کتابخانه دانشکده پزشکی خرم آباد

بهار ۱۳۹۹

آشنایی با اصول پایه مهارتهای ارتباطی

موضوع " اصول ،اجزا و موانع ارتباطات "

در پایان جلسه انتظار میرود که شرکت کنندگان :

۱- مفهوم ارتباطات را تعریف نمایند

۲-فرایند ارتباطات را توضیح دهند

۳-اجزای ارتباطات را شرح دهند

۴-ساده ترین شکل الگوی ارتباطات را رسم نمایند

۵-انواع ارتباطات از جهت عکس العمل در محیط را بازگو کنند

۶-انواع ارتباطات از جهت حرکت پیام در سطوح سازمانی را ذکر نمایند

۷- موانع ارتباطات میان افراد و چگونگی غلبه بر آنها را توضیح دهند

۸- روش های بهبود پیام و حذف موانع ارتباطی را ذکر نمایند

- ارتباطات

- جریانی که در طی آن دو یا چند نفر بـه تبـادل افکـار، نظـرات، احساسـات و حقـایق پرداخته ارتباط گفته میشود .هنگامی که ارتباط را کوشش آگاهانه فرستنده برای سهیم ساختن گیرنده در اطلاعات، عقایـد و طـرز فکرهایش میدانیم، مسأله تفاهم و هماهنگی فرسـتنده و گیرنـده اهمیـت اصـلی خـود را بـه دسـت میآورد .بعضی از صاحبنظران ارتباطات برای ارتباط تعریف کامل تر زیر را بیان کرده اند : «ارتباط، عبارت است از فرایند انتقال پیام از سـوی فرسـتنده بـرای گیرنـده، مشـروط بـر آن کـه در گیرنده پیام، مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود» .

- ارتباط جزئی از زندگی اجتماعی انسان به حساب آمده و بدون آن، زندگی اجتماعی قابل دوام نخواهد بود. رشد و تکامل فعالیتهاي ارتباطی و دریافت جوامع از نقش کلیدي آن براي ایجاد تحولات اساسی، چنان پرشتاب و عمیق بوده است که میتوان زمینه اصلی هرگونه تغییر اجتماعی و فرهنگی را در گسترش شبکه هاي ارتباطی دانست. دنیاي امروزه تکنولوژي پیشرفته را در خدمت ارتباطات درآورده است و بر پیچیدگی و قلمرو کاربرد آن روز به روز می افزاید. بطوریکه بیشتر کشورهاي درحال توسعه براي ایجاد دگرگونیهاي اساسی، تلاش میکنند تکنولوژي ارتباطات را به کار گیرند. انسان کنونی، پس از تأمین نیازهاي اولیه خود، براي رشد و توسعه، ناچار به استفاده از شبکه هاي ارتباطی و نیز گسترش و توسعه ارتباطات اجتماعی است. در واقع، بدون تعمیق و گسترش ارتباطات در همه جنبه هاي آن، جامعه دچار رکود خواهد شد و چنین جامعه اي، یک جامعه غیر پویا به حساب می آید.

- برقراری ارتباط صحیح بین افراد گوناگون یک جامعه ، از ارکان مهم و اساسی سلامتی روانی آن جامعه بوده و در واقع ارتباط مؤثر با افراد و درک و انگیزه های آنان، باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی فرایند ارتباطات میشود . ارتباط به زبان ساده، به انتقال اطلاعات و معانی از شخصی به شخص دیگر اطلاق می شود

- فرایند ارتباط
- ارتباط عبارت است از فرایند انتقال اطلاعات (پیام) از فردی (فرستنده پیام) به فرد دیگر (گیرنده پیام).
- در جریان ارتباط میان دو فرد، افکار یا اطلاعات از طریق یکی، در قالب علایم، نشانه ها یا نهادها به دیگری منتقل می شود. نفر دوم، با وصول علائم و نمادهاف در صدد فهم و درک آن ها بر می آید. اگر او موفق شود که افکار یا اطلاعات را درک کند می توان گفت که ارتباط مؤثر برقرار شده است. نفر اول هنگامی از برقراری ارتباط مطلع می شود که متقابلاً نشانه ها و علایمی از سوی نفر دوم دریافت نماید. بنابراین، در تحلیل ساده، سه عنصر مهم در جریان ارتباط قابل تشخیص است.

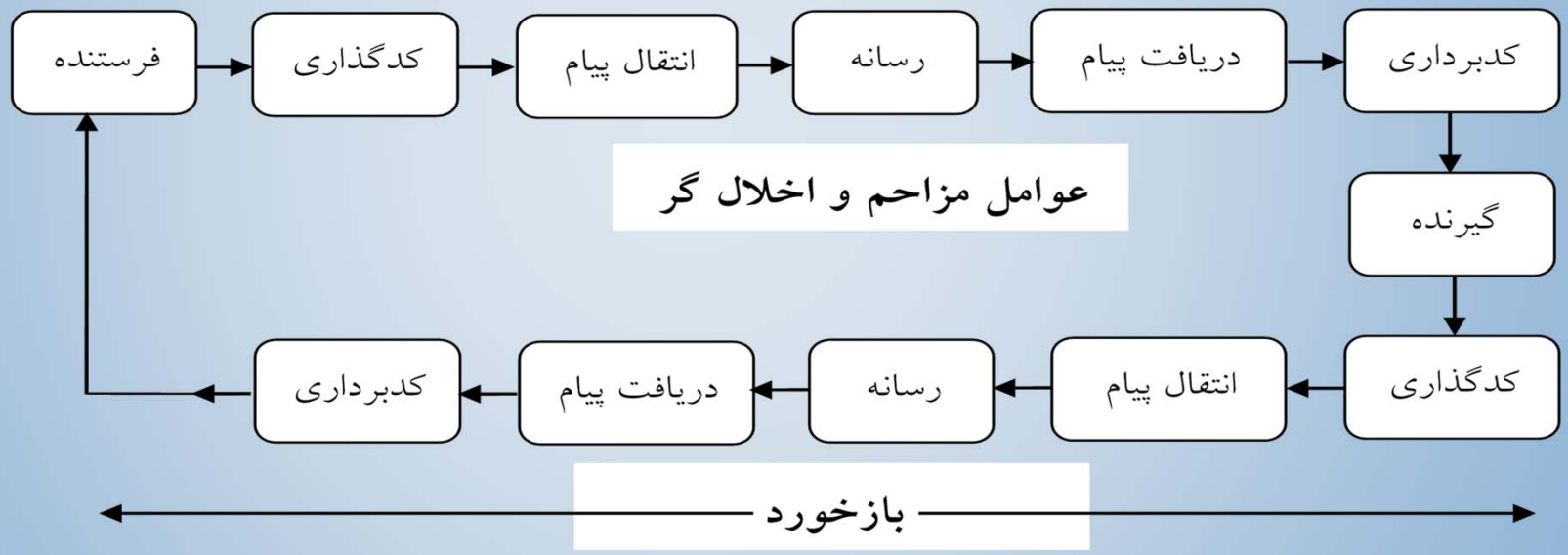
۱- فرستنده پیام (آغازگر ارتباط)

۲- پیام (موضوع ارتباط)

۳- گیرنده پیام (مخاطب).

شکل ۱: ساده ترین الگوی ارتباطی

تحلیل فرایند ارتباط، به مدرسه عنصر اصلی مذکور ناکافی است عوامل و عناصر دیگری در امر ارتباط دخالت دارند که برپیچیدگی این فراید دلالت می کند. شکل (۲) مدل نسبتاً کامل فرایند ارتباط را نشان می دهد. ذیلاً هر یک از عناصر مدل را به اختصار توضیح می دهیم؛



شکل۲: فرایند ارتباط و اجزای آن

- **فرستنده پیام:** آغازگر ارتباط است که به دلیلی می خواهد درباره ی نیاز، خواست، اندیشه، یا اطلاعات، با کسی یا کسانی مرابطه کند؛ مثلاً، مدیری که می خواهد کارکنان سازمان را از تصمیم جدید خود درباره ی اضافه کار مطلع سازد یا معلمی که می خواهد درس بدهد.

