



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّةَ بَيْنَ  
الَّذِينَ يَكْفُرُونَ وَالَّذِينَ  
يُؤْمِنُونَ وَلَوْ لَمْ يَلِكْ  
بَيْنَهُمُ الْبُرْجَانُ الَّذِي  
بَيْنَهُمْ وَالْحَدُّ الْمَحْمُورُ  
لَقَاتَلَكُمُ الَّذِينَ كَفَرُوا  
فَلَقَدْ نَجَّيْنَا الَّذِينَ  
آمَنُوا مِنْ هَيْدَرٍ مُنْقَرَةٍ  
فَلَقَدْ أَوْفَقْنَا لَهُمْ  
فِي دَلَالِنَا رُجُومَ  
الْبُرْجَانِ وَالْحَدَّ الْمَحْمُورَ  
فَلَقَدْ نَجَّيْنَا الَّذِينَ  
آمَنُوا مِنْ هَيْدَرٍ مُنْقَرَةٍ  
فَلَقَدْ أَوْفَقْنَا لَهُمْ  
فِي دَلَالِنَا رُجُومَ  
الْبُرْجَانِ وَالْحَدَّ الْمَحْمُورَ

# کارگاه ارتباط موثر

## مقدمه

برقراری ارتباط موثر با گروه‌های مخاطب برنامه‌های سلامت و تاثیرگذاری بر آنها در راستای اهداف سلامت، از وظایف مهم آموزش دهندگان سلامت به شمار می‌رود و بدون آشنایی آنان با اصول و مفاهیم کاربردی ارتباط برای سلامت ایفای نقش مرجع در برنامه‌های آموزش و ارتقای سلامت میسر نخواهد بود.

# اصطلاحات و مفاهیم پایه ارتباط

## \* ارتباط (Communication)

برای ارتباط تعاریف بسیاری ارائه شده است. ساده ترین تعریف برای آن این است که ارتباط، فرآیند انتقال اطلاعات، احساسات و افکار بین مردم است.

# انتقال معنا در ارتباط

- \* هدف یک ارتباط دریافت معنای مورد نظر شروع کننده ارتباط است. در یک فرآیند ارتباطی، معنای مورد نظر شروع کننده ارتباط به صورت کلمات، نشانه‌ها و رفتارهای مشخصی در می‌آید و رمزگذاری می‌شود. انتظار می‌رود مخاطب این ارتباط بتواند با دریافت و رمزگشایی از این کلمات، نشانه‌ها و رفتارها، به معنای مورد نظر منبع ارتباط پی ببرد.
- \* معنا در وجود خود انسان است و قابل انتقال نیست، در نتیجه ممکن است از فردی به فرد دیگر متفاوت باشد. آنچه در طی ارتباط منتقل می‌شود پیام است که مجموعه‌ای از رموزها و نمادهاست و دریافت معنای پیام به رموزهای انتخاب شده برای ارتباط بستگی دارد.

# انواع ارتباط

- \* سه دسته اصلی در انواع ارتباطها عبارتند از:
- \* **ارتباط بین فردی (Interpersonal Communication):** که بین دو نفر و به شکل معمول چهره به چهره برقرار می‌شود. در این نوع ارتباط انواع پیام‌های کلامی و غیرکلامی منتقل خواهد شد.
- \* **ارتباط گروهی (Group Communication):** که در آن یک نفر با چند نفر ارتباط برقرار کرده و خود را منتقل می‌نماید. سخنرانی برای یک گروه از افراد نمونه شناخته شده این نوع ارتباط است.
- \* **ارتباط جمعی (Mass Communication):** که در آن انتقال پیام به تعداد زیادی از افراد و در یک زمان صورت می‌گیرد و انتظار می‌رود در گیرندگان پیام، معنای مشابه با معنای مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود. نمونه ارسال اطلاعات، ایده‌ها و برداشتها از طریق وسایل ارتباطی و دریافت آن توسط تعداد زیادی از افراد در یک زمان را در رادیو، تلویزیون، روزنامه، مجله و سایر رسانه‌های جمعی مکتوب و غیرمکتوب، می‌توان دید.

# انواع ارتباط بین فردی

## \* دو نوع اصلی ارتباط وجود دارد: کلامی و غیر کلامی

\* **ارتباط کلامی** به انتقال نگرش‌ها، تفکرات و احساسات با استفاده از واژگان محاوره‌ای یا مکتوب می‌پردازد.

