



دانشگاه پیام نور

مهارت‌های ارتباطی کلاس

(رشته راهنمایی و مشاوره)

www.ketab.ir

دکتر ماندانا گودرزی

دکتر نازیلا خطیب‌زنجانی

دکتر محمدرضا سرمدی

دکتر مهران فرج‌اللهی

عنوان و نام پدید آور	: مهارت‌های ارتباطی کلاس نویسندگان نازیلا خطیب‌زنجانی، و دیگران
مشخصات نشر	: تهران: دانشگاه پیام‌نور، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۲۶۶ ص.
فروست	: دانشگاه پیام نور، ۲۵۱۸. گروه روان‌شناسی، ۹۰ / آ
شابک	: 978 - 964 - 14 - 0565 - 8
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: نویسندگان نازیلا خطیب‌زنجانی، ماندانا گودرزی، مهران فرج الهی، محمدرضا سرمدی.
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: ارتباط در آموزش و پرورش
موضوع	: Communication in education
موضوع	: کلاسدری - راهنمای آموزشی (عالی)
موضوع	: Classroom management -- Study and teaching (Higher)
موضوع	: ارتباط در آموزش و پرورش - آزمون‌ها و تمرین‌ها (عالی)
موضوع	: Communication in education -- Examinations, questions, etc. (Higher)
موضوع	: کلاسدری - آزمون‌ها و تمرین‌ها (عالی)
موضوع	: Classroom management -- Examinations, questions, etc. (Higher)
شناسه افزوده	: خطیب زنجانی، نازیلا، ۱۳۵۱ -
شناسه افزوده	: دانشگاه پیام نور
شناسه افزوده	: Payam Noor University
رده بندی کنگره	: LB۱۰۳۳/۵۰۱۳۹۷
رده بندی دیویی	: ۳۷۱.۲۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۲۶۸۱



پیام نور

مهارت‌های ارتباطی کلاس

مؤلفان: دکتر نازیلا خطیب زنجانی - دکتر ماندانا گودرزی

دکتر مهران فرج الهی - دکتر محمدرضا سرمدی

ویراستار علمی: دکتر سعید طالبی

تهیه و تولید: دفتر تدوین و تولید کتب و محتوای آموزشی

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: مرکز چاپ و توزیع دانشگاه پیام نور

شمارگان: ۳۰۰ نسخه

نوبت و تاریخ چاپ: چاپ اول دی ۱۳۹۷

شابک: ۹۷۸ - ۹۶۴ - ۱۴ - ۰۵۶۵ - ۸

ISBN: 978 - 964 - 14 - 0565 - 8

فروش این کتاب فقط از طریق نمایندگی‌های دانشگاه پیام نور مجاز می باشد و فروش

آن در سایر مراکز فروش کتاب موجب تعقیب قانونی فروشنده خواهد گردید.

(کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر محفوظ و متعلق به دانشگاه پیام نور است. تولید، کپی یا خلاصه‌برداری، نشر و ترجمه، چاپ، افست، توزیع گسترده، تهیه CD و ... این اثر یا بخشی از آن اعم از متن، طرح پشت و روی جلد و ... بدون اخذ مجوز کتبی از معاونت فناوری و پژوهش دانشگاه خلاف مقررات و تعرض به حقوق مادی و معنوی دانشگاه است. متخلفین وفق قانون حمایت از مؤلفان و مصنفان و هنرمندان دارای مسئولیت حقوقی و کیفری بوده و تحت پیگرد قرار می گیرند.)

