

ارتباطات خلاق و اثربخش

نقشه راه یادگیری

- گام اول: مهارت‌های ارتباطی، اثربخشی و اهمیت؛
- گام دوم: تحلیل نقاط قوت و ضعف در مهارت‌های ارتباطی؛
- گام سوم: تحلیل CSTR؛
- گام چهارم: ماتریس توانایی‌های ارتباطی؛
- گام پنجم: مثالی از مهارت‌های ارتباطی یک سخنران؛
- گام ششم: مرور تاریخچه تحول نیازهای ارتباطی انسان؛
- گام هفتم: هفت قانون اوسمو ویو؛
- گام هشتم: جمع بندی.

مهارت‌های ارتباطی، اثر بخشی و اهمیت

در بسیاری از زیرمجموعه‌های حوزه مهارت‌های
ارتباطی، کارآمد بودن مطالب و موضوعات، قربانی
جذابیت موضوعات کم اهمیت‌تر شده است.



مثال‌ها

در اصول و فنون مذاکره، منطقی است که همزمان به مواضع و گفته‌های صریح طرف مقابل و نیز به منافع پنهان و احساسات ناگفته‌ی او توجه کنیم.

اما بحث‌هایی مانند تحلیل علائم چهره و زبان بدن به خاطر جذاب بودن، سهم بسیار بیشتری از توجه را به خود جلب کرده‌اند. در حدی که مذاکره کردن گاهی اوقات در حد رفتار یک کارآگاه یا بازجو و تلاش دائمی برای کشف انگیزه‌های پنهان کاهش یافته است.

کم نیستند آموزش‌های مذاکره که در آن‌ها، درک و تحلیل مواضع و گفته‌های صریح افراد، در حاشیه‌ی آموزش و در سایه‌ی پیام‌های پنهان و رفتارهای غیرکلامی قرار می‌گیرد.

مثال‌ها

تسلط کلامی به معنای شناخت کلمات و به‌کارگیری درست آنها و مهارت در شفاف‌ترین و شیواترین بیان حرف‌ها از کلیدی‌ترین زیرمجموعه‌های مهارت ارتباطی است.

اما بازی‌های کلامی و ترفندهای کلامی و ایجاد ابهام و ابهام در گفته‌ها، توجه بیشتری را به خود جلب کرده است.

مهارت گفتگو – شاید به علت جذابیت کمتر – چندان مورد توجه قرار نمی‌گیرد.

اما در مقابل مهارت متقاعدسازی (که مهم است اما در اولویت پایین‌ترین قرار دارد – از استقبال بسیار بیشتری بهره‌مند می‌شود).

بحث این است که

در آموزش مهارت‌های ارتباطی، منطقی است که مهارت‌های ارتباطی اثربخش‌تر (حتی اگر جذابیت کمتر دارند) در مقایسه با مهارت‌های جذاب‌تر در اولویت قرار گیرند.



جستجوی نقاط ضعف ارتباطی

ماجرای مهارت‌های ارتباطی هم مثل ماجرای موفق بودن است.

خیلی‌ها دوست دارند موفق و یا موفق‌تر باشند، اما وقتی با آنها صحبت می‌کنید می‌بینید که به صورت شفاف و دقیق، نمی‌دانند که دقیقاً می‌خواهند چه چیزی بهتر یا بیشتر شود.



پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام CSTR

هدف پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام ارزیابی مهارت‌های ارتباطی در افراد از ابعاد پنج گانه

۱. توانایی دریافت و ارسال پیام؛

۲. کنترل عاطفی؛

۳. مهارت گوش دادن؛

۴. بینش نسبت به فرآیند ارتباط؛

۵. ارتباط توأم با قاطعیت.

است.



پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام CSTR

این پرسشنامه در سال ۲۰۰۴ ارائه گردید. این پرسشنامه برای سنجش مهارت های ارتباطی بزرگسالان ابداع شده است و دارای ۳۴ گویه است.

