



هفته ی گذشته در بحث مهارت ارتباط موثر، تعریف و اهمیت و عناصر اصلی ارتباط موثر توضیح داده شد، این هفته به ادامه ی بحث می پردازیم.

## اجزای ارتباط

عناصر کلامی و غیرکلامی ارتباط هر کدام اجزای خود را دارند. این اجزا را می توان به این صورت تعریف نمود:



- اینک موضوع گفتگو چیست، خود می تواند به ادامه ارتباط یا قطع آن منجر گردد.
- هنگامی که گوینده و شنونده به ویژگی های فرهنگی و حتی خرده فرهنگی فرد مقابل توجه نمی کنند، ارتباط قطع می شود.
- نوع آغاز محاوره، یعنی اولین جملات و اولین نشانه های غیرکلامی برقراری ارتباط، تعیین کننده تداوم ارتباط هستند.
- آیا تا کنون به این موضوع توجه کرده اید که بسیاری مواقع تحت تأثیر کلام دیگران قرار می گیرید فقط به این دلیل که می دانند "چگونه بگویند".
- هر ارتباط زمان خاصی دارد. برخی از این زمان بندی ها عمومی و کلی هستند و تقریباً همگان آن را رعایت می کنند. مثلاً کسی نیمه شب به دیگری تلفن نمی زند. ولی برخی زمان بندی ها ظرافت بیشتری دارند و کسانی که ارتباط بین فردی موفق تری دارند این زمانی بندی ها را به خوبی رعایت می کنند. منظور از زمان بندی، هم زمان برقراری ارتباط، هم مدت آن و هم طول کلام در هر یک از زمان هایی است که فرد نقش گوینده را در ارتباط به عهده می گیرد.

- **مؤثر یا نامؤثر منجر گردند.** جایگاه اجتماعی افراد، مکان، فضای اجتماعی از دیگر عواملی هستند که می توانند به ارتباط مؤثر یا نامؤثر منجر گردند.
- **افراد که در برقراری ارتباط ماهر و کارآمد هستند به کشش های آوایی کلام خود در طول محاوره توجه دارند.**



- **علاوه برکشش های آوایی ریتم و آهنگ کلام نیز به مؤثر واقع شدن ارتباط کمک می کند.** به سبک کلام افرادی که از موقعیت اجتماعی برخوردارند توجه کنید، این افراد عوامل فوق الذکر را در کلام خود رعایت می کنند.
- **به خاطر داشته باشید که ارتباط تنها گفتن و شنیدن نیست تماس چشمی ابروی خوب جهت انتقال پیام های ظریف اجتماعی حفظ توجه مخاطب و انتقال عاطفه است.**
- **چهره و نوع حرکات ابرو و دهان نیز پیام هایی به سمت مخاطب می فرستند که ارتباط را تسهیل کرده و یا با مانع مواجه می سازند.** حالات چهره به شدت به فرهنگ وابسته اند.
- **افراد که در برقراری ارتباط ماهر هستند به کلام، چشم، و حالات چهره اکتفا نکرده و از دست ها، انگشت ها، پاها و باقی اندام های بدن برای انتقال پیام استفاده می نمایند.**
- **سبک نشستن، ایستادن، و راه رفتن یک فرد نیز به طور خودکار پیام هایی به مخاطب منتقل می سازند.**

ضعف در مهارت های اجتماعی منشا بسیاری از آسیب ها، از جمله ترك تحصیل، کم سواد، فقدان موفقیت تحصیلی، خشونت، بزهکاری و اعتیاد است، بنابراین برای تقویت مهارت ارتباط مؤثر باید نکاتی را رعایت کرد.

### برای برقراری ارتباط مؤثر با دیگران باید شش نکته زیر رعایت شود



1. گوش دادن اگر شنونده نتواند فن گوش دادن را به درستی بیاموزد، ارتباط وی دچار مشکل می شود.
2. صریح و صادق بودن صراحت و صادق بودن فرایندی است که در ارتباطات انسانی نقش مؤثری دارد. اگر نتوانیم منظور خود را با صراحت بیان کنیم، طرف مقابل به اشتباه می افتد و به حدس و گمان متوسل می شود و از واقعیت دور می گردد.
3. همدلی و همدردی ما نیاز داریم که دیگران درک درستی از ما داشته باشند و در زمینه نگرانی ها، ترس ها و مشکلاتمان با ما همدلی و همدردی کنند. همدردی، تلاشی است برای درک و فهم نیازهای ذهنی طرف مقابل. برای همدلی باید بتوانیم خود را جای دیگران بگذاریم و از دریچه چشم آن ها نگاه و احساس کنیم.
4. حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل ما اغلب در ارتباطات خود با دیگران درصدد ارزیابی آن ها پرمی آیم و گاه فکر می کنیم یا باید نظرات و احساسات آن ها را رد کنیم و یا نظرات و احساسات خودمان را به آن ها تحمیل کنیم. ارتباطاتی که بر پایه این روش شکل می گیرد، غالباً تداوم نمی یابد و هر دو طرف درگیر در ارتباط را دچار مشکل می سازد. اگر در ارتباط با دیگران این تصور پیش آید که به نظرات آن ها احترام نمی گذاریم، ارتباط روند مناسب و هدفمند خود را طی نمی نماید.

5. خودشناسی و افزایش آگاهی شناسایی دنیای ذهنی دیگران، همدلی و همدردی کردن با آن ها و یا به نتیجه رسیدن بحث های ما با دیگران نیازمند خودشناسی و تلاشی برای افزایش اطلاعات و آگاهی های خود جهت شناسایی دیگران و محیط زندگی است. آگاهی از نقاط قوت و ضعف، ترس ها، امیال، آرزوها و نیازهای خود و پذیرش صادقانه آن ها، کمک می کند ویژگی ها و خصوصیات دیگران را واقع بینانه تر ببینیم و آن ها را بپذیریم.



6. عدم پیش داوری و قضاوت در روابط