



روان‌شناسی ارتباط

دکتر غلامعلی افروز

رشد و شکوفایی مطلوب شخصیت برسد. بخش قابل توجهی از تبلور استعدادها و تحول شخصیت آدمی در نتیجه حیات اجتماعی، یادگیریهای مشاهده‌ای و اکتسابهای خانوادگی و آموزشگاهی روی می‌دهد، به

انسان اصالتاً موجودی اجتماعی و نیازمند برقراری ارتباط مؤثر، مفید و متقابل با دیگران است. به بیان دیگر بدون ارتباطات مؤثر اجتماعی و تعامل بین فردی، انسان نمی‌تواند به

داشته باشیم. با عنایت به اینکه هر ارتباط اجتماعی، آگاهانه و ناخودآگاه، به طور مستقیم و یا غیرمستقیم متضمن تبادل پیام کلامی و غیرکلامی و انتقال باورها و ارزشهاست، لاجرم می‌بایست در برقراری ارتباط با دیگران، به ویژه کودکان و نوجوانان به مؤثرترین شیوه‌ها و روشهای روان‌شناختی مسلح بود.

مگر نه این است که همه سخنرانیها، موعظه‌ها، پند و اندرزها و سفارشها، انتشار کتابها، مقالات و جزوات، چاپ پوسترها و نصب تابلوها، تهیه، تولید و پخش برنامه‌ها، نمایش فیلمها و اجرای نمایشها در صدا و سیما و همه بمبارانهای تبلیغاتی، بیان و ابلاغ راستها و نادرستها، واقعیت‌ها و شایعه‌ها و ... متضمن یک هدف خاص، انتقال پیام مورد نظر و ایجاد بازخورد و نگرش، تمایل و رفتارهای خاص در میان قشرهای مختلف جامعه است؟ پس اولین شرط تحقق اهداف مورد نظر، شناخت صحیح مخاطب یا مخاطبان، برقراری ارتباط مستقیم و غیرمستقیم و اتخاذ نافذترین و سریعترین روش است. چراکه غالب رفتارهای ما اکتسابی و برخاسته از بازخوردها و بینشهای ما نسبت به پدیده‌های مختلف است و بازخوردها، نگرشها و باورهای قلبی ما نیز حاصلی از چگونگی شناخت و احساس ما نسبت به پدیده‌های بی‌روح و ذی‌روحي است که از دوران طفولیت و بلکه از دوران زندگی جنینی در ما ایجاد می‌شود.

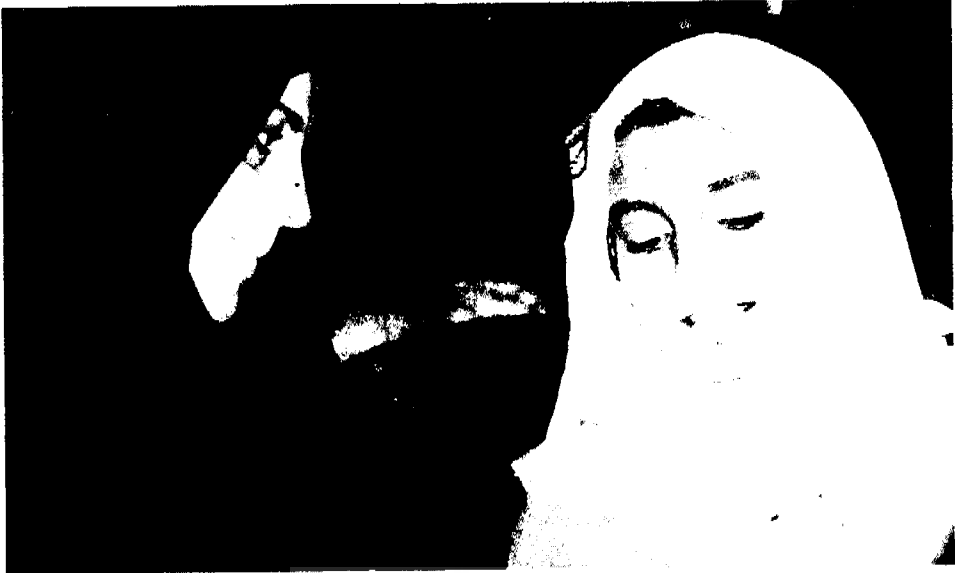
بنابراین هر نوع تقویت، تغییر، کنترل و هدایت رفتار مؤثر در کودکان و نوجوانان مستلزم برقراری ارتباط با ایشان و متأثر کردن حوزه شناختی و عواطف و احساسات آنان است. بدیهی است که تأثیرپذیری کودکان و

طوری که هرگونه محرومیت از زندگی فعال اجتماعی و محرکهای غنی محیطی موجبات عقب ماندگی فرهنگی را پدید می‌آورد و کسانی که به دلایل عدیده از جمله ترس، اضطراب اجتماعی و کمرویی قادر به برقراری و استمرار ارتباط مؤثر، پویا و متقابل اجتماعی نیستند، به طور قابل ملاحظه‌ای از رشد سالم و متعادل شخصیت محروم می‌شوند. چراکه اضطراب اجتماعی و کمرویی آفتهای جدی تحول اجتماعی شخصیت و منش انسان به شمار می‌آیند.

غالب رفتارهای انسان در ابعاد گوناگون مانند رفتار اجتماعی، رفتار تحصیلی، رفتار شغلی و رفتار مذهبی بر اساس یادگیری و اکتسابهای محیطی است. بدیهی است که در این میان پایدارترین یادگیریها و شکل‌گیری رفتارها، بر پایه یادگیریهای مشاهده‌ای و الگویی صورت می‌گیرد. به عبارت دیگر کودکان و نوجوانان به الگوهای بیشتر توجه دارند که شخصیت و رفتار آنان آمیزه‌ای از عطف و محبت، منطق و استواری و در نتیجه خوشایند و محبوب است. همه انسانها به ویژه کودکان و نوجوانان تمایل دارند بیشتر با کسانی ارتباط برقرار کنند که شخصیت فردی و اجتماعی آنان از ابعاد گوناگون جالب، جاذب، دوست داشتنی و مطلوب، با ثبات و قابل اعتماد است.

مبانی روانی - اجتماعی ارتباط مؤثر

برای اینکه بتوانیم بستر مناسبی برای برقراری ارتباط مؤثر بین فردی پدیدآوریم، ناگزیر می‌بایست به عوامل مؤثر در برقراری، حفظ و تقویت ارتباطات اجتماعی توجه خاص



شناخت ویژگیهای زیستی، ذهنی، عاطفی و اجتماعی، تمایلات و انگیزه‌ها، بازخوردها و نگرشها، سلسله نیازهای روانی کودکان و نوجوانان و نظام ارزشی حاکم بر اندیشه و افکار ایشان، اولین و اساسی‌ترین گام در جهت رسیدن به اهداف برقراری ارتباط است.

در این زمینه توجه به این مهم که همه انسانها، بخصوص کودکان و نوجوانان: تشویق‌پذیر و تنبیه‌گیرزند، محبت‌پذیر و قهرگیرزند، تکریم‌پذیر و تحقیر‌گیرزند، دوست‌پذیر و دشمن‌گیرزند، تأیید‌پذیر و تهدید‌گیرزند؛ به ما می‌آموزد که با آنان حاکمانه، آمرانه و تهدیدگرانه برخورد نکنیم.

نکته دیگری که از توجه به حقیقت فوق حاصل می‌شود این است که برای برقراری ارتباط با دیگران، با انگیزه و اراده و نیت و هدفی متعالی، بیانی‌گیرا و لاین و واژه‌های مثبت و خوشایند و تأییدگر نقاط قوت شخصیت طرف مقابل به میدان ارتباطات مؤثر انسانی وارد شویم. هرگز در مقام ارشاد و هدایت و

نوجوانان در نتیجه برقراری ارتباط متقابل، خوشایند، فراگیر و دوست‌داشتنی با الگوهای محبوب و مطلوب فوق‌العاده قابل ملاحظه است.

عوامل مؤثر در برقراری ارتباط و انتقال پیام

در برقراری یک ارتباط صحیح و مؤثر با افراد و گروههای مختلف، به ویژه کودکان و نوجوانان و انتقال مستقیم و غیر مستقیم پیام و نیت به هدف، توجه به عوامل زیر اجتناب‌ناپذیر است.

۱- ویژگیها و نیازهای مخاطبان

توجه به ویژگیها و نیازهای همه مخاطبان به طور اعم و خصیصه‌ها و نیازهای اساسی کودکان و نوجوانان به طور خاص، از اهم مسائل مربوط به روان‌شناسی ارتباط است. در برقراری یک ارتباط قوی، پایدار و سازنده،

باشیم.

