

عناصر اصلی ارتباطات

هشت عنصر اصلی در مدل ارتباطی مطرح است. توضیح این عناصر به ترتیب چنین است:

فرستنده یا منبع پیام:

فردی است که براساس قصد و نیتی، پیام خود را در ذهن می سازد و آن را به گیرنده پیام ارسال می کند.

رمزگذاری:

تبدیل ایده، آرا و عقاید به یک نماد یا رمز را رمزگذاری می گویند. دو مهارت "نوشتن و سخن گفتن" جزو مهارت های رمزگذارانه انسان است. در این عمل، فرستنده مفهوم موردنظر خود را در قالب کدهای قابل شناسایی می گذارد و کار انتقال را انجام می دهد.

پیام:

آنچه می خواهیم بیان کنیم پیام، نماد یا مجموعه ای از نمادهاست که در ارتباط مبادله می شود و شامل دو قسمت مضمون و احساس است. مضمون عبارت از معنی کلمه ای است که در پیام آمده و احساس هم شیوه ای است که پیام را به خصوص در سطح غیر کلامی منتقل می کند.

کانال:

مسیر یا وسیله ای که برای انتقال پیام به کار می رود. این کانال های مزبور حواس پنجگانه هستند برای مثال: ارتباط چهره به چهره، محبت کردن و گوش دادن و تماس های فیزیکی (زدن دست بر شانه شخص) و استفاده از وسیله هایی مثل تلفن و تلویزیون.

رمزگشایی:

استخراج ایده ها، آرا و عقاید از نمادها یا رمزها را رمزگشایی می گویند. دو مهارت خواندن و گوش دادن جزو مهارت های رمزگشایانه انسان به شمار می رود.

گیرنده:

فرد یا گروهی است که فرستنده، پیام خود را آگاهانه یا ناآگاهانه به سمتش یا سمتشان هدف گیری می کند.

بازخورد:

پاسخ یا عکس العمل قابل تشخیص گیرنده پیام را نسبت به پیام، بازخورد یا فیدبک می گویند که همه واکنش های کلامی و غیر کلامی به پیام را شامل می شود.

پارازیت:

به کلیه عوامل و پدیده‌هایی اطلاق می‌شود که موجب تضعیف اثربخشی ارتباط می‌شوند. در واقع هر آنچه در ارسال، دریافت و تفسیر درست پیام مداخله کند و محدود کننده‌هایی در انتقال مؤثر پیام باشد، پارازیت یا اختلاف نامیده می‌شود.

ارتباط مؤثر چیست؟

پژوهشی علمی نتیجه شگفت‌انگیزی را از ارتباط بین انسان‌ها ارائه می‌دهد. در این تحقیق مشخص شده است که هفتاد درصد ارتباطات – در یک فرهنگ و با یک زبان – اشتباه فهمیده یا اشتباه تفسیر می‌شوند. ارتباط مؤثر در گرو، توان ما در درک این واقعیت است که دیگران ما را چگونه می‌بینند. زمانی ارتباط مؤثر است که فرستنده بتواند تأثیری را که از حرف‌هایش انتظار دارد بر روی گیرنده ببیند. یعنی «نیت و انگیزه ما» با «برداشت طرف مقابل» مساوی یا خیلی نزدیک به هