



صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران

معاونت سیاسی

اداره پژوهش‌های سیاسی

نشست پژوهشی با حضور:

سرکار خانم دکتر زینت السادات میرغفوریان؛ مدرس دانشگاه و مربی دوره‌های تخصصی مهارت‌های زندگی

مهارت‌های زندگی (۱)

اصول ارتباطات موثر در روابط بین فردی



فرآورده‌های خبری و تولیدات پژوهشی در بخش‌های زیر قابل دسترس است:

– وب سایت خبرگزاری صداوسیما (سرویس پژوهش) <http://www.iribnews.ir>

– گروه تلگرام پژوهش خبری صداوسیما <https://telegram.me/pajooheshkhabar>

– پژوهشگر: مرتضی رکن‌آبادی

□ نکات برجسته

- برقرار کردن ارتباط با دیگران بسیاری از نیازها را برطرف می‌کند و موجبات نشاط فردی و اجتماعی را فراهم می‌سازد.
- داشتن آی کیو (بهره هوشی) بالا لازمه موفقیت در ارتباط نیست و بیش از ۸۰ درصد موفقیت افراد در برقراری ارتباط به ای کیو (هوش شناختی) مربوط می‌شود.
- ارتباط یکی از ابزارهای اصلی و اولیه رفع نیازهای انسان است.
- به طور کلی در برقراری ارتباط با دو نوع مانع (درونی و بیرونی) مواجه هستیم.
- ارتباطات موثر تمامی نیازهای انسانی را برآورده می‌سازد.
- اصولی در برقراری ارتباطات، وجود دارد که آشنایی با آنها باعث می‌شود افراد در بافت های مختلف، ارتباطات مؤثرتری برقرار کنند.

□ مقدمه

ارتباطات بین فردی اساس و شالوده هویت و کمال انسان است و مبنای اولیه پیوند انسان با دیگران را تشکیل می‌دهد. ارتباطات مؤثر موجب شکوفایی افراد و بهبود کیفیت روابط می‌شود. این در حالی است که ارتباطات غیر مؤثر مانع از شکوفایی انسان می‌شود و برای روابط حکم زهر را دارد و حتی روابط را تخریب می‌کند. ما به ارتباطات روی می‌آوریم تا هویت پیدا کنیم و با دیگران پیوند برقرار کرده و پیوندهای خود را عمیق‌تر کنیم و در ضمن، مشکلات خود را رفع و امکانات موجود را پیدا کنیم؛ بدین ترتیب باید گفت که یکی از شاخص‌های مهم زندگی سالم، ارتباطات بین فردی است. بدون شک روابط بین فردی مصداق خون حیات بخش جامعه انسانی را دارد. گرایش انسان به تعامل برقرار کردن با دیگران دلایل زیادی دارد. مهم‌ترین دلیل این است که برقرار کردن ارتباط با دیگران بسیاری از نیازهای او را برطرف می‌کند و موجبات نشاط فردی و اجتماعی را فراهم می‌سازد. این نوشتار به بررسی روشها و راهکارهایی می‌پردازد که از مجرای آن ارتباطات انسانی به نحو موثرتری امکان پذیر خواهد شد. که در این زمینه ۲ سوال مطرح است:

۱- چرا با دیگران ارتباط برقرار می‌کنیم؟

۲- دلایل و لزوم برقراری ارتباط چیست؟

پیش از پرداختن به بحث لازم است تعریفی از مفهوم ارتباط داشته باشیم.

□ ارتباط چیست؟

تعامل و ارسال پیام از شخصی به شخص دیگر از طریق کانال ارتباطی (کلامی یا غیرکلامی) به منظور تأثیر، هدایت و کنترل یکدیگر.^۱

□ ارتباط موثر چیست؟

رابطه‌ای است که در آن، طرف مقابل، پیام شما را با حداکثر دقت ممکن دریافت و درک کند.

