

ارتباط و مهارت های ارتباطی

تعریف ارتباط : ارتباط در اصطلاح، انتقال و تبادل اطلاعات، معانی و مفاهیم و احساس ها بین افراد به صورت با واسطه یا بلاواسطه است. می توان گفت: ارتباط فراگردی است که طی آن افراد از طریق انتقال علایم و پیام، یک معنی را ارسال و دریافت می کنند.

مهارت های ارتباطی، به گروه بزرگ تری از مهارت های زندگی گفته می- شود که به افراد کمک می کنند تا تصمیمات شان را با آگاهی بگیرند، به طور موثر ارتباط برقرار کنند، مهارت های مقابله ای را گسترش دهند و زندگی سالم و باروری داشته باشند. مهارت های ارتباطی می توانند اعمال شخصی و دیگران را طوری هدایت کنند که به سلامت بیشتر بی انجامد. این مهارت ها شامل: درک پیام های کلامی و غیر کلامی، نظم دهی به هیجان، گوش دادن، بینش به ارتباط و قاطعیت است. به طور کلی، مهارت های ارتباطی توانایی هایی هستند که هر فرد باید به آنها توجه کند و آنها را بهبود بخشد، زیرا ارتباطات موثر و مهارتی با دیگران، کلید موفقیت در بسیاری از زمینه های زندگی است.

ضرورت و اهمیت ارتباط و فراگیری مهارت های ارتباطی

انسانها برای برآورده شدن نیازها، خواسته ها، آرزوها و اهداف خود و همچنین برای رسیدن به کامیابی، رشد و توسعه اجتماعی خود، برقراری پیوند با افراد و تحقق خود به عنوان فردی مفید و کارآمد نیازمند برقراری ارتباط با دیگران هستند. ابتدایی ترین زمینه شکل گیری ارتباط، بین والد و فرزند خواهد بود که بر تمام روابط بعدی فرد سایه می افکند.

مقدمه : از زمانی که انسانها تصمیم گرفتند در کنار یکدیگر زندگی کنند، نیاز به برقراری ارتباط با دیگران به وجود آمد. نظام ارتباطی که بین افراد ایجاد شد به مرور نه تنها ابعاد جسمی بلکه ابعاد روانشناختی را نیز در بر گرفت. از این روی بحث ارتباطات به عنوان مبحثی مهم و تعیین کننده در زندگی بشر مطرح شد.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمانشاه

ارتباط و مهارت های ارتباطی موثر

مرکز مشاوره میثمی بر سبک زندگی

اسلامی - ایرانی

اداره ارتباط با خانواده

تهیه و تنظیم: پریسا امیری

(کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی)



به عنوان مثال سبک دلبستگی که حاصل همین ارتباط اولیه بین والد-فرزند است؛ بعداً می‌تواند کاهش وابستگی به خانواده و دیگران و استقلال و اعتماد بین فردی را پایه‌ریزی کند. این امر در مراحل بعدی رشد فرد سبب شکل‌گیری شخصیت سالم و روابط بین فردی سالم مبتنی بر اعتماد و احترام خواهد شد.

در پژوهش‌های بسیاری مشخص شده ابتلا به بیماری‌های روانشناختی و روان‌تنی ارتباط مستقیمی با ارتباط بین فردی و علی‌الخصوص ارتباط بین اعضای خانواده دارد. به طور مثال ارتباط قابل توجهی بین ارتباط پسر-پدر و ابتلای بعدی پسر به زخم‌های گوارشی در سنین میانسالی وجود دارد.

همچنین بین نظم بخشی شناختی هیجان‌سازگار، سرزندگی تحصیلی و سرسختی روان‌شناختی نیز ارتباط معناداری با ارتباط بین فردی وجود دارد؛ زیرا با کاهش احساس درماندگی، افزایش تاب‌آوری در مواجهه با تروما و دریافت حمایت اجتماعی مناسب؛ سبب اتخاذ راهبردهای مقابله‌ای سازگارانه می‌شود.

در هرم سلسه مراتب نیازهای انسانی بر اساس مدل مزلو نیز که شامل نیازهای فیزیولوژیک، نیاز به امنیت، نیازهای اجتماعی (پذیرفته شدن)، نیاز به عزت نفس و نیاز به شکوفایی می‌باشند؛ از طریق ارتباط گرفتن با دیگران و در اجتماع برآورده خواهد شد. بنابراین یادگیری مهارت‌های ارتباطی با اعضای خانواده، همسر، دوستان، همکاران و... گام بسیار مهمی در جهت توانمندسازی فردی و نیل به اهداف بالاتر خواهد بود.

حوزه‌های مهارتی برقراری روابط بین فردی:

۱- شناختن فرد مقابل و اعتماد کردن به یکدیگر

۲- پذیرش، همدلی و حمایت

۳- تلاش برای رفع تعارض‌ها

۱- شناخت و اعتماد

از طریق صحبت کردن آزادانه افراد و اعضای یک گروه درباره موضوعات مختلف، مشاهده علایق و سبک برخورد هر فرد با تجارب مختلف زندگی می‌توان به شناختی از فرد مقابل رسید که این شناخت می‌تواند اعتماد بین فردی را پایه‌ریزی کند.

۲- پذیرش، همدلی، حمایت

همدلی یعنی توانایی اینکه خود را به جای دیگران بگذاریم، واقعیات را از دید آنها ببینیم و احساسات آنها را در مورد چیزهای مختلف بفهمیم.

راه های ایجاد همدلی

* گوش دادن فعالانه (که با پرسیدن سوال های کلی درباره موضوع مورد بحث ، سرتکان دادن های به موقع و تماس چشمی مناسب حاصل می شود.) - اطمینان از درک گفته های فرد مقابل از طریق خلاصه کردن گفته ها و سوال کردن در مورد موارد مبهم - همراهی کردن و اعتبار بخشیدن به احساسات و تجارب فرد (مانند جمله : درسته موقعیت سختی بود) / باز تاب محتوا (از طریق تکرار عین یک یا دو جمله مهم فرد) - بازتاب احساسات (مانند جمله : این باعث ناراحتیت شد).

موانع ایجاد همدلی

* برچسب زدن / انتقاد / نصیحت کردن / اغراق و بزرگنمایی مشکل / کوچک شمردن یا کم اهمیت جلوه دادن مشکل / مقایسه کردن / سرزنش / راهنمایی کردن و راه حل دادن

تلاش برای حل تعارض ها

همیشه در ارتباط بین دو یا چند نفر به سبب اختلاف دیدگاه تعارض ایجاد می شود اما در ارتباطی سالم و درست به حل این تعارضات پرداخته خواهد شد . در هنگام حل تعارضات سعی کنید به انگیزه ها و علل پنهانی بروز مشکل توجه نمایید؛ تا بهتر بتوانید فرد مقابل را درک کنید. بسیاری اوقات در پشت اختلافات جزئی می توان ریشه اختلافات عمده ای را پیدا کرد. همچنین پیش از تلاش برای بررسی و حل تعارض شما باید به انگیزه ها و خواسته های خود آگاهی یافته تا بتوانید به درستی نیازها و خواسته های خود را بیان کنید.



برگزاری یک جلسه برای حل اختلاف

۱. زمانی برای مذاکره انتخاب شود که هر دو طرف راحت باشند.
۲. باید در مورد قواعد و مقررات از قبل توافق شود.
۳. به نوبت گوینده و شنونده باشید.
۴. اگر عصبانیت بالا گرفت از هم فاصله بگیرید و جلسه را به تعویق اندازید.
۵. قبلاً مشخص کنید که دقیقاً چه می خواهید
۶. هیچ وقت به موضوعات و اتفاقات گذشته برنگردید.
۷. از اصل موضوع منحرف نشوید.
۸. از شیوه های پرخاشگری انفعالی نظیر سرزنش، تحقیر، غیبت و... استفاده نکنید.

۹. تمامی راه حل هایی که به ذهنتان می رسد با هم مرور کنید .

۱۰. بر سر راه حل های عملی توافق کنید.

۱۱. برای فرد مقابل توضیح دهید که مسئله را چگونه می بینید.

۱۲. هنگام صحبت بر مسئله متمرکز شوید و نه بر شخص.

۱۳. از فرد مقابل سؤال بپرسید تا کاملاً متوجه شوید که موضوع چیست.

۱۴. موضوعات را آنطوری که فهمیده اید ، خلاصه کنید.

۱۵. گوش کنید و از قضاوت درباره آنچه که گوینده می گویند پرهیز کنید.

۱۶. تلاش کنید هر فردی حتماً نظرش را بیان کند.

۱۷. خود را متعهد به اجرای راه حل بدانید.

۱۸. چنانچه راه حل مزبور پاسخ نداد، مراحل فوق را از نو تکرار کرده و به راه های تازه تری بیاورید



1. Anglim, Jeromy, Sharon Horwood, Luke D Smillie, Rosario J Marrero, and Joshua K Psychological bulletin Wood. "Predicting Psychological and Subjective Well-Being from Personality: A Meta-Analysis." ۱۴۶, no. ۴ (۲۰۲۰): ۲۷۹.

2. Education Strategies in صفرزاده Sciences, Medical. "اثر بخشی آموزش ارتباط مؤثر بین فردی بر نظم بخشی شناختی-هیجانی، سرزندگی تحصیلی و سرسختی روانشناختی در دانشجویان پرستاری." ۱۲ (۲۰۱۹), no. ۱

3. آشور، رضا پور میر صالح، متقی خانواده درمانی کاربردی. "اثر بخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی در خانواده به شیوه نقاشی درمانی بر روابط والد-فرزند و مهارت‌های اجتماعی." ۴, no. ۳ (۲۰۲۳): ۴۴۹-۶۹.

4. پسندیده، کرامت ،ندا فصلنامه سلامت روان کودک. "کارآمدی آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر بر روابط بین فردی، میزان تاب‌آوری، و تنیدگی افراد کم‌شنوا." ۶ (۲۰۲۰), no. ۴ ۱۱۹-۳۰.

5. زاهد، عادل، کلثوم اله قلیلو، عباس ابوالقاسمی اعتیاد پژوهی. "ارتباط بین راهبردهای تنظیم هیجان و رفتار بین فردی در سو مصرف کنندگان مواد." ۳ (۹۹-۱۱۳).

6. شناسی، رضازاده ۶. نشریه علمی رویش روان. "آموزش مهارت‌های ارتباطی را جدی بگیریم." ۱-۶ (۲۰۱۷), no. ۳ ۶.

7. مهدی اختر، محققی. "شادکامی، شخصیت و موفقیت." حدیث زندگی سال هشتم. ۱۴- (۱۳۸۷), no. ۲

ناصر، یوسفی، الهی عباس امان، ایزدی معصومه and ۸. شاهوری شیوا. "بررسی رابطه انگیزه های ارتباط بین فردی دختران با رضایت از ارتباط با پدر." فرهنگی - تربیتی زنان و خانواده سال هفتم ، ۱۳۳- (۱۳۹۲), no. ۲۳

نمازی، همایونفر ،حسن ۹. نشریه پژوهش های سلامت محور. "سنجش مهارت ارتباط بین فردی و عوامل مرتبط با آن در دانشجویان پرستاری و ماما یی." ۲ (۲۰۱۷): ۳۶۹-۸۰۰, no. ۴

10. نودهی، حسین پور، حسینی ،سید عماد ،دوستی مدیریت منابع انسانی در ورزش. "تعیین ارتباط بین روابط بین فردی با عملکرد مدیران ورزشی استان گیلان." ۱ (۲۰۱۴), no. ۲ ۱۰۵-۱۴.