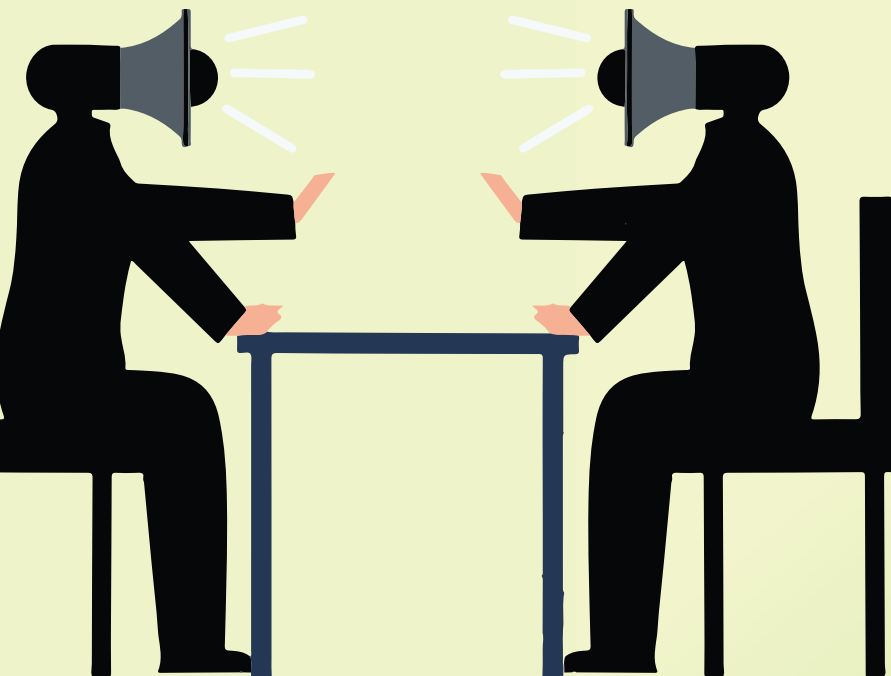


مهارت ارتباط

زندگی ما با برقراری رابطه و ارتباط آغاز و پیوسته بر تعداد و چگونگی آن‌ها افزوده می‌شود. مسئله اینجاست که آیا انسان‌ها موفق به ارتباطی اثربخش می‌شوند یا نه؟ اگر نه، دلیل آن چیست؟ و اگر جواب مثبت است، نمونه ارتباط اثربخش کدام است؟ توصیف مفهوم ارتباط و بیان تعریف آن به شما کمک خواهد کرد درک درستی از ارتباط موفق و ناموفق به دست آورید.



طرح‌های برقراری ارتباط

برای توصیف مفهوم ارتباط، تاکنون طرح‌هایی ارائه شده‌اند. در اینجا چهار طرح عمومی برقراری ارتباط ارائه و یادآوری می‌شود. اکنون تأکید اصلی روی طرح چهارم است. (شکل شماره ۱)

در این طرح ارتباطی، دست‌کم فرستنده و گیرنده‌ای حضور دارند و بین آنان پیامی حاوی خبر جریان دارد. (شکل شماره ۲)

این طرح یک عنصر اضافی دارد و آن «وسیله ارتباطی» است. همچنین، بر نقش بازخورد نیز تأکید می‌شود. براساس این طرح، ارتباطی که در آن بازخوردی از گیرنده وجود نداشته باشد، ارتباط کاملی نیست. (شکل شماره ۳)

پیام، از لحظه‌ای که شکل می‌گیرد، می‌تواند با پارازیت یا اختلال همراه باشد. یکی از اختلالات اساسی در پیام‌ها، اختلال آماده‌سازی پیام است. اگر پیامی که قرار است فرستاده شود، به خوبی پخته نشود و به دیگر سخن، پیام به خوبی پرداخت نشود، امکان ندارد پیامی باشد که به خوبی فرستاده و به خوبی ادراک شود. از سوی دیگر، اختلال می‌تواند در سمت گیرنده باشد. هر چند پیام به خوبی آماده شده باشد، ولی اگر گیرنده آماده دریافت آن نباشد، پیام به خوبی دریافت نخواهد شد. (شکل شماره ۴)

شکل ۴ طرح ارتباطی کاملی است و همه جوانب برقراری ارتباط مطلوب را داراست؛ به طوری که از طرح پیداست، در فرایندی ارتباطی، پیام باید از منبع آن رمزگذاری شود و پیام رمزگذاری شده از طریق وسیله ارتباطی مناسبی به مقصد پیام ارسال شود تا مورد رمزخوانی قرار گیرد. در این طرح ارتباطی، منبع جای گیرنده پیام و مقصد به جای گیرنده پیام قرار گرفته است. آنچه پیداست، تأکید بر این نکته حیاتی است که در هر جریان ارتباطی، پیام باید با زبان خاصی فرستاده شود. خاص بودن پیام به

معنی عجیب و غریب بودن یا رازآلود بودن آن نیست، بلکه بدین معناست که پیام باید نسبت به مخاطب و موضوع آن به صورت خاص ارائه شود.

تعریف ارتباط

«ارتباط عبارت است از فرایند انتقال پیام از فرستنده به یادگیرنده، مشروط بر آن‌که درگیرنده پیام، مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود» (محسنیان‌راد، ۱۳۸۰).

با توجه به طرح ارائه‌شده از ارتباط و تعریف مفهوم آن، پاسخ شش سؤال اهمیت می‌یابد:

۱. چه کسی؟ (فرستنده پیام)
۲. چه چیزی را؟ (پیام)
۳. به چه کسی؟ (گیرنده پیام)
۴. از چه طریقی؟ (وسیله ارتباطی)
۵. در چه شرایطی؟ (شرایط زمانی، مکانی و...)
۶. با چه تأثیری؟ (نتیجه)

ارتباط مهارت است

در ارتباط فقط پیام‌های کلامی را مبادله نمی‌کنیم؛ پیام‌های غیرکلامی مانند اشاره، حالت چهره، حرکات و از این قبیل نیز در ارتباط ما با دیگران نقش دارند. رفتار غیرکلامی از احساسات واقعی ما حکایت دارند. شواهد روزمره هم نشان می‌دهند دریافت پیام‌های غیرکلامی اهمیتی به اندازه پیام‌های کلامی دارد.

نکات مهم در ارتباط مؤثر

۱. ارتباط فرایندی دوسویه و تعاملی است.
۲. ارتباط مهارتی است که به یادگیری نیاز دارد.
۳. ارتباط مفهومی پویاست.
۴. در ارتباط عوامل روان‌شناختی مؤثرند.

شود. بسیاری از مشکلات ارتباطی در فرهنگ ما به ماهیت پیام و درک نادرست آن باز می‌گردند و شامل این موارد هستند:

- پیام ناقص
- پیام مغشوش
- پیام زشت
- پیام پارازیتی
- پیام گنگ

تمرین

در جمعی دوستانه، انواع پیام‌های مشکل‌دار را مطرح کنید و ببینید کدام موارد در ارتباط‌های شما دیده می‌شوند. اگر تعارف‌ها را کنار بگذارید و کمی جدی باشید، شاید با این تمرین بسیاری از کاستی‌های پیام‌رسانی را رفع کنید.

این قواعد کلی را رعایت کنید

برای ایجاد ارتباطات کلامی و غیرکلامی بهتر با افراد و معرفی آن‌ها، چند قاعده کلی وجود دارد که به شما کمک می‌کند افراد را بشناسید:

- ابتدا از افراد بزرگ‌تر شروع کنید.
- خانم‌ها را زودتر از آقایان معرفی کنید.
- به مکالمات دیگران، به طوری که استنباط فضولی نشود، گوش دهید، اسامی آن‌ها را شناسایی و از همان اسامی استفاده کنید که آن‌ها برای صدا کردن یکدیگر از آن‌ها استفاده می‌کنند.
- ممکن است اسامی افرادی را که یاد گرفته‌اید به زودی فراموش کنید. دقت کنید آن‌ها را با نام و فامیلی‌های دیگران خطاب نکنید.
- افراد ممکن است در ارتباطات خود با یکدیگر تیک‌های کلامی و حرکتی خاصی داشته باشند. چون هنوز افراد را به طور کامل نمی‌شناسید، به هیچ وجه به این تیک‌ها اشاره نکنید؛ زیرا بدون شک مانع ایجاد ارتباط خواهد شد.

