

## نقش ارتباط غیر کلامی در بهبود یادگیری فراگیران

پوهیالی عبدالخالق آموزگار  
 دبیرارتمنت مدیریت آموزشی، پوهنحی تعلیم و تربیه، پوهنتون بامیان  
[ab.19amozgar.88@gmail.com](mailto:ab.19amozgar.88@gmail.com)

## چکیده

این تحقیق کتابخانه‌ای و مروری با هدف بررسی ویژگی‌ها و کانال‌های ارتباط غیر کلامی و نقش آن در بهبود وضعیت تدریس و یادگیری انجام شد. به اساس یافته‌های این تحقیق، ارتباط غیر کلامی جزء جداناپذیر زندگی اجتماعی بوده و شامل پیام‌های است که بدون استفاده از کلمات ارسال می‌گردد. بیشتر از نصف مکالمات رو در روی ما را نشانه‌های غیر کلامی تشکیل می‌دهند که این نشانه‌ها، احساسات و معانی را بدون ادای کلمات بیان می‌نمایند. برای انتقال بهتر پیام، ارتباط کلامی و غیر کلامی، هر دو به صورت یکپارچه و جداناپذیر عمل می‌کند؛ بنا براین معلم در جریان تدریس نیز باید قادر باشد که هر دو الگو (کلامی و غیر کلامی) را به صورت توأم بکار ببرد. استفاده از کانال‌های ارتباط غیر کلامی در تدریس و یادگیری، بهره‌وری آن را افزایش می‌دهد. ارتباط غیر کلامی در صنف درسی برای یادگیری موضوع درس، به مراتب مهم‌تر از یک درس عادی معلم است. یک لبخند واقعی معلم، اشارات تشویق‌آمیز او، تماس‌های چشمی معنادار او و وضع ظاهری مناسب او، ابزارهای مهمی اند که می‌تواند روابط او را با دانش‌آموزان مطلوب و خوشایند نگه دارد و در نتیجه باعث بهبود پروسه تدریس و یادگیری گردد؛ بنابراین، برای بهبود یادگیری فراگیران ارتباط کامل در هر صنف درسی، مستلزم استفاده اثربخش از کانال‌های غیر کلامی و نشانه‌های کلامی متجانس و هم‌سنخ می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: ارتباط غیر کلامی، کانال‌های غیر کلامی، تدریس و یادگیری.

## مقدمه

ارتباط یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های بشری است و او را قادر ساخته است که خواسته‌ها، احساسات و نیازهای خود را به دیگران ابراز داشته و دریابد که آنان چه می‌خواهند و چه انجام می‌دهند. ارتباطات، امروزه در همهٔ ارکان زندگی ما رسوخ پیدا کرده و قوانین و قواعد آن بر جای جای زندگی حاکم است و از آن گریزی نیست. ارتباط را به‌سادگی می‌توان فرایند تفهیم و تفاهم نام داد و از آن می‌توان در شکل‌پذیری زندگی آسوده‌تر و اثربخش‌تر، بهره‌گرفت (محسنیان، ۱۳۷۸).

ارتباطات از نظر فراگردی، به کلیه فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری و کرداری (غیر کلامی - حرکتی) اطلاق می‌شود که برای انتقال معنا و مفهوم از کسی به فرد، گروه و یا کسی دیگر بکار گرفته می‌شود. ارتباط کلامی به دامنهٔ وسیعی از پدیده‌ها گفته می‌شود که پهنهٔ وسیعی را می‌پوشاند. از بیان چهره‌ای و اشاره‌ای تا مد، از وضعیت نمادی تا رقص و تئاتر و از حاکمیت جویی حیوانات تا تشریفات دیپلماتیک (همان).

وقتی که در جریان یک ارتباط، پیام به‌صورت رمزهای کلامی انتقال یابد، آن را ارتباط کلامی گویند. مثلاً، بحث و گفتگوی فرد با فرد دیگر؛ اما هرگاه پیام به‌صورت علائم و نشانه‌های غیر کلامی (حرکات دست، چشم، رنگ، صدا و غیره) انتقال یابد، ارتباط غیر کلامی گفته می‌شود (همان).

ارتباط غیر کلامی در آموزش و پرورش از اهمیت خاصی برخوردار است و می‌تواند مکمل ارتباط کلامی باشد (شعبانی، ۲۰۰۷). بردویستل<sup>۱</sup> (۱۹۷۰) در تصدیق نقش حساس فرایندهای غیر کلامی معتقد است: در یک برخورد دونفره، ۱/۳ معانی از طریق مؤلفه‌های کلامی و ۲/۳ مابقی از طریق کانال‌های غیر کلامی منتقل می‌شود؛ بنا براین، بخشی اعظم از اطلاعات از طریق کانال‌های غیر کلامی ردوبدل می‌شوند (دیکسون<sup>۲</sup> و ساندرس<sup>۳</sup>، ۱۹۹۴).

کارشناسان می‌پذیرند که ۹۳٪ پیام‌ها میان افراد جامعه از طریق ارتباطات غیر کلامی و تنها ۷٪ آن از طریق کانال‌های کلامی مبادله می‌شود (برکو و همکاران، ۱۳۷۸). به‌صورت کلی، ارتباط غیر کلامی به‌عنوان چهرهٔ پنهانی ارتباطات، مرموزتر، اما مؤثرتر از

<sup>۱</sup> . Birdwhistell

<sup>۲</sup> . Dickson

<sup>۳</sup> . Saunders

ارتباط کلامی است. مثلاً، یک لبخند قادر است احساسات را به مراتب بهتر از کلمات انتقال دهد.

مک کی<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) کاربرد و اهمیت ارتباط غیر کلامی را در صنف درس، مورد بررسی قرار داده است. بر اساس این بررسی، دانش آموزان، اول از همه به زبان بدنی و غیر کلامی ای پاسخ می دهند که توسط معلم استفاده می شود. حرکات چهره معلم، تماس های چشمی، تَن صدا، حرکات و اشارات او همه، انتقال دهنده معنا و مفهوم خاص است (اوکان<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱).

### روش کار

با توجه به آنچه در مورد اهمیت ارتباطات غیر کلامی بیان شد، مطالعات انجام شده نشان می دهد که در راستای نقش ارتباط غیر کلامی بر بهبود یادگیری فراگیران تحقیقات کافی صورت نگرفته است. بر این اساس در این تحقیق کتابخانه ای با بهره گیری از منابع معتبر مانند کتابها و مقالات مرتبط، با هدف شناسایی ویژگی ها و انواع کانال های ارتباط غیر کلامی، نقش این ارتباطات در بهبود یادگیری فراگیران مورد بررسی قرار گرفت.

