



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد در رشته تاریخ و فلسفه آموزش و پرورش

(گرایش تعلیم و تربیت اسلامی)

عنوان تحقیق

بررسی اصول و روشهای مهارتهای ارتباطی بر مبنای

سنت معصومان (ع)

استاد راهنما: دکتر ایراندخت فیاض

استاد مشاور: حجة الاسلام و المسلمین دکتر سعید بهشتی

استاد داور: دکتر معصومه اسماعیلی

دانشجو: مرضیه کریمی

تیرماه ۱۳۸۸

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم

به آنهایی که به من آموختند آنچه را که نمی دانستم .

تشکر و قدردانی

با تشکر از تمام کسانی که در این امر خطیر یار و یاورم بودند .

از راهنمایی و مساعدت استاد گرانقدر خانم دکتر ایراندخت فیاض که بزرگوارانه راهنمایی این پایان نامه را تقبل فرمودند و با سعه صدر ، استادانه در کمال متانت و بردباری و با ارشادات محققانه خود، زمینه بهتر شدن آن را فراهم نمودند ، سپاسگزارم .

از استاد مشاور بزرگوار ، حجة السلام و المسلمین دکتر سعید بهشتی به جهت راهنمایی ها ، نظارت ارزشمند ، ارشادهای محققانه و زحمات بی دریغشان خالصانه و صمیمانه سپاسگزاری می نمایم .

از داور محترم ، خانم دکتر معصومه اسماعیلی، که داوری این پژوهش را تقبل فرمودند و نظرات و پیشنهادات سازنده ارائه نمودند ، کمال تشکر را دارم .

از درگاه ایزد منان آرزوی تندرستی و توفیق روز افزون برای این عزیزان دارم .

چکیده :

تحقیق حاضر با هدف دستیابی به اصول و روشهای مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع) تدوین یافته است. برای دست یابی به این هدف، به سه سوال اصلی پاسخ داده شده است که عبارتند از :

۱. آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع) چه ضرورتی دارد؟

۲. اصول آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع) کدامند؟

۳. روشهای آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع) کدامند؟

حاصل تحقیق، در مورد سوال اول، دستیابی به ۷ مورد ضرورت آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع) بود، از جمله: به دست آوردن خیر دنیا و آخرت، رفع نیازهای جسمی و روحی، مصونیت از انزوای اجتماعی، تقویت روحیه ی برادری و در مورد سوال دوم تحقیق، دستیابی به ۱۴ اصل اساسی از جمله: اصل ابراز محبت، اصل احترام به دیگران. اصل مراقبت زبان، اصل خیر خواهی و در مورد سوال سوم تحقیق دستیابی به ۴۰ روش، از جمله: روش گزیده گویی، روش استفاده از کلمات محبت آمیز، روش پرهیز از فریاد کشیدن، روش قطع نکردن سخن طرف مقابل، روش پرهیز از ناسزاگویی، روش پذیرش عذر دیگران، در بهبود ارتباطات انسانی بود.

تحقیق حاضر از نوع تحقیقات بنیادی - نظری است و با روش توصیفی - تحلیلی انجام شده. روش جمع آوری اطلاعات نیز کتابخانه ای می باشد و در ثبت و نگارش مطالب، از ابزار فیش استفاده شده است، روش تجزیه و تحلیل مطالب نیز به صورت عقلانی - منطقی بوده است.

مفاهیم کلیدی : اصل - روش - مهارتهای ارتباطی - سنت معصومان (ع) .

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

- ۱ - ۱ - مقدمه ۱
- ۱ - ۲ - بیان مسئله ۱
- ۱ - ۳ - اهمیت و ضرورت تحقیق ۳
- ۱ - ۴ - اهداف تحقیق ۴
- ۱ - ۵ - سوالات تحقیق ۴
- ۱ - ۶ - تعریف مفاهیم ۴

فصل دوم: پیشینه نظری و پژوهشی تحقیق

- ۲ - ۱ - مقدمه ۶
- ۲ - ۲ - بخش اول : مبانی نظری تحقیق
- ۲ - ۲ - ۱ - ارتباط و انواع آن ۶
- ۲ - ۲ - ۲ - چرایی و چگونگی برقراری ارتباط ۱۰
- ۲ - ۲ - ۳ - موانع ارتباط بین فردی در روابط انسانی ۱۰
- ۲ - ۲ - ۴ - ویژگی‌های ارتباطات انسانی ۱۲
- ۲ - ۲ - ۵ - خصوصیات ارتباط از دیدگاه نظریه پردازان ۱۴
- ۲ - ۲ - ۶ - وظایف ارتباطات ۱۵
- ۲ - ۲ - ۷ - مهارت‌های ارتباطی ۱۷
- ۲ - ۲ - ۸ - رویکردها ۱۸
- ۲ - ۲ - ۸ - ۱ - رویکرد اول : نظریه نیازها و انگیزش ۱۸
- ۲ - ۲ - ۸ - ۲ - رویکرد دوم : نظریه پاداش و ارتباط ۲۲
- ۲ - ۲ - ۸ - ۳ - رویکرد سوم : سازگاری اجتماعی ۲۳

