

۲۰۸۸۹۵۵ درسی

مهارت‌های ارتباطی و سخنرانی

دکتر جمال خسروآبادی

انتشارات اطلاع رسانی

۱۳۹۸

فهرست مطالب

۴	پیش‌گفتار
۱۱	گفتار اول: شناخت ارتباط
۲۱	گفتار دوم: ارتباط میان‌فردی
۳۹	گفتار سوم: ارتباطات کلامی
۵۳	گفتار چهارم: ارتباطات غیر کلامی
۷۷	گفتار پنجم: سخنرانی

پیش‌گفتار

در جهان امروز که روابط انسان‌ها به شدت تحت تأثیر ابزارهای نوین ارتباطی، هویت مجازی به خود گرفته و عمق عاطفی و روح احساسی خود را تا حد زیادی از دست داده، مهارت‌های ارتباطی و آگاهی از ظرایف و زوایای مبهم ارتباطات به عنوان اساس و محور ارتباطات انسانی، در بهبود انواع روابط فردی، اجتماعی و سازمانی از اهمیت و نقش خارق‌العاده‌ای برخوردار است.

این مهارت‌ها در ارتباطات انسانی برای انتقال و تبادل مناسب و مؤثر علایم و اطلاعات، فهم افکار و احساسات، تنبیه رفتار فرد و جامعه، ایجاد زمینه‌های مشترک و کاهش تنش‌های ارتباطی بسیار ارزشمندند.

به ویژه در این عصر ارتباطی و جهان رسانه‌ای که ناگزیر به روابط گسترده و سطحی با دیگران هستیم و بیش از پیش نیازمند حس همدلی و وفاداری، درک روابط متقابل، صراحت، صداقت و صمیمیت، اعتماد بیشتر برای تحکیم و توسعه هر چه بیشتر روابط و تفاهات فردی و اجتماعی و ارتباط دوستانه، هستیم.

ارتباط دوستانه عامل و منشاء بسیاری از شادی‌ها و غمی زندگی ماست. زندگی شاد، زندگی سرشار از دوستی و ارتباطات صمیمی است. به رغم تمام تفاوت‌های که افراد جامعه به لحاظ نوع شخصیت، خلق و خوی و دیگر ویژگی‌های منحصر به فرد با هم دارند، تأکید بر ویژگی‌های رفتاری مشترک افراد، می‌تواند ارتباطات را اثربخش‌تر کند. زیرا ما انسان‌ها که مشترکات اخلاقی و رفتاری فراوان داریم، با کسب و تمرین مهارت‌های ارتباطی، می‌توانیم خود را همراه و دوست همگان بدانیم.

هیچ کس نمیتواند بدون تبادل افکار، احساسات، اطلاعات، عقاید، تجارب، خلاقیت‌های فردی و دانش زندگی کند. ما برای پاسخ به نیازهای روزمره و تأمین سرگرمی، به ارتباط

توان به کارگیری این مهارت‌ها در خانواده، محله، مدرسه، دانشگاه، محیط کار و ... است. مهارت‌های ارتباطی را با شیوه‌های مختلف ارتباطات گفتاری، ارتباطات نوشتاری، ارتباطات تصویری و ارتباطات غیرکلامی می‌توان فرا گرفت. انتخاب هر کدام از این شیوه‌ها در شرایط و موقعیت‌های خاص ارتباطی، می‌تواند بیشترین فایده و تأثیر را به دنبال داشته باشد.

ارتباط گفتاری را ارتباطات چهره به چهره بسیار مؤثر است. حلقه ارتباطی این شیوه خیلی سریع کامل می‌شود. اطلاعات به راحتی رد و بدل می‌شود. ارتباط نوشتاری نسبتاً کندتر اما تبادل اطلاعات در آن دقیق‌تر صورت می‌گیرد. ارتباط تصویری مانند نمودارها، عکس‌ها و تصاویر، ابزار کلیدی برای ارتباطات هستند. در این شیوه ارتباطی، اطلاعات با کلمات و همراه تصاویر شرح و بیان داده می‌شوند.

