



مهارت های ارتباطی

باز آموزشی حج ۱۳۹۴

(ویژه مدیران و معاونان)

تهیه و تنظیم: عبدالامام حویزاوی

❖ مقدمه:

دنیای امروز ما، دنیای ارتباطات و اطلاعات است. در هر زمان و از هر مکان که اراده کنیم، می‌توانیم با افراد دیگری در هر نقطه از جهان ارتباط داشته باشیم. در هر لحظه توسط وسایل مختلف ارتباطی مانند رادیو، تلویزیون، ماهواره، روزنامه، مجله و ... بمباران اطلاعات می‌شویم با این وجود ارتباط و بویژه ارتباط حضوری یکی از مهم‌ترین مزیت‌های رقابتی افراد، خانواده‌ها، جوامع، دولت‌ها و ملت‌ها برای موفقیت است.

رابطه بین فردی، از مهمترین مولفه‌های زندگی از آغاز تولد تا هنگام مرگ است. هیچ یک از توانمندی‌های بالقوه انسان جز در سایه روابط فردی رشد نمی‌کند. فراگیری روابط بین فردی صحیح، اهمیتی بسزا در ایجاد سلامت روانی، رشد شخصیت، هویت‌یابی، افزایش بهره‌روری شغلی، افزایش کیفیت زندگی، افزایش سازگاری و خود شکوفایی دارد.

افرادی که از مهارت‌های ارتباطی ضعیف‌تری برخوردارند کمتر از سوی اطرافیان خود پذیرفته می‌شوند و با مشکلات کوتاه مدت و بلند مدت زیادی روبرو هستند.

پیامد چنین ارتباطی در بیشتر موارد تنهایی، مشکلات خانوادگی، عدم صلاحیت و نارضایتی شغلی، فشارروانی، بیماری جسمی و حتی مرگ خواهد بود برای رهایی از چنین مشکلاتی باید با مجموعه‌ای از مهارت‌ها آشنا شد؛ یعنی، هر فرد باید دانش و مهارت لازم برای برقراری ارتباط سالم و سازنده با دیگران را کسب کند.

برقراری ارتباط موثر یک از رمزهای موفقیت انسان است و هرکس بتواند با خود و دیگران، اشیاء و حتی لحظه‌های زندگی خود ارتباط بهتر و موثرتری برقرار کند، احساس موفقیت بیشتری خواهد کرد. به خاطر می‌آوریم که یک تعریف از موفقیت، شناسایی و شکوفایی استعدادها در تمام ابعاد وجودی است. همه ما می‌توانیم برخودمان، دیگران و محیط اطراف تاثیر بگذاریم و رازی است به نام **برقراری ارتباط موثر**.

برای دستیابی به یک ارتباط خوب و موثر کلامی و یا غیر کلامی، علاوه بر داشتن باورهای مناسب، لازم است روش‌ها و مهارت‌های برقراری ارتباط موثر با خود و دیگران را بیاموزیم. بسیاری از رفتارهای ما مانند چگونگی برقراری ارتباط با دیگران، نتیجه تربیت و عادت‌های ماست. در بسیاری از مواقع به دلیل تربیت نابجا و یا عادت‌های ناپسند، ما نمی‌توانیم آنگونه که مورد نظر ماست با دیگران ارتباط برقرار کنیم. اولین قدم برای برقراری ارتباط موثر، کسب آگاهی و شناخت درست از اصول و قواعد ارتباطی برای اصلاح نگرش و کشف مهارت‌های

برقراری ارتباط موثر است. تنها با این کار است که ما می‌توانیم چارچوب‌های نابجای عادات خودمان را بشکنیم و از یک ارتباط خوب انسانی برنده لذت ببریم.

رسیدن به چنین هدفی، مستلزم فراگیری مهارت‌های ارتباطی از راه الگوبرداری مناسب است.

هیچ کس نمی‌تواند خود را بی‌نیاز از الگو و انتخاب الگوهای برتر بداند. وقتی سیره پیامبر اعظم(ص) و زندگی ائمه (ع) را مطالعه می‌کنیم، کنش‌ها، روشها و ارزش‌های حاکم بر رفتار ارتباطی ایشان که برگرفته از آزمون‌های دین مبین اسلام است، دست مایه‌هایی را در پیش روی ما قرار می‌دهد که اگر آنها را جمع بندی کنیم، می‌توانیم الگوی مناسبی از مهارت‌های ارتباطی را که متأثر از خلق عظیم محمدی(ص) و ائمه اطهار (ع) است ارائه کنیم. در سیره معصومین(ع) مهارت ارتباطی در قالب آداب معاشرت ذکر شده‌اند خطوط کلی ارتباطات انسانی و آداب معاشرت را در وصیت امیر المومنین علی علیه السلام به فرزندش امام حسن(ع) می‌توان مشاهده نمود همچنین در دعای شماره ۲۶ صحیفه سجادیه امام سجاد(ع) در حق دوستان و همسایگان ارتباط موثر را به ما می‌آموزد.

آیات قرآنی به زیبایی این ارتباطات و چگونگی بهره‌گیری از زبان و گفتار، شیوه سخن گفتن، روش استفاده از سایر اعضاء و جوارح ارتباطی همانند گوش و سایر حواس را نشان می‌دهد.

در این نوشتار سعی می‌شود با عنایت به ارتباط مستقیم کارگزاران با زایران و سایر عوامل زیارتی به ویژه خیل عظیم ملت‌های مسلمان در سفرهای زیارتی شیوه‌های عملی و کاربردی افزایش این مهارتها بیان شود.

❖ تعریف و اهمیت:

مهارت های ارتباطی مجموعه ای از فعالیت ها و تعاملات است که موجب تأمین نیازهای افراد می گردد و به عنوان یک نیاز انسانی بین انسان هایی که با هم زندگی می کنند پدیدار می شود. در نتیجه ی برقراری روابط انسانی پس از تأمین نیازها، زمینه های پیدایش انگیزش، رشد، احساس سودمندی، رضایت، درک متقابل و اعتماد فراهم می شود. این نتایج، نشانه های مثبت حیات را پدید می آورد، و هر یک در پیدایش حالات مثبت بعدی مؤثر واقع می شود.

طبق تعریفی که محققان از مفهوم مهارت های ارتباطی ارائه داده اند، این مهارت ها عبارتند از توانایی رابطه برقرار کردن با دیگران به شکل کارآمد و مؤثر. این رابطه در عین اینکه برای خود شخص مفید است برای شخص مقابل هم منافع یکسانی را در بر دارد. مهارت در روابط بین فردی به معنای دست یافتن به اهدافی است که با برقراری تعامل مورد نظر در صدد دست یافتن به آنها هستیم.

مهارت های ارتباطی مجموعه ای از رفتارهای هدفمند ، بهم مرتبط و متناسب با وضعیت است که آموختنی بوده و تحت کنترل فرد است.

هدف شما ممکن است رفع یک سوءتفاهم، تشریح یک ایده، دلداری دادن به دوست تان، پافشاری روی نظرتان، توجیه کردن زایران در مورد ضرورت شرکت در جلسات آموزشی و یا قانع کردن دیگران جهت تجدید نظر در رفتارهایشان باشد. هر چه ما در برقراری ارتباط کارآمدتر باشیم، احتمال دستیابی ما به هدف هایمان بیشتر خواهد بود.

ارتباطات به گونه ای وسیع و گسترده «تسهیم تجارب» نیز تعریف شده است. در این معنی هر موجود زنده ای تجارب و آنچه در درون خود دارد با دیگران، چه همنوعان خود و چه با انواع دیگر درمیان می گذارد. آنچه ارتباطات انسانی را از دیگر موجودات زنده متمایز و مشخص می سازد توانایی بسیار زیاد انسان ها در خلق و استفاده از نمادها است. براساس این توانایی است که انسان ها مستقیماً و بی واسطه و یا غیر مستقیم و باواسطه، تجارب خود را با دیگران درمیان می گذارند.

مهمترین وسیله برای دستیابی به نتایج مثبت ، ارضای نیازها و تحقق بخشیدن آرزوهای ما در برقرار کردن ارتباط می باشد. دنیای امروز دنیای ارتباطات است ، ما بخش عمده ای از زندگی خود را در ارتباط با دیگران سپری می کنیم و یا در فکر آن به سر می بریم. اگر چه برقراری ارتباط به نظر ساده می آید ولی مستلزم بکارگیری نکاتی

است که اگر درست و به موقع بکار گرفته نشود ارتباط مؤثری برقرار نخواهد گردید. مؤثر بودن یعنی پیام با احتمال بیشتری به مخاطب انتقال یافته و بنحوی در وی تأثیر گذاشته و عکس العمل او را در پی داشته باشد

تحقیقات نشان داده است که ۷۵٪ از اوقات روزانه ما صرف ارتباط با دیگران می‌شود و شاید بتوان گفت ۷۵٪ موفقیت‌های ما به روابطمان وابسته است. اگر ما بتوانیم ارتباط مؤثرتر و موفق‌تری داشته باشیم، نتایج مثبت بیشتری را در زندگی به دست خواهیم آورد. از طریق برقراری ارتباط با دیگران است که ما می‌توانیم به اهداف و آرزوهای خود جامه عمل پوشانده و در برنامه‌ها و کارهای روزانه به پیشرفت قابل توجه و موفقیت نایل شویم.

در واقع مهارت‌های ارتباطی ما بیانگر میزان توانایی و اعتماد به نفس ما بوده و باعث افزایش میزان ارزش و احترام ما نزد دیگران می‌گردد. این مهارت‌ها، در پیشرفت و مسئولیت و مسیر شغلی ما تأثیر مستقیم داشته و بر میزان حمایت و کمکی که از دیگران دریافت می‌کنیم اثر می‌گذارد و حتی ما را قادر می‌سازد تا بتوانیم دیگران را متقاعد نموده و آنها را به اجرای خواسته‌های خود ترغیب نمائیم.

بر اساس مطالعات حدود ۶۵ درصد از مشکلات کاری به علت وجود ارتباطات ضعیف می‌باشد. با این وجود برای جلوگیری از مشکلات، تنها یکی از انگیزه‌ها برقراری ارتباط است. برقراری ارتباط به شکل کامل و یا ضعیف، بخش اصلی زندگی ما را تشکیل می‌دهد. ما برای کسب اعتبار، کمک دادن، کمک گرفتن، خرید کردن، انجام وظیفه، کسب اطلاعات، کسب احترام، افزایش اعتماد به نفس، حفظ ادب، اجتماعی شدن، اطمینان دادن و... ارتباط برقرار می‌کنیم.

❖ ۶ اصل مهم در ارتباط انسانی

- ۱- همه کارهای ما نوعی ارتباط است.
- ۲- چگونگی ارسال پیام، چگونگی دریافت آن را مشخص می‌کند.
- ۳- آنچه اهمیت دارد دریافت درست پیام است.
- ۴- چگونگی شروع ارتباط ادامه و پایان آن را رقم می‌زند.
- ۵- ارتباط، خیابانی دوطرفه است.
- ۶- ارتباط نیازمند نوعی هماهنگی، همسویی و هم‌نوایی است.

▪ مهارت های ارتباطی در اسلام :

مقصود از روابط انسانی در اسلام ، نوع ارتباطی است که یک مسلمان براساس حقوق و ملاحظات انسانی و قطع نظر از اشتراک در عقیده، با همنوع خود دارد

بر قراری رابطه موثر، یعنی انسان به گونه ای عمل نماید و با دیگران ارتباط برقرار کند که بدون تنش و اضطراب و استرس بتواند با آرامش کامل خواسته های خود را بیان نموده و اعتماد طرف مقابل را جلب نماید. مهمترین عامل برقراری این رابطه موثر از نظر قرآن کریم همانا شکیبایی است (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ) خدای متعال در سوره آل عمران آیه ۲۰۰ می فرماید: ای کسانی که ایمان آورده اید شکیبا باشید و دیگران را به شکیبایی فرا خوانید و رابطه خوب برقرار کنید و تقوا پیشه کنید باشد که رستگار شوید

ارتباط و روابط انسانی در مکتب اسلام قلمرو بسیار گسترده و عالی را به خود اختصاص داده است. اثر و ارزش برقراری روابط انسانی آنقدر زیاد است که خداوند متعال در سوره ی مبارکه ی آل عمران آیه ی ۱۵۹ یکی از دلایل پیروزی پیامبر اسلام، حضرت محمد(ص)، را داشتن اخلاق خوش و رفتار مناسب اعلام می کند

نمای کلی ارتباطات کلامی در قرآن کریم:

افزون بر این که نخستین آیات قرآن، با ارتباطی کلامی «اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ» آغاز می شود و با قسم به قلم به عنوان یکی از ابزارهای ارتباطی «ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ» ادامه می یابد و قرآن، زبان انسان را یکی از مهمترین آفریده های خداوند «الرَّحْمَنُ . عَلَّمَ الْقُرْآنَ . خَلَقَ الْإِنْسَانَ . عَلَّمَهُ الْبَيَانَ) معرفی می کند .

▪ اصول حاکم بر ارتباطات از دیدگاه قرآن کریم

اصل یکم: آغاز و پایان سخن با سلام:

قرآن کریم در آیات متعددی به سلام کردن در آغاز و انجام مکالمه توصیه کرده و از سلام به عنوان یک واژه مثبت و آرامش دهنده در ارتباطات کلامی میان فردی به شکلی ستایش آمیز یاد می کند. قرآن در گزارش ارتباطات کلامی میان فردی، سلام کردن در آغاز و پایان هر ارتباطی به عنوان یک اصل ثابت پذیرفته و سفارش کرده است

هنگام وارد شدن به خانه دیگران، سلام کردن بر اهل خانه را به عنوان کلمه آغازین ارتباط کلامی، نخستین وظیفه مؤمنان بر شمرده است. «و هنگامی که داخل خانه‌ای شدید، بر خویشان سلام کنید، سلام و تحیتی از سوی خداوند، سلامی پربرکت و پاکیزه

همچنین به پیامبر اسلام (صلی الله علیه وآله وسلم) دستور می‌رسد هنگامی که مؤمنان پیش تو می‌آیند به آنان بگو: «سلام علیکم»

اصل دوم: به کارگیری واژه‌های زیبا و لحن لطیف

در ارتباط صحیح و سالم، باید هم گوینده خوبی بود و هم شنونده خوبی؛ یعنی در تبادل اطلاعات و احساسات و عواطف باید از نقش و تأثیر عاطفی و روانی واژه‌ها و کلمات آگاه بود. نیز باید توجه داشت که چگونه بعضی از کلمات و واژه‌ها در ایجاد و برقراری ارتباط سالم نقشی سازنده داشته و همواره در ایجاد صمیمیت و دوستی مؤثرند. بنابراین در گفت و گو باید نسبت به انتخاب کلمات و واژه‌ها، حساسیت و دقت بیشتری داشته باشیم

به حضرت موسی علیه السلام و برادرش هارون دستور می‌دهد که به سوی فرعون - پادشاه قدرتمند، سختگیر و مغرور زمان خویش - بروند و او را به بیان و لحنی نرم و بدور از تندوی و خشونت، به سوی حق دعوت کنند: «فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى (و با او سخنی نرم بگویید، باشد که پند گیرد یا خشوع و خشیت یابد)

اصل سوم: دوری از واژه‌های نفرت‌انگیز و دشمنی‌زا

از دیدگاه قرآن کریم، ارتباطی سالم است که بر پایه تکریم شخصیت و عزت نفس و احترام متقابل افراد انسانی استوار باشد. در سوره انعام چنین آمده است: «وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِن دُونِ اللَّهِ فَيَسُبُّوا اللَّهَ عَدْوًا بِغَيْرِ عِلْمٍ...

و کسانی را که کافران و مشرکان به جای خدا می‌پرستند و مورد ستایش و احترام قرار می‌دهند، دشنام ندهید! زیرا آنان نیز - مقابله به مثل کرده - و از سر دشمنی و نادانی، خدا را دشنام می‌دهند

از دیدگاه قرآن کریم، ارتباطی سالم است که بر پایه تکریم شخصیت و عزت نفس و احترام متقابل افراد انسانی استوار باشد. در سوره انعام چنین آمده است: «وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِن دُونِ اللَّهِ فَيَسُبُّوا اللَّهَ عَدْوًا بِغَيْرِ عِلْمٍ...

قرآن، باورمندان ساحت ایمان را از آشفته گویی و به کار گرفتن واژه‌های سست و نازیبا پرهیز داده و فرموده است: «...وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا...وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا» «و با آنان به زبان خوش سخن بگویید.» «وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا» «بگو به بندگانم سخنی را که بهتر است بگویند، چرا که شیطان میان آنان را به هم می‌زند، بی گمان شیطان دشمن آشکار انسان است»

اصل چهارم: موضع گیری مثبت در برابر تندى و خشونت ديگران

در زندگی اجتماعی به هر حال انسان گاهی با گفتار تند و خشونت‌آمیز همراه با توهین از سوی دیگران مواجه می‌شود و ناگزیر خواهد بود تا در برابر آن نوعی عکس العمل نشان دهد. قرآن برای این گونه موارد هم توصیه‌هایی دارد و به اهل ایمان و پیروان خویش دو روش را متناسب با شرایط مختلف پیشنهاد و توصیه کرده است. بهترین رویکرد که قرآن آنرا توصیه می‌کند آن است که شنونده، نه تنها بزرگوارانه از بی ادبی گوینده در گذرد، بلکه او را با کلمات و عبارات زیبا و خوشایند مورد خطاب قرار دهد و در حقیقت به مضمون سوره عصر که سفارش به صبر و حق را راه‌رایی از خسران بر می‌شمارد، عمل کند. قرآن در توصیف عباد الرحمن می‌فرماید: «وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا» «و چون نادانان ایشان را مخاطب سازند، سلیمان پاسخ دهند ۱. (سوره فرقان ایه ۶۳)

اصل پنجم: مخاطب محوری

مخاطب، در هر ارتباطی نقش محوری در شکل‌گیری ارتباط دارد. زیرا گوینده قصد دارد از طریق ارتباط، مخاطب را نسبت به پیام یا خبر یا درخواستی آگاه سازد، در این میان پایگاه اجتماعی گوینده و شنونده، میزان نزدیکی آنان به یکدیگر، رسمی بودن، شکل پیام (اطلاع دادن / توضیح خواستن / دستور دادن / خواهش کردن و...) و نیز محیط ارتباط در نحوه و نوع انتخاب واژه‌ها، نقش بسزایی دارد قرآن کریم در آیات دیگری به تفاوت شیوه سخن گفتن با پیامبر صلی الله علیه و آله وسلم نسبت به دیگران اشاره می‌کند و می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْقَ صَوْتِ النَّبِيِّ وَلَا تَجْهَرُوا لَهُ بِالْقَوْلِ كَجَهْرِ بَعْضِكُمْ لِبَعْضٍ أَنْ تَحْبَطَ أَعْمَالُكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تَشْعُرُونَ»

ای کسانی که ایمان آورده‌اید صداهایتان را از صدای پیامبر بلندتر مسازید، و درسخن با او، مانند بلند حرف زدن با همدیگر، بلند حرف مزید. مبدا که اعمال‌تان تباه شود و آگاه نباشید

اصل ششم: رعایت تناسبها، شرایط و اقتضائات

در ارتباطات بر این نکته تأکید شده است که یکی از شرایط ارتباط استاندارد و مطلوب، استفاده به موقع از جملات کوتاه و بلند است. در برخی شرایط، کوتاهی پیام بیش از بلندی آن اثر گذار است و در برخی شرایط درست عکس این قضیه صادق است. آن چه که تعیین کننده کوتاهی یا بلندی پیام در ارتباط کلامی است، مثلث گوینده و شنونده و محیط و شرایط است.

گوینده بایستی به سطح فهم و خرد مخاطب توجه داشته باشد چه آن که عدم توجه به این اصل گوینده را از مقصود خویش که همان رساندن پیام به مخاطب است بازمی دارد. مخاطب هنگامی تحمل شنیدن را در خود ایجاد می کند که مطالب متکلم به فراخور فهم و دانش او باشد و إلا احساس خستگی و بیگانگی از گفته های گوینده را در خود مشاهده می کند.

براساس همین اصل محوری، پیام آوران الهی در مرحله نخست به زبان قوم خویش سخن می گفتند شما نیز به عنوان مدیر هم بر اساس سطح فکری و نوع زبان و فرهنگ رایران کاروان یا مجموعه خود با آنان صحبت کنید تبیین حقایق زمانی قابل تحقق است که سطح فکری مخاطب رعایت شود.

رسول خدا| فرموده است: «إِنَّا مَعَاشِرَ الْأَنْبِيَاءِ أَمْرُنَا أَنْ نُكَلِّمَ النَّاسَ عَلَىٰ قَدْرِ عَقُولِهِمْ؛ ما پیامبران مأموریم تا با مردم به اندازه درک و عقلشان سخن گوئیم.

اصل هفتم: رعایت اصل بشارت دادن و آسان گیری

فرمایش پیامبر اکرم (ص) به معاذ فرستاده تبلیغی خویش به یمن فرمود ((یا معاذ بشر و لاتنفر یسر و لا تعسر) ای معاذ بر اساس تبشیر و مژده و ترغیب عمل کن نه براساس ایجاد نفرت و ترس و ارباب ، آسان بگیر و سخت گیر مباش

اصل هشتم: شفاف و قابل فهم بودن کلام

امام علی (ع) در لزوم داشتن چنین مهارتی می فرمایند ((نیکوترین گفتار کلامی ست منطق و نظم زیبایش کرده باشد و برای خواص و عوام مردم قابل فهم باشد

بسیاری از مشاجرات و دلخوری ها از شفاف نبودن سخن و مبهم بودن کلام ست

اصل نهم: گزیده گویی

رعایت اختصار و گزیده گویی و خسته نکردن شنونده مورد تاکید اسلام است امام علی می فرمایند (از پر گویی دوری کنید زیرا هر که پرگو بود گناهانش بسیار شود))

مواردی همچون قطع نکردن سخن طرف مقابل، پرهیز از دستور دادن و ریاست طلبی، پرهیز از منت گذاشتن، پذیرش عذر دیگران، پرهیز از تحقیر دیگران، پرهیز از عیب جویی، و اصول مهم دیگری در آموزه های دینی وجود دارد که به دلیل رعایت اختصار از بیان آنها پرهیز شده است

انواع ارتباط

بطور کلی ارتباط شامل ارتباط کلامی و غیر کلامی می‌گردد .

۱- ارتباط کلامی:

تبادل اطلاعات با استفاده از کلمات نوشتاری و گفتاری یعنی مربوط به کلمات بیان شده و دیگر اصواتی هستند که اطلاعات و معنی را می‌رسانند . بیان افکار، احساسات، خواسته هاو آنچه در ذهن می‌گذرد به مخاطب خود و متقابلاً شناخت افکار و خواسته ها آنها که از طریق مهارت های گوش دادن ، صحبت کردن ، خواندن و نوشتن صورت می‌گیرد

۲- غیر کلامی

مربوط به حرکات سر و بدن هستند که قسمتی از اطلاعات را تشکیل می‌دهند. پاسخ های فیزیکی از قبیل حالات چهره، دست ها، حرکات و تماس چشمی معنی آنچه را که می‌گوییم تحت تاثیر قرار می‌دهند

▪ اجزاء ارتباط کلامی (گفتاری) :

(۱) محتوی کلام (موضوع گفتگو)

شامل آنچه بر زبان می‌آوریم، جذاب بودن، تازگی، هیجان انگیز بودن، مثبت یا منفی بودن - توجه به زمینه های فرهنگی

(۲) عناصر فرا زبانی

- تن صدا (شدت بلندی و کوتاهی)
- ریتم (عدم یکنواختی - داشتن زیر و بم)
- آهنگ صدا (داشتن احساس و هیجان - دلنشین و آرام بخش بودن)
- لحن کلام (دوستانه - ملایم - صمیمانه - تهدید آمیز - خشن)

- ترتیب بیان مطالب (زمان بندی - نظم - رعایت نوبت - سرعت گفتار- مکث - کشیدن- جمع بندی)
- حالت بیان مطالب (لهجه- تکیه کلام - تناسب با درک و دریافت شنونده- ملاحظات موقعیتی)

▪ سبک گفتار

- امری : سریع سوار اتوبوس شوید
- مودبانه : لطفاً سوار اتوبوس شوید
- درخواستی -سئوالی : همیشه سوار اتوبوس شوید؟
- سئوالی : می خوایسوار اتوبوس بشی؟
- غیر مستقیم : نمی دانم کی در را باز گذاشته-اینجا سرده
- پیام های کلامی و غیر کلامی ناهمخوان می تواند باعث سوء تفاهم گردد●

فرآیند بیان کلامی شامل سه مرحله است:

- شروع
- ادامه
- خاتمه

مرحله آغازین :

- اولین تأثیر ماندنی ترین تأثیر است. برای اولین ارتباط و جلسه با زایران تان برنامه ریزی کنید
- آراسته و خوشرو باشید و تبسم کنید .
- با یک سؤال ساده شروع کنید .
- در مورد خودتان بگویید (خودافشایی)

- به طرف مقابل توجه نشان دهید .
- از تعریف و تمجید و تأیید استفاده کنید .
- **ادامه گفتگو**
- خوب گوش کنید .
- به صحبت علاقه نشان دهید .
- بازخورد دهید .
- علایق خودتان را بیان کنید .
- خلاصه کنید .
- به موقع موضوع صحبت را عوض کنید
- **پایان گفتگو :**
- پایان دادن به گفتگو با یک احساس خوشایند دو طرفه
- از مصاحبت با شما خوشحال شدم و ...
- از اینکه به صحبت‌هایم توجه کردید ممنونم ...
- از آشنایی تان خوشحال شدم .
- توجه به رفتارهای غیر کلامی ناشی از خستگی و بی میلی
- جمع بندی کردن

■ موانع گفتاری در درون گوینده:

- تأکید زیاد بر رفتار ظاهری اثر پیام را کاهش می دهد .
- سریع حرف زدن و ندادن فرصت پردازش
- بالا بردن تن صدا نیز اثر انتقال پیام را می کاهد .
- لحن و آهنگ نامناسب
- عدم زمان بندی مناسب در ارائه پیام (خیلی زود - خیلی دیر)
- نامتناسب بودن گفتار با موقعیت (ادب و نزاکت)
- عدم توانایی در استفاده از بازخورد و پاسخ به آن
- نارسا بودن و روشن نبودن پیام
- عدم ابراز احساس در گفتار

■ موانع گفتاری در شنونده

- عدم تماس چشمی
- گوش نکردن
- تمسخر - تحقیر - انتقاد
- نتیجه گیری عجولانه
- داشتن تعصبات و عقاید قالبی و پیشداوری
- عدم پذیرش گوینده
- بازخورد ندادن

■ موانع محیطی

- شلوغی - سر و صدا - رفت و آمد
- موانع فیزیکی
- وضعیت بدن

■ تفاوت در گفتگو

- زنان و مردان به هنگام گفتگو از قواعد زبانی خاص خودشان پیروی می کنند و گاه همین موجب سوء تفاهم میشود.
- زنان سئوالات بیشتری از هم می کنند و کمتر می گذارند بین شان سکوت حاکم شود.
- زنان نیاز به توجه ، احترام ، ستایش و تمجید بیشتری دارند
- زنان بیشتر به جزئیات ارتباط کلامی و غیر کلامی توجه دارند و مردان بیشتر کلی نگر هستند
- در گفتگو ها به احساسات و بهداشت روانی بانوان توجه فرمایید
- رعایت مسایل شرعی در گفتگو و ارتباط کلامی و غیر کلامی با زایران زن
- مردان به هنگام صحبت اگر حرفشان توسط طرف مقابل قطع گردد سعی می کنند صدایشان را بلند تر کرده یا با سکوت ناراحتی خود را اعلام می کنند.

❖ تعریف ارتباط غیر کلامی :

- شامل حرکات بدن ، کیفیت صدا ، سر و صدای غیر کلامی و تماس چشمی و ظاهر که شامل استفاده از لباس و وسایل شخصی ، حالت بدن و چهره ، وضعیت بدن ، اشارات و حرکات در سخن گفتن می گردد.

▪ انواع ارتباطات غیر کلامی

- ارتباط چشمی (۳۰ ثانیه اول، بیان دردها و احساسات، علاقمندی ، شوق و قصدها و...)
- تن صدا (منعکس کننده عکس العمل درونی و حالت گوینده ، تقویت پیام های بینائی و...)
- لمس (نحوه تماس ، دست دادن...)
- ژست ها (حالات ، اطوار ، ادا ها و ...)
- وضعیت بدن (محل قرار گرفتن بازوها ، دستها ، پاها ، نحوه نشستن ، ایستادن و...)
- ظاهر فیزیکی (روش لباس پوشیدن ، حمل وسایل خاص)
- حریم و فاصله شخصی (حفظ حریم و فضا به هنگام ارتباط با سایرین ، فضائی که فرد در آن احساس آرامش کند، دوری و نزدیکی و...)
- بیان صورتی (تغییر حالات چهره به اشکال مختلف برای ارسال پیامهای گوناگون)
- زبان بدن (فرمهای رمز شده در مورد سیستم های حرکات به شکل مکتوب ، اشاره برای سوار شدن به ماشین ؛ علامت پیروزی و...)
- بکارگیری وسایل (نمایش اشیاء مادی ، لباس ، ترتیب مبل و اثاثیه و...)
- گوش دادن (نحوه توجه و تمرکز به هنگام برقراری ارتباط و درک پیام)

➤ روش های مؤثر برای گوش دادن فعال:

۱- به فرد مقابل توجه کنید:

- به فرد مقابل نگاه کنید .
- نشان دهید که به حرف های او علاقه مند هستید .
- کمی به طرف او متمایل شوید .
- نشانه های غیر کلامی او را به شیوه ای ظریف تکرار کنید

• با گفتن کلماتی او را به صحبت بیشتر در مورد موضوع تشویق کنید .

• سعی کنید آنچه را که گفته نمی شود را بشنوید .

• ببینید هر چیزی را چگونه می گوید .

• کمتر صحبت کنید .

• برای گوش دادن فعال ، شنونده باید پیام های مختلف را شنیده ، معانی را درک کرده و سپس با ارائه بازخورد

مطمئن گردد که برداشت وی صحیح بوده است .

➤ چند نمونه از خصوصیات گوش دادن فعال :

• اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن

• عدم تکمیل جملات دیگران

• عدم پاسخ سؤال بایک سؤال دیگر

• آگاه بودن از سوگیری ها

• نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی بامسائل دیگر

• عدم سلطه جویی در مکالمه

• تعیین پاسخ هاپس از اتمام صحبت های فرد مقابل

• دادن بازخورد

• پرسیدن سؤال های باز

۲- سؤال کنید

به این ترتیب :

- به فرد مقابل نشان می دهید که گوش می کنید .
- اطلاعات راجع کرده و سازمان دهی می کنید .
- ۳- مطالب را بازخورد داده ، نموده و خلاصه نمایند توجه کنید که :
- بازخورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر .
- برای بازخورد دادن ، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا بازگو نمایید .
- گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده او را به ادامه گفتار تشویق می کند

➤ مهم ترین موانع ارتباطی

۱- قضاوت پیش داوری و صدور رأی یا:

- دید قالبی و کلیشه ای :هر چیزی را تنها از یکسو و یک زاویه دیدن
- تعصب: پیروی از باورها و خرافات بی دلیل و تقلید از رسم و رسوم بی قاعده و دلیل. برای مثال: در خانواده ما رسم نیست که زن کارمند باشد!
- خشک اندیش(تجربه، مدرک تحصیلی، سن و سال، جنسیت، قومیت، مذهب و .. را ملاک حقیقت بدانیم. برای مثال : این زایر انتظار دارد که من مدیر با تجربه به حرف هایش گوش بدهم و نظرش را بپذیرم)
- ذهن خوانی و تصاویر ذهنی: برداشت ذهنی خودمان را از فرد مقابل به جای منظور اصلی او حقیقت بدانیم. برای مثال: مدیر مجموعه حتما می خواهد برایش تقدیر نامه صادر کنیم!
- مفروضات ذهنی: با پیش فرض ذهنی ارتباط برقرار کردن مانند: همه مردها ... پس ...
- داوری سطحی، ارزیابی شتاب زده و نتیجه گیری عجولانه.
- انتقاد کردن.
- برجسب زدن و اسم روی هم گذاشتن، مسخره و یا تحقیر کردن.

- تفسیر، تحلیل و تشخیص های پزشکی و روانشناسی روی هم گذاشتن: مانند تو بیماری!، تو افسرده ای! تو دیوانه ای!
- واریسی، کنجکاو و بازجویی و بازپرسی

۲- نشان دادن راه حل با:

- دستور دادن، هداست کردن، ابلاغ کردن.
- ترسانیدن، اخطار و تهدید و هشدار دادن.
- توصیه، پیشنهاد و یا راه حل دادن.
- اندرز دادن.
- پرسش های بیجا.
- نصیحت وموعظه کردن.

۳- بی توجهی به خواست دیگری با:

- منحرف کردن توجه و پرت کردن حواس.
- استدلال خردنمایانه
- اطمینان بخشیدن و یا نا امید کردن

یکی از عوامل موثر در برقراری یک ارتباط موثر داشتن عملکرد مسئولانه در اعمال و رفتار است. در هر ارتباط ما زمانی مسئولانه عمل می کنیم که:

- آسیبی به خود و دیگران نرسانیم
- مسئول ارزشها، عقاید و افکارمان باشیم
- مسئول عواطف خود باشیم
- در قبال خوشنودی خود مسئول باشیم
- دیگران را مسئول ناخشنودی خود ندانیم
- حد و مرزهای خود را تعیین کنیم
- برای عواطف خود و دیگران ارزش قائل باشیم
- احساس های خود را با صداقت به دیگران بیان کنیم

به همین دلیل است که می‌گوییم یک شنونده و بیننده خوب بودن اصلی مهم در برقراری ارتباط موثر است.

شنونده و بیننده خوب فردی است که :

- به حرف دل گوش می‌دهد
- مطلب را واضح می‌کند (کمک به واضح نمودن مطلب)
- از چند جنبه مسئله را باز می‌کند
- دنبال مقصر نمی‌گردد، دنبال علت می‌گردد، برای مثال می‌گوید: چه طور خراب شد، نه چه کسی آن را خراب کرد.
- قصد کنجکاوی در کار ندارد، بلکه قصد جمع‌آوری اطلاعات دارد.

❖ مهارت ارتباط و رفتار با افراد دشوار

برخی افراد دارای رفتارها و شخصیت هایی متفاوت با دیگران هستند همه ما هر رو. با افراد دشوار سر و کار داریم و آنها را می شناسیم شاید هیچ چیز به اندازه برخورد با این افراد خسته کننده و ملال آور نباشد این رفتارها انرژی ما را تحلیل می برند در این بخش شیوه ارتباط با این افراد به صورت مختصر بیان می شود نکته مهم در شناخت و نحوه تطبیق علایم و مشخصات است تا زود به افراد برچسب نزنیم

۱- افراد همیشه متنفر: این افراد همیشه با کلمات نیشدار و انتقادات بی مورد دیگران را آزار می دهند از هر ایده ای چه خوب و چه بد انتقاد می کنند.

راه حل: در گفتگو و مذاکره با این افراد بر اطلاعات تمرکز کنید از آنها در مورد علت انتقاد و مخالفتشان سوال کنید آنها را برای اطلاعات بیشتر تحت فشار قرار دهید هرگز رفتارهای نامناسب این افراد را تایید نکنید

۲- افراد خود سرزنش کن: این افراد همواره کمبودهایی را در عملکرد کاری و رفتاری خود می یابند و دایم خود را ملامت می کنند و از هیچ یک از جنبه های شخصی و کاری خود راضی نیستند

راه حل: اعتماد به نفس آن ها را بالا ببرید و از کارهای مثبت و خوب آنها قدر دانی کنید به آنها نشان دهید آن طور که خودشان فکر می کنند بی دست و پا نیستند

۳- افراد پر حرف: این افراد به قدری حرف می زنند که اجاه صحبت به دیگران نمی دهند که بیشتر حرف های آناناصلا ربطی به موضوع ندارد

راه حل: برای برخورد با این افراد به آنها تنها چند دقیقه فرصت صحبت کردن داده شود و زمان را مدیریت کنید در صورتی که به صحبت ادامه دادند به هیچ وجه رفتار آنها را تحمل نکنید از آنها بخواهید بقیه مطالب را کتبی ارائه دهند

۴- افراد نامنظم: این افراد در انجام وظایف و شرکت در جلسات نظم و ترتیب را رعایت نمی کنند و نوعی آشفتگی در رفتار و کردار خود دارند آنها همیشه به دنبال وسایل خود می گردند و در جلسات همواره تاخیر دارند. راه حل: برای این افراد نظم انضباط را عامل مهمی در ارزیابی عملکردشان اعلام کنید و آنها را به مرتب بودن تشویق کنید

۵- افرادی که زود می شکند : این افراد بسیار حساس هستند و بی اهمیت ترین مسایل آنها را ناراحت می کند. روحیه حساس آن ها باعث می شود دیگران در برخورد با آنها بسیار محتاط باشند و از برقراری ارتباط با آنها احساس راحتی نکنند.

راه حل: بازخورد به این افراد باید سریع و مستقیم نباشد بلکه به آرامی و با توجه به شخصیت آنها باشد در برقراری ارتباط شخصیت حساس شان را در نظر بگیرید.

۶- زورگو و متخاصم : این شخصیت متخاصم و زورگو ست و عصبانیت خود را با اعمال زور نشان می دهد. خصومت ، کینه توزی ، استفاده از کلمات نیشدار ، امتناع از کارهای گروهی و خود پسندی و تکبر از جمله ویژگی های این افراد است.

راه حل: در مقابل زورگویی آنها بایستید اما سعی نکنید با آنها بجنگید در مقابل آنها محکم ، قاطع ، جسور و با اعتماد به نفس باشید سعی نکنید زورگویی را با زورگویی جواب دهید

۷- همیشه شاکی :

فکر می کنند خیلی بد شانس هستند عادت دارند به جای پیدا کردن راه حل مشکلات عادات دارند شکایت کنند و بهانه بیارند.

راه حل : چون این افراد به محیط حمایتی و تشویق نیاز دارند به آنها نشان دهید که مسایل آنها را می بینید و می شنوید سطح استرس و فشار را برای این افراد پایین بیاورید به آنها اجازه شکایت کردن ندهید مگر زمانی که برای حل مشکل راه حلی داشته باشند

۸- افراد بسته

راه های برقراری ارتباط با این افراد بسته ست ، دیر جوش و بسیار تو دار هستند تنهایی و خلوت را ترجیح می دهند.

راه حل : برای برقراری ارتباط با این افراد باید حوصله کنید هنگام صحبت با این افراد از سوالات باز استفاده کنید و آنها را به شرکت در بحث ها تشویق کنید

۹- افرادی که می گویند کار من نیست

این افراد همیشه از زیر بار قبول مسیولیت های بیشتر شانه خالی کرده و منفی بودن خود را با رد کردن انجام کارهایی که بر عهده اوست نشان می دهد جمله معروف آنها این است که این کار جزء شرح وظایف من نیست

راه حل: سعی کنید شرح شغل این افراد را واضح و روشن در اختیار آنها قرار دهید تا جایی برای توجیهات آنها باقی نماند بازرسی و کنترل نامحسوس نیز در برخی مواقع می تواند کارساز باشد
به دلیل اختصار سایر افراد دشوار از قبیل شایع پراکن ها، افراد منفی گرا، افراد غیر متعهد و افراد وسواسی را توضیح نمی دهیم.

❖ سخن پایانی :

در باره مهارت های ارتباطی کتاب ، مقاله و گزارش تحقیق و پژوهش فراوانی به رشته تحریر در آمده است و هر کدام از شما کارگزاران حج و زیارت تجارب ارزنده ای در این زمینه دارید نوشتار حاضر بنا بر اختصار بوده است بر این اساس که موضوع های همانند مهارت نوشتن ، خواندن ، همدلی ، تاب آوری، تفکر نقادانه،تصمیم گیری و حل مساله، ابراز وجود و جرات آموزی و سایر مهارت های ارتباطی و رفتاری مورد بحث قرار نگرفت ما را بر این کاستی ببخشایید.

التماس دعا