- ۲۳ نظریه تبادلی برن -۴-۸-۲-۲
- ۲۴ نظریه ارتباطی واتزلاویک -۵-۸-۲-۲
- ۲۵ نظریه ارتباطی شتون و ویور -۶-۸-۲-۲
- ۲۶ دیدگاه بوبر -۷-۸-۲-۲

۳-۲- بخش دوم : پیشینه پژوهشی تحقیق

- ۲۸ پایان نامه ها -۱-۳-۲
- ۳۱ مقالات -۲-۳-۲
- ۳۴ کتابها -۳-۳-۲

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

- ۴۰ مقدمه -۱-۳
- ۴۰ روش تحقیق -۲-۳
- ۴۱ نوع تحقیق -۳-۳
- ۴۱ روش جمع آوری اطلاعات -۴-۳
- ۴۲ ابزار جمع آوری اطلاعات -۵-۳
- ۴۲ روش تجزیه و تحلیل یافته ها -۶-۴

فصل چهارم: یافته های تحقیق

- ۴۳ مقدمه -۱-۴
- ۴۳ بخش اول : بررسی سوال اول تحقیق -۲-۴
- ۴۹ بخش دوم : بررسی سوال دوم تحقیق -۳-۴
- ۴۹ مقدمه -۱-۳-۴
- ۵۰ اصول آموزش مهارتهای ارتباطی -۲-۳-۴
- ۵۰ اصل ابراز محبت -۱-۲-۳-۴
- ۵۲ اصل احترام به دیگران -۲-۲-۳-۴
- ۵۳ اصل مراقبت زبان -۳-۲-۳-۴

- ۵۴ اصل خیرخواهی. ۴-۲-۳-۴
- ۵۵ اصل مدارا. ۵-۲-۳-۴
- ۵۷ اصل صداقت. ۶-۲-۳-۴
- ۵۸ اصل تواضع. ۷-۲-۳-۴
- ۶۰ اصل اعتدال. ۸-۲-۳-۴
- ۶۱ اصل آراستگی ظاهر. ۹-۲-۳-۴
- ۶۲ اصل پرهیز از تجسس. ۱۰-۲-۳-۴
- ۶۳ حمایت و حفظ آبروی دیگران. ۱۱-۲-۳-۴
- ۶۴ اصل حفظ اسرار دیگران. ۱۲-۲-۳-۴
- ۶۵ اصل وفای به عهد. ۱۳-۲-۳-۴
- ۶۷ اصل پرهیز از عیب جویی. ۱۴-۲-۳-۴
- ۶۹ جدول اصول.
- ۷۰ بررسی سوال سوم تحقیق. ۴-۴
- ۷۰ مقدمه. ۱-۴-۴
- ۷۰ مهارت‌های کلامی. ۲-۴-۴
- ۷۱ روش گزیده گویی. ۱-۲-۴-۴
- ۷۴ روش استفاده از کلمات محبت آمیز. ۲-۲-۴-۴
- ۷۴ روش قطع نکردن سخن طرف مقابل. ۳-۲-۴-۴
- ۷۵ روش پرهیز از ناسزا گویی. ۴-۲-۴-۴
- ۷۶ روش ادای سلام. ۵-۲-۴-۴
- ۷۸ روش شفاف گویی. ۶-۲-۴-۴
- ۷۹ روش ستایش معتدل. ۷-۲-۴-۴
- ۸۰ روش مزاح معتدل. ۸-۲-۴-۴
- ۸۲ روش پرهیز از سرزنش. ۹-۲-۴-۴
- ۸۳ روش راستگویی. ۱۰-۲-۴-۴
- ۸۵ روش پرهیز از غیبت و دو رویی. ۱۱-۲-۴-۴
- ۸۷ روش پرهیز از دستور دادن. ۱۲-۲-۴-۴

