

مهارت‌های ارتباطی، پیش‌نیاز آموزشی



فیلم مهارت برقراری
ارتباط مؤثر

روح‌الله رحیمی
دکترای تخصصی مشاوره

مقدمه

مقصر ما نیستیم! بلکه مقصر اصلی، نظام تعلیم و تربیت ماست که در مدرسه فقط به دنبال آموزش درس‌هایی مثل فیزیک، شیمی، ریاضی و ... بوده است که خیلی با زندگی روزمره ما مرتبط نیستند. به نظر می‌رسد آموزش مهارت برقراری ارتباط مؤثر در جامعه و نظام آموزشی ما یک ضرورت فراموش شده است.

سلامت جسمانی و روانی در گرو ارتباط!

انسان موجودی اجتماعی است و اجتماع با ارتباط و تعامل معنا پیدا می‌کند. خرده‌مهارت‌های ارتباطی، نظیر خوب حرف زدن، گوش دادن فعالانه، درک همدلانه، کار گروهی، ابراز احساسات و ده‌ها مورد دیگر، همگی در چارچوب مهارت‌های ارتباطی قرار می‌گیرند. آموزش و کسب این مهارت‌ها بسیار ضروری است و ارتباط بسیار تنگاتنگی با آینده فرد دارند. چه‌بسا افراد بزرگ‌سالی که از کودکی این مشکلات را با خود به دوش کشیده‌اند و کماکان در مهارت‌های ارتباطی ضعف دارند. داشتن مهارت‌های ارتباطی موجب استحکام هر چه بیشتر روابط فرد با محیط خود می‌شود. توانایی برقراری ارتباط مؤثر و کارآمد با دیگران را «مهارت ارتباطی» می‌گویند. ارتباطات می‌تواند دنیای ما را بسازد یا نابود کند. به قول **اروین یالوم**، روان‌درمانگر وجودی، «انسان‌ها از رابطه به وجود می‌آیند، در رابطه رشد می‌کنند، در رابطه آسیب می‌بینند و بالاخره در رابطه ترمیم می‌شوند.» به دنبال ارتباطات نامناسب، رابطه‌های شکست‌خورده می‌آیند. یکی از دلایل افزایش آمار خشونت در جامعه، تعداد کم شهروندانی است که از مهارت‌های ارتباطی مناسب برخوردارند. همان‌طور که ما انسان‌ها برای سالم‌بودن به غذای سالم، هوای خوب و آب آشامیدنی پاک نیاز داریم، به همان اندازه هم به ارتباطات خوب برای دستیابی به سلامت جسمانی و روانی

اگر یک روز صبح از خواب برخیزید و نتوانید با کسی ارتباط برقرار کنید، به نظراتان چه اتفاقاتی رخ می‌دهد؟ وجود ارتباط برای انسان، مثل آب آشامیدنی سالم، هوای پاک و خاک حاصل‌خیز، حیاتی است. برقراری ارتباط مؤثر با دیگران، ضرورتی است، که عملاً در هیچ دوره‌ای از تحصیلاتمان نمی‌آموزیم. در واقع فکر می‌کنیم که ارتباط برقرار کردن، امری غریزی و پیش‌یافتاده است، اما وجود این همه سوءتفاهم و ناسازگاری در روابط بین‌فردی، خانوادگی و کاری نشان می‌دهد یک جای کار می‌لنگد و ما نیازمند آموختن چگونگی برقراری ارتباط مؤثر با دیگران هستیم.

در این مورد **ویلیام گلاسر**، نویسنده نظریه «انتخاب»، استعاره زیبایی دارد. او به ماهی «سالمون» اشاره می‌کند که وقتی به سن بلوغ می‌رسد، دوباره به جایی از دریا سفر می‌کند که در آنجا متولد شده است. در آنجا ماهی ماده شروع به تخم‌ریزی می‌کند. سپس ماهی نر روی تخم‌ها می‌خوابد تا لحظه‌ی رهاشدن آن‌ها فرا برسد. گلاسر معتقد است، این فرایند توسط ماهی سالمون به‌طور غریزی انجام می‌شود، ولی ما آدم‌ها به‌صورت غریزی مهارت‌های ارتباطی را به ارث نمی‌بریم، بلکه در این راه نیازمند آموزش‌های محیطی هستیم.