\* **ارتباط غیر کلامی**، اشاره به زبان بدن دارد. ممکن است افراد کاربرد زبان بدن را برای تاکید بر تفکرات یا احساساتشان، انتخاب نمایند و یا بدون آگاهی از معانی ژست‌ها به استفاده از آنها بپردازند. روش ارتباط غیر کلامی تا حدودی در نتیجه یادگیری و تا حدودی هم به صورت غریزی حاصل می‌شود.

# هشت گونه از ارتباط غیر کلامی

\* **ظاهر فیزیکی و طرز لباس پوشیدن:** ظاهر فیزیکی فرد می‌تواند اطلاعاتی را در مورد حالات روانی، جسمانی و عاطفی وی به دست دهد. طرز لباس پوشیدن فرد نیز می‌تواند نشانگر کار، فرهنگ یا مذهب او باشد. مثلاً، مشاهده فردی که در محیط‌های بهداشتی درمانی روپوش سفیدی به تن دارد این پیام را می‌رساند که او جزء کارکنان است. رنگ مورد علاقه فرد، وسایل تزئینی نظیر جواهرات، آرایش چهره و نوع عطر یا عدم کاربرد آنها می‌تواند اطلاعات بیشتری را فراهم کند. در موقعیت‌های بهداشتی درمانی، حفظ ظاهری حرفه‌ای متانت و لیاقت را منتقل می‌کند، در حالی که ظاهری نامرتب و ژولیده، بی‌توجهی و عدم صلاحیت را می‌رساند. بلندی و حالت موها نیز پیام‌هایی را می‌تواند منتقل کند. افراد افسرده به ندرت چهره جالب توجهی را دارند یا به آرایش می‌پردازند.

## حرکات بدن و طرز قرار گیری:

\* شیوه قرار گرفتن افراد در هنگام نشستن، ایستادن یا حرکت، پیام‌های را همچون اعتماد به نفس و نگرش فرد را می‌تواند منتقل کند. فردی که با حالتی باز و راحت روی صندلی نشسته است و دست به سینه نیست و پاهایش را روی هم نینداخته است و به چهره فرد دیگری نگاه می‌کند، می‌تواند گرمی، محبت و تمایل به برقراری ارتباط را منتقل کند. در حالیکه وضعیت عکس آن حاکی از سردی، عدم علاقه و عدم پذیرش است. بنابراین اگر کارکنان بهداشتی درمانی به صورت عصبی و ناراحت بنشینند، ممکن است مراجعین آگاهانه یا ناخودآگاه احساس کنند که آنها خیلی درگیری مسایل شخصی و کار ناتمام خود بوده و امکان دسترسی کامل به آنها وجود ندارد. بعضی مشاورین نشستن در مقابل مراجعین را توصیه می‌کنند به گونه‌ای که شانه چپ شخص ارائه دهنده خدمت در مقابل شانه راست مراجع قرار گیرد. گزینه دیگر نشستن با زاویه خفیفی است. در این حالت هر دو نفر می‌توانند همه پیام‌های چهره‌ای و بدنی طرف مقابل را دریافت نمایند. علاوه بر این در حالت زاویه‌دار، آزادی عمل بیشتر است. مراجعین بسیار حساس ممکن است این طرز قرار گرفتن را ترجیح دهند.



\* بالای سر کسی ایستادن می تواند نشانگر صاحب اختیار و کنترل بودن باشد. قوز کردن همراه با سر به زیری و به پایین نگاه کردن حاکی از اعتماد به نفس پایین و عصبانیت و اضطراب با وضع قرار گیری تحت فشار مشخص می شود.

\* خیلی به جلو خم شدن، ممکن است عجیب به نظر برسد و تجاوز به حریم شخصی تلقی شود. با این وجود در لحظات ارتباط صمیمی، نوعی حس تفاهم را پدید می آورد. بیش از حد به عقب خم شدن می تواند به عنوان فاصله گرفتن درک شود. در ابتدای برقراری ارتباط با مراجعین خم کردن جزئی تنه به سمت جلو میتواند بدون تهدید، مراجعین را به برقراری ارتباط تشویق کند.

