

# هنر ارتباط مؤثر

محسن آریزی

دانشجوی دکتری روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه شیراز



## نکات مربوط به پیام‌های کلامی

• در گزینش واژه‌ها دقت کنید و بکوشید با افزایش گنجینه لغت‌ها از زیباترین و مناسب‌ترین واژه‌ها برای بیان مقصود خود بهره بگیرید. از واژه‌های بی‌ادبانه، دستوری، توهین‌آمیز، تحقیرآمیز و تهدیدکننده استفاده نکنید.

• به سؤال‌های فرد مقابل با سؤال پاسخ ندهید.

• با تمام حواس به صحبت‌های طرف مقابل گوش بسپارید و از اشتغال ذهنی به موضوع‌های دیگر بپرهیزید.

• به باورهای مذهبی دیگران بی‌احترامی نکنید و برای تغییر دادن آن‌ها نکوشید.

• از واژه‌هایی که باعث می‌شوند پیامتان مبهم و نارسا شود، بپرهیزید.

• با ذکر جزئیات غیر ضروری پیام اصلی را مخدوش نکنید.

• درباره موضوع‌هایی صحبت کنید که برای فرد (افراد) مقابل جذابیت داشته باشند. از صحبت در مورد موضوع‌هایی که برای دیگران ناخوشایند، استرس‌زا و یا ناراحت‌کننده‌اند، بپرهیزید.

• در جلسه‌ها و محفل‌هایی که تصمیم به صحبت کردن دارید، از قبل روی موضوع‌ها بیندیشید و مطالب خود را سازمان‌دهی کنید. حتی در موقعیت‌هایی که احتمال می‌دهید ممکن است صحبت کنید، روی موضوع‌ها فکر کنید و آمادگی ذهنی داشته باشید.

• در حین صحبت به فرد مقابل نیز اجازه صحبت کردن بدهید و همواره خود صحبت نکنید.

• هر از گاهی به فرد مقابل بازخورد دهید.

• از قطع کردن صحبت دیگران بپرهیزید. تنها در موارد ضرورت و آن هم همراه با عذرخواهی این کار را انجام دهید.

• تلاش کنید از انسجام در صحبت کردن برخوردار باشید.

انسان به لحاظ ویژگی اجتماعی بودن ناگزیر از برقراری روابط اجتماعی است. نداشتن مهارت در برقراری ارتباط سازنده با دیگران مشکلات عدیده‌ای همچون طردشدن از سوی دیگران، تجربه استرس و اضطراب ناشی از تنش‌های موجود در روابط، کسب نکردن نتایج مطلوب در زمینه‌های تحصیلی، شغلی و اجتماعی، آسیب دیدن در روابط و ... را در پی خواهد داشت. یادگیری مهارت ارتباط مؤثر به فرد کمک می‌کند بتواند احساس امنیت و رضایت بیشتری نسبت به روابط اجتماعی خود داشته باشد و شادکامی و اعتمادبه‌نفس بیشتری را تجربه کند. در ادامه به شرح نکات و عناصر ارتباط مؤثر می‌پردازیم. ارتباط از سه جزء «عمل متقابل»، «انتقال» و «پیام» تشکیل شده است. منظور از عمل متقابل دو یا چند طرفه بودن ماهیت ارتباط است. به عبارت دیگر، در هر ارتباط لازم است که دو یا چند نفر در حال انتقال و دریافت پیام باشند. برای اینکه ارتباط برقرار شود، لازم است که انتقال پیام به درستی انجام گیرد. در صورتی که پیام ارسال شود اما گیرنده به دلایل متفاوت، همچون حواس‌پرتی، بی‌انگیزگی و ... پیام را دریافت نکند، نمی‌توان گفت که ارتباط صورت گرفته است.

