



مهارت‌های کلیدی ارتباط با دیگران

په نام خدا

شوند، باعث بهبود روابط، پایداری دوستی‌ها، استحکام خانواده و رضایت از زندگی خواهند شد. احساساتی نیز وجود دارند که با توجه به موقعیت‌های مختلف، می‌توانند سالم یا ناسالم باشند. خشم و اندوه، نمونه‌هایی از این دسته‌اند. خشم اگر به منظور دفاع از خود و گرفتن حقی باشد، باید نشان داده شود. اندوه سالم، همان افسردگی بالینی نیست. وقتی کسی عزیزی را از دست می‌دهد کاملاً سالم و بجا است که اندوهگین شود و اندوهش را با دوستان و نزدیکانش در میان بگذارد. احساسات، گستره وسیعی از روابط ما را در برمی‌گیرند و از سوی دیگر، افراد و موقعیت‌هایی که ما نسبت به آنها احساسات از خود نشان می‌دهیم، یکسان و در یک ردیف نیستند. باید توجه داشته باشیم در یک برخورد دو نفره معمولی، یک سوم مفاهیم اجتماعی (اطلاعات، معانی و احساسات) از طریق مؤلفه‌های کلامی و دو سوم ما بقی از راه‌های غیرکلامی (مانند: حرکات، وضعیت بدن، نحوه نگاه، حالات چهره و...) منتقل می‌شوند.

همه ما بخشی عمده از زندگی خود را در ارتباط با دیگران سپری می‌کنیم یا در فکر آن به سر می‌بریم. ۷۵ درصد اوقات روزانه ما صرف ارتباط با دیگران می‌شود و شاید بتوان گفت ۷۵ درصد موفقیت‌های ما نیز به روابط ما با دیگران وابسته است. این نکته که برخی انسانها تعامل گران‌ماهرتری هستند، باعث شده تا پژوهش‌های دقیق و منظمی درباره ماهیت و کارکردهای «تعامل اجتماعی» و عوامل تأثیرگذار بر آن، انجام شود. عوامل بسیاری در «تعامل اجتماعی ماهرانه» و «تأثیرگذاری» و «ایجاد محبوبیت» نقش دارند؛ اما نقش عواطف و احساسات در این میان بسیار مهم و چشمگیر است. در یک نگاه کلی، احساسات را می‌توان به احساسات مثبت و منفی طبقه‌بندی نمود: بدبینی، خشم، نگرانی و... جزو احساسات منفی به حساب می‌آیند. احساساتی مانند همدردی، همدلی، حرمت خود، رضایت از رابطه با دیگران و... جزو احساسات مثبت به حساب می‌آیند. وجود این نوع احساسات در افراد، نشانه سلامت روانی آنها بوده اگر به شیوه مناسب و مطلوبی ابراز

راهبردهای رابطه با دیگران

الف. خود افشایی : خود افشایی، فرایندی است که از طریق آن، اطلاعاتی را راجع به خود در اختیار دیگران قرار می دهیم. می توانیم از افشای خود برای تشویق دیگران به مطرح کردن اطلاعات مخصوص خودشان استفاده کنیم. امروزه خودافشایی به عنوان یک مهارت مهم در مشاوره به کار می رود و در دیگر تعاملات اجتماعی نیز می تواند بسیار مفید و راهگشا باشد.

خودافشاییها می توانند درباره حقایق یا درباره احساسات باشند. وقتی دو نفر برای اولین بار یکدیگر را می بینند، بیشتر احتمال دارد به افشای حقایق (نام، شغل، محل اقامت و...) بپردازند و احتمال انجام شدن افشاهای احساسی (من به شما علاقه دارم، من از موسیقی بیزارم و...) توسط آنها کم است. عده ای هم وجود دارند که به محض رو به رو شدن با دیگران و در همان ابتدا، به افشاهای عمیق و بیان دیدگاهها و احساسات خود پرداخته، حتی خصوصی ترین مسائل خود را با دیگران در میان می گذارند. افرادی که در «خود افشایی» افراط و تفریط می کنند، در برقراری رابطه با دیگران و حفظ آن، دچار مشکل می شوند.

ب. باز بودن : باز بودن، یک مفهوم دوجانبی است. وقتی یک فرد را «باز» می نامیم که هم در بیان و ابراز احساسات خود از صراحت و بی پردگی برخوردار باشد و هم نسبت به اظهارنظر و احساساتی که دیگران از خود نشان می دهند، حالت پذیرندگی داشته باشد.