# ژست‌ها:

\* حرکات اجزای بدن می‌تواند نشان دهنده احساسات فرد باشد. مثلاً دست تکان دادن به معنای خداحافظی یا حرکت سر به پایین و بالا به نشانه بله یا خیر است. تکان‌های خفیف سر نشان دهنده تداوم توجه و تکان‌های شدید و مکرر، بیانگر توافق هستند. تکان‌های سر می‌تواند برای ادامه صحبت به عنوان پاداش نگریسته شود. از جنبه منفی، سر تکان دادن انتخابی می‌تواند روش قوی کنترل مراجعین نیز به حساب آید. درد و اضطراب را می‌توان با فشردن دست‌ها در هم یا قدم زدن نشان داد. ژست‌های منفی که می‌توانند نشانگر بی‌توجهی و برای مراجعین مایوس کننده باشند عبارتند از: ور رفتن با خودکار و مداد، گره کردن دست‌ها در هم، با انگشت روی چیزی زدن، ور رفتن با موها، دست زدن مرتب به اجزای صورت، کشیدن گوش و خاراندن خود.

# بیان چهره‌ای:

\* بعد از صحبت کردن، بیان چهره‌ای منبع اصلی ارتباطات انسانی است و برای همه فرهنگ‌ها معنای مشابهی دارد. بیان چهره‌ای جزء مکمل و آشکار ساز احساسات است و می‌تواند هفت احساس مهم یعنی: شادی، علاقه، تعجب، ترس، اندوه، خشم، تنفر یا تحقیر را منتقل کند. اکثر اطلاعات چهره‌ای از طریق دهان و ابروها منتقل می‌شود. لازم است بیان چهره‌ای کارکنان بهداشتی درمانی حاکی از هماهنگی با آنچه می‌گویند، باشد.

# تماس چشمی:

\* تماس چشمی می‌تواند تمایل به برقرار ارتباط را نشان دهد. در برخی از فرهنگ‌ها برای نشان دادن احترام، از تماس مستقیم چشمی پرهیز می‌شود. نگاه خیره می‌تواند موجب اضطراب شود و معمولاً برای نشان دادن عدم تایید یا قدرت به کار می‌رود، در حالیکه عدم تماس چشمی می‌تواند بیانگر خجالت، دستپاچگی یا عصبانیت باشد.

# لحن و حجم صدا:

\* می تواند بیانگر اشتیاق، اندوه، مزاحمت یا خشم باشد. صحبت کردن با صدای آرام و آهسته می تواند احساس تردید یا عدم علاقه را بوجود آورد. صدای بلند می تواند برای غلبه بر نقص شنوایی باشد، اگرچه برای اکثریت نقص های شنوایی بهتر است از لحن آرام استفاده شود.

# لمس:

\* ابزاری قدرتمند برای انتقال عواطف انسانی و یکی از روش‌های اساسی و ابتدایی برای برقراری ارتباط است که موجب واکنش‌های مثبت یا منفی می‌گردد. بوسیدن، در آغوش گرفتن، دست دادن یا نوازش سر و صورت، چندین روش برای نشان دادن محبت است. استفاده مناسب از تکنیک لمس در مواقع مختلف بسیار مهم است. مثلاً در آغوش گرفتن می‌تواند هنگامی یک خوش آمد گویی مناسب تلقی شود که فرد مقابل را از قبل بشناسید و انجام آن برای غریبه‌ها مناسب نیست. لمس ناگهانی می‌تواند تهدید کننده باشد. لمس نامناسب می‌تواند تجاوز به حریم خصوصی و یا اظهار تمایل جنسی تلقی شود. نشان دادن نگرانی برای خدمت گیرندگان بهداشتی درمانی می‌تواند بوسیله لمس دست، بازو، شانه و کتف آنها صورت گیرد. شدت و مدت لمس باید به قدر کفایت باشد تا ضمن برقراری تماس از ایجاد ناراحتی یا هر نوع شائبه تمایل جنسی پرهیز شود. بخشی از یک گوش کننده فعال بودن شامل انتخاب پیام‌هایی در مورد محدودیت‌ها و پسندیده بودن استفاده شما از لمس می‌باشد. بنابراین در مورد لمس مراجعین با احتیاط باید عمل شود.

