

به نام خدا

مهارت های ارتباطی در محیط های آموزشی

ارتباط مؤثر یکی از رمز های موفقیت انسان است، هر کس بتواند با دیگران، اشیاء اطراف و حتی لحظه های زندگی خود ارتباط بهتر و مؤثرتری برقرار کند، احساس موفقیت بیشتری خواهد داشت. برای دستیابی به یک ارتباط خوب و مؤثر کلامی و یا غیر کلامی، علاوه بر داشتن باورهای مناسب، لازم است روش ها و مهارت های ارتباط برقرار کردن با دیگران را نیز فرا گرفت.

بسیاری از رفتارهای ما مثل نحوه برقراری ارتباط با دیگران، محصول عادت های ماست، پس اولین گام کسب آگاهی و شناخت درست اصول ارتباطی برای اصلاح نگرش و کشف مهارت های جدید ارتباطی است، تنها در این صورت است که ما قادر خواهیم بود عادت های غلط را شکسته و از نوع ارتباط جدید خود احساس لذت کنیم.

ما با توجه به دید و نگرش خود می توانیم به دو گونه با دیگران ارتباط برقرار کنیم؛ اگر به نکات مثبت طرف مقابل توجه کنیم از آن مهر، محبت و صمیمیت و اگر به نکات مثبت طرف مقابل توجه کنیم از آن قهر، دوری و نفرت متولد خواهد شد.

مهارت های ارتباطی در محیط آموزشی

مهارت های ارتباطی: رفتارهای کلامی و غیر کلامی بین دو یا چند نفر هستند که در فرایند آن، افراد می توانند عقاید، خواسته ها، نیازها و هیجانات خود را بیان نموده و به نوعی احساس رضایت دست یابند.

اثرات برقراری ارتباط مؤثر با دیگران :

۱- تقویت اعتماد به نفس

۲- درک متقابل

۳- رضایت خاطر

۴- احساس سودمندی

۵- تقویت رشد اجتماعی، روحی، روانی و عاطفی

۶- تامین بخشی از نیاز های اساسی انسان

۷- انتقال صریح پیام به دیگران

راهکارها و نکات مهم روانشناختی در ارتباط مؤثر :

۱- **افراد باهم تفاوت دارند :** با همه افراد نمی توان به یک گونه حرف زد یا ارتباط برقرار کرد مهمترین گام،

مخاطب شناسی است؛ یعنی شناخت ویژگی های شخصیتی دیگران و رفتار کردن متناسب با آن .

۲- **روحیه هر فردی در رفتار او تأثیر گذار است:** افراد در وضعیت های روحی متفاوت، رفتارهای

مختلفی دارند . مثلاً: آیا وقتی خسته هستیم سؤال طرف مقابل را همان گونه پاسخ می دهیم که شاد و با نشاط

هستیم ؟ بنا بر این بهتر است مخاطب ما در وضعیت روحی خوبی قرار گیرد تا ارتباط مؤثر برقرار شود . بیاد داشته

باشیم هر کس با احترام وارد شود یقیناً با مهر خارج خواهد شد.

۳- **نگرش و دنیای هر فردی متفاوت است :** برخورد غیر منطقی وجود ندارد ! هر کس بر اساس منطق

خود رفتار می کند، چون هر کس دنیا را از دید خود درک می کند؛ بنابراین بهتر است با افراد متفاوت

برخوردهای متفاوت داشت باشیم .

۴- **آدم ها را دوست داشته باشیم :** ما با کسانی که دوستشان داریم راحت تر به نتیجه می رسیم بنابراین برای

برقراری ارتباط مؤثر لازم است به اصول دیگران احترام بگذاریم حتی اگر آنها را قبول نداریم، با این کار محبت و

دوست داشتن خود را به آنها نشان می دهیم .

۵- **باور اینکه هم من خوبم، هم شما خوبید :** توماس هریس در کتاب ((وضعیت آخر)) چهار

وضعیت را در ارتباط فرد با دیگران مطرح می کند، از جمله :

من خوبم ، تو خوب نیستی باور این وضعیت موجب خود بزرگ بینی شده و مانع ارتباط است .

من خوب نیستم، تو هم خوب نیستی باور این وضعیت موجب احساس حقارت و کوچکی شده و مانع ارتباط است.

من خوبم ، شما هم خوبید تنها باور این وضعیت است که می تواند موجب برقراری ارتباط مؤثر با دیگران شود.

۶- کوشش غیر مستقیم مؤثر است : برای مثال در جلسه ای بر گه هایی که پشت آنها پیام های مفید و هدفمند

نوشته شده بوده عنوان کاغذ یادداشت بین اعضاء توزیع شد، با وجود اینکه به افراد توصیه ای برای خواندن

مطالب نشده بود، اما همه اعضای جلسه پیام ها را خوانده بودند !

۷- مقاومت دیگران را درک کنیم : اگر ضمن تلاش برای ارتباط با فرد مقابل، او از خود مقاومت نشان داد و

عباراتی از این قبیل به کاربرد: تو مرا درک نمی کنی، به او بگوییم ((من احساس شما را می فهمم، اگر دوست داری

درباره اش صحبت کنیم))

۸- شخصیت افراد را از رفتارشان جدا کنیم : اگر رفتار طرف مقابل برای ما قابل قبول نبود برای برقراری

ارتباط مؤثر بهتر است فقط همان رفتار ناپسند او را زیر سؤال ببریم نه کل شخصیت او را، به کسی که خطایی کرده

نگوییم تو تنبل، کودن، بی عرضه و ... هستی، چرا که این عمل ما را از برقراری ارتباط جهت انتقال پیام اصلی باز

می دارد .

