



برقراری ارتباط موثر

شهناز هدایتی

کارشناس مسؤول سلامت روانی اجتماعی و اعتیاد
معاونت بهداشتی دانشکده علوم پزشکی ساوه



وصال شبانینی

کارشناس مسؤول سلامت روان معاونت
بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی مشهد



اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه این مقاله:

- ارتباط و اجزای آن را بشناسند.
- مهارت ارتباط کلامی و غیر کلامی را شرح دهند.
- مهارت گوش کردن فعال را توضیح دهند.

مقدمه

گفت ارتباط کامل بوده است. هنگامی که ارتباطی را برقرار می‌کنیم، دو خواسته اصلی داریم:

۱. تولید احساسات مثبت ۲. رسیدن به هدف

اجزای ارتباط

- فرستنده: ارسال کننده اطلاعات
- گیرنده: دریافت کننده اطلاعات
- راه ارتباطی: مسیری که اطلاعات برای انتقال در آن جریان می‌یابد.

انسان موجودی اجتماعی است و برقراری ارتباط اولین ضرورت یک زندگی اجتماعی است. یکی از رسالت‌های مهم انسان در جهان ایجاد گسترش، تداوم بخشیدن و عمق بخشیدن به روابط بین فردی است. روابط بین فردی مهم‌ترین مولفه‌های زندگی ما از بدو تولد تا هنگام مرگ هستند بزرگ‌ترین تنبیه برای انسان تنها ماندن است. ارتباط پدیده‌ای است که طی آن اطلاعات منتقل می‌شود. اگر اطلاعات به نحوی انتقال یابد که در ذهن فرستنده و گیرنده یک معنی واحد شکل بگیرد می‌توان

بوده و فقط به دریافت محرک‌های شنیداری اطلاق می‌شود. گوش دادن فعالیت انتخابی شامل دریافت و تفسیر محرک‌های شنیداری است. اهداف گوش دادن فعال عبارتند از: کسب اطلاعات، گرفتن راهنمایی، درک راهنمایی، درک دیگران، حل مشکلات، فهمیدن احساسات دیگران و حمایت عاطفی دیگران.

روش‌های موثر برای گوش دادن فعال

- به فرد توجه کنید
 - به فرد مقابل نگاه کنید.
 - نشان دهید که به حرف‌های او علاقمند هستید.
 - کمی به طرف او متمایل شوید.
 - نشانه‌های غیر کلامی او را به شیوه‌های ظریف تکرار کنید. با گفتن کلماتی او را به صحبت بیشتر در مورد موضوع تشویق کنید.
 - سعی کنید آنچه را که گفته می‌شود بشنوید.
 - بینید هر چیزی را چگونه می‌گوید.
 - کمتر صحبت کنید.
- سوال کنید. با این ترتیب:
 - به فرد مقابل نشان می‌دهید که گوش می‌کنید.
 - اطلاعات را جمع کرده و سازماندهی کنید.



• پیام: حاوی اطلاعاتی است که باید منتقل گردد.
 • معنا: مجموعه‌ای از مفاهیم شناختی و عاطفی که اطلاعات در ذهن افراد تشکیل می‌دهند.
ارتباط موثر: تنها وسیله انتقال اطلاعات بین افراد می‌باشد، راه نشان دادن احساسات به دیگران و بهترین روش برای حل سوء تفاهم‌ها است و لازمه رشد یک اجتماع است.

ارتباط ناموثر: باعث ایجاد سوء تفاهم، نارضایتی، احساس تنهایی و تعارض در افراد خانواده و جامعه می‌شود. در طول زمان به اعتماد به نفس افراد آسیب می‌زند و توانایی فرد را برای مقابله با مشکلات زندگی کاهش می‌دهد.

