



ارتباط انسانی

نویسنده:

دکتر حسین جناآبادی

عضو هیات علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان

استاد روانشناسی گروه علوم تربیتی

سرشناسه : جناآبادی ، حسین ، ۱۳۴۷.

عنوان و نام پدیدآور: ارتباط انسانی / نویسنده: حسین جناآبادی

مشخصات نشر: زاهدان، دانشگاه سیستان و بلوچستان ۱۳۹۹

مشخصات ظاهری: ۳۷۸ ص، وزیری، ۱۸۲.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۱۴۵-۴۶-۵

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

یادداشت: واژه نامه

یادداشت: کتابنامه

موضوع: ارتباط - جنبه های روان شناسی - جنبه های اجتماعی - ارتباط بین اشخاص - جنبه های اجتماعی

موضوع: ارتباط - مدیریت - جنبه های مذهبی - اسلام

شناسه افزوده: دانشگاه سیستان و بلوچستان.

شناسه افزوده: University of Sistan and Baluchistan

رده بندی کنگره: P۹۰

رده بندی دیویی: ۳۰۲/۲

شماره کتابشناسی ملی: ۶۱۱۴۸۶۹



ناشر: انتشارات دانشگاه سیستان و بلوچستان

ارتباط انسانی

مولف: دکتر حسین جناآبادی

چاپ: چاپخانه المهدی دانشگاه سیستان و بلوچستان

نوبت چاپ: اول مهر ۹۹، قیمت: ۵۵۰۰۰ تومان، شمارگان: ۲۰۰

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۱۴۵-۴۶-۵

این کتاب با کاغذ حمایتی چاپ شده است.

تمام حقوق چاپ و نشر این اثر طبق قرارداد محفوظ است، هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ممنوع است، متخذه به موجب قانون حمایت از حقوق مولفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

فهرست مطالب

۱۷	پیشگفتار.....
۱۹	مقدمه.....
۲۳	فصل اول / کلیات.....
۲۳	مقدمه.....
۲۶	تعریف ارتباطات.....
۲۷	دلایل و اهمیت برابری ارتباط.....
۲۷	محل، چگونگی و محتوای ارتباط.....
۲۸	فرایند و انواع ارتباطات.....
۳۰	انواع ارتباطات.....
۳۱	ویژگی های ارتباطات.....
۳۲	تعریف مهارت های ارتباطی.....
۳۳	انواع مهارت های ارتباطی.....
۳۳	الف) مهارت های انتقال پیام.....
۳۳	- مهارت های کلامی.....
۳۴	▪ اهمیت مهارت کلامی.....
۳۵	- مهارت های غیر کلامی.....
۳۵	▪ انواع مهارت های غیر کلامی.....
۳۶	مولفه های مهم در مهارت های غیر کلامی.....
۳۶	لباس و پوشش ظاهری.....
۳۶	چهره و چشم ها.....
۳۷	اشارات و حرکات دست ها.....
۳۷	لحن کلام.....
۳۸	مقایسه ارتباطات کلامی و غیر کلامی.....
۳۹	ب) مهارت های دریافت پیام.....

۳۹	- گوش دادن (مهارت شنود مؤثر)
۴۰	اهمیت مهارت شنود مؤثر
۴۱	- سؤال کردن
۴۱	- پاسخ دادن (مهارت بازخورد)
۴۲	اهمیت مهارت بازخورد
۴۲	ارتباط اثر؛ آروی رفع سوء تفاهم ها
۴۳	نقش مطالعه در تقویت مهارت های ارتباطی
۴۴	خصوصیات شنیدنی و روانی افراد سالم و ناسالم برای برقراری ارتباط
۴۴	افراد سالم
۴۶	افراد ناسالم
۴۶	فعالیت مهارتی
۴۷	پیشنهاد برای اصلاح
۴۸	تبیین

فصل دوم / نظریات، مدل ها و مطالعات ارتباطات و مهارت های ارتباطی ۶۲

۶۲	مقدمه
۶۵	اجتناب ناپذیری ارتباط
۶۶	ارتباط به عنوان مبادله ایده ها
۶۶	ارتباط به عنوان یک تبادل
۶۶	هدفمندی ارتباط
۶۷	صمیمیت در ارتباط
۶۷	تجارب اولیه کودکی
۶۷	مدل شنون و ویور (Shannon-Weaver) در ارتباطات
۶۸	مدل برلو
۶۸	دلبستگی های ایمن
۶۹	روابط مبتنی بر کار
۶۹	روابط مبتنی بر کار، نیازهای اجتماعی
۶۹	روابط مبتنی بر کار، نیازهای اجتماعی و ابداعات کاری