- ۸۸ روش استفاده از نام اشخاص ۱۳-۲-۴-۴
- ۸۹ روش پرهیز از درگوشی صحبت کردن ۱۴-۲-۴-۴
- ۹۰ روش اعتراف به اشتباه و ندانسته ها ۱۵-۲-۴-۴
- ۹۱ روش پرهیز از پیشداوری ۱۶-۲-۴-۴
- ۹۲ روش پرهیز از منت گذاری ۱۷-۲-۴-۴
- ۹۳ روش مشورت و نظر خواهی ۱۸-۲-۴-۴
- ۹۴ روش بیان دوستانه عیوب ۱۹-۲-۴-۴
- ۹۵ روش تصدیق کردن دیگران ۲۰-۲-۴-۴
- ۹۶ روش سپاسگزاری از دیگران ۲۱-۲-۴-۴
- ۹۷ روش پرهیز از خشونت و مجادله ۲۲-۲-۴-۴
- ۹۹ روش پرهیز از فریاد کشیدن ۲۳-۲-۴-۴
- ۱۰۱ روش پرهیز از تحقیر ۲۴-۲-۴-۴
- ۱۰۱ روش پذیرش عذر دیگران ۲۵-۲-۴-۴
- ۱۰۲ مهارت‌های غیر کلامی ۳-۴-۴
- ۱۰۳ روش برقراری تماس چشمی مناسب ۱-۳-۴-۴
- ۱۰۴ روش لحن نرم و عاری از خشونت ۲-۳-۴-۴
- ۱۰۵ روش معانقه ۳-۳-۴-۴
- ۱۰۶ روش مصاحفه ۴-۳-۴-۴
- ۱۰۸ روش خوشرویی ۵-۳-۵-۴
- ۱۱۰ روش پرهیز از روی گردانی ۶-۳-۴-۴
- ۱۱۰ روش پوشیدن لباسهای پاکیزه و مناسب ۷-۳-۴-۴
- ۱۱۲ روش هدیه دادن ۸-۳-۴-۴
- ۱۱۴ مهارت‌های ترکیبی ۴-۴-۴
- ۱۱۴ روش گوش دادن به سخن طرف مقابل ۱-۴-۴-۴
- ۱۱۵ روش مثبت اندیشی ۲-۴-۴-۴
- ۱۱۶ روش تغافل ۳-۴-۴-۴
- ۱۱۸ روش عفو ۴-۳-۴-۴

۱۲۰ روش صفح ۴-۳-۵
۱۲۲ روش همدلی و همدردی ۴-۴-۶
۱۲۴ روش بر آوردن حاجت ۴-۴-۷
۱۲۶ جدول روشها

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۳۳ مقدمه ۵-۱
۱۳۳ مروری اجمالی بر مسئله و یافته های تحقیق ۵-۲
۱۳۶ بحث و نتیجه گیری ۵-۳
۱۴۱ پیشنهادهای تحقیق ۵-۴
۱۴۲ محدودیتهای تحقیق ۵-۵
۱۴۴ فهرست منابع

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

انسان، موجودی اجتماعی است و از لحظه تولد تا مرگ در اجتماع زندگی می کند. او دائماً در تعامل با انسانهای دیگر است و بدون وجود آنها نمی تواند به طور صحیحی به زندگی خود ادامه دهد. یکی از راههای ضروری اجتماعی شدن، فراگیری مهارتهای ارتباطی است. روابط انسانی و ارتباطی عرصه جاذبه های انسانی است. عرصه و میدانی که انسان گرمی وجود دیگری را درک می کند. میدانی که شریان زندگی به کار می افتد و آب حیات را به سلولهای مغز و قلب آدمها جاری می سازد (خالقیان، ۱۳۸۳ به نقل : مصطفوی، ۱۳۸۵، ص ۳۹). در این فصل به بیان مسئله، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف و سوالات تحقیق و در نهایت به تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی تحقیق خواهیم پرداخت.

۱-۲- بیان مسئله

بنظر می رسد در عصر ارتباطات بزرگترین مشکل انسان همان ارتباط است. برای زیستن در این عصر نیازمند فراگیری روش های برقراری ارتباط موفق و چگونه به زیستن هستیم. خوشبختانه ارتباط، مجموعه ای از مهارت ها است و این بدین معناست که فراگیری مهارتهای ارتباطی امکان پذیر است. وجود ارتباطات انسانی یکی از نیازهای اساسی زندگی است. بسیاری از مردم عصر ما در زمینه ایجاد ارتباط دوستانه با دیگران با مشکلات عدیده ای رو به رو هستند که از آن جمله می توان به منافع شخصی متضاد، افکار منفی بازدارنده، آزدگی های بی دلیل، ناتوانی در همدردی با دیگران، غرض ورزی و لجاجت کینه توزانه، نا شکیبایی در مقابل تفاوت های فردی، اشاره کرد. اما این نکته قابل ذکر است که در زمینه روابط انسانی جا برای پیشرفت زیاد است (عابدی، ۱۳۸۵، ص ۳۲).