۹- خوب گوش دهیم: در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران خوب گوش کردن (گوش دادن فعال) به حرفهای

طرف مقابل علاوه بر یک مهارت، یک هنر است، وقتی کسی با ما حرف می زند باید سعی کنیم در چشمانش نگاه

کنیم و احساسات بیان شده او را درک کرده و با حرکات چشم، ابرو و... به او نشان دهیم که مشتاقانه به سخنان

او گوش می دهیم .

۱۰- دیگران را بدون قید و شرط بپذیریم : دیگران را همان گونه که هستند بپذیریم و سعی نکنیم آنها را

در قالب انتظار و خواسته خود شکل دهیم .

- ۱۱- روشن، کوتاه وگزیده سخن بگوئیم : عموماً پرحرفی وزیادسخن گفتن نه تنها به ارتباط بهتر کمک نمی کند بلکه مانع از ارتباط هم می شود .به فرمایش امام علی علیه السلام ((خیر الکلام ماقل وما دل)) بهترین کلام سخن کوتاه وگزیده است .
- ۱۲- صحبت با دیگران را خوب شروع کنیم : سلام و احوالپرسی و مقدمه چینی مناسب در آغاز صحبت با دیگران می تواند ما را در برقراری ارتباط بهتر کمک کند .
- ۱۳- مقدمه چینی زیاد و حاشیه پردازی مانع ارتباط است .
- ۱۴- اگر بتوانیم احساسات و هیجانات خود را کنترل کنیم، در ایجاد ارتباط با دیگران موفق تر خواهیم بود.
- ۱۵- در برقراری ارتباط یا دیگران موقعیت زمانی و مکانی را مد نظر داشته باشیم .
- ۱۶- از تن صدای مناسب استفاده کنیم، مثلاً تن صدای بالا نشانه عصبانیت و هیجان است و تن صدای پایین غمگینی را نشان می دهد .
- ۱۷- از آهنگ صدای مناسب استفاده کنیم : بدانیم در کجا صحبت خود را بالا برده، کی پایین بیاوریم و کجا کش دار صحبت کنیم.
- ۱۸- از تماس چشمی مناسب استفاده کنیم : در زمان صحبت به صورت مخاطب خود نگاه کنیم چرا که تماس چشمی يك تماس مستمرات ولی به اوخیره نشویم وبه مردمك چشم اونگاه نکنیم، چرا که از مامی برد .
- ۱۹- از حالات چهره مناسب استفاده کنیم : متناسب با صحبتی که می کنیم بتوانیم تأثیر ویا خوشحالی را در چهره خود نشان دهیم .

در زمینه وظایف دانشجویی:

- ۱- ارج نهادن به استاد و تجلیل از مقام علم و دانش:
- یکی از علماء هنگام رفتن به جلسه درس مقداری صدقه به فقیری دادومی گفت : خدایا عیب معلم را از نظرم مخفی دار . یعنی رعایت حرمت استاد مسأله ای بسیار مهم می باشد .
- ۲- تواضع و فروتنی در برابر استاد:
- رسول اکرم (ص) فرموده اند اگر کسی به شخصی مسأله ای بیاموزد می تواند او را امر ونهی کند .
- ۳- توافق رأی و نظریه استاد بر رأی و نظر دانشجو :
- دانشجو نباید رأی استاد را با شیوه تحکم ردنموده ویا تکبریا اوسخن بگوید .
- ۴- باید از استاد با احترام یاد کرد :

صحبت از استاد در غیاب او باید همراه با کلماتی باشد که بیانگر تکریم و حفظ حرمت او باشد .

۵- تحمل جور و تند روی های استاد :

روایت مشهوری از یکی عالمان بزرگ است که می گوید : من در دوران دانشجویی ذلت و خاکسازي در برابر استاد را پیشه خود ساختم تا سر انجام به عنوان يك شخصیت علمی ؛ بزرگی و سر افرازي یافتم .

۶- در انتظار استاد و شرفیابی او بودن :

شاگرد باید پیش از حضور استاد در کلاس درس حاضر باشد .

۷- رعایت ادب و نزاکت در خطاب به استاد :

شاگرد از کلماتی که هنگام صحبت کردن با توده مردم به کار می برد خودداری کند و احترام استاد را نگه دارد .

۸- ارج نهادن به توضیحات استاد :

استاد حکمتی یا مثلی تعریف می کند و شاگرد قبلاً آن را می داند . در این موقعیت شاگرد باید با عطش و امن خود را شنوند . نشان دهد و نباید سریع بگوید من این مطلب را شنیده ام و خود را بی نیاز نشان دهد .
۹- دانشجو باید صدا و گفتار خود را در پیشگاه استاد تنظیم نموده پر حرفی نکرده و درگوشی صحبت نکند .

۱۰- رعایت لطف بیان هنگام گفتگو با استاد ؛

نگوید چرا، قبول ندارم، چه کسی چنین چیزی گفته بلکه با کلمات خوش آیند صحبت کند .

۱۱- نادیده گرفتن لغزش زبان استاد :

اگر لغزش کلام در کلاس اتفاق افتاد، عکس العمل دانشجو نباید خنده و تمسخر استاد باشد .

۱۲- دانشجو باید از تکرار سؤال های فرساینده و تلف کننده وقت پرهیز نماید .

دکتر علیرضا عراقیه

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر