



دکتر آیین نیک بخت





ما بخش عمده ای از زندگی خود را در ارتباط با دیگران سپری می کنیم و یا در فکر آن به سر می بریم هر چه بیشتر ارتباطات موثرتر و موفق تری داشته باشیم موفقیت چشمگیری به دست می آوریم.

تنها در زندگی خصوصی نیست که رفتار میان فردی مهم به شمار می آید. زمینه های مختلف اجتماعی نیازمند تعامل با مردم است و مهارت ارتباطی ابزار مورد نیاز آنهاست.

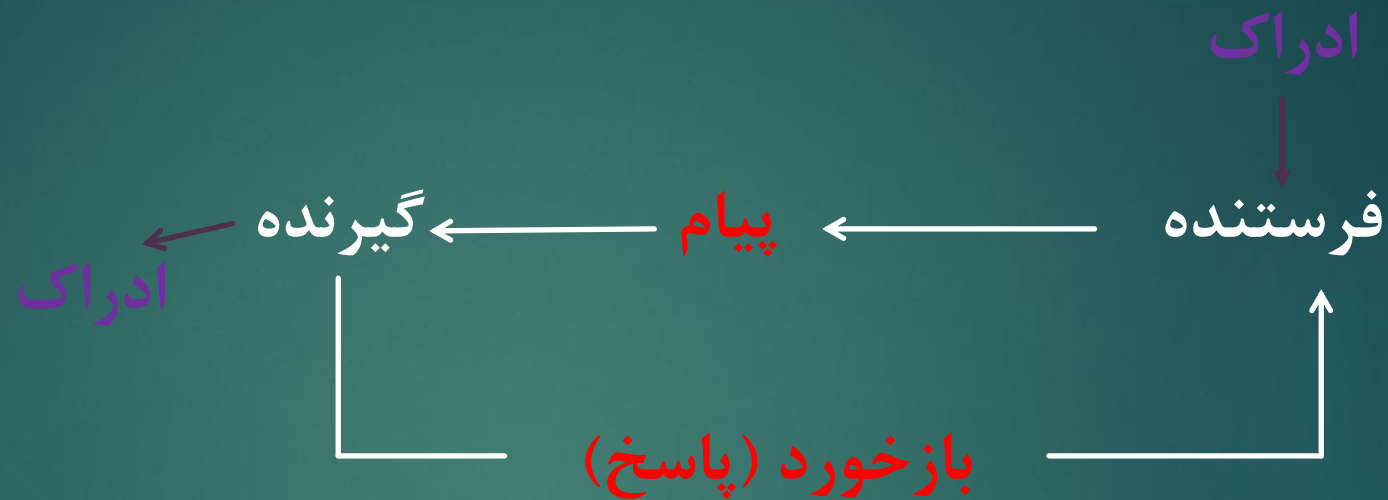
تعریف ارتباط :

انسان ها موجودات اجتماعی هستند و برای ارضا نیاز های خود
چاره ای جز برقراری ارتباط با یکدیگر ندارند.

واژه ی انگلیسی ارتباط از واژه لاتین *common* به معنای مشترک
مشتق میشود.

ارتباط یک فرایند است و لذا پویا، روان، متحرک و همیشه در حال تغییر است.
ارتباط ، عبارت از انتقال و اشتراک میعانی است.





ارتباط بین فردی به معنای ارسال پیام یا اطلاعات (که می‌تواند به شکل ارسال اطلاعات، سوال کردن، تحسین، تحقیر، توهین، تعجب، لبخند و...) از یک فرستنده به یک گیرنده، که مستلزم ادراک گیرنده و ارائه پاسخ یا بازخورد به فرستنده است.

اجزاء ارتباط:

فرایند ارتباط از ۵ جز تشکیل میشود.

۱: فرستنده پیام: فرستنده، کسی است که قصد دارد پیامی را با هدف ایجاد ارتباط به فرد دیگری برساند.

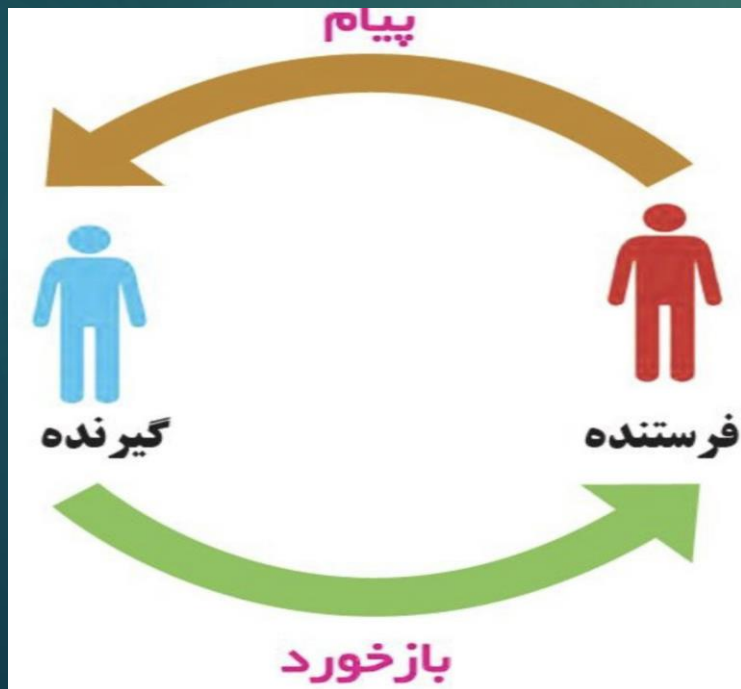
۲: پیام: پیام، نظری است که مبادله میشود. پیام ممکن است، به صورت کلامی یا غیر کلامی منتقل میشود.

۳: گیرنده پیام: گیرنده، فرد یا افرادی هستند که پیام را دریافت میکنند یا پیام برای آنها ارسال شده است.

۴: کانال ارتباطی: روشی است که فرستنده جهت انتقال پیام، آنرا انتخاب میکند؛ مانند مکالمات رودرو، ارتباط تلفنی.

۵: بازخورد: واکنش گیرنده نسبت به پیام دریافت شده را بازخورد میگویند.

۶: زمینه: تمام ارتباطات در درون یک بستر و بافت یا زمینه روی میدهد و تاثیر شدیدی از آن می پذیرد.



ارتباط کلامی و غیر کلامی:

ارتباط کلامی: ارتباط کلامی مجموع روابطی که از طریق گفت و گو و نوشتار حاصل میشود، ارتباط کلامی نامیده میشود.

(صحبت کردن، گوش دادن، خواندن و نوشتن، مهارت چهارگانه ارتباط کلامی هستند)

ارتباط غیر کلامی: انسان ها، افکار و احساساتشان را از راه های دیگری نیز منتقل میکنند. این نوع ارتباط را ارتباط غیر کلامی می گویند.

مشاهده برای درک پیام های غیر کلامی ضروری است.



زبان بدن

- ▶ برای اینکه بتوانیم با آدم‌های دوروبرمان راحت‌تر ارتباط برقرار کنیم، باید «زبان بدن» آنها را یاد بگیریم. متخصصان علم درصد از پیام‌های ما از طریق واژه‌ها ۷ ارتباط می‌گویند که تنها منتقل می‌شود و ۳۳ درصد آن از طریق لحن و تن صدا و ۶۰ درصد هم از طریق زبان بدن انتقال می‌یابد.





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. بار دیگر که در
برابر کسی احساس ضعف کردید، راست بنشینید، شانه‌های خود را عقب بکشید و
همین تغییر وضعیت بدنی، به تنهایی می‌تواند به چشم‌های طرف مقابل نگاه کنید
نگرش منفی را از شما دور کند. سپس طوری رفتار کنید که به وضوح نشان دهد
آماده برقراری ارتباط با دیگران هستید. لبخند بزنید؛ این ظاهر مطمئن به‌خود، به
شما اطمینان بیشتری می‌دهد.

