

“مهارت” را میتوان آموخت

برقراری خوب ارتباط ، یک مهارت است نه یک شانس !



منظور از ارتباطات چیست ؟ (ارسال و دریافت پیام)

در عصري که هر لحظه اش در گرو تغييرات شگفت انگيز است ، ارتباطات حرف اول را مي زند . **تحقيقات نشان مي دهد که حدود ۷۵ درصد از اوقات روزانه ما به نحوي در تماس و ارتباط با ديگران مي گذرد .** به همین دلیل کیفیت زندگی هر کس بستگی به کیفیت ارتباطات او با دیگران دارد . برای مثال : همه ما در محیط کار فرصتهای یکسانی داریم اما تنها کسانی مسیر پیشرفت و ترقی را به سرعت می پیمایند و احترام ، اعتبار و مقام برای خویش کسب می کنند که قدرت بیان داشته باشند ، خود را بدرستی مطرح کنند و در شرایط مختلف و با افراد مختلف ، ارتباطی مناسب و مؤثر برقرار کنند .

ارتباطات مجموعه اي از مهارتهاست . اما مهمترین آنها درك نقطه نظرهاي طرف مقابل و تفهيم نقطه نظر هاي خویش است . زبان تنها وسیله ارتباطی نیست و کاملترین آن هم نیست چرا که پیامهای انسانی ، بخصوص آنهایی که از احساسات و هیجانات و عواطف مایه می گیرند ، چنان پیچیده اند که هیچ کلامی گویای آن نیست ، به همین دلیل گاه يك نگاه ، لحن صدا یا يك حرکت حاوی پیامی است که از نهفته ترین درونیات فرد سرچشمه می گیرد .

مهارت در ایجاد رابطه مناسب با دیگران بر توانایی ها و اعتماد به نفس ما مي افزاید ، استعداد و دست آورد هایمان را مي نمایاند و احترام و قدردانی دیگران را جلب مي کند . هر چه بهتر با دیگران رابطه برقرار کنیم . مسئولیت ها را بهتر به مرحله اجراء مي گذاریم و در نتیجه در حرفه خود موفق تر بوده و درآمد بیشتری را به خود اختصاص مي دهیم . ما سعی داریم توانایی برقراری ارتباط اثربخش و همچنین توانایی رسیدن به تفاهم با دیگران را بیاموزیم .

وقتي سخن از ارتباطات به میان مي آید معمولا صحبت کردن با یکدیگر در ذهن انسان تداعي مي شود . اما ارتباطات چیزی بیش از صحبت کردن است . وقتی شما در کلاس درس به پرسش پاسخ ميدهید وقتی تشویق مي شوید ، وقتی در مورد

عقاید و افکار دیگران بحث می کنید، با کسی دست می دهید، در یک مصاحبه استخدامی شرکت می کنید، در یک جلسه گروهی شرکت می کنید، لباسی را انتخاب می کنید و یا به خرید یک خودرو اقدام می کنید در واقع شما ارتباط برقرار کرده اید. به طور کلی دوستی ها، پایدار و موفق، روابط خانوادگی گرم و موفقیت های تحصیلی و شغلی به مهارت های ارتباطی شما بستگی دارد. در مجموع درک و توانایی بکارگیری ارتباطات، از مهمترین مهارت هایی است که افراد باید بیاموزند. زیرا ارتباط مناسب در موفقیت افراد در محل کار و اجتماع، بسیار مؤثر است. توان برقراری ارتباط مؤثر، غالباً میزان شایستگی و احتمال موفقیت فرد را تعیین می کند. بنابراین از آنجایی که دائماً با مردم در ارتباط هستیم باید از روابط اجتماعی قوی، انعطاف پذیری بسیار بالا برخوردار باشیم تا بتوانیم با مردم ارتباط برقرار کنیم. چرا که با انسانها و آداب و رسوم متفاوت در ارتباط می باشیم.

بطور خلاصه ارتباط عبارتست از عملی که طی آن یک یا چند نفر به تبادل خبر، اطلاعات، نقطه نظرها، گرایش ها و تجربه خود می پردازند. توانایی برقراری ارتباط مناسب، قدرت شما را در تبادل نظرات افزایش می دهد. شما در شغل و حرفه خود به موفقیت های بیشتری دست پیدا می کنید. همچنین جذب مشتری به مهارت های ارتباطی شما بستگی دارد. بنابراین زیربنا و شالوده موفقیت شما در امر رضایتمندی و جذب مشتری برقراری ارتباط مناسب است و این اهمیت ارتباطات و ارزش آنرا می رساند.

انواع ارتباط:

ارتباط مستقیم و رو در رو: این ارتباط بدون واسطه بین شخص پیام دهنده و شخص پیام گیرنده ایجاد می شود. منظور ارتباط رو در رو یا face to face (چهره به چهره) است. در این نوع ارتباط پیامها مستقیماً بین دو فرد رد و بدل می شود.

این نوع ارتباط ویژگی هایی هم دارد، مانند:

۱- فرصت جابجایی پیام گیرنده و پیام دهنده

۲- فرصت تصحیح یکدیگر

۳- ارتباط رو در رو، عمیق و تاثیر گذار

۴- قابل رویت بودن آثار پیام

* ارتباط غیر مستقیم و غیر شخصی: این نوع ارتباط در جوامع پیشرفته انسانی بسیار گسترده شده است. افراد برای برقراری ارتباط با یکدیگر و با محیط زندگی خود و نیز برای کسب اطلاعات از سایر نقاط دست به ارتباط غیر مستقیم و با واسطه می زنند، یعنی ارتباط از طریق روزنامه ها، مجلات، تلفن و ... برقرار می کنند.

* ارتباط درون فردی: به ارتباط هر فرد با خودش ارتباط "درون فردی"

می گویند. ارتباط درون فردی اعمال ذهنی خودآگاه از قبیل

تفکر، محاسبه، برنامه ریزی، تخیل و یادآوری را شامل می شود.

* همچنین خواب دیدن فرد جزء این گروه ارتباطی محسوب می شود. بیشتر این جریانها در ذهن صورت می گیرد. اما گاه سایر قسمت های بدن هم درگیر آن

می‌شود. مثلا، وقتی در حال نوشتن چیزی هستیم ممکن است بلند بلند با خود حرف بزنیم، دست خود را حرکت دهیم و یا حالت‌های خاصی به چهره خود بدهیم.

*ارتباط جمعی: ارتباط غیر مستقیمی است که از طریق رسانه‌ها همگانی بین گروه‌های وسیع انسانی ایجاد می‌شود. این ارتباط شامل برنامه‌های سرگرم کننده و انتشار اخبار و اطلاعاتی می‌شود که سازمان‌های دولتی یا شرکت‌های خصوصی برای انبوه مخاطبان خود پخش می‌کنند. بدیهی است که در میان ابزارهای پخش پیام مانند؛ روزنامه، رادیو و تلویزیون وجه اشتراک‌هایی وجود دارد. این وجه مشترک همان پخش پیام‌ها بصورت متناوب است.

*ارتباط نوشتاری: ارتباط نوشتاری ارتباطی است که در آن اطلاعات از طریق قلم بر کاغذ نقش می‌بندد. (مانند نامه، روزنامه، کتاب و ...)

*ارتباط غیر نوشتاری: ارتباطی است که اطلاعات و افکار از طریق امواج مانند رادیو، تلویزیون، تلفن، تلگراف و ... میان مردم رد و بدل می‌شود.

*ارتباط کلامی: در این نوع ارتباط اطلاعات و افکار از طریق زبان و گفتار منتقل می‌شوند (نظیر، تلفن و تلگراف)

*ارتباط غیر کلامی: ارتباطی است که مفاهیم و معانی بدون دخالت زبان و گفتار میان انسانها منتقل می‌شوند (نظیر عکس، تصویر، فیلم و رنگ‌ها، لباس و ...)

*ارتباط ابزاری یا ماشینی: این نوع ارتباط، درست بر عکس ارتباط انسانی است، گردش اطلاعات میان دو ابزار یا ماشین ردوبدل می‌شود (نظیر اطلاعات مخزن به بلندگو یا صفحه‌تلویزیون)

*ارتباط ملی: ارتباطی است که پیام‌ها، اطلاعات و مفاهیم از طریق وسایل ارتباط جمعی نظیر (رادیو، تلویزیون، مطبوعات و ...) در چهارچوب جغرافیایی یک کشور منتشر می‌شود.

*ارتباط فرا ملی: پیام‌ها و اطلاعات به واسطه ماهواره‌ها، از مرزهای جغرافیایی عبور کرده و به ما می‌رسند. این نوع ارتباط سبب نزدیکی میان انسانها بر روی کره زمین می‌شود (مانند تلویزیون آسیایی و اروپایی و تلویزیون بدون مرز و ...)

*ارتباط زمانی: ارتباطی است که انتقال اطلاعات باید در زمان معین انجام گیرد در غیر این صورت ارزش چندانی ندارد (مانند گزارش‌های خبری)

*ارتباط غیر زمانی: درست عکس ارتباط زمانی، محدود به زمان خاصی نیست و اطلاعات آن می‌تواند پیوسته معتبر باشد (مانند کتابخانه)

*ارتباط سازمانی: در این نوع ارتباط برای انتقال اطلاعات و دریافت پیام نیازمند امکانات گسترده فنی، برنامه‌ریزی، سازماندهی، بودجه، پرسنل و ... است (مانند رادیو و تلویزیون، تلکس و فاکس)

*ارتباط غیر سازمانی: ارتباطی است که به امکانات فنی، بودجه، سازماندهی و مقررات نیاز ندارد (مانند نامه و گفت و شنودهای حضوری)

*ارتباط نمادین: ارتباطی است که طی آن پیامها در قالب علائم و نشانه‌ها از طریق حواس فرد دریافت می‌شود (مانند حالات چهره پیام دهنده، لحن، طنین صدا و حرکات بدنی) این عوامل بخشی از پیام هستند که گیرنده پیام آن را

نشانه‌خوانی می‌کند. البته این حالات و حرکات می‌تواند در فرهنگ‌های مختلف معانی متفاوتی داشته‌باشد.