برای تکمیل آن پاسخگو باید هرگویه را بخواند و سپس میزان انطباق و وضعیت فعلی خود را با محتوای آن بر روی یک طیف لیکرت پنج درجه ای از هرگز تا همیشه مشخص می کند.

عنوان	هرگز	به ندرت	گاه گاه	اکثر اوقات	همیشه
امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵

سوالات ۲-۴-۶ به صورت معکوس نمره گذاری می شود.

- ۱ وقتی که چیزی را برای دیگران توضیح می‌دهم، از آنها می‌پرسم که آیا تا اینجای حرفم را فهمیده‌اند.
- ۲ دیگران متوجه صحبت‌های من نمی‌شوند. *
- ۳ سعی می‌کنم نظراتم را به روشنی بیان کنم.
- ۴ وقتی دیگران در جریان موضوع صحبت من نیستند، بیان عقایدم برایم دشوار می‌شود. *
- ۵ وقتی متوجه سوالی نمی‌شوم، درخواست می‌کنم که سوال را روشنتر بیان کنند.
- ۶ متوجه منظور صحبت دیگران نمی‌شوم. *
- ۷ این که از دید دیگران به موضوع نگاه کنم، برایم راحت است.
- ۸ حتی وقتی که حواسم جای دیگر است، وانمود می‌کنم که دارم گوش می‌دهم.

- ۹ ابراز احساسات برایم دشوار است.
- ۱۰ وقتی که حرفی مربوط به موضوع برای گفتن داشته باشم، قطع کردن صحبت دیگران برایم مسأله ای نیست.
- ۱۱ وقتی با دیگران حرف می زنم، می توانم از چهره آن ها احساساتشان را بخوانم.
- ۱۲ وقتی که می دانم دیگران قصد دارند چه مطلبی را بگویند، زودتر از اینکه تمام کنند جوابشان را می دهم.
- ۱۳ وقتی که مجبورم چیزی بگویم که از برداشت ها و واکنش های مخاطب آگاه نیستم، به شدت به هم می ریزم.
- ۱۴ می توانم نقاط ضعفم را چنان مخفی کنم که بهانه ای به دست دیگران ندهم.
- ۱۵ وقتی که اشتباه کردم، از اینکه اشتباه خود را بپذیرم، نمی ترسم.
- ۱۶ بهترین راه برای اینکه به دیگران کمک کنم تا مرا درک کنند، آن است که احساسات، افکار و عقاید را به آنان بگویم.

- ۱۷ وقتی صحبت‌ها احساس می‌شوند، میل دارم موضوع را عوض کنم.
- ۱۸ وقتی که می‌فهمم احساسات کسی را جریحه دار کرده‌ام، از او معذرت خواهی می‌کنم.
- ۱۹ وقتی از من انتقاد می‌شود، ناراحت می‌شوم و مقاومت می‌کنم.
- ۲۰ وقتی ناراحت هستم و کسی از من می‌پرسد که «ناراحت هستی؟» پنهان نمی‌کنم.
- ۲۱ دوست دارم هرچه زودتر به اصل مطلب پردازم.
- ۲۲ وقتی که با کسی صحبت می‌کنم، سعی می‌کنم خودم را جای او بگذارم.
- ۲۳ وقتی که کسی در پیدا کردن کلمات مناسب مشکل دارد، با کمال میل آنچه که فکر می‌کنم او می‌خواهد بگوید، پیشنهاد می‌کنم.
- ۲۴ دیگران می‌گویند که من صدایم را بلند می‌کنم (بلند صحبت می‌کنم)، اگر چه خودم از این موضوع آگاه نیستم.

- ۲۵ به طور طبیعی چنین است که در مکالمات، من بیشتر صحبت می‌کنم.
- ۲۶ این طور فکر می‌کنم که با حضور من مجلس صمیمی‌تر می‌شود.
- ۲۷ به آنچه دیگران می‌گویند علاقه مند می‌شوم.
- ۲۸ اگر کسی با من مخالفت کند، احساس ناراحتی می‌کنم به ویژه اینکه آن شخص تجربه مرا هم نداشته باشد.
- ۲۹ وقتی از کسی انتقاد می‌کنم، مطمئنم که منظورم عمل و رفتار اوست نه خود او، مثلاً به جای اینکه بگویم: «تو دوست خوبی نیستی»، می‌گویم: «من با این برخورد تو موافق نیستم».
- ۳۰ من قادرم مشکلات را بدون از دست دادن کنترل عواطفم حل‌کنم.
- ۳۱ به هنگام صحبت با دیگران از واکنش عاطفی خودم به آنچه گفته می‌شود، آگاهم.

