

تعریف ارتباط

ارتباط «بین فردی» فرآیند تبادل افکار، نظرات و احساسات است و هر جا که صحبت از تبادل است، حضور حداقل دو نفر یکی گیرنده و دیگری فرستنده ضروری است. بر همین اساس می توان گفت که ارتباط از اجزایی تشکیل شده است که عبارت است از:

- ۱ - فرستنده: کسی که پیامی را ارسال می کند.
- ۲ - گیرنده: کسی که پیام را دریافت می کند.
- ۳ - پیام: معنایی که منتقل می شود - چه به صورت کلامی و چه به صورت غیرکلامی.
- ۴ - بازخورد: پیامی که گیرنده به فرستنده می دهد و از طریق آن دو طرف درگیر در تعامل پی می برند آیا پیام به درستی مبادله شده است یا خیر.
- ۵ - محیط و زمینه: هر ارتباطی در محیط با زمینه ای اتفاق می افتد که این زمینه، ترکیبی از ابعاد زمانی و مکانی است و در چگونگی برداشت افراد تاثیر بسزایی دارد.



برخی دیگر از متخصصان، این تعریف را تکمیل نموده و معتقدند که ارتباط را می‌توان "فرآیند تفهیم و تفاهم و تسهیم معنی" در نظر گرفت. در این تعریف ارتباط به عنوان فرآیند، در نظر گرفته شده، زیرا آن را فعالیتی می‌دانند که باکنش، دگرگونی، مبادله و حرکت سرکار دارد. ارتباط با تفهیم سروکار دارد، اشخاصی که در فرآیند ارتباط قرار می‌گیرند باید بدانند و یا این نکته برای خود آن‌ها نیز تفهیم شده باشد که چه می‌گویند و چه می‌شنوند. ارتباط به تسهیم معنی نیازمند است. معنی متداول تسهیم را بین مردم در نظر بگیرید، انسان‌ها غذای خود را با دیگران سهیم می‌شوند، انسان‌ها چیزی را که دوست دارند با دیگران در میان می‌گذارند و آن‌ها را نیز در آنچه دوست دارند شریک و سهیم می‌کنند. تسهیم هدیه‌ای است که انسان‌ها به یکدیگر می‌دهند. این عمل اهدا ممکن است به خود نیز باشد. وقتی که ما خود را در شرایط کاملاً آرام بخش و دل‌چسبی قرار می‌دهیم، یا هنگامی که در رویاهای خود فرو می‌رویم، وقتی که ما به آینده‌ی خود و اهداف بلند مدت خویش می‌اندیشیم، چیزی را با خود در میان نهاده و یا با خود قسمت می‌کنیم. این تسهیم با خود برای ما "ارتباط با خود" را پدید می‌آورد و تسهیم با دیگران آن چیزی است که به نام "ارتباط با دیگران" شناخته شده است؛ ما در این بخش به تسهیم با دیگران یا ارتباط با دیگران می‌پردازیم.

اصول حاکم بر ارتباط میان فردی

چندین اصل برقراری ارتباط وجود دارد که آشنایی با این اصول باعث می‌شود در بافت‌های مختلف، ارتباط مؤثرتری برقرار کنیم.

ما نمی‌توانیم ارتباط برقرار نکنیم

هرگاه انسان‌ها دور هم جمع باشند، با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. وقتی با یکدیگر هستیم به اجبار با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنیم. زیرا آنچه انجام می‌دهیم و می‌گوییم و انجام نمی‌دهیم و نمی‌گوییم توسط دیگران تفسیر می‌شود. حتی وقتی سکوت می‌کنیم نیز در حال ارتباط برقرار کردنیم و معنای سکوت بستگی به زمینه‌های فرهنگی دارد. در برخی فرهنگ‌ها سکوت نشانه‌ی ناراحتی و عصبانیت و یا بی‌میلی است و برای برخی دیگر سکوت نشانه‌ی فکور بودن و احترام است.

گرچه دیگران گاهی منظورمان را به درستی درک نمی‌کنند، اما با این حال به حضور ما و اعمال و گفتارمان پاسخ می‌دهند. حتی وقتی قصد ارتباط برقرار کردن، هم نداریم، ارتباط برقرار می‌کنیم. شاید از سگره‌های درهم خود که نشانه‌ی عدم تأیید یا چرخاندن چشم خود که نشانه‌ی بی‌اعتنایی است، بی‌خبر باشیم؛ اما به هر حال از این طریق با طرف مقابل در ارتباط هستیم. ما پیوسته و لاجرم با دیگران ارتباط داریم؛ چه قصد ارتباط داشته باشیم و چه نداشته باشیم؛ چه دیگران منظورمان را بفهمند و چه نفهمند.

..... ارتباط غیرقابل برگشت است

حتماً برای شما اتفاق افتاده است که در گرماگرم جروبحث کنترل خود را از دست داده و چیزی گفته باشید که بعداً از گفتن آن پشیمان شده‌اید. حتماً بعد از مدتی سعی کرده‌اید با معذرت خواهی، توضیح یا انکار به نحوی قضیه را رفع و رجوع کنید؛ اما نتوانسته‌اید موفق شوید. چون شما نمی‌توانید حرفی را که زده‌اید پس بگیرید. ارتباط یک جریان غیرقابل بازگشت است. به این ترتیب هر آنچه که می‌گوییم و انجام می‌دهیم اهمیت دارد و جزئی از رابطه‌ی ماست.

..... چگونگی ارسال پیام، چگونگی دریافت آن را تعیین می‌کند

کلماتی را که بر زبان می‌آوریم، بسیار بیشتر از آنچه تصور می‌کنیم حاوی پیام هستند. حجم و آهنگ صدا، نوع نگاه کردن، وضعیت ایستادن، نحوه‌ی خم شدن سر، همگی به شنونده کمک می‌کنند تا کلمات ما را تفسیر کند و پیام آن را دریابد. بنابراین اگر چه ممکن است ناخودآگاه مراقب این موارد در هنگام ارسال پیام خود نباشیم، اما باید توجه داشته باشیم که به هر حال شیوه‌ی دریافت و استنباط یک پیام، دقیقاً به شیوه‌ی ابراز آن بر می‌گردد.

..... در ناکارآمدی ارتباط هر دو طرف سهم دارند

هنگامی که اختلاف نظر و تعارض بالا می‌گیرد تمایل طبیعی برای سرزنش طرف مقابل وجود دارد. هریک، دیگری را برای آنچه رخ داده، مقصر می‌داند و هیچ کدام مسئولیت پیامد را برعهده نمی‌گیرند؛ اما تجربه نشان داده است که در چگونگی هر آنچه که اتفاق می‌افتد، هر دو طرف سهم دارند. زیرا پیامی که فرد می‌فرستد تعیین کننده‌ی چگونگی پاسخ طرف مقابل است.

به عبارت دیگر اگر هر فرد رفتار خود را تنها واکنش به فرد مقابل در نظر نگیرد، بلکه آن را عامل تعیین کننده‌ای در چگونگی پاسخ‌دهی طرف مقابل بداند و مسئولیت خود را در این خصوص بپذیرد. این فرصت فراهم می‌گردد که روند گفت و گو به سمت کارآمدی حرکت کند.

..... چگونگی آغاز پیام، اغلب حاصل ارتباط را تعیین می‌کند

برای همه‌ی ما بارها پیش آمده، که به علت استنباط نادرست در همان ابتدای صحبت از فرد مقابل رنجیده خاطر شده‌ایم. اگر مراقب نباشیم، تنها چندکلمه‌ی اول ما می‌تواند باعث ایجاد نوعی بی‌اعتنایی، عدم توجه، عصبانیت، حالت تدافعی و در نتیجه عدم پذیرش ما توسط مخاطبین گردد. پس قسمتی از موفقیت هر نوع پیام به نحوه‌ی آغاز آن پیام بستگی دارد. به عبارت دیگر اگر تنها به این بسنده کنیم که نظرات خود را روشن و منطقی و قانع کننده بیان کنیم، موفق به ایجاد یک ارتباط کارآمد نیستیم. اگر مایلید رابطه‌ی شما به موفقیت و کامیابی منجر شود، باید نظرات طرف مقابل را شنیده و به روشنی درک کنید.

..... ارتباط میان فردی نوش دارو نیست

همان طوری که گفته شد ارتباط، بسیاری از نیازهای ما را برآورده می‌کند و موجب برقراری رابطه‌ی ما و دیگران می‌شود. اما این درست نیست که تصور کنیم، دواي هر دردی است. اگر چه ارتباط و تبادل نظر به ما کمک می‌کند مشکلات و اختلاف نظرهای خود را حل کنیم، اما نوش داروی تمام ناخوشی‌ها و مشکلات ما نیست. بسیاری از مشکلات فقط با صحبت و

گفت و گو حل نمی‌شود. ارتباطات به خودی خود نمی‌تواند به گرسنگی، نقض حقوق انسان‌ها، نژادپرستی یا بیماری‌ها پایان دهد. همچنین کلمات به تنهایی نمی‌تواند به اختلافات لاینحل انسان‌ها یا خیانت‌ها خاتمه دهد. اگر چه ارتباط خوب، درک انسان‌ها را بالا می‌برد و آن‌ها را در یافتن راه حل یاری می‌کند، اما دواي تمام دردهای آنان نیست.

..... ارتباطات میان‌فردی کارآمد، اکتسابی است

یکی از اصول بسیار مهم ارتباط میان‌فردی این است که اگر مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباطات خوب را فرا بگیریم و تمرین کنیم، می‌توانیم عملکرد موثرتری در ارتباطات خود داشته باشیم. این طرز فکر غلطی است که تصور کنیم برخی انسان‌ها از همان بدو تولد، ارتباط برقرارکنندگان خوبی هستند و برخی این استعداد را ندارند.

عده‌ای از انسان‌ها استعداد فوق‌العاده‌ای در ورزش و موسیقی دارند، اما تمامی انسان‌ها می‌توانند ورزشکار یا آدم با صلاحیت یا موسیقی‌دان متبحری شوند. در مورد ارتباط برقرار کردن نیز اوضاع به همین شکل است. عده‌ای به‌طور طبیعی در زمینه‌ی ارتباط برقرار کردن با استعدادند، اما تمام انسان‌ها می‌توانند ارتباط برقرارکنندگان ماهر و شایسته‌ای شوند.

موانع برقراری ارتباط

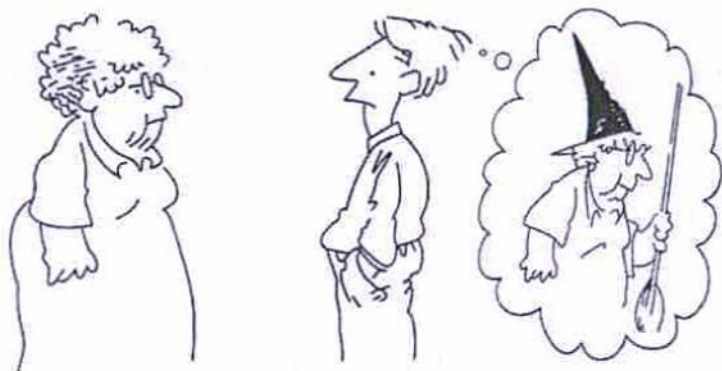
برقراری ارتباط، شباهت بسیار به طی کردن یک مسیر پر مانع دارد. در درون ما موانعی وجود دارد که صافی‌های ارتباطی نامیده می‌شوند و برای غریبال کردن اطلاعات و پیام‌ها، محدود کردن دانسته‌ها و در نتیجه محدود کردن تأثیر ارتباطات ما به کار می‌روند. در محیط خارج نیز موانعی وجود دارد که می‌تواند ارتباطات صحیح را مختل سازند. علاوه بر این تفاوت‌های فرهنگی، قومی، نژادی، خانوادگی و ... سدهای ارتباطی دیگری هستند که بر سر راه‌ها قد علم می‌کنند و به سادگی سوء تفاهم‌ها، تعارضات و اختلافات بین فردی را موجب می‌شوند.

به راستی موانع درونی کدامند؟ چگونه شکل می‌گیرند؟ راه شناسایی آن‌ها چیست؟

هر عامل درونی یا ذهنی که مانع درک واقعیت‌ها، به همان شکل که در دنیای بیرون اتفاق می‌افتد، شود، مانع درونی نامیده می‌شود. واقعیت این است که انسان با الگوها یا قالب‌های ذهنی شخصی که خود خلق کرده است و حاصل تجربیات سال‌های زندگی اوست به دنیا می‌نگرد. محیط پیرامون و رویدادهای آن به صورت خام، ادراک نمی‌شوند، هر فرد رویدادهایی را که با آن‌ها مواجه می‌شود، تفسیر نموده و به آن‌ها معنا می‌بخشد. چگونگی پردازش، تفسیر و معنادهی به وقایع مبتنی بر ساختارها و الگوهای ذهنی شخص است.

ساختارهای ذهنی هر یک از ما متشکل از مجموعه‌ی باورها، فرضیات و اعتقاداتمان است. هر چه باورها و عقاید ما خشک‌تر و قابلیت انعطافشان کمتر باشد، خطاهای تفسیری و شناختی ما بیشتر خواهد بود و برعکس، هر چه

در این کاریکاتور هم جوانی به دلیل این که مادر بزرگ او خسیس و بداخلاق است، فکر می کند که همه ی افراد مسن، خسیس و بداخلاق هستند.



حالا ما دو نفر را پیش رو داریم، که به جای ایجاد ارتباط از طریق درک صحبت های یکدیگر با تصویری که از یکدیگر دارند، حرف می زنند. بیهودگی این ارتباط را می توان پیش بینی کرد. چنین فرضیاتی در ذهن هر کسی باشد، بی تردید در چگونگی رفتار او با دیگران تأثیر می گذارد و پر واضح است که تا چه اندازه ریشه ی ارتباطات را می خشکاند.

بنابراین هر وقت احساس کردید که با یک شخص حقیقی حرف نمی زنید، بلکه با تصویری از او در حال گفت و شنود هستید، چند لحظه درنگ کنید و ببینیدشید که چه عقیده ای در ذهن شما حاکم است؟ قربانی چه تصاویر ذهنی، تعصبات، دید قالبی و یا خشک اندیشی هایی شده اید؟ چه فرضیات باطل و غیر موجهی در ذهنتان جا گرفته است؟ آن گاه به ارزیابی و پالایش پندارهای ناصواب بپردازید و ایده های نادرست را از لوح خاطر خود پاک کنید و به جای آن اعتقاداتی برخاسته از منطق و تجربه جایگزین نمایید. به

باورها و عقاید و به طور کلی ساختارهای ذهنی ما منعطف تر باشد و بتواند متناسب با شرایط و موقعیت ها تغییر کند، احتمال درک واقعی رویدادها بیشتر و امکان خطاهای شناختی کمتر خواهد شد. به عبارت دیگر این فرض ها و باورها به صورت فیلترهای ذهنی عمل می کنند و چگونگی برداشت ها و تفسیر ما از وقایع را مشخص می سازند. برای مثال وقتی که فکر می کنید کمرو و خجالتی هستید، آماده ی پذیرش علایمی می شوید که بتوانید چنین تفسیر کنید: "مردم از من بیزارند و هیچ تمایلی ندارند به حرف های من گوش کنند" و به این ترتیب تنها پیام هایی را در کانون توجه قرار می دهید، که حاکی از نفرت و بیزاری باشند و این پیام ها را چنان در ذهن خود بزرگ می کنید که انگار تنها واقعیت موجود، همین افکار منفی است که در ذهن شما می گذرد و در نهایت با این عمل موجب تقویت و استحکام افکار منفی موجود در ذهن خود می شوید.

هر گاه با تعصب، افکار قالبی و فرضیات، به یک رشته ی غلط از باورها معتقد شوید، همه چیز را با پیش فرض چنین موانعی خواهید دید و دیگر با حقیقت تماس نخواهید داشت.