ج. تصدیق و تأیید : تصدیق و تأیید، یکی از روشهای ابراز علاقه و اعلام موافقت با اعمال و گفتار طرف مقابل است. وقتی به گفته فرد دیگری گوش می دهیم، می توانیم با کلماتی چون «خُب»، «بله»، «درسته»، «خیلی خوب»، «می فهمم»، «همین طور»، «آها» و... احساس علاقه خود را به گفته های وی ابراز نماییم.

د. تحسین و حمایت : تحسین، واکنش فراتر از تصدیق یا تأیید ساده و در واقع، نوعی اعلام توافق با گفتار و رفتار طرف مقابل است. برخی کلماتی که تحسین و حمایت فرد را از دیگران نشان می دهند، عبارت اند از: «خوبه»، «عالیه»، «آفرین»، «چه جالب»، «ادامه بده» و...

ه. انعکاس احساس : منظور از انعکاس یا باز گرداندن احساس، این است که درباره ماهیت گفته های فردی که با ما صحبت و درد دل می کند، بازخورد بدهیم (عکس العمل مناسبی نشان بدهیم). یکی از عوامل مؤثر در استفاده موفق از این مهارت، تشخیص دقیق احساسات طرف مقابل و برجسته کردن آنهاست.

و. گوش دادن : در تعاملات میان فردی، گوش دادن، اهمیت زیادی دارد. ما برای ابراز احساس همدلی و درک و احترام دیگران باید به گفته های آنان توجه کنیم. اغلب ما آن چنان درگیر افکار و احساسات خود هستیم که واقعاً به چیزهایی که دیگران و حتی دوستان نزدیک ما می گویند، گوش نمی دهیم.

نگاشته گارپردی

۱. در بیان احساسات خود نسبت به دیگران صریح باشید ؛ یعنی احساس خود را مستقیم و بدون واسطه در یک یا دو جمله ساده و قابل فهم بیان کنید.

۲. از دلیل خود برای ابراز احساسات آگاه باشید: هدف شما در این موقعیت چیست؟ آیا می خواهید نکوهش کنید و احساس نارضایتی خود را اعلام کنید، یا می خواهید باز خورد (عکس العمل) مناسب ارائه دهید؟

۳. در بیان و توصیف احساسات از ضمیر «من» استفاده کنید («من ناراحتم» به جای «تو مرا ناراحت کردی»).

۴. احساس خود را نسبت به رفتار دیگران بیان کنید نه نسبت به خود آنها («وقتی شما این کار را انجام می

دهید، من خشمگین می شوم» به جای جمله: «شما مرا خشمگین می کنید»).

۵. وضعیت و حالات خود را با آنچه می گویند، هماهنگ کنید. اگر احساس خشم خود را با لبخند بیان کنید، طرف مقابل هم آن را جدی نخواهد گرفت.

۶. در ضمن آنکه احساسات خود را نسبت به دیگران ابراز می کنید، حق دیگران را نیز برای داشتن احساسات و عقاید و ابراز آنها محترم بدانید.

برقراری ارتباط موثر یکی از مهم ترین مهارت های زندگی است که هر کسی باید برای بهبود آن تلاش کند.

اگر شما هم نیاز به بهبود این مهارت برای زندگی اجتماعی و یا تسلط در سخن وری برای بیان ایده ها در محیط کار خود دارید، در ادامه مطلب برخی نکات ضروری برای ایجاد یک ارتباط موثر را شرح می دهیم.

۱- به زبان بدن دقت کنید. به دوست خود می گویند که آماده گفتگو هستید اما دست به سینه نشسته اید؟ یا می گویند در حال گوش دادن هستید ولی سرتان همچنان در تلفن همراه است؟ نشانه های ناگفته و نانوشته غالباً آشکارتر از چیزی که ما فکر می کنیم عمل می کنند. هیچوقت فراموش نکنید که در یک ارتباط کلامی موثر، دقت به زبان بدن (مانند ارتباط چشمی، محکم ایستادن و غیره) بسیار مهم است.

۲- پرهیز از بیان کلمات غیر ضروری در مکالمات. در مکالمات روزمره ما از لغات و کلمات غیرضروری زیادی مانند «آمم...» یا «خب...» و غیره استفاده می کنیم. هرچه بیشتر از اینگونه کلمات و مکث های غیر ضروری دوری کنید اعتماد به نفس بیشتری هم خواهید داشت.

۳- داشتن آمادگی ذهنی برای شروع و مدیریت گفتگوی کوتاه. مدیریت مکالمات و بحث های کوتاه هنر هر کسی نیست. برای شروع یک گفتگو نیاز است که حتماً از قبل یک موضوع گفتگو آماده کرده باشید در غیر این صورت به مشکل برخورد خواهید کرد.

