**به نام خدا**

**عنوان:**

**ارتباط اجتماعی**

**استاد:**

**...**

**دانشجو:**

**...**

**شماره دانشجویی:**

**...**

**سال ...**

**فهرست**

**عنوان صفحه**

[مقدمه 1](#_Toc72079286)

[سبک های ارتباطی و صفات بنیادی شخصیتی 4](#_Toc72079287)

[پرسشهای اساسی درباره شیوه ارتباط با شخص 7](#_Toc72079288)

[راهبردهای عملی برای برقراری ارتباط موفق 7](#_Toc72079289)

[منابع 9](#_Toc72079290)

# مقدمه

امروز بر اساس شواهد و مدارک پژوهشی متعدد و بر اساس روی آوردهای عمده روانشناسی، دیگر تردید وجود ندارد که نیاز به ارتباط و دلبستگی از جمله نیازهای اساسی و نخستین بشر است.

برخی محققان برجسته همچون دسی و رایان نیاز به ارتباط را به احساس پیوند، مراقب شدن و تعلق در ارتباط با اشخاص مهم زندگی تعریف می کند. اریک فروم نیز در تعریف عشق زاینده به اهمیت توجه، احساس مسئولیت، احترام و شناخت تاکید می کنند.

بدیهی است که هر یک از ما بدون دانش و مهارت خاصی می توانیم اشخاصی که به لحاظ ارتباطی موفق ترند را شناسایی کنیم. این افراد آنهایی هستند که معمولا دیگران تمایل خود را برای ارتباط با آنها ابراز می کنند. آنها براحتی و با گشودگی با دیگران رابطه برقرار می کنند و به طور اثر بخشی صحبت می کنند احساسات منفی خود را به دیگران در بافتی محترمانه ابراز می کنند، اخبـار و پیــامهای خود را به وضوح در طول محبت منتقل می کنند و تماس خود را با دیگران با بر جا گذاشتن یک احساس مثبت در آنهـا پــایــان می بخشند. آنها بر اساس توانایی در بیان واضح دیدگاه ها و نظرات شخصی خود می توانند مخالفت کردن خود را بدون بر جای گذاشتن احساس مورد حمله واقع شدن در فرد مقابل ابراز کنند. همچنین افراد موفق در ارتباط می توانند دیگران را به راحتی متقاعد کنند فردی شایسته، مسئول و مورد اعتماد فرد مقابل هستند. آنها می توانند به راحتی افکار، احساسات و نیازهای خود را بیان کنند و موقعیت و شرایط خود را برای فرد مقابل قابل درک سازند. در مقابل افرادی که فاقد مهارتهای ارتباطی اند علیرغم تمایل و علاقه ای که به ارتباط با دیگران دارند به سبب ناتوانی در شناخت و بیان روشن افکار و احساسات خود همچنین افکار و احساسات دیگران و روابط خود را مخدوش می سازند.

یکی از ضروریات برقراری ارتباط سازنده توانایی اشاره عینی، مشخص و جزئی به رفتارهایی است که موجب سوء تفاهم می شوند گاهی برداشت های ما از رفتار دیگران بیش از آنکه عینی و دقیق باشد حاصل ذهنیت کلی مبهم و نامشخص ماست. به عنوان مثال اینکه بگوئیم یک نفر اعتماد به نفس ندارد یا آدم تنبلی است در واقع برداشت ذهنی خود را از رفتار وی مطرح کردیم. مفهوم اعتماد به نفس و تنبلی حاصل تفسیری است که ما از یک رفتار عینی مشاهده شده ارائه می کنیم اما این تفسیر ممکن است یا نظر دیگران در مورد رفتار مشاهده شده همسان نباشد و همین امر می تواند موجب بروز سوء تفاهم شود.

