

عوامل شخصیتی اثرگذار در ارتباط

توانایی افراد در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران موجب موفقیت آنها در زندگی می‌شود. خوب ارتباط برقرار کردن می‌تواند احترام و توجه دیگران را به دنبال داشته باشد؛ به ارزش‌های افراد در جمع بیفزاید، میل دیگران را برای کمک‌رسانی بیشتر سازد و دریچه‌هایی به رویشان بگشاید.

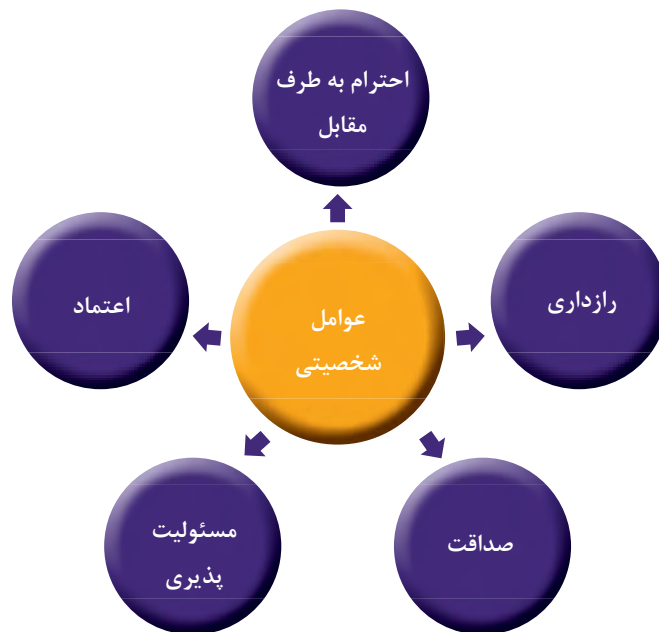
ارتباط خود با دوست صمیمیتان را در نظر بگیرید؛ به نظرتان چه عواملی باعث شده است که دوستی شما پایدار باشد؟

فعالیت
کلاسی ۱



۱-۵- ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط

گاهی شما در موقعیت‌هایی قرار گرفته‌اید که تصور کرده‌اید فرد مقابل شما با صداقت کامل صحبت نمی‌کند و این باعث شده است ارتباط شما با او کمرنگ شود؛ در این صورت، برای ایجاد روابط پایدار چه ویژگی‌های شخصیتی را باید رعایت کرد؟



نمودار ۱-۵: ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط

صداقت

صداقت در برقراری ارتباط شامل رعایت چه مواردی می‌شود؟ صداقت زمانی ایجاد می‌شود که هیچ‌گونه تضادی میان افکار، الفاظ و اعمال افراد وجود نداشته باشد. این خصیصه اخلاقی ابتدا باید در درون فرد معنا

پیدا کند، سپس در برابر دیگران در معرض ظهور قرار گیرد. صداقت نقش مؤثری در ایجاد ارتباط انسانی و دریافت پاداش دارد به گونه‌ای که خداوند راستگويان را به خاطر راستی شان پاداش می‌دهد.^۱

فعالیت
کلاسی ۲



آقای محببان به طور موقت حسابدار یک شرکت معتبر شده است. او به دلیل موقعیت شغلی که برایش فراهم شده سعی دارد مورد توجه سرپرست خود قرار بگیرد و علاقمند است همکاری خود را با این شرکت ادامه دهد. با توجه به ویژگی صداقت، پیشنهادهایی به آقای محببان ارائه دهید.

فعالیت
کلاسی ۳



به صورت گروهی یکی از موارد زیر را انتخاب نمایید سپس جدول را تکمیل کنید:

مشاغل	نقش صداقت در موفقیت
۱. متصدی انبار توشه در شرکت حمل‌ونقل	
۲. مسئول یا کارمند حسابداری	
۳. تحلیل‌گر تیم ملی والیبال	
۴. مربی مهدکودک	

فعالیت
کلاسی ۴



به صورت گروهی درباره موارد زیر بحث و گفتگو کنید.