- ۳۲ تمایل دارم بحث بر سر موضوعات رنجش آور را به تأخیر بیاندازم.
- ۳۳ قادرم با کسی که احساساتم را جریحه دار کرده است، مقابله به مثل کنم.
- ۳۴ از بیان مخالفتم با دیگران اجتناب می کنم، چون ممکن است از من ناراحت شوند.

تحليل CSTR

توانایی دریافت و ارسال پیام: (۹ سوال - ۴۵ نمره) (۴-۵-۶-۱۲-۲۱-۲۲-۲۳-۲۴-۲۹)

کنترل عاطفی: (۹ سوال - ۴۵ نمره) (۷-۸-۹-۱۱-۱۳-۱۶-۲۸-۳۰-۳۲)

مهارت گوش دادن: (۶ سوال - ۳۰ نمره) (-۳-۲۵-۲۶-۲۷-۳۱-۳۴)

بیش نسبت به فرآیند ارتباط: (۵ سوال - ۲۵ نمره) (۱-۲-۱۷-۱۸-۲۰)

ارتباط توأم با قاطعیت: (۵ سوال - ۲۵ نمره) (۱۰-۱۴-۱۵-۱۹-۳۳)

تحلیل CSTR

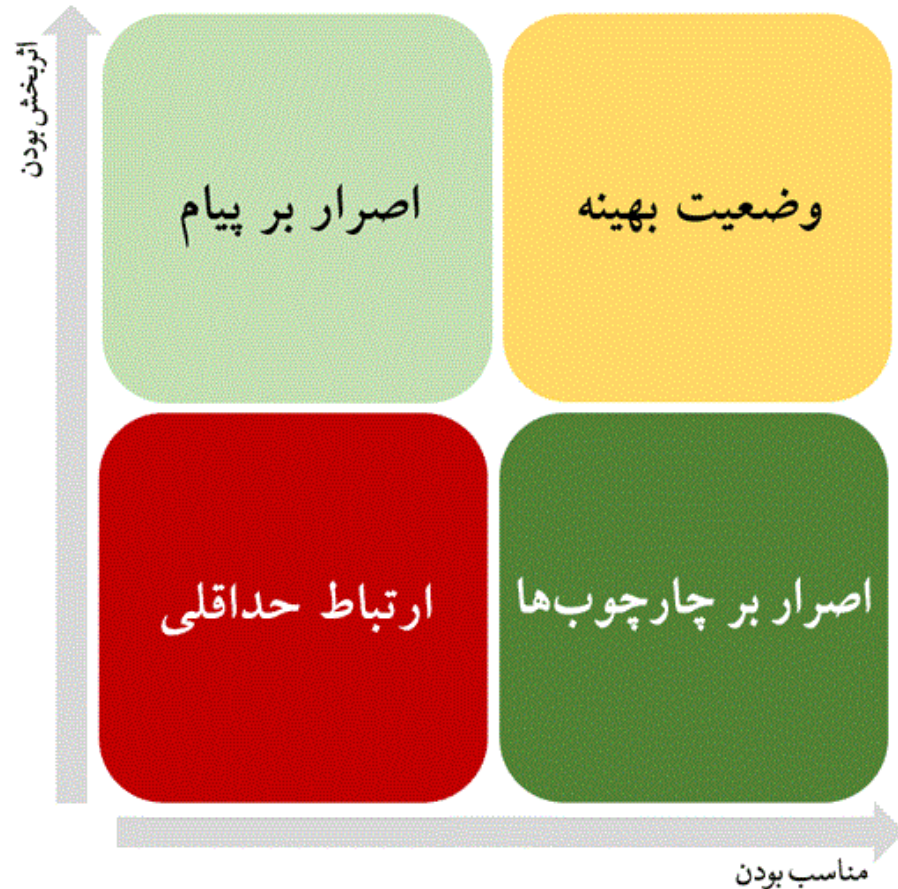
حد بالای نمرات	حد متوسط نمرات	حد پایین نمره
۱۷۰	۱۰۲	۳۴

نمره بین ۳۴ تا ۶۸ بیانگر مهارت های ارتباطی ضعیف است.

