

## بررسی مهارت های ارتباطی دانش آموزان متوسطه دوم با تاکید بر ارتباط غیر کلامی

عبدالستار ملک پور<sup>۱</sup>، سعیده بلوچی قادر<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد زبان و ادبیات فارسی دانشگاه فرهنگیان سیستان و بلوچستان و آموزش و پرورش شهرستان سرباز (نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup> کارشناسی آموزش ابتدایی، دانشگاه پیام نور راسک و آموزش و پرورش شهرستان سرباز

### چکیده

ارتباط مهمترین نیاز بشر بعد از نیاز های اولیه است، ارتباطات موجب شکل گیری تمدن ها و نهایتا ایجاد فرهنگ ها مختلف شده اند. مهمترین رکن ایجاد جامعه مدنی مهارت برقراری ارتباط می باشد. روابط اجتماعی علاوه بر ایجاد ساختار های مستحکم مدنیت موجب کاهش شدید آسیب های روحی و روانی در مردم جامعه می شود. در پژوهش حاضر که از نوع توصیفی - مروری کتابخانه ای است به بررسی مهارت های ارتباطی دانش آموزان متوسطه دوم می با تاکید بر زبان بدن (ارتباط غیر کلامی) می پردازیم. استفاده صحیح از ارتباطات غیر کلامی خصوصا زبان بدن در برقراری ارتباط عمیق و سازنده با فرد مقابل بسیار مفید تر از زمانی است که از ارتباطات غیر کلامی استفاده نمی شود.

**واژه های کلیدی:** ارتباط، غیر کلامی، زبان بدن

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## ۱. مقدمه

## تعریف ارتباطات

محققین غربی که پایه گذاران دیدگاه های جدید و روش ها و فنون ارتباطی موجود می باشند، در این مورد بر این عقیده اند که کلمه ارتباطات Communication از لغت لاتین Communicare مشتق شده است که این لغت خود در زبان لاتین به معنای To Make Common یا عمومی کردن و یا به عبارت دیگر در معرض عموم قرار دادن است. این بدین معنی است که، مفهومی که از درون برخاسته است به میان دیگران راه یافته و همان طور که بعداً می آید به دیگران انتقال یافته است. پس در اصل اعتقاد بر این است که ارتباطات برخی از مفاهیم و تفکرات و معانی و یا به عبارت بهتر پیامها را به دیگران و یا میان عموم گسترش می دهد.

تعاریف جدید تر آن را «انتقال مفاهیم» و یا «انتقال معنی» و نیز «انتقال و یا تبادل پیام ها» می دانند.

ارتباطات به گونه ای وسیع و گسترده «تسهیم تجارت» نیز تعریف شده است.

در این معنی هر موجود زنده ای تجارب و آنچه در درون خود دارد با دیگران، چه هم نوعان خود و چه با انواع دیگر در میان می گذارد.

آنچه ارتباطات انسانی را از دیگر موجودات زنده متمایز و مشخص می سازد توانایی بسیار زیاد انسان ها در خلق و استفاده نمادها است. بر اساس این توانایی است که انسان ها مستقیماً و بی واسطه و یا غیر مستقیم و با واسطه، تجارب خود را با دیگران در میان می گذارند. (فرهنگی، ۱۳۸۰، ۶)

«چارلز کولی» در کتاب مفهوم و معنی ارتباط در سازمان های اجتماعی ارتباط را چنین تعریف کرده است: ارتباط مکانیسمی است که روابط انسانی بر اساس و به وسیله آن به وجود می آید و تمام مظاهر فکری و وسایل انتقال و حفظ آنها در مکان و زمان بر پایه آن توسعه پیدا می کند. ارتباط، حالات چهره، رفتارها، حرکات، طنین صدا، نوشته ها، چاپ، راه آهن، تلگراف، تلفن و تمامی وسایلی که اخیراً درباره غلبه انسان بر مکان و زمان ساخته شده است را در بر می گیرد. (محسنیان راد، ۱۳۶۹، ۴۸)

## اهمیت ارتباط

ارتباط مؤثر برای مدیریت کارآمد و بهبود روابط صنعتی امری حیاتی است. در دنیای مدرن، رشد ارتباطات از راه دور، فناوری اطلاعات و رقابت و پیچیدگی روزافزون در تولید، اهمیت ارتباطات را در سازمان های بزرگ و کوچک افزایش داده است. مدیر اجرایی شرکت باید در موقعیتی باشد که بتواند با مافوق خود، همکاران در بخش های دیگر و زیردستان ارتباط مؤثری برقرار کند. این موضوع سبب می شود که افراد عملکرد خوبی داشته باشند و بتوانند تمام توانایی های خود را در اختیار سازمان بگذارند. نکات زیر می توانند اهمیت ارتباطات در مدیریت منابع انسانی را به خوبی نشان دهند:

## ۱. اساس هر اقدام

ارتباطات به عنوان پایه ای برای انجام هر فعالیتی عمل می کند. شروع هر فعالیت با برقراری ارتباط آغاز می شود که می تواند اطلاعات لازم را برای شروع در اختیار افراد بگذارد.

## ۲. تسهیل برنامه ریزی

برقراری ارتباط برنامه ریزی را تسهیل می کند. تمامی اطلاعات مورد نیاز منابع انسانی و سایر بخش های یک سازمان، با توجه به شرایط و نوع کار، می توانند از طریق ارتباطات جمع آوری و در نهایت به عملکرد بهتر منابع انسانی منتهی شوند؛ هم چنین، سیاست ها و برنامه های سازمان به شیوهی بهتری تهیه و اجرا خواهند شد. به طور کلی، ارتباطات در سازمان ها نقش مهمی دارند و برنامه ریزی مدیریتی سازمان را تسهیل می کنند.

## ۳. ابزاری برای ایجاد هماهنگی

ارتباطات ابزاری مهم و ضروری برای ایجاد هماهنگی میان فعالیت های کارکنان در بخش های مختلف یک سازمان هستند.

## ۴. کمک به تصمیم‌گیری

اطلاعات به‌دست‌آمده از طریق ارتباطات، می‌توانند به روند تصمیم‌گیری سرعت ببخشند. در واقع، ارتباطات دسترسی به اطلاعات حیاتی موردنیاز برای تصمیم‌گیری را ممکن می‌کنند.

## ۵. رهبری مؤثر

داشتن مهارت ارتباطی خوب مدیران را به زیردستانشان نزدیک‌تر و امکان تبادل نظرات و پیشنهادهای مختلف را فراهم می‌کند؛ هم‌چنین، سوءتفاهم‌ها را از بین می‌برد، میزان اعتماد افراد را به یکدیگر افزایش می‌دهد و سبب می‌شود که آن‌ها با عزم و جدیت بیشتری در جهت تحقق اهداف سازمان گام بردارند.

## ۶. تقویت روحیه و انگیزه

یک سیستم ارتباطی کارآمد و مؤثر میان کارمندان اطمینان و اعتماد برقرار می‌کند و نگرش و رفتار آن‌ها را در مواجهه با یکدیگر تغییر می‌دهد. علت اصلی تعارضات و نارضایتی‌ها سوءتفاهم‌هایی است که می‌توانند از طریق مهارت‌های ارتباطی برطرف شوند. برطرف کردن این موانع ارتباطی باعث می‌شود که مدیر و زیردستانش یکدیگر را بهتر درک کنند و روابط حرفه‌ای خوبی را برقرار کنند. این کار روحیه و انگیزه افراد را افزایش می‌دهد و به کار بیش‌تر تشویقشان می‌کند.

## انواع ارتباط

- **ارتباط کلامی:** این نوع ارتباطات گفت‌وگوی حضوری، مصاحبه و تماس تلفنی با سایر رسانه‌ها را در خود جای می‌دهد؛ این ارتباط را می‌توانید با خودتان، با فرد دیگری، با گروه کوچکی از افراد یا به‌صورت عمومی برقرار کنید.
- **ارتباط غیرکلامی:** این نوع ارتباط صدا، حالت چهره و زبان بدن را در بر می‌گیرد.
- **ارتباط نوشتاری:** ارتباط نوشتاری مؤثر ارتباط شامل نوشتن نامه، ایمیل، گزارش، مجلات و پیام‌های پیام‌رسان‌هاست.
- **ارتباط تصویری:** این ارتباط حاوی تصویر، عکس، نمودار، جدول، اینفوگرافیک و ویدئو است.

## تعریف ارتباط مؤثر

ارتباط مؤثر چیزی فراتر از تبادل اطلاعات است. ارتباط مؤثر درمورد درک احساسات و اهداف موجود در اطلاعات است. علاوه بر اینکه می‌توانید پیامی را به‌طور واضح منتقل کنید، باید به‌گونه‌ای گوش دهید که معنای کامل گفته‌ها را متوجه شوید و باعث شود که فرد مقابل شنیده و فهمیده شود.

به نظر می‌رسد که ارتباط مؤثر باید غریزی باشد، اما اغلب اوقات وقتی می‌خواهیم با دیگران ارتباط برقرار کنیم، به بیراهه می‌رویم. ما یک چیز می‌گوییم، شخص دیگر چیز دیگری می‌شنود و سوءتفاهم، ناامیدی و درگیری به وجود می‌آید. این اتفاق می‌تواند در خانه، مدرسه و روابط کاری شما مشکل ایجاد کند.

برای بسیاری از ما برقراری ارتباط روشن‌تر و مؤثرتر، به یادگیری برخی مهارت‌های مهم نیاز دارد. خواه در بهبود ارتباط با همسر، فرزندان، رئیس و خواه همکاران خود باشید، یادگیری این مهارت‌ها می‌تواند ارتباط شما با دیگران را عمیق‌تر کند، اعتماد و احترام بیشتری به وجود آورد و کار گروهی، حل مشکلات و سلامت کلی روابط اجتماعی و عاطفی شما را بهبود بخشد.

## هدف ارتباط

اهداف برقراری ارتباط را می‌توان به شرح زیر خلاصه کرد:

## ۱. جریان اطلاعات

اطلاعات مرتبط باید به‌طور مداوم از بالا به پایین و بالعکس جریان پیدا کنند. کارکنان در تمام سطوح باید از اهداف سازمانی و سایر تحولات رخ داده در سازمان مطلع شوند؛ در عین حال، باید مراقب باشید که اطلاعات نادرست را منتشر نکنید. اطلاعات باید به‌گونه‌ای منتشر شوند که برای گیرنده مفهوم باشند؛ بنابراین، تلاش کنید از کلمات رسا برای ارائه‌ی اطلاعات مناسب استفاده کنید؛ هم‌چنین، لازم است این کار در زمان مناسب و توسط شخص شایسته‌ای انجام شود.

## ۲. هماهنگی

با ایجاد ارتباط، می توان تلاش های همه ی افراد شاغل در سازمان را برای تحقق اهداف سازمانی هماهنگ کرد. هماهنگی پرسنل و تلاش های آن ها اساس مدیریت است که می تواند از طریق ارتباطات مؤثر حاصل شود.

### ۳. یادگیری مهارت های مدیریتی

ارتباطات فرایند جریان پیدا کردن اطلاعات، ایده ها، عقاید، یافته ها، توصیه ها و دستورالعمل ها را تسهیل می کنند. در واقع، ارتباط روشی است که مدیران و سایر عوامل نظارتی را قادر می سازد که مهارت های مدیریتی را از طریق تجربه ی دیگران بیاموزند. تجربه ی فرستنده ی پیام به گونه ای در آن منعکس می شود که در نهایت گیرنده می تواند با بررسی و تجزیه و تحلیل آن را بیاموزد.