همچنین **جان گاتمن**، استاد ارتباطات در روابط بین‌فردی، برای اینکه در فراگیرندگان کارگاه‌ها و کلاس‌های آموزشی خود احساس گناه ایجاد نکند، معتقد بود اگر ما فاقد مهارت‌های ارتباطی هستیم،



ضرورت آموزش مهارت‌های ارتباطی در نظام آموزشی و مدرسه

رسیدن به یک ارتباط خوب شانس نیست! آموختنی است. عموم مردم خوش صحبت بودن و یا جلوی جمع صحبت کردن را مهارت ارتباطی می‌دانند، در صورتی که اصل مهارت ارتباطی این نیست. بنابراین شاید شما فقط مهارت خوب صحبت کردن را بلد باشید و همچنان مهارت ارتباطی را بلد نباشید. مهارت ارتباطی یعنی اینکه شما پیامی در ذهن دارید و آن را به مخاطبتان به شیوه‌ای درست منتقل کنید و مطمئن شوید که او نیز همان پیامی را دریافت کرده است که شما در پی انتقال آن بودید. تسلط بر این مهارت برای زندگی روزمره بسیار مهم و ضروری است. به‌طور خلاصه، هر مهارتی که باعث شود شما منظور خودتان را بهتر بیان کنید و دیگران منظور شما را بهتر متوجه شوند، در زمره خرده‌مهارت‌های ارتباطی قرار می‌گیرد. نمونه این خرده‌مهارت‌ها شامل گوش دادن فعالانه، درک همدلانه، شناسایی و توجه به زبان بدن، بازخورد دادن، سؤال پرسیدن و ... است.

همان‌طور که می‌دانید، ما بیشتر اوقات روزمره خود را در زندگی به حرف زدن و ارتباط داشتن با دیگران (مثل اعضای فامیل، دوستان، معلمان، هم‌کلاسی‌های دانشگاه، همکاران و ...) سپری می‌کنیم، و عجیب است که با وجود این، زمان کمی را صرف آموختن چگونگی صحبت کردن و چگونگی گوش دادن می‌کنیم. از آنجا که توانایی ارتباط برقرار کردن با دیگران با تمامی سطوح زندگی ما رابطه دارد، بسیار مهم است که این مهارت را کسب کنیم. مطالعات زیادی نشان داده‌اند که حتی دوستان خوب هم گاهی نمی‌توانند با هم در مورد مسائل عمیق و درونی‌شان ارتباط برقرار کنند و خیلی از ما حتی نمی‌دانیم، به غیر از صحبت در مورد شرایط جوی (آب و هوا) یا خبرهای ورزشی و سیاسی، به هم چه بگوییم! همین موضوع باعث می‌شود که خیلی از افراد هنگام برقراری ارتباط با هم دچار مشکل شوند، چرا که متوجه می‌شوند قادر به برقراری ارتباط و گفت‌وگو با هم نیستند.

یادگیری مهارت‌های ارتباطی البته موضوع خیلی پیچیده‌ای نیست. در درجه اول، باید ارتباط درونی با خودمان را از طریق اصلاح تفکر درونی و خودگویی‌های منفی اصلاح کنیم. سپس لازم است ارتباطات بین‌فردی را با تقویت مهارت‌های کلامی و غیر کلامی خود تقویت کنیم تا سرانجام برقراری ارتباطات عمومی با گروه‌های بزرگ‌تر را آسان‌تر سازیم. در این مسیر برای تسلط بیشتر بر مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان یک مهارت کلیدی برای مقابله با تغییرات پارادایمی قرن بیست‌ویکم، نه فقط مشاور و مربی پرورشی، بلکه همه کارکنان مدرسه، به‌ویژه معلمان، می‌توانند آموزشگر مهارت برقراری ارتباط مؤثر با همه خرده‌مهارت‌هایشان باشند.

پی‌نوشت‌ها

1. Dean Ornish
۲. این کتاب با ترجمه ابوالقاسم پوزش در انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد در سال ۱۳۸۲ به چاپ رسیده است.

منابع

۱. آرنیش، دین (۱۳۸۲). عشق و زندگی. ترجمه ابوالقاسم پوزش. انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد.
2. Rahman, R., Sopandi, W., Widya, R. N., & Yugafiaty, R. (2019). Literacy in The Context of Communication Skills for The 21st Century Teacher Education in Primary School Students. *In International Journal of Science and Applied Science: Conference Series*, 3(1), 101-108.

نیازمندیم. یعنی اگر ارتباطات رضایت‌بخشی در زندگی نداشته باشیم، نه تنها از نظر روان‌شناختی حال بدی داریم، بلکه از نظر جسمانی نیز دچار مشکلات و بیماری می‌شویم.