### ارتباط غیر کلامی

ارتباط غیر کلامی به مجموعه رفتارها و منش های اطلاق می شوند که محتوای پیام را بدون استفاده از کلمات انتقال می دهند. توانایی غیر کلامی نامحدود است. بدون کانال غیر کلامی، کلام توانایی زیادی ندارد؛ مانند آنکه اگر شخصی در مورد مسیر رفتن به یک جای خاصی سؤال کند و شما همزمان که با انگشتان، مسیر را نشان می دهید، بگویید «از این طرف»، مفهوم پیام کلامی شما بدون آن حرکت غیر کلامی روشن نخواهد بود؛ زیرا اگر فقط بگویید «از این طرف» و هیچ اشاره غیر کلامی نکنید، پیام کلامی شما مبهم و حتا غیر مفید خواهد بود. از آن سو اگر شما در پاسخ سؤال مذکور، بدون گفتن هیچ کلمه ای، فقط شانه هایتان را بالا بیندازید، پیام غیر کلامی مفید ارسال کرده اید که سؤال کننده، احتمالاً از رفتار شما استنباط خواهد کرد که جواب سؤال او را نمی دانید، ولو اینکه هیچ کلمه ای نگویید (محسنیان راد، ۱۳۹۶).

<sup>۱</sup> . Mackay

<sup>۲</sup> . John J Okan

رابینز<sup>۱</sup> (۱۳۷۹) معتقد است که بعضی از پرمعنائترین ارتباطات نه کلامی هستند و نه نوشتاری. این‌ها ارتباطات غیر کلامی هستند. چراغ‌های ترافیکی بر سر یک چهارراه چیزی را بدون کلام به ما می‌گوید. نیازی نیست که دانشجویان به استاد بگویند که خسته شده‌اند، چراکه از چشمانشان می‌توان این را فهمید. همین‌گونه، وقتی دفترهای یادداشت بسته می‌شود، بیانگر این است که وقت درس تقریباً تمام است. ابعاد اتاق دفتر یک مدیر یا لباسی که می‌پوشد و یا میز کار او، پیامی برای دیگران دارد. به هر صورت، بهترین عرصه‌های شناخته‌شده ارتباط، حرکات بدن و آهنگ کلام است (همان).

ارتباط غیر کلامی مرموزتر، اما مؤثرتر از ارتباط کلامی است و می‌تواند معانی را بهتر از کلمات انتقال دهد. مثلاً، یک لبخند می‌تواند احساسات را بهتر از کلمات و گفتار انتقال دهد. امام علی (ع) نیز، می‌فرماید: وضع ظاهری انسان‌ها نشان‌دهنده باطن آن‌ها است. آنچه را که قلب آدم‌ها، پنهان می‌کند، سیمای او آن را فاش می‌سازد (شکور پور و بمبیرو، ۲۰۱۷).

فعالیت‌های غیر کلامی، اعمال نمادین هستند که با جملات و عباراتی که از زبان ما خارج می‌شود، هماهنگ هستند. این‌ها فقط اطلاعات را فاش نمی‌سازند، بلکه بیانگر معانی خاصی نیز هستند. ارتباط غیر کلامی نقش‌های مهمی در زندگی ما ایفا می‌کند. رفتارهای غیر کلامی نظیر لبخند، گریه کردن، اشاره کردن، نوازش دادن و خیره شدن، ظاهراً در همه مرسوم بوده و درک می‌شوند (جودی<sup>۲</sup> و همکاران، ۱۹۹۶).

اگرچه امروزه عقیده بر این است که ارتباط از آنچه درگذشته تصور می‌شده است، پیچیده‌تر است. مع‌هذا، متخصصان بیشتر توجه خود را به رفتارهای کلامی معطوف داشته و رفتارهای غیر کلامی را مکمل رفتارهای کلامی می‌دانند. با این وجود، شاخه‌ای از دانش امروز بشر تحت عنوان «حرکت‌شناسی» زمینه اصلی بحث خود را به ارتباط غیر کلامی اختصاص می‌دهند.

حرکت‌شناسی، دانشی است که رفتارهای دیداری بدن را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و در جستجوی تشخیص حرکات ارتباطی بدن و تعیین معانی آن‌ها است. این علم کل بدن انسان را بالقوه قادر به برقراری ارتباط دانسته و مشخص می‌کند که حرکات دست‌ها، سر، شانه‌ها، تنه، چشم‌ها، ابروها، تغییرات کلی چهره و نظایر آن‌ها دارای

<sup>1</sup> 1. Robbins

<sup>2</sup> 2. Judee

مفاهیم و معانی خاص خود هستند که البته پاره‌ای از آن‌ها از جامعه‌ای به جامعه‌ی دیگر تفاوت داشته و گاهی مغایر یکدیگر است. اگرچه این علم تاکنون پیشرفت‌های قابل توجهی داشته است، ولی اینکه روزی خواهد توانست کمک‌های شایان توجه بیشتری به هنر مهارت برقراری ارتباط بنماید، در حال حاضر بر کسی مشخص نیست (احدیان، ۱۳۹۴).

به صورت کلی، ارتباط غیر کلامی جزء جداناپذیر زندگی اجتماعی بوده و شامل پیام‌های است که بدون استفاده از کلمات ارسال می‌گردد (شریعتمداری، ۱۳۹۱).

### ویژگی‌های ارتباط غیر کلامی

برای ارتباط غیر کلامی پنج ویژگی خاص شناسایی شده است: (۱) ارتباط غیر کلامی در بیشتر ارتباطات میان فردی حاضر است؛ (۲) ارتباط غیر کلامی در مقایسه با ارتباط کلامی غالباً اطلاعات بیشتری را انتقال می‌دهد؛ (۳) ارتباط غیر کلامی غالباً بیشتر از ارتباط کلامی باور می‌شود؛ (۴) ارتباط غیر کلامی از منابع اولیه مربوط به ارتباط احساسی است؛ (۵) ارتباط غیر کلامی یک فرا ارتباط است.