### ۴. آماده سازی افراد برای پذیرش تغییرات

ارتباط مناسب و مؤثر ابزار مهم مدیریتی هر سازمانی برای ایجاد تغییرات کلی در سیاست ها، روال ها، شیوه ی کار و واداشتن پرسنل به برقراری ارتباطات مثبت است.

### ۵. توسعه ی روابط انسانی خوب

مدیران، کارمندان و سایر عوامل از طریق برقراری ارتباط، ایده ها، افکار و برداشت های خود را با یکدیگر ردوبدل می کنند. این کار به آن ها کمک می کند تا یکدیگر را بهتر درک کنند. در این حالت، افراد به دشواری های پیش روی همکاران خود در محل کار پی می برند که این امر به ارتقای روابط خوب انسانی در سطح سازمان منجر می شود.

### ۶. تشویق ایده های زیردستان

برقراری ارتباطات در سازمان می تواند بیان ایده های زیردستان در موارد خاص را تسهیل کند. در واقع، این کار تفکر خلاق را توسعه می دهد. احترام گذاشتن به ایده ها و نظرات زیردستان به آن ها انگیزه می دهد که با جدیت بیش تری فعالیت کنند و نسبت به سازمان احساس تعلق خاطر داشته باشند. این امر آن ها را دل گرمی می کند چنان که بدون هیچ گونه تردیدی، اطلاعات و دانش خود را با رئیسشان در میان بگذارند. مدیران باید ایده ها، افکار، نظرات و دیدگاه های زیردستان خود را جویا شوند و آن ها نیز باید همین کار را با کارمندان رده های پایین تر انجام دهند.

### فرایند برقراری ارتباط مؤثر

به مجموعه اقداماتی که با هدف برقراری ارتباطی مؤثر انجام می شوند، فرایند برقراری ارتباط می گویند. این فرایند شامل شاخصه های متعددی چون فرستنده، گیرنده، رمزگذاری و رمزگشایی پیام ارسالی است؛ علاوه بر این، راه های گسترده ای برای برقراری ارتباط وجود دارند که به نوع ارتباط و پیغام موردنظر مربوط هستند. این پیغام می تواند به صورت های مختلفی چون فایل صوتی، تصویری، نوشتاری، فکس یا زبان بدن منتقل شود.

ارائه، به اشتراک گذاری و آموزش ایده ها یا اطلاعات به فرد یا گروه مقابل هدف کلی برقراری ارتباط هستند. فرستنده برای نتیجه گیری بهتر باید بهترین راه ارتباطی را برگزیند.

### عناصر اصلی ارتباط مؤثر

روند ارتباطات تحت تأثیر متغیرهای گوناگون درونی و بیرونی است که در ادامه به آن ها اشاره کرده ایم:

- بستر؛
- فرستنده؛
- ایده ها؛
- رمزگذاری؛
- واسطه؛
- گیرنده؛
- بازخورد.

بستر: بستر به شرایطی اطلاق می شود که مقدمه و تنظیمات یک بیانیه یا ایده را تشکیل می دهند؛ به عنوان مثال، بستر می تواند شامل فرهنگ فردی، سازمانی و حتی کشوری باشد که ارتباط در آن صورت می گیرد؛ علاوه بر این، شامل محرک های بیرونی

مانند نظرات، نگرش‌ها، احساسات، علاقه‌مندی‌ها و بیزاری‌ها، تجربیات، تحصیلات و حتی سطح اعتماد به نفس شماست. این محرک‌های بیرونی در کنار هم روی شیوه‌ی ارتباط افراد با اطلاعات و ایده‌ها تأثیر می‌گذارند.

فرستنده: این شخص که «رمزگذار» نیز شناخته می‌شود، کسی است که پیام‌ها را به اشتراک می‌گذارد. او به گونه‌ای از کلمات، تصاویر، نمودارها و نمادها برای انتقال پیام استفاده می‌کند که اطلاعات به بهترین وجه ممکن از سوی افرادی که با آن‌ها در ارتباط است، دریافت شوند.

در واقع، هنگامی که در محیط کار و مقابل افراد بسیاری سخنرانی می‌کنید، با همکاران صحبت می‌کنید، در گفت‌وگوی زنده‌ای با مشتری حضور می‌یابید یا برای مدیران ایمیلی را ارسال می‌کنید، فرستنده هستید.

ایده‌ها: ایده‌ها که با عنوان «پیام» نیز شناخته می‌شوند، اطلاعاتی هستند که در هنگام تبادل بین فرستنده و گیرنده به اشتراک گذاشته خواهند شد. زمانی که افراد قصد دارند با یک‌دیگر ارتباط برقرار کنند، ضروری است که نکات مهمی را که می‌خواهند از آن‌ها عبور کنند، مشخص کنند. نکته‌ی اصلی پیام یا ایده باید مشخص باشد و فرستنده باید برای چگونگی دریافت پیام از سوی گیرنده چاره‌ای بیندیشد. این امر، به‌ویژه در ارتباطات نوشتاری، اهمیت بسیاری دارد؛ جایی که پیام‌ها بدون هیچ‌گونه اطلاعات اضافی (زبان بدن، حالات چهره و لحن و تن صدا) منتقل خواهند شد.

رمزگذاری: رمزگذاری به استفاده از کلمات، تصاویر یا ابزارها هنگام به اشتراک گذاری پیام اشاره دارد. رمزگذاری می‌تواند متنی باشد که آن را هنگام انتقال ایده‌هایتان از طریق ایمیل تهیه می‌کنید یا می‌تواند تمام علائم و نمادها از جمله علامت تعجب، علامت سؤال یا ایموجی‌هایی باشند که برای تأکید کردن بر گفته‌هایتان، از آن‌ها استفاده می‌کنید؛ هم‌چنین، می‌تواند عکسی باشد که برای نشان دادن نکته‌ای یا توضیح ایده‌هایتان آن را ارسال می‌کنید.

در محیط کار، کدگذاری می‌تواند به فایل پاورپوینتی که هنگام ارائه دادن طرحتان از آن استفاده می‌کنید و نیز تصاویر و طرح‌های به‌کاررفته در آن اشاره داشته‌باشد. این می‌تواند شامل یک میم (meme) باشد که همراه با شرح ایمیل برای همکاران ارسال می‌کنید یا می‌تواند به‌سادگی یک علامت سؤال در انتهای چت باشد که نشان می‌دهد به دنبال پاسخ هستید.

واسطه: واسطه همان چگونگی انتقال پیام است. شما می‌توانید از امکانات چاپ، لوازم الکترونیکی یا ابزارهای صوتی استفاده کنید. انتخاب رسانه اغلب تحت تأثیر نوع رابطه بین فرستنده و گیرنده است و به‌طور معمول بر میزان دریافت و فهم پیام تأثیر می‌گذارد. وقتی می‌خواهید پیامی را به‌سرعت با افراد به اشتراک بگذارید، انجام این کار به صورت کلامی ممکن است بهترین انتخاب پیش روی شما باشد. از طرف دیگر، اگر ایده‌ی شما بسیار فنی است یا به ارائه‌ی مستندات نیاز دارد، بهتر است از یک رسانه‌ی مکتوب استفاده کنید، چه چاپی باشد و چه الکترونیکی.

گیرنده: این مفهوم به شخصی که پیام را دریافت می‌کند، اشاره دارد. آن‌ها هم‌چنین تحت تأثیر بسترها، محرک‌های بیرونی و درونی محیط خود قرار می‌گیرند. گیرنده موظف است که پیام‌های دریافتی را تفسیر کند. این بدان معناست که او از طریق شخصیت، ادراک، عقاید و نگرش شخصی خود هدایت می‌شود.

بازخورد: بازخورد به پاسخی اشاره دارد که گیرنده برای فرستنده ارسال می‌کند. به‌طور کلی، یک پیام کتبی یا شفاهی است، اگرچه سکوت نیز نوعی بازخورد به‌شمار می‌رود. این بخش یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های ارتباطات است و مشخص می‌کند که پیام به‌درستی دریافت شده‌است و هم‌چنین حلقه‌ی ارتباط را تکمیل می‌کند.

### سازوکار فرایند برقراری ارتباط

به‌منظور برقراری ارتباطی مؤثر، درک سازوکار این فرایند ضروری است. در ادامه‌ی مطلب ۷ مرحله‌ی برقراری ارتباط را بیان کرده‌ایم:

۱. تهیه‌ی مطلب موردنظر برای ارسال

ایده‌پردازی درمورد موضوع موردنظر توسط فرستنده برای ارسال به گیرنده (گیرندگان) آغاز فرایند برقراری ارتباط است.

۲. رمزگذاری پیام توسط فرستنده

زمانی که فرستنده ایده‌ای برای ارسال دارد، آن را به گونه‌ای قابل فهم برای گیرنده ترجمه می‌کند. این ترجمه می‌تواند به قالبی خاص تبدیل شود؛ برای مثال، اگر راه ارتباطی نوشتن نامه است، ایده به کلمات تبدیل می‌شود.

همچنین، پیام می‌تواند به صورت غیرنوشتاری، شفاهی یا نمادین باشد.

۳. انتخاب راه ارتباطی مناسب توسط فرستنده

قدم بعدی تصمیم‌گیری در مورد راهی است که فرستنده برای انتقال پیام در نظر می‌گیرد. این مسئله به محتوای پیام فرستنده و رسانه‌ی متناسب با آن بستگی دارد. برخی از رسانه‌ها محتوای گفتاری، نوشتاری، اطلاعات الکترونیکی و غیرکلامی را پوشش می‌دهند. اگر از برقراری ارتباط هدفی کاری دارید، از متناسب و حرفه‌ای بودن رسانه‌ای که انتخاب می‌کنید، مطمئن شوید.

۴. ارسال پیام از راه ارتباطی موردنظر

پس از انتخاب رسانه، پیام شما روند ارسال را آغاز می‌کند که سازوکار دقیق آن به رسانه‌ی انتخابی شما بستگی دارد. برای ارسال هر چه کامل‌تر و صحیح‌تر پیام باید متناسب‌ترین رسانه انتخاب شود.

۵. دریافت پیام توسط گیرنده

پس از آن، پیام توسط گیرنده دریافت می‌شود. این مرحله با شنیدن، دیدن، حس کردن یا گونه‌ی دیگری از دریافت به انجام می‌رسد.

۶. رمزگشایی پیام توسط گیرنده

اکنون پیام توسط گیرنده رمزگشایی یا به عبارتی ترجمه و به ایده تبدیل می‌شود، سپس گیرنده به تجزیه و تحلیل و درک پیام می‌پردازد. فرایند انتقال ارتباط زمانی مؤثر خواهد بود که فرستنده و گیرنده برداشتی یکسان از پیام داشته باشند.

۷. ارائه‌ی بازخورد توسط گیرنده

مرحله‌ی آخر (در صورتی که ارتباط یک‌طرفه باشد) ارائه‌ی بازخورد توسط گیرنده در پاسخ به فرستنده است. بازخورد به فرستنده این امکان را می‌دهد تا مطمئن شود که پیامش به درستی دریافت و تحلیل شده است. این تعریف ارتباطی دوجانبه میان ۲ نفر است.

### نکاتی برای بهبود روند ارتباطات

در ادامه‌ی مطلب نکاتی را برای آموزش روند ارتباطات و بهبود مهارت‌های ارتباطی شما آورده‌ایم:

۱. ساده‌سازی پیام

برای این که مخاطب پیام شما را به روشنی دریافت کند، باید تا حد امکان پیامتان ساده و مستقیم باشد.

۲. شناسایی مخاطب

آشنایی با مخاطب و در نظر داشتن سلیقه و علایق او (آن‌ها) ضروری است.

۳. طرح سؤال

مطرح کردن پرسش‌های به‌جا و مناسب به پویایی و ادامه‌ی ارتباط کمک شایانی می‌کند.

۴. در نظر گرفتن زمانی برای پاسخ

زمانی را به آماده کردن پاسخ پرسش‌های احتمالی اختصاص دهید و از آن چه می‌خواهید بگویید، طرحی کلی داشته باشید.

۵. توجه به زبان بدن

اگر از طریق رسانه‌ای متفاوت ارتباط برقرار می‌کنید، حواستان به زبان بدن خودتان و طرف مقابل باشد.

۶. برقراری تماس چشمی

برقرار کردن تماس چشمی با فرد یا گروهی که با آن در ارتباط هستید، بسیار مهم است، چراکه نشان می‌دهد به‌دقت به آن‌ها گوش می‌دهید.

۷. شفاف‌سازی ایده در صورت لزوم



اگر منظور شما برای طرف مقابل واضح نبود، بیش تر در مورد آن توضیح دهید و شفاف سازی کنید. این کار به آن ها کمک می کند تا ایده ی شما را بهتر درک کنند.

### اصول برقراری ارتباط موثر

حالا که فهمیدیم ارتباط موثر چیست برای اطمینان از برقراری ارتباط موثر، باید ۷ اصل زیر را، که به (C's of Communication) معروف هستند، در ارتباطات خود رعایت کنید. پیامی که به مخاطب منتقل می کنید باید دارای ویژگی های زیر باشد تا ارتباط موثری شکل بگیرد.

#### ۱. واقعی بودن ((Concrete

پیامی که می خواهید به دیگران منتقل می کنید باید همراه با حقایق، آمار و ارقام باشد تا مخاطب برداشت دیگری از آن نداشته باشد.

#### ۲. انسجام ((Coherent

پیام شما باید دارای یک روند منطقی باشد؛ ابتدا اصل موضوع را منتقل کنید و تمام توضیحات دیگر باید هم راستا با موضوع اصلی باشند.

#### ۳. شفافیت ((Clarity

اصل مهم دیگر این است که هدف پیامتان را واضح و شفاف به مخاطب ارائه دهید تا مخاطب برای فهمیدنش به حدس و گمان نیاز نداشته باشد.

#### ۴. تعهد ((Commitment

این پارامتر، نقش بسیار مهمی را در ارتباطات کاری ایفا می کند. پیامی که همراه با تعهد به مخاطب منتقل شود، اثربخش تر خواهد بود و باعث می شود شما در چشم مخاطبان بیشتر حرفه ای و معتمد باشید.

#### ۵. ثبات ((Consistency

کلماتی که از زبان شما بیرون می آیند نباید باعث گیج کردن مخاطبان شود. پیام شما باید تا حد امکان کوتاه باشد و لحن و محتوای باثباتی را به دیگران منتقل کند؛ در این صورت، در زمان نیز صرفه جویی می شود. تلاش کنید تا طوری پیامتان را منتقل کنید که به تکرار توضیحات نیازی نباشد.

#### ۶. کامل بودن ((Completeness

هیچگاه پیام خود را ناقص رها نکنید؛ هر پیامی که منتقل می کنید باید یک نتیجه گیری منطقی داشته باشد. مخاطبان شما نباید برایشان سؤال ایجاد شود که آیا هنوز حرفی باقی مانده است یا خیر. پیامی که به مخاطب منتقل می کنید باید کامل باشد و به توضیح اضافه تر نیازی نداشته باشد.

#### ۷. احترام و ادب ((Courteous

پیامی که به مخاطبان منتقل می شود باید در کمال احترام و ادب باشد. در ارتباطات خود تمام تلاشتان را بکنید تا صادق و مؤدب باشید؛ در این صورت، پیامتان مؤثر نیز واقع می شود. اگر ادب و احترام در ارتباطات در نظر گرفته نشود، ممکن است به رنجیده شدن مخاطب منجر شود.

### ارتباطات غیر کلامی

«بوس ماجیان» در تعریف توضیحی خود از ارتباطات غیر کلامی می نویسد: «واژه ارتباط غیر کلامی به دامنه وسیعی از پدیده هایی گفته می شود که پهنه وسیعی را می پوشانند. از بیان چهره ای و اشاره تا مد؛ از وضعیت نمادی تا رقص، تئاتر، موسیقی و پانتومیم. از جریان تأثیر گذاری تا جریان ترافیک، از حاکمیت جویی حیوانات تا تشریفات دیپلماتیک، از ادراکات مافوق حسی تا کامپیوترهای تمثیلی و از علم معانی مربوط به خشونت تا علم معانی مربوط به رقص های ابتدایی». «هاریسون» استاد دانشگاه میشیگان، حتی اشاره ای به ارتباط بالقوه با موجودات ذی شعور کیهانی می کند. وی تأکید دارد که ادراکات مافوق حس و ارتباط

بالقوه با موجودات ذی شعور کیهانی از قلمروهای کمتر جست و جو شده و مرموزی هستند که می توان از حوزه ارتباط غیر کلامی حذف کرد و بیشتر به بررسی مسائلی که روشن بینانه ترند، پرداخت. (محسنیان راد، ۱۳۶۹، ۲۴۳-۲۴۴)

«شولمن» مبحث ارتباط غیر کلامی را در کتاب خود از یادآوری حرکات چارلی چاپلین در فیلم های صامت به یادمانی آغاز می کند و می نویسد که در دوره فیلم های صامت، چارلی چاپلین توانست با تماشاگرانش بدون کلام ارتباط برقرار کند. فیلم های صامت چارلی چاپلین فقط گاهی نیاز به زیر نویس داشت. «شولمن» می افزاید: ما در زندگی روزمره مرتباً پیام های غیرکلامی می فرستیم، چشمک می زنیم، ادا درمی آوریم، دستهایمان را حرکت می دهیم، با دستها اشاره می کنیم و یا آهسته با پایمان ضرب می گیریم. این پیام های غیرکلامی در کنش های متقابل انسانی می توانند بسیار مهمتر از اعتباری باشند که ما برای آنها قائل هستیم. (همان، ۱۳۶۹، ۲۴۴)

«آرتور شولمن» و همکارانش می نویسند: «زبان گفتاری نشانه ای از هوشیاری انسان است. به همین ترتیب ارتباط غیر کلامی نیز شامل حرکات و اشارات ارادی است. ضمن آنکه شامل حرکات غیر ارادی مثل تغییر در اندازه مردمک نیز هست». (همان، ۱۳۶۹، ۲۴۴)

«جارجن روش» روانکاو و «ولدون کیز» تهیه کننده فیلم سینمایی، اولین کسانی بودند که تلاشهای پژوهشی خود را به گونه ای جدی صرف ارتباطات غیر کلامی در تجارب روزمره کردند. آنان بر این باورند که پیام های غیر کلامی در یکی از سه زبانی که ذیلاً خواهند آمد، قابل ارسال به دیگری می باشند: «زبان علامت»، «زبان عمل»، و «زبان اشیاء».

زبان علامت را زمانی به کار می بریم که به گونه ای واضح حرکات را جایگزین کلمات کرده و از آنها به عنوان نماد اعداد و علائم نگارشی استفاده می کنیم. این حرکات و جنبش ها در زمره «ارتباطات غیر کلامی قراردادی» قرار دارند.

ارتباطات غیر کلامی ارادی، در واقع، همان حرکات و جنبش هایی هستند که شخص کاملاً آگاهانه و با قصد و نیت به دیگری منتقل می کند. این حرکات می تواند بسیار ساده باشد و به راحتی هم آن را درک کنند. مانند حرکت مسافر در راه مانده در کنار جاده و یا مانند مجموعه علائم بازیکنان بسکتبال یا چوگان و بیس بال در یک بازی به صورت پیچیده منتقل شود.

زبان عمل از نظر «روش» و «کیز» عبارت است از تمامی حرکتی که منحصر به عنوان علائم به کار نمی روند. راه رفتن، دویدن، آشامیدن و غیره که در زندگی عادی ما خود نقش مهمی دارند و فقط به عنوان علائم انتقال دهنده معنی نمی باشند. اگر چه بسیاری از این اعمال و محرک های غیرکلامی، غیر ارادی به حساب می آیند.

زبان عمل یکی از اساسی ترین وسایل بیان و نشان دادن عواطف و هیجانات بشری است. هر چند این هیجانات در بسیاری از ما به گونه ای غیر ارادی شکل گرفته و منعکس می شود، اما هر اندازه فرد به خود وقوف داشته و خویشتن خویش را در کنترل داشته باشد، آنها را به استادی خاصی به کار می برد و بروز می دهد و نمی گذارد که رفتار او نشأت گرفته از این هیجانات باشد.

بسیاری هم بر این باورند که همواره ارتباطات غیر کلامی بر ارتباطات کلامی از نظر صحبت، ارجحیت دارد. چرا که علامت غیر کلامی از درون انسان نشأت گرفته و اغلب نمی توان آنها را کنترل کرد. این در واقع همان زبان عمل است؛ همان طور که اشاره شد، توسط عده ای کم و بیش کنترل می شود. ولی عموماً باید گفت اکثر انسان ها از مهار کردن هیجانات خود عاجزند، ناکامی را نمی توانند نادیده بگیرند و نشان ندهند و شغف را دیر یا زود با حرکات خود به دیگری انتقال می دهند. از این رو می توان گفت آگاهی به زبان عمل در کشف بسیاری از زوایای درونی دیگران به ما یاری می دهد. زبان اشیاء عبارت است از نمایش ارادی یا غیر ارادی کالاهای مادی که توسط انسانها به کار گرفته می شوند. آثار هنری، ماشینها، زیورها و بسیاری از چیزهایی که انسان ها از آنها استفاده می کنند در این زمره اند.

پژوهش های ویژه فراوانی در مورد ارتباطات غیر کلامی وجود دارد که می توانیم از طریق آنها به زبان های ویژه ای دست یابیم. جدای از اینکه آنها را چگونه طبقه بندی کنیم، این زبان ها حداقل یک چیز مشترک دارند. همه آنها نشانه هایی را به ما معرفی می کنند که با آنها می توان رفتار انسانی را تعبیر و تفسیر کرد.

اشخاص از طریق پیام های غیر کلامی خود سر نخ های زیادی را به ما می دهند یا نشانه هایی را در مورد هیجانات، خواسته ها، مقاصد، شخصیت و حتی پایگاه اجتماعی بروز می دهند. (فرهنگی، ۱۳۸۰، ۲۷۳-۲۷۶)



### موانع رسیدن به درک متقابل

#### ۱. استرس و احساسات خارج از کنترل

وقتی استرس دارید یا از نظر احساسی بیش از حد تحت فشار قرار می‌گیرید، به احتمال زیاد منظور دیگران را اشتباه می‌فهمید، سیگنال‌های غیرکلامی گیج‌کننده یا خاموشی را ارسال می‌کنید و از الگوهای رفتاری ناسازگاری پیروی می‌کنید. برای جلوگیری از درگیری و سوءتفاهم، می‌توانید یاد بگیرید که چگونه قبل از ادامه سریع مکالمه، آرام شوید.

#### ۲. تمرکز نداشتن

هنگامی که چند کار را به‌طور هم‌زمان انجام می‌دهید، نمی‌توانید به‌طور مؤثر ارتباط برقرار کنید. اگر تلفن خود را بررسی می‌کنید، برنامه ریزی می‌کنید که چه چیزی بگویید یا در مورد چه چیزی رؤیایپردازی کنید، به یقین در مکالمه نشانه‌های غیرکلامی را از دست خواهید داد. برای برقراری ارتباط مؤثر، باید از حواس‌پرتی خودداری و تمرکز خود را حفظ کنید.

#### ۳. زبان بدن متناقض

ارتباطات غیرکلامی باید گفته‌ها را تقویت کند، نه اینکه با آنها مغایرت داشته باشد. اگر شما یک چیز بگویید، اما زبان بدنتان چیز دیگری را بگوید، خواندن زبان بدن شما دشوار خواهد شد و شنونده احتمالاً احساس خواهد کرد که شما صادق نیستید؛ به‌عنوان مثال، در حالی که سرتان را به بالا تکان می‌دهید، بگویید: «بله!»

#### ۴. زبان بدن منفی

اگر با گفته‌های کسی موافق نیستید یا دوست ندارید، می‌توانید از زبان بدن منفی استفاده کنید تا پیام شخص مقابل را رد کنید؛ برای مثال، دست‌به‌سینه شدن، جلوگیری از تماس چشمی یا ضربه‌زدن با پا به زمین. لازم نیست با گفته‌ها موافقت کنید یا حتی آنها را دوست داشته باشید، اما برای برقراری ارتباط مؤثر و قراردادن شخص مقابل در حالت دفاعی، مهم است که از ارسال سیگنال‌های منفی خودداری کنید.

ارتباط برقرار کردن و حضور مستمر در فعالیتهای گروهی یکی از موضوعاتی است که زندگی فردی و اجتماعی هر کس را تحت تأثیر قرار می‌دهد. آموزش و تقویت روابط اجتماعی در فرزندان می‌تواند در کسب موقعیت‌های شغلی آنها در آینده کمک کند. آموزش این روابط از دوران کودکی و قبل از ورود به مدرسه باید توسط والدین به آنها داده شود. کودکانی که قبل از شروع مدرسه این آداب را یاد گرفته‌اند بهتر از سایرین می‌توانند جدا شدن از پدر و مادر و ورود به محیط آموزشی جدید را بپذیرند. البته آموزش والدین هیچ‌کدام از مسئولیت‌های معلم و کادر آموزشی را برای تقویت این مهارت کم نمی‌کند. دانش‌آموزانی که مهارت‌های اجتماعی را کسب می‌کنند، معمولاً در بین همسالان محبوب‌ترند، نمرات بالایی دارند و مورد توجه دبیران قرار می‌گیرند. از طرفی پایین بودن روابط اجتماعی کودکان باعث منزوی شدن و بروز عواقب دراز مدت بر سلامت روانی آنها می‌شود. به همین دلیل آموزش این روابط به کودکان در مدارس یکی از موارد ضروری برای غلبه بر مشکلات پیش روی آنها است. در این مقاله قصد داریم مطالبی را درباره‌ی روابط اجتماعی دانش‌آموزان و تقویت روابط اجتماعی در مدارس برای شما عزیزان ارائه دهیم.

### ویژگی‌های اثربخشی

ویژگی‌های اثربخشی ارتباطات میان فردی با توجه به هدف‌های عمل‌گرایانه و خشنودی از کنش ارتباطی به پنج ویژگی عمده قابل تفکیک‌اند. باید توجه داشت هر چند این پنج ویژگی در وهله اول کیفی به نظر می‌رسند، اما باید گفت علاوه بر این ویژگی‌های کیفی که باعث افزایش اثربخشی ارتباطات می‌شوند، می‌باید میزان کمیت آنها نیز در نظر گرفته شوند. همواره وجود این پنج ویژگی ممکن است به اثربخشی کنش ارتباطی نیانجامد و نیز نبود آنها ممکن است به غیر اثر بخش بودن کنش ارتباطی ختم نشود، اما شکی در آن نیست که به‌طور معنی داری بر اثر بخشی تاثیر دارند.

این پنج ویژگی عبارتند از: گشودگی، همدلی، حمایت‌گری، مثبت‌گرایی و تساوی. در ادامه سعی می‌شود به اختصار توضیحاتی درباره هر یک از این موارد ارائه می‌شود. "(فرهنگی، ۱۳۷۴: ۱۱۳)

### الف- گشودگی

مفهوم کیفی گشودگی حداقل در سه جنبه اساسی ارتباطات میان فردی اثر خود را بروز می دهد و بر این فعالیت اجتناب ناپذیر بشری تأثیر خود را می گذارد. اول و شاید یکی از واضح ترین و بدیهی ترین جنبه های آن این است که ارتباطات گیرنده موثر یا فرستنده پیام در ارتباطات میان فردی می باید شایق باشد که خود را در مقابل طرف های ارتباطی خود بگشاید و با یک گشودگی نسبی با آنان مواجه شود. (همان، ۱۳۷۴: ۱۱۴)

دومین جنبه از گشودگی بیانگر اشتیاق فرستنده پیام یا مبدا ارتباطی به وانمود کردن و بروز دادن صادقانه محرکات وارد بر خود است و اینکه بر او چه تأثیری نهاده اند. (همان، ۱۳۷۴: ۱۱۴)

سومین جنبه از گشودگی که برای اولین بار توسط «آرتور بوچنر» و «کلیفورد کلی» مطرح شده است با مفهوم تملک احساسات و تفکرات مرتبط است. با توجه به چنین مفاهیمی، گشودگی چنین تعبیر می شود که شخص مورد نظر احساسات و تفکرات خود را که کاملاً در اختیار اوست و خود به آنها کاملاً واقف است و مسوولیت آن را بر عهده دارد، به اطلاع دیگری یعنی دریافت کننده پیام برساند. عموماً افراد خود مسوول احساسات و تفکرات خویش می باشند و سعی نمی کنند آن را از خود منفک کرده و به دیگران انتقال دهند مگر آنکه مجبور شوند و یا اینکه هدف خاصی از آن داشته باشند. (همان، ۱۳۷۴: ۱۱۵)

### ب- همدلی

شاید یکی از دشوارترین جنبه های کیفی ارتباطات توانایی به کارگیری همدلی در یک رابطه متقابل است. به این معنی که آغازگر فراگرد ارتباطی توانایی درست ارائه همدلی به دیگری را داشته باشد. کلمه همدلی که ترجمه ای برای Empathy در زبان انگلیسی است از کلمه آلمانی Einfuhling گرفته شده است که به معنی «با دیگری حس کردن» است. همدلی کردن با کسی یعنی احساس او را درک کردن. آن گونه که «بک روچ» به همدلی پرداخته است شاید بهتر بتوان به معنی آن پی برد. او چنین گفته است: «همدلی توانایی یک فرد است که به گونه ای تجربی دریابد که فرد دیگر چه تجربه ای در یک لحظه موعود و در یک چارچوب مشخص و با توجه به نظر خویشتن دارد.»

«شافر» بر این باور است که همدلی تجربه درونی قابل درک و در میان نهادنی با دیگری برای مقطعی از وضعیت روانی او می باشد. در نقطه مقابل، همدردی کردن عبارت است از احساس کردن برای فرد دیگر. یا به عبارت دیگر نسبت به دیگری حسی در درون خود پدید آوردن. مثلاً برای کسی متأسف شدن به علت مشکلی که برای او پدید آمده است. همدلی کردن یعنی احساسی را داشتن که دیگری نیز بدان احساس دست یافته است. همدلی یعنی ایجاد احساس مشترک با یکدیگر، یعنی فرستنده پیام و گیرنده پیام هر دو به یک احساس یگانه دست یافته اند.

اگر ما توانایی همدلی با دیگران را بیابیم، بی شک در وضعیتی خواهیم بود که آنان را درک کنیم و دریابیم که از کجا آمده اند و اینک در کجا هستند و به کجا خواهند رفت یا می خواهند بروند. به گفته «گرین سون» کسی نمی تواند به احساس ظریف و پیچیده دیگری دسترسی پیدا کند مگر آنکه احساس او را دریابد و آن را تجربه کند که این خود همدلی نامیده می شود. این خود نوع ویژه ای از ادراک است که کسی را قادر می سازد که بتواند طرف مقابل را از نظر عاطفی و ذهنی کاملاً دریابد و آنچه تجربه کرده است او نیز بدون تجربه احساس کند. درک توأم با همدلی انسان را قادر می سازد که خود را با شرایط ارتباطی کاملاً وفق دهد و بداند که چه باید بگوید، چگونه باید بگوید و چه زمانی باید بگوید، چه زمانی باید ساکت باشد و کی به خود گشودگی دست زند. در واقع «تراکس» مهارت ارتباطی هر کسی را به تعریف او از همدلی مرتبط می کند. تراکس می گوید: «همدلی صحیح هم حساسیت نسبت به احساسات موجود و هم تسهیلات لازم کلامی برای ارتباط با دیگری را در برمی گیرد که موجب درک و تفاهم بیشتر و نیز استفاده صحیح از زبان برای القای مفاهیم می شوند.»

دشواری از تعریف و تشریح همدلی به کارگیری آن در زندگی روزمره و بالا بردن مهارت های مربوط به آن است. شاید نخستین گام ما برای 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 آن طور که هست و ممکن است رفتار واقعی او با این برچسب ها سازگار و یا ناسازگار باشد. در آن صورت ما اولین گام را در جهت تخریب پلهای ارتباطی خود با او برداشته ایم. دومین گام 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، آمال، توانایی ها، تجارب، بیم ها و هراس های طرف مقابل همه و همه و بسیاری 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. گام سوم، باید بکوشیم آنچه دیگری بر اساس نگرش و توانایی خود تجربه کرده است، ما نیز تجربه کنیم. مهم است که بدانیم این تجربه می باید بر اساس نگرش و احساسات او باشد نه آنچه خود می اندیشیم. خود را کاملاً در جای او و به جای او قرار دادن و نقش او را ایفا کردن ما را بر آن می دارد که او را بهتر درک کنیم. (فرهنگی، ۱۳۷۴: ۱۱۸۱۱۷)

### ج- حمایتگری

در یک فضای حمایتگر ارتباطی، سکوت را ارزشی منفی نیست. بلکه در مقابل سکوت بستری مناسب برای ایجاد فضای مناسب و حمایتگر ارتباطی است. از این سکوت می توان به عنوان بهترین محمل برای القای مفاهیم و پیام های غیر کلامی استفاده کرد. علاوه بر سکوت، ارائه حالات توأم با همدلی، نه توأم با بی تفاوتی به فضای مناسب برای ارتباطات حمایتگرانه کمک می کند. از دیگر عوامل موثر بر فضای مناسب حمایتگرانه جهت ارتباطات می توان از تساوی با دیگران یا مخاطبان یاد کرد. هر اندازه خود را از نظر رفتاری و پایگاه اجتماعی در تراز مخاطبان خود قرار داده و از نشان دادن برتری های خود به آنان پرهیز کنیم، در ایجاد فضای مناسب ارتباطات حمایتگرانه موفق تر خواهیم بود. از عوامل دیگر موثر بر فضای حمایتگرانه برای ارتباطات میان فردی می توان تردید و یا عدم جزمیت در برابر یقین و اطمینان را نام برد. هر اندازه ما در گفتار و نظرات خود جزمی تر بوده و با اطمینان غیر قابل تردید با مخاطب خود برخورد کنیم، فضا را برای ارتباطات حمایتگر نامناسب تر می کنیم. برعکس همواره میزانی از تردید و عدم یقین زمینه را برای ارتباطات حمایتگر مساعدتر می کند و به طرف مقابل این فرصت را می دهد که خود را نشان دهد و ارزیابی کند. (همان، ۱۳۷۴: ۱۱۹)

**د- مثبت گرایی**

مثبت گرایی در ارتباط میان فردی حداقل به سه جنبه یا عوامل مختلف تکیه دارد. اول، ارتباط میان فردی زمانی به درستی شکل می گیرد و پرورش پیدا می کند که احترام مثبت و معینی برای خویشتن در نظر داشته باشیم. فردی که احساس ناخوشایندی نسبت به خود دارد بی تردید این احساس ناخوشایند را به نحوی به دیگران منتقل می کند و در آنان نیز این احساس ناخوشایند و منفی را شکل می دهد. در مقابل کسانی که در مورد خود مثبت می اندیشند این احساس مثبت را به دیگران منتقل و آنان را وادار به مثبت پنداری می کنند.

دوم، ارتباطات میان فردی زمانی به درستی شکل می گیرد و به بالندگی خود نزدیک می شود که احساس خوشایند خود را نسبت به طرف مقابل به او منتقل می کنیم. (فرهنگی، ۱۳۷۴: ۱۱۹-۱۲۰)

سوم، یک احساس مثبت و خوشایند در مورد وضعیت عمومی حاکم بر ارتباطات، برای تعامل یا میان کنش اثر بخش بین دو یا چند نفر بسیار حیاتی و مهم است. چیزی ناخوشایندتر از رابطه یا ارتباط با کس یا کسانی نیست که از آن رابطه یا مبادله لذتی نبرند و یا اینکه پاسخ خوشایندی به عمل ارتباطی واقع شده ندهند. (همان، ۱۳۷۴: ۱۲۰)

**ه- تساوی**

افراد در حرفه های مختلف اغلب از نظر ارتباطی به نوعی خود فریبی و یا تظاهر کشیده می شوند. مثلاً یک مدیر عالی رتبه یا پزشک عالی قدر ممکن است گفتگو با یک فروشنده ساده را ارزشمند تلقی نکرده و فضای تساوی مناسب را برای او ایجاد نکند. یک متخصص برجسته کامپیوتر ممکن است گفتگو با یک مستخدم جزء را به صورت مساوی در سازمان مورد نظر خود بی ارزش تلقی کند. یک راننده کامیون ممکن است ارتباط مساوی با یک دانشمند را غیرممکن بداند. هر یک از افراد در موارد فوق از نظر ارتباطی ممکن است دچار نوعی خود فریبی و یا تظاهر شده باشند. همه آنها ممکن است در آن وضعیت این تصور را داشته باشند که از آن ارتباط چیزی به دست نمی آورند و برای اینکه چیزی بدست آورند باید با هم ترازان خود ارتباط داشته باشند. این نگرش بسیار زیان بار و خارج از معیارهای صحیح ارتباطی است. زیرا این نگرش موجب آن می شود که افراد نتوانند به یکدیگر نزدیک شده و از یکدیگر نکات فراوانی را فراگیرند. اکثر کسانی که از نظر ارتباطی از مهارت های بالایی برخوردارند درست بر عکس این نگرش رفتار می کنند. آنان اغلب از اطلاعات فراوانی بهره مند می شوند. (فرهنگی، ۱۳۷۴: ۱۲۱-۱۲۲)

**روابط اجتماعی چیست؟**

مفهوم روابط اجتماعی چیست؟ و این مفهوم چه زمینه هایی را در بر می گیرد؟ مفهوم روابط اجتماعی شامل دو عنصر؛ "سیاست اجتماعی" و "مدیریت اجتماعی" است. هر دو عنصر با زمینه های "علوم سیاسی" و "علوم اقتصادی" ارتباط نزدیکی دارد. موارد مربوط به سیاست اجتماعی بصورت آشکار بیان شده و مورد توجه قرار می گیرد لذا افرادی که در این مباحث اظهار نظر می کنند باید دیدگاه خاصی داشته باشند تا بتوانند بحث ها را هدایت کنند. کارشناسان در تعریف روابط اجتماعی به دو مفهوم روابط حقوقی و فرهنگی اشاره می کنند و آن را به معنای "مدیریت روابط حقوقی و فرهنگی" تعریف می کنند.

**تاثیر روابط اجتماعی در زندگی فرد**

برقراری روابط اجتماعی بین افراد، می تواند در زندگی فرد نقش تاثیرگذاری داشته باشد. روابط اجتماعی در دنیای رو به پیشرفت امروزی، از اصول اساسی برای دوام و پایداری زندگی فردی است. از نظر صاحب نظران علم جامعه شناسی، روابط اجتماعی را می توان ارتباط بین دو نفر و یا چند گروه تعریف کرد یعنی روابط اجتماعی ارتباط و وابستگی متقابل افراد نسبت به یکدیگر است. این روابط می تواند بصورت مثبت و سازنده باشد مانند رابطه دوستی و یا منفی و مخرب باشد مانند دشمنی.

یکی از ابزارهای فوق العاده در زمینه تقویت روابط اجتماعی "فایل پیام های پنهان روابط اجتماعی" است این سابلیمینال ارزشمند موجب تغییر حالات ذهنی و رفتاری برای بهبود رفتار و شخصیت اجتماعی به کمک ضمیر ناخودآگاه می شود، این سابلیمینال فوق العاده توسط متخصصین سابلیمیران تهیه و عرضه شده است. هم اکنون می توانید از طریق لینک زیر مشاهده کنید:

درمان روابط اجتماعی ضعیف با فایل تاثیر گذار بر ضمیر ناخودآگاه

همچنین می توانید از طریق منو سایت با انواع آلبوم های سالمینال و بسایت سابلمیران آشنا شوید ارتباط اجتماعی بصورت یک نیاز مطرح می شود و برای هر فردی لازم است. حتی می توان اینگونه بیان کرد که ظهور رفتار اجتماعی به همان روزهای نخست زندگی بر می گردد، هنگامی که نوزاد برای اولین بار لبخند اجتماعی را ظاهر می سازد در حقیقت اولین ارتباط اجتماعی خود را با افراد خانواده برقرار می کند و روز به روز ارتباط نوزاد با محیط خود بیشتر می شود و دامنه این ارتباط با شناخت افراد بیشتر، گسترده تر می شود.

نوزاد در ابتدا فقط پدر و مادر را می شناسد اما با گذشت زمان، این شناخت و ارتباط به افراد بیشتری عمومیت پیدا می کند. وقتی که کودک به سن ۵ - ۶ سالگی می رسد سعی در برقراری ارتباط با همسالان و هم قطاران خود دارد و همین طور در سنین نوجوانی و جوانی فرد تلاش می کند تا روابط اجتماعی خود را با دوستان و اطرافیان گسترش دهد.

نقش روابط اجتماعی سالم

در روابط اجتماعی امروزی، نوجوانان و جوانان بیشتر از روابط اجتماعی سالم حرف می زنند و اعتقاد دارند که این روابط باعث رشد و ترقی آنان خواهد شد. اما اگر این روابط از نظر نوع فکری و عقیدتی نوجوان خام و رشد نیافته، کنترل نشود، جنبه های منفی بیشتری را به همراه خواهد داشت. بعضی از افراد هم بر این باورند که داشتن روابط اجتماعی هیچ نقشی در زندگی روزمره ی فرد ندارد و اعتقاد دارند که فقط ثروت، تحصیلات، و قدرت می تواند همه چیز را برای انسان فراهم کند. اما هر فردی با هر شرایط مادی و معنوی که دارد باید تلاش کند تا با یک برخورد سالم و صمیمی روابط اجتماعی سالم را در جامعه بیشتر ترویج دهد زیرا بدون ارتباط اجتماعی رسیدن به خیلی از اهداف و خواسته ها واقعا مشکل است.

### اهمیت ارتباط اجتماعی

اهمیت ارتباط اجتماعی را می توان با شاخص فقدان ارتباط سنجید، انسان های منزوی و فاقد ارتباط اجتماعی، در معرض بسیاری از آسیب های اجتماعی مانند: خودکشی قرار دارند. از نظر جامعه شناسان خودکشی بیش آنکه منبعث از بیماری یا تندگدستی باشد از خلاء بین افراد و جامعه یا کاستی در روابط انسانی، منشاء می گیرد. در معنای خاص ارتباط اجتماعی به ارتباطی اطلاق می شود که منجر به انتقال معنا یا پیام در بین جمعی از افراد می شود. بنابراین لازمه ارتباط اجتماعی، چند عنصر به شرح زیر است:

- وجود بیش از یک نفر در فرآیند ارتباط
  - وجود ابزاری برای انتقال پیام مانند: زبان که مهمترین ابزار ارتباط اجتماعی است.
  - کانال ارتباطی و برقراری ارتباط
- هدف از ارتباط اجتماعی چیست؟
- جامعه شناسان ۴ هدف را برای ارتباط اجتماعی ذکر می کنند.
- یکسان سازی اطلاعات: ارتباط باعث می شود افراد اطلاعات خود را با یکدیگر تطبیق دهند و در صورت نیاز آنها را اصلاح کنند.
  - یکسان سازی افکار عمومی: افکار عمومی با گسترش روابط اجتماعی با همدیگر هماهنگ میشود.
  - دگرگونی سلسله مراتب گروهی
  - اظهار انتقال حالات عاطفی: افراد بوسیله ارتباط خیلی از احساسات و حالات روحی به یکدیگر منتقل می کنند.

### اهداف یادگیری روابط اجتماعی

طبق تحقیقات انجام شده در یکی از دانشگاه های آمریکا کودکانی که در ۵ سالگی توانایی گوش کردن، بخشیدن، همکاری کردن و سهیم شدن را یاد می گیرند در آینده شانس بیشتری برای ورود به دانشگاه و داشتن یک شغل تمام وقت دارند. از طرفی افرادی که این مهارت را ندارند در محیط های دور از خانواده دچار اضطراب می شوند و شانس بیشتری برای درگیری با مواد مخدر دارند.

در مدرسه دانش‌آموزانی که به لحاظ اجتماعی توانا هستند، نه تنها بهتر از دیگران می‌توانند موقعیت و محیط خود را درک کنند، بلکه در شرایط مختلف می‌توانند پاسخ‌ها و کنش‌های خود را بهتر مدیریت کنند. این افراد معمولاً به راحتی می‌توانند اتفاقات، افراد و نحوه‌ی برقراری ارتباط با آن‌ها، موقعیت‌های اجتماعی، جریان‌های دوستی متقابل را درک کنند. این ویژگی در حقیقت به آن‌ها کمک می‌کند تا متناسب با آداب و اصول اخلاقی دیگران را قضاوت کنند. این افراد برای تأثیرگذاری بیشتر می‌دانند چه زمانی باید در بحث مداخله یا خود را کنترل کنند. بنابراین دانش‌آموزان برای آنکه فردی تأثیرگذار و دوست‌داشتنی باشند، لازم است مهارت‌های پایه را یاد بگیرند. مهارت‌های پایه که دانش‌آموزان باید در مدارس یاد بگیرند شامل موارد زیر است:

- توانایی ارتباط چشمی
- خوب گوش کردن
- بیانات چهره‌ای مانند خندیدن
- رعایت فاصله‌ی اجتماعی با دیگران
- چگونگی صحبت کردن و وضوح در گفتار
- مهارت گفت‌وگو با دیگران متناسب با سن
- سهیم شدن
- بخشیدن
- بازی و همکاری کردن
- استفاده از روش‌های مناسب برای درخواست کمک و جلب توجه دیگران
- مهار و کنترل خشم
- تحمل کردن خشم دیگران

با آموزش این مهارت‌ها به دانش‌آموزان می‌توان افرادی با شخصیت و رشد یافته در ابعاد مختلف پرورش داد. کودکانی که مهارت‌های پایه را آموخته‌اند، در برخورد با موقعیت‌های مختلف عملکرد بهتری نیز خواهند داشت و با مشکلات رفتاری کم‌تری مواجه می‌شوند.

### تشخیص مشکلات روابط اجتماعی دانش‌آموزان

شیوه‌ها و روش‌های مختلفی برای شناسایی مشکلات رفتاری دانش‌آموزان وجود دارد، که از جمله‌ی این روش‌ها می‌توان به مشاهدات طبیعت‌گرایانه، بررسی جامعه‌سنجی، مقیاس‌های رتبه‌ای و تذکر والدین اشاره کرد: ۱- مشاهدات طبیعت‌گرایانه: در بین روش‌های گفته شده، بهترین و با ارزش‌ترین راه برای تشخیص این مشکلات، مشاهده‌ی طبیعت‌گرایانه یا همان مشاهده‌ی غیرمستقیم است. در این روش می‌توان با مشاهده‌ی تعاملات رفتاری، به راحتی عوامل اصلاح‌پذیر را تشخیص داد. در حقیقت معلمان، زمانی که با

حقیقت معلمان، زمانی که با دانش‌آموزان خود بازی می‌کنند و یا بازی کردن آن‌ها را می‌بینند علاوه بر اینکه به راحتی می‌توانند کسانی را که آشکارا طرد و یا نادیده گرفته می‌شوند را از سایرین تشخیص دهند؛ می‌توانند دلیل نادیده گرفته شدن آن‌ها را نیز بیابند. ۲- روش بررسی جامعه‌سنجی: در روش بررسی جامعه‌سنجی، معلم از دانش‌آموزان می‌خواهد تا در یک برگه نام سه نفر از هم‌کلاسی‌هایشان را به ترتیب علاقه از بیشتر تا کمتر بنویسند. معلم از اطلاعات به دست آمده در این روش، می‌تواند برای گروه‌بندی دانش‌آموزان استفاده کند تا به بهبود روابط آن‌ها کمک کند. ۳- روش مقیاس رتبه‌ای: این روش عملکرد بهتری نسبت به جامعه‌سنجی دارد، زیرا در این روش معلم فهرستی از نام تمامی دانش‌آموزان را در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد و می‌خواهد با اطمینان از ۱ تا ۵ (بسیار محبوب تا نه غیرمحبوب) به آن‌ها امتیاز دهند. در نهایت با جمع‌بندی امتیازات به راحتی می‌توان افرادی را که محبوبیت کمتری در بین دانش‌آموزان دارند را شناسایی کرد. ۴- تذکر والدین: گاهی اوقات برخی والدین مشکلات ارتباطی فرزندانشان را به معلم می‌گویند و او وظیفه دارد تا اطلاعاتی را که از خانواده‌ها دریافت می‌کند جدی گرفته و پیگیر آن‌ها باشد.



## آموزش برای تقویت روابط اجتماعی دانش آموزان

معلم‌ها برای تقویت مهارت‌های اجتماعی دانش‌آموزان چگونه عمل باید کنند؟ ۱- تعریف مهارت: اولین کاری که یک معلم باید قبل از آموزش یک مهارت به دانش‌آموزان انجام دهد این است که تعریف و علت اهمیت این مهارت را به طور کامل برای آن‌ها توضیح دهد. معلمان می‌توانند برای توصیف اهمیت یادگیری یک مهارت از عکس، فیلم، داستان و یا یک نمایش عروسکی استفاده کنند. ۲- الگوسازی مهارت: در این مرحله معلم مهارت مورد نظر را به چند جزء ساده تقسیم کرده سپس از دانش‌آموزان برای توضیح هر بخش کمک می‌گیرد. ۳- تقلید و تمرین: بعد از آموزش مهارت، باید آن را در کلاس تمرین کرد. همچنین برای آن‌که یادگیری این توانایی با موفقیت بیشتری انجام گیرد، معلم از شاگردانش می‌خواهد به خوبی و با دقت بالا به اجرای او نگاه کنند، آن را به خاطر بسپارند و سپس تقلید کنند. ۴- بازخورد: معلم باید در این مرحله از شاگردانش بخواهد حین تمرین مهارت از خود فیلم بگیرند یا تمرین‌ها را در خانه و در حضور والدین انجام دهند. بازخورد این تمرین‌ها تأثیر زیادی در موفقیت دانش‌آموزان دارد. ۵- ایجاد فرصت: در این مرحله معلم باید فرصتی برای شاگردانش فراهم کند تا بتوانند از مهارت مورد نظر استفاده کنند. همچنین برای یادگیری بیشتر، بهتر است با توجه به مهارتی که آموزش داده می‌شود فعالیت‌های گروهی در کلاس ترتیب داده شود تا دانش‌آموزان کارایی مهارت را بهتر درک کنند. ۶- تقویت متناوب: معلم باید پاداشی برای دانش‌آموزانی که این تمرینات را انجام می‌دهند در نظر بگیرد. این کار به تقویت مهارت اجتماعی آن‌ها کمک می‌کند.

بدون شک آموزش مهارت‌های اجتماعی به دانش‌آموزان و تقویت روابط اجتماعی کودکان به آن‌ها کمک می‌کند تا نه تنها در برقراری روابط دوستانه با دیگران موفق باشند بلکه به واسطه‌ی همین روابط اجتماعی، فرصت‌های شغلی بهتری در آینده داشته باشند. بنابراین والدین و معلم، موظف هستند تا نسبت به تقویت روابط اجتماعی دانش‌آموزان و یادگیری روابط اجتماعی آن‌ها حساس باشند.

## انواع ارتباط اجتماعی

ارتباط اجتماعی منشاء فرهنگ است و تعالی فرهنگ بدان مربوط است. ارتباط اجتماعی شالوده حیات اجتماعی است و بدون آن هیچ‌یک از عناصر حیات جمعی پدید نمی‌آید. ارتباط اجتماعی به‌عنوان محور فرهنگ و حیات جمع، محدوده‌ای بس وسیع دارد که دربرگیرنده تمامی صور روابط انسانی است. پس باید ارتباط اجتماعی انواع و صوری بسیار متنوع یابد و هر قدر بر پیچیدگی حیات اجتماعی افزوده می‌شود، باید به همان نسبت نیز ارتباطات انسانی صوری پیچیده یابند.

- ارتباط اجتماعی (Social Communication در معنای خاص)
- ارتباط احساس برانگیز ((Phatic Communication
- ارتباط بازتابی ((Reflexive Communication
- ارتباط جهانی
- ارتباط حرکتی ((Gesture Communication
- ارتباط مستقیم
- ارتباط معطوف به هدف
- فرا ارتباط ((Meta\_Communication
- 

## ارتباط مستقیم

ارتباطی است بدون واسطه بین انسان یا انسان‌ها با انسان یا انسان‌هایی دیگر. بی‌واسطه بودن ارتباط از جهات مختلف مطرح نظر قرار می‌گیرد:

- گاه ارتباط فرد یا افراد با فرد یا افرادی دیگر بدون نیاز به فرد یا افرادی واسط صورت می‌گیرد.

- در مواردی چند، ارتباط بدون نیاز به فرد یا افراد واسط و نیز وسایل یا ابزار واسط (وسایل ارتباط جمعی) صورت می گیرد.
- گاه ارتباط مستقیم آن نوع ارتباطی است که بدون نیاز به فرد یا افراد واسط، وسایل یا ابزار واسط و هم نمادهای واسط یا حامل (زبان و...) صورت می گیرد (ارتباطات اشاره‌ای، بدنی، حرکتی و...).

پس به طور روشن می توان گفت، ارتباط انسان‌ها هرگز به طور مطلق بی واسطه نیست، چه همیشه واسطه‌ای خاص، در جریان تحقق آن وجود دارد. پیچیدگی ارتباطات انسانی نیز تا حدی تابع همین واسطه‌ها است. در بسیاری از موارد، برداشت نایکسان از یک حامل (نظیر یک لغت یا مفهوم) به قطع ارتباط یا بروز دشواری‌هایی چند در آن منجر می شود، در اکثر موارد حرکات خاص بدن یا چهره معنای نایکسانی در ذهن طرفین ارتباط مبادر می سازد و موجبات بروز سوء تفاهم را فراهم می سازد و با خود مشکلات ارتباطی را به همراه می آورد. به عنوان مثال ملتی که در آن فلسفه رواقی رواج دارد و در برابر تألم، تحمل ضرورت اساسی تلقی می شود، انسان‌ها در برابر فشار یا سختی علائم یا نشان‌هایی بروز می دهند که دیگران را به تعجب و گاه عدم درک دیگری وا می دارند. مثال معروف آن رواقی حائز اهمیت که روزی پایش را در زیر شکنجه می فشردند. هر دم فشار بالا می رفت و شکنجه‌گران در تعجب از سکوت او به سر می بردند. ناگاه رواقی به آرامی سر برآورد و گفت: بیشتر از این فشار ندهید، می شکنند و دقیقه‌ای بعد صدای شکستن پا به گوش رسید.

## ارتباط جهانی

با در نظر گرفتن محدوده ارتباطات (درون مرزهای ملی یا فراتر از آن)، ارتباط را به دو نوع ملی و جهانی یا بین‌المللی تقسیم می کنند. با گسترش وسایل حمل و نقل و ابزار جهانی ارتباط جمعی، شاهد بسط ارتباطات بین‌المللی هستیم. از این رو، ارتباط بین‌المللی از چهار دیدگاه و با در نظر گرفتن چهار نوع از وسایل و ابزار مطرح می شود:

۱. ابزار ارتباط جهانی نظیر تلفن، تلگراف، بی سیم و ... .
۲. ابزار ارتباطی که صورت فرا ملی یافته‌اند، نظیر تلویزیونی اروپائی (Eurovision) منظور تلویزیونی است که بدون وابستگی به یک کشور خاص برای همه اروپای غربی برنامه تولید و پخش می نماید، هم‌اکنون سخن از تلویزیون آسیائی (Asiavision) نیز هست. مشکلاتی که در راه بسط این نوع تلویزیون یا به طور کلی هر وسیله ارتباطی فرا ملی وجود دارند، بسیار هستند. اهم این مسائل چنین هستند:
  - تفاوت‌های زبان که موجبات عدم درک برنامه‌ها را برای ملل گوناگون فراهم می سازد.
  - تمایز آداب و رسوم اجتماعی، طرز تفکر و ارزش‌های اجتماعی که موجبات سرگردانی گردانندگان وسیله ارتباطی چند ملیتی را فراهم می سازد و در مواردی چند به سوء تفاهم بین ملت‌ها می انجامد.
۳. وسایل ارتباط جمعی با انعکاس جهانی.
۴. ابزار یا وسایل حمل و نقل که حرکت یا جابه‌جائی انسان‌ها را در سطح جغرافیا فراهم می آورند.

