمنان علی علیه السلام پارسایان را چنین توصیف می‌کند که: «هرگاه ستایش شوند، ترسان و نگران گردند و در رون، از پیشگاه الهی طلب آموزش نمایند»<sup>۴</sup>. بدین‌سان، هم در انتقاد و سرزنش و هم در مدح و ستایش، باید از زیاده‌روی خودداری نمود، چنان‌که امیرمؤمنان علی علیه السلام می‌فرماید: «هرگاه ستودی، مختصر کن. هرگاه نکوهیدی کوتاه کن»<sup>۵</sup>.

۱- بقره/۱۱۱، انبیاء/۲۴، نمل/۶۴، زمر/۱۷، بقره/۱۷۰ و آیات فراوان دیگر

۲- تحف العقول، ص ۸۴

۳- بحارالانوار، ج ۷۰، ص ۲۹۴، تهران، اسلامیه.

۴- نهج البلاغه، خطبه ۱۹۳.

۵- غررالحکم و دررالکلم، حدیث ۱۰۷۳۰.

**۴ گفت‌وگوی آمرانه و منفعلانه:** از نظر چگونگی برقراری ارتباط و گفت‌وگو، افراد را می‌توان به سه گروه تقسیم کرد: نخست، انسان‌های «پرخاشگر و متکبر» که در سخنان خود پیوسته از دستور، تهدید، ارباب و تحقیر استفاده می‌کنند، نیازها و تمایلات خود را همیشه حق و مهم‌تر از نیازها و خواسته‌های دیگران می‌دانند و برای شخصیت مخاطب ارزشی قائل نیستند. از دید آموزه‌های دینی، این کار شیوهٔ گردن‌کشان و مستکبران است که مانع برقراری ارتباطی صمیمی و مؤثر می‌گردد. گروه دوم، افراد «منفعل» هستند که شخصیت خویش را بی‌ارزش می‌شمارند و خواسته‌ها و نیازهای خود را از خواست و نیاز دیگران بی‌اهمیت‌تر می‌پندارند. آنان معمولاً با صدایی ملایم سخن می‌گویند و با تبسم‌های زیاد و انفعالی، خودداری از تماس چشمی و عذرخواهی فراوان از سخنان خود، بیشتر شنوندهٔ حرف‌های دیگران‌اند و در سخن خود نیز متکی به رأی آنان هستند. این حالت، افزون بر آنکه تأثیرگذاری ارتباط را به حداقل می‌رساند، عزت نفس و شخصیت‌گوینده را نیز در نظر دیگران خدشه‌دار می‌سازد و آدمی را از رسیدن به خواسته‌های حقیقی خویش باز می‌دارد. گروه سوم، افراد «قاطع»‌اند که با احترام به حقوق و شخصیت دیگران، خواسته‌های خود را نیز با قاطعیت همراه با آرامش و ادب مطرح می‌سازند. بر این اساس، ارتباط مؤثر نیازمند آن است که گفت‌وگوها نه آمرانه و نه منفعلانه، بلکه با قاطعیت و ابراز وجود توأم با احترام انجام گیرد.

**۵ خودنمایی در بیان:** خودنمایی و فضل‌فروشی در سخن، ارتباط مؤثر را غیرممکن می‌سازد، زیرا برای مخاطب این احساس را پدید می‌آورد که گوینده، خود را از نظر سطح دانش و خرد یا پایگاه اجتماعی، در مقامی برتر و مخاطب را فردی کم‌خرد و فرودست می‌داند و این، موجب رنجش وی می‌گردد. خودستایی در واقع برخاسته از غرور و خود برتری است که ناشی از عدم شناخت صحیح از خویش است. از این رو، قرآن کریم می‌فرماید: «خودستایی نکنید، [چرا که] او به کسی که پرهیزگاری نموده، داناتر است» (سورهٔ نجم، آیهٔ ۳۲). بر این اساس هرگاه مخاطب از اطلاعات علمی و سطح فهم پایین‌تری نسبت به گوینده برخوردار باشد، باید از خودنمایی در سخن و به‌کارگیری اصطلاحات علمی نامأنوس خودداری کند.

**۶ مجادله:** بحث‌های بی‌حاصل و جاهلانه و بی‌دلیل، از موانع مهم ارتباط گفتاری مؤثر است که در آموزه‌های دینی با عنوان‌های «جدال» و «مرء» از آن‌ها نكوهش شده است.<sup>۱</sup> این کار، که غالباً ناشی از خودبزرگ‌بینی و برتری‌جویی و به هدف محکوم کردن و شرم‌منده ساختن مخاطب است، وی را نیز به جدال و لجبازی می‌کشاند و با سلب احترام متقابل، ادامهٔ ارتباط را دچار مشکل می‌سازد. امام هادی علیه السلام می‌فرماید:<sup>۲</sup> «مجادله کردن، دوستی دیرین را از بین می‌برد و پیوند استوار را از هم

۱- کهف/۵۶، حج/۳ و ۸، لقمان/۲۵، غافر/۴ و آیات فراوان دیگر.

۲- نزهة‌الناظر، ص ۱۳۹، حدیث ۱۱.

می‌گسلد و کمترین چیزی که در آن هست، چیره‌جویی است و چیره‌جویی، خود عامل اصلی قطع رابطه می‌باشد». از این رو آدمی حتی در صورتی که اطمینان دارد حق با اوست، باید از پافشاری بیش از حد بر موضع خود که به جدال می‌انجامد، بپرهیزد. رسول خدا ﷺ می‌فرماید: <sup>۱</sup> «هیچ بنده‌ای کاملاً به حقیقت ایمان نمی‌رسد مگر آنگاه که مجادله را رها کند، هر چند حق با او باشد». چرا که لازم نیست دیگران تمام گفته‌ها و باورهای ما را نیز بپذیرند.

**۷ پرسشگری منفی:** کارکردهای اصلی «پرسش» به عنوان مهارتی اجتماعی، بسیار فراوان و گوناگون است از جمله: کسب اطلاعات (به عنوان مهم‌ترین کارکرد پرسش)، سنجش میزان دانش پاسخ دهنده، تشخیص مشکلات طرف مقابل، تعیین نگرش، احساسات و عقاید وی، ابراز علاقه به مخاطب، تشویق تفکر انتقادی و ارزیابی، تشویق به مشارکت بیشتر در بحث و انتقاد و بازخواست. در کنار این عناصر، گاه پرسش‌هایی نادرست، غیرمفید یا به انگیزه‌های ناسالم مطرح می‌شود که فرایند ارتباط را نیز دشوار می‌سازد. برخی از این گونه پرسش‌ها عبارت‌اند از:

- پرسش از مسائلی که هیچ‌گونه سود قابل توجهی ندارد و تنها موجب اتلاف وقت و انرژی افراد است.

- پرسش برای تجسس در امور شخصی دیگران.

- پرسش تمسخرآمیز.

- پرسش به هدف خودنمایی، فضل‌فروشی یا تخریب شخصیت و اعتبار مخاطب.

- بهانه‌تراشی و ماجراجویی با سؤالات بیجا.

## چگونگی تدریس

هنرآموز باید با ارائه مثال‌های عملی، هنرجویان را برای شرکت در مباحث مربوطه ترغیب کند و زمینه را برای بحث و تبادل نظر در آنها به‌وجود آورد.

## چگونگی انجام فعالیت‌ها

این بخش با توجه به موضوع مورد بررسی و در صورت انجام فعالیت‌ها به صورت گروهی، برای هنرجویان ملموس و قابل فهم می‌گردد. بنابراین هنرآموز باید با ایجاد جو کار گروهی، کلیه هنرجویان را در مباحث درس درگیر کند.

## پاسخ به فعالیت‌ها

فعالیت  
کلاسی ۱



**هدف:** در این فعالیت با ارائه یک نمونه کاربردی، میزان آشنایی و درک هنرجو از ارتباط مثبت مورد سنجش قرار می‌گیرد.  
**پاسخ:** با توجه به تعریف ارائه شده از ارتباط مثبت، هرگاه معنا و مفهوم پیام توسط «گیرنده» آن طور که مورد نظر «فرستنده» است دریافت شود، ارتباط مثبت برقرار شده است. در این نمونه، ارتباط به درستی برقرار شده است. وقتی راننده دیگر در پاسخ به بوق، دست خود را بالا می‌برد یعنی بوق زدن به نشانه سلام و احوالپرسی بوده است و راننده در پاسخ دست خود را به نشانه «پاسخ سلام و تشکر» بالا می‌برد.

فعالیت  
کلاسی ۲



**هدف:** در این فعالیت با هدف درک بیشتر مطلب، از هنرجو خواسته شده است که از طریق کلامی و غیرکلامی احساسات خود را نسبت به تدریس هنرآموز بیان کند و به عبارت دیگر با این عمل به هنرآموز بازخورد ارائه دهد.  
**پاسخ:** در این فعالیت قطعاً پاسخ‌های صورت گرفته توسط هنرجویان براساس میزان خلاقیت و نوع نگرش آنها نسبت به تدریس هنرآموز متفاوت است. حالت شادی در چهره‌های هنرجویان نشانه تدریس خوب و فهمیدن مطالب است. اما وجود حالت تعجب و علامت سؤال در چهره هنرجویان نشانه نفهمیدن درس و خوب درس ندادن هنرآموز است. نمونه رفتار کلامی حالتی است که هنرجو از هنرآموز درخواست کند تا دوباره مطلب را توضیح دهد یا توضیح بیشتری در مورد آن بدهد.

فعالیت  
کلاسی ۳



**هدف:** در این فعالیت اثر بروز احساسات و اثر اولین برخورد در روابط مثبت و مؤثر سنجیده می‌شود.  
**پاسخ:** چون از آمپول می‌ترسد، از این به بعد هرگاه کسی را با لباس سفید ببیند فکر می‌کند که می‌خواهد به او آمپول بزند بنابراین از او می‌ترسد.

فعالیت  
کلاسی ۴



**هدف:** در این فعالیت میزان درک هنرجویان از مبحث «خوش برخورد بودن» سنجیده می‌شود.  
**پاسخ:** راننده اتوبوس با استفاده از کلام مؤدبانه و دعوت مسافران به حفظ آرامش و استراحت، از افزایش خشم و ناراحتی مسافران جلوگیری کرده است و با این کار به شخصیت خود و دیگران احترام گذاشته است.

فعالیت  
کلاسی ۵



**هدف:** این فعالیت با هدف درک اهمیت بالای «وقت‌شناسی» برای هنرجویان تدوین شده است.  
**پاسخ:** علیرضا با وجود اینکه در شرایط بحرانی کار قرار دارد و مدیریت زمان در این شرایط برای او حائز اهمیت است ولی دوست او با وقت‌شناسی در روال کار او خلل ایجاد کرده است. زمان مناسب برای این امر وقتی است که علیرضا به کلیه امور مالی رسیدگی کند و در زمان مناسب و با فراغت خاطر با دوست خود به مرور خاطرات گذشته پردازد.

فعالیت  
کلاسی ۶



**هدف:** در این فعالیت شیوه مناسب «بیان خواسته» برای تأثیر بیشتر بر روی مخاطب نشان داده شده است.

**پاسخ:** کاپیتان تیم با استفاده از واژه‌ها و کلمه‌های صحیح و درست و نیز کلام و لحن مؤدبانه، منظور خود را به سجاد می‌رساند. متقابلاً سجاد با مشاهده لحن مؤدبانه در مقابل خواسته کاپیتان خود مقاومت نمی‌کند. بازی تو بسیار خوب و قابل قبول است. از نظر من با افزایش سرعت عمل خود برای توپ‌گیری، قطعاً بازی بهتری خواهی داشت.