لبخند، مطمئن‌ترین زبان بدن است

- ▶ وقتی به کسی لبخند می‌زنید، نورون‌های منعکس‌کننده او از هم باز و شاد می‌شوند و متقابلاً لبخندی را به نمایش می‌گذارد و آگاهانه یا ناآگاهانه احساس می‌کند روی شما تأثیر خوشایندی گذاشته است. لبخند نزدن، افراد را خنثی و بی‌تفاوت نشان می‌دهد. توجه به این نکته نیز مهم است که لبخند زمانی واقعی برداشت می‌شود که چشم‌ها و بقیه بخش‌های صورت را هم دربرگیرد.

مهارت های غیر کلامی

- ▶ نشستن
- ▶ راه رفتن
- ▶ نگاه کردن
- ▶ دست دادن
- ▶ در اغوش گرفتن
- ▶ مصاحبه
- ▶ حریم ها

۱- حرکات بدن :

- **حالت چهره :** نشان دهنده احساسات و هیجانات مانند خشم و ترس ، عصبانیت ، خوشحالی و غم می باشد .مثلا ؛

پرستار طی ارتباط درمانی با مشاهده چهره بیمار متوجه می شود که از چیزی نگران است.

- **قیافه بدن (Gesture) :** اطلاعات زیادی را در مورد خودپنداری فرد آشکار می سازد .
مثلا ؛

بیماران مانیا ، قامتی استوار دارند و با گام های سریع قدم برمی دارند که حاکی از احساس خودپنداری بالا است .

بیماران افسرده ، قامتی خمیده ، سست و بی حال دارند که حاکی از خودپنداری پایین است .

طرز نشستن می تواند حالت بی تفاوتی ، آرام بودن ، بی قراری و مقاومت را نشان دهد .
مثلا ؛

مایل شدن به طرف بیمار ، این پیام را به بیمار می دهد که پرستار علاقه مند است به صحبت های او گوش دهد .

-**لمس** : احساسات مختلفی را مانند علاقه ، صمیمیت ، احساس آرامش ، نا امیدی و عصبانیت را نشان می دهد . **در بیماران روانی لمس با احتیاط باید صورت گیرد.**

-**تماس چشمی** : در شروع ، ادامه و پایان دادن به ارتباط خیلی موثر هستند.

۲- کیفیت صدا :

پیام ها به وسیله صحبت کردن مانند

نرم صحبت کردن، بلند صحبت کردن، گریه کردن و خندیدن نیز منتقل می شوند .
مثلا

افرادی که بلند و با فشار صحبت می کنند ، با نشاط به نظر می رسند مانند بیماران
مانیا

۳- فضای اجتماعی و شخصی

منظور فضای ثابت و تعیین شده ای است که فرد جهت جلوگیری از تجاوز دیگران
مشخص می کند و به قلمرو انسانی مربوط است

و به چهار بخش تقسیم می شود :

مهمترین انواع روابط بین فردی :

مهمترین انواع روابط بین فردی شامل روابط خانوادگی ، روابط همسالان ، روابط عاشقانه هستند.

روابط خانوادگی : محیط های خانوادگی به عنوان اولین محیط تربیتی فرد و عامل بسیار موثر بر رشد وی است. تاثیر خانواده از زمان بسته شدن سلول نطفه بر فرد آغاز و در تمام طول زندگی وی ادامه می یابد. هرگونه بی توجهی و سستی در تربیت کودک ، عواقب ناگواری برای او به وجود می آورد. به عبارتی می توان گفت رفتار هر فرد ، واکنشی به رفتار والدین و محیط تربیتی او است . تجارب تلخ دوره کودکی موجب بوجود آمدن مشکلات رفتاری از قبیل پرخاشگری ، افسردگی ، طلاق ، بزهکاری و غیره می شود.

والدین نه تنها از طریق انتقال ژنتیک بلکه از طریق آشنایی کودک با زندگی جمعی و فرهنگ جامعه نقش موثری دارند. همچنین موقعیت اجتماعی خانواده ، وضع اقتصادی آن عقاید ، آداب و رسوم آرزو های والدین ، شیوه های فرزند پروری ، سن اولیا و فرزند چندان خانواده بودن افکار و روابط آتی کودک را تعیین می کند . میزان تاثیری که خواهران و برادران در رشد اجتماعی کودک دارند به عواملی از قبیل : جنس کودک ، جنس خواهر و برادر ، چندان فرزند خانواده بودن ، فاصله سنی کودک با خواهر و برادر و تعداد کودکان در خانواده بستگی دارد. کودکان خردسال بیشتر گرایش دارند از خواهر و برادر بزرگتر از خود تقلید کنند

روابط همسالان :

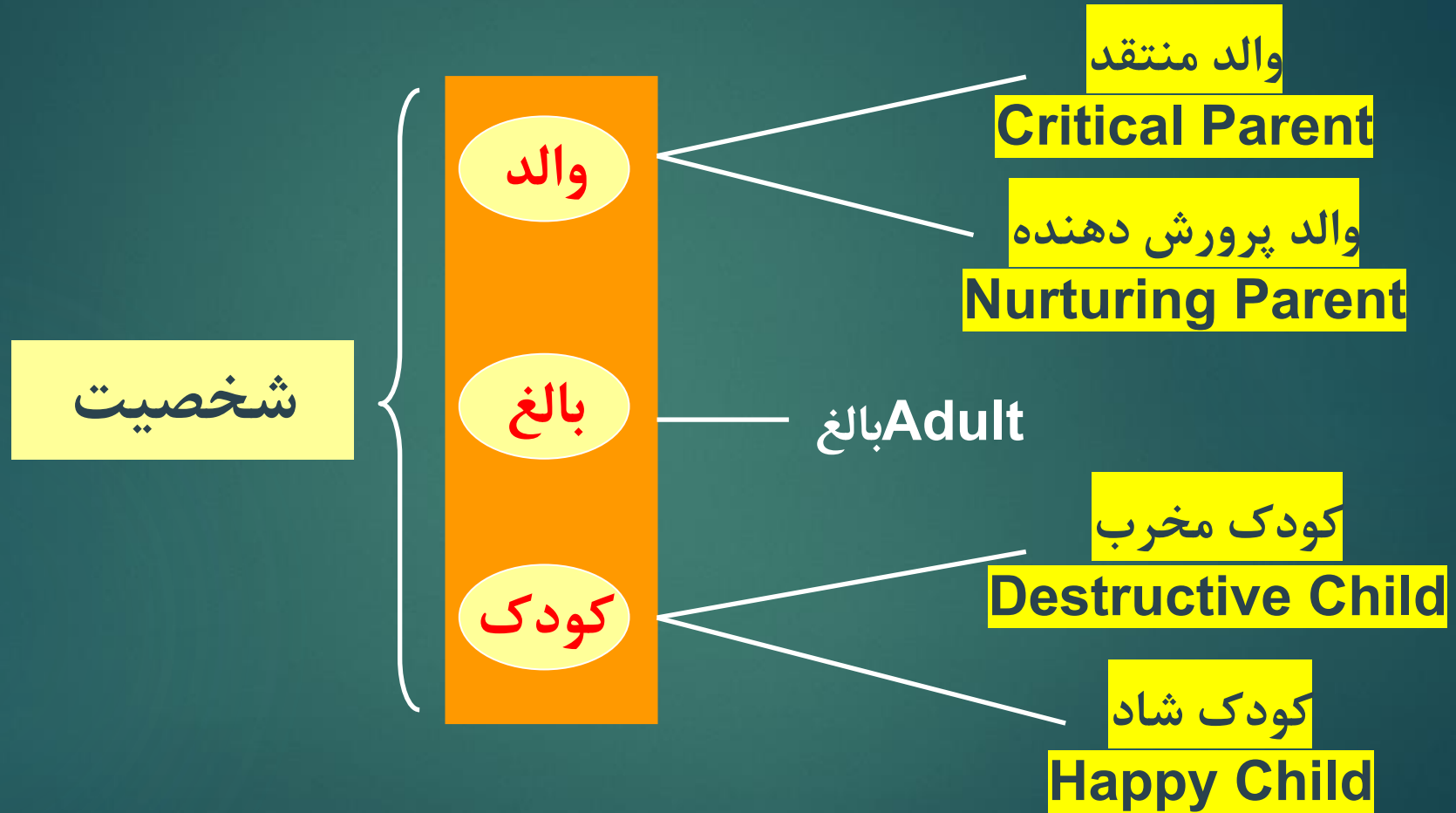
برخلاف روابط کودک با خانواده ، رابطه با دوستان و همسالان ، رابطه ای مبتنی بر تساوی و تفاهم است . برخی از جامعه شناسان و روانشناسان معتقدند تاثیر بزرگسالان در کودکی و به ویژه در نوجوانی است . زیرا فاصله سنی زیاد باعث ایجاد روابط تلفیقی و تحمیلی می شود . چیزهایی که کودکان از همسالان یاد می گیرند از طریق تعامل و تفاهم است . کودک مجبور است برای برقراری ارتباط با گروه مرتب رفتار خود را مورد ارزیابی قرار دهد و در برقراری رابطه رفتارهای ناخوشایندی که باعث طرد او از گروه می شود جلوگیری کند .



