

جزوه درس:

تکنیک های ارتباطی

و فنون تسهیلگری

مدرس: مهدی احمدزاده

بہ نام

پکا نہ خالق، مستی

ارتباط چیست؟

ارتباط فرایندی پویا و پیوسته مبتنی بر همگرایی و اعتمادی متقابل است که در آن با استفاده از گفتار، نوشتار، علائم و رفتار، فکر، پیام یا اطلاعات مبادله می شوند در فرآیند ارتباط، فرستنده، گیرنده و پیام وجود دارد.

مردم به طور متوسط سی درصد از زمان بیداری خود را به گفتگو با یکدیگر اختصاص می دهند. توانایی در برقراری ارتباطی مناسب، قدرت شما را در تبادل نظرات افزایش می دهد و به این ترتیب تخیلات مبهم به واقعیت تبدیل می شوند، نظرات جدیدی شکل می گیرند، بررسی می شوند و بعد از طبقه بندی به نظرات قبلی افزوده می شوند.

هر فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران و انتقال پیام های خود به آن ها از راه های مختلفی استفاده می کند. وقتی انسان با نگاه یا لبخند، نشاط خود را به دیگری نشان می دهد یا هنگامی که شخصی به شخص دیگری «صبح بخیر» می گوید، در واقع با بیان شفاهی، دوستی و صمیمیت خود را به او می رساند به همین ترتیب، موقعی که به کسی نامه ای می نویسد و با بیان کتبی مقصود خود را به نظر مخاطب خود می رساند، ارتباط برقرار می کند.

ارتباطات سنگ بنای جامعه انسانی و سرچشمه فرهنگ و موجب تکامل آن است و فضای اجتماعی مورد نیاز را برای زیست انسان ها فراهم می آورد. این عامل برای زیست جمعی به همان میزان مؤثر است که دریا و آب برای ماهیان و آبریان مورد نیاز است.

وجود فرایند ارتباط، به عنوان فرایند اصلی اجتماعی، برای تکامل انسان و شکل گیری و ادامه بقای گروه ها و روابط درون گروهی ضرورت دارد. ارتباط مکانیزی است که از طریق آن، روابط میان انسان ها برقرار می شود و بسط می یابد بنابراین ارتباط، اساس شکل گیری جامعه به شمار می رود.

افراد در سه سطح درون فردی، میان فردی و جمعی با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند ارتباطات درون فردی همان ارتباط با خود است این نوع ارتباط فعالیت هایی مثل پرورش افکار، تصمیم گیری، گوش دادن و خودنگری را شامل می شود.

ارتباط میان فردی به ارتباط و مراودات بین دو فرد اطلاق می شود. این نوع ارتباط شامل گفتگو، مصاحبت و مذاکره گروهی می شود.

در ارتباط جمعی، فرد پیامی را به جمعی از مخاطبان می فرستد این نوع ارتباط ممکن است مستقیم- نظیر ارتباط چهره به چهره که طی آن پیامی از گوینده به شنوندگان منتقل می شود- یا مانند پیامی که توسط رادیو و تلویزیون پخش می شود غیر مستقیم باشد.

توانایی ما در برقراری ارتباط، اغلب امری بدیهی پنداشته می شود، حال آن که ارتباط انسانی مجموعه ای از فرایندهای دقیق و زیرکانه است.

دکتر محسنیان راد در کتاب ارتباط شناسی با ذکر مثالی، سهل و ممتنع بودن ارتباط را به خوبی توضیح می دهد: فرض کنید یگانه امید و پناهگاه عاطفی زن جوانی که شوهرش را از دست داده است فرزند ده ساله او باشد و فرض کنید که این فرزند یکباره با بی قراری و درد شدید مواجه شود و مادرش او را به درمانگاه برساند حال در شرایطی که مادر در اتاق انتظار بیمارستان، نگران نتیجه معاینه اوست، فرزندش فوت شود. تجسم کنید که جسد فرزند روی تخت معاینه است. مادر، پشت در، چشم به انتظار است اما مطلقاً تصور دریافت خبر مرگ وی را ندارد.

حال چگونه باید موضوع را به این مادر گفت؟

بیاید از دستور زبان کمک بگیریم؛ یعنی کلماتی انتخاب کنیم و براساس دستور زبان جمله ای بسازیم در آن صورت آنچه به آن زن خواهیم گفت، جملاتی از این قبیل خواهد بود:

«فرزند شما مرد» یا «پسر شما مرد» یا صفتی نیز به آن اضافه کنیم و بگوییم: «پسر کوچک شما مرد» تصدیق می کنید که این آن چیزی نیست که در جستجویش هستیم بیاید از انتقال اطلاعات دقیق استفاده کنیم، مثلاً بگوییم: «فرزند شما به علت خوردن ماده سمی به میزان زیاد و بدون این که اطلاعی داشته باشد، مرد». ملاحظه می کنید که باز هم مسئله حل نمی شود.

بیاید از «زبان ادیبانه» استفاده کنیم. مثلاً بگوییم: «با اندوهی فراوان و قلبی آکنده از محنت، به اطلاع شما می رسانیم که فرزند دلبند شما به رحمت ایزدی پیوست...» هنوز هم مسئله حل نشده است.

از مثال مربوط به مادری تنها دور می شویم و به مثالی مربوط به جامعه می پردازیم: ما ایرانی ها وقتی دوستی را می بینیم یا به او تلفن می کنیم، معمولاً بعد از سلام، می پرسیم «حال شما چطور است؟» او نیز بر حسب فرهنگ یا پاره فرهنگ خود، به شیوه ای خاص جواب می دهد. ممکن است، بگوید «خیلای متشکرم» یا «ای، بد نیستیم» یا «سلامت باشید» یا «قربون شما» و از این قبیل.

در واقع کسی که درباره حال دیگری سوال می کند، الزاماً خواستار اطلاعاتی از قبیل وضعیت جسمی، میزان درجه حرارت بدن، فشار خون و نظایر آن نیست. می دانیم که خواه زمانی که با آن مادر صحبت می کنیم و خواه هنگامی که احوالپرسی می کنیم، در حال برقراری ارتباط هستیم پس برگردیم به همان سوال اول: ارتباط چیست؟

ارتباط مفهومی بسیار فراگیر است هر گاه که مردم به نوعی کنش متقابل داشته باشند، در واقع با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند و هر وقت مردم یکدیگر را کنترل کنند، این کنترل را عمدتاً از طریق ارتباط انجام می دهند. ارتباط، اشخاص را در سازگاری موفقیت آمیز با محیط یاری می دهد.

وجود نوعی تأثیرگذاری بر روی یکدیگر بخشی ناگسستنی از زندگی انسان هاست هر فعالیت انسانی که مستلزم درگیر شدن با سایرین باشد مانند ازدواج، تربیت کودکان کار اداری، فعالیت های گروهی، فروش کالا، فعالیت های سیاسی و نظایر آن، نیازمند نوعی کنترل و تأثیرگذاری است. پس همان گونه که گفتیم ارتباط مبادله آگاهی ها، نظرات، عواطف، احساسات و مهارت ها با استفاده از واژه ها، تصاویر، ژست ها و هر چیز دیگری است که بتواند فرایند انتقال را انجام دهد. در ارتباط، انسان ها تجربه ها و درونیات خود را با دیگران در میان می گذارند.

شرط برقراری ارتباط آن است که میان معنای مورد نظر فرستنده پیام با معنای متجلی شده در ذهن گیرنده پیام مشابهت معنی حاصل شود پس در ارتباط، پیام منتقل می شود و معنی در درون انسان هاست. در این باره به تفصیل سخن خواهیم گفت.

چرا ارتباط برقرار می کنیم؟

اگر ارتباط انسان ها با یکدیگر نبود، بنای عظیم فرهنگ انسانی پا نمی گرفت و هیچ یک از دستاوردهای بزرگ انسانی مانند زبان و خط پدید نمی آمد در واقع زیبایی زندگی در جمع انسان ها تجلی می یابد.

برای این که آزادانه درباره احساسمان در رابطه ای آزاد صحبت کنیم، باید به احساسات خود توجه کنیم، آن ها را خوب بشناسیم، بهتر هدایتشان کنیم و احساس بهتری داشته باشیم هر اندازه ابراز بیش تری در اختیار بگیریم، بهتر می توانیم آن گونه که دوست داریم، زندگی کنیم هر چه بیش تر راجع به مسائل مهم زندگیمان و نیز احساساتی که به آن ها پیوند خورده اند، ارتباط برقرار کنیم، بیش تر می توانیم خود را متحول سازیم. با برقراری ارتباط با دیگران، می توانیم به اهداف زیر دست پیدا کنیم:

- تبادل اطلاعات انجام دهیم.
- درخواست انجام اقدامی را با دیگران مطرح کنیم.
- در رفتار دیگران تغییر ایجاد کنیم.
- دیگران را ترغیب کنیم.
- از درک طرف مقابل، اطمینان حاصل کنیم.
- با آموختن نحوه درست برقراری ارتباط می توانیم کاری کنیم که دیگران هماهنگ با آرزوهای ما فکر و عمل کنند و با استفاده از اندیشه و احساس، نوری رضایتمندی در خود و دیگران پدید آوریم.
- انسان ها با برقراری ارتباط، امکان انتقال دانسته ها، مهارت ها و یافته های خود را به دیگران فراهم می آورند و بقا و دوام آن را در تاریخ موجب می شوند در واقع از طریق ارتباط است که انسان ها در هر نسل، مانند آن است که بر شانه های نسل های پیشین ایستاده اند و در چشم اندازی وسیع تر از دانش ها، دستاوردها و مهارت های میلیون ها انسان پیش از خود بهره می برند.

ارتباط انسانی، منشأ فرهنگ به عنوان زمینه و مبنای حرکت و ارتقای انسانی است فقدان ارتباط، به معنای سکون نسبی در حیات انسانی و رکود در هر نوع تعالی اجتماعی است هر قدر دانش اجتماعی بشر پیش می رود، مشخص تر می شود که انسان منزوی، تنها و فاقد ارتباط با دیگران، در معرض بسیاری از آسیب های اجتماعی از جمله در معرض خودکشی قرار دارد.

چگونه ارتباط برقرار می کنیم؟

زمانی که دو فرد با هم ارتباط برقرار می کنند، یک فرستنده و یک گیرنده وجود دارد فرستنده کسی است که حرف می زند، مقصود و ایده های خاصی دارد و می خواهد دیگری آن ها را درک کند پس او پیامی می فرستد که روی گیرنده تأثیر بگذارد و کسی که پیام را دریافت می کند، نسبت به آن واکنش نشان می دهد. این فرایند کلی ارتباط است.

ارتباط فرایندی پویاست چون پیوسته از حالتی به حالت دیگر تغییر می کند اگر دیدگاه ها، توقعات، احساسات و عواطف افرادی که در حال برقراری ارتباط هستند، تغییر کند، ماهیت ارتباط آن ها نیز تغییر می کند.

ارتباط فرایندی پیوسته است چون هیچ گاه متوقف نمی شود همه ما افکار و اطلاعات دریافتی را هنگام خواب و رؤیا، تفکر و بیان آن ها پرورش می دهیم مغز ما همیشه فعال است و همواره در حال برقراری ارتباط هستیم.

ارتباط فرایندی برگشت ناپذیر است. چون هنگامی که پیامی را می فرستیم، نمی توانیم آن را بی اثر سازیم هنگامی که لب به سخن می گشاییم، نگاهی معنادار می اندازیم یا عصبانی می شویم، دیگر نمی توانیم آثار آن را پاک کنیم عذر خواهی یا انکار ما نیز نمی تواند آنچه را اتفاق افتاده، بی اثر سازد.

ارتباط فرایندی تعاملی است چرا که پیوسته با خود و دیگران در تماس هستیم اطرافیان نسبت به سخنان و اعمال ما واکنش نشان می دهند و ما نیز در برابر سخنان و اعمال دیگران، واکنش نشان می دهیم و به پاسخگویی می پردازیم.

ارتباط فرایندی محتوایی است، چون وابستگی زیادی به کل تجربه انسانی ما دارد پیچیدگی ارتباطات و ادارمان می کند دانش و مهارت های لازم را برای برقراری ارتباط کسب کنیم.

شما با مادر خود، آن طور که با دوستان خود حرف می زنید، صحبت نمی کنید. گاهی مؤدبانه سخن می گوید، زمانی عامیانه و به زبان مردم کوچه و بازار حرف می زنید، و برخی اوقات مانند کودکان صحبت می کنید حتی هنگامی که حرف نمی زنید با حرکت دادن اعضای بدن خود، منظور و مقصودتان را به دیگران تفهیم می کنید.

برای این که به خوبی بتوانید ارتباط برقرار کنید باید فرایند ارتباطات، ارسال پیام ها، پردازش داده ها و تجزیه و تحلیل نظرات دیگران را درک کنید.

تمرین ۱: برقراری ارتباط

این تمرین را با فرد دیگری انجام دهید و با استفاده از صدا، حالت چهره و ژست های مختلفی که به پیام شما جنبه های متفاوتی بدهد به او بگویید: «دوست دارم با تو حرف بزنم» طرف مقابل باید احساساتی را که بیان کرده ایسد، درک کند و آنچه درک کرده است به شما بگوید سپس نقش ها را تغییر دهید.

در فرایند ارتباط فرستنده براساس قصد و نیتی پیام خود را شکل می دهد و آن را در قالبی که ممکن است گفتاری، نوشتاری، حرکتی یا غیر کلامی باشد، از طریق کانال ارتباطی به گیرنده ارسال می کند گیرنده پس از دریافت پیام، اثری می پذیرد که ممکن است با آنچه فرستنده در نظر داشته است، مشابه باشد در این صورت از نظر فرستنده، ارتباط به درستی برقرار شده است یا ممکن است، متفاوت از آنچه مورد نظر فرستنده پیام باشد، متجلی شود که در آند صورت، عمل ارتباط به درستی شکل نگرفته است.

پرستاری تعریف می کرد: یک روز صبح حدود ساعت ده در بیمارستان مشغول کار بودم بیمار ۴۵ ساله ای به من مراجعه کرد و گفت: «من صبحانه نخورده ام به من صبحانه بدهید». یکی از پرستاران خواست به او صبحانه بدهد که من به صدای بلند گفتم: «نه ممکن است عمل باشد» (منظور این بود که شاید به عمل جراحی نیاز داشته باشد و بیماری را که بخواهند عمل کنند، باید ناشتا باشد). بیمار چیزی نگفت، اما من احساس کردم که خیلی ناراحت شد. اتاق را ترک کردم ولی کنجکاو شدم که پرونده اش را مطالعه کنم. دیدم آن روز او را عمل نخواهند کرد، بنابراین خودم برایش صبحانه بردم.

وقتی من را با صبحانه دید، برخلاف انتظارم، با من خیلی بد برخورد کرد، اخم هایش را در هم کشیده بود و حرفی نمی زد. گفتم: برای چه ناراحت هستید؟ این هم صبحانه شما پرسید: آیا کسی که عملی باشد، نباید به او صبحانه داد؟ گفتم: نه. پرسید: چرا؟ گفتم: چون باید شکمش خالی باشد تا در اتاق عمل، اشکالی ایجاد نکند. در این لحظه بود که او خندید. دلیل خنده اش را پرسیدم. گفت: من تریاکی هستم وقتی شما گفتید «عملی است به او صبحانه ندهید» فکر کردم منظورتان اعتیاد من به تریاک است.

اگر آنچه در آن بیمارستان است اتفاق افتاد تجزیه و تحلیل کنیم، خواهیم دید که فرایند ارتباط، کار خود را کرده است پیامی از فرستنده ای به گیرنده ای رسیده اما معنی مورد نظر فرستنده با معنی متجلی شده در ذهن گیرنده یکسان نبوده است.

اما سوال این است که در شرایط عادی و در ارتباطات روزمره ما با دیگران که الزاماً بیانی و کلامی نیست، آیا ممکن است چنین مواردی، حاکی از تجلی معنی متفاوت گیرنده با معنی مورد نظر فرستنده روی دهد؟ می دانیم که در ارتباطات فقط پیام های کلامی مبادله نمی کنیم پیام های غیر کلامی مثل اشاره، حرکات و از این قبیل نیز بدون آن که خودمان چندان توجهی به آن داشته باشیم، در ارتباط ما با دیگران نقش دارد در ارتباطات غیر کلامی نیز موارد مشابه روایت آن پرستار دیده شده است مردی می گفت: «من دیروز فهمیدم که

پیر شده و وارد دوران کهنسالی شده ام» او که سن و سال چندان زیادی ندارد، تعریف کرد: دیروز وقتی سوار مینی بوس شدم، جا برای نشستن نبود، چند نفری ایستاده بودند در واقع مینی بوس خیلی شلوغ نبود چند بار جابجا شدم تا سرانجام در کنار یک صندلی که سربازی روی آن نشسته بود، ایستادم یادم نیست به چه فکر می کردم که یکباره سرباز از جایش بلند شد و صندلی خود را به من تعارف کرد.

اول باور نمی کردم که مخاطب او من هستم اما وقتی دیدم خطابش مستقیماً با من است با اصرار و سماجت خواستم نپذیرم اما او دیگر جایش را خالی کرده بود مردم من را نگاه می کردند من مانده بودم و صندلی خالی که مرا به سوی خود می خواند با آن که چندین بار در مقابل اصرار آن سرباز گفته بودم که «غیر ممکن است، خودتان بفرمایید بنشینید»، اما سرانجام برای آن که خود را از زیر نگاه مردم نجات دهم، غیر ممکن را ممکن کردم و نشستم.

روی صندلی مینی بوس فهمیدم که وارد جرگه پیران شده و به گروهی پیوسته ام که مردم توی اتوبوس و مینی بوس و نظایر آن، جایشان را به آن ها می دهند! زمان عجب سریع می گذرد تا همین دیروز این من بودم که جایم را به افراد مسن می دادم.

این مرد اشتباه می کرد! مشخص بود که لابد اتفاقی افتاده که کسی صندلی اش را به وی تعارف کرده است، ولی این اتفاق پیری او نبوده است چون اصلاً پیر نبود، چه از نظر سنی، چه از نظر قیافه و شکل ظاهری.

تصویر کامل این اتفاق چنین است: او حدود یک ساعت در خیابان پیاده روی می کرد تا آنچه دنبالش بود، پیدا کند. سرانجام آن را خرید حالا در یک دست او بسته ای به وزن تقریباً شش کیلوگرم (بسیار کم حجم و سنگین) و در دست دیگرش کیف نسبتاً بزرگ اداری قرار داشت.

آن روز صبح، مثل چند روز قبل هوا سرد بود. او با لباس گرم از منزل خارج شده بود ولی در بعد از ظهر، هوای گرم غیر منتظره و آن لباس گرم، برایش به مزاحمی تبدیل شده بود.

وقتی مینی بوس راه افتاد، او که تازه سوار شده بود، نتوانست مثل بقیه، روی دو پایش استوار بایستد. تا توقف بعدی، چند بار به نحوی چشمگیر تلوتلو خورد و هر بار جایش را عوض کرد.

این سرباز روی اولین صندلی کنار در نشسته و شاهد ناتوانی او در استقرار کامل بود، در آن لحظه تصمیم گرفت که جایش را به او بدهد معنی ای که در ذهن آن سرباز متجلی شد، مفهومی از انسانیت و همدردی بود. در حالی که این حرکت سرباز، به پیامی غیر کاملی تبدیل شد که در ذهن مرد، این معنی را متجلی کرد که پیرمردی را دیده و جایش را به او داده است.

اگر بخواهیم فرایند ارتباط انسانی را در یک مدل ساده نشان دهیم، چنین چیزی را ترسیم می کنیم.

عناصر اصلی ارتباط:

هشت عنصر اصلی در مدل ارتباطی مطرح است توضیح این عناصر به ترتیب چنین است:

فرستنده یا منبع پیام: فردی است که براساس قصد و نیتی، پیام خود را می سازد، و پیشاپیش تأثیر آن را در ذهن خود می سنجد و سپس آن را در چارچوب رمزگذاری خود قرار می دهد و آن را به گیرنده پیام ارسال می کند.

رمزگذاری: تبدیل ایده، آرا و عقاید به یک نماد یا رمزگذاری می گویند دو مهارت نوشتن و سخن گفتن جزو مهارت های رمزگذارانه انسان است در این عمل، فرستنده، مفهوم مورد نظر خود را در قالب کدهای قابل شناسایی می گذارد و کار انتقال را انجام می دهد.

رمزگشایی: استخراج ایده ها، آرا و عقاید از نمادها یا رمزها را رمزگشایی می گویند دو مهارت خواننده و گوش دادن جزو مهارت های رمزگشایانه انسان به شمار می رود در این عمل گیرنده، مفهوم و پیام منتقل شده را در قالب کدهای قابل شناسایی مقصد در می آورد و پیام را دریافت می کند.

پیام: آنچه می خواهیم بیان کنیم پیام، نماد یا مجموعه ای از نمادهاست که در ارتباط مبادله می شود. در واقع پیام حمل کننده یا انتقال دهنده مقصود است و شامل دو قسمت مضمون و احساس است مضمون عبارت از معنی کلمه ای است که در پیام آمده و احساس هم شیوه ای است که پیام را به خصوص در سطح غیر کلامی منتقل می کند.

کانال: مسیر یا وسیله ای است که برای انتقال پیام به کار می رود کانال ارتباطی، اتصالات کارآمدی است که منبع پیام و گیرنده را به هم وصل می کند و آن ها را به برقراری ارتباط قادر می سازد. در فرآیند ارتباط، پیام رمزگذاری شده از یک یا چند کانال عبور می کند در ارتباط چهره به چهره، کانال های مزبور حواس پنجگانه هستند برای مثال، ما از حواس بینایی و شنوایی به عنوان کانال هایی برای صحبت کردن و گوش دادن یاد می کنیم، اما ممکن است به جای ارتباط چهره به چهره تصمیم بگیریم که از وسیله ای مانند تلفن یا تلویزیون استفاده کنیم گاهی ممکن است با استفاده از تماس های فیزیکی (مثلاً با زدن دست خود بر شانه) پیامی را به شخصی ارسال کنیم در این حالت ما از کانال حس لامسه استفاده می کنیم.

پارازیت: به کلیه عوامل و پدیده هایی اطلاق می شود که موجب تضعیف اثر بخشی فراگرد ارتباطی می شوند این اختلالات در تمام زمینه ها و بر روی کلیه اجزای ارتباطی تأثیر گذار است در واقع هر آنچه در ارسال، دریافت و تفسیر درست پیام مداخله کند و محدود کننده نهایی در انتقال موثر پیام باشد، پارازیت یا اختلال نامیده می شود.

مثلاً وقتی در آشپزخانه شیر آب را باز می کنید، صدای آب مانع شنیدن صدای دوست شما از اتاق مجاور می شود در این جا صدای شیر آب، پارازیت محسوب می شود.

گیرنده: فرد یا گروهی است که فرستنده، پیام خود را آگاهانه یا ناآگاهانه به سمتش یا سمتشان هدف گیری می کند.

بازخورد: پاسخ یا عکس العمل قابل تشخیص گیرنده پیام را نسبت به پیام، بازخورد یا فیدبک می گویند که همه واکنش های کلامی و غیر کلامی به پیام را شامل می شود. بازخورد در واقع، نوعی برگشت پیام ارتباطی است که در آن، گیرنده، عامدانه یا غیر عامدانه به پیام فرستنده واکنش نشان می دهد این پیام های مخاطبان، به فرستنده امکان می دهد تا وضعیت ارتباطی خود را ارزیابی کند بازخورد فرصتی برای اصلاح فراگرد ارتباطی به شمار می رود

ارتباط مؤثر چیست؟

آیا تا به حال کسی در مورد شما دچار سوء تفاهم شده است؟ آیا تا به حال پیش آمده که کاری را با نیت و انگیزه ای خوب انجام داده باشید، ولی دیگران آن را بد تلقی کرده باشند؟ پژوهشی علمی نتیجه شگفت انگیزی را از ارتباط بین انسان ها ارائه می دهد در این تحقیق مشخص شده است که هفتاد درصد ارتباطات - در یک فرهنگ و با یک زبان - اشتباه فهمیده یا اشتباه تفسیر می شوند بسیاری اوقات اصلاً متوجه نمی شویم معنایی که در ذهن ما بوده، در ارتباط با طرف مقابل، اشتباه برداشت شده است. ارتباط مؤثر در گرو توان ما در درک این واقعیت است که دیگران ما را چگونه می بینند زمانی ارتباط مؤثر است که فرستنده بتواند تأثیری را که از حرف هایش انتظار دارد، بر روی گیرنده ببیند یعنی «نیت و انگیزه ما» با «برداشت طرف مقابل» مساوی یا خیلی نزدیک به هم باشد.

قدم اول در مؤثر بودن ارتباط آن است که ما نیت و انگیزه خود را به بهترین وجه روشن سازیم و آنچه می خواهیم بگوئیم یا احساس کنیم، با صادقانه ترین حالت، به وسیله کلام و به همان میزان به شکل غیر کلامی بیان کنیم نباید تصور کنیم که دیگران می دانند در فکر ما چه می گذرد. از این رو باید کلامی روشن و مشخص داشته باشیم تا گیرنده مجبور به ذهن خوانی نباشد.

ارتباط مؤثر با موانع مختلفی روبرو می شود. بخشی از این موانع عبارتند از: فقدان دانش و اعتبار یکی از طرفین ارتباط، گوش نکردن یا شنیدن مطلب دلخواه، تعصب در شنیدن، وجود افکار از پیش مشخص شده و پیش داوری، حساست در دادن یا رد و بدل کردن اطلاعات، گوشه و کنایه زدن، در لفافه صحبت کردن، زود نتیجه گیری کردن، قضاوت کردن افراد، درگیری در بحث و جدل، کمبود وقت، انحراف از موضوع اصلی، از دست دادن صبر و حوصله و ضریب پایین شکیبایی، نصیحت کردن و لحنی اندرز گویانه داشتن، عدم توجه به نیازهای روحی و شخصیتی مخاطب و مشخص نبودن اولویت های ارتباط برای خود و مخاطب.

هدف از ارتباط موثر آن است که رابطه بهتری با دیگران داشته باشیم، زندگی خوش تری را با آن ها پایه ریزی کنیم و از زندگی، لذت و مسرت بیش تری ببریم درجه ای که در آن ارتباطات را لذت بخش می دانیم، کاملاً به احساسی بستگی دارد که ما از فرد مقابل خود داریم اگر فرد مقابل را دوست داشته باشیم، ارتباط برای ما لذت بخش خواهد بود.

مراحل اصلی ارتباط موثر عبارت است از:

- آنچه فکر یا احساس می کنیم یا می خواهیم، به صادقانه ترین حالت اعلام کنیم.
- بررسی کنیم که آیا نیت و انگیزه اولیه با تأثیری که در طرف مقابل گذاشته برابر است یا نه؟ و تأیید این تأثیر را تقاضا کنیم.
- تأییدیه را به دقت گوش کنیم.
- در مورد تفاوت نیت و انگیزه اولیه و تأثیری که گذاشته است - اگر چنین تفاوتی وجود داشته باشد - بحث کنیم.
- در ارتباط موثر، گیرنده خوب می کوشد نیت و انگیزه فرستنده را صادقانه درک کند. او هیچ پیش فرضی ندارد، مگر این که آن ها را با فرستنده در میان بگذارد و تأیید او را بگیرد در مجموع هر دو طرف تلاش می کنند تا مطمئن شوند که معنی متجلی شده در ذهن گیرنده، معادل معنی مورد نظر فرستنده است.
- مثلاً فرض کنید در محیط کارتان کسی به شما توهین کرده است و خیلی عصبانی هستید به خانه می آید و همسران از شما تقاضا می کند که با هم به جایی بروید شما می گوید: «باشه» همسران به چشمان شما نگاهی می کند و پس از مکثی کوتاه می گوید: «باشه، بعداً می رویم».
- در این ارتباط نیت شما موافقت با درخواست همسران بوده و آن را به شکل کلامی گفته اید اما بیان چهره، لحن کلام و تن صدایتان معنی دیگری در ذهن همسران متبادر کرده است.
- برای ارتباط موثر لازم بود از همسران تأییدیه بگیرید تأییدیه یعنی این که گیرنده، تأثیری را که پیام روی او گذاشته است، به فرستنده بگوید این موضوع به فرستنده اجازه می دهد تا بررسی کند که آیا گیرنده، پیام را به درستی درک کرده است یا نه؟

بنابراین استفاده موثر از مهارت های ارتباطی یعنی:

- کمک به دیگران برای بیان اثر بخش پیامشان،
- درک صحیح - و نه لزوماً موافقت - با نظرات دیگران،
- کمک به خود و دیگران برای کسب اعتماد به نفس.

تمرین ۲: ارتباط اثر بخشی

یک موضوع صحبت مورد پسند خود را انتخاب کنید و درباره آن با فرد دیگری بحث کنید. آیا توانسته اید مراحل چهارگانه ارتباط موثر را به نحو درستی انجام دهید یا خیر؟ اگر امکان داشته باشد صدایتان را ضبط کنید.

اهمیت ارتباطات موثر:

شما با آموختن مهارت های ارتباطات موثر، شاهد تأثیرات بزرگی در زندگی خود خواهید بود بخشی از این تأثیرات به این ترتیب است.

بهبود ارتباط با خانواده:

ارتباط موثر و مهارت های ارتباطی، باعث بالا رفتن کارایی خانواده در مقوله های حل مشکلات، نقش ها، همراهی عاطفی، آمیزش عاطفی، کنترل رفتار و عملکرد کلی خانواده می شود با توجه به اهمیت بهبود ارتباط با خانواده، این امر تأثیر بسزایی در سایر تعاملات انسان بر جای می گذارد.

بهبود روابط با دوستان:

مهارت های ارتباطی این امکان را می دهد تا درک متقابل ما با دوستانمان افزایش یابد و این امر محیط دلپذیر و فضای زندگی لذت بخش با دوستان و آشنایان را برای ما به ارمغان می آورد.

بهبود روابط با همکاران

موفقیت یا عدم موفقیت در این زمینه، اغلب به ماهیت و سطح روابط با همکاران، رؤسا و زیردستانمان بستگی دارد برقراری دوره آموزشی اصول و شیوه های برقراری ارتباط موثر می تواند محیط اداری را برای کارکنان مناسب تر کند و در ارتقای حس رضایتمندی آنان نقشی مثبت ایفا نماید.

بهبود سلامت جسمی و روانی

به کاربردن مهارت های ارتباطی باعث درک درست و بهتر از دیگران و در نتیجه کاهش اضطراب و فشار روانی می شود به این ترتیب بسیاری از ناراحتی ها و بیماری هایی که بخش بزرگی از آن ها بنا به اذعان پزشکان متخصص، بر اثر استرس و اضطراب ایجاد می شود، به نحو قابل ملاحظه ای کاهش می یابد باید گفت عدم وجود ارتباط یا از دست دادن ارتباط ممکن است موجب افسردگی و سایر بیماری ها در انسان شود.

ارتباط کلامی:

ارسطو گفته است: «انسان، چون موجودی ناطق است، انسان است». توان سخن گفتن، بخش مهمی از ارتباطات میان فردی را تشکیل می دهد در یک پژوهش علمی، مشخص شده است که هفت درصد از ارتباطات یک شخص را ارتباطات کلامی و ۳۸ درصد آن را لحن کلام و تن صدا به خود اختصاص می دهد.

کودکان اولین کلمه را معمولاً در دوازده الی هجده ماهگی می گویند و کم کم به فاصله کوتاه بین ۲/۵ تا سه سالگی، می توانند روان صحبت کنند و جملاتی بسازند که به لحاظ دستوری کامل و درست است و کلمات جدید را به گونه ای صحیح به کار ببرند کودکان در چهار یا پنج سالگی بدون گذراندن آموزش خاصی درباره قواعد دستوری زبان خود، دانش لازم را فرا می گیرند.

توانایی در مکالمه، مهارت های اجتماعی، گفتاری و شنوایی، از جمله رعایت و تشخیص نوبت خود برای حرف زدن، در نظر گرفتن توان، دانش، علاقه و نیازهای شنونده، خودداری از مسلط شدن بر کنش متقابل یا قطع گفتگوی دیگری، تشخیص این که پیامی درک نشده است و روشن کردن عبارات نامفهوم، نشان دادن علاقه و توجه به ادامه گفتگو از طریق غیر کلامی مثل چشم در چشم دوختن و از این قبیل مهارت ها را تقویت می کند. اگر از شما بخواهند نام شخصی را که بیش ترین تأثیر را در توانایی ارتباطی شما داشته است نام ببرید، چه پاسخی می دهید؟ احتمالاً یکی از اعضای بسیار نزدیک خانواده مانند مادر را نام می برید برخی اوقات نیز به جای مادر، افراد دیگری هستند که با کودک ارتباط مستقیم زبانی دارند؛ مانند پدر، برادر، خواهر، پدر بزرگ یا مادر بزرگ تمام این ها به شخصی که بیش ترین اوقات را با کودک حرف زده است، بستگی دارد.

افراد بزرگسالی که پایه زبانی آن ها ضعیف است، غالباً کودکانی بوده اند که با آن ها به اندازه کافی و به شکل صحیح حرف زده اند یا برایشان کتابی نخوانده اند دامنه فراگیری کودک هر قدر هم محدود باشد، به تدریج و به سرعت گسترش می یابد تا الگوهای ارتباطی بسیاری از مردم را فرا بگیرد. محله ای که کودک در آن زندگی می کند و مدرسه ای که در آن درس می خواند، همه بر مهارت وی در برقراری ارتباط اثر می گذارند، همان طور که رسانه های جمعی مانند رادیو و تلویزیون نیز بر توان کلامی کودک تأثیر گذار است.

کودکان شهری در شش سالگی، بین هشت تا چهارده هزار کلمه یاد می گیرند و در ارتباط کلامی خود از آن ها استفاده می کنند آن ها به هنگام گفتگو با کودکان کوچک تر از خود از کلمات و جملات ساده تری استفاده می کنند که این امر نشان دهنده کسب مهارت های اجتماعی کودک است.

ما در سنین نوجوانی تحت تأثیر همه عواملی که در اطرافمان وجود دارد قرار می گیریم در مرحله ای خاص از زندگی، شروع به انتخاب افراد یا گروه های خاصی می کنیم که زبان آنها، ایده آل ها و باورهایشان را می

پسندیم و از آن ها تقلید می کنیم این افراد نقش مهمی در زندگی ما پیدا می کنند و تأثیر آن ها در انتخاب نوع کلمات، نحوه جمله پردازی و ارتباط کلامی ما به خوبی دیده می شود.

اهمیت ارتباط کلامی:

ارتباط کلامی اهمیت بسیاری دارد، زیرا یکی از ابزارهای اولیه ای است که انسان برای تأثیر در محیط و کنترل و درک آن به کار می برد به علاوه، حداقل در مورد بیش تر افراد، مهارت در کاربرد کلام گفتاری یکی از وسایل عمده افزایش پاداش ها و کاهش تنبیهاتی است که از محیط حاصل می شود.

بسیاری از موفقیت ها در اغلب جوامع جدید در گرو مهارت در نوع انتخاب کلمات است تقریباً همه انسان های موفق به دلیل فراست در گزینش کلمات مناسب، به کامیابی دست یافته اند در ارتباط کلامی، هدف اثر گذاشتن بر رفتار دیگران است مورد ساده ای از ارتباط کلامی را در نظر بگیرید:

تصور کنید همکار من هستید که در دفتر کارم نشسته اید و ما درباره یک مسئله اداری مشغول بحث هستیم در دفتر کار باز است و سرو صدای زیادی از راهرو به گوش می رسد دوستانه از شما خواهش می کنم: «لطف کنید در را ببندید، چون حرف های شما را درست نمی شنوم».

درک شرایط محیطی که به چنین تقاضایی منجر شده است، مشکل نیست سروصدای داخل راهرو، مخل آسایش روحی من است و میل دارم آن را کاهش دهم علتی که برای تقاضای من بیان شده، این است که سرو صدا، ارتباط بین ما را بر هم می زند با این همه درخور توجه است که انگیزه های دیگری هم ممکن بود مرا به تقاضای کمک از شما وادار کرده باشد.

ممکن است من به سرو صدای زیاد و هیاهو حساسیت داشته باشم، یا این که صدای شخصی که به شدت از او متنفرم، به گوشم برسد یا سردرد شدیدی داشته باشم که سروصدا آن را تشدید کند. انگیزه هایم هرچه باشند، میزان موفقیت ارتباط کلامی من، به آن بستگی دارد که شما به تقاضای اصلی من، «در را ببندید» پاسخ مثبت دهید.

فرض کنید، پاسخ شما به درخواست من، بعد از این که بر می خیزید و به طرف در می روید، این باشد:

«بله حتماً، خواهش می کنم»

پس از این که به طرف صندلی خود بر می گردید، برحسب رفتاری که ابراز کرده اید، معلوم می شود که ارتباط من حداکثر تأثیر خود را داشته است شما نه تنها علاقه خود را به کوشش فیزیکی لازم برای بستن در نشان داده اید، بلکه رفتار کلامی و شفاهی شما، بیانگر آن است که شما هم علاقه مند بوده اید که در بسته شود. بنابراین من نه تنها پاداش خود را در کاهش سرو صدا دریافت کرده ام، بلکه این احساس روانی هم که شما دارای حسن نیت هستید و خدمتی برای من انجام می دهید، موجب خوشحالی من شده است.

ممکن است شما در پاسخ به تقاضای من برای بستن در اتاق، چنین بگویید:

«حالا که اصرار دارید، بسیار خوب، در را می بندیم».

شما حتی اگر از جای خود برخیزید و در راهم ببندید، باز نتیجه می گیرم که ارتباط کم تر از حد مورد نیاز موفقیت آمیز بوده است. از محتوای پاسخ، تنها معلوم است که از درخواست من چندان رضایتی نداشته اید. البته ممکن است به درخواستم چنین جواب بگویید:

«خودتان در راهم ببندید، من حال بلند شدن ندارم!»

البته احتمال چنین پاسخی در این جا کم است از چنین پاسخی معلوم می شود که کوشش های ارتباطی من به شکست منجر شده است و شما نه تنها از ابراز پاسخ فیزیکی مثبت مورد انتظار برای بستن در خودداری کرده اید، بلکه لحن و محتوای رفتار ارتباطیتان نیز نمایانگر بی احترامی نیست به من و نادیده گرفتن تقاضایم است. بدیهی است من وقتی که با این پاسخ روبرو می شوم، شکل های دیگر تعامل بعدی را تشخیص می دهم. ممکن است درخواستم را تکرار کنم یا ممکن است واکنشی حاکی از دیرباوری از خود نشان دهم مثلاً بگویم: «حرف شما را درست شنیدم؟» یا با خشونت به گفتگو پایان دهم و بگویم: «از اتاقم بروید بیرون! دیگر نمی خواهم این جا باشید» این مثال، نشان دهنده آن است که در ارزیابی اثرات رفتاری ارتباط کلامی، پیچیدگی های زیادی وجود دارد.

هدف ارتباط کلامی

هدف کی ارتباطات کلامی، تغییر یا اصلاح در منبع معنی شنوندگان است به عبارت دیگر، گوینده امیدوار است که در مخاطبان او، پس از فراغت از موقعیت ارتباطی، تغییر الگوی رفتاری دیده شود.

در جوامع دموکراتیک از دیدگاه ارزشی نیز هدف از ارتباط کلامی ایجاد زمینه ای برای مبادله آزاد اندیشه هاست ارتباط کلامی باید نظم و هماهنگی اجتماعی را تأمین کند. ارتباط کلامی باید هر آنچه در آدمی، والا و انسانی است، ارتقا بخشد و با هر آنچه پست و ناپسند است، پیکار کند.

در پاسخ به این پرسش که آیا فرمولی وجود دارد که طبق آن، نحوه واکنش گیرنده پیام محاسبه و اندازه گیری شود، باید گفت چنین فرمولی وجود ندارد مثلاً بگوییم اگر پیام دهنده مشخصات a و b و c و پیام ارسالی ویژگی d و e و f را داشته باشد، پیام گیر واکنش x را نشان خواهد داد؛ چنین چیزی در عالم واقعیت، امکان وجود نمی تواند داشته باشد.

در واقع درباره مباحث انسانی نمی توان احکامی از نوع قوانینی که درباره پدیده های فیزیکی مصداق دارد، صادر کرد. برای مثال علم فیزیک می گوید که اگر در فشار متعارف، دمای آب را تا صد درجه بالا ببریم، آب به جوش می آید در علوم انسانی - از جمله ارتباطات اجتماعی - چنین احکامی وجود ندارد، یا وجود این، برخی فرضیه ها که از پژوهش های علمی حاصل شده، در این مباحث قابل طرح است. مثلاً تحقیقی علمی درباره اثر کلمات و موسیقی بر بلورهای آب، از جمله کوشش های انجام شده در این زمینه است در شکل زیر تصاویری از یافته های این پژوهش را مشاهده می کنید. ارتباط کلامی، شاید مهم ترین ابزار در جذاب کردن زندگی به شمار رود تصور کنید زندگی ما، اگر توان حرف زند داشتیم چگونه بود؟ اولاً، برای این که بتوانیم به دیگران نشان دهیم چگونه فکر می کنیم و چه احساسی داریم، امکانات کمی داشتیم و ثانیاً خیلی کند می توانستیم بفهمیم که دیگران در ارتباط با ما چه فکر و احساس دارند.

ارتباط کلامی، بخشی از ارتباط روزانه بین انسان ها را می سازد و اجازه می دهد که بین انسان ها ارتباطات عمیقی ایجاد شود. این ارتباط کلامی است که به دو نفر اجازه می دهد، یکدیگر را شکوفا کنند، همدیگر را مورد حمایت قرار دهند، مهربانی کنند و رضایت خاطر را در زندگی فراهم آورند.

در ارتباط موثر و مطلوب، حرف زدن درباره مسائل و مشکلاتی که داریم به خودی خود ما را خوشحال می کند و اضطرابمان را کاهش می دهد. بدون ارتباط کلامی، زیبایی و جذابیت زندگی بسیار کاهش می یابد کلام به ما امکان می دهد که برای دیگران شادی، غم یا وحشت خلق کنیم به عبارت دیگر ارتباطات کلامی منبع مهم احساسات مطلوب یا نامطلوب، خوشایند یا ناخوشایند محسوب می شوند.

فرایند ارتباط کلامی:

همان گونه که در فصل دوم گفتیم، در فرایند ارتباط، پیام منتقل می شود اما معنی منتقل نمی شود معنی، خاص هر شخص است و در منبع معنی واقع در مغز او جای گرفته است وقتی ارتباط برقرار می شود در واقع مشابهت میان معنی مورد نظر فرستنده پیام با معنی متجلی شده در گیرنده پیام حاصل شده است. در مثال دختر روستایی و پسر شهری دیدیم که هر دو از کلمه «سگ» استفاده کردند، اما معنی مورد نظر دختر روستایی با معنی متجلی شده در ذهن پسر یکسان نبود.

برای اثر بخشی ارتباط کلامی باید کلام به شکلی کاملاً صریح بیان شود و از گیرنده تأییدیه ای مبتنی بر دریافت صحیح پیام ارسالی اخذ شود در ارتباط کلامی استفاده از عبارات های چند تفسیره، لغت های نسبی، زبان انتزاعی، ابهام در ارائه پیام و زبان توأم با هیجان، موجب ایجاد سوء تفاهم و اختلال در ارتباط می شود. کلمات ممکن است معانی مختلفی داشته باشند مردم خواسته یا ناخواسته اطلاعات را همزمان با پردازش آن تحریف می کنند و سهواً یا عمداً از زبانی مبهم استفاده می کنند این عوامل که به تحریف پیام منتهی می شود، از ابهام در پیام ناشی می شود.

ابهام ممکن است هنگامی ایجاد شود که کلمه یا عبارتی بیش از یک تفسیر داشته باشند. به عنوان مثال به عبارت «در اسرع وقت» توجه کنید: رئیس به کارمند خود می گوید که کار را «در اسراع وقت» انجام دهد منظور رئیس این است که کارمند در سریع ترین زمان ممکن مثلاً تا یک ساعت آن کار را آماده کند کارمندی به ارباب رجوع می گوید: پرونده شما در دست بررسی است و ما «در اسرع وقت» آن را انجام می دهیم در این جا منظور کارمند از عبارت «در اسرع وقت» حداقل یک هفته است در روزنامه می خوانید که دادگاه قاتل کودک کان «در اسرع وقت» برگزار می شود. در این جا منظور از عبارت «در اسرع وقت» ممکن است یک ماه دیگر باشد.

ملاحظه می شود که در همه موارد از یک عبارت استفاده می شود، اما منظور هر کدام از آن ها با دیگری متفاوت است.

این ابهام نتیجه به کارگیری کلمات یا جملاتی است که واضح و روشن نیستند استفاده از کلماتی نظیر «چیز»، «آن ها»، «او»، «آن»، «یارو» از جمله ابهامات متداول است، مگر آن که دقیقاً بدانیم گوینده به چه کسی یا چه چیزی اشاره می کند.

همچنین استفاده آگاهانه از زبان به عنوان اهرم یا ابزار توسط افراد صاحب قدرت نیز اختلال در ارتباط کلامی را به دنبال دارد به این نوع تحریف، زبان مضاعف می گویند که در آن فرد سعی می کند با هزینه دیگران، اهداف خود را تأمین کند. در بعضی موارد زبان مضاعف، در حد شوخی است، اما در بیش تر موارد شکلی تهدید کننده دارد.

باورهای اشتباه در ارتباط کلامی:

برخی فکر می کنند واژه ها برای گوینده و شنونده معانی یکسانی دارند در حالی که چنین نیست و منبع معنی هر شخص، خاص خود اوست یک باور اشتباه دیگر در میان مردم آن است که فکر می کنند هر قدر اطلاعات بیش تری در ارتباط کلامی داده شود بهتر است، در صورتی که لزوماً چنین نیست بسته به هدف ارتباط، باید از کم ترین و صریح ترین کلمات برای انتقال پیام استفاده شود.

گفته می شود آوردن کلمات بیش تر باعث شفافیت موضوع مورد بحث می شود. در حالی که در برخی مواقع، کلمات بیش تر، بحث را به حاشیه می راند و منظور اصلی گوینده پیام برای گیرنده پیام مشخص نمی شود.

قبول احساس های طرف مقابل به این معناست که به او نشان می دهیم از احساسات او آگاهی داریم، اما باید آن را به شیوه ای بیان کنیم که از بروز دادن احساسات خود ناراحت نشود بنابراین لازم نیست بگوییم که موافق احساساتش هستیم، زیرا ممکن است بعضی اوقات - و نه همیشه - باعث شود از این که احساساتش را برای ما بیان کرده است احساس کوچکی و حقارت و سرشکستگی کند و از ابراز احساسات خود برای ما متأسف شود. فقط کافی است آنچه دیگری می گوید یا احساسی را که بروز می دهد، به رسمیت بشناسیم و این حالت را به او نشان دهیم.

یک شیوه مناسب برای نشان دادن قبول احساسات طرف مقابل این است که خیلی ساده آن ها را نام ببرید. مثلاً اگر به کسی بر می خورید که به نظر افسرده می رسد و در مرز گریه است، فقط کافی است که به او بگویید: «نمی دانم چرا، اما امروز خیلی غمگین و ناراحت به نظر می رسی!» این گفته شامل انعکاس احساس آن فرد است و اجازه می دهد او احساسات خود را بیش تر و مشخص تر بیان کند.

بهتر است در برخورد با احساسات دیگران، نشان دهیم که مطمئن نیستیم این احساسات را درست درک کرده ایم، اما می خواهیم آن ها را بشناسیم با به کارگیری جملاتی می توانیم این کار را انجام دهیم، از قبیل: «احساس می کنم می خواهی بگویی...»، «به نظر من می رسد شما...»، «از خودم می پرسم آیا تو امروز... نیستی»، «آیا می خواهی بگویی که احساس می کنی...» و...

این عبارت ها به طرف مقابل ارتباط کمک می کند تا درباره احساسات خود روشن تر توضیح دهد. بسیار مهم است دیگری را تشویق کنیم هر چه بیش تر احساسات خود را به طور مشخص توصیف کند و احساسات مشخص را به موقعیت یا کاری خاص مرتبط نماید این موضوع به ما و دیگران کمک می کند تا احساسات مورد نظر را بهتر درک کنیم.

