

مهارت ارتباط موثر چیست؟

تعریف ارتباط موثر

برای تعریف ارتباط موثر ابتدا به تعریف ارتباط می پردازیم. ارتباط فرآیندی است، که در آن تبادل اطلاعات، افکار و احساسات بین مردم از طریق صحبت کردن، نوشتن و یا زبان بدن صورت می گیرد. ارتباط موثر زمانی رخ می دهد که، مطلب انتقال داده شده از سمت طرف دریافت کننده درک شده باشد. اهداف ارتباط موثر شامل ایجاد یک درک مشترک، تغییر رفتار و کسب اطلاعات می باشد.

اجزاء ارتباط موثر

ارتباط موثر با رمزگذاری و مهارت انتقال درست پیام در یک مسیر روشن و مستقیم، به گیرنده پیام آغاز می گردد. که به گیرنده اجازه رمزگشایی درست از پیام را می دهد.

رمزگشایی یکی از مولفه ها و البته مهارت های ارتباط موثر است. و همچنین مورد نیاز گیرنده پیام است. تا از دریافت درست و درک پیام ارسال شده اطمینان حاصل شود. کلید یک رمزگشایی درست این است که مخاطب را بخوبی بشناسیم. همینطور برای یک رمزگشایی صحیح نیاز به خوب گوش کردن داریم.

شنافت گیرنده

شناخت گیرنده ارتباط، اثر بخشی آن را بهبود می بخشد. این شناخت شامل سن، جنسیت، منطقه جغرافیایی، توانایی فکری و سبک زندگی گیرنده می باشد. به عنوان مثال، وقتی شما با یک کودک ابتدایی در خصوص مزایای مسواک زدن صحبت می کنید، می بایست از کلمات و لحن صحبت متفاوتی نسبت به یک نوجوان و یا بزرگ سال استفاده نمایید. در این صورت ارتباط موثر بین شما رخ می دهد. و پیامتان به درستی درک می شود.

زبان بدن

زبان بدن یا همان ارتباط غیرکلامی شامل وضعیت و موقعیت دست، بازو، پاها، تماس چشم و حالات چهره می باشد. مطابقت زبان بدن با محتوای کلامی که در ارتباط موثر بکار برده شده در درک درست تاثیرگذار است. در صورت عدم تطابق و یا تضاد در زبان بدن با محتوای کلامی، گیرنده گیج شده و درک مناسبی از پیام ارسال شده نخواهد داشت. برای مثال، وقتی فردی می گوید: “من گوشم با شماست!” ولی موقع صحبت کردن به جای دیگری (مثلا موبایل و یا تلویزیون) نگاه می کند و همینطور در حال خوردن چیزی است. در واقع زبان بدن این فرد پیام متفاوتی با آنچه که او می گوید منتقل می کند.

احساسات

احساسات می تواند در ارتباط موثر تاثیر گذاشته یا اختلال ایجاد کند. زمانی که فرستنده پیام عصبانی است، ممکن است در ارسال پیام او تاثیر منفی بگذارد.

همینطور اگر گیرنده ناراحت است و یا با پیام فرستنده موافق نباشد، ممکن است در انتقال درست پیام اختلال ایجاد کند. و فرستنده نتواند به خوبی پیام خود را منتقل کند. چرا که ممکن است در ادامه فرستنده نکات متفاوتی را در نظر گرفته باشد. توجه به احساسات، زبان بدن و موانع مفهومی در ارتباط موثر ضروری است.

توجه به موانع

برای برقراری ارتباطی موثر توجه به رفع موانع به انتقال و درک درست پیام کمک می کند. برای این منظور ضروریست موانع ارتباط موثر مانند پیام های طولانی، آشفتگی، و یا ارائه اطلاعات بیش از حد در یک زمان را از بین ببریم.

توصیه می شود در برقراری ارتباط به زمان گیرنده توجه شود. و تا حد امکان پیام مختصر، مفید، واضح باشد. و بصورت مستقیم بیان شود.

همچنین در برقراری ارتباط موثر در نظر گرفتن سطح فرهنگی گیرنده و همچنین توانایی ارائه پیام به افراد مختلف بسیار کمک می کند.

هدف اصلی از برقراری ارتباط، انتقال پیام است. این پیام می تواند به صورت کلامی یا غیرکلامی منتقل شود. در واقع یک پیام را می توان به صورت آشکار یا ضمنی منتقل کرد.