۴- سوال مطرح کنید و چند بار پرسید. وقتی که شما در یک ارتباط نمی توانید منظور گوینده را درک نمایید بهترین راه پرسش در خصوص ابهامات آن مسئله است. این پرسش کمک می کند تا طرف مقابل به آنچه که به شما گفته است واقف شود و شما نیز ارتباط موثرتری را برقرار نمایید.

۵- شنونده خود را بشناسید. بهترین سخنرانان می دانند چه حرفی را چگونه و به چه کسی بزنند. بسیار واضح است که نوع صحبتی که شما با بزرگان خود دارید، با آنچه که به کودکان می گویند بسیار متفاوت است. پس لازم است این موضوع را در نظر داشته باشید که شنونده شما چه کسی است و صحبت های خود را برای او ساخته و پرداخته کنید.

۶- یک شنونده واقعی باشید! و حالا برسیم به مهم ترین قدم و آن هم گوش دادن «واقعی» یعنی بدون حواس پرتی یا تظاهر به شنیدن است. بله ما هم می دانیم گوش دادن تمام و کمال به صحبت های شخص مقابل کار ساده ای نیست ولی مهم ترین قدم در بالا بردن قدرت برقراری ارتباط، همین توجه نشان دادن به صحبت است.

حسین حساوی

کارشناس مرکز مشاوره دانشجویی



امید چیزی است که روشنایی آفتاب را
بر سایه های زندگی می گسترد
و ما را به فرداها پیوند می زند.

راز دوستی، دانستن آن است که برای یافتن دوستان صمیمی
اول باید خودت یک دوست باشی.

دانشجوی عزیز:

با سلام

ضمن عرض تبریک به مناسبت هفته خوابگاهها، مرکز مشاوره دانشجویی دانشگاه شهید چمران اهواز به منظور گرامیداشت این هفته، مسابقه ای را تحت عنوان مهارتهای کلیدی ارتباط با دیگران، برگزار می نماید. سنوالات چهارگزینه ای این مسابقه از ویژه نامه مهارتهای کلیدی ارتباط با دیگران طراحی شده است. خواهشمند است در صورت تمایل به شرکت در مسابقه، پس از مطالعه ویژه نامه سنوالات را پاسخ داده و پاسخنامه را حداکثر تا تاریخ ۹۴/۳/۱۲ به مرکز مشاوره دانشجویی دانشگاه تحویل نمائید. به تعدادی از عزیزانی که به سنوالات پاسخ صحیح داده باشند به قید قرعه جوایزی اهداء خواهد شد.

۶- کدامیک در تعامل اجتماعی ماهرانه تاثیر گذارتر است؟

- الف- نقش عواطف و احساسات
- ب- بیان عقاید و نظرات
- ج- ارتباط چهره به چهره
- د- تمرکز بر احساسات مثبت

۷- در مورد بیان احساسات کدام مورد صحیح است؟

- الف- پرهیز از احساسات دوگانه
- ب- بیان احساس مثبت و اصلاح احساس منفی
- ج- اجتناب دائم از احساسات منفی
- د- همه موارد

نام و نام خانوادگی:

شماره دانشجویی:

رشته تحصیلی:

نام خوابگاه و شماره تماس:

۱- خودشکوفایی یعنی؟

- الف- مهارتی برای بیان خود
- ب- مهارتی برای تشویق دیگران به معرفی خود
- ج- بیان احساسات و حقایق
- د- همه موارد

۲- انعکاس احساس به گویند؟

- الف- تصدیق ساده گفتار طرف مقابل
- ب- بازخورد به گفته های فرد
- ج- بیان احساسات
- د- افشای احساسات و عقاید

۳- کدامیک در ارائه احساس به طرف مقابل صحیح است؟

- الف- بازخورد به افراد
- ب- توصیف خصوصیات فرد
- ج- بازخورد به رفتار دیگران
- د- بیان احساسات فرد

۴- گوش دادن واقعی یعنی؟

- الف- تظاهر به شنیدن
- ب- شنیدن صحبت های دیگران
- ج- توجه به حرکات بدنی
- د- گوش دادن بدون حواسپرتی

۵- باز بودن در ارتباط به چه معنی است؟

- الف- پذیرفتن اظهار نظر دیگران
- ب- انعطاف پذیر بودن در روابط بین فردی
- ج- پذیرش احساسات خود
- د- همه موارد

آدرس: معاونت دانشجویی دانشگاه شهید چمران - جنب درمانگاه، مرکز مشاوره دانشجویی - تلفن: ۳۳۷۳۷۰۰۴