

سبکها و مهارتهای ارتباطی

دکتر نیما قربانی

www.ketab.ir

قربانی، نیما، ۱۳۶۴

سبک‌ها و مهارت‌های ارتباطی / مؤلف: نیما قربانی - تهران: تیلور، ۱۳۸۴،
(هـ) ۳۰۷ ص.

ISBN: ۹۶۴-۵۵۸۰-۵۷-۹

۲۹۵۰۰ ریال

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیبا
عنوان دیگر: مهندسی رفتار ارتباطی، بین شخص و درون شخص

این کتاب در سال ۱۳۸۰ تحت عنوان "مهندسی رفتار ارتباطی (بین شخصی درون شخصی)"
توسط انتشارات سپه سرخ منتشر شده است.

کتابخانه: ص. [۲۹۸] - ۳۰۵

۱- ارتباط بین اشخاص. ۲- ارتباط - جنبه‌های روانشناسی. ۳- خودشناسی. ۴- خود افشایی.
الف. عنوان ب. عنوان: مهندسی رفتار ارتباطی: بین شخص و درون شخص

۱۵۸/۲

۴ ق ۴ الف/۶۳۷ BF

۱۳۸۴

۳۸۴-۳۵۴۶

کتابخانه ملی ایران



نشر تیلور

نام کتاب: سبک‌ها و مهارت‌های ارتباطی

مؤلف: دکتر نیما قربانی (عضو هیأت علمی دانشگاه تهران)

ناشر: انتشارات تیلور (۷ - ۸۹۸۸۳۵۶)

شمارگان: ۳۰۰۰

تاریخ چاپ: ۱۳۸۴

لیتوگرافی: به نورپرداز

چاپ: کامیاب

صحافی: سبحان

قیمت: ۲۹۵۰۰ ریال

شابک: ۹۶۴-۵۵۸۰-۵۷-۹

فهرست

پیشگفتار

یک - ۵۵

۱. سازوکارهای بقا و تمدن ۱
۲. شبکه‌های ارتباط بین شخصی ۲۵
۳. تحول شبکه‌های ارتباطی: شرایط اجتماعی تسهیل‌گر و تخریب‌گر ۶۸
۴. شیوه «بودن» یاری‌بخش در ارتباط بین شخصی ۸۸
۵. هنر گوش دادن: تجلی عملی ارتباط یاری‌بخش ۱۳۱
۶. خود افشایی ۱۵۵
۷. مدیریت مشکلات ارتباطی: پافشاری، مخالفت، جلب موافقت ۱۸۸
۸. نقدورزی و نقدپذیری ۲۱۶
۹. نارسیسیم و مسئله قدرت و مدیریت ۲۳۸
۱۰. روان‌شناسی مثبت روابط نزدیک ۲۸۲

منابع

۲۹۸

فهرست موضوعی

۳۰۶

www.ketab.ir

پیشگفتار

پس از نایاب شدن کتاب مهندسی رفتار ارتباطی و فشار مدیران شرکت کننده در دوره‌های آموزش عملی مهارت‌های ارتباطی برای دسترسی به منبع، مقاومت در برابر وسوسه تجدید چاپ آن کتاب را برآیم دشوار ساخت. اما میل به تألیف کتاب کامل‌تری در ارتباطات بین شخصی دستبندی بر آن وسوسه شد. اکنون تجربه برگزاری بیش از یکصد و ده دوره آموزش عملی ارتباطات به مدیران و یافته‌های پژوهشی‌ام در این مدت در آمیزش با مباحث پیراسته‌تر مهندسی رفتار ارتباطی اثر حاضر را به زیور طبع آراسته است.

تحقق اهداف هشیار و یا ناهشیار که تابعی از نیازها است دغدغه هر فردی است. این دغدغه معنابخش و محرک زندگی است و در انسان به عنوان یک گونه اجتماعی در تعامل با محیط حاصل می‌شود. از این روی، موفقیت در گرو ارتباط کارآمد و اثربخش با محیط اجتماعی است. اثر

حاضر به تحلیل مفهومی و فنون عملی ارتباطات بین شخصی می‌پردازد و کیفیت ارتباط شخص با شخص را تعریف و تفسیر می‌کند. این کیفیت می‌تواند مخرب و یا سازنده باشد. حرکت از ارتباط مخرب به سازنده خودآگاهی، نگاه و عملی را می‌طلبد که در این کتاب به تصویر کشیده شده است.