محتوای پیام نیز می‌تواند کلامی (جمله‌ها و عبارات‌ها) و غیر کلامی (حالات چهره، ژست‌های بدنی و تن صدا) باشد. لذا در یک ارتباط به هر سه عنصر مذکور باید توجه شود. بدین معنی که علاوه بر فعال بودن طرفین رابطه، از ابزار و موقعیت مناسب برای انتقال پیام استفاده شود. همچنین لازم است محتوای کلامی و استفاده مناسب از پیام‌های غیر کلامی مدنظر قرار گیرد. به منظور برقراری ارتباط مؤثر لازم است که به نکات زیر توجه کنید:

## نکات مربوط به پیام‌های غیر کلامی

- احساس و هیجان خود را نسبت به موضوع با تغییر کیفیت صدا و لحن کلام خود نشان دهید.
- از سکوت در مواقع مناسب و بجا استفاده کنید.
- تن صدای خود را کنترل کنید. بلندی صدایتان باید مناسب باشد. نه خیلی بلند و نه خیلی آهسته صحبت کنید، اما به موقع و بجا تن صدای خود را بالا یا پایین ببرید. البته چنانچه برای یک جمع صحبت می‌کنید نیاز است که بلند صحبت کنید تا همه صدای شما را بشنوند.
- واضح و شمرده صحبت کردن نقش مهمی در بهبود ارتباط دارد. لذا کلمات را درست تلفظ کنید و در مواقع لازم بین جمله‌ها وقفه کوتاهی داشته باشید.
- روی صدای خود کار کنید. صدای خود را ضبط کنید و سپس به تحلیل آن بپردازید. بدین صورت که ببینید در کدام قسمت از صحبت‌هایتان نیاز بود که تأکید می‌کردید؛ بلندتر یا آهسته صحبت می‌کردید و یا لحن متفاوتی را برمی‌گزیدید.
- هنگام صحبت با فرد مقابل **تماس چشمی** داشته باشید. بهترین تماس چشمی یک ارتباط مداوم و منقطع است. به عبارت دیگر، در طول ارتباط به فرد مقابل نگاه کنید، ولی گاهی چشم خود را به اطراف بگردانید و سپس دوباره به چهره او بنگرید. همچنین از خیره شدن به فرد مقابل بپرهیزید.
- **حالت چهره** عنصر تأثیرگذار دیگر در پیام‌های غیر کلامی است. چهره فرد غالباً نمایانگر احساسات و هیجانات او نسبت به صحبت‌های ما، موقعیت، موضوع مورد بحث و یا شرایط بدنی و روانی مخاطب است. برای مثال، گره کردن ابروها علامت ناراحتی یا خشم، بالا بردن ابروها نشانه تعجب و لیخند زدن نشانه رضایت است.
- **ژست** نیز به عنوان عنصر غیر کلامی دیگری که تأثیر بسیاری بر ارتباط می‌گذارد، باید مورد توجه قرار گیرد. ژست‌ها حرکاتی هستند که فرد انجام می‌دهد و معمولاً معنی خاصی دارند. برای مثال، بالا بردن دست می‌تواند علامت سلام، تکان دادن دست علامت خداحافظی، بالا انداختن شانه‌ها علامت ندانستن درباره موضوع مورد بحث و یا بی‌علاقگی به موضوع باشد.
- **حالت بدنی** نیز گویای بسیاری از ویژگی‌ها و وضعیت روان‌شناختی فرد است. حالت‌های بدنی شامل نحوه نشستن، ایستادن و راه رفتن، نگاه کردن و به طور کلی نحوه حرکت اندام‌های بدن است. برای مثال، چنانچه فردی با متانت گام بردارد، استوار بایستد و لیخند ملایمی بر لب داشته باشد، احتمالاً ویژگی‌هایی همچون قاطعیت و مؤدب بودن را می‌توان از رفتار او استنباط کرد.
- توجه و مدیریت پیام‌های غیر کلامی تنها به گوینده معطوف نمی‌شود، بلکه ضروری است که به پیام‌های غیر کلامی شنونده نیز توجه داشت. لذا چنانچه علائم بی‌حوصلگی، اضطراب و یا ناراحتی را در چهره مخاطب خود مشاهده کردید، به آن توجه کنید. اگر بی‌حوصلگی ناشی از موضوع مورد بحث است، سعی کنید موضوع و موقعیت را تغییر دهید. مثلاً از روی نیمکتی که در بوستان روی آن نشسته‌اید، بلند شوید و مسیری را قدم بزنید و به او اجازه صحبت کردن بدهید.