انگیزه بالا ممکن است اثر موانع فیزیکی گوش دادن را خنثی کند. بنابراین برای شنود موثر ابتدا از خود سوال کنید «چرا گوش می دهم؟»، «این مطالب برای من چه فایده ای دارد؟» و «به دنبال چه چیزی هستم؟»

انسان ها معمولاً اول و آخر کلام را می شنوند و به خاطر می سپارند با توجه به ظرفیت محدود حافظه کوتاه مدت، چنانچه به اطلاعات جدید توجه کافی نکنیم، انتقال موثر آن به حافظه بلند مدت ممکن نیست در حافظه بلند مدت سیستم ذخیره اطلاعات وجود دارد و ورود اطلاعات به حافظه بلند مدت باعث ذخیره آن می شود.

ما اطلاعات را به هنگام مکث طبیعی دستور زبان، پردازش می کنیم به جمله «بخشش لازم نیست اعدامش کنید» توجه کنید اگر مکث پس از کلمه «بخشش» انجام گیرد، معنای کاملاً متفاوتی پیدا می کند با این حالت که مکث پس از عبارت «لازم نیست» انجام بگیرد هنگامی که گوینده به طور غیر عادی و بیجا مکث می کند، پردازش غیر طبیعی اطلاعات صورت می گیرد.

در برخی مواقع، شنونده احساس می کند با مطالبی که گفته می شود آشناست و سخن بعدی را پیش بینی می کند به این وضعیت «توهم آشنایی» می گویند و یکی از عوامل مخل در تمرکز برای گوش دادن موثر است. وقتی گوینده از واژگان مأنوس استفاده می کند، تمرکز بر گوش دادن موثر مختل می شود در این مواقع، از گوینده بخواهید، کلمات و عبارات های ناآشنا را توضیح دهد.

انسان در پانزده تا بیست دقیقه اول گفتگو، حداکثر توجه را دارد متعاقب آن حرکت سینوسی دامنه توجه شروع می شود و توجه گاه کم و زمانی زیاد می گردد. استفاده از ابزارهای کمک آموزشی و تغییر در لحن گوینده می تواند این فرایند را طولانی تر سازد.

اگر به جای تلاش برای درک احساس طرف مقابل، سعی کنید او را نصیحت کنید، این احساس را در او به وجود می آورید که او کوچک تر از دیگران است و این مانع از آن می شود تا احساس خود را به طور آزاد و روشن مطرح کند تا زمانی که فرد احساساتش را به خوبی بیان نکرده و از آن ها آگاهی پیدا نکرده اید، از نصیحت باید پرهیز کنید. همیشه این احتمال وجود دارد که فرد در حین بیان احساسات، بدون این که لازم باشد به او توصیه ای کنید یا او را نصیحت نمایید، خود راه حلی برای مشکل خود کشف کند.

قبول احساس دیگران به این معنا نیست که باید احساس خودمان را در مورد خوشحالی، ترس، وحشت، عاطفه، ناراحتی و ... فراموش کنیم، بلکه باید صرفاً به دیگری این امکان را دهیم تا بدون شک و گمان، احساساتش را بیان کند واکنش ما خیلی وقت ها براساس آنچه نقل می شود استوار است و یک فرد هرچه بیش تر احساساتش را با اعتماد به نفس تشریح کند، طرف مقابل نیز این کار را با احساس امنیت خاطر بیش تری انجام می دهد.

در برخی موارد مشکل است که تشخیص دهید که آیا بهتر است احساس طرف مقابل را منعکس کنید یا احساسات خود را نشان دهید در چنین مواردی، ارزیابی کنید که هیجان چه کسی قوی تر است؟ اگر هیجان طرف مقابل بیش تر باشد، بهتر است احساس او را منعکس نمایید و اگر هیجان شما بیش تر است، احساس خود را تشریح کنید.

در زندگی روزمره باید درک کنیم که طرف مقابل نمی تواند به یکباره احساس خود را برای ما آشکار کند، همان گونه که ما هم نمی توانیم یکباره همه احساسات دیگری را درک کنیم تمام مسائل باید به شکل طبیعی و در رابطه ای تدریجی ایجاد شود.

زمانی فرا می رسد که دو نفر، در یک موقعیت بسیار خوب و خوشایند، خیلی سریع ارتباط برقرار می کنند، اما نباید این انتظار را داشت که این قاعده، قاعده ای عمومی باشد و تمام ارتباط ها چنین باشد.

صراحت در ارتباط کلامی:

واکنش افراد در مقابل کلام شما، به شیوه ارائه پیام بستگی دارد فرض کنید در صف نانوائی ایستاده اید یک نفر بدون رعایت نوبت وارد صف می شود. شما می گوید:

«آقا! نباید بدون نوبت وارد صف شوید شما با این کار دارید حق مردم را ضایع کنید» شما با این شیوه گفتن، احساسات خود را به طور صریح و مستقیم بیان نمی کنید، بلکه طرف مقابل را متهم می کنید در حالی که شما احساس خود را باید بگویید.

اگر کسی جلوی شما سیگار می کشد و دود آن شما را اذیت کند، به شیوه های مختلفی می توانید به او تذکر دهید مثلاً می توانید به او بگویید: «تو باید سیگار را ترک کنی. سیگار بوی بسیار بدی دارد» اما با گفتن این جمله مستقیماً احساساتتان را بیان نکرده اید بیش تر به نظر می رسد که اتهام یا شهادتی منفی را در مورد رفتار او اعلام کرده اید شما دیدگاه منفی خاص خود را آن چنان بیان کرده اید که گویی یک واقعیت کامل و دیدگاه همه افراد است به جای این که این اتهام فراگیر را بیان کنید، فکرتان را مستقیماً بگوید برای مثال بگویید: «خیلی از دود سیگار شما ناراحتم»

به این ترتیب طرف مقابل می تواند به احساس مشخص شما واکنش نشان دهد این موضوع درباره احساسات مثبت نیز صادق است اگر به کسی بگویید: «تو را دوست دارم» یا «شیوه ای را که کار می کنی، خیلی دوست دارم» احساسات را مستقیم تر بیان کرده اید تا این که بگویید «خیلی دوست داشتی هستی!» یا «خیلی خوب کار می کنی!»

عباراتی که در بیش تری حد ممکن احساسات ما را به شکل مستقیم بیان می کنند، به جای این که با کلمه «تو» شروع شوند، با کلمه «من» شروع می شوند مثلاً گفتن جمله «من خیلی ناراحت شدم که کتابم را نیاوردی» خیلی مستقیم تر است از این که بگوییم: «عادت خیلی بدی است که آدم چیزهایی را که امانت می گیرد، پس نیاورد» ممکن است بعضی ها از جمله دوم برداشت نادرستی کنند.

ما اغلب شیوه های اتهام بستن و کلی گویی را به کار می گیریم، چون فکر می کنیم برای این که نظرمان پذیرفته شود، باید احساساتمان را توجیه کنیم در این صورت، با بیان احساسات شخصی، به عنوان واقعیتی انکار نشدنی یا دیدگاهی همگانی، تصور می کنیم احساساتمان منطقی تر جلوه می کند و پذیرفته می شود.

متأسفانه در بیش تر موارد از کاربرد این شیوه ها نتیجه معکوسی حاصل می شود توصیف های غیر مستقیم و متهم کننده نه تنها مانع از این می شوند که دیگری احساسات منفی ما را بپذیرد و احساسات ما را بی طرفانه بررسی و درباره آن فکر کند، بلکه به سادگی به سمتی رانده می شود که به اتهام های ما به شکلی تدافعی پاسخ گوید و از اشتباهات خود کورکورانه دفاع کند.

شیوه سازنده و مستقیم بیان احساسات منفی، مانند احساسات مثبت می تواند به شکل این فرمول ساده خلاصه شود که بگوییم: وقتی شما این کار را در این موقعیت مشخص انجام می دهید، این احساس در من ایجاد می شود.

تمرین ۳: صراحت در ارتباط کلامی

با نزدیک ترین فرد به خود - همسر یا دوستان - قرار بگذارید که احساس خود نسبت به هر چیزی را در مدت یک هفته و در کوتاه ترین جملات و بسیار شفاف و صریح بیان کنید. جملات خود را برای بیان احساس قلبی خود با «من» شروع کنید. مثلاً به همسران می گوئید: «من امروز نمی خواهم ظرف ها را بشویم» برای صراحت در بیان احساس و خواسته، لازم است با تدبیر عمل شود. چرا که در برخی موارد، توصیف احساسات ممکن است سوء تعبیر شود یا باعث جریحه دار شدن احساسات خود و دیگران شود باید محتاط باشیم و با تدبیر عمل کنیم. بهتر است احساساتمان را شخصی و در فضایی که طرفین راحت بتوانند آن را بپذیرند، بیان کنیم.

باید در این باره محتاط و با تدبیر باشیم و تا زمانی که امکان برقراری ارتباط عمیق میان افراد ایجاد شود، سکوت نکنیم پذیرفتن ریسک بهتر از این است که سکوت کنیم شاید وقتی که می بینید بیش تر افراد از توصیف صادقانه احساسات خوشحال می شوند، تعجب کنید.

در تحقیق علمی مشخص شده است انسان ها به افرادی که صادقانه ضعف ها و خصلت های منفی خود را بیان می کنند، احترام بیش تری می گذارند تا کسانی که آن ها را پنهان می کنند و از آن بیم دارند که دیگران ضعف ها و خصلت های منفی آنان را کشف کنند البته تحقیقات دیگر نشان می دهد که فرد نباید همیشه و به هر بهانه ای از ضعف هایش حرف بزند یا با حرف زدن درباره آن ها، دیگران را متأثر کند، یا خود را فردی با شخصیتی ضعیف جلوه دهد و از نظر اجتماعی منزوی شود در بیان ضعف ها باید تعادل را حفظ کرد اگر در مقابل برخی از افراد نزدیک - و نه در برابر همه - درباره خود حرف بزنیم، برایمان ارزش بیش تری قائل خواهند شد به ویژه زمانی که حرف هایمان همیشه شامل خصلت های منفیمان نباشد.

برخی انسان ها ممکن است در اوان کودکی و نوجوانی طوری تربیت شده باشند که نتوانند مطالب خود را خیلی صریح بیان کنند آن ها آموخته اند که صراحت موجب می شود که فرد به دست خود، خود را افشا کند که این به زیان انسان تمام می شود. والدین ما به ما آموخته اند یا می آموزند که «صراحت مثبت» خودستایی و لاف زدن است و باید از آن پرهیزیم، چون در دیگران احساس ناخوشایندی در مورد ما ایجاد می کند. از خود گفتن و خود را ستودن در واقع نوعی بی ادبی تلقی می شود و ارزش فرد را در جامعه و در مقابل دیگران پایین می آورد.

افراد دیگری که در زندگی ما حضور دارند و به عنوان «دیگران موثر» در زندگی ما نقشی ایفا می کنند، در مقابل صراحت منفی ما واکنش دیگری نشان می دهند. آنان به محض شنیدن نکات منفی در مورد ما از زیان خود ما، احساس بدی پیدا می کنند و واکنش خوبی از خود نشان نمی دهند بنابراین شرایط جامعه طوری است که صریح بودن امری مثبت تلقی نمی شود، اما برای ایجاد ارتباط کلامی موثر، لازم است در این وضعیت تغییری پدید آوریم.

هر اندازه به سنین کودکی نزدیک تر باشیم، امکان صراحت بیش تری در گفتار ما وجود دارد و هر قدر پا به سن می گذاریم و به اصطلاح تجربه می اندوزیم، فرا می گیریم که نباید راز خود را بکشاییم و باید بسیاری از مسائل و احساسات را در خود نگه داریم و آن ها را با دیگران کم تر در میان بگذاریم، چرا که این صراحت لهجه، موجب آسیب پذیری بیش تر ما می شود و دیگران را بر ما چیره می سازد ما حتی به تدریج بر آن می شویم که احساس خود را کاملاً تحت کنترل در آوریم و نقابی مغایر با آنچه در ما می گذرد، بر چهره بگذاریم اگر ناراحت هستیم، خود را خوشحال جلوه دهیم و اگر از شکست رقیب خود شادمانیم، خود را متأثر و غمگین نشان دهیم.

دانشجویی که تمرین صراحت در برخورد با دیگران را انجام داده بود، می گفت: «وقتی متوجه شدم، اشتباهاتی را که من کرده ام، دیگری نیز به دفعات انجام داده است، به خود امیدوار شدم و از آن روز که تاکنون یک هفته می گذرد، اساساً نظرم در مورد انسان های دیگر نیز عوض شده است دیگر فکر نمی کنم که هیچ کس نباید اشتباه کند و احساس می کنم به راحتی می توانم دیگران را درک کنم و رفتارهای آن ها را توجیه کنم. احساس می کنم انسان ها همه بهتر شده اند و همه به نوعی مرا درک می کنند دیگر از این نمی ترسم که دیگران ممکن است از اشتباهات من سوء استفاده کنند و به من لطمه بزنند زندگی برایم، بسیار لذت بخش تر از گذشته شده است»

تأییدیه بگیرید:

وقتی احساسات خود را بیان می کنیم، طرف مقابل ارتباط بر اساس منبع معنی موجود در مغز خود، پیام ما را دریافت می کند برای اطمینان حاصل کردن از این که طرف مقابل حرفمان را درک کرده است یا نه، لازم است از او تقاضای تأیید یا بازخورد مثبت کنیم، تا آنچه از گفتار ما فهمیده است و نیز احساسش درباره گفتارمان را بازگو کند. این کار به روش های خاصی نیاز دارد. وقتی از کسی می پرسیم آیا کاملاً ما را درک کرده است، به این معنی نیست که به او بگوییم:

«هر چه به تو گفته ام، تکرار کن. مثل این که نمی توانی حرف مرا متوجه شوی» برای مثال می توان گفت:

«دوست دارم بدانم، آیا به اندازه کافی منظورم را روشن بیان کرده ام؟»

«از صحبت های من چه دستگیرتان شده است؟»

«مطالبی که گفتم، چه احساسی در شما ایجاد کرده است؟»

«چه گفتم که چنین واکنشی نشان دادی؟»

پرهیز از توهین و تحقیر:

وقتی کسی ما را آزار دهد یا تصور کنیم که می خواهد اذیتمان کند، اغلب سعی می کنیم ما هم متقابلاً او را بیازاریم یا مانع از حرف زدنش شویم این وضعیت آسیب شدیدی به ارتباط می زند.

حس برتری جویی برخی افراد منشأ بیش تر کلمات تو همین آمیز و زشت است آن ها از این ذهنیت برای قبولاندن خود به عنوان گروه برتر استفاده می کنند و به این ترتیب گروهی که تحت فشار است به تدریج در معرض خطر قرار می گیرد.

هر قدر احساسات ما بیش تر جریحه دار شود یا تصور کنیم که جریحه دار خواهد شد، به همان اندازه مشکل است جلوی واکنش خودمان را بگیریم، اما وقتی بیش ترین توهین ها را دریافت می کنیم؟ اگر واقعاً بخواهیم جلوی سوء تفاهم را بگیریم یا روابط خود را با کسی که بسیار برای ما اهمیت دارد، ادامه دهیم، باید به سهم خود تلاش کنیم تا احساسات آن فرد جریحه دار نشود پس باید از تو همین و تحقیرهایی مانند:

«بالاخره نمرديم و يك كار خوب هم از تو ديديم!»

یا زخم زبان هایی مانند:

«این را خوب می دانم که تو هیچ وقت چیزی را درست نمی فهمی!»

یا از اشاره های غیر ضروری به گذشته و مطرح کردن کدورت های سابق اجتناب کنیم. بهتر است به جای آن که مرتب درباره چیزهایی که در گذشته دوست نداشتیم، حرف بزنیم درباره چیزهایی صحبت کنیم که اکنون به طور واقعی فکر یا حس می کنیم حرف زدن درباره مطالب ناخوشایند گذشته، بیش تر وقت ها مانع رفع مشکلات می شود، بنابراین بهتر است احساسات خود را در برابر مشکلات حال، واضح و صریح بیان کنیم.

الگوی پیشنهادی بیان افکار و احساسات:

با توجه به مطالبی که گفته شد، برای ارتباط کلامی اثر بخش لازم است پنج موضوع رعایت شود:

- نکته اصلی خود را با صراحت بیان کنید.
- نکات مهم دیگر را مشخص کنید.
- از درک این نکات توسط طرف مقابل، اطمینان حاصل کنید و نسبت به بازخورد مخاطب یا مخاطبان واکنش نشان دهید.
- مطالب خود را خلاصه کنید.

مثلاً من می خواهم درباره آموزش کارکنان تازه استخدام شده با همکارانم صحبت کنم. طبق الگوی پیشنهادی، نحوه بیان موضوع، به این ترتیب خواهد بود:

- بیان نکته اصلی: می خواهیم در مورد برنامه جدید آموزش کارکنان تازه استخدام شده صحبت کنیم.
- سایر نکات مهم: باید در خصوص زمان، مکان و محتوای آموزش صحبت کنیم.
- حصول اطمینان از درک: آیا لازم است در خصوص نحوه انتخاب مکان آموزش توضیح بیشتری بدهم.
- واکنش به بازخورد: نگرانی شما در خصوص محل اقامت مدعوین را درک می کنم.
- خلاصه: «پس قرار شد که من برنامه زمان بندی را آماده کنم و شما هم سخنرانان را دعوت کنید و...»

تمرین ۴: بیان مطلب

در یکی از جلسات اداری یا جمع خانوادگی خود، مطلبی را با توجه به الگوی بیان مطلب ارائه دهید صدای خود را ضبط کنید و بعد از جلسه بررسی کنید که آیا موارد گفته شده را به درستی انجام داده اید یا نه؟

گوش کردن موثر:

در نمایشنامه هملت نوشته شکسپیر، پولونیوس به پسرش لائرتس توصیه جالب توجهی می کند: «گوش هایت را به همه و زبانت را به برخی بسیار» بخش مهمی از فرایند ارتباط کلامی به گوش کردن مطالب گفته شده اختصاص دارد. افراد می توانند چهارصد تا هشتصد کلمه در دقیقه را با گوش خود دریافت و پردازش کنند، با این همه متوسط کلماتی که یک گوینده ادا می کند، حدود ۱۲۵ تا ۱۷۵ کلمه در دقیقه است تفاوت زمانی که در این دو به چشم می خورد، معمولاً از سوی کسانی که عادات شنیداری ضعیفی دارند، به هدر می رود

ما به طور معمول حاضر نیستیم وقت بگذاریم و به حرف دیگران گوش کنیم بسیاری از مردم ارتباط را تنها در سخن گفتن می دانند اما در ارتباط موثر باید از خود بپرسید که آیا واقعاً گوش می کنید یا منتظر نوبت خود برای سخن گفتن هستید؟ اگر پیش از پایان سخنان طرف مقابل، درباره پاسخ خود می اندیشید، در واقع شنونده نیستند.

ما عادت داریم با قضاوت درباره دیگران، به سرعت آن ها را تأیید یا رد کنیم؛ به ویژه زمانی که احساس کنیم از این قضاوت به طور آشکار یا ضمنی سودی می بریم در نتیجه به راحتی می توانیم پیام فرد دیگر را فراموش کنیم یا به آن گوش ندهیم درک نکردن موضوع و دامن زدن به گفتگوهای غیر ضروری، از پیامدهای این وضعیت است.

کسانی که خزانه واژگان غنی تری دارند، شنوندگان بهتری هستند، چون مفاهیم را راحت تر درک و جذب می کنند بین پیشرفت تحصیلی و توانایی گوش دادن نیز رابطه ای وجود دارد.

در پژوهشی علمی، توانایی هزاران دانشجو و صدها بازرگان و کارکنان مشاغل مختلف در خصوص شنیدن موثر مورد بررسی قرار گرفته است دانشمندان خواسته اند ببینند، این افراد از آنچه شنیده اند، چه مقدار را به خاطر می آورند.

پاسخ ها جالب توجه است: افراد به طور متوسط ده دقیقه پس از شنیدن گفتاری کوتاه، فقط پنجاه درصد آن را به خاطر می آورند، با این که این افراد سعی کرده بودند که همه چیز را بشنوند و می دانستند که از آنها درباره آنچه شنیده اند، خواهند پرسید، بعد از گذشت دو ماه، این میزان فقط به ۲۵ درصد رسید.

این پژوهش نتیجه می گیرد که مردم شنوندگان غیر کارایی هستند به نظر شما دلیلش چیست؟ واقعیت امر آن است که به همه ما در مدارس خواندن را می آموزند، اما گوش دادن را یاد نمی دهند! گاه یک فرد نزد خود فکر می کند مطالب بسیار جالبی می گوید و اگر بخواهد به دیگران گوش دهد، وقت خود را تلف کرده است به همین خاطر وقت کمی برای حرف زدن به دیگری اختصاص می دهد و اجازه نمی دهد که طرف مقابل جمله هایش را تمام کند. در چنین شرایطی ارتباط به اصطلاح مسدود می شود.

برای این که گیرنده خوبی باشیم، باید سکوت کنیم و به دیگری به دقت گوش دهیم گوش کردن موثر شامل چهار مرحله مختلف است:

- ۱- شنیدن: دقیقاً با توجه به کلمات ادا شده از طرف مقابل، حرف های او را به دقت بشنویم.
- ۲- تفسیر: آنچه شنیده ایم با توجه به منبع معنی موجود در مغز خود تفسیر کنیم تفسیر غلط به درک غلط منجر می شود واژگان، رفتار، فرهنگ، دانش و تجربیات متفاوت به تفسیرهای متفاوتی منجر می شود.
- ۳- ارزیابی: درباره آنچه تفسیر کرده ایم، قضاوت می کنیم و دیدگاهمان را با آن مقایسه می نماییم.
- ۴- پاسخ: به گوینده این اطمینان را می دهیم که پیامش را درک کرده ایم این پاسخ ممکن است به شکل کلامی یا غیر کلامی بیان شود.

بهترین حالتی که می توان شنونده خوبی بود این است که به دیگری نشان دهیم به حرف هایش علاقه مند هستیم به این ترتیب او را به ادامه حرف زدن تشویق می کنیم برای این کار، باید به او توجه کنیم همچنین با تکان دادن سر یا بیان عبارت هایی مختصر، علاقه مان را به سخنان او نشان دهیم برای مثال بگوییم: «خب»، «چقدر جالب»، «درسته»، «بله».

گیرنده برای این که مطمئن شود آنچه را فرستنده گفته درک کرده و نیز همچنین برای نشان دادن این که احساسات آن فرد را متوجه شده است می تواند نقش بسیار فعالی داشته باشد و به او کمک کند تا بیان خود را روشن تر بیان نماید.

در تعاملات اجتماعی برای این که به دیگران نشان دهیم صحبت های آن ها را خیلی خوب گوش می دهیم، رفتارهای مختلفی انجام می دهیم یکی از شاخص های اصلی گوش دادن موثر پاسخ های کلامی ماست، یکی دیگر از این شاخص ها را نیز رفتارهای غیر کلامی تشکیل می دهد.

وقتی رفتارهای غیر کلامی را بروز نمی دهیم، دیگران این کار ما را نشانه بی توجهی و گوش ندادن ما به صحبت هایشان تلقی می کنند بنابراین اگر چه رفتارهای غیر کلامی برای جذب پیام های کلامی ضرورتی ندارد، اما دیگران از ما انتظار دارند آن ها را بروز دهیم در فصل بعدی در این باره بیشتر صحبت خواهیم کرد.

توصیه هایی برای گوش کردن موثر:

نیاز به شنیدن را در خود ایجاد کنید و ببینید که چه چیزی را از گوینده می توانید بیاموزید.
 زمان را فقط به شنیدن اختصاص دهید تا دغدغه خاطر دیگری نداشته باشید.
 بر کیفیت شنیداری خود نظارت کنید و از خود پرسید که آیا به درستی توانسته اید گوش فرا دهید یا نه؟

با گفتن جملاتی، تأیید مضمون مطالب شنیده شده را به فرستنده پیام اعلام کنید.

اگر ارتباط در محیط زندگی شما انجام می شود، سعی کنید با چیدن مناسب مبلمان، تنظیم مطلوب درجه حرارت و تهویه اتاق و به حداقل رساندن صداهای مزاحم و عوامل منحرف کننده حواس، شرایط را برای گوش دادن موثر مهیا کنید.

از زمان فکر کردن خود استفاده مثبتی کنید با سوال کردن از خود و تجسم ذهنی گفته های طرف مقابل و با تمرکز به سخنان گوینده فقط به او و پیام وی فکر کنید.

تا جایی که امکان دارد، کلام فرد مقابل را قطع نکنید برای خود یک بانک ذهنی درست کنید تا نظراتتان را در آن «ذخیره» و بعدها «برداشت» کنید با این کار رشته کلام فرستنده پیام را قطع نمی کنید و با رجوع به گفته های قبلی وی به او می فهمانید که شنونده فعالی بوده اید.

تمرین ۵: گوش دادن موثر

موقعیتی را فراهم کنید که یک صحنه گفتگوی خود با شخص دیگری را ضبط کنید پس از پایان گفتگو، آنچه را که در آن گفتگو شنیده اید، یادداشت کنید سپس متن گفتگو را از نوار ضبط شده، پیاده نمایید و ببینید چقدر از مطالب گفته شده را توانسته اید یادداشت کنید همچنین بررسی کنید آیا به درستی به مراحل گوش دادن موثر و توصیه های داده شده عمل کرده اید یا نه؟ به خودتان نمره بدهید این کار را تا بهبود گوش فرا دادن موثر ادامه دهید.

تلفن کردن موثر:

امروزه زندگی بدون تلفن قابل تصور نیست ارتباط تلفنی مناسب و موثر، به فکر و برنامه ریزی و توجه و مراقبت نیاز دارد. تلفن رسانه ای قوی و با نفوذ است تلفن می تواند تأثیری قوی و احتمالاً ماندگار ایجاد کند ممکن است که تأثیر آن خوشایند یا ناخوشایند باشد. آشنایی با مهارت های تلفن کردن ممکن است بر اثر بخشی آن بیفزاید.

پیش از تلفن کردن یا جواب دادن به تلفن، مرور ذهنی سوالات زیر مفید خواهد بود:

- منظور از مکالمه چیست؟

- تلفن کننده چه انتظاراتی دارد؟

- چه چیزی می خواهیم به دست آورم؟

- چه تأثیری باید بگذاریم؟

- مکالمه دقیقاً چگونه باید انجام شود؟

- هنگام پایان مکالمه چه نتیجه ای باید حاصل شده باشد؟

شخصیت اغلب افراد، وقتی با تلفن حرف می زنند، تغییر می کند یا حداقل این طور به نظر می رسد علت این امر آن است که دستگاه تلفن، صدای افراد را دقیقاً همان طور که هنگام ارتباط چهره به چهره

احساس می شود، منعکس نمی کند از این جهت ما علاقه داریم شخصیت دیگران را از حیث ظاهر همانند صدای آن ها مورد سنجش و ارزیابی قرار دهیم

بنابراین فردی با صدایی درشت و ناهنجار که صدای او از تلفن عصبی به گوش می رسد، ممکن است در زمان رو در رو قرار گرفتن با ما، اثر کاملاً متفاوتی برجای گذارد.

در پژوهشی صدا صداهای زن و مرد هنگام صحبت تلفنی ضبط شد و پس از تجزیه و تحلیل پیام های رد و بدل شده این نتیجه به دست آمد که شخصیت و رفتار افراد در ارتباطات حضوری و شخصی، در بسیاری موارد با شخصیت آنان به هنگام مکالمه تلفنی فرق می کند.

سعی کنید هنگام صحبت کردن با تلفن خوش مشرب، مؤدب و آگاه باشید با آرامش صحبت کنید، سخن طرف مقابل را قطع نکنید در پایان تماس از واژه هایی و عباراتی احترام آمیز و اطمینان بخش استفاده کنید.

نحوه پاسخ دادن به تلفن در ارتباطات میان فردی از اهمیت بسیاری برخوردار است در این جا توصیه های عمومی برای برقراری ارتباط تلفنی موثر ذکر می شود:

تلفن را به موقع پاسخ دهید دیر جواب دادن به تلفن ممکن است دارای پیام ارتباطی باشد معمول این است که بعد از دومین بوق تلفن گوشی را بردارید و به آن جواب دهید.

خود را معرفی کنید اولین کلمات رد و بدل شده، دارای اهمیت است بعد از سلام و احوالپرسی خود را معرفی کنید مثلاً من در جواب تلفن، مکالمه را با این عبارت شروع می کنم: «سلام صبح به خیر من باستانی هستم بفرمایید»

تلفن را درست بگیرید اگر ذهنی گوشی در زیر چانه قرار گیرد یا هنگام برداشتن چیزی به کنار برود، شنیدن مکالمه برای طرف مقابل مشکل می شود و در واقع در ارتباط پارازیت ایجاد می شود.

روشن، واضح و کمی آهسته صحبت کنید. هنگام گفتگوی تلفنی سعی کنید افکار خود را سازماندهی کنید مطالب مورد نظر خود را صریح، روشن و واضح بیان نمایید.

اطلاعات لازم را در دسترس داشته باشید اگر منتظر تماس تلفنی هستید، اطلاعات و آمار مربوط به آن را تهیه کنید و در اختیار داشته باشید منتظر گذاشتن طرف مقابل برای پیدا کردن اطلاعات، در ارتباط شما اختلال ایجاد می کند سکوت، مکث یا پشت خط نگه داشتن بیش از حد مخاطبان ممکن است توهین آمیز تلقی شود.

اطلاعات مربوط به نام و مشخصات طرف مقابل را به دقت حفظ کنید اشخاص نسبت به تلفظ نام خود حساس هستند، بنابراین در صورت لزوم نحوه تلفظ درست نام طرف مکالمه را از پیش بیسید

هدفمندی مکالمه کنید. اگر آنچه می خواهید از گفتگوی تلفنی به دست آورید، روشن و مشخص باشد، در آن صورت نه تنها به تعیین چارچوب مکالمه و تعیین منطق، توالی و محتوای چیزی که می گوئید، کمک می کنید، بلکه روشی برای نحوه گفتن آن فراهم می آورید.

همیشه با دقت گوش کنید. تلفن ممکن است فقط رسانه ای صوتی باشد. اما رسانه ای دو طرفه است در فواصل معین نشانه هایی مبنی بر این که در حال گوش دادن موثر و یادداشت برداری هستید به طرف مقابل ارسال کنید. گفتن کلمات و عباراتی مانند «بله»، «درسته»، «متوجهم»، «صحیح»، «نه بابا!»، «راستی!»، «چه جالب!»، «بعد چه شد؟»، «خب!» و نظایر آن همه نشانه های گوش دادن موثر در گفتگوی تلفنی است.

مودب باشید. با توجه به این که انسان موقع صحبت با تلفن، چهره طرف مقابل را نمی بیند، ممکن است راحت تر از ارتباط چهره به چهره، مطالبی را بیان کند. در هر حال سعی کنید ادب، احترام و نگاه مثبت به دیگران را با نشانه های کلامی و غیر کلامی نشان دهید.

به وقت مکالمه توجه کنید. امروزه همه بر روی زمان و وقت خود برنامه ریزی می کنند و انتظار دارند که مردم برای وقت آن ها ارزش قایل شوند مطالب تلفنی را به صورت فشرده، کوتاه و دقیق بیان کنید. شرح مناسب و گزیده می تواند پیام را جذاب و مستدل سازد.

خودتان باشید. به صورت تصنعی و ساختگی ارتباط برقرار نکنید صدای خود را تغییر ندهید و از کلمات نامأنوس و غیر قابل درک و غامض پرهیز کنید چنانچه لهجه خاصی دارید، سعی نکنید طور دیگری صحبت کنید مثلاً آن هایی که لهجه مشخص شمالی، اصفهانی، آذری، یزدی، مشهدی، شیرازی، بلوچی، عربی و لری دارند، با همان لهجه شیرین خود صحبت کنند، اما توجه داشته باشند که مطلب مورد نظر را درست منتقل نمایند پنهان کردن لهجه یا تلاش برای مکالمه با لهجه تهرانی، ممکن است در محتوای پیام ارائه شده اختلال ایجاد کند.

به زمان توجه کنید. تلفن کردن در ساعات اولیه صبح و ساعات آخر شب، ممکن است بیانگر ارائه مطلبی فوری و اضطراری باشد یا روابط بسیار دوستانه و نزدیکی را نشان دهد. در غیر این صورت، معمولاً ساعت تلفن کردن به دوستان و فامیل از ساعت نُه صبح تا نُه شب است در ساعات یک تا چهار بعد از ظهر نیز عده ای در حال استراحتند، اگر در این ساعات هم تلفن نزنید، بهتر است.

چگونگی استفاده از تلفن های تصویری. در مکالمه با این نوع تلفن ها پیش از جواب دادن، سرووضع خود را مرتب کنید و اگر می خواهید تصویری مناسب از منزل، محل کار و جایگاه شما در ذهن گیرنده ایجاد شود، آنچه را از دریچه دوربین مشاهده می شود، مطابق سلیقه خود درست کنید. لبخند را هیچ گاه فراموش نکنید.

صحبت در جمع:

بعضی اشخاص وقتی در میان جمع قرار می گیرند، نمی توانند به راحتی ارتباط برقرار کنند و اغلب دچار مشکل می شوند این افراد با تقویت هوش اجتماعی خود می توانند مثبت نگری نسبت به خود را ارتقا دهند برخی از راهکارهای رفع این مشکل، عبارت است از:

- معاشرت با افرادی که ویژگی های مشترک بیش تری با شما دارند.
- رازدار افراد جمع بودن.
- صحبت متناسب با افراد شرکت کننده و موضوع مربوط به جمع.
- توجه به پیام های غیر کلامی هنگام برقراری ارتباط مثلاً سرخ شدن یا لرزیدن صدا نشانه غیر کلامی عدم اعتماد به نفس است.
- توجه به این واقعیت که منبع معنی افراد حاضر در جمع با هم متفاوت است و پیام ارسال شده در منبع معنی هر شخص، متفاوت از دیگری دریافت می شود.
- هنگام بروز حالت های عصبی، کمی مکث کردن، نفس عمیق و آهسته کشیدن و سپس به صحبت خود ادامه دادن.
- رعایت فاصله ای در حدود یک متر با مخاطبان.
- اجتناب از قضاوت سریع و انتقاد بی مورد.
- تمرین حرکت های دست و صورت جلوی آینه حفظ کردن حرکت های طبیعی تر.
- برخورد مثبت به آنچه دیگران می گویند.
- عدم تردید در مورد انتقال اطلاعات به جمع.
- تلف نکردن وقت برای صحبت با کسانی که نمی خواهند حرفی را بشنوند.
- پرهیز از به کار بردن لغت ها و اصطلاح های مبهم و غیر متداول.
- دادن آزادی عمل بیش تر به جمع.
- استفاده گهگاهی از شوخی و مزاح متناسب با افراد جمع برای تلطیف فضا.
- اجتناب از به کار بردن گوشه و کنایه، زخم زبان، گله و شکایت.
- مشخص کردن مطالب قابل طرح قبل از شروع ارتباط کلامی دادن نظم منطقی به مطالب.
- صحبت کردن با لحن طبیعی و آرام.
- در نظر گرفتن خیر و صلاح دیگران هنگام صحبت کردن.
- بیش ترین توجه افراد در هنگام گوش دادن بیست الی چهل دقیقه است محدود کردن صحبت به این فاصله زمانی.
- توجه به بازخوردهای مثبت و منفی ارسال شده از سوی جمع و مدنظر قرار دادن آن

مهارت سخنرانی موثر:

به احتمال زیاد، در عمر خویش زمانی به ایراد سخنرانی موثری در یک جمع نیاز خواهید داشت. حتی اگر در سراسر عمر خود نیازی به ایراد سخنرانی پیدا نکنید، وقتی آن زمان فرا رسد باید آماده باشید.

نخستین قدم در آماده کردن سخنرانی، انتخاب یک موضوع است پس از انتخاب موضوع باید در مورد هدف کلی نطق خود کار کنید. معمولاً هدف کلی سخنرانی، اطلاع رسانی یا متقاعد ساختن دیگران است. وقتی هدف کلی شما اطلاع رسانی باشد، مانند معلم ها عمل می کنید هدف شما انتقال واضح، روشن، دقیق و آگاهانه اطلاعات است وقتی هدف شما متقاعد ساختن است، مانند وکیل ها عمل می کنید برای قبولاندن موضوعی، به ارائه اطلاعات اقدام می کنید.

سخنرانان خوب بر روی شنونده و مخاطب خود تمرکز می کنند آن ها می دانند که هدف از ایراد سخنرانی، دریافت عکس العملی مطلوب از جانب گیرندگان پیام است قبل از سخنرانی این سه سوال را به خاطر داشته باشید:

- خطاب به چه کسی یا کسانی صحبت می کنم؟
- می خواهم آن ها چه چیزی را بدانند یا باور کنند؟
- آن ها چه واکنشی به سخنرانی من نشان می دهند؟

جمع آوری مطلب برای سخنرانی، مثل گردآوری اطلاعات برای هر طرح دیگر است اگر قبل از سخنرانی به اندازه کافی دقت داشته باشید، ثبت کردن اطلاعات راه خوبی برای جمع آوری مطالب است می توانید در جریان سخنرانی از مثال ها و حکایت های کوتاه استفاده کنید تا تأثیر قوی تری بر جای گذارید.

سخنرانی باید حاوی مطالب به هم پیوسته باشد. نطقی که به خوبی سازماندهی شده باشد، اعتبار شما را بالا می برد و فهم پیام را برای شنوندگان آسان تر می کند جلب توجه و علاقه شنونده، معین کردن موضوع سخنرانی، اثبات اعتبار و حسن نیت در مقدمه سخنرانی باید مورد توجه باشد.

موضوع سخنرانی خود را به وضوح در مقدمه بیان کنید وگرنه ممکن است شنوندگان سردرگم، گیج یا شگفت زده شوند نتیجه گیری نطق نیز اهمیت دارد، چون تأثیر گذاری نهایی اغلب در ذهن مخاطبان باقی می ماند. نتیجه گیری دو هدف عمده دارد: خبر دادن به شنونده که در حال اتمام سخنرانی هستید و تقویت فهم یا تعهد و الزام نسبت به موضوع اصلی سخنرانی

اثر سخنرانی به نحوه ایراد آن بستگی دارد. اگر شما چیزی برای گفتن نداشته باشید، نمی توانید نطق خوبی ایراد کنید؛ اما فقط داشتن مطلبی قابل ارائه در سخنرانی کافی نیست باید نحوه برقراری ارتباط موثر را نیز بدانید. سخنران خوبی توجه را صرفاً به خود نطق جلب نمی کند، بلکه عقایدش را نیز به طور شفاف و جذاب بیان می کند، بی آن که موجب انحراف ذهن شنونده شود.

وسایل کمک آموزشی ممکن است کمک موثری در ارائه بهتر سخنرانی باشد. شنوندگان وقتی صحبت ناطقی را بسیار جالب و سودمند بیابند، به آسانی درباره آن فکر می کنند وقتی که این پیام به صورت دیداری و نیز شفاهی ارائه شود، مدت زیادی آن را به خاطر می سپارند.

بسیاری از افراد حتی از تصور سخنرانی هیجان زده می شوند بعضی از این که در مقابل عده زیادی بایستند و سخنرانی کنند، وحشت دارند شاید فکر کنید که سخنرانی عمومی چیزی نیست که از آن نگران باشیم، اما این طور نیست در حقیقت بسیاری کسان نمی توانند در برابر ده نفر یا بیش تر به راحتی صحبت و سخنرانی کنند. تحقیقات نشان می دهد که آمادگی داشتن کلید موفقیت در اجرای سخنرانی عمومی است اگر چه استاندارد جهانی برای اجرای سخنرانی عمومی موثر و موفق وجود ندارد، با این حال توجه به این موارد تا حدودی می تواند مفید و موثر باشد.

دومین گام، طراحی و تدوین ایده اصلی سخنرانی است گام بعدی، فراهم آوردن مقدمه ای است که نظر حاضران را جلب کند و زمینه لازم را در اختیار آن ها قرار دهد، به گونه ای که آن ها بتوانند نکات خاص موضوع سخنرانی را تشخیص دهند و درک کنند.

در سخنرانی، سرعت ضربان قلب در سه مرحله افزایش می یابد تعداد ضربان قلب انسان در حال عادی شصت تا هشتاد ضربه در دقیقه است تعداد ضربان قلب سخنران درست قبل از سخنرانی خود به نود تا ۱۴۰ ضربه در دقیقه می رسد در سی ثانیه اول سخنرانی این میزان به ۱۱۰ تا ۱۹۰ ضربه در دقیقه افزایش می یابد و بعد از گذشت سی ثانیه اول به میانگین نود تا ۱۴۰ ضربه در دقیقه کاهش می یابد.

سعی کنید هنگام ایراد سخنرانی، راحت و آسوده خاطر باشید تحقیقات نشان داده است که طرز ایستادن بر توانایی شما در اجتناب از منقبض شدن عضلات بدن تأثیر می گذارد این انقباض عضلات، معمولاً به شکل نفس کشیدن های مقطعی - نفس نفس زدن - خشک شدن دهان و تکان دست و پاها بروز می کند.

به هنگام سخنرانی یک پای خود (پای A در شکل بالا) را در زاویه ای کوچک و پای دیگر (B) را در زاویه ای حدود ۴۵ درجه قرار دهید آن ها را حدود پانزده سانتیمتر از یکدیگر دور نگه دارید و به نرمی حرکت دهید تا این که احساس توازن و راحتی کنید وزن خود را روی پای A بیندازید در این حال در پای B احساس راحتی خواهید کرد همچنین در می یابید که اگر از قسمت کمر به پایین پای A به نرمی دراز کنید، به شما کمک می کند. هنگام سخنرانی می توانید موقعیت و موضع خود و حتی موقعیت پاهای خود را تغییر دهید، اما به خاطر داشته باشید که همواره سنگینی بدن خود را روی پای که عقب تر است، بیندازید.

یادتان باشد همه امکان دارد که اشتباه کنند. اگر شما کلمات را بد ادا می کنید، باید به یاد داشته باشید که سخنرانان حرفه ای و مجربان رادیو و تلویزیون نیز چنین اشتباهاتی را مرتکب می شوند اگر تعداد اشتباهاتتان در ادای صحیح کلمات ناچیز بود، آن را نادیده بگیرید و اهمیتی ندهید. در

صورتی که اشتباهتان فاحش و به دفعات بود، آن را اصلاح کنید خیلی راحت، کلمه یا کلمات صحیح را تکرار کنید و به سخنرانی خود ادامه دهید.

به افرادی که در جلسه سخنرانی شما نشسته اند و توجه می کنند، نگاه کنید این گونه افراد معمولاً به علامت توافق سر خود را تکان می دهند یا هنگامی که سخنرانی می کنید، به شما لبخند می زنند اگر شما به آن ها بازخورد مثبت نشان دهید، آن ها احساس خرسندی و علاقه بیش تری خواهند کرد. (در فصل چهارم درباره ارتباطات غیر کلامی مطالبی آمده است که در سخنرانی مورد استفاده خواهد بود).

پیش از آغاز سخنرانی، به خوبی خود را پشت میز سخنرانی آماده کنید صفحات سخنرانی خود را روی میز سخنرانی طوری مرتب کنید که صفحه یک سمت چپ و بقیه در سمت راست قرار گیرند وقتی به صفحه دو رسیدید آن را آهسته روی صفحه بلغزاندید و روی صفحه یک بگذارید به این ترتیب حواس مخاطبان پرت نخواهد شد.

تمرین ۶: سخنرانی

موضوعی را برای سخنرانی انتخاب و مطالب آن را تهیه و تدوین کنید متن سخنرانی را چند بار با صدای بلند بخوانید نحوه اجرای خود را در مقابل آینه تمرین کنید و به نحوه ایستادن، ژست و تغییر حالت چهره خود توجه نمایید صدای خود را ضبط کنید و اگر دستگاه فیلمبرداری دارید، از سخنرانی خود فیلم تهیه نمایید چندین مرتبه فیلم یا نوار را به دقت مورد بررسی قرار دهید. برای خانواده خود سخنرانی کنید و نظر صادقانه آن ها را در مورد چگونگی اجرای خود جویا شوید اجازه دهید هر نظری که دارند، به راحتی ابراز کنند هر چه بیش تر تمرین کنید، هنگام سخنرانی تسلط بیش تری خواهید داشت.

ارزیابی ارتباطات کلامی:

ارزیابی رفتارهای ارتباطی به ما کمک می کند تا به بهبود و اثر بخشی بیش تر ارتباطات خود دست پیدا کنیم برای ارزیابی ارتباط کلامی، از فردی که اعتماد زیادی به او دارید، کمک بگیرید می توانید مکالمات خود را در منزل یا در دفتر کار خود ضبط و سپس خودتان آن ها را با توجه به آموزش های داده شده، ارزیابی کنید با این کار می توانید متوجه شوید، روی چه نکته خاصی باید بیش تر کار کنید تا به پیشرفت لازم دست یابید.

روش دیگر، استفاده از جدول ارزیابی ارتباط کلامی است. از فرد مورد اعتماد خود بخواهید، ارتباطات کلامی شما را ارزیابی کند. سپس ارزیابی آن فرد مورد اعتماد را با ارزیابی خود مقایسه کنید. برای ارزیابی از نمرات ۱۰ تا ۲۰ استفاده کنید رقم ۱۰ نشان دهنده رفتار خیلی ضعیف و رقم ۲۰ مشخص کننده آن است که آن رفتار، خیلی قوی ارزیابی شده است.

ارتباط غیر کلامی:

ارتباطات غیر کلامی مهم ترین بخش ارتباط میان فردی را تشکیل می دهد در سال های اخیر ارتباط غیر کلامی به طور جدی مورد توجه و بررسی قرار گرفته است ارتباط غیر کلامی به دامنه وسیعی از پدیده ها گفته می شود: از بیان چهره ای و اشاره گرفته تا مد، و از وضعیت نمادی گرفته تا رقص، تئاتر، موسیقی، و پانتومیم این دامنه وسیع، جریان تأثیر گذاری، جریان ترافیک، حاکمیت جویی حیوانات، تشریفات دیپلماتیک، ادراکات مافوق حسی، کامپیوترهای تمثیلی و علوم معانی مربوط به خشونت و علوم معانی مربوط به رقص های ابتدایی را نیز در بر می گیرد.

آلبرت مهربیان پژوهشگر ارتباطات در تجزیه و تحلیل پیام های ارسال شده در یک ارتباط میان فردی دریافت که ۹۳ درصد از پیام به گونه ارتباط غیر کلامی فرستاده می شود از این مقدار ۳۸ درصد آن مربوط به لحن و تن صدا و ۵۵ درصد نشانه های چهره ای و زبان بدن است.

پژوهش دیگری نشان داد که توصیف های غیر کلامی - به خصوص برای کسانی که ظرفیت بالایی از درک احساسات دارند - برای احترام گذاشتن به دیگران و نشان دادن ارادت، بسیار قدرتمندتر از زبان کلامی است.

اشخاصی که به هنگام حرف زدن در برقراری ارتباط غیر کلامی فعال هستند، احساس بهتری به دیگران منتقل می کنند و به عبارت دیگر از این که خودمان را به شکل غیر کلامی نیز مطرح کنیم، نباید واهمه ای داشته باشیم، زیرا معمولاً ارتباطات غیر کلامی، قضاوت دیگران را نسبت به ما بهتر می کند.

اهمیت ارتباطات غیر کلامی:

ارتباطات غیر کلامی در اغلب اوقات به مراتب ظریف تر و موثرتر از ارتباطات کلامی است و بهتر از واژه ها می تواند مقصود را منتقل کند. برای مثال چه بسا یک لبخند، خیلی ساده تر از واژه ها احساسات ما را منتقل کند یا حتی یک چشمک، می تواند معنای عبارتی را کاملاً عوض نماید.

برخی اشخاص با قرار دادن کف دست بر سینه و پایین آوردن مختصر سرشان، به دیگران ابراز ارادت و دوستی می کنند این یک عمل ارادی است که با آن فرد بر اساس قراردادهایی که در اجتماعش وجود دارد، پیامی را می فرستد. ممکن است شما با فردی شروع به صحبت کنید و ببینید که رنگ چهره او به تدریج سرخ می شود از این سرخ شدن صورت او نیز پیامی دریافت می کنید، اما در این جا فرستنده این پیام، پیام خود را به صورت غیر ارادی می فرستد.

یادگیری ارتباط غیر کلامی، به علت تمثیلی بودن، به آموزش کم تری برای فهمیدن نیاز دارد و در ضمن چون صراحتی ندارد به طور بالقوه بسیار مبهم است. مثلاً آوردن هدیه ممکن است نشانه محبت باشد، رشوه

محسوب شود یا عملی متقابل به معنای جبران تلقی گردد تمامی این ها به درک دریافت کننده از دوستی با هدیه کننده و در واقع محتوای منبع معنی او بستگی دارد.