۶۹	نقش‌های پنج‌گانه شبکه اجتماعی
۷۰	نگرش فرهنگی به ارتباطات
۷۰	اهمیت مهارت انسانی
۷۰	توسعه ارتباطات چهارگانه
۷۱	تغییر اجتماعی و ارتباطات
۷۱	ارتباط در سازمان‌های جوان و مسن
۷۲	نقش ارتباطات در مدیریت پرستاری
۷۲	موانع فنی، سازمانی و انسانی ارتباطات در بین دبیران
۷۳	رضایت شغلی و کارهای ارتباطی
۷۳	شنود مؤثر و بازخورد دبیران
۷۴	جو سازمانی و ارتباطات
۷۵	مهارت‌های ارتباطی و تعهد سازمانی
۷۵	ارتباطات و کارایی
۷۶	مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات سازمانی
۷۶	مهارت‌های ارتباط معلمان
۷۷	رضایت ارتباطی کارکنان
۷۸	ابعاد ارتباط سازمانی و رضایت
۷۸	زبان و ارتباطات محلی
۷۹	مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی
۸۰	تبیین
۸۰	مدلهای ارتباطی
۸۱	مدل ارسطو
۸۲	مدل لسول
۸۴	مدل ارتباطی ویلبر شرام
۸۵	مدل ارتباطی گرینر
۸۵	مدل ارتباطی برلو
۸۶	مدل ارتباطی دنس
۸۶	مدل ارتباطی ایندیانا

۸۹..... مدل ارتباطی شرام

فصل سوم / مهارت‌های ارتباطی و اضطراب و نگرانی اجتماعی ۹۵.....

۹۵..... مقدمه

۹۷..... تعریف اضطراب

۹۷..... جنبه‌های اضطراب

۹۸..... انواع اضطراب

۹۸..... ۱. اضطراب اجتماعی (هراس اجتماعی)

۱۰۰..... ۲. اضطراب فاجعه

۱۰۰..... ۳. اضطراب ناشی از بیماری جسمانی

۱۰۱..... ۴. اضطراب ناشی از مواد

۱۰۱..... نقش مهارت‌های ارتباطی در کاهش اضطراب اجتماعی

۱۰۲..... اضطراب‌های درسی یا آموزشی

۱۰۳..... دیدگاه‌ها در اضطراب‌های درسی

۱۰۴..... علایم اضطراب‌های کلاسی

۱۰۵..... اضطراب زبان

۱۰۵..... عوامل ایجادکننده اضطراب زبان

۱۰۷..... اضطراب ریاضی

۱۰۸..... علل و عوامل ایجاد اضطراب ریاضی

۱۰۸..... اضطراب کامپیوتر

۱۰۹..... علل و عوامل ایجاد اضطراب کامپیوتر

۱۰۹..... اضطراب امتحان

۱۱۰..... علل و عوامل اضطراب امتحان

۱۱۰..... اضطراب کتابخانه‌ای

۱۱۱..... علل و عوامل ایجاد اضطراب کتابخانه‌ای

۱۱۱..... مهارت‌های ارتباطی و اضطراب‌های کلاسی

۱۱۴..... رفتارهای ناشی از اضطراب اجتماعی

۱۱۵..... اهمیت دو زبانه بودن در اضطراب و تاثیرگذاری آن در ارتباطات

۱۱۸.....	تبیین
۱۲۵.....	نتیجه گیری

فصل چهارم / نقش هوش عاطفی در تقویت مهارت‌های ارتباطی ۱۳۳

۱۳۳.....	مقدمه
۱۳۵.....	هوش عاطفی ریشه‌های تاریخی آن
۱۳۹.....	هوش هیجانی چیست؟
۱۳۹.....	خلاقیت هیجانی و بهداشت روانی
۱۴۰.....	هوش هیجانی و خودآرامی
۱۴۱.....	الگوهای هوش عاطفی
۱۴۱.....	الگوی توانایی
۱۴۲.....	الگوی ترکیبی
۱۴۳.....	عناصر فردی
۱۴۳.....	عناصر اجتماعی
۱۴۴.....	نقش هوش عاطفی در تقویت مهارت‌های ارتباطی
۱۴۵.....	بکارگیری هوش عاطفی در انتخاب مدیران با مهارت‌های ارتباطی بالا
۱۴۷.....	تبیین
۱۵۶.....	نتیجه‌گیری