استفاده همزمان از ارتباطات نوشتاری و تصویری، به گیرنده در دریافت پیام درک بهتری می‌دهند. حرکات صورت و بدن با اینکه عناصر غیر مستقیم فرایند ارتباطات هستند، اما به صورت مستقیم بر کیفیت پیام تأثیر گذارند. در مراحلی که ارتباطات فیزیکی حرکات بدن و اشاره‌ها، می‌توانند کلام سخنان را تأیید یا رد کنند. تن صدا، تکیه بر برخی از کلمات نیز در معنای سخن تأثیر دارند. چون درک بالای ارتباطات، به شنونده‌ی غیر کلامی بستگی دارد، لذا فرستنده تلاش می‌کند تا مطمئن شود که زبان بدن، پیام او را تأیید می‌کند.

بر این اساس فرایند ارتباطات وقتی مؤثرتر است که دارای چند شیوه ارتباطی باشد. مطالعات نشان داد که فرد اغلب فقط ۲۰ درصد از آنچه که می‌شنود و ۳۰ درصد از آنچه که می‌خواند را به خاطر می‌سپارد. اگر فرد اطلاعات مورد نظر خود را هم بشنود و هم بخواند، مجموع اطلاعاتی که در خاطرش می‌ماند، ۵۰ درصد افزایش می‌یابد.

حواس نیز یک از عناصر مؤثر در بهبود مهارت‌های ارتباطی است. دانشمندان در بررسی

رفتار حیوانات، به کارگیری حواس را به صورت غریزی و متفاوت در گونه‌های مختلف حیوانات نیز مورد مطالعه قرار دادند. به عنوان مثال، سگ حس بویایی خیلی قوی دارد، جغد دارای حس شنوایی و بینایی بالایی است و در میمون و شامپانزه حس لامسه بسیار قوی می باشد.

بر این اساس همه جانوران به صورت غریزی دارای سیستم عصبی، قدرت ادراک و توان حسی برای آگاهی از شرایط محیط پیرامون و حفظ بقای خود هستند. به عنوان مثال حیواناتی که در شب شکار می کنند، به حس بینایی قوی احتیاج دارند.

بر خلاف حیوانات که به صورت غریزی از حواس استفاده می کنند، انسان‌ها آگاهانه، از حواس شان حداکثر استفاده را می برند. برای این منظور انسان می تواند وسایلی را به کار گیرد، حساسیت‌هاش را بالا ببرد، حرکات بدنش را تمرین دهد، عضلاتش را قوی کند و شناخت حسی خود را افزایش دهد.

حواس بویایی و چشایی، رابطه نزدیکی با یکدیگر دارند و در مجاورت هم، در مغز قرار گرفته اند. این حواس متناسب با سن انسان‌ها تغییر کرده و از تغییرات هورمونی نیز تأثیر می پذیرند. حواس بویایی و چشایی نقش‌های مهمی را ایفا می کنند.

انسان با حس بینایی و طرز نگاهش، می تواند بر کیفیت زندگی تأثیر بگذارد. تفاوت‌های فرهنگی، جنسیتی و نژادی، در چگونگی استفاده انسان از حواس مختلف، حس شنوایی به توانایی انسان در گوش دادن بستگی دارد. میزان کاربرد حواس در فرهنگ‌های مختلف، متفاوت است. حس شنوایی با سن نیز مرتبط است. جوانان از صدای بلند موزیک و پیرها از صدای ملایم موزیک لذت می برند. البته حس شنوایی از طریق تمرین نیز می تواند، تقویت شود. به عنوان مثال یک تحقیق نشان داد که فقط رهبران ارکستر، می توانند صداهای خاص ارکستر را شنیده و تشخیص دهند. در هر صورت مکانیسم حس شنوایی

انسان نمی تواند این امکان را به او بدهد که مانند برخی از حیوانات، خیلی خوب بشنود. حس لامسه به میزان توانایی لمس و احساس انسان بستگی دارد. پوست بزرگترین عضو حساس بدن انسان است. پوست انسان به قدری حساس است که انسان می تواند بدون آنکه ببیند، کلماتی که مثلاً بر پشتش نوشته می شود را از طریق حس لامسه تشخیص دهد.