عناصر اصلی ارتباط

عناصر کلامی: عناصر کلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط است که اختصاصاً به محتوای کلام و فرایند بیان کلامی مربوط می‌شود. منظور از محتوای کلام، آن چیزی است که بر زبان می‌آوریم. برای مثال جذاب بودن محتوای کلامی، تهدید آمیز نبودن آن، شورانگیز بودن موضوع صحبت، غم افزا نبودن و نظایر آن، باعث تسهیل ارتباط می‌شود. توجه به ابعاد فرهنگی و حتی خرده فرهنگی در محتوای کلام یکی از مهم‌ترین عوامل درافزایش کارآمدی ارتباط است. از طرفی فرایند برقراری ارتباط کلامی هم مهم است که شامل چگونگی شروع صحبت، نحوه جمله‌بندی و زمان بندی ارتباط کلامی، ملاحظات موقعیتی و بالاخره چگونگی جمع بندی و ختم کلام است.
عناصر غیر کلامی: شامل آن وجهی از ارتباط است که اختصاصاً به جنبه‌هایی غیر از محتوای کلامی مربوط اند. این عناصر شامل حالات چهره (حرکات ابرو و دهان)، آهنگ صدا، بلندی صدا، ژست‌های بدنی، تن صدا (کشش‌های آوایی کلام) و تماس چشمی و گوش دادن است.

گوش دادن فعال

گوش دادن فعال یکی از مهم‌ترین عوامل موثر در ارتباط است. شنیدن و گوش دادن دو مقوله متفاوت هستند. شنیدن عمل ادراک اصوات است. این عمل غیر ارادی

۳. بازخورد داده، بازگو کرده و خلاصه کنید. توجه نمایید 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 کنید.
- گاهی تکرار چند کلمه آخر، گوینده را به ادامه گفتار تشویق می‌کند.

خصوصیات گوش دادن فعال موثر

- برای گوش دادن فعال، شنونده باید پیام‌های مختلف را شنیده، معانی را درک کرده و سپس با ارایه بازخورد مطمئن شود که برداشت وی صحیح بوده است. در صورتی که گوش دادن ویژگی‌های زیر را داشته باشد در ایجاد ارتباط موثر، بسیار ثمر بخش است.
- اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
- عدم تکمیل جملات دیگران
- عدم پاسخ به سوال با یک سوال دیگر
- آگاه بودن از سوگیری‌ها
- نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسایل دیگر
- عدم سلطه جویی در مکالمه
- تعیین پاسخ‌ها پس از اتمام صحبت‌های فرد مقابل
- دادن بازخورد
- پرسیدن سوال‌های بازپاسخ؛ با استفاده از این سوالات فرد را تشویق می‌کنیم که احساسات خود را بیان کند.

توصیه‌هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی

هنگام صحبت کردن

- مطمئن شوید که شنونده فرصت سوال کردن یا اظهار نظر کردن را دارد.
 - سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید آنچه را می‌خواهید بگویید، واضح
- بیان کنید.
 - به شنونده نگاه کنید.
 - مطمئن شوید که آنچه می‌گویید 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 علایم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید.

هنگام گوش دادن

- سوال پرسید تا کاملاً متوجه شوید که موضوع چیست.
- موضوعات را آن طوری که فهمیده اید خلاصه کنید.
- گوش کنید و از قضاوت درباره آنچه که گوینده می‌گوید پرهیز کنید.

موانع ارتباط موثر

- بعضی از پیام‌ها مانع از برقراری ارتباط موثر بین افراد می‌شود. پرهیز از این موانع باعث ثمر بخش شدن ارتباط می‌شود. این دسته پیام‌ها شامل موارد ذیل هستند:
- دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن
- اخطار دادن، تهدید کردن و هشدار دادن
- موعظه، نصیحت کردن
- توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارایه دادن
- وادارسازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن
- قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری
- تحسین کردن، ارزشیابی مثبت
- اسم روی هم گذاشتن مسخره کردن و تحقیر کردن
- تفسیر، تحلیل و تشخیص پزشکی و روانشناسی روی همدیگر گذاشتن
- اطمینان بخشی، هم حسی و حمایت
- وارسی، بازجویی و بازپرسی
- پرت کردن حواس، عوض کردن صحبت و گول زدن

منبع: دکتر لادن فتی، دکتر فرشته موتایی. شهرام محمدخانی، مهرداد کاظم زاده عطفی. مجموعه مهارت‌های زندگی (۱۳۹۵). چاپ اول، ناشر: میانکوشک