روابط عشقی :

تعاریف زیادی از عشق شده است به نظر می رسد تعدد تعریف عشق تا اندازه ای به این واقعیت بر میگردد که عشق یک حالت واحد و تک بعدی نیست بلکه پیچیده و چند بعدی است که افراد آن را در انواع روابط تجزیه می کنند.

حالات من شخصیت



حالات من کوچکترین ربطی به سن زمانی افراد ندارند ، بلکه صرفاً سن روانشناختی آنان مورد نظر می باشد.

به اعتقاد اریک برن اگرچه امکان مشاهده مستقیم این حالات وجود ندارد اما میتوان با مشاهده رفتار نتیجه گرفت که کدام حالات من در آن لحظه خاص فعال است.

حالت من بالغ

حالت من بالغ اعمالی را باعث میشود که بطور ساده از آنها بعنوان اعمال منطقی، معقولانه، عقلایی و خالی از احساسات یاد می شود. وجه مشخصه رفتار من بالغ تحلیل مشکل و تصمیم گیری عقلایی است.

حالات من والد نتیجه شرطی شدن (پیامهایی) است که مردم در روزگار کودکی از والدین خویش، برادران و خواهران بزرگتر معلمین مدرسه، روحانیون و دیگر اشخاص مقتدر دریافت کرده اند. این پیامها را می توان همانند "کاست های ضبط شده کوچکی" در مغز مردم دانست. این پیامها چنین هستند: صحیح است- غلط است- بد است- خوب است- باید- نباید-... از این رو من والد ما جزو ارزیابی کننده ماست که موجب رفتارهایی با بار ارزشی می شود. البته نه ارزش واقعی بلکه ارزش کسب شده.

دو نوع حالت من والد وجود دارد:

- **والد پرورش دهنده:** مردم را درک می کند و به آنها اهمیت می دهد.
- **والد منتقد:** به رفتار و شخصیت افراد حمله می کند. در این حالت مردم سخت ارزیاب و قضاوت کننده میشوند.

حالت من کودک به رفتارهایی مربوط می شود که هنگام عکس العمل عاطفی صورت می گیرد. در اینجا فرد دارای انگیزه ها و نگرش های طبیعی او است که از تجربیات کودکی آموخته شده است.

دو حالت من کودک وجود دارد:

کودک خوشحال: آنهایی که از ناحیه کودک خوشحال خود عمل می کنند، اعمالشان ناشی از خواست آنهاست، اما رفتارشان مخل دیگران یا مخرب محیط نیست.

کودک مخرب: آنهایی که از ناحیه کودک خوشحال خود عمل میکنند، اعمالشان ناشی از خواست آنهاست، اما رفتارشان مخل دیگران یا مخرب محیط است. کودک مخرب می تواند شورشی یا تسلیم باشد.

یادآور می شود که رفتار به خودی خود نه خوشحال و نه مخرب است. اینکه آیا رفتار شخص از ناحیه کودک خوشحال است یا کودک مخرب به تعامل یا بازخورد دیگران بستگی دارد.

همه مردم در زمانهای مختلف براساس این سه حالت من رفتاری می کنند. انسان سالم دارای شخصیتی است که به گفته **واگنر** بین هر سه حالت بویژه والد پرورش دهنده، بالغ و کودک شاد موازنه برقرار می کند.