این کتاب در عین حالی که در پیچ و خم نظریه‌ها، مفهوم‌سازیها، و پژوهش‌های نظام‌دار علمی حرکت می‌کند و آشنایان با علوم اجتماعی و روانشناختی را به خود می‌خواند، ناآشنایان را بهره‌ای بیشتر می‌دهد. در تمام سطور این کتاب سعی کرده‌ام مفاهیم پیچیده نظری و پژوهشی را به زبانی قابل فهم ارائه کنم؛ زیرا می‌گویند پژوهشگری که نمی‌تواند افکار خود را برای بقال سرک‌وچه توضیح دهد، نظریه‌اش ارزش چندانی ندارد. چنین حرکتی را به پیروی از بزرگانی چون اپشتاین^(۱)، پنبیکر^(۲)، و دونلو^(۳) مبنا قرار داده‌ام. اپشتاین نظریه و پژوهشهای پیچیده خود در زمینه نظامهای پردازش خبر تجربه‌ای - ناهشیار و کاربردهای آن در زندگی روزمره را به زبانی قابل فهم ارائه کرده است؛ و پنبیکر جنبه‌های کاربردی یافته‌های پژوهشی خود در زمینه افشا هیجانی و سلامت را در کتابی عمومی منتشر کرده است که هر دو کار اقبال خواص و عوام را به همراه داشته است^(۴). حبیب دونلو نیز از دگرسو با صورتبندی نظریه و فنون

1. Epstein

2. Pennebaker

3. Davanloo

۴- نظریه و یافته‌های اپشتاین و پنبیکر را مبنای تالیف کتابی قرار داده‌ام که امیدوارم در سال آینده منتشر شود.

انقلابی خود در روان درمانی پویشی، منظومه پیچیده، پر رمز و راز، و محصور روانکاوی را به بدیهی‌ترین و بنیادی‌ترین کارکردهای فرایندهای خودشناختی در سازمان روانی انسانها گره زد و به عبارتی روانکاوی را از عالم لاهوت به ناسوت آورد. چنین حرکتهایی عالم وعامی را آشتی می‌دهد و ارتباط مردم با محققان و متخصصان را جایگزین ارتباط با عوام فریبان می‌کند.

حجم عمده‌ای از کتب منتشره در زمینه روانشناسی برای عموم مردم، به طور گزاف آمیزی در جهت کسب بیشترین بازار در وعده‌های خود اغراق می‌ورزیدند و در ادعای ارائه راز خوشبختی، ثروتمند شدن، سلامت همیشگی، موفقیت نامحدود، و خیلی امور دیگر امساک نمی‌کنند. چنین کتبی نه تنها در ارتقا سلامت روانی جامعه نقشی ندارند، بلکه از یک سو با شعله‌ور ساختن تمایلات نارسبستیک خوانندگان مشکلات هیجانی و رفتاری را در بلند مدت تشدید می‌کنند و از سوی دیگر به سبب فقدان پشتوانه‌های پژوهشی فرآیند نهادینه‌سازی علم را در جامعه مختل می‌سازند.

سطحی‌نگری، عوام‌فریبی، و اهداف خیالی سه مشخصه عمده چنین کتابهایی است که به وضوح در قالب پیامهایی همچون نیروهای بی‌پایان درون را آزاد کنید، ضمیر ناخودآگاه خود را برنامه‌ریزی کنید، خود را خوشبخت مجسم کنید، شما می‌توانید فرد بی‌نظیری شوید و به هر چه می‌خواهید با یک تصویر ذهنی درخشان برسید متجلی است. یکی از آفتهای عمده چنین مفاهیمی تشدید دلمشغولیهای نارسبستیک همچون احساس بی‌همتا بودن، خود بزرگ‌بینی و غرق شدن در تخیلات و اهداف

چهار سبکها و مهارتهای ارتباطی

خیالی است که نه تنها از خوانندگان خود و یا شرکت کنندگان در چنین کلاسهایی ابرانسان نساخته است، بلکه خطر دوری از اهداف واقع بینانه، و غرق شدن در اوهام موفق شدن را همراه دارد و این جز به خود باختگی نمی انجامد.