۱. نشست پژوهشی ارتباط موثر و روابط میان فردی با حضور دکتر زینت السادات میرغفوریان مدرس دانشگاه؛ اداره پژوهش خبری معاونت سیاسی،

□ مهارت ارتباطی چیست؟

توانایی برقراری رابطه با دیگران در جهت برآورده نمودن نیازها، خواسته ها، حق و حقوق به شکل کارآمد و مؤثر به نحوی که به نیازها، خواسته ها، حق و حقوق دیگران صدمه ای وارد نشود و در عین حال که رابطه برای خود شخص مفید است، برای طرف مقابل هم سودمند باشد.

□ اهمیت آی کیو (IQ) و ای کیو (EQ) در ارتباط

داشتن آی کیو (بهره هوشی) بالا لازمه موفقیت در ارتباط نیست و بیش از ۸۰ درصد موفقیت افراد در برقراری ارتباط به ای کیو (هوش شناختی) و تنها ۲۰ درصد آن به بهره هوشی مربوط می شود. افرادی که از زندگی و روابطشان (فردی و اجتماعی) احساس رضایت دارند، ۴ تا ۷ سال جوان تر از سایرین به نظر می رسند. نداشتن یا کمبود روابط اجتماعی سالم، حدود ۳۰ درصد خطر ابتلا به بیماری های قلبی را افزایش می دهد.



□ لزوم برقراری ارتباط با دیگران

ارتباط یکی از ابزارهای اصلی و اولیه رفع نیازهای انسان است. انسانهای موفق کسانی هستند که وقتی می خواهند حق و حقوق خودشان را به دست بیاورند به نیازها و خواسته های دیگران صدمه نمی زنند و دقیقاً به اندازه ای که این ارتباط برای خودشان سودمند است برای طرف مقابل نیز سودمند است و در حقیقت بین آنها یک رابطه بُرد - بُرد ایجاد می شود. انسانها نیازهای متفاوتی را دارند که برای برآورده ساختن آنها باید ارتباطات مسلح شده را بکار گیرند. اگر به هرم نیازهای انسانی (هرم مازلو) توجه کنیم بخوبی واضح است که ارتباطات مؤثر تمامی نیازهای انسانی را برآورده می سازد.

هرم مازلو درباره نیازهای انسانی



□ مهارت ارتباطی

مهارت روابط بین فردی فرایندی است که از ۳ مرحله تشکیل شده است:



- مرحله اول: شروع

گاهی به دلیل شرم و حیای ذاتی یا عدم اطمینان و اعتماد کافی یا ... یک ارتباط یا به سختی آغاز می‌شود و یا اصلاً شکل نمی‌گیرد. برای شروع یک ارتباط درست به این موارد توجه کنید:



- مرحله دوم: ادامه گفتگو

توانایی شروع یک گفت و گو، شرط لازم برای ایجاد یک ارتباط دو جانبه است، اما به طور قطع شرط کافی نیست. برای ادامه یافتن یک گفت و گو باید موارد ذیل در نظر گرفته شود:



- مرحله سوم: مرحله پایانی

اگر شروع ارتباط‌های بین فردی را به برخاستن هواپیما از سطح زمین و پرواز را به ادامه یک گفتگو تشبیه کنیم، پایان یک گفتگو همان فرود هواپیماست. اگر فرود به درستی انجام نشود، قطعاً وقت و انرژی که در دو مرحله قبل صرف شده، به هدر می‌رود. رعایت موارد ذیل در پایان دادن به یک گفتگو و ارتباط به شیوه‌ای مناسب ضروری است:

۱- سعی کنید که با یک احساس خوشایند دوطرفه به گفتگو پایان دهید.

۲- به رفتارهای غیرکلامی طرف مقابل توجه کنید.

۳- دقت کنید که نقش فعالتری در پایان دهی به ارتباط برعهده بگیرید.

۴- قبل از شروع یک موضوع جدید به گفتگو خاتمه دهید.

□ شش اصل در ارتباط

در برقراری ارتباطات، اصولی وجود دارد که آشنایی با آنها باعث می‌شود افراد در بافت‌های مختلف، ارتباطات مؤثرتری برقرار کنند.

شش اصل در ارتباط عبارتند از:

اصل اول: ما نمی‌توانیم ارتباط برقرار نکنیم.

اصل دوم: ارتباط غیر قابل برگشت است.

اصل سوم: چگونگی ارسال یک پیام، چگونگی دریافت آن را مشخص می‌کند.

اصل چهارم: در ناکارآمدی ارتباط هر دو طرف سهم دارند.

اصل پنجم: چگونگی آغاز ارتباط، ادامه و پایان آن را رقم می‌زند.

اصل ششم: ارتباط میان فردی نوش دارو نیست.

□ موانع ایجاد ارتباط

به طور کلی در برقراری ارتباط با دو نوع مانع (درونی و بیرونی) مواجه هستیم. در درون هر یک از ما موانعی وجود دارد که صافی‌های ارتباطی نامیده می‌شوند که به منظور غربال کردن اطلاعات و پیام‌ها، گزینشی کردن دانسته‌ها و در نتیجه محدود کردن تأثیر ارتباطات عمل می‌کنند. هر عامل درونی یا ذهنی که مانع درک واقعیت‌ها؛ به همان شکل که در دنیای بیرون اتفاق می‌افتد شود، مانع درونی نامیده می‌شود. افراد با الگوها یا قالب‌های ذهنی‌شان که حاصل اندوخته‌ها و تجربیات سال‌ها زندگی‌شان است به دنیا می‌نگرند و وقایع را تفسیر می‌کنند. ساختارهای ذهنی هر یک از ما متشکل از باورها، فرضیات و اعتقاداتمان است. هر چه باورها و عقایدمان خشک تر و انعطاف ناپذیرتر باشد، خطاهای تفسیری و شناختی ما بیشتر خواهد بود.

برعکس، هر چه باورها و عقاید یا بطور کلی ساختارهای ذهنی ما منعطفتر باشد و قابلیت تغییر متناسب با شرایط و موقعیتها را داشته باشد، احتمال درک واقعی رویدادها بیشتر و امکان خطاهای شناختی کمتر خواهد شد.

□ مهم ترین موانع ارتباطی

در برقراری هر ارتباطی امکان تداخل هر گونه مانعی وجود دارد که مهمترین این موانع عبارتند از:

- قضاوت، پیش داوری و صدور رأی با:

- دید قالب و کلیشه ای: هر چیزی را تنها از یکسو و یک زاویه دیدن.

- تعصب: پیروی از باورها و خرافات بی دلیل و تقلید از رسم و رسوم بی قاعده.

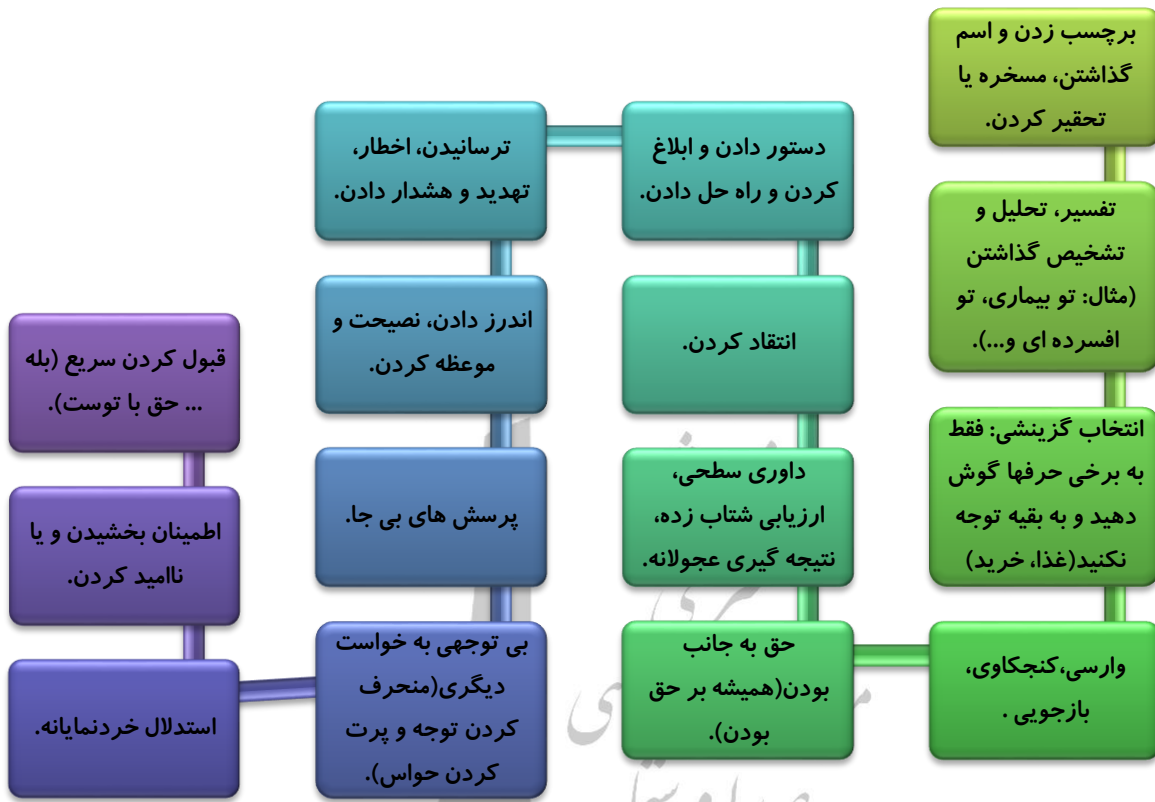
- خشک اندیشی: تجربه، مدرک تحصیلی، سن و سال، جنسیت، قومیت، مذهب و... را ملاک حقیقت بدانیم.

- ذهن خوانی و تصاویر ذهنی: برداشت ذهنی خودمان را از فرد مقابل به جای منظور اصلی او حقیقت بدانیم (منظور واقعی او را از قبل در ذهن خود تصور کنیم).

- مفروضات ذهنی: با پیش فرضهای ذهنی ارتباط برقرار کردن (مثال: همه مردها... پس...).

- مرور ذهنی:

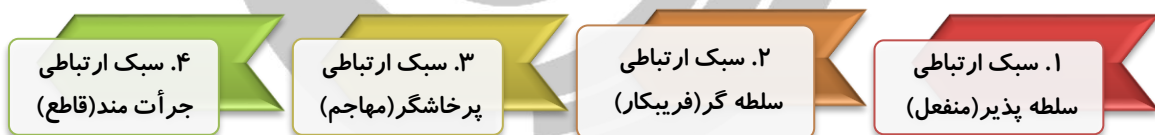
آنقدر گفته ها یا افکار خود را در ذهنتان مرور می کنید که متوجه حرف ها، حرکات یا منظور فرد مقابلتان نمی شوید (به او خواهیم گفت... سپس او به من می گوید...)



علاوه بر موارد فوق، موانع بیرونی (مثل تفاوت های فرهنگی، قومی، نژادی، خانوادگی و...) نیز وجود دارد که می تواند ارتباطات صحیح را مختل سازند. سدهای ارتباطی که به سادگی سوء تفاهم ها، تعارضات و اختلافات بین فردی را موجب می شوند.

□ سبک های ارتباطی

متخصصان علوم ارتباطی با توجه به اینکه افراد چگونه برای خود و دیگران حریم شخصی قائلند و چگونه به حریم خصوصی خود و دیگران احترام می گذارند، چهار سبک ارتباطی را معرفی می کنند:



این چهار سبک رفتاری، کاملاً از یکدیگر مجزا نیستند و هر فردی در موقعیت های مختلف به درجات متفاوتی رفتارهای سلطه پذیرانه، سلطه گرانه، جرأت مندانه و پرخاشگرانه از خود نشان می دهد.

الف: ویژگی های افراد پیرو سبک سلطه پذیر(منفعل)

از حقوق فردی خود آگاه نبوده و در صورت آگاهی به حقوقشان بی توجه اند.