# سکوت:

\* بسته به همراهی با ژست‌ها و طرز قرار گیری بدن، پیام‌های مختلفی را منتقل می‌کند. برقراری سکوت بین افراد ممکن است موجب تفکر یا اضطراب گردد. می‌تواند نشانه پذیرش، اجتناب، ترس، عدم اطمینان، خشم، نافرمانی یا عدم پذیرش باشد. گاهی افراد فکر می‌کنند که همیشه باید چیزی برای گفتن داشته باشند و سکوت می‌تواند ناراحت کننده باشد. با این حال سکوت کوتاه مدت را می‌توان برای تنظیم تفکرات و احساسات به کار برد.

# مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط موثر

مهارت‌های رمزگذاری و رمزگشایی پیام ارتباطی، لازمه برقراری ارتباط موثر است که با توجه به انواع پیام‌های کلامی و غیرکلامی می‌توان این مهارت‌ها را در سه گروه **مهارت گوش کردن، مهارت سخن گفتن و مهارت مشاهده کردن** قرار داد.



# گوش کردن فعال:

شنیدن (Hearing) به عنوان اقدامی غیرفعالانه با گوش کردن (Listening) که عملی فعالانه محسوب می‌شود، متفاوت است. موارد زیر می‌توانند راهنماهای مفیدی برای گوش کردن فعال و موثر باشند:

۱. در هنگام گوش کردن، آرامش خود را حفظ کنیم و طبیعی رفتار نماییم.
۲. با توجه کامل گوش کنیم و حواسمان به آنچه می‌شنویم باشد.
۳. در هنگام گوش کردن، وضعیت بدنی مناسب به خود بگیریم.
۴. فاصله مناسب با کسی که حرف می‌زند را رعایت کنیم.
۵. در حین گوش کردن، با طرف مقابل ارتباط چشمی برقرار کنیم.
۶. حرف طرف مقابل را قطع نکنیم و منتظر بمانیم تا سخن گفتن او به اتمام برسد.
۷. درباره آنچه می‌شنویم گارد نگیریم و به کسی که حرف می‌زند برچسب نزنیم.
۸. در هنگام گوش کردن، به طرف مقابل احترام بگذاریم.
۹. همزمان با گوش کردن، با ارسال بازخورد، طرف مقابل را برای انتقال درست محتوای پیام خود یاری کنیم.

# گوش دادن واقعی وابسته به تحقق یکی از چهار شرط

زیر است:

- درک کردن یک نفر
- لذت بردن از مصاحبت با کسی
- فرا گرفتن یک مطلب
- دلداری دادن یا کمک کردن به کسی

# موانع گوش دادن

۱. **مقایسه** : از هنگام شروع رابطه درگیر سنجش توانایی های خود با فرد مخاطب و مقایسه خود با وی از نظر سطح هوشی یا سایر ویژگیهای شخصیتی می شویم.
۲. **ذهن خوانی**: با ذهن خوانی نسبت به حرف های طرف مقابل بی اعتماد است و همواره در ذهن خود احساسات طرف مقابل را مورد ارزیابی قرار می دهد.
۳. **تمرین کردن** : فرد در طول حرف های مخاطبش مشغول آماده کردن حرف های خودش است.
۴. **پالایش کردن** : وقتی فرد از حرف های طرف مقابل متوجه شد که تهدیدی متوجه اش نیست ذهن خود را به گشت و گذار در جاهای دیگر معطوف می دارد.
۵. **پیشداوری** : قضاوت عجولانه در مورد شخصیت کسی و پیگیری نکردن حرف وی

# دلایل به دقت گوش نکردن

- \* دلایل زیادی برای به دقت گوش نکردن وجود دارد که برخی از آنها شامل موارد زیر می باشد :
- ۱. فکر می کنیم چیزهای بهتری برای گفتن داریم.
- ۲. فکر می کنیم آنچه قرار است گفته شود از پیش می دانیم.
- ۳. صداهای مزاحم فراوانی وجود دارد.
- ۴. به گوینده یا موضوع علاقمند نیستیم.
- ۵. خیلی شتابزده نتیجه گیری می کنیم.
- ۶. بیشتر ترجیح می دهیم که حرف بزنیم زیرا فکر می کنیم نقش فعالتری خواهیم داشت.
- ۷. گوش می دهیم تا در اولین فرصت صحبت طرف مقابل را قطع نموده و خود سخن بگوییم و...