۱. ارتباط غیر کلامی در بیشتر ارتباطات میان فردی حاضر است. در هر نوع ارتباط می‌توان به چهره افراد به عنوان منبعی از نشانه‌های احساسی نگریست و در آن‌ها شواهدی از بی‌حوصلگی، ناامنی و غیره را دریافت. حتا از تَن صدای افراد می‌توان قضاوت کرد که آیا آن‌ها در آن لحظه، جدی هستند یا شوخی می‌کنند؟ نشانه‌های غیر کلامی، حتا در مواردی که چهره افراد نیز دیده نمی‌شود، قابل دسترسی است؛ مثلاً شخصی که در حال مکالمه تلفنی است، اگرچه نمی‌تواند طرف گفتگو را ببیند، اما می‌تواند در مورد صدای او قضاوت کند و با خودش بگوید چقدر تند یا چقدر بلند صحبت می‌کند، با چه تَن و با چه لهجه‌ای صحبت می‌کند. اکنون دیگر حتا موقع دریافت ایمیل نیز می‌توان از نشانه‌های غیر کلامی که در لابه‌لای خطوط به کاررفته، اطلاعات دریافت کرد. به کارگیری شمایل‌های احساسی از سال ۱۹۸۲ متداول شد. از این شمایل‌ها برای تقلید حالات چهره و ابراز احساسات مختلف در ارتباطات اینترنتی مانند ایمیل و اتاق‌های گفتگو استفاده می‌شود (محسنیان راد، ۱۳۹۶).

۲. ارتباط غیر کلامی در مقایسه با ارتباطات کلامی غالباً اطلاعات بیشتری را انتقال می‌دهد؛ تحقیقات مجددی انجام شده تا مشخص کند که در ارتباطات میان فردی چه

نسبتی از اطلاعات از طریق کانال غیر کلامی مبادله می‌شود. مطالعات نشان می‌دهند که ۹۳٪ پیام‌ها میان افراد جامعه از طریق ارتباطات غیر کلامی و تنها ۷٪ باقی‌مانده از طریق کلام، گفتار و نوشتار مبادله می‌شود (برکو و همکاران، ۱۳۷۸).

مهم‌ترین پاسخ به این سؤال که چرا ارتباطات غیر کلامی چنین درصدهای قابل توجهی را به دست می‌آورد این است که این نوع ارتباط، کانال‌های بسیاری را به کار می‌گیرد. تعدادی از این کانال‌ها بر حس بینایی ما تکیه دارند، مانند حالات و حرکات چهره و ظاهر شخص. حس شنوایی ما مشخصه‌های آوایی مانند بلندی صدا، دانگ صدا و تُن صدا را دریافت می‌کند و از حس لامسه و بویایی نیز برای ارتباط خاص استفاده می‌کنیم. علاوه بر این، گاهی اوقات پیام‌های مختلفی را با دست دادن و در آغوش کشیدن انتقال می‌دهیم (محسنیان راد، ۱۳۹۶).

۳. ارتباط غیر کلامی غالباً بیشتر از ارتباطات کلامی باور می‌شود؛ مواجه شدن با مواردی که احساس می‌کنید پیام غیر کلامی دریافتی از طرف مقابل، مغایر با پیام کلامی اوست امری غیر عادی نیست. به عبارت دیگر، به دست آوردن پیام‌های مغایر با آنچه یک نفر می‌گوید در مقابل آنچه انجام می‌دهد، غیر معمول نیست. تحقیقات نشان داده اند که وقتی چنین چیزی رخ می‌دهد افراد، نشانه‌های غیر کلامی را باور می‌کنند (بورگون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۵).

۴. ارتباطات غیر کلامی از منابع اولیه ارتباط احساسی است؛ اگرچه زبان‌ها، حجم زیادی از لغات و کلمات برای توصیف احساسات دارند، اما برای بیان احساسات، رفتارهای غیر کلامی، کارایی بیشتری دارند. تحقیقات نشان داده اند که انسان‌ها عملاً نسبت به راهنماهای غیر کلامی حساس‌ترند (محسنیان راد، ۱۳۹۶).

دو کانال اصلی رفتارهای غیر کلامی که اختصاصاً در روابط احساسی مهم‌اند، عبارت از چهره‌ای و رفتارهای آوایی می‌باشد. انسان موجودی قویاً دیدگراست؛ به این معنا که وقتی نیاز دارد به شرایط احساسی دیگران پی ببرد، توجه خود را به حالات چهره معطوف می‌کند. این تمایل چه به هنگام صحبت رودرروی میان فردی و چه به هنگام توجه به صحبت افراد حاضر در یک گروه و حتا به هنگام تماشای آدم‌های حاضر در تلویزیون نیز وجود دارد (فلوید<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹).

<sup>1</sup> . J. K. Burgoon

<sup>1</sup> . Kory Floyd

۵. ارتباط غیر کلامی یک فرا ارتباط است؛ به ارتباط، دربارهٔ ارتباط «فراارتباط» می‌گویند. وقتی از عباراتی همچون «بگذار بگویم که چه فکر می‌کنم» و یا «من فقط شوخی کردم» استفاده می‌کنیم، در واقع در حال ارسال پیام‌هایی برای توضیح پیام‌های دیگرمان هستیم. معمولاً از فراارتباط برای اجتناب از سوء برداشت و آماده کردن مخاطبان برای آگاهی بیشتر دربارهٔ محتوای اظهارات مان استفاده می‌کنیم. در این گونه موارد رفتارهای غیر کلامی نیز بسیار کارا هستند. برای مثال فرض کنید به همراه یکی از نزدیکان تان بر سر میز طعام نشسته‌اید. در یک لحظه او به شما تکیه کرده و صدایش را در حد نجوا پایین می‌آورد و کنار گوش شما شروع به صحبت می‌کند، گویا می‌خواهد رازی را به شما بگوید. این ترکیب رفتارهای غیر کلامی به وضوح پیامی را برای شما می‌فرستد. در این شرایط، رفتارهای غیر کلامی او همان نقش فرا ارتباط را برای شما ایفا می‌کند. از این سو وقتی موقع صحبت کردن ابروهای مان را بالا می‌بریم، می‌خواهیم نشان دهیم که در حال صحبت دربارهٔ موضوعی خیلی جدی هستیم (محسنیان راد، ۱۳۹۶).

### کانال‌های ارتباط غیر کلامی

شش کانال مختلف برای جابه‌جایی پیام‌های غیر کلامی شناسایی شده است. کانال‌های مذکور عبارت‌اند از: زبان بدن (حرکت گفتاری)، صداهای آوایی (شبه‌صوتی)، وضعیت بدن، شامه (بو)، ظاهر شخصی و تعامل احساسی. اینک به توضیح هریک به صورت جداگانه پرداخته می‌شوند.