نمره بین ۶۸ تا ۱۰۲ بیانگر مهارت های ارتباطی متوسط است.

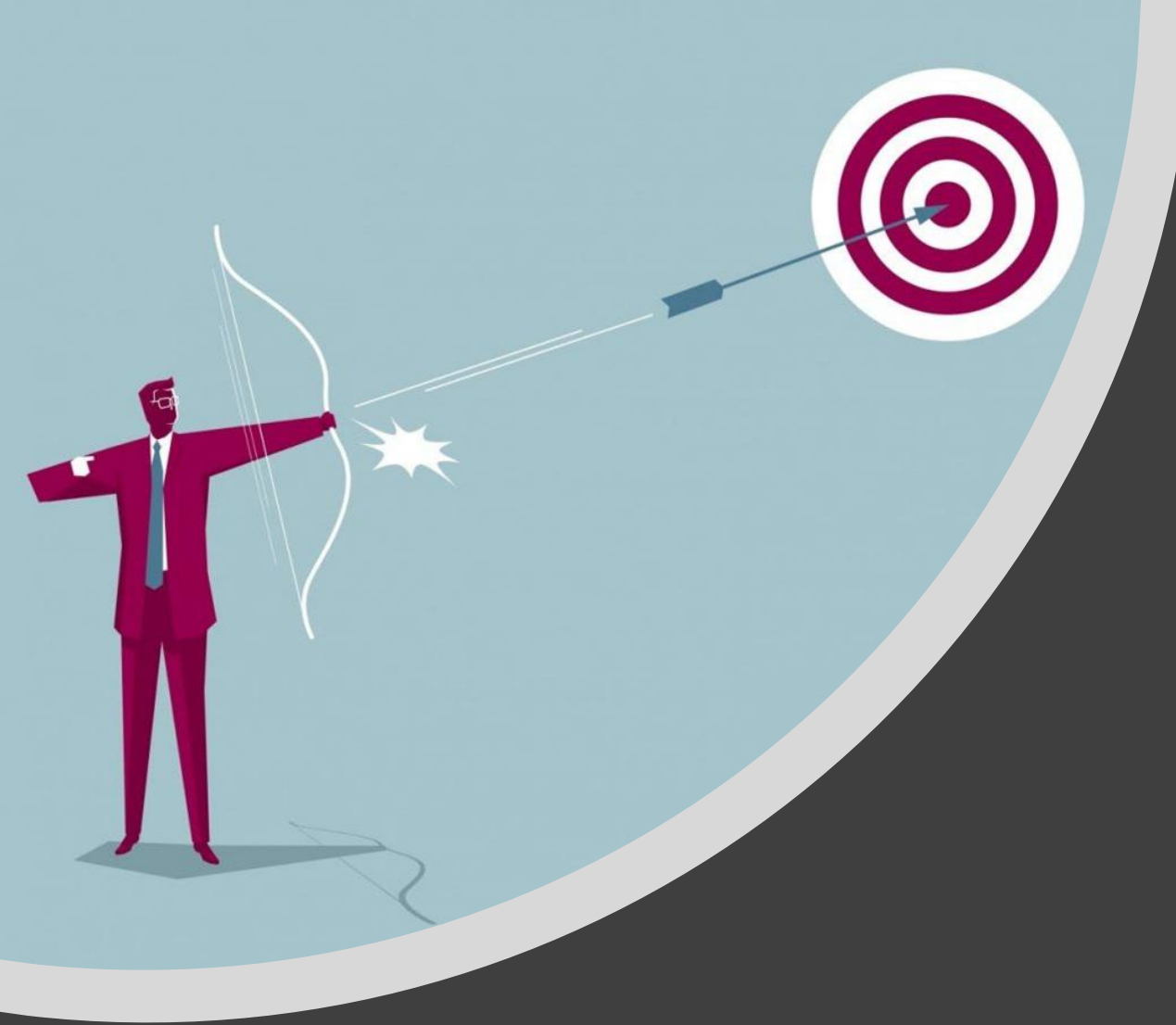
نمره بالاتر از ۱۰۲ بیانگر مهارت های ارتباطی بالا است.