چهار عرصه ارتباط	چگونگی ارتباط مؤثر	اثرات ارتباط مؤثر
۱. صداقت در ارتباط با خود		
۲. صداقت در ارتباط با خدا		
۳. صداقت در ارتباط با دیگران		
۴. صداقت در ارتباط با سایر موجودات		

۱. سوره احزاب، آیه ۲۴

احترام به طرف مقابل

اگر فردی با احترام با شما رفتار کند و یا فردی با بی‌احترامی با شما رفتار کند چه واکنشی نشان می‌دهید؟ احترام به طرف مقابل، گرمی داشتن و توجه به نظر دیگران است. با دیگران به گونه‌ای رفتار کنید که احساس کنند برایشان ارزش و احترام قائل هستید حتی اگر نظرها و طرز تفکر آن‌ها با شما متفاوت است. مادامی که انسان کرامت ذاتی خود را حفظ کند و برای خود احترام قائل شود، می‌توان او را پذیرفت و گرمی داشت. معنای اصل تولی و تبری چیزی جز این نیست که در مقابل نیکان و صالحان بگوییم "آری" و در مقابل فاسقان و منافقان و ستمگران بگوییم "نه".

«محمد (ص) فرستادهٔ خداست و کسانی که با او هستند بر کافران سخت گیر و با همدیگر مهربان‌اند.
سوره فتح، آیه ۹۲

در گروه‌های کلاس به طور انتخابی در مورد عملکرد یک تیم ورزشی، یک نرم افزار حسابداری، مقایسهٔ روش‌های حمل و نقل عمومی و خدمات مهدکودک‌های مختلف بحث و گفت‌وگو کنید. در این گفت‌وگو شما چقدر می‌توانید به نظر دیگر گروه‌ها، در صورتی که مخالف علایق شما باشد احترام بگذارید؟

فعالیت
کلاسی ۵



به نظر شما داستان زیر به کدام یک از چهار عرصهٔ ارتباط و به کدام مصداق آنها اشاره دارد؟
خانم زمانی در طول هفته، یک روز را جهت بازدید از خانهٔ سالمندان اختصاص داده است. ایشان با علاقه و با حس انسان دوستانهٔ خود وقتی به خانه سالمندان می‌رود، به مسئولان آنجا کمک می‌کند و با قصه گفتن برای سالمندان و مرتب کردن وسایل آنها، به سالمندان نیز احترام می‌گذارند.

فعالیت
کلاسی ۶



اعتماد

چگونه باید رفتار کنیم که دیگران به ما اعتماد کنند؟ اعتماد، ایجاد احساس اطمینان است در شخص مقابل برای برقراری روابطی کاملاً صمیمی به گونه‌ای که فرد مقابل احساس امنیت کند.

یکی از تبلیغات رسانه ملی را در مورد بانک‌ها به یاد آورید. به نظر شما آنها چگونه اعتماد مردم را برای سپرده‌گذاری جلب می‌کنند؟

فعالیت
کلاسی ۷



رازداری

آیا نسبت به افشای اَسرار و رازهای خود حسّاس هستید؟ نسبت به افشای اَسرار دوستان خود چطور؟ چرا و چگونه باید ویژگی رازداری را در خود ایجاد و تقویت کرد؟ به مخفی کردن آگاهانه اطلاعاتِ دیگران «رازداری» می‌گویند. کسی که می‌داند و می‌تواند راز دیگران را پیش خودش نگه دارد و با شخص دیگری درباره آن صحبت نکند، مسلماً به عنوان فردی قابل اعتماد شناخته می‌شود.

فعالیت
کلاسی ۸



آقای رفیعی کارمند یک شرکت حسابرسی معتبر است. وی اطلاعات مالی مشتریان را به دوست خود که مدیر یک شرکت حسابداری و رقیب شرکت آنهاست، می‌دهد. به نظر شما، کار او چه پیامدهایی را برای خودش و برای شرکت حسابرسی می‌تواند به همراه داشته باشد؟

نکته: خدمت‌گزاری صادقانه یکی از جلوه‌های ارزشمند ارتباط با دیگران است که عبادت اجتماعی محسوب می‌شود. یکی از جنبه‌های خدمت‌گزاری صادقانه، محرم بودن و حفظ اَسرار دیگران است.

فعالیت
کلاسی ۹



با توجّه به رشته تخصّصی خود، مثال‌هایی بزنید که رازداری در آن‌ها اولویت دارد.

رشته	نحوه رازداری هر شغل
۱.	
۲.	
۳.	
۴.	

