

در دنیای امروز ، ارتباط محور اصلی زندگی انسانها را تشکیل می دهد. نیاز به ارتباط یک نیاز روانی – اجتماعی است برای همه انسانها .

ارتباط به معنای برخوردهای متفاوت با اشخاص متفاوت است. ارتباط موثر با دیگران، نیاز به خلاقیت دارد. مهارتی است که می توان آن را پرورش داد و تقویت نمود و بدیهی است که اینکار نیاز به اطلاعات و آگاهی و تمرین آگاهانه و کاربرد شیوه ها و روشهای آن دارد.

چرا ارتباط برقرار می کنیم ؟ اگر از شما سؤال شود که چرا و با چه انگیزه برقرار می کنید ؟ طبعاً خواهید گفت : برای برقراری دوستی ، برای کسب اطلاعات ، برای بیان منظور خود ، برای یاد گرفتن ، برای سرگرمی ، برای اجتماعی شدن ، برای افزایش اعتماد به نفس و

ارتباط صحیح و سالم ضامن سلامت جامعه خواهد بود و ضعفهای ارتباطی باعث فقدان شور و اشتیاق و انجام کار ، بی کفایتی ، نا امیدی ، فقدان روحیه اجتماعی و نهایتاً مانع تحقق اهداف مطلوب خواهد بود.

مواد تشکیل دهنده یک ارتباط مؤثر :

۱. فرستنده پیام / ۲. گیرنده پیام / ۳. خود پیام / ۴. شرایط زمانی و مکانی / ۵. نبود عوامل مزاحم.

پیامی که فرستاده می شود باید : ۱- واضح باشد ۲- قابل اجرا باشد.

در خصوص ایجاد ارتباط مؤثر با افراد به تناسب پیام با شرایط سنی (ویژگی های روانی) باید به آنها توجه نمود تا پیامها را به سادگی و همانگونه که هست دریابند و بپذیرند ؛ **که این عمل شرط ایجاد تفاهم بین افراد است.** شرایط زمان و مکان نیز از

عوامل ایجاد کننده ارتباط مؤثر است مثل : عوامل مخل فیزیکی و محیطی و نیز عدم درک حالات و شرایط روانی پیام دهنده و پیام گیرنده

اصول ارتباط :

۱. **همه کارهای ما نوعی ارتباط است :** گفتارهای ما به عنوان منشأ اصلی ایجاد ارتباط تنها بین ۷ تا ۲۴ درصد از کل پیام ما را تشکیل می دهد و حرکات عمدی یا غیر عمدی (پیام های غیر زبانی) نیز جزء دیگری از پیام های ما هستند .

حتی لباسی که می پوشیم ، خانه ای که در آن زندگی می کنیم ، ماشینی که سوار می شویم بیانگر گرایشات و احساسات درونی ماست که می تواند منشأ پیام باشد.

۲. **نحوه ارسال پیام همواره بر روی نحوه دریافت آن تأثیر می گذارد :** علاوه بر استفاده از واژه ها و الفاظ مناسب ، نوع درجه صدا و لحن بیان ، میزان ارتباط چشمی ، وضعیت بدن و زاویه سر نسبت به گردن ، گیرنده پیام را یاری می دهد تا کلمات ما را تفسیر نموده و معانی آن را به نحو خاص و مؤثر از شیوه ارسال دریابد .

۳. **ارتباط درواقع همان پیامی است که دریافت می شوند نه آن پیامی که ارسال شده است :** بسیار امکان دارد که پیام دریافت شده با مقصود اصلی گوینده متفاوت باشد.

۴. **نحوه شروع ارسال پیام اغلب تعیین کننده نتیجه آن پیام است :** گاه اگر مراقب نباشیم ، چند کلمه و حالت تدافعی و عدم پذیرش مخاطب گردد.

۵. **ارتباط یک خیابان دو طرفه است :** ماباید همانگونه که پیام ها را دریافت می کنیم ، آنها را ارسال نماییم .

یک ارتباط موفق دارای دو عنصر اساسی است : دادن اطلاعات مفید و گرفتن اطلاعات مفید و چنانچه یکی از دو مورد ذکر شده انجام نگیرد ، هیچ گونه ارتباطی برقرار نخواهد شد .

هفت گام اساسی در برقرای ارتباط مؤثر:

گام اول: گوش دادن

گوش کردن یعنی شنیدنی هدفمند و آگاهانه و هدیه ای است که می توان به طرف مقابل داد .