- **کدگذاری:** برای ان که فرستنده، اندیشه یا اطلاع خود را قابل انتقال سازد باید آن را به قالب قابل تشخیص در آورد، مثلاً اندیشه یا اطلاع خود را به زبان گفتاری یا نوشتار بیان کند. این عمل به کدگذاری اطلاعات، تعبیر می شود (در عمل کدگذاری از علائم، نشانه ها، تصاویر، اعداد، ارقام، ایما و اشاره، حرکات رفتاری و غیره که برای مخاطب قابل تشخیص و درک باشند استفاده می کنند).

- **پیام:** به طور کلی، معنا یا اطلاعاتی که در جریان ارتباط منتقل می گردد، پیام نامیده می شود. شکل پیام را عمل کدگذاری مشخص می کند. در نتیجه، پیام به صورتی در می آید که گیرنده بتواند به مدد حواس و تجربه خود آن را دریافت و درک کند. پیام به صورت شفاهی از طریق شنیدن و به صورت کتبی از طریق خواندن قابل درک است. گاهی حرکات و رفتار واضح تر از کلمات، منظور و معنا را منتقل می کنند.

- رسانه : رسانه، وسیله انتقال پیام است (امواج صوتی برای انتقال گفتار، کاغذ برای انتقال نوشتار، امواج نور برای انتقال تصاویر، دیدار حرکات و رفتار). رسانه، محمل انتقال پیام به گیرنده است. رسانه باید متناسب با پیام انتخاب شود.
- گیرنده پیام : مخاطب یا گیرنده پیام، شخصی است که پیام آغازگر ارتباط را دریافت و درک می کند. مخاطب ممکن است یک فرد یا افراد بی شماری باشند. وقتی که مدیری بخشنامه صادر می کند، همه افراد سازمان، گیرنده پیام محسوب می شوند، یا وقتی که مدیر به معاون خود یادداشت می دهد، فرد معاون، گیرنده ی پیام است.

- **کد برداری:** تفسیر پیام و برگردان آن به صورتی که مفهومش برای گیرنده معنادار باشد، به کد برداری تعبیر می شود. کد برداری تحت تأثیر انتظارات و تجربه گیرنده، تفسیر شخصی او از علائم و حرکات، و آشنایی او با کد فرستنده قرار می گیرد؛ مثلاً گیرنده، پیامی را که به زبان بیگانه نوشته شده نمی تواند کد برداری کند.
- **عوامل مزاحم:** هر عاملی که در جریان ارتباط مداخله کرده، آن را مبهم و غیر قابل درک سازد مزاحم تلقی می شود. عوامل اخلال گر ممکن است در هر مرحله از ارتباط دخالت کنند؛ عدم توجه در کد گذاری و کد برداری، زیاد بلند صحبت کردن، خیلی آهسته صحبت کردن، سرو صداهای مزاحم ضمن انتقال پیام (پارازیت رادیویی) که حواس شنونده را پرت می کنند، دستورات مبهم مدیر در ارتباط با زیر دست و ... .

- **بازخورد** : اطلاعات از تأثیری که پیام در نزد گیرنده داشته به بازخورد تعبیر می شود. بازخورد، عکس جریان ارتباط اصلی است که طی آن، گیرنده، پیام جدیدی را کدگذاری و آن را از طریق همان رسانه به فرستنده اصلی می فرستند که او را به نوبه ی خود، آن را کدبرداری و درک می کند. این فعالیت های متقابل ممکن است همچنان ادامه پیدا کند. بازخورد ارتباطی در سازمان ممکن است اشکال مختلفی به خود بگیرد، از بازخورد مستقیم، به صورت اظهار جواب و اعلام وصول پیام، تا غیرمستقیم، به صورت واکنش های عملی و رفتاری در ارتباط سازمانی، هرچه بازخوردها بیشتر باشند ارتباطات مؤثرتر خواهد بود. بازخورد اولیه موجب می شود که مدیر اطلاع پیدا کند که آیا دستورات او فهمیده و پذیرفته شده است یا نه. بدون این بازخورد، ممکن است که مدیر، خیلی دیر متوجه شود که دستورات او بر اثر ادراک نادرست آنها از سوی زیردستان اجرا نشده یا بد اجرا شده است.