مسئولیت‌پذیری

آیا شما فرد مسئولیت‌پذیری هستید؟ در انجام چه کارهایی باید مسئولیت‌پذیر باشیم؟ در مقابل مسئولیت‌پذیر بودن، چه چیزهایی به‌دست می‌آوریم؟ مسئولیت به معنای ضمانت و تعهد است. هرگاه انسان، متعهد به انجام کاری شود، در حقیقت مسئولیت انجام آن کار را پذیرفته است. مسئولیت‌پذیری، مفهومی است که انسان‌ها همواره در زندگی فردی و اجتماعی خود با آن ارتباط دارند. انسان به لحاظ گستره وسیع ارتباط خویش، مسئولیت‌های متعدّدی را در حوزه‌های مختلف می‌پذیرد. بنابراین، هرگاه انسان متعهد به انجام کاری می‌شود در حقیقت مسئولیت آن کار را پذیرفته است.

فعالیت
کلاسی ۱۰



مربی تیم فوتبال برای اطمینان از اینکه اعضای تیم، تاکتیک مطرح شده را به خوبی متوجه شوند، چندین بار آن را مرور می‌کند و متوجه می‌شود حامد به طور کامل تاکتیک را درک نکرده است. بنابراین بعد از تمرین، به طور اختصاصی برای وی آن را شرح می‌دهد. این رفتار مربی را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

فعالیت
کلاسی ۱۱



به نظر شما ضمانت‌نامه‌هایی که در قبال خرید کالاها دریافت می‌کنید (خدمات پس از فروش) نشان‌دهنده چیست؟ اگر فکر می‌کنید آنها همه موارد دلخواه شما را پوشش نمی‌دهند، موارد تکمیلی را به آنها اضافه کنید.

ویژگی های افراد مسئولیت پذیر

- فعال بودن و پویایی؛
- داشتن اعتماد به نفس؛
- هدفمند کردن فعالیت‌ها؛
- تلاش برای جبران ناکامی‌ها؛
- انعطاف پذیر بودن در صورت لزوم؛
- پاسخگو بودن نسبت به امور محوله؛
- قبول شکست‌ها در صورت ناکامی به جای مقصر دانستن دیگران یا توجیه شکست‌ها؛
- برنامه ریزی برای دسترسی به اهداف از قبل تعیین شده.

فعالیت
کلاسی ۱۲



به نظر شما، مسئولیت افراد در قبال جامعه در چه زمینه‌هایی است؟ پیامدهای هر یک را بنویسید. جدول را طبق نمونه تکمیل کنید.

پیامد	اعمال اجتماعی
ریشه‌کنی فقر، کمک به پیشرفت زندگی آنها، ارتقاء رفاه و سلامت جامعه و ...	۱. کمک به افراد ضعیف
	۲.
	۳.
	۴.

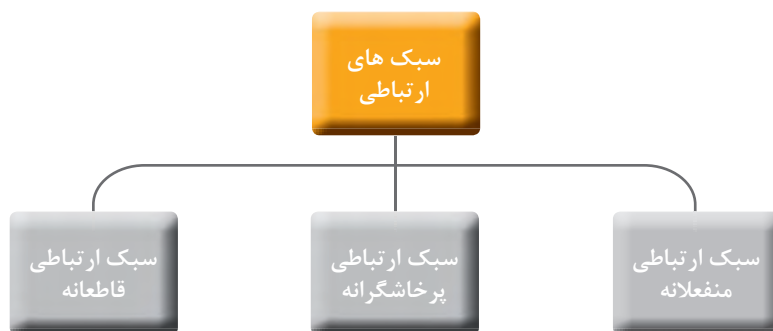
مهارت های ارتباطی



شما چگونه خواسته‌های خود را با دیگران مطرح می‌کنید؟ آیا احساسات خود را در برقراری ارتباط با دیگران نشان می‌دهید؟ آیا به لحن کلام خود در هنگام صحبت کردن با دیگران و درخواست کردن از آنها توجه می‌کنید؟ افراد ممکن است از هر سه نوع سبک ارتباطی استفاده کنند. اما معمولاً از یک سبک رفتاری بیشتر استفاده می‌کنند. سبک شما در برقراری ارتباط با دیگران چگونه است؟

۱-۶- سبک‌های ارتباطی

افراد در برقراری ارتباط با دیگران از شیوه‌ها، روش‌ها و رفتارهایی برای بیان و تأمین خواسته‌ها، نیازها و احساسات خود استفاده می‌کنند، که به آنها «سبک‌های ارتباطی» گفته می‌شود. آنها در برقراری ارتباط، هیجانات و احساسات خود را به نوعی نشان می‌دهند. سبک‌های ارتباطی را در نمودار ۱-۶ ملاحظه می‌کنید.



