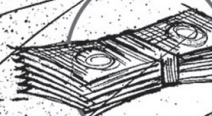
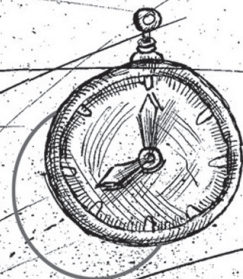
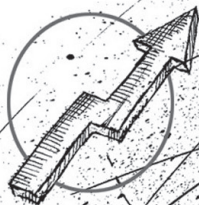
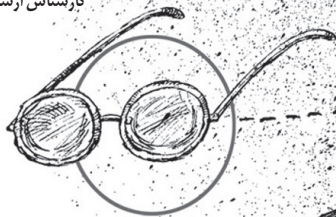


مقاله

# آداب و مهارت‌های ارتباطی بین فردی

مهدي رئوف  
کارشناس ارشد مدیریت



تصویر: سارا، منبع: گوگل

۳۰

دوره‌ی ۱۴  
شماره‌ی ۱  
پاییز ۱۳۸۹

## جستارگشایی

قرن بیست و یکم و عصر ارتباطات، جامعه‌ی امروزی را به تسخیر ابزارها و ادوات مدرن ارتباطی درآورده است و گاه بشر بدون این ابزارها قادر به ادامه‌ی زندگی نخواهد بود. نفوذ این ابزارها به حدی است که بشر احساس می‌کند، با وجود این ابزارها به ارتباط رودررو و حضوری با هم‌نوعان خود نیاز ندارد و تنها ارتباط را در قالب استفاده از ابزار و فناوری جست‌وجو می‌کند. در صورتی که مفهوم ارتباطات، یکی از مفاهیم تأثیرگذار در برقراری تماس با محیط هر فرد محسوب می‌شود. افرادی نیز وجود دارند که قادر به برقراری ارتباط مفید و مؤثر با محیط اطراف خود نیستند. در این زمینه، اخذ مهارت‌های ارتباط بین فردی، مانند شنیدن، گوش دادن، یاد گرفتن و... موجب خواهد شد تا در مواجهه با افراد به نحوه‌ی ارتباط توجه کنیم.

## چکیده

این نوشتار به بیان حالت‌های متفاوت ارتباط بین فردی و توضیح و تفسیر و ضرورت وجود این ارتباطات پرداخته است. انتظار می‌رود که تمرین و ممارست در استفاده‌ی درست و مناسب از این مهارت‌ها، باعث ایجاد روابط خوب، مؤثر و کارآمد بین افراد شود. به کمک این تکنیک‌ها افراد می‌توانند ضمن برقراری ارتباطات کلامی و غیرکلامی مناسب محیطی، به بیان نظرات، عقاید و خواسته‌های خود بپردازند و در این زمینه از کمک دیگران نیز بی‌بهره نمانند.

**کلیدواژه‌ها:** مهارت‌های ارتباطی، ارتباطات، مهارت‌های ده‌گانه.

## تعریف ارتباط

واژه‌ی «ارتباط»، واژه‌ای است که از بدو تولد هر فرد با او متولد می‌شود. برای مثال، کودک پس از تولد با گریه و زاری، برقراری ارتباط با مادر خود را دنبال می‌کند. این ارتباط به عنوان ارتباط بین دو فرد، زمینه‌ساز ارتباطات متعدد دیگر خواهد شد که در مسیر زندگی، اجتناب‌ناپذیر تلقی می‌شوند. به عبارت دیگر، برقراری ارتباط

با محیط به صورت عام، به چگونگی برقراری ارتباط با محیط‌های کوچک‌تر نظیر خانواده و... مربوط می‌شود. بدیهی است این ارتباطات تأثیر مستقیمی بر نوع رفتار، و کنش و واکنش افراد با محیط اطراف خود خواهد شد.

ارتباط معمولاً یک فرستنده دارد که جریان و محتوا را - که هر دو به یک اندازه مهم هستند - به گیرنده (یا گیرندگان) منتقل می‌کند. آن چه فرستاده می‌شود، می‌تواند شامل نمادهای عینی مانند قلم، وایت‌برد، میز معلم و صندلی دانش‌آموز باشد که برای همه‌ی افراد مشهود است، و یا نمادهای غیرعینی ارسال می‌شوند که این نمادها معمولاً در قالب «مفاهیم ذهنی» انتقال می‌یابند. در خیلی از مواقع، سیگنال‌هایی که بین دو طرف به عنوان سیگنال ارتباطی رد و بدل می‌شود، بیشتر به پارازیت‌های ذهنی شباهت دارند. بقیه‌ی پارازیت‌ها، پارازیت‌های بیرونی هستند. برای مثال، اگر فردی در محیط کار در جریان کار خود نباشد و فرد دیگری وضعیت او را رصد کند، متوجه می‌شود که این فرد دچار یک پارازیت ذهنی (درونی) شده است.

