

## مقدمه

مردم برای موفق شدن در زندگی نیاز دارند که به خوبی با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. اولین و مهم‌ترین شیوه‌ی ارتباط، گفت‌وگو است. گفت‌وگو همان گفت و شنود می‌باشد. در واقع از طریق ارسال و دریافت پیام ارتباط برقرار می‌شود. پیام‌ها گاهی به روش کلامی مانند سلام کردن و گاهی غیرکلامی مانند لبخند زدن بیان می‌شوند. پیام‌هایی که از یک طرف بین دانش‌آموزان با هم و از طرف دیگر بین معلم و دانش‌آموز رد و بدل می‌شود از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. گوش دادن به دستورالعمل‌ها و پیروی از آن‌ها به ویژه در دانش‌آموزان نکته بسیار مهمی است. لذا برای مشاوران و مربیان آشنایی با

روش‌های مختلف برقراری ارتباط، لازم و ضروری است. بنابراین راهبردهایی که مشاوران مدرسه می‌توانند برای بهبود ارتباط مؤثر از یک طرف بین معلم و دانش‌آموز و از طرف دیگر بین دانش‌آموزان با یکدیگر، به کار گیرند، در این نوشته آمده است: ۱. ابتدا دانش‌آموزان را با اهمیت ارتباط آشنا کنید  
- از دانش‌آموزان بخواهید تا چشم‌های خود را ببندند و دنیایی را تصور کنند که در آن همه چیز وجود دارد، غذا، لباس، انواع بازی، تلفن و کامپیوتر... اما هیچ کس دیگری غیر از خودشان نیست، و از تک‌تک آن‌ها بپرسید در چنین دنیایی که کس دیگری جز او وجود ندارد چه احساسی به او دست می‌دهد.

- از دانش‌آموزان بخواهید که کسانی را که با آن‌ها ارتباط دارند، مشخص کنند.  
- از دانش‌آموزان بخواهید دایره‌ای رسم کنند سپس بر اساس الویت‌بندی خودشان مهم‌ترین ارتباطات خود را از مرکز دایره جدا نمایند.  
- از دانش‌آموزان بخواهید که علت اهمیت ارتباطات خود را کشف کنند.  
۲. دانش‌آموزان را با خانواده به عنوان مهم‌ترین و اولین منبع ارتباطی خود آشنا کنید تا از این طریق به آن به عنوان یک خانواده‌ی ارزشمند احترام بگذارند و نسبت به آن احساس تعلق بیشتری پیدا کنند  
- از دانش‌آموزان بخواهید ویژگی‌های خوب و مثبت تمام اعضای خانواده را تعیین کنند.

# راهبردهای برقراری ارتباط مؤثر

معصومه یوسفی لویه  
کارشناس ارشد روان‌شناسی



عادت‌ها، علایق، سرگرمی‌ها و تفریحات هر یک از اعضای خانواده را بنویسید.

۳. از دانش‌آموزان بخواهید که در صورت تمایل نوشته‌های خود را برای اعضا گروه بخوانند و با یکدیگر گفت‌وگو کنند. از این طریق می‌توانند قوانین و محدودیت‌های طبیعی خانواده‌ی خود را ببینند و دیدگاهشان نسبت به خانواده وسعت بیشتری می‌یابد.

۴. به روش‌های زیر دانش‌آموزان را به تأثیر مثبت بر رفتار و زندگی آشنا سازید.

– از دانش‌آموزان بخواهید تا اسامی تمام دوستان خود را به خاطر بیاورند و بنویسند.

– از دانش‌آموزان بخواهید اسامی مهم‌ترین دوستان خود را بنویسند و علت اهمیت آن‌ها را مشخص کنند.

– از دانش‌آموزان بخواهید تا چگونگی ارتباط خود را با دوستان بنویسند.

– از دانش‌آموزان بخواهید تا نیازهایی را که دوستانشان برآورده کرده‌اند بنویسند. (نیاز به توجه، نیاز به بودن با آن‌ها، نیاز به صحبت کردن...).

– از دانش‌آموزان بخواهید تأثیر دوست را بر خود بنویسند (تأثیرات مثبت و منفی) مثلاً چه قدر تنهایی‌شان را پر کرده‌اند؟ چه قدر در پیدا کردن راه‌حل به آن‌ها کمک کرده‌اند؟ چه قدر بر عقاید، رفتار و علایق آن‌ها تأثیر داشته‌اند؟

۵. اهمیت و درک یک گفت‌وگوی خوب را در دوستی و ارتباط با دیگران، با راهبردهای زیر به دانش‌آموزان آموزش دهید.

الف) راهبردهای گوش دادن

– هنگامی که طرف مقابل سخن می‌گوید نگاه چشم در چشم داشته باشید تا صحبت‌های او را بهتر متوجه شوید و از این طریق به طرف مقابل می‌گویید که صحبت‌های شما را گوش می‌دهیم.

– هنگام گوش دادن به حالات فیزیکی صورت و بدن گوینده نگاه کنید. مثلاً چه موقع لبخند می‌زنند، چه موقع ابروهایشان درهم می‌رود.

– برای این که به گوینده نشان دهید حرف او را گوش می‌دهید و می‌فهمید. سر خود را تکان دهید و یا از عبارتهای کلاس مثل خوب، اووم، بعد چی شد؟ پس؟ چه نظری درباره‌ی این

مسئله داری؟ استفاده کنید تا او را تشویق به ادامه صحبت کردن نمایید.

– سخن طرف مقابل را دنبال کنید.

– هنگامی که به سخن دیگران گوش می‌دهید به آن‌ها احترام بگذارید چه از آن‌ها خوش‌تان بیاید و چه نیاید.

– اگر سؤالی به ذهنتان رسید بپرسید تا حرف‌های دیگران را بهتر بتوانید بفهمید و آن‌ها را درک کنید.

– هنگام گوش دادن به احساسات طرف مقابل توجه کنید و عکس‌العمل مناسب نشان دهید. مثلاً اگر موضوعی شاد تعریف می‌کنند، لبخند بزنید.

اگر فرد با ناراحتی حرف می‌زند، به او بگویید. این مسأله تو را ناراحت کرد:

– اجازه دهید تا طرف مقابل حرف‌هایش تمام شود. سپس شما صحبت کنید. به عبارت دیگر حرف طرف مقابل را قطع نکنید. از این طریق ارتباط مؤثر شکل می‌گیرد.

– وقتی از رفتار طرف مقابل ناراحت می‌شوید به شکل خیلی محترمانه به او بگویید.

– خود را جای طرف مقابل بگذارید تا او را بهتر درک کنید.

– طرف مقابل را مسخره و تحقیر نکنید.

– وقتی با کسی صحبت می‌کنید به حریم شخصی تا جایی نزدیک شوید که او احساس راحتی کند.

ب) راهبردهای سخن گفتن

– هنگام سخن گفتن به شنونده نگاه کنید تا شنونده بهتر گوش دهد و آن را بفهمد.

– هنگام سخن گفتن با دیگران تکان نخورید و از جایتان حرکت نکنید.

– در مورد یک موضوع صحبت کنید و از این شاخه به آن شاخه نپرید، پراکنده‌گویی باعث می‌شود که دیگران متوجه صحبت‌های شما نشوند.

– حرف‌های خود را واضح و مستقیم بیان کنید

– هنگام سخن گفتن صدا باید واضح و مناسب باشد، نه بسیار بلند و نه بسیار آرام.

– هنگام صحبت کردن نوبت را رعایت کنید.

– به دانش‌آموزان بیاموزید هنگام سخن گفتن از زبان بدن مانند حالت صورت، حرکات بدن، حالت دست‌ها و .. استفاده کنند.

– هنگام صحبت بین آن چه می‌گویند و حرکات‌های بدن، هماهنگی وجود داشته باشد، این هماهنگی نشانگر صداقت است. مثلاً وقتی ابروهای فرد گره خورد و اظهاری دارد که ناراحت نیست رفتار غیرصادقانه از خود نشان داده است.

– هنگام سخن گفتن، احساسات و عواطف و نظرات خود را به فرد شنونده از طریق زبان بدن نشان دهید. مثلاً وقتی خوشحالید لبخند بزنید، حرکات و زبان بدن می‌تواند پیام‌های مثبت و منفی به همراه داشته باشند، مثلاً لبخند زدن پیام مثبت و اخم کردن یک پیام منفی است.

– هنگام صحبت کردن با طرف مقابل از جملات مثبت استفاده کنید.

– هنگام صحبت کردن از سخنرانی نمودن، تهدید و قضاوت کردن درباره‌ی طرف مقابل بپرهیزند

– هنگام سخن گفتن از کلمه‌ی «من» برای انتقال احساسات خود به شنونده استفاده کنید. مثلاً «من خوش‌حال شدم که با من همراه شدی».

– هنگام صحبت کردن به جای برجسب زدن به شنونده از احساسات و خواسته‌های خود استفاده کنند

مثال:

توصیف احساس

به جای «تو خیلی حواسپرتی» بگویید «از این که بی‌دقتی کردی ناراحت شدم»

توصیف رفتار

به جای «به برگی من نگاه نکن، همیشه تنبلی و درس نمی‌خوانی» بگویید:

«دل‌م نمی‌خواهد از روی من بنویسی، چون جواب‌هایمان مثل هم می‌شه».

– هنگام صحبت کردن به خود احترام بگذارید و اجازه ندهید طرف مقابل به حریم خصوصی‌تان وارد شود.