ماتریس توانایی های ارتباطی Communication Competency Model



توسط دو نفر به نام های اشیپتزربرگ و کوپاچ مطرح شده است.

برای این که چهار بخش این نمودار را بهتر درک کنیم، ابتدا لازم است دو مولفه اصلی را که در قالب دو محور افقی و عمودی نشان داده شده اند، بهتر بشناسیم.



اثر بخشی بودن ارتباط

منظور از اثر بخشی بودن ارتباط، این است که پیام مد نظرمان به شکل درستی منتقل شود.

به زبان ساده‌تر و خودمانی‌تر، حرف‌مان را به طرف مقابل برسانیم (و به شکل مشابه، حرف طرف مقابل را بفهمیم).

بخشی از مواردی که به عنوان ضعف ارتباطی مطرح می‌شوند، در دسته‌ی اثر بخشی پایین (یا کم) پیام قرار می‌گیرند.

اثر بخشی پایین می‌تواند ریشه‌های متنوعی داشته باشد

- سبک رفتاری شما در مدیریت تعارض به “اجتناب” نزدیک است و معمولاً از ترس این که تعارض جدی‌تر نشود، پیام خود را به شکل درست و کامل نمی‌رسانید.
- رابطه عاطفی با طرف مقابل برای شما مهم است و تا کنون تجربه‌های ناموفق متعددی در اداره‌ی جر و بحث‌ها داشته‌اید. نهایتاً این تجربه‌ها شما را به این نتیجه رسانده که به جای تلاش برای ارتباط قوی‌تر، از ارسال بخشی از پیام‌های خود صرف‌نظر کنید.
- هیچ ریشه و خاطره‌ی منفی وجود ندارد. واقعاً دلتان می‌خواهد پیام‌تان را درست و کامل برسانید و حرف طرف مقابل را هم به خوبی درک کنید. اما معمولاً متوجه می‌شوید که انتقال پیام به شکل کامل انجام نشده است.
- به عبارت دیگر، پایین بودن اثر بخشی می‌تواند ناشی از ضعف مهارتی یا ناشی از یک انتخاب و یا ترکیبی از این دو باشد (که البته در هر حالت، منطقی است برای بهبود آن تلاش کنیم).

