

ارتباط غیر کلامی

ارتباط خوب، پایه و اساس روابط موفق است. ما تنها از راه کلمات ارتباط برقرار نمی‌کنیم. پژوهش‌ها نشان می‌دهند بیشتر ارتباطات ما غیر کلامی است. توانایی درک و کاربرد ارتباط غیر کلامی، به استاد کمک خواهد کرد تا با دانشجویان ارتباط بهتری برقرار کند، منظورش را به روشنی بیان کند، با موقعیت‌های دشوار در کلاس کنار بیاید و روابط بهتری در محیط آموزشی برقرار نماید. استاد هنگام تدریس نشانه‌های غیر کلامی بی‌شماری را رد و بدل می‌کند: حالت‌های چهره، طرز نشستن، صحبت کردن سریع یا با صدای بلند، طرز ایستادن و تماس چشمی، همه این رفتارهای غیر کلامی پیام‌هایی قوی را منتقل می‌کنند. یکی از مهم‌ترین ابزارهای ارتباط غیر کلامی، آراستگی و ظاهر استاد است. این که استاد در کلاس چه می‌کند، چه برخوردی با دانشجویان دارد و قیافه او چگونه به نظر می‌رسد، اگر بیشتر از خود درس اهمیت نداشته باشد، لاقبل به اندازه خود مطالب درسی مهم است. در این شماره پس از بیان مطالبی اجمالی درباره ارتباط غیر کلامی، به‌طور ویژه به موضوع آراستگی و ظاهر استاد و چگونگی تأثیر آن بر دانشجو و یادگیری وی خواهیم پرداخت.

تأثیر ارتباط غیر کلامی بر کیفیت روابط

مهارت‌های غیر کلامی به شکل‌های زیر بر کیفیت روابط تأثیر گذارند:

- * درک صحیح پیام‌های دیگران، از جمله احساسی که دارند و نوع پیام غیر کلامی که منتقل می‌کنند.
- * انتقال نشانه‌های غیر کلامی که با گفتار مطابقت دارد و باعث شفافیت روابط و اعتماد متقابل می‌شود.
- * پاسخ دادن به کمک علائم غیر کلامی که نشان می‌دهد موضوع تا چه حد درک شده است.
- * ارسال نشانه‌های غیر کلامی منفی یا گیج‌کننده که ارتباط و اعتماد در روابط را کم‌رنگ می‌کند.

پنج نقش عمده ارتباط غیر کلامی

- می‌تواند بازتاب‌دهنده همان پیامی باشد که فرد به صورت کلامی ارسال نموده است.
- می‌تواند دقیقاً نقطه مقابل پیامی باشد که فرد در حال ارسال آن است.
- می‌تواند جایگزین یک پیام کلامی شود. به‌عنوان مثال طرز نگاه فرد می‌تواند تصویری به مراتب روشن‌تر از آنچه بر زبان می‌آورد را با خود به همراه داشته باشد.
- می‌تواند یک پیام تکمیلی را به پیام کلامی اضافه کند.
- می‌تواند بر پیام‌های کلامی تأکید بیشتری کرده یا آن‌ها را ملایم‌تر جلوه دهد.



تنها ۱۰ درصد پیام‌های ما به وسیله ارتباط کلامی منتقل می‌شود و این پیام‌های غیر کلامی هستند که بیشتر تأثیر گذارند.

هر چیزی که دانشجویان سرکلاس از استاد می‌بینند، در گل‌گیری شخصیت آنان موثر است.

انواع ارتباط‌های غیرکلامی

حالت چهره: حالت چهره انسان بسیار گویاست و بدون گفتن یک کلمه، احساسات بی‌شماری را بیان می‌کند. حالت چهره برخلاف برخی از انواع ارتباط‌های غیرکلامی در همه فرهنگ‌ها عمومیت دارد. به عبارت دیگر استفاده از حالت چهره برای بیان شادی، غم، عصبانیت، حیرت، ترس و تنفر در کلیه فرهنگ‌ها یکسان است.

حرکات بدن: چگونگی حرکات هر فرد، دنیایی از اطلاعات را منتقل می‌کند. این نوع ارتباط غیرکلامی شامل حالت بدن، طرز ایستادن و حرکات می‌شود.

ایما و اشاره: هنگامی که دست تکان می‌دهیم، اشاره می‌کنیم، موقعی که با خوشحالی صحبت می‌کنیم و یا استدلال می‌آوریم از دست‌هایمان استفاده می‌کنیم و اغلب بدون اندیشیدن، با ایما و اشاره اظهار وجود می‌کنیم. اما معنای ایما و اشاره در فرهنگ‌ها و مناطق مختلف متفاوت است، بنابراین مهم است که مواظب این حرکات و رفتار باشیم تا از سوء تعبیر جلوگیری شود.

تماس چشمی: تماس چشمی، مهم‌ترین نوع ارتباط غیرکلامی است. شیوه نگاه کردن به دانشجویان می‌تواند اطلاعات زیادی را منتقل کند از جمله: علاقه، محبت، گلایه یا سرزنش. همچنین تماس چشمی برای تداوم گفتگو و درک واکنش‌های دانشجویان بسیار اهمیت دارد.

لمس: افراد از طریق پیام‌های لمسی موارد زیادی را منتقل می‌کنند. درباره پیام‌هایی که از طریق رفتارهای زیر منتقل می‌شود فکر کنید: فشردن محکم دست، ضربه ملایم بر شانه، ضربه زدن ملایم به پشت.

صدا: صداهای گفتاری غیرکلامی نظیر لحن، ارتفاع، شدت، آهنگ کلام، ریتم (ضرب آهنگ) و سرعت، عوامل ارتباطی مهمی هستند. وقتی که استاد صحبت می‌کند، دانشجویان علاوه بر گوش کردن به گفتار وی صدایش را می‌خوانند. صداهای گفتاری غیرکلامی علائم دقیق و قدرتمندی از احساسات واقعی و آنچه را که واقعاً مورد نظر استاد است بیان می‌کنند.

اصوات: علایق و روابط نهفته را می‌توان به کمک اصوات منتقل کرد. صداهایی مثل آها، هوم، او، که با حرکات چشم و صورت همراه می‌شوند، درک و ارتباط عاطفی را بیان می‌کنند. این صداها بیشتر از کلمات، علاقه، فهم و همدردی را می‌رسانند.

انواع ارتباط‌های غیرکلامی موفق

* اگر احساس می‌کنید که استرس بر شما چیره شده، کمی صبر کنید: استرس از توانایی فرد برای برقراری ارتباط می‌کاهد. زمانی که استرس دارید، از گفته‌های دیگران برداشت نادرست می‌کنید، نشانه‌های غیرکلامی گیج‌کننده و نامناسبی را انتقال می‌دهید و در الگوهای رفتاری غیرارادی ناسالم گرفتار می‌شوید. قبل از ادامه گفتگو، اندکی صبر کنید تا به آرامش برسید. زمانی که تعادل احساسی‌تان را بدست آوردید، می‌توانید با اوضاع به شیوه‌ای بهتر کنار بیایید.



اعمال و رفتار استاد نسبت به سخنانی که به زبان می‌آورد، به مراتب تأثیر بیشتری روی دانشجویان می‌گذارد.

استادانی که ظاهر آراسته‌ای دارند، دانشجویان موفق‌تر و علاقه‌مندتری پرورش می‌دهند.

یک شخص در محل کار خود به تن می‌کند، نه تنها شخصیت درونی او را به نمایش می‌گذارد، بلکه نشان می‌دهد آن فرد انتظار دارد دیگران چگونه با او برخورد کنند. به عبارت دیگر، شکل و قیافه ظاهری فرد، در واقع نوعی ارتباط غیر زبانی با مردم اطراف او محسوب می‌شود و در تأثیرگذاری سخنانی که بر زبان می‌آورد مؤثر است.

بی‌گمان توانایی یک استاد در تأثیرگذاری بر روی دانشجویان، تنها به ارتباط کلامی او محدود نمی‌شود. چنان که می‌دانید تنها ۱۰ درصد پیام ما بوسیله ارتباط کلامی منتقل می‌شود و در واقع این پیام‌های غیر کلامی هستند که بیشتر تأثیرگذارند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد ۵۵ درصد از تأثیرگذاری استاد در کلاس درس مبتنی بر ظاهر، ۳۸ درصد صدا و ۷ درصد کلام وی می‌باشد.

آراستگی ظاهر استاد به مجموعه‌ای از تغییرات و مکمل‌های بدن تعبیر می‌شود که فرد برای ارتباط برقرار کردن با دیگران به نمایش می‌گذارد و از آنجا که با نحوه لباس پوشیدن مرتبط است، قبل از صدا و

کلام درک می‌شود. اعمال و رفتار استاد، نسبت به سخنانی که به زبان می‌آورد، به مراتب تأثیر بیشتری روی دانشجویان می‌گذارد. استادان نه تنها باید به محتوای درسی که ارائه می‌کنند، تسلط و تمرکز کافی داشته باشند، بلکه باید به تصویری که دانشجویان، در ذهن خود از آن‌ها می‌سازند نیز توجه کنند.

کارشناسان تعلیم و تربیت بر این باورند که آراستگی و ظاهر استاد، عامل بسیار مهمی در تدریس وی می‌باشد. به نظر آنان پوشیدن لباس‌های آراسته و منظم، یکی از خصوصیات مهم استادان موفق است. بررسی‌های نشان می‌دهد، استادانی که ظاهر آراسته‌ای دارند، دانشجویان موفق‌تر و علاقه‌مندتری پرورش می‌دهند.

در حالی که تحقیقات، درباره عوامل مؤثر بر مفید بودن یک کلاس ادامه دارد، نقش پوشیدن لباس مناسب و آراستگی استاد بر تأثیرگذاری مثبت روی فهم و یادگیری دانشجویان کاملاً اثبات شده است. برخی معتقدند علت این تأثیرگذاری مثبت این است که استادان آراسته نسبت به همکاران نامرتب، احترام بیشتری را در دانشجویان برمی‌انگیزند.



* **به تناقض‌ها توجه کنید:** ارتباط کلامی و ارتباط غیر کلامی بایستی تقویت‌کننده یکدیگر باشند. اگر با تناقضی بین علائم کلامی و غیر کلامی مخاطبتان روبرو شدید، نشان می‌دهد چیزی که فهمیده‌اید قابل قبول نیست. در این صورت، کلام فرد مقابل یک چیز و زبان بدن او چیز دیگری را بیان می‌کند. برای مثال، می‌گویید بله در حالی که سرش را به علامت نه تکان می‌دهد.

* **به نشانه‌های ارتباطی غیر کلامی به‌عنوان یک گروه نگاه کنید:** تمام علائم غیر کلامی که می‌فرستید یا دریافت می‌کنید از تماس چشمی گرفته تا لحن صدا و زبان بدن همه را بررسی کنید.

آراستگی و ظاهر استاد

تأثیر آراستگی و ظاهر استاد بر یادگیری دانشجویان

آیا آراستگی و ظاهر استاد بر علاقه‌مندی دانشجویان به کلاس و یادگیری درس می‌افزاید؟ تحقیقات نشان می‌دهد لباسی که

نقش پوشیدن لباس مناسب و آراستگی استاد بر تأثیرگذاری مثبت روی فهم و یادگیری دانشجویان اثبات شده است.

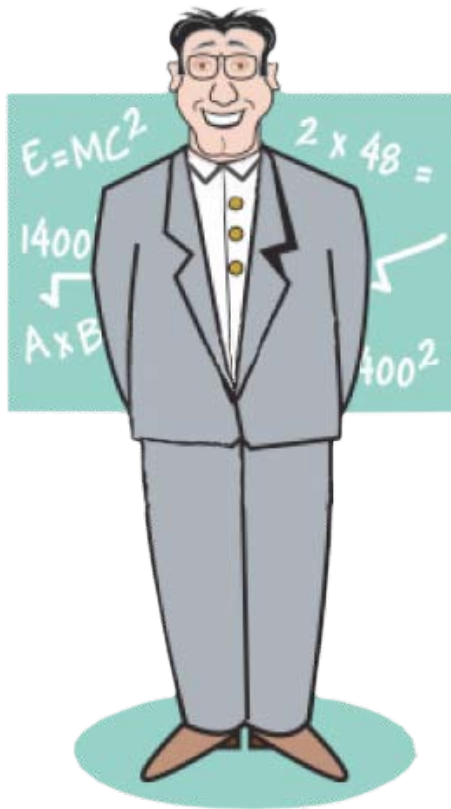
پوشیدن لباس های آراسته و منظم، یکی از خصوصیات مهم استادان موفق است.

استاد، الگوی رفتاری دانشجو!

استادان باید توجه داشته باشند که بسیاری از دانشجویان، آن‌ها را الگوی رفتاری خود قرار می‌دهند، بنابراین نحوه لباس پوشیدن و حضور آنان در کلاس به اندازه نحوه تدریس‌شان اهمیت دارد.