نهادینه شدن علم در جامعه زمانی متحقق می شود که مردم دامنه و عمق انتظار از علم را درک کرده، و تسلیم شدن در برابر یافته های علمی را در چارچوب ماهیت جزئی، نسبی و موقتی گزاره های علمی یاد گرفته باشند، و بدانند برای پاسخ به چه پرسشها و حل چه مشکلاتی، و با چه حدی از انتظار، باید به سراغ علم و اهل آن بروند. کتاب حاضر، در عین اینکه به سبک قابل استفاده برای عموم تألیف شده است، دارای روش و مبادی علمی است و روشهای برقراری ارتباط سازنده با دیگران را با استفاده از پشته های پژوهشی به تصویر کشیده است.

باید اعتراف کرد فرهنگ روابط اجتماعی در جامعه ما چندان رضایت بخش نیست. کافی است از منزل بیرون بیایید، سوار تاکسی شوید، برای خرید به چند جا مراجعه کنید، برای امور اداری به عنوان ارباب رجوع به اداره خاصی مراجعه کنید، به بانک و یا فرودگاه روید. خواهید دید روابط ناخوشایند فراوان است.

تبیین الگوی روابط اجتماعی در جامعه ما و دستیابی به راه حلی برای آن نیازمند یک حرکت پژوهشی نظامدار و بین رشته ای در جهت شناخت عینی ابعاد اجتماعی شخصیت افراد جامعه، فرآیند تحول این ابعاد، و شناخت بافت و آموزشهای خانوادگی است که باید با مطالعات تاریخی و اجتماعی تکمیل و در نهایت به تصویر روشنی از مسئله منجر شود. اما

پیشگفتار پنج

بدون شک یکی از عوامل نابسامانی روابط بین شخصی در جامعه فقدان آموزشهای لازم در این زمینه است.

در دنیای امروز آموزش مهارتهای فنی اهمیت ویژه‌ای یافته است. به عنوان مثال رانندگی نیاز به آموزش فنونی دارد که بدون آنها نمی‌توان فرد را به لحاظ حرفه‌ای راننده دانست. اما گذشته از اینکه هر حرفه‌ای نیازمند آموزشهای فنی است، برخی مشاغل هستند که در آنها ارتباطات بین شخصی اهمیت بیشتری دارد. معلمی، پزشکی، و مدیریت از جمله چنین مشاغلی هستند. فرد ممکن است به دانش فنی حرفه خود تسلطی کافی داشته باشد، اما از آنجایی که این دانش در یک بافت ارتباطی متجلی می‌شود، ناتوانی فرد در برقراری ارتباط سازنده با دیگران سبب می‌گردد تواناییهای وی در مدیریت، معلمی، و یا طبابت به طور کامل متحقق نشود. از این روی یادگیری مهارتهای ارتباطی می‌تواند عملکرد افراد چنین حرفه‌هایی را ارتقا دهد.

گذشته از بحث شغل و حرفه، همه ما در جامعه‌ای انسانی که ارتباط از ارکان آن است زندگی می‌کنیم. زندگی در دوران گذشته از پیچیدگی کمتری برخوردار بود. تحرک اجتماعی و نظامهای سازمانی کمتر بودند و انسانها در روابط خود نقشهای ساده و مشخصی داشتند. اما زندگی امروز پیچیدگی فزاینده‌ای پیدا کرده است و تغییر سریع قواعد، بحرانها، و سوء تفاهمها در نظامهای رسمی و غیررسمی‌ای که انسانها در آن فعال هستند، تسلط بر مهارتهای ارتباطی سازنده را به منظور رفع سوء تفاهمها و همکاری‌گریزناپذیر کرده است. در گذشته محدود کردن یادگیری مهارتهای ارتباطی به تجارب شخصی و سازمان نایافته انسانها در طول

شش سبکها و مهارتهای ارتباطی

زندگی امکان‌پذیر بود، اما امروز گستردگی و پیچیدگی فزاینده زندگی آموزش نظامدار مهارتهای ارتباطی را گریزناپذیر ساخته است.