فراگیری مهارتهای ارتباطی، موجب افزایش توانایی برای مقابله با نا سازگاری ها و مشکلات زندگی و تقویت احساس همدلی، همکاری، هماهنگی و همفکری فرد با دیگران می شود. در صورتی که فرد نتواند به خوبی با دیگران رابطه برقرار کند، احساس ناکامی و نارضایتی، به مرور زمان، بصورت فشارهای روانی در فرد بروز می کند و فشارهای روانی، بیماری های روانی را بدنبال می آورد. مزمن شدن بیماری های روانی نیز کم کم به جسم سرایت می کند و سبب بروز بیماریهای روان تنی (سکتته قلبی و گونه هائی از سرطان) می گردد (عزیز، ۱۳۸۶، ص ۱۴).

نگاهی هرچند کوتاه به وضع کودکان و نوجوانان و حتی بزرگسالان در جامعه ما، همچنین بسیاری از نقاط جهان، ما را به مسائل و دشواریهای عظیمی در زمینه روابط انسانی، که ناشی از روشهای غلط تربیت است آگاه می کند. وضع روابط انسانی چنان بحرانی است که اگر مدعی شویم در این زمینه با آفتی بزرگ مواجه

هستیم گزاف نگفته ایم. اولین پیامد ارتباطات بیمارگونه مشکلات بین فردی است این مشکلات در حوزه های گوناگون شغلی، خانوادگی و اجتماعی بروز می کند و در نتیجه در بین افراد فاصله و دوری ایجاد می شود. پدران و مادران از لذت در کنار فرزند بودن محروم می شوند و فرزندان طعم واقعی زندگی با والدین را نخواهند چشید، همسران در حسرت یک زندگی عاشقانه تر و یک رابطه صمیمی تر بسر می برند و افراد مجرد در حسرت یافتن یک همدم مناسب فرصت های طلایی زندگی خود را از دست می دهند (عابدی، ۱۳۸۵، ص ۶).

افراد برای تامین سلامت روان و خود کارآمدی بیشتر و سازنده تر لازم است با مهارتهایی آشنا شوند تا بتوانند ارتباطات بین فردی مناسبی داشته باشند و از این طریق گام مثبتی در پیشگیری از ابتلا به بیماریهای روانی، آشفتگیهای روحی، از هم پاشیدگی خانواده، عدم سازگاری با محیط اجتماعی، بردارند. پس لازم است که به مجموعه ای از تواناییها و مهارتها مجهز باشند تا بتوانند با دیگران سازگار شوند و این در حالی است که همه افراد قادر به چنین کاری نیستند. بسیاری از مردم در مورد راههای ایجاد ارتباط بد بین هستند. این افراد بر این باورند که مهارت برقراری ارتباط چیزی خدا دادی و ذاتی است و یا در کودکی توسط والدین در فرد تثبیت یافته و قابل فراگیری نمی باشد. نکته مهم و حائز اهمیت این است که این مهارتها و تواناییها از راه آموزش و با الگویی مناسب قابل فراگیری هستند. می توان الگوهای پسندیده را انتخاب و جایگزین الگوهای نادرست دوران کودکی کرد (قاسمبادی، ۱۳۷۷، ص ۲).

چنانچه اشاره شد برای آموزش مهارتهای ارتباطی، نیازمند الگو و معیاری مناسب هستیم. در تحقیق حاضر بدنبال دستیابی به این معیارها در سنت معصومان (ع) می باشیم چرا که اعمال و رفتار ایشان متاثر از اسلام بوده و اسلام، با هدف کمال بخشی به افراد جامعه و دور نگه داشتن مردم از گرفتاریها و مشکلات، توجه خاصی به « اخلاق اجتماعی » و نوع رفتار افراد در ارتباط با دیگران مبذول داشته و دستورالعملهای دقیق و ارزشمندی در این زمینه ارائه داده است. اسلام به همان اندازه که به عبادت و رابطه انسان با خدا و رابطه انسان با خود اهتمام نشان داده، برای روابط انسانها با یکدیگر هم، اهمیت قائل شده است، تا آنجا که در نظام ارزشی اسلام، داشتن روابط درست و منطقی با دیگران، از عبادات بر شمرده شده است.