قیمت: ۱۶۰۰۰۰ ریال

آدرس فروشگاه مرکزی چاپ و انتشارات دانشگاه پیام‌نور: تهران، خیابان شهید رجایی،

نرسیده به تقاطع آزادگان، جنب ورزشگاه یادآورن. تلفن: ۵۵۰۹۸۳۸ - ۵۵۵۰۲۱۰۴

سایت فروش اینترنتی: <http://digibook.pnu.ac.ir>

فهرست مطالب

پیشگفتار	۱-۱
فصل اول. فرایند ارتباط	۱
هدف کلی	۱
هدف‌های یادگیری	۱
مقدمه	۱
۱-۱ تعریف فرایند ارتباط	۲
۲-۱ ویژگی‌های ارتباط	۴
۳-۱ سطوح ارتباطات انسانی	۶
۴-۱ انواع ارتباط	۷
۱-۴-۱ ارتباط خصوصی و بدون واسطه	۷
۲-۴-۱ ارتباط جمعی یا عمومی	۷
۳-۴-۱ ارتباط نوشتاری	۷
۴-۴-۱ ارتباط غیرنوشتاری	۸
۵-۴-۱ ارتباط ملی	۸
۶-۴-۱ ارتباط فراملی	۸
۷-۴-۱ ارتباط کلامی	۸
۸-۴-۱ ارتباط غیرکلامی	۸
۹-۴-۱ ارتباط انسانی	۹
۱۰-۴-۱ ارتباط ابزاری یا ماشینی	۹
۱۱-۴-۱ ارتباط زمانی	۹
۱۲-۴-۱ ارتباط غیرزمانی	۹
۱۳-۴-۱ ارتباط سازمانی	۹

۹	۱۴-۴-۱ ارتباط غیرسازمانی
۹	۱۵-۴-۱ ارتباط نمادین
۱۰	۱۶-۴-۱ فراترابط
۱۰	۱۷-۴-۱ ارتباط بازتابی
۱۰	۱۸-۴-۱ ارتباط رسمی
۱۰	۱۹-۴-۱ ارتباط غیررسمی
۱۰	۲۰-۴-۱ ارتباط ارادی
۱۱	۲۱-۴-۱ ارتباط غیرارادی
۱۱	۲۲-۴-۱ ارتباط اینترنتی
۱۱	۵-۱ انواع ارتباط از نظر اثربخشی
۱۱	۱-۵-۱ ارتباط مؤثر
۱۲	۵-۱-۵ ارتباط غیرمؤثر
۱۲	۶-۱ وضعیت های برقرار ارتباط
۱۳	۱-۶-۱ وضعیت اول (من خوب هستم، شما خوب هستید)
۱۳	۲-۶-۱ وضعیت دوم (من خوب نیستم، شما خوب هستید)
۱۳	۳-۶-۱ وضعیت سوم (من خوب نیستم، شما خوب نیستید)
۱۴	۴-۶-۱ وضعیت چهارم (من خوب نیستم، شما خوب نیستید)
۱۴	۷-۱ مؤلفه های ارتباط مؤثر
۱۵	۱-۷-۱ صداقت
۱۵	۲-۷-۱ صراحت
۱۵	۳-۷-۱ احترام متقابل
۱۵	۴-۷-۱ مهارگری
۱۵	۸-۱ اجزای فرایند ارتباط
۱۸	۹-۱ موانع ارتباطی
۱۸	۱-۹-۱ موانع مربوط به پیام
۱۸	۲-۹-۱ موانع مربوط به وسایل ارتباطی (وسایل و محیط)
۱۹	۳-۹-۱ موانع مربوط به گیرنده (شاگردان)
۱۹	۴-۹-۱ موانع مربوط به فرستنده (معلم)
۲۰	۱۰-۱ روش های برقراری ارتباط
۲۱	خلاصه فصل اول
۲۱	خودآزمایی چهارگزینه ای فصل اول
۲۲	خودآزمایی تشریحی فصل اول
۲۲	منابع
۲۹	فصل دوم. ادراک و ارتباط
۲۹	هدف کلی
۲۹	هدف های یادگیری

۲۹	 مقدمه
۳۱	 ۱-۲ ادراک انسان
۳۴	 ۲-۲ فرایندهای ادراک
۳۵	 ۱-۲-۲ انتخاب
۳۶	 ۲-۲-۲ سازماندهی
۳۹	 ۳-۲-۲ تفسیر
۳۹	 ۳-۲ اسنادها
۴۰	 ۱-۳-۲ خطاهای اسنادی
۴۲	 ۴-۲ عوامل مؤثر بر سازماندهی و تفسیر
۴۶	 ۵-۲ ادراک و ارتباط در کلاس درس
۵۱	 ۶-۲ راهکارهای ارتباط اثربخش
۵۱	 ۱-۶-۲ سبب از فکرخوانی
۵۲	 ۲-۶-۲ درمیان گذاشتن ادراکهای شخصی با دیگران
۵۲	 ۳-۶-۲ جداسازی حقایق از استنباطها
۵۲	 ۴-۶-۲ مقاومت در برابر سبب از خود
۵۳	 ۵-۶-۲ جلوگیری از بروز خطای اندیشی بنیادی
۵۳	 ۶-۶-۲ احتیاط در مورد به کار بردن برجها
۵۴	 خلاصه فصل دوم
۵۵	 خودآزماییهای چهارگزینه‌ای فصل دوم
۵۷	 خودآزماییهای تشریحی فصل دوم
۵۷	 منابع
۵۹	 فصل سوم. انواع ارتباط در کلاس درس
۵۹	 هدف کلی
۵۹	 هدفهای یادگیری
۵۹	 مقدمه
۶۰	 ۱-۳ انواع ارتباطات
۶۲	 ۱-۱-۳ ارتباطات انسانی
۶۲	 ۲-۳ انواع ارتباط در کلاس درس
۶۴	 ۳-۳ جنبه‌های متنوع ارتباط در کلاس درس
۶۵	 ۴-۳ مهارت ارتباطی در کلاس
۷۰	 ۵-۳ تأثیر چیدمان افراد در ارتباط کلاسی
۷۱	 ۱-۵-۳ فضای کلاس و نیاز دانش‌آموزان برای ارتباط
۷۳	 ۲-۵-۳ جایگاه فیزیکی معلم در فضای کلاس برای ارتباط
۷۴	 خلاصه فصل سوم
۷۶	 خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل سوم