ما به هنگام فرستادن پیام های غیر کلامی نمی توانیم متوجه همه رفتارمان شویم و آن ها را دریابیم معمولاً صدایمان را می توانیم بشنویم، اما نمی توانیم حرکات و اشارات و چگونگی بیان خود را درک کنیم، چرا که این گونه رفتارهای غیر کلامی مبهم تر و مداوم تر از سخن گفتن هستند و علاوه بر آن، این ها در حوزه خودآگاهی ما کمتر حائز اهمیتند.

این اعتقاد وجود دارد که فرستنده به رفتارهای غیر کلامی خود کم تر از سخن گفتن نظارت مستقیم دارد و به همین دلیل این فرضیه از سوی بعضی از پژوهشگران مطرح شده است که رفتار غیر کلامی ما دلالت بر احساسات حقیقی ما دارد.

لازمه برقراری ارتباط حقیقی این است که فرستنده نسبت به پیامی که می فرستد آگاه باشد و به فرستادن آن تصمیم بگیرد و دیگری موفق شود که آن پیام را دریافت کند، اما در عمل وضعیت به گونه دیگری است رفتارهای غیر کلامی ما از این جهت به سه دسته تقسیم می شوند: رفتارهای ممکن است در حد بالایی از آگاهی طرح ریزی شود و بروز کند. ما برخی رفتارهای غیر کلامی را بدون هر گونه نیتی بروز می دهیم و بعضی از آن ها نیز ممکن است بسیار عادی باشد، به طوری که ما از آن آگاه نباشیم.

تفاوت میان ارتباط کلامی و ارتباط غیر کلامی به سادگی مقایسه اعمال و صحبت نیست چنان که صحبت کردن نیز خود آمیخته با عناصر غیر کلامی چون تن صدا، سکوت های بین کلمه ها و نظایر آن است البته در بعضی جاها چاره ای جز استفاده از ارتباط کلامی نداریم و این دو به شکل مکمل در ارتباط میان فردی به کار می رود. به مثال زیر توجه کنید:

فرض کنید پیامی داشته باشیم مثل: «اگر تو از این جا بروی، من ناراحت نخواهم شد». حال سعی کنید این پیام را به صورت غیر کلامی مطرح نمایید انجام این کار سخت است و به تبحر خاصی در ارتباط غیر کلامی نیاز دارد، درحالی که همین پیام را به شکل کلامی به راحتی می توان مطرح ساخت.

سیاستمداران و هنرپیشگان در جامعه انسانی مدرن، متبحرترین افراد در استفاده وسیع و موثر از ارتباطات غیر کلامی هستند. به پیام های غیر کلامی سیاستمداری توانمند و مشهور در جریان سخنرانی وی دقت کنید و بیان چهره ای، سکوت میان جملات، جهش ابروها، حرکت دست ها، تن صدا، لحن کلام، تکرار کلمات خاص، رنگ و مدل و جنس لباس و حالت چشمان سخنران را ارزیابی نمایید.

اشخاصی که تسلط بیش تری بر کنترل رفتارهای غیر کلامی خود دارند، می توانند به شکلی هدفمند از این نوع ارتباط برای نفوذ در دیگران استفاده کنند. این ها معمولاً انسان های موفقی هستند و بسته به موقعیت اجتماعی خود، جزو افراد برتر محسوب می شوند.

برخی فکر می کنند که تبحر در ارتباط غیر کلامی، ارثی است و اکتسابی نیست، و حال آن که تحقیقات خلاف این امر را نشان می دهد. دانشمندان ارتباطات معتقدند رفتارهای غیر کلامی کاملاً آموختنی و اکتسابی اند و انسان ها در هر مرحله از سن خود می توانند این آموزش ها را ببینند و میزان نفوذ و تأثیر گذاری خویش در دیگران را کنترل کنند، آن را افزایش دهند و از آن بهره ببرند.

ما در این جا با هفت نوع مختلف از ارتباط غیر کلامی آشنا می شویم و در مورد هر کدام از آن ها به تفصیل صحبت می کنیم. پژوهشگران - هر کدام بسته به سلیقه خود - تقسیم بندی های مختلفی ارائه داده اند. آنچه در این کتاب درباره آن بحث می شود شامل تقسیم بندی هفتگانه زیر است: زبان بدن، زبان فاصله، زبان لامسه، زبان اشیاء، زبان زمان، زبان ترسیمی و زبان آوایی.

زبان بدن «body language»:

یکی از مهم ترین خصوصیات انسان که او را نسبت به سایر موجودات برتری می دهد قدرت تکلم و سخن گفتن اوست. او می تواند با به کارگیری کلمات و جملات احساسات و نیت درونی اش را بیان کند و دیگران را از آن آگاه نماید.

از طرفی خواسته یا ناخواسته در فضایی که آن را سکوت و خاموشی می نامیم و با زبان بی زبانی تنها با آنچه «body language» یا زبان حرکات بدن و اجزای آن خوانده می شود، می تواند به خوبی احساسی را انتقال داده یا معنای کلامی را تغییر دهد. هرگز اظهار دوستی و علاقه شخصی در حالی که اخم کرده و ترشروی نشان می دهد، قابل قبول نیست.

بنابراین به کارگیری این ۲ زبان در یک جهت و راستا می تواند به خوبی در بیان هیجانات، عواطف و احساسات به کار رود. اما در میان دنیای خاموش و بی زبانی، زبان های گویای دیگری هم هستند.

موضوع این علم مطالعه جنبه های ذهنی زبان، یا به بیان دیگر، رابطه ذهن و زبان است. پیشرفت عصب-روانشناسی (نور و پسیکولوژی) هنوز به آنجا نرسیده است که ما را از کاربرد واژه «ذهن» بی نیاز کند. هنوز راه درازی در پیش است تا ما به همه اسراری که در کاسه سرمان نهفته است، پی ببریم و بتوانیم آزادانه به جای ذهن، کلمه مغز را به کار ببریم. پیش از آنکه وارد بحث شویم، باید به یک تمایز مهم توجه داشته باشیم و آن تمایز بین زبان و گفتار است.

زبان عبارت است از مجموعه ای از قواعد که به آن دستور (یا گرامر) می گویند و نیز تعدادی واژه که واژگان زبان را تشکیل می دهند اما گفتار، نمود یا حالت بالفعل زبان است، از این رو نوعی رفتار است که مستقیماً به مشاهده درمی آید.

ما در این بحث، «زبان» و «گفتار» را با حفظ تمایزی که ذکر شد، به کار می‌بریم. این تمایز در بحث‌های فنی زبان‌شناسی و روانشناسی زبان اهمیت بسیار دارد. رای اینکه بتوانیم با آدم‌های دوروبرمان راحت‌تر ارتباط برقرار کنیم، باید «زبان بدن» آنها را یاد بگیریم.

متخصصان علم ارتباط می‌گویند که تنها ۷ درصد از پیام‌های ما از طریق واژه‌ها منتقل می‌شود و ۳۳ درصد آن از طریق لحن و تن صدا و ۶۰ درصد هم از طریق زبان بدن انتقال می‌یابد. حالا این زبان بدن چیست که حتی بیشتر از حرف‌های ما اطلاعات را منتقل می‌کند؟

به زبان علمی، پیام‌هایی که توسط اعضای بدن و حرکات صورت منتقل می‌شوند، زبان بدن را تشکیل می‌دهند. زبان بدن ما بازتاب احساس ماست. اگر اعتماد به نفس پایینی داشته باشیم، شانه‌های ما می‌لرزد، از نگاه کردن به چشم‌های مخاطب خود طفره می‌رویم و بدنمان پیام می‌دهد که نمی‌خواهیم با دیگران رابطه برقرار کنیم.

این پیام‌ها احساس ما را نسبت به طرف مقابل به وضوح نشان می‌دهد. اگر این پیام‌ها را طوری تغییر دهیم که اطمینان بیشتری را نشان دهند، اعتماد به نفس ما بیشتر می‌شود.

ارتباط با خود:

«کلاهی را قاضی کن!»، «وجدانت قبول می‌کند، چنین کاری کنی؟!»، «دچار عذاب وجدان شده‌ام!»، «با خودم گفتم نباید این کار را انجام دهم»، «هنوز نتوانسته‌ام با خودم کنار بیایم» همه این عبارات نشان از نوع دیگری ارتباط می‌دهد: ارتباط با خود

ما گاهی غرق در ارتباط با خود می‌شویم ممکن است ساعت‌ها مجذوبانه با خود حرف بزنیم و درون خود را تجزیه و تحلیل کنیم و اساساً به محیط اطراف خود توجهی نداشته باشیم ارتباط با خود، در برگیرنده مشکلات درونی یا حل تعارضات درونی فرد است این ارتباط، علاوه بر برنامه ریزی برای آینده، عملکرد عاطفی و ارزیابی خود و دیگران و روابط میان خود و دیگران را مورد توجه قرار می‌دهد.

در این فصل مطالبی درباره آگاهی از خود، مفهوم از خود و رضایت انسان از خویشتن مطرح می‌شود. سپس درباره منحصر به فرد بودن انسان‌ها، حق اشتباه کردن، حق تحول یافتن و اهمیت خاطره نویسی و مزایای آن مباحثی می‌خوانید در پایان فصل روش‌های تسلط بر خود به همراه تمرین‌های عملی خدمت شما خواننده ارجمند تقدیم می‌شود.

ما به هنگام ارتباط با خود که نوعی تفکر است، می‌توانیم مراحل بازخورد یا فیدبک را به نحوی انجام دهیم که نتیجه آن اصلاح پیام خودمان باشد ساده‌ترین نوع این بازخورد، همان است که مطلبی می‌نویسید، بعد آن را می‌خوانید و اصلاح می‌کنید یا وقتی صحبت می‌کنید. صدای خود را می‌شنوید و مثلاً می‌فهمید که واضح صحبت نکرده‌اید و بنابراین به اصطلاح سینه تان را صاف می‌کنید.

ادراک ما از یک فراگرد ارتباطی به خود ما بستگی دارد. در تبیین فرایند ارتباطی به مقدار زیاد به خود و درون خود متکی هستیم ما به عنوان شرکت کننده در فرایند ارتباطی - اعم از فرستنده پیام یا گیرنده آن - محدود به نگرش خود از وضعیت حاکم بر خود هستیم.

ارتباط با خود، محور و مرکز عمل ارتباطی است اگر انسان، خود آدمی کزاندیش و ناپایدار باشد، بی شک با هر کس که در ارتباط باشد، او را آن گونه که خود می اندیشد، در ذهن تصور می کند در واقع ارتباط ما از خویشتن آغاز می شود و ارتباط با خویشتن این است که شخص در مورد خود خود چه نظری دارد و خود را دارای چه توانایی هایی تصور می کند.

انسان ها وقتی که قدم زنان به سوی کار خود می روند یا زمانی که رانندگی می کنند، در تمامی این احوال، با خود در ارتباط هستند نباید تصور شود که این ارتباط فقط در انزوا و در تنهایی با خود صورت می گیرد، چرا که در بسیاری موارد مشاهده شده است که اشخاص زیادی در عین این که در میان انبوهی از انسان ها قرار گرفته و با جمعی بی شمار حرکت می کنند، چنان غرق در ارتباط با خود هستند که تصور می شود در بیابان برهوتی به تنهایی قدم بر می دارند یا در میان امواج خروشان اقیانوس به تنهایی قرار گرفته اند.

هر چند این نوع ارتباط بسیار زیاد به وقوع می پیوندد و قسمت مهمی از زندگیمان را در بر می گیرد، اما کمتر به آن می اندیشیم و به آن توجه می کنیم. همه ما بارها و بارها خود در میان جمع بوده ایم و دلمان جای دیگری بوده است بسیار اتفاق افتاده است که ساعت ها با فردی بوده اید و گهگاه کلامی چند میان شما رد و بدل شده است و دوباره به درون خود پناه برده اید و به خود اندیشیده اید.

ارتباط با خود، عملی مداوم، پیوسته و فراگیر در زندگی روزمره همه انسان هاست هر ارتباطی که پای انسان به آن کشیده شده باشد، از چشم اندازی که انسان از خود دارد، شروع می شود. هر انسانی خود را در شرایط مختلف در وضع خاصی می بیند گاه بسیار کامیاب و زمانی شکست خورده و ناکام، زمانی خوشحال و دگرباره غمگین گاه می گوید: «نمی دانم چه نیرویی در من است که احساس می کنم، می توانم تا آن سوی دنیا بدم» و زمانی می گوید: «حال برخاستن از جای خود را ندارم». این احساس در همه حال وجود دارد.

آگاهی از خود:

اولین گام در شکل دهی و شکل گیری مهارت های ارتباطی ما، آگاهی از خویش و وقوف به توانایی های خویشتن است متأسفانه بیش تر افراد از توانایی های خود بی خبرند و نمی دانند که از چه توان بالایی برخوردارند آنان احساسات و عواطف خود را ناچیز تصور می کنند.

هر فرهنگی به تناسب ارزش ها و آداب و رسوم خود درباره ابراز احساسات درونی افراد مقرراتی دارد. مثلاً گریه مرد در برخی فرهنگ ها بسیار نامناسب و نکوهیده است و حال آن که در فرهنگ دیگری، عمق لطافت روح مردانه را نشان می دهد و بسیار ارزشمند است. این ها در شکل گیری خود آگاهی اشخاص نقش مهمی دارد.

تحولات فرهنگی و تغییرات اجتماعی، اثر خود را در خود آگاهی اعضای جامعه نشان می دهد. اختلاف نسل ها و عدم درک صحیح والدین این احساسات فرزندان و بالعکس از این امر حادث می شود و نحوه آگاهی فرد از توانایی های خویشتن را رقم می زند.

رفتار کودکان در فرهنگ های متفاوت، کم و بیش شبیه هم است آن ها نسبت به دنیای پیرامونشان واکنش یکسانی نشان می دهند. کودک خردسال به راحتی می خندد و با تمانم وجود خود، این خنده را به ظهور می رساند وی در مقابل غم نیز با تمام وجود انندوه خود را نشان می دهد.

کودک از طریق فرهنگ و شرایط حاکم، به تدریج می آموزد که بسیاری از عکس العمل ها و پاسخ های او نسبت به احساسات و عواطف نامناسب است و باید آن ها را اصلاح کند. او در می یابد که بسیاری از احساسات و عواطف وارد بر خود را کنترل کند.

او متوجه می شود که در مجلس عزای کسی نباید بخندد، یا بر سر پدر و مادر نباید فریاد بکشد. در یک مجلس رسمی، پاهای خود را دراز نکند یا روی میز قرار ندهد او همه این کنترل ها را از طریق آموزش فرا می گیرد و در منبع معنی خود ذخیره می سازد و سعی می کند قبل از آن که از او حرکتی و رفتاری سر بزند، در مورد آن بیندیشد، یعنی با خود ارتباط برقرار کند.

ارتباط با خود به تدریج شخص را به شکوفا کردن توانایی هایش هدایت می کند. خودشکوفایی والاترین مرحله رفع نیازهای انسان پس از نیاز جسمانی، نیاز ایمنی، نیاز اجتماعی و نیاز به قدر و منزلت است و با خود آگاهی، فرد به آن سمت حرکت می کند.

آگاهی از خود بر رفتار ارتباطی ما نیز تأثیر می گذارد افرادی که خود را می شناسند و به خود آگاهی رسیده اند با راحتی بیش تری می توانند به تشریح خود و خواسته های خود - چه به گونه کلامی و چه غیر کلامی - پردازند گریه و خنده آن ها مبین خواسته های آن هاست کلام آن ها با آهنگ مخصوصی به دل می نشیند اعضای بدن، ترس آنها را منتقل می کند.

بسیاری انسان ها در ابراز و بیان احساسات خود دشواری زیادی دارند به ویژه مردان در اغلب جوامع، از این بیم دارند که احساسات ناخوشایندشان مثل ترس و اضطراب و حتی غم بر بیان کنند. اما انتقال این احساسات از

طریق ارتباطات به دیگران کاملاً طبیعی است و همان گونه که در فصل های پیش گفتیم، به سلامت جسمی و روانی فرد کمک می کند.

خودآگاهی اساس ارتباطات موفق است هر چند که فرهنگ جامعه، بر خود کنترلی تأکید داشته باشد و به ابراز نظر و رفتار صریح کم تر توجه کند.

مفهوم از خود:

به آگاهی شخص از کلیت بودن و ویژگی های اساسی خود «مفهوم از خود» می گویند «مفهوم از خود» شامل دو بخش است: یکی تصویری که فرد از خود دارد، یعنی این که چه فکری در مورد خود می کند و چگونه آدمی است و دیگری احساسی است که در مورد خویشتن دارد و این که چقدر خود و وضعیت خود را می پسندد.

تصویر ما از خود، به این بستگی دارد که دیگران ما را چگونه می بینند دیگران ما را براساس نقشی که داریم طبقه بندی می کنند: شوهر، پدر، رئیس، زن، دانشجو، کارگر، کارمند و ... برخی ما را بر اساس ویژگی های شخصیتی طبقه بندی می کنند: زیرک، شاد و خنده رو، خجالتی، عصبی، خرافی، گیج، بی توجه و نظایر آن گاه ما را براساس مشخصات جسمی تقسیم بندی می کنند: چاق، لاغر، زیبا، زشت، استخوانی، ورزشکار و مانند آن همچنین در خصوص وضعیت خانوادگی، مجرد و متأهل بودن، شغل و وابستگی های مذهبیمان به ما نقش می دهند.

نقشی که ایفا می کنیم، مستقیماً بر رفتار ارتباطی ما اثر می گذارد ایفای نقش والدین در ارتباطات با فرزند با ایفای نقش کارمند در ارتباطات با رئیس تفاوت بارزی دارد. هر کدام نقش خاص، لباس خاص، رفتار خاص و توجه خاصی را می طلبد.

آنچه فرد می گوید، آن گونه که می گوید یا پیام را می دهد، به کسانی که پیام را می دهد و زمان و دفعات آن همه به نقشی بستگی دارد که شخص ایفاگر آن است.

احترام گذاشتن به خود یا میزان دوست داشتن خود نیز به موفقیت ها و شکست های ما بستگی تام دارد. اگر شما نگرشی مثبت در مورد خود داشته باشید، در واقع شما از «حرمت به خود» بالایی برخوردارید اگر بر عکس دارای نگرش منفی و ناخوشایندی نسبت به خود باشید، شما «حرمت به خود» پایینی دارید.

احترام گذاشتن به خود- زیاد یا کم- هنگام برقراری ارتباط، به سهولت توسط دیگران قابل مشاهده است. اگر بخواهیم «مفهوم از خود» خود را دگرگون کنیم، لازم است تلاش کنیم به این باور برسیم که هم خود ما دارای ارزش، دوست داشتنی و پذیرفتنی هستیم و هم طرف مقابل ما از ارزش والایی برخوردار است و پذیرفتنی و دوست داشتنی است.

باید از نگرش های منفی هم در مورد خود و هم درباره دیگران پرهیز کنیم لازم است که به این باور برسیم که هم خود ما و هم دیگری یا دیگران دارای ظرفیت های مناسب و توان بالایی برای موفق شدن و قرار گرفتن

در وضعیتی دوست داشتنی و پذیرفتنی هستند و هر دوی ما درخور احترام بالایی هستیم هدف ما باید در جهت ایجاد و استقرار روابط معنی دار و ارزشمند با خویشان و دیگران به دور از هرگونه اضطراب، بدبینی و بدگمانی باشد.

نخستین برخورد موثر:

شروع خوب در ارتباطی اثر بخش از اهمیت بسیاری برخوردار است با این که هیچ وقت نمی توان تضمین کرد که ارتباط حتماً نتیجه مورد نظر را خواهد داشت، اما شروع خوب همیشه امکان پذیر است الفاظ و کلماتی که در برخورد اول استفاده می شود و پیام های غیر کلامی استفاده شده در آن، تأثیر چشمگیری بر بازخورد طرف مقابل دارد. در این فصل درباره مشخصات یک شروع خوب در ارتباط موثر با دیگران مطالبی عنوان می شود.

اگر چه اساسی ترین و مهم ترین تعامل در چهار دقیقه اول ملاقات شکل می گیرد، با این حال شما در همان مرحله اول ورود به یک مکان، تعدادی پیام های کلامی و غیر کلامی ارسال می کنید که این پیام ها ادامه ارتباط را تنظیم می کند.

در نخستین برخورد سعی کنید پایه و اساس برداشت صحیح و مناسب طرف مقابل نسبت به شما شکل گیرد. اگر در این کار اشتباهی صورت پذیرد، ارتباط به نحو دیگری ادامه خواهد یافت.

زمانی که شخصی شما را برای نخستین بار مشاهده می کند، در همان چهار ثانیه اول، با توجه به سن، جنسیت، اندام، وضع و حالت، مدل مو، طرز لباس پوشیدن، حرکات بدن و بالاخره بیان شما، تصویری در منبع معنی او شکل می گیرد این تصویر در ارتباطات بعدی شما با آن شخص، کاملاً تأثیر گذار خواهد بود. به این ترتیب، تصویر شکل گرفته در منبع معنی او ممکن است تصویری مثبت باشد یا این که تصویری منفی در منبع معنی او شکل گیرد هر کدام از این حالات در برخوردهای بعدی خود را نشان خواهد داد و بخش مهمی از اثر بخشی ارتباط را رقم خواهد زد.

فرایند نخستین برخورد:

شما اگر ارتباط را خوب شروع کنید، مطمئن باشید که در ارتباط برقرار کردن از هر ده برخوردی که دارید، نه مورد آن با موفقیت همراه خواهد بود اما اگر قدم اول را درست برندارید، دیگر امکان دومی به شما داده نخواهد شد که بتوانید تأثیر اولین برخورد خوب و مناسب را ایجاد کنید.

مثلاً اگر در همان برخورد اول وضع خاصی داشته باشید، مثلاً زیپ شلوارتان باز باشد، یا آثار غذایی که خورده اید، دور لب یا لابه لای دندانان مشخص باشد، یا صورت خود را بد اصلاح کرده باشید، یا در صورتی

که خانم هستید، لباس نامناسبی به تن کرده یا دگمه های لباس خود را درست نبسته باشید یا هر چیزی که در نگاه اول خود را نشان می دهد بروز دهید، در ارتباط تأثیر گذار خواهد بود.

وقتی از خود عدم اعتماد به نفس، احتیاط و نگرانی بروز دهید، این بدان معناست که دیگران همین حالات را از چهره شما می خوانند و زمانی که در برخورد اول از خودتان آرامش، عزم جزم، رضایتمندی و طیب خاطر بروز دهید، این بدان معناست که دیگران همین حالات را از چهره شما می خوانند آن ها ظاهری را که شما نشان می دهید، می پذیرند و آن را در منبع معنی خود ضبط می کنند اطلاعاتی که شما به دیگران می دهید، در واقع تمام اطلاعاتی است که آن ها از شما دریافت می کنند مردم دوست دارند همان ارزیابی را نسبت به شما داشته باشند که شما در مورد خود می کنید.

وقتی دو نفر برای اولین بار یکدیگر را می بینند، ارزیابی یا برداشت بسیار سریعی از طرف مقابل به دست می آورند حال تأثیر شما روی شخص دیگر، تصویر موجود در منبع معنی و درک ذهنی او و برداشتی که شخص مقابل از شما دارد بستگی دارد و نه اینکه این کسه شما چه کسی هستید.

همیشه انتظار داشته باشید که طرف مقابل شما را دوست بدارد ترس از این که دیگران ما را قبول نکنند، سبب شده به گرفتن حالت تدافعی ترغیب شویم. بعضی اوقات هنگام مواجهه با دیگران با خود می گوئیم: «این شخص از من خوشش نمی آید و مرا دوست ندارد» یا «این شخص با حالت تحقیر آمیزی به من نگاه می کند». چیزی را که فراموش می کنیم، این است که دیگران نیز دقیقاً همین ترس را دارند. اگر ما چنین حالتی داشته باشیم، در حقیقت باعث بروز حالتی تدافعی در آن ها می شویم که از آن به عنوان تهاجم یا خصومت تعبیر می کنیم.

ما به طور معمول اشخاص و شرایطی را به سوی خود جلب می کنیم که با طرز تفکرمان سازگارند. برای مثال، بیش تر مردان از رد شدن و پذیرفته نشدن از سوی دیگران ترس دارند و به همین دلیل است که برخوردهای اول بین مردان، گاهی به بن بست می رسد رمز موفقیت در برخورد اول این است که شخص با این باور که طرف مقابل واکنش و پاسخ خوبی به او می دهد جلو برود. این روش تقریباً در هر زمانی به کار می آید.

برای روبرو شدن با طرف مقابل جلو بروید و به خودتان بگوئید که طرف مقابل با من دوستانه برخورد خواهد کرد و بدانید که نه بار از هر ده بار همین طور خواهد بود.

در دنیا هیچ کس مثل دیگری نیست هر کس منحصر به فرد است در برخورد اول شخص با همه ویژگی های خود و در تمام طول ملاقات، خود را به شما سپرده است اگر بتوانید این اطمینان را در او ایجاد کنید که به خوبی به این موضوع واقف و قدردان هستید، گام مهمی برای ارتباط موثر برداشته اید.

جادوی لبخند:

عادت قدردانی از دیگران را در خود تقویت کنید. این عادت خوب، لبخند زدن را برای شما آسان می کند. لبخند زدن شاید پیچیده ترین تکنیک ارتباطی نباشد، اما لبخندی تأثیر گذار و سرایت کننده به دیگران، می تواند تأثیر قدرتمندی در ارتباطات شخصی شما داشته باشد.

افرادی که به راحتی لبخند می زنند، به نظر می رسد که دوست داشتنی ترند و این حالت می تواند ارتباط با دیگران را اثر بخش تر کند برخی می خندند تا عصبانیت خود را مخفی کنند یا حيله و نیرنگ خود را پنهان سازند یا برای اذیت، تحقیر و مسخره کردن دیگران می خندند، اگر چه شخصی که شما او را برای اولین بار ملاقات می کنید، به ندرت چنین منظوری از لبخند زدن دارد.

تبسم و خنده ارتباط انسانی را استحکام می بخشد و تأثیری مثبت می گذارد درباره تاریخچه خنده گفته شده است که انسان اولیه از دندان به عنوان وسیله ای برای حمله به دشمنان استفاده می کرد. برای نشان دادن دوستی خود به آرامی لب های خود را عقب می کشید و دندانهای روی هم خود را نمایان می کرد تا به این ترتیب به طرف مقابل بفهماند که قصد او هر آنچه می خواهد باشد، نیتی دوستانه است: «از در آشتی درآمده ام و شما را گاز نخواهم گرفت».

در فصل ارتباط غیر کلامی درباره انواع خنده ها به تفصیل صحبت کردیم هنگام ارتباط با دیگران سعی کنید از خنده با توجه به موقعیت استفاده کنید.

همان طور که اجتناب کامل از خندیدن اثر منفی در ارتباط موثر دارد، خنده های بیجا و نامناسب نیز به همان نسبت ممکن است برای ارتباط زیان بخش باشد.

لبخند زدن در برخورد اول سه پیام مثبت را منتقل می کند:

- این که شما نسبت به طرف مقابل مهربان هستید.
- این که پیش بینی می کنید خبر خوش شما متقابلاً پاسخ خوبی خواهد داشت.
- این که فکر می کنید توجه به طرف مقابل در نظر شما ارزشمند است، یعنی او سزاوار توجه کردن است.

برنامه ریزی برای نخستین برخورد

در ملاقات هایی که برایتان بسیار مهم و سرنوشت ساز است، سعی کنید از پیش خود را برای برخورد و ارتباطی موثر آماده کنید برای مثال، مراسم خواستگاری، مصاحبه استخدامی و نظایر آن اگر با تمرین و برنامه ریزی مناسب همراه باشد، احتمال اثر بخشی ارتباط افزایش خواهد یافت.

جلوی آینه بایستید و تمام کارهایی را که در برخورد اول می خواهید انجام دهید، تمرین کنید تعداد حرکات ضعیف یا عبارات بی معنی در ارتباطی که با خود دارید چقدر است؟ صدای خود را ضبط و سپس گوش کنید. چه مقدار اشکال و ایراد در ارتباط کلامی شما وجود دارد؟ برای ارتباط موثر در برخورد اول موارد زیر را انجام دهید:

- خود را به نحوی مختصر و مفید معرفی کنید.
- راهبرد ارتباطی خود را برای شروع گفتگو در ذهنتان مرور کنید.
- بررسی کنید پیام های غیر کلامی که از خود بروز می دهید، چه بازخوردهایی در دیگران دارد؟
- لحن کلامتان محکم و صمیمی باشد و لرزش نداشته باشد.
- کلمات مورد استفاده، متناسب با شأن و شخصیت شما و طرف مقابل باشد.
- جملات ادا شده دارای منطقی باشد و با توجه به بازخوردهای طرف مقابل تنظیم شود.
- ارتباط را به نحوی مناسب و به یاد ماندنی به پایان برسانید.

کالبد شکافی برخورد اول:

پژوهش های مختلفی درباره مختصات ارتباط موثر در برخورد اول انجام شده است یک تحلیلگر ارتباطات هر برخوردی را- هر چند کوتاه- به شش صحنه تقسیم کرده است:

صحنه اول، مرحله آغازین:

در این مرحله با کسی که می خواهید ارتباط برقرار کنید، هنوز فاصله دارید. تمام قسمت های بدن شما به طریقی در این مرحله شرکت می کند. در این میان، مهم ترین منطقه ارتباطی را چشم ها یا دهان شما تشکیل می دهد.

صحنه دوم، جهت گیری:

در این مرحله به سمت جلو حرکت می کنید. نزدیک فرد مقابل قرار می گیرید در اینجا جهت شما نسبت به او و فاصله ای که در آن ایستاده اید، از اهمیت زیادی برخوردار است باید دقت کنید و ببینید که آیا باید روبروی او یا با کمی زاویه در کنار او بایستید فاصله و زاویه بدن دو عامل مهم است که در تبادل احساسات مختلف نقش اساسی دارند و در فصل ارتباط غیر کلامی درباره آن مطالبی عنوان شد.

صحنه سوم، برقراری تماس:

معمولاً در این مرحله، تماس بدنی از طریق دست دادن یا دیده بوسی صورت می گیرد با توجه به نوع برخوردی که در اینجا انتخاب می کنید، وضع بدنی، میزان انقباض عضلات و جهت نگاه اهمیت خاصی پیدا می کند. کل پیام ارتباطی در این صحنه- با تغییری کوچک در طول مدت نگاه که کمتر از یک ثانیه طول می کشد- ممکن است تغییر کند.

صحنه چهارم: مشارکت:

همزمان با شروع گفتگو با طرف مقابل، به تبادل ارتباط غیر کلامی با او ادامه می دهید پیام های غیر کلامی با اعمال تأکید و معانی دیگر بر کلمات، ممکن است بر شدت آن ها بیفزاید و همچنین این امکان وجود دارد که ناخواسته با کلمات بیان شده در تضاد باشد و ناراحتی و سردرگمی در طرف مقابل ایجاد کند.

صحنه پنجم، جدایی:

زمانی فرا می رسد که یکی از شما یا هر دو به پایان دادن ارتباط خود تصمیم می گیرید هر چند که شخص با گفتن عباراتی چون «بسیار خوب»، «خدا حافظ»، «از دیدنت خیلی خوشحال شدم» و «سلام برسانید»، زمان جدایی را به طور شفاهی اعلام می کند، ولی حدود نیم دقیقه قبل از آن از طریق غیر کلامی از طرف مقابل تقاضا کرده است که به این ارتباط پایان دهد عمده پیام های رد و بدل شده غیر کلامی با استفاده از بیان چهره ای و زبان بدن مبادله می شود.

صحنه ششم، دور شدن:

در این مرحله جدا می شوید و به راه می افتید هر چند ممکن است چنین به نظر برسد دیگر برای اثرگذاری کاری نمانده است که در این مرحله صورت پذیرد، ولی این مرحله از اهمیت زیادی در ارتباط موثر برخوردار است.

اغلب اشخاصی که در مراحل آغازین و تنظیم گفتگو، به طور معقول پیش می روند، در ثانیه های نهایی برخورد خود چندان موفق نیستند از آن جا که حادثی که در این مرحله اتفاق می افتد در ذهن ما جای می گیرند و ماندگار می شوند، وداع نامناسب حتی ممکن است تمام ارتباط ما را تحت تأثیر خود قرار دهد.

جهش ابرو در برخورد اول:

وقتی دو نفر به سمت یکدیگر حرکت می کنند، پس از چند هزارم ثانیه از زمان برخورد اولیه چشمی، ابروهای هر دو طرف در زمان حدود پانزده صدم ثانیه، بالا بسته دوباره به جای خود بر می گردد، جهش ابرو در میان مردم اغلب جوامع انسانی مورد استفاده قرار می گیرد هدف از این کار جلب توجه طرف مقابل در جهت چشم و صورت است تا دو طرف به این طریق بتوانند پیام های خود را به طور واضح و عاری از ابهام مبادله کنند.

جهش ابرو میان افرادی که با همدیگر ارتباط صمیمانه دارند رد و بدل می شود و این علایم در بین عابران خیابان که شناختی نسبت به همدیگر ندارند، مشاهده نمی شود. استفاده نادرست از این پیام ارتباطی ممکن است باعث سردرگمی یا عصبانیت در بین افراد شود این علامت در میان اشخاصی که یکدیگر را خوب می شناسند اما ارتباط خوبی با هم ندارند، زیاد مورد استفاده قرار نمی گیرد.

جهش ابرو همچنین به هنگام شروع گفتگو یا تأکید بر امری در میان افرادی که با یکدیگر موافقت، همدیگر را تأیید می کنند و از یکدیگر تشکر می کنند، مورد استفاده قرار می گیرد؛ اما در صورتی که جهش ابرو با نگاهی طولانی یا بالا سر و پایین آوردن پلک ها در همان لحظه توأم باشد، ممکن است برای نشان دادن مخالفت، یا اظهار تنفر یا برای نصیحت کردن فرد مقابل مورد استفاده قرار گیرد.

اگر کسی دوست نداشته باشد به فرد مقابل نزدیک شود، ممکن است از دادن پاسخ جهش ابرو خودداری کند در این شرایط واکنشی که نشان می دهد این است که نگاه خود را سریع بر می گرداند و از نگاه کردن به او خودداری و طوری وانمود می کند که گویی اصلاً متوجه نشده است.

شخص عصبانی هم ممکن است از پاسخ دادن به این علامت خودداری کند. چون می خواهد خصومت خود را از همان زمان شروع برخورد به مخاطب خود نشان دهد به جای این که نگاه خود را برگرداند، دعوت طرف مقابل را بپذیرد و با او ارتباط دوستانه ای برقرار کند، به ارتباط چشمی مستمر خود ادامه می دهد و به او می فهماند که صمیمیتی نخواهد داشت. در این حال عضلات چهره او به ویژه در ناحیه فک سفید می شود.

افراد عصبی یا خجالتی ممکن است حتی زمانی که نسبت به طرف مقابل ارتباط، احساس صمیمیت می کنند و می خواهند با او دوستانه برخورد کنند، نتوانند از جهت ابرو استفاده کنند یا به آن پاسخ دهند در نتیجه از آن جا که جهش ابرو به طور ناخودآگاه عمل می کند، قبل از برقراری ارتباط کلامی اثری منفی ایجاد کرده اند.

بعضی افراد حتی خبر از چنین علایمی ندارند بی توجهی به جهش ابرو یا پاسخ ندادن به آن، ممکن است به ناراحتی و برداشت منفی منجر شود و مانند آن است که بخواهید به کسی اهانت کنید یا دست او را زمانی که می خواهد با شما دست دهد، عمداً رد کنید.

تماس چشمی در نخستین برخورد:

وقتی شخصی را برای اولین بار ملاقات می کنیم، به چهره او طوری نگاه می کنیم که حرکات توأم چشم ها تشکیل مثلثی با دهان را می دهد. در برخورد اول در بین دو چشم یک حرکت رفت و برگشت انجام می شود و سپس نگاه به سمت دهان حرکت می کند.

تحقیقات ارتباطی نشان می دهد که اشخاص ۷۵ درصد از زمان نگاه کردن به چهره طرف مقابل را به دقت در مثلث مذکور (دو چشم و دهان)، ده درصد را به نگریستن به پیشانی و مو، پنج درصد را به چانه و ده درصد بقیه را به نگاه کردن به سایل اندام های شخص مقابل اختصاص می دهند. میانگین وقت لازم برای نگاه کردن به صورت طرف مقابل در مرحله اول، در مدت زمان سلام و احوالپرسی، حدود سه ثانیه است.

پس از این مرحله، معمولاً دو نفر نگاه خود را از طرف مقابل بر می دارند و نگاه کوتاهی به پایین می اندازند شاید علت این امر، ابراز تواضع و فروتنی نسبت به فرد مقابل باشد.

تأثیری که پیام ما در برخورد اول دارد، متأثر از قابلیتمان در برقراری میزان معینی از تماس چشم هاست تحقیقات زیادی نشان داده است که افراد در حین گفتگو چهل درصد از وقت را صرف نگاه کردن به یکدیگر می کنند.

اگر در موقع صحبت کردن، تماس چشمی کمی با شنونده داشته باشید، به نظر می رسد به خود اطمینان ندارید یا دیگران شما را جدی نمی گیرند از طرف دیگر، اگر هنگام حرف زدن مستقیماً به شنونده نگاه کنید، معمولاً شما را فردی با اعتماد به نفس بالا می دانند اگر به دست چپ و راست خود نگاه کنید، به نظر می رسد که حواس شما ناگهان متوجه چیزی دیگر شده است.

یکی از راه های غیر معمول قطع ارتباط چشمی در طول مدت نخستین برخورد، این است که به سمت بالا نگاه کنید. این عمل شما باعث می شود تا طرف مقابل نیز به سمت بالا نگاه کند یکی از علت های آن ممکن است این باشد که فرد می ترسد چیزی از بالا بیفتد و به او آسیب برساند حتی اگر چنین نکند- یعنی سر یا چشم

خود را به سمت بالا حرکت ندهد- حداقل اتفاقی که خواهد افتاد، این است که تنش بدنش افزایش یابد و تحریکات نیمه آگاهانه ای که در وجود او به این ترتیب ایجاد می شود، بالا برود.

هرگونه قطع ارتباط چشمی باعث ایجاد اختلال در ارتباط می شود؛ مگر این که این قطع ارتباطی در جهت پایین باشد همین طور قطع نکردن نگاه ممتد نیز باعث ناراحتی فرد مقابل می شود. به دنبال قطع بسیار کوتاه ارتباط چشمی، دوباره نگاه خیره دو جانبه برقرار می شود و چشم ها دقیقاً در هم ثابت می شوند تا ارتباط تداوم یابد.

بنابراین در برخورد اول، هیچ وقت بیش از سه ثانیه به طرف مقابل خیره نشوید نگاه کنید و بعد از سه ثانیه ارتباط چشمی خود را موقتاً قطع کنید. اگر عمداً می خواهید طرف مقابل ارتباط را دستپاچه کنید، به او شش تا هشت ثانیه خیره شوید ارتباط چشمی خود را همواره به سمت پایین قطع کنید، مگر این که عمداً بخواهید بی علاقگی خود را به طرف مقابل نشان دهید یا تعادل او را به هم بزنید.

برخورد نگاه ها به خودی خود در برخورد اول نقش مهمی دارد. کسی که حرف می زند در پایان هر جمله و نه قبل از آن، نگاهش را به دیگران می اندازد. اگر او بدون نگاه کردن به دیگران حرف خود را قطع کند، طرف مقابل می گذارد او- مثل زمانی که مکثی می کند تا ایده هایش را بیابد- حرف بزند؛ اما اگر به دیگران نگاه نکند و یکدفعه به آن ها بنگرد، به این معنی است که به آنان اجازه حرف زدن می دهد چنین رفتارهایی مشوق جواب گفتن هستند.

راز نگاه:

در فرهنگ ایرانی و ادب پارسی درباره نگاه و اهمیت آن باورهای مختلفی وجود دارد این شعر را شنیده اید:

گوش کن بالب خاموش سخن می گویم پاسخم گو به نگاهی که زبان من و توست

جای جای ادبیات فارسی پر است از راز نگاه، زبان چشمان، ناوک مژگان و ... در این جا می خواهیم به اثرات نگاه کردن در برخورد اول بپردازیم آیا می دانید در برقراری ارتباط موثر به کجا، کی و تا چه مدت باید به طرف مقابل نگاه کنیم؟

ایرانی ها نگاه رو به پایین را نشانه فروتنی و تواضع می دانند و چشمان گشاده را نشانه حیرت، رک گویی، وحشت یا ساده لوحی تصور می کنند شنیده اید که مردم می گویند فلانی چشم سفید، چشم شور یا تنگ نظر است یا فلانی چشمان حقه باز دارد یا نگاهش سرد است اهمیت نگاه در برخورد اول از دید همه فرهنگ ها قابل توجه است.

در برقراری ارتباط موثر لازم است از قرار دادن مانعی میان چشمان خود و دنیای خارج اجتناب کنید هر نوع عینکی مخصوصاً عینک های دودی و آینه ای بر روی دیگران اثر منفی می گذارد اغلب مردم در مقابل کسانی که از عینک های تیره استفاده می کنند، از خود واکنش منفی نشان می دهند اگر فرد در برخوردهایی که با فشارهای روانی توأم است، عینک تیره به چشم بزند، ممکن است ناخواسته موجب اضطراب شدید شود.

مردمک چشم انسان وقتی که دچار اضطراب می شود یا از چیزی خوشش می آید، گشاد می شود. این عمل میزان نوری را که به چشم وارد می شود، افزایش می دهد. فروشندگان متبهر، با توجه به مردمک چشم مشتری، متوجه می شوند که او از کدام کالا خوشش آمده و با همین شگرد، شروع به تعریف و تمجید از آن کالا می کنند تا او را به آستانه خرید برسانند.

استفاده از عینک با این که پیام قدرت و اندیشه را منتقل می کند، با این حال بهتر است در برخورد اول و تماس چشمی مناسب از زدن عینک تیره - مخصوصاً در موقعیت هایی که نیاز به کسب اعتماد وجود دارد - خودداری شود. از جمله در مصاحبه های استخدامی که نیاز به ارتباط چشمی وجود دارد، عینک تیره نزنید. نگاه طولانی به دیگران، ماهیت نیرومندی دارد و هنگام عصبانی کردن طرف مقابل از طریق قدرت نمایی های غیر کلامی، اهمیت خود را نشان می دهد شما می توانید از طریق نگاه کردن به دیگران، مطالب زیادی درباره آن ها کسب کنید.

باید دقت کنید و ببینید آن ها هر چند وقت یک بار شما ارتباط چشمی برقرار می کنند، چه مدتی نگاه می کنند و چگونه ارتباط چشمی خود را با شما قطع می کنند ارتباط چشمی خود را به سمت بالا یا به سمت پایین، به سمت راست یا چپ قطع می کنند؟ این نکات می تواند زمینه های خوبی در مورد شناخت شخصیت، صداقت و حتی طرز تفکر آنان برای شما فراهم کند.

به کجا باید نگاه کنید: در برخوردهای دوستانه و خودمانی، به مثلی که از یک خط افقی که از گوشه های بیرونی چشم های طرف مقابل می گذرد و دو خط مایل که از گوشه های خارجی چشم شروع شده در زیر چانه به هم می رسند، نگاه کنید ثابت کردن نگاه در این ناحیه، علاقه، جدیت، شور و اشتیاق و اعتماد به نفس شما را می رساند.

چه مدت باید نگاه کنید: میزان مدت نگاه شما در هنگام برقراری ارتباط موثر، به هدف شما از این ارتباط بستگی دارد اگر شما مرد باشید و طرف مقابل هم مرد باشد و بخواهید برخورد شما دوستانه اما غیر صمیمی باشد، بین شصت تا هفتاد درصد از وقت شما را ارتباط چشمی باید در بر گیرد اگر فرد مقابل خانم بود، این مقدار را به پنجاه درصد کاهش دهید. اگر خانم هستید و با یک خانم ارتباط برقرار می کنید، این مقدار را به هفتاد درصد برسانید اگر می خواهید ارتباطی صمیمانه برقرار کنید، طول مدت نگاه خود را افزایش دهید و با نگاه خود هر از چند گاه، صورت و بدن طرف مقابل را تا ناحیه کمر جارو کنید.

زمان نگاه کردن: هنگامی که طرف مقابل شروع به صحبت می کند، برای برقرار کردن حداکثر ارتباط از برقراری ارتباط چشمی خود، اطمینان کامل حاصل کنید این وضعیت به طرف مقابل اطمینان می دهد که شما به صحبت های او توجه می کنید همچنین ابراز این نکته که آنچه گفته می شود بسیار مورد علاقه شما قرار گرفته است، به طور ناخود آگاه او را خشنود می کند در جریان صحبت او از آن غافل نشوید و ارتباط چشمی خود را

قطع نکنید. دقیقاً قبل از این که جواب دهید، نگاه مختصری به کنار بیندازید، چون این کار جواب شما را با اندیشه و تعمق جلوه گر می سازد.

نگاه خود را هنگام صحبت کردن برگردانید و همزمان با آن به طور طبیعی در صحبت خود مکث ایجاد کنید تا برای لحظه ای نگاه خود را عوض کنید پس از این که به انتهای ارتباط کلامی خود رسیدید، نگاهی به پایین بیندازید تا به این ترتیب به طور واضح نشان دهید که منتظر پاسخ طرف مقابل خود هستید.

با استفاده مناسب و صحیح از نگاه هر قدر توجه و ابراز علاقه بیش تری از خود نشان دهید، دیگران بیش تر باورشان می شود که آن ها را دوست دارید و در پاسخ آن بیش تر ابراز صمیمیت خواهند کرد با کنترل میزان ارتباط چشمی که طرف مقابل با شما برقرار می کند و دستکاری لحظه ای که در آن چنین نگاهی صورت می گیرد، این امکان فراهم می شود تا اثر گذاری برخورد اول به بهترین وجه در ذهن آن نقش ببندد.

انسان موقع نگاه کردن به چهره شخص مقابل، به اطلاعاتی که از سمت راست میدان بینایی خود می گیرد، بیش تر توجه می کند. یعنی فرد برای نگاه کردن به سمت چپ صورت، وقت بیش تری صرف می کند.

صورت انسان در دو طرف آن، کاملاً متقارن نیست خطوطی که از دهان و چشم رد می شوند، همدیگر را در سمت راست یا چپ قطع می کنند.

هنگام اولین برخورد فاصله خود را با طرف مقابل تنظیم کنید (یک بار دیگر بحث فاصله را در بخش ارتباط غیر کلامی مطالعه نمایید) برای انتخاب فاصله مناسب با طرف مقابل به تفاوت های فردی، فرهنگی و همچنین چگونگی ارتباط خود با او توجه کنید در فاصله های مختلف بدون این که احساس ناراحتی یا حقارت کنید، با مردم برخورد نمایید و این کار را به شکل عادات در آورید.

یک قانون کلی در ارتباطات میان فردی وجود دارد: اگر می خواهید مورد توجه و تحسین طرف مقابل قرار گیرید، او را وادار کنید نسبت به خود احساس آرامش کند و خود را دوست داشته باشد تمایل انسان به احساس عزیز بودن، یکی از اختلافات مهم و شاخص میان انسان و حیوان است.

همه انسان ها در برخورد اول دوست دارند از سوی طرف مقابل تحسین شوند و مورد قبول قرار گیرند انسان ها خود را بهتر از دیگران می شناسند و خود را دوست دارند در یک پژوهش انجام شده در مورد پانصد مکالمه تلفنی، مشخص شده است که اشخاص چهار هزار مرتبه در این مکالمات از کلمه «من» استفاده کرده اند به خاطر همین علاقه انسان به خود، وقتی مردم نسبت به ما دلبستگی و توجه نشان می دهند، بیش تر به آن ها علاقه مند می شویم.

برای اثر بخش ساختن برخورد اول، رمز موفقیت در ابراز علاقه ای صادقانه و بی ریا نسبت به طرف مقابل نهفته است در این صورت آن فرد احساس می کند که شخصی مهم، محترم و ارجمند است و به این ترتیب ارتباط با علاقه تداوم پیدا می کند.