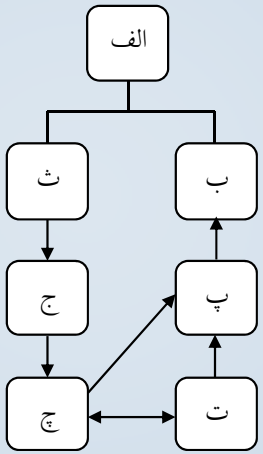
انواع ارتباطات

- ارتباطات را از دو جهت بررسی می کنیم: الف) از جهت عکس العمل به پیام در محیط ب) از جهت حرکت در سطوح سازمانی.
- الف) از جهت عکس العمل در محیط
- ۱- ارتباطات یک جانبه: اگر عکس العمل گیرنده به نسبت پیام ابراز نشود آن را ارتباط یک جانبه می گویند.
- ۲- ارتباط دو جانبه: اگر محیط به گونه ای باشد که گیرنده عملاً عکس العمل ها و نظرهای خود را درباره محتوای پیام به اطلاع فرستنده برساند به آن، ارتباط دو جانبه می گویند.

- **نکات مهم:**
- - ارتباط یک جانبه، سریع تر و کار فرستنده پیام آسان تر است.
- - ارتباط دو جانبه، از دقت بیشتری برخوردار است، چون در نتیجه عمل بازخورد، فرستنده امکان بررسی مجدد پیام را می یابد، و آن را با دقت بیشتری برای گیرنده ارسال می کند. همچنین، در ارتباطات دو جانبه، گیرنده احساس اطمینان بیشتری به تأثیر قضاوت ها و ارزش های پیشنهادی خود پیدا می کند.
- - در ارتباطات یک جانبه، به علت دقت کمتر، پارازیت و سردرگمی بیشتری دیده می شود.
- بنابراین جهت پرهیز از این امر، تا سر حد امکان از قبل برای این ارتباط، باید برنامه ریزی گردد.
- - در ارتباطات یک جانبه، فرستنده آسان تر می تواند اشتباهات خود را مخفی سازد.
- - در اموری که امور هنوز برنامه ریزی نشده و به روال عادی در نیامده اند، ارتباط دو جانبه وسیله مؤثرتری است و قدرت نفوذ بیشتری دارد؛
- ولی پس از آنکه امور برنامه ریزی شد و حالت عادی و یکنواختی یافت، اثر ارتباط دو جانبه به میزان قابل ملاحظه ای کاهش می یابد.
- - ارتباط یک جانبه هنگامی مناسب و مؤثر است که فرستنده و گیرنده با پیام آشنا باشند؛ یعنی پیام حالت یکنواخت و تکراری داشته باشد.

- **ب) از جهت حرکت پیام در سطوح سازمانی**
- (۱) ارتباطات افقی
- این نوع ارتباط، معمولاً به صورت الگوهای جریان کار در یک سازمان و در میان اعضای گروه ها کاری، که از طریق اعضای سازمان موفق به برقراری ارتباط با همردیفان خود (همسطح) می گردند.
- (۲) ارتباطات عمودی
- شامل ارتباطات از بالا به پایین و از پایین به بالای سازمان می باشد. در ارتباطات از بالا به پایین، مدیریت عالی به سطوح پایین پیام را می دهد و در ارتباطات از پایین به بالا برعکس.
- (۳) ارتباطات مورب
- در مقابل ارتباطات افقی (بین همردیفان) و ارتباطات عمودی (بین ما فوق و زیر دست) ارتباطات مورب نیز وجود دارد. بدین معنا که پیام در دو سطح مختلف از سلسله مراتب سازمانی یا خارج از سلسله مراتب اداری مبادله می شود.