برخی افراد از نظر برقراری ارتباط موفق هستند و معمولاً دیگران تمایل خود را برای ارتباط با آن‌ها ابراز می‌دارند. چنین افرادی نیز به راحتی به برقراری ارتباط اقدام می‌کنند و پیام‌های خود (جریان - محتوا) را به صراحت در طول گفتارشان بیان می‌کنند و با برجا گذاشتن احساس مثبت، ارتباط را به پایان می‌برند. افرادی نیز هستند که در زمینه‌ی برقراری ارتباط با دیگران با مشکل مواجه هستند. برای مثال، اعضای خانواده‌ای که در مورد مسائل و معضلات، و چگونگی رفع آن‌ها از یکدیگر کمک نمی‌گیرند، در برقراری ارتباط با یکدیگر مشکل دارند. در این میان، عامل صمیمیت و دوستی در جنبه‌های متفاوت ارتباطی تأثیر حیاتی دارد و در برقراری ارتباط با دیگران میزان عوامل فوق‌کم‌رنگ یا پررنگ می‌شود. برقراری ارتباط مؤثر و سازنده با دیگران، به‌خصوص هنگامی که با آن‌ها اختلاف‌نظر داریم، می‌تواند نقشی اساسی در موفقیت‌های اجتماعی به همراه داشته باشد.

به رغم پیشرفت‌های علمی حاصله در قرون اخیر و تأثیر آن در زندگی روزمره‌ی افراد، بسیاری از افراد فاقد توانایی و مهارت‌های



## مهارت‌های ده گانه زندگی

۱. **خودآگاهی:** شامل آگاهی از نقاط قوت و ضعف، تصویر خود به‌طور واقع‌بینانه، آگاهی از حقوق و مسئولیت‌ها، توضیح ارزش‌ها و انگیزش برای شناخت.

۲. **مهارت‌های ارتباطی:** شامل ارتباط کلامی و غیرکلامی مؤثر، ابراز وجود، مذاکره، امتناع، غلبه بر خجالت و گوش دادن.

۳. **همدلی:** شامل علاقه داشتن به دیگران، تحمل افراد مختلف، رفتار بین‌فردی همراه با پرخاشگری کمتر، دوست داشتن (دوست‌یابی) و احترام قائل شدن برای دیگران.

۴. **مهارت‌های بین‌فردی:** شامل همکاری و مشارکت، اعتماد به گروه، تشخیص مرزهای بین‌فردی مناسب، دوست‌یابی و نهایتاً شروع و خاتمه‌ی ارتباطات.

۵. **مهارت‌های حل مسئله:** شامل تشخیص مشکلات علل و ارزیابی دقیق، درخواست کمک، مصالحه برای حل تعارض، آشنایی با مراکز برای حل مشکلات و تشخیص راه‌حل‌های مشترک برای جامعه.

۶. **مهارت‌های تفکر خلاق:** شامل تفکر مثبت، یادگیری فعال (جست‌وجوی اطلاعات جدید)، ابراز خود، تشخیص حق انتخاب‌های دیگر (برای تصمیم‌گیری) و تشخیص راه‌حل‌های جدید برای مشکلات.

۷. **مهارت‌های مقابله با هیجانات:** شامل شناخت هیجان‌های خود و دیگران، شناخت ارتباط هیجان‌ها با احساسات و تفکر و رفتار، مقابله با ناکامی و خشم و بی‌حوصلگی، مقابله با ترس و اضطراب، و مقابله با هیجان‌های شدید دیگران.

۸. **مهارت‌های تصمیم‌گیری:** شامل تصمیم‌گیری فعالانه بر مبنای آگاهی از حقایق و کارهایی که می‌توان انجام داد که انتخاب را تحت تأثیر قرار دهد، تصمیم‌گیری بر مبنای ارزیابی دقیق موقعیت‌ها، تعیین واقع‌بینانه‌ی اهداف، برنامه‌ریزی و پذیرش مسئولیت اعمال خود، و آمادگی برای تغییر دادن تصمیم‌ها برای انطباق با موقعیت‌های جدید.