ارتباط کلامی در برخورد اول:

از مشکلاتی که بعضی افراد پس از برخورد اولیه با دیگران با آن روبرو می شوند، این است که اسامی آنان را به دشواری می توانند به خاطر بیاورند. علت این امر آن است که در ابتدای برقراری ارتباط، فرد چنان مشغول اثرگذاری در دیگران می شود که دیگر وقتی برای فکر کردن درباره اثرگذاری در خود پیدا نمی کند. در نخستین برخورد سعی کنید به هنگام معرفی فرد، به حرف های مخاطب خود به طور دقیق گوش فرا دهید و همزمان با آن، او را به دقت بررسی کنید. اما باید توجه داشته باشید که خود را زیاد سرگرم او نکنید، چرا که در این صورت ممکن است با نگاه تیز و خیره خود پیام دشمنی و خصومت را در او القا کنید.

همزمان با نگاه کردن به آن فرد، چند بار اسم او را در ذهن تکرار کنید هنگام صحبت کردن، اسم او را هر از گاه یک بار بر زبان بیاورید این کار برای برقراری ارتباط موثر بسیار مفید خواهد بود، چرا که اشخاص از آوردن نام خود بسیار خوششان می آید و تکرار آن نوعی ایجاد صمیمیت با طرف مقابل محسوب می شود.

هنگام ارتباط کلامی و به زبان آوردن نام طرف مقابل، برای محکم کاری، دست خود را آرام بر روی دست، بازو یا شانه طرف مقابل بزنید و سپس با لمس مختصر ساعد او، احساس مثبتی در شخص مقابل ایجاد کنید.

از قبل درباره این که در اولین برخورد سر صحبت را چگونه باز و از کجا شروع خواهید کرد، برنامه ریزی کنید در انتخاب اولین کلمات و بار عاطفی این کلمات فکر کنید و اثربخشی آن را مرور نمایید سعی کنید مطالب خود را با حالتی صمیمانه و دوستانه و با کلماتی قاطع و محکم و در کوتاه ترین جملات بیان کنید.

نوع کلمات و نحوه بیان و لحن کلام باید حاکی از هدفمند بودن، جالب بودن و مفید و کارساز بودن مطالب عنوان شده باشد از اطاله کلام و چند بار توضیح دادن مطلب پرهیز کنید و به فهم طرف مقابل اعتماد کنید.

زمانی که در شرایط خاصی، به راحتی و به طور متناوب مشغول تبادل افکار هستید، با گذاشتن انگشت خود در کنار بینی یا گونه خود، به آسانی می توانید سر یکی از انگشتان خود را به سمت چشم خود بگیرید و به این وسیله، توجه طرف مقابل را به سمت آن جلب کنید گذاشتن انگشت در کنار بینی می تواند برای کنترل نگاه شخص مقابل نیز مورد استفاده قرار گیرد.

تحقیقات نشان داده است اشخاص پس از سه روز، فقط می توانند ده درصد از مطالبی را که شنیده اند، به خاطر بیاورند این در حالی است که با استفاده مناسب از نگاه می توانید مطمئن شوید که فرد پس از گذشت ماه ها از برخورد اول، بعضی از حرف های شما را به خاطر خواهد داشت حتی اگر چهره دقیق شما را فراموش کرده باشد، احساسات خوب شما را هنوز در وجود خود احساس خواهد کرد و در برخوردهای بعدی تمایل بیش تری از خود نشان خواهد داد تا به شما با چشم دوستان نگاه کند.

کج کردن گرن هم برای جلب توجه طرف مقابل برای همکاری و ارتباط موثر اهمیت دارد برای افزایش احساس همدلی و دلگرمی در برخورد اول، کج کردن ملایم گردن اثر مطلوبی خواهد داشت، به ویژه نوجوانان با دیدن این علامت، معمولاً حرف فرستنده پیام را می پذیرند.

بنابراین برای این که در برخورد اول دلگرمی و اثر حضور خود را آنان را افزایش دهید؛ گردن خود را کج کنید، ارتباط چشمی برقرار نمایید و از اعماق قلب بخندید همچنین زمانی که می خواهید از کسی یاری و کمک بگیرید، می توانید از این شیوه استفاده کنید.

وقتی با طرف مقابل درباره متن، عکس، نقشه یا هر چیز مکتوب دیگری صحبت می کنید و توجه او به آن معطوف شده است، برای اثرگذاری بیش تر و برقراری ارتباط چشمی، با یک خود کار، خطوط متن را دنبال کنید تا به جایی برسید که مخصوصاً می خواهید روی آن تأکید کنید. سپس در این لحظه، قلم خود را به آرامی بالا ببرید تا جایی که به گوشه چشم راستتان برسد. در صورتی که چپ دست هستید، قلم را به طرف چشم چپ ببرید به این ترتیب ارتباط چشمی برقرار می شود و می توانید در این لحظه، قسمت کلیدی و مهم ارتباط کلامی خود را تکرار نمایید.

اگر در مقابل جمع صحبت می کنید، یا معلم هستید و در کلاس در حال تدریس هستید یا در جلسه مجمع عمومی و نظایر آن سخن می گوئید، سعی کنید با شنوندگان خود ارتباط چشمی برقرار نمایید و نقطه نگاه خود را چنان کنید که هر کدام از حاضرین احساس کند، مورد توجه شماست در صورت امکان از خواندن مطلب از روی نوشته خودداری کنید و آنچه می خواهید بگوئید، حفظ کنید یا از یادداشت کوچکی استفاده نمایید.

وضعیت اندامی در نخستین برخورد:

وضعیت اندامی شما در برخورد اول و هنگامی که در کنار کسی می ایستید و شروع به ارتباط کلامی می کنید، می تواند حامل پیام شادی و گشاده رویی باشد یا این که امتناع شما از معاشرت با آنان را برساند همچنین وضعیت اندامی که برای خود انتخاب می کنید، ممکن است تا حدودی تحت تأثیر وضع ایستادن یا نشستن طرف مقابل قرار بگیرد.

یک راه مهم برای جلب توجه ناخودآگاه طرف مقابل این است که بتوانید وضعیت او را مانند آینه منعکس کنید. اگر او پایش را روی پای دیگر خود انداخت، شما نیز همین کار را بکنید زمانی که پشت خود را به چیزی تکیه داد، شما نیز چنین کنید به طور طبیعی کسانی به این شیوه رفتار می کنند که با طرف مقابل ارتباط صمیمانه ای داشته باشند.

شما در واقع با بازتاباندن دقیق حرکات غیر کلامی طرف مقابل، همدلی خود را در سطح وسیعی نشان می دهید اگر این عمل به درستی انجام شود، یکی از سریع ترین و مطمئن ترین وسیله های تفاهم و جلب اعتماد طرف مقابل ارتباط خواهد بود با کمی تمرین متوجه خواهید شد که انجام دادن چنین کاری آنقدر طبیعی می

شود که پس از مدتی پاسخ دادن به آن به صورت امری غیر ارادی و خودبخود در می آید و جلب موافقت دیگران برای انجام دادن کاری را تا پنجاه درصد افزایش می دهد.

قامت نیز در برخورد اول دارای اهمیت است قامت ایستاده و استوار و قامتی خمیده و شل دو حالت متفاوت به پیام ارتباطی می دهند قامت راست و آرام، معمولاً ابراز آزادانه احساسات را تداعی می کند، حال آن که حالت خمیده و شل در اغلب اوقات بی تفاوتی و بی بهره بودن را نشان می دهد.

در برخورد اول حرکات اضافی سر، دست و بدن توسط طرفین ارتباط ممکن است توجه را از پیام کلامی برگرداند ژست های نامتناسب، مخاطب را به اشتباه می اندازد و در اغلب اوقات، برخلاف پیام کلامی عمل می کند.

خدا حافظی:

با صحبت های انتهایی و دادن پیام های غیر کلامی مبنی بر به پایان رسیدن ارتباط، برخورد شما به صحنه های آخر می رسد پایان دادن به ارتباط باید سریع ولی ملایم باشد بدترین پایان در یک ملاقات آن است که کم کم به فاصله کوتاهی به عقب بروید و به طور مرتب اجازه مرخصی بگیرید و برگردید و مثلاً صحبت خیلی کوتاهی داشته باشید یا بخواهید کلام آخر خود را بزنید.

دست دادن در پایان ارتباط نیز ارزش زیادی دارد. برای این کار سعی کنید در این زمینه به طرف مقابل ارتباط پیشی بگیرید؛ به این ترتیب می توانید لحظات پایانی ارتباط را کنترل کنید موضوع بهتری در ارتباط پیدا نمایید.

معمولاً انسان ها ابتدا و انتهای برخورد را به خاطر می سپارند، بنابراین سعی کنید نخستین برخوردتان پایان ساده و پرمعنا داشته باشد به این ترتیب اثر انتهایی برخورد اول در خاطره طرف مقابل برجای می ماند برای لحظه خدا حافظی کلمات و جملات مناسبی از پیش انتخاب کنید و نحوه ارائه آن را پیش از ملاقات تمرین کنید.

تمرین: تجزیه و تحلیل نخستین برخورد

برای بررسی نقاط ضعف و قوت نخستین برخوردتان از یکی از ملاقات های مهم خود فیلمبرداری کنید یا اگر در جلسه ای حضور داشتید که از آن فیلمبرداری شده است، فیلم را پنج بار از ابتدا تا انتها به دقت مشاهده کنید با مطالبی که عنوان شد پیام های کلامی و غیر کلامی خود را یادداشت کنید و به هر کدام از صفر تا ده نمره دهید. برای اطمینان از نتیجه بررسی، بدون آن که نظر خود و نمره داده شده را عنوان کنید، از یک داور کمک بگیرید و چند نمره را که افراد مختلف داده اند با هم مقایسه کنید. از تجزیه و تحلیل نخستین برخوردتان برای بهبود ارتباطات بعدی به شکل هدفمند استفاده نمایید.

انواع برخورد ارتباطی:

اشخاص در ارتباط با دیگران به چهار شیوه مختلف ارتباط برقرار می کنند.

دسته اول برخوردی منفعلانه دارند یعنی شخصی به نیازها، حقوق و احساسات خود احترام نمی گذارد. او در مقابل دیگران از حقوق خود صرف نظر می کند و برای آن اهمیت و ارزشی قائل نمی شود، به دیگران اجازه می دهد به جای او تصمیم بگیرند یا با واکنش هایش نشان می دهد که مقصر است و دیگران برحق هستند.

شخص منفعل - که در فرهنگ عامه به آن «پخمه» می گویند- این پیام را در برخوردهای خود منتقل می کند که «من مهم نیستم، راحت باشید طوری رفتار کنید که انگار من نیستم». فردی که ارتباطی منفعلانه با دیگران دارد، در بیش تر اوقات از این که مبادا از وی تقاضایی داشته باشند، احساس افسردگی می کند و از برخورد با دیگران دچار هراس و ترس و اضطراب می شود.

فرض کنید مادر خانواده ای در حال تماشا کردن برنامه آشپزی تلویزیون است پسرش کانال تلویزیون را بدون اجازه او عوض می کند و می گوید: «می خواهم فوتبال تماشا کنم، مسابقه خیلی مهمی است». مادر برای این که پسرش را عصبانی نکند، هیچ واکنشی از خود نشان نمی دهد و حتی شکایت و گله ای نمی کند. در حالی که بسیار علاقه مند بود تا ادامه آن برنامه آشپزی را تماشا کند. در این جا رفتار مادر، رفتاری منفعلانه است و در واقع حقوق خود را زیر پا نهاده است.

فرض کنید شما در صف شلوغ صندوق فروشگاه بزرگی، منتظر رسیدن نوبت خود هستید کسی که دیرش شده است از شما تقاضا می کند که جلوتر پول خود را پرداخت کند. اگر شما سریع و بدون گفتن چیزی آن را بپذیرید، درواقع رفتار منفعلانه ای داشته اید اگر شما مطابق هنجارهای جامعه به ایثار و از خود گذشتگی علاقه دارید، لازم است حداقل به حقوق خود اشاره کنید و بعد اجازه دهید مثلاً بگویید:

«با این که من بیش تر از یک ربع در صف ایستاده ام و کار هم دارم، با این حال به شما اجازه می دهم، جلوتر از من پولتان را پرداخت کنید».

دسته دوم برخوردی همراه با سوء استفاده و زیاده طلبی دارند این گونه افراد در ارتباط فردی سعی می کنند رضایت خاطر طرف مقابل را به دست آورند و معمولاً با زیرکی و ظرافت سعی می کنند از طرف مقابل استفاده کنند تا مثلاً برای انجام کاری اجازه ای بگیرند، چیزی از کسی قرض بگیرند یا تقاضای کاری کنند.

برخی از این شگرد در حد افراط استفاده می کنند این افراد به ظاهر به دنبال جلب رضایت و پاسخگویی به خواسته های فرد مقابل هستند، اما مودبیانه و یا سوء استفاده ای حيله گرانه و غیر صریح، نیازهای آن فرد را به اشتباه تعریف و تحریف می کنند و در راستای اهداف خود قرار می دهند.

از آنجا که این اشخاص فقط اهداف خود را دنبال می کنند، فرد مقابل به اشتباه می افتد و خشنودی طرف مقابل دقیقاً به معنی پاسخگویی به خواسته و نیازهای فرد زیاده طلب است این شیوه سوء استفاده از دیگران است که با حقه و نیرنگ و با استفاده از روش های فریبکارانه، طرف مقابل را به اشتباه می اندازد و آن فرد، بسته به

این که چه کسی مخاطب اوست- با تغییر دادن عقاید و با استفاده ماهرانه ای از تعریف و تمجید و اغراقی توأم با نیرنگ و با تحریک نیازهایش را بر می آورد.

دسته سوم- برخوردی تهاجمی دارند در این نوع برخورد، فرد برای نفع شخصی خود با واژه ها و با اعمال خود، به شیوه ای دیگران را مجبور می کند به خواسته های او گردن نهند برخلاف ارتباط منفعلانه که فرد در آن حقوق و نیازهایش را فراموش می کند، در ارتباط تهاجمی، فرد برای دیگری حقی قائل نیست و حق دیگران را برای رسیدن به نیازهایشان قبول ندارد.

در شیوه تهاجمی، فرد مهاجم خیلی واضح، صریح و مستقیم، نیازها و احساساتش را بدون در نظر گرفتن حقوق دیگران بیان می کند و هیچ تلاشی را برای ایجاد تفاهم با دیگران به عمل نمی آورد.

شخص در ارتباط تهاجمی، اگر بتواند در دیگران ایجاد ترس می نماید و آن ها را به تسلیم وادار می کند. این امر ممکن است برای رسیدن به هدفی موثر باشد، اما افراد دارای رفتار تهاجمی اغلب تنها و افسرده اند در ارتباط تهاجمی، فرد برای این که موافقت کسی را به دست آورد، از ابزار تهدید یا تنبیه استفاده می کند. او افراد دیگر را تحقیر، مسخره و طرد می کند.

ارتباط غیر کلامی فرد مهاجم شامل کوبیدن مشت، اخم، لبخند، مسخره کردن، با انگشت اشاره تهدید کردن، ایجاد ترس، و نظایر آن است.

دسته چهارم ارتباط موثر و اثباتی دارند ارتباط اثباتی، شیوه ای برای بیان نیازها و احساسات است که حقوق دیگران را کاملاً در نظر می گیرد و همزمان به حقوق خود نیز واقف است و به آن احترام می گذارد فردی که چنین رفتاری دارد، با روشنی و آرامش ارتباط برقرار می کند و زمان مناسبی را برای این که به تفاهم برسد، انتخاب می کند.

انتخاب نحوه برخورد مناسب:

شما با کسی که ارتباط تهاجمی دارد و پیوسته دستور می دهد، چه برخوردی می کنید؟ یا در برابر کسی که منفعل است و هیچ وقت کلمه ای به زبان نمی آورد و چیزی درخواست نمی کند و از شما انتظار زیادی ندارد، چه واکنشی نشان می دهید؟ یا درباره کسی که ارتباط موثری دارد و یاد گرفته به حرف شما گوش دهد و اگر بتواند از شما حمایت کند، چه فکری می کنید؟

معمولاً ما ارتباطی را دوست داریم که در آن طرف مقابل همه کارهایی را که انتظار داریم، انجام دهد. یعنی همان چیزی را دوست داشته باشد که ما دوست داریم و درست در همان لحظه ای که ما علاقه داریم، ارتباط را شروع و ختم کند در عالم واقعیت، ارتباطات همیشه این طور نیست و چنین ارتباطاتی در سطح دوستان بسیار صمیمی یا عشاق دیده می شود.

برای ایجاد ارتباط موثر لازم است حقوق هر فرد را به رسمیت بشناسیم و سپس یاد بگیریم با دیگران صادقانه ارتباط برقرار کنیم؛ یعنی خیلی صریح و واضح تشریح کنیم چه می خواهیم و چه حس می کنیم همچنین به دیگران کمک کنیم تا به روشنی بیان نمایند که چه می خواهند و چه حس می کنند.

در بعضی برخوردهای انسانی، اشخاص صرفاً به دنبال آن هستند که بر روی طرف مقابل تأثیر بگذارند و او را تشویق یا جذب کنند این نوع برخوردها هدف خاصی را دنبال می کند و در جستجوی تأثیر گذاری در طرف مقابل است مثلاً، با کسی صحبت می کنم و در تمام طول صحبت به دنبال آن هستم که مرا آرامش فوق العاده موفق و آگاه به مسائل اجتماعی تصور کند. چنین برخوردهایی بدون شک به نتایجی منفی منجر می شود و فاصله احساسی میان افراد ایجاد می کند، چرا که در آن تبادل واقعی احساسات وجود ندارد.

آگاهی فرد با دیگران از رفتار، احساسات و انگیزه های مختلف است خانه های پنجره جوهری به همدیگر وابسته است و کم شدن یک خانه مستلزم اضافه شدن خانه دیگر است هر شخص ممکن است توسط یک پنجره جوهری تعریف شود و وضع او با دیگران یا با خود، کاملاً مشخص گردد. در پنجره جوهری نواحی چهارگانه شخصیت به این ترتیب است:

پنجره جوهری همان گونه که ملاحظه می کنید یک ماتریس دو در دو است: محور افقی نشان دهنده شناخت فرد در مورد دیگران و محور عمودی نشان دهنده شناخت در مورد خود فرد است.

خانه اول: این پنجره، خانه گشوده یا ناحیه عمومی، شامل جنبه هایی از شخصیت فرد است که خود او و هم دیگران می دانند فرض کنید شخصی زودرنج و حساس است؛ این را هم خودش می داند و هم افرادی که با او ارتباط دارند. پس ویژگی زودرنج بودن شخص در بخش گشوده یا عمومی او واقع شده است.

بخش گشوده پنجره جوهری مهم ترین و ارزشمندترین قسمت برای ارتباط موثر با دیگران است. با گستردگی این بخش، فرد توان آن را می یابد که توسط دیگران شناخته شود و آن ها نیز با شناخت بهتر از او، به وی نزدیک شوند و ارتباط موثر شکل می گیرد.

خانه دوم: خانه کور یا ناحیه کور شامل آن دسته از ویژگی های شماست که دیگران آن را مشاهده می کنند و به راحتی در می یابند، ولی برای خود شما قابل دسترس نیست. خانه کور به صورت ناخودآگاه ممکن است باعث رنجش دیگران شود و معمولاً دیگران از ترس آزردهی خاطر شما، خصوصیات مزبور را گوشزد نمی کنند و اگر هم مطلبی در این زمینه بیان می شود، اغلب با واکنش مطلوبی مواجه نمی گردد.

فرض کنید کسی به شما می گوید: «تو هر حرفی می زندی، انگار داری بقیه را مسخره می کنی!» شما وقتی این حرف را می شنوید، به نظرتان می آید که این طور نیست و شما قصد مسخره کردن دیگران را ندارید، اما این رفتار در بخش کور پنجره جوهری شما قرار دارد و خودتان نمی توانید آن را دریابید ولی دیگران که با شما ارتباط دارند، آن را به خوبی می بینند.

به مثال دیگری توجه کنید: شما عادت دارید که موقع صحبت کردن به طور غیر عمد به دیگران اجازه حرف زدن ندهید و می خواهید خودتان متکلم وحده باشید این رفتار هم جزو خانه کور شخصیت شما محسوب می شود، چرا که به صورت ناخودآگاه این کار را انجام می دهید.

دوستی تعریف می کرد که برای گذراندن یک دوره آموزشی در قالب یک گروه شانزده نفره به یک کشور خارجی سفر کرده بود در هتل محل اقامت قرار شد افراد به صورت دو نفره در هشت اتاق مستقر شوند، اما در این میان مشکلی پیش آمد. هیچ کس از اعضای گروه حاضر نبود با حامد - یکی از اعضای گروه - هم اتاقی شود می دانید علت آن چه بود؟ حامد زیاده از حد حرف می زد!

وقتی کسی از او می پرسید: «حالتان چطور است؟» قیافه حق به جانبی به خود می گرفت و بعد از مکثی کوتاه می گفت: «خوب شد حالم را پرسیدی دیروز رفتم چکاپ، باز کلسترول خونم بالا رفته البته پارسال که ورزش می کردم و روغن جامد هم نمی خوردم، یک مقدار وضعم بهتر بود، ولی دست پخت خانم خوب است و همه اهل فامیل و در و همسایه از آن تعریف می کنند و این مسئله باعث شده همیشه غذاهای خوشمزه ای بخورم و کلسترول خونم بالا برود. حالا خانم من خیلی نگران نیست ولی می دانی، کلسترول خیلی خطرناک است. دیروز مقاله ای می خواندم که در آن نوشته بود..»

اگر طرف مقابل با حرف سر پا پیام غیر کلامی دیگری، حامد را به ادامه صحبت تشویق می کرد، باید یک ساعت پای صحبت او می نشست تا متوجه شود که حال او چطور است! حامد خیلی باسواد و مبادی آداب و اهل معاشرت و سخنانش مفید و شنیدنی بود، اما زیاد حرف می زد این ویژگی در خانه کور پنجره جوهری حامد نهفته بود و اطرافیان آن را مشاهده می کردند و به راحتی در می یافتند اما برای خود او قابل دسترسی نبود.

در واقع انسان ها انتظار دارند در جواب «حالتان چطور است؟» پاسخ بشنوند: «ای بد نیستم» یا «خوبم متشکرم، شما چطورید؟» بنابراین کسی حوصله یک ساعت توضیح شنیدن برای یک سوال تعارف آمیز را ندارد دسترسی به رفتارهای خانه کور و افزودن آن به خانه گشوده، ارتباط موثر را به ارمغان می آورد. خانه کور پنجره جوهری در برگیرنده هر یک از محرک های ارتباط غیر عمدی است اگر کسی از شما انتقاد کرد و ایرادی به رفتار شما وارد نمود، قبل از این که به این فکر باشید تا علت این انتقاد را با زدن برچسب به گوینده و پیدا کردن انگیزه او برای طرح این انتقاد پیدا کنید، لحظه ای به این فکر کنید و احتمال دهید که ممکن است انتقاد گفته شده در بخش کور شخصیت شما باشد و شما به آن دسترسی نداشته باشید انتقاد پذیری شخص را به سمت ارتباط موثر سوق می دهد.

خانه سوم: منطقه پنهان یا مخفی از چیزهایی پدید آمده است که شما ترجیح می دهید آن ها را نزد خود نگاه دارید و به دیگران منتقل نکنید آنچه در این جا اتفاق می افتد، این است که شما در گشودن راز دل خود تلاش نمی کنید و نمی گذارید دیگران به درون شما پی ببرند و تجربه شما را در مورد خاصی دریابند، مثلاً درباره

در آمد، مشکلات خانوادگی، احساساتان در مورد فرد یا افراد بخصوص یا آنچه می اندیشید و آن را خاص خود می دانید چیزی بفهمند خانه پنهان مبین سعی شما در قبال محرک های ارتباطی و محدود کردن آن هاست که دیگران به راحتی نتوانند به آن پی ببرند.

محمود تازه ازدواج کرده است او بیماری وسواس دارد و حساسیت فوق العاده ای برای تمیزی هر چیز پیرامون خود دارد حمام گرفتنش بیش تر از یک ساعت طول می کشد محمود نمی خواهد وسواسی بودنش را فامیل های تازه اش متوجه شوند. زمانی که دایی خانمش آن ها را پاگشا می کند، محمود به محض ورود به منزل میزبان، بعد از دست دادن با دایی خانمش، سراغ دستشویی را می گیرد و حدود ده دقیقه مشغول تمیز کردن دستش می شود.

وقتی میز غذا را می چینند محمود در حالی که لبخندی تصنعی بر لب دارد، با دستمال کاغذی چندین بار قاشق و بشقاب را به دقت تمیز می کند او بیماری وسواس خود را در خانه پنهان پنجره جوهری نهاده است اما آنچه در منبع معنی میزبان متجلی می شود، چه خواهد بود؟ شما اگر این پیام ها را از یک مهمان دریافت کنید و ندانید که او بیماری وسواس دارد، چه فکری می کنید؟

دایی خانم محمود، بعد از آن مهمانی، هیچ گاه با این زوج ارتباط خوبی برقرار نمی کند او چند بار در مجالس مختلف به بدگویی از محمود می پردازد و می گوید: «داماد خواهرم خیلی از خود متشکر است انگار غیر از خودش، همه کثیف هستند» اگر محمود به مهارت های ارتباط موثر آشنا باشد، این ویژگی خود را در خانه پنهان شخصیت خود نمی نهد و آن را به نحو مناسبی مطرح می کند. مثلاً در برخورد اول با کسی چنین می گوید: «این وسواس لعنتی هم ما را اذیت می کند، خواهش می کنم ناراحت نشوید» با این جمله در منبع معنی طرف مقابل با توجه به آگاهی از وسواس او، مسئله به نحو صحیحی متجلی می شود.

خانه چهارم منطقه ناشناخته است این خانه شامل ویژگی هایی است که هم برای شما و هم برای دیگران ناشناخته است؛ ویژگی هایی که تاکنون کشف نشده اند خانه ناشناخته شامل خصوصیات است که در ضمیر ناخودآگاه شما نقش بسته اند و توانایی های ناشناخته شماست باید شرایط و زمینه های لازم فراهم شود تا این ویژگی ها عیان شود. مثلاً ممکن است در ضمیر ناخودآگاه شما توان بالای مدیریتی وجود داشته باشد، اما چون زمینه ای فراهم نشده، این توان بالقوه در بخش ناشناخته شخصیت شما مانده است.

سعی کنید برای کشف توانایی های بالقوه خود عرصه های جدیدی را امتحان کنید و خود را در معرض موقعیت های تازه و خارج از چارچوب موجود قرار دهید و نتیجه معجزه آسای آن را مشاهده کنید این راهم بدانید که شما با کم تر از ده درصد از ظرفیت خود فعالیت و زندگی می کنید و ظرفیت های بسیار بزرگ و باورنکردنی برای پیشرفت شما وجود دارد کشف توانایی های جدید احساس خوشی و شادابی را برایتان به ارمغان می آورد و اعتماد به نفس شما را بهبود می بخشد.

تغییری در یک خانه پنجره جوهری سبب ایجاد دگرگونی در خانه های دیگر می شود چنانچه بخشی از آنچه در منطقه پنهان است، آشکار کنید، آن را به خانه گشوده افزوده اید و زمینه را برای ارتباط موثر همراه کرده اید.

همان گونه که در شکل ۵-۶ ملاحظه می کنید برای ایجاد ارتباط موثر و رسیدن به نقطه تفاهم، منطقه گشوده را به میزان قابل ملاحظه ای باید گسترش داد برای انجام این کار باید خود را شناخت و ترتیبی اتخاذ کرد که دیگران نیز به خوبی ما را بشناسند و به تجارب و توانایی های ما پی ببرند. شناخت بیش تر و بهتر از خود در ارتباط با دیگران موجب مناعت و فزونی منزلت و مرتبت می شود. اگر شما در مورد خود و دیگران اطلاعات خوبی کسب کنید، خود و آن ها را بهتر می شناسید و می توانید پنجره جوهری خود را بهتر شکل دهید و برخورد اول موفقیت آمیز را تجربه کنید.

تمرین: انتقاد پذیری

برای آگاهی یافتن از منطقه کور شخصیت خود و افزودن آن به بخش گشوده، از همسران یا دوستی بسیار صمیمی بخواهید نظر خود را درباره ارتباطات شخصی شما به طور مکتوب برایتان بنویسند این احتمال را بدهید که هر کدام از مواردی که به نظر شما قابل پذیرش نمی آید، در بخش کور شخصیت شما باشد یک هفته سعی کنید ایرادات و انتقادهای مربوطه را رعایت کنید و بعد از اصلاح آن موارد، ارزیابی را تکرار کنید به این ترتیب شما بخشی از خانه کور را به بخش گشوده اضافه کرده اید و ارتباط خود را موثر ساخته اید.

الگوهای ارتباطی:

آیا دوست دارید شخصیت اشخاص را بخوانید و بفهمید آن ها چگونه فکر می کنند، به چه مسائلی اهمیت می دهند و چگونه و با چه الگویی ارتباط برقرار می کنند؟ در این فصل، تکنیکی به شما معرفی می شود که با استفاده از آن می توانید خصوصیات شخصیتی افراد و الگوهای ارتباطی آنان را شناسایی کنید.

بشر در طول تاریخ همواره علاقه مند بوده است به گونه ای تفاوت میان انسان ها را شناسایی و توصیف کند. اولین تلاش های بشر در این زمینه با طالع بینی آغاز شد. منجمان و خوابگزاران معتقد بودند دوازده علامت در چهار گروه خاک، باد، آتش و آب، شخصیت افراد را به هنگام تولد تعیین می کند.

بقراط حکیم یونان باستان طبیعت انسان را به چهار گروه صفراوی، بلغمی، دموی و سودایی تقسیم کرد. این نظریه که تا دوران اخیر علم پزشکی را تحت تأثیر قرار داده بود، شخصیت انسان را متأثر از چهار عامل بلغم، صفرا، دم و سودا می دانست: افراد صفراوی افرادی زود خشم، ستیزه جو، بااستعداد، گستاخ و بی باک هستند افراد بلغمی مزاج اشخاصی آرام، کم تحرک، زودرنج و خونسردند افراد دموی مزاج انسان هایی سرزنده، سرحال و کاملاً اجتماعی هستند که به مسائل و معضلات توجهی ندارند و در نهایت افراد سودایی اشخاصی هیجان زده، غیراجتماعی، عصبی، بدبین، از خود راضی و متکبرند.

در ابتدای قرن بیستم روان شناسی به نام کارل یونگ نظریه تازه ای مطرح کرد به اعتقاد او انسان از نظر شخصیت با چهار کنش متفاوت به سیر و ادراک جهان می پردازد. این چهار کنش عبارتند از: کنش فکری، کنش عاطفی، کنش حسی و کنش شمی.

در یک الگوی ارتباطی دیگر چارلز هندی چهار تیپ شخصیتی را مطرح می کند:

تیپ اول «زنوس»: مظهر فرهنگ باشگاهی است که بر اعتماد متقابل بین طرفین ارتباط استوار است در این تیپ شخصیتی، افراد به جای ارتباط های رسمی از راه تماس های شخصی و همدلی کار می کنند.

تیپ دوم «آپولو»: مظهر فرهنگ نقش هاست که بر عقلانی بودن انسان تأکید می کند و این که می تواند چیزی را به طور منطقی تجزیه و تحلیل نماید در این تیپ شخصیتی، فرد بیش تر یک نقش به شمار می رود تا یک شخص آپولو در فرهنگ یونان قدیم خدای نظم و ترتیب و قانون به شمار می رود.

تیپ سوم «آتنا»: مظهر فرهنگ کار است و بر حل موفقیت آمیز مسئله با استفاده از روش های منطقی تأکید دارد این تیپ شخصیتی به تخصص به عنوان یگانه مبنای قدرت و نفوذ توجه دارد و سعی می کند کارها را به صورت تیمی انجام دهد.

تیپ چهارم «دیونیسوس»: مظهر فرهنگ اصالت وجود است و بر حفظ هویت فرد تأکید دارد. این تیپ شخصیتی هیچ رئیسی را بر نمی تابد.

در الگویی دیگر از سه نوع شخصیت قاطع، پرخاشگر و سلطه پذیر یاد می شود:

- شخصیت قاطع شخصیتی متفکر، انتقاد پذیر، دارای گرایش به ارتباط با دیگران، خلاق و احترام برانگیز است.
 - شخصیت پرخاشگر اهل بهره کشی از دیگران، ظاهراً خوش برخورد، مضطرب و از نظر روانی آسیب پذیر است.
 - شخصیت سلطه پذیر شخصیتی با احساس حقارت، عدم بیان دیدگاه خود، گریز از تصمیم گیری، گریز از تعارض، افسرده، خیال پرداز، با اظهاراتی دو پهلو و طعنه زن است.

الگوی ارتباطی دیگری چهار وضعیت مختلف را هنگام برقراری ارتباط مشخص می سازد. این الگوی ارتباطی به ما می گوید که انسان ها در تعامل با هم در زندگی، پیوسته در چهار وضع به سر می برند که تنها یک وضعیت موفق است و می تواند موجب ارتباطات موثر شود:

مرحله نه من خوبم، نه تو خوبی: در این مرحله، انسان نه خود را قبول دارد و نه دیگران را
 مرحله من بدم، تو خوبی: در این مرحله شخص خود را قبول ندارد و دیگری را خوب می داند این وضعیت حالتی از تسلیم و سلطه پذیری است.

مرحله من خوبم، تو بدی: در این مرحله انسان، خود بزرگ بین است و سلطه جویی می کند که با ارتباط موثر و پایدار مغایر است.

مرحله من خوبم، تو خوبی: این وضعیت نشان دهنده شخصیت سالم است که فرد هم اعتماد به نفس دارد و هم به دیگران اعتماد می کند و دیدگاهی مثبت دارد در این حالت، ارتباط موثر ایجاد می شود و پایدار می ماند.
 الگوهای ارتباطی چگونه شکل گرفته اند؟

انسان ناشناخته ترین موجود است با وجود این که همه ما انسان هستیم و از یک گونه ایم، اما در تمایلات، رفتارها، خواست ها، نیازها، انگیزه ها و اهدافمان با هم متفاوتیم آدمی ضمن آن که عنصری بسیار کوچک از کلهکشان آفرینش است، اما در عین حال همین انسان، دنیایی بسیار بزرگ، پیچیده و ناشناخته است و هر انسانی شخصیت منحصر به فرد خود را دارد.

انسان ها برای انجام دادن کارهای مختلف به یک رشته عادت ها خو گرفته اند عادت ها اعمالی هستند که به طور ناخودآگاه از ما سر می زند برای مثال دست به سینه بایستید و ببینید که کدام دست شما بر روی دست دیگر قرار دارد. حال دست ها را از هم باز کنید و جای آن ها را عوض نمایید و یک بار دیگر آن ها را بر روی دست دیگر و بر روی هم قرار دهید.

در این حالت، احساس شما غیر طبیعی است و تمایل دارید که برای دست به سینه ایستادن، به موقعیت قبلی که طبیعی بود، بازگردید در واقع شما الگوی دست به سینه ایستادن را به ترتیب خاصی در ذهن ناخود آگاه خود پرورانده اید طبیعی است که هر کس می تواند هر کاری را به شیوه های مختلف انجام دهد. پس انسان در ارتباطات اجتماعی خود نیز از الگوی خاصی پیروی می کند و با رعایت آن الگو، احساس راحتی و آسودگی می نماید.

دانشمندان معتقدند شخصیت انسان به طور طبیعی با روش آزمون و خطا شکل می گیرد. برای مثال آدمی یک الگوی رفتاری مانند «اجتماعی بودن» را می آزمايد اگر واکنشی دلخواه به دست آورد، آنرا تکرار می کند و دیگر بار همان واکنش و رفتار متقابل را می ستاید تکرار این عمل و عکس العمل، الگوی رفتاری وی را شکل می دهد و نهایتاً به عادت تبدیل می شود.

هر عادت سرنخی برای پیش بینی رفتار در اختیار دیگران می گذارد پس وقتی شما توان درک شخصیتی را پیدا کنید، واکنش احتمالی او را به مجموعه ای از محرک ها خواهید دانست منبع معنی فرد نیز در شکل گیری شخصیتی وی موثر است.

اغلب مردم نقطه نظرهای تازه را با دقت و تأمل مرور و بررسی می کنند و حال آن که شماری دیگر، بدون ارزیابی، با قاطعیت از آن پیروی می کنند برخی در برابر اوضاع و شرایط مبهم و ناآشنا، ترسو و بزدل هستند و گروهی جسور و بی باک علت این امر آن است که قالب های فکری انسان در سال های نخستین حیات، تحت تأثیر تعلیم و تربیت، محیط و افراد برجسته زندگی از جمله همسالان و والدین و در جهت نوع خاصی از رفتار در منبع معنی او ثبت و ضبط می شود. با تکرار رفتاری خاص و واکنش مثبت اطرافیان، این رفتار نهایتاً به طبیعت و خوی و سرشت مبدل می شود به بیانی دیگر مردم به طور غیر ارادی مترصدند تا در تمام طول عمر از الگوهای رفتاری که در سال های نخستین حیات در وجودشان پرورش یافته، پیروی کنند. گرچه این الگوها بخشی از وجود آنهاست، اما معمولاً از حیطة دید و تصور آن ها پنهان است.

نظریه های مختلفی در حوزه های جامعه شناسی، روان شناسی و ارتباطات درباره این که الگوهای ارتباطی چگونه شکل می گیرد، مطرح شده است که با بخشی از آن در این فصل آشنا شدید دانشمندان معتقدند ما از دوران طفولیت به آن دسته مختصات رفتاری که تصور می کنیم بهترین نتایج را نصیب ما می سازد، خو می گیریم و به عبارت بهتر آن ها را در منبع معنی ذهن خود ثبت می کنیم.

برای مثال، هرگاه در کودکی به شدت نیازمند امنیت باشیم، آن دسته از رفتارهایی را که موجب امنیت می شود، در وجود خود می پرورانیم و در هر کاری از هدف گذاری گرفته تا اقدامات ساده و پیش پا افتاده، احتیاط را میزان و محور اعمال و رفتار خود قرار می دهیم از آن جا که اعضای خانواده را اطرافیان، بی وقفه رفتار کودک را ارزیابی می کنند، کودک به طور غیر ارادی درصدد است تا به پیروی از نقطه نظر و سلیقه بزرگترها نتایج خوب و قابل قبولی به دست آورد. از این رو به یک دسته مختصات رفتاری که والدینش از او انتظار دارند میل پیدا می کند و آن را در خود رشد و توسعه می دهد و با تکرار این مختصات رفتاری، عادت هایش شکل می گیرد و شیوه ارتباط او را با افراد و رویدادها تعیین می کند.

این الگو محدود ایمنی زندگی او را شکل می دهد و مکانی سرشار از آسایش و راحتی برایش فراهم می سازد در واقع او ارتباط میان فردی خود را در قالب این الگوها محدود می سازد.

عادت ها خوب و مفیدند، چرا که ما را یاری می کنند که بدون اندکی توقف یا اندیشیدن درباره نحوه انجام دادن یک کار، آن را به طور غیر ارادی به منصفه ظهور رسانیم تصور کنید که رانندگی خودرو بدون عادت، چگونه ممکن و میسر می بود؟

طبیعی است که برای رانندگی پشت فرمان می نشینید، خودرو را روشن می کنید، کلاچ می گیرید، دنده عوض می کنید و پیش می روید، تمام این حرکات پس از چند بار تکرار و تبدیل شدن به عادت در وجود شما مستقر می شود و از آن به بعد، بدون تلاشی آگاهانه از سوی شما به مرحله اجرا در می آید.

الگوهای رفتار ارتباطی نیز به همین شکل، پس از نفوذ در سرشت و طبیعت ما و استقرار در منبع معنی ذهن ما، خود بخود شیوه برخوردمان را با افراد و رویدادها تعیین می کند هرچه دامنه درک در رفتار شما وسیع باشد، ساده تر می توانید با انواع طرز رفتار یا تیپ های شخصیتی که در صف واحدی قرار گرفته، به اصطلاح کنار بیایید.

شخصیت خوانی به شیوه موثر:

در این جا تکنیکی به شما معرفی می شود که می تواند در اثر بخشی ارتباط میان فردی نقش بسیار ارزشمندی داشته باشد با این تکنیک شما ابتدا خود را شناسایی می کنید و بر نکات ضعف و قوت آن آگاهی می یابید سپس با همین مهارت، شخصیت اطرافیان و افرادی را که با آن ها ارتباط دارید، به دقت شناسایی می نمایید و شیوه برخورد با آن ها- حتی نحوه سخن گفتن و ارتباط موثر- را یاد می گیرید.

روان شناسی به نام کاترین بریگز و دخترش ایزابل میرز برای درک رفتار انسانی، ابزاری فراهم آوردند که شانزده تیپ شخصیتی مختلف را به درستی شناسایی می کند. شخصیت شما یکی از این شانزده تیپ شخصیتی خواهد بود پس دقت کنید و آن را بیابید.

مبنای تیپ شخصیتی چهار جزء دارد. شما اگر می خواهید الگوی ارتباطی خود و افراد مختلف را بشناسید و براساس آن ارتباط برقرار کنید، لازم است این نوع تیپ ها را یاد بگیرید و به خاطر بسپارید چهار ویژگی مبنایی که براساس آن شانزده تیپ شخصیتی مختلف شناسایی می شوند، عبارتند از:

- هر انسانی یا درون گر است یا برون گرا

- هر انسانی یا شمی است یا حسی

- هر انسانی یا فکری است یا احساسی

- هر انسانی یا ملاحظه گر است یا تصمیم گیر

قبل از صحبت درباره هر یک از این ویژگی ها، باید موضوع مهمی را توضیح داد. ممکن است بعضی این طور تصور کنند که نمی توان گفت مثلاً کسی درون گر است یا برون گرا یا احساسی است یا فکری و این امر بر حسب موقعیت های مختلف در افراد ایجاد می شود.

این مطلب که ما می توانیم هم احساسی و هم گاهی فکری باشیم اگر چه درست است، اما موضوع این است که شخصیت ما، مربوط به یکی از آن هاست، یعنی یکی از این دو ویژگی در شخصیت ما پررنگ تر است خودکاری بردارید و روی یک کاغذ امضاء کنید حالا با دست دیگر خود، همین کار را انجام دهید. احتمالاً وقتی و انرژی بیش تری صرف کرده اید و نتیجه کار خیلی جالب نبوده است درست است که شما می توانید با هر دو دست امضاء کنید ولی وجه غالب نوشتن و امضاء کردن را با یک دست خاص انجام می دهید.

من چپ دست هستم. موقع نوشتن باید کاغذ را کج قرار دهم تا راحت بنویسم اگر بخواهم با دست راستم بنویسم، نتیجه کار به خوبی دست چپ نخواهد بود و جوه شخصیتی نیز همین طور است مثلاً من برون گرا هستم حالا می توانم درون گرایی را نیز تجربه کنم، اما وجه غالب شخصیت من برون گرایی است.

ممکن است پرسید آیا نمی توان هم درون گرا بود و هم برون گرا، هم حسی بود و هم شمی؟ پاسخ منفی است همان طور که می توانیم به شکلی ازدست ضعیف تر خود برای نوشتن استفاده کنیم، در مواقعی از بعد دیگر شخصیت خود هم می توانیم استفاده کنیم، اما هر شخص بیش تر به سمت خاصی تمایل دارد اگر فردی احساساتی است، این بدان معنا نیست که فرد مورد نظر هیچ کدام از کارهای خود را براساس عقل و منطق انجام نمی دهد، بلکه آن فرد در تصمیم گیری های خود، گرایی بیش تری به احساس دارد تا به فکر.

برون گرا یا درون گرا:

شما برای آن که بدانید درون گرا هستید یا برون گرا، باید به این فکر کنید که بودن در میان افراد دیگر به شما بیش تر انرژی می دهد یا با خود بودن؟ انرژی خود را بیش تر میل دارید در دنیای بیرون صرف کنید یا در دنیای ایده ها و اندیشه های خود؟

برون گراها «دیگر محور» هستند یعنی انرژی خود را از دیگران می گیرند و آن را به دیگران هم می دهند این اشخاص هر چه بیش تر با سایرین ارتباط برقرار کنند، انرژی بیشتری می گیرند. درون گراها «خود محور» هستند، البته «خودمحوری» با «خود خواهی» متفاوت است و جنبه ای منفی ندارد این افراد بیش تر به خود متکی هستند و ترجیحی می دهند از تجربه ها و داشته های خود استفاده کنند.

برون گراها به هنگام صحبت کردن در مقایسه با درون گراها، حرارت و انرژی بیش تری از خود نشان می دهند. آن ها به احتمال زیادتری افکار خود را ابراز می کنند و به هنگام صحبت کردن، با حرکت اندام های خود بر صحبت هایشان تأکید می ورزند، از حرکت دست ها و بیان چهره ای نیز بیش تر بهره می برند اما درون گراها کم حرکت تر هستند و کم تر حرف می زنند آن ها به طور طبیعی دوست دارند که رفتار آرام تر و ملایم تری داشته باشند.

اگر به صحبت یک برون گرا با درون گرا خوب دقیق شوید، به تفاوت های بارزی بر می خورید نخست آن که متوجه می شوید که برون گراها به مراتب بیش تر حرف می زنند.

برون گراها اغلب پرسروصداتر از درون گراها هستند وقتی اشخاص به طور گروهی به دور هم جمع می شوند، تشخیص این امر ساده تر می شود. برون گراها نه تنها بیشتر حرف می زنند، بلکه تن صدای آنها بلندتر است برون گراها وقتی درباره موضوع مهمی صحبت می کنند، می توانند فضای گفتگو را در انحصار خود بگیرند و حتی ممکن است به این توجهی نداشته باشند که میدان داری آن ها چه تأثیری روی طرف دیگر ارتباط برجای می گذارد این تمایل به دقیق نشدن روی اشخاص و شرایط محیطی، باعث می شود که درون گراها در شرایطی، آدم هایی عجیب و غریب به نظر برسند.

از آن جا که درون گرا در هر لحظه ای ترجیح می دهند توجه خود را به یک موضوع معطوف کنند، اغلب تماس چشمی خوبی برقرار می سازند در حالی که برون گراها که حواسشان زود به زود پرت می شود، نمی توانند به راحتی تماس چشمی برقرار سازند.

برون گراها می خواهند به آنچه در پیرامونشان می گذرد، توجه کنند، اما درون گراها می خواهند خود را در کاری غرق کنند که به آن علاقه مندند این توجه به درون و موضوع مورد علاقه، اغلب باعث می شود که آن ها از آنچه در پیرامونشان می گذرد، بی خبر باشند.

خلاصه این که برون گراها وقتی در کنار دیگران هستند، انگار باتریشان شارژ می شود، و این در حالی است که درون گراها اگر بیش از حد معینی در کنار دیگران و در ارتباط با آن ها باشند، باتریشان خالی می شود به عبارت دیگر، فعالیتی که به برون گراها انرژی می دهد، بر روی درون گراها تأثیر معکوس می گذارد.

زن و شوهری - یکی درون گرا و دیگری برون گرا - به یک مهمانی دعوت می شوند کاملاً طبیعی است که برون گراها از این دعوت استقبال می کنند او به کسانی فکر می کند که در آن مهمانی می بیند و با آن ها ارتباط برقرار می کند، اما فرد درون گرا ترجیح می دهد که در منزل بماند یا در نهایت وقت خود را با چند نفر از دوستان نزدیک خود بگذراند.

حال بگویید که شما درون گرا هستید یا برون گرا؟ اگر هنوز مطمئن نشده اید نگران نشوید، به تدریج علائم و نشانه های مختلف را کنار هم می گذارید و به نتیجه می رسید واقعیت این است که ویژگی رفتاری بعضی افراد کاملاً مشخص و به اصطلاح تابلوست اگر به افراد پیرامون خود فکر کنید، خیلی راحت تشخیص می دهید که افراد بیش تر برون گرا هستند یا درون گرا، اما در بعضی افراد این تشخیص، دقت بیش تری لازم دارد.

اگر به دوران کودکی خود فکر کنید، می توانید برون گرا یا درون گرا بودن خود را مشخص سازید معمولاً کودکان برون گرا با سایر کودکان درگیر فعالیت های اجتماعی می شوند، اما کودکان درون گرا معمولاً گوشه گیر هستند کودکان برون گرا دوستان متعددی دارند، به فعالیت های مختلفی روی می آورند و از این که در کانون فعالیت قرار داشته باشند، لذا می برند.

در جوامع انسانی تعداد برون گراها با درون گراها تقریباً برابر است؛ اما از آن جا که برون گراها بیش تر صحبت می کنند و خود را نشان می دهند، احساس می شود که شمار آن ها بیش تر است.