### زبان بدن (حرکت گفتاری)

حرکت گفتاری عبارت از مطالعه فرایندهای ارتباطات از طریق جنبش و حرکت اعضای بدن است. ما از طریق ژستی که می‌گیریم، طرز راه رفتن و ایستادن، تغییر حالت‌های چهره و چشم‌های خود و چگونگی ترکیب این متغیرها برای باز کردن یا بستن کانال‌ها ارتباط برقرار می‌کنیم. وقتی که افراد تلاش می‌کنند ارتباط برقرار کنند، ژست می‌گیرند. این ژست‌ها (اشارات) را می‌توان بدو گروه، مستقل از گفتار و وابسته به گفتار تقسیم کرد. اشارات مستقل از گفتار، به گفتار و سخن وابسته نیستند. اشارات وابسته به گفتار مستقیماً در پیوند یا همراه با گفتار و سخن هستند (برکو و همکاران، ۱۳۷۸).

احدیان (۱۳۹۴) حرکات و اشارات را عمدتاً به سه نوع: توصیفی، تلویحی و تعاملی تقسیم‌بندی می‌کند. نوع توصیفی حرکات و اشارات برای مشخص کردن حالات فیزیکی،

نسبت‌ها، اندازه و جهات بکار برده می‌شود. در این حالت ممکن است ما از حرکات چشم، سر، صورت، شانه‌ها و یا همه آن‌ها برای مشخص کردن حالات فیزیکی، نسبت و یا اندازه‌ها استفاده می‌کنیم. نوع تلویحی حرکات و اشارات شباهت زیادی با نوع توصیفی دارد، با این تفاوت که جنبه‌های ظاهری و عینی آن‌ها کمتر است. بر علاوه در موقعیت‌های به کار برده می‌شوند که جنبه‌ای احساسی و عاطفی آن‌ها نسبت به نوع توصیفی بیشتر است، نظیر بلند کردن دست‌ها رو به آسمان هنگام دعا و نیایش. نوع تعاملی حرکات و اشارات، نسبت به اشارات تلویحی آمیخته با حالات عاطفی و احساسی بیشتری است. تکان دادن شدید دست و انگشت سبابه به علامت تهدید، تکان دادن سر و حتا کوبیدن پا بر زمین هنگام خشم و عصبانیت از این‌گونه حرکات و اشارات به شمار می‌روند.

### صداهای آوایی (شبه اصوات)

صداهای آوایی یا شبه اصوات به کلیه جلوه‌های صوتی گفته می‌شوند که ضمن کلمات ایجاد می‌کنیم، نظیر <sup>۱</sup>صدا (مارک<sup>۱</sup> و دان<sup>۲</sup>، ۱۹۹۳). کیفیت صدا به شکل غیر کلامی پیام خاصی برای شنونده دارد. سرعت، قدرت، طنین، مکث و شدت صدا، همه معانی خاصی دارند. به این ابزارهای شبه اصوات، اصطلاحاً نشانه‌های صوتی گفته می‌شوند.

در بیشتر موارد می‌توانیم با بهره‌گیری از نشانه‌های صوتی؛ جنس، سن و موقعیت اجتماعی گوینده را تشخیص دهیم. همچنان با استفاده از نشانه‌های زبان‌شناسی افراد می‌توانیم قضاوت‌های دقیق و جالبی در مورد احساسات و عواطف آن‌ها داشته باشیم. شما وقتی عصبانی می‌شوید، طنین صدای تان غالباً بالا می‌رود و وقتی که خیلی عصبانی می‌شوید، کلمات را به آهستگی و شمرده بیان می‌کنید و گاه بعد از هر کلمه برای ایجاد القاءهای خاص، مکث می‌کنید (برکو و همکاران، ۱۳۷۸).

نشانه‌های صوتی می‌توانند اطلاعات بیشتری در مورد یک گوینده فراهم آورند. واکنش کلی ما به شخص دیگر تا حدی تحت تأثیر این نشانه‌های صوتی قرار دارد. درک ما از نشانه‌های صوتی در ترکیب با دیگر محرک‌های کلامی و غیر کلامی، مفاهیمی را که ما از آن‌ها به عنوان پایه‌های ارتباطی خود استفاده می‌کنیم، می‌سازند.

1 . Mark

2 . Don



## وضعیت بدن

یکی دیگر از جنبه‌های دیداری در برقراری ارتباطات، حالت، چگونگی و کیفیتی است که بدن فرستنده پیام به خود می‌گیرد. به صورت ساده منظور، چگونگی و ترتیب قرار گرفتن استخوان‌ها، عضلات و به طور کلی فیزیکی بدن هنگام برقراری ارتباط است. چنانچه بدن، راحت‌ترین نوع بهره‌گیری از آن را دارا باشد، وضعیت بدن در کیفیت مطلوب قرار دارد. چنانچه پاسخ به سؤالات ذیل مثبت باشد، حالت بدنی برای صحبت کردن و سخنرانی رضایت‌بخش است.

- آیا می‌توانید به راحتی و به طور عمیق نفس بکشید؟
- آیا قادر هستید با قدرت سخن بگویید؟
- آیا قادر به استفاده از دست‌ها، بازوها، شانه‌ها، تنه و سر خود به راحتی هستید؟
- آیا می‌توانید سریع، ولی باوقار راه بروید؟
- آیا می‌توانید مطابق با میل خود به راحتی بایستید، بنشینید و راه بروید؟

ممکن است شما نیز مانند بسیاری از مردم دارای عادات ناخوشایند بدنی باشید؛ بنا براین بهترین وضعیت‌ها به نظرتان، مطلوب جلوه می‌کند. یکی از بدترین حالات بدن، خمیدگی پشت است. چنانچه شما طوری بایستید که پشت تان خمیده و سرتان به طرف جلو متمایل باشد، نفس خود را با فشار بر قفسه سینه و قبرغه‌ها به طرف شکم محدودتر می‌کنید. نتیجه این کار ممکن است منجر به نارسایی صدا و عدم توانایی شما در کشش آن تا حدی که نیاز دارید باشد، حتا ممکن است این عمل اختلالی در کار حنجره شما به وجود آورد که منجر به صدای غیر قابل انعطاف و یک‌نواخت بشود که برای شما و شنوندگان تان ناخوشایند خواهد بود (احدیان، ۱۳۹۴). به هر حال، وضعیت بدن به عنوان یکی از جلوه‌های مهم ارتباطات، در موفقیت و شکست ارتباط تان با دیگران مؤثر است.