۷۷	خودآزمایی‌های تشریحی فصل سوم
۷۷	منابع

۷۹	فصل چهارم. مهارت گوش کردن مؤثر
۷۹	هدف کلی
۷۹	هدف‌های یادگیری
۸۰	مقدمه
۸۲	۱-۴ فرایند گوش کردن
۸۴	۱-۴-۱ مرحله دریافت
۸۴	۱-۴-۲ مرحله توجه
۸۵	۱-۴-۳ مرحله درک
۸۷	۱-۴-۴ مرحله پاسخ دادن
۸۸	۱-۴-۵ مرحله بازخورد
۸۸	۲-۴ موانع گوش کردن مؤثر
۹۰	۳-۴ باورهای غلط در گوش کردن مؤثر
۹۳	۴-۴ انواع گوش کردن
۹۴	۴-۴-۱ گوش کردن برای کسب اطلاع (گوش کردن اطلاعاتی)
۹۶	۴-۴-۲ گوش کردن برای همدلی
۹۷	۴-۴-۳ گوش کردن برای لذت بردن
۹۸	۴-۴-۴ گوش کردن انتقادی
۱۰۰	۴-۴-۵ گوش کردن تشخیصی
۱۰۱	۵-۴ راهبردهای گوش کردن مؤثر
۱۰۲	۵-۴-۱ فرد درباره گوش کردن چگونه فکر می‌کند (میزان دانش و آگاهی از مهارت)
۱۰۵	۵-۴-۲ فرد درباره گوش کردن چه احساسی دارد؟
۱۰۷	۵-۴-۳ فرد در گوش کردن مؤثر چه کاری انجام دهد؟
۱۱۶	۶-۴ گوش کردن در کلاس مجازی
۱۱۸	خلاصه فصل چهارم
۱۱۹	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل چهارم
۱۲۰	خودآزمایی تشریحی فصل چهارم
۱۲۰	منابع

۱۲۱	فصل پنجم. مهارت صحبت کردن مؤثر
۱۲۱	هدف کلی
۱۲۱	هدف‌های یادگیری
۱۲۲	مقدمه
۱۲۴	۱-۵ کارکردهای صحبت کردن
۱۲۵	۲-۵ مراحل صحبت کردن

