

# مهارت‌های ارتباطی مؤثر

شماره مقاله: ۰۱۲۲



## تعریف ارتباط مؤثر

ارتباط هنر ایجاد و به اشتراک گذاشتن ایده‌هاست. ارتباط مؤثر به این اشاره دارد که ما چقدر توانسته‌ایم ایده‌ها، افکار و پیام‌های هم را درک کنیم. مهارت ارتباط مؤثر توانایی برقراری روابط سالم و پاداش‌دهنده با افراد از فرهنگ‌های متفاوت از طریق روابط شفاف، گوش دادن مؤثر، مشارکت، همکاری و فنون حل اختلاف مؤثر است.

مهارت‌های ارتباطی مؤثر پیش‌بینی کننده قوی در موفقیت‌های دانشجویان در دانشگاه، محل کار، زندگی خانوادگی و زناشویی و گروه‌های دوستان است. هر کدام از دانشجویان با دیدگاه‌ها، تجارب و تفاوت‌ها و فیلترهای متفاوت وارد یک رابطه می‌شوند و این تفاوت‌ها را باید بدانیم مثلاً باید بدانیم یک کلمه در هر کدام از ما ممکن است معنی متفاوت بدهد. ارتباط مؤثر یعنی ما بتوانیم موانع ارتباطی در سر راه یک ارتباط مؤثر را حذف کنیم مانند دیدگاه‌های متفاوت، تجربه‌های متفاوت، سبک‌های ارتباطی متفاوت، انتظارات متفاوت... این تفاوت‌ها در فرایند ارتباط قابل درک است.

**مثال رایج:** ما تو دوماهه اول که باهم دوست بودیم و هم‌اتاق بودیم اصلاً این مشکلات نبود من اصلاً نمی‌دونستم این چنین آدمی هست که نخواد تو تهیه پاور پوینت به من کمک کنه

## موانع ارتباط مؤثر

### مانع اول: پیش‌داوری

وقتی ما درگیر پیش‌داوری می‌شویم منحصر بودن افراد و موقعیت‌ها را فراموش می‌کنیم. مثال: شما ایمیلی را از دوستتان دریافت می‌کنید که از نظر شما غیر مؤدبانه است شما هم در پاسخ، یک ایمیل غیرمؤدبانه می‌دهید.

کلمات معنی و مفهوم ندارند، این ما هستیم که به آن‌ها معنی و مفهوم می‌دهیم و این معنی از تجارب و دانش و نگرش‌های متفاوت ما می‌آید.

### تمرین:

- من فکرمی کنم استاداها ...
- من فکر می‌کنم کارمندان اداره آموزش ...
- من فکر می‌کنم کارکنان خوابگاه ...
- من فکر می‌کنم همکلاسی‌ها ...
- من فکر می‌کنم کسانی که از آدم کمک می‌خواهند ...
- من فکر می‌کنم کسانی که با آدم گرم نمی‌گیرند ...

## مانع دوم: تن صدا

تن صدا، تن یک جمله ممکن است بر حسب تأکیدی که شما بر کدام قسمت می‌کنید معانی متفاوت داشته باشد.

مانند:

من نگفتم که او کتاب من را قرض گرفته است.  
من نگفتم که او کتاب من را قرض گرفته است.  
من نگفتم که او کتاب من را قرض گرفته است.  
من نگفتم که او کتاب من را قرض گرفته است.  
من نگفتم که او کتاب من را قرض گرفته است.  
من نگفتم که او کتاب من را قرض گرفته است.

## مانع سوم: نوع احساسی که تجربه می‌کنیم

احساس خوب و بد ما، حال خوب و بد روحی ما، حال خوب و بد جسمی ما در رابطه با تأثیر می‌گذارد و شیوه ارتباطی ما را تحت شعاع قرار می‌دهد. نگرش و احساسی هم که به طرف مقابل داریم نحوه و نوع رابطه ما را تحت شعاع قرار می‌دهد. حتماً برای شما هم پیش‌آمده که در نگاه یا برخورد اول از شخص خوشتان نیاید، که این نگرش و احساس قطعاً در برقراری ارتباط شما تأثیر می‌گذارد. اما مهارت‌های ارتباطی به شما آموزش می‌دهد با افرادی هم که دوستشان ندارید ارتباط سالم برقرار کنید.

## اجزای ارتباط و فرایند آن

ارتباط از اجزای مختلف تشکیل شده است که در ادامه به آن پرداخته می‌شود.

### ۱- فرستنده

شما باید بدانید که آنچه دقیقاً می‌خواهید انتقال بدهید چیست؟  
باید بدانید دقیقاً علت اینکه می‌خواهید چنین پیامی را انتقال دهید چیست؟  
شما چه انتظاری از انتقال این پیام دارید؟...  
اگر شما این‌ها را ندانید از همین الان قابل پیش‌بینی هست که یک ارتباط شکست خورده و... دارید.

### حرف‌های آشنا

به خدا نمی‌دونم چی شد اینو بهش گفتم!  
اصلاً نمی‌دونم چی شد بهش زنگ زدم!  
هر چی از دهنم دراومد بهش گفتم!

### ۲- پیام

آنچه شما می‌خواهید انتقال دهید را پیام می‌گویند. پیامتان را شفاف و واضح بگویید و از واژگان مناسب برای انتقال پیام استفاده کنید.  
پیام‌های ناقص از عوامل مهم اختلافات و درگیری‌هاست.

### ۱-۲ رمز گزاری

آیا شما بهترین شکل را برای انتقال پیام انتخاب می‌کنید شما باید بدانید مخاطب شما چه کسی

هست؟ چه چیزی می‌دانند؟ و چه چیزی قراره بدانند؟ شما از زبان مشترک و آشنا صحبت کنید. برای رمزگذاری موفق شما نیاز دارید بدانید فرد طرف مقابل به چه چیزهایی نیاز دارد برای اینکه پیام شما را درک کند. و به این سؤاها پاسخ دهید آیا شما پیام را کامل فرستاده‌اید؟

مثلاً پنجره رو ببند... ( پیام ناقص )  
یا همیشه پنجره رو ببندید، من کمی سردم  
است دوباره باز می‌کنیم... ( پیام کامل )  
یا به‌عنوان مثال: دانشجویی که خیلی پیچده  
و فنی تقاضای خود را به واحد اداری و یا  
آموزشی مطرح می‌کنه.....

### کانال:

کانال‌های ارتباطی متفاوت‌اند ارتباط چهره به چهره، گفتگوی تلفنی، ایمیل، ویدئو کنفرانس، نامه، یادداشت‌ها خیلی مهمه تشخیص دهیم برای مؤثر بودن ارتباط برای یک موقعیت خاص کدام کانال ارتباطی مؤثرتره ...

**مثال:** زمانی که با دوستی دچار چالش شدید شدیم و می‌خواهیم آن را حل و فصل کنیم ارتباط چهره به چهره بهتر از ارتباط تلفنی است.  
**مثال:** زمانی که باهم اتاق خود دچار مشکل شدیم و می‌خواهیم مجدد پیامی را بفرستیم صرف گذاشتن یادداشت می‌تواند سوء تفاهم را بیشتر کند.

### ۳- دریافت کننده:

مهم است که این نکته را بدانید هر فردی پیام شما را از طریق انتظارات شخصی، عقاید، نظرات و دیدگاه‌های خود درک می‌کند.

### ۳-۱ رمزگشایی

رمزگشایی در فرایند دریافت پیام است. برای این که ما فرایند رمزگشایی را موفق انجام دهیم، باید گوش دهی فعال داشته باشیم، اگر ابهام و جای سؤالی وجود دارد آن را بپرسیم.. اگر شما با کسی صحبت می‌کنید که در دریافت پیام اصلی شما دچار اشکال است دوباره پیام را به شیوه‌های دیگر بفرستید ...

### ۴- زمینه

موقعیتی که شما و مخاطب در آن قرار دارید را زمینه می‌گویند و شامل اجزای مختلف است مانند فرهنگ سازمان، خوابگاه و دانشگاهی که شما در آن گفتگو می‌کنید، روابطی که بین شما و مخاطب وجود دارد، محتوای گفتگو، زمانی که با یک استاد، دوست، و... صحبت می‌کنید، که همه‌ی این عوامل در ارتباط ما تأثیرگذار است