## شامه (بو)

ما از طریق بو نیز ارتباط برقرار می‌کنیم. حس بویایی ما، فوق العاده دقیق است. تحقیقات نشان می‌دهند که ما آنچه را که می‌بوییم، در مقایسه با آنچه می‌بینیم یا می‌شنویم مدت‌زمان بیشتری به خاطر می‌سپاریم (داین، ۱۹۹۸). حس بویایی ما بسیار گزینش‌گر است و در نتیجه‌گیری به ما کمک می‌کند. ما جذب رایحه‌ای خاصی می‌شویم و از رایحه‌های دیگر فرار می‌کنیم. پدیده‌های هستند که هرکدام در مورد اینکه بوها چگونه

به عنوان یک ابزار ارتباطی غیر کلامی عمل می کنند، بینشی ارائه می دهند: کوربویی، بوسازگاری، خاطره بویی، بوزدگی و بوشناسی.

کوربویی زمانی رخ می دهد که فرد قادر به شناخت بوها نیست. کوربویی مانند ناشنوایی است؛ زیرا یک نوع نقص فیزیولوژیک محسوب می شود. بوسازگاری هنگامی رخ می دهد که به دلیل استشمام بوی خاص، حساسیت خود را نسبت به آن بو از دست می دهیم. وقتی که وارد یک ناوایی می شویم، احتمالاً بوهای مطبوع احساس می کنیم؛ اما کارگران ناوایی ممکن است آن قدر به این بوها عادت کرده باشند که آن ها را احساس نکنند. خاطره بویی، توانایی یادآوری موقعیت ها و خاطرات گذشته به هنگام استشمام بوی خاص همراه با آن موقعیت خاص است. بوییدن یک پنسل رنگی، ممکن است ما را به یاد کودکی در کوهستان بیندازد. بوزدگی، هنگامی روی می دهد که ما مغلوب حجم زیادی از بوها یا قدرت تأثیر بعضی از بوها می شویم. مثلاً، در اتاق کوچک تر که چند نفر در حال سیگار کشیدن هستند می ایستیم، دچار بوزدگی می شویم. بوشناسی به توانایی شناسایی شخص، پدیده یا چیزی با توجه به بوی آن ها اطلاق می شود. ما قادر هستیم بیش از ده هزار بوی مختلف را شناسایی کنیم (برکو و همکاران، ۱۳۷۸).

#### ظاهر شخصی (مصنوعات)

پوشش، آرایش، عینک و جواهرات هریک پیام مشخصی را منتقل می کند، اما پوشاک از میان همه مصنوعات جلوه گزین می باشد. پوشاک تقریباً مانند بدن دیگری است که به بیننده می گوید شما چه کسی هستید. از آنجا که شما می توانید نوع پوشش خود را انتخاب کنید، این انتخاب بیان گر آن ذهنیتی است که می خواهید در مورد خود در نزد دیگران ایجاد کنید و در واقع این روشی است که شما با استفاده از آن می خواهید دیگران در مورد شما خوب قضاوت کنند. پوشش، برخلاف عرف ممکن است موجب بروز عکس العمل های از سوی دیگران شود. کسانی که می خواهند در سازمانی که در آن کار می کنند مقام و موقعیت بهتری کسب کنند، هنوز هم همان لباس رسمی را که معمولاً در مصاحبه ها می پوشیدند، به تن می کنند (الین<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵).

روانشناسان عقیده دارند که فرستنده پیام قادر است به وسیله ظاهر خویش بیش از آنچه که به زبان می آورد به گیرندگان، پیام انتقال دهد. عقل سلیم نیز به ما حکم می کند

1. Ellen

که فرستنده پیام، با ظاهر شخصی خود در حال انتقال شخصیت خود به گیرندگان است. بنا براین هرچه درجه پذیرش گیرندگان پیام نسبت به فرستنده پیام بیشتر باشد، در کار برقراری ارتباط موفق تر خواهد بود. وقتی که شما در حضور عده‌ای برای صحبت کردن قرار می‌گیرید، می‌توانید گیرندگان پیام را در پذیرش خودتان با رفتار و نوع لباس پوشیدن‌تان به طریقی که ارزش‌ها و ضوابط گروهی حکم می‌کند، کمک نمایید. این واقعیت است که گیرندگان پیام همیشه آن دسته از فرستندگان پیام را که به موقعیت و شرایط حاضر به‌عنوان امر مهمی توجه می‌کنند، دوست دارند (احدیان، ۱۳۹۴).

### رفتارهای لمسی

لامسه اولین حس پنج‌گانه ما است که رشد می‌یابد. از این‌رو، حتا قبل اینکه کودکی بتواند ببیند، بشنود، یا ببوید، پوستش می‌تواند به محرکی در محیط پاسخ دهد. لامسه، تنها حسی است که بدون آن نمی‌توان زنده بود. می‌توان بدون توانایی دیدن، شنیدن، چشیدن یا بوییدن زنده باقی ماند، اما بدون حس لامسه ادامه حیات ممکن نیست؛ زیرا فرد دائماً در معرض خطر سوختن، یخ‌زدگی و از این قبیل خواهد بود. لامسه، نه تنها برای بقای ما حیاتی است، بلکه نقش کلیدی نیز در ارتباطات بازی می‌کند. مطالعه چگونگی استفاده از لامسه در ارتباطات را لمس‌شناسی، می‌نامند (محسنیان راد، ۱۳۹۴).

در ارتباطات، پنج حوزه مهم وجود دارد که لامسه نقش مهمی در انتقال مفهوم آن ایفا می‌کند: لمس عاطفی، لمس مراقبتی، لمس قدرت و کنترل، لمس تهاجمی و لمس آیینی.

یکی از کارکردهای بسیار مهم لامسه به اشتراک گذاشتن عاطفه است. رفتارهای چون در آغوش گرفتن و بوسیدن بیان‌گر و انتقال‌دهنده پیام عشق، صمیمیت، تعهد و امنیت است. تحقیقات نشان داده‌اند که کودکانی که پیوسته نوازش می‌شوند رشد فیزیکی سریع‌تری نسبت به آن‌های که نوازش نمی‌شوند، دارند. وقتی که یک پرستار، زخم ما را پانسمان می‌کند، درواقع در حال لمس مراقبتی است. لمس مراقبتی متمایز از لمس عاطفی است، زیرا ضرورتاً عاطفه یا حس مثبتی را برای فردی که لمس شده است منعکس نمی‌کند. لمس‌شونده چنین لمس‌های را وظیفه محور، تفسیر می‌کند. همین‌گونه، وقتی یک میزبان در یک مهمانی برای هدایت مهمانش به مسیر مشخص، دستش را پشت او می‌گذارد، در حال دادن یک پیام لمسی کنترلی به طرف مقابل است. رفتارهایی که برای وارد آوردن صدمه فیزیکی انجام می‌شوند، لمس تهاجمی نام دارند؛ مانند سیلی‌زدن، لگزدن و حتا چاقوکشیدن. در نهایت، برخی لمس‌ها آیینی هستند به این معنا که افراد آن‌ها را به‌عنوان بخشی از