۹. **مهارت‌های تفکر انتقادی:** شامل ادراک تأثیرات اجتماعی و فرهنگی بر ارزش‌ها، نگرش‌ها و رفتار، آگاهی از نابرابری و پیش‌داوری‌ها و بی‌عدالتی‌ها، واقف شدن به این مسئله که دیگران همیشه درست نمی‌گویند، و آگاهی از نقش یک شهروند مسئول.

۱۰. **مهارت‌های مقابله با استرس:** شامل مقابله با موقعیت‌هایی که قابل تغییر نیستند، راهبردهای مقابله‌ای برای موقعیت‌های دشوار (فقدان، طرد و انتقاد)، مقابله با مشکلات بدون توسل به سوء مصرف مواد، و آرام ماندن در شرایط فشار و تنظیم وقت.

لازم ارتباطی هستند. این خصیصه آنان را در مواجهه با مسائل و مشکلات زندگی، به شدت آسیب‌پذیر می‌سازد. آموزش، همواره عاملی مؤثر در جلوگیری از بروز برخی مشکلات اجتماعی و نحوه‌ی برخورد به موقع و مؤثر با آن‌هاست. به عبارت دیگر، آموزش مهارت‌های تأثیرگذار در برخورد و مواجهه‌ی افراد با مسائل و مشکلات، موجب تقویت مهارت‌های مقابله‌ای و افزایش توانایی‌های روانی - اجتماعی آن‌ها می‌شود.

برای ورود به مباحث مرتبط، ابتدا ضروری است مهارت‌های زندگی را از یکدیگر تفکیک و سپس آن‌ها را به‌طور مناسب طبقه‌بندی کنیم. این مهارت‌ها را از جنبه‌های متفاوت می‌توان طبقه‌بندی کرد؛ از جمله:



## از جنبه‌ی تخصصی:

مهارت‌ها را می‌توان به لحاظ سطح تخصصی به سه دسته تقسیم کرد:

۱. مهارت‌های عمومی شامل آموزش‌های عمومی؛

۲. مهارت‌های نیمه تخصصی شامل آموزش‌های دوره‌ی متوسطه؛

۳. مهارت‌های تخصصی شامل آموزش‌های دانشگاهی.

## از جنبه‌ی زمانی:

۱. مهارت‌هایی که در کوتاه مدت به دست می‌آیند؛

۲. مهارت‌هایی که در میان مدت به دست می‌آیند؛

۳. مهارت‌هایی که در بلندمدت به دست می‌آیند.

## از جنبه‌ی اقتصادی:

۱. مهارت‌های درآمدزا؛

۲. مهارت‌های غیردرآمدزا؛

۳. مهارت‌های هزینه‌بر؛

۴. مهارت‌های کم هزینه.

## از جنبه‌ی فنی:

۱. مهارت‌های ساده؛

۲. مهارت‌های نیمه پیچیده؛

۳. مهارت‌های پیچیده.

## از جنبه‌ی آموختن:

۱. مهارت‌های خودآموز؛

۲. مهارت‌های دگرآموز؛

۳. مهارت‌های توأمان.

## از جنبه‌ی تعداد آموزندگان:

۱. مهارت‌های فردی؛

۲. مهارت‌های جمعی.

## ویژگی‌های رفتاری روش‌های ارتباطی

۱. روش سلطه‌پذیر: افرادی که از این روش استفاده می‌کنند، کمرو هستند و چنان‌چه حق آن‌ها نیز پایمال شود، از برخورد و مواجهه با دیگران پرهیز می‌کنند. موضوعاتی هم‌چون احترام قائل نشدن برای خود، مضطرب شدن از انتقاد نسبت به خود، بریده بریده صحبت کردن، سرزنش کردن خود در بروز مشکلات و خودآزاری، درون‌ریزی ناراحتی دیگران در دل، بروز پرخاشگری لحظه‌ای و غیرمنطقی در اثر این ناراحتی‌ها و... در مورد این افراد صدق می‌کند. در این زمینه، اگر در سازمان و یا اداره‌ای شخصی ناراضیتی از مدیر مستقیم خود در قالب کم‌گویی، کم‌کاری، تخریب فرایند کاری واحد مربوطه و... نشان دهد، باید بدانیم که با افراد این گروه مواجه هستیم. برخلاف نگاه اولیه که مدیریت این افراد، راحت تلقی می‌شود، آن‌ها می‌توانند آسیب‌های فراوانی به روش ساختارمند یک مجموعه وارد کنند.

۲. روش سلطه‌گر: در این روش، فرد سلطه‌گر، به صورت پنهان و با تزویر اعمال قدرت می‌کند. در واقع به دنبال روش بازیگری برای به دست آوردن کنترل و زورگویی خاص خود است. این افراد نگاه خود را به نیروی انسانی، در سیستم‌های اداری و در قالب ابزار و وسیله، نشان می‌دهند. در نگاه ظاهری، این گونه افراد بسیار موجه دیده می‌شوند و کمتر کسی به پیچیدگی‌های موردنظر این افراد برای رسیدن به امیال خود، پی می‌برد. فرد سلطه‌گر احساس می‌کند که در استفاده از افراد، باید آنان به رفتار و نحوه‌ی ارتباط موردنظر عادت کنند و هر عملی خلاف این موضوع، موجب نگرانی آن‌ها می‌شود. از مشخصات بارز افراد این گروه می‌توان به نداشتن احساس امانت‌داری لازم نسبت به دیگران، استفاده از شیوه‌های مختلف برای رسیدن به امیال خود، بدهکار جلوه دادن دیگران در همه‌ی زمینه‌ها نسبت به خود، نداشتن تفکر لازم برای موضوعات متفاوت خارج از تفکر کلیشه‌ای خود و... نام برد.

### ۳. روش پرخاشگرانه: افراد این روش

به دنبال رقابت با دیگران هستند و این احساس را دارند که همیشه حق با آن‌هاست. افراد متأثر از این روش، با ابراز دلایل ناراحتی خود، دیگران را در بروز خشم خود مقصر می‌دانند. نحوه‌ی نگاه کردن به طرف مقابل، صحبت توأم با هیجان، بلند صحبت کردن، ناتوانی در گوش دادن صحبت، در میان

صحبت دیگران حرف زدن، عصبانی شدن در صورت مخالفت با آن‌ها، فروکشی عصبانیت آنان در صورت موافقت با آن‌ها، توهین کردن، مسخره کردن و تحقیر کردن دیگران، و نیز چهره‌ی عبوس، بی‌قراری، عجول بودن، بی‌حوصلگی و... از مشخصات بارز این گروه است. تفاوت فاحش فرد پرخاشگر و سلطه‌گر (روش‌های ۲ و ۳) در نحوه‌ی مهار افراد است، به گونه‌ای که پرخاشگر به صورت آشکارا و سلطه‌گر به صورت پنهانی و توأم با فریب، اقدام می‌کنند.

۴. روش قاطع: افراد این گروه در مورد حق و حقوق خود و دیگران به صورت منصفانه برخورد می‌کنند و با توجه به اصل مسئله‌مداری، به دنبال حل مشکلات هستند. به عبارت دیگر، برخلاف افرادی که در گروه اول (سلطه‌پذیری) متهم کردن خود را انتخاب کرده‌اند، و هم‌چنین برخلاف گروه سوم که دیگران را با پرخاش متهم می‌کنند،



## ویژگی‌های رفتاری چهار الگوی ارتباطی در یک نگاه

سلطه‌پذیر	سلطه‌گر	پرخاشگر	قاطع
صدای ضعیف و لرزان	صدای معمولی و گاهی لرزان	صدای بلند	صدای معمولی و متناسب
صحبت با تردید	صحبت با کنایه و به صورت غیرمستقیم	سریع صحبت می‌کند	صحبت با سرعت متناسب و قابل فهم
فاقد ارتباط چشمی	معمولاً فاقد ارتباط چشمی	نگاه خصمانه	ارتباط چشمی متناسب
تو مدار	من مدار	من مدار	مسئله‌مدار
ناتوان در ارائه‌ی واکنش مناسب در حین صحبت	ارائه‌ی واکنش توأم با فریب در حین صحبت	ناتوان در گوش کردن	توانا در هنر گوش کردن
گریز از تعارض	فریب فرد مقابل در تعارض	تخریب فرد مقابل در تعارض	تأکید بر گفت‌وگو در برخورد با تعارض
آسیب‌پذیر	آسیب‌پذیر و آسیب‌زننده	آسیب‌زننده	یاری‌بخش
گفتار کلی و غیرمستقیم	گفتار کلی و غیرمستقیم	گفتار مبهم، مستقیم و توأم با برجسب‌های تحقیرآمیز	گفتار روشن، مشخص و عینی
مستعد افسردگی و اضطراب در روابط	مستعد افسردگی، اضطراب و خشم در روابط	مستعد خشم و احساس گناه در روابط	تنظیم و مهار احساسات در روابط
اجازه به دیگران برای سوء استفاده از او	خود و دیگران را به صورت پنهان مورد سوء استفاده قرار دادن	سوء استفاده از دیگران به صورت آشکار	برقراری رابطه‌ی منصفانه و به نفع طرفین
مورد بی‌احترامی	در کوتاه مدت احترام برانگیز	تهدیدگر و به ظاهر احترام برانگیز	احترام برانگیز
ناموفق در روابط	ممکن است در کوتاه مدت در روابط موفق باشد	ممکن است در کوتاه مدت در روابط موفق باشد	احتمال بالای موفقیت در روابط
کم حرف	پرحرف	در انتقاد و توهین پرحرف	ایجاز در گفتار

صورت مشخص به یکی از آن‌ها، که به صورت اخص زبان گفتار است، توجه آگاهانه نشان می‌دهند و دو زبان دیگر خود به خود پردازش ذهنی می‌شوند. هر فرد در ابتدا تدبیری نسبت به آن دو ندارد. هماهنگی این سه زبان صداقت است و رفتار و ارتباط صادقانه تلقی می‌شود. در صورتی که این هماهنگی از میان برود، رفتار به سوی نقطه‌ی فقدان صداقت و یا دروغ حرکت می‌کند. ابروی گره خورده‌ی فردی را در نظر بگیرید که وانمود کند ناراحت نیست، در حالی که فرد مقابل آن را به عنوان مصداقی از رفتار غیرصادقانه تلقی می‌کند.

**۲. صراحت:** در این ویژگی، پیام‌های رد و بدل شده بین فرستنده و گیرنده‌ی پیام، روشن و مستقیم است. گاهی ما صداقت داریم و آن چه را در دل احساس می‌کنیم، بیان می‌کنیم، لیکن ممکن است گاهی نیز این بیان را به صورت مستقیم و روشن بیان نکنیم. پیام مستقیم پیامی

افراد روش چهارم برای خود و دیگران احترام قائل‌اند. این افراد در تعارضات بیشتر به گفت‌وگو معتقد هستند و تمایل زیادی برای ارتباط با دیگران دارند. از مشخصات بارز این گروه توانایی یادگیری، گفت‌وگوی واضح، شنونده‌ی کلام دیگران بودن، منصف بودن، احترام برانگیز بودن، صریح بودن، بیان افکار و احساسات خود برای دیگران و... است.

### عوامل مؤثر در برقراری ارتباط

در مورد ویژگی‌های رفتاری روش‌های ارتباطی، عوامل تأثیرگذار در برقراری ارتباط شامل موارد زیرند:

**۱. صداقت:** در معنای عرفی، راست‌گویی و در تضاد با دروغ‌گویی است. آن چه که در برقراری ارتباط بین شخصی، یعنی زبان دیداری، زبان گفتاری و زبان لحن، مهم جلوه می‌کند، این است که افراد به

است که در آن تاکتیکی وجود ندارد و کاملاً جزئی و عینی است. لیکن در پیام غیرمستقیم، به صورت کلی پرسش می‌شود.

**۳. احترام متقابل:** حفظ حریم شخصی و انسانی خود و فرد مقابل، از مشخصه‌های بارز مربوط به این ویژگی تلقی می‌شود. احترام یعنی این تلقی که فرد به عنوان انسان، موجود ارزشمندی است، و نه ابزاری برای استفاده و یا شیئی که قابل بهره‌گیری باشد. از این‌روی، احترام مفهومی سلبی و نه ایجابی است.

### اصول اساسی در ارتباط مؤثر با دیگران

۱. دلیل‌یابی.  
۲. تقسیم‌بندی (پیام‌ها باید تقسیم‌بندی شوند و مناسب است یادداشت شوند و در ارسال پیام مورد استفاده قرار گیرند).  
۳. توضیح خواستن یا دادن (برای موضوع‌های خاص که هم‌نظر شدن در مورد آن‌ها ضرورت دارد، باید توضیح داده شود و یا توضیح خواست).

۴. تکرار کردن.  
۵. تثبیت شدن.