فصل پنجم / نقش مهارت‌های ارتباطی در تحکیم بنیان خانواده ۱۵۹

۱۵۹.....	مقدمه
۱۶۱.....	الگوهای ارتباطی خانواده
۱۶۲.....	نقش مهارت‌های ارتباطی در ابعاد عملکردی خانواده
۱۶۳.....	نقش مهارت‌های ارتباطی در رضایت زناشویی
۱۶۴.....	ضرورت بررسی فرایندهای ارتباطی در خانواده
۱۶۵.....	رابطه‌مداری در بخش‌های کارکردی خانواده
۱۶۶.....	جایگاه ارتباط کلامی در روابط زن و شوهر
۱۶۷.....	زمینه‌یابی در ارتباط با فرزندان

۱۶۸.....	ابراز محبت در ارتباطات درون‌خانواده‌ای.....
۱۶۸.....	ارزشیابی و خودمحاسبه‌گری در ارتباط با فرزندان.....
۱۶۹.....	نقش ارتباطات در کسب مهارت‌های اجتماعی فرزندان.....
۱۶۹.....	نقش شیوه‌های فرزندپروری والدین در برقراری ارتباط با فرزندان.....
۱۷۰.....	نقش معیارهای ارتباطی والدین در مرجع کنترل فرزندان.....
۱۷۱.....	مهارت‌های ارتباطی در والدین دارای فرزندان ناتوان و کم‌توان.....
۱۷۲.....	عصر هم در روابط موثر میان زوجین.....
۱۷۲.....	۱-احتمال ستایل.....
۱۷۲.....	۲-درک و فهم متقابل.....
۱۷۳.....	۳-حساسیت.....
۱۷۳.....	ویژگی‌های روابط سالم و سانه همسران.....
۱۷۴.....	-درک متقابل یکدیگر.....
۱۷۴.....	-تکریم یکدیگر.....
۱۷۵.....	-چشم‌پوشی از خطاها.....
۱۷۵.....	-برخورد منطقی.....
۱۷۶.....	-رعایت احکام و ارزش‌های الهی در زندگی.....
۱۷۶.....	-پایه‌گذاری روابط بر اساس ایثار.....
۱۷۷.....	عوامل مؤثر در ایجاد روابط سالم.....
۱۷۷.....	تبیین.....
۱۸۵.....	نتیجه‌گیری.....

فصل ششم / مهارت‌های ارتباطی در نگاه قرآن و حدیث..... ۱۸۸

۱۸۸.....	مقدمه.....
۱۸۸.....	«ارتباط» در قرآن.....
۱۹۰.....	ارتباطات کلامی در بیان قرآن.....
۱۹۰.....	اصول ارتباطات کلامی در قرآن.....
۱۹۱.....	ارتباطات غیرکلامی در قرآن.....
۱۹۵.....	نماز گزاردن بهترین حالت ارتباط کلامی و غیرکلامی.....

۱۹۵.....	مدیریت ارتباطات براساس الگوهای قرانی
۱۹۶.....	۱. تفاوت در روش‌های ارتباطی با گروه‌ها و قبایل
۱۹۶.....	۲. استفاده از ابزار پرستش و احتجاج
۱۹۷.....	۳. ایجاد ارتباط به اقتضای مکان و زمان
۱۹۷.....	۴. شناخت بسترها و زمینه‌های فکری مخاطبان
۱۹۷.....	۵. استفاده از پدیده‌های عینی و ملموس
۱۹۸.....	۶. ارائه بیان صریح اعتقادات در ارتباط با مردم
۱۹۸.....	۷. شدت عمل با مشرکان و کفار؛ رحمت و محبت با یاران و دوستان
۱۹۹.....	۸. نرم‌خویی و مساوات شخصی - صلابت در مسائل دینی و اساسی
۱۹۹.....	نقش باورهای دینی در زندگی دایم‌جویی
۲۰۱.....	توصیه‌های دینی و قرانی در ارتباطات و روانی
۲۰۱.....	ارتباطات مدیران با زیرمجموعه
۲۰۱.....	ارتباطات زیرمجموعه با هم‌دیگر
۲۰۲.....	نقش باورهای مذهبی در کاهش اضطراب‌های سازمانی
۲۰۳.....	تبیین
۲۰۸.....	نتیجه‌گیری
۲۱۳.....	فصل هفتم / نقش مهارت‌های ارتباطی در اثربخشی مدیران
۲۱۳.....	مقدمه
۲۱۴.....	سازمان به مثابه یک شبکه ارتباطی
۲۱۵.....	مهارت‌های ارتباطی در مدیریت
۲۱۵.....	اهمیت ارتباطات برای مدیران
۲۱۶.....	شنود مؤثر در مدیران
۲۱۸.....	شنود مؤثر و تعهد سازمانی
۲۲۱.....	اهمیت ارتباطات گفتاری در مدیران
۲۲۲.....	اهمیت مهارت بازخورد برای مدیران
۲۲۲.....	اهمیت اطلاعات در برقراری ارتباط مدیران
۲۲۳.....	موانع ارتباطی در سازمان