*ارتباط انسانی: اطلاعات و مفاهیمی که میان دو انسان ردوبدل می‌شوند (مانند نامه، تلفن و...)

*ارتباط فرا انسانی: به ارتباط انسان با غیر انسان "ارتباط فرا انسانی" یا برون فردی می‌گویند. این ارتباط شامل ارتباط انسان با حیوان، ارتباط انسان با ابزار و ماشینهای هوشمند و ارتباط انسان با عوامل غیبی نیز است. بنابراین ارتباط با ارواح، تله پاتی و ارسال علائم برای موجودات فضایی نیز در این مقوله می‌گنجد.

*ارتباط با حیوانات: ما می‌دانیم که حیوانات تا چه اندازه می‌توانند با انسان ارتباط برقرار کنند. حیواناتی از قبیل سگ، دلفین، پرنندگان خاص، میمون و ... به سهولت نسبت به علائم انسانی واکنش نشان می‌دهند. آنها قابلیت فراگیری دارند. برخی از حیوانات نشان داده‌اند که دست کم می‌توانند نمادپردازی بنیادین زبان را بیاموزند و مانند کودکان قواعد دستوری را به کار برند.

*ارتباط با ماشین: ارتباط با ماشین‌ها تبدیل به تجربه روزمره اغلب ما شده است. ما هنگام رانندگی، دوچرخه سواری و یا کار با کامپیوتر دستور عمل‌هایی می‌دهیم و آنها به طور خودکار به این علائم و دستورها، عکس‌العمل نشان می‌دهند. بازخوردی که از این دستگاه‌ها دریافت می‌کنیم در کنترل موفقیت آمیز آنها اهمیت دارد.

*ارتباط با ارواح و فرا آگاهی: ارتباط با ارواح اصطلاح واسطه (مدیوم) معنای خاص خود را دارد که با معنای متعارف آن در علوم ارتباطات متفاوت است. شواهد معتبری مبنی بر واقعیت داشتن فرا آگاهی-تله پاتی یا ارتباط فکری از روشی غیر از روش مادی وجود دارد. (راین ۱۹۳۵) وجود محمل و رسانه این ارتباط مورد تردید است و کل این پدیده وجهی اسرار آمیز از ارتباط بینا فردی به شمار می‌آید.

در مجموع می‌توان گفت؛ همه متفکران و نظریه پردازان "ارتباط" را یکی از کنش‌های بنیادین انسانی می‌دانند. کنشی که بی‌وقفه ادامه دارد. زیرا حتی در خواب هم ذهن ما خاطرات را به قالب تصاویر رویا در آورده و به آنها آرایش تازه‌ای می‌دهد. هنگام کار همواره آگاهانه یا ناآگاهانه در حال مبادله‌ی اطلاعات هستیم. ممکن است چیزی بگوییم، اما حالت ناخواسته چهره‌مان معنای دیگری از سخن‌مان را نشان دهد. آنچه می‌گوییم و آنچه می‌پوشیم بر دیگران تاثیر می‌گذارد.

*ارتباط شبکه‌ای: این ارتباط نوعی ارتباط بینا فردی است که بواسطه شبکه‌های ارتباطی فراگیر و عمومی صورت می‌گیرد. این ارتباط شامل کلیه مکاتبات نوشتاری، تصویری، صوتی و ویدیویی است.

این ارتباط امروزه بسیار فراگیر و جهانی شده است. بطوریکه جزء زندگی روزمره انسان شده و تمامی ابعاد انسانی و ارتباطات را تحت تاثیر خود قرار داده است. شاید دانشمندان عصر حاضر در حال ارائه تعاریف جدیدی برای این نوع از ارتباط هستند. مطمئناً هم تعداد این تعاریف کم نخواهد بود.

نکته آخر اینکه، البته این مقوله هرگز نقطه آخر نخواهد داشت. و تا انسان وجود دارد، "ارتباط و ارتباطات" هم وجود خواهد داشت. چرا که به گفته دانشمندان؛ "هیچ کس نمی تواند بدون برقراری ارتباط زندگی کند".

مریم گروسیان سوپروایزر آموزش
مرکز آموزشی پژوهشی درمانی فاطمیه