

جلال مرادی

کارشناس ارشد روان‌شناسی بالینی

آیا تا به حال فکر کرده‌اید که چرا با دیگران ارتباط برقرار می‌کنیم؟

همه ما از اطرافیان خود انتظار داریم در هنگام بروز مشکلات به ما کمک کنند. ما دوست داریم دیگران در خوشی‌ها و نگرانی‌هایمان شریک شده و ما در مسیر رشد و کمال یاری دهند. ارتباط موثر موجب شکوفایی انسان می‌شود. ما با ایجاد ارتباط هویت خود را پیدا کرده، پیوندهای خود را عمیق‌تر ساخته و مشکلات را رفع می‌کنیم. برقراری ارتباط با دیگران بسیاری از نیازهای ما را برطرف می‌سازد. از همان ابتدا نوزاد برای زنده ماندن باید به دیگران بفهماند که گرسنه است یا دردی دارد و دیگران نیز نیاز او را برطرف سازند؛ چون در غیر این صورت نوزاد خواهد مرد! ارتباطات، نیازهای اولیه‌ی، امنیت و آرامش را برطرف می‌کند زیرا ما نیاز به معاشرت با دیگران و پذیرش و تایید آنها داریم. نقطه‌ی مقابل آن نیاز، تنهایی است که احساس دردناکی است. ارتباط از ابزارهایی است که به کمک آن می‌توانیم بفهمیم چه کسی هستیم و چه کسی می‌توانیم باشیم؟ ما نظر و برداشت دیگران در مورد خویش را جویا شده و این فرایند نگرستن به خود از دریچه‌ی چشم دیگران تا ابد ادامه دارد. از طریق ارتباط، پیام‌های خود را به دیگران منتقل می‌کنیم و پیام‌های آن را دریافت می‌کنیم.

اصول ارتباطی

- ما نیازمند برقراری ارتباط هستیم. هرگاه افراد دور هم جمع شوند با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند؛ زیرا آنچه انجام داده و می‌گوییم و انجام نداده و نمی‌گوییم توسط دیگران تفسیر می‌شود. ما پیوسته با دیگران ارتباط داریم، چه قصد ارتباط داشته باشیم و چه نداشته باشیم.
- ارسال و دریافت پیام داریم زیرا کلماتی که بر زبان می‌آوریم، بیشتر از آنچه تصور می‌کنیم حاوی پیام هستند. حجم و آهنگ صدا، نوع نگاه کردن، وضعیت ایستادن و ... همگی به شنونده کمک می‌کنند تا کلمات ما را تفسیر کنند و پیام آن را دریابند.
- ارتباط در واقع همان پیامی است که دریافت می‌شود نه آن پیامی که ارسال شده است. بسیار اتفاق افتاده است که یک پیام به آسانی مغایر با منظور ما دریافت می‌شود. به بیانی دیگر، صرفاً حسن نیت ما در ارسال پیام کافی نیست، بلکه عملکرد و بیان ما باید نیت خیر خواهانه‌مان را منتقل کند.

- آغاز پیام، نحوه‌ی ارتباط را تعیین می‌کند. تنها، چند کلمه اول صحبت ما می‌تواند باعث ایجاد نوعی بی‌اعتنایی، عدم توجه، عصبانیت، حالت تدافعی و عدم پذیرش توسط مخاطبان مان گردد. پس قسمتی از موقعیت هر نوع پیام به نحوه‌ی آغاز آن پیام بستگی دارد.
- ما باید همان گونه که پیام‌ها را دریافت می‌کنیم، آنها را ارسال نماییم. یک ارتباط موفق دارای دو عنصر اساسی است. دادن اطلاعات مفید و گرفتن اطلاعات مفید. ما می‌خواهیم نظر خود را به وضوح و خیلی روشن برای دیگران بیان کنیم، اگر همه‌ی کارمان فقط این باشد در این صورت هیچ‌گونه ارتباطی برقرار نمی‌شود.
- برای ایجاد یک رابطه‌ی موفق باید نظرات دیگران را نیز به وضوح دریافت کرده نقطه نظرات طرف مقابل را بشنویم و درک کنیم.

موانع برقراری ارتباطی

در برون و برون موانعی وجود دارد که باعث محدود کردن ارتباطات ما و ارتباطات صحیح را مختل می‌سازند علاوه براین تفاوت‌های فرهنگی، قومی، نژادی، خانوادگی نیز از جمله سدهای ارتباطی هستند. موانع درونی یا ذهنی زمانی بوجود می‌آید که نتوانیم واقعیت‌های بیرونی را به همان شکلی که اتفاق می‌افتد درک کنیم. هرچه باورها و عقاید و به طور کلی ساختارهای ذهنی ما منعطف تر باشد و بتواند به طور مناسب با شرایط و موقعیت‌ها تغییر کند به همان میزان احتمال درک واقعی رویدادها بیشتر شده، امکان خطاهای شناختی نیز کمتر خواهد شد. بنابراین هر وقت احساس کردید که با یک شخص حقیقی حرف نمی‌زنید بلکه با تصویری که از او درذهنتان ساخته‌اید در حال گفت و شنود هستید. چند لحظه درنگ کنید و ببانیدشید که چه عقیده‌ای در ذهن شما حاکم است؟ آنگاه به ارزیابی و پالایش پندارهای غلط بپردازید ایده‌های نادرست را حذف کرده و به جای آن اعتلای برخوردار از منطق و تجربه را بنشانید. پس بکوشید که مردم و امور گوناگون را همان طور که هستند، مشاهده کنید.

سایر موانع ارتباطی عبارتند از:

ارزیابی شتاب زده، نتیجه گیری عجولانه، پیشداوری، تفکر قالبی و کلیشیه‌ای، تعصب، افکار خشک، بزرگ‌نمایی، تعمیم.

(این مهارت به فرد کمک می‌کند تا بتواند نظرها، عقاید، خواسته‌ها، نیازها و هیجان‌های خود را ابراز و به هنگام نیاز از دیگران درخواست کمک و راهنمایی نماید.

مهارت تقاضای کمک و راهنمایی گرفتن از دیگران در مواقع ضروری از عوامل مهم یک رابطه‌ی سالم است).