

مهارت ارتباط موثر



مقدمه

مهارت ارتباط موثر یک مهارت حیاتی در زندگی است که اغلب مواقع نادیده گرفته می‌شود. هیچ‌وقت برای کار کردن روی مهارت‌های ارتباطی دیر نیست و به کمک آن کیفیت زندگی تان بهبود می‌یابد.

ارتباط موثر با دیگران از مهم‌ترین مهارت‌های زندگی است؛ زیرا بهبود آن به تمام جنبه‌های زندگی کاری، شخصی و اجتماعی کمک خواهد کرد. به این شکل شاهد آرامش و پیشرفت بیشتری خواهید بود.

ارتباط موثر چیست؟

در یک ارتباط موثر باید انتقال افکار و احساسات به صورت دوطرفه باشد. در حالی که مهارت‌های کلامی شامل گفتگو و مذاکره است؛ مهارت غیر کلامی، زبان بدن و حالات صورت را در برمی‌گیرد.

امروزه تحقیقات نشان داده است که بیشتر پیام از طریق “تن صدا و حرکات بدن” منتقل می‌شود. این مسئله زمانی جالب‌تر می‌شود که شما نیز به صورت ناخودآگاه این پیام پنهان را درک می‌کنید.

بنابراین علاوه بر آگاه بودن از کلماتی که استفاده می‌کنید توجه به حرکات بدن و صدا در حین ارتباط بسیار مهم است.

در یک ارتباط موثر ابتدا باید احساسات خود را مدیریت کنید. مدیریت احساسات خود شرط داشتن ارتباط موفق با دیگران است. اگر بدانید چگونه با احساساتی مثل خشم، ناراحتی، ترس، نفرت، تعجب و لذت در ارتباط باشید، بهتر خود را مدیریت خواهید کرد. حتی در موقعیت‌های پر از چالش می‌توانید به راحتی کنترل شرایط را در دست بگیرید و به شکل اثربخش‌تری با دیگران ارتباط برقرار کنید.

اهمیت ارتباط موثر

مهارت‌های ارتباطی به شما امکان می‌دهد تا تاثیرگذاری بیشتری داشته باشید و به ارتباطات بیشتری دست یابید. این مهارت بیشتر از یادگیری یک زبان خارجی یا هر مهارت کاری دیگر مهم است.

یک فرد با مهارت‌های ارتباطی بهتر، در جایگاه شغلی بهتری از هم‌رده‌های خود قرار می‌گیرد.

با تقویت مهارت‌های اجتماعی، حتی در موقعیت‌های پرتنش، بدون از بین رفتن اعتماد و احترام می‌توانید ارتباطات خوبی داشته باشید. ارتباط موثر ترکیبی از مهارت‌هایی از جمله ارتباط غیرکلامی، شنونده فعال بودن، فن بیان و هوش هیجانی بالا است.



وجوه مختلف ارتباط

ارتباط وجوه مختلفی دارد و متضمن دو عنصر اصلی است. این دو عنصر عبارتند از عناصر کلامی و عناصر غیر کلامی ارتباط

عناصر کلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط هستند که اختصاصاً به محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می‌گردد.

منظور از محتوای کلام، آن چیزی است که بر زبان می آوریم. برای مثال جذاب بودن محتوای کلام، تهدیدآمیز نبودن آن، شوربرانگیز بودن موضوع صحبت، غم افزا نبودن و نظایر آن با تسهیل ارتباط می گردد. توجه به ابعاد فرهنگی و حتی خرده فرهنگی در محتوای کلام یکی از مهم ترین عوامل در افزایش کارآمدی ارتباط می باشد.



فرایند برقراری ارتباط کلامی شامل چگونگی شروع صحبت، نحوه جمله بندی، ملاحظات موقعیتی و بالاخره چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط می باشد. عناصر غیر کلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط هستند که اختصاصا به جنبه هایی غیر از محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می گردند. در این مقوله می توان تن صدا، آهنگ صدا، تماس چشمی، حالات چهره ای، ژست ها، حالات بدنی و گوش دادن را نام برد. برخی افراد برای بیان منظور و احساسات خود فقط از کلمات استفاده می کنند در حالی که دیگران برای انتقال پیام خود، علاوه بر کلمات از حالات چهره ای و حرکات بدنی یعنی آنچه که عناصر غیر کلامی ارتباط می نامیم نیز استفاده می کنند.

چگونه مهارت های ارتباطی مان را بهبود ببخشیم؟

بهترین موقعیت برای تمرین مهارت های اجتماعی ارتباطات روزانه است. می توانید با تعاملات ساده این مهارت ها را در موقعیت های مختلف تمرین کنید.

۱. تماس چشمی برقرار کنید

فرقی نمی کند که گوش می دهید یا صحبت می کنید در هر صورت نگاه کردن به چشم های فرد مقابل گفتگوی شما را موفقیت آمیزتر می کند. تماس چشمی علاقه و توجه شما را نشان می دهد.

۲. از زبان بدن آگاه باشید

از اینکه بدن شما در حال انتقال چه پیامی است آگاه باشید. زبان بدن بیشتر از یک ساعت گفتگو می‌تواند درباره شما بگوید. قرار گرفتن در یک موقعیت راحت با دست‌های باز این پیام را انتقال می‌دهد: شما در دسترس و آماده شنیدن هستید. از دست و حالات چهره نیز استفاده کنید به شکلی که کل بدن شما صحبت کند.

۳. پیامی واحد بفرستید

پیام‌های درهم و مبهم نفرستید. توجه کنید کلمات و لحن صدا، حرکات بدن، حالات صورت یک پیام واحد را برسانند.



۴. بر ذهنیت خود تسلط داشته باشید

ذهنیت شما بر روابطتان تاثیر می‌گذارد پس درباره هیچ فردی پیش داوری نکنید. آگاهانه انتخاب کنید که صادق، صبور و مودب باشید. همان‌طور که دوست دارید دیگران نسبت به شما بی‌تفاوت نباشند شما نیز نسبت به احساسات دیگران بی‌تفاوت نباشید.

۵. یک شنونده فعال باشید

باید بتوانید به دیگران گوش دهید و در گفتگوی دو طرفه شرکت کنید. وقتی به خوبی گوش می‌دهید از فرد مقابل شناخت بهتری پیدا می‌کنید. همچنین به شما کمک می‌کند که جلوی سوء تفاهم‌هایی که نتیجه عدم درک و شناخت یکدیگر است را بگیرید.

۶. قضاوت نکنید

برای داشتن یک رابطه پویا لزومی ندارد که تمام افرادی که با آنها در ارتباط هستید را دوست داشته باشید یا با عقاید آنها موافق باشید. تنها لازم است که قضاوت و سرزنش را کنار بگذارید تا بتوانید دیگران را درک کنید.

۷. در زبان بدن به تفاوت‌ها توجه کنید

هر فرد ممکن است با توجه به نوع فرهنگ و خانواده، زبان بدن متفاوتی داشته باشد. پس در خواندن زبان بدن دیگران به سن، احساسات درونی، فرهنگ خانوادگی و اجتماعی آنها توجه کنید.



۸. شمرده صحبت کنید

زیر لبی و نامفهوم کلمات را ادا نکنید. افراد میزان شایستگی اجتماعی را از طریق نحوه بیان کلمات می‌سنجند. آرام صحبت کنید؛ اگر سریع صحبت کنید دیگران به سرعت به تنش‌های درونی شما پی می‌برند. شروع به تمرین کنید تا صدای خود را آرام و ملایم کنید. به صدای خود روح بدهید و یکنواخت صحبت نکنید.

۹. مثبت فکر کنید

اظهار نظر مثبت آنهایی هستند که تشویق کننده و موثر هستند در حالیکه نظرات منفی، دلسردکننده است. ذهن اغلب تمایل دارد که روی نکات منفی تمرکز کند بنابراین بسیار مهم است که آگاهانه نظرات و گفتگوی مثبت را مدیریت کنیم.

۱۰. درک حالات چهره

هوش هیجانی در مورد مدیریت احساسات و هیجانات خود و دیگران است. بنابراین مهم است که به حالات چهره افراد توجه کنیم. حالات چهره بخصوص چشم‌ها دروغ نمی‌گویند. از طریق تماس چشمی می‌توانید بازخورد بهتری بگیرید و آنچه را که فرد مقابل در صحبت هایش بروز نمی‌دهد را متوجه شوید.

۱۱. بر حل مشکلات تاکید کنید

هنگام صحبت در مورد یک مشکل همیشه سعی کنید وضعیت را توضیح دهید. اثبات کردن را فراموش کنید. راه حل‌هایی را پیشنهاد دهید که وضعیت را بهبود ببخشد (از اینکه چه کسی درست یا غلط می‌گوید اجتناب کنید).



۱۲. قابل اعتماد باشید

مهم‌ترین بخش ارتباط موثر، قابل اعتماد بودن است. اگر در روابط مبنای اعتماد را پی‌نریزید نمی‌توانید روابط طولانی مدتی داشته باشید.

۱۳. خودتان باشید

آیا تا به حال احساس کرده‌اید که با فردی صحبت می‌کنید و احساس می‌کنید خودش نیست؟ شاید فردی را برای اولین بار ملاقات می‌کنید و سعی در تحت تاثیر قرار دادن او دارید.

اگرچه هدف بدی ندارید اما راه درستی را انتخاب نکرده‌اید. مطمئن باشید که فرد مقابل متوجه خواهد شد. پس خودتان باشید و به فرد مقابل هم این فرصت را بدهید که همین کار را بکند.

تفاوت ارتباط مؤثر و نامؤثر

ارتباط مؤثر

- تنها وسیله‌ی انتقال اطلاعات بین افراد می باشد.
- تنها راه نشان دادن احساسات به دیگران است.
- بهترین راه تصحیح سوءتفاهم‌ها است.
- پیش شرط هر نوع آموزش مؤثر و در نتیجه لازمه رشد یک اجتماع است.