یک سنت یا رسم انجام می‌دهند. در بسیاری از نقاط جهان دست‌دادن یک لمس آیینی است. وقتی با دیگران به‌عنوان بخشی از آیین احوال‌پرسی دست می‌دهیم، ضرورتاً این دست‌دادن مفهوم خاصی وابستگی عاطفی را انتقال نمی‌دهد. در واقع این بخشی از آیین احوال‌پرسی است. در فرهنگ‌های مختلف، لمس آیینی شامل بوسیدن لب‌ها یا گونه‌ها هم می‌شود. مردم این فرهنگ‌ها چنین لمس‌هایی را ضرورتاً بیان عشق یا عاطفه نمی‌دانند (فایلد<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵).

### تعامل احساسی

به زبان ساده، تعامل احساسی؛ یعنی بروز یک رفتار یا حالت خاص توسط یک فرد یا منبع و تکرار آن توسط فرد یا منبع دیگر. نمایش ساده تعامل احساسی زمانی رخ می‌دهد که شما به کودکی لب‌خند می‌زنید و او نیز شما را با لب‌خند پاسخ می‌دهد. نمونه دیگر زمانی است که فردی در یک جمع خمیازه می‌کشد و یا سرفه می‌کند و بقیه رفتار او را تکرار می‌کند. تعامل احساسی از طرق مختلف، قسمتی از زندگی روزانه ما را تشکیل می‌دهد. به‌عنوان مثال، در اثنای تماشای فلم، لب‌خند هنرپیشه‌ای را به بازیگر دیگر با لب‌خند پاسخ می‌دهیم؛ یا اینکه در حین مشاهده مسابقه بوکس به‌صورت زنده یا از طریق تلویزیون، مشت‌های خود را گره کرده و نفس‌هایمان کوتاه می‌شود. به‌هر حال، تعامل احساسی یکی از پدیده‌های طبیعی بشر است که در اثر آن یک شخص نسبت به رفتارها و تجارب اشخاص دیگر تعامل نشان می‌دهد. تعامل احساسی ممکن است از پنج طریق به شرح ذیل وارد عمل شوند:

۱. تعامل احساسی در پاسخ فرستنده پیام نسبت به پیام، فرستنده پیام تحت تأثیر محتوای پیام قرار گرفته و نسبت به آن پاسخ تعامل گونه ارائه می‌دهد.
۲. تعامل احساسی در پاسخ گیرنده پیام نسبت به فرستنده پیام، زمانی که فرستنده تحت تأثیر محتوای پیام قرار می‌گیرد و حالت خاصی را بروز می‌دهد، گیرنده نیز آن حالت را تکرار می‌نماید که به آن پاسخ تعامل گونه گیرنده نسبت به فرستنده گفته می‌شود.
۳. تعامل احساسی در پاسخ فرستنده پیام نسبت به گیرنده پیام، به دلیل تعاملی بودن ارتباط، فرستنده نیز نسبت به حالات گیرنده تعامل نشان می‌دهد.
۴. تعامل احساسی در پاسخ فرستنده و گیرنده پیام نسبت به خود، فرستنده و گیرنده پیام به خود نیز پاسخ تعامل گونه می‌دهند و این زمانی است که آن‌ها بخواهند و

<sup>1</sup> . Field

البته آگاه باشند که حالت و یا احساسی خاصی را در خود تشدید کرده و یا تخفیف دهند. شخصی که تحت تأثیر حادثه‌ای دچار ترس شدید شده است می‌تواند با استفاده از «تلقین به خود» این احساس نامطلوب را در خود تخفیف داده و یا به حد اقل برساند (احدیان، ۱۳۹۴).

### یافته‌ها

بیشتر از نصف مکالمات رو در روی ما را نشانه‌های غیر کلامی تشکیل می‌دهند که این نشانه‌ها، احساسات و معانی را بدون ادای کلمات بیان می‌نمایند. یک رابطه تنگاتنگ میان مهارت‌های کلامی و غیر کلامی، یادگیری و انگیزش وجود دارد (بابلن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). گارسیا<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در تأیید این موضوع اشاره می‌دارد که برای انتقال بهتر پیام، ارتباط کلامی و غیر کلامی، هر دو به صورت یکپارچه و جداناپذیر عمل می‌کند؛ بنابراین معلم در جریان تدریس نیز باید قادر باشد که هر دو الگو (کلامی و غیر کلامی) را به صورت توأمان به کار ببرد. همچنین، میلر<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) معتقد است که معلم به دو دلیل اساسی، نباید از ارتباط غیر کلامی غافل باشد: اول اینکه بتواند گیرنده خوبی برای پیام‌های دانش‌آموزان باشد. مهارت‌های غیر کلامی معلم به او کمک می‌کند تا احساسات، عواطف و شخصیت درونی دانش‌آموز را از طریق تَن صدا، ظاهر شخصی، طرز پوشش و حالات چهره او بهتر درک کند. دوم اینکه بتواند نشانه‌ها و علائمی را انتقال دهد که یادگیری را تقویت می‌نماید؛ و نیز در جلوگیری از سیگنال‌های منفی که یادگیری را تضعیف می‌کند، مهارت پیدا کند.

استفاده از کانال‌های ارتباط غیر کلامی در تدریس و یادگیری، بهره‌وری آن را افزایش می‌دهد. ارتباط غیر کلامی در صنف درسی برای یادگیری موضوع درس، به مراتب مهم‌تر از یک درس عادی معلم است. یک لبخند واقعی معلم، اشارات تشویق‌آمیز او، تماس‌های چشمی معنادار او و پوشش مناسب و آراستگی او، ابزارهای مهمی اند که می‌تواند روابط او را با دانش‌آموزان مطلوب و خوشایند نگه دارد و در نتیجه باعث بهبود پروسه تدریس و یادگیری گردد (بنگلوالا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵)؛ بنابراین این، ارتباط کامل در هر صنف درسی، مستلزم

1. Babelan

2. Garcia

3. Miller

1. Bunglowala

استفاده اثربخش از کانال‌های غیر کلامی و نشانه‌های کلامی متجانس و هم‌سنخ می‌باشد.