۲- موضوع یا محتوای پیام

همان طور که پیشتر اشاره شد، فرایند ارتباط اولیاء و مربیان با کودکان و نوجوانان به طور مستقیم یا غیر مستقیم، آگاهانه یا ناخودآگاه متضمن یک پیام است. این پیام می‌تواند در زمینه‌های گوناگون از جمله در قلمرو رشد عواطف و احساسات، در حوزه شناختی و ذهنی، در عرصه تفهیم ارزشها و معیارهای اخلاقی و اجتماعی و یا متبلور کردن رفتارهای مذهبی مطرح باشد.

در هر حال باید توجه داشت که محتوای پیام می‌بایست متناسب با سن، رشد، رغبتها و تمایلات، انگیزه‌ها و نیازهای ذهنی و روانی کودکان و نوجوانان باشد و مورد توجه ایشان قرار گیرد. اولیاء و مربیان متعهد و آشنا به مبانی روان‌شناسی رفتار و علاقه‌مند به پرورش استعدادها و شکوفایی شخصیت کودکان و نوجوانان می‌توانند همه پیامهای درسی، اخلاقی، تربیتی و شغلی و حرفه‌ای را به گونه‌ای تنظیم کنند که برای ایشان جالب و جذاب باشد. به عنوان نمونه اگر قرار است در یک ارتباط سازنده نوجوانان را از تماشای زیاد تلویزیون بازداشته، یا از گرایش آنان به سیگار که سرنخ غالب مفاسد فردی و اجتماعی است پیشگیری کنیم، لازم نیست که محتوای پیام را در قالب مباحثی درباره آثار زیانبار تماشای بیش از اندازه تلویزیون و یا مضرات دخانیات مطرح کنیم؛ بلکه ما می‌توانیم به گونه‌ای پیام مورد نظر خود را به مخاطبان منتقل کنیم که برایشان مهم و مورد توجه باشد. مثلاً در مورد تماشای تلویزیون بحث درباره موارد زیر می‌تواند برای

تربیت و اصلاح رفتار دیگران به ویژه کودکان و نوجوانان، در ارتباط اولیه با قیافه‌ای عبوس و گرفته و حالتی عصبانی و پرخاشگر با ایشان مواجه نشویم و شخصیت آنان را تحقیر نکنیم. بنابراین تلاش کنیم که در آغاز ارتباط کلامی و هنگام مخاطب قرار دادن کودکان و نوجوانان، به صورت حاکمانه به وعظ و نصیحت ننشینیم و به طور مستقیم نقاط ضعف و یا ناتوانیهای احتمالی آنان را مورد توجه قرار ندهیم.

کودکان و نوجوانان بیشتر از دیگران به رابطه صمیمانه و رفیقانه با الگوهای محبوب بزرگسال نیاز دارند. آنان با همه وجود خریدار چهره متبسم و مصمم ما و گل وازه‌های محبت هستند. بنابراین به رغم همه مشکلات و نارساییهای احتمالی، همواره باید خودمان را به واژه‌ها و عبارات مهرآمیز و تأییدگر شخصیت و نقاط قوت رفتاری ایشان مجهز کنیم. چراکه تجربه نشان داده‌است بسیاری از رفتارهای سازش نایافته، کمجرویه‌های اجتماعی و تندخوییهای اخلاقی کودکان و نوجوانان ناشی از آن است که بزرگسالان به نیازهای روانی و عاطفی آنها توجه نکرده و وجودشان را از بذرای مهر و محبت، تأیید و تشویق و تکریم شخصیت خالی گذاشته‌اند؛ و همین خلاء عاطفی و پریشانی خاطر زمینه بروز غالب اختلالات رفتاری است. به طور مسلم در برقراری ارتباط با کودکان و نوجوانانی که شخصیت ایشان احیاناً به دلیل رفتارهای نامطلوب، چندان مورد توجه و خوشایند اولیاء و مربیان نمی‌باشد نیز همین رویه باید در پیش گرفته شود. یعنی همیشه باید به نیازهای عاطفی و روانی این قبیل کودکان و نوجوانان و نیز نیاز ایشان به تأیید و تکریم توجه داشته

و تربیتی، اصلاح رفتار و ایجاد انگیزه تلاش و تفکر متعالی و خلاق، اوقات فراغت است. اوقاتی که در آن نوجوان تکلیف موظفی را به عهد نداد و به دور از فشارهای ذهنی و خستگی جسمی، با میل و رغبت، آگاهانه و آزادانه آمادگی روانی لازم را برای برقراری یک ارتباط سالم و گفت و شنودی صمیمانه دارد. بنابراین انتخاب زمان، مکان و موقعیت مناسب در برقراری ارتباط و انتقال پیام مورد نظر بسیار حائز اهمیت است. به عبارت دیگر مخاطب و یا طرف ارتباط ما همواره باید با آرامش خاطر با ما در تعامل باشد. در شرایطی که هیجان، اضطراب، نگرانی و ترس و یا احساس ناامنی بر وجود مخاطب یا نوجوان ما حاکم است و یا در موقعیتی که گرسنگی و تشنگی، بی‌خوابی و خستگی جسمانی و بی‌حوصلگی و پریشانی فکری بر او غالب است، ما نمی‌توانیم از یک ارتباط مؤثر و سودمند با وی برخوردار باشیم.

تعمیلات آخر هفته، ایام نوروز، تعطیلات تابستانی، مسافرتها، گردشهای درون شهری، دید و بازدیدهای دوستانه، اعیاد و مراسم ویژه، روزهای دهه اول محرم، ماه مبارک رمضان و موسم حج از مناسبترین موقعیتها برای برقراری ارتباط و انتقال پیام است. بدون شک در ارتباطات متقابل هر قدر حلقه‌های ارتباطی به هم نزدیکتر باشد و ارتباط در فضاهای دوستانه، معنوی و خوشایند برقرار شود، مؤثرتر خواهد بود.

۴- روش برقراری ارتباط و انتقال پیام

اتخاذ روش مناسب و مؤثر در برقراری ارتباط از مهمترین عوامل برقراری و استمرار یک ارتباط مفید، پویا و سازنده است. همان

نوجوانان و دانش‌آموزان جالب باشد:
- چه کسانی بیشتر تلویزیون تماشا می‌کنند و چرا؟

- آیا دانش‌آموزان مدارس عادی زیاد تلویزیون تماشا می‌کنند، یا دانش‌آموزان نیزهوش، خلاق و نوآور؟ چرا؟

- منظور از «صرح تصویری» چیست؟

و یا در مورد کشیدن سیگار نیز بحث و گفت‌وگو دربارهٔ مطالبی مانند موضوع زیر می‌تواند برای نوجوانان جاذب باشد:

- کدام قشر از جامعه بیشتر سیگار می‌کشند؟ (کارگران، کشاورزان، کارمندان، هنرمندان، ورزشکاران، معلمان، مهندسان، پزشکان، روحانیان، استادان دانشگاه و... و یا با سوادها، کم سوادها، دیپلمه‌ها، لیسانسیه‌ها، دارندگان مدرک دکترا و... بزهکاران، آسیب پذیرفتگان اجتماعی، افراد آزاد اجتماع و... در شهرها، روستاها، در افریقا، کشورهای عربی، آسیا، اروپا، امریکا و...) و چرا؟

به طور کلی طرح این قبیل موضوعات که شامل سؤالات قابل بحث می‌باشد، از نظر جلب توجه و چالش ذهنی نوجوانان بسیار مؤثر است.

۳- شرایط و موقعیت برقراری ارتباط

انتخاب شرایط و موقعیت مناسب و مطلوب برای برقراری ارتباط آرام، سالم و سازنده بسیار مهم است. برقراری یک ارتباط مؤثر و پویا با نوجوانان مستلزم آن است که ایشان از آرامش خاطر و آسودگی خیال برخوردار باشند. پروضح است که بهترین و مناسبترین زمان برای برقراری یک ارتباط متقابل و خوشایند با نوجوانان در جهت دستیابی به اهداف اخلاقی

برقراری ارتباط با مخاطبان کودک و نوجوان از بالاترین اهمیت برخوردار است. آن گاه که ویژگیهای شخصیتی، خصیصه‌های اخلاقی و هنجارهای رفتاری اولیاء و مربیان، مبلغان دینی، مروجان مذهبی، مصلحان اجتماعی و کارگزاران دولتی برای کودکان و نوجوانان خوشایند و مطلوب باشد، آنها با بیشترین رغبت و تمایل درونی آمادهٔ برقراری ارتباط بوده، پایدارترین تأثیرپذیری را خواهند داشت. در واقع الگوهای رفتاری محبوب کودکان و نوجوانان، یعنی کسانی که در حوزهٔ شناختی آنان جایگاه استواری دارند، بیشترین تأثیر را در تکسین بازخوردها و شکل‌گیری رفتارهای ایشان به جای می‌گذارند.

مطلوبترین الگوهای رفتاری کودکان و نوجوانان انسانهای والایی هستند که شخصیت ایشان آمیزه‌ای از محبت و عطوفت و استواری و منطق است. به بیان دیگر با احساس و محبتشان نیازهای عاطفی و روانی آنان را ارضا

گونه که پیشتر اشاره شد، هر قدر روش ارتباطی ما از گیرایی و جذابیت بیشتر برخوردار باشد، زودتر و سهل‌تر می‌توانیم به اهداف ارتباطی خود نائل آییم. به عبارت دیگر مؤثرترین روش ارتباطی و انتقال پیام روشی است که در آن به طور غیرمستقیم حوزهٔ شناختی و احساسی مخاطب به صورت جدی متأثر شود و باور و بینش تازه‌ای در وی بارور گردد، که نتیجهٔ این امر نیز بالطبع تبلور رفتار مطلوب خواهد بود. توجه به نقاط قوت، نیازهای عاطفی و انگیزه‌های روانی نوجوانان و برخوردارهای صمیمانه و حکیمانه با ایشان و تأیید و تکریم ابعاد مثبت شخصیت آنان، مؤثرترین روش برای آغاز برقراری یک ارتباط سازنده و پویاست.

۵ - ویژگیهای مربیان تربیتی و مبلغان ارزشهای اخلاقی و مذهبی
نقش ویژگیهای شخصیتی اولیاء و مربیان در

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



بدین ترتیب زمانی که کودکان و نوجوانان در جریان زندگی، نشست و برخاستها و گفت و شنود با الگوهای بزرگسال، ویژگیهای شخصیتی ایشان را در شرایط سهل و دشوار می آزمایند و اخلاص، درستی، صداقت، محبت و گذشت، عدالت، ایثار و صلابت شخصیت آنان را باور می کنند، از سویای دل مرید آنها می شوند و با همه وجود با ایشان همانندسازی کرده، سعی می کنند به گونه ای بیندیشند که آنها دوست دارند و به صورتی رفتار کنند که خوشایند آنان است.

آری حقیقت این است که هرکه می خواهد مصلح باشد، خود باید صالح شود و به صلاحیتهای اخلاقی و زینتهای رفتاری آراسته گردد.

خدایا به ما توفیق بده به آنچه که می گوئیم ایمان داشته باشیم و به آنچه که مؤمن هستیم، عمل کنیم.

خداوندا ما را از آفات شرک، خودبینی، خودمحوری، تفاخر و خودبزرگ بینی مصون دار. بارالها به ما اخلاص و توفیق عمل عنایت فرما و کارهایمان را ختم به خیر گردان.

می کنند و با استواری و صلابت شخصیت خود موجب تقویت اعتماد به نفس ایشان می شوند. الگوهای محبوب بچه ها و بزرگترها، ضمن اینکه از نظر شخصیتی منفعل نیستند و وجود فعالشان منبع مهر و محبت و درک و احساس متعهدانه است، هرگز از تعادل عاطفی خارج نشده، با پرخاشگری حریم منطق و استواری و صلابت شخصیت و منش خویش را خدشه دار نمی کنند.

الگوهای رفتاری کودکان و نوجوانان، همواره در برقراری ارتباط چهره ای متبسم و مصمم داشته، در فراز و نشیب زندگی، در موقعیتهای و شرایط گوناگون، در غمها و شادیها، در شکستها و ناکامیها برای برقراری ارتباط و استمرار آن، با صلابت و متانت، رقیقانه و حکیمانه عمل می کنند.

الگوهای رفتاری کودکان و نوجوانان، در هیچ شرایطی ایشان را تهدید و تحقیر نمی کنند و عزت نفس آنان را قربانی عصبانیتها و پرخاشگریها نمی نمایند. الگوهای رفتاری همیشه به وعده های خود عمل می کنند و در نیکی کردن سبقت می گیرند.