ارتباط نامؤثر

- باعث ایجاد سوءتفاهم می شود.
- منجر به نارضایتی، احساس تنهایی و تعارض در افراد خانواده و جامعه می گردد.
- در طول زمان می تواند اعتماد به نفس فرد را مختل کند و احساس درماندگی و در نتیجه آسیب های روانی و اجتماعی ایجاد نماید.
- توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش می دهد.

گوش دادن فعال

شنیدن و گوش دادن دو مقوله متفاوت هستند .
شنیدن عامل ادراک اصوات می باشد. این عمل غیر ارادی بوده و فقط به دریافت محرک های شنیداری اطلاق می گردد .

گوش دادن فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت و تفسیر محرک های شنیداری می باشد این عمل رمز گردانی اصوات به معانی رانیز دربردارد.

گوش دادن به دوطبقه اصلی تقسیم می شود . این دوطبقه عبارتند از گوش دادن نافعال و گوش دادن فعال گوش دادن نافعال از نظر کیفیت کمی بالاتر از شنیدن است و زمانی رخ می دهد که گیرنده پیام ، انگیزه زیادی برای گوش دادن دقیق ندارد و گوش دادن به موسیقی ، تلویزیون، گوش دادن از روی ادب نمونه های از گوش دادن نافعال هستند.

از آنجا که در گوش دادن نافعال تنها بخشی از ذهن ما درگیر توجه کردن می باشد لذا هنگام گوش دادن به دیگران، احتمال پرت شدن حواس وجود دارد.

بهترین راه برای حل این مشکل ، گوش دادن فعال یعنی گوش دادن هدفمند می باشد بنابراین گوش دادن فعال رامی توان گوش دادن هدفمند معرفی کرد.

مهارت گوش دادن فعال و موثر



اهداف گوش دادن فعال عبارتند از :

کسب اطلاعات، گرفتن راهنمایی، درک راهنمایی، درک دیگران، حل مشکلات، فهمیدن احساسات دیگران ، حمایت عاطفی دیگران

روش های موثر برای گوش دادن فعال

➤ به فرد مقابل توجه کنید

به فرد مقابل نگاه کنید
نشان دهید که به حرف های او علاقه مند هستید
کمی به طرف او متمایل شوید
با گفتن کلماتی او را به صحبت بیشتر درمورد موضوع تشویق کنید
سعی کنید آنچه را که گفته نمی شود را بشنوید
ببینید هر چیزی را چگونه می گوید
کمتر صحبت کنید و بیشتر گوش دهید

➤ سؤال کنید

به این ترتیب:
به فرد مقابل نشان می دهید که گوش می کنید.
اطلاعات را جمع کرده و سازمان دهی می کنید.

➤ مطالب را بازخورد داده و خلاصه نمایید ، توجه کنید که

بازخورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر.
برای بازخورد دادن، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا بازگو نمایید.
گاهی تکرار چندکلمه آخر گوینده او را به ادامه گفتار تشویق می کند.
برای گوش دادن فعال، شنونده باید پیام های مختلف را شنیده، معانی را درک کرده و سپس با ارائه بازخورد مطمئن گردد که برداشت وی صحیح بوده است.

چند نمونه از خصوصیات گوش دادن فعال

- ✓ اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
- ✓ عدم تکمیل جملات دیگران
- ✓ عدم پاسخ سؤال با یک سؤال دیگر
- ✓ آگاه بودن از سوگیری ها
- ✓ نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
- ✓ عدم سلطه جویی در مکالمه
- ✓ تعیین پاسخ ها پس از اتمام صحبت های فرد مقابل
- ✓ دادن بازخورد
- ✓ پرسیدن سؤال های باز



موانع
برقراری
ارتباط موثر

موانع ارتباط موثر

تا کنون درباره چیزهایی صحبت کرده ایم که می توانند موجب برقراری ارتباط موثر شوند در این قسمت راجع به مواردی که راه های ارتباط را بسته و مانع از برقراری ارتباط موثر می شوند صحبت می شود.

- این نوع پیام ها عبارتند از
- ✓ دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن، تهدید، هشدار دادن، موعظه و نصیحت
 - ✓ توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن
 - ✓ وادار سازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن
 - ✓ قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری
 - ✓ اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن

توصیه هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی

❖ هنگام صحبت کردن

- مطمئن شوید که شنونده فرصت سؤال کردن یا اظهار نظر کردن را دارد.
- سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.
- آنچه را می خواهید بگویید، واضح بیان کنید .
- به شنونده نگاه کنید .
- مطمئن شوید که آنچه می گوئید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد .
- تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید .
- مبهم صحبت نکرده و با بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید.
- از دیدن علائم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید.

❖ هنگام گوش دادن سؤال بپرسید تا کاملاً متوجه شوید که موضوع چیست . موضوعات را آن طوری که

فهمیده اید خلاصه کنید، گوش کنید واز قضاوت درباره آنچه که گوینده می گوید پرهیز کنید .



مهسا دهقانی (کارشناس ارشد روانشناسی بالینی)