به‌صورت کلی، مهم‌ترین کانال‌های ارتباط غیر کلامی که نقش بسیار مهم و کلیدی در موفقیت پروسه‌های تدریس و یادگیری ایفا می‌کنند عبارت‌اند از: حالات چهره (سیما)، تماس چشمی، ظاهر شخصی، اشارات و حرکات، لمس و سکوت یا سروصدا (همان).

چهره یا سیما، یکی از نشانه‌های غیر کلامی در ارتباطات صنف درس است که کاربرد مناسب آن سطح اثربخشی تدریس و یادگیری را افزایش می‌دهد. حالت چهره، اولین معلوماتی است که ما به دیگران می‌فرستیم و یا از آن‌ها دریافت می‌کنیم. بیان چهره‌ای میان معلم و دانش‌آموزان یکی از مهم‌ترین سیگنال‌های غیر کلامی در صنف درسی است و باعث انکشاف جو آموزشی مطلوب، خوشایند و عاری از تهدید می‌گردد.

تماس چشمی، چشم پنجره روح است. تماس چشمی‌یی که توسط معلم در صنف درس استفاده می‌شود دو نوع‌اند: یکی، نگاه کردن به حول و حوش صنف درس است و به دو دلیل اهمیت دارد. اول اینکه این نوع نگاه می‌تواند توجه دانش‌آموزان را به درس جلب نموده و آن‌ها را تشویق نمایند. دوم اینکه، این نوع نگاه می‌تواند وسیله مناسب برای کنترل صنف نیز باشد. نوع دیگر تماس چشمی به‌دقت نگاه کردن یا خیره شدن به کسی یا چیزی است. زمانی که معلم می‌خواهد رفتار نامطلوب دانش‌آموز را مورد انتقاد قرار دهد، می‌تواند پیامش را از این طریق انتقال دهد (میلر، ۱۹۸۸).

اشارات و حرکات، معمول‌ترین رفتار غیر کلامی در زندگی روزمره است که باید با آن آشنا باشیم. درواقع، اشارات زبانی است که بدن با آن تکلم می‌کند. حرکات و اشارات می‌توانند به‌تنهایی و یا ضمن گفتار و سخنرانی به کار رود. استفاده مناسب از حرکات و اشارات در مطابقت با محتوای درس توسط معلم، باعث بهبود کیفیت یادگیری می‌گردد.

ظاهر شخصی، یکی دیگر از کانال‌های غیر کلامی معلم در ارتباطات او است. فرستنده پیام قادر است به‌وسیله ظاهر شخصی خود بیش از آنچه که به زبان می‌آورد، پیام انتقال دهد. طرز پوشش معلم و سرووضع ظاهری او می‌تواند در موفقیت و شکست جریان تدریس و یادگیری به‌صورت فوق‌العاده تأثیرگذار باشد. وضع نامناسب پوشش و آرایش معلم، تصویر کم‌کیفیت از شخصیت او در ذهن دانش‌آموزان ارائه نموده، حتا منجر به شکست یک برنامه درسی شود؛ برعکس، ظاهر شخصی مناسب معلم که درخور شخصیت

او و فرهنگ حاکم در جامعه باشد، می‌تواند رابطه میان معلم و شاگرد را مطلوب و خوشایند نگه‌داشته و در نتیجه باعث بهبود یادگیری گردد (همان).

سکوت و سروصدا. سکوت، به هر علتی که در صنف درس حکم‌فرما باشد، نشانه قطع ارتباط کلامی میان معلم و شاگرد است. سکوت در زمانی که معلم در حال استفاده از تخته‌ی گچی بوده و یا فراگیران در حال حل مسئله و یا اجرای تمرین باشند و موقعیت‌های مشابه، منطقی بوده و نشانه اجرای درست آموزش است. سروصدا نیز چنین حالتی را داراست. سروصدای قابل تحمل در صنف‌های هنر و کار دستی و دروس مشابه نشانه فعال بودن صنف تلقی می‌شود (احدیان، ۱۳۹۴).

رفتارهای لمسی، نیز یک کانال غیر کلامی ارتباط است؛ به خصوص برای آن‌هایی که نابینا و ناشنوایند، لمس مهم‌ترین اصل ارتباط محسوب می‌شود. حتی یک انسان معمولی بدون چنین نواقصی نیز در برقراری ارتباط کامل، وابسته به لمس است. تماس‌های فیزیکی همیشه انتقال‌دهنده پیام، به‌ویژه نوع احساسی و عاطفی است. در انتقال پیام‌های که جنبه‌های احساسی و عاطفی آن بیشتر مورد توجه است، تماس فیزیکی نقش بسیار مهم و کلیدی ایفا می‌کند. به‌عنوان مثال، در آغوش کشیدن دانش‌آموز در هنگام احوال‌پرسی و یا دست‌نوازش بردن بر سر او، نشان‌دهنده حمایت عاطفی و تشویق‌آمیز معلم است. البته، در فرهنگ‌های مختلف، برخی از رفتارهای لمسی مجاز نبوده و غیر اخلاقی تلقی می‌شود؛ اما تماس‌های بدنی مناسب مانند تماس دست یا شانه، نشان‌دهنده راحتی، روراستی و نیکی است (بنگلوالا، ۲۰۱۵).

### مناقشه:

مطالعات متعددی که تحت عناوین: تأثیر مهارت‌های غیر کلامی معلم در موفقیت تدریس و یادگیری، قدرت ارتباط غیر کلامی در آموزش، ارتباط غیر کلامی جزء جداناپذیر تدریس و یادگیری و اهمیت ارتباط غیر کلامی در مدیریت صنف درسی انجام گرفته است، همه نشان می‌دهند که کانال‌های ارتباط غیر کلامی از اهمیت خاصی در آموزش و پرورش برخوردار است و می‌تواند مکمل ارتباط کلامی باشد. به اساس یافته‌های تحقیقات فوق‌الذکر، دانش‌آموزان اول از همه به زبان بدنی و غیر کلامی‌ای پاسخ می‌دهند که توسط معلم استفاده می‌شود. برعلاوه، ارتباط غیر کلامی به‌عنوان چهره پنهانی ارتباطات،

مرموزتر، اما مؤثرتر از ارتباط کلامی است. مثلاً، یک لبخند معنادار معلم قادر است پیام را به مراتب بهتر از کلمات منتقل کند.