مشکل سازمان با وضعیت من فرد

افراد زیر نفوذ والد خود را درگیر مشکل گشایی عقلایی نمی کنند
زیرا از پیش می دانند که حق کدام است و ناحق کدام.

حتی آنهایی که زیر نفوذ بالغ هستند پردردسرند زیرا کار کردن با آنها
خسته کننده است. آنها اغلب معتاد به کارند. مانند دیگران عمل
نمی کنند. هرگز از حالت خشک و رسمی بیرون نمی آیند و تفریح
نمی کنند.

از این رو موازنه میان هر سه حالت من به سلامتی شخص کمک می
کند.

وضعیت زندگی

درفرایند رشد مردم درباره ارزش خود ونیز برای افراد مهم در محیط خود مفروضات اولیه ای دارند. **توماس هریس** ترکیب مفروضات درباره خود و شخص دیگر را وضعیت زندگی می نامد. وضعیتهای زندگی از حالات من با دوامترند.

این مفروضات از نقطه نظر خوبی **OKAYNESS** بشرح ذیل تبیین می شوند:

❖ من خوب نیستم - تو خوب نیستی

❖ من خوب نیستم - تو خوبی

❖ من خوبم - تو خوب نیستی

❖ من خوبم - تو خوبی

دارندگان وضعیت زندگی (من خوب نیستم - تو خوب نیستی)

در مورد خود احساس بدی دارند. در نظر این گروه کل زندگی مصیبت بار است. مردمی که دارای این حالت زندگی هستند تسلیم می شوند، به دیگران اطمینان ندارند و از خود نیز سلب اعتماد کرده اند.

دارندگان وضعیت زندگی (من خوب نیستم - تو خوبی)

دارندگان وضعیت من خوب نیستم شما خوبید غالباً دارای حالت من کودک تسلیم شونده می باشند. احساسشان اینست که دیگران توانا تر از آنها هستند و معمولاً مشکلات دیگران از خود آنها کمتر است. معتقدند همیشه سرشان کلاه می رود.

دارندگان وضعیت زندگی (من خوبم - تو خوب نیستی)

دارندگان وضعیت من خوبم - شما خوب نیستید غالباً دارای من والد منتقد هستند . این افراد لااقل به دودلیل نسبت به دیگران سوءنیت دارند: اولاً آنها دیگران را از جمله منابع انتقاد به شمار می آورند و می پندارند اگر کاملاً بی عیب و نقص نباشند مورد انتقاد بی حد و حصر مردم قرار خواهند گرفت .

ثانیاً دلشان می خواهد از صاحبان اقتدار جدا شوند و استقلال بیشتری بدست بیاورند، اما یا از نحوه کار اطمینان ندارند و یا کوشش گذشته آنان در این خصوص با تجارب تلخ همراه بوده است. او معمولاً به کسی توجهی نمی کند .

دارندگان وضعیت زندگی (من خوبم - تو خوبی)

حالت من خوبم تو خوبی و وضعیت زندگی سالم محسوب شده است. کسانی که دارای این احساس هستند به خود اعتماد دارند و به دیگران و محیط خود اطمینان و اعتماد. رفتارشان از ناحیه من والد پرورش دهنده ، بالغ و کودک خوشحال ناشی می شود و کمتر از سوی کودک مخرب یا والد منتقد تاثیر می گیرند.

ارتباط بین فردی:

ارتباط بین فردی فرایندی رو در رو، پویا، هدفدار مشارکتی است و به جهت رسیدن به نوعی تبادل تجربه ها به صورت قابل درک برای طرفین صورت میگیرد.

مهارت های بین فردی:

۱: سوال کردن

سوال کردن نوعی مطالبه اطلاعات، کاوش و جست و جو است.

کارکرد های سوال کردن:

کسب اطلاعات

کنترل تعامل یا هدایت ارتباط به سوی یک موضوع خاص

ایجاد علاقه و کنجکاوی

تشخیص مشکلات طرف مقابل



۲: گوش دادن

گوش دادن در تعامل بین فردی، فرا تر از شنیدن ساده است.
گوش دادن در فرایند معنایابی گفتار دیگران در ذهن ما است.
گوش دادن شامل مشاهده کردن و درک کردن است.