مناسب بودن شیوه ارتباط

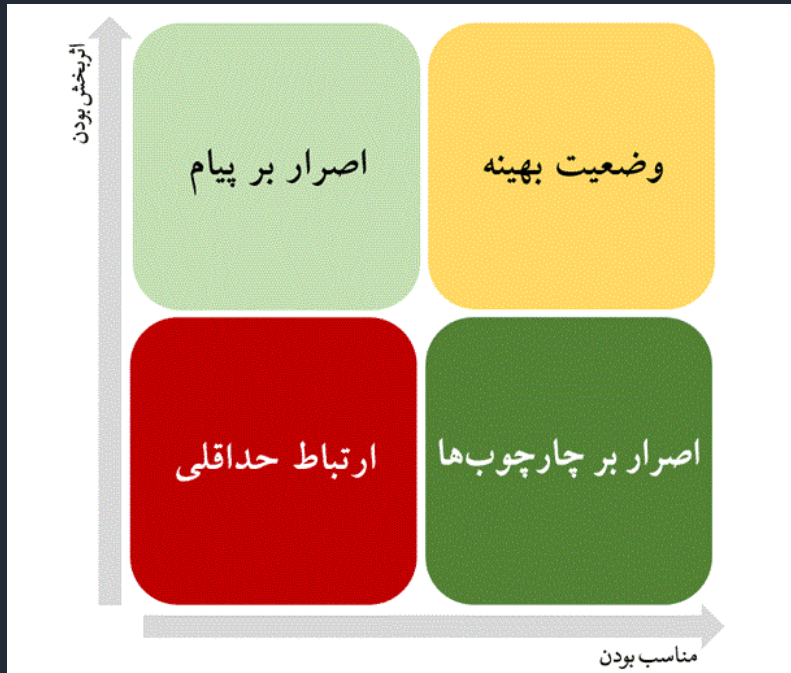


گاهی اوقات، مسئله‌ی ما این نیست که پیام‌هایمان به طرف مقابل نمی‌رسد. اتفاقاً محتوای پیام به خوبی ارسال و دریافت می‌شود؛ اما به شیوه مناسب ارسال نمی‌شود (ارسال اثربخش است اما شیوه ارسال غلط است).

مثلاً یکی از دوستان شما در اینستاگرام پستی را منتشر می‌کند و شما با عکس منتشر شده یا نوشته و توضیح آن، موافق نیستید و به هر حال، نقدی به آن دارید. این موافق نبودن را در قالب کامنت به او اعلام می‌کنید و اتفاقاً پیام شما به خوبی دریافت می‌شود و او هم کاملاً می‌فهمد که شما موافق نیستید. اما قصد شما صرفاً ابراز مخالفت بوده و اکنون، در رابطه‌تان تنش هم ایجاد شده است. یا گفتگویی شکل گرفته که تا چند روز دو طرف حاضر نیستید با یکدیگر روبرو شوید.

در این جا می‌توان گفت اثربخشی بالا وجود داشته اما شیوه مناسب انتخاب نشده است.

دسته‌بندی چهارگانه توانایی ارتباطی



بر اساس دو فاکتوری که مطرح شد، می‌توانید توانایی ارتباطی خود را در یکی از چهار دسته طبقه‌بندی کنید:

- ارتباط حداقلی
- اصرار بر پیام
- اصرار بر چارچوب‌ها
- وضعیت بهینه

بیاید این چهار دسته را در یک سناریو، مثال می‌زنیم:



مهارت ارتباطی برای یک سخنران

• حتماً تا به حال پیش آمده که هنگام گوش دادن به صحبت کسی با خود بگویید: «حرف‌های خوبی دارد اما خوب حرف نمی‌زند.»

• یا این که بگویید: «خیلی خوب حرف می‌زد، اما نفهمیدیم چه می‌خواست بگوید و شاید خودش هم نمی‌دانست چه می‌خواهد بگوید.»

مهارت ارتباطی برای یک سخنران

ارتباط حداقلی: وقتی سخنرانی تمام می‌شود، به نتیجه می‌رسید که نه پیام را به درستی منتقل کرده‌اید و نه شیوهی برقراری ارتباطتان در سطح مطلوب بوده است.

اصرار بر پیام: آن قدر بر محتوای پیام خود اصرار دارید، که به شیوهی ارائه بی‌توجه می‌شوید. مثلاً قصه یا لطیفه‌ای در ذهن دارید که بسیار بی‌ادبانه است؛ اما پیامتان را به بهترین شکل ممکن می‌رساند. نمی‌توانید به درستی تصمیم بگیرید که استفاده از لطیفه در این جمع و این فضا مناسب است یا نه و در نهایت، چون انتقال پیام برایتان مهم است، آن را مطرح می‌کنید.



مهارت ارتباطی برای یک سخنران

اصرار بر چارچوب‌ها: اولویت را بر شیوه‌ی ارائه‌ی خود و ابزارها و تکنیک‌های مورد استفاده می‌گذارید تا مطمئن شوید از چارچوب مورد انتظار یک سخنران، خارج نخواهید شد. حتی اگر رعایت این چارچوب‌ها باعث شود پیام‌تان به درستی منتقل نشود.