مسئله مورد نظر در تحقیق حاضر این است که، از آنجایی که بسیاری از افراد قادر به برقراری ارتباط موفق و مؤثر با دیگران نیستند و ارتباط نا مؤثر موجب فاصله بین فردی عمیق می گردد که در همه جنبه های زندگی نمود پیدا می کند و مسائلی از جمله : مشکلات خانوادگی، عدم صلاحیت و نارضایتی شغلی، فشار روانی، بیماری جسمی را به دنبال می آورد، به این ترتیب مساله اصلی این تحقیق عبارت است : از چه اصول و روشهایی می توان پیروی کرد که قابلیت ایجاد و یا تقویت مهارتهای ارتباطی در افراد را داشته باشند.

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

در سالهای اخیر توجه زیادی به مهارتهای اجتماعی و تعاملات ماهرانه شده است. امروزه همه ما به اهمیت و برقراری ارتباطات میان فردی در محیط های زندگی واقفیم و شاهد برگزاری کلاسهای آموزشی مهارتهای ارتباطی برای افراد مختلف هستیم. توانایی برقراری ارتباط میان فردی موثر، یکی از اجزاء حیاتی زندگی اجتماعی به حساب می آید به همین دلیل در سالهای اخیر پژوهشهای فراوانی در مورد مهارتهای ارتباطی انجام گرفته است (هارجی، ۲۰۰۴، به نقل : مستقیمی، ۱۳۸۷، ص ۱۵).

روابط بین فردی، از مهمترین مولفه های زندگی ما از بدو تولد تا مرگ هستند. با این حال جای تعجب است که انسان زمان اندکی را صرف بهبود کیفیت روابط بین فردی خود می کند. هیچ یک از توانمندیهای بالقوه انسان رشد نمی کند مگر در سایه روابط بین فردی، تداوم حیات و اجتماع که همگی منوط به افزایش کیفیت روابط بین فردی است (سجادی پور، ۱۳۸۶، به نقل : مستقیمی، ۱۳۸۷، ص ۱۸).

هیچ کس نمی تواند ادعا کند که در جامعه ای که زندگی می کند، به تنهایی قادر به انجام هر کاری نیز هست و نیازی به دیگران ندارد. ما، برای رفع نیازهای عاطفی، اجتماعی، خود یابی، امنیت و ... محتاج دیگران هستیم. توانایی برقراری ارتباط برای همه مخلوقات زمین الزامی است و انسانها نیز از این قانون مستثنی نیستند. البته، ارتباط انسانها بسیار پیچیده تر و دشوارتر از سایر مخلوقات است. راه های متعدد و مختلفی برای برقراری ارتباط میان انسانها وجود دارد این راهها که بعنوان « مهارتهای ارتباطی » مطرح هستند به منظور ایجاد فهم مشترک و درک متقابل توأم با اثر بخشی دو جانبه بوده و هدف نهایی آن، آگاهی بخشی، ایجاد نگرشهای مثبت، کاهش منازعات و توسعه موارد توافق و کمک به حل مسائل طرفین ارتباط است. فراگیری روابط بین فردی صحیح، اهمیت به سزایی در ایجاد سلامت روانی، رشد شخصی، هویت یابی، افزایش بهره وری شغلی، افزایش کیفیت زندگی، افزایش سازگاری و خود شکوفایی دارد. این توانایی موجب تقویت رابطه ی گرم و صمیمی ما با دیگران به ویژه اعضای خانواده می شود و سلامت روانی و اجتماعی ما را بیش از پیش فراهم نموده و به قطع روابط ناسالم ما منجر خواهد شد. اگر افراد از مهارت های ارتباطی مناسب برخوردار نباشند، در بسیاری از جنبه های زندگی آسیب پذیر خواهند بود (www.khorasangprisons.ir).

چگونگی ارتباط ما با افرادی که با آن ها زندگی می کنیم و دوستشان داریم و همواره در تعامل مستمر و مداوم با آن ها به سر می بریم، بخش مهمی از توانایی روابط بین فردی ما را تشکیل می دهد. افرادی که از مهارت های ارتباطی ضعیف تری برخوردارند کمتر مورد پذیرش اطرافیان خود قرار می گیرند و با مشکلات کوتاه مدت و بلند مدت زیادی روبرو می شوند (قاسمبادی، ۱۳۷۷، ص ۲). برای مهار این گونه مشکلات که پایه

های زندگی اجتماعی را متزلزل می کنند نیازمند ارائه اصول و روشها و راه حلهای عملی هستیم. بی تردید، هیچ کس نمی تواند خود را بی نیاز از الگو برداری و انتخاب الگوهای برتر بداند، در برقراری ارتباط موثر نیز، الگوهای مطرح هستند. وقتی سنت پیامبر اعظم (ص) و زندگانی ائمه (ع) را مطالعه می کنیم، کنشها، روشها و ارزشهای حاکم بر رفتار ارتباطی ایشان، دستمایه هایی را در اختیار ما می گذارد که اگر بتوانیم آن را بر اساس نظریه های علمی، جمع بندی کنیم، می توانیم الگوی جدیدی از مهارتهای ارتباطی را که متأثر از خلق عظیم محمدی (ص) و ائمه اطهار (ع) است، تحت عنوان « اصول و روشهای مهارتهای ارتباطی » ارائه کنیم.