تحقیق حاضر نیز مؤید نقش بسیار مهم و کلیدی کانال‌های غیر کلامی ارتباطات در صنف درسی است. این تحقیق نیز نشان می‌دهد که استفاده مناسب از کانال‌های غیر کلامی مانند: حالات چهره، تماس‌های چشمی، اشارات و حرکات، ظاهر شخصی، سکوت و سروصداها و لمس، سطح اثربخشی و کارایی تدریس را افزایش می‌دهد. کانال‌های غیر کلامی زبانی است که بدن با آن تکلم می‌کند. پوشش مناسب معلم، تماس‌های چشمی او، حرکات و اشارات مناسبش و رفتارهای لمسی او، به خصوص برای آن‌هایی که نابینا و ناشنوایند مهمترین اصول یک ارتباط صنفی محسوب می‌شود.





## نتیجه‌گیری

ارتباط به زبان ساده، عبارت از فرایند منظم تفهیم و تفاهم است. از ارتباطات می‌توان برای شکل‌دادن آینده بهتر، زندگی اثربخش‌تر و موفق‌تر بهره‌گرفت. معنا و مفهوم از کسی به کسی دیگر، از طریق کانال‌های کلامی و غیر کلامی ارسال، دریافت و ادراک می‌شود. ارتباط غیر کلامی به مجموعه رفتارها و منش‌های اطلاق می‌شوند که محتوای پیام را بدون استفاده از کلمات انتقال می‌دهد. پنج ویژگی ارتباط کلامی را از غیر کلامی متمایز می‌سازد: ارتباط غیرکلامی در بیشتر ارتباطات میان‌فردی حاضر است؛ در مقایسه با ارتباط کلامی، اطلاعات بیشتری را انتقال می‌دهد. بیشتر از ارتباط کلامی باور می‌شود؛ از منابع اولیه ارتباط احساسی است؛ و ارتباط غیر کلامی یک فرا ارتباط است. در ارتباط غیر کلامی پیام از طریق کانال‌های حرکات، شبه اصوات، وضعیت بدن، شامه، مصنوعات، رفتارهای لمسی و تعامل احساسی منتقل می‌شود. پرمعنی‌ترین ارتباطات نه کلامی اند و نه نوشتاری؛ بلکه آن‌ها ارتباطات غیر کلامی اند. تحقیقات نشان داده‌اند که تقریباً ۹۳٪ پیام از طریق کانال‌های غیر کلامی و تنها ۷٪ باقی‌مانده طریق گفتار یا نوشتار منتقل می‌شوند. در نظام‌های آموزشی نیز مهارت‌های غیر کلامی معلم نسبت به مهارت‌های کلامی او، نقش فوق‌العاده در موفقیت آموزشی ایفا می‌کند. به‌عنوان مثال، یادگیری در صنوف درسی ناشنویان و نابینایان، فقط و فقط کانال‌های غیر کلامی خاص (رفتارهای لمسی) را می‌طلبد؛ درحالی‌که استفاده محض از کانال‌های کلامی و نوشتاری در چنین شرایط آموزشی مؤثریت ندارد؛ بنا براین، معلم در شرایط مختلف باید قادر به کاربرد هر دو الگو (کلامی و غیر کلامی) به‌صورت توأم باشد.

## فهرست منابع

- ۱) احدیان، محمد (۱۳۹۴). مقدمات تکنالوژی آموزشی. تهران: نشر تبلیغ بشری.
- ۲) برکوژی ام و همکاران (۱۳۷۸). مدیریت ارتباطات. ترجمه: سیدمحمد اعرابی و داود ایزدی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ۳) رابینز، استیفن پی و سنزو، دیوید ای (۱۳۷۹). مبانی مدیریت. ترجمه: سیدمحمد اعرابی و همکاران. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ۴) سمیاری، حسن و همکاران (۱۳۹۱). بررسی مهارت‌های ارتباطی و عوامل مرتبط با آن در مدرسین دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد از نظر دانشجویان سال ۱۳۸۹. مجله پژوهشی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهیدبهبشتی. ۱(۳۶)، ۲۴-۲۹.
- ۵) شریعتمداری، مهدی (۱۳۹۱). اصول و مبانی مدیریت (تعاریف، کارکردها و نظریه‌ها). تهران: کوهسار.
- ۶) فرهنگی، علی‌اکبر (۱۳۷۵). ارتباط غیر کلامی، هنر استفاده از حرکات و آواها. تهران: رسا.
- ۷) فلاذ، ج و سالوس، پی اچ (۱۳۷۹). زبان و مهارت‌های زبانی. ترجمه: علی آخشینی. مشهد: آستان قدس رضوی.
- ۸) محسنیان راد، مهدی (۱۳۶۹). ارتباط‌شناسی (میان‌فردی، گروهی و جمعی). تهران: سروش.
- ۹) محسنیان راد، مهدی (۱۳۹۶). ارتباطات انسانی. تهران: سمت.
- ۱۰) Babelan, As (2012). The Correlation between Verbal and Nonverbal communication and its Relationship with The Students' Academic Success. Journal of School Psychology. 1(1), 46 – 61.
- ۱۱) Bambaerero, F & Shokrpoor, N (2017). The Impact of Teachers' Nonverbal Communication on Success in Teaching. Journal of Advances in Medical Education and professionalism. 5(2), 51 – 59.
- ۱۲) Bunglowala, Arifa & Aaquil Bunglowala (2015). Nonverbal Communication: An Integral Part of Teaching and Learning Process. International Journal of Research in Advent Technology. 1(1), 371 – 375.
- ۱۳) Burgoon, J. K. (1985). Nonverbal Signals: Handbook of Interpersonal Communication. CA: SAGE.

- ۱۴) Diane, Ackerman (1998). Our Most Mysterious Sense. Parade Magazine, 8 – 15.
- ۱۵) Dickso, D; Hargle, O & Saunder, C (1994). Social Skills in Interpersonal Communication. Landon: Routledge.
- ۱۶) Ellen, Neuborne (1995). Causal Cothing Makers Pitch to Office. USA: Today.
- ۱۷) Field, T. M. (1995). Touch in Early Development. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- ۱۸) Garcia, R. J. M. (2012). Key to Visible Excellence in Higher Education. Journal of Educators, Teachers and Trainers. 1(3), 24 – 36.
- ۱۹) Judee, K and others (1996). Nonverbal Communication: The Unspoken Dialogue. New York: McGraw \_ Hill.
- ۲۰) Mark, L; Hickson & Don, W. Stacks (1993). Nonverbal Communication: Studies & Applications. Modiso: Brown and Benchmark.
- ۲۱) Okan, Jon J. (2011). Role of Nonverbal Communication in Education. Mediterranean Journal of Social Science. 2(5), 35 – 40.
- ۲۲) Shabani, H (2007). Instructional Skills; Methods & Technics of Teaching. Tehran: Samt Publication.