حسی یا شمی؟

انسان ها از دو طریق اطلاعات خود را جذب می کنند ما معمولاً بخش اعظم اطلاعات خود را از طریق حواس پنجگانه دریافت می کنیم، بعضی اطلاعات را هم از طریق حس ششم خود می گیریم آن هایی که از حس ششم خود بیش تر استفاده می کنند، اشخاص شمی هستند؛ یعنی به جای توجه کردن به آنچه وجود دارد، به آنچه ممکن است وجود داشته باشد، توجه دارند هیچ شخصی صد درصد شمی یا حسی نیست، بلکه به یکی از این دو گرایش بیش تری دارد.

افراد حسی درخت را می بینند، اما اشخاص شمی به جنگل نظر دارند فرد حسی به آنچه در هر لحظه تجربه می کند، نظر دارد، اما شخص شمی به جای آن که به آنچه هست توجه کند، کلیات را در ذهن خود متبادر می سازد حسی ها به واقعیت ها توجه دارند، اما شمی ها خلاق و خیال پردازند در حالی که افراد حسی به شکل خطی فکر می کنند، به طوری که هر اندیشه به دنبال اندیشه دیگری از راه می رسد، اشخاص شمی اغلب از روی اندیشه ها پرش می کنند آنان معمولاً از قوه تخیل بالایی برخوردارند و این گونه می توانند به راحتی غرق در خیال شوند.

پژوهشگران الگوهای ارتباطی معتقدند در میان گرایش های تیپ های چهارگانه شخصیتی، دو گرایش حسی بودن یا شمی بودن بیش ترین تفاوت را در اشخاص ایجاد می کند علت این امر آن است که این دو گرایش روی دیدگاه کلی افراد تأثیر می گذارد.

حسی ها به شکل ساده ای ارتباط برقرار می کنند و حال آن که شمی ها به طرز پیچیده تری حرف می زنند مثلاً اگر آجری را به فرد حسی نشان دهند و پرسند «این چیست؟» فرد حسی می گوید: «این آجر است، طول آن حدود بیست سانتیمتر و عرض آن پنج سانتیمتر است مستطیلی شکل است رنگ آن زرد روشن است سنگین و سفت است و در کوره پخته شده است» او آنچه را می بیند، به دقیق ترین شکل ممکن توصیف می کند. اما اگر همین سوال را از فرد شمی پرسند، او احتمالاً این طور جواب می دهد: «آجر از زمانی که انسان احساس نیاز برای ساخت خانه برای خود کرده، وجود داشته است، ابتدا به صورت خشت خام و از خاک رس درست می شد، اما انسان بعدها برای استحکام بیش تر، آن را با آتش پخت از آجر برای کارهای مختلف می شود استفاده کرد. در حال حاضر آجرهای سرامیکی تولید می شود که خیلی مقاوم تر و بهتر است» او به طور مشخص آجر را توصیف نمی کند، بلکه تداعی خود را از آن می گوید جملات افراد حسی کوتاه است اما جملات افراد مشی بلند و طولانی است و در بسیاری مواقع جمله تمام نمی شود از آن جا که شمی ها جمله صحبت کننده را پیش بینی می کنند، اغلب جملات دیگران را به جای آن ها تمام می کنند.

اشخاص حسی به زمان حال و گذشته توجه دارند، حافظه آن ها بسیار قوی است و از این اطلاعات خود برای تصمیم گیری استفاده می کنند آن ها نسبت به آنچه انجام داده اند، راحت هستند و کم تر به آنچه هنوز

اتفاق نیفتاده است، بها می دهند اما بیش تر ساعات روزشان را به آینده فکر می کنند و کم تر به لحظه حال توجه دارند.

اشخاص شمی استعداد آن را دارند که به موضوعات بدیعی بیندیشند و نوآوری کنند، اما اغلب وقتی نوبت به اجرای آن فرا می رسد، از موقعیت ممتازی برخوردار نیستند برعکس این گروه، اشخاص حسی از این که مهارتی را یاد بگیرند، خوشحال می شوند و از آن استقبال می کنند و بعد از فراگیری مهارت آن را به حالت تکراری و روزمره انجام می دهند.

به طور کلی اشخاص حسی به مطالعه درباره واقعیت ها علاقه مندند آن ها به موضوعاتی می پردازند که کاربردی عملی داشته باشد، اما شمی ها به ایده ها، مفاهیم، نظریه ها و مسائل انتزاعی از خود علاقه نشان می دهند. اغلب شمی ها به ادامه تحصیلات عالی علاقه دارند و معمولاً به مدارج بالاتر علمی می رسند و به اخذ مدارک تحصیلی علاقه مند هستند.

تحقیقات در برخی کشورهای پیشرفته نشان می دهد ۶۵ درصد از جمعیت انسانی گرایش حسی و ۳۵ درصد گرایش شمی دارند حال شما از خود پرسید، حسی هستید یا شمی؟

فکری یا احساسی؟

مردها بیش تر فکری و خانم ها اغلب احساسی هستند. البته همه مردان فکری و همه زنان احساسی نیستند برای شناخت شخصیت یک زن ابتدا پیش خود حدس می زنیم که او فردی احساسی است؛ اما این حدس را نشانه های دیگری نیز باید تأیید کند. احساسی ها در مقایسه با فکری ها، اغلب رفتار دوستانه تری دارند افراد احساسی معمولاً دوست دارند، دیگران را راضی کنند و به همین خاطر در فعالیت های اجتماعی خود را درگیر می کنند.

از سوی دیگر افراد فکری در مقایسه با اشخاص احساسی از قاطعیت بیش تری برخوردارند بیش تر ابراز وجود می کنند و در ستایش و تشکر از دیگران مهارت چندانی ندارند.

افراد احساسی معمولاً لبخند می زنند، اخم می کنند و در مقایسه با اشخاص فکری از بیان چهره ای بیش تری استفاده می کنند احساسی ها وقتی به هیجان می آیند یا شاد هستند به سرعت لبخند می زنند و وقتی ناخشنود یا هراسانند، چهره شان ناراحتی را نشان می دهد به همین دلیل است که اگر به افراد احساسی نگاه کنید، در مقایسه با اشخاص فکری، دوایر بیش تری دور چشم ها و اطراف دهانشان می بینید.

روشن است که هر کدام از ما توانایی هایی داریم و تصمیمات خود را براساس منطق یا براساس احساسات و ارزش های مشخص اتخاذ می کنیم هیچ کس صد درصد فکری یا احساسی نیست و هر یک از ما در این دو ترجیح نیز گرایشی مادرزادی داریم البته اندیشیدن و احساس کردن، هر دو بیانگر فرایندهای تصمیم گیری منطقی هستند این که فکری ها احساسی ندارند یا احساسی ها از منطق و استدلال چیزی نمی دانند، درست نیست اما افراد فکری و اشخاص احساسی از معیارهای متفاوتی برای تصمیم گیری استفاده می کنند.

اشخاص فکری کسانی اند که تصمیمات خود را بیش تر به طور عینی و با سبک و سنگین کردن جنبه های مثبت و منفی می گیرند، اما افراد احساسی با توجه به احساسات خود (این که چگونه تحت تأثیر افراد دیگر قرار بگیرند) تصمیمات خود را اتخاذ می کنند.

افراد فکری طبیعتاً در بعضی از زمینه ها بهتر از احساسی ها عمل می کنند، اما متقابلاً احساسی ها هم در مواقعی بهتر از فکری ها کار می کنند از آن جا که اشخاص می خواهند از توانمندی های طبیعی خود استفاده کنند، تردیدی در این نیست که احساسی ها و فکری ها هر کدام مشاغل مورد علاقه خود را انتخاب می کنند مثلاً مشاغل امدادگر، گروه زیادی از احساسی ها را به خود جلب می کند، چون این مشاغل به آن ها امکان می دهد که یکی از نیازهای مهمشان در زندگی - که همان کمک کردن به دیگران است - برآورده شود.

فکری ها هم از این که از استعداد های طبیعی خود استفاده کنند، بیش ترین احساس رضایت را به دست می آورند آن ها دوست دارند که مسائل را به شکل منطقی تجزیه و تحلیل کنند. تجارت و بازرگانی و به ویژه مدیریت، بسیاری از فکری ها را به خود جلب می کند و وقتی پای تصمیم گیری به میان می آید، آنان معمولاً بهتر عمل می کنند.

احساسی ها به طور طبیعی بیش تر به دیگران فکر می کنند، چون احتیاج دارند که دوستشان داشته باشند و مورد توجه قرار گیرند از این رو، می کوشند که دیگران را راضی کنند.

افراد احساسی در جریان ارتباط با دیگران و کمکی که می خواهند به آن ها بکنند، در مواقعی دروغ هایی نه چندان جدی می گویند، چون از شیوه های برقراری ارتباطات نگران هستند و می ترسند در صورت اعمال صراحت یا گفتن حقیقت، مخاطبان خود را ناراحت کنند.

فکری ها برای صداقت و گفتن حقیقت ارزش قائل هستند و اگر این صداقت آن ها کسی را برنجاند، احتمالاً مسئله آن قدرها برایشان مهم نیست از طرف دیگر احساسی ها هم اغلب متهم می شوند و مورد انتقال قرار می گیرند، آن هم به این دلیل که بیش از اندازه نرم و ملایم و عاطفی هستند، اما فکری ها هم به همین اندازه مورد انتقاد قرار می گیرند که حساسیت های لازم را ندارند.

حال بگویید شما احساسی هستید یا منطقی و فکری؟

ملاحظه گر یا تصمیم گیر؟

زود تصمیم می گیرید یا فرایند تصمیم گیری برایتان است و طول می کشد؟ انسان ها در زمینه سازماندهی دنیا و قوام بخشیدن به زندگی خود به دو گروه عمده تقسیم می شوند ملاحظه گرها اشخاصی باز و پذیرنده هستند و به هنگام تصمیم گیری ذهن خود را باز می گذارند و معمولاً دچار اضطراب و تشویش می شوند.

تصمیم گیرها اغلب تصمیمات خود را سریع و راحت اتخاذ می کنند تصمیم گیرها تا زمانی که درباره موضوعی تصمیم نگرفته اند، تنش دارند آنان به همین دلیل می خواهند هرچه سریع تر به تصمیم گیری برسند و قضاوت کنند.

وقتی فردی تصمیم گیر به مهمانی دعوت می شود، زود تصمیم می گیرد که آیا می خواهد در این مهمانی شرکت کند یا نه او زمانی احساس آرامش می کند که به نتیجه گیری و تصمیم برسد اما ملاحظه گرها اگر به تصمیم گیری مجبور شوند، احساس فشار و ناراحتی می کنند.

بنابراین، برای تسکین ناراحتی خود به این نتیجه می رسند که هر چه دیرتر و کم تر تصمیم بگیرند، بهتر است.

معمولاً تصمیم گیرها برای تصمیم گیرها به اطلاعات کم تر و ملاحظه گرها به اطلاعات بیش تری نیاز دارند ملاحظه گرها دوست دارند که برنامه ریزی کنند و اگر در این برنامه تغییری به وجود آید، ناراحت می شوند. تصمیم گیرها دوست دارند که شرای معینی و مستقر باشد آن ها تحمل این که بگذارند اتفاقات، شرایط را تعیین کنند، ندارند ملاحظه گرها هم می توانند عقاید محکم و قدرتمندی داشته باشند، اما آن ها ترجیح می دهند به جای آن که سیاه و سفید ببینند، خاکستری ببینند.

تصمیم گیرها به زمان توجه دارند و تقریباً همیشه وقت شناس هستند اما ملاحظه گرها اغلب دیر می کنند و احساس می نمایند که وقت از دست آن ها فرار می کند برای یک ملاحظه گر، زمان چیزی است که می توان آن را تمدید کرد و همیشه زیاد است.

افراد تصمیم گیر اغلب به اصول محکم تری معتقدند و حال آن که ملاحظه گرها، تفریح و بازی را ترجیح می دهند تصمیم گیرها اغلب احساس اضطراب می کنند که کارشان را هر چه زودتر به پایان برسانند و بعد به استراحت و تفریح بپردازند، اما ملاحظه گرها اغلب می خواهند تفریح کنند و راحت باشند و زمانی که نوبت به انجام کاری اضطرابی رسید، دست به کار شوند.

یکی از بارزترین خصیصه های تصمیم گیرها قاطعیت آنهاست، اما برعکس آن ها افراد ملاحظه گر، معمولاً در تصمیم گیری با دشواری روبرو هستند. خوشبختانه به خاطر این که همه اطرافیان ما همه روزه ده ها تصمیم می گیرند، ما به راحتی می توانیم تیپ شخصیتی آن ها را شناسایی کنیم.

وقتی که از یک تصمیم گیر نظری را جويا شویم، او بلافاصله به شما جواب می دهد و معمولاً برای روشن تر شدن مسئله به توضیح بیش تر نیازی ندارد، اما ملاحظه گرها به خصوص اگر درون گرا هم باشند، نمی توانند بلافاصله جواب شما را بدهند. در بسیاری مواقع آن ها برای جواب دادن باید سوالاتی از شما بکنند یا توضیحات بیش تری بخواهند.

نشانه دیگر، توجه به طرز بیان این اشخاص در هنگامی است که اظهار نظر می کنند تصمیم گیرها با قاطعیت و اطمینان زیادی حرفشان را می زنند، اما ملاحظه گرها به حرفی که می زنند، اطمینان چندانی ندارند برای ملاحظه گرها انجام دادن و فرایند کار مهم است، اما تصمیم گیرها به نتیجه کار بها می دهند.

حال بگویید که شما تصمیم گیر هستید یا ملاحظه گر؟

شما اکنون با چهار ویژگی اساسی شخصیت خود یا ویژگی های فردی که می خواهید شخصیت خوانی کنید، آشنا شدید این چهار ویژگی می تواند شانزده تیپ شخصیتی مختلف را برای ما مشخص نماید برای دسته بندی بهتر و سهولت کار، چهار گروه مشربی که هر کدام چهار تیپ شخصیتی را پوشش می دهد، به شما معرفی می شود. این چهار گروه مشربی، در واقع کلیات شخصیت فرد را مشخص می سازد و عبارت از:

تصمیم گیر و حسی: سنتگرا	ملاحظه گر و حسی: تجربه گراها
فکری و شمی: مفهوم گراها	احساسی و شمی: آرمانگراها

سنتگراها:

«سنتگراها» یا «سنتی ها» انسان هایی هستند که حسی بودن یعنی توجه کردن به حقایق و جزئیات و زندگی کردن در لحظه حال و همچنین تصمیم گیر بودن یعنی داوری و توجه به اخلاق کاری را ترجیح می دهند. این اشخاص مسئول ترین تیپ های شخصیتی هستند افرادی پرکار، سختکوش و قابل اعتمادند سنتی ها اشخاصی جدی، صریح و ثابت قدم هستند آن ها معمولاً به شکلی مستقیم، شفاف، روشن و موثر ارتباط برقرار می کنند و ترجیح می دهند درباره چیزهای جدید و تجربه های نو حرف بزنند. این گروه از مثال های ویژه و خاص استفاده می کند برای آن ها صحبت درباره مسائل نظری یا موقعیت های فرضی راحت نیست در جدول زیر چهار نوع تیپ شخصیتی سنتگرا را ملاحظه می کنید:

تیپ شخصیتی	اصلی	فرعی ۱	فرعی ۲	کم ترین
سنتگرای قاطع	فکری	حسی	شمی	احساسی
سنتگرای واقع بین	حسی	فکری	احساسی	شمی
سنتگرای جذاب	احساسی	حسی	شمی	فکری
سنتگرای محجوب	حسی	احساسی	فکری	شمی

سنتگرای قاطع: برون گرا، حسی، فکری، تصمیم گیر

افراد دارای این تیپ شخصیتی، مدیران بسیار خوبی هستند از استعداد خوب هدف گذاری و مشخص کردن منابع موجود برخوردارند منطقی و تحلیل گر هستند و می توانند به سرعت تصمیم گیری کنند آنان اشخاصی منصف و پرتلاشند و اصول اخلاقی را رعایت می کنند.

این تیپ شخصیتی، کم تر به جانبداری از کسی یا دمدمی مزاج بودن متهم می شود این افراد نسبت به سازمانی که در آن کار می کنند وفادارند و در زمینه کاری خود، تصمیمات جدی و موثری می گیرند این تیپ شخصیتی به هنگام تصمیم گیری، معمولاً احساسات دیگران را لحاظ نمی کند و با آن که اغلب ملایم و دوستانه برخورد می کند، اما رقابت هم می کند و می خواهد هر طور شده در شرایط کنترل و تسلط قرار گیرد. افراد این تیپ اراده ای بسیار قوی دارند و خیلی خوب صحبت می کنند.

این تیپ شخصیتی به محیطی علاقه دارد که در آن هر کس وظایف خود را می داند و در آن قواعد و مقررات مشخص و صریح حاکمیت دارد بسیار صمیمی هستند و با همکاران خود فعالیت گروهی خوبی انجام می دهند به مقامات و اشخاص قدرتمند بهای زیادی می دهند و متقابلاً از دیگران هم انتظار دارند که رفتاری این گونه داشته باشند.

تیپ شخصیتی سنتی قاطع، به تجربه کردن کارها و خلاقیت توجه چندانی ندارد و کم تر به سراغ روش های جدید می رود و به جای آن ترجیح می دهد به رویه ها و روش های آشنا توجه نماید این تیپ خود را به راحتی با تغییر و تحول تطبیق نمی دهد و در مقابل تغییر مقاومت می کند و به آن روی خوش نشان نمی دهد.

ایراد این تیپ شخصیتی علاوه بر عدم توجه به احساسات دیگران، آن است که به شدت به زمان حال توجه دارد و به این ترتیب ممکن است متوجه نشود که شرایط فعلی ممکن است بر شرایط آینده اثر بگذارد.

این اشخاص در کار پیش بینی نیازهای آتی خوب عمل نمی کنند و از آن جا که در تصمیم گیری سرعت عمل دارند، در مواقعی بدون داشتن دلیل و مدارک محکم، به داوری و تصمیم گیری اقدام می کنند و وقتی که تصمیم خود را بگیرند به سختی می توان آن ها را به شرایط دیگری متقاعد ساخت وقتی این اشخاص از خود حوصله به خرج می دهند و به صحبت دیگران دقیقاً گوش فرا می دهند، احتمالاً در شرایطی قرار می گیرند که بهتر بتوانند تصمیم گیری کنند.

چگونه با «سنتگرایان قاطع» ارتباط برقرار کنیم؟

این افراد سرسخت ترین و پیچیده ترین تیپ شخصیتی سنتگرایان هستند در حالی که آن ها عموماً رفتاری دوستانه از خود بروز می دهند، اما در بیش تر اوقات با توجه به مغز خود با مسائل روبرو می شوند و به مسائل احساسی و عاطفی اعتنایی ندارند از آن جا که این اشخاص به سرعت متوجه می شوند که چه کاری باید انجام شود، می توان از آن ها برای انجام دادن پروژه و طراحی استفاده کرد با این حال، این اشخاص می توانند کاملاً سلطه جو و رئیس باشند و به همین جهت در برخی مواقع ناخواسته و بی آن که متوجه باشند، احساسات دیگران

را جریحه دار می کنند اما در هر صورت افرادی مسئولند و اغلب نقش رهبری را دارند کلمات و جملاتی که احتمالاً نظر این تیپ شخصیتی را به خود جلب می کند عبارتند از:

- اجازه بدهید موضوع را توضیح بدهم.

- اجازه بدهید مطلب را ادامه دهیم.

- جان کلام این است که ...

- برنامه از این قرار است...

برای ارتباط موثر با تیپ شخصیتی «سنگرای قاطع» موارد زیر را رعایت کنید:

- قاطعیت داشته باشید ممکن است برای این که حرفتان را بزنیید به فشار و تأکید احتیاج داشته باشید نگران

آن نباشید که احساسات آن ها را جریحه دار کنید این تیپ شخصیتی به ندرت موضوعی را به دل می گیرد

آن ها اگر از موضع خود عدول نکنید، برایتان احترام بیش تری قائل می شوند.

- از صراحت لهجه آن ها ناراحت نشوید.

- عینی، منطقی و مستدل حرف بزنیید به این که موضوع برای شما چه اهمیتی دارد، کاری

نداشته باشید.

- به توجه آن ها به شرایط انصاف و عدالت بها دهید برخلاف قاعده و روال حرف بزنیید.

- آمادگی آن را داشته باشید تا درباره نقطه نظرهای خود بحث کنید این اشخاص عملگرا هستند و آن قدرها

برای فکر کردن وقت صرف نمی کنند.

- به نیاز آن ها که می خواهند کار انجام شود، توجه داشته باشید.

- مستقیماً درخواست و خواسته خود را مطرح کنید. صریح، منظم و صادق باشید.

سنگرای واقع بین: درون گرا، حسی، فکری، تصمیم گیر

افراد این تیپ شخصیتی، اشخاصی مسئول، قابل اعتماد و سختکوشند که می توان روی حرف آن ها حساب

کرد آن ها به جزئیات و اجزای زندگی بها می دهند، از اخلاق کاری قدرتمندی برخوردارند و قبل از این که به

استراحت پردازند، کارشان را تمام می کنند.

حافظه این افراد در مورد جزئیات بسیار قوی است ساکت، کم صدا و بسیار جدی هستند

و اگر به حال خود گذاشته شوند تا به سرعت کار کنند بسیار خوشحال می شوند آن ها می دانند که چه باید

بکنند و کارشان را چگونه انجام دهند.

این گروه از افراد دوست دارند با روش هایی که با آن آشنایی دارند کار کنند اگر با

چالش های جدید روبرو شوند، مشوش و مضطرب می شوند از آن جا که عملکرد کم ترین آنها شمی بودن

است، به چیزهای جدید و روش های آزمون نشده برای انجام دادن کارها بی علاقه اند.

گرچه آن ها به خاطر کارایشان به خود می بالند، با این همه اگر احساس کنند که انجام دادن کاری فایده و سود عملی برایشان ندارد، از برآوردن آن خودداری می کنند این افراد منطقی و عینی هستند و به هنگام تصمیم گیری جنبه های شخصی را در نظر نمی گیرند و به همین جهت در مواقعی سرد و بی عاطفه به نظر می رسند آن ها به این مسئله که از تصمیم گیری آن ها چه احساسی پیدا می شود، کم تر توجه می کنند.

این تیپ شخصیتی دوست دارد که مفید باشد از تمرکز فراوانی برخوردار است و به ندرت به حواس پرتی دچار می شود. انعطاف پذیری آن ها معمولاً چندان زیاد نیست اغلب محافظه کارند و در مواقعی از قبول ریسک های منطقی خودداری می کنند.

این اشخاص معمولاً اشخاصی ساکت و با این حال بسیار پر اراده اند حسی بودن بسیار زیاد آن ها، واقع بینی را در رفتارشان مضاعف ساخته است به حفظ وضع موجود اهمیت می دهند ظاهر آن ها اغلب آراسته است موثر و مطابق عرف جامعه لباس می پوشند لباس هایشان معمولاً فاقد رنگ های پرزوق و برق است و بیش تر لباس ها و رنگ های کلاسیک را ترجیح می دهند.

چگونه با «سنتگرای واقع بین» ارتباط برقرار کنیم؟

سنتگرایان واقع بین از طبیعت محتاطی برخوردارند اغلب در برخورد با موقعیت های ناآشنا و در برابر تغییرات درنگ می کنند میل زیادی دارند تا به هدف هایشان برسند بسیار متوجه و با تمرکز هستند. ترجیح می دهند که کارها را یکی یکی انجام دهند و معتقدند که آهسته اما پیوسته، پیروز میدان است آنان نسبت به عجله و شتاب علاقه ای ندارند.

عبارات و جملاتی که معمولاً این تیپ را جلب توجه می کند، عبارتند از:

- قبلاً این طور به نتیجه مطلوب رسیدیم.
- من در این مورد سند دارم.
- تا چیزی خراب نشده است، آن را تعمیر نکنید.
- قدم به قدم
- هر کار با ارزش را باید به درستی انجام داد.
- برای آن که به زبان سنتگرای واقع بین حرف بزنید، به این موارد توجه کنید:
- با آن ها از واقعیت ها و اسناد و مدارک صحبت کنید.
- به جنبه علمی بودن ایده و نظر خود اشاره کنید.
- از آن ها نخواهید که درباره موضوعات پیشنهادی سیال سازی ذهنی کنند.
- بحث های منطقی کنید و موضوعات شخصی را مطرح نکنید.
- پیشنهاد خود را به شکل طبقه بندی شده و مرتب ارائه کنید.
- به آن ها فرصت کافی دهید که روی پیشنهاد شما فکر کنند.

- موضوع را به شکلی ساده مطرح کنید.

سنتگرای جذاب: برون گرا، حسی، احساسی، تصمیم گیر

افراد این تیپ شخصیتی در کمک کردن پیشقدم هستند، رفتاری دوستانه دارند، اهل معاشرتند و برخوردی همدلانه می کنند این گروه بسیار حساس است و به شدت نیازمند آن است که دیگران را راضی نماید و به همین اندازه احتیاج دارد که مورد مهر و محبت قرار گیرد و دیگران از او ستایش کنند.

این افراد سخاوتمند و وفادارند بسیار سنتی رفتار می کنند به افراد خانواده و دوستان خود توجه زیادی دارند وقت زیادی را صرف امور خیریه می کنند به فعالیت های مذهبی علاقه مندند و می خواهند هر طور که شده به جوامع خود خدمت کنند با وجدان و سختکوش هستند از قواعد رفتاری خاصی پیروی می کنند که به ارزش های مورد باورشان بستگی دارد. آن ها برای قبولاندن ارزش های خود به دیگران احساس فشار و اضطراب می کنند.

از آنجا که عملکرد این تیپ شخصیتی در زمینه فکری بودن ضعیف است، آن ها اغلب نمی توانند شرایط و اوضاع را به خوبی و به طور عینی ارزیابی کنند این اشخاص به ندرت به منطق موجود در یک بحث و گفتگو توجه می نمایند به سادگی احساساتشان جریحه دار می شود. برای احساسات دیگران ارزش بسیار زیادی قائل می شوند و مسئولیت بیش از اندازه ای را در این زمینه برعهده می گیرند.

این افراد بسیار واقع بین و عملگرا هستند برای بسیاری از آن ها زندگی موضوعی جدی است به همین دلیل مسئولیت ها و الزامات آن ها مقدم بر استراحت و تفریح کردنشان است با آن که این تیپ شخصیتی از مشرب بدی برخوردار نیست، اما در زمینه شنیدن یا گفتن لطیفه راحت نیست، به خصوص اگر این لطیفه درباره آن ها یا دوستان و بستگان نزدیکشان باشد.

آن ها به نظم و ترتیب و نظافت اهمیت زیادی می دهند این تیپ شخصیتی با تغییر و تحول، راحت و موافق نیست معمولاً دنیا را به شکل مطلق نگاه می کند در نظر آن ها همه چیز یا بد است یا خوب، یا صحیح است یا غلط.

در میان شانزده تیپ شخصیتی، «سنتگرای جذاب» از همه دوستانه تر و راحت تر برخورد می کنند آن ها اعضای خانواده، دوستان و همکارانی بسیار صمیمی اند که مسئولیت های خود را در قبال دیگران بسیار جدی می گیرند اغلب مودبند و رفتارهای متینی دارند به لحاظ فیزیکی هم این رفتارهای خود را با زبان حرکات بدن و بیان چهره ای به خوبی ابراز می کنند ممکن است وقتی به نکته ای اشاره می کنند، دست شما را لمس کنند.

زبان این افراد، باورها و ارزش های ریشه دار آن ها را مطرح می کند در بسیاری از موارد از عبارات بایدهای اخلاقی استفاده می کنند برای انجام دادن کارها داوطلب می شوند اغلب موضوعات را سیاه و سفید می بینند و با حرارت و اطمینان حرف می زنند.

چگونه با «سنتگراهای جذاب» ارتباط برقرار کنیم؟

«سنتگراهای جذاب» معمولاً زیاد حرف می زنند اگر می خواهید توجه این گونه افراد را به خود جلب کنید از این عبارت ها بهره ببرید:

- ممکن است در این کار به من کمک کنی؟
- احساس من درباره این موضوع این است..
- تجربه قبلی شما در این مورد چیست؟
- کار و راه درست کدام است؟
- خواهش می کنم... متشکرم.
- از کمک شما ممنونم.
- معمولاً این کار را چگونه انجام می دهید؟

برای ارتباط موثر با «سنتگراهای جذاب» به موارد زیر دقت کنید:

به احساسات آن ها احترام بگذارید هیچ وقت آن ها را به غیر منطقی بودن متهم نکنید. توجه داشته باشید، آن ها برای ارزش های خود اهمیت زیادی قایل هستند کاری نکنید که به ارزش های آن ها توهین شود، یا آن فرد احساس کند به ارزش های او احترام نمی گذارید. وقتی کاری برایتان انجام می دهند، از آن ها تشکر کنید بگذارید بدانند که شما به خاطر کارشان به آن ها بها می دهید.

روشن و دقیق حرف بزنید.

قبل از انتقاد، به جنبه های مثبت کارشان اشاره کنید. این تیپ شخصیتی موضوعات را شخصی ارزیابی می کند و اگر به آن ها توهین کنید، به حرفتان گوش نمی دهند. بیش تر این افراد از صحبت کردن لذت می برند به صحبت های آن ها گوش دهید و متقابلاً با آن ها حرف بزنید.

سعی کنید به برنامه هایی که قبلاً در مورد آن ها به توافق رسیده اید، پایبند بمانید.

سنتگرای محبوب: درون گرا، حسی، احساسی، تصمیم گیر

افراد این تیپ شخصیتی انسان هایی ساکت، محبوب و صبور هستند که بدون سروصدا یا جلب توجه، به دیگران کمک می کنند. آن ها اغلب اوقات دوست دارند در پشت صحنه کار کنند ای اشخاص اگر با حقایق و عدد سروکار داشته باشند، راضی می شوند آن ها جزئیات فعالیت ها را به خاطر می سپارند.

این تیپ شخصیتی اعضای خانواده، دوستان و همکاران بسیار صمیمی هستند که مسئولیت های خود را در قبال دیگران بسیار جدی می گیرند آنها شنوندگان بسیار خوبی هستند و مشتاقانه می خواهند به دیگران کمک کنند.

این گروه اشخاصی اندیشمند، سختکوش و متعهدند در برخورد با حقایق و واقعیت ها بسیار دقیقند و به جزئیات بها می دهند آن ها به جمع آوری، تجزیه و تحلیل و استفاده از اطلاعات برای مقاصد مفید علاقه مندند حافظه بسیار خوبی دارند و به خوبی می توانند اطلاعات و حوادث مربوط به گذشته را به خاطر بیاورند.

آن ها آهسته، آرام و ملایم حرف می زنند. به لحاظ فیزیکی از زبان بدن و بیان چهره ای در ارتباط با دیگران، مخصوصاً وقتی با غریبه ای ارتباط برقرار می نمایند، کم تر استفاده می کنند این اشخاص به ندرت دست تکان می دهند و ارتباط غیر کلامی آنان ضعیف است.

سنتگرایان محبوب به شدت علاقه مند هستند که به مقررات احترام بگذارند آن ها از برخورد و رویارویی با دیگران ناراحت می شوند و از آن جا که دوست ندارند که دیگران را ناخشنود و دلگیر ببینند، اغلب سعی می کنند به خواسته های آن ها عمل نمایند و تا حد امکان از بحث و مشاجره خودداری کنند.

این اشخاص برای حل مسائل دوست دارند که از تجربه های قبلی خود استفاده کنند و به سراغ روش های جدید و تجربه نشده نروند به لحظه حال توجه دارند و از این رو به درس های گذشته اعتماد می کنند، اما در برخورد با آینده جانب احتیاط را بر می گزینند آن ها اغلب به جنبه های شخصی و خصوصی بهای زیادی می دهند و مسائل خصوصی خود را معمولاً با افراد معدودی در میان می گذارند و اگر کسی اطلاعات مربوط به آن ها را در اختیار دیگران قرار دهد، بسیار ناراحت می شوند.

چگونه با سنتگرایان محبوب ارتباط برقرار سازیم؟

اگر می خواهید توجه فردی با تیپ شخصیتی «سنتگرای محبوب» را به خود جلب کنید، از جملات زیر در ارتباطات خود استفاده نمایید:

قول می دهم؛ روی حرف من حساب کنید.

چه کنم که خیالتان راحت باشد؟

آیا می توانم موضوعی خصوصی را با شما در میان بگذارم؟

نظر شما درباره این موضوع چیست؟

برای آن که به زبان سنتگرای محبوب صحبت کنید، موارد زیر را مورد توجه قرار دهید:

مشخص صحبت کنید. در شروع صحبت بگویید که می خواهید درباره چه موضوعی حرف بزنید.

صراحت داشته باشید و خواسته خود را دقیقاً با آن ها در میان بگذارید.

آن ها را تحت فشار قرار ندهید تا کاری را با عجله انجام دهند به آن ها وقت و فرصت کافی دهید تا به موضوع مطرح شده فکر کنند موقع ارتباط کلامی، جملات آن ها را تمام نکنید.

به خلوت آن ها احترام بگذارید. به حریم خصوصی و موضوعات شخصی آن ها کاری نداشته باشید.

مودب و ملاحظه گر باشید و تا حد امکان تن صدای خود را پایین بیاورید صحبت آن ها را قطع نکنید اگر احساسات آن ها را جریحه دار کرده اید، از آن ها عذرخواهی کنید.

به تعهدات خود در قبال آن ها احترام بگذارید به ضرب الاجل ها بها دهید به قولتان وفا کنید و در ارتباط با آن ها وقت شناس باشید.

تجربه گراها:

«تجربه گراها» یا «تجربی ها» انسان هایی حسی و ملاحظه گر هستند تجربه گراها هم مانند سنتگراها، حسی بودن را ترجیح می دهند، با این حال واقع بینی و عملگرا بودن و در عین حال ملاحظه گریشان، از آنان اشخاصی بسیار متفاوت با سنتی ها می سازد.

تجربه گراها بیش از هر چیز دیگر دوست دارند در برخورد با حوادث زندگی، آزادانه برخورد کنند آن ها برنامه ریز نیستند، بلکه انجام دهنده و اهل عمل و تجربه هستند معمولاً آدم هایی آسان گیر، راحت و شادند از آن جا که روحیه آرامی دارند و به تفریح و خوشگذرانی علاقه مندند، کنار آمدن و با آن ها بودن کار ساده ای است تجربه گراها به راحتی می خندند و به ندرت کارها را سخت و جدی می گیرند به راحتی به تجربه های بعدی روی خوش نشان می دهند در لحظه حال زندگی می کنند و خوب می دانند که در هر لحظه چه چیزی را تجربه کنند.

آن ها برخلاف سنتگراها، که رسمی تر هستند، معمولاً لباس های راحت و اسپورت می پوشند طرز گفتگوی دوستانه و غیر رسمی را می پسندند دوست دارند راحت حرف بزنند ممکن است کلمه آخر جمله را حتی ادا نکنند ساختار جملات آن ها در ارتباطات کلامی، اغلب راحت و روان است ورزش را بسیار دوست دارند و از نزدیک رقابت های ورزشی مورد علاقه خود را دنبال می کنند و از مسابقه دادن و شرکت در برنامه های ورزشی استقبال می نمایند.

کم ترین	فرعی ۲	فرعی ۱	اصلی	تیپ شخصیتی	
شمی	احساسی	فکری	حسی	تجربه گرای فعال	تجربه گرا
احساسی	شمی	حسی	فکری	تجربه گرای آرام	
شمی	فکری	احساسی	حسی	تجربه گرای بانشاط	
فکری	شمی	حسی	احساسی	تجربه گرای حساس	

اگر می خواهید ارتباط موثری با تجربه گراها داشته باشید به این موارد توجه کنید:

دوستانه و باز برخورد کنید و به سوالات آن ها جواب دهید.

روی موضوعات واقعی، کاربردی و فوری توجه کنید به آن ها نقطه نظرهای فراوان ارائه کنید. با آن ها خودمانی باشید.

در صورت امکان به کارتان جنبه تفریح و سرگرمی بدهید در نظر تجربه گراها تنوع نمک زندگی است؛ بنابراین سعی کنید که مکالمه شما تا حد امکان زنده، جالب و هیجان آور باشد در صورت امکان پاداش یا لذتی فوری برای آن در نظر بگیرید.

به حواس مختلف آن ها توجه داشته باشید و در هر زمان که امکان داشت از تصاویر و صداهای جالب استفاده کنید. ترتیبی دهید تا آن ها بتوانند از نزدیک نظاره گر صحنه باشند. آن ها را در کار دخالت دهید و به گفتگو تشویق نمایید، ولی نطق و سخنرانی نکنید.

تجربه گرای فعال: برون گرا، حسی، فکری، ملاحظه گر

این افراد سرشار از انرژی هستند از انواع شگفتی ها استقبال می کنند و با خیال راحت در هر برنامه ای که پیرامون آن ها در جریان است، مشارکت می نمایند عاشق فضاهای بیرونی و دوستدار ورزش هستند و به سادگی مهارت های جسمانی را می آموزند.

آنان می توانند رفتار خود را با موقعیت های جدید و خاص تطبیق دهند در بسیاری از زمینه ها این تیپ شخصیتی با سایر تیپ ها همخوانی دارد. آن ها بسیار فعال و پر انرژی اند و دوست دارند که در کانون توجه ظاهر شوند اغلب می توانند لطفه ها را به خاطر بسپارند زبان آن ها از صراحت برخوردار است و به جزئیات توجه دارند.

آن ها در کار حل کردن فوری مسائل بسیار قوی ظاهر می شوند و در جریان تحلیل های خود از منطق و استدلال بهره می برند بیش تر این افراد بسیار عملگرا هستند و اگر احساس کنند که راهکار بهتری وجود دارد، بلافاصله تغییر رأی می دهند و به شیوه جدید روی می آورند.

«تجربه گرای فعال» شکیل راه می روند و حرکتی موزون دارند آن ها متوجه بدنشان هستند و با آن کنار می آیند آن ها برای نشان دادن محبت خود به راحتی دیگران را لمس می کنند وضع ظاهر خودمانی و غیررسمی دارند ارتباط آن ها بسیار دوستانه است و اهل صحبت، عاشق خندیدن و لطفه گفتن هستند.

برخورد آن ها راحت و دوستانه است و دوستان زیادی دارند که با آن ها بودن برایش اسباب مسرت خاطر است این افراد بیش تر دوست دارند کارهایی را انجام دهند که با فعالیت بدنی همراه باشد.

چگونه با «تجربه گرای فعال» ارتباط موثر برقرار کنیم؟

در ارتباط موثر با این تیپ شخصیتی توجه داشته باشید که آن ها به بررسی عمیق مسائل علاقه ای ندارند و موضوعات پیرامون خود را خیلی جدی نمی گیرند آن ها می خواهند محبوب واقع شوند و

همه را در زمره دوستان خود ببیند می خواهند همیشه برایشان امکان انتخاب وجود داشته باشد. آن ها عاشق ماجرا و قبول ریسک و خطر هستند جملاتی که نظر این تیپ شخصیتی را به خوبی جلب می کند، عبارتند از:

اگر بخواهی حاضرم با تو بازی کنم.

چه چیزی را از دست می دهی؟

آدم یک بار بیش تر به دنیا نمی آید.

بیا به مهمانی برویم

اگر می خواهید ارتباط شما با این تیپ شخصیتی موثر باشد، این موارد را به خاطر بسپارید:

آن ها را در جریان کار قرار دهید.

به جنبه های عملی و نتیجه کار بها دهید و از طرف موضوعات احساسی خودداری نمایید.

در صورت امکان، ه آن ها احتمال انتخاب بیش از یک مورد را بدهید.

در صورت امکان، ریسک های حساب شده آن ها را بپذیرید

سخت نگیرید بگذارید که صحبت شما با آن ها با نکته های جالب و لذت بخش همراه باشد.

موضوع را ساده بگیرد نقطه نظرهایتان را به طور صریح و روشن بیان کنید از توضیحات طولانی و پیچیده

پرهیزید از مثال های مختلف استفاده کنید تا پیام شما بهتر و راحت تر منتقل شود.

تجربه گرای آرام: درون گرا، حسی، فکری، ملاحظه گر

این تیپ شخصیتی را افرادی ساکت و بسیار مستقل تشکیل می دهند آن ها بسیار خونسرد هستند و طبع ملایم و یکنواختی دارند از آن جا که این افراد به شدت خلوت گزینند و در خودشان فرو می روند، شناساییشان قدری دشوار است.

این اشخاص بسیار عملگرا هستند در شرایط بحرانی یا اضطراب های شدید می توانند بر روی توقعات و درخواست های آنی متمرکز شوند و با چالش های زندگی، برخوردی پویا داشته باشند از قوه ابتکار و سازگاری قابل ملاحظه ای برخوردارند، اما در برخورد با اختلاف و تعارض از کارایی لازم بهره مند نیستند.

آنان فعالیت های فیزیکی و جسمانی را دوست دارند سرکردن با این تیپ شخصیتی بسیار راحت است آن ها از این که اوقات خوشی داشته باشند، راضی هستند بیش تر به راحت بودن خود بها می دهند و می خواهند لباس هایشان حالت کاربردی داشته باشد به همین جهت کم تر به خاطر دیگران لباس می پوشند به آزادی شخصی خود بها می دهند و به ندرت می خواهند خود را به رخ دیگران بکشند.

این اشخاص اهل عمل و هدایت کننده اند و دوست دارند به تنهایی یا در کنار کسانی که از مهارت های کافی برخوردارند، کار کنند آن ها بیش تر به مشاغلی توجه دارند که با فعالیت های جسمانی فراوانی همراه باشد به راحتی به استقبال کارهای خطرناک مانند مسابقات اتومبیل رانی، پرواز با هواپیما و ورزش های رزمی می روند.

افراد این تیپ شخصیتی بسیار صریح، صادق و خاکی هستند و در صدد کنترل دیگران بر نمی آیند آن ها تنها می خواهند تنها به حال خود رها شوند تا به هر شکلی که دوست دارند زندگی کنند انرژی خود را صرف تغییر دادن دیگران نمی کنند اشخاص حاضر در زندگی این افراد به دشواری می توانند با آن ها صمیمی شوند این اشخاص اگر مهارت های لازم برای ارتباط موثر را بیاموزند، در زندگی خود موفق تر می شوند.

چگونه با «تجربه گراهای آرام» ارتباط موثر برقرار کنیم؟

در ارتباط موثر با تیپ «تجربه گرای آرام» توجه داشته باشید که آن ها طبیعتی مستقل دارند، خلوت گزینند و تنها به لحظه حال توجه دارند نزدیک شدن و ایجاد ارتباط با آن ها وقت زیادی می گیرد و کار دشواری است انتقادهای آن ها اغلب صادقانه است و جنبه شخصی ندارد و برخلاف ظاهر امر، هنگام انتقاد قصد حمله و بدگویی ندارند جملاتی که نظر این تیپ شخصیتی را به خود جلب می کند، عبارتند از:

تنهایتان می گذارم تا روی این موضوع کار کنید.

می توانی به من کمک کنی تا این موضوع را حل کنم؟

زندگی کن و بگذار که زندگی کنند.

آیا این برای تو معنی دار است؟

کدام انتخاب منطقی در این جا وجود دارد؟

اگر می خواهید ارتباط شما با این تیپ شخصیتی موثر باشد، این موارد را رعایت کنید:

به خلوت آن ها احترام بگذارید به آن ها فضای فراوان بدهید خودتان را به آن ها تحمیل نکنید.

به میل و خواسته آن ها احترام بگذارید.

وقتی اطلاعات شخصی خود را با شما در میان می گذارند، به دقت گوش دهید اغلب این اشخاص حرف را تنها یک بار می زنند و اگر شما متوجه حرف آن ها نشوید، فرضشان بر آن است که متوجه شده اید.

به جنبه عملی بودن کارها توجه داشته باشید سعی کنید درخواست ها و پیشنهادهای شما عملی و شدنی باشند.

سخت نگیرید بگذارید که صحبت شما با آن ها با نکته های جالب و لذت بخشی همراه باشد.

از عواطف و احساسات، برای به کرسی نشاندن حرف های خود استفاده نکنید سعی کنید پیشنهادهای منطقی بدهید.

تجربه گرای با نشاط: برون گرا، حسی، احساسی، ملاحظه گر

افراد این تیپ شخصیتی خونگرم و صمیمی هستند و اغلب طبعی با نشاط دارند آن ها از ارتباط با دیگران لذت می برند و کارهای خوبی برایشان انجام می دهند عاشق مهمانی هستند دوست دارند که در کانون توجه دیگران قرار بگیرند آن ها دوست دارند دیگران را بخندانند و شاد کنند.

این افراد بازیگرانی طبیعی هستند و می خواهند دیگران را شگفت زده و سرگرم کنند آن ها شاداب، سرزنده و شوخ طبعند اشخاص متعددی را می شناسند و اگر آسیب و لطمه ای از ناحیه آن ها متوجه این افراد نشود، همه را به یک اندازه دوست دارند تفریح و سرگرمی را دوست دارند و به شدت با روحیه و پرشور و شوقند و اغلب به دشواری می توانند کارشان را تمام کنند و حواسشان مرتب پرت می شود.

آنان واقع بین هستند و از شادی های عادی زندگی لذت می برند و زیبایی را در همه جا متوجه می شوند دوست دارند به وضع ظاهر خود برسند و زمان قابل ملاحظه ای را صرف آن می کنند که جذاب به نظر برسند ارتباطات زیادی با اطرافیان دارند لحظات آزاد آن ها را فعالیت های خوشایند پر می کند و بی وقفه از تجربه ای به سراغ تجربه دیگر می روند.

تصمیم گیری برایشان کار دشواری است و نمی توانند در آن واحد بر روی بیش از یک پروژه وقت صرف کنند اعضای این تیپ شخصیتی که میل شدیدی به راضی کردن دارند، دوستانی صمیمی و معاشرانی عالی هستند این گروه اشخاص کنجکاوی هستند که زندگی را به همان شکلی که هست قبول دارند.

آن ها بسیار مهربان و پرمحبتند و به جنبه های مثبت دیگران توجه بیش تری می کنند رسیدن به تعادلی میان تصمیم گیری براساس منطق و تصمیم گیری بر پایه خواسته دل، موضوعی است که همیشه این تیپ شخصیتی را گرفتار خود می سازد.

چگونه با «تجربه گراهای با نشاط» ارتباط موثر برقرار کنیم؟

زبان این افراد صریح و مستقیم است آن ها از ارتباط کلامی بیش تر استفاده می کنند اغلب زیاد حرف می زنند و به حرفی که می زنند اعتقاد دارند کنجکاو و صمیمی هستند سوالات فراوانی می پرسند، به سایرین علاقه فراوان دارند، اما از آن جا که عملگرا هستند و تفریح را هم دوست دارند، ترجیح می دهند که با دوستان خود کار کنند این اشخاص لباس های با رنگ روشن را ترجیح می دهند.

با وجود این که آن ها از معاشرت با دیگران لذت می برند، با این حال احساسات عمیق خود را نزد خود نگه می دارند آن ها مشاغلی را دوست دارند که بتوانند با دیگران در ارتباط و تعامل قرار گیرند.

اگر می خواهید نظر یک «تجربه گرای با نشاط» را به خود جلب کنید، از این عبارات و جملات بیش تر استفاده کنید:

یک نکته جالب

دور هم باشیم

من برای انجام این پروژه به کمک احتیاج دارم.

خیلی با حالی!

برای ایجاد ارتباط با تجربه گرای با نشاط به موارد زیر توجه کنید:
 مستقیم حرف بزنید و صراحت لهجه داشته باشید به آنچه واقعی و حقیقی است، توجه داشته باشید.
 به خلوت آنها احترام بگذارید.
 به صورت سلسله بندی شده توضیح دهید که کار به چه طریقی باید انجام شود.
 به درخواست هایشان بلافاصله جواب دهید از آن ها نخواهید که مدتی طولانی منتظر بمانند.
 صمیمی، آرام و راحت باشید؛ چرا که این افراد نمی توانند با کسانی که سخت و انعطاف ناپذیرند، ارتباط موثری داشته باشند.

با آن ها مودب باشید و از تلاش هایشان تشکر کنید.

آن ها را شگفت زده کنید در صورت امکان، کارها را به نوعی تفریح و بازی تبدیل نمایید.

تجربه گرای حساس: درون گرا، حسی، احساسی؛ ملاحظه گر

اشخاصی که این تیپ شخصیتی را دارند افرادی آرام و محجوبند در حالی که در چشم غریبه ها، سرد و بی عاطفه به نظر می رسند، اما بسیار حساس هستند و به دیگران توجه و علاقه دارند. وقتی شما را بشناسند، می توانند بسیار پرمهر و محبت باشند آن ها راحت و آرام هستند، به کنترل کردن دیگران یا نفوذ بر آن ها علاقه ای ندارند، اما می خواهند دیگران را راضی نگه دارند.