نمودار ۱-۶: سبک‌های ارتباطی

سبک ارتباطی منفعلانه

آیا همیشه در رفتار با دیگران سکوت می‌کنید؟ آیا ترس از این دارید که مورد انتقاد دیگران قرار بگیرید؟ انفعال یعنی اهمیت ندادن به نیازها و خواسته‌های خود و پذیرفتن خواسته‌های دیگران. به عبارت دیگر منفعلانه رفتار کردن، ابراز نکردن نیازها و احساسات و نظرهای خود یا ابراز آنها به نحوی ضعیف است به طوری که دیده و شناخته نمی‌شوند. این افراد شدیداً رفتار خود را کنترل می‌کنند و اولویت زندگی آنها خواسته‌های دیگران است.

به داستان زیر توجه کنید:

ندا و شیرین برای خرید لباس ورزشی وارد فروشگاه می‌شوند. ندا به شیرین می‌گوید این لباس طرح و رنگ قشنگی دارد، بهتر است این را خریداری کنیم.
سبک ارتباطی منفعلانه شیرین

فعالیت
کلاسی ۱



الف) ویژگی‌های رفتاری افرادی که سبک ارتباطی منفعلانه دارند:

- به حقوق شخصی خودشان بی‌توجه هستند.
- به دیگران اجازه می‌دهند به حریم خصوصی آنها وارد شوند.
- افکار، عقاید و احساسات خود را بیان نمی‌کنند.
- از تأیید نشدن و مورد انتقاد قرار گرفتن توسط دیگران، دچار ترس می‌شوند.
- به دیگران اجازه می‌دهند که حقوق و احساسات آنها را نادیده بگیرند.
- این افراد قدرت «نه گفتن» در برابر خواسته‌های غیر منطقی دیگران را ندارند.
- به ظاهر افرادی متواضع، مهربان و از خود گذشته‌اند، اما وقتی حقوق‌شان نادیده گرفته می‌شود ناراحت می‌شوند.

ب) هدف اصلی افرادی که سبک ارتباطی منفعلانه دارند:

- راضی نگه داشتن دیگران و اجتناب از تعارض.
- آنها فکر می‌کنند برای اینکه مؤدب باشند لازم است تسلیم خواسته‌های دیگران بشوند.

در گروه‌های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی منفعلانه را نشان دهید.

فعالیت
کلاسی ۲



سبک ارتباطی پرخاشگرانه

آیا دوست دارید رفتار دیگران را کنترل کنید؟ آیا همیشه در رفتار با دیگران اولویت با نظر و عقیده شماست؟ پرخاشگرانه یعنی ایستادگی سرسختانه برای مطالبه حقوق خود و ابراز عقاید و احساسات به شیوه‌ای نامناسب. فرد برای بیان خواسته‌ها و نیازهای خود، بدون در نظر گرفتن حق و احساسات دیگران، در رفتار کلامی و غیر کلامی خود به پرخاشگری، تمسخر، تهدید و تحقیر روی می‌آورد. این سبک، مقابل سبک منفعلانه است.

به داستان زیر توجه کنید:
راننده حمل بار در جایگاه سوخت قرار می‌گیرد و می‌خواهد سوخت‌گیری کند. او متوجه نوبت ماشین حمل بار دیگر نمی‌شود. بنابراین با اعتراض راننده دیگر روبه‌رو می‌شود.
سبک ارتباطی پرخاشگرانه راننده دیگر

فعالیت
کلاسی ۳



الف) ویژگی‌های رفتاری افرادی که سبک پرخاشگرانه دارند:

- فقط به منافع خود توجه می‌کنند.
- خود را برتر و غالب بر دیگران می‌دانند.
- به حقوق و خواسته‌های دیگران توجه نمی‌کنند.

- از شکست در مقابل دیگران ترس دارند.
 - نمی تواند خشم خود را کنترل کند.
 - به دنبال تسلط یافتن بر دیگران و کنترل موقعیت خود هستند.
 - همه چیز را مال خود می دانند و از کلمه «من» زیاد استفاده می کنند.
- ب) هدف اصلی افرادی که سبک ارتباطی پرخاشگرانه دارند:**
- امتیاز گرفتن از دیگران؛
 - برنده شدن و غلبه بر دیگران بدون رعایت حقوق آنها.

در گروه های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی پرخاشگرانه را نشان دهید.