مولفه های برقراری ارتباط موفق عبارتند از: 1- صداقت 2- صراحت 3- احترام 4- مهارگری. صداقت طیفی است که به میزان هماهنگی سه زبان (بدن یا دیداری، گفتار، لحن) اطلاق می شود به میزانی که این هماهنگی از میان برود، رفتار به سوی نقطه فقدان صداقت و یا رنج حرکت می کند. مثلا زمانی که ابروهای فرد گره خورده است و اظهار می دارد که ناراحت نیست، مصداقی از رفتار غیر صادقانه تلقی می شود.

صداقت می تواند صرفاً حالتی بین شخصی نباشد و حالتی درون شخصی هم باشد، یعنی فرد می تواند رفتاری غیر صادقانه داشته باشد. وی خود به این عدم صداقت آگاهی هوشیارانه نداشته باشد. از این نظر صداقت قرابت نزدیکی با خود شناسی و فرد آگاهی خواهد داشت. ممکن است میان زبان لحن، گفتار و بدن فرد ناهماهنگی باشد، اما خود وی از آن باخبر نباشد. از این رو ممکن است ما با دیگری، خود، و یا با هر دو صداقت داشته یا نداشته باشیم.

صراحت: مراد از صراحت این است که آیا پیامهایی که میان دو نفر رد و بدل می شود روشن و مستقیم است. گاهی ما صداقت داریم، یعنی آنچه را در دل احساس می کنیم، بیان می کنیم. اما ممکن است این بیان مستقیم و روشن نباشد.

پیام مستقیم، پیامی است که در آن تاکتیکی وجود ندارد و کاملا جزئی و عینی است. پیام مستقیم فاقد کلیت و واسطه است. اما پیام غیر مستقیم مثل مفهوم «به در می گم تا دیوار بشنوه» است و با واسطه و کلی است.

پیام روشن یعنی پردازش پیام آسان و سهل باشد. پیام روشن پیامی است که شنونده زحمت زیادی برای درک منظور گوینده نمی کشد، پیام کاملاً مشخص و قابل درک است.

از این روی صراحت در ارتباط، ارسال پیامهای جزئی، عینی و شخصی و روشن می باشد.

احترام متقابل به معنای ارزش گذاری، پذیرش فردیت و حفظ حریم شخصی و انسانی خود و فرد مقابل است. احترام یعنی این تلقی که فرد به عنوان انسان موجود ارزشمندی است، و نه ابزاری برای استفاده و یا شیءای که قابل بهره گیری باشد. از این روی احترام مفهومی سلبی و نه ایجابی است یعنی مفهوم احترام به آنچه که در ارتباط نباید ظاهر شود، پوشش می دهد. نه آنچه که باید افزون بر این، مراد از تقابل عینی است که هنگام ارتباط ما در آن واحد احترام دو نفر را حفظ می کنیم و یا نمی کنیم: یکی خود و دیگری فرد مقابل.

مولفه آخر ارتباطی خود مختاری در برابر کنترل است. در هر رابطه میزان گذاری و اختیاری که ما به فرد مقابل در نحوه عمل می دهیم درجات متفاوتی دارد. گاهی ما از فردی می خواهیم صرفاً مطابق میل ما و نه خود، رفتار کند، و گاهی این امکان را می دهیم که در رابطه هر طور که مایل است تعــامل داشته باشد. خود مختــاری دادن در رابطه یکی از مولفه های اساسی در میزان رضایت از رابطه است و زمانی که متقابل باشد، از عوامل عمده تداوم رابطه است. در عین حال به کنترل و سلب خود مختاری فرد مقابل ممکن است با انگیزه خیر خواهی و یا بهره کشی صورت گیرد. بدون شک والدینی که به کودک خود در بازی با بخاری آزادی نمی دهند، در راستای حمایت از وی قدم بر می دارند، از این روی خواهیم کنترل و احترام با هم قرابت دارند. کنترل با هدف بهره کشی سلب کننده احترام است، اما گاهی کنترلی که با آگاهی و اجازه فرد مقابل و برای کمک و حمایت از وی اعمال می شود به معنای نفی احترام نیست، بر این مبنا، میزان خود مختاری در روابط برابر (افقی) با روابط نابرابر (عمودی) همچون مدیر ـ کارمند و یا والد ـ فرزند متفاوت است.