### ویروس‌های ارتباطی

۱. تحقیر کردن و مسخره کردن به جای احترام به دیگران.  
۲. دروغ و خلاف گفتن به جای صداقت.  
۳. جدل و جر و بحث به جای بحث منطقی.  
۴. نیش و کنایه زدن به جای صراحت و شیرینی بیان.  
۵. میج‌گیری کردن به جای تعافل.  
۶. محاکمه کردن به جای معالجه کردن.  
۷. تحریک کردن به جای مراعات کردن.  
۸. دستورالعمل صادر کردن به جای اخذ تصمیم مشترک (مثل مسافرت بدون هماهنگی اعضای خانواده).

### چگونه اعتماد به نفس را در خود تقویت کنیم؟

۱. یاد و اتکال به خداوند.  
۲. تمرکز بر توانایی‌ها و ارسال سیگنال‌های مثبت به ضمیر ناخودآگاه.  
۳. عدم تمرکز بر ناتوانی‌ها و عدم ارسال سیگنال‌های منفی به ضمیر ناخودآگاه.

۴. تغییر الگوها و نشانه‌ها (مثل مکانی که از آن خاطره‌ی خوش برای سخن‌رانی ندارد).

### راه‌های تقویت اعتماد به نفس (کاربردی)

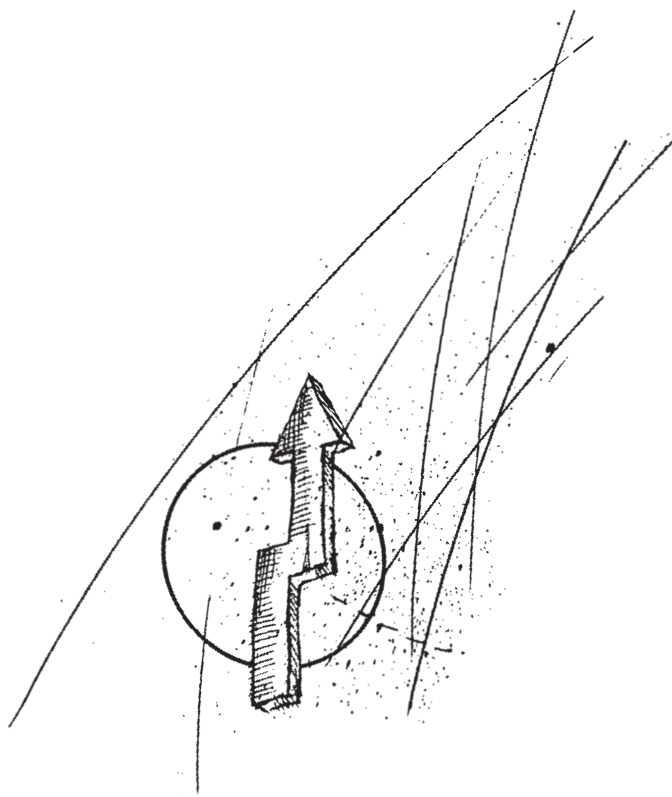
۱. ایمان به موفقیت؛
۲. جلوگیری از عذرتراشی؛
۳. مبارزه با ترس؛
۴. بزرگان‌اندیشی؛
۵. تسلط بر محیط؛
۶. تفکر خلاق؛
۷. تلاش به تغییر؛
۸. پذیرش عدم موفقیت؛
۹. پیش‌قدم بودن در ارتباط؛
۱۰. اصل تبادل اندیشه و آرا به یکدیگر.

### تقسیم‌بندی افراد از نظر ارتباط با دیگران

۱. علیه دیگران؛
  ۲. به سوی دیگران؛
  ۳. گریز از دیگران؛
- باید دقت شود که هیچ یک از سه حالت فوق نباشد بر دیگری غالب شود.

### راه‌های عملی برای ارتباط مؤثر

۱. همراه با کلام گوینده به علائم غیر کلامی نیز توجه شود.
۲. با علائم غیر کلامی، گوینده را متوجه کنیم که به صحبت‌های او توجه داریم.
۳. از تشویق‌های کوتاه نظیر «موافقم، درست است، عجب، و...» دریغ نکنیم.
۴. مزاحمت‌های محیطی را به حداقل برسانیم (سر و صدای تلویزیون، رادیو،...).
۵. رشته‌ی کلام گوینده را بی‌موقع قطع نکنیم.
۶. از هر نوع رفتاری که نشان‌دهنده‌ی بی‌توجهی است، جداً پرهیز کنیم.
۷. موقع شنیدن سخنانی که خوشایند نیست، حوصله و شکیبایی داشته باشیم.



۶. فردی که حاضر به حضور در مکان دیگری برای مصاحبت می‌شود، از روی تواضع رفتار کرده است.