فعالیت
کلاسی ۴



سبک ارتباطی قاطعانه

آیا قبل از عمل کردن، فکر می کنید؟ آیا در رفتار خود به افکار و احساسات دیگران احترام می گذارید؟ هرکس سعی می کند خواسته ها، نیازها، افکار و عقاید، احساسات و رفتار خود را بدون اضطراب و ناراحتی به شیوه ای صادقانه، صریح و محترمانه، با رعایت کردن حقوق دیگران، بیان کند. سبک ارتباطی قاطعانه، در واقع همان «مهارت ابراز وجود» است. ابراز وجود یعنی نظر خود را صادقانه بیان کردن و توانایی «نه گفتن» است به چیزهایی که مور نظر فرد نیست. سبک ارتباطی قاطعانه، جایگزینی است برای رفتارهای پرخاشگرانه که حق دیگران را ضایع می کنند و رفتارهای انفعالی که حق خود را نادیده می گیرند.

به داستان زیر توجه کنید:

آقای جلیلی مسئول ثبت اسناد مالی شرکت است. مدیر به او می گوید رسید خرید لوازم واحد حسابداری را ثبت کرده اید؟ آقای جلیلی به مدیر پاسخ می دهد، رسیدی برای ثبت به من تحویل نداده اید. مدیر عصبانی می شود.

سبک ارتباطی قاطعانه آقای جلیلی

فعالیت
کلاسی ۵



الف) ویژگی های رفتاری افرادی که سبک قاطعانه دارند:

- به حقوق خود و دیگران احترام می گذارند.
- اعتماد به نفس دارند.
- از دیگران حمایت می کنند.
- مسئولیت تصمیم گیری ها و اعمال و رفتار خود را می پذیرند.
- برای ارتباط با دیگران، به جای کلمه «من» از کلمه «ما» و «شما» استفاده می کنند.

– افکار، عقاید و احساسات خود و دیگران را به رسمیت می‌شناسند و به آنها اهمیت می‌دهند.

ب) هدف اصلی افرادی که سبک ارتباطی قاطعانه دارند:

– رعایت عدالت برای هر دو طرف ارتباط؛

– ترویج احترام متقابل و جلوگیری از سوء استفاده دیگران.

در گروه‌های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی قاطعانه را نشان دهید.

فعالیت
کلاسی ۶



براساس رفتارهای منفعلانه، پرخاشگرانه و قاطعانه، جدول زیر را تکمیل کنید:

ویژگی‌ها	منفعلانه	پرخاشگرانه	قاطعانه
بلندی صدا			
تماس چشمی			
کلام و شیوه بیان			
حالات چهره			
کلمات مورد استفاده			
گوش دادن			
استرس بر خود و دیگران			

فعالیت
کلاسی ۷



۲-۶- تقویت سبک ارتباطی قاطعانه

چگونه می‌توانیم با دیگران رفتاری صحیح و موثر داشته باشیم؟ افراد برای داشتن روابط مؤثر با دیگران باید به دنبال رفتار صحیح در موقعیت‌های مختلف باشند. افراد می‌توانند با یادگیری رفتار صحیح، به بهبود ارتباط با دیگران کمک کنند. رفتار قاطعانه شامل «درخواست کردن» و «نه» گفتن قاطعانه و منطقی است. برای یادگیری درخواست کردن منطقی سه مرحله وجود دارد:

مرحله ۱: درخواست خود را بسنجید:

ابتدا فکر کنید که آیا گفتار و رفتار شما صحیح است؟ آیا واقعاً درخواست شما در حد توانایی‌ها و اختیارهای فرد مقابل است؟

مرحله ۲: وضعیت خود را شرح دهید:

شما باید وضعیتی را که در آن قرار دارید، برای فرد مقابل شرح دهید. مثلاً اگر می‌خواهید از دوست خود قرض بگیرید وضعیت مالی خود را برای او شرح دهید.

مرحله ۳: درخواست خود را دقیق و محترمانه بیان کنید:

از جملات منفی استفاده نکنید. کلمات و جملات خود را روشن و واضح و محترمانه بیان کنید. در گفتار و رفتار خود احترام و ادب فرد مقابل را رعایت کنید.

امروز یکی از کودکان مهدکودک دائماً گریه می‌کند.
در این باره، رفتارهای سه سبک را بنویسید.

..... سبک ارتباطی منفعلانهٔ مربی
..... سبک ارتباطی پرخاشگرانهٔ مربی
..... سبک ارتباطی قاطعانهٔ مربی

فعالیت
کلاسی ۸



یکی از موقعیت‌هایی را که در آن "رفتار قاطعانه" نشان داده‌اید، بیان کنید، سپس فواید و نتایج آن را بنویسید.

فعالیت
کلاسی ۹