آن ها معمولاً کم حرفند تعهد و وفاداری خود را به دوستان و خانواده خود نشان می دهند به شدت تحت تأثیر ناراحتی های دیگران واقع می شوند و با این حال سعی می کنند که خونسردی خود را حفظ کنند. این اشخاص به شدت خلوت گزینند و در انتخاب کسانی که به آن ها اعتماد کنند، از خود دقت و وسواس نشان می دهند.

این اشخاص بسیار حساسند و گویی که نگرانی های همه دنیا را بر دوش خود حمل می کنند بسیار صبور و انعطاف پذیرند و زندگی را به همین شکلی که هست قبول دارند. و کم تر در مقام مقاومت در برابر تغییر برمی آیند زندگی ساده را ترجیح می دهند و از کار کردن در سکوت و پشت صحنه بودن لذت می برند.

آن ها لباس های راحت می پوشند به جنبه کار بردی بودن لباس اهمیت می دهند، دوست ندارند توجه دیگران را به خود جلب کنند در زمینه های شغلی جاه طلب نیستند، اما به دیگران کمک می کنند این تیپ شخصیتی ترجیح می دهد که اوقات فراغت خود را در طبیعت بگذرانند، ورزش کند و صنایع دستی درست کند. از رفتن به سینما و سایر فعالیت های فرهنگی هم لذت می برد.

چگونه با «تجربه گرای حساس» ارتباط موثر برقرار کنیم؟

«تجربه گرای حساس» به هنگام برقراری ارتباط لازم می دانند که ابتدا به اندازه کافی فکر کنند و بعد کاری را انجام دهند به زمان حال بیش تر توجه می کنند و آینده نگریشان ضعیف است در تصمیم گیری مردد

هستند این اشخاص قبل از هر کار به احساسات خود بها می دهند و برایشان مهم نیست که دیگران آن ها را منطقی بدانند یا خیر اگر در نظر دارید توجه این تیپ شخصیتی را به خود جلب کنید، از جملات زیر استفاده کنید:

به کمک نیاز دارم

می توانم حرفی بزنم که پیش خودت بماند.

چقدر درایت به خرج دادی

عجله نکن! منتظر می مانم

از رفتار خوبتان و این که ملاحظه مرا می کنید، ممنونم

برای ارتباط موثر با «تجربه گرای حساس» این موارد را رعایت کنید:

به خلوت آن ها احترام بگذارید آن ها را برای انجام دادن کارهایشان زیر فشار قرار ندهید.

مشخص و صریح حرف بزنید.

به نقطه نظرهایشان بها دهید و نخواهید که آن ها را کنترل نمایید.

با آن ها بحث و مشاجره نکنید بلند حرف نزنید، آرام و ملایم صحبت کنید

به میل و علاقه آن ها در کار کمک به دیگران بها دهید.

به آن ها فرصت کافی دهید تا به پیشنهادهای شما پاسخ دهند.

کارها را ساده و تفریحی کنید به برنامه های اجتماعی توجه داشته باشید.

مفهوم گراها:

«مفهوم گراها» یا «ادراکی ها»، افرادی شمی و فکری هستند آن ها به صلاحیت و شایستگی بیش از هر موضوعی بها می دهند و به همین جهت می خواهند در هر کاری که می کنند، عالی و کم نظیر ظاهر شوند آنها به توانایی های خلاق خود در حل مسائل می بالند.

«مفهوم گراها» با «سنتگراها» و «تجربه گراها» تفاوت های اصولی دارند نخستین تفاوت اصولی آن ها در این است که مفهوم گراها شم را به حسی بودن ترجیح می دهند بنابراین توجه آن ها به تصاویر بزرگ و کلی است. در ضمن آن ها به جای حال به آینده نظر دارند تفاوت دوم آن ها این است که مفهوم گراها اندیشیدن و تفکر را ترجیح می دهند و این امر از آن ها انسان هایی منطقی و تصمیم گیرندگانی عینی می سازد.

ترکیبی از شمی و فکری بودن این افراد موجب شده است تا آن ها مستقل ترین اشخاص در جمع چهار مشرب شخصیتی باشند مفهوم گراها معمولاً اشخاص موفق هستند و هدف های والایی برای خود در نظر می گیرند آن ها شیفته رسیدن به علم و اطلاع هستند، در دنیای مسائل مجرد و نظری بسیار راحت عمل می کنند و در حال مسائل و مشکلات بسیار راحت و قدرتمند ظاهر می شوند. آن ها افرادی منطقی، تحلیلگر، عینی و اغلب با انصاف هستند آن ها برنامه ریزانی استراتژیک هستند و از پنداره ای قوی برخوردارند این اشخاص برای آن

که چیزی را قبول کنند به دلیل و مدرکی قوی احتیاج دارند برای صلاحیت و شایستگی خود اهمیت قائلند و به خود اطمینان کاملی دارند.

آنها به شدت می خواهند مورد احترام قرار بگیرند به مهارت های برقراری ارتباط موثر مسلطند و از یاد گرفتن و به کار بردن کلمات پیچیده استقبال می کنند در زمینه های کلامی از تبحر بیش تری برخوردارند و در زمینه نوشتن و نگارش، قوی ظاهر می شوند.

برای ارتباط موثر با «مفهوم گراها» موارد زیر را در نظر داشته باشید:

کنجکاوی ذهنی آن ها را تشویق کنید.

به تصویر و انگاره های بزرگ به جای پرداختن به جزئیات توجه کنید.

از قیاس و استعاره استفاده کنید.

نقطه نظرهای خود را با نظریات دیگر و تئوری های سازگار تقویت کنید.

تحلیل و تصور آن ها را به کار بگیرید.

به مواضع خود اطمینان داشته باشید.

آن ها را با ذکر جزئیات کلافه نکنید.

به نتایج منطقی موضع گیری خود تأکید کنید.

به احساس انصاف و استعداد آن ها در زمینه منطقی بودن توجه کنید.

انتظار داشته باشید که این اشخاص خلاق باشند و آن قدرها به سنت ها و گذشته ها نیندیشند.

سازگار باشید و از همه این ها مهم تر، صلاحیت خود را نشان دهید.

مشرَب شخصیتی مفهوم گرا دارای چهار تیپ شخصیتی به شرح زیر است:

تیپ شخصیتی	اصلی	فرعی ۱	فرعی ۲	کم ترین
مفهوم گرای قدرتمند	حسی	فکری	احساسی	شمی
مفهوم گرای راهبردی	فکری	حسی	شمی	احساسی
مفهوم گرای مقتدر	حسی	احساسی	فکری	شمی
مفهوم گرای خلاق	احساسی	حسی	شمی	فکری

مفهوم گرای قدرتمند: برون گرا، شمی، فکری، تصمیم گیر

افراد این تیپ شخصیتی رهبرانی مادرزاد، سازمان یافته، قدرتمند و قاطع هستند این اشخاص قوی و متعهدند و اغلب می توانند برای انجام کار خود، نیروی انسانی مورد نظرشان را بسیج کنند آن ها رفتاری مسئولانه دارند

بسیار صمیمی و اهل گردش و رفت و آمدند از انرژی فراوانی برخوردارند به سرعت حرف می زنند و سریع گام بر می دارند.

آن ها متفکران استراتژیک بزرگی هستند، موضوعات را به سرعت فرا می گیرند و از آنجا که این افراد از اعتماد به نفس فراوان بهره مندند، ممکن است در مواقعی متکبر و خودخواه به نظر برسند. این اشخاص اغلب قاطعیت فراوانی دارند آن ها می توانند چند پروژه را به طور همزمان در دست بگیرند. خلاق و نوآور هستند و دوست دارند که از قدرت خود استفاده کنند.

صلاحیت و شایستگی این تیپ شخصیتی، اعتماد به نفس و احترام را در دیگران ایجاد می کند همیشه مسائل را به گونه ای منطقی و عینی تجزیه و تحلیل می کنند برای سرحات و صداقت ارزش زیادی قائلند و با خودداری از حاشیه روی، مستقیماً به سر اصل مطلب می روند آن ها معمولاً به تأثیری که رفتارشان بر روی دیگران می گذارد، توجهی ندارند افراد این گروه ممکن است رفتاری انتقاد آمیز به نمایش بگذارند و خودبین و متکبر به نظر رسند.

آن ها برنامه ریزان بسیار خوبی هستند؛ معمولاً خلاق و نو آورند و می توانند در برخورد با تغییرات و به خصوص در زمینه های پیچیده، رفتاری شجاعانه داشته باشند این اشخاص کم تر مرعوب می شوند و به همین لیل، اغلب اعتماد دیگران را به خود جلب می کنند عاشق یادگیری اند و همیشه مترصد یافتن راه هایی هستند تا با ارتقاء دانش خود، بر قدرتشان بیفزایند.

آن ها اغلب رفتاری دوستانه دارند اهل معاشرت و بسیار پر انرژی هستند به شغل و حرفه خود توجه فراوان می کنند و دوست دارند تلاش کنند و تن به چالش هایی دشوار دهند و هر چه این چالش ها پیچیده تر باشد، برای آن ها جذاب تر است معمولاً برای این تیپ شخصیتی دشوار است که تعادلی میان کار در داخل و خارج از خانه ایجاد کنند و بعید نیست که زندگی شخصی و خانوادگی خود را فدای کار بیرون خود نمایند.

چگونه با یک «مفهوم گرای قدرتمند» ارتباط موثر برقرار کنیم؟

زبان افراد «مفهوم گرای قدرتمند» اغلب پیچیده است و معمولاً از واژگان پیچیده استفاده می کنند و می خواهند به سرعت و جسورانه نتیجه گیری کنند برای جلب توجه این تیپ شخصیتی از جملات زیر استفاده کنید:

- به کسی احتیاج داریم که این پروژه را ادامه کند.

- به نظر شما شیوه کار ما چگونه باید باشد؟

- چه اشکالی را در این برنامه می بینند؟

هنگام برقراری ارتباط با «مفهوم گرای قدرتمند» این موارد را رعایت کنید:
مستقیماً به سراغ موضوع بروید و به ساعت شروع و ختم جلسه توجه داشته باشید.
قاطع باشید و ابراز وجود کنید نگران جریحه دار کردن احساسات مفهوم گرایان
قدرتمند نباشید.

از ارائه روش های بدیع و نوظهور به خود هراسی راه ندهید.
خود را شخصی واجد شرایط معرفی کنید با این حال نشان دهید که حاضر به فعالیت گروهی هستید.
کارتان را انجام دهید آماده باشید که از موضع خود دفاع کنید و این انتظار را داشته باشید که شما را مورد
سوال قرار دهند.

به این توجه کنید که چگونه پیشنهاد شما در تصویری بزرگ و کلی جای می گیرد.
اگر احساسات شما را جریحه دار کردند، موضوع را مستقیماً با آن ها در میان بگذارید،
اما به آن ها بگویید چه کرده اند که از آن ها ناراحت شده اید.

مفهوم گرای راهبردی: درون گرا، شمی، فکری، تصمیم گیر

این افراد استراتژیست های کاملاً خلاق هستند قدرت تحلیل بسیار زیاد به آن ها این امکان را می دهد تا
چیزی را که دیگران نمی بینند، مشاهده کنند معمولاً در بین تیپ های شخصیتی دیگر، مستقل ترین به شمار می
روند بیش تر این اشخاص ساکت و محتاط هستند و در ارتباط با دیگران از خونسردی برخوردارند اما وقتی
درباره پروژه هایی که برایشان جالب است، حرف بزنید به هیجان می آیند.

آن ها تا زمانی که آمادگی کامل را نداشته باشند، نمی خواهند در مرکز صحنه قرار بگیرند و از تمجید و
تحسین بیش از اندازه هم گریزانند از آن جا که اشخاصی به شدت پیچیده اند، جملاتشان بسیار طولانی و
پیچیده است و معمولاً با اندیشه های متعددی همراه است، به طوری که دیگران در درک آن با دشواری روبرو
می شوند در ضمن ممکن است حرفشان مبهم و غیر دقیق باشد، چرا که به جزئیات پروژه، توجه چندانی ندارند
کارهای «مفهوم گرای راهبردی» معمولاً اندیشمندانه و عمده است.

در حالی که بیش تر آن ها لباس های معمولی می پوشند، ممکن است هر کدام به شکلی به نظر برسند، زیرا
برایشان مهم نیست که دیگران درباره آن ها چه نظری دارند از آن جا که این اشخاص برای خود و دیگران،
معیارهای سطح بالایی در نظر می گیرند، اغلب مسئولان متوقعی به شمار می آیند.

فعالیت های شغلی و تفریحی آن ها، از جمله فراگیری یک زبان جدید، اینترنت، برنامه های کامپیوتری و
نظایر آن در بیش تر مواقع با هدف پیشرفت خودشان است. این اشخاص بسیار نوآور، مبتکر، خلاق، خیال پرداز
و مستعد هستند.

هر چند ممکن است به لحاظ فیزیکی، به انجام دادن کاری علاقه ای نداشته باشند با این حال، به سرعت از
موضوعات پیچیده سر در می آورند و در مقام حل مسائل بر می آیند.

پیوسته مترصد چالش های ذهنی و عقلی بیش تری هستند و برای خود معیارهای سطح بالایی در نظر می گیرند و معمولاً به این خواسته های خود می رسند.

این تیپ شخصیتی، از آن جا که ضعیف ترین عملکردشان حسی بودن آن هاست، در دنیای واقعی با مشکلاتی مواجه می شوند آن ها بخش قابل ملاحظه ای از زمان و انرژی خود را در دنیای درون ایده ها و ادراک ها و تصورات می گذرانند و به همین دلیل ممکن است کارهای عجیبی انجام دهند، مثلاً جوراب های لنگه به لنگه بپوشند.

این تیپ شخصیتی، در مواردی در برقراری ارتباط با دیگران مشکل دارد و از آن جا که افراد این گروه در زمینه های فکری و عقلی راحت تر عمل می کنند، گاه از واکنش ها یا صحبت های دیگران برداشتی صمیمی ندارند آن ها از قدرت تمرکز زیادی برخوردارند، بیش تر وقت ها دوست دارند به تنهایی کار کنند یا همکارانشان اشخاصی معدود اما خردمند و بافر است باشند این افراد علاقه ای ندارند که کارهایشان را برای کسانی که به نظر آن ها از درک لازمی برخوردار نیستند، توضیح دهند.

چگونه با یک «مفهوم گرای راهبردی» ارتباط موثر برقرار کنیم؟

فرایند تصمیم گیری در این تیپ شخصیتی کند است اگر بدون تعمق تصمیم گیری کنند، جواب آن ها ممکن است نه باشد آن ها به نظر آدم های سردی می رسند و در ارتباط با دیگران انتظار ندارند که مورد تأیید و تشویق قرار گیرند و سکوتشان به معنای رضایت است برای جلب توجه این اشخاص از عبارات و جملات زیر استفاده کنید:

- مسئله بسیار مشکلی داریم.
- مابه روش بکر و جدیدی احتیاج داریم.
- نظر شما در این باره چیست؟
- کاربرد طولانی مدت این مطلب کدام است؟
- با کمال احترام

هنگام ارتباط با «مفهوم گرای راهبردی» موارد زیر را مورد توجه قرار دهید:

پیشنهاد های خود را به شکل کتبی ارائه دهید و به آن ها فرصت کافی دهید تا در این خصوص فکر کنند تجربه های جدید را پیشاپیش مرور و بررسی کنید.

انتظار نداشته باشید برای کار خوبی که انجام داده اید، بیش از اندازه تشویق شوید این تیپ شخصیتی تشویق را لازم و ضروری نمی بیند.

سعی کنید منطقی حرف بزنید.

به راهکار لازم برای استفاده از نقطه نظرها، توجه خاص کنید و به خاطر داشته باشید که این اشخاص برای صلاحیت و شایستگی، اهمیت بسیار زیادی قائل هستید.

از تمام کردن جملات آن ها خودداری کنید.

توجه داشته باشید که آن ها به تصویر اصلی و بزرگ، توجه فراوانی دارند.

مفهوم گرای مقتدر: برون گرا، شمی، فکری، ملاحظه گر

این ها اشخاصی پرشور و شوق و تأثیر گذارند که اغلب جذبه خوبی نیز دارند توانایی آن ها در درک کردن دیگران و برداشت صحیح از شرایط محیطی، از آنان کارفرمایان و سیاستمدارانی بزرگ می سازد آن ها دوستدار مردم هستند در کار برقراری ارتباط موثر، از مهارت فراوانی برخوردارند و بسیار خوب حرف می زنند.

آن ها دوست دارند در ارتباط کلامی از کلمات غیر عادی استفاده کنند به شدت علاقه مندند که احساسات و عواطف خود را به نمایش بگذارند آن ها به راحتی لبخند می زنند یا حتی گریه می کنند و در بسیاری موارد، به دشواری می توان گفت که خنده یا گریه شان واقعی است یا مصنوعی.

این اشخاص از زبان بدن برای برقراری ارتباط با دیگران استفاده می کنند آن ها به راحتی دست خود را روی شانه دیگران می گذارند، دوست دارند که دیگران را تحت تأثیر قرار دهند و به تصویری که از خود به نمایش می گذارند، بسیار علاقه مندند و به آن توجه دارند. آن ها اغلب لباس های خوب می پوشند.

این تیپ شخصیتی معمولاً می تواند با تأثیر گذاری بر روی دیگران نظر مساعد اشخاص را به سوی خود جلب کند افراد این گروه معاشرتی، خوش مشرب و صمیمی اند و از اعتماد به نفس بالایی برخوردارند و شور و اشتیاق آن ها سرایت کننده است آن ها اغلب می توانند دیگران را متقاعد سازند که به جمعشان پیوندند و برنامه های موفقیت آمیزی را شکل دهند.

آن ها دوست دارند که دیگران را راضی نگه دارند نیاز شدیدی دارند که محبوب واقع شوند به راحتی صحنه گردان می شوند و از این که هوش و فراست خود را به نمایش بگذارند، لذت می برند این اشخاص دوست دارند دوستان بی شمار خود را سرگرم کنند. اغلب افرادی جالب، با نمک و اهل داستان و حکایت هستند.

آنان مذاکره کنندگان عالی هستند که می دانند چگونه با استفاده از توانمندی های خود به خواسته هایشان برسند به شدت عملگرا هستند و می توانند به خوبی به موقعیت های مورد نظرشان برسند این افراد بسیار انعطاف پذیر و سازگار هستند تصمیم گیری برایشان دشوار است و معمولاً به نداشتن قاطعیت مشهورند.

چگونه با «مفهوم گراهای مقتدر» ارتباط موثر برقرار کنیم؟

این تیپ شخصیتی از ارتباط زیاد با دیگران و تنوع در ارتباط استقبال می کند و از آن لذت می برد آن ها دوست دارند، اشخاص را راضی کنند و محبوب واقع شوند و به نظر می رسد که موضوعات را جدی نمی گیرند.

جملاتی که موجب جلب توجه «مفهوم گراهای مقتدر» می شود عبارتند از:

- نظرتان درباره این ایده خوب چیست؟

- اجازه دهید درباره امکانات مختلف بحث کنید.

- من پیشنهادی برایتان دارم.

- چند نفری هستند که توصیه می کنم با آن ها ملاقات کنید.

برای ارتباط موثر با این تیپ شخصیتی به این موارد توجه کافی نمایید:

آماده باشید تا درباره نقطه نظرهای خود بحث کنید و به پرسش های آن ها جواب دهید.

آن ها را با پرداختن به جزئیات کلافی نکنید.

به آن ها امکان انتخاب های مختلف را دهید.

به این مسئله تأکید کنید که پیشنهادها و نقطه نظرهای شما جدید و متفاوت است. هر چیزی که با نوآوری بیش تری همراه باشد، برای آن ها جالب تر است.

انعطاف پذیر باشید و به پیشنهادهای آن ها توجه کنید.

تا زمانی که آماده نشده اند، مفهوم گرایان مقتدر را برای جواب دادن به سوال و تصمیم گیری زیر فشار قرار ندهید.

مفهوم گرا خلاق: درون گرا، شمی، فکری، ملاحظه گر

این افراد اشخاصی پیچیده، مستقل و خلاقند به استقبال چالش های مختلف می روند و می توانند با بحث های منطقی و با رعایت انصاف به خواسته های خود برسند. شناسایی این تیپ شخصیتی دشوار است، چون این تیپ شخصیتی به شدت خلوت گزین است و در مورد انتخاب اشخاص برای این که مسائل خود را با آن ها در میان بگذارد، بسیار گزینشی عمل می کند.

مفهوم گرایان خلاق می توانند به طور خصوصی و مستقل، مسائل پیچیده را حل و فصل کنند این افراد نظام فکری پیچیده ای دارند و در مواقعی نمی توانند نقطه نظرها و ایده های خود را به آسانی منتقل سازند به خصوص احساسی ها در درک نقطه نظرهای آن ها با دشواری بیش تری روبرو می شوند این تیپ شخصیتی به وضع ظاهر خود توجه چندانی ندارد و از نیروی خلاق خود برای حل مسائل مختلف استفاده می کند.

این اشخاص بسیار منطقی و تحلیلگرند و می توانند مفاهیم، نقطه نظرها و مسائل را در ذهن خود مرور کنند تا به جمع بندی مفید و معقول برسند افرادی روشنفکر، با فراست و جامع هستند و پیوسته به چالش های خلاق و دشوار نظر دارند بسیار خوش فکر و با استعدادند. اطمینان و اعتماد به نفس بالایی دارند و می توانند هر مسئله ای را به طور منطقی حل و فصل کنند اما این اشخاص تحت تأثیر مباحث نه چندان جدی، مکدر می شوند و به جزئیات و ریزه کاری ها توجهی ندارند از سخن زاید و بی مورد دلگیر می شوند و به همین دلیل ممکن است در نظر دیگران متکبر و خودبین جلوه کنند.

افراد این تیپ شخصیتی، اغلب امکاناتی را می بینند و لمس می کنند که دیگران متوجه آن نمی شوند غالباً بسیار کنجکاوند، دست به ریسک می زنند و مایلند که با به دست آوردن علم و اطلاعات جدید، بر صلاحیت و شایستگی خود بیفزایند.

این افراد در حالی که در بسیاری از زمینه ها موفقند، در ارتباطات میان فردی از تبحر کافی برخوردار نیستند بیش تر اوقات در دنیای ایده ها وقت خود را می گذرانند و به همین جهت ممکن است نتوانند به راحتی با دیگران ارتباط موثری برقرار کنند این اشخاص اطلاعات جدید را با سرعت قابل ملاحظه ای دریافت می کنند و از آن ها به سرعت نتیجه می گیرند و می توانند به راحتی متوجه عیب ها و ایرادها شوند و بلافاصله راه حل های بدیع و مبتکرانه ای ارائه دهند.

چگونه با «مفهوم گرای خلاق» ارتباط موثر برقرار کنیم؟

در ارتباط با این تیپ شخصیتی، سعی کنید انتقادات و صحبت های آنان را به دل نگیرید و توجه داشته باشید که این افراد، انسان هایی عمیق و تحلیلگرند جملاتی که توجه آن ها را به خود جلب می کند، عبارتند از:

- ممکن است در این مورد کمی فکر کنید؟

- هر قدر لازم است فکر کنید.

- چالش بسیار جالبی است

- نمی دانم چگونه می خواهم این موضوع را حل کنم.

من به خلوت شما احترام می گذارم.

در ارتباط موثر با این تیپ شخصیتی موارد زیر را به خوبی رعایت کنید:

آماده باشید که گزینه ها و انتخاب های مختلفی را در نظر بگیرید. این را هم در نظر بگیرید که تصمیمات اتخاذ شده، ممکن است تغییر کنند.

به آن ها فرصت کافی دهید تا قبل از حل مسئله به همه جوانب توجه کنند

بگذارید بدانند که شما به صلاحیت و شایستگی آن ها احترام می گذارید.

مهارت های حل مسئله آن ها را تشویق و تأیید کنید هر چه موضوع پیچیده تر باشد، آن ها از آن بیش تر خوششان می آید.

سرآن ها را با جزئیات گرم نکنید.

به خلوت آن ها احترام بگذارید و از آن ها درباره مسائل خصوصیشان سوال نکنید.

آرمانگراها:

گروه آرمانگرا، چهارمین گروه شخصیتی است که شمی بودن و احساسی بودن را ترجیح می دهد. آرمانگراها هم مانند مفهوم گراها، شمی بودن را ترجیح می دهند این افراد اگر چه به تصاویر بزرگ و به آینده توجه دارند، اما برخلاف مفهوم گراها، احساسی بودن را ترجیح می دهند از این رو صرفاً با توجه به

ارزش های خود و با توجه به تأثیری که بر روی دیگران می گذارند، تصمیم می گیرند؛ این امر سبب می شود که در مقایسه با گروه های دیگر رفتاری همدلانه تر داشته باشند.

آرمانگراها خود را منحصر به فرد می دانند و از آن جا که یکی از خواسته های اصولی آن ها درک کردن خود، دیگران و معنای زندگی است، به روابط خود با دیگران اهمیت فراوانی می دهند بیش تر سوالات خصوصی می پرسند و از خود اطلاعات بیش تری به دیگران مخابره می کنند.

آرمانگراها از ارتباط صمیمانه و دوستان بهره می گیرند آن ها در نزدیکی دیگران قرار می گیرند، به چشمان آن ها نگاه می کنند و به هنگام بحث درباره مسائل خصوصی و صمیمانه، لحنی دوستانه دارند این اشخاص اگر با کم مهری و عدم ابراز احساسات دیگران مواجه شوند، رنجیده خاطر می شوند آن ها در زمینه استفاده از زبان تبحر و استادی لازم را ندارند.

برای برقراری ارتباط موثر با آرمانگراها به این موارد توجه کنید:

به ماهیت همدلانه آن ها توجه کنید بر روی این امر تأکید کنید که اقدام پیشنهادی روی اشخاص تأثیر مساعد می گذارد.

- با آن ها درباره عمق باورهای خود حرف بزنید و نقطه نظرهايتان را با آن ها در میان بگذارید.
 - سعی کنید روابطی براساس تشریک مساعی با آن ها ایجاد کنید و با آن ها در مقام رقابت ظاهر نشوید.
 - در صورت امکان برایشان مثال های شخصی بزنید.
 - سعی کنید دوستی آن ها را کسب کنید.
 - به منحصر به فرد بودن آنها احترام بگذارید.
 - خلاقیت و قوه تخیل آن ها را تشویق کنید.
 - احساسات شخصی خود را با آن ها در میان بگذارید.
 - با آن ها رفتاری صمیمانه داشته باشید.
- آرمانگراها چهار تیپ دارند در این جا با این تیپ ها و نحوه برقراری ارتباط موثر با آنان آشنا می شوید.

تیپ شخصیتی	اصلی	فرعی ۱	فرعی ۲	کم ترین
آرمانگرای مهربان	احساسی	شمی	حسی	فکری
آرمانگرای مهربان	شمی	احساسی	فکری	حسی
آرمانگرای مهربان	شمی	احساسی	فکری	حسی
آرمانگرای مهربان	احساسی	شمی	حسی	فکری

آرمانگرای مهربان: برون گرا، شمی، احساسی، تصمیم گیر.

این افراد با پشتکار و پر نشاط هستند و معمولاً ارتباط خوبی با دیگران دارند دوست دارند به دیگران کمک کنند و با آن ها مهربان باشند بسیار فعال، پر انرژی و منظم هستند و خود را درگیر انواع فعالیت ها می کنند شمرده و زیاد حرف می زنند و از این نظر سرآمد تیپ های دیگر هستند.

آن ها با سایر اشخاص تماس چشمی برقرار می کنند اهل بحث و گفتگو هستند تأیید یا عدم تأیید را در چهره آن ها به راحتی می توان مشاهده کرد از ارتباط کلامی و غیر کلامی به خوبی استفاده می کنند و به حال و هوای احساسی اشخاص و گروه ها به راحتی واکنش نشان می دهند.

این اشخاص از برخورد و رویارویی گریزانند، به راحتی عذرخواهی می کنند و به سادگی می بخشدند به وضع ظاهر خود توجه ویژه ای دارند و قضاوت دیگران برایشان مهم است به همین دلیل با توجه به شرایطی که ایجاد می کند، لباس می پوشند در محل کار یا اجتماعات سعی می کنند نقش رهبری را داشته باشند.

برای این تیپ شخصیتی حفظ هماهنگی در ارتباط، هدفی برای همه عمر است و این مهارتی است که به طور طبیعی در همه افراد این تیپ شخصیتی وجود دارد آنان به راحتی با دیگران گرم می گیرند، می توانند نیازهای احساسی دیگران را درک کنند و به نحو خلاقانه ای در حل و فصل مسائل شخصی دیگران به آنان کمک کنند.

آن ها بسیار شاداب و پر شور و شوقند و در بسیاری موارد سخنورانی ماهرند و اغلب می دانند که مخاطبانشان چه می خواهند از عینیت کافی برخوردار نیستند و ممکن است بیش از اندازه حساس باشند و موضوعات و مواردی را امری شخصی تلقی کنند که ابدأ چنین قصد و منظوری در آن وجود نداشته است.

آن ها برای تحت تأثیر قرار دادن دیگران، مسئولیتی بیش از حد توانمندی خود بر عهده می گیرند و در نتیجه کلافه می شوند و آن طور که می خواهند مورد قدردانی واقع نمی شوند آن ها اغلب به شدت مولد و سازمان یافته هستند و انرژی فراوانی دارند.

چگونه با «آرمانگرای مهربان» ارتباط موثر برقرار کنیم؟

در ارتباط با این تیپ شخصیتی، باید توجه داشت که آن ها بسیار احساسی و عاطفی هستند به گونه ای که ممکن است به نظر غیر واقع بین برسند نباید آن ها را با جزئیات زیاد و مفصل روبرو ساخت عبارات و جملاتی که توجه «آرمانگرای مهربان» را به خود جلب می سازد، عبارتند از:

- می توان احساسم را با شما در میان بگذارم؟

- در این زمینه چه احساسی دارید؟

- برنامه شما چیست؟

- شما چه نظری دارید؟

برای ارتباط موثر با این گونه افراد موارد زیر را حتی المقدور رعایت کنید:

- به آن ها بگویید که از کارشان قدردانی می کنید.
- هرگز احساسات مشخص آن ها را- حتی اگر معتقد باشید که رفتارشان منطقی نیست- رد نکنید.
- دقت کنید که به تعهدات خود در قبال آن ها پایبند بمانید.
- آن ها را به اسم کوچکشان صدا بزنید.
- اگر می خواهید انتقاد کنید، ابتدا به جنبه های مثبت و توافقی که با هم دارید اشاره کنید.
- تا حد امکان از درگیر شدن و برخورد با آن ها خودداری ورزید.
- اگر پیشنهادی دارید، دقت کنید که این پیشنهاد روی دیگران و آن ها چه تأثیری می گذارد.

آرمانگرای خلاق: درون گرا، شمی، احساسی، تصمیم گیر

آن ها اشخاصی خلاق، مبتکر و پیچیده اند و برای رسیدن به هدف های خود تلاش می کنند. احساساتی عمیق دارند و شناسایی آن ها دشوار است این اشخاص معمولاً محبوب و خوددار هستند و در مواقعی به راحتی نمی توانند در برنامه های اجتماعی شرکت کنند.

این افراد ترجیح می دهند که با اشخاص به صورت انفرادی صحبت کنند معمولاً مستمعین خوبی هستند و می توانند راه حل های خلاقانه ای ارائه دهند آن ها به ارزش های خود پایبند هستند زبانشان اگر چه سرشار از معناست با این حال این زبان پیچیدگی هایی دارد که درک آن همیشه ساده نیست.

اشخاص این تیپ شخصیتی، افرادی آرام هستند به ملایمت حرف می زنند و دوست ندارند توجه دیگران را به خود جلب کنند و بیش تر دوست دارند که پشت پرده باشند خلاق هستند و از پنداره خوبی برخوردارند صبور و حمایتگرند و از همدلی و دلسوزی فراوانی بهره مندند که می توانند از آن برای یافتن راه های بهتر کمک به دیگران استفاده کنند.

آن ها اشخاصی متوجه، مراقب و اندیشمندند و حاضرند به هر قیمتی که شده ارتباطات هماهنگی با دیگران داشته باشند به خودمختاری و مستقل بودن بها می دهند بسیار صادق هستند و برای انسجام و حمیت بهای زیادی قائلند؛ این امر موجب می شود که اطرافیانشان به آن ها اعتماد کنند.

این افراد شمی هستند و ترجیح می دهند که تصاویر کلی و بزرگ را مد نظر قرار دهند. گاه جزئیات ضروری را فراموش می کنند و در مواقعی به حقایق مهمی که با نقطه نظرهایشان همخوانی ندارند، بی توجه می شوند افراد این تیپ شخصیتی، بسیار قاطع، منظم و برنامه ریزانی بسیار خوب هستند آن ها به ارزش ها و باورهای خود اهمیت فراوانی می دهند به همین دلیل ممکن است بسیاری از مسائل را به دل بگیرند و در شرایطی که کسی قصد ناراحت کردنشان را نداشته است، از حرف آن ها آزرده خاطر شوند.

چگونه با «آرمانگرایان خلاق» ارتباط موثر برقرار کنیم؟

توجه داشته باشید، این افراد اشخاصی حساسند ممکن است نکته سنج، مقاوم و انعطاف ناپذیر به نظر برسند، اما در حل بسیاری از مسائل، مفید و کارآمد هستند جملاتی که نظر این تیپ شخصیتی را به خود جلب می کند عبارتند از:

- من به راه حل خلاقانه ای احتیاج دارم آیامی توانید به من کمک کنید؟
- این مسئله چیست که متوجه آن نیستم؟
- به نظر شما کار درست در این مورد خاص چیست؟
- عجله نکنید وقتی آماده شدید با هم حرف می زنیم.
- اجازه دهید برنامه آن را بریزم
- برای ارتباط موثر با «آرمانگرایان خلاق» این موارد را مورد توجه قرار دهید:
- به آن ها فرصت فراوان دهید تا به نقطه نظرها و پیشنهادهاى شما فکر کنند.
- به سودی که پیشنهاد شما برای دیگران دارد، اشاره کنید.
- با توضیحات طولانی و گاه پیچیده آن ها بسازید و صبر و شکیبایی به خرج دهید.
- در بیان نظر و برنامه هایتان به تصاویر کلی و بزرگ اشاره کنید.
- در زمینه حل مسئله از آن ها نظر خواهی کنید.
- در صورت امکان توضیحاتی درباره استفاده عملی از برنامه ای که دارید، ارائه دهید.

آرمانگرای حساس: برون گرا، شمی، احساسی، ملاحظه گر

آن ها انسان هایی صمیمی و اهل صحبت هستند که از بودن با دیگران لذت می برند این اشخاص انرژی زیادی از ایده های نو می گیرند اغلب دوستان و آشنایان فراوانی دارند صریح و روشن هستند و اغلب از کلام برای جلب توجه دیگران استفاده می کنند از گفتن داستان و بذله و لطیفه خوششان می آید معمولاً سریع حرف می زنند به شدت کنجکاو هستند به سرعت با غریبه ها باب صحبت را باز می کنند و زیاد سوال می کنند.

صحبت های این افراد بسیار پراکنده است و از فکری به سراغ فکر دیگر می روند آن ها قبل از آن که برای دیگران لباس بپوشند، برای خود لباس می پوشند مردمی حساس و احساساتی هستند؛ اما معمولاً احساسات عمیق خود را با کسی در میان نمی گذارند، مگر با کسانی که آن ها را از نزدیک می شناسند.

این تیپ شخصیتی در فراسوی لحظه حال سیر می کنند، از حس کنجکاوی سیری ناپذیری برخوردارند و از آن در زمینه های مختلف بهره می برند افرادی پراشتیاق، صمیمی و پرانرژی هستند اغلب مهربان و دوستدار دیگرانند و به تفریح و سرگرمی و گذراندن وقت با دوستان توجه خاصی دارند.

این اشخاص کم تر به مقام و اختیار و مقررات توجه می کنند. آن ها خود را موجودات منحصر به فردی می دانند که از ابتکار فراوان بهره مندند در حال مسائل و غلبه بر موانع از تبحر و استادی خوبی برخوردارند، از جمله می توانند راه هایی برای عبور از قواعد و مقرراتی که غیر ضروری می دانند، پیدا کنند.

آن ها از پیوندها و ارتباطات مطلوبی برخوردارند دوستیشان با دیگران سال ها به طول می انجامد و معمولاً از شبکه های وسیع دوستان و آشنایان خود استفاده می کنند و به منافع متقابل فکر می کنند و به منافع متقابل فکر می کنند افراد این تیپ شخصیتی ممکن است در کار تصمیم گیری با دشواری روبرو شوند مخصوصاً اتخاذ تصمیمات مهم و تعیین کننده برایشان دشوار است معمولاً دوست دارند که به تنهایی کار کنند این افراد بسیار حساس هستند و ممکن است که مسائل شخصی را به دل بگیرند.

آن ها مردمی خونگرم، صمیمی و متوجه هستند به ارزش های شخصی فراوانی مجهزند و اغلب تصمیمات خود را با استناد به همین ارزش های شخصی می گیرند نسبت به دوستان خود متعهد و وفادارند و اغلب با اشاره ای به کمک دوستان خود می شتابند.

چگونه با «آرمانگرای حساس» ارتباط موثر برقرار سازیم؟

«آرمانگرای حساس» در ارتباط با دیگران انرژی فراوان و سرعت کار زیادی دارند به ارتباط انفرادی علاقه دارند و هر چه دامنه این ارتباط وسیع تر باشد، انرژی ارتباطی آن ها بیش تر می شود زمانی را برای صحبت با آن ها انتخاب کنید که اشتغالات کم تری داشته باشند. عباراتی که توجه این افراد را به خود جلب می کند، عبارتند از:

- با همدوره ای های خود تشکیل جلسه داده ایم.
- غیر ممکن است... نمی توان این کار را کرد.
- وقت زیادی داریم می توانیم این کار را تمام کنیم.
- فکر جالبی دارم.
- آیا کسی را می شناسید که بتواند...؟
- چند نفری هستند که دوست دارم شما با آن ها ملاقات کنید.

برای ارتباط موثر با «آرمانگراهای حساس» به موارد زیر دقت کنید:

- آن ها در برابر انتقاد حساس هستند و همه چیز را شخصی ارزیابی می کنند با این حال ممکن است هرگز به شما نگویند که آن ها را ناراحت کرده اید اگر تردیدی دارید، به موضوعات مورد حساسیت آن ها نپردازید.

در صورت امکان ببینید که چگونه نقطه نظرها و پیشنهادهای شما با نظر آن ها هماهنگ می شود. سعی کنید این دو را به هم پیوند دهید.

- در صورت امکان باور صمیمانه خود را درباره ارزش موضوع با آنان در میان بگذارید.

- توجه داشته باشید، آنچه آن ها مهم می شمارند، دست کم نگیرید.

- به آن ها فرصت فراوان دهید تا نظرات شما را بررسی کنند.

- برای طرز تصمیم گیری آن ها احترام قائل شوید آن ها به خلوت و زمان کافی برای تصمیم گیری نیاز دارند.

- به آن ها امکان دهید تا در صحبت ها و برنامه هایشان تجدید نظر کنند و اصلاحات لازم را به عمل آورند.

آرمانگرای آرام: درون گرا، شمی، احساسی، ملاحظه گر

این افراد آرمانگراترین گروه آرمانگرا هستند که به ارزش های شخصی خود و دریافتهای خود از جهان بهای فراوان می دهند این تیپ شخصیتی در برخورد با کسانی که آن ها را نمی شناسد، سرد ظاهر می شود، اما در برابر کسانی که به آن ها اعتماد دارد، سنگ تمام می گذارد.

آن ها چندان تحت تأثیر شرایط و مشکلات زمانه قرار نمی گیرند بسیار اندیشمندند و کم تر حرف می زنند، اما برای بیان عقاید خود از زبان به طور موثری استفاده می کنند.

بسیاری از آن ها استعداد سرودن شعر و نگارش خلاقانه دارند به ندرت پرخاشگرند و جاه طلبی زیادی ندارند با آن که این تیپ شخصیتی به کمک کردن به دیگران علاقه مند است، اغلب دوستان و آشنایان محدودی دارد با غریبه ها ممکن است سرد برخورد کند. آن ها طوری لباس می پوشند که خودشان را راضی کنند بسیاری از «آرمانگراهای آرام» به هنر- موسیقی، ادبیات و نقاشی- جلب می شوند.

این تیپ شخصیتی پیوسته در جستجوی معنا و هماهنگی درونی است به ارزش های شخصی خود بها می دهد و پیوسته مترصد آن است که اعمال و ارزش هایش با هم همخوانی داشته باشد اگر این افراد احساس کنند که قلباً از کاری راضی نیستند، آن کار را انجام نمی دهند.

با دیگران برخوردی همدلانه دارند و نسبت به کسانی که به آن ها نزدیک می شند، دوستی و همدلی فراوان نشان می دهند، اما از آن جا که در انتخاب اشخاصی که بتوانند به زندگی آن ها وارد شوند، دقت و وسواس نشان می دهند، ممکن است به ظاهر سرد و نچسب بنماید و حتی در نظر بعضی بی توجه ارزیابی شوند.

این اشخاص معمولاً همه چیز را امری شخصی تلقی می کنند و اغلب احساساتشان جریحه دار می شود، حتی حرف ها و نقطه نظرهایی که موضع انتقادی ندارند، ممکن است این اشخاص را ناراحت کند. این افراد بسیار خلاق و خیال پرداز هستند و درباره دنیا کنجکاوی فراوانی دارند آن ها عاشق هنر هستند و در تمام مدت زندگی به آن بها می دهند. به سنت ها و روش های متعارف بی علاقه اند آن ها دنباله رو جمع نیستند، اما طرز زندگی دیگران را تحمل می کنند.

توجه اصلی این تیپ به درون است و گاه اصلاً متوجه آنچه در دنیای بیرون می گذرد نمی شوند. این افراد با توجه به نگرش های خود آن قدرها هم واقع بین نیستند در نظر این اشخاص فعالیت های روزمره و عادی جالب نیست و به همین دلیل ممکن است تلاش کنند تا در این زمینه در شرایط مطلوبی قرار گیرند.

آن ها دوست دارند اوقات خود را به تنهایی سپری کنند، بیش تر فکر می کنند و کتاب می خوانند و مطلب می نویسند و اگر بتوانند در پروژه ای معنی دار دخالتی داشته باشند، سر از پا نمی شناسند.

چگونه با «آرمانگراهای آرام» ارتباط برقرار کنیم؟

در ارتباط با این تیپ شخصیتی، به روحیه آرام و حساب افراد این تیپ توجه کنید ارتباط با آن ها به حوصله و شکیبایی نیاز دارد. جملاتی که توجه «آرمانگراهای آرام» را به خود جلب می کند عبارتند از:

- به نظرتان کدام یک درست است؟
- می توانم به طور خصوصی با شما صحبت کنم؟
- مایلم درباره آخرین پروژه شما اطلاعاتی به دست آورم.
- عجله ای در کار نیست هر قدر وقت می خواهید اختیار کنید.
- برای ارتباط موثر با «آرمانگراهای آرام» موارد زیر را مورد توجه قرار دهید:
- در صورت امکان ببینید که آیا نقطه نظرها و پیشنهادهای شما با دیدگاه های آنان سازگاری دارد. سعی کنید این دو را به هم پیوند دهید.
- در صورت امکان باور صمیمانه خود را درباره ارزش موضوع با آن ها در میان بگذارید.
- توجه داشته باشید آنچه آن ها مهم می شمارند دست کم نگیرید.
- به آن ها فرصت کافی دهید تا نظرات شما را بررسی کنند.
- برای شیوه تصمیم گیری آن ها احترام قائل شوید آن ها به آرامش برای تصمیم گیری احتیاج دارند.
- به راهکارهای مختلف و به تغییر برنامه ها در صورت دریافت اطلاعات جدید توجه داشته باشید.
- به آن ها امکان بدهید تا در صحبت ها و برنامه هایشان تجدید نظر کنند و اطلاعات لازم را ارائه دهند.

تمرین: شناخت شخصیت

حال که با شانزده تیپ شخصیتی آشنا شدید، در مرحله اول تیپ شخصیتی خود را مشخص کنید برای این کار، ابتدا چهار ویژگی خود را پیدا کنید درون گرا هستید یا بیرون گرا؟ شمی هستید یا حسی؟ احساسی هستید یا فکری؟ ملاحظه گر هستید یا تصمیم گیر؟ اگر مشکلی در تشخیص موضوع داشتید، این فصل را دوباره مطالعه کنید بعد از تشخیص ویژگی های خود، توضیحات مربوط به آن تیپ شخصیتی را مطالعه کنید.

چقدر از این اطلاعات درباره شما صدق می کند؟ اگر تا هشتاد درصد درست باشد پس تشخیصات صحیح بوده است

این تمرین را برای شناخت شخصیت همسر یا دوست بسیار نزدیک خود انجام دهید فکر کنید، چه تغییراتی در ارتباطات شما باید انجام گیرد تا اثر بخشی بیش تری را شاهد باشید.

خانواده و ارتباط موثر:

خانواده اگر چه کوچک ترین واحد اجتماعی است، اما بیش ترین تأثیر را در جامعه بر جای می گذارد همه اعضای جامعه در داخل خانواده پرورش می یابند و بخش بزرگ و مهمی از منبع معنی موجود در مغز افراد در محیط خانواده شکل می گیرد از این رو ارتباط موثر در خانواده، زیربنای بهبود ارتباط در کل جامعه محسوب می شود.

یک پژوهش علمی که اخیراً در میان خانواده های تهرانی انجام شده است نشان می دهد زن و شوهرها ۲۴ ساعت شبانه روز تنها هفده دقیقه با یکدیگر گفتگو می کنند کاهش زمان گفتگو در میان زوج ها یکی از بزرگ ترین تهدیدها برای نهاد خانواده است تعامل و ارتباط میان سایر اعضای خانواده نیز با سرعت زیادی در حال کاهش است این کاهش ارتباط به ویژه در اقشار متوسط - که اکثریت جامعه را تشکیل می دهند - دیده می شود.

خانواده ایرانی در گذشته های نه چندان دور کارکردهای متعددی داشت آموزش، تربیت، بهداشت و درمان، تولید و.. در داخل خانواده ها انجام می شد، اما به مرور زمان این وظایف را سایر نهادها عهده دار شدند و امروزه خانه تنها به عنوان خوابگاه ایفای نقش می کند. طبیعی است که این امر، نقش خانواده را در روند اثر بخشی و اثر گذاری روی فرزندان به شدت کم کرده است و در نتیجه مفاهمه و درک مشترک از مسائل در میان اعضای خانواده کاهش یافته و به ضعف در پیوستگی اعضای خانواده منجر شده است.

با این حال هنوز هم خانواده کانون اصلی حفظ هنجارها، سنت ها و ارزش های اجتماعی، شالوده استوار ارتباطات اجتماعی و روابط خویشاوندی، کانونی در جهت بروز و ظهور عواطف انسانی و بهترین مکان برای پرورش اجتماعی کودک است.

وضعیت مخاطره آمیز خانواده در همه کشورهای دنیا وجود دارد و همین امر سبب شده است اقدامات بین المللی بسیاری برای تحلیل خانواده و جلوگیری از فروپاشی این واحد مهم اجتماعی به انجام رسد. اخیراً سازمان ملل متحد در گزارشی از افول خانواده در جهان، خواستار استحکام این نهاد شده است در این گزارش به گونه هایی از پیوند اشاره شده که به صورت جایگزین خانواده مرسوم شده و رشد یافته است؛ مانند زندگی مشترک بدون ازدواج یا ازدواج کارگران مهاجری که در شهرها و کشورهای دیگری می کنند که همسرانشان در آن ها حضور ندارند.

آمار طلاق همسران در کشور ما روندی نگران کننده به خود گرفته است افزایش خانواده های تک سرپرست و خانواده های تک نفره جزو مسائل اجتماعی ایران است که فقدان مهارت های ارتباطی در به وجود آمدن آن ها نقش پررنگی دارد.

یک تحقیق دانشگاهی در میان خانواده های ایرانی نشان می دهد آموزش مهارت های ارتباطی باعث بالا رفتن کارایی خانواده در مقوله های حل مشکل، ارتباط، نقش ها، همراهی عاطفی، آموزش عاطفی، کنترل رفتار و عملکرد کلی خانواده می شود.