پیدائی اقمار، رشد شبکه‌های حمل و نقل و گسترش ابزار الکترونیک در ارتباطات جهانی، موجبات پیدائی نوعی فرهنگ جهانی را فراهم می‌آورند. امروزه بسیاری از واژگان در سطح جهانی کاربرد دارند، انواعی از غذاها در سطح جهانی با یک نام و یک شیوه طبخ صرف می‌شوند، البسه خاصی در جهان به کار می‌روند و... .

### ارتباط احساس برانگیز ((Phatic Communication

فرآیند ارتباطی است که از طریق سخن یا نمادهای گوناگون برقرار می‌شود، بدون آنکه معنای دقیقی (محتوی) انتقال یافته باشد. در جریان این فرآیند ارتباطی، صرفاً حالات احساس گونه منتقل می‌شوند و همبستگی اجتماعی و آمادگی روانی مشترک پدید می‌آورند. این مفهوم در آغاز توسط مالینوسکی ((Malinowski) به کار رفت. او در علت کاربرد این مفهوم می‌نویسد: 'در جوامع ابتدائی، زبان به‌عنوان یک پیوند در فعالیت‌های انسانی سنجیده شده و جزئی از رفتار انسانی شناخته می‌شود. زبان در چنین جوامعی شیوه عمل و نه یک ابزار تفکر است. بی‌شبهه، در این مورد با نوع خاصی از زبان و کاربرد آن مواجهیم که من می‌خواهم با وسوسه در اختراع لغت بدین نام (ارتباط احساس برانگیز) بخوانم و آن نوعی ارتباط است که در آن پیوندهای وحدت صرفاً با مبادله کلمات پدید می‌آیند. آیا در این نوع ارتباط، کلمات در مرتبه اول به جهت انتقال معنی، معنایی که از نظر نمادین از آن آنان است، به کار رفته‌اند؟ مسلماً خیر. آنان کارکردی اجتماعی برعهده دارند که هدف، تحقق مطلوب آن است. لیکن، آنان (کلمات) نه ناشی از تفکر عقلانی هستند و نه آنکه در مخاطب تفکر بر می‌انگیزند. بار دیگر باید بگویم زبان، در اینجا (جوامع ابتدائی) به‌عنوان وسیله‌ای در انتقال اندیشه (آنچنان که ما بدان می‌نگریم) به کار نمی‌آید ((The problem of meaning in primitive Language.p:315).

امروزه این نوع ارتباط را ارتباطی می‌دانند که در آن نمادها موجبات انتقال آمادگی‌های روانی را فراهم می‌سازند و همبستگی به بار می‌آورند. به نظر هاکت (C.F.Hockelt) قسمت اعظم ارتباطاتی که از طریق هنر و مخصوصاً موسیقی برقرار می‌شوند. از این نوع هستند. برید ((W.Breed، نیز ارتباط احساس برانگیز را در ارتباطات جمعی (نظیر انبوه‌های خلق) سراغ می‌گیرد.

### نتیجه‌گیری

#### درمان روابط اجتماعی ضعیف

تقویت مهارت‌های اجتماعی برای موفقیت و رشد توانایی‌های هر فرد امری ضروری است. امروزه این روابط تحت عنوان مهارت‌های زندگی آموزش داده می‌شوند و بسیاری از سازمان‌ها نیز این آموزش را حیاتی دانسته‌اند.

برای افزایش روابط اجتماعی داشتن ظاهری آراسته، رعایت ادب و احترام در تعاملات با دیگران و آگاه بودن از زبان بدن نکات اولیه و مهمی هستند که رعایت کردن آن‌ها اولین قدم برای تقویت مهارت‌های اجتماعی است. در برقراری ارتباطات اجتماعی معمولاً افرادی که خوش‌سخن هستند موفقیت بیشتری دارند. سعی کنید دامنه لغات خود را افزایش دهید. برای این کار کتاب خواندن بسیار کمک کننده است.

در مکالمات خود از جواب‌های بسیار طولانی یا خیلی کوتاه بپرهیزید. سعی کنید شوخ طبع باشید البته رعایت نکاتی مانند شناخت شخصیت فرد مقابل، میزان صمیمیت و به جا بودن شوخی همچنین رعایت حد و مرزها برای خراب نکردن ارتباطات اجتماعی نکته قابل توجهی است.

برای موفقیت در ارتباطات اجتماعی خود اعتماد به نفس و اطمینان به خود (تا حد نرمال) را تقویت کنید. با اطمینان سخن بگویید و لبخند بزنید اما در عین حال انتقادپذیر نیز باشید. افراد با اعتماد به نفس اکثراً جذابیت و مقبولیت بیشتری در اجتماع دارند. زبان بدن خود را بشناسید، سعی کنید زبان بدنتان را با گفته‌هایتان هماهنگ کنید تا پیامی که قصد دارید به مخاطبتان بفرستید توسط زبان بدنتان نقض نشود.

در شروع هر ارتباط، قبل از اینکه افراد شناخت کافی از شما به دست بیاورند، رعایت کردن مجموعه‌ای از نکات تمایل افراد به ادامه ارتباط با شما را به طرز چشمگیری افزایش می‌دهد. خلاصه کتاب چگونه دیگران را شیفته خود کنید حاوی راهکارهای عملی و مفیدی برای افزایش تاثیرگذاری شما در شروع یک رابطه است که پیشنهاد می‌کنیم حتماً آن را در وبسایت بوکاپو مطالعه کنید.

### درمان روابط اجتماعی ضعیف

تقویت مهارت‌های اجتماعی برای موفقیت و رشد توانایی‌های هر فرد امری ضروری است. امروزه این روابط تحت عنوان مهارت‌های زندگی آموزش داده می‌شوند و بسیاری از سازمان‌ها نیز این آموزش را حیاتی دانسته‌اند.

برای افزایش روابط اجتماعی داشتن ظاهری آراسته، رعایت ادب و احترام در تعاملات با دیگران و آگاه بودن از زبان بدن نکات اولیه و مهمی هستند که رعایت کردن آن‌ها اولین قدم برای تقویت مهارت‌های اجتماعی است. در برقراری ارتباطات اجتماعی معمولاً افرادی که خوش‌سخن هستند موفقیت بیشتری دارند. سعی کنید دامنه لغات خود را افزایش دهید. برای این کار کتاب خواندن بسیار کمک کننده است.

در مکالمات خود از جواب‌های بسیار طولانی یا خیلی کوتاه بپرهیزید. سعی کنید شوخ طبع باشید البته رعایت نکاتی مانند شناخت شخصیت فرد مقابل، میزان صمیمیت و به جا بودن شوخی همچنین رعایت حد و مرزها برای خراب نکردن ارتباطات اجتماعی نکته قابل توجهی است.

برای موفقیت در ارتباطات اجتماعی خود اعتماد به نفس و اطمینان به خود (تا حد نرمال) را تقویت کنید. با اطمینان سخن بگویید و لبخند بزنید اما در عین حال انتقادپذیر نیز باشید. افراد با اعتماد به نفس اکثراً جذابیت و مقبولیت بیشتری در اجتماع دارند. زبان بدن خود را بشناسید، سعی کنید زبان بدن‌تان را با گفته‌هایتان هماهنگ کنید تا پیامی که قصد دارید به مخاطبتان بفرستید توسط زبان بدن‌تان نقض نشود.

در شروع هر ارتباط، قبل از اینکه افراد شناخت کافی از شما به دست بیاورند، رعایت کردن مجموعه‌ای از نکات تمایل افراد به ادامه ارتباط با شما را به طرز چشمگیری افزایش می‌دهد. خلاصه کتاب چگونه دیگران را شیفته خود کنید حاوی راهکارهای عملی و مفیدی برای افزایش تاثیرگذاری شما در شروع یک رابطه است که پیشنهاد می‌کنیم حتماً آن را در وبسایت بوکاپو مطالعه کنید

نکات مهم در ارتباط کلامی:

۱ - هنگام صحبت کردن به شنونده نگاه کنیم.

۲ - با صدای مناسب، یعنی نه خیلی بلند و نه خیلی آهسته و نه تند و نه کند، حرف زنیم. اگر موقع صحبت کردن، صدایمان مناسب نباشد، دیگران ممکن است زود خسته شوند و دیگر به حرف‌های ما گوش ندهند.

۳ - منظور خودمان را روشن و واضح بیان کنیم.

۴ - زمانی مناسب را برای حرف زدن با دیگران انتخاب کنیم؛ مثلاً اگر کسی در حال انجام دادن کاری است و وقت ندارد، مزاحم او نشویم.

۵ - از کلمات مؤدبانه استفاده کنیم؛ وقتی در خواستی داریم، از عبارات های احترام آمیزی چون «لطفاً» و «خواهش می‌کنم» استفاده کنیم.

۸ - همین‌طور اگر اشتباهی کردیم، بگوییم «معذرت می‌خواهم»

۹ - در ارتباطات کلامی و فن بیان نکته‌ای که مهم است این است که بدانیم چی رو به کی، کجا و چطوری بگیم. در گفتگو هایمان به این موضوع دقت کنیم که وارد حریم شخصی افراد نشویم.

خوب صحبت کردن لازم است ولی کافی نیست. شما برای موفقیت در ارتباطات باید به دانش دیگری در این حوزه دست پیدا کنید تا بتوانید مانند یک متخصص افراد را تحلیل کنید و در نهایت بهترین خط مشی را برای برقراری ارتباط مؤثر برگزینید.

**زبان بدن همان دانش لازم و ضروری برای موفقیت در ارتباطات است.** باید با اصول و فنون این دانش آشنا باشیم تا از آن بهترین استفاده را ببریم. مقاله زیر در ارتباط با زبان بدن را مطالعه کنید.

### تکنیک های زبان بدن

اگر این مقاله را می خوانید شاید به این خاطر باشد که دوست دارید بدانید که دیگران در مورد چه چیزی فکر می کنند و یا اینکه چه برداشتهایی از شما پیدا می کنند.

مثلاً شاید بخواهید بدانید که آیا آن ها شما را دوست دارند یا بخواهید بدانید که آیا می خواهند شما را فریب دهند یا خیر . یا حتی تنها با نگاه به متوجه شوید که چه نوع آدمهایی هستند . و از همه مهمتر اینکه بخواهید که بهترین تاثیر را مخصوصاً در اولین دیدار روی اطرافیانتان بگذارید.

بسیاری از مردم دوست دارند بدانند که هر ایما و اشاره ای چه معنایی دارد اما در حقیقت بیشتر اوقات خود شخصی هم که این حرکات را انجام می دهد خودش معنایش را نمی داند.

تفاوت زنان و مردان در ارتباط غیر کلامی و کلامی :

پژوهش ها به وضوح نشان می دهد که زنان دقیق تر از مردان رفتارهای دیگران را مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهند بر همین اساس بهتر از مردان می توانند افراد را شناسایی کنند . تنها استثنایی که وجود دارد زمانی است که فردی قصد فریب دارد مردان به اندازه زنان می توانند رفتارهای فریبنده آن شخص را درک کنند. یک نکته لازم به ذکر است زبان بدن جزئی از ارتباط غیر کلامی محسوب می شود. زبان بدن به وضعیت بدن، ایما و اشاره ها، تماس های چشمی و... اشاره دارد.

حال آنکه ارتباط غیر کلامی علاوه بر این ها شامل نوع پوشش اشخاص، هنجارهای اجتماعی در مورد لباس و رفتار، جواهرات ، ساعت و... که افراد استفاده می کنند، نحوه استفاده افراد از زمان، لحن و شدت صدا و غیره را نیز شامل می شود. بیشتر ارتباطات ما را ارتباطات غیر کلامی مان تشکیل می دهد. اکثر افراد خواه از این ارتباط آگاهی داشته باشند خواه نداشته باشند، ممکن است بخواهند مقصودی را برسانند اما پیغامی که از زبان بدن آنها دریافت می شود متفاوت با مقصودشان است و به همین خاطر است که افراد بسیار کمی نفوذ کلام دارند.

مردم معمولاً نیمه‌موخته اند که چگونه از محیط ، میز، رنگ خانه، جواهرات، یقه پیراهن، نوع لباس و... برای تاثیرگذاری بیشتری استفاده کنند.

مردم معمولاً نیمه‌موخته اند که چگونه از محیط ، میز، رنگ خانه، جواهرات، یقه پیراهن، نوع لباس و... برای تاثیرگذاری بیشتری استفاده کنند.

### کنترل نداشتن روی زبان بدن

یکی از مواردی که باعث می شود ما نتوانیم ارتباط مؤثرتری برقرار کنیم و دچار مشکل شویم نداشتن کنترل روی بر روی زبان بدنمان است. ما به ندرت اراده آگاهانه خود را به کار می بریم چرا که اگر قرار بود برای انجام هرکاری از زبان بدنمان استفاده کنیم هیچ گاه نمی توانستیم کاری را به پایان برسانیم .

اما در سطح ناخودآگاه ( یعنی آن قسمت از بدن ما که در اختیار ما نیست و کار خود را بدون فکر کردن انجام می دهد) مغز علامتهای الکتریکی برای بدن ارسال می کند تا بدن بتواند حرکت کند، بایستد، نگاه کند، درگیر شود، مقابله کند، بدود، پنهان شود...

تمام این اعمال قبل از آنکه ضمیر ناخودآگاه ما وارد عمل شود، به نحو مطلوبی صورت می گیرد. توجه کنید که همیشه نمی توانید درباره تفکرات دیگران مخصوصاً اگر در سطح هوشیار باشد اظهار نظر کنید.

به عنوان مثال شاید برای شما هم پیش آمده باشد که مثلاً به شخصی زل زده باشید و بعد به خودتان بیایید و از این که چرا به شخص زل زده بودید متعجب شده باشید؟ حال شخص مورد نظر تصور می کند که احتمالاً شما از او خوشتان آمده است . اگر این اتفاق در مسائل تجاری بیفتد ممکن است ایجاد مشکل کند.

در حقیقت ضمیر ناخودآگاه شما در حال فعالیت بوده است و شما از این کار غرضی نداشته اید.

حال چرا این اتفاق می افتد؟

ضمیر ناخودآگاه شما باعث شده به آن شخص زل بزنید . شما نمی توانید بفهمید که چرا ضمیر ناخودآگاه فرمان داده است تا بدنتان این فرمان را بخود بگیرد. برداشت شما ممکن است از این قضیه یک چیز و برداشت طرف مقابل چیز دیگری باشد

دانش آموزان راهکار برای تقویت مهارت ارتباط غیر کلامی

با وجود اینکه بخش زیادی از ارتباطات غیر کلامی ما به صورت ناخودآگاه انجام می شود، می توان به وسیله ترفندها و راهکارهای مشخص این مهارت را تقویت کرد. این تکنیک های مشخص به تقویت مهارت برقراری ارتباط بدون کلام کمک می کنند.

۱. به نشانه های غیر کلامی توجه کنید

افراد به شیوه های مختلفی ارتباط برقرار می کنند، پس برای درک بهتر رفتار فرد مقابل به حرکات چشم، ژست و حالت بدن و لحن صدا توجه بسیاری داشته باشید. همه این نشانه ها می توانند اطلاعات بیشتری را در مورد فرد در مقایسه با حالت ارتباط کلامی به شما بدهند.

۲. به دنبال رفتارهای ناسازگار باشید

اگر کلام افراد با رفتارهای غیر کلامی آن ها سازگاری ندارد باید توجه بیشتری به حالات بدنشان داشته باشید. ممکن است فرد در کلام بگوید خوشحال است، در حالی که صورتش اخم کرده و بدنش کمی خمیده است. زمانی که کلام و حالات بدن باهم سازگاری ندارند افراد بیشتر متوجه حالات فیزیکی فرد مقابل می شوند؛ بنابراین مهم است که به این نشانه های غیر کلامی دقت کنید.

۳. به لحن صدا توجه کنید

تن صدای افراد می تواند احساسات مختلفی از خشم و عصبانیت گرفته تا هیجان و شادی را منتقل کند. لحن صدا ابزار قدرتمندی در پیام رسانی است. به طور مثال، اگر می خواهید علاقه خودتان به موضوعی را نشان بدهید می توانید با لحن مناسب فرد مقابل را نسبت به این علاقه آگاه کنید و از این طریق توجه او را جلب کنید.

۴. برقراری ارتباط چشمی مناسب

ارتباط چشمی خوب از دیگر مهارت های ضروری در برقراری ارتباط غیر کلامی است. زمانی که نمی توانید با فرد مقابل تماس چشمی برقرار کنید این پیام را منتقل می کنید که چیزی را مخفی کرده و یا می خواهید از موضوع طفره بروید. از طرف دیگر، تماس چشمی زیاد می تواند حالت مواجهه منفی یا تهدید کننده داشته باشد.

۵. از علایم و نشانه ها برای معنی بخشیدن به حرکات استفاده کنید

ارتباط کلامی و غیر کلامی به طور همزمان به انتقال درست پیام کمک می کنند. بنابراین با استفاده از زبان بدن می توانید ارتباط کلامی خودتان را بهبود بدهید. توجه به این موضوع خصوصاً در زمانی که در حال صحبت و ارتباط با تعداد زیادی از افراد بوده، امکان برقراری ارتباط کلامی را نداشته و یا در حال ارائه هستتید اهمیت دارد.

زمینه صحبت را در نظر بگیرید

زمانی که با دیگران ارتباط برقرار می کنید، همیشه موقعیت و زمینه ای را که در آن ارتباط رخ می دهد در نظر بگیرید. برخی موقعیت ها به رفتارهای رسمی تری نیاز دارند که ممکن است در محیط دیگری به طور بسیار متفاوت تفسیر شوند. به مناسب بودن یا نبودن رفتارهای غیر کلامی برای موقعیت ارتباطی توجه کنید. اگر می خواهید ارتباط غیر کلامی خود را بهبود بدهید، روی راه هایی برای تطبیق دادن رفتارهای غیر کلامی خود با سطح رسمی بودن شرایط تمرکز کنید.



۷. بدانید که نشانه‌های غیر کلامی می‌توانند اشتباه برداشت شوند محکم دست دادن نشانه یک شخصیت قوی و دست دادن آرام و شل می‌تواند نشانه‌ای از عدم صلابت باشد. این مثال نکته مهمی را در رابطه با امکان برداشت اشتباه از رفتارهای غیر کلامی روشن می‌کند. دست دادن ضعیف ممکن است به دلیل مشخصی مثل مشکل درد یا ورم مفاصل باشد. همیشه به مجموعه رفتارهای افراد توجه کنید. رفتار کلی یک فرد بسیار گویاتر از یک حرکت منفرد است.

۸. تمرین، تمرین، تمرین

برخی افراد تبحر بیشتری در به کارگیری مهارت‌های غیرکلامی و تفسیر صحیح سیگنال‌های دیگران دارند. در اصطلاح عامیانه به این افراد " آدم شناس " گفته می‌شود. ارتباط غیرکلامی مهارتی است که می‌توانید آن را بهبود بدهید. شما می‌توانید این مهارت را با توجه دقیق به رفتارهای غیرکلامی سایر افراد و تمرین انواع مختلف ارتباط غیرکلامی با دیگران در خودتان تقویت کنید.

## منابع

- ایران نژاد پاریزی، مهدی. (۱۳۹۰)، «روش های تحقیق در علوم اجتماعی»، چاپ پنجم تهران، انتشارات مدیران،
- استیفن پی. رابینز. (۱۳۸۰)، ترجمه علی پار سایبان و سیدمحمد اعرابی، رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه ها و کاربردها (جلد اول)، چاپ سوم، تهران، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی
- بهرام زاده، حسینعلی. (۱۳۸۳)، «ارتباطات اثربخش»، تهران. انتشارات ایلیاگستر، ۱۳۸۳
- پایندانی، ج، ۱۳۸۶، مشتری ثروت پنهان، انتشارات نیکو روش
- حافظ نیا، محمدرضا. (۱۳۸۱)، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران، انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت)
- دادگران، سیدمحمد. (۱۳۸۸)، مبانی ارتباطات جمعی، چاپ سیزدهم، تهران، انتشارات فیروزه
- دکر، بر. «مدیریت فرایند ارتباط موثر» ترجمه بهزاد رضانی. تهران. انتشارات هامون. چاپ چهارم ۱۳۸۵
- رابینز، آنتونی. «رفتار سازمانی». ترجمه علی پارسائیان. تهران. انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی. چاپ دوم ۱۳۸۱
- فرهنگی، علی اکبر. (۱۳۸۹)، ارتباطات انسانی (جلد اول)، چاپ شانزدهم، تهران، انتشارات موسسه خدمات فرهنگی رسا
- فیضی، طاهره. (۱۳۸۸)، مبانی سازمان و مدیریت، چاپ چهاردهم، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور
- ساروخانی، باقر. (۱۳۹۰)، «روش های تحقیق در علوم اجتماعی: اصول و مبانی، چاپ نهم، تهران، انتشارات پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
- شاه محمدی، عبدالرضا. (۱۳۹۰)، «مبانی ارتباطات انسانی؛ روشهای برقراری ارتباط موثر»، تهران، انتشارات فریش، چاپ دوم

- عمید، حسن. «فرهنگ فارسی عمید»، انتشارات امیرکبیر، چاپ ۳۴، تهران ۱۳۸۶
- محسنیان راد، مهدی. «ارتباط شناسی»، تهران. انتشارات سروش ۱۳۷۸
- معین، محمد. «فرهنگ فارسی معین»، تهران، انتشارات آراد، تهران ۱۳۸۷
- مورهر-گریفین. (۱۳۸۰)، ترجمه سیدمهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، رفتار سازمانی، چاپ شانزدهم، تهران، انتشارات فروزش
- مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۰)، سازمان و مدیریت: رویکردی پژوهشی، تهران، انتشارات ترمه.

