

به نام خدا

مقدمه

آیا هیچ به این نکته فکر کرده اید که چرا باید با دیگران ارتباط برقرار کنیم؟ دلایل بسیاری برای گرایش انسان نسبت به تعامل با دیگران وجود دارد. ارتباط برقرار کردن با دیگران، بسیاری از نیازهای فرد را برطرف می‌سازد، اما ارتباط به چه معناست؟

- ارتباط، فرایند ارسال و دریافت پیام از طریق کلامی و غیرکلامی بین افراد است.

- ارتباط، عبارت است از سازماندهی و استفاده از کلمات، حرکات و حالات، تظاهرات چهره‌ای، صداها و اعمال برای ایجاد انتظارات، تصاویر، توصیف احساسات و بیان معانی. یکی از نشانه‌های سلامت روانی، وجود روابط بین فردی است. روابط بین فردی یکی از مهارت‌های اجتماعی است که «مهارت ارتباطات اجتماعی» به سه دسته تقسیم می‌شود:

۱. مهارت‌های اصلی ارتباط با دیگران: شامل دو بخش:

الف) مهارت‌های کلامی

ب) مهارت‌های غیرکلامی

۲. مهارت‌های برقراری روابط صمیمانه با دیگران و

دوستیابی: شامل دو بخش:

الف: مهارت‌های لازم برای شروع ارتباط

ب: مهارت‌های لازم برای

ادامه ارتباط

۳. مهارت‌های سازگاری

با دیگران

در این قسمت به تشریح





سه قسم ارتباطات اجتماعی می پردازیم.



مهارت های اصلی

مهارت های کلامی: ارتباطات

کلامی در بردارنده گفتار و محتوای کلام فرد هستند. این نوع خاص از ارتباط را به طور خلاصه می توان چنین تعریف کرد: انتقال افکار، احساسات، خواسته ها و آنچه در

ذهن ما می گذرد، به مخاطب و مخاطبین خود و متقابلاً شنیدن افکار، احساسات و خواسته های آن ها.

به منظور دستیابی به ارتباطات کلامی موثر، تسلط بر دو

مهارت زیر ضروری است:

۱. مهارت گوش دادن

۲. مهارت صحبت کردن

۱. مهارت گوش دادن

گوش کردن، یکی از مولفه های اصلی ارتباطات میان فردی است، زیرا در صورت عدم وجود آن، ارتباطات سطحی و مختل خواهد شد. گوش دادن به خودی خود روی نمی دهد. به عبارت دیگر برای کسب اطلاعات خوب و سودمند، تنها شنیدن سخنان دیگران کافی نیست و آنچه مهم است، کیفیت گوش دادن است.

واکنش های شما به هنگام گوش کردن، سوالاتی که مطرح می کنید و حالات و حرکات شما همگی در دقت شنیدن موثر هستند. در گوش دادن به غیر از گوش، از قلب و چشمان نیز باید مدد گرفت و به اصطلاح به سخنان گوینده گوش دل سپرد. برای افزایش سطح مهارت گوش دادن، در نظر گرفتن نکات زیر ضروری است:



الف) گوش دادن خوب، مستلزم توجه کردن است: (توجه کردن در گوش دادن دو هدف را مد نظر دارد. اول این که با تمرکز بر محتوای صحبت‌های فرد پی می‌بریم که او چه می‌گوید و دوم اینکه سعی می‌کنیم احساس و

هیجان گوینده را هم درک کنیم. سهل انگاری در هر یک از این دو مورد موجب خواهد شد که کارایی ما به عنوان عضوی از یک رابطه دو طرفه کاهش یابد.

ب) لازمه گوش دادن فعالانه، صبور بودن است: (صبر و

شکیبایی خصیصه‌ای است که در بسیاری از موارد کارکرد بهداشتی دارد ولی شاید بتوان عملی‌ترین مصداق آن را در توانایی گوش کردن یافت. گوش کردن بیشتر از هر فعالیت بشری، مستلزم صبر است. در موقعیت‌های بین فردی، گاهی مطالب داریم که می‌خواهیم آن را بلافاصله مطرح کنیم ولی طرف مقابل مشغول صحبت کردن است.