گوش دادن فرایندی است که طی آن، فرد به علائم کلامی و غیر کلامی ارسال شده از سوی دیگران دقت میکند و سعی میکند آنها را بفهمد.

کارکرد های گوش دادن:

تمرکز بر پیام های دیگران

دست یابی به برداشتی کامل و دقیق در مورد منظور دیگران

ابراز علاقه، نگرانی و توجه

تشویق طرف مقابل به ابراز، کامل و آزادانه مسائل

اتخاذ رویکرد (دیگری مدار) در حین تعامل



گوش دادن فعال و منفعل:

گوش دادن فعال یعنی ضمن گوش دادن، رفتارهایی انجام میدهیم که حاکی از توجه ما به طرف مقابل است. در تعاملات اجتماعی، این نوع گوش دادن، بیشتر اهمیت دارد.

نوع دیگری از گوش دادن، فقط به فرایند شناختی جذب اطلاعات اشاره دارد؛ به این معنا که فرد به طور پنهانی و بدون آن که علامتی دال بر توجه به دیگران از خود نشان دهد، به صحبت های آنها گوش میدهد. به این نوع گوش دادن، گوش دادن منفعلانه می گویند.

۳. صحبت کردن:

زبان اصلی ترین و قدیمی ترین فرم ارتباطی آدمیان است.

کارکرد های صحبت کردن:

ارائه اطلاعات

حمایت از گفته ها و ادعاها

اطمینان بخشی

ابزار صمیمیت

برقراری تفاهم

۴. استفاده از تقویت کننده ها:



تقویت کننده هرچیزی است که موجب افزایش فراوانی رفتار می گردد.
برخی از تاثیرات تقویت کننده ها بر روابط بین فردی، عبارتند از؛

- ▶ افزایش تعامل و حفظ روابط
- ▶ ابراز علاقه واقعی به افکار و احساس های طرف مقابل
- ▶ لذت بخش ساختن تعامل
- ▶ ایجاد گرمی و تفاهم
- ▶ افزایش جذابیت فرد پاداش دهنده
- ▶ افزایش عزت نفس طرف مقابل. فردی که پاداش می گیرد، احساس ارزشمند بودن می کند.

الف. تقویت کننده های کلامی

۱. تصدیق و تأیید: کلمه هایی مانند "خب"، "بله"، "درسته"، "متوجه شدم"، "همین طوره"، موجب تصدیق و تأیید صحبت های طرف مقابل می شود.

۲. تحسین و حمایت: تحسین، واکنشی فراتر از تصدیق یا تأیید است. استفاده از عبارت هایی، مانند "افرین"، "چه جالب" و نظایر آنها، طرف مقابل را تشویق و حمایت می کند.



ب. تقویت کننده های غیر کلامی

➤ ۱. تقویت ژستی : حرکات دست ها و صورت، مثل لبخند زدن و تماس چشمی ، تقویت کننده های قوی هستند. برقراری تماس چشمی گامی ضروری برای شروع تعامل اجتماعی است و در هنگام گفت و گو می تواند نشانه توجه و علاقه باشد.

➤ ۲. تقویت مجاورتی: منظور از تقویت مجاورتی، اثرات تقویتی تغییر فاصله طرفین تعامل است.

▶ **به کارایی توجه داشته باشیم ، نه ملاحظه کاری و محبوبیت.**

▶ گاه لازم است که خشم خود را به طرف مقابل نشان دهیم
اما خویشتنداری خود را از دست ندهیم.

▶ **اگر از چیزی ناراضی هستیم صریح ابراز کنیم.**

▶ **آه نکشیم یا اخم نکنیم و با بداخلاقی و بی حوصلگی رفتار
نکنیم.**

▶ **هنگامی که مشکلی پیش می آید خونسردی خود را حفظ
کنیم. کنترل اوضاع را در دست بگیریم و مشکل را به شکل
اصولی برطرف کنیم ، سراسیمه، و دستپاچه (احساساتی)
نشویم.**

▶ مراقب رفتارهای عصبی خود باشیم .