ممکن است دانشجویان، استاد خود را الگوی عملی خود قرار داده و از او تقلید کنند، پس بجاست شخصی که برای صدها دانشجو الگوی برتر است، به نحوه لباس پوشیدن خود نهایت توجه را داشته باشد، و همیشه با ظاهری آراسته در کلاس حاضر شود.

در نتیجه استادانی که برای آموزش دانشجویان خود تلاش می‌کنند، نباید این نکته را از نظر دور بدارند که هر چیزی که دانشجویان سر کلاس از استاد می‌بینند، در شکل‌گیری شخصیت آنان مؤثر است: چه این یادگیری از طریق ارتباط کلامی باشد و چه از طریق ارتباط غیر کلامی.



همچنین برخی ویژگی‌های یک استاد از قبیل جذابیت، سن، نحوه لباس پوشیدن رسمی یا غیر رسمی، صمیمیت، و محبوبیت استاد می‌تواند بر نحوه ارزیابی دانشجو از کلاس و حتی نتایج پایان نیمسال دانشجویان مؤثر باشد. استادانی که بالاترین امتیاز را در نظرسنجی آراستگی ظاهر آورده‌اند، بالاترین نمره را نیز در فرم ارزشیابی نحوه تدریس استاد توسط دانشجو، کسب نموده‌اند.

محققین اثبات کرده‌اند از نظر دانشجویان، استادانی که به آراستگی ظاهر خود اهمیت می‌دهند، استادان بهتر و صمیمی‌تری هستند و دانشجویان، برای حل مشکلاتشان بیشتر از آن‌ها کمک می‌گیرند، یکدیگر را به انتخاب کلاس‌های آنان ترغیب می‌کنند و حتی اگر دانشجویی از درس آنان نمره قبولی نیابد، کمتر استاد را مقصر می‌دانند. دیگر بررسی‌ها نشان می‌دهد که یادگیری دانشجو ارتباط مستقیمی با جذابیت، نحوه لباس پوشیدن استاد، علاقه به او، حضور دانشجو در کلاس، مشارکت در تمرینات کلاسی، سطح دشواری درس، و لذت بردن از درس دارد.

نتیجه شماری از پژوهش‌ها این است که لباس اداری یا رسمی در بین دانشجویان، طرفدار بیشتری دارد. هر چند پوشیدن لباس‌های رسمی و غیر رسمی، هر کدام تأثیر متفاوتی روی برداشت دانشجویان از استادان دارد. به‌عنوان مثال اساتیدی که لباس‌های رسمی می‌پوشند، در نظر دانشجویان افراد شایسته‌تری هستند، اما از طرفی افراد دوست‌داشتنی و صمیمی نیستند. در یک تحقیق دیگر از نظر دانشجویان، استادانی که لباس رسمی می‌پوشند، منظم‌تر و متشخص‌ترند و با اطلاعات و آمادگی بیشتری به کلاس می‌آیند، در حالی که آن‌هایی که لباس‌های معمولی‌تری می‌پوشند، افرادی دوستانه‌تر، جذاب‌تر و با دانشجویان صمیمی‌تر هستند. روشن است که آراستگی ظاهری یک استاد، عامل بسیار مهمی در موفقیت او در کلاس درس به‌شمار می‌رود و برداشت دانشجو از ظاهر، صمیمیت و دوستانه بودن استاد، بر تجربه آموزشی وی در کلاس و دانشگاه مؤثر است.

منابع

- Molloy, J, 1975, Dreee for Success, New York: Wamer Books.
- Rollman, S, 1977, How Teachers Dress Affects Student Opinions
- Wertheim, Edward G, The Importance, of Effects Communication
- BNET Business Network
- www.helpguide.org/mental/eq6_nonverbal_communication.htm
- www.utexas.edu/news/2003/07/15/nr_economics

نشانی: سازمان مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد، معاونت طرح و برنامه
تلفن: ۰۵۱۱-۸۸۰۲۳۰۰

E-Mail: vpb@um.ac.ir

تدوین: معاونت طرح و برنامه دانشگاه فردوسی مشهد

زیر نظر: دکتر سید محمد جواد رزمی

ویراستار ادبی: جعفر چهارمعالی

با همکاری: فاطمه بخشی