تمرین

می‌گویند رسانه‌ها مانع ارتباط کلامی مناسب بین اعضای خانواده‌ها، به ویژه پدران و مادران با فرزندان خود، هستند. با ذکر انواع رسانه‌ها مانند روزنامه، رادیو، تلویزیون، ماهواره، رایانه (به ویژه رسانه اینترنت و شبکه‌های مجازی) و ... در مورد صحت و سقم این گزاره بحث کنید و اگر با این جمله موافق یا تا حدودی موافق هستید، در مورد راه‌های برون‌رفت از این بحران توضیح دهید.

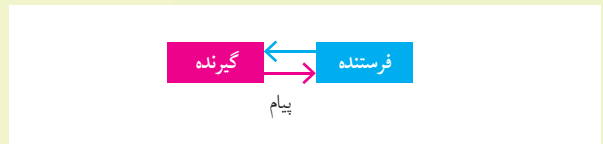
یک فیلم ببینید

«آکنند»، یک فیلم داستانی ۱۶ دقیقه‌ای به کارگردانی داودرجبی است. این فیلم که در جشنواره فیلم رشد و چند جشنواره داخلی و خارجی به موفقیت‌هایی دست یافته است، ارتباط مؤثر یک معلم فارس زبان را با دانش‌آموزان غیرفارس زبان خود در یکی از روستاهای ترک‌نشین بررسی می‌کند. این فیلم را در حوزه ارتباط طبقه‌بندی کرده‌اند.

برای دیدن فیلم، رمزیننه رویه رو را اسکن کنید.



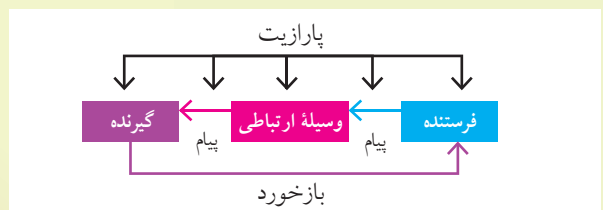
فیلم آکنند



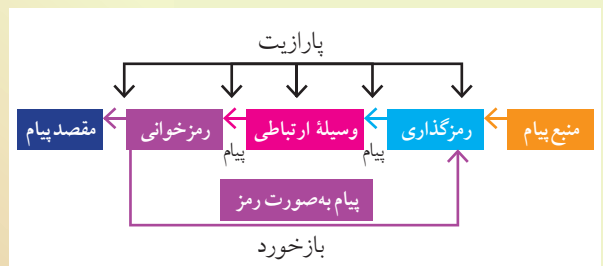
شکل شماره ۱



شکل شماره ۲



شکل شماره ۳



شکل شماره ۴

۵. تفاوت‌های فردی در ارتباط مؤثرند.

مهارت‌های اساسی مورد نیاز برای برقراری ارتباط

اساسی‌ترین مهارت‌ها برای برقراری ارتباط، مهارت‌های شنیدن، خواندن، نوشتن و سخن‌گفتن هستند. از مهارت‌های چهارگانه یادشده، مهارت شنیدن، مادر همه مهارت‌هاست. یعنی تا زمانی که شخص فرا نگیرد شنونده خوبی باشد، به معنی آن است که گیرنده خوبی نیست.

الزاماتی برای برقراری ارتباط اثربخش

مایه و اساس هر ارتباطی پیام است. پیام در قالب‌های متنوعی ارائه می‌شود. برای ارائه پیام در ارتباطات بین فردی یا جمعی از طریق گفتار، باید الزاماتی را در نظر آورد. برخی الزامات ضروری در ادامه آمده‌اند.

- معنی‌دار کردن زبان
- انتخاب دقیق واژگان
- استفاده از زبان خاص برای هر یک از شرایط
- استفاده از زبان روشن
- استفاده از زبان شفاهی به جای زبان نوشتاری
- اطوارها و حرکات‌های گویاکننده

انواع خبر

یک نکته اساسی در ارتباط، ماهیت پیام است. ارتباط زمانی حاصل می‌شود که در گیرنده پیام مشابهت معنی با معنی موردنظر فرستنده ایجاد