این کتاب با نگاهی علمی و کاربردی به مهارتهای ارتباطی بین شخصی پرداخته است. آموزشهای مهارتی چون در تضاد با عاداتی که با آنها خو کردیم قرار می‌گیرد، با دو مانع روبروست: نخست، دلبستگی به عادات پیشین سبب می‌شود از آزمایش مهارتی جدید از طریق دلیل تراشی سرباز زنیم. عمده‌ترین توجیه در فرار از شکل دهی یک رفتار ارتباطی جدید، نامناسب انگاشتن آن با سیستم و محیط است. جایی که نیاز به عملی جدید و متفاوت است، گرایش به تحلیل و فلسفه‌بافی گل می‌کند. دوم، ضرورت تمرین برای شکل دهی رفتار جدید است که آن هم زحمت دارد. از این روی، یادگیری مهارتهای ارتباطی نیاز به توجه و غلبه بر دو مانع یاد شده دارد.

فصل اول و دوم این اثر روشهای برقراری ارتباط و شناخت عینی الگوهای ارتباط بین شخصی را بحث می‌کند. در این فصول به جای استفاده از پرسشنامه برای سنجش الگوهای ارتباطی، با ارائه یک چارچوب عینی و عملی امکان شناخت الگوی ارتباطی خود و دیگران در هر موقعیت فراهم گردیده است. فصل دوم تعاریف نوینی از مفهوم قاطعیت^(۱) ارائه می‌کند، سبکهای ارتباطی سازنده و مخرب بین شخصی

۱- شایان ذکر است واژه قاطعیت نه ترجمه مناسبی برای واژه Assertiveness است و نه مفهومی که در این کتاب به کار رفته با Assertiveness مطابقت کامل دارد. Assertiveness واژه‌ای است که در چارچوب روی آورد رفتارگرایی و به عنوان یک فن رفتار درمانی متولد

را متمایز می‌سازد، و جایگاه سبکهای ارتباطی را در ساخت شخصیت معین می‌کند.

فصول چهار تا هشت راههای عملی پرورش روشهای سازنده ارتباط را معرفی می‌کند. پس از فصل سوم که در آن فرآیند تحول سبکهای ارتباطی و راههای پیشگیری از شکل‌گیری الگوهای ارتباطی مخرب مورد بحث است، سبک بودن و تمایز آن از سبک عمل در ارتباطهای بین شخصی مطالب فصل چهارم را سامان می‌بخشد. این فصل بطور عمده با الهام از نظریه شخص - محوری کارل راجرز و اضافه کردن مؤلفه ایجاز در گفتار به آنها تألیف شده است. در فصل پنجم تمرینهای عملی تحقق شیوه بودن یاری‌بخش در ارتباطها در قالب مهارت در هنر گوش دادن مطرح شده است. این فصل تسلط عملی بر سبکی از حضور در ارتباطها را مطرح می‌کند که در برگیرنده شروط اصلی برقراری یک ارتباط سازنده و یاری‌بخش متقابل است. این فصل در برگیرنده مؤلفه‌های اساسی تمرین برقراری ارتباط است و فراتر از کاربردهای عمومی آن در ارتباطها، برای دانشجویان و متخصصانی که در تکاپوی یادگیری عملی مشاوره و روان

شد و تنها به مفهوم بیان و آشکارسازی افکار و احساسات، در مقابل ناتوانی در ابزار آنها پوشش می‌دهد. بر همین اساس ابزار وجود، جرأت ورزی، و اظهار وجود از جمله ترجمه‌های متداول این واژه هستند. در حالی که مفهوم قاطعیت در این کتاب تنها با بُعد بیانی افکار و احساسات مطابقت ندارد و در مفهومی وسیع‌تر به کار گرفته شده است. از سوی دیگر، واژه قاطعیت در جامعه ما ممکن است با مفاهیم اقتدارطلبی و پرخاشگری نیز مشتبّه شود که با منظور این کتاب از مفهوم قاطعیت، به عنوان یک الگوی ارتباطی سازنده، متفاوت است.

هشت سبکها و مهارتهای ارتباطی

درمانگری اند قدم آغازین است.

مطالبی که به عنوان فنون ارتباطی در فصلهای شش تا نه مطرح شده شیوه‌های عمل سازنده در ارتباطها را در برمی‌گیرد. به عبارتی دیگر سبک بودن در ارتباطها (فصل چهار و پنج) شروط ضروری یک ارتباط موفق است که همیشه باید متجلی باشد، اما سبک عمل (فصل شش تا نه) فنونی هستند که در موقعیتهای زمانی و مکانی خاصی در ارتباطها به کار می‌روند.