وضعیت بهینه: این وضعیت را در سخنرانی می‌توان به بندبازی تشبیه کرد. دائماً باید مراقب باشید که هیچ‌یک از دو مولفه را قربانی دیگری نکنید و در مرز مناسب بین این دو مولفه باقی بمانید.



COMMUNICATION

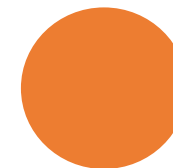


تغییر انتظارات انسان‌ها از مهارت ارتباطی

- تاریخچه زندگی بشر و تاریخچه ارتباطات انسانی تقریباً از یک نقطه آغاز می‌شوند: از زمانی که ما روی این کره‌ی خاکی زندگی کردن را آغاز کردیم، عملاً ارتباط ما با یکدیگر آغاز شد.

- انسان (به شکلی که ما امروز می‌شناسیم و می‌توانیم آن را بخشی از تاریخ و تمدن انسانی بدانیم) حدود دویست هزار سال است که بر روی کره زمین زندگی می‌کند. اما قدمت کلمات و زبان کمتر از این مقدار

ارتباطات غیر کلامی: نسل اول ارتباطات انسانی



- ما با باز کردن دستهای خود، به طرف مقابل نشان می‌دادیم که سلاحی نداریم.
- دست‌هایمان را به کمر می‌زدیم تا قدرتمان را نشان دهیم و به طرف مقابل بگوییم که بزرگتر از آنی هستیم که تو می‌پنداری.
- دست‌هایمان را مشت می‌کردیم تا برای حمله کردن به طرف مقابل آماده باشیم.
- قلبان هم، در مسیر زندگی و تکامل بر روی زمین، آموخت که در این شرایط سریع‌تر کار کند و خون را با فشار بیشتری به مغز و صورت و دستها بفرستد، تا در نبرد با طرف مقابل شانس پیروزیمان بیشتر باشد.
- چهره برافروخته و مشت‌های گره کرده، از قدیمی‌ترین علائم غیرکلامی در ارتباط ما انسان‌هاست.
- بدن ما آموخته بود که در هنگام ترس، بهتر است بخش عمده خون به سمت پاهایمان برود تا بتوانیم سریع‌تر فرار کنیم. چنین بود که رنگ صورتمان می‌پرید و دست‌هایمان سرد می‌شد.
- علائم چهره و زبان بدن ما، پیام ترس و خشم و خواسته‌ها و انتظارات ما را به طرف مقابل منتقل می‌کرد.



نفوذ و چانه‌زنی و تاثیر گذاری: نسل دوم ارتباطات انسانی

تاریخچه ارتباطات با ظهور عصر کشاورزی، مرحله تازه ای را ثبت کرده است:

- در این مرحله، ما مفهوم مرز را بیشتر و بهتر از گذشته یاد گرفتیم و لازم بود مرزهای خودمان را از دیگران جدا کنیم.
- زمین من با زمین تو فرق داشت و زمین بیشتر به معنای غذای بیشتر و ثروت بیشتر بود.
- ارتباطات در این مرحله چیزی فراتر از علائم غیرکلامی اولیه بود. حالا علاوه بر پیامهای غیرکلامی و نشانه‌هایی که برای ابراز قدرت به کار گرفته می‌شد، قدرت کلمات هم به تدریج کاربرد پیدا کرد و توسعه یافت.
- انسان هزار راه و روش یاد گرفت تا به همسایه‌ی خود اثبات کند که این زمین که تو می‌بینی، متعلق به تو نیست و از گذشته‌های دور، متعلق به خاندان ما بوده است!





- عصر صنعت ماجرا را پیچیده تر کرد. یکی از مهم ترین اثرات عصر صنعت بر ارتباطات انسانی، تعدد نقش ها بود.
- حالا، انسان باید برای یکی نقش پدر را ایفا می کرد و برای دیگری مدیر. برای یک نفر کارمند بود و برای دیگری همکار. برای یک نفر فرصت بود و برای دیگری تهدید.
- تعدد نقش ها ارتباط را از قبل پیچیده تر کرد. حرف های ساده به تدریج به معادلاتی پیچیده تبدیل شدند و هر کس، باید نقاب های متعددی را با خود حمل می کرد تا به تناسب هر محل و مجلس از آنها استفاده کند.