▶ زور و خشونت باعث نمی شود نظرات ما متقاعد کننده تر شود. منطق ،
حربه بسیار قوی تری است.

▶ صادق باشیم

▶ واضحاً آنچه را که می خواهیم، بیان کنیم.

▶ از طعنه و کنایه اجتناب کنید.

▶ هیچ گاه به قصد طعنه زدن به طرف مقابل چیزی نگوییم یا ننویسیم. اگر
چنین کاری کنیم، دیگر نمی توانیم حرف خود را پس بگیریم حتی اگر اظهار
پشیمانی و تاسف کنیم.

مبالغه نکنیم.

اگر طرف مقابل تصور کند همیشه مسایل را بزرگ می کنید درباره تمامی حرفهای شما چنین خواهد اندیشید.

عقاید خود را به گونه ای مطرح نکنیم که گویی حقیقت محضند

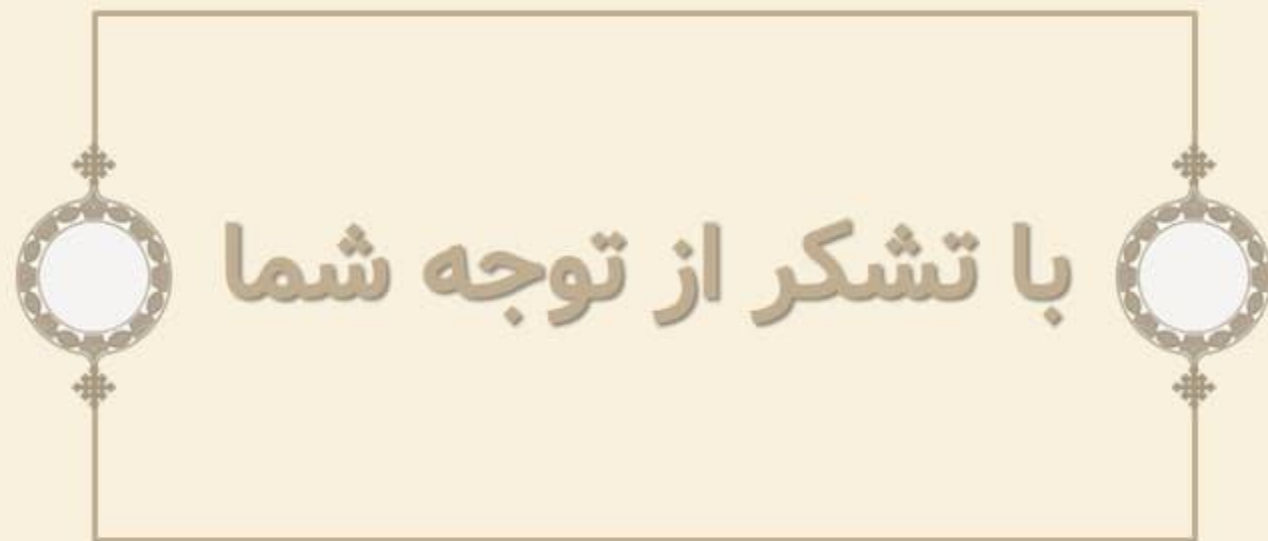
برای مثال به جای آنکه بگوییم: « این طور هست . » بگوییم « به نظر می رسد که باشد »

در آنچه که اطلاع نداریم اظهار نظر نکنیم.



▶ نکات مهم

- ▶ استفاده از ارتباط غیرکلامی مناسب به بهبود روابط بین فردی کمک می کند
- ▶ برای حل تعارض در روابط بین فردی گفت و گوی صادقانه و محترمانه
- ▶ پیش داوری و کلی نگرانی مانعی مهم در برقراری روابط بین فردی است.
- ▶ در هنگام بروز اختلاف با یکی از همکاران، بهترین اقدام برای حفظ رابطه کاری شروع گفت و گو با رویکرد همدلانه و تمرکز بر حل مسئله
- ▶ در پیشگیری از تعارض گوش کردن انعکاسی است



دکتر آلین نیک بخت