وقتی که به ابزار چند منظوره صبر مجهز شویم، خواهیم توانست که بر این خواسته خود غلبه کرده و صبورانه به گوش دادن صحبت‌های طرف مقابل ادامه دهیم. حسن دیگر صبوری در گوش دادن، این است که به فهمیدن

کمک می‌کند و بسیاری

از مواقع مانع می‌شود که بحثی که دوستانه شروع شده است، به یک جدل مبدل شود.



ج) خلاصه کردن جزئی از گوش دادن صحیح است:
 باید اجازه داد گوینده حرفش را تمام کند و سپس در موقعیت مناسب، صحبت های او را خلاصه کرد: با توجه به صحبت های شما آیا برداشت من درست بوده است که...؟ آیا منظور شما این است که...؟

د) تفسیر گفته های فرد مقابل، ظرافت می طلبد: تفسیر دیگران بر اساس سخنان خود آن ها، بزرگترین هدیه ای است که می توانیم به دیگران بدهیم، این هدیه چیزی نیست، جز آن که دروازه های ذهن خود را به روی نگاه و نگرش آن ها باز کنیم. شنونده ما هر کسی است که خودش را کنار بگذارد و سعی کند نقطه نظرهای سخنگو را بفهمد. گوش دادن موثر مستلزم درک دیگران بر مبنای سخنان خود آن ها است.



ه) گوش دادن تمر بخش، پاسخ دهی را به دنبال دارد:
 شنوندگان ما پاسخ هایی را ارائه می دهند که حاکی از پیگیری و علاقه مندی آن هاست: تماس چشمی، تکان دادن سر، قیافه ای که نشانگر توجه و تمرکز باشد، پرسش و اظهار نظرهایی که طرف مقابل را به تشریح هر چه بیشتر سخنانش دعوت می کند، پاسخ ها و رفتارهایی هستند که این احساس را در فرد گوینده به وجود می آورد که دیگران به حرف هایش گوش می دهند و این مسئله موجب می شود که واضح تر و با علاقه بیشتری سخنانش را دنبال کند.

و) گوش دادن فعال ایجاب می کند که مطالبی را به یاد آوریم: بخش دیگری از گوش دادن به حافظه سپردن و



متعاقبا به یاد آوردن موضوعات مهم گفته های فرد متقابل است. روشن است که ما باید در ابتدا به اندازه کافی به گفته های طرف مقابل توجه کنیم تا بدین ترتیب چیزی در حافظه بماند و سپس آن ها را به یاد آوریم. علاوه بر موارد مهم فوق، توجه برخی از نکات ظریف در هنگام گوش دادن به برقراری ارتباط هر چه بهتر ما با دیگران کمک می کند که عبارتند از:

۱. هنگام گوش دادن، نظر شخصی ارائه ندهید، راه حل نگوئید.

۲. شنونده خسته و کلافه ای نباشید.

۳. وقتی کسی رو در رو برای شما صحبت می کند، یکی از بهترین روش ها سوال کردن است. وقتی سوال می کنید نشان می دهید که واقعا حواستان به صحبت های اوست.

۴. برای این که نشان دهید واقعا از شنیدن لذت می برید، یک سوال مهم وجود دارد که باید در پایان صحبت های گوینده عنوان شود و آن سوال این است «دیگه چی؟» یعنی این که: از این که تا حالا به صحبت های شما گوش کرده ام، خسته نشده ام و بلکه

حاضرم بیش از این ها بشنوم.