تعدد نقش ها: نسل سوم چالش های ارتباطاتی انسان

جدا شدن گوینده از کلام: نسل چهارم ارتباطات انسانی

دوران جدید، از زمان ترویج کتاب‌های چاپی تا امروز که دوران رواج گسترده‌ی شبکه‌های اجتماعی است، از منظر ارتباطات، با یک ویژگی مهم شناخته می‌شود:

- در دوران جدید، کلام از صاحب کلام جدا شده است.
- در دوران جدید، حرف‌ها توانستند مستقل از نویسندگان و گویندگان آنها از مرزهای زمانی و مرزهای جغرافیایی عبور کنند.
- تکنولوژی حتی امکان عبور از مرزهای هویت را هم امکان‌پذیر کرد. انسان امروزی مجبور نیست مسئولیت حرف‌هایش را بپذیرد. او به سادگی می‌تواند یک پروفایل در یکی از شبکه‌های اجتماعی درست کند و مشخصاتی کاملاً غیرواقعی را در آن ثبت کند. او می‌تواند با این هویت جدید عشق بورزد یا متنفر شود. می‌تواند احترام بگذارد یا توهین کند.
- می‌تواند حقوق بگیرد تا از محصولی که ندیده تعریف کند و یا اینکه پول بگیرد تا از محصولی که استفاده نکرده شکایت کند.



reyhane parsa
@reyparsa



یا بنویس
حق طلاق میدید به زنهاتون بعد اسم خودتون رو هم گذاشتید مرد ؟
ایموجی هم نزار 🌟

[Translate Tweet](#)

12:27 PM · May 14, 2020 · [Twitter for iPhone](#)

تغییر انتظارات انسان‌ها از ارتباط در گذر زمان



هفت قانون اوسمو ویو Osmo Wiio در ارتباطات

اگر قانون مورفی را به خاطر داشته باشید، حتماً می‌دانید که مورفی و قوانینش، به عنوان مجموعه‌ای از قوانین بدبینانه مشهورند. قوانینی که به علت طعم طنزشان، به سرعت در میان مردم رواج یافته‌اند. بعید نیست کسانی را هم بیابید که حاضر باشند تا پای جان از آنها دفاع کنند.

- مثلاً اینکه باران، فقط بعد از شستن ماشین آنها می‌آید و رمز حل مشکل خشکسالی، رفتن آنها به کارواش است.

در حوزه‌ی مهارت‌های ارتباطی هم آقایی به نام اوسمو ویو Osmo Wiio وجود دارد که می‌توان او را همتای مورفی دانست. او هم هفت قانون در ارتباطات دارد که تقریباً به شکلی بدبینانه تنظیم شده‌اند.

قوانین او را مرور می‌کنیم تا به خطاها و چالش‌هایی که می‌تواند در ارتباطات به وجود بیاید، حساس‌تر شویم.



قانون اول:

ارتباطات، اصولاً شکست می خورد. مگر اینکه اتفاق عجیبی بیفتد.

قانون دوم:

اگر پیام شما بتواند به چند شکل تفسیر شود،
احتمالاً به بدترین شکل ممکن تفسیر خواهد شد.

قانون سوم:

همیشه کسی هست که فکر می کند
بهتر از شما می داند شما چه می خواهید بگویید.

قانون چهارم:

هر چه بیشتر حرف می‌زنی، بدتر فهمیده می‌شوی.

قانون پنجم:

در رسانه‌ها، مهم نیست که نظرت چیست.

مهم این است که چگونه منظورت را بیان می‌کنی.

قانون ششم:

هر چه خبر مربوط به نقطه‌ی دورتری باشد،

اهمیت آن کمتر، اما هیجان پیگیری آن بیشتر می‌شود.



قانون هفتم:

هر چه موضوع مهم تر باشد،

احتمال اینکه فراموش کنید چه می خواسته اید بگویید بیشتر می شود.