حال بر اساس چهار مولفه یاد شده در ارتباطات می توان چهار سبک یا الگوی ارتباطی زیر را از هم متمایز کرد:

1. قاطعیت: برقراری ارتباط صادقانه، صریح (مستقیم و روشن) توأم با احترام متقابل و اصیل، خود مختاری متقابل (برد ـ برد)
2. پرخاشگری: برقراری ارتباط صادقانه، نیمه صریح (مستقیم و مبهم) بدون احترام متقابل و کنترل فرد مقابل (برد و باخت)
3. سلطه گری: برقراری ارتباط غیر صادقانه، غیر صریح (غیر مستقیم و مبهم) توأم با احترام ظاهری و کنترل فرد مقابل (برد و باخت)
4. سلطه پذیری: برقراری ارتباط غیر صادقانه، غیر صریح (غیر مستقیم و مبهم) توأم با احترام (گاهی ظاهری و گاهی اصیل) به فرد مقابل، و خود مختاری فرد مقابل (باخت و برد)

# سبک های ارتباطی و صفات بنیادی شخصیتی

حال می خواهیم بدانیم که الگوها و سبک های ارتباطی به چه نحوی در شخصیت انسانی جای می گیرند؟ برای پاسخ به این پرسش باید نگاهی به الگوی قالب نظریه های صفات در ساخت شخصیت انداخت. یکی از الگوهای دیرینه در شناسایی شخصیت انسانی یعنی آنکه کلیتی که انسان خاص را مشخص می سازد، نظریه های صفات بوده است. مراد از صفت مشخصه های فردی با دوامی است که در موقعیت های مختلف نسبتاً پایداری دارد و فکر و احساس و عمل فرد را تحت تاثیر قرار می دهد، شایان توجه است رفتار هر یک از ما محصول تعامل این صفات با یکدیگر و تعامل مجموعه آنها با شرایط محیطی است. در کل شخصیت انسانی از پنج عامل بزرگ ساخته شده است. این عامل ها به نحو طبیعی در میان جامعه توزیع شده اند. از این روی اغلب افراد درجه متوسطی از این عامل ها و صفات آنرا نشان می دهند. اما افراد محدودی دارای درجات افراطی بالا و پایین از آنها هستند.

این پنج عامل به شرح زیر هستند:

1. برون گرایی: کمیت و عمق روابط بین شخصی (پر حرف، اهل ابراز وجود، پر انرژی)
2. توافق: کیفیت روابط بین شخصی در پیوستاری از دلسوزی تا تضاد ورزی (مهربان، خوش بین، اهل همکاری)
3. وظیفه شناسی: میزان انگیزش، سازماندهی، و پایداری در رفتارهای مد نظر (منظم، مسئول، قابل اتکا)
4. پایداری هیجانی (نورزگرایی): گرایش به تجربه هیجانهای منفی (آرام، غیر عصبی، مقاوم)
5. روشنفکری (گشودگی به تجربه): دامنه و عمق تجارب فکری و احساسی (متفکر، خیال پرداز، دارای ذهنی مستقل)

در میان این پنج عامل بزرگ و مولفه های آنها به دو عامل برون گرایی و توافق مستقیماً در شکل دهی سبکهای ارتباطی نقش دارند. اگر چه دو عامل برون گرایی و توافق هستند که به ترتیب کمیت و کیفیت ارتباطات بین شخصی را نشان می دهند، می توان با اضافه کردن عامل پایداری هیجانی توصیف دقیق تری از سبک های ارتباطی ارائه کرد، چرا که احساسات همیشه در فضایی ارتباطی متجلی می شوند و هیچگاه در خلاء روی نمی دهند. از این روی، اضافه کردن پایداری هیجانی توصیف کامل تری از سبکهای ارتباطی ارائه می کند، و در این حالت می توان همان چهار الگوی ارتباطی مورد اشاره این کتاب را استخراج کرد.