واقعیت آن است که فرایندها و الگوهای ارتباطی معیوب، اغلب عاملی اساسی در جلوگیری از عملکرد سالم خانواده است. تکنیک های مهارت سازی ارتباطی مثل تکنیک های گوش دادن و حرف زدن، می تواند به عنوان عاملی برای ساختن ارتباطات سالم و پویا بین زن و شوهر یا سایر اعضای خانواده به کار رود.

در این فصل درباره اهمیت ارتباط در خانواده، تفاوت های زن و مرد از دیدگاه ارتباطی و تکنیک های برقراری ارتباط موثر با اعضای مختلف خانواده صحبت می کنیم.

اهمیت ارتباط در خانواده:

ازدواج، این پیچیده ترین شکل روابط انسانی، بدون ارتباط اثر بخش نمی تواند شکوفا شود و زندگی بیش تر زوج هایی که امیدوارند ازدواجی پربار داشته باشند به دلیل فقدان مهارت های ارتباطی لازم، به نوعی رابطه موازی بدون صمیمیت ختم می شود پس برای اداره کردن خانواده، ارتباط موثر از اهمیتی بسزا برخوردار است. پدر و مادر بودن، برای زوج هایی که در مهارت های ارتباطی از کفایت لازم برخوردار هستند، یکی از بهترین و مسرت بخش ترین تجربه های زندگی است. اما زمانی که پدر و مادرها بر مهارت های لازم برای برقراری ارتباط صحیح و هماهنگ مسلط نیستند، تشویش، احساس بیگانگی و تنهایی ناشی از آن، هم برای آنان و هم برای کودکان به یک اندازه مخرب است.

متأسفانه اکنون شدیدترین نوع تنهایی در خانواده دیده می شود و تنهایی به دنبال خود مشکلات خانوادگی، نارضایتی شغلی، فشار روانی، بیماری جسمی و حتی مرگ را می تواند به همراه بیاورد به این ترتیب، ناامیدی شخصی و اندوه ناشی از آن و شکاف ارتباطی از مسائل عمده اجتماع در جوامع غمگین امروز به شمار می رود. در عصر جدید، دلیل مختلفی برای افزایش درد تنهایی ارائه شده است ماده گرایی - یا تسکین و آرامش خود را به جای افراد در اشیاء جستن - بی اصالتی خانواده ها و روش های نامناسب برقراری ارتباط میان فردی، جزو مهم ترین دلایل تنهایی است.

در جایی که مهارت های ارتباطی وجود ندارد، عشق میان همسران، دوستان، والدین و فرزندان به مقدار زیادی کاهش می یابد برای برقراری روابط رضایت بخش در خانواده، باید روش هایی کشف شوند که به ما کمک کنند تا حداقل بر روی بخشی از شکاف های بین فردی ما و دیگران پلی زده شود.

تفاوت های زنان و مردان:

در فصل دوم درباره نحوه شکل گیری منبع معنی سخن گفتیم منبع معنی موجود در زنان و مردان به جهت ساختاری متفاوت است دانشمندان معتقدند ارتباط بین زنان و مردان، اساساً ارتباطی میان فرهنگ است و گاهی به اندازه گفتگوی میان دو نفر از دو کشور مختلف پیچیده است. از آن جا که زنان و مردان از دو دنیای جدا و متمایز به یکدیگر می نگرند، ساده ترین جمله در منبع معنی فرد مقابل ممکن است معنایی متفاوت و گاه متضادی تداعی کند.

مردان و زنان از زبان برای اغراض و اهدافی متفاوت استفاده می کنند مردها از ارتباط کلامی برای گزارش دادن، رقابت کردن، جلب توجه و حفظ موقعیت خود در سلسله مراتب اجتماعی استفاده می کنند، اما زنان از کلام و گفتار برای جلب توافق، حفظ روابط و انعکاس حس اجتماعی بودن بهره می برند.

مغز به عنوان اندام اصلی احساسی و اداره کننده حیات، در زنان و مردان از ساختاری متفاوت برخوردار است مغز زنان و مردان اطلاعات را به شیوه ای متفاوت پردازش می کند که نتیجه این تفاوت در پردازش، تفاوت در تصورات و ادراک ها، اولویت ها و رفتارهاست این عوامل زیست شناختی می توانند اثری عمیق بر شیوه برقراری ارتباط داشته باشند.

دانشمندان ارتباطات معتقدند که در مردان تعداد فیبرهایی که نیمه راست و چپ مغز را به یکدیگر مرتبط می سازند، در مقایسه با زنان کم تر است و به همین دلیل، جریان اطلاعات بین یک سو مغز و سوی دیگر محدودتر است بنابراین زنان بهتر می توانند احساسات خود را در قالب کلمات بیان و ابراز کنند، چون آنچه احساس می کنند به شکل موثرتری به بخش کلامی مغزشان منتقل می شود.

تفاوت های ادراکی نیز در زنان و مردان، باعث تفاوت در شیوه برقراری ارتباط می شود. زن از نظر ادراکی دیگران را درک می کند و دیگران نیز وی را درک می کنند، اما مرد سعی می کند از دیگران باهوش تر و برتر باشد تا بر آن ها فایق آید زن در باره افکار و احساسات درونی خود با دیگران حرف می زند و با آن ها مشورت می کند، اما مرد سعی می کند از طریق تماس بدنی با دیگران ارتباط برقرار کند.

زنان برای بیان نظرات خود از کلمات بیش تری استفاده می کنند بخش بزرگی از این امر از میل آن ها به شرح جزئیات و ارائه توضیح بیش تر ریشه می گیرد آن ها معمولاً نسبت به نیازهای شنونده حساس ترند مردان اغلب فقط آنچه را که باید بگویند می گویند. آن ها فرض می کنند که پیام آشکار و روشن است و از همان نقطه شروع می کنند، بنابراین آنان ممکن است چنین فکر کنند که زنان وقت تلف می کنند، بیش از حد حرف می زنند یا نمی توانند منظور خود را به درستی تفهیم کنند، چون تلاش اضافی و بیهوده ای را صرف تبیین و بزرگ نمایی مطلب مورد نظر خود می کنند.

مردان در شیوه سخن گفتن خود رقابت جو تر هستند. آن ها پذیرفته اند که قبول مسئولیت کنند و کارها را به دیگران بدهند تا انجام دهند مردان دوست دارند سخن دیگران را قطع کند تا خود سر رشته کلام را در اختیار

گیرند زنان از زمان کودکی خو گرفته اند که صبور و مودب باشند، زیرا میان حرف دیگران پریدن خارج از ادب و نزاکت است تحقیقات درباره ارتباطات مرد- زن نشان داده که ۹۶ درصد از موارد قطع کلام دیگران و صددرصد تداخل در کلام دیگران در مورد زوج های مختل- زن با زن، با مرد و مرد با مرد- در گفتگوهای روزانه، توسط مردان انجام شده است.

زنان از عبارات غیر قطعی نظیر «من گمان می کنم» بیش تر استفاده می کنند و نقل قول های مستقیم را به غیر مستقیم تبدیل می کنند. مثلاً یک زن چنین می گوید: «آیا فر نمی کنید که بهتر باشد اول آن گزارش را ارسال کنیم؟» یک مرد خواهد گفت: «گزارش را بفرستید!»

زنان در زبان حمایتگرترند آن ها تمایل بیش تری برای کنترل ارتباط و ادامه گفتگو دارند آن ها دوست دارند بیش تر پرسند و بیش تر ارزش مردان تلاش کنند تا گفتگوها ادامه یابد در واقع زنان سه برابر مردان سوال می کنند و احساس می کنند که این وظیفه آن هاست که مطمئن شوند فرایند گفتگو به خوبی پیش می رود و اگر این فرایند از روند مطلوبی برخوردار نباشد باید برای حل این مشکل چاره جویی کنند.

مردان وقتی چیزی می خواهند آن را مستقیماً طلب می کنند و صریح ترند زنان معمولاً رودربایستی بیش تری دارند و مطلب خود را به صورت غیر مستقیم بیان می نمایند مثلاً در طول یک مسافرت، زن و شوهری در داخل خودرویی نشسته اند، زن می پرسد: «عزیزم، گرسنه ات نیست چیزی بخوریم؟» در واقع منظور این خانم این است: «من گرسنه ام، نگه دار چیزی بخوریم».

تحقیقات نشان می دهد زنان در مقایسه با مردان، اطلاعات شخصی بیش تری در مورد خود فاش می سازند زنان معمولاً از واژه های مردم پسندتری استفاده می کنند و به ابزار احساسات و بیان حالت روانی و درونی خود می پردازند، حال آن که مردان تودار و خودمحور هستند و به عمل توجه می کنند.

زنان دامنه لغت بیش تری برای توصیف احساسات و زیبایی ها دارند زنان آموخته اند که احساسات خود را ابراز کنند، ولی مردان یاد گرفته اند که احساسات خود را پنهان نمایند یا به آن ها بی اعتنا باشند بنابراین زنان از کلمات بیش تری برای توصیف احساساتشان بهره می گیرند.

وقتی مردی در برابر پیشنهاد زنی مقاومت می کند، او احساس می نماید که آن مرد به وی توجهی نمی کند و به نیاز او بی توجهی شده است و در نتیجه احساس می کند که مورد بی مهری قرار گرفته و دیگر به آن مرد اعتماد نمی کند.

وقتی یک زن در برابر راه حل هایی که مردی ارائه کرده مقاومت می کند، آن مرد احساس می کند که شایستگی او مورد تردید قرار گرفته است. در نتیجه احساس می کند که مورد اعتماد نیست، زحماتی نادیده گرفته شده و دیگر به آن زن توجهی نمی کند از آن پس تمایل او به گوش دادن به شکل ملموسی کاهش می یابد.

مردان به تحریک بصری و جزئیات فیزیکی علاقه بیش تری نشان می دهند و زنان بیش تر به احساسات لمسی، غلو در بیان احساسات و صمیمیت و خصوصی بودن علاقه دارند. مردان راه حل پیشنهاد می کنند و احساسات را نفی می کنند، حال آن که زنان بیش تر به نصیحت و ارشاد می پردازند.

مردان عادت دارند خلوت کنند و در سکوت به آنچه آزارشان می دهد، فکر کنند زنان به درد دل کردن با دیگران در مورد آنچه آزارشان می دهد، نیاز غریزی دارند. مردها اساساً به نوعی از عشق نیاز دارند که اعتماد کننده، ارج گذار و پذیرا باشد، اما زنان به دنبال عشق هستند که توجه کننده، درک کننده و احترام گذار باشد.

چه کسی باید تغییر کند؟

زنان در برقراری ارتباط موفق تر عمل می کنند و نسبت به نیازهای انسانی حساس ترند بنابراین گمان می رود که مردان باید خود را تغییر دهند و رفتار خود را با ارتباط موثر هماهنگ نمایند اما در برابر این نظریه علمی، گروهی دیگر از دانشمندان اعتقاد دارند اگر چه ویژگی های حمایتگری، درباره مشکلات حرف زدن و قطعی نکردن سخنان دیگران که در زن ها دیده می شود، ویژگی های پسندیده ای برای ارتباط موثر است، اما ویژگی های وظیفه گرایی، صراحت لهجه و قاطعیت مردان نیز قابل توجه و تحسین است. برخی می گویند از آن جا که مردها خیلی دیر تغییر می کنند، زنان خود باید سررشته امور را به دست بگیرند و در این راستا بیش تر سعی کنند برخی زن ها هم مردها را متهم می کنند که با برخوردهای ظالمانه و اعمال خشونت و توجه صرف به مسائل جنسی و بی توجهی به کودکان و نفهمیدن حرف همسران خود، آن ها را مجبور می کنند تا پایان زندگیشان در هراس و وحشت به سر برند.

مردان نیز زنان را به «مرد ستیزی» متهم می کنند و خود را دائماً تحت نظر و بدگمانی زن ها می بینند اما راه حل موضوع در توجه به «منبع معنی» است هر کس - چه زن چه مرد- آنچه را که از کودکی می آموزد، در منبع معنی خود ذخیره می کند همین توجه به تفاوت های فردی و این که معنای متبادر شده در ذهن فرستنده با معنای متجلی شده در ذهن گیرنده پیام در یک فراگرد ارتباطی مشابهت دارد و هر چه مشابهت بیش تر باشد، ارتباط بهتری برقرار می شود، کارساز خواهد بود.

هر مرد و زنی که به این امر توجه کند و ارتباط خود را بر اساس همین تفاوت ها تنظیم کنند، می تواند ارتباط موثری برقرار سازد، اما راه حل های مکمل نیز وجود دارد «توأم نگری» یکی از روش هاست این روش یکسان کردن زبان مورد استفاده مردها و زن هاست، به گونه ای که تفاوت های گفتاری مردها و زن ها کم تر شود و فصول مشترک بین این دو افزایش یابد.

تکنیک دیگر، «انعطاف جنسی» است مطابق این روش، هر جنسی برای مدتی، برخی رفتارهای خاص جنس مخالف را انجام می دهد. این تکنیک به هر جنس کمک می کند تا تحمل خود را برای پذیرش رفتارهای

خاص جنس مخالف افزایش دهد در این تکنیک مردها و زن ها از ساختارهای ارتباطی مختلف استفاده می کنند که البته هر دو قابل پذیرشند
برای درک بهتر چگونگی شکل گیری این تفاوت ها، در صفحات آینده مطالبی خواهد آمد که کمک می کند تا با فهم این تفاوت ها در تربیت پسر و دختر و اثر گذاری آن در ارتباط بزرگسالان ارتباط بهتری را تجربه کنیم اما این توصیه های عمومی هم به بهبود ارتباط زنان و مردان خانواده کمک خواهد کرد:

توصیه به مردان:

اگر مرد هستید:

هنگام صحبت با زن ها از مثال هایی استفاده کنید که به انسان ها، عواطف و روابط تأکید دارند.
از سخنرانی و توصیه کردن خودداری کنید زن ها دوست دارند هم تأثیر پذیرند و هم تأثیر بگذارند.
از حکایت ها و سرگذشت های کوتاه زنان و مردان موفق استفاده کنید.
تا از شما کمکی نخواستند، از ارائه راه حل پرهیز کنید.
وقتی زن توصیه مردی را نمی پذیرد، به این معنا نیست که راه حل او را رد می کند بلکه زمان و نحوه ارائه راه حل مناسب نیست.

توصیه به زنان:

و اما اگر زن هستید:

هنگام حرف زدن کمی هم مزاح کنید، البته نه به آن میزان که موجب تحقیر شخصیت خودتان شود.
از داستان ها و لطیفه های کوتاه استفاده کنید.
از بیان جملات رفع کننده مسئولیت، عذرخواهی بیش از حد و عبارات بیان کننده ویژگی ها و شایستگی های خاص خود داری کنید.

تنها به خاطر این که طرف مقابل شما مرد است، نظرات او را رد نکنید.
بر اساس یک نظریه علمی، مردها و زن ها حتی اگر زیر یک سقف زندگی کنند باز هم در دنیاهای متفاوت به سر می برند؛ پس باید سعی کنند برای درک بهتر یکدیگر، نظرات و رفتارهای دیگری را با توجه به زبان و دیدگاه خاص خود تفسیر کنند و از به کارگیری برداشت ها و پیشداوری های کلیشه ای درباره یکدیگر خودداری کنند.

تغییر بریخی روش ها و عادت های رفتاری و گفتاری دشوار است شاید تمرین پذیرفتن و احترام گذاشتن به طرز گفتار و رفتار دیگران آسان تر باشد این درک متقابل مانع از آن می شود که دیگران به شما بگویند که دارید اشتباه می کنید.

معمولاً جامعه از مردان انتظار دارد قوی، ساکت و خوددار باشند مرد نباید هیجانات خود را آشکار ابراز کند مرد نباید هیجانات خود را با دیگران در میان بگذارد و به هنگام ناراحتی هیجانی کمک بطلبد یک تصور جهانی وجود دارد که مردان در رفتار و امور جنسی آزادی بیش تری از زن ها دارند و باید داشته باشند تشویق اجتماعی مردان به بی مبالاتی جنسی و تقبیح زن ها در این زمینه به روشن ترین وجه در ملاحظات مربوط به چند همسری به تصور کشیده شده است مطالعه بر روی ۸۶۲ جامعه مختلف در جهان نشان می دهد ۸۳ درصد این جوامع مردان را به داشتن بیش از یک زن مجاز می دانند.

چگونگی ارتباط همسران خوشبخت:

ارتباط موثر میان زن و شوهر مستلزم آن است که دو طرف، با وجود تفاوت های بسیار، خود را برابر احساس کنند؛ شرایطی که زنان بپذیرند در مقامی برابر با مرد هستند و بدون احساس وابستگی و فرودستی می توانند از خود سخن بگویند و به توصیف و تشریح زندگی، روحیات و مشکلات خود پردازند.

از طرف دیگر مرد نیز برای شنیدن آنچه زن می خواهد از خود بگوید، باید او را همتای خود بداند البته اگر مردان حتی فقط به شنیدن آنچه همسرشان درباره خود می گویند، تمایلی داشتند، بخش بزرگی از اختلال ارتباطی میان دو جنسیت تاکنون حل شده بود، چیزی که در حال حاضر با تحقیق آن فاصله بسیاری داریم.

برای ارتباط موثر میان زوج هایی که علاقه دارند خوشبخت زندگی کنند، راه های مختلفی ذکر شده است یکی از آنها «گذشت نوبتی» است یعنی زن و شوهر با درک تفاوت های خود و این که منبع معنی هر کدام منحصر به فرد است هنگام بروز اختلافات، با هم قرار بگذارند که در هر نوبت، یک طرف کوتاه بیاید و حرف طرف مقابل را با اعتماد و مثبت اندیشی بپذیرد و به همین ترتیب در طول زندگی، این گذشت نوبتی را ادامه دهند.

اگر تازه ازدواج کرده اید یا در حال ازدواج کردن هستید، سعی کنید هنگامی که مشغول ارتباط کلامی با همسر خود می شوید، به جای بیان جملاتی که با «شما» شروع می شوند از جملات و عباراتی استفاده کنید که با «من» شروع می شود مثلاً به جای آن که بگویید: «شما چرا همیشه غذا را دیر می آورید؟» بگویید: «من فکر می کنم اگر غذا را زودتر حاضر کنید و بیاورید، بهتر است» پس به جای آن که همسر خود را متهم کنید، دیدگاه یا عقیده خود را درباره مسئله ای خاص بیان نمایید.

هنگام ارتباط کلامی با همسر خود، به حرف های او به دقت گوش کنید و به سوالاتش پاسخ دهید. اگر بدون این که به سوالات او پاسخ داده باشید، یکباره موضوع صحبت را تغییر دهید، مثل آن است که او را بلا تکلیف و بی اطلاع رها کرده باشید.

به همسر خود اجازه دهید به راحتی حرف بزند و نظرات خود را آزادانه بگوید؛ اگر می خواهید که عقیده خود را بگویید، شما نیز باید به حرف ها و نظرات دیگران گوش بدهید.

وقتی را برای حرف زدن با همسر خود اختصاص دهید. گاهی آن قدر مشغول کارهای خود می شوید که فراموش می کنید با همسر خود صحبت کنید. باید افکار و عقاید خود را با او در میان بگذارید، چون همسران نمی دانند که وقتی صحبت نمی کنید، درباره چه چیزی دارید فکر می کنید.

از گذاشتن لقب های زشت و نامناسب بر همسر خود پرهیز کنید. لقب هایی مانند روانی، حسود، نفهم، هالو، احمق، وراج و نظایر آن، مشکل ارتباط زن و شوهر بدتر می کند.

همسر خود را تحقیر یا مسخره نکنید سرزنش کردن هم باعث اختلاف در ارتباط موثر می شود مسخره کردن و سربه سر گذاشتن اگر چه شوخی به نظر می رسد، اما معمولاً از نظر ارتباطی، پیامی فراتر از شوخی در آن نهفته است وقتی فردی عصبانی است مسخره کردن و سربه سر گذاشتن او ممکن است او را خشمگین کند و موجب حمله لفظی یا فیزیکی او شود.

زن و شوهری که از ارتباط خود لذتی نمی برند، معمولاً علیه هم صحبت می کنند درباره یکدیگر حرف می زنند یا از زبان یکدیگر صحبت می کنند، اما با هم حرف نمی زنند اما خانواده های خوشبخت همراه از یکدیگر تعریف و تمجید می کنند و با احترام از یکدیگر پیش دیگران یاد می کنند.

روابط جنسی و ارتباط موثر:

در کشور ما رضایتمندی از روابط جنسی در بهبود ارتباط موثر سهم زیادی دارد علت این امر اهمیت فوق العاده ای است که خانواده های ایرانی به مسائل جنسی می دهند در پژوهشی که دانشگاه شاهد بر روی خانواده های تهرانی انجام داده است، مشخص شد علت اصلی ۳۴ درصد از طلاق های انجام یافته صرفاً به دلیل مشکلات مربوط به روابط جنسی زن و شوهر بوده است فرهنگ شرم در جامعه ایرانی، مشکلات مربوط به روابط جنسی خانواده ها را تشدید کرده است.

بخشی از این مشکل، فقدان آموزش صحیح روابط جنسی به جوانان است فرهنگ عمومی خانواده های ایرانی، عدم توجه و پرداختن مستقیم به مسائل جنسی است در واقع روابط جنسی خانواده، منطقه ممنوعه و حریم کاملاً خصوصی هر فرد به شمار می رود و افراد تا زمانی که دچار مسائل جدی جنسی و اختلال در زندگی عادی خود نشوند، برای رفع مشکلات این بخش اقدامی نمی کنند.

رسانه های ارتباط جمعی و مراکز آموزش عمومی، صرفاً در زمینه بهداشت باروری، اطلاعاتی را به خانواده ها عرضه می کنند و در زمینه آگاهی جنسی به زوج های جوان- به ویژه در شهرهای کوچک- اقدام خاصی انجام نمی شود. اخیراً از طرف شهرداری تهران کلاس های آموزشی ویژه مقاربت جنسی صحیح در خانواده برای جوانانی که تازه ازدواج کرده اند، برپا شده است اما درباره نتایج آن گزارشی انتشار نیافته است اقداماتی جسته و گریخته در شهرهای بزرگ در حال انجام است، اما آمارهای افزایش اختلافات خانوادگی و طلاق در خانواده های جوان نگران کننده به نظر می رسد.

اکنون نیاز ضروری و فوری به گسترش آموزش های روابط صحیح جنسی برای بهبود ارتباطات موثر در خانواده ها احساس می شود سرب موجود در هوای آلوده شهرهای بزرگ به همراه استرس های فزاینده در این شهرها، توان جنسی مردان و زنان را تحت تأثیر قرار داده و بنا به گفته متخصصان امر، باعث اختلال بیش تر در روابط جنسی خانواده و افزایش بی میلی جنسی، زوج ها و کاهش مدت زمان فعالیت جنسی خانواده ها شده است.

به نظر می رسد توسعه فرهنگ استفاده از مشاور خانواده در کاهش مشکلات زن و شوهرهای جوان نقش مهمی ایفا کند البته نباید از نظر دور داشت موج راه اندازی مراکز مشاوره توسط افراد غیر متخصص اگر چه باعث بی اعتمادی خانواده ها به این مراکز و رکود عمومی فعالیت این مراکز شده است، با این حال اگر فعالیت مراکز مشاوره توسط متخصصان امر و حضور کارشناسان روان شناسی، تعلیم و تربیت و ارتباطات تحت نظارت دقیق و علمی مقامات بهداشت و درمان انجام شود، می توان انتظار اعتماد دوباره خانواده ها و جوانان به این مراکز و نتایج ارزشمند آن را داشت.

نیاز به تماس و ارضای جنسی در افراد مختلف و از زمانی به زمان دیگر فرق می کند براساس یک تحقیق علمی هشتاد درصد از یکصد زوجه که زندگی مشترک با ثباتی داشتند اظهار نموده اند که دفعات همبستر شدن آن ها کم تر از یک بار در ماه است در گروهی دیگر، یک سوم اظهار نموده اند که در دوره های طولانی- بیش تر از هشت هفته- رابطه جنسی نداشته اند- به عقیده متخصصان امر، فقدان میل جنسی، ممکن است شکایت شایعی در میان زوج های متأهل باشد؛ هر چند که دلیل واقعی آن روشن نیست در میزان قدرت جنسی طبیعی اختلافات فراوان به چشم می خورد و تقریباً در یک دوره از زندگی همه مردان، نوعی بی تفاوتی جنسی دیده می شود بررسی آماری در مورد زنان نیز نشان می دهد که فقط ۳۵ درصد از آن ها از روابط جنسی خود رضایت کامل دارند.

معیارهای استاندارد برای تعداد دفعات همبستر شدن در خانواده ها وجود ندارد، اما به طور متوسط زن و شوهرهایی که بین بیست تا ۳۵ سال سن دارند، دو تا سه بار در هفته نزدیکی می کنند اما پس از آن دفعات نزدیکی زن و شوهرها به حد ثابتی می رسد و تا حدود چهل تا ۴۵ سالگی در همان حد باقی می ماند و سپس اندک اندک کم تر می شود و به ویژه سقوط دفعات مقاربت جنسی از هنگامی شدت می گیرد که سن مرد از مرز پنجاه سالگی عبور می کند. البته سلامت بدنی و نوسان و اوج و تغییر میل جنسی در فصول مختلف نیز در میزان ارتباط جنسی تأثیر گذار است.

آنچه از اختلال در روابط جنسی بر ارتباط موثر خانواده اهمیت دارد آن است که زن معمولاً خواسته خود را به صورت مستقیم بیان نمی کنند و اگر نارضایتی از عملکرد جنسی شوهر خود داشته باشند، غالباً این نارضایتی را در دیگر بخش های خانواده مطرح می سازد مثلاً از کارکرد معیشتی و اقتصادی خانواده شکایت می کنند؛ در

حالی که مشکل آن ها جای دیگری است این مسئله به گسترش فضای بی اعتمادی در خانواده و اخلال در ارتباط منجر می شود.

همان گونه که گفتیم بنا به گزارش متخصصان سطح آگاهی جنسی مردم ایران- دانش، نگرش و رفتار- بسیار اندک است در حالی که سطح آگاهی مردم از رفتارهای نادرست، بیمارگونه و پورنوگرافیک به ویژه در سطح جوانان، بالا و خطرناک است از سوی دیگر، بهداشت جنسی شهروندان در نظر بهداشت و درمان کشور متولی و برنامه ریز خاصی ندارد و ادامه این امر به اختلال هر چه بیش تر در ارتباط موثر خانواده ها و در پی آن افزایش بیش از پیش طلاق و همچنین کاهش ازدواج جوانان می انجامد و زمینه فروپاشی نهاد خانواده در جامعه را فراهم می سازد.

برای بهبود روابط جنسی خود سعی کنید اطلاعات صحیح و آموزش های علمی را دریافت کنید اگر کلاس هایی سراغ دارید که این آموزش ها را ارائه می دهند، حتماً به همراه همسر خود در آن شرکت کنید نارضایتی جنسی در خانواده را جدی بگیرید و برای رفع آن از متخصصان سکس تراپی استفاده کنید خواسته ها و نظرات خود درباره روابط جنسی را به طور صریح با همسر خود مطرح کنید و از او نیز بخواهید صریحاً رضایت یا نارضایتی خود را به شما منتقل نماید زوج های جوان را تشویق کنید پیش از آغاز آمیزش جنسی حتماً با یک متخصص مشاوره نمایند و با یادگیری شیوه های صحیح ارتباط جنسی، لذت بیش تری از زندگی مشترک خود ببرند و به این ترتیب ارتباط اثر بخشی را در خانواده جوان خود شاهد باشند.

دختر بچه ها - پسر بچه ها:

تفاوت های ارتباطی میان زن ها و مردها، غیر از ویژگی های ژنتیکی و جنسیتی، به نحو تربیت کودکان دختر و پسر نیز بستگی دارد دانشمندان معتقدند آموزش اجتماعی در تعیین این تفاوت ها موثر است از دوران کودکی به پسر بچه ها ویژگی های مردانه مانند استقلال، خودشیفتگی، رقابت جیبی و خشونت یاد داده می شود و آن ها عموماً قدرت، شایستگی، کارایی و موفقیت را با ارزش می دانند و به اشیاء و مسائل مادی بیش تر علاقه مندند تا به انسان ها و مسائل معنوی و احساسات.

دختر بچه ها نیز ویژگی های زنانه ای چون وابستگی و اتکا به دیگران، دیگر مجذوبی (بر خلاف خود شیفتگی)، مشارکت و تلاش در جهت تربیت و پرورش دیگران و لطافت و حساسیت را می آموزند.

به این ترتیب با وجود عوامل هورمونی و ژنتیکی، این تعلیم و تربیت است که عامل تعیین کننده هویت پذیری جنسی را تشکیل می دهد و باعث می شود که کودکان خود را پسر یا دختر بدانند به نظر می رسد هم پدر در تربیت کودک، فرعی و اندک است و مادر وظیفه اصلی مهار و نظارت بر رفتار فرزند و برقراری ارتباط با وی را عهده دار می شود.

مادر الگوی تقلید و هویت پذیری برای پسر و تصور مردانه برای دختر به شمار می رود این مادر است که هم پس را می سازد و هم دختر را. دختر را همانند خود و براساس الگویی به بار می آورد که به تأیید مرد رسیده است پسر را براساس همان الگویی به بار می آورد که در تمام مراحل کودکی، بلوغ و جوانی خود با آن همرننگ بوده است دختر باید همراه با مادر همان ارتباط مداراجویانه، آشتی طلبانه و خادمانه را در برابر بزرگ ترها تکرار کند.

احساس خودبینی متکبرانه پسر بچه ها- صرفاً بدان سبب که پس زاده شده اند- همان قدر در ارتباط موثر خانواده اثر منفی دارد که احساس فرودستی به سبب تعلق به جنس زن در دختر بچه ها این احساسات در طول تربیت کودکان از طرف اطرافیان به کودک القاء می شود.

صمیمیت جسمانی میان مادر و فرزند که در لذت آغوش مادرانه شکل می گیرد، کودک را به اهمیت آسایش خود، جایگاهی که در زندگی مادر و در نتیجه در دنیا دارد، مطمئن می سازد این تضمین بی نهایت عمیق است و در طول روزهای بسیار تداوم می یابد فقط کافی است دفعات شیر خوردن را در نظر بگیریم تحقیقات نشان می دهد مادران به طور متوسط به پسران خود مدت زمان بیش تری شیر می دهند و دختران را زودتر از پسران از شیر می گیرند.

نوازش هایی که با شیر خوردن همراه است، نوزاد را عمیقاً متقاعد می کند که پیکرش زیبا و شایسته محبت است پاسخ ماهرانه مادر که از راه ارتباط جسمانی صورت می گیرد، به کودک می آموزد که خود وی وجودی خوب، گرم و زیبا دارد. «عزت نفس» و «احترام به خود» غالباً در دخترها کم و در پسرها بیش تر است، درست در همین پذیرش مادرانه و ژرف پیکر کودک شکل می گیرد.

رسیدگی به بدن نوزاد در طول روز چند بار تکرار می شود هنگامی که فرزند لخت است و مادرش او را می شوید، بین آن دو ارتباط محبت آمیز شدیدی به وجود می آید و برخورد خوشایند مادر با بدن فرزندش از رهگذر مجموعه گسترده ای از پیام های غیر کلامی ارتباطی، به کودک منتقل می شود.

دست های مادر در تمیز کردن، شستن، خشک کردن و لباس پوشاندن کودک، ممکن است نوازشگر یا پرشتاب باشد یا تماس گرم و دلنشین یا سرد و سطحی با بدن کودک برقرار سازد محبت، نوازش و برخورد مادر با بدن فرزندش - ماهر یا ناشی، خشن یا ملایم، آشنا یا غریبه، گرم یا سرد- هنگامی بیش تر خواهد شد که از او خوشش بیاید.

کودکان مذکر را آسان تر از کودکان مونث عریان رها می کنند چون می کوشند از همان آغاز معنای شرم و حیا را در منبع مغز دختر بچه ها جای دهند. معمولاً مادرها عریانی نوزاد دختر را پنهان می کنند، اما چنین کاری در مورد نوزاد پسر به ندرت انجام می شود از عریانی او خوششان می آید و درباره صفات جنسی او بذله گویی و شوخ طبعی می کنند: «ما شاء الله، آقا کوچولو، همه چیزش درست و بجاست».

ارتباط مادر- دختر از همان اولین ماه های زندگی، مسئله سازتر از ارتباط مادر-پسر است تحقیقات نشان می دهد مادران با وجودی که بزرگ کردن دختر را آسان تر می دانند، وقتی دختری را بزرگ می کنند، نگران تر و عصبی تر هستند و کم تر احساس امنیت می کنند

کودک بسیار زود، میان آدمی از جنس مونث و آدمی از جنس مذکر تفاوت قائل می شود. این توانایی از پایان نخستین سال زندگی او دیده می شود اگر عکس های آدم بزرگ های هر دو جنس را نشان دهند و از او بپرسند: «مامان کجاست؟» یا «بابا کجاست؟» کودک می تواند آن ها را براساس جنسیتشان نشان دهد. مرحله بعدی شناختن خود به عنوان پسر یا دختر است که در حدود هجده ماهگی روی می دهد.

شخصیت کودک با مجموعه ای از همانند سازی ها شکل می گیرد و متمایز می شود همانند سازی فرایند ارتباطی است که طی آن فرد، خصوصیت، جنبه یا صفتی از شخص دیگر را جذب می کند و براساس الگوی او به دگرگونی کلی یا جزئی خود می پردازد همانند شدن با یکی دیگر، یعنی خود را مانند دیگری حس کردن و مانند او بودن است در آغاز، پسرها و دخترها با مادرشان همانند می شوند اما سپس پسر خود را با پدر همانند می سازد الگوی پدرانه و مادرانه چنان با هم تفاوت دارند که همانند شدن با یکی از آن دو به ناگزیر در حکم متفاوت بودن با دیگری است.

پدر و مادرها در منبع معنی خود، الگوی بسیار مشخصی را حکم کرده اند که کودکان خردسالا باید براساس جنس خود با آن ها هماهنگ شوند. بزرگ ترها از طریق دستورهای شفاهی بی شمار خود، ارزش هایی را به منبع معنی کودک وارد می کنند که او باید هم رنگ آن ها گردد و گرنه با پذیرش اجتماعی روبرو نمی شود. برای مثال، ما از این که دختر بچه ها سوت زدن یاد بگیرند، ناراحت می شویم اما همین کار را برای پسر بچه ها امری عادی می دانیم اگر دختر بچه ای به نحو عامیانه ای بخندد اعتراض می کنیم، اما آن را کاملاً در مورد کودکان پسر می پذیریم تحمل نمی کنیم که دختری سرو وضعش نامناسب باشد، اما همین امر را در مورد پسرها عادی می دانیم اگر دختری حرف های رکیک بزند، از کوره در می رویم و او را تنبیه می کنیم، در حالی که اگر پسری آن ها را بگوید، دلمان می خواهد بخندیم قطع کردن صحبت های آدم بزرگ ها را از پسرها، بسیار بیش تر از دخترها می پذیریم اگر دختر بچه ای با بچه های کوچک تر از خود مهربان نباشد، او را مظهر بدی و شرارت می پنداریم، اما از پسر بچه بد رفتاری را بیش تر از بوسه و نوازش انتظار داریم پسر بچه ای را که بترسد، مسخره می کنیم، اما ترس دختر بچه را بسیار عادی می دانیم این فهرست را می توان تا بی نهایت ادامه داد. بزرگ ترها در ارتباط خود براساس جنسیت کودک به راستی به گزینشی خود کار دست می زنند.

حقیقت این است که هیچ کس دوست ندارد به چشم فرد درج دوم دیده شود این کشف مایه درد و رنج است، عزت نفس را تضعیف می کند، بلند پروازی را کاهش می دهد، خود شکوفایی را محدود می سازد و رشک نسبت به ممتازان و میل به ممتاز شدن را بر می انگیزد مقایسه بی وقفه امتیازهایی که پسرها از آن

برخوردارند، با امتیازهایی که کودکان دختر از آن ها محروم هستند، عزت نفس ضروری برای تحقق هدف ها و ارتباط موثر را در دخترها کاهش می دهد.

یک تحقیق جامعه شناختی بر روی کتاب های درسی کودکان نیز نشان می دهد فعالیت های پرتحرک و ارزشمند اجتماعی به پسر بچه ها اختصاص دارد، در حالی که دختر بچه ها موجوداتی ظریف، منفعل، ناتوان یا زیر دست هایی نجیب معرفی شده اند.

ارتباط موثر با کودکان مستلزم آن است که تلاش کنیم اثرات سوء الگوی سنتی تربیت دختران را به حداقل برسانیم و دخترانی با اعتماد به نفس بالا و ارزشمند تحویل جامعه دهیم جالب توجه است که توصیه های بزرگان دین و سیره ائمه بزرگوار شیعه هم بر متری ترین شیوه های تربیت دختران و پسران تأکید دارد؛ اما به جای توجه به این شیوه صحیح تربیتی، غالباً در عمل الگوهای سنتی و عوامانه مورد توجه قرار می گیرد.

ارتباط موثر با کودکان:

ما به هنگام برقراری ارتباط با بزرگسالان مجبور هستیم آن ها را در نظر بگیریم، با آن ها هماهنگ شویم و خواسته هایمان را به طور صریح بیان کنیم، اما در ارتباط با کودکان، این فرد بزرگسال است که براساس ساختار سنتی ارتباط بزرگسال با کودک، کودک را هدایت می کند. و وی را به سمت برقراری ارتباط آمرانه و سلطه جویانه و یک جانبه سوق می دهد در ارتباطی که بزرگسال در آن نقش مسلط را دارد، موقعیت او تضمین شده است و کودک وابسته به تابع او می شود و چنین ارتباطی، قطعاً اثر بخش نخواهد بود.

پزشکان می گویند وقتی کودکان مورد ناز و نوازش قرار می گیرند، هورمون های رشد در آن ها شروع به ترشح می کند گویا با مهر و علاقه، کودک به ارزش زنده بودن و حیات خود پی می برد زمانی که مورد محبت دیگران قرار می گیریم، سیستم ایمنی بدن، شروه به فعالیت می کند راه های زیادی برای ابراز محبت به کودکان وجود دارد، مانند ماساژ دادن، ناز و نوازش کردن، قلم دوش کردن، روی زانو بالا و پایین انداختن، قلقلک دادن، در آغوش گرفتن، لالایی خواندن، شانه کردن موهای کودک، تاب دادن و ... همه این ها در ایجاد ارتباط صمیمانه با والدین اثر بخش است.

کودکان در صورتی می توانند مشکلات خود را حل کنند که گوش شنونده ای در اختیار داشته باشند تا در موقع ناراحتی با آن ها همدردی کنند باید به کودکان خود کمک کنیم تا احساسات خود را بشناسند برای این کار لازم است ابتدا به سخنان آن ها توجه نشان دهیم و خوب گوش کنیم و با بیان کلماتی مانند جداً، واقعاً، خوب و ... به آن ها نشان دهیم که احساساتشان قابل درک است.

پژوهشگران معتقدند فرزندان در بیان مشکلات به والدینی که توجه کافی به سخنان آن ها ندارند، دچار اشکال می شوند پدر یا مادر اصلاً لازم نیست حرفی بزند، گاهی وقت ها همان سکوت همراه با توجه به گوش دادن موثر برای کودک کافی است.

وقتی کودک مورد سرزنش، پرسش و نصیحت قرار می گیرد، تصمیم گیری صحیح برای او بسیار مشکل خواهد بود کلماتی مانند راستی، خوب و نظایر آن، می تواند در ارتباط با کودک برای حل مشکلات او بسیار مفید باشد این کلمات، همراه با کمی توجه، زمینه ای را ایجاد می کند که کودک افکار و احساسات خود را جستجو کند و راهی برای حل مشکل بیابد.

زمانی که کودکان چیزی را درخواست می کنند که نمی توانند به آن دست یابند، پدر و مادر، اغلب با دلیل و منطق برای آن ها علت را توضیح می دهند. بیش تر وقت ها هر چه آن ها بیش تر توضیح می دهند، اعتراض کودکان شدیدتر می شود. شما با ایجاد ارتباط می توانید به جای ذکر توضیح و آوردن منطق، خواسته های کودک را در دنیای تخیلات وی، تحقق بخشید برای مثال اگر کودک از شما شکلاتی می خواهد و شما فعلاً در خانه ندارید، در برابر اصرار او توضیح ندهید بلکه او را وارد تخیلات کنید و مثلاً بگویید: «اگر این عروسک از شکلات بود، چه جوری آن را می خوردی؟» بعضی مواقع قبول واقعیت برای کودک همین که وی احساس کند پدر و مادرش درک می کنند که او چقدر چیزی را می خواهد، برایش آسان تر خواهد بود.

بنابراین راه ارتباط با کودک، توجه به سخنان وی، واقعیت بخشیدن به احساس او از طریق قابل درک جلوه دادن سخنانش، پیدا کردن نامی برای احساس او و تحقق بخشیدن به خواسته های او در دنیای تخیلاتش است، اما مهم تر از کلام، طرز فکر پدر و مادر است اگر نظر ما، با کلام ما همسو نباشد، سخنان ما احساس حقارت و تردید را در کودک شکل می دهد. گفتار ما به طور مستقیم در قلب کودک نفوذ می کند و همخوانی میان کلام و رفتار ما، راه این نفوذ را هموار می سازد.

کودکان معمولاً خواسته های خود را با صدای بلند و رسا اعلام می کنند اگر می خواهید. فرزندتان درباره موضوعی به راحتی تصمیم بگیرد، آن موضوع را برایش توضیح دهید زمانی که بزرگ ترها موضوعی را توضیح می دهند، فرزندانشان آسان تر می توانند کار صحیح را تشخیص دهند. دادن اطلاعات نیز به ارتباط موثر با کودک کمک می کند وقتی که دیدید فرزندتان کار نادرستی انجام داده است به جای سرزنش، به او اطلاعات درست درباره آن کار بدهید مثلاً وقتی می بینید فرزندتان میوه نشسته ای را گاز می زند و می خورد، به جای آن که بگویید: «بچه، چند بار باید به تو بگویم که میوه نشسته را نمی خورند! مگر تو حرف حالت نمی شود؟» بگویید: «عزیزم، خوردن میوه نشسته، آدم را دچار دل درد می کند». با این کار، کودک خود بهتر می تواند کار صحیح را انتخاب کند.

کودکان معمولاً دوست ندارند موعظه بشنوند ارتباط با کودک به شکل سخنرانی، نصیحت و موعظه، کم ترین میزان اثر بخشی را دارد اگر می خواهید به کودکان تذکری دهید، سعی کنید کوتاه ترین کلمه و جمله را انتخاب کنید مثلاً اگر کودک شما کفش خود را روی فرش درآورده است، به جای وعظ و خطابه یا سرزنش کردن او که چرا تذکرات قبلی را نادیده گرفته است، فقط یک کلمه بگویید: «کفش» همین برای کودک کفایت می کند و اثر مطلوب می گذارد.

کودکان دوست دارند، احساسات واقعی پدر و مادر خود را درک کنند سعی کنید درباره احساس خود با فرزندان صحبت کنید مثلاً اگر فرزند شما می خواهد غذای خود را در اتاقش بخورد و شما راضی نیستید، این احساس عدم رضایت خود را به فرزندان به این شکل صریح اعلام کنید: «من دوست ندارم کسی خارج از سفره غذا بخورد» یا اگر موقع صحبت کردن، حرفتان را قطع می کند، بگویید: «من وقتی کسی حرفم را قطع می کند، خیلی ناراحت می شوم»

بعضی مواقع نوشتن یک کلمه، تأثیر بیش تری نسبت به گفتن بر جای می گذارد برای ارتباط موثر با فرزندان که خواند و نوشتن می دانند، استفاده از یادداشت نویسی توصیه می شود. مثلاً برای دختر هشت ساله ای که مسواک نمی زند، نوشتن یک یادداشت کوچک «دخترم، مسواک زدن یادت نره» موثر از گفتن همین جمله است.

استفاده از قالب های دیگر برای ارتباط با کودک و ایجاد تنوع در آن نیز توصیه می شود من دوران کودکی خودم را در قالب قصه های کوتاه، هر شب قبل از خواب برای دختر و پسر می گفتم و این قصه ها، خیلی مورد توجه کودکانم واقع می شد. سعی می کردم مطالب تربیتی و هر چیزی را که می خواستم به آن ها انتقال دهم، در قالب همین قصه ها بگنجانم و به طور غیر مستقیم به آن ها انتقال دهم. اثر بخشی پیام های تربیتی غیر مستقیم بسیار بیش تر، درونی تر و پایدارتر است.

انتقال پیام با استفاده از زور، تهدید و تنبیه، کم ترین اثر بخشی را دارد و اثرات ناگواری برای ارتباطات بعدی والدین با فرزند می گذارد بعضی والدین، نتیجه بد رفتاری کودک را با تنبیه نشان می دهند، اما واقعیت این است که در ارتباطات موثر با کودکان، هیچ جایی برای تنبیه وجود ندارد.

بنابراین تنبیه چاره کار نیست، بلکه در ارتباط والدین با کودک ایجاد اختلال می کند. کودک در چنین مواقعی، به جای احساس پشیمانی از کرده خود و سعی در جبران آن، ذهن خود را مشغول خیالبافی برای انتقال می کند به عبارت دیگر با تنبیه کودک، ما عملاً او را از یک روند درونی برای رویارویی با عواقب رفتار نامناسب خود، محروم می کنیم.

نباید از ارتباط با کودک این تصور را داشته باشیم که چون ما بزرگ تریم، پس همیشه حق با ماست و حرف ما صحیح است و کودک همیشه در حال اشتباه کردن است و ما مرتب باید کارهای او را درست کنیم این تصور اشتباهی است که فکر کنیم اگر به اندازه کافی قاطع و خشن نباشیم، فرزندانمان از ارتباط ما سوء استفاده می کنند.

در ارتباط موثر با کودک باید وقت صرف کنیم احساسات واقعی خود را با او در میان بگذاریم، به احساسات او توجه نشان دهیم و در نهایت به نتیجه ای برسیم که برای هر دوی ما رضایت بخش است نباید فرزند خود را در موضعی قرار دهیم که احساس شکست کند. در ارتباط موثر هر دو طرف ارتباط احساس پیروزی می کنند.

ایجاد حس استقلال در فرزندان نیز به ارتباط موثر با آنان کمک می کند. ما نباید فرزندانمان را به صورت کپی های زنده خودمان تصور نماییم و انتظار داشته باشیم آن ها دقیقاً آن گونه که ما می خواهیم رفتار کنند و ارتباط برقرار نمایند واقعیت این است که آن ها انسان هایی واقعی با خصلت ها، تمایلات، احساسات، نیازها، آرزوها و نحوه ارتباطات متفاوت هستند.

اگر کودک شما سوالی می پرسد، برای جواب دان به آن عجله نکنید. بهتر است به او فرصتی دهید که خود پاسخ سوالش را پیدا کند. همچنین به کودک خود یاد دهید که برای حل بعضی مشکلاتی می تواند از افراد خارج از خانواده نیز استفاده کند. مثلاً می توانیم کودکی را که اسباب بازی برقی اش را خراب کرده و دنبال رفع مشکل است، این طور راهنمایی کنیم که برای درست کردن آن باید به یک تعمیر کار وسایل برقی مراجعه کنیم.

کودک در ارتباط با اطرافیان به ارزشیابی آن ها توجه ویژه ای دارد. ارزشیابی اطرافیان اثر بسیار عمیقی بر روی تفکر، احساسات، تمایلات، ارزش ها و اهداف کودک برجای می گذارد این تأثیر مهم ترین عامل سازنده سیستم ارتباطی او با دیگران محسوب می شود اگر کودک از طرف اطرافیان تحسین و تشویق شود، عزت نفسش افزایش می یابد و اگر همواره تحقیر شود، بر ارتباط او با دیگران اثر می گذارد.

می توانیم حس اعتماد به نفس و عزت نفس کودک را با ارزش قائل شدن به احساساتش، حق انتخاب دادن به او یا برای حل مشکلی کمک خواستن از او تقویت نماییم پس سعی کنید آنچه در کودک خود می بینید یا احساس می کنید، توصیف کنید.

مثلاً به کودکی که برای اولین بار همه لباس های خود را به تنهایی پوشیده است، بگویید: «آن قدر قشنگ و مرتب لباس هایت را پوشیدی که من لذت بردم» می توانید در تحسین خود از یک کلمه خاص استفاده کنید به عنوان مثال وقتی کودک اتاقش را به خوبی مرتب کرده است به او بگویید: «تو همه اسباب بازی ها و وسایل اتاق را جمع کردی و اتاق مرتب شد. به این می گویند نظم و ترتیب، آفرین!».