- ۲۲۴..... مدیریت ارتباط با مشتریان
- ۲۲۵..... ایفای نقش و ارتقای مهارت‌های ارتباطی مدیران
- ۲۲۷..... برقراری ارتباط با گروه‌ها
- ۲۲۸..... تعریف هدف از ارتباطات
- ۲۲۸..... مشخص نمودن گستره ارتباطات
- ۲۲۸..... تعیینان از وجود افراد مناسب
- ۲۲۸..... و بود تعداد افراد کافی
- ۲۲۹..... معرفی فواید و تسهیل نماید
- ۲۲۹..... فعال کردن منابع
- ۲۲۹..... منطقی بودن
- ۲۲۹..... سادگی، توجیه و زماندهی شده عمل کردن
- ۲۳۰..... استفاده حداکثری از ارتباطات غیر کلامی
- ۲۳۰..... آرام ماندن و عدم ارائه استدلال عجولانه
- ۲۳۰..... پرهیز از حملات شخصی
- ۲۳۱..... به نتیجه رساندن ارتباطات
- ۲۳۱..... در نظر گرفتن بایدها و نبایدها
- ۲۳۱..... نتایج حاصل از ارتباطات اثربخش مدیران
- ۲۳۲..... افزایش کارایی و بهره‌وری
- ۲۳۲..... پاسخگویی به نیازهای کارکنان و افزایش روحیه
- ۲۳۲..... ایجاد همبستگی بین اعضا و سازمان
- ۲۳۲..... تحکیم وضعیت کارکنان
- ۲۳۲..... پیش‌بینی و جلوگیری از تنش‌های سازمانی
- ۲۳۳..... بهبود کیفیت زندگی کارکنان
- ۲۳۴..... ایجاد تغییرات سازمانی
- ۲۳۵..... توانمندسازی اجتماعی کارکنان
- ۲۳۶..... تبیین

فصل هشتم / نقش مهارت‌های ارتباطی گروه پزشکی در درمان مؤثر بیماران ۲۴۵

اهداف ارتباط مطلوب در نظام مراقبت‌های سلامت.....	۲۴۵
مبانی مهارت‌های ارتباطی در حرفه‌های درمانی.....	۲۴۵
مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان پزشکی.....	۲۴۶
انواع مهارت‌های پزشکان در برقراری ارتباط مؤثر با بیمار.....	۲۴۸
الف) مهارت‌های محتوا.....	۲۴۸
ب) مهارت‌های فرایندی.....	۲۴۸
ج) مهارت‌های ادراکی.....	۲۴۸
چارچوب ارتباطی پزشک با بیمار.....	۲۴۸
۱. مهارت‌های فرایندی: آواز، جلسه.....	۲۴۹
۲. مهارت‌های فرایندی: گردآوری اطلاعات.....	۲۵۰
۳. مهارت‌های فرایندی: ارائه توضیح و برنامه‌ریزی.....	۲۵۱
۴. پایان جلسه.....	۲۵۲
نقش ارتباط در تقویت امور پرستاری.....	۲۵۳
نقش ارائه اطلاعات در ارتباط پرستار و بیماران.....	۲۵۳
نقش آموزش در تقویت مهارت‌های ارتباطی پرستار.....	۲۵۴
موانع و مشکلات در برقراری ارتباط بین بیمار و پرستار.....	۲۵۵
الف) عوامل مربوط به بیمار.....	۲۵۵
ب) عوامل سازمانی.....	۲۵۵
ج) عوامل مربوط به پرستار.....	۲۵۶
منشور حقوق بیمار در ایران.....	۲۵۶
بینش و ارزش.....	۲۵۶
حقوق بیمار.....	۲۵۷
۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.....	۲۵۷
۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.....	۲۵۸
۳- حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.....	۲۵۹