### عوامل اثرگذار بر ادراک انسان از پدیده‌ها

۱. تعبیر و تفسیر پیام‌ها: برای مثال، تفسیر متون توسط مفسرین، هر یک به نوعی صورت می‌پذیرد.

۲. آموخته‌های قبلی: در این ارتباط اگر آکواریومی را برای ماهی در نظر بگیریم، اگر شیشه‌ای بین ماهی و غذا وجود داشته باشد، ماهی آن قدر کوشش می‌کند که به آن دسترسی یابد. لیکن وقتی می‌بیند کوشش پاسخ‌گو نیست، اگر شیشه نیز برداشته شود، دیگر به سمت آن غذا نمی‌رود.

۳. جانب‌داری کردن (سوگیری): تصحیح اوراق توسط دبیران براساس اسم فرد، نمونه‌ای از این موضوع است (خطای کلیشه‌ای).

۴. اثرات تقدم و تأخر: مثل مصاحبه شدن توسط افراد قوی و ضعیف.

۵. خطای هاله‌ای: ویژگی مثبت و یا منفی فرد به کل شخصیت او تعمیم داده می‌شود.

### راه‌های چیره شدن بر برداشت‌های اشتباه

۱. جداکردن حقایق از استنباطات.
۲. در میان گذاشتن برداشت‌ها با طرف مقابل.
۳. فکرخوانی نکردن.

۸. از قضاوت نسبت به سخن‌ران اجتناب کنیم. بیشتر متوجه سخنان او باشیم و نه شخصیت و منش او. (البته باید به این اصول توجه داشت که گاهی به صورت ناخودآگاه، وقتی گیرنده‌ی پیام با فرستنده‌ی آن موافق نباشد و یا خاطره‌ی بدی از او در ذهن داشته باشد، به سخنان او توجهی نمی‌کند.)

۹. اگر برداشت ناخوشایندی از گفته‌های فرد دارید، در موقع مقتضی از وی درخواست کنید که منظورش را روشن‌تر بیان کند. مهارت‌های پی‌گیری را در خود تقویت کنیم.

۱۰. هرگز در خلال صحبت‌های فرد مقابل با علائم غیر کلامی، سخن‌گو را استهزا نکنیم.

۱۱. گوش دادن همدلانه را در خود تقویت کنیم.

### ویژگی‌های ارتباطات غیر کلامی

۱. نمادین و قاعده‌مندند. دارای یک سلسله نمادها هستند.

۲. گاهی عمدی و اختیاری، و پاره‌ای از موارد غیر عمدی (بی‌اختیار) هستند.

۳. با فرهنگ‌های مختلف امکان تغییر در آن‌ها وجود دارد (مرتبط با فرهنگ‌ها).

۴. ارتباطات غیر کلامی یکسره هستند (کلامی قابل قطع شدن است).

۵. ارتباطات غیر کلامی، به ویژه در موارد غیر عمدی قابل اعتمادترند.

### نکات کاربردی

۱. اصولاً ارتفاع علامت سلطه است (برای مثال، اگر صندلی شخص مصاحبه‌گر بالاتر از صندلی مصاحبه شونده قرار گیرد).

۲. نگاه طولانی در چشم فرد مقابل ممکن است او را ناراحت کند (اصولاً نگاه بیش از ۶ ثانیه به چشم فرد مخاطب، تأثیر منفی دارد).

۳. بهتر است ارتباط چشمی به سمت پایین باشد و از نگاه به سمت بالا بپرهیزیم.

۴. در مصاحبت با دیگران، عینک دودی و تیره به چشم نباشد. در دو مورد می‌باید به حریم شخصی افراد نزدیک شد: به

منظور صمیمی شدن با فرد مورد نظر و در صورتی که شخص قصد آزار و اذیت داشته باشد و از موضع قدرت با ما برخورد کند. هرچه به او نزدیک‌تر شویم، در حقیقت به حریم شخصی او نزدیک خواهیم شد.

۴. برچسب نزدن (نه به خود و نه به دیگران).

۵. گزینش ادراکی نکردن (برای مثال، گزینش ادراکی خبرنگاران

از گفتار مصاحبه‌شوندگان).

که در این رابطه باید به دو نکته‌ی اساسی توجه کنیم:

● مراقب ارتباطات غیر کلامی باشیم.

● در تعبیر و تفسیر ارتباطات غیر کلامی، محتاط باشیم.