۲. مهارت صحبت کردن

از طریق صحبت کردن می‌توانیم افکار، علایق، احساسات و خواسته‌های خود را برای دیگران بیان کنیم. صحبت کردن یکی از مهم‌ترین اجزاء سازنده هر



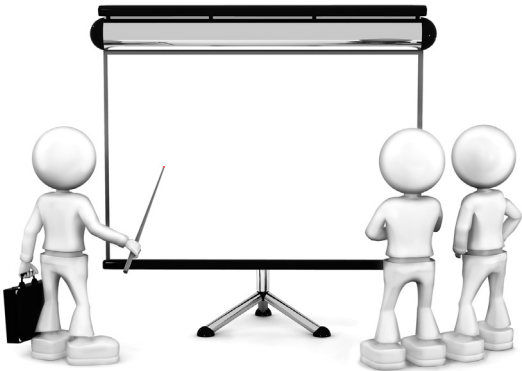
ارتباطی است. فقط صحبت کردن مهم نیست؛ بلکه چگونه صحبت کردن نیز اهمیت دارد. برای اینکه بتوانیم گفتگوی خوبی با دیگران داشته باشیم، باید این نکات را در صحبت کردن رعایت کنیم:

الف) وقتی با دیگران صحبت می‌کنیم، باید حتماً به آنها نگاه کنیم تا بهتر بتوانند به حرف‌های ما گوش دهند و آن‌ها را بفهمند.

ب) با صدای مناسب، یعنی نه خیلی بلند و نه خیلی آهسته و نه خیلی تند و نه خیلی کند صحبت کنیم.

ج) هنگام صحبت کردن باید نوبت را رعایت کنیم. آیا تا به حال کسانی را دیده‌اید که مرتب خودشان صحبت می‌کنند و به دیگران اجازه حرف زدن نمی‌دهند؟ این رفتار چه احساسی در دیگران ایجاد می‌کند؟ گفتگو شامل گوش کردن و رعایت نوبت در صحبت کردن است؛ چون همه دوست دارند صحبت کنند و نظرات و عقاید خود را در مورد موضوعات مختلف بیان کنند. بنابراین هنگام صحبت کردن باید نوبت را رعایت کنیم و به بقیه هم اجازه صحبت کردن بدهیم.

د) دقیقاً در مورد یک موضوع صحبت کنیم. اگر هنگام صحبت کردن، هر موضوعی را که به ذهنمان می‌رسد بیان کنیم، دچار پراکنده‌گویی می‌شویم و دیگران نمی‌توانند به خوبی متوجه صحبت‌های ما شوند و بنابراین ممکن است دیگر به حرف‌های ما گوش ندهند. استفاده مناسب از



● کلمات و لغات به هنگام صحبت کردن تاثیری شگفت انگیز
● بر روابط ما با دیگران دارد. ما در انتخاب کلماتی که به کار
● می بریم اختیار تام داریم. می توانیم کلام پیچیده و تحریک
● آمیزی را در یک ارتباط به کار گیریم یا با الفاظی روشن و
● ملایم و دلچسب و گفتاری مودبانه و صمیمانه دیگران را
● تحت تاثیر قرار دهیم. به هر حال انتخاب لغات بر عهده
● خود ماست. در انتخاب کلمات به نکات زیر توجه کنید:

● - کلمات در پیامی که به دیگری منتقل می کنید تاثیر
● فراوانی دارند. بنابراین از به کار بردن کلمات بر حسب
● عادت و بدون اندیشه خودداری کنید.

● - کلمات می توانند تاثیر مثبت داشته باشند یا با ایجاد
● حالت تدافعی گفتگو را به بحث و جدل بکشانند.

● - چار چوب پیام خود را با دقت مشخص کنید و سپس
● با صراحت و بدون پیش داوری حقایق را با لحن و کلامی
● غیرمغرضانه شرح دهید.

● - از لغات بی طرفانه استفاده کنید.

● - کلمات را دقیق و روان انتخاب کنید. به طور کلی کلماتی
● را انتخاب کنید که در الگوی زیر

● بگنجد:

● صریح، کوتاه، دقیق،

● پرمحتوا و مشخص

● صحبت کنید.



مهارت های غیرکلامی: ارتباطات غیرکلامی دامنه ای وسیع از ارتباطات بین فردی انسان ها را در بر می گیرد. به طوری که می توان گفت تنها درصد ناچیزی از تاثیراتی که بر دیگران می گذاریم از ارتباطات کلامی محض - یعنی از واژه هایی که به کار می بریم - ناشی می شود؛ بخش اعظم تاثیرات از پیام های غیرکلامی است.

مهارت های غیرکلامی را می توان به دو دسته تقسیم کرد:

۱. مهارت های صوتی

۲. مهارت های غیر صوتی

مهارت های صوتی

الف) چگونگی ادای کلمات

یعنی لحن صدا (خشن، نرم، بی تفاوت، بالارونده یا پائین رونده) زیر و بمی و درجه صدا (پائین، بالا، بلند، نرم یا معمولی) سرعت ادای کلمات (تند، آرام یا معمولی) و تاکید و فشار بر روی کلمات، همگی در برقراری ارتباط از اهمیت بسیاری برخوردارند.

ب) تاکید بر روشن کردن معنا

بیشتر مردم تا حدودی با نقش تاکید بر روی کلمات آشنا هستند. ما غالبا بدون اینکه خود بدانیم بر روی بعضی از کلمات تاکید می کنیم، یعنی ما بی آنکه بخواهیم بر کلمات تاکید کرده و به طور ناخودآگاه احساس واقعی خود را نشان می دهیم.

مهارت های غیر صوتی

یکی از مهارت های غیر صوتی استفاده از «حرکات» است.





منظور از حرکات، کلیه حرکاتی است که با بدن انجام می‌دهیم مثلاً ژست‌ها، حرکت اندام‌های بدن، تکان دادن‌های سر، حالت‌های چهره، وضعیت بدن و ...

وضعیت و حرکات بدنی معرف خلق و خوی افراد نیز هست. صورت انسان نیز پیام آور ظریفی است. انسان‌ها می‌توانند به

- صورت خود هزاران حالت بدهند، این حالت‌ها محصول
- کج و راست کردن سر و حرکات ابروها، چشم‌ها و دهان
- است. چشم‌ها می‌توانند معرف خشم، مخالفت یا عشق
- باشد. انسان با صورتش می‌تواند مخالفت: اخم، شک،
- تحسین و ... را نشان دهد به عبارتی صورت نقش موثری
- در نشان دادن تمای و علاقه ما به دیگران دارد.
- یکی دیگر از مهارت‌های غیر صوتی «ارتباط چشمی» است.
- ارتباط چشمی نقش مهمی در چگونگی روابط ما با دیگران
- دارد. ارتباط چشمی خیلی کم، می‌تواند ما را به شنوندگان
- بی‌علاقه یا غیرقابل اعتماد تبدیل کند و ارتباط چشمی
- خیلی زیاد، ما را نزد گوینده فردی جاه طلب جلوه می‌دهد.

مهارت‌های برقراری روابط صمیمانه با دیگران و دوستیابی

این مهارت شامل دو بخش می‌شود که عبارتند از:

مهارت‌های لازم برای شروع دوستی

رعایت برخی جزئیات در شروع یک ارتباط می‌تواند تاثیر فوق‌العاده‌ای در صمیمیت شما داشته باشد. متخصصان مهارت‌های اجتماعی به





منظور شروع گفتگویی مناسب، موارد زیر را توصیه می‌کنند:

۱. به وضعیت ظاهری خود توجه نمایید، کسانی که به ظاهر و آراستگی خود توجه ندارند از جذابیت، نفوذ و تاثیر پذیری خود می‌کاهند.

۲. یک سلام همراه با لبخند ارائه دهید، سلام همراه با تبسم یعنی از دیدار شما بسیار خشنودم.

۳. از پرسش‌های ساده و تعارفات متداول استفاده کنید.