سعی کنید در ارتباط با فرزندان خود به دنبال فرصت هایی باشید که به آن ها تصویر جدیدی از خود و توانمندی هایشان ارائه دهید مثلاً وقتی کودک با تلفن به خوبی صحبت می کند، به او بگویید: «از نحوه صحبت کردنت با تلفن خوشم آمد خیلی مودب و خوب صحبت کردی. بعد از این، تو مسئول جواب دادن به تلفن ها هستی» با این کار فرزندان را در موقعیتی قرار می دهید که خود را به شکل متفاوتی ببینند.

با پیشرفت تکنولوژی و ورود وسایلی مانند تلویزیون به خانواده و همچنین برنامه ریزی های فشرده برای آموزش کودکان (کلاس موسیقی، زبان، کلاس های تقویتی و ورزش، یادگیری ورزش های هیجان آور در محیط های ناامن) نسبت به گذشته صدماتی جدی به کودکان وارد می آید و مهم تر از همه، فرصت بچگی کردن را از آن ها می گیرد به فرزندان خود فرصت دهید بچگی کنند و برای آن ها امکان پرداختن به بازی های

ساده و با تحرک را فراهم نمایید اگر دوره کودکی به خوبی و به درستی طی شود، کودک سالم، قوی، با انگیزه و امیدوار با ارتباطات صحیح و موثر تربیت و به جامعه تحویل می شود.

نوجوانان و ارتباط موثر:

دوره نوجوانی دورانی پرالتهاب و مهم است در این دوره، شخصیت اجتماعی فرد شکل می گیرد و روابط خارج از چارچوب خانواده وسعت می یابد برخلاف آنچه به نظر می رسد، نوجوانان مهربان و دارای حس همکاری هستند اما آن ها هنوز به کسب تجربه نیاز دارند که این سبب برخوردهای گاه و بی گاه آن ها می شود.

ارتباطات نوجوانان از حدود سیزده سالگی ناگهان دچار تغییرات اساسی می شود بلوغ، آن چنان تحولی در آن ها ایجاد می کند که انگار تازه متولد شده اند آن ها فراموشکار، نامرتب و کمی سر به هوا می شوند از طرف دیگر به دلیل این تغییرات، گاهی خیلی آرام می شوند و در خود فرو می روند.

اکثر نوجوانان در سیزده سالگی مهربان تر از گذشته می شوند به این ترتیب، شما فرصت خوبی دارید تا بیش از پیش با آن ها صمیمی شوید این زمان خوبی برای از بین بردن فاصله ها و نزدیک تر شدن با فرزندان است، بخصوص اگر جزو پدر و مادرهایی هستید که در دوران کودکی فرزندان، خیلی مشغول و گرفتار بوده و فرصت نداشته اید به قدر کافی با آن ها ارتباط برقرار کنید.

تا می توانید از دوره سیزده سالگی فرزند خود استفاده کنید چون سیزده ساله ها خیلی زود سر به هوا می شوند، تغییر خلق و خو می دهند و به چهارده ساله هایی نافرمان و سرکش تبدیل می شوند آن ها مانند دوره کودکی خود، خیلی زود هیجان زده می شوند و می خواهند همه چیز را خودشان امتحان کنند و مدام با شما جر و بحث می کنند.

نحوه صحیح برقراری ارتباط موثر در این دوره طوفانی آن است که زیاد به این رفتارها حساس نباشید و توجه نکنید و آن ها را کمی به حال خود بگذارید در این سنین فرزندان می خواهند استقلال داشته باشند، در حالی که هنوز باید خیلی چیزها را به آن ها یاد داد و خیلی وقت ها به کمک پدر و مادرشان نیاز دارند آن ها باید یاد بگیرند که دقیق و مسئول باشند و این زمان خوبی برای ارتباط، مشارکت و همفکری با آن هاست.

در ارتباط با نوجوان به شخصیت مستقل وی احترام بگذارید و به مشکلات او توجه نشان دهید این توجه نشان دادن، او را تشویق می کند که خود برای حل مشکلات اقدام کند سوال کردن بیش از حد، ممکن است به منزله دخالت در زندگی شخصی تلقی شود نوجوانان درباره هر چیزی که دوست دارند درباره آن صحبت کنند، در مواقع دلخواه صحبت می کنند.

ممکن است فرزند نوجوان شما برخی اوقات خواسته ای را مطرح کند که خارج از توانش باشد در این مواقع سعی کنید با دور کردن احساس ناامیدی، امید، آرزو و رویا را در او تقویت کنید و راه را برای رسیدن به آن آرزو فراهم سازید برای مثال اگر فرزند شما می گوید: «من دوست دارم خودم رانندگی کنم». نگوید: «تو هنوز

بچه ای و نمی توانی رانندگی کنی» بلکه بگویید: «فکر می کنی بتوانی رانندگی کنی؟ باید اول خوب یاد بگیری»

در دوره نوجوانی، به ویژه در اواخر این دوره، احساس عدالت مقایسه ای شکل می گیرد و فرد به رفتار عادلانه افرا نسبت به خود علاقه مند است نوجوانان معمولاً در این رابطه، والدین دوستان خود را برای پدر و مادرشان مثال می زنند و در این زمینه با آن ها به گفتگو می پردازند مثلاً رفتار آن ها، وضعیت اقتصادی و شغلی و وضعیت ظاهری آن ها را به رخ والدین خود می کشند و خواهان رفتار درست والدین و اطرافیانشان هستند. در مراحل بعدی، نوجوان می کوشد روابط گرم گذشته خود با گروه همسالانش را کاهش دهد که این امر موجب ایجاد ارتباطات دیگری در زمینه های مختلف اجتماعی شود و چنانچه این روند به خوبی پیش برود، هویت منسجمی در پایان دوره نوجوانی ایجاد می شود به این ترتیب، زمینه های لازم برای برقراری ارتباطات اجتماعی و ایفای نقش های مختلف اجتماعی فراهم می گردد.

نوجوانان در زمان برقراری روابط اجتماعی، به طرز تفکر و اندیشه دیگران در مورد خود اهمیت بسیاری می دهند به همین علت، خود را طوری آماده می کنند تا دیگران آن ها را بپذیرند شیوه ارتباط همسالان، والدین، معلمان و سایر بزرگسالان، تأثیر بسیار مهمی بر تصورات نوجوان از پذیرش خود توسط دیگران برجا می گذارد. اگر رشد اجتماعی یک نوجوان به نحو درست انجام پذیرد و او هویت اجتماعی مناسب پیدا کند، بعدها به عنوان یک جوان اجتماعی مسلط بر مهارت های برقراری ارتباط موثر با دیگران وارد عرصه جامعه می شود و اگر چنین حالتی شکل نگیرد، انحرافات و ناهنجاری های اجتماعی در نوجوان، دور از ذهن نخواهد بود.

به این ترتیب می توان گفت دوستان نوجوان می توانند منشأ اثرات مثبت یا منفی برای نوجوان باشند دوستان نوجوان می تواند حتی بر تصمیم های بسیار حساس زندگی او اثر تعیین کننده ای بگذارند بسیار دیده شده است که تصمیم به ادامه تحصیل و رفتن به دانشگاه یا تصمیم به ترک تحصیل و نظایر آن تحت تأثیر علاقه مندی نوجوان به دوستانش قرار گرفته است و احتمال پذیرش اثرات منفی از سوی آنان نیز وجود دارد.

پدرها و مادرها در این دوره نقش مهمی دارند و داگر بتوانند به نحوی فرزندشان را به طور غیر مستقیم در زمینه یافتن دوست همراهی و یاری کنند، در واقع به شکل گیری هویت اجتماعی مثبت نوجوان کمک ارزشمندی کرده اند و به این ترتیب در زمان شکل گیری شخصیت نوجوان، او را به سمت یک شخصیت متعادل اجتماعی سوق داده اند.

امروزه با گسترش امکانات الکترونیکی و ارتباطی، فرستادن پیام های ای میل و اس ام اس در طول روز یا چت کردن به نوعی عادت تبادل شده و جزو سرگرمی های نوجوانان است نوجوانان برای یافتن دوست از تمامی راه ها وارد می شوند و با تکنولوژی پیشرفته امروزی، این راه ها بسیار وسیع تر و متنوع تر شده است.

ممانعت از برقراری این ارتباط ها عملاً امکان پذیر نیست ولی آگاهی دادن به فرزند نوجوان، کمک موثری در جلوگیری از برقراری روابط نادرست و سوء استفاده به شمار می رود. شما با فراگیری روش های جدید و

نشان دادن توانایی هایتان در برقراری ارتباط از طریق اینترنت، به او نشان دهید که فاصله زیادی با او ندارید و او می تواند در بسیاری از موارد از راهنمایی های شما استفاده کند یا برعکس از او بخواهید نحوه استفاده از رایانه را به شما آموزش دهد. این امر باعث افزایش اعتماد به نفس او و ارتباط بهتر و موثر شما با یکدیگر خواهد شد. نوجوانان در تمام مواقعی که در کنار هم هستند، با هم در مورد مسائل مورد علاقه خود مانند ورزش، سینما، موسیقی، لباس و تحصیل صحبت می کنند در این گفتگوها هر فرد - بدون هر گونه استرس یا مخالفت با دیگران - به ابراز عقیده می پردازد شما سعی کنید با فراهم کردن فرصتی مناسب برای گفتگو با فرزندتان به او اجازه ابراز عقیده دهید و با درست گوش کردن به حرف های او، راه را برای ارتباطات بعدی فراهم نمایید در این صورت فرزندتان با راحتی و آرامش در بسیاری از مسائل با شما به عنوان یک دوست، ارتباط موثر برقرار خواهد کرد.

اختلاف خانوادگی و راه های رفع آن:

عشق و محبت میان زن و شوهر از ارکان اصلی نظام خانواده است، اما با گذشت زمان و سپری شدن شور و شوق دوران نخستین ازدواج، به تدریج اختلاف در خانواده بروز می کند معمولاً منشأ این اختلافات نوعی اختلال ارتباطی است در ابتدای فصل به تفاوت های بسیار میان منبع معنی زنان و منبع معنی مردان اشاره کردیم اگر فردی به مهارت های ارتباط موثر مسلط نباشد، این تفاوت های منبع معنی، حاصل ارتباطی را به شدت کاهش خواهد داد و زمینه را برای سوء برداشت و اختلافات روز افزون فراهم خواهد کرد.

وقتی می خواهیم یکی از اطرافیانمان رفتار خود را تصحیح کند، امکان دارد به دلیل نگرانی از ناراحت شدن آن فرد یا خراب شدن رابطه اش با ما، از گفتن حرفمان خودداری کنیم. بیش تر وقت ها دوست داریم سکوت کنیم تا این که با سخنان خود شاهد ناراحتی و خشمگین شدن فردی باشیم اما با سکوت خود از این رابطه، احساس نارضایتی می کنیم.

در پژوهشی درباره شیوه های حل اختلاف بین زوج های راضی و ناراضی روشن شده است که زوج های ناراضی در مقایسه با زوج های راضی، به طور عادی رفتار منفی از خود نشان می دهند و برای مثال اقدام به طرح شکایت، انتقاد، نفی مسئولیت، توافق نداشتن، شوخی نبش دار و قطع روابط می کنند و رفتارهای مثبت مانند حل مسائل و قبول مسئولیت و توافق را خیلی کمتر بروز می دهند.

این تحقیق می گوید زن و شوهرهای خوشبخت در انتقاد کردن از هم درنگ نمی کنند، اما می توانند اختلافاتشان را به شیوه ای مثبت حل و فصل کنند. آن ها سه نکته را در حل اختلاف خانوادگی مورد توجه قرار می دهند:

نکته اول: همه انتقادها بر مسائل کاملاً مشخص و مسجل استوار است و انتقادها، عمومی و کلی نیست انتقادهای مبهم مانند «تو خودخواهی!»، «تو تنبلی!»، «تو دلسوز نیستی!» در ارتباطات خانوادگی بدترین نوع انتقاد

است و تا حد ممکن باید از آن ها اجتناب کنید و انتقادهای خود را برا روی نشانه های مشخص، هدفمند و ظریف متمرکز سازید.

رفتاری را که نمی پسندید، بیان کنید، اما بدون قضاوت درباره این که دیگری بد یا خودخواه است یا ناعادلانه رفتار می کند از رفتار تهاجمی در برابر همسر خود دوری کنید رفتار تهاجمی مانع از آن می شود که به حرف های یکدیگر گوش کنید.

نکته دوم: حرف های همسران را خوب گوش کنید و بکوشید احساس او و آنچه را می خواهد بگوید، درک کنید بیش تر وقت ها در یک اختلاف خانوادگی هر دو طرف معتقدند که حق دارند و با خود می گویند که دیدگاه من منطقی است به همین دلیل هیچ یک از طرفین به حرف طرف مقابل گوش نمی دهد.

نکته سوم: آگاه بودن از نحوه حل اختلاف خانوادگی موفقیت ارتباط زن و شوهر را تضمین می کند حل اختلاف ها بدون شک یکی از موارد بسیار مهم و مشکل در ارتباطات انسانی و میان فردی است بنابراین اگر بدانید چگونه می توانید اختلافی را حل کنید، گام بزرگی در اثر بخشی ارتباط میان خانواده برداشته اید برای رفع مشکل خانوادگی به موارد زیر توجه کنید:

م تفاوت بودن خود و همسران را بپذیرید و به رسمیت بشناسید هر انسانی در مغز خود منبع معنی خاص خود را دارد و براساس آن ارتباط برقرار می سازد.

هم شما و هم طرف مقابل حق دارید خشم، افکار و احساسات خود را بیان کنید تا حدی که به دیگری توهین نشود.

هر دو طرف حق دارند از طرف مقابل بخواهند که رفتار خود را تغییر دهد و او هم حق دارد که تقاضای آن طرف را رد کند.

نباید از مشکلات دوری جست مهم این است که از راه حل و نحوه مذاکره درباره رفع مشکل آگاه باشید. مشکل خود را با همسران حل کنید و آن را توسعه ندهید از او نزد دیگران شکایت نکنید و پیش دیگران از همسران انتقاد یا به او توهین نکنید با دیگری هم او را مقایسه ننمایید.

زمان مناسب برای صحبت کردن با همسر خود را طوری انتخاب کنید که او گرفتار انجام دادن کاری نباشد یا درگیری فکری نداشته باشد شما ممکن است بتوانید به شکل موثر ارتباط برقرار کنید، اما اگر لحظه بد و نامناسبی برای صحبت کردن انتخاب نمایید، بی فایده خواهد بود.

در حل اختلاف، به جای مطرح کردن شکایت های مبهم و کلی و تحقیر کننده، تقاضای خود را کاملاً مشخص و البته مثبت اعلام کنید مثلاً «تو نب هستی!» جمله ای کلی است، برای مشخص کردن آن بگویید: «تو هیچ وقت ظرف ها را به موقع نمی شویی!»؛ اگر بخواهید جمله شما مثبت باشد، بگویید: «دوست دارم ظرف ها را به نوبت بشویم»

راه حل های مختلف و امکان پذیر را بررسی کنید هر دو به دنبال آن باشد که برای بهبود موقعیت، تمام ایده ها و راه حل ها را مطرح کنید و درباره هیچ کدام ارزیابی و قضاوت انجام ندهید و پس از مطرح شدن همه نظرات و ایده ها، بهترین را انتخاب کنید.

بعد از آن که بر روی یک راه حل مناسب توافق و آن را انتخاب کردید، اگر برایتان مقدور است این راه حل را مکتوب کنید تا برایتان سندیت و اعتبار مضاعفی برای اجرا داشته باشد. سعی کنید همه توافقات، حتی جزئیات را ثبت کنید تا در اختلاف بعدی به عنوان یک مبنای قبلی به رفع سریع تر مشکلات به شمار و همسرتان کمک کند.

فنون تسهیلگری برای مددکاران اجتماعی:

پیچیدگی های زندگی امروزه و فشارهای ناشی از شرایط زیست محیطی قرن حاضر و مسائل و آسیبهای ناشی از آن، گروه های اجتماعی و در رأس آن خانواده را با مخاطرات متعدد و متنوعی روبرو ساخته است. آمارها نشان می دهند که آسیب های اجتماعی در ایران با سرعتی در حال گسترش است، آسیب هایی همچون: اعتیاد، طلاق، فرار از خانه و علاوه بر آن مسائل کارگری، مشکلات حوزه تعلیم و تربیت، امور رفاهی کارکنان نهادها و سازمانها و در نهایت ارتقاء کیفیت زندگی آحاد جامعه به خصوص اقشار محروم و نیازمند جامعه از جمله مواردی است که نیازمند سیاستگذاری و برنامه ریزی و ارائه سرویس های خدمات اجتماعی تخصصی است. رسیدگی به این امور به ویژه گروههای آسیب دیده یا در معرض آسیب، به عهده کارشناسان و متخصصین امور اجتماعی است که توانایی علمی حرفه ای لازم برای ورود و اثر گذاری در این عرصه ها را داشته باشند. مددکاران اجتماعی از واجد شرایط ترین متخصصین امور اجتماعی هستند که از محمل نهادهای دولتی (مانند) سازمان بهزیستی، کمیته امداد امام خمینی (ره)، بنیاد شهید و امور ایثارگران، نیروی انتظامی و....) و موسسات غیر دولتی مانند سمن ها و کلینیک های مددکاری اجتماعی در جهت بررسی علل ناهنجاریهای اجتماعی و توانمندسازی آسیب دیدگان اجتماعی و حمایت از افراد و اقشار نیازمند جامعه، فعالیت علمی حرفه ای خویش را ارائه می کنند.

جهان بیش از یکسده است که مددکاری اجتماعی و خدمات تخصصی گسترده آن در عرصه های مختلف زندگی انسانی را تجربه می کند و روز به روز نیاز به دانشآموختگان این حرفه رو به افزایش بوده و مددکاران اجتماعی توانسته اند در زوایای مختلف زندگی شهروندان موثر واقع شوند. در ایران بیش از نیم قرن از تاسیس اولین مدرسه تخصصی مددکاری اجتماعی می گذرد و در حال حاضر دانشگاههای مختلفی همچون: دانشگاه علامه طباطبایی، دانشگاه علوم بهزیستی، دانشگاه شاهد، دانشگاه خوارزمی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه جامع علمی و کاربردی به تربیت مددکاران اجتماعی در سطوح تحصیلی کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری می پردازند. از گردهمایی تحصیل کردگان قدیمی و جدید مددکاری اجتماعی دو انجمن تخصصی مددکاری اجتماعی شکل گرفته و در بسیاری از سازمان های دولتی واحد مددکاری اجتماعی جای خود را باز کرده است و در نهایت در کنار هزاران انجمن مردم نهاد که در آنها مددکاران اجتماعی فعال هستند، بیش از ۳۰۰ کلینیک مددکاری اجتماعی در سطح کشور تاسیس شده است.

مددکاری اجتماعی چیست؟

عمر ۱۰۰ ساله این حرفه در جهان و عمر ۵۰ ساله آن در ایران موجب گشته تا تعاریف بسیاری از سوی پیشکسوتان، محققین و دانش آموختگان جدید برای مددکاری اجتماعی ارائه شود. از مجموع این تعاریف می توان به یکی از جامع ترین آنها اشاره نمود:

مددکاری اجتماعی حرفه ای است مبتنی بر دانش، اصول و مهارت ها و روش ها که هدف از آن کمک به افراد، گروهها و جامعه است تا بتوانند با تکیه بر تواناییها و امکانات موجود، برای حل مشکل و یا رفع نیاز خود اقدام کنند و به استقلال نسبی و رضایت خاطر فردی دست یابند. این تعریف منابع دیگری نیز کم و بیش به همین صورت ارائه شده است. در تعریف فوق توجه به چند نکته ضروری است:

حرفه ای مبتنی بر دانش بودن؟

مددکاری اجتماعی حرفه است؛ یعنی بخشی از اطلاعات آن را هنگام کار و اجرا (با تجربه کردن) می توان نیز «توانستن» کافی نیست بلکه «دانستن» آموخت. در تصدی یک حرفه لازم است. ممکن است انسان مسلح به دانش های مورد نظر در یک شغل باشد ولی توانایی و استعداد به . کارگیری این دانشها را در انجام وظایف مورد نظر نداشته باشد

تفاوت اصلی بین دانش و حرفه در این است که دانشمندان در پی پاسخگویی به مسائل و شناخت راهکارهای موثر بوده و افراد حرفه ای از آن یافته ها در عمل استفاده نموده و آن مسئله را در جامعه حل می نمایند. برای مثال شیمی دانان و زیست شناسان در پی پاسخ به مساله آنفولانزا تحقیقات مختلفی را انجام می دهند و نتایج آن را منتشر می کنند سپس افراد مبتلا به آنفولانزا به پزشکان مراجعه می کنند و آنها با استفاده از نتایج این تحقیقات اقدام به تشخیص نوع و چگونگی این بیماری در مراجعان می کنند سپس از طریق نوشتن نسخه سفارش ساخت داروی مورد نیاز را به داروساز و زمانبندی مصرف را به بیمار می دهد. بنابراین در مساله فوق شیمی و زیست شناسی دانش هایی هستند که شناخت در مورد مساله آنفولانزا را افزایش داده اند و پزشک و داروساز نیز افراد حرفه ای هستند که از این دانش استفاده نموده و به بیماران مبتلا به آنفولانزا خدمات ارائه می دهند. به همین صورت می توان گفت که در خصوص مساله اعتیاد جامعه شناسان، روانشناسان، جرم شناسان و... مطالعات گسترده ای را به انجام می رسانند و هر کدام از این تحقیقات زوایای مختلفی از مساله اعتیاد را روشن کرده و در پایان راهکارهای مورد نظر خود را ارائه می کنند. سپس مددکاران اجتماعی از نتایج این مطالعات استفاده نموده و با طراحی الگوهای عملی در جامعه به افراد معتاد به مواد مخدر خدمات اجتماعی ارائه می نمایند.

اصول؟

مددکاری اجتماعی بر اصل هایی استوار است: پذیرش، فردیت، رازداری حرفه ای، رابطه حرفه ای، مشارکت، مراجع در فعالیت ها و خود آگاهی مددکار اجتماعی

پذیرش: مراجعین را باید آنچنان که هستند پذیرفت و تعصبات قومی، نژادی، مذهبی، سیاسی، جنسی و غیره را در نحوه برخورد با مراجع مداخله نداد.

فردیت: علت های به وجود آورنده مسائل اجتماعی در مراجعین مددکاری اجتماعی به مانند اثر انگشت آنها

با یکدیگر متفاوت است بنابراین برای دو مراجع که دارای مشکل یکسانی هستند نمی توان یک برنامه مشترک نوشت .

رازداری حرفه ای: مددکار اجتماعی باید پرونده و اطلاعات مراجعین را از دسترس افراد غیرحرفه ای و عادی دور نگه داشته و رازدار مراجعین خود باشد اما اگر امنیت اجتماعی جامعه تهدید شود و یا مراجعی جرمی مرتکب شود که مستوجب مجازات باشد، مددکار، اصلاً مجاز نیست آن را پنهان دارد؛ زیرا این کار در اغلب کشورها، خود جرم محسوب می شود.

رابطه حرفه ای: یعنی مددکار اجتماعی باید دنیا را از دریچه چشم مددجو بنگرد و خود را به جای مددجو، بگذارد، ولی هیچ وقت در مشکلات مددجو غرق نشود و رسالت خود را فراموش نکند.

مشارکت: مددجو یا مراجع باید در تمام مراحل اقدامات مددکاری (از مطالعات اولیه جهت کسب اطلاعات و تشخیص اولیه و تشخیص حرفه ای مشکل و طرح ریزی برنامه کمکی و ...) مشارکت داشته باشد و این مسئله خود به تنهایی می تواند تفاوت اقدامات حرفه ای مددکاری اجتماعی را با بسیاری از اقدامات غیر تخصصی برخی موسسات دولتی و غیر دولتی در زمینه کمک به افراد و خانواده ها مشخص کند.

خودآگاهی: مددکار باید از احساسات و عواطف خود آگاهی داشته باشد و نسبت به ایجاد پدیده هایی همچون انتقال (واکنشهای انتقالی و ضد انتقال)، همدردی بجای همدلی، بروز مکانسمهای ناخودآگاه روانی در برخورد با مددجو و ... آگاهی داشته باشد.

ارزش ها؟

ارزشهای اساسی که در مددکاری اجتماعی باید مورد توجه قرار گیرند عبارتند از:

- ✓ توجه به شان و منزلت و کرامت مراجعان
- ✓ توجه به فرد، خانواده و جامعه، نه فقط فرد (حتی در سطح مددکاری فردی)
- ✓ توجه به سه سطح پیشگیری (اول آگاهسازی، دوم ارائه خدمات به مشمولین و سوم توانمندسازی، قادر سازی و توانبخشی).
- ✓ توجه به ابعاد زیستی-روانی-اجتماعی مددجویان.
- ✓ توجه جدی به مشارکت مددجویان یا مراجعان در فرایند کار
- ✓ استفاده از امکانات خانواده و جامعه در حل مشکلات
- ✓ توجه به انجام دادن کار گروهی در مددکاری اجتماعی.
- ✓ ارتقای سطح آگاهی علمی خود به منظور به روز شدن
- ✓ حساس بودن در مقابل مشکلات و نیازهای گروههای هدف
- ✓ شناخت قوانین، و بخشنامه های موجود در زمینه گروههای هدف

- ✓ شناخت برنامه های ارائه شده در کشورهای دیگر درباره گروههای هدف برای استفاده از آنها در کشور متناسب با شرایط فرهنگی جامعه
- ✓ فراهم کردن زمینه ایجاد گروههای خودیاری از گروههای هدف
- ✓ توجه به اصول اخلاقی در همه مراحل کار
- ✓ حساس کردن مسئولین به مسائل و نیازهای گروه های هدف به طرق مختلف.
- ✓ بیان آگاهانه احساسات
- ✓ خود تصمیم گیری
- ✓ درگیری احساسی کنترل شده
- ✓ پذیرش
- ✓ عدم پیش داوری

روش ها؟

روشهای کار در حرفه مددکاری اجتماعی به دو دسته روشهای اصلی و روشهای فرعی تقسیم شده اند :
روشهای اصلی (یا مستقیم) در مددکاری اجتماعی عبارتند از :

مددکاری اجتماعی فردی:

در این روش فرد و خانواده وی بعنوان مراجع محسوب می شوند. مددکاری اجتماعی فردی هنری است که دانش و معلومات مربوط به علم و روابط انسانی و مهارت در ایجاد رابطه را به کار می برد تا استعدادهای نهفته و مکنون افراد را برانگیزاند و منابع اجتماعی متناسب و مرتبط را به حرکت در آورد تا سازگاری بهتری بین مراجع و محیط وی ایجاد گردد.

مددکاری اجتماعی گروهی (یا کار با گروه):

مددکاری اجتماعی گروهی یکی از روشهای مددکاری است و هدف آن توانا کردن فرد و پیشرفت دادن نحوه انجام وظیفه و کارکرد اجتماعی فرد است بوسیله تجربه های آگاهانه و عمدی گروهی. لازم به ذکر است که در مددکاری اجتماعی گروهی ، مراجع یا مددجویانست از یک گروه از افراد انسانی که دارای مشکل مشترک باشند.

مددکاری اجتماعی جامعه ای:

در این روش مراجع ، فرد یا گروه مشخص نیست بلکه مردم یک منطقه یا محله مراجع محسوب می شوند. مددکاری اجتماعی جامعه ای یکی از روشهای مددکاری است که در آن برای برطرف کردن مشکل یا نیاز مشترک بیشتر مردم یک منطقه یا محله ، که بیش از اعضای یک گروه هستند ، با استفاده از

توان مردم وامکانات موجود در جامعه ، خدمات مددکاری را با بهره گیری از فنون برنامه ریزی اجتماعی منطقه ای و محلی به مردم عرضه می کنند.

روشهای فرعی (یا غیر مستقیم) در مددکاری اجتماعی عبارتند از:

مدیریت موسسات رفاهی : در این روش مددکاران اجتماعی با بهره گیری از دانش و مهارت حرفه ای به اداره امور موسسات رفاه اجتماعی یا خدمات اجتماعی و سازمان بخشی آنها و یا تحت نظم و قاعده و تشکیلات در آوردن فعالیتها و برنامه های خود می پردازند و با استفاده از یافته های سازمان و مدیریت و علوم اداری شیوه های مناسب برای ارائه خدمات حرفه ای خود اتخاذ می کند .

تحقیقات اجتماعی : در این روش مددکاران اجتماعی با انجام پژوهشهای مختلف به بهبود وضع مراجعان کمک می کنند.

مهارت ها ؟

ابزارها یا مهارتهای مورد استفاده در حرفه مددکاری اجتماعی عبارتند از :

- ✓ دیدن(یا مشاهده حرفه ای)
- ✓ شنیدن(به معنی خوب و درست گوش کردن)
- ✓ مصاحبه حرفه ای
- ✓ مشاوره
- ✓ بازدید منزل
- ✓ مطالعه
- ✓ مهارتهای طرح سوال
- ✓ مهارتهای تمرکز
- ✓ راهنمایی و تفسیر
- ✓ مهارتهای ایجاد فضای مناسب .

تسهیلگری :

تسهیل گری روش یا شیوه ای برای کار با افراد است که در طی آن افراد قادر می شوند کاری انجام دهند یا از پس عملی برآیند. منتهی اینکه تسهیل گر کاری انجام نمی دهد اما از فئونی استفاده می کند که به سبب آنها افراد گروه فرصت تصمیم گیری، طراحی اهداف و یادگیری مهارت ها را پیدا می کنند. تسهیل گری یک روش آموزشی رشد دهنده است که افراد را برای به اشتراک گذاشتن ایده ها، منابع، افکار تشویق می کند و ، آنان را به تفکر خلاقانه و نقادانه برای تشخیص نیازها و روشهای تامین آن نیازها بر می انگیزاند.

گرچه در نگاه اول درک مفهوم تسهیل گری ساده می نماید و ذهن نا آشنا با تداعی معنای کاتالیزورهای شیمیایی، متقاعد می شود که معنای آن را درک کرده است ولی تسهیل گیری اجتماعی با توجه به تعریفی که پیشتر اشاره شد فعالیتی بسیار پیچیده و ماهرانه به نظر می رسد. ضمن اینکه این انتظار طبیعی را باید داشت که تسهیل گر ها به عنوان یک انسان و بر خلاف مواد شیمیایی ممکن است تحت تاثیر محیط تسهیل گری و فضای روانی-اجتماعی گروه قرار گیرند و این امر ادامه کار را برای آنها سخت نماید.

مستقل از حوزه ای که تسهیل گری در آن رخ می دهد باید در نظر داشت که تسهیل گری به عنوان مجموعه ای از مهارت ها و تکنیک های پیشرفته برای تسهیل روابط اجتماعی، مبتنی بر مبانی فکری و عقیدتی خاصی است و نمی توان نقش سیر تکاملی ارزشها و چارچوب های ایدئولوژیکی را در تکوین تسهیل گری به عنوان یک مهارت پیچیده منکر شد. افزون بر اینکه بسیاری بر این عقیده هستند که باور تسهیل گر به ارزشها و عقاید مذکور بیشتر از دانش و اطلاعات او می تواند در موفقیت کار وی دخالت داشته باشد برخی از ارزشها و مبانی فکری مورد نظر عبارتند از:

- ۱) احترام به آزادی عمل انسان ها: بدین معنی که تسهیل گر حق ندارد جلسه و افراد را کنترل نماید.
- ۲) احترام به فردیت افراد: هر کس آن طور که هست محترم است و باید تلاش شود بستر مناسبی برای بیان عقاید، ایده ها و پرورش استعدادها فراهم شود.
- ۳) ارزشمندی کار گروهی: تسهیل گری با کار گروهی آمیخته است بنابراین کلیت گروه و کم و کیف آن برای تسهیل گر مهم است.
- ۴) اعتماد: در گروه باید به اعتماد سازی و حفظ آن توجه شود.

۵) مشارکت: هدف تسهیل گری باید بیشینه ساختن مشارکت در عین حفظ هویت های فردی افراد باشد. در تسهیل گری کنترل به برقراری رابطه، برخورد به گفتگو و تک روی به مشارکت تبدیل می شود. در دنیای پسامدرن، رئیس جلسه که در جایگاه کنترلکننده محتوا و دفاع از مواضع بود، به تسهیلگری تبدیل شد که کارش تمرکز بر فرآیند، کاوشگری و استفاده از تجارب همه شرکتکنندگان بود. این نوع تسهیلگری، که به معنای آسان کردن موفقیت یک گروه است پس از جنگ دوم جهانی که به تدریج احترام به فرد فرد انسانها رایج شد، گسترش یافت. به این ترتیب بود که جلسات به گونهای دیگر برگزار شدند، گرچه هنوز هم تسهیلگرانی هستند که میخواهند شرکتکنندگان را کنترل کنند و به آنها بگویند چگونه بیندیشند.

البته باید اذعان داشت که دانش و مهارت های مربوط به تسهیل گری همانند دیگر حوزه های دانش و عمل به سرانجام خود نرسیده و تحت الشعاع تغییرات اجتماعی-فرهنگی و نیازهای جدید در حال تغییر و تکامل است. درست به همان صورت که چارچوبهای ذهنی و فرهنگی در حال تغییر است، تسهیلگری هم در حال تغییر و تحول است، تسهیلگری قرن بیست و یکم درباره گزینهای سازی و انتخاب بیشتر، در جستجوی روشهای برتر کسب اطلاعات و یادگیری، در تلاش برای ایجاد سطح تازه های از تواناییها در گروه، همانندیشی آزاد و رها،

حمایت از همگرایی در عین واگرایی با تکیه بر خلاقیت آمیخته با احساسات انسانها و در مقابل، در پی کنترل افراد نیست و قدرت استدلال و منطق را نفی نمیکند. تسهیلگری چرخهای است که از اعتمادسازی شروع میشود و سپس به درد مشترک، تعیین مسیر و خلاقیت میپردازد و در طی این فرآیند، در تلاش برای ایجاد انرژی پویا در جمع است، به همین خاطر، به این نوع تسهیلگری، تسهیلگری پویا هم میگویند. این امر سبب شده که امروزه تسهیلگری کاربردهای متعددی در حل مسائل و توانمندسازی با افزایش مشارکت جمع داشته است. از حل مشکلات محله تا مشاوره مدیریت و حتی پزشکی.

برداشت ها از مفهوم تسهیل گری با اختلافات زیادی همراه است و از این روی هر یک از تسهیل گران ممکن است با توجه به مواردی مثل حوزه کاری خود، منابع اطلاعاتی، فلسفه فکری و ارزشها و عقاید و تجربیات شخصی اش، دریافت متفاوتی از تسهیل گری داشته باشد و در هنگام تسهیل گری فعالیت ها و شیوه های متفاوتی را به کار گیرد. گرچه اختلاف سلیقهها فی نفسه امر نامیمونی نیست ولی امکان دارد که نبودن معیار و چارچوب مفهومی و روشی مشخصی برای امر تسهیل گری منجر به فاصله افتادن بین کوشش های تسهیل گر و اهداف برنامه اجتماع محور شود. یا اینکه نتایج و بروندهای گروه های مختلف با همدیگر متفاوت گردد. با اینکه فلسفه زیربنایی تسهیل گری و تشکیل گروهها به تنوع، خلاقیت و گوناگونی انسانها و ایده و افکارشان احترام می گذارد، اما تجربه ثابت کرده است که نبودن چارچوب، ساختار و استانداردهای مشخص در هر حوزه کاری، مساله آفرین بوده و به هدر رفتن منابع، امکانات و زمان منجر می شود و راندمان کاری برنامه ها و طرح ها را پایین می آورد.

این امر به معنی نادیده گرفتن فرهنگ خلاقیت و آفرینندگی نیست و هدف اصلی از تسهیل گری فراهم ساختن یا شناسایی زمینه ها و کانال هایی برای تقویت چنین اموری است. اصولاً از ویژگی های یک تسهیل گر خوب توجه به خلاقیت و ابراز وجود اعضای گروه است. تسهیلگر اهل تفکر و پرسش است، به دنبال یافتن پاسخ و راه حل است، به دقت گوش میدهد تا همه چیز را بفهمد، مثبت اندیش است، صبور و آیندهنگر است، با تمرکز بر انرژی جمع پیش میرود، گروه را به سمت کشف واقعیات هدایت میکند، تلاش میکند روابط میان عناصر مورد بحث را بیابد، روند خلاق گروه را افزایش میدهد، از وقایع کارگاه بدون نادیده گرفتن ارزش حاصل از روابط علی و معلولی یا استدلال منطقی حمایت میکند، از هدایت یا کنترل جمع به سمت خاص یا تاثیرگذاری بر جمع پرهیز میکند، از وابستگی جمع به خودش جلوگیری میکند و البته برای دستیابی به همه اینها، تسهیلگر ابتدا باید نگرش، تفکر و رفتار خود را تغییر دهد. تسهیلگر باید قبل، هنگام و بعد از کارگاه، بطور عمیق درباره کارگاه فکر کند.

تعریف و تحدید فضای مفهومی تسهیل گیری همانند بسیاری از موضوعات اجتماعی بسیار دشوار است و به همین دلیل ارایه تعریفی واحد از آن تقریباً غیر ممکن به نظر می رسد. با این همه، امروزه از فنون تسهیل گری در بسیاری از حوزه ها مثل توانمند سازی، نوسازی بافت های فرسوده، بهبود وضعیت زندگی در اجتماعات

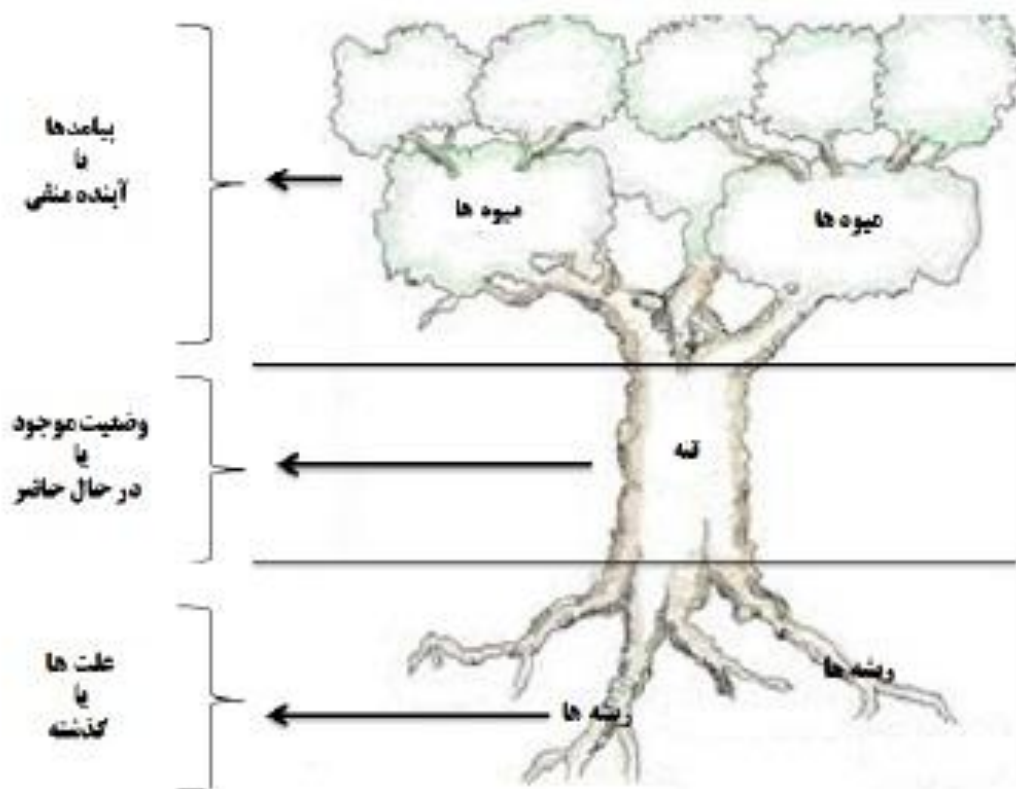
روستایی و عشایری، گروه های صنعتی و تجاری، بازاریابی و مدیریت استفاده می کنند. با توجه به ماهیت فعالیت انسانی در هر یک از این حوزه ها افرادی که به عنوان تسهیل گر فعالیت می کنند و یا کسانی که با این حرفه در ارتباط هستند مثل مددکاران اجتماعی، مشاوران، آموزش گران و مدیران، برداشت خاصی از این حرفه دارند و تسهیل گری را مجموعه ای از شیوه ها و تکنیک ها می دانند. در این جزوه درسی که برای مددکاران اجتماعی طراحی شده است از تکنیک های تسهیلگری در فرآیند حل مساله برای مددکاری اجتماعی استفاده می شود.

فرآیند حل مساله:

در فرآیند حل مساله ابتدا باید شناختی کامل از مساله مورد نظر به دست آوریم، سپس با توجه به شناخت به دست آمده اقدام به هدف گذاری نموده و برای دستیابی به اهداف برنامه ریزی نماییم و پس از اجرای برنامه فرآیند طی شده را مورد ارزشیابی قرار دهیم.

مرحله اول: شناخت مساله

هر مساله ای جدای از نوع آن دارای سه بخش عمده است: وضعیت موجود، علت های به وجود آورنده و پیامدها. به زبان ساده هر مساله ای داری گذشته، حال و آینده است. بنابراین برای درک بهتر و آسان تر این موضوع از تکنیک درخت مشکل استفاده می کنیم. یک درخت از سه قسمت تنه، ریشه و میوه تشکیل شده است. تنه به معنی وضع موجود یا حال، ریشه به معنی علت ها یا گذشته و میوه به معنی پیامدها یا آینده منفی به کار گرفته می شود.

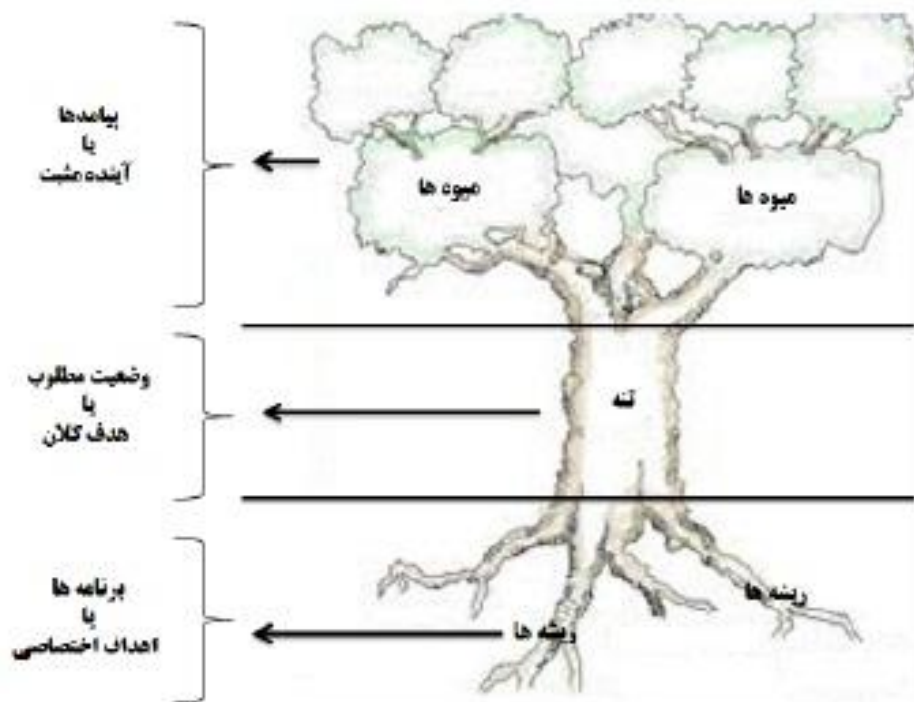


برای ترسیم وضع موجود ابتدا باید سلسله ای از سوالات مطرح و پاسخ داده شود. در این مرحله دانش مددکار اجتماعی در خصوص مساله مورد نظر بسیار با اهمیت است چراکه پرسش سوالات مرتبط که شناخت وضعیت موجود و کشف علت ها از آن منوط به داشتن اطلاعات و دانش تخصصی در خصوص مساله است. بنابراین در این مرحله پس از بررسی وضعیت موجود و قرار دادن آن در تنه درخت مشکل، علت ها را استخراج و آنها را در ریشه درخت مشکل قرار می دهیم و سپس پیامدهای ادامه روند مساله را نیز در قسمت میوه های درخت مشکل رسم می کنیم.

نکته: با توجه به اینکه مسائل اجتماعی چند وجهی بوده و علت یک مساله اجتماعی می تواند یک مساله اجتماعی دیگر باشد مانند اعتیاد که می تواند از بیکاری و طلاق و ... حاصل بشود بنابراین در این نوع از مسائل که داری علت هایی از نوع مسائل اجتماعی می باشند بهتر برای هر کدام از مسائل درخت جداگانه ای رسم شود. این کار تاجایی باید ادامه پیدا کند تا اینکه هر ریشه از درخت مشکل یا علت قابلیت تبدیل به یک برنامه با اقدام را داشته باشد.

مرحله دوم: هدف گذاری و برنامه ریزی

انسان بی هدف مانند موجود مرده متحرک است و نمی داند به کجا می رود. اگر ندانیم به کجا می خواهیم برویم، جاده ها با هم فرقی نخواهند داشت. پس از شناخت ابعاد سه گانه مساله باید برای حل مساله هدف گذاری نموده و برنامه ریزی انجام دهیم. به همین منظور از تکنیک درخت هدف استفاده می کنیم. تنه به معنی وضعیت مطلوب یا هدف کلان، ریشه به معنی اقدامات یا اهداف اختصاصی و میوه به معنی پیامدها یا آینده مثبت



ویژگی های هدف کلان :

- ✓ هدف کلی بیانگر آن است که سرانجام، حاصل اجرای برنامه ها چه خواهد بود
- ✓ نباید به فقدان فعالیت اشاره کند
- ✓ واقع بینانه باشد و اغراق آمیز نباشد

ویژگی های اهداف اختصاصی :

- هدف های اختصاصی باید اختصاصی باشند؛ یعنی مختص به اهداف کلی باشند .
- هدف های اختصاصی باید قابل اندازه گیری باشند (اهداف اختصاصی بدون ذکر اعداد و ارقام، شعاری بیش نیست)
- باشند « منطقه / محلی مشخص » هدف های اختصاصی باید ناظر به هدف های اختصاصی باید واقع بینانه تنظیم شوند
- باشند « چهارچوب و محدوده زمانی مشخص » هدف های اختصاصی باید دارای در عین تلاش برانگیز بودن ، از همان ابتدا محکوم به شکست نباشند .

مرحله سوم : اجرای برنامه

در این قسمت باید برای هر هدف اختصاصی که در درخت هدف رسم شده یک برنامه اجرایی نوشته و آن را اجرا کنیم . مجموعه این برنامه ها و فعالیت ها ما را به وضعیت مطلوب مورد نظر یا همان هدف کلان می رساند.

قسمت های یک برنامه اجرایی :

- ✓ فعالیت ها
- ✓ زمان لازم برای اجرای هر فعالیت
- ✓ منابع مورد نیاز برای اجرای هر فعالیت (منابع انسانی : راننده، حسابدار ، کارشناس و منابع فیزیکی
- ✓ اتومبیل ، دستگاه تایپ و)
- ✓ فرد مسئول اجرای هر فعالیت

مرحله چهارم: پایش و ارزشیابی

پایش چیست؟

فرایند مستمری است که طی آن اطلاعاتی در مورد نحوه و کیفیت فعالیت های انجام شده جمع آوری می شود.

ارزشیابی چیست؟

- ✓ میزان دستیابی به اهداف کلان و همچنین میزان اثربخشی آن را مشخص می کند
- ✓ میزان مطلوب و مناسب بودن فعالیت ها را روشن می کند
- ✓ از تجارب حاصله برای بهبود برنامه های آینده درس های لازم گرفته می شود

جدول برنامه ریزی برای پایش

انواع اطلاعات لازم برای پایش	چه چیز باید پایش شود؟	چه موقع باید پایش شود؟	چه چیز باید ثبت شود؟	چه کسی داده ها را جمع آوری می کند؟	چه کسی از داده ها استفاده می کند؟	چگونه از اطلاعات استفاده می شود؟	چه تصمیماتی می توان گرفت؟
در مورد فعالیت های برنامه کار							
در مورد هزینه ها							
در مورد کارکنان و مسئولان							
در مورد مواد و وسایل							
در مورد نتایج							