## تفاوت بین جر و بحث و بحث

مورد سمت راست به جر و بحث تعلق دارد و مورد سمت چپ به بحث:

۱. گفت - گفت و شنود.

۲. انرژی سوز - انرژی ساز.

۳. نفرت و تفرقه - محبت و تفاهم.

۴. عجله - بردباری.

۵. فریاد - آرامش.

۶. سکوت برای مچ‌گیری - سکوت برای فهمیدن.

در موضوع ارتباطات و ارتباطات رودررو با یک نکته مواجه

هستیم که از دو وجه تشکیل می‌شود:

۱. وجه کلام: مواردی هستند که به آن «ارتباطات کلامی»<sup>۲</sup>

می‌گویند. یکی از علائم خوب گوش دادن در تعاملات اجتماعی، استفاده

از علائم کلامی است. این علائم به صورت تصدیق، تحسین، انعکاس

احساسات، تعبیر و تفسیر کردن و... در گفتار افراد بروز می‌کند.

۲. وجه غیر کلامی: مواردی که کلام نیستند و به آن‌ها

«ارتباطات غیر کلامی»<sup>۳</sup> می‌گویند. پاسخ‌های غیر کلامی نیز نقشی

مهم در گوش دادن دارند.

برخی از رفتارها به معنی توجه به گوینده و برخی دیگر بی‌توجهی

به اوست. حالت چهره، تکان دادن سر، وضعیت بدن، ارتباط چشمی و

... از علائم رایج ارتباط غیر کلامی است. سؤال این است که ارزش

این دو در کنار هم چگونه است؟ برای دانشمندان، ارزش ارتباطات

غیر کلامی بیشتر از کلامی است. به عبارت دیگر، سهم ارتباطات

غیر کلامی ۵۵ درصد و سهم ارتباطات کلامی ۴۵ درصد است. یا

براساس نتیجه‌ی برخی تحقیقات، این میزان به ترتیب ۷۵ درصد و

۲۵ درصد است.

ارتباطات غیر کلامی، همان حرکت اعضای بدن مانند صورت

و چشم را گویند. ضمناً ابزارهایی نیز وجود دارند که به کار بردن

آن‌ها نیز هم‌زمان ارتباط غیر کلامی را تداعی می‌کند (مانند

استفاده از عینک و...). ارتباطات غیر کلامی دو کارکرد متفاوت

دارند:

● در خیلی از مواقع ارتباطات غیر کلامی جای‌گزین ارتباطات کلامی

می‌شوند؛ مثل گوینده اخبار ناشنویان.

## نکات اساسی هر سخن‌رانی

۱. سخن‌رانی استاندارد ۱۸ دقیقه است.

۲. روخوانی در سخن‌رانی، معمولاً خوب در نمی‌آید.

۳. سخن‌رانی باید حاوی مقدمه، ارائه مطلب، و نهایتاً جمع‌بندی باشد.

۴. ضربان قلب سخن‌رانان قبل و حین سخن‌رانی:

● ضربان قلب در زمان معمولی: ۶۰-۸۰

● ضربان قلب پنج دقیقه قبل از سخن‌رانی: ۹۰-۱۴۰

● ضربان قلب هنگام سخن‌رانی: ۱۱۰-۱۹۰

● ۳۰ ثانیه‌ی اول سخن‌رانی: ۹۰-۱۴۰

## هشت اشتباه بزرگ در سخن‌رانی

۱. یکنواختی.

۲. مبهم حرف زدن.

۳. بی‌پاسخ گذاشتن مهم‌ترین پرسش شرکت‌کنندگان (این

حرف‌ها چه فایده‌ای برای من دارد؟)

۴. تکرار نکردن.

۵. منحرف شدن از موضوع.

۶. پاسخ‌گویی به پرسش‌های بیهوده.

۷. فراموش کردن تمرین سخن‌رانی.

۸. فراموش کردن کنترل لوازم.

## نگرانی از سخن‌رانی<sup>۴</sup>

۱. هیچ‌وقت از پیشنهاد سخن‌رانی فرار نکنید.

۲. نگرانی را بپذیرید.

۳. خیال‌پردازی کنید.

۴. هنگام سخن‌رانی، به ویژه در ابتدا، به چهره‌های آشنا و

افرادی که علائم غیر کلامی مثبت دارند، بیشتر توجه کنید.

۵. از روش‌های تمدد اعصاب استفاده کنید.

پی‌نوشت

1. concept
2. verbal communication
3. non verbal communication
4. speech phobia