برای مثال در کاریکاتور زیر، پیرزنی به دلیل این که نوه ی او پسری بی انضباط و نامرتب است بر تصور می کند که تمام جوانان شلخته و تنبلند.



بیانی دیگر، برای پیرایش ذهن از چنین غبارهایی باید هوشیارانه، نظاره‌گر ارتباطات خود با دیگران باشید و فیلترهایی را که بر مشاهده‌ی شما سایه می‌افکند شناسایی کرده و بر اثرات مخرب آن معترف باشید. آنگاه بکوشید که مردم و امور گوناگون را همان طور که هستند مشاهده کنید.

به جز الگوهای کهنه‌ی ذهنی و نظام فرسوده‌ی اعتقادی، مجموعه‌ی بزرگی از انواع صافی‌های ارتباطی مانع روابط مفید و ثمربخش ما با دیگران می‌شوند، که در جدول زیر به برخی از انواع متداول آن اشاره شده است.

صافی‌های متداول ارتباطی

افکار خشک و متحجرانه	قضاوت
پیش‌پنداشت‌ها و فرض‌ها	ارزیابی شتاب‌زده
بزرگ‌نمایی	نتیجه‌گیری عجولانه
تعمیم	پیش‌داوری
همه یا هیچ‌انگاری	تفکر قالبی و کلیشه‌ای
	تعصب

حریم شخصی

هر فرد حریم یا فضای شخصی منحصر به فردی دارد؛ قلمروی فیزیکی، روان‌شناختی و ارزشی که متعلق به خود اوست و دوست ندارد کسی بدون اجازه و رضایت او وارد آن شود. این حریم از لحاظ اندازه و بسیاری موارد دیگر، از فردی به فرد دیگر تفاوت دارد. همچنین این حریم انواع مختلفی دارد که برخی از آن‌ها قابل رویت است؛ مثل این که دوست نداریم کسی بدون اجازه وارد خانه ما شود یا کسی بدون اجازه سراغ کیف ما رود و برخی دیگر غیرقابل رویت – مثل زمانی که دوست نداریم دیگران در مورد احساساتمان ما را بازجویی کنند. ما در درون حریم شخصی خود از حقوق فردی خویش بهره‌مند هستیم، اما در بیرون از این فضای شخصی، در حوزه‌ی اشتراکی قرار می‌گیریم که در آن باید حقوق دیگران را مورد توجه قرار دهیم و جایی است که به انطباق‌پذیری نیاز دارد.

نکته‌ی مهم در این میان آن است که نه تنها باید به حریم شخصی خود احترام گذاشت و اجازه نداد دیگران هر زمان و به هر شکلی که دوست دارند، وارد آن شوند، بلکه احترام به حریم شخصی دیگری و حفظ فاصله‌ی فضایی و هیجانی مناسب با دیگران نیز ضروری است و می‌توان از طریق خودداری در اظهار نظرهای تحقیرآمیز، مطرح نکردن سوال‌های حاکی از دخالت و کنجکاوی، عدم ارائه‌ی نصایح و توصیه‌های ناموجه، خسته نکردن دیگران با محبت‌های افراطی و... با قلمرو روانی و هیجانی دیگران فاصله‌ی مناسبی را حفظ نمود و به حریم شخصی آن‌ها احترام گذاشت.

متخصصان علوم ارتباطی درخصوص این که افراد چگونه به حریم خصوصی خود و دیگران احترام می گذارند، سبک های ارتباطی را معرفی می کنند: سبک ارتباطی سلطه پذیر، سبک ارتباطی جرأت مند، سبک ارتباطی پرخاشگر. افراد پیرو هر سبک یک سری ویژگی هایی را دارند.

حال ممکن است این سوال در ذهن شکل بگیرد که اگر هر یک از ما از سبک خاصی پیروی می کنیم، پس چرا در موقعیت های مختلف زندگی رفتارهای متفاوتی از خود نشان می دهیم؟ بعضی مواقع و در مقابل برخی افراد سلطه پذیر هستیم و در زمان دیگر و در مقابل فرد دیگر جرأت مند و یا حتی پرخاشگریم؟

دلیل این امر آن است که این سه سبک رفتاری، کاملاً از یکدیگر مجزا نیستند. هر فردی در موقعیت های مختلف به درجات متفاوتی، رفتارهای سلطه پذیرانه، جرأت مندانه و پرخاشگرانه از خود نشان می دهد. اما بیشتر مردم تمایل دارند که بر یک شیوهی رفتاری بیش از سایر شیوه ها تکیه کنند و هنگامی بیشترین احساس راحتی و آسایش را دارند که شیوهی غالب خود را در اکثر موقعیت ها به کار گیرند. بنابراین اگر بخواهیم به توصیف هر یک از این سبک ها بپردازیم و مقایسه ای کارکردی بین آن ها داشته باشیم باید نگاهمان پیوستاری باشد. یعنی باید آن ها را بر روی پیوستاری تجسم کنیم، که یک سر آن سبک رفتاری سلطه پذیر و سر دیگر سبک ارتباطی پرخاشگر جای می گیرد و آنچه در قسمت میانی قرار می گیرد سبک ارتباطی جرأت مندانه خواهد بود.

ویژگی های افراد پیرو سبک سلطه پذیر

- ۱ به حقوق فردی خود بی توجه هستند.
- ۲ احساسات افکار و عقاید خود را بیان نمی کنند و اگر بخواهند بیان کنند آن قدر مودبانه و غیر جدی مطرح می کنند که جدی تلقی نمی شود.
- ۳ به دیگران اجازه می دهند به حریم خصوصی آنان تجاوز نمایند و برای آن ها تصمیم بگیرند.
- ۴ به دیگران اجازه می دهند به راحتی حقوق و احساسات آن ها را نادیده گرفته و زیر پا بگذارند.
- ۵ به ظاهر، افراد متواضع، صبور، از خود گذشته و مهربان قلمداد می شوند، اما در باطن از این که توسط دیگران مورد سوء استفاده قرار می گیرند و حقوقشان پایمال می شود، ناراحت هستند.
- ۶ احساس درماندگی، ناتوانی می کنند.
- ۷ قادر به پذیرش مسئولیت نیستند.
- ۸ مضطرب و نگران هستند.
- ۹ نیازها و خواسته های دیگران را برخواسته های خود اولویت می دهند.
- ۱۰ اعتماد به نفس پایینی دارند.
- ۱۱ تن صدای پایینی دارند.
- ۱۲ تماس چشمی مناسبی برقرار نمی کنند.
- ۱۳ مین کردن و شانه بالا انداختن به هنگام صحبت از عادات آن هاست.
- ۱۴ عباراتی مثل «... اما در واقع خیلی هم برای من مهم نیست» «...» را زیاد به کار می برند.

ویژگی‌های افراد پیرو سبک پرخاشگر

خودخواهی

بی‌توجهی به حقوق دیگران

رنجاندن دیگران برای جلوگیری از رنجش خود

برچسب زدن به دیگران

صحبت کردن با صدای بلند و تند

طعنه یا نیش زدن به دیگران

تهدید دیگران

استفاده‌ی فراوان از عبارات ارزش‌گذارانه (باید، حتماً، بایستی و...)

تحقیر دیگران

تجربه نشان داده است که بین سبک ارتباطی سلطه‌پذیر، و پرخاشگر یک رابطه‌ی چرخشی وجود دارد. یعنی فرد سلطه‌پذیر، به دلیل پامال شدن حق و حقوقش و عدم ارضای نیازهایش، خشم زیادی را در خود انبار می‌کند که در نهایت با پاسخی همچون آتشفشان فوران کرده و به بیرون ریخته می‌شود. این خشم و خروش اغلب با حادثه‌ای جزئی برانگیخته می‌شود و فرد گدازه‌های پرخاشگرانه‌ی خود را بر روی نزدیکانش فرو می‌ریزد؛ اما به دنبال رفتارهای پرخاشگرانه، فرد سلطه‌پذیر به احساس گناه شدیدی دچار شده و به سمت رفتار سلطه‌پذیرانه‌ی معمول خود باز می‌گردد.

از سوی دیگر، فرد پرخاشگر نیز در مواقعی که به سطح خاصی از فشار روانی و تنش درونی می‌رسد، مستعد پرخاشگری است. همراه با افزایش تنش، پرخاشگری افزایش می‌یابد و او مستبدتر و مهاجم‌تر می‌شود. با این

وجود در مقطعی از تنش شدید، فرد پرخاشگر مستعد کناره‌گیری و تسلیم می‌شود؛ اما این حالت نیز جنبه‌ی موقتی دارد. فردی که اساساً پرخاشگر است همچون فردی که به طور عمدی سلطه‌پذیر است، از یک انتهای پیوستار به انتهای دیگر می‌روند و سپس برمی‌گردند.

ویژگی‌های افراد پیرو سبک جرات‌مند

آگاهی کامل از حقوق فردی و جمعی خود

داشتن نگرش مثبت و سازنده نسبت به خود و دیگران

احترام گذاشتن به حقوق خود و دیگران

به رسمیت شناختن و اهمیت دادن به افکار، عقاید و احساسات خود

و دیگران

آگاه بودن به این که رفتار جرات‌مندانه بدان معنا نیست که من همواره

برنده باشم، بلکه بدان معناست که من موقعیت را به بهترین و

کارآمدترین شکل ممکن اداره کنم

ابراز احساسات و عقاید خود

پذیرش مسئولیت اعمال و تصمیم‌های خود

داشتن روابط سالم و صمیمانه با دیگران

اهمیت دادن به نیازهای خود

برخورداری از اعتماد به نفس بالا و خودپنداری مثبت

متکی نبودن به دیگران، ضمن پاسخ‌دهی به حمایت‌های دیگران

تن صدایی محکم و استوار

تماس چشمی مستقیم در هنگام صحبت

داشتن وضعیت بدنی راست، متعادل و راحت

بیان افکار و احساسات خود با استفاده از ضمیر «من».

استفاده از عباراتی که نشان دهنده همکاری با دیگران است مثل «من

معتقدم»، «من فکر می‌کنم»، «من احساس می‌کنم»، «نظر شما در

این مورد چیست؟»، «چگونه ما می‌توانیم این مسئله را حل کنیم؟»

عدم استفاده از کلمات مطلق مانند: باید، حتماً، الزاماً و...

ذکر مسایل مهم و ضروری و پرهیز از حاشیه روی افراطی

مسلم است که این ویژگی‌ها به خودی خود حاصل نمی‌شود، بلکه افراد انسانی برای دستیابی به آن، سال‌های سال سرمایه‌گذاری نموده، آموزش دیده و مهارت‌هایی را کسب کرده‌اند. به نظر می‌رسد فرد وقتی می‌تواند جرأت‌مندی اصیل را تجربه کند، که بر روی مهارت‌هایی همچون خودآگاهی، همدلی، مدیریت استرس، کنترل هیجانات، تفکر انتقادی، خلاقیت و مهارت برقراری ارتباط مؤثر به طور عمیق، کار نموده و آن‌ها را در وجود خود نهادینه کرده باشد و همین جاست که می‌توان پی‌برد وقتی گفته می‌شود مجموعه‌ی مهارت‌های زندگی - خودآگاهی، همدلی، برقراری ارتباط مؤثر، تفکر خلاق، تفکر انتقادی، حل مساله و تصمیم‌گیری، مدیریت استرس و کنترل هیجانات - همچون حلقه‌های در هم تنیده‌ی یک زنجیر هستند؛ یعنی چه؟

البته این بدان معنا نیست که کسی که بر روی دیگر مهارت‌ها به طور عمیق کار نکرده، نمی‌تواند جرأت‌مند باشد. نه، همه‌ی ما در مسیر جرأت‌مندی می‌توانیم حرکت کنیم. اما یک جرأت‌مندی اصیل و ناب، ثمره‌ی مجموعه‌ای از توانمندی‌هاست.

مهارت‌های اجتماعی و تاثیر آن بر روابط

یکی از نشانه‌های سلامت روان، وجود روابط بین فردی سالم و سازنده است. افرادی که می‌توانند روابط سالم و مناسبی برقرار کنند، فضایی را در زندگی برای خود و دیگران فراهم می‌آورند که مملو از عشق و صمیمیت و بالندگی است. توانایی به وجود آوردن چنین فضایی یک مهارت است که به خودی خود حاصل نمی‌شود، بلکه باید آن را آموخت. حال برخی این فرصت را داشته‌که از بدو تولد در خانواده‌ای زندگی کنند که این آموزش‌ها، اصول تربیتی حاکم بر خانواده بوده و برخی دیگر باید به اندوخته‌های پیشین خود، تجربه‌های جدیدی اضافه کنند. مجموعه‌ی مهارت‌هایی که منجر به برقراری روابط کارآمد با دیگران می‌شود، مهارت‌های اجتماعی نامیده می‌شوند. مهارت‌های اجتماعی رفتارهایی هستند که شالوده‌ی ارتباطات موفق را تشکیل می‌دهند و فضایی را بر روابط، حاکم می‌سازند که تک تک افراد در آن احساس می‌کنند. مهم، دوست داشتنی و محترم هستند و این احساس در فضایی جمعی به چندین برابر افزایش می‌یابد: در چنین فضایی همدلی، هماهنگی و بالندگی زیبایی بر روابط حکم فرماست و افراد باور دارند تنها نیستند و به گروهی از انسان‌های توانمند تعلق دارند؛ که این خود آرامشی عمیق را به ارمغان آورده و از بسیاری مشکلات ناشی از فقدان آن جلوگیری می‌کند.

واقعیت این است که مهارت‌های اجتماعی، گستره‌ی وسیعی از مهارت‌ها را دربر می‌گیرد که مجال پرداختن به همه‌ی آن‌ها در این مبحث نیست. ما

در این جا سعی کرده ایم به برخی از مهم ترین آن ها اشاره کنیم که عبارت است از:

۱ - مهارت مشارکت در گفت و گو

۲ - مهارت جرأت مندی

۳ - مهارت دوست یابی

۴ - مهارت سازگاری با دیگران

اگرچه این مهارت ها به صورت جداگانه مطرح می شوند، اما این تقسیم بندی فقط به صورت انتزاعی قابل انجام است و در عمل هر دسته از مهارت ها با گروه های دیگر در ارتباط بوده و همه به صورت یک مجموعه ی به هم پیوسته عمل می کنند؛ نقصان در یک مهارت موجب اختلال در کارکرد دیگر مهارت ها شده و بر کل روابط فرد اثر می گذارد.

قبل از خواندن صفحات بعدی، به پرسش نامه ای که در اختیار شما قرار داده شده است پاسخ دهید. پاسخ به این پرسش نامه راهی برای پی بردن به نقاط قوت و ضعف شما در مقوله ی ارتباطات بین فردیتان است.

مهارت های اصلی ارتباط

فراوانی

- ۱ - از گوش دادن به حرف های مردم لذت می برم.
- ۲ - برای ادامه یافتن گفت و گو، سؤالانی را مطرح می کنم.
- ۳ - صبر می کنم تا صحبت طرف مقابل تمام شود.
- ۴ - برای ادامه یافتن گفت و گو، از توضیحات طولانی امتناع می کنم.
- ۵ - در حین صحبت کردن، به زبان بدن فرد مقابل هم دقت می کنم.
- ۶ - هنگام صحبت کردن، دیدگاه های دیگران را هم مدنظر قرار می دهم.
- ۷ - هنگام صحبت کردن، سعی می کنم از کلمات دقیق و مشخص استفاده کنم.
- ۸ - به جای آمرانه صحبت کردن، فقط پیشنهاداتم را به دیگران منتقل می کنم.
- ۹ - هنگام گوش دادن به صحبت های دیگران در مواقع لازم سرم را به نشانه تأیید تکان می دهم.
- ۱۰ - به همان اندازه که حرف می زنم، گوش هم می کنم.
- ۱۱ - هنگام گوش دادن به صحبت های دیگران، به اندازه کافی و به شکل مناسب تماس چشمی برقرار می کنم.
- ۱۲ - دیگران را با گفتن جمله "بیشتر توضیح بده" تشویق به ادامه می کنم.
- ۱۳ - هنگام صحبت کردن دیگران، حواسم را متمرکز صحبت های آن ها می کنم.
- ۱۴ - برای این که نشان دهم که به صحبت های طرف مقابل گوش می دهم، آن ها را به صورت خلاصه بازگو می کنم.
- ۱۵ - به محتوای صحبت ها و احساسات طرف مقابل توجه می کنم.
- ۱۶ - تمام موارد فوق را با هر کس و بدون توجه به سن و سال اوضاع اعمال می کنم.