۱۲۵	۱-۲-۵ آمادگی برای صحبت کردن
۱۲۷	۲-۲-۵ عوامل مهم قبل از شروع صحبت کردن
۱۲۸	۳-۲-۵ تجزیه و تحلیل مخاطب
۱۳۰	۴-۲-۵ موضوع
۱۳۴	۵-۲-۵ انتخاب عنوان
۱۳۴	۶-۲-۵ تعیین هدف‌ها
۱۳۵	۷-۲-۵ جمع‌آوری مطالب
۱۳۶	۸-۲-۵ ارزیابی مطالب
۱۳۶	۳-۵ سازماندهی صحبت کردن
۱۳۷	۱-۳-۵ مقدمه و نتیجه‌گیری در صحبت کردن
۱۴۰	۴-۵ شناسایی عوامل مؤثر در صحبت کردن
۱۴۱	۵-۵ شناسایی انواع صحبت کردن مؤثر
۱۴۵	۶-۵ راهبردهای صحبت کردن مؤثر
۱۵۰	خلاصه فصل پنجم
۱۵۰	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل پنجم
۱۵۲	خودآزمایی تشریحی فصل پنجم
۱۵۲	منابع
۱۵۹	فصل ششم. مهارت‌های غیرکلامی
۱۵۹	هدف کلی
۱۵۹	هدف‌های یادگیری
۱۵۹	مقدمه
۱۶۰	۱-۶ کارکردهای رفتار غیرکلامی
۱۶۱	۲-۶ اجزای رفتار غیرکلامی
۱۶۲	۱-۲-۶ تماس جسمی
۱۶۸	۲-۲-۶ حرکات
۱۸۲	۳-۲-۶ مجاورت‌ها (محدوده حریم)
۱۸۲	۴-۲-۶ خصایص ظاهری
۱۸۴	۵-۲-۶ عوامل محیطی
۱۸۴	۶-۲-۶ فرازبان (پیرازبان)
۱۸۷	۳-۶ ارزیابی نشانه‌های غیرکلامی در بافت و زمینه
۱۸۸	۴-۶ مهارت‌های غیرکلامی در تدریس و آموزش
۱۹۳	خلاصه فصل ششم
۱۹۳	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل ششم
۱۹۵	خودآزمایی تشریحی فصل ششم
۱۹۵	منابع

۱۹۹	فصل هفتم. مهارت‌های خواندن و نوشتن در کلاس درس.....
۱۹۹	هدف کلی.....
۱۹۹	هدف‌های یادگیری.....
۱۹۹	مقدمه.....
۲۰۱	۱-۷ فرایند خواندن.....
۲۰۲	۱-۱-۷ مهارت‌ها و فعالیت‌های خواندن.....
۲۰۷	۲-۱-۷ انعطاف در خواندن.....
۲۱۱	۳-۱-۷ نظارت بر کار مطالعه دانش‌آموزان.....
۲۱۲	۴-۱-۷ کمک به دانش‌آموزانی که در خواندن با مشکل روبه‌رو هستند.....
۲۱۶	۲-۷ فرایند نوشتن.....
۲۱۶	۱-۲-۷ الگوی پردازش اطلاعات نوشتن.....
۲۱۹	۲-۲-۷ مهم‌ترین زمینه‌های کاربرد نوشتن برای یادگیری.....
۲۲۶	۳-۲-۷ کمک دانش‌آموزانی که در نوشتن مشکل دارند.....
۲۲۹	خلاصه فصل هفتم.....
۲۳۱	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل هفتم.....
۲۳۳	خودآزمایی تشریحی فصل هفتم.....
۲۳۳	منابع.....
۲۳۵	فصل هشتم. ارتباط در عصر فناوری اطلاعات.....
۲۳۵	هدف کلی.....
۲۳۵	هدف‌های یادگیری.....
۲۳۶	مقدمه.....
۲۳۸	۱-۸ آموزش از دور و یادگیری الکترونیکی.....
۲۴۰	۱-۱-۸ بررسی انواع رسانه‌های آموزشی در نظام‌های آموزش از دور.....
۲۴۵	۲-۱-۸ ویژگی‌های مهم یادگیری الکترونیکی (مجازی).....
۲۴۵	۲-۸ ارتباطات در نظام آموزش از دور.....
۲۴۶	۱-۲-۸ رابطه یادگیرنده - یادگیرنده.....
۲۴۷	۲-۲-۸ رابطه یادگیرنده - معلم.....
۲۴۷	۳-۲-۸ رابطه یادگیرنده - محتوا.....
۲۴۷	۴-۲-۸ رابطه معلم - معلم.....
۲۴۸	۵-۲-۸ رابطه معلم - محتوا.....
۲۴۸	۶-۲-۸ رابطه محتوا - محتوا.....
۲۴۸	۷-۲-۸ اهمیت نقش ارتباطات در یادگیری الکترونیکی.....
۲۴۹	۳-۸ اجتماع یادگیرندگان.....
۲۴۹	۱-۳-۸ اجتماع غیرکلامی.....
۲۵۰	۲-۳-۸ حضور اجتماعی.....