۴. به علاقه‌مندی‌های طرف مقابل توجه کنید.

۵. از شخص مقابل در حد متعارف تمجید کنید مانند «چه قدر با دقت مطالعه می‌کنید!»

۶. در مورد خودتان اطلاعات بدهید؛ رشته تحصیلی تان، اهل کجا هستید و ...



برخی از مهارت‌هایی که به افراد کمک می‌کند تا روابط دوستانه موفق‌تری را تجربه کنند عبارتند از:

استقلال درونی

انسان‌ها کسانی که اصلی‌ترین هدفشان از برقراری ارتباط با دیگران، تامین نیازهای درونی خودشان است و فقط به نیازها و انتظارات خود توجه دارند.

بدون اینکه توانمندی‌ها و ویژگی‌های طرف مقابل را در نظر آورند - فاصله می‌گیرند. برعکس افرادی که از یک استقلال نسبی برخوردارند - یعنی کسانی که به طور نسبی قادر به پاسخگویی نیازهای روانی خود هستند می‌پذیرند و دوست می‌دارند در برقراری روابط صمیمانه صرفا



برآورده ساختن نیازهای روانی خود نیست، بهتر می‌تواند دیگران را درک کنند و در نهایت قادرند روابط سالم ترو صمیمانه‌تری با دیگران برقرار نمایند.

قاطعیت

قاطعیت یا ابراز وجود، یعنی این که پای حقوق خود محکم بایستید و اندیشه‌ها و احساسات خود را به گونه‌ای مستقیم، صادقانه و متناسب با اوضاع بیان کنید. کسانی که از خود قاطعیت نشان می‌دهند کسانی هستند که هم به حقوق خود احترام می‌گذارند و هم به حقوق دیگران؛ از یک سو حالت انفعالی نداشته و نمی‌گذارند دیگران از آنها سوء استفاده کنند و از سوی دیگر نیازهای دیگران را درک می‌کنند و سعی می‌کنند خود را به نحوی معقول با آن تطبیق دهند.

خود افشاسازی یا گشودگی

مقصود از گشودگی همان اشتیاق به صحبت کردن از خود است که دربردارنده اطلاعاتی

در مورد خود است و به صورت طبیعی، هر کس می‌تواند آن را بیان کند و با دیگران در میان بگذارد یا می‌تواند آن را



مخفی کند. افرادی که بخش عظیمی از اطلاعات مربوط به خود را که می‌تواند منجر به رشد و تسهیل یک ارتباط دوستانه شود مخفی می‌کنند در حقیقت ارتباط را از مسیر خود خارج کرده‌اند.

همدلی

شاید یکی از دشوارترین جنبه‌های کیفی ارتباطات، توانایی به کارگیری همدلی در یک رابطه متقابل است. به این معنی که فردی که ارتباط دوستانه برقرار می‌کند باید توانایی درست ارائه کردن همدلی به دیگری را داشته باشد. همدلی کردن با کسی یعنی احساس او را درک کردن. همدلی توانایی فرد است برای این که بتواند خودش را در جایگاه طرف مقابلش قرار دهد و به گونه‌ای که او به مسائل نگاه می‌کند، نگاه کند.



مهارت‌های سازگاری با دیگران

یکی از بزرگترین اهداف هر فرد در برقراری ارتباط با دیگران این است که با وجود تفاوت‌هایی که میان او و بقیه وجود دارد، احساس کند قادر است مسائل خود را با دیگران و با آن‌ها به تفاهم و سازگاری برسد. برای رسیدن به سازگاری با دیگران علاوه بر مهارت‌هایی که تاکنون به آنها اشاره شد کسب برخی دیگر از مهارت‌ها ضروری است مانند:

۱. تواضع
۲. صداقت
۳. گفتار مهربانگیز
۴. ادب
۵. پرهیز از گفتار قهرآمیز مانند ملامت، مچ‌گیری
۶. احساس محبت
۷. احساس مفید بودن