لازمه گوش کردن واقعی این است که موقتاً افکار ، انتظارات و خواسته های خود را کنار بگذاریم تا بتوانیم تمرکز داشته و دنیا را از دید گوینده سخن ، تجربه کنیم . خوب گوش کردن در ایجاد والقاء روابط مفید و اجتناب از درگیری ها و سوء تفاهم ها از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

گام دوم: صریح و صادق بودن

صراحت و صادق بودن فرایندی است که در ارتباطات انسانی به شکل نامحسوس اما بسیار مؤثر نقش بازی می کند. این فرآیند را دو طرف درگیر ارتباط، حس می کنند. به خاطر داشته باشیم ابهام و عدم صداقت در ارتباطات انسانی سرمنشاء بسیاری از مسائل و مشکلات در ارتباطات فردی است.

گام سوم: همدلی و همدردی

همدردی تلاشی است برای درک و فهم دنیای ذهنی طرف مقابل. اما همدلی باید بتوانیم خود را جای دیگران بگذاریم و از دریچه چشم آنها نگاه و احساس کنیم. در همدردی شنونده سعی می کند با احساسات و عواطف گوینده همنوایی داشته باشد. اما در همدلی شما می توانید سخن طرف مقابل را تکرار کنید تا بداند که شما منظور او را دریافته اید.

کام چهارم: حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل

ما بدین دلیل با یکدیگر ارتباط برقرار می کنیم تا از طریق آن به حل مسائل و مشکلات، رفع تضادها و تعارضات، رد و بدل کردن اطلاعات، درک بهتر خود و رفع نیازهای اجتماعی دست یابیم، در روابطی که ((ارزیابی دیگران)) عنصر اصلی آن می باشد نه تنها اهداف مذکور تحقق نمی یابد، بلکه آرامش لازم در ارتباطات انسانی نیز از بین می رود.

کام پنجم: مخالفت نمودن به شیوه مناسب

اگر بتوانیم بپذیریم که دیگران مانند ما نیستند آن وقت می توانیم به شیوه مناسب با نظرات و عقاید آنها که به نظر ما صحیح نیستند مخالفت کنیم.

یکی از مناسبترین شیوه ها برای مخالفت کردن با نظرات و عقاید دیگران روش **خلع سلاح** است. در این روش، فرد در سخنان طرف مقابل حقیقتی را پیدا می کند (حتی اگر با مجموعه سخنان او موافق نیست) و سپس در مقام موافقت و تایید آن حرف می زند.. این روش بر طرف مقابل تاثیر آرام بخش عجیبی می گذارد.

کام ششم: خودشناسی و افزایش آگاهی

آگاهی از نقاط قوت و ضعف، ترسها، امیال، آرزوها و نیازهای خود و پذیرش صادقانه آنها، کمک می کند ویژگیها و خصوصیات دیگران را واقع بینانه تر ببینیم و آنها را بپذیریم. آگاهی از نقاط قوت و ضعف، ترسها، امیال، آرزوها و نیازهای خود و پذیرش صادقانه آنها، کمک می کند ویژگیها و خصوصیات دیگران را واقع بینانه تر ببینیم و آنها را بپذیریم.

کام هفتم: شناسایی افکار تحریف شده

زیر بنای تحریفهای شناختی باورهای غیرمنطقی است. برای شناسایی این دسته باورها و مبارزه با تحریفهای شناختی علاوه

بر آگاهی، کمک گرفتن از افراد متخصص نظیر روانشناسان بسیار کمک کننده است.

راههای ایجاد ارتباط موثر با اطرافیان :

۱. دو بار گوش کنید، یک بار حرف بزنید.

۲. از سوالاتی که با "چه؟" شروع می شوند، استفاده کنید، طرح جملات سوالی با "چرا؟" اغلب منجر به تعمیم دادن یا گرفتن موضع تدافعی، میشود.

۳. در سخن گفتن شتاب نکنید و جملات ساده، کوتاه و رسا بکار ببرید و شیوه خلاصه گویی را در پیش بگیرید.

۵. گفته های خویش را با اطمینان و اعتماد به نفس ادا کنید . دیگران آنچه را که شما با شک و تردید بر زبان می آورید، باور نمی کنند.

۶. اگر در حین مذاکره متوجه شدید که مخاطبتان مایل به صحبت کردن است به او مجال دهید افکارش را بروز دهد و اطلاعات و معلوماتش را برای شما بیان کند.

۷. در برابر ترشروترین و عبوس ترین اشخاص هرگز بشاشیت خود را از دست ندهید .

۸. در اکثر مذاکرات باید ابتدا بین طرفین، تمایل اولیه به صحبت کردن وجود داشته باشد. در این زمان است که میدان برای ارائه تفکر و تبادل اندیشه گسترده تر شده و در نتیجه امکان موفقیت بیشتر میشود.

۹. از اسم طرف مقابلتان در طول مکالمه استفاده کنید و لبخند زدن هم فراموشتان نشود.

ارتباط موثر



تهیه و تنظیم : ناهید محمودی

کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی

هسته مشاوره و مرکز خدمات روانشناختی

دانشکده علوم پزشکی آبادان