فعالیت  
کلاسی ۷



**هدف:** در این فعالیت با هدف شناخت بیشتر هنجاریان نسبت به ارتباط ضعیف، از یک نمونه کاربردی استفاده شده است.

**پاسخ:** ممکن است کاپیتان متوجه حرف مربی نشده باشد چون از فاصله دور با او صحبت کرده است و کاپیتان در شلوغی ورزشگاه حرف مربی را نفهمیده است. بنابراین نتوانسته است حرف مربی را به بقیه انتقال دهد.

فعالیت  
کلاسی ۸



**هدف:** در این فعالیت هنجاریان با رفتار تحقیرآمیز با دیگران و آثار ناشی از آن به بحث و گفت‌وگو می‌پردازند. رفتار تحقیرآمیز با دیگران موجب می‌شود تا فرد به شخصیت مخاطب خود بی‌احترامی کند.

**پاسخ:**

– برخورد همراه با عصبانیت خانم بزرگی با یلدا.  
– نگاه تحقیرآمیز و همراه با تمسخر همکار یلدا.

فعالیت  
کلاسی ۹



**هدف:** هنجاریان با یکی دیگر از موانع ارتباطی (بی‌توجهی) آشنا می‌شوند.  
**پاسخ:** مسئول بارنامه کردن اجناس، در بارنامه کردن کالاهای مسافران دقت و توجه لازم را ندارد. بنابراین در هنگام تحویل کالاها به مسافران با مشکلاتی از قبیل جابه‌جا شدن کالاها، به موقع تحویل ندادن آنها و... روبه‌روست. بی‌توجهی او باعث شده است که مسافران ناراضی باشند.

فعالیت  
کلاسی ۱۰



**هدف:** در این فعالیت هنجاریان با یکی دیگر از موانع ارتباطی (قطع کردن صحبت دیگران) آشنا می‌شوند.

**پاسخ:** دو نفر از بازیکنان با رفتار غیرکلامی خود (استفاده از تلفن همراه در هنگام صحبت کردن مربی) مانع از برقراری ارتباط مثبت و سازنده می‌شوند. زیرا استفاده از تلفن همراه باعث می‌شود حواس مربی پرت شود و نتواند به ادامه صحبت خود بپردازد و پیام خود (تاکتیک مورد نظرش) را به درستی به اعضای تیم منتقل کند.

فعالیت  
کلاسی ۱۱



**هدف:** در این فعالیت، هنرجویان با نمونه کاربردی دیگری از موانع ارتباطی آشنا می‌شوند.

**پاسخ:** مانع ارتباطی در این مورد، «بی‌توجهی» است. مدیر در ذهن خودش باور دارد که آقای داوودی، راننده با انضباط و خوش‌اخلاقی است اما این باور را به او منعکس نمی‌کند. این مسئله ممکن است سبب شود راننده همیشه فکر کند که مدیر به او توجهی ندارد و فرقی میان او و دیگران قائل نیست. بنابراین ممکن است بی‌انگیزه شود و به رفتار صحیح خود ادامه ندهد یا کار خود را به درستی انجام ندهد.

فعالیت  
غیرکلاسی



**هدف:** هدف از این فعالیت این است که هنرجویان با استفاده از تکنیک گوش دادن فعال و دقت و تأمل در فیلم مورد نظر، با موانع و پل‌های ارتباطی و به تبع آن با تأثیرات ناشی از آنها آشنا شوند.

**پاسخ:** با توجه به دید و نگرش هنرجویان نسبت به موضوع فیلم، مسلماً پاسخ هنرجویان می‌تواند متفاوت باشد.