..... مهارت مشارکت در گفت و گو

این که افراد انسانی بتوانند گفته‌های خود را به شکلی مؤثر و قابل فهم بیان کنند و در مقابل، صحبت‌های دیگران را به دقت گوش داده و برداشت صحیحی از آن داشته باشند، مهارت خاصی را می‌طلبد که به آن مهارت «مشارکت در گفت و گو» گفته می‌شود. مهارت مشارکت در گفت و گو خود به سه دسته تقسیم می‌شوند:

۱ - مهارت غیرکلامی

۲ - مهارت صحبت کردن

۳ - مهارت گوش دادن فعال

مهارت‌های غیرکلامی

ارتباطات غیرکلامی دامنه‌ی وسیعی از روابط بین فردی را در بر می‌گیرد. به طوری که می‌توان گفت، تنها درصد ناچیزی از تأثیراتی که بر دیگران می‌گذاریم از ارتباطات کلامی محض، یعنی از واژه‌هایی که به کار می‌بریم، ناشی می‌شود. بخش اعظم تأثیرات از پیام‌های غیرکلامی است.

درجه‌ی صدا و لحن بیان، چگونگی ارتباط چشمی، وضعیت بدن، زاویه‌ی سر به گردن، و بسیاری دیگر از نشانه‌های غیرکلامی، شنونده را قادر می‌سازد تا کلمات ما را تفسیر کرده و معنی آن‌ها را دریابد. با وجود نقش بسیار مهم زبان بدن، تنها تعداد اندکی از مردم در روابط خود با دیگران به حالات و حرکاتشان توجه دارند و در نتیجه درصد بالایی از انسان‌ها از در

اختیار داشتن این ابزار ارتباطی نیرومند که بدون ذکر حتی یک کلمه می‌تواند پیامی را به دیگران منتقل کند، بهره کمی می‌برند.

استفاده‌ی صحیح از پتانسیل‌های غیرکلامی، یک مهارت است. آشنایی با مهارت‌های غیرکلامی و استفاده‌ی مناسب از آن به شما کمک می‌کند تا بر تأثیر کلام خود بر دیگران بیافزایید و ارتباطی هر چه بهتر با دیگران برقرار کنید. مهارت‌های غیرکلامی را می‌توان به دو دسته تقسیم نمود:

مهارت‌های فرا زبان

مهارت‌های مربوط به زبان بدن

در زیر به شرح مختصر این مهارت‌ها پرداخته شده است.

۱- مهارت‌های صوتی یا پیرازبان

پیرازبان یعنی هرآنچه پس از کنار گذاشتن محتوای کلام، در گفتار باقی می‌ماند. به عبارت دیگر زبان یعنی آنچه گفته می‌شود و پیرازبان به نحوه‌ی بیان این گفتار اطلاق می‌شود.

واقعیت این است که کلمات به تنهایی دارای اهمیت هستند. با این حال فقط بخش ناچیزی از پیام را تشکیل می‌دهند. چگونگی ادای کلمات، یعنی لحن صدا (خشن، نرم، بی تفاوت، بالا رونده یا پایین رونده) زیر و بمی و درجه‌ی صدا (بالا، پایین، بلند، نرم و یا معمولی) سرعت ادای کلمات (تند، آرام، یا معمولی) و تأکید و فشار شما بر روی آن کلمات همگی، در برقراری ارتباط از اهمیت بالایی برخوردارند. متخصصان علوم رفتاری بر این باورند که $\frac{1}{3}$ لحن، $\frac{1}{3}$ زیر و بمی، تأکید، سکوت و سرعت صدا می‌توان برای ایجاد بهترین تأثیر بر دیگران استفاده کرد.

به چگونگی ادای کلمات و لحن کلام اطرافیان خود توجه کنید. همان طور که ملاحظه می کنید، برخی از صداها آهنگ دارند، برخی قوی، برخی گرم و دوستانه، برخی مهربان و نوازش کننده و برخی صاف و یکنواخت هستند. از سوی دیگر، برخی افراد بسیار آرام و شمرده صحبت می کنند؛ شماری دیگر با سرعت و یک نفس چهچهه می زنند و پاره ای دیگر هم مانند گلوله هایی که از مسلسل شلیک می شود، کلمات را با فشار از دهان بیرون می رانند. این که چقدر تند، کند، بلند یا آرام حرف می زنیم، بر تصور دیگران از ما و نیز ماهیت پیام دریافت شده از طرف ما تأثیر می گذارد.

از سوی دیگر انسان با شیوه ای خاص از تکلم به دنیا نمی آید. بلکه بر حسب تجربه و عادت؛ سرعت، تاکید، زیر و بم، آهنگ صدا و خلاصه لحن، کلام خود را بر می گزیند. شاید شما هم مانند اغلب مردم از صدای خود که چون یک آلت موسیقی نیرومند قادر به تولید انواع صداها با کیفیت متفاوت است، آن قدر که شاید و باید بهره نمی برید. در صورتی که با تمرین و ممارست می توانید کیفیت صدای خود را تقویت کنید.

به راستی تا چه اندازه سریع سخن می گوید؟ آن قدر که کلمات روی هم بلغزند و تفکیک آن ها برای شنونده مشکل شود؟ یا این که چنان آهسته و یکنواخت حرف می زنید که طرف مقابل از فرط خستگی از تعقیب رشته کلام شما عاجز می شود؟

۲- مهارت های مربوط به زبان بدن

الف) حرکات

منظور از حرکات، کلیه ی حرکاتی است که با بدن انجام می دهیم. برای

مثال ژست ها، حرکت اندام های بدن، تکان دادن های سر، حالات چهره، وضعیت بدن و وقتی تعامل افراد را مورد مشاهده قرار می دهیم، در می یابیم که یکی از جنبه های بارز تعامل، حرکات آن ها است. انسان ها با حالات و حرکات خود اطلاعات زیادی در مورد نگرش خویش نسبت به خود و چگونگی خلق و خویشان بیان می دارند. برای مثال فردی که محکم و استوار گام برمی دارد، پیامی متفاوت از کسی که سلانه سلانه و با چهره ای بی تفاوت راه می رود، ارسال می کند.

از سوی دیگر، صورت انسان نیز پیام آور ظریفی است. انسان ها می توانند به صورت خود، هزاران حالت بدهند. این حالت ها محصول کج و راست کردن سر و حرکات ابروها، چشم ها و دهان است. صورت با حالت هایی که به خود می گیرد می تواند بیانگر خشم، مخالفت، تحسین، عشق، علاقه و ... باشد.

یکی دیگر از مهم ترین جنبه های ارتباط میان فردی، حرکات بدن و موضع گیری بدن نسبت به دیگران است. خشک و محکم در مقابل فردی نشستن و یا به طور ناگهانی به سوی او خم شدن، نوعی مخالفت محسوب می شود.

اما بدن کمی مایل به جلو، دست هایی گشاده و چهره ای باز، بیانگر علاقمندی و تمایل به ادامه ی گفت و گو است. البته اگر در این خم شدن افراط کنید و زاویه ی تقریبی هفتاد و پنج درجه را بکشید، نه تنها رفتارتان پیام آور تمایل شما به ادامه ی گفت و گو نیست، بلکه با این کار ناخود آگاه فشاری را هم به فرد مقابل وارد می کنید؛ چرا که خم شدن بیش از حد بدن به سوی دیگری، خود، نوعی تخطی به حریم ارتباطی اوست.

ب) چشم‌ها

تماس چشمی اثربخش، بیانگر میل و علاقه به گفت و گواست. این کار شامل تمرکز آرام چشم بر مخاطب و تغییر گاه به گاه مسیر چشم از صورت به بخش‌های دیگر بدن و سپس برگرداندن نگاه به صورت تا برقراری مجدد تماس چشمی است. تماس چشمی ناکارآمد، یعنی زمانی که شما نگاه خود را از مخاطب برمی‌گیرید، یا به شکلی ثابت و مات به او خیره می‌شوید، و یا مدام با حرکات چشم خود سر تا پای مخاطب را برانداز می‌کنید. بنابراین ارتباط چشمی ناکارآمد هم ارتباط چشمی بیش از حد و هم ارتباط چشمی کمتر از حد را در برمی‌گیرد، که هر دو اثر منفی بر مخاطب می‌گذارد.

ارتباط چشمی خیلی کم، شنونده را به فردی بی‌علاقه و یا غیر قابل اعتماد تبدیل می‌کند و ارتباط چشمی خیلی زیاد او را نزد گوینده فردی جاه طلب جلوه می‌دهد؛ این در حالی است که ارتباط چشمی معقول برانگیزاننده‌ی اشتیاق طرفین درگیر در ارتباط است. ارتباط چشمی معقول از جانب شنونده چنین معنایی را در بردارد: "من به تو و صحبت‌هایت علاقمندم و به صحبت‌هایت گوش می‌دهم".

مهارت صحبت کردن

به نظر شما صحبت کردن در یک ارتباط خوب چه قدر اهمیت دارد؟ ما چگونه می‌توانیم افکار، احساسات، عقاید و خواسته‌هایمان را بیان کنیم؟ آیا دیگران بدون صحبت کردن می‌توانند متوجه احساسات و خواسته‌های ما شوند؟

حقیقت امر این است، که ما از طریق صحبت کردن می‌توانیم افکار، علایق، احساسات و خواسته‌های خود را برای دیگران بیان کنیم و هیچ‌کس نمی‌تواند آن‌ها را بدون این‌که در مورد آن صحبت کنیم، حدس بزند. صحبت کردن یکی از مهم‌ترین اجزای سازنده‌ی هر ارتباطی است. حال که به اهمیت صحبت کردن در ارتباطات پی بردیم، باید بدانیم که فقط صحبت کردن مهم نیست؛ بلکه چگونه صحبت کردن نیز اهمیت دارد. برای این‌که بتوانیم گفت و گوی خوبی با دیگران داشته باشیم، باید اصول زیر را در صحبت کردن رعایت کنیم.

۱ - تمرکز

۲ - شفافیت

۳ - اختصار

۴ - استفاده از کلمات مناسب

۱ - تمرکز

تمرکز یکی از مهم‌ترین اصولی است که به هنگام صحبت کردن باید مدنظر قرار بگیرد. شاید در لحظه‌ی اول چنین به نظر برسد که منظور از تمرکز، فقط توجه به محتوای گفتار در حال بیان است؛ حال آن‌که تمرکز

معانی وسیع‌تر از این داشته و نه فقط محتوای کلام بلکه حالات و حرکات بدن را هم در بر می‌گیرد. تجربه نشان داده است قبل از این که مطلبی بیان شود، بهتر است درخصوص چگونگی بیان آن چند دقیقه‌ای با خود اندیشید، طبقه‌بندی کردن و منسجم شدن مطلب در ذهن قبل از بیان آن، تأثیر بسزایی بر شیوایی و رسایی پیام و علاقمندی طرف مقابل به گوش دادن می‌گذارد و برعکس، پراکنده‌گویی و از این شاخه به آن شاخ پریدن حاصلی جز گیجی و سر در گمی در پی نخواهد داشت. اما این تمام مطالب نیست، بلکه توجه به حالات و حرکات بدن خود به هنگام صحبت نیز نکته‌ی حائز اهمیت است که نباید از آن غافل بود. بازی با کلید، انگشتان و استفاده بیش از حد از دست‌ها و صورت همگی بر مخاطب تأثیری نامطلوب بر جای می‌گذارد.

از طرف دیگر توجه کنید که فرد گوینده در همان لحظه‌ای که در جایگاه فرستنده‌ی پیام قرار دارد، شونده نیز هست. توجه به حالات و حرکات طرف مقابل، نکته‌ی مهمی است که به هنگام صحبت باید بدان توجه داشت؛ چه بسیارند مواقعی که از روی حالات و حرکات طرف مقابل می‌توان پی برد که آیا او اشتیاقی برای شنیدن حرف‌های ما دارد و یا برعکس خسته و کلافه شده و بهتر است خلاصه‌وار مطلب را بیان کرد.

۲ - شفافیت

وقتی درخصوص موضوعی صحبت می‌کنیم، خود بر مفهوم و معنای آن واقفیم. اما دیگران چطور؟ واقعیت این است که ما به منظور احترام گذاشتن، رعایت ادب، شرمندگی و... افکار، نظرات و احساساتمان را

در لفافه‌ای می‌پیچانیم و سپس بیان می‌کنیم. خاصیت این پوشش لفافه‌ای آن است که مانع ایجاد می‌کند و اجازه نمی‌دهد مخاطب پی به منظور واقعی ما ببرد. اگرچه گاهی اوقات گوینده به عمد و با همین هدف که دیگران به منظور او پی نبرند، مبهم صحبت می‌کنند؛ اما در غالب اوقات ساختن چنین پوشش لفافه‌ای، نتیجه‌ی تمایل انسان‌ها به کلی‌گویی و انتزاعی صحبت کردن است. ارسال پیام‌های مبهم و کلی، باعث سوء تعبیر و برداشت‌های اشتباه شده و کارآمدی ارتباط را تحت الشعاع قرار می‌دهد. به همین دلیل توصیه می‌شود به منظور شفافیت بیشتر گفتار و درک بهتر مخاطب عینی، ساده و واضح صحبت کنید. علاوه بر این اگر درخصوص شفافیت آنچه می‌گوییم و یا برداشت‌های طرف مقابل مطمئن نیستیم، می‌توان با پرسیدن سوالاتی از مخاطب پی برد که او تا چه حد منظور را درست فهمیده و اگر نقطه‌ی ابهامی وجود داشت آن را بر طرف نمود.

۳ - اختصار

حتماً شما هم با افرادی روبه‌رو شده‌اید که یک سوال از آن‌ها می‌پرسید و ساعت‌ها جواب می‌شنوید. افرادی که برای گفتن مطلبی ساده ساعت‌ها مقدمه و مؤخره می‌چینند. حاشیه‌پردازی کرده و به ذکر ریز جزئیات می‌پردازند. غالب اوقات این مفصل‌گویی بدان دلیل صورت می‌گیرد که مخاطب کاملاً در فضای ذهنی گوینده قرار بگیرد و بهتر متوجه گفته‌های وی شود. اما نکته‌ی آنکه مورد غفلت واقع می‌شود، خسته‌کننده و کسالت آور بودن صحبت‌های طولانی است. شنونده ترجیح می‌دهد خیلی شفاف

و مختصر اطلاعات را دریافت کند. به همین دلیل هم بارها و بارها در کتاب‌های مختلف گفته شده تا جایی که می‌توانید مطلب خود را مختصر و مفید، اما کامل بیان کنید تا مخاطب شوق شنیدن را از دست ندهد. البته مختصرگویی به آن معنا نیست که به اصل موضوع خللی وارد شود. بلکه منظور صرف نظر کردن از توضیحات اضافی و خسته کننده است.

کلمه
کلمه
کلمه
کلمه

کلمات، در پیامی که به دیگری منتقل می‌کنید تأثیر فراوانی دارند. بنابراین از به کار بردن کلمات بر حسب عادت و بدون اندیشه خودداری کنید.

۴ - کلمات

در حین گفت و گو استفاده از کلمات و جملات مناسب کار هنرمندانه ای است. کلمات هم می‌تواند تأثیر مثبت داشته باشند و هم می‌تواند با ایجاد حالت تدافعی گفت و گور را به بحث و چالش بکشاند. به کلماتی که در جدول صفحه‌ی بعد در مقابل هم قرار گرفته‌اند توجه کنید؛ هر دو کلمه دارای یک مفهوم هستند، اما آیا هر دو کلمه حامل یک پیام نیز هستند؟

جالب	پر زرق و برق
سریع	ناگهانی
انعطاف پذیر	دهن بین
پیگیر	سمج

همان طور که مشاهده می‌کنید کلماتی که در سمت چپ قرار دارند، حامل بار احساسی منفی اند و بر مخاطب تأثیری منفی می‌گذارند. در صورتی که کلمات سمت راست، روشن و مبتنی بر واقعیات بوده و از روی احساسات مثبت رنگ گرفته‌اند. به طور مسلم کلماتی که دارای بار عاطفی مثبت هستند بر مخاطب نیز اثر مثبتی به جای می‌گذارند.

پس می‌توان جملات را بی طرفانه و غیر مغرضانه برگزید و یا به عکس عباراتی تحریک آمیز انتخاب کرد. همچنین می‌توان با لحنی خشن و طعنه آمیز سخن گفت و یا با لحنی شیرین و آرام، موزون و دوستانه حرف زد. طبیعی است که پاسخ کلمات و عبارات منفی و تحریک آمیز در قالب لحنی خصمانه، با پاسخ به گفتاری شیرین و صمیمانه با لحنی ملایم و دلچسب به کلی متفاوت است. بیان الفاظی دلپذیر و موزون موجب می‌شود که شخص با متانت گوش فرا دهد، حقایق را جمع بندی کند و به فکر حل مسأله باشد؛ اما عبارات مغرضانه و کینه جوینانه، اغلب خشم فرد دیگر را برمی‌انگیزد و او را به جبهه گیری وادار می‌کند و در نهایت روابط را به دشمنی و تعارض و نبرد می‌کشاند.

۵ - سوال کردن

سوال کردن، بخشی جدایی ناپذیر از تعامل کلامی است که هم در زمره‌ی مهارت‌های صحبت کردن و هم در زمره‌ی مهارت‌های گوش دادن فعال جای می‌گیرد. به عبارت دیگر، هم گوینده و هم شنونده باید به چگونگی سوال پرسیدن خود توجه کنند. چرا که سوال‌ها نیز مانند هر چیز دیگری دارای نقاط قوت و ضعف مخصوص به خود است. در فرهنگ ما، تقریباً افراد محدودی

می‌دانند که چگونه به شکلی اثربخش، سؤال بپرسند. ما اغلب در گفت و گوی خود با دیگران به سؤالاتی که در ذهنمان شکل می‌گیرد تکیه می‌کنیم و آن‌ها را به نحوی نامناسب به کار می‌بریم. واقعیت این است که در بیشتر مواقع سؤال‌های ما بر قصد، دیدگاه و نگرانی‌های خود ما متمرکز است تا طرف مقابل و مسلماً چنین سؤالاتی جریان ارتباط را متوقف می‌سازد.

تجربه نشان داد که بهتر است «سؤال‌های باز» را از «سؤال‌های بسته» متمایز کرد. سؤال‌های بسته، مخاطب را در جهت ارائه‌ی یک پاسخ مشخص و کوتاه هدایت می‌کند و اغلب می‌توان به آن‌ها با کلمات بله یا خیر و یا عبارتی کوتاه پاسخ داد. اما سؤال‌های باز به مخاطب فرصت می‌دهد تا بدون این که در دسته بندی‌های ما محدود شود، به بررسی افکار خود بپردازد. به گزاره‌های سؤالی زیر توجه کنید.

سؤالات باز	سؤالات بسته
از سرکار چه خبر؟	کار خوب بود؟
چه احساسی داری؟	عصبانی هستی؟
چه اتفاقی افتاد؟	رئیس بهت بی احترامی می‌کرد؟

به نظر می‌رسد، گزاره‌های سؤالی سمت چپ امکان ادامه‌ی گفت و گور را بیشتر فراهم می‌کند؛ چرا که فرد مجبور به پاسخ دهی به شیوه‌هایی که ما می‌پسندیم، نیست. علاوه بر این که، بهتر است به جای سؤالات بسته از سؤالات باز استفاده شود؛ این موضوع نیز اهمیت دارد که در یک زمان

خاص فقط یک سؤال مطرح شود. هنگامی که در فاصله‌ی زمانی کوتاه، دو یا چند سؤال مطرح می‌شوند، سؤال‌های آخر به سؤال‌های بسته منتهی می‌شوند و سؤال بسته این قدرت را دارد که گفت و گو را تبدیل به جلسه‌ی بازجویی نماید. در همین راستا برخی متخصصان پیشنهاد می‌کنند بسیاری از سؤال‌ها این پتانسیل را دارند که با یک جمله جایگزین شوند. جمله‌ای که هم کمتر از سؤال ایجاد زحمت و مزاحمت می‌کند و هم امکان دستیابی به اطلاعات بهتر را فراهم می‌سازد. به مثال‌های زیر توجه کنید.

عبارات سؤالی	عبارات گزاره‌ای
دیشب کی برگشتی؟ چرا دیر آمدی؟	فکر می‌کنم قبل از این که تو بیایی من خواب بودم.
کی به دیدنم می‌آیی؟	از این که تو را ببینم واقعاً خوشحال می‌شوم.
آیا در امتحان نمره‌ی خوبی گرفتی؟	فکر می‌کنم بعد از امتحان خیالت آسوده شده.
برای تعطیلات به کجا می‌روی؟	امیدوارم تعطیلات خوبی داشته باشید.

همان طوری که ملاحظه می‌کنید در عبارات سؤالی سمت راست نوعی اجبار برای پاسخ دهی وجود دارد. اما در عبارات گزاره‌ای سمت چپ شما

علاقتمندی خود را نشان می‌دهید و به طرف مقابل حق انتخاب داده و به او فرصت می‌دهید هر طور مایل است پاسخ دهد و هیچ اجباری برای پاسخ دهی وجود ندارد.

هنگام صحبت کردن

کارهایی که باید انجام داد

مطمئن شوید که زمان و مکان مناسبی را برای گفت و گو انتخاب کرده‌اید.
به فرد مخاطب نگاه کنید.
مطمئن باشید آن چه که می‌گویید با لحن، تن صدا و زبان بدنتان هماهنگ است.
شفاف و واضح صحبت کنید.
مکث کنید و به فرد مقابل برای صحبت کردن فرصت دهید.

کارهایی که نباید انجام داد

از کلی گویی و مبهم صحبت کردن خودداری کنید.
حاشیه پردازی نکنید و مقدمه و مؤخره نچینید.
از این شاخه به آن شاخه نپرید.
بیش از حد سوال نکنید.
از کلمات و عباراتی که بار عاطفی منفی دارند، استفاده نکنید.
یک ریز حرف نزنید.

گوش دادن

گوش کردن، یکی از مولفه‌های اصلی ارتباطات میان فردی است. زیرا در صورت عدم وجود آن، ارتباط مختل خواهد شد. گوش دادن به خودی خود روی نمی‌دهد؛ به عبارت دیگر، برای کسب اطلاعات خوب و سودمند تنها شنیدن سخنان دیگری کافی نیست، آنچه مهم است، کیفیت گوش دادن است. واکنش‌های شما به هنگام گوش دادن، سوالاتی که مطرح می‌کنید و حالات و حرکات شما همگی در دقیق شنیدن مؤثر است.

نکته‌ی بسیار مهم این است که گوش دادن را هرگز نباید نیمه‌ی دیگر صحبت کردن تلقی کرد. باید به غیر از گوش، از قلب و چشمان خود نیز مدد گرفت و به اصطلاح به سخنان گوینده گوش دل سپرد. گوش دادن واقعی مستلزم آن است که شما بتوانید به طور موقت احساسات شخصی، انتظارات و پیش داوری‌ها را از دخالت در قدرت شنوایی خود دور نگه دارید و به همه چیز از دریچه‌ی چشم گوینده بنگرید. حسن استماع کار دشواری است و انرژی زیادی می‌طلبد.

از جمله نواقصی که در زمینه‌ی توجه به صحبت فرد مقابل بروز می‌کند، توجه با فاصله است؛ به این معنی که گاهی توجه داشته و گاهی توجه نداشته باشیم. در این رابطه باید گفت که ارتباط شفاهی قابل تکرار نیست، اگر ما اجازه دهیم که توجه‌مان منحرف شود، هیچ راهی برای تکرار تجربه‌ی از دست رفته نیست.

روان‌شناسان معتقدند گوش دادن دقیق، توانمندی است که می‌توان آن را با آموختن برخی مهارت‌ها و توجه به برخی ظرایف ارتباطی پرورش داد. در همین راستا چهار قانون اساسی برای گوش دادن فعال معرفی می‌شود که اگر

افراد بتوانند این اصول را تمرین کرده و در وجود خود نهادینه سازند و از سوء تعبیرها جلوگیری کرده و فرصت طلایی برقراری و تداوم روابط کارآمد را برای خود و دیگران فراهم می‌آورند. این اصول عبارت است از:

۱ - تمرکز و توجه

۲ - کاوش و پیگیری

۳ - بازخورد

۴ - جمع‌بندی / تلخیص

گوش دادن فعال

۱ - تمرکز و توجه

یکی از مهم‌ترین اصول در گوش دادن فعال، تمرکز و توجه است، که حداقل سه جنبه را در بر می‌گیرد:

۱ - تمرکز و توجه بر روی محتوای گفتار گوینده و آنچه که او می‌گوید.

۲ - تمرکز و توجه به حالات بدنی و چگونگی بیان گوینده

۳ - توجه و تمرکز بر حالت بدن خود به عنوان یک شنونده

تجربه نشان داده، افراد وقتی می‌توانند بر گفته‌های دیگری تمرکز کافی داشته باشند، که ذهن خود را بر روی نگاه و نگرش و احساسات و هیجانات گوینده باز نگه داشته و از مداخله‌ی عوامل درونی و بیرونی فشار آورنده‌ای همچون تعصبات، افکار کلیشه‌ای، شتاب زدگی، قضاوت ذهنی سریع، خستگی، مشغله‌ی ذهنی و بی‌حوصلگی، سرما، گرما و سروصداها و محیطی (که مانع تمرکز اند) جلوگیری کنند. حتماً شما هم با افرادی رو به رو شده‌اید که

وقتی در حال صحبت با آن‌ها هستید به صحبت‌ها به دقت گوش نمی‌دهند و فقط به دنبال پیدا کردن جوابی برای آن گفته‌ها هستند و یا حتی افرادی که می‌خواهند شنونده‌ی خوبی باشند، اما این قدر در قید و بند ساختارهای ذهنی خود هستند که نمی‌توانند متوجه شوند منظور شما چیست و از چه زاویه‌ای به موضوع نگاه می‌کنید؛ همه چیز را فقط از زاویه‌ی دید خود دیده و پذیرش دیدگاه‌های متفاوت برایشان دشوار است. مسلم است که با چنین نگاهی نمی‌توان به نقطه نظرهای طرف مقابل پی برد و با او وارد یک ارتباط تعاملی کارآمد شد. زمانی ما می‌توانیم شنونده‌ی خوبی باشیم که اسیر ذهنیت‌های خود نباشیم.

علاوه بر این، توجه به حالت‌های بدنی گوینده نکات با ارزشی در مورد احساسات و عواطفی که او در آن لحظه تجربه می‌کند، در اختیار ما قرار می‌دهد و همین طور حالت‌های بدنی ما به عنوان یک شنونده نیز خود حامل پیام‌های قابل تعمقی برای گوینده است. به طور مسلم چهره‌ای گشاده و بدنی مایل به جلو پیامی متفاوت از چهره‌ای بی تفاوت و بدنی خشک به همراه دارد، که توجه به آن‌ها در یک فرآیند گفت و شنود، خالی از لطف نیست.

۲ - کاوش و پیگیری

ارتباط بین فردی، یک فرآیند خطی نیست که طی آن یک نفر فقط صحبت کند و دیگری فقط گوش دهد. بلکه ارتباط، فرآیندی تعاملی و تبادلی است، که طی آن دو انسان با دو ذهنیت متفاوت در مقابل هم قرار می‌گیرند؛ بنابراین کاملاً طبیعی است که معنای واژه‌ها نزد آن‌ها متفاوت باشد، این تفاوت معنایی ابهام برانگیز است و می‌تواند باعث به وجود آمدن بسیاری از

کج فهمی‌ها و سوء تفاهمات شود. به همین دلیل توصیه می‌شود هر کجا فکر می‌کنید مقصود و منظور گوینده برای شما مشخص نیست و یا معنای کلمه یا عبارتی را متوجه نشده‌اید، سوال کنید؛ سوالات کوتاهی مثل:

■ این است منظور شما؟

■ ممکنه لطفاً آن کلمه را توضیح دهید؟

■ من مطمئن نیستم منظور شما را درست فهمیده‌ام، ممکنه لطفاً آن را تکرار کنید؟

■ ممکنه این مطلب را بیشتر توضیح دهید؟

و سؤالاتی دیگر از این قبیل، همگی کمک می‌کند که بهتر بتوانیم به منظور گوینده پی ببریم. اما یک شنونده‌ی کارآمد، تنها به عینیت بخشیدن و شفاف سازی صحبت‌های گوینده اکتفا نمی‌کند، بلکه به دنبال راهی برای ترغیب گوینده به ادامه‌ی صحبت می‌گردد و بر آن است تا فرآیند گفت و شنود را از لایه‌های سطحی به سمت لایه‌های عمیق‌تر هدایت کند. برخی از تکنیک‌هایی که بدین منظور استفاده می‌شوند عبارت است از:

الف - در باز کن ها

ب - تشویق‌های کوتاه

ج - سکوت

منظور از در باز کن‌ها چیست؟ تشویق‌های کوتاه کدامند؟ و سکوت به چه معناست؟

الف) در بازکن‌ها

در غالب اوقات وقتی افراد می‌خواهند در خصوص مسائل خاصی، بخصوص تجارب دردناکشان صحبت کنند، علی‌رغم تمایل به خودافشاگری، تردیدهایی را هم احساس می‌کنند که ادامه‌ی گفت و گو را برای آن‌ها مشکل می‌سازد. در چنین لحظاتی، شنونده‌ی کارآمد با درک احساس فرد و احترام قائل شدن برای آن، از در بازکن مناسبی استفاده کرده و او را دعوت به ادامه‌ی صحبت می‌کند، بدین ترتیب فرصت باز شدن این قفل و ورود به لایه‌های عمیق‌تر مهیا می‌شود.

پس همان‌طور که ملاحظه می‌کنید، در بازکن‌ها، دعوتی بدون زورگویی برای صحبت کردن است. در این روش گوینده به ادامه‌ی صحبت دعوت می‌شود، اما هیچ‌گونه دستوری برای صحبت کردن صادر نمی‌شود. عبارت کوتاهی مثل:

■ صحبت کردن در این زمینه، خیلی دشوار است.

■ دوست دارم در این رابطه بیشتر بدانم.

■

و جملاتی که بیانگر تأیید و انعکاس احساس مخاطب است می‌توانند کلیدهای این قفل تردید بوده و به فایق آمدن گوینده بر تردید خود کمک کنند.

ب) تشویق‌های کوتاه

یکی از بهترین شیوه‌های ترغیب گوینده به ادامه‌ی صحبت همین

«تشویق‌های کوتاه» است، پاسخ‌های ساده‌ای که نشان می‌دهد شما با او همراهی می‌کنید. شاید پرکاربردترین آن‌ها همان «هوم – هوم کردن» ساده باشد. این عبارت کوتاه بیانگر آن است که لطفاً ادامه بده، من گوش می‌دهم و حرف‌هایت را می‌فهمم. علاوه بر این عبارات دیگری مثل بیشتر توضیح بده، اه؟ می‌فهمم، واقعاً، خوب، بعد و هزاران هزار کلمه و شبه جمله‌ی دیگری از این قبیل همه در زمره‌ی تشویق‌های کوتاه قرار می‌گیرند.

اما توجه کنید، علی‌رغم اثربخشی وافر این تشویق‌های کوتاه، به‌کارگیری نامناسب آن خطرات بزرگی را می‌توانند به بار آورند. چرا که در پاره‌ای اوقات این رفتار به مثابه تأیید صحبت‌های گوینده تلقی می‌شود. حال آن که هدف از به‌کارگیری این عبارات تنها ترغیب گوینده به ادامه‌ی صحبت است، نه موافقت یا مخالفت با گفته‌های او. بنابراین هنگام استفاده از تشویق‌های کوتاه باید مراقب حداقل چهار نکته بود:

۱- لحن کلام

۲- الفاظ مورد استفاده

۳- زمان به‌کارگیری

۴- میزان و فراوانی آن

ج) سکوت توجه‌آمیز

به قول خردمندی کلیمی: «نقطه‌ی آغاز خرد، سکوت و گام دوم آن گوش دادن است» اغلب شنوندگان زیاد صحبت می‌کنند. آنان گاه خیلی زیاد و حتی بیش از فردی که می‌کوشد مسائل خود را مطرح کند، صحبت می‌کنند. بعضی از آن‌ها مدام سؤال می‌پرسند، سوالاتی که بیشتر برخاسته از مقاصد،

دیدگاه‌ها و نگرانی‌های خودشان است تا گوینده، حال آن که هنر پاسخ دادن همراه با سکوت، برای گوش دادن صحیح امری ضروری است. سکوت شنونده به گوینده فرصت می‌دهد که در مورد آنچه می‌خواهد صحبت کند فکر کرده، احساساتش را تجربه نماید و در نهایت هر طوری که مایل است صحبت‌هایش را بیان دارد.

۳- بازخورد

از آن‌جا که منظور از گوش دادن بیشتر فهم معنا و منظور فرد گوینده است تا شنیدن واژه‌ها، بنابراین برای پی بردن به این واقعیت که (آیا منظور گوینده درست درک شده یا نه)، باید «بازخورد» داد. در بازخورد با پردازش و تعمق بر روی صحبت‌های گوینده، سعی می‌شود مفاهیم ضمنی و مقاصد موجود در اظهارات گوینده فهمیده و به او بازگردانده شود. مسلم است که در این مرحله نمی‌توان به طور دقیق صحبت‌های گوینده را بازگو کرد، اما می‌توان با استفاده از گنجینه‌ی لغات خود، برداشتمان از احساسات و افکار موجود در بطن گفته‌های فرد را بیان کنیم و بدین ترتیب این فرصت را به خود بدهیم که برداشت‌هایمان از گفته‌های گوینده را به کمک خود او بازبینی و اصلاح نماییم. ارائه‌ی بازخورد عموماً با عباراتی مانند عبارات زیر شروع می‌شود:

۱ به نظر می‌رسد که

۲ منظورتان این است که

۳ اگر درست فهمیده باشم

۴ باید از این ناراحت باشی که

۵ پس احساس می‌کنی که

برای روشن تر شدن مطلب به فعالیت زیر توجه کنید:

فعالیت:

احمد: این روزها پدرم درآمده یک عالمه کار سرم ریخته. من یک کارشناس هستم و یک عالمه کار، مجبورم نصفی کارها را بیرم خونه انجام بدم. هرچی هم به رئیس می گم که بابا یک نیروی جدید بگیر تا حداقل این فشار کار کمتر بشه، انگار نه انگار.

— به نظر شما کدام یک از دو عبارت زیر بازخورد تلقی می شوید و کدام یک بازخورد تلقی نمی شود؟ و چرا؟

علی: بابا ولشون کن، کار اداره که تمامی نداره، به خودت سخت نگیر، در همان حدی که می تونی کار کن نه بیشتر. فکر نکن با کار کردن جایی را می گیری، فقط خستگی و کلافگیش برات می مونه. تازه آخرش هم همه طلبکار تندن.

حسن: پس به نظر می رسه حجم زیاد کار و دست تنها بودن حسابی تو را خسته و کلافه کرده.

عبارت اول (علی) پاسخ است و عبارت دوم (حسن) بازخورد است؛ چرا که در جمله ی دوم حسن برداشت خود را از صحبت های احمد به او بازخورد می دهد، در حالی که در جمله ی اول علی نظر خودش را در مورد

صحبت های احمد بیان می کند و بیشتر جنبه ی نصیحت دارد.

۴ - جمع بندی و خلاصه کردن

خلاصه و جمع بندی، یکی دیگر از قسمت های گوش دادن فعال است که باید تا وقتی که از موقعیت فرد مقابل مطمئن نشده ایم به تأخیر افتد. به عبارت دیگر باید اجازه داد گوینده صحبتش را تمام کند و سپس در موقعیت مناسب خلاصه ای از گفته های او را به خودش باز گردانند. البته توجه کنید که چگونگی به کارگیری چهار اصل مطرح شده (تمرکز، کاوش/پיگیری، بازخورد و خلاصه/جمع بندی) بسیار مهم است. به کارگیری بیش از حد و کمتر از حد هریک از این اصول، می تواند تأثیرات نامطلوبی را به همراه داشته باشد. با استفاده ی بیش از حد آن ها، فرآیند گفت و شنودی را که باید دوستانه پیش می رفت، تبدیل به جلسه ی مشاوره و یا یک جلسه ی بازجویی می شود و کوتاهی در به کارگیری آن ها، موجب به وجود آمدن بسیاری از سوء تفاهم ها و کج فهمی ها می شود.

هنگام گوش دادن

کارهایی که باید انجام داد

- پذیرش فرد همان طور که هست
(این به معنای قبول کردن نیست).
- فرصت دادن به فرد برای صحبت کردن به همان شیوه‌ای که راحت است و دوست دارد؛ حتی اگر تپق بزند یا اشتباه کند.
- هم سطح شدن با او
- منعکس کردن احساسات و محتوای گفتارش
- دادن فرصت تصمیم‌گیری به او

کارهایی که نباید انجام داد

- قطع کردن حرف دیگری
- عوض کردن موضوع راه حل دادن
- نصیحت کردن
- فکر کردن به جواب خود، هنگامی که دیگری در حال صحبت کردن است.
- سر را پایین انداختن و به در و دیوار نگاه کردن
- احساس اجبار برای پر کردن سکوت
- قضاوت و محکوم کردن

وقتی من گوش می‌دهم

- من تو را می‌پذیرم، بدون این که سعی کنم تو را به سمت خواسته‌های خودم سوق دهم.
- من محیطی را برای فهمیدن، تمرکز و همکاری به وجود می‌آورم.
- من صداها را دیگر از جمله صدای خودم را حذف می‌کنم و روی تو تمرکز می‌کنم.
- من هر کجا که احساس کنم کلمه یا نکته‌ی مبهمی وجود دارد، سؤال می‌کنم.
- من برای درک هر چه بهتر گفته‌های تو، به تو بازخورد می‌دهم.
- من تو را به عنوان یک فرد با ارزش قبول می‌کنم.
- من به فردیت تو احترام می‌گذارم.
- من بینشم را در مورد خودم و تو، عمیق‌تر می‌کنم.
- این نیاز را که من باید واقعاً شنونده‌ی تو باشم، تشخیص می‌دهم.

وقتی که تو با قابلیت گوش می‌دهی

چیزی خارق‌العاده‌ای اتفاق می‌افتد.

- من سرزنش نمی‌شوم.
- دیوارهای دفاعی‌ام فرو می‌پاشد.
- زیبایی‌های ناگشوده‌ام کشف می‌گردد.
- احساس مهم بودن می‌کنم.
- و فرآیند ما آغاز می‌شود.

یکی دیگر از مهارت‌هایی که به ماکمک می‌کند با دیگران ارتباط کارآمدی برقرار کنیم، مهارت جرأت‌مندی است. همان‌طور که گفته شد، جرأت‌مندی یعنی این که پای حق و حقوق خود محکم بایستید و اندیشه‌ها و احساسات خود را به گونه‌ای مستقیم، صادقانه و متناسب با اوضاع بیان کنید.

اگر به خاطر داشته باشید، در صفحات پیشین بیان شد؛ افرادی که از جرأت‌ورزی پایینی برخوردارند، برای حفظ خواسته‌های خود ایستادگی نمی‌کنند، آن‌ها ادعا می‌کنند که خواسته‌هایشان مهم نیست و حاضرند هرچه دیگران بخواهند، انجام دهند، حتی اگر به صلاحشان نباشد.

یکی از دلایلی که افراد را به دام عدم جرأت‌ورزی می‌کشاند، این است که معتقد به -حقوق شخصی خود نیستند. می‌خواهند فردی مؤدب و مفید باشند، از این رو تسلیم تمنای دیگران می‌شوند. گاهی اوقات جرأت‌ورزی را با گستاخی و تجاوز اشتباه می‌گیریم. فکر می‌کنیم مؤدبانه و پسندیده نیست که آنچه در دل داریم بازگو کنیم و سر حرفمان بایستیم. همچنین به غلط فکر می‌کنیم چنانچه جرأت‌مند باشیم، با واکنش‌های منفی افراد مواجه خواهیم شد. به سخن دیگر می‌پنداریم که اگر نیازهای خویش را برآورده سازیم با دیگران تضاد پیدا خواهیم کرد.

حال آن که افرادی که در اعمال و رفتار از خود جرأت‌مندی نشان می‌دهند، کسانی هستند که هم به حقوق خود احترام می‌گذارند و هم به حقوق دیگران. از یک سو حاکمیت انفعالی نداشته و نمی‌گذارند دیگران از آن‌ها سوء استفاده کنند و از سوی دیگر نیازهای دیگران را درک می‌کنند و سعی می‌کنند خود را

در طول این هفته به رفتارهای خود توجه کنید و ببینید مهارت‌های ارائه شده چقدر توانسته در ارتقای کیفیت روابط شما با دیگران تأثیر بگذارد.

فراوانی

مهارت‌های اصلی ارتباط

- ۱ - از گوش دادن به حرف‌های مردم لذت می‌برم.
- ۲ - برای ادامه یافتن گفت و گو، سؤالانی را مطرح می‌کنم.
- ۳ - صبر می‌کنم تا صحبت طرف مقابل تمام شود.
- ۴ - برای ادامه یافتن گفت و گو، از توضیحات طولانی امتناع می‌کنم.
- ۵ - در حین صحبت کردن، به زبان بدن فرد مقابل هم دقت می‌کنم.
- ۶ - هنگام صحبت کردن دیدگاه‌های دیگران را هم مدنظر قرار می‌دهم.
- ۷ - هنگام صحبت کردن سعی می‌کنم از کلمات دقیق و مشخص استفاده می‌کنم.
- ۸ - به جای آمرانه صحبت کردن، فقط پیشنهاداتم را به دیگران منتقل می‌نمایم.
- ۹ - هنگام گوش دادن به صحبت‌های دیگران در مواقع لازم سرم را به نشانه تأیید تکان می‌دهم.
- ۱۰ - به همان اندازه که حرف می‌زنم، گوش هم می‌کنم.
- ۱۱ - هنگام گوش دادن به صحبت‌های دیگران، به اندازه‌ی کافی و به شکل مناسب تماس چشمی برقرار می‌کنم.
- ۱۲ - دیگران را با گفتن جمله "بیشتر توضیح بده" تشویق به ادامه می‌کنم.
- ۱۳ - در هنگام صحبت کردن دیگران، حواسم را متمرکز صحبت‌های آن‌ها می‌کنم.
- ۱۴ - برای این که نشان دهم که به صحبت‌های طرف مقابل گوش می‌دهم، آن‌ها را به صورت خلاصه بازگو می‌کنم.
- ۱۵ - به محتوای صحبت‌ها و احساسات طرف مقابل توجه می‌کنم.
- ۱۶ - تمام موارد فوق را با هر کس و بدون توجه به سن و سال او اعمال می‌کنم.

به نحوی معقول با آن تطبیق دهند. به عبارت دیگر افراد جرأت‌مند اصولی را بر رفتار خود حاکم می‌دانند که عبارت است از: پسندیده بودن از نظر اجتماعی، در نظر گرفتن احساسات و حقوق خود و دیگران، بیان صادقانه و مستقیم افکار و احساسات خود، است. علاوه بر این، رفتار جرأت‌مندانه عناصری دارد که به برخی از آن‌ها اشاره خواهیم کرد.

..... رفتار جرأت‌مندانه

الف) عناصر غیرکلامی:

مهم‌ترین عوامل غیرکلامی که بر رفتار جرأت‌مندانه اثر می‌گذارد عبارت است از: بالا نگه داشتن سر و نگاه مستقیم به طرف مقابل طبیعی بودن تظاهرات عاطفی صورت، بدون گرفتگی و انقباض عضلانی وضعیت بدنی مطمئن و آسوده آهنگ صدای مناسب و متناسب

ب) نحوه‌ی بیان و چگونگی به‌کارگیری کلمات

نحوه‌ی بیان و چگونگی استفاده از کلمات، نقش بسزایی در تأثیرگذاری پیام دارد. گفتار جرأت‌مندانه عناصر زیر را دربردارد. استفاده از جملات من: استفاده از جمله‌ی من، یعنی از جانب خود صحبت کردن. حرف زدن از جانب خود، نشان می‌دهد که شما مسئولیت آنچه را که می‌گویید، می‌پذیرید و از طرف دیگر شخص مقابل را درگیر با دفاع هایش نمی‌کنید، به همین دلیل هم، پیام روشن‌تر و آسان‌تر توسط مخاطب شنیده

و پذیرفته می‌شود. عباراتی مثل «من دوست دارم»، «به نظر من...»، «من فکر می‌کنم...».

استفاده از عبارات مشارکتی: منظور از عبارات مشارکتی عباراتی است که بیانگر همکاری با دیگران است، عباراتی مثل «نظر شما در این مورد چیست؟» «چگونه ما می‌توانیم این مسأله را حل کنیم؟» عدم استفاده از کلمات مطلق مانند: باید، حتماً، الزاماً و... بیان سلیس و روان: گفتار سلیس و روان یعنی گفتاری که بدون من و من، حاشیه روی، دلیل تراشی و معذرت خواهی مکرر باشد. استفاده از تن صدای محکم و استوار: همگام با رعایت ادب و احترام در کلام، لحن گفتار نیز باید دوستانه اما محکم و استوار باشد. عدم درنگ و تأخیر در گفتار: تأخیر و درنگ غیرمعمول در پاسخ بیانگر تردید و تزلزل است.

ج - عناصر شناختی

چنانچه شما بر کلیه‌ی اجزای رفتار جرأت‌مندانه مسلط باشید، ولی باورهای اشتباهی در زمینه‌ی ارتباط خود با دیگران داشته باشید؛ نمی‌توانید رفتار جرأت‌مندانه را به خوبی انجام دهید. برخی از عناصر شناختی لازم برای جرأت‌ورزی عبارت است از:

۱ - آگاهی از حقوق شخصی و فردی خود

به تعدادی از این حقوق در زیر اشاره شد.

■ «من حق دارم احساسات و افکارم را بیان کنم».

من مسوول اعمال، رفتار و گفتار خودم هستم.	دیگران مقصر اتفاقاتی هستند که برای من پیش می‌آید.
من می‌پذیرم آنچه را که هست و هستم و چگونه عمل کردم را انتخاب می‌کنم.	من باید همیشه صحیح رفتار کنم و دیگران هم باید همیشه صحیح رفتار کنند.
من ترجیح می‌دهم زندگی‌ام را در ابعاد وسیع‌تری تجربه کنم.	من باید در منطقه‌ی امن عادت‌هایم باقی بمانم ریسک کردن اشتباه است.

انواع رفتارهای جرأت‌مندانه

اکثر اوقات وقتی صحبت از رفتار جرأت‌مندانه می‌شود مردم آن را با «نه گفتن» یکی می‌گیرند، حال آن‌که «نه گفتن» فقط یکی از انواع رفتارهای جرأت‌مندانه است. برخی از مهم‌ترین رفتارهای جرأت‌مندانه عبارت است از:

- الف - رد درخواست‌های غیرمنطقی دیگران
- ب - درخواست جرأت‌مندانه
- ج - مواجهه با رفتارهای بی‌ملاحظه‌ی دیگران
- د - بیان ^۱تجرات مندان‌ه‌ی و رنجش‌ها و کدورت‌ها

■ «من حق دارم اشتباه کنم».