هر گونه اشکالی در انتقال پیام می تواند باعث اختلال در ارتباط گردد. برای مثال ممکن است پیام به صورت کامل منتقل نگردد یا این که یک نفر پیامی را ارسال کند ولی فرد مقابل مفهوم دیگری را دریافت نماید. یا حتی کسی پیامی را بفروستد ولی دیگری هیچ پیامی را دریافت نکند. از این موارد معمولاً به عنوان «سوءتفاهم» یاد می شود. یک ارتباط موثر ارتباطی است که راه را بر سوءتفاهم های احتمالی ببندد.

تعریف ارتباط موثر: ارتباط موثر رابطه ای است که در آن شخص به گونه ای عمل می کند که در آن علاوه بر اینکه خودش به خواسته هایش می رسد، افراد مقابل نیز احساس رضایت دارند.

انواع ارتباط بین فردی

1- ارتباط قدرت مدار فودمفور

شخصی که چنین رفتاری دارد معمولاً:

- می خواهد نظر خودش را به دیگران تحمیل کند.
- حوصله گوش دادن به حرف های دیگران را ندارد.
- بیشتر نصیحت می کند، پند و اندرز می دهد.
- رفتارش مستبدانه و دیکتاتوری است.
- دیگران را از عاقبت کارهایشان می ترساند.
- این گونه اشخاص در درون خود اغلب احساس گناه و خجالت دارند.

2- ارتباط منفی و منفعل

در این روش شخص آگاهانه سعی می کند:

از درگیری اجتناب کند حتی اگر نتیجه اش رنج بردن خودش باشد.

به جای عمل، عکس العمل نشان می دهد.

خواست های دیگران را به خواسته های خود ترجیح می دهد و اطرافیان هم بیشتر از رفتار او سوءاستفاده کرده و از طرف او تصمیم می گیرند و سهم او را در رابطه انکار می کنند یا به او کار بیشتری ارجاع می دهند.

اغلب عصبانی، مایوس، رنجیده، انزواطلب و غیراجتماعی است.

معمولاً چنان تحت تأثیر احساسات و هیجانات قرار می گیرد که حتی عادی ترین خواسته هایش را هم نمی تواند بیان کند.

در درون خود دائماً احساس نگرانی، نارضایتی و رنجش دارند.

3- ارتباط مثبت و موثر

شخصی که رفتاری مثبت و تأثیرگذار دارد:

در درجه اول با خودش و درونش رابطه ای آگاهانه دارد.

خود و دیگران را آنطور که هستند می پذیرد.

به نیازها، خواسته ها، افکار و ارزش های خود واقف است.

به رهبری اراده خود برای تأمین نیازهای خود فعالیت می کند.

برای کسب حقوقش مقاومت می کند.

از عزت نفس بالایی برخوردار است و برای رسیدن به خواسته هایش قدم اول را برمی دارد.

مستقیماً رابطه برقرار می کند.

راههای کسب ارتباط موثر: مهم ترین نکته ای که هنگام شروع یک گفتگو یا ارتباط بین فردی

موثر باید مد نظر قرار دهیم این است که بسیاری از اشخاص به علت شرم و حیای ذاتی از

آغاز کردن صحبت و گفتگو امتناع می ورزند و از این که طرف مقابل تمایلی به گفتگو نداشته

باشد واهمه دارند.

ارتباط موثر، ارتباط موثر با دیگران، ارتباط موثر با دیگران، مهارتهای زندگی

برای شروع یک گفتگو

- یک سلام همراه با لبخند ارائه کنید. سلام همراه با لبخند علاوه بر اینکه پذیرش فرد مقابل ما را بر خواهد انگیخت موجب برانگیختگی اعتماد به نفس ما خواهد شد.
- برخورد خوش داشته باشید. وقتی در برخورد با دیگران رفتار ما خشک و دور از نشانه های تمایل به ارتباط است نباید انتظار داشته باشیم که طرف مقابل تمایلی، ارتباط با ما داشته باشد. ابرو درهم کشیدن، روی برگرداندن

و گوش نکردن بی میلی نسبت به رابطه با دیگران را نشان می دهد.

- از پرسش های ساده و تعارفات استفاده کنید.
- به علاقمندی طرف مقابل توجه کنید (کتاب، موسیقی، شعر، طبیعت) در مورد مسایل مورد علاقه همدیگر صحبت کنید.
- در مورد خودتان اطلاعات دهید. برای مثال رشته ای که تحصیل می کنید؟