۱-۴- هدف اصلی تحقیق

دستیابی به اصول و روشهای مناسب در آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع)

۱-۴-۱- اهداف جزئی

۱. بررسی ضرورت آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع)
۲. بررسی اصول آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع)
۳. بررسی روشهای آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع)

۱-۵- سوال اصلی تحقیق

اصول و روشهای آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع) کدامند ؟

۱-۵-۱- سوالات جزئی

۴. آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع) چه ضرورتی دارد ؟
۵. اصول آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع) کدامند ؟
۶. روشهای آموزش مهارتهای ارتباطی بر مبنای سنت معصومان (ع) کدامند ؟

۱-۶- تعریف مفاهیم

۱-۶-۱- اصل :

مفاهیم یا گزاره های کلی انشایی (باید محور) که معیار و راهنمای اعمال به شمار می روند (بهشتی، ۱۳۸۵، ص ۵).

۱-۶-۲- روش :

مفاهیم یا گزاره های جزئی انشایی (باید محور) که راه رسیدن به هدفها را مشخص می کنند (بهشتی، ۱۳۸۵، ص ۶).

۱-۶-۳- مهارتهای ارتباطی :

سازمان بهداشت جهانی (۱۹۹۷)، مهارت‌های ارتباطی را توانایی ابراز ویژگی‌های کلامی و غیرکلامی می‌داند که برای برقرار کردن ارتباط فردی، ضروری و نیز متناسب با فرهنگ جامعه و موقعیت فرد است و شامل توانایی در ارتباط کلامی و غیرکلامی، ابراز وجود، غلبه بر خجالت و گوش دادن فعال و است (امیر حسینی، ۱۳۸۴، ص ۳۴) بروکس^۱ و هیث^۲ (۱۹۸۵) به نقل از هارجی^۳ و همکاران، مهارت‌های ارتباطی را، توانایی‌هایی می‌دانند که طی آن اطلاعات، معانی و احساسات را از طریق پیام‌های کلامی و غیرکلامی با دیگران در میان می‌گذاریم (فیروزبخت، ۱۳۷۷، ص ۲۰).

۱-۶-۴- سنت معصومان (ع) :

سنت مجموعه رفتار، گفتار و کردار پیامبر اکرم (ص) و ائمه اطهار(ع) که بصورت عمدی و هدفدار، به منظور آموزش و تربیت دیگران صورت می‌گرفت (داوودی، ۱۳۸۳، ص ۲۳). به عبارت دیگر، سنت، عبارت است از قول و فعل و تقریر معصوم (ع) (میرزای قمی، بی تا، ج ۱، ص ۲۸ و امیر حسینی، ۱۳۸۴، ص ۱۲۲).

¹ Brooks
² Heath
³ O. Hargie

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه پژوهشی

تحقیق

۱-۲- مقدمه :

این فصل شامل دو بخش می باشد. در بخش اول، مبانی نظری تحقیق و در بخش دوم، پیشینه پژوهشی تحقیق که، خلاصه ای از پایان نامه ها و مقاله ها و کتب مرتبط با موضوع تحقیق می باشد، بیان خواهد شد.

۲-۲- بخش اول : مبانی نظری تحقیق

در این بخش همانگونه که اشاره شد، ضمن بیان مواردی چون : ارتباط و انواع آن، چرایی و چگونگی برقراری ارتباط ، موانع ارتباط ، ویژگیهای ارتباط، وظایف ارتباطات و ... رویکردهای مطرح شده از سوی برخی محققین نیز مطرح می گردند.