■ «من حق دارم نه بگویم».

■ «من حق دارم تقاضا را رد کنم، نه شخص را».

■ «من حق دارم در مورد احساسات و دلیل کارهای شخصی‌ام به دیگران توضیح ندهم».

■ «من حق دارم از دیگران بخواهم که کاری را برایم انجام دهند».

■ «من حق دارم تغییر عقیده بدهم».

■ «من حق دارم خودم برای زندگی‌ام تصمیم بگیرم».

■ «من حق دارم.....»

من باور دارم که بقیه نیز چنین حقوقی را دارا هستند

۲ - توانایی تشخیص و کنترل باورهای ناکارآمد: افکاری مثل

■ من نمی‌توانم به کسی «نه» بگویم.

■ من حق ندارم کسی را ناراحت کنم.

■ اگر ناراحت بشه چی؟

۳ - توانایی تشخیص و کنترل باورهای ناکارآمد آرمانی: مثل

■ نباید هیچ کس را ناراحت کرد.

■ باید همه را از خود راضی نگه داشت

۴ - جایگزین کردن باورهای مثبت و سازنده به جای باورهای منفی و

غیرسازنده

الف- رد درخواست‌های غیر منطقی دیگران

چند لحظه فکر کنید، آیا به نظر شما همیشه خواسته‌های دیگران غیر منطقی است؟ و آیا داشتن انعطاف در مقابل برخی خواسته‌ها غیرممکن است؟

واقعیت این است که در بسیاری از موقعیت‌ها دیگران خواسته‌ی نامعقولی ندارند و ما می‌توانیم بدون این که آسیبی تهدیدمان کند، در جهت کمک به رفع آن خواسته اقدام کنیم. اما در پاره‌ای اوقات رفع خواسته‌ی دیگری منوط به صرف نظر کردن از خود است و یا حتی در برخی مواقع قبول درخواست دیگری خطراتی را در پی خواهد شد. به همین دلیل توصیه می‌شود، در برخورد با درخواست‌های دیگران ابتدا فکر کنید و پیامدهای آن را بررسی کنید. اگر بدین نتیجه رسیدید که این خواسته غیر منطقی و خارج از توان شماست، آن وقت ضمن حفظ حرمت فرد مقابل، پاسخ منفی خود را به شیوه‌ای سازنده و دوستانه بیان کنید.

رد درخواست‌های غیر منطقی دیگران سه جزء دارد:

۱ - ارائه‌ی بازخورد مثبت: در این مرحله، علاقمندی فرد برای کمک به فرد مقابل بیان می‌شود.

۲ - بیان دلیل رفتار: در این قسمت علت تصمیم، خواسته یا احساس بیان می‌شود.

۳ - اعلام تصمیم: و در نهایت، تصمیم به صورتی مطمئن و قطعی اعلام می‌گردد.

مثال: دوست صمیمی شما، ماشینتان را قرض می‌خواهد. اما از هفته‌ی

پیش شما با خانواده تصمیم گرفته‌اید، که آخر هفته به مسافرت بروید.

رد درخواست غیر منطقی

۱ - ارائه‌ی بازخورد مثبت: ای کاش می‌تونستم به تو کمک کنم.

۲ - بیان دلیل رفتار: اما از هفته‌ی پیش با همسرم برای مسافرت آخر هفته برنامه ریزی کرده ایم.

۳ - اعلام تصمیم: بنابراین متأسفم، نمی‌توانم ماشینم را قرض بدهم.

ب - درخواست کردن

درخواست کردن سه مرحله دارد:

۱ - تفکر و تعمق در خصوص خواسته قبل از بیان آن

قبل از بیان هر درخواستی؛ بهتر است، منطقی و معقول بودن آن، توانایی طرف مقابل برای اجابت و مناسب بودن زمان و مکان آن، مورد ارزیابی قرار بگیرد.

۲ - بیان مشکل یا وضعیت موجود

در این مرحله فرد، مشکل و شرایط خاص خودش را بیان می‌کند.

«من کیفم را در منزل جا گذاشته‌ام»

«من سرم خیلی درد می‌کند»

۳ - بیان درخواست

در این مرحله فرد درخواست خود را به صورتی روشن و بدون حاشیه پردازش بیان می‌کند.

«ممکنه ۱۰۲۰ تومان به من قرض بدهید.»

«ممکنه کمی آرام‌تر صحبت کنید.»

با ورود کودک به مدرسه به تدریج از وابستگی وی به خانواده کاسته شده و بر اهمیت دوستان و گروه هم‌سال افزوده می‌شود. هر یک از ما در کنار روابط خانوادگی، به دنبال یافتن دوستانی هستیم که با آن‌ها احساس نزدیکی کرده و از ارتباط با آن‌ها لذت ببریم و در سایه‌ی معاشرت با آن‌ها اطلاعات بیشتری کسب کنیم. ما نیاز به معاشرت با دیگران و پذیرش و تأیید آنان داریم؛ در عین حال که دوست داریم دیگران را بپذیریم و تأیید کنیم، برای این که بتوانیم دوستانی صمیمی‌تر و روابطی هر چه نزدیک‌تر و اثربخش‌تر با دیگران برقرار کنیم، نیاز داریم تا با برخی از مهارت‌ها بیشتر آشنا شویم.

الف) مهارت‌های لازم برای شروع دوستی
ب) مهارت‌های لازم برای ادامه‌ی دوستی

الف) شروع دوستی و مهارت‌های لازم برای آن

شروع یک ارتباط می‌تواند خود باعث صمیمیت، نفوذ و یا مانع از آن گردد. کسانی که افتخار می‌کنند: ما ظاهر سازی نمی‌کنیم!! و به مرور زمان خود را معرفی می‌کنیم و صمیمی می‌شویم، اگر این عبارات را به این دلیل به کار می‌برند که مهارت‌های لازم برای برقراری یک ارتباط خوب را بلد نیستند، سخت در اشتباهند.

رعایت برخی جزئیات در شروع یک ارتباط می‌تواند تأثیر فوق العاده‌ای در صمیمیت شما داشته باشد. متخصصان مهارت‌های اجتماعی به منظور شروع گفت و گویی مناسب، موارد زیر را توصیه می‌کنند:

ج - مواجهه با رفتارهای بی‌ملاحظه‌ی دیگران

چگونگی مواجهه با رفتارهای بی‌ملاحظه‌ی دیگران یک مهارت است و می‌تواند شکل‌های مختلفی داشته باشد. برخی از آن‌ها عبارت است از:

۱ - جرأت‌مندی بنیادی

این نوع جرأت‌مندی شامل عمل ساده‌ی ابراز و اصرار بر حقوق، اعتقادات، احساسات و یا عقاید شخصی است. برای مثال وقتی کسی صحبت شما را قطع می‌کند، می‌توانید بگویید «بیخشید، دوست داشتم حرف‌هایم را تمام کنم».

۲ - جرأت‌مندی همدلانه

در این حالت ما با به رسمیت شناختن موقعیت یا احساس طرف مقابل، نشان می‌دهیم که متوجه وضعیت او هم هستیم. برای مثال در مورد مثال قبل می‌توان گفت «می‌دانم مایلید نظرتان را مطرح کنید، اما ای کاش اجازه می‌دادید حرفم را تمام کنم»

۳ - جرأت‌مندی افزایشی

در این حالت، فرد کار را با کمترین مقدار جرأت‌مندی شروع می‌کند و اگر طرف مقابل بی‌تفاوت بود، به تدریج بر میزان جرأت‌مندی خود می‌افزاید. برای مثال در مقابل فروشنده‌ای که می‌خواهد با اصرار و سماجت جنس خود را بفروشد می‌توان از جرأت‌مندی افزایشی به شرح زیر استفاده کرد:

۱. «نه، من هیچ‌کدام از آن‌ها را نمی‌خواهم».
۲. «نه، گفتم که قصد خرید این اجناس را ندارم».
۳. «ببین دوبار گفتم نه، حالا ازت می‌خواهم این قدر اصرار نکنی».

۱- به وضعیت ظاهری خود توجه نمایید.

حدود پنجاه درصد از تأثیراتی که در اولین برخورد به جای می‌گذاریم شامل وضعیت ظاهری ما، یعنی طرز لباس پوشیدن و لوازم شخصی ماست. هماهنگی و پاکیزگیتان، ناخودآگاه شما را جذاب می‌کند. بعضی به غلط و بر اساس تصویری نادرست، برای جذاب شدن به تکاپو می‌افتند و عجیب و غریب لباس می‌پوشند. آنچه مهم است این است که مرتب و تمیز و هماهنگ و در عین حال ساده باشید.

تمیزی و اطوی لباس شما تأثیر روانی خاصی روی افراد می‌گذارد. کسانی که به ظاهر و آراستگی خود توجهی ندارند، از جذابیت، نفوذ و تأثیر گذاری خود می‌کاهند.

۲- یک سلام همراه با لبخند ارائه دهید.

رفتارهای کلامی و غیرکلامی شما مهم ترین شاخص هایی هستند که دیگران با توجه به آنها شما را مورد قضاوت قرار می‌دهند. شاید این جمله را بارها و بارها شنیده باشید که "اولین تأثیر، ماندنی ترین تأثیر است". وقتی که طرف مقابل شما، شاهد رفتارهای کلامی و غیرکلامی باشد که منجر به فعال شدن طرح‌واره‌ی یک فرد محترم و مؤدب در ذهنش گردد، قطعاً اولین اثری که از شما به جامی ماند به حدی گرم و صمیمی خواهد بود، که کوه یخی بین شما را ذوب می‌کند.

سلام همراه با نگاهی متبسمانه یعنی: رضایت خاطر، یعنی علاقمندی. یعنی شادمانی و عشق در دیدار. سلام همراه با تبسم یعنی از دیدار شما بسیار خشنودم.

۳- از پرسش‌های ساده و تعارفات استفاده کنید

یک پرسش ساده و یا یک تعریف و تمجید مؤدبانه، این امکان را فراهم خواهد کرد که بتوانید با فردی که تاکنون او را ندیده‌اید ارتباط برقرار کنید.

بعد از سلام همراه با لبخند، سؤالی را مطرح کنید.

بهتر است صحبت خود را با سؤالات بسته یا کوتاه پاسخ آغاز کنید. سؤالات کوتاه پاسخ: به سؤالاتی گفته می‌شود که پاسخ آن‌ها در حد بله یا خیر یا پاسخ‌های بسیار کوتاه باشد. معمولاً این گونه سؤالات با این کلمات شروع می‌شوند: "آیا، کی، کدام"

"آیا در این حوالی زندگی می‌کنید؟"

"کدام کتاب مال شماست؟"

همچنین برای ادامه‌ی گفت و گو بهتر است از سؤالات باز استفاده کنید. سؤالات باز سؤالاتی هستند که پاسخ توصیفی یا تشریحی را به دنبال خواهند داشت.

"شما چگونه به این کار علاقمند شدید؟"

"بازدهی کار خود را چگونه ارزیابی می‌کنید؟"

۴- به علاقمندی‌های طرف مقابل توجه کنید

برای آغاز صحبت کافی است توجه کنید فرد مقابل به چه چیزی علاقمند است؛ کتاب، موسیقی، شعر، طبیعت و ...؛ سپس درباره‌ی موضوع مورد علاقه‌ی او پرسش‌هایی را مطرح کنید.

برای مثال اگر وی در حال کار کردن با کامپیوتر است می‌توان از او پرسید: "به نظر شما برای یاد گرفتن Windows کدام آموزشگاه مناسب‌تر است؟" اگر فرد مقابل کتابی در دست دارد، به همین ترتیب می‌توان درباره‌ی

کتاب پرسش‌هایی را مطرح نمود و همین روش را ادامه داد. ممکن است فرد مقابل به نقاشی و طراحی علاقمند باشد. پس شما باید از این فرصت در جهت ایجاد گفت و گو، نهایت استفاده را ببرید.

۵- از شخص مقابل در حد متعارف تمجید کنید.
دیگران معمولاً دارای ویژگی‌ها و وضعیت‌هایی هستند که می‌توان با استفاده از آن‌ها، گفت و گوی هدفمندی را آغاز کرد:

"چقدر موهای شما مرتب است!"
"چقدر با دقت مطالعه می‌کنید!"
"پیراهنتان خیلی به شما می‌آید!"
"چقدر کفش‌هایتان زیباست!"
"به چه نکته‌ی جالبی اشاره کردید!"

۶- در مورد خودتان اطلاعات دهید.
راه دیگر شکل گرفتن یک ارتباط این است که ابتدا در مورد خودتان اطلاعاتی به طرف مقابل بدهید. برای مثال این‌که رشته‌ی تحصیلتان چه بوده؟ اهل کجا هستید؟ مجردید یا متأهل و ... ؟

..... (ب) مهارت‌های لازم برای ادامه‌ی دوستی
ممکن است شما بتوانید در موقعیت‌های مختلف روابط خوبی را با دیگران آغاز کنید، اما قادر به ادامه‌ی دوستی خود با آن‌ها نباشید. ناتوانی در ادامه‌ی یک ارتباط می‌تواند دلایل متعددی داشته باشد. گاه پس از شروع

دوستی، تفاوت‌های بین فردی آن قدر زیاد است که با وجود تمام تلاشی که به‌کار می‌برید، نمی‌توانید به یک اساس مشترک و یا به یک زبان مشترک دست پیدا کنید. در چنین شرایطی شجاعت و جسارت پایان دادن ارتباط یک مهارت اساسی است. اما در پاره‌ای موارد، شما به دلیل نداشتن مهارت‌های کافی ارتباطی برای ادامه‌ی یک ارتباط، نمی‌توانید روابط دوستانه‌ی خود را به خوبی دنبال کنید.

در چنین شرایطی آموختن برخی مهارت‌ها ضروری است.
در فصول قبل در ارتباط با مهارت مشارکت در گفت و گو و مهارت جرأت‌مندی به تفصیل صحبت شد. علاوه بر این دو مهارت کلیدی، برخی دیگر از مهارت‌هایی که به شما کمک می‌کند روابط دوستانه‌ی موفقی را تجربه کنید؛ عبارتند از:

استقلال درونی	مثبت‌گرایی
جرأت‌مندی	تساوی
خود فاش‌سازی	همدلی
همدلی	حمایت‌گری
حمایت‌گیری	مثبت‌گرایی

استقلال درونی

به روابط خود با دیگران توجه کنید. در روابط دوستانه‌ی خود با دیگران به دنبال چه هستید؟ هدف شما از برقراری ارتباط با دیگران چیست؟ فقط به دنبال رهایی از تنهایی هستید؟ یا به دنبال کسب تأیید و حمایت دیگران

می‌باشید؟ آیا میزان صمیمیت شما با دیگران به این امر بستگی دارد که چقدر آن‌ها متناسب با انتظارات شما رفتار می‌کنند و چقدر نیازهای شما را برآورده می‌سازند؟

این‌ها همه بدین معناست که من برای یافتن معنای زندگی‌ام محتاج دیگران هستم. وابسته بودن به دیگران سم صمیمیت است، انسان‌ها از کسانی که اصلی‌ترین هدفشان از برقراری ارتباط، تأمین نیازهای درونی خودشان است و فقط به نیازها و انتظارات خود توجه دارند، بدون این‌که توانمندی‌ها و ویژگی‌های طرف مقابل را در نظر آورند، فاصله می‌گیرند. افراد وابسته ممکن است بتوانند پیوندهای دوستی خوبی را با دیگران آغاز نمایند، ولی مطمئناً در ادامه بخشیدن به آن و برقراری روابط صمیمانه دچار مشکل خواهند شد.

برعکس افرادی که از یک استقلال نسبی برخوردارند؛ یعنی کسانی که به‌طور نسبی قادر به پاسخ‌گویی نیازهای روانی خود هستند، از دیگران، متناسب با توانمندی‌هایشان انتظار دارند و افراد را همان‌طور که هستند، می‌پذیرند و دوست می‌دارند.

افراد مستقل به دلیل این‌که هدفشان از برقراری ارتباط صرفاً برآورده ساختن نیازهای روانی خود نیست، بهتر می‌توانند دیگران را درک کنند، بیشتر می‌توانند انسان‌ها را به خاطر ویژگی‌هایی که دارا هستند، دوست داشته باشند و در نهایت قادرند روابط سالم و صمیمانه‌تری با دیگران برقرار نمایند. مسلم است که چنین افرادی برای دیگران نیز بسیار جذاب و دوست‌داشتنی هستند. به عبارت دیگر می‌توان این‌گونه روابط را به حلقه‌ای تشبیه کرد که هر عامل، موجب تقویت عامل دیگر

شده و نتیجه‌ی آن، صمیمیت روزافزون حاکم بر روابط، خواهد بود.



مهارت جرأت‌مندی

برای این‌که دوستی‌ها تداوم یابد و روابط شفاف و سالمی بین افراد برقرار باشد، جرأت‌مند بودن شرط لازم و ضروری است. مسلم است در هر ارتباطی رنجش‌ها و کدورت‌هایی پیش می‌آید، که افراد باید بتوانند درخصوص آن صحبت کرده و به نتیجه برسند. به منظور بیان جرأت‌مندانه‌ی رنجش‌ها و کدورت‌ها توجه به نکات زیر ضروری است:

■ با صدای آرام و مؤدبانه صحبت کنیم و حتماً جمله‌ی خود را با «من» شروع کنیم. عباراتی مثل «من فکر می‌کنم، میل دارم، تشکر می‌کنم»، وقتی صحبت خود را با من شروع می‌کنیم، صحبت‌های ما دیگر حالت سرزنش و توهین ندارد و بنابراین بیشتر احتمال دارد که طرف مقابل به حرف‌های ما گوش دهد.

۲۳

■ فقط به حرف یا کاری که ما را عصبانی یا ناراحت کرده، اشاره کنیم و به هیچ

وجه از کلمات تحقیر کننده و سرزنش کننده مثل بی دست و پا، بی مسئولیت، بد جنس، مردم آزار، استفاده نکنیم. وقتی از کلمات توهین آمیز استفاده می‌کنیم، در واقع به طرف مقابل صدمه می‌زنیم و این کار نه تنها مشکل را حل نمی‌کند، بلکه ممکن است او را هم عصبانی و یا سرخورده کنیم.

نکته‌ی سوم این که وقتی می‌خواهیم در خصوص علت ناراحتی خود صحبت کنیم، فقط به حرف یا رفتاری که در حال حاضر ما را ناراحت کرده، اشاره کنیم و مسایل گذشته را پیش نکشیم.

نکته‌ی دیگر این که راه حل جانشینی خود را ارائه دهیم و به طرف مقابل بگوییم که از او چه انتظاری داریم و از وی چه می‌خواهیم. یعنی اگر رفتار فعلی او را نمی‌پسندیم، دوست داریم چگونه با ما رفتار کند. واقعیت این است که ارائه‌ی راه حل جانشین، انتقاد سازنده را از انتقاد تخریب‌گرانه‌ی صرف، که با هدف تخریب فرد مقابل و خالی کردن خشم خود انجام می‌شود، جدا می‌کند. هدف انتقاد سازنده بهبود وضع موجود است. به همین دلیل در کنار ایرادی که بر دیگران وارد می‌کنیم، باید راه حل خود را مطرح نماییم.

نکته‌ی آخر این که باید پیامدهای مثبتی را که در صورت عمل کردن به پیشنهاد ما به وجود می‌آید، گوشزد کنیم. به عبارت دیگر به فرد بگوییم که این رفتار پیشنهادی چه تأثیر مثبتی بر ادامه‌ی دوستی و صمیمیت ما خواهد داشت.

خود فاش‌سازی یا گشودگی

مقصود از گشودگی، همان اشتیاق به صحبت کردن از خود است. به صورت طبیعی، هر کس می‌تواند اطلاعاتی در مورد خود به دیگران بدهد و یا می‌تواند آن را مخفی کند. افرادی که بخش عظیمی از اطلاعات مربوط به خود را که می‌تواند منجر به رشد و تسهیل یک ارتباط دوستانه شود، مخفی می‌کنند، در حقیقت ارتباط را از مسیر طبیعی خود خارج کرده‌اند.

از دیگر سو، آگاهی از این که چه هنگام و به چه میزان به خود فاش‌سازی بپردازیم، یک مهارت اجتماعی مهم بوده و در ایجاد روابط صمیمانه مؤثر است. در زیر به برخی از عوامل تعیین‌کننده‌ی میزان خود فاش‌سازی اشاره شده است.

عامل موقعیت: آدمیان دوست دارند در موقعیت‌های غیررسمی اطلاعات شخصی بیشتری را فاش کنند تا موقعیت‌های رسمی یا شغلی. عامل دیگر در ارتباط با شخصی است که برای او خود فاش‌سازی می‌شود. مردم دوست دارند خود را برای کسانی بیشتر فاش کنند که آن‌ها را به مدت نسبتاً طولانی می‌شناسند.

سومین عامل و شاید مهم‌ترین آن‌ها مناسبت زمانی است. محققان معتقدند خود فاش‌سازی در چند مرحله اتفاق می‌افتد و معمولاً تا اطلاعات خاصی از سوی طرفین فاش نشود، اطلاعات دیگری که خصوصی‌تر هستند بیان نمی‌شود. به نظر این گروه از محققان، خود فاش‌سازی هم‌زمان با افزایش صمیمیت از یک الگوی معین تبعیت می‌کند. اینان اظهار می‌دارند، در همان حالی که شما مشغول برقراری رابطه‌ی صمیمی با طرف مقابل هستید، در تبادل اطلاعات سطحی، یک افزایش سریع و به دنبال آن یک افزایش

آهسته در تبادل اطلاعات خصوصی تر روی می دهد. تبادل اطلاعات بسیار خصوصی به کندی و به طور نامنظم صورت می گیرد. آدمیان غالباً برای مدت زمانی طولانی در سطح معینی از خود فاش سازی باقی می مانند.

..... همدلی:

ای بسا هندو و ترک هم زبان
ای بسا دو ترک چون بیگانگان
پس زبان همدلی خود دیگر است
همدلی از هم زبانی خوشتر است
شاید یکی از دشوارترین جنبه های کیفی ارتباطات توانایی به کارگیری همدلی در یک رابطه ی متقابل است. به این معنی که فردی که ارتباط دوستانه برقرار می کند باید توانایی درست همدلی کردن با دیگری را داشته باشد. همدلی کردن با کسی، یعنی احساس او را درک کردن؛ همدلی توانایی فرد است برای این که بتواند خودش را در جایگاه طرف مقابلش قرار دهد و به گونه ای که او به مسایل می نگرد، نگاه کند.

اگر ما قادر باشیم با دیگران روابط همدلانه برقرار کنیم، بی شک دوستان ما در شرایط سخت زندگی، زمانی که نیاز به کمک دارند، به سوی ما خواهند آمد. شاید شما نتوانید مسایل آن ها را حل کنید اما همین که به صحبت های آنان گوش فرا می دهید، با محبت به آن ها نگاه می کنید، مسأله ای را که با آن درگیر هستند، می فهمید و می خواهید آن ها را در حل این مشکل یاری دهید، همه و همه باعث می شود که از شدت تنش ها و فشارهای حاکم بر وجود فرد کاسته شده و احساس کند که تنها نیست و دیگران در کنارش هستند. در بسیاری از مواقع در چنین شرایطی خود فرد می تواند با استفاده از همین کمک های پایه ای مشکلش را حل کند.

مسلم است چنین روابط همدلانه ای بر عمق دوستی ها می افزاید و باعث تداوم صمیمانه ی روابط خواهد شد. اما برای این که ما قادر به برقراری روابط همدلانه با دیگران باشیم، دانستن برخی نکات و بالا بردن مهارت های مربوط به آن ضروری است.

شاید نخستین نکته، پرهیز از ارزیابی و قضاوت رفتار طرف مقابل باشد. اگر ما رفتار فرد مقابل خود را بر اساس صحیح و غلط، زشت و زیبا، خوب و بد ارزیابی کنیم، پس ما رفتار او را در چارچوب این برچسب ها می بینیم نه همان طور که هست. در این صورت ما اولین گام را در جهت تخریب پل های ارتباطی خود با او برداشته ایم.

دومین نکته، درک احساسات و عواطف طرف مقابل است. هر چه بیشتر او را بشناسیم، بهتر می توانیم با او همدلی کنیم. درک خواسته ها و نیازها، آرزوها و آمال، توانایی ها، تجارب، بیم ها و هراس های طرف مقابل، همه و همه و بسیاری مسایل دیگر که گفته نشد، ما را بر آن می دارد که او را بهتر بشناسیم و پی به احساسات و عواطف او ببریم و بتوانیم با او بهتر همدلی کنیم.

نکته ی سوم این که، بکوشیم آنچه دیگری بر اساس نگرش و توانایی خود تجربه کرده ما نیز به طور موقت تجربه کنیم. مهم است که بدانیم این تجربه باید بر اساس نگرش و احساسات او باشد نه آنچه خود می اندیشیم. خود را تاحد ممکن در جای او و به جای او قرار دادن و نقش او را ایفا کردن، به ما کمک می کند که او را بهتر درک کنیم.

حمایت گری

یک رابطه ی دوستانه ی مناسب و قابل اتکا، رابطه ای است که در یک

فضای حمایت‌گرانه شکل گرفته باشد. ارتباطات دوستانه‌ی باز و همدلانه نمی‌تواند در یک فضای توأم با هراس و تهدید دوام یابد و دیر یا زود به دشواری کشیده شده و منجر به گسستگی رابطه می‌شود. اگر دوستان شما احساس کنند که از سخنان و کردار آنان انتقاد به عمل می‌آید و مورد تهاجم و ضرب و شتم قرار می‌گیرند، بلافاصله در لاک دفاعی فرو رفته و سعی در عدم گشودگی خویش می‌کنند و از هر اقدامی که به نشان دادن خواسته‌ها و نیازها و یا مکنونات درونی آن‌ها بیانجامد، پرهیز می‌کنند.

در یک فضای حمایت‌گر ارتباطی، سکوت ارزش منفی ندارد. بلکه در مقابل، سکوت بستری مناسب برای ایجاد فضای مناسب و حمایت‌گر ارتباطی است. علاوه بر سکوت، ارائه‌ی حالات توأم با همدلی، نه توأم با بی‌تفاوتی به ایجاد فضای مناسب برای ارتباطات حمایت‌گرانه کمک می‌کند. تساوی با دیگران را می‌توان از دیگر عوامل موثر بر فضای حمایتی لازم برای ارتباط نام برد.

هر اندازه خود را از نظر رفتاری و پایگاه اجتماعی در تراز دوستان خود قرار داده و از نشان دادن برتری‌های خود به آنان پرهیز کنیم، در ایجاد فضای مناسب ارتباطات حمایت‌گرانه موفق‌تر خواهیم شد. از عوامل مؤثر دیگر بر فضای حمایت‌گرانه‌ی ارتباط می‌توان "تردید و یا عدم قطعیت" در برابر "تعیین و اطمینان" را نام برد. هر اندازه ما در گفتار و نظرات خود جدی‌تر بوده و با اطمینانی غیر قابل تردید با اطرافیان خود برخورد کنیم، فضا را برای روابط حمایت‌گرانه، نامناسب‌تر می‌کنیم. بر عکس همواره میزانی از تردید و عدم یقین زمینه را برای روابط حمایتی مساعدتر می‌کند و به طرف مقابل این فرصت را می‌دهد که خود را نشان دهد و ارزیابی کند.

مثبت‌گرایی

یک ارتباط دوستانه‌ی خوب، زمانی ادامه پیدا می‌کند، که علاوه بر موارد یاد شده از مثبت‌گرایی نسبی بهره‌مند باشد. مثبت‌گرایی در یک ارتباط بین فردی حداقل به دو موضوع یا عامل مهم تکیه دارد: اول، ارتباط دوستانه‌ی مناسب زمانی به درستی شکل می‌گیرد و پرورش پیدا می‌کند که به خودمان احترام بگذاریم و نگاه مثبتی به خود داشته باشیم. فردی که احساس ناخوشایندی نسبت به خود دارد، بی‌تردید این احساس ناخوشایند را به نحوی به دیگران منتقل می‌کند و نگاه دیگران را به خودش منفی می‌کند. در مقابل کسانی که در مورد خود مثبت می‌اندیشند این احساس مثبت را به دیگران منتقل و آنان را ترغیب به مثبت‌پنداری می‌کنند.

دوم، ارتباطات دوستانه زمانی به درستی شکل می‌گیرد و به بالندگی خود نزدیک می‌شود که احساس مثبتی را که نسبت به طرف مقابل داریم، به او برگردانیم. به عبارت دیگر فقط کافی نیست که ما نسبت به کسی احساس خوشایندی داشته باشیم، بلکه باید این احساس خوشایند را به وی منتقل کنیم. روشن است که این رفتار در وجود شخص مقابل اثر مثبت گذارده، او را بر آن می‌دارد که در ارتباط مورد نظر فعال‌تر برخورد کرده و سطح ارتباطی خود را به تراز بالاتری بکشد.

تساوی

تساوی^۱ خاصیتی ویژه است. در هر وضعیتی احتمالاً یک عدم تساوی وجود دارد. یک فرد ممکن است باهوش‌تر، قوی‌تر، ثروتمندتر و حتی

سالم تر باشد. هرگز دو نفر از تمام جنبه ها با یکدیگر مساوی نخواهند بود. حتی دوقلوهای یک تخمکی از جمیع جهات با هم مساوی نیستند و به طریقی از یکدیگر متمایزند. با وجود این عدم تساوی، عموماً ارتباطات افراد زمانی صمیمی تر خواهد بود که فضای حاکم، فضای مبتنی بر تساوی باشد و این زمانی حاصل می شود که بتوانیم خود را در فضای پذیرش با دیگران قرار داده و در جهت شناسایی نقاط مشترک و احترام گذاشتن به تفاوت ها حرکت کنیم.

توجه به تساوی از نظر گفتاری و شنیداری نیز مهم است. اگر یکی از طرفین فرآیند ارتباطی در تمام مدت ارتباط سخن بگوید و دیگری ناچار به شنیدن در تمام مدت باشد، رسیدن به صمیمیت در این فرآیند اگر غیر ممکن نباشد، دشوار خواهد بود. بهتر است تلاشی دو جانبه در فرستادن و دریافت پیام و یا در گفتن و شنیدن وجود داشته باشد.

در طول این هفته به رفتارهای خود توجه کنید و ببینید مهارت های ارائه شده چقدر توانسته در ارتقای کیفیت روابط شما با دیگران تأثیر بگذارد.

فراوانی

مهارت های اصلی ارتباط

- ۱ - به وضعیت ظاهر خود توجه دارم.
- ۲ - در برخورد با دیگران چهره ای متبسم دارم.
- ۳ - زیبایی ها و ویژگی های مثبت دوستان و اطرافیانم را به آنها انعکاس می دهم.
- ۴ - با دوستان و اطرافیانم در خصوص مسایل شخص ام صحبت می کنم.
- ۵ - انتظارات دیگران را درک می کنم.
- ۶ - انتظاراتم از دیگران را متناسب با توانمندی های آنان تنظیم می کنم.
- ۷ - در روابطم نیازهای خودم برای من مهم ترین چیز نیست.
- ۸ - احساسات و عواطف دیگران را درک می کنم.
- ۹ - در مورد دیگران، دیگران را قضاوت و ارزیابی نمی کنم.
- ۱۰ - احساسات مثبتی را که نسبت به دیگران در دل دارم به آنها انتقال می دهم.
- ۱۱ - به تفاوت هایی که بین من و دیگران وجود دارد احترام می گذارم.
- ۱۲ - اگر احساس کنم که دوستم ناراحت است علت ناراحتی او را جویا می شوم.
- ۱۳ - خواسته هایم را صریح و شفاف با دیگران در میان می گذارم.
- ۱۴ - در صورت لزوم بر نظر خود پافشاری می کنم.
- ۱۵ - به گونه ای عقیده ام را ابراز می کنم که اعتراضی به عقیده ی دیگران تلقی نشود.

یکی از مهم‌ترین مسائلی که در ارتباطات مورد توجه قرار می‌گیرد، مسأله‌ی تفاوت‌های فردی است. ما از برخی جهات با اشخاص دیگر متفاوت هستیم و این تفاوت‌ها برقراری ارتباط بین فردی را دشوار می‌سازد. سن، جنس، تفاوت‌های نژادی، تحصیلات، ویژگی‌ها، نظام‌های ارزشی و روش‌های زندگی از جمله تفاوت‌های موجود هستند.

تفاوت‌های بین فردی اغلب می‌توانند بدون این‌که ما متوجه باشیم، صافی‌های ارتباطی نظیر کلیشه‌سازی، تعصب، ارزیابی‌های نابه‌هنگام را فعال سازند و در نهایت منجر به رنجش، کدورت و حتی گسستن دوستی‌ها گردند. حال آن‌که یکی از بزرگ‌ترین اهداف هر فرد در برقراری ارتباط با دیگران این است که با وجود همه‌ی این تفاوت‌ها، او احساس کند قادر است مسائل خود را با دیگران حل کرده و با آن‌ها به تفاهم و سازگاری برسد. برای رسیدن به سازگاری با دیگران، علاوه بر مهارت‌هایی که تاکنون به آن‌ها اشاره شد، کسب برخی دیگر از مهارت‌ها ضروری است. به راستی این مهارت‌ها کدامند؟

خوشبختانه امروزه پیشرفت روان‌شناسی عملی با تکنیک‌های خیلی ساده‌ای، کاملاً میسر ساخته است که هرکس بخواهد، بتواند این مهارت‌ها را یاد بگیرد و هر روز بیش از پیش بر محبوبیت، احترام، و سازگاری و دوستی خود با مردم بیافزاید.

دکتر خواجه‌نوری مجموع این تکنیک‌های سهل و ساده را "طلسم تصا" می‌نامد. "تصا" مرکب از سه حرف "ت" "ص" "الف" است که هر یک نماینده‌ی

معنای خاصی است و توضیح آن به شرح زیر است:

اول "ت": "ت" نماینده‌ی تواضع است. ما می‌دانیم که یکی از دردناک‌ترین و رنج‌آورترین احساسات بشری، احساس تحقیر شدن است و می‌دانیم که هیچ‌کس نیست که از تحقیر شدن و از تحقیر کننده بدش نیاید و احتمالاً به نوعی، مایل به تلافی و انتقام گرفتن نباشد. سراسر تاریخ فردی و اجتماعی و قصص و رمان‌ها پر است از، از هم گسیختن خانواده‌ها، بریدن همکاری‌ها، شکستن اتحاد بین کشورها، آدم‌کشی‌ها، جنگ‌ها، طلاق‌ها و که وقتی درست می‌نگریم، می‌بینیم که ریشه‌ی اصلی اکثر آن‌ها، تحقیر به ظاهر کم اهمیتی بوده است که موجب مصایب گوناگون آشکار و مخفی روانی و اجتماعی گردیده است.

خوب، مختصری دقت روشن بینانه به همه ثابت می‌کند که یکی از پایه‌ای‌ترین اصولی که می‌تواند جلوی زخم دردناک تحقیر و مصیبت‌های متعاقب آن را بگیرد، تواضع است. غرض از تواضع، هر رفتار و گفتاریست که طرف مقابل احساس نکند شما می‌خواهید به نوعی برتری و بهتری خود را به او ثابت کنید. به عبارت دیگر رفتارهای متواضعانه، رفتارهای عاری از تحکم، تحقیر و تهدید است.

دوم "ص": "ص" نماینده‌ی صداقت است، همه می‌دانند که در همه جای دنیا، صداقت جلب مهر، اعتماد و نزدیکی می‌کند، ولی در اکثر جوامع امروزی، این موضوع بعد مخصوصی پیدا کرده است و اهمیتش صد بار زیادتر شده است. چون ناشی‌گری‌های پدر و مادرها، بی‌تجربگی مریمان و جنجال و قُلُوفان تبلیغات و رسانه‌های گروهی چنان ما را به صحت و صداقت گفتارها مشکوک می‌سازد، که دیرباوری مزمن و عطش مبرمی نسبت به

صداقت در دل ما به وجود آمده است. به حدی که در صد به نسبت بالایی از مردم همه‌ی گفته‌ها را مشکوک و احیاناً دروغ می‌پندارند، مگر آن‌که خلافش ثابت شود. بدین ترتیب تعداد کسانی که منتظرند هر چه از سیاستمداران می‌شنوند، دروغ باشد، هر که تعریف و تمجید می‌کند، تملق و چاپلوسی ظاهری باشد، هر کس اظهار دوستی و علاقه می‌کند، تعارفی فریبنده و کاذب بر مبنای حسن سلوک ظاهری سودجویانه و مردم‌داری باشد، روز به روز در حال افزایش است. به همین دلیل در این گونه جوامع هر کس مختصری صداقت نشان دهد، فوری اعتماد و احترام زیادی در تشنگان صداقت ایجاد می‌کند.

سوم "الف": "الف" نماینده و نمودار ادب است. معنای ادب در این جا قدری با مفهوم متعارفی که مردم در ذهن دارند، تفاوت دارد و آن عبارت از این است که رفتار و گفتار و پندار شما حتی المقدور به کسی آزار و شری نرساند و بالعکس هر چه بیشتر در این جهت باشد که او را آدمی بهتر و خوش‌تر و نیرومندتر سازد. برای رسیدن به این نوع خاص از ادب بهتر است به تقسیم‌بندی خاصی که از گفتار ارانه شده است، توجه کنیم. در این نوع از تقسیم‌بندی گفتار به دو بخش تقسیم شده‌اند:

(۱) گفتار قهرآمیز (۲) گفتار مهرآمیز

گفتار قهرآمیز به گفتاری گفته می‌شود که منجر به رنجش و دلخوری دیگران شده و باعث می‌شود دیگران از ما فاصله بگیرند. گفتار مهرآمیز به گفتاری گفته می‌شود که مهر و محبت و احترام را بین افراد فزونی بخشیده و باعث می‌شود که افراد به یکدیگر نزدیک‌تر شده و صمیمیت بیشتری را احساس کنند.

و باز برای این که سهل‌تر در ذهن نقش ببندد، تمام بیانات قهرآمیز که موجب دلخوری و دشمنی و دوری دیگران از ما می‌شود را می‌توان با "سه میم منفی" مشخص نمود که عبارت است از: "ملامت"، "مخالفت"، "میچ‌گیری".

منظور از ملامت، سرزنش دیگران به دلیل احساسات، افکار و رفتارشان است. برای مثال مادری که به فرزندش می‌گوید: "چرا در میهمانی این قدر بلند حرف می‌زدی، آبروی مرا بردی، هیچ وقت تو آدم نمی‌شی" او با این رفتار خود فرزندش را ملامت می‌کند.

مقصود از مخالفت کردن این است که در رفتار و گفتار خود به صورتی بسیار خشک، جدی، حق به جانب و بدون هیچ گونه ظرافت و ملایمتی بخواهیم به دیگران بفهمانیم که عقاید، گفتار و کردار آن‌ها را قبول نداریم و با آن‌ها مخالفیم و از این طریق بهتر و برتری خود را بیان داریم.

منظور از میچ‌گیری این است که در روابطمان بخواهیم به دیگران ثابت کنیم که آن‌ها اشتباه می‌کنند و از این طریق، طرف مقابل را تحقیر نموده و برتری و بهتری خود را به اثبات رسانیم. برای انجام این کار غالباً از گفته‌ها و رفتارهای متناقض افراد استفاده می‌شود. شاید هر یک از ما شاهد این تجربه بوده‌ایم که زمانی در یک موقعیت خاص، صحبتی کرده‌ایم و زمانی دیگر و در موقعیتی دیگر، حرفی متناقض با حرف قبلی خود زده‌ایم، یا حرفی را زده‌ایم ولی در عمل، رفتاری مخالف گفته‌ی خود نشان داده‌ایم. اگر مخاطب ما از این گفته‌های متناقض در جهت بی‌ارزش نمودن و تحقیر کردن ما استفاده کند، گفته می‌شود که وی میچ‌گیری کرده است.

برای بهتر فهمیدن مطلب فوق به مثال‌های زیر توجه کنید:

زمانی گفته‌اید که "به نظرم، دوستم مریم خیلی دختر خوبی است و

ویژگی‌های مثبت زیادی دارد و در زمانی دیگر به دلیل رنجشی که از مریم در دل دارید می‌گویید: "مریم یک سری خودخواهی‌هایی دارد که آزار دهنده است."

دوست شما که هر دو این گفته‌ها را شنیده، اگر به شما بگوید: تو که چند روز پیش به نظرت مریم بهترین دوست بود، پس چی شد که امروز این یکی هم به نظرت بد آمد؟! در این جا دوست شما خواسته که مع شما را بگیرد، یا مثالی دیگر، تصور کنید روزی همکاران آقای مرادی با شما در خصوص فواید و اهمیت نظم و انضباط صحبت کرده ولی فردای آن روز کیف پول خود را گم می‌کند. اگر شما بگویید: "دیروز که خوب از نظم و انضباط صحبت می‌کردی، پس چی شد که امروز کیفیت را گم کردی؟! در این جا شما دو مع همکار خود را گرفته‌اید.

برای هرکس به آسانی میسر است که در تماس‌های عادی روزانه، صحت این مطلب به ظاهر ساده و فوق‌العاده مهم را آزمایش کند. بدون تردید نتیجه‌ی بسیار سودمندی که حاصل می‌شود این است که، هر وقت کسی را ملامت کنیم یا در برابر عقیده و نظر دیگری مخالفت نموده یا مع‌گیری نماییم، طرف را ناراحت و دلخور کرده و از خود دور می‌سازیم و این تعجب‌آور نیست، چرا که وقتی به علل عمیق روانی تاثیر ملامت، مخالفت و مع‌گیری توجه می‌کنیم بر ما واضح می‌شود که برای مثال ملامت - ولو به قصد خیرخواهی و راهنمایی باشد - اثر حتمی و غیرقابل اجتنابش در اکثر اوقات این است که شخص ملامت شده را از خود بیزار و ناراضی ساخته و دچار عناد به خود (میل به تنبیه خود) می‌کند. مخالفت نیز خیلی به ندرت ممکن است طرف را مجروح و ناراحت نکند، زیرا

همان‌طور که احتمالاً می‌دانید، به دلایل مختلف ما به حدی از تصدیق هممونان احتیاج داریم، که در سایه‌ی آن احساس ایمنی کنیم و هر مخالفت و عدم تصویبی، ضربه‌ی است بر احساس ایمنی و نیاز به دوست داشتنی بودن و مورد احترام بودن ما.

هر بار که مورد مخالفت واقع می‌شویم دانسته یا آگاهانه این تجزیه و تحلیل‌های روانی از خاطر ما نمی‌گذرد، ولی از روی عادت آموخته‌ایم که اگر انسانی، کسی را واقعاً دوست بدارد و محترم بشمارد، خود به خود مایل به ملامت و مخالفت با او نیست. پس اولین هشدار تلخی که ملامت، مخالفت و مع‌گیری مخاطب، در ذهن ما بیدار می‌کند این است که ما در نظر او نه محبوبیم، نه محترمیم، نه مهم. به علاوه او با ملامت یا مخالفت یا مع‌گیری، به‌طور صریح می‌خواهد برتری خود را از حیث فهم و شعور و صلاحیت به ما ثابت کند و به نوعی ما را تحقیر کند و می‌دانیم تحقیر یکی از دردناک‌ترین جراحاتی است که انسان‌ها می‌توانند به روان یکدیگر وارد سازند. بنابراین اگر هم خیلی سعه‌ی صدر داشته باشیم و بخواهیم به روی خود نیاوریم و ادعا کنیم که ما قوی‌تر از آنیم که از ملامت و مخالفت و مع‌گیری یک دوست برنجیم، ولی در باطن رنج و درد آن را احساس می‌کنیم و ندانسته از حضور در مجلسی که احتمالاً ممکن است با آن ملامت‌گر روبه‌رو شویم، به دلایل مختلف خودداری کرده و با منطق تراشی‌های نا آگاهانه از او دوری می‌جویم.

بنابراین اگر طالب نگه‌داری دوستانمان هستیم، باید به طور دایم متوجه باشیم که "ملا^ممت"، "مخالفت" و "مع‌گیری" برای طرف به قدری تلخ و ناگوار است، که اگر هم صد درصد ابراز آن ضرورت پیدا کرد، باید این داروی

تلخ را در لایه‌های ضخیمی از شیرینی مهربانی و ادب بپوشانیم تا خوردنش آسان باشد.

همان‌طور که قبلاً گفته شد طلسم تصا علاوه بر "سه میم منفی"، "سه میم مهرانگیز یا مثبت" دارد که عبارت است از: احساس محبت، احساس مهم بودن و محترم بودن و احساس مفید بودن.

در قسمت "سه میم مثبت" آنچه مخاطب و مصاحب شما باید از رفتار و گفتارتان احساس کند، درست بر عکس سه میم منفی است. یعنی رفتار و گفتار شما باید به گونه‌ای باشد که مخاطب اولاً احساس کند در نظر شما مهم و محترم است. ثانیاً احساس کند که محبوب و دوست داشتنی است. توجه به این نکته ضروری است که احساس شما در تمام این موارد باید اصیل، صادقانه، خالصانه و حتی المقدور بدون چشم‌داشت پاداش باشد. به عبارت دیگر نباید ذره‌ای ریا و تصنع از رفتار و گفتارتان احساس شود.

حال ممکن است این سؤال پیش بیاید، که مگر می‌شود نسبت به کسی که انسان نه او را محترم، نه مفید و نه محبوب می‌داند، رفتار و گفتار صادقانه‌ای بدون ریا و دروغ ابراز کند؟ جواب این سؤال واضح است، مسلم است که هرگز نسبت به کسی که چنین احساسی در دل ندارید و تا وقتی که چنین احساسی در دل ندارید، یک کلمه هم بر خلاف احساستان بر زبان نیاورید و در نهایت جدیت از مجامله و ریاکاری بپرهیزید. ولی در این جایک "ولی" بسیار مهم و قابل توجه وجود دارد و آن این‌که بهتر است بدانیم که اگر ما خودمان زیاد اسیر غرورها و تضادهای خود نشده باشیم، دردناک‌تر کسی است که ویژگی‌های مثبت و دوست داشتنی‌ای نداشته باشد.

در طول هفته‌ی آینده رفتارهای خود را مورد توجه قرار دهید و ببینید که مهارت‌های ارانه شده چقدر توانسته در ارتقای کیفیت روابط شما با دیگران تأثیر بگذارد.

فراوانی	مهارت‌های اصلی ارتباط
۱	۱ - در ارتباطم با دیگران صادق هستم.
۲	۲ - با گفتارم به دیگران آسیب نمی‌رسانم.
۳	۳ - با رفتارم به دیگران آسیب نمی‌رسانم.
۴	۴ - در روابطم به مخاطب خود این پیام را که "او برای من مهم و با ارزش است" منتقل می‌نمایم.
۵	۵ - در روابطم به مخاطب خود این پیام را که "وی در نظر من محترم است" منتقل می‌نمایم.
۶	۶ - قادرم در روابطم محبتم را ابراز نمایم.
۷	۷ - تمام موارد فوق را با هر کس و بدون توجه به سن و سال او اعمال می‌کنم