در فصل ششم آثار بیان و افشا گفتاری رویدادهای ناراحت‌کننده زندگی و احساسات همبسته با آنها در سلامت جسمانی و روانی به بحث گذاشته شده، و راههای رفع سوء تفاهمها از راه افشا صادقانه افکار و احساسات عمیق خود مطرح شده است. مفاهیم این فصل بنیادی‌ترین قدم در جهت برخورد سازنده با اختلافات خانوادگی و روابط نزدیک را به تصویر کشیده است. فصل هفتم به راههای پافشاری در احقاق حق، مخالفت کردن، و جلب موافقت در یک بافت محترمانه متقابل برای مدیریت مشکلات ارتباطی پرداخته است. فرهنگ نقد محور مطالب فصل هشتم است که در آن ماهیت انتقاد، و فنون نقدورزی و نقدپذیری سازنده مطرح شده‌اند. یکی از عواملی که بستر سوء تفاهم را در ارتباطها فراهم می‌کند شیوه‌های نامناسب انتقاد کردن و واکنشهای مخرب در برابر انتقاد است. تمرین روشهایی که در این فصل ارائه شده‌اند امکان بهره‌گیری متقابل از انتقاد را در جهت تفاهم بیشتر در روابط فراهم می‌کند. فصل نهم کتاب به توصیف و تبیین ساختار شخصیتی نارسیسیزم که از آفتهای عمده روابط بین شخصی است می‌پردازد و آسیبهای این ساختار

و روشهای مهار آن در مدیریت و سازمان را به تصویر می‌کشد. در این فصل سعی کرده‌ام نظریه کوهوت^(۱) و یافته‌های وابسته به آن را که یکی از پیچیده‌ترین و جالب‌ترین نظریه‌ها در منظومه روانکاوی است به زبان قابل فهم ارائه کنم. در این فصل مسئله اقتدار و مدیریت به بحث نارسسیمز گره خورده و مواردی عینی از بکارگیری فنون ارتباط سازنده در موقعیتهای کاری به تصویر کشیده شده است. فصل دهم به الگویی برای تعمیق روابط نزدیک اختصاص دارد که پشتوانه‌های پژوهشی در گستره روانشناسی مثبت دارد. اجرای این الگو با استفاده از فنون فصول پنج تا نه (بخصوص فصل ششم)، تداوم روابط نزدیک را به همراه خواهد داشت. جهت پیشگیری از ملالت خوانندگان غیرمتخصص، به مؤلفان منابع مورد استفاده در متن اشاره‌ای نشده و جهت استفاده خوانندگان متخصص یا کنجکاو در پاورقی به آنها اشاره شده است. افزون بر این، فصل اول، دوم، ششم، هفتم، و هشتم این کتاب می‌تواند در مباحث رفتار درمانی و آموزش ابراز وجود، فصل چهار و پنجم در آموزش عملی مقدمات روان‌درمانی، فصل نهم در بحث شخصیت، فصل سوم در روانشناسی تحولی، و فصل چهار و ده در روانشناسی مثبت مورد استفاده قرار گیرد. کتاب حاضر در مجموع محصول یک تفکر تکنولوژیک است که محور آن طراحی ابزارهای زندگی بهتر است. تفکر تکنولوژیک بخشی از سرنوشت گریزنپذیر ما در جهت آفرینش ابزارهایی برای زندگی آسوده است که فواید خاص خود را دارد، و ارتقاء رفتار ارتباطی نیز در چنین

چارچوبی قرار می‌گیرد. اما هشدار به ضرورت سبک دیگری از تفکر که ماهیتی غیرتحلیلی، فراگیر، تجربه‌ای، و عاری از مسئله دارد نیز نوعی ارتباط با خود است که روح آن در سطور کتاب متجلی است.

در خاتمه شایان ذکر است معلم گرانمایه‌ام، دکتر پی. جی واتسن^(۱)، استاد روانشناسی دانشگاه تنسی با یاریم در تالیف فصل نهم مرا وامدار احسان خویش ساخت. نظارت دقیق جناب آقای حسین رضا رستمی مدیریت محترم انتشارات تبلور بر فرایند انتشار نگرانی مرا در تولد این اثر به آرامش بدل ساخت. و در نهایت مدیرانی که در دوره‌های آموزش مهارتهای ارتباطی با اشتیاق و اخلاص تجارب شخصی خود را دستمایه تالیف این کتاب قرار دادند مشوقی در پیمودن این راه بودند.

نیما قربانی

اسفند ۱۳۸۳