علاوه بر رعایت نکات مربوط به پیام‌های کلامی و غیر کلامی، لازم است که به موانع ارتباط مؤثر نیز اشاره کنیم. لازم است ارتباط به گونه‌ای مدیریت شود که این موانع ارتباطی رخ ندهند. در ادامه به برخی از مهم‌ترین موانع ارتباطی اشاره می‌شود:

### ۱. قضاوت کردن:

گاهی فرد شنونده سریعاً به ارزش‌گذاری و داوری در مورد گفته‌های گوینده می‌پردازد. این رفتار سبب بروز احساسات ناخوشایندی در گوینده می‌شود که تمایل او را برای ادامه صحبت کاهش می‌دهد.

### ۲. ارجاع به خود:

ارجاع به خود بدین معنی است که گاهی فرد شنونده به جای همدلی کردن و گوش دادن فعالانه به صحبت‌های گوینده، سریعاً به بیان موضوع و یا اتفاق مشابهی می‌پردازد که برای خود افتاده است.

### ۳. بی‌توجهی به

**احساس فرد مقابل:** گاهی شنونده کاملاً احساس فرد مقابل را درک نمی‌کند، درحالی‌که محتوای صحبت‌های گوینده به گونه‌ای است که فقط به درک شدن نیاز دارد. لذا گاهی فرد به جای توجه به احساسات طرف مقابل، دچار اشتباهاتی همچون تغییر دادن موضوع بحث، بحث کردن منطقی در مورد موضوع و یا کوچک جلوه دادن موضوع می‌شود. همچنین ارائه راه‌حل در زمانی که فرد تنها تمایل دارد که شنیده شود نیز از موانع ارتباطی به حساب می‌آید.

### ۴. قطع کردن

#### صحبت‌های طرف مقابل:

این رفتار نیز یکی از موانع ارتباطی محسوب می‌شود که به سبب آن گوینده یکپارچگی بحث را از دست می‌دهد و تمایل کمتری برای ادامه صحبت خواهد داشت.

### ۵. مسخره کردن:

در بسیاری از مواقع ممکن است خود فرد نیز متوجه نباشد که در حال مسخره کردن دیگری است. مسخره کردن احساس‌های ناخوشایندی را در فرد مقابل ایجاد می‌کند که تمایل او برای ادامه ارتباط را کاهش می‌دهد.

### ۷. استفاده نکردن از

#### علائم غیر کلامی:

استفاده از نشانه‌های غیر کلامی (حالت‌های چهره، تماس چشمی، و تغییر کیفیت صدا و لحن صدا) سبب می‌شود که بتوان جذابیت بیشتری در ارتباط ایجاد کرد و از دلزدگی و خستگی هنگام گفت‌وگو فرو کاست. در اینجا تنها به گزیده‌ای از نکات و مطالب مربوط به مهارت برقراری ارتباط مؤثر اشاره شد. آنچه که برای یادگیری این مهارت اهمیت دارد تمرین و تداوم یادگیری است. لذا توصیه می‌شود برای به کارگیری و آموزش بیشتر در این زمینه برنامه‌ریزی کنید.

### ۶. تهدید کردن:

تهدید سبب ایجاد ترس و اضطراب می‌شود و پیامد نهایی آن قطع ارتباط و یا شکل‌گیری رابطه نامناسب است. گاهی والدین به اشتباه از شیوه تهدید کردن در ارتباط با فرزندان خود بهره می‌جویند که توصیه می‌شود این شیوه را کنار بگذارند. تهدید کردن اگرچه ممکن است در کوتاه‌مدت سبب ایجاد تغییرات اندکی در کودکان شود، اما در طولانی‌مدت قطعاً به نتایج ناخوشایندی می‌انجامد.