توانایی های لمس کردن و چنگ زدن در حیوانات، متفاوت است. به عنوان مثال اسب آبی همانند میمون نمی تواند شاخه درخت چنگ بزند. در حالی که توان لمس کردن، با دست نگه داشتن و چنگ زدن یا پرتاب کردن برای انسان ها بسیار آسان است. انسان این توانایی را بدیهی و مسلم می داند. ما بسیاری از حیوانات نمی توانند این کار را انجام دهند.

انسان به اشکال مختلف می آموزد که در یک نوع تماس های لمسی، معانی خاص و متفاوتی دارند. تماس لمسی به شکل های مختلف تماس های قوی، تماس های شغلی و تماس های صمیمانه ایجاد می شود و هر کدام دارای کارهای اجتماعی خاصی است. تماس های لمسی باید مطابق فرهنگ و عرف اجتماع هر جامعه باشد. لذا قوانین و فرهنگ حاکم بر جامعه، مردم را از تماس های لمسی نامناسب منع می کند.

با ایجاد رشته فرا روان شناسی، محققان به این مهم دست یافتند که انسان در ارتباطات اجتماعی علاوه بر حواس پنج گانه، توان استفاده از حس دیگری یعنی حس ششم را نیز دارد. این حس نسبت به حواس پنج گانه در افکار عمومی از نقش مؤثرتری برخوردار است.

تحقیقات متعددی در این خصوص انجام شد تا معلوم شود، آیا حس ششم وجود دارد؟ آیا انسان بدون استفاده از حواس پنج گانه جسمی، می تواند پدیده ها را بشناسد؟ آیا تله

پاتی و توان جابجایی اجسام با حس ششم، وجود دارد و اگر وجود دارد چگونه می توان آنها را تعبیر کرد.

دانشمندان رشته‌ فرا روان شناسی، روی این موضوعات بسیار تحقیق کردند و به این نتیجه رسیدند که برخی از انسان‌ها دارای توانایی تله پاتی و قدرت فوق طبیعی هستند. البته وجود حس ششم با اینکه برای اغلب مردم جذاب است، هنوز به درستی اثبات نشده است. به این ترتیب سطح تأثیر رفتارهای فردی و اجتماعی ما در دیگران تا حد زیادی به میزان مهارت‌های ارتباطی ما بستگی دارد. این مهارت‌ها سطح تعامل و هماهنگی را در شرایط مختلف زندگی، افزایش می دهند، میزان شایستگی و احتمال موفقیت را تعیین می کنند، قدرت تبادل نظر را افزایش می دهند، تخیلات مبهم را به واقعیت مبدل می سازند، نظرات جدید را شکل می دهند، باعث افزایش توان درک و پردازش داده‌ها و تجزیه و تحلیل نظرات می شوند، ترس از برابری ارتباط با دیگران و جامعه را فرو می ریزند، سبب افزایش اعتماد به نفس می شوند، شکوفایی افراد و بهبود کیفیت روابط را موجب می شوند، به ارتباط هویت می دهند، سبب عمیق تر شدن پیوندهای ارتباطی می گردند، به بخشی از نیازهای اصلی انسان یعنی نیازهای جسمی، امنیتی و آرامش، تعلق خاطر، اعتماد به نفس و خود شکوفایی، پاسخ می دهند، راه و رسم ارتباط با دیگران و تفسیر سخنان و اعمال آنها را به ما می آموزند و نهایتاً در افزایش کیفیت ارتباطات سازمانی و مدیریت کارآمد، بسیار تأثیر گذارند.

گرچه تکنولوژی به اشکال مختلف در روند کمی و کیفی ارتباطات سازمان‌های امروزی، نقش اساسی ایفا می کند، اما ویژگی‌های انسانی به ویژه مهارت‌های ارتباطی در دستیابی به اهداف سازمانی، بهره وری و بهبود فضای کسب و کار تأثیر بسیار مطلوب دارد.