



ماهیت مهارت های اجتماعی

شیرین موسی زاده

کارشناس علوم ارتباطات اجتماعی

mousazadeh_sh@yahoo.com

مقاله



مورد استفاده قرار می گیرد و ما نیز به صورت همزمان آن را به کار می بریم. (لبخند زدن به گوینده در حین صحبت، سر تکان دادن، نگاه کردن به چشم ها و استفاده از صداهای زیر لب نشان دهنده تمایل طرف مقابل به ادامه صحبت های خود تلقی می گردد و چون رفتارها هدفی مشترک دارند پس با هم مرتبط و متقارن می باشند).

۳. متناسب بودن رفتارها با وضعیت های آموخته شده: فردی از لحاظ اجتماعی ماهر است که بتواند رفتارهایش را متناسب با انتظارات دیگران تغییر دهد. از دیدگاه دیکسون داشتن ارتباط ماهرانه بستگی به استفاده صحیح (از لحاظ بافتی) و تسهیل کننده (از لحاظ رفتاری) از شیوه های برقراری ارتباط مناسب و کارآمد با دیگران دارد.

۴. داشتن واحدهای رفتاری مجزا: سگرین در مورد ویژگی های بارز ارتباط اجتماعی ماهرانه می گوید: فردی که از لحاظ اجتماعی مهارت دارد قادر است رفتارهای مختلف و مناسبی داشته باشد. او این توانایی های اجتماعی را در قالب عملکرد رفتاری پی ریزی می کند.

۵. آموختنی بودن مهارت های اجتماعی: بندورا در نظریه شناختی -

و می گوید: منظور من از رفتار اجتماعی ماهرانه رفتارهایی این که به تعامل گران کمک می کند به اهداف خویش دست یابند. کلی نیز با افزودن بعد یادگیری به این مقوله بیان می کند که مهارت اجتماعی عبارت است از رفتارهای معین و آموخته شده ای که افراد در روابط میان فردی خود، برای کسب تقویت های محیطی یا حفظ آن انجام می دهند. در این جا به شش جنبه مهارت اجتماعی از دیدگاه هارچی که در تعریف خود از آن تاکید داشته است اشاره می نمایم. به نظر هارچی مهارت اجتماعی عبارت است از مجموعه ای از رفتارهای هدفمند، به هم مرتبط و متناسب با وضعیت که آموختنی بوده و تحت کنترل فرد می باشد.

۱. رفتار های اجتماعی هدفمند: از رفتارها برای کسب نتایج مطلوب استفاده می شود و برخلاف سایر رفتارهای اتفاقی و غیر عمدی هدفمند می باشند. (استفاده از صداهای زیر لب «وهوم»، «هوم» و «آهان» بدون قطع کردن صحبت های مخاطب و تشویق ایشان برای ادامه صحبت. هدف استفاده از این صداها ترغیب طرف مقابل می باشد).

۲. رفتارهای به هم مرتبط: رفتارهای متفاوتی که جهت دست یابی به هدف ویژه

«با دیگران طوری رفتار کن که بتوانند به حقوق، الزامات، رضایت خاطر و یا انجام وظایف خود در حد معقولی دست یابند. بی آنکه حقوق، الزامات، رضایت خاطر یا وظایف دیگران را نادیده بگیرند و در عین حال بتوانند در این موارد مبادله ای باز و آزاد با دیگران داشته باشند.» (فیلیس، ص ۱۳)

برای پی بردن به ماهیت مهارت اجتماعی باید تعاریف برخی از نظریه پردازان مختلف را در حوزه علوم ارتباطات اجتماعی را بررسی نمائیم. به عقیده اشلانت و مک فال مهارت اجتماعی عبارت است از فرآیندهای مرکبی که فرد را قادر می سازد به گونه ای رفتار کند که دیگران او را با کفایت تلقی کنند. مهارت ها، توانایی های لازم برای انجام رفتارهای هدفمند و موفقیت آمیز است. اشلانت، مک فال و فیلیس معتقدند که مهارت های اجتماعی توانایی های هستند که ما کما بیش از آنها بهره مندیم. اما نظریه پردازانی مثل مک گوایر و پریسنلی مهارت های اجتماعی را بر اساس رفتار اشخاص تعریف می نمایند و بیان می دارند: مهارت های اجتماعی به رفتارهایی گفته می شود که شالوده ارتباط های موفق رو در رو را تشکیل می دهند. آرگابل در تعریف خود اهداف را به تاکید رفتار تعمیم می دهد



اجتماعی دارای دو نظریه می باشد. تمامی رفتارها به جز رفلکس های اولیه (پلک زدن) آموختنی است که از طریق مدل سازی و تقلد از رفتارهای بزرگسالانی مثل والدین، معلمان، همسالان صورت می پذیرد. در نظریه دوم به تقویت هایی اشاره شده است که دیگران در مقابل رفتارهای فرد بروز می دهند. (مثل تشویق کودکان توسط والدین در قبال برخی از رفتارهای آنها).

۶. کنترل شناختی: از جنبه های

مهم کنترل، زمان بندی رفتارهای اجتماعی می باشد. یعنی باید از رفتارهای ماهرانه در مواقع مناسب استفاده کرد. یکی از نشانه های بی کفایتی اجتماعی، بیان بی موقع مطالب است. پس یادگیری زمان استفاده از رفتارهای اجتماعی، به اندازه ماهیت این رفتارها و نحوه انجام آنها اهمیت دارد. (استفاده از ابزار تقویتی تشویق های کلامی بلافاصله بعد از اظهار نظرهای طرف مقابل)

برای درک بهتر ۶ عنصر یاد شده لازم است ابتدا مهارت تقویتی مورد توجه قرار گیرد که خود به دو نوع: «تقویت کلامی» و «تقویت غیر کلامی» تقسیم می شود.

تقویت های کلامی: کلمه هایی هستند که فرد برای تشویق رفتارها یا فعالیت های دیگران به زبان می آورد که سه دسته اند:

۱. تصدیق یا تاکید (استفاده از عبارت هایی مثل بله، صحیح است، درست است و ...)
۲. تحسین یا حمایت: قوی تر از تصدیق می باشد چرا که آشکارا از سخنگو حمایت می شود. (استفاده از عبارتهایی چون آفرین، کاملاً موافقم، از لباست خیلی خوشم آمد و ...)

۳. توسعه پاسخ: تکیه بر حرفهای گوینده و بسط دادن سخنان وی که نشانگر این است که شنونده گفتگو را دنبال می کند و چنان برایش موضوع برایش ارزش دارد که آن را شرح و بسط می دهد.

تقویت های غیر کلامی: که دو گروه می باشند:

۱. ژست ها (مثل لبخند زدن، سر تکان دادن، نگاه کردن به دیگران و ...)
۲. مجاورت: حرکت دادن کل یا بخشی از بدن، خم شدن به جلو در هنگام نشستن،

دست دادن و ...)

برای استفاده از مهارت های تقویتی، چند توصیه وجود دارد:

۱. استفاده مناسب: باید در انتخاب نوع تقویت به خصوصیات، وضعیت و تاریخچه تقویتی افراد توجه کنیم. چنانچه در تاریخچه فرد، توجه به تنبیه تداعی شده باشد آنگاه پیامدهای حاصله منفی خواهد بود. تقویت باید با تکلیف مورد نظر و مقدار موفقیت حاصله متناسب باشد.

۲. خالص بودن تقویت: چنانچه تقویت نشانگر اخلاص طرف تقویت کننده نباشد ممکن است آن حمل بر ریشخند، انتقاد و... باشد.

۳. وابستگی تقویت: تقویت کننده ها را به عمل خاصی که قصد اصلاح آن را دارند وابسته کنیم. مثلاً: معلمان در تشویق دانش آموزان باید مشخصات رفتار مطلوب را روشن کنند.

۴. فراوانی تقویت: همواره تقویت کیفیت مترادف با افزایش کمیت نباشد.

۵. تنوع تقویت: استفاده مداوم از یک تقویت کننده ای خاص باعث از دست رفتن خاصیت تقویت کنندگی و بی ارزش شدن آن می شود. (مثل استفاده مکرر از یک واژه مشخص برای تشویق)

۶. زمان بندی تقویت: عدم فاصله میان انجام تشویق و عملی که متوجه تشویق است.

۷. تقویت نسبی: تقویت برخی از بخش های پاسخ به صورت انتخابی و تقویت کل در پاسخ

نتیجه آن که برای برقراری ارتباط نزدیک در تعاملات اجتماعی باید از مهارت ها به نحو مناسبی استفاده کرد و نمی توان قبل از وقوع وضعیت های اجتماعی پیش بینی کرد که در هر وضعیت چه رفتارهایی مناسب است. تصمیم گیری در خصوص استفاده از این مهارت ها در هر وضعیت به درصد شناخت و یادگیری ما از رفتارهای اجتماعی یاد شده بستگی دارد.

برخلاف نظر محققان و پژوهشگران علوم رفتاری، محققان حوزه علوم ارتباطات معتقدند

در ارتباط موثر، تنها مهارت کافی نیست. به عقیده آنان ارتباط اثربخش دارای سه ویژگی کلیدی می باشد که ما در این جا اشاره ای کوتاه به نظر آنان می نماییم. آنها عبارتند از:

الف. صداقت: به معنای ابراز صریح احساسات، نیازها و عقاید. یعنی فرد بدون هیچ کم و کاستی همانگونه که هست باشد. هیچ کس نمی تواند به طور کامل خود را فاش سازد. البته باید در نظر داشت که همه - حداقل بعضی اوقات - به آنچه واقعاً نیستند، تظاهر می کنند. فرد صادق با علم به این که فاش کردن کامل خود غیرممکن است اما مقید به نوعی صداقت مسئولانه و روراستی با دیگران می باشد.

از اجزاء اصلی صداقت می توان به: آگاهی از خود، پذیرش خود و بیان خود اشاره کرد. - آگاهی از خود: شناخت از درونی ترین افکار و احساسات خود است.

- پذیرش خود: پذیرفتن افکار و احساسات درونی خود همانگونه که هست.

- بیان خود: ابراز احساسات و افکار درونی خود بدون ترس و واکنش (حتی در موقعیت های سخت و شرایط دشوار)

ب. عشق بدون انحصارطلبی: عناوین رایج در این مقوله عبارتند از:

- احترام: یعنی به رسمیت شناختن خلوت فرد و بدون اجازه وارد نقاط مخفی زندگی نشدن، حمایت از خودفرمانی دیگری، خودداری از انحصارطلبی، سلطه گری و یا تحمیل ارزش ها و تشویق فرد به این که آزادانه خودش باشد.

- پذیرش: پذیرفتن بی طرفانه یک فرد بدون قضاوت شخصی و ایجاد فضایی بی طرفانه در مقابل رفتارها، نگرش ها و ارزش های متضاد بین خود و فرد. باید به این نکته توجه داشت که هیچ کس به طور کامل مورد پذیرش نیست، برخی از افراد بیش از دیگران مورد پذیرش هستند و در بعضی نیز سطح پذیرش ممکن است در حال تغییر باشد.

ج. همدلی: گوش کردن غیر نقادانه به دیگری و توان درک او به همان شکل که خودش را درک می کند.