۱-۲-۲- ارتباط و انواع آن

« ارتباط » از نظر لغوی، واژه ای عربی است برگرفته از باب افتعال که در فارسی به صورت مصدری به معنای پیوند دادن، ربط دادن و به صورت اسم مصدر به معنای بستگی، پیوند و رابطه استعمال می شود. ارتباط، عبارت است از فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر (ساروخانی، ۱۳۸۴، به نقل : سجادی پور، ۱۳۸۶، ص ۱۳). کلمه « ارتباط » که اکنون به جای لغت « Communicatio » در ایران بکار برده می شود از مصدر (ربط) و به معنای پیوند، بستگی، پیوستگی، و رابطه، استفاده می شود شاید ارسطو نخستین دانشمندی است که در ۲۳۰۰ سال پیش برای نخستین بار در زمینه تعریف ارتباطات سخن گفته است. او در کتاب مطالعه معانی بیان درباره ارتباط چنین می گوید : « ارتباط عبارت است از، جستجو برای دست یافتن به کلیه وسایل وامکانات موجود برای ترغیب و اقناع (از درون راضی کردن) دیگران » (محسنیان راد، ۱۳۸۰، ص ۴۳). برقراری ارتباط از دو راه میسر می شود. ارتباط کلامی و ارتباط غیر کلامی.

۱-۲-۱- الف : ارتباط کلامی

ارتباط کلامی، شامل کلماتی است که بر زبان می آوریم. برای مثال جذاب بودن محتوای کلام، تهدید آمیز نبودن آن، شو ر انگیز بودن موضوع صحبت و... باعث تسهیل ارتباط می گردد. مجموع روابطی را که از طریق گفتگو حاصل می شود ارتباط کلامی می گویند. برای اینکه در روابط خود موفق شویم باید از کلمات، با دقت استفاده کنیم. هر کلمه ای احساسات، عواطف خاص و عملکرد متفاوتی را در افراد برمی انگیزد. اگر کلمات در جا و مکان مناسب خود بکار برده شوند به سرعت بر جسم و روح افراد تاثیر می گذارند. بنابراین شایسته است در هنگام مواجهه با دیگران از بکارگیری کلمات منفی همچون : نمی توانم، غیرممکن است، امکان ندارد، هرگز و ... پرهیز شود. بیان الفاظی دلپذیر و موزون موجب می شود که شخص مقابل با متانت گوش فرا دهد. اما عبارات

مغرضانه و کینه جویانه اغلب خشم فرد دیگر را بر می انگیزد و او را به جبهه گیری دعوت می کند و در نهایت روابط را به دشمنی و تعارض و نبرد می کشاند. یک کلمه باید دقیقا مفهوم مورد نظر ما را در بر داشته باشد، نه کمتر و نه بیشتر. به طور کلی کلماتی را انتخاب کنید که در الگوی زیر بگنجد ((صریح، کوتاه، دقیق، مودبانه، صحیح و پر محتوا)) کلمات باید روشن و صریح باشند، یعنی بتوانند به درستی درونیات شما را به دیگران منتقل کنند. مطلب را مختصر و مفید بیان کنید تا مخاطبین شوق شنیدن را از دست ندهند چرا که تحقیقات نشان می دهد که آدمی تنها قادر است بین ۵ تا ۹ نکته را در آن واحد به ذهن بسپارد (سجادی پور، ۱۳۸۶، ص ۲۹). پس ارتباط کلامی شامل هر گونه رابطه ای است که از راه کلام حاصل می شود. مانند:

تصدیق : این نوع از علایم کلامی شامل کلمات و عباراتی است که نشانه‌ی تایید یا موافقت با اعمال و گفتار طرف مقابل است. از تصدیق برای تقویت قسمت های مهم گفتار طرف تعامل و جهت دادن به آن استفاده می نماییم. نمونه های آن عبارتند از بله، درسته، همینطور است که شما می گوئید و صدای غیر لغوی مانند اهوم و... (هارجی، ترجمه فیروز بخت، ۱۳۷۷، ص ۹۲).

تحسین : تحسین، واکنشی فراتر از تصدیق یا تایید ساده و در واقع، نوعی اعلام توافق با گفتار و رفتار طرف مقابل است. برخی کلماتی که تحسین و حمایت فرد را از دیگران نشان می دهند عبارتند از : عالییه، آفرین، احسنت. تحسین هم مانند تصدیق، نوعی تقویت مثبت است. ولی فراتر از یک تایید ساده یا توافق با گفتار و اعمال طرف مقابل است. از انواع تحسین کلامی می توان به عباراتی مانند : آفرین ! چه جالب! ادامه بده، عالییه، اشاره نمود که متناسب با وضعیت به کار می روند (هارجی، ترجمه فیروز بخت، ۱۳۷۷، ص ۹۳).

