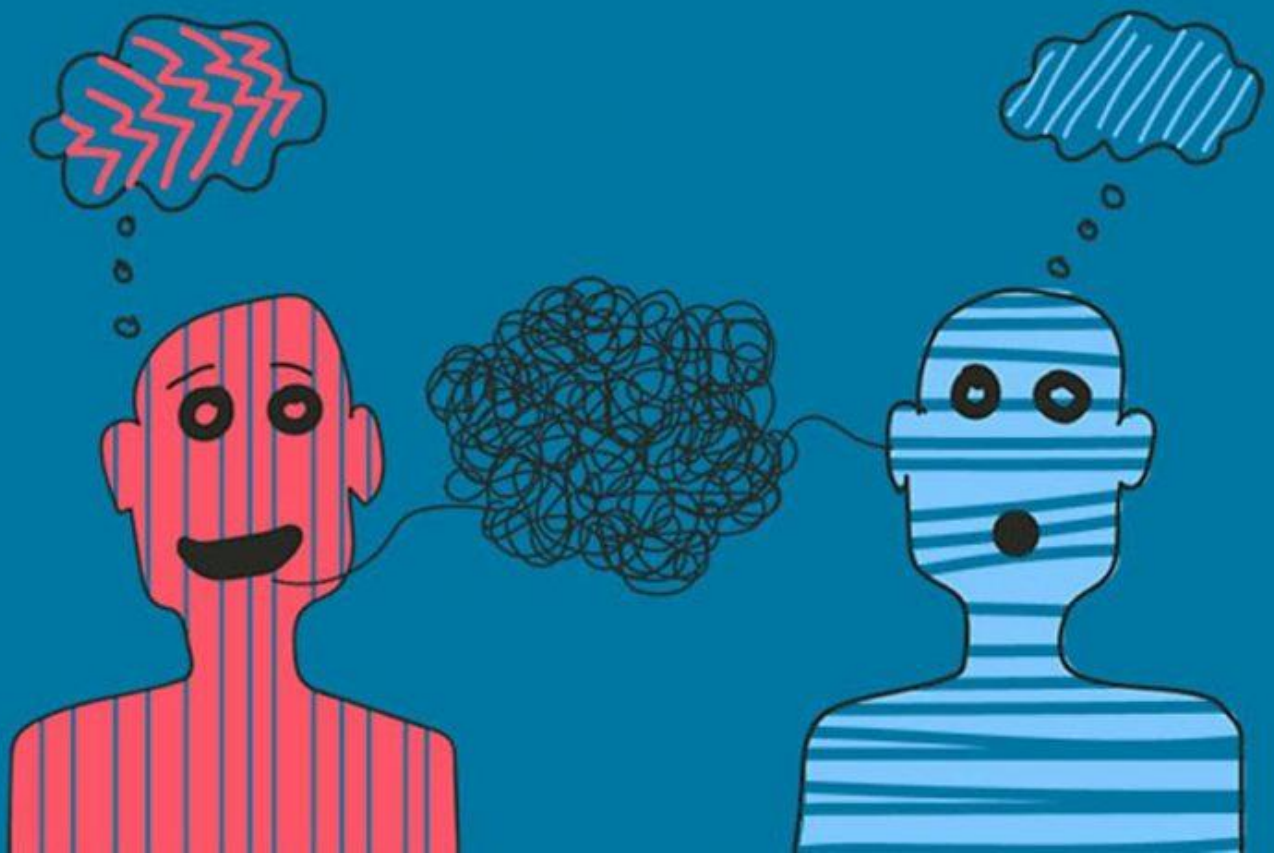


در این شماره می خوانید :

- ▶ میدونی ارتباط موثر یا همون ارتباط اثربخش چی هست؟ ◀
- ▶ انواع ارتباط ◀
- ▶ مهارت گوش دادن فعال و موثر ◀
- ▶ موانع ارتباط موثر کدامند؟! ◀
- ▶ موانع رایج در برقراری ارتباط موثر ◀
- ▶ راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر ◀



هیدرونی ارتباط موثر یا همون ارتباط اثربخش چی هست؟

تو دنیای امروز برای برقراری ارتباط با دیگران ما باید بدونیم که چطور رفتار کنیم، بهتره بگم بایدها و نبایدهایی وجود داره که بدونیم چیکار کنیم و چیکار نکنیم.

ما با دیگران حرف می‌زنیم، کار می‌کنیم، سفر می‌ریم، خرید می‌کنیم و خیلی کارهای دیگه. هر کسی می‌تونه بعد از یه سن خاصی با دیگران ارتباط برقرار کنه ولی چیزی که می‌تونه به شما کمک کنه برای گرفتن ترفیع، برای آروم کردن یک دوست یا برای راهنمایی کردن کسی که کمک می‌خواد، داشتن یه رابطه موثر هست. اینکه بدونیم رابطه موثر چه زمانی به وجود میاد و دونستن چه چیزهایی برای دستیابی به اون لازمه و بعد از اون سعی کنیم که روابط خودمون رو به یک رابطه موثر نزدیک و نزدیک تر کنیم، ما رو به موفقیت های اجتماعی بیشتری می‌رسونه.

ارتباط موثر با دیگران زمانی به وجود میاد که ما بتونیم در رابطه با دیگران منظور اونها رو دقیق متوجه بشیم و بعد از اون درک کنیم که طرف مقابل درباره چی صحبت می‌کنه. زمانی که ما فقط برای منافع شخصی وارد ارتباط با دیگران می‌شیم نمی‌تونیم به یه رابطه اثربخش برسیم و این منفعت طلبی جلوی رشد رابطه اثر بخش رو می‌گیره. درک شدن و درک کردن یا مقبولیت و پذیرفتن دیگران مارو دقیقا توی یک رابطه موثر قرار میده، اینها مهارت های اجتماعی هستن که برای رابطه موثر نیاز هستن، در ادامه راجع بهشون صحبت می‌کنیم، اما می‌دونین اگر وارد رابطه‌های اشتباه و غیر مفید زیادی بشید چه اتفاقی میوفته؟

توی یه رابطه اثر بخش احساس امنیت و آرامش می‌کنین و این حتی باعث تقویت عزت نفس شما میشه، نقطه مقابل ارتباط اثر بخش، ارتباط غیر موثر هست و همونطور که حدس می‌زنین، اگر ما دائما توی روابط غیر موثر گیر بیوفتیم سلامت و عزت نفس ما هم روز به روز به کمترین مقداری که نباید، میرسه.

پس با ما همراه شو تا یاد بگیریم چطور رابطه های موثرتری داشته باشیم.



انواع ارتباط

امروزه افراد با مشکلات و دغدغه‌های فراوانی در روابط شخصی، دوستانه، خانوادگی، کاری و حرفه‌ای خود روبرو هستند و احساس می‌کنند که یک کمبود یا خلأ در روابط خودشان دارند. اگر افراد بتوانند روابط خودشان را اصلاح کنند و هنر ارتباط موثر را یاد بگیرند، می‌توانند خیلی راحت‌تر به اهداف برسند و خیلی از موانع و مشکلاتی که برایشان پیش می‌آید را حل کنند.

انواع و اقسام ارتباط موثر

***ارتباط کلامی*:** اولین نوع ارتباط موثر، ارتباط کلامی این مدل از ارتباط، گفتگوی حضوری، تلفنی، مصاحبه و شامل می‌شود. اگر بتوانید در ارتباط کلامی موثر و کارآمد عمل کنید مطمئن باشید که می‌توانید خیلی بهتر اهداف خود را محقق کنید. این هدف می‌تواند استفاده در یک شرکت عالی یا موفقیت در یک مذاکره باشد.

***ارتباط تصویری*:** دومین نوع ارتباط، ارتباط تصویری که عکس، نمودار و جدول را در برمی‌گیرد و یکی از مهارت‌های ارتباطی موثر برای حضور در جلسات درون سازمانی و مذاکره به شمار می‌آید.

***ارتباط نوشتاری*:** سومین نوع ارتباط موثر، ارتباط نوشتاری است ما باید در نوشته‌ها و متن‌های خودمون هم این جذابیت، زیبایی و تأثیر بالا را پیاده کنیم. این موضوع، پیامک‌ها، ایمیل‌ها و پیام‌هایی که در پیام‌رسان‌ها ارسال می‌کنیم را شامل می‌شود.

***ارتباط غیرکلامی*:** چهارمین نوع ارتباط موثر هم با عنوان ارتباط غیرکلامی شناخته می‌شود. در این نوع از ارتباط حالت صدای فرد مورد توجه قرار می‌گیرد کسی که دنبال ارتباط غیرکلامی موثر باشد، باید درحین ارتباط حالت چهره و زبان بدن مناسبی هم داشته باشد.



مهارت گوش دادن فعال و موثر

گوش دادن فعال چیست؟

یعنی وقتی کسی حرف میزنه بهش توجه کنیم، حرف هاش رو بفهمیم، به محتوای حرفش واکنش نشون بدیم طوری که محتوای حرفها در ذهنمون حک بشه و در مورد شون فکر کنیم.

اینکه به حرف هاش واکنش بدیم یعنی چه کار کنیم؟ یعنی سر تکون بدیم یا پلک بزیم نه اینکه بپریم وسط حرفش و اگر جایی از حرفش رو متوجه نشدیم بخوایم که روشن تر توضیح بده.

نتیجش چیه؟

هم گوینده و هم شنونده رو در جریان مکالمه فعال نگه می‌داره و به گوینده احساس ارزشمند بودن خودش و حرفش رو میده « مستمع، صاحب سخن را بر سر ذوق آورد.»

هدف

هدف گوش دادن فعال این هست که فرد گوینده احساس شنیده شدن و مهم بودن داشته باشه در نقطه مقابل آن، گوش دادن نقادانه رو داریم که شنونده محتوای حرف گوینده رو ارزشیابی می‌کنه و نظر یا راهکار شخصی خودش رو ارائه میده.

برای اینکه خوب گوش بدیم لازمه که به زبان بدن گوینده و توناژ صدای او یعنی تاکیدش روی بعضی کلمات دقت کنیم. ولی متاسفانه کمبود وقت و فشارهای کاری باعث شده که نتونیم عمیقاً و با دقت و تمرکز به بقیه گوش بدیم.



موانع ارتباط موثر کدامند؟!

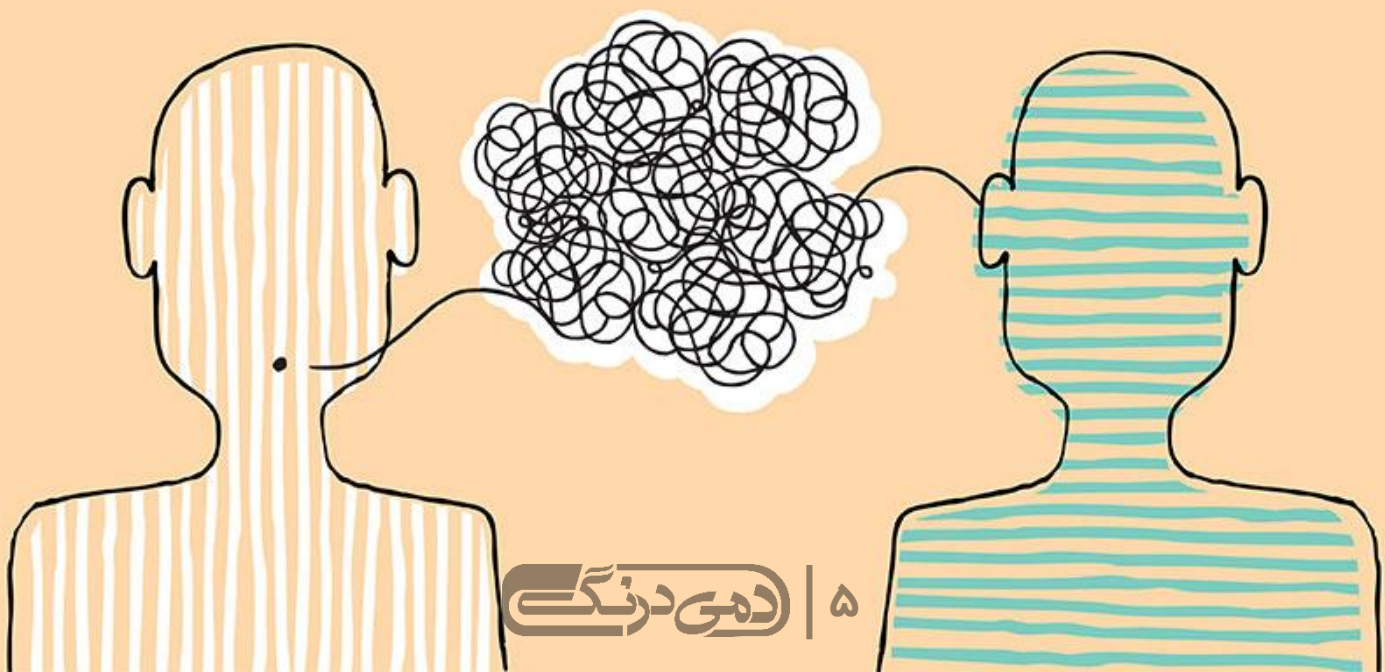
دلایل متعددی وجود دارد برای اینکه چگونه ارتباطات میان فردی به شکست منجر می‌شوند. در بیشتر ارتباطات، ممکن است پیام (چیزی که گفته می‌شود) دقیقاً به همان صورت که منظور فرستنده بوده، دریافت نشود. در نتیجه این موضوع مهم است که فرد برقرار کننده ارتباط، برای اینکه متوجه بشود که آیا پیام‌ها به وضوح درک می‌شوند یا خیر، به دنبال بازخورد از طرف مقابل باشد. ممکن است مهارت‌هایی نظیر گوش دادن فعال، شفاف سازی گفتگو و انعکاس نظرات به طرف مقابل کمک کننده باشند، اما یک ارتباط برقرار کننده ی ماهر، نیازمند آگاهی از موانع برقراری ارتباط موثر و چگونگی اجتناب یا غلبه بر آنهاست.

ارتباط موثر شامل غلبه بر این موانع و انتقال یک پیام مختصر و واضح می‌شود.



هوانوع رایج در برقراری ارتباط موثر

- استفاده از اصطلاحات خاص، اصطلاحات بیش از حد پیچیده، ناآشنا و یا فنی.
- موانع احساسی و تابوها، ممکنه برخی از مردم، بیان احساسات شون سخت و حتی در بعضی از موارد به طور کامل ممنوع یا نکوهیده باشه.
- عدم توجه و علاقه و همچنین حواس پرتی و یا بی تفاوتی نسبت به گیرنده پیام.
- ناتوانی های فیزیکی از قبیل مشکلات ناشنوائی یا دشواری های گفتاری.
- موانع فیزیکی در ارتباط غیر کلامی. عدم توانایی در دیدن نشانه های غیر کلامی، حرکات، وضعیت و زبان عمومی بدن می تونه منجر به برقراری یه ارتباط کم اثر بشه.
- تفاوت های زبانی و دشواری در درک لهجه های ناآشنا.
- انتظارات و پیش داوری هایی که ممکنه منجر به فرضیات و یا افکار کلیشه ای نادرست بشن. مردم اغلب چیزی را که انتظار دارن بشنون می شنون، نه چیزی را که واقعا گفته میشه! در نهایت هم نتیجه گیری نادرست می کنن.
- تفاوت های فرهنگی: هنجارهای تعامل اجتماعی در فرهنگ های مختلف، متفاوت هستند. مثلا روش بیان احساسات معمولا متفاوت است. به عنوان مثال، مفهوم حریم خصوصی در بین فرهنگ ها و محیط های اجتماعی متفاوت، فرق می کنه.
- انتقاد و عیب جویی: عیب جویی کردن در روابط بسیار اشتباهه چون طرف مقابل را مجبور می کنه از رفتار خودش دفاع کنه، هر چند که اگر کار خطایی انجام داده باشه. هیچ وقت در مورد عیب های دیگران صحبت نکنیم چون در این صورت افراد تمایل پیدا نمی کنن که ارتباط موثر با ما برقرار کنن.
- یک فرد ماهر در برقراری ارتباط باید نسبت به این موانع آگاه باشه و تلاش کنه تا با بررسی مستمر قابل درک بودن پیام و همینطور ارائه ی بازخورد مناسب، تاثیر این موانع را کاهش بده.



راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

۱. در مقابل صحبت های دیگران شنونده خوبی باشید. معمولاً ما اونقدر درگیر افکار و احساسات خودمون هستیم که واقعاً به آنچه دیگران میگن گوش نمی‌دیم.
۲. به فرستنده با واکنش های مختلف بفهمونید که به او گوش میدید (از طریق زبان بدن یا اصوات دلگرم کننده مثل «آها»).
۳. برای این که خود را شنونده فعالی نشون بدید گاهی اوقات بعضی از جملاتی را که طرف مقابل میگه، تکرار کنید.
۴. زمان مناسبی را برای صحبت کردن انتخاب کنید.
۵. در حین گفتگو می‌تونید از روش‌های ارتباط غیرکلامی مانند: تکان دادن سر، تماس چشمی خوب و حالات چهره‌ای خوشایند استفاده کنید.
۶. ادا کردن و تکرار مجدد صحبت‌های طرف مقابل تا مطمئن شوید منظور را به درستی فهمیده‌اید.
۷. بازخوردی دلگرم کننده همراه با تحسین به طرف مقابل بدید.
۸. مثبت‌نگر باشید، حتی اگر با چهره انتقادی یا خشک طرف مقابل‌تان روبرو شدید، به موقعیت و برقراری ارتباط با دید مثبت نگاه کنید.
۹. راحت و آرام باشید، چون داشتن احساساتی مثل اضطراب و ناراحتی، این حس را به طرف مقابل‌تان می‌دهد که شما اعتماد به نفس کافی ندارید.
۱۰. خودتون باشید و نقش بازی نکنید. از گرفتن ژست‌های مصنوعی که فکر می‌کنید جلوه بهتری از شما نشان می‌دهد، اجتناب کنید.
۱۱. رفتاری مودبانه همراه با فروتنی داشته باشید و از کوچک شمردن، بی‌اهمیت دانستن و مسخره کردن موضوع گفتگو بپرهیزید.
۱۲. قضاوت نکنید، چیزی که می‌شنوید از یک دیدگاه متفاوت و برای یک شخصیت متفاوت هست پس اگر برای خودتون این احتمال وجود نداره که محتوای حرف گوینده رو تجربه کنید، قضاوتش نکنید.
۱۳. شفاف سازی کردن؛ اگر حرف‌ها براتون مبهمه و نمی‌فهمید چی میگه ازش بخواین که که براتون توضیح بده و مثال بزنه و خودتون سعی نکنین حدس بزنین.





دهی درنگ

www.moshaver.uk.ac.ir

مرکز مشاوره دانشگاه باهنر کرمان

دکتر عباس رحمتی

زهرا زمانی

سوده باغخانی

ریحانه تشکری - امیرعباس محمد زاده

فاطمه سلمانی - نرجس مهدوی فر-فاطمه لشکری

زهرا محمد آبادی

شیمیا منصوری

لیلی روحی

صاحب امتیاز

مدیر مسئول

سر دبیر

سرپرست نویسندگان

نویسندگان

ویراستار

طراح گرافیک

ناظر کیفی