

فصل دوم

چگونه یک ارتباط بین فردی مؤثر برقرار کرده و آن را حفظ کنیم؟

امروزه بسیاری از روانشناسان یکی از شاخص‌های سلامت را میزان و کیفیت برقراری و حفظ روابط و تشریک مساعی با دیگران ذکر می‌کنند. در حقیقت یکی از نشانه‌های سلامت روانی، وجود روابط بین فردی مناسب است، زیرا روابط سازنده و صمیمی با دیگران باعث ایجاد حس احترام و اعتماد متقابل، امنیت و آرامش در افراد می‌شود. از آنجا که پیوندهای اجتماعی میان افراد به زندگی خصوصی و خانوادگی محدود نیست، همه ما در زمینه‌های شغلی که در تعامل با دیگران است نیز به مهارت چگونگی برقراری ارتباط بهتر و مؤثرتر نیاز داریم و قطعاً کیفیت این روابط در میزان موفقیت شغلی و پیشرفت اجتماعی ما نقش به‌سزایی دارد. با توجه به اهمیت این موضوع در این نوشتار سعی شده است به اختصار برخی از فنون و روش‌های مورد نیاز در برقراری ارتباط بین فردی مناسب که در باورهای معنوی و اخلاقی ریشه دارد را یادآوری نماییم.

۲-۱- ارتباط بین فردی

ارتباط بین فردی فرایندی است که به وسیله آن اطلاعات و احساسات خود را از طریق پیام‌های کلامی و غیر کلامی با دیگران در میان می‌گذاریم.

ارتباط کلامی: این ارتباط تمامی جنبه‌های گفتار، یعنی زبان و ابزارهای کلامی مانند چگونگی صحبت کردن، انتخاب جمله‌ها و کلمه‌ها، سرعت کلام، تن و آهنگ صدا را شامل می‌شود.

ارتباط غیر کلامی: این ارتباط سایر فعالیت‌هایی را شامل می‌شود که کارکرد ارتباطی دارند، مانند حالت چهره (چشم، ابرو، گزیدن لب)، ژست‌ها و حرکات بدنی که به آن «زبان بدن» هم می‌گویند.

۲-۲- فواید یک رابطه بین فردی مناسب

- کسب و حفظ موقعیت و جایگاه افراد نزد یکدیگر
- پی بردن بیشتر به درستی و نادرستی عملکرد خود و دیگران
- افزایش توانایی افراد برای مقابله با ناسازگاری‌ها و مشکلات زندگی
- افزایش آرامش روحی و امنیت روانی افراد
- ایجاد فرصتی برای یادگیری و وسعت بخشیدن به افق دید افراد
- احساس مسئولیت بیشتر افراد نسبت به یکدیگر
- تقویت احساس همدلی، همکاری، هماهنگی و همفکری افراد با یکدیگر
- کشف راه‌های جدید در حل مسائل و مشکلات
- ارتقا پایه‌های اخلاقی و عملکرد افراد در محیط کار

۳-۲- مشکلات ناشی از نبود مهارت‌های ارتباطی مناسب

- کاهش اعتماد به نفس
- احساس درماندگی و در نتیجه ایجاد آسیب‌های روانی و اجتماعی
- عدم پذیرش فرد از طرف اطرافیان
- ایجاد روحیه خجالتی و انزواطلبی و یا پرخاشگری
- ایجاد سوء تفاهم
- کاهش توانایی مقابله با مشکلات

۴-۲- آموزش ارتباط‌های بین فردی

هدف از آموزش مهارت‌های ارتباط بین فردی، ایجاد و تقویت سه زمینه مهارت‌های ذهنی، مهارت‌های نگرشی و مهارت‌های کنشی است. در زیر به بخش‌های مربوط به هر یک از این مهارت‌ها به طور خلاصه اشاره شده است.

الف- مهارت‌های ذهنی شامل:

- شناخت اهمیت روابط درون فردی و بین فردی
- درک اهمیت ارتباط بین فردی مناسب
- آشنایی با عوامل مؤثر روابط بین فردی
- آگاهی از کارکردهای روابط بین فردی

ب- مهارت‌های نگرشی شامل:

- تمایل به برقراری روابط بین فردی
- تمایل به حفظ روابط بین فردی
- تمایل به ترمیم و اصلاح روابط بین فردی

پ- مهارت‌های کنشی شامل:

- توانایی برقراری روابط بین فردی مناسب
- توانایی ابراز وجود، نه گفتن و کار گروهی
- توانایی درک دیدگاه‌های دیگران و احترام به آنها
- توانایی گوش دادن فعال

در جدول زیر به مهم‌ترین عواملی که در برقراری و دوام روابط بین فردی مناسب تأثیر به سزایی دارند، اشاره شده است.

عوامل مؤثر در روابط بین فردی مناسب	
<ul style="list-style-type: none"> • شناخت ابعاد روانی، اجتماعی، خانوادگی، هوشی، اقتصادی و فیزیکی خود • شناخت توانمندی‌ها و مهارت‌های ارتباطی خود و به کارگیری آنها در عمل • آگاهی از حقوق خود و دیگران در روابط بین فردی و پیشگیری از سوء استفاده‌های احتمالی 	خودشناسی
<ul style="list-style-type: none"> • شناخت ابعاد روانی، اجتماعی، خانوادگی، هوشی، اقتصادی و فیزیکی دیگران • توجه به شرایط، موقعیت و شخصیت افراد در برقراری ارتباط و رفتار متناسب با آن. مثلاً نحوه برقراری ارتباط ما با همکاران، دانشجویان، در کلاس درس و یا در اردو می‌تواند تفاوت داشته باشد 	دیگرشناسی
<ul style="list-style-type: none"> • پذیرفتن و گرامی داشتن دیگران • رفتار با دیگران به گونه‌ای که احساس کنند برایشان ارزش و احترام قائل هستیم • احترام و رعایت قواعد و مقررات موقعیتی که در آن قرار می‌گیریم 	احترام گذاشتن