# مشاهده کردن:

\* دریافت نشانه‌ها و علائم ارتباطی از طریق مشاهده کردن و درک آنها، نیاز به فرآیندی فعال دارد که آن را از دیدن ساده متمایز می‌سازد. مشاهده کردن، کاری فعال و هدفمند است و برای دستیابی به هدفی مشخص انجام می‌شود. به راهنماهای زیر برای مشاهده کردن فعال توجه کنیم:

۱. در حین ارتباط با مخاطب، حالات چهره و حرکات بدن او را زیرنظر داشته باشیم.
۲. با حضور ذهن مشاهده کنیم و حواسمان به آنچه می‌بینیم باشد.
۳. با مخاطب خود همدلی کنیم و با قرار دادن خودمان به جای او، درباره آنچه می‌بینیم قضاوت کنیم.

# سخن گفتن:

- \* انتقال پیام‌های ارتباطی در قالب کلمات و جملات نیاز به مهارت‌های خاص دارد. موارد زیر ما را در سخن گفتن درست راهنمایی می‌کند:
- ۱. از زبان ساده و قابل فهم برای مخاطب استفاده کنیم.
- ۲. دقیق و کامل سخن بگوییم و منظورمان را واضح و روشن بیان کنیم.
- ۳. در هنگام سخن گفتن، از به کار بردن عبارات و واژه‌های اعتراضی اجتناب کنیم.
- ۴. هرگز در سخن گفتن خود از زبان تهدید استفاده نکنیم.
- ۵. در سخن گفتن کلمات و جملاتی به کار ببریم که مخاطب ما تمایل دارد بشنود.
- ۶. در هنگام سخن گفتن ملاحظه مخاطب را بکنیم و متناسب با وضعیت او سخن بگوییم.

# هفت گام اساسی برای برقراری ارتباط موثر

- \* گوش دادن
- \* صریح و صادق بودن
- \* همدلی و همدردی
- \* حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل
- \* مخالفت نمودن به شیوه مناسب
- \* خودشناسی و افزایش آگاهی
- \* شناسایی افکار تحریف شده

# صریح و صادق بودن:

\* فرایندی است که در ارتباطات انسانی به شکل نا محسوس اما بسیار موثر نقش بازی می کند. تاکید میشود. این فرایند قابل دیدن یا شنیدن نمی باشد. بلکه دوطرف درگیر در ارتباط ، آن را حس می کنند. اگر ارتباطی فاقد صداقت و صراحت باشد، بدون شک یا قطع خواهد شد و یا به شکل مخدوش مبهم و ناسالم ادامه می یابد. اگر نتوانیم یا نخواهیم 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.

\* به خاطر داشته باشیم ابهام و عدم صداقت در ارتباطات انسانی سرمنشاء بسیاری از مسائل و مشکلات در ارتباطات فردی است.



# همدلی و همدردی

\* اغلب ما زمانی که با یکدیگر ارتباط برقرار می کنیم همواره افکار، آرزوها، تمایلات، نگرانیها و ترسهای خود را آشکار می سازیم. بدین جهت نیاز داریم که دیگران، اولاً درک درستی از ما داشته باشند و ثانیاً با ما در زمینه نگرانیها، ترسها و مشکلاتمان همدلی و همدردی کنند. همدلی و همدردی هر دو در تداوم ارتباط نقش بازی می کند با این تفاوت که در همدلی نقش منطق قوی تر از احساس است و شنونده با همدلی به حرف های گوینده گوش می دهد تا بتواند برای حل مساله به او کمک کند. در همدلی باید بتوانیم خود را جای دیگران بگذاریم و از دریچه چشم آنها نگاه و احساس کنیم. در همدلی شما می توانید سخن طرف مقابل را تکرار کنید تا بداند شما منظور او را یافته اید. در همدلی مجبور نیستید در جهت موافقت با طرف مقابل خود حرف بزنید به جای آن با تکرار صحبت او احساساتش را تصدیق کنید. و لازم نیست در مقابل حرف های طرف مقابل قضاوت و نتیجه گیری کنید

\* مثال همدلی: دوستتان به شما میگوید "هم اتاقی ام اعصاب من را خرد کرده است به هیچ وجه نمیتوانم او را تحمل کنم". با استفاده از رفتار همدلانه به او بگویید: (مثل اینکه از دست او خیلی عصبانی هستی، اینطور نیست؟).

\* همدردی تلاشی است برای درک و فهم دنیای ذهنی طرف مقابل. در همدردی شنونده سعی می کند با احساسات و عواطف گوینده همنوایی داشته باشد. بدین معنی که خوشحال شدن به خوشحالی او و متاسف شدن به ناراحتی او منجر می شود. در همدردی صرفاً با تخلیه هیجانات و عواطف منفی به او کمک می کند

# حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل

- \* : ما اغلب در ارتباطات خود با دیگران درصدد ارزیابی آنها بر می آییم و گاه فکر می کنیم یا باید نظرات و احساسات آنها را رد کنیم و یا به نوعی (مستقیم و غیر مستقیم) نظرات و احساسات خود را به آنها تحمیل نماییم. این ارتباطات غالباً تداوم نمی یابد. هدف ما از ارتباط با یکدیگر حل مسائل و مشکلات، رفع تعارضها و تضادها، رد و بدل کردن اطلاعات، درک بهتر خود و رفع نیازهای اجتماعی است اما در روابطی که ارزیابی دیگران عنصر اصلی آن می باشد نه تنها اهداف مذکور تحقق نمی یابد، بلکه آرامش لازم در ارتباطات انسانی نیز از بین می رود. باید به خاطر داشته باشیم همه ما می خواهیم دیگران با نظرات ما موافقت کنند و یا حداقل به افکار و احساسات ما احترام بگذارند و آنها را تایید کنند.
- \* در نظر گرفتن اینکه اغلب مردم مانند ما فکر نمی کنند، احساس نمی کنند و به روش خود به دنیا نگاه می کنند بسیار اساسی است.

# مخالفت نمودن به شیوه مناسب

- \* اگر بتوانیم بپذیریم که دیگران مانند ما نیستند آن وقت می توانیم با شیوه مناسب با نظرات و عقاید آنها که به نظر ما صحیح نیستند مخالفت کنیم. به عبارت دیگر بدون بحث و جدل مخرب که غالبا با بلند کردن صدا ، دادو فریاد ، خشم و غضب است میتوانیم به نتیجه مناسب دست یابیم .
- \* یکی از مناسب ترین شیوه ها برای مخالفت کردن با نظرات دیگران روش خلع سلاح است. در این روش فرد در سخنان طرف مقابل حقیقتی را پیدا می کند(حتی اگر با مجموعه سخنان او موافق نیست ) و سپس در مقام موافقت و تایید آن حرف می زند...
- \* این روش بر طرف مقابل تاثیر آرام بخش عجیبی می گذارد.
- \* ممکن است روش خلع سلاح را نپذیرد ولی جدل بی فایده و همیشه بی سرانجام است. با این شیوه در واقع شما پیروز از بحث خارج می شوید و طرف مقابل نیز احساس پیروزی می کند و با آمادگی بیشتری به حرف های شما گوش می دهد.
- \* مثال : همکار شما می گوید :اصلا حرف های تو را قبول ندارم . پاسخ شما : " بله حق با توست ، ما همیشه نباید درست و صددرصد حرف های دیگران را بپذیریم."
- \* باید به خاطر داشت که لحن پاسخ شما نیز مهم است. اگر پاسخ تحقیر آمیز باشد این روش اثر مطلوب را نخواهد داشت.

# خودشناسی و افزایش آگاهی :

شناسایی دنیای ذهنی دیگران ، همدلی و همدردی کردن با آنها 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 آنها کمک می کند ویژگی ها و خصوصیات دیگران را واقع بینانه تر ببینیم و آنها را بپذیریم.

\* در خودشناسی پاسخ دادن به سوالاتی نظیر پرسشهای زیر کمک کننده است:

\* دوست دارم دوستان و افرادی که با آنها ارتباط نزدیک دارم چه ویژگیهایی داشته باشند؟

\* آیا می توانم رابطه صمیمانه و بدون قید و شرط با دیگران برقرار کنم؟

\* از درگیر شدن در یک رابطه دوستانه چقدر لذت می برم؟

\* میزان تعهد من در ارتباطات اجتماعی چقدر است؟

\* در مواقع ضروری چقدر می توانم به دوستانم کمک کنم؟

\* آیا در دوستی و ارتباط با دیگران پیش قدم می شوم؟

\* زمانی که مساله یا مشکلی در ارتباط با دیگران پیدا می کنم چگونه عمل می کنم؟

\* آیا انتظارات من از دیگران واقع بینانه است؟

# شناسایی افکار تحریف شده

اکثر ما در ارتباط دیگران در چارچوب افکار خود و احساسات از پیش تعیین شده و کلیشه ای خود رفتار می کنیم . در بسیاری از این افکار ، تصویر صحیحی از واقعیت ها موجود نمی باشد . بدین معنی که ما در فرآیند پردازش اطلاعاتی که نسبت به دیگران داریم دستخوش خطای شناختی می شویم .

مثال : آیا تاکنون برای شما پیش آمده است که سایه یک شیء مثل یک تکه چوب باریک و بلند یا ریسمانی را روی دیوار به شکل مار ببینید؟ مطمئنا همه ما در زندگی بارها تجربیاتی از این دست داشته ایم به این قبیل تجربیات در علم روانشناسی احساس و ادراک " خطای حسی " گفته می شود.

\* سیستم شناختی ما نیز بعضا دچار خطا و تحریف می شود . این خطاها را روانشناسان شناختی " تحریف شناختی یا خطای شناختی " می نامند. تحریف های شناختی مثل آینه و یا دوربینی هستند که اشکال را به همان گونه که هستند بازنمایی نمی کنند ، بلکه شکل های عجیب و غریب و نادرستی را نشان می دهند.

\* تحریف های شناختی در ارتباطات انسانی مشکلات فراوانی ایجاد می کنند ، لذا باید آنها را شناخت و در جهت تصحیح آنها گام برداشت .

## \* مثال از تحریف های شناختی

\* یکی از همکلاسی ها را در دانشکده می بینید و سلام می کنید. اما او جواب سلام شما را نمی دهد و بی تفاوت از کنار شما می گذرد.

\* در این حادثه : ذهنی که دچار تحریف و خطای شناختی است ، امکان دارد به یکی از شیوه های زیر این رفتار را تعبیر و تفسیر نماید.

\* او چقدر خودخواه و مغرور شده است ( پیش داوری )

\* حتما من کاری کرده ام ( شخصی سازی )

\* همیشه دیگران را نادیده می گیرد( تعمیم مبالغه آمیز)

\* رابطه ام را باید با او قطع کنم ( نتیجه گیری و یا تصمیم گیری شتابزده)

\* همانطور که می بینید هر کدام از شیوه های مذکور به نوعی منجر به قطع یا مخدوش شدن ارتباط ما با دیگران می شود. در حالی که شاید مساله اساسی عدم توان ما در پردازش اطلاعات صحیح و مبتنی بر واقعیت باشد که باعث بوجود آمدن این مساله شده است.

\* باید بخاطر داشت زیر بنای تحریف های شناختی باورهای غیر منطقی است. برای شناسایی این دسته باورها و مبارزه با تحریف های شناختی علاوه بر آگاهی ، کمک گرفتن از افراد متخصص نظیر روانشناسان بسیار کمک کننده است.

\* سعی می کنیم این گام ها را به خاطر بسپاریم ، آنها را به کار بندیم تا بتوانیم روابط اجتماعی موثر و مستحکم تری با دیگران برقرار کنیم.

# نکات مهم در برقراری ارتباط موثر

\* موارد زیر می‌تواند در برقراری ارتباط موثر اثر مثبت بگذارد:

۱. استفاده منبع یا فرستنده پیام از کانال‌های ارتباطی متعدد.
۲. شناخت ویژگی‌ها و تفاوت‌های فردی و اجتماعی گیرنده پیام و توجه فرستنده به آنها.
۳. هماهنگی میان دیدگاه‌ها و نظرات فرستنده و گیرنده پیام.
۴. تقویت پیام‌های کلامی با کمک اشکال مختلف ارتباط غیرکلامی.
۵. سازگاری شیوه و روش انتقال پیام توسط فرستنده با انتظارات گیرنده پیام.
۶. وجود تجربیات قبلی برای ارتباط بین فرستنده و گیرنده پیام.



خدایا چنان کن سرانجام کار

تو خوشنود باشی و ما رستگار