احساسات، افکار و عقاید خود را بیان نمی کنند و اگر بخواهند بیان کنند آن قدر مؤدبانه و در لفافه مطرح می کنند که جدی تلقی نمی شود.

ناتوان در ابراز وجود.

در برقراری ارتباطاتشان غیرصادقانه و غیرصریح هستند.

به دیگران اجازه می دهند به حریم خصوصی آنان تجاوز نمایند و برای آنها تصمیم بگیرند.

به دیگران اجازه می دهند به راحتی حقوق و احساسات آنها را نادیده گرفته و زیر پا بگذارند.

به ظاهر افرادی متواضع، صبور، از خود گذشته و مهربان قلمداد می شوند، اما در باطن از اینکه توسط دیگران مورد سوء استفاده قرار می گیرند و حقوقشان پایمال میشود، ناراحت هستند.

احساس درماندگی و ناتوانی می کنند.

قادر به پذیرش مسئولیت نیستند.

معمولا مضطرب و نگران هستند.

نیازها و خواسته های دیگران را بر خواسته های خود اولویت می دهند.

اعتماد به نفس و عزت نفس پایین دارند.

برای خود احترام قائل نمی شوند و مدام خود را تحقیر و ملامت می کنند.

تمایل دارند که توسط افراد یا موقعیت هایی کنترل شوند.

دائما با خود مشکل داشته و رضایت از خود پایینی دارند.

سرگردانی و از این شاخه به آن شاخه پریدن از ویژگی های آنهاست.

میل زیادی به راضی نگه داشتن دیگران از خود دارند.

تماس چشمی مناسبی برقرار نمی کنند.

تن صدای پایینی دارند من کردن و شانه بالا انداختن به هنگام صحبت از عادات آنهاست.

عباراتی مثل "اما، در واقع خیلی هم برای من مهم نیست" را زیاد بکار می برند.

ب: ویژگی های افراد پیرو سبک پرخاشگر(مهاجم)



ج: ویژگیهای افراد سبک سلطه گر(فریبکار)

ارتباطات غیرصادقانه، غیرصریح (غیرمستقیم و مبهم) توأم با احترام ظاهری
احساس متفاوت بودن نسبت به دیگران
اهل تحریف
برای خود و دیگران احترام قائل نیست
نسبت به خود و دیگران احساس های منفی دارد
بدون پرخاشگری واضح
حقوق دیگران را نادیده می گیرد
برای رسیدن به اهداف خود از احترام های افراطی و تملق گویی استفاده میکند
دوستی های سطحی
ابراز احساسات مصنوعی
از افراد استفاده ی ابزاری می کنند(سوء استفاده از دیگران)
اهل تزویر و ریا و ظاهر سازی(نقش بازی کردن)
دیگران را کودن تر و پایین تر از خود می پندارند
احساسات بسیار کم عمق (نداشتن همدلی و همدردی)
قابل اعتماد نیستند و به دیگران اعتماد ندارند
قول ها و وعده های دروغ و بی پایه