شکل ۳: شمای کانال های ارتباطی عمودی، افقی و مورب



موانع ارتباطات میان افراد و چگونگی غلبه بر آنها

موانع ذاتی ارتباطات میان افراد به طور عمده عبارتند از:

- (۱) ادراکی (شناختی)؛ هر فرد، حوادث مربوط به خود را بر حسب زمینه فرهنگی، اجتماعی و روانی مختص به خودش درک می کند، بنابراین، هنگام برقراری ارتباط هر کسی به تصور خود از حادثه رجوع کرده و در نتیجه پیدایش موانع ارتباطی می شود.
- (۲) اجتماعی؛ افراد به نقش خود در سازمان های اجتماعی خو گرفته اند، اگر مجموع لغات، اصطلاحات و محدودیت های گروه اجتماعی، بر رفتار و نیازهای اجتماعی متفاوت آنها در برقرار کردن ارتباطات اثر گذارده، نوع ارتباط را مشکل می سازد.
- (۳) ارزش های فرهنگی؛ خصوصیات فرهنگی متفاوت میان دو قشر، خود نوعی مشکل ارتباطی است. برای مثال، موانع روابط ارتباطی بین مدیریت و کارگران، به دلیل فرهنگ حاکم بر هر قشر آنقدر بزرگ است که نظر بی طرف را به حیرت وا می دارد.

- (۴) معانی (زبان)؛ مسائل مربوط به معانی، غالباً در تفسیر اسناد مکتوب پیش می آید، مفهوم ضمنی این امر برای مدیر، آن است که خط مشی و رویه های مکتوب، نیاز به توجه خاص و احتمالاً تفسیر دوره ای شفاهی دارد.
- (۵) اثر انگیزه؛ مسائل روانی از قبیل هیجانات، خشم، درد، خوشحالی و غیره بر تفسیر ما از پیام اثر می گذارد. برای مثال اگر ما توقع دریافت یا شنیدن امر خاصی را داشته باشیم، این انتظار بر دریافت پیام تأثیر می گذارد، یا اینکه اگر پیامی را که متعارض با دانش و عقیده ماست دریافت کنیم، معمولاً ممکن است برای اجتناب از تشویش ذهنی، آن را نادیده بگیریم.
- (۶) ارزیابی منابع؛ آیا منبع پیام قابل اعتماد است؟ آیا به واسطه خود پیام می توان منبع آن را معتبر دانست و پیام را پذیرفت؟ این گونه ارزیابی ها و تردیدها نسبت به منبع پیام در برقراری ارتباط اختلال ایجاد می کند.

- ۷) علائم غیرشفاهی و متناقض؛ کیفیت صدا، بیان فیزیکی، وضعیت جسمانی، می تواند به ارتباط کمک کند یا آن را به تأخیر اندازد.
- (۸) پارازیت؛ هر ابزار ارتباطی، صفت هایی دارد، عبارات بی سر و ته و ساخت ضعیف جملات در ارتباط کتبی، یا توهمات و محدودیت های بیانی در ارتباط شفاهی، موجب اخلال و در نتیجه ارتباط غیر مؤثر می گردد. همچنین کانال های ارتباط میان افراد، نظیر کانال های فیزیکی، الکترونیکی و غیره ممکن است پیام را مخدوش کرده یا پارازیت به آنها بدهد.

روش های بهبود پیام و حذف موانع ارتباطی

- ۱) استفاده از بازخورد به معنی بازگشت نتیجه پیام به فرستنده پیام است تا از وضعیت ارسال پیام و نحوه دریافت و درک آن آگاه شود.
- ۲) افشاء؛ به معنی دادن اطلاعات مربوط و معتبر درباره ی فرستنده پیام، به گیرندگان
- ۳) تشریح پیام
- ۴) استفاده از ارتباطات شفاهی (رو در رو)، نسبت به ارتباطات کتبی، از دقت بیشتری برخوردارند.
- ۵) آگاهی از علائم ارتباط و مهم تر از همه استفاده از زبان ساده و همه کس فهم، به حذف موانع ارتباطی کمک می نماید

سپاس