انعکاس احساسات : انعکاس احساسات، نوعی همدردی (شاخه ای از مهارت زندگی) به حساب می آید و کاربرد آن زمانی است که شخص مقابل نیاز به یک همدرد، برای کسب آرامش دارد. مثلا وقتی کسی ناراحت، عصبانی و آشفته حال است، باید از این فن استفاده نمود. برای بازگرداندن احساسات باید به دقت به صحبت های طرف مقابل گوش فرا دهیم تا از نیازها و مسائل اصلی او با خیر شویم و گفتار خود را بر اساس آن نیازها تنظیم نماییم. مثلا هنگام غم و اندوه طرف از کلماتی چون : متاسفم، امیدوارم مشکلت حل شود، چه حیف شد و... استفاده کنیم و یا در زمان خوشحالی و سرور طرف مقابل، می توانیم از کلمات چون تبریک می گوئیم، خوشحالم و... استفاده کنیم .

تعبیر و تفسیر کردن و سوال نمودن : با استفاده از گنجینه لغات شخصی خود، مطالبی را که شنیده ایم برای گوینده تفسیر می کنیم و یا سوالی می پرسیم، با این کار مطمئن می شویم که که سخنان وی را درست فهمیده ایم و همچنین نشان می دهیم که در طول تعامل با دقت به سخنانش گوش داده ایم (هارجی، ترجمه فیروز بخت، ۱۳۷۷، ص ۹۲).

۲-۱-۲-۲-ب : ارتباط غیر کلامی

اگر چه برای بسیاری از افراد، رایج ترین وسیله ارتباطی، کلمات شفاهی، نمادین یا مکتوب است، اما این شکل از ارتباط تنها شکل ارتباط نیست. ارتباط غیرکلامی یکی دیگر از انواع ارتباط است که شایان توجه بسیار است. در واقع، لغات فقط بخشی از پیام هستند و ممکن است گمراه کننده باشند. بدین معنی که تقریباً هر جنبه از رفتار انسانی می تواند، پیامی را به دیگری منتقل کند. هنگامی که با دیگری صحبت می کنیم، فقط با کلمات ارتباط برقرار نمی کنیم، بلکه از راه ارتباطات غیر کلامی، اطلاعاتی در باره خودمان منتقل می کنیم که شنونده همراه با کلماتی که انتخاب کرده ایم، آن ها را تعبیر و تفسیر می کند. ارتباط غیرکلامی شامل آن وجهی از ارتباط است که به جنبه هایی غیر از محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می گردد (جانسون^۱، ۲۰۰۳). به عبارت دیگر، ارتباط غیرکلامی، اطلاعات را بدون استفاده از کلمات منتقل می کند (کیتس و همکاران، ۲۰۰۰، به نقل : سجادی پور، ۱۳۸۶، ص ۲۰).
ارتباط غیرکلامی عبارت است از هرگونه رابطه ای که بدون استفاده از کلام صورت می گیرد و شامل موارد زیر است:

۱- ظاهر فیزیکی : شامل ؛ نژاد، جنس، قد، وزن، قیافه، طرز لباس پوشیدن، چگونگی لبخند زدن و آنچه یک فرد را در برخورد اول جذاب یا غیر جذاب می سازد، می باشد (هارجی^۲ و دیکسون^۳، ۲۰۰۴).

۲- ارتباط بدن : ارتباط بدن شامل حرکات و موقعیت بدن، ژستها، بیان چهره و تماس چشمی می باشد.
۱-۲- حرکات و موقعیت بدن که زبان بدن نیز نامیده می شود، شامل طرز نشستن، ایستادن و راه رفتن می باشد. زبان بدن، قدرت عمل فرد، طرز تلقی فرد در آن موقعیت درباره خودش و احساس فرد درباره موضوع بحث را نشان می دهد.

۲-۲- ژستها : حرکات ریز و درشت دستها که در یک فرهنگ یا جامعه دارای معنی و مفهوم می باشد، حالات هیجانی را نشان می دهد (موریل^۴ و همکاران، ۲۰۰۶). افرادی که در برقراری ارتباط ماهر هستند به کلام، چشم و حالات چهره اکتفا نکرده و ازدست ها و انگشتان، پاها و برخی اندامهای بدن برای انتقال پیام استفاده می کنند (هارجی و دیکسون، ۲۰۰۴).

۲-۳- بیان چهره : برای انتقال معانی احساسی و عاطفی پیام به کار می رود. بیان چهره می تواند احساس غمگینی، شادی، خشم، تعجب و سر درگمی را نشان دهد (موریل و همکاران، ۲۰۰۶). وقتی بین چهره و گفتار مغایرت وجود داشته باشد بیشتر به حالات چهره اعتماد می شود (هارتلی^۵، ۲۰۰۰).

¹ Jonson
² O. Hargie
³ Dickson
⁴ Morrill
⁵ Hartely