د: ویژگی های سبک جرأت مند

آگاهی کامل از حقوق فردی و جمعی خود	داشتن نگرش مثبت و سازنده نسبت به خود و دیگران	احترام گذاشتن به حقوق خود و دیگران	به رسمیت شناختن و اهمیت دادن به افکار، عقاید و احساسات خود و دیگران
آگاه بودن به این که رفتار جرأت مندانه بدان معنا نیست که من همواره برنده باشم، بلکه بدان معناست که من موقعیت را به بهترین و کارآمدترین شکل ممکن اداره کنم.	ابراز احساسات و عقاید خود	پذیرش مسئولیت اعمال و تصمیم های خود	داشتن روابط سالم و صمیمانه با دیگران
شنونده و پذیرا بودن	اهمیت دادن به نیازهای خود	برخورداری از اعتماد به نفس بالا و خودپنداره ی مثبت	متکی نبودن به دیگران، ضمن پاسخ دهی به حمایت های دیگران
تن صدای محکم و استوار	تماس چشمی کافی در هنگام صحبت کردن	داشتن وضعیت بدنی راسخ، متعادل و راحت	بیان افکار و احساسات خود با استفاده از ضمیر "من"
استفاده از عباراتی که نشان دهنده ی همکاری با دیگران است	"من احساس می کنم"، "نظر شما در این مورد چیست"،	"چگونه ما می توانیم این مسئله را حل کنیم؟"	عدم استفاده از کلمات مطلق مانند: باید، حتما، الزاما و...
ذکر مسائل مهم و ضروری و پرهیز از حاشیه روی افراطی	تن صدای محکم و استوار	تماس چشمی کافی در هنگام صحبت کردن	داشتن وضعیت بدنی راسخ، متعادل و راحت
بیان افکار و احساسات خود با استفاده از ضمیر "من"	استفاده از عباراتی که نشان دهنده ی همکاری با دیگران است	"من احساس می کنم"، "نظر شما در این مورد چیست"،	"چگونه ما می توانیم این مسئله را حل کنیم؟"
عدم استفاده از کلمات مطلق مانند: باید، حتما، الزاما و...	ذکر مسائل مهم و ضروری و پرهیز از حاشیه روی افراطی		

□ طلسم تصا

تکنیک " طلسم تصا" مواردی است که جهت تفاهم و سازگاری بیشتر باید مد نظر هر فرد باشد. " تصا " مرکب از سه حرف "ت"، "ص"، "ا" است:

ت: تواضع: یکی از دردناکترین و رنج آورترین احساسات بشری، احساس تحقیر شدن است. غرض از تواضع، هر رفتار و گفتاریست که طرف مقابل احساس نکند شما می‌خواهید به نوعی برتری و بهتری خود را به او ثابت کنید.

ص: صداقت: در همه جای دنیا، صداقت جلب مهر، اعتماد و نزدیکی می‌کند.

الف: ادب: معنای ادب در این جا قدری با مفهوم متعارفی که مردم در ذهن دارند، تفاوت دارد و آن عبارت است از اینکه رفتار و گفتار و پندار شما حتی المقدور به کسی آزار و شری نرساند و بالعکس هرچه بیشتر در این جهت باشد که او را آدمی بهتر و خوش تر و نیرومندتر سازد. برای رسیدن به این نوع خاص از ادب باید به تقسیم بندی خاصی از گفتار (مهرآمیز و قهرآمیز) توجه کنید.

□ میم منفی

تمام بیانات قهر آمیز که موجب دلخوری، دشمنی و دوری دیگران از ما می‌شود را می‌توان با سه "میم منفی" مشخص نمود که عبارتند از: " ملامت"، " مخالفت"، " مچ گیری". منظور از ملامت، سرزنش کردن دیگران به دلیل احساسات، افکار و رفتارشان است.

مقصود از مخالفت کردن این است که در رفتار و گفتار خود به صورتی بسیار خشک، جدی، حق به جانب و بدون هیچ گونه ظرافت و ملایمتی بخواهیم به دیگران بفهمانیم که عقاید، گفتار و کردار آن‌ها را قبول نداریم و با آنها مخالفیم و از این طریق بهتری و برتری خود را بیان داریم. منظور از مچ گیری این است که در روابطمان بخواهیم به دیگران ثابت کنیم که آن‌ها اشتباه می‌کنند و از این طریق، طرف مقابل را تحقیر نموده و برتری و بهتری خود را به اثبات رسانیم.

□ کلام آخر

داشتن ارتباطات اجتماعی سالم و گسترده و تعامل داشتن با دیگران از دیگر عوامل ارتقای نشاط در جامعه هستند. برقراری ارتباط موثر می‌تواند آنچه که طبق جدول مازلو به عنوان نیازهای انسانی شناخته شده است را برآورده سازد و بر همین اساس علم ارتباطات، علم روانشناسی، علم مدیریت، علم جامعه‌شناسی و ... همه دست به دست هم داده اند تا کیفیت ارتباطات انسانی را هر بیشتر ارتقا دهند.