دین آرنیش^۱، پزشک متخصص قلب، در کتاب خود به نام «عشق و زندگی»^۲، کمیت و کیفیت نقش ارتباط را در سلامت جسمانی و روان‌شناختی انسان با ذکر تعداد زیادی از مطالعات مرتبط مرور کرده است. برخی مطالعات ذکر شده در کتاب او نشان می‌دهند، ناتوانی افراد در برقراری روابط صمیمانه، آن‌ها را برای ابتلا به آنزین (درد سینه) و بیماری‌های قلبی مستعد می‌کند. این موضوع هم مورد تأکید قرار گرفته است که در این میان، هم تعداد و هم کیفیت روابط اهمیت دارد. البته داشتن تعداد زیادی روابط مضر مطلوب نیست. بنابراین کیفیت این روابط، یعنی اینکه تا چه حدی دوستانه و حمایتی به حساب می‌آیند، مهم‌تر از تعداد آن‌هاست.

در یکی دیگر از این مطالعات نشان داده شده است که قبل از دوره همه‌گیری سرماخوردگی، پرسش‌نامه‌هایی در اختیار دو گروه داوطلب قرار داده می‌شود. گروه اول کسانی هستند که کمتر از چهار ارتباط در زندگی‌شان تجربه کرده‌اند و گروه دوم بیش از چهار ارتباط در زندگی‌شان داشته‌اند (یعنی کمیت ارتباط دوستانه مورد بررسی قرار گرفته است). نتایج این پژوهش نشان داد، کسانی که بیش از چهار ارتباط صمیمانه در زندگی‌شان دارند، ۲۵ درصد کمتر از گروه دیگر دچار بیماری سرماخوردگی می‌شوند. یعنی اگرچه بیماری سرماخوردگی یک بیماری کاملاً ویروسی است، اما ارتباطات ما می‌تواند در ابتلا به آن تأثیر داشته باشد. علت این موضوع به میزان ساخت پادتن ایمنوگلوبولین A مربوط است. ایمنوگلوبولین A پادتنی در حلق و بینی ماست که از عفونت ویروسی پیشگیری می‌کند و میزان ساخت آن به روابط بین‌فردی که ما با یکدیگر داریم، بستگی دارد.

در مطالعه دیگری زنانی را که دچار سرطان سینه شده، و سپس تحت عمل جراحی و پرتوتگاری (رادیولوژی) قرار گرفته بودند، به دو گروه تقسیم کردند. یک گروه فقط درمان‌های پزشکی دریافت کردند و گروه دیگر بعد از اقدامات درمانی (پزشکی) طی جلساتی دور هم جمع می‌شدند و روابط صمیمانه‌ای با هم داشتند (که دین آرنیش به آن عقده دل‌گشایی یا درد دل کردن می‌گوید). اعضای گروه دوم هفته‌ای دو بار دور هم جمع می‌شدند و رازها و درد دل‌هایشان را با جمع در میان می‌گذاشتند. یافته‌های نهایی این مطالعه نشان داد، طول عمر اعضای گروه دوم ۱۸ ماه بیشتر از طول عمر گروه اول بود.

و فقط تعداد بسیار زیادی در این مطالعات آمده است که در مجموع نشان می‌دهند ما انسان‌ها به قول ارسطو حیواناتی کاملاً اجتماعی هستیم و راه سلامت ما از میان جمع می‌گذرد. به عبارت دیگر، سلامت روانی و حتی جسمانی ما در انزوا و تنهایی قابل تأمین نیست. بنابراین جدا از جنبه‌های روان‌شناسی، ما حتی اگر بخواهیم از نظر جسمانی بدنی سالم داشته باشیم، باید به روابط بین‌فردی خود توجه کنیم. یکی از انواع این نوع رابطه‌ها که معمولاً در آینده سرچشمه عشق، محبت و حمایت اجتماعی است، ارتباط با اعضای خانواده و به ویژه والدین است که به آن «ارتباط واقعی» می‌گویند. اگر تجربه خانوادگی انسان، سرشار از عشق و محبت باشد، آن وقت روابط آینده وی با دید باز و اعتماد نسبت به دیگران همراه خواهد بود. در واقع، یادگیری مهارت‌های ارتباطی از خانواده سرچشمه می‌گیرد. البته بعد از خانواده این مدرسه است که می‌تواند دانش‌آموزان را با خرده‌مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر آشنا سازد و جعبه ابزار ارتباطی انسان را کامل‌تر کند.