<ul style="list-style-type: none"> • وجود رفتار پایدار و یکنواخت در مقابل طرف دیگر • رفتار متعهدانه نسبت به طرف مقابل • نشان دادن گرمی و پذیرش نسبت به طرف دیگر • اجتناب از برخورد قضاوتی نسبت به طرف مقابل • صادق بودن 	<p>اعتماد داشتن</p>
<ul style="list-style-type: none"> • توجه به احساسات، نیازها و خواسته‌های طرف مقابل • داشتن رفتار مناسب با توجه به توان و ظرفیت خود در مقابل عملکرد طرف مقابل 	<p>اهمیت دادن</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ایجاد فضای همدلی، پذیرش، درک و فهم متقابل • توجه به پیام‌های کلامی و غیر کلامی • درک درست معانی و فهم احساسات • استفاده از گنجینه لغات شخصی خود برای بازگو کردن مطالبی که از گوینده می‌شنویم • نشان دادن اینکه ما گوش می‌دهیم، علاقه‌مند هستیم و موضوع برایمان مهم است • ایجاد حس خوب در طرف مقابل به دلیل مورد توجه قرار گرفتن 	<p>گوش دادن فعال</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ظرفیت و توانایی اینکه خود را جای دیگران بگذاریم • واقعیات را از دید دیگران ببینیم • احساسات طرف مقابل را در موارد مختلف بفهمیم 	<p>همدلی و پذیرش</p>
<ul style="list-style-type: none"> • شفاف‌سازی پیام با طرح سؤال مناسب • عدم طرح سؤال به قصد در تنگنا قرار دادن طرف مقابل • پرسیدن این سؤال که "آیا صحبت شما را درست فهمیده‌ام یا نه؟" • برانگیختن تفکر طرف مقابل 	<p>سؤال کردن</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ابراز همدردی مناسب، زمانی که شخص مقابل نیاز به یک همدرد برای کسب آرامش دارد. • درک نیازها و مسائل اصلی طرف مقابل با گوش فرادادن دقیق و بازگرداندن احساسات و تنظیم گفتار خود بر اساس آن نیازها 	<p>انعکاس احساسات</p>
<ul style="list-style-type: none"> • استفاده از عبارتهایی مانند "بله"، "درسته"، "همینطور است که شما می‌گویید" به منظور تقویت قسمت‌های مهم گفتار دیگران و جهت دادن به آن، 	<p>تأیید کردن</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تقویت مثبت، فراتر از یک تأیید ساده ولی نه به معنی توافق با گفتار و اعمال طرف مقابل. • از انواع تحسین کلامی می‌توان به عباراتی مانند "آفرین!"، "چه جالب!"، "ادامه بده"، "عالیه" اشاره نمود که متناسب با وضعیت به کار می‌روند. 	<p>تحسین کردن</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حتی الامکان ارجاع هرگونه نقص و کمبود در ارتباط به خود به جای طرف مقابل • استفاده از ضمیر "من" در گفتگو، به جای جملات با ضمیر "تو" زمانی که باعث می‌شود طرف مقابل احساس کند باید از خود دفاع کند. به عنوان مثال به جای "آیا شما درس را متوجه شدید؟" می‌توان گفت "آیا من توانستم مفهوم ارتباط 	<p>توجه به نقش خود در ارتباط</p>

درس را به روشنی بیان کنیم؟	
<ul style="list-style-type: none"> • بیان افکار، احساسات، اعتقادات و حقوق خویش به گونه‌ای که در دیگران ایجاد مقاومت و ناراحتی ننماید. <p>به عنوان مثال به جای "جلسه شما برای من مفید نیست" می‌توان گفت "به نظر من این جلسه مفید نیست"</p>	ابراز وجود کردن
<ul style="list-style-type: none"> • استفاده از کلمه "نه" در مقابل درخواست نا به جای دیگران • عدم احساس امنیت و خرسندی روابط درون فردی و بین فردی در کسانی که از قدرت نه گفتن عاجز هستند 	نه گفتن

جدول زیر شامل لیستی از رفتاری است که مانع ایجاد یا تداوم یک رابطه مناسب بین فردی می‌شود. به بیان دیگر هریک از کنش‌های زیر، خصوصاً در مراحل اولیه برقراری ارتباط، ممکن است در طرف مقابل، احساس عدم همدلی، درک نشدن و نگاه از بالا به پایین از جانب شما، ایجاد نماید.

کنش‌های نامناسب در ارتباط بین فردی
• دستور دادن، ابلاغ کردن
• هدایت همراه با دخالت
• اخطار، تهدید، متنبه کردن
• موعظه، نصیحت مکرر
• توصیه، پیشنهاد یا راه حل آمرانه ارائه دادن
• وادارسازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن
• انتقاد کردن، مخالفت کردن و کوچک شمردن طرف مقابل
• اسم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن طرف مقابل
• برچسب زدن، تفسیر و تحلیل طرف مقابل
• واریسی، پرسش و بازپرسی
• پرت کردن حواس، عوض کردن صحبت و گول زدن
• قضاوت کردن، نتیجه گیری بی مورد بر اساس پیش فرض‌ها
• بی توجهی به احساسات طرف مقابل
• قطع کردن صحبت طرف مقابل
• عدم رازداری