شایان توجه است طبقه بندی با استفاده از این چهار مقوله را نبایستی با ریخت شخصیتی مشتبه ساخت زیرا ریخت یا عامل شخصیتی از کلیت و انتزاع بیشتری نسبت به الگوهای رفتاری برخوردار است و هر یک از الگوهای رفتاری ممکن است در ریخت های متعددی قابل رد یابی باشند. از این روی، بر اساس صفات عمومی یا عوامل نخستین برگرفته از پنج عامل اساسی ساخت شخصیت که به عنوان مولفه و صفات همبسته ارائــه شده اند، می توان چهار الگوی ارتباطی مورد اشاره در این کتاب را بر اساس ترکیب برخی مولفه ها با یکدیگر به صورت زیر صورتبندی کرد:

1) قاطعیت: فردی زود جوش، اجتماعی، و نافذ است که در ارتباطات اهل اغماز است. کم توقع است و لج بازی نمی کند و بدون اینکه خجالت بکشد، تندخوئی می کند، و یا تنش داشته باشد، رابطه برقراری می کند. خونگرمی، معاشرتی بودن، ابراز وجود (از برون گرایی)، اعتماد، سادگی، همکاری (از توافق)، آرامش ـ اضطراب، خونسردی ـ خشم، احترام به خود ـ کم رویی (از پایداری هیجانی).

2) الگوی پرخاشگری: فردی اجتماعی و نافذ است که در ارتباطات اعتماد نمی کند، پر توقع و لج باز است و با تندخوئی، تنش بالا، و به صورت تکانشی ارتباط برقرار می کند. معاشرتی بودن، ابراز وجود (از برون گرایی)، اعتماد، سادگی ـ و همکاری (از توافق)، آرامش ـ اضطراب، خونسردی ـ خشم، و مهار خود ـ تکانشی بودن (از پایداری هیجانی).

الگوی پرخاشگری بر اساس ارتباطات مستقیم مبهم صادقانه و بدون احترام متقابل تعریف می شود این فرد از صداقت برخوردار است زیرا آنچه در دلش می گذرد بی پروا نشان می دهد از طرفی هر چند این فرد به صورت مستقیم برخورد می کند اما در این برخورد مستقیم نه به خود احترام می گذارد و نه به دیگری. همچنین گفته های فرد پرخاشگر معمولا روشن و شفاف نیست. کافیست وقتی عصبانی می شوید به حرفهایی که می فهمید دقت کنید. فرد عصبانی معمولا کلی گویی می کند و پیامهایی که به دیگران ارسال می کند به دلیل مبهم بودن ارزش خبری ندارد برای مثال مادری که از دست کودک خود عصبانی است و به وی می گوید خیلی بچه بد و بی تربیتی هستی. در واقع هیچگونه اطلاعات روشنی به فرزند خود نمی دهد تا کودک بتواند آنرا راهنمای سلوک خود نماید.

3) سلطه پذیر (کم رو): کسی است که بسیار غیر مستقیم و مبهم برخورد می کند و از این رو پیامهایی که در رابطه با دیگران ارسال می کند، البته اگر ارسال شود روشن نیست در عین حال ارتبــاط فرد سلطه پذیر در یک جو صمیمی و توأم با احترام متقــابـل صورت نمی گیرد بلکه بدون توجه به حرمت خود نگران بی احترامی نکردن به دیگران است. ناتوانی در ابراز خواسته ها و تمایلات و عدم حفظ حرمت خود که وجه مشخصه اشخاص سلطه پذیر است سبب شکل گیری تدریجی یک خشم پنهان و انباشته در فرد می گردد از این رو مشاهده رفتارهای انفجاری و مهار ناپذیر در این افراد هم به صورت مبهم و جابجا شده به سوی اشخاص بی گناه مثل مادر، خواهر یا سایر دوستان قابل پیش بینی است ضرب­المثل «از آن نترس که های و هوی دارد از آن بترس که سر به تو دارد» تا حد زیادی مصداق افراد کمروست.

4) سلطه گری: نوع دیگری از ارتباط است که با پرخاشگری مشتبه می گردد در حالی که با آن متفاوت است. مشخصه اصلی سلطه گری یک دید غیر انسانی و ابراز گرایانه نسبت به انســانها و از جمله خود فرد سلطه گر است این فرد خود و دیگران را در حد یک شیء می بیند و دیگران را استثمار می کند. در این الگو برخوردها غیر صادقانه، غیر مستقیم، پیچیده و توأم با احترام ظاهری با هدف فریب و استثمار دیگران می باشد.

# پرسشهای اساسی درباره شیوه ارتباط با شخص

برای توانمندی و موفقیت در ایجاد ارتباط و حفظ تداوم آن پاسخ دادن و تفکر در این مورد 10 سوال بسیار یاری بخش است و هر کس می تواند به درون خود مراجعه کند و ببیند تا چه حد از شرایط مطرح شده در سوالات را دارا می باشد. (این سوالات را راجرز (پرچمدار مکتب انسانگرایی) به صورت تجربی مطرح کرده است)

1. آیا من توسط فرد مقابل شخصی قابل اعتماد، اتکا و با ثبات دیده می شوم؟
2. آیا من می توانم نگرشهای مثبت و منفی خود را به دیگران در وجودم احساس کنم؟
3. آیا قادرم خودم را بدون تضاد و ابهام آشکارا به دیگری منتقل سازم؟
4. آیا من آنقدر قوی هستم که استقلال عاطفی و احساسی خود را از دیگران حفظ کنم؟
5. آیا این استقلال احساسی و عاطفی را به دیگران نیز روا می دارم؟
6. آیا من قادرم دنیا را از چشم فرد مقابل ببینم و بازگوش او بشوم؟
7. آیا من قادرم به فرد مقابل صرف نظر از هر فکر و رفتاری که دارد احترام بگذارم؟
8. آیا من می توانم در ارتباطات طوری رفتار کنم که به عنوان یک تهدید (الگوی سلطه گر) درک نشوم؟
9. آیا من می توانم فرد مقابل را از ترس ناشی از تائید نشدنش، رفتارش و آدمی بر جلو کردن، رها سازم؟
10. آیا من قادرم فرد مقابل را به عنوان شخص قابل تغییر ببینم و اسیر برداشتهای خود از گذشته وی نباشم؟

# راهبردهای عملی برای برقراری ارتباط موفق

* صداقت در رفتار (هماهنگی گفتار و رفتار با افکار و احساسات)
* احترام نامشروط
* درک و همدلی
* ایجاز در گفتار بدون زائه گوئی یعنی استفاده از حداقل کلام برای رساندن حداکثر پیام به نحوی که مخل نباشد.
* به گفته های دیگران با دقت گوش و توجه کنید.
* به فرد مقابل نشان دهید که به او توجه می کنید.
* بدنتان را به طرف فرد سخنگو برگردانید.
* از تکان دادن سر و لبخند زدن (در مواقعیکه که لازم است) برای تشویش سخنگو استفاده کنید.
* از کلمات و اصطلاحات مشوقانه چون بله، می فهمم، البته، استفاده کنید.
* وسط صحبت طرف مقابل نروید.
* از پرسیدن، توضیح دادن، نصیحت کردن کمتر استفاده کنید.
* توجه به احساسات طرف مقابل و سپس انعکاس آن.
* خودافشاگری (برقراری ارتباط با ارائه اطلاعات شخصی) می تواند دیگران را تشویش به برقراری ارتباط کند.
* سوال پرسیدن می تواند موجب تداوم ارتباط شود.
* زیاد از جمله های سوالی استفاده کنید و هنگام استفاده به پاسخ خوب توجه کنید.

# منابع

* 1. مهندسی رفتار ارتباطی: نیما قربانی
  2. سبکها و مهارتهای ارتباطی: نیما قربانی
  3. شیوه برقراری ارتباط با کودکان و بزرگسالان: نویسنده: پت پتری، ترجمه جواد شافحی مقدم
  4. تکنیکهای ارتباط با فرد و خانواده: دکتر مصطفی اقلیما
  5. جزوه ارتباط: دکتر گلزاری