۲۵۱	۳-۳-۸ طبقه‌بندی حضور اجتماعی
۲۵۴	۴-۸ مهارت‌های آموزشی معلمان در یادگیری الکترونیکی (مجازی)
۲۵۴	۴-۴-۱ طراحی و سازماندهی
۲۵۴	۴-۴-۲ تسهیل گفت‌وگو
۲۵۵	۴-۳-۳ آموزش مستقیم
۲۵۶	۵-۸ مهارت‌های ارتباطی معلمان در یادگیری الکترونیکی (مجازی)
۲۵۷	خلاصه فصل هشتم
۲۵۹	خودآزمایی چهارگزینه‌ای فصل هشتم
۲۶۱	خودآزمایی تشریحی فصل هشتم
۲۶۱	منابع
۲۶۵	پاسخنامه خودآزمایی‌های چهارگزینه‌ای

پیشگفتار

بدون تردید قوانین و مقررات شکل‌دهی یک روال برای انجام امور کلاس، سیاست‌ها و استراتژی‌های آموزشی مختلف همگی بر سطح یادگیری شاگردان مؤثر است، اما پژوهشگران معتقدند تحت درساخنار چارچوبی، مجموعه این قوانین، رویکردها و رویه‌ها تنها در سایه برقراری ارتباط مناسب با شاگردان مؤثر است.

ارتباط در کلاس شامل تفاهم رسانای دانش، فرهنگ و ارزش‌های حاکم بر افرادی است که در کلاس درس با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. برقراری ارتباط مؤثر در کلاس درس مستلزم آگاهی از ارتباط و شناخت ابعاد مختلف آن است.

در این کتاب تلاش شده است با توجه به اهمیت فرایند ارتباط در کلاس درس به مباحث اساسی و کاربردی ارتباط کلاسی پرداخته شود و راهبردهایی عملی برای معلم و شاگرد جهت ارتقای ارتباط مؤثر ارائه گردد.

در این راستا فصل اول کتاب به شرح فرایند ارتباط شامل تعریف فرایند ارتباط، ویژگی‌ها ارتباط، سطوح ارتباطات انسانی، انواع ارتباط، وضعیت‌های برقراری ارتباط، مؤلفه‌های ارتباط مؤثر، اجزای فرایند ارتباط، موانع ارتباطی و روش‌های برقراری ارتباط می‌پردازد.

با توجه به اهمیت درک در ارتباط، فصل دوم به ادراک انسان، فرایندهای ادراک، اسنادها، عوامل مؤثر بر سازماندهی و تفسیر، ادراک و ارتباط در کلاس درس و راهکارهای ارتباط اثربخش اختصاص داده شده است.

فصل سوم کتاب به انواع ارتباط در کلاس درس، جنبه‌های متنوع ارتباط در کلاس، مهارت ارتباطی در کلاس و تأثیر چیدمان افراد در ارتباط کلاسی می‌پردازد.

فصل چهارم به مهارت گوش کردن مؤثر که یکی از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی است، اختصاص دارد و به عناوینی مانند فرایند گوش کردن، موانع گوش کردن مؤثر، باورهای غلط در گوش کردن مؤثر، انواع گوش کردن، راهبردهای گوش کردن مؤثر و گوش کردن در کلاس مجازی پرداخته است.

فصل پنجم کتاب به مهارت صحبت کردن مؤثر و شرح کارکردهای صحبت کردن، مراحل صحبت کردن، سازماندهی صحبت کردن، شناسایی عوامل مؤثر در صحبت کردن، شناسایی موانع صحبت کردن و راهبردهای صحبت کردن مؤثر می‌پردازد. فصل ششم کتاب به مهارت‌های غیرکلامی، کارکردها، اجزاء، ارزیابی نشانه‌های غیرکلامی در بافت و زمینه و مهارت‌های غیرکلامی در تدریس و آموزش اختصاص دارد.

فصل هفتم کتاب، مهارت‌های خواندن و نوشتن در کلاس درس را با تأکید بر فرایند هر یک از این مهارت‌ها شرح می‌دهد.

فصل هشتم با توجه به اهمیت ارتباط در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات و ویژگی‌های خاص ارتباط در این عصر به موارد مهم اشاره کرده است.

فصل نهم نیز به تحلیل فصول قبل با توجه به آموزه‌های دینی اشاره دارد. در پایان، انتظار می‌رود صاحب‌نظران، دانشجویان و پژوهشگران گرامی با انتقادات و نظرات سازنده خود، در رفع نارسایی‌های موجود در کتاب، مؤلف را یاری دهند تا در نسخه‌های آینده کتاب از نظر کیفی ارتقا یابد.

دکتر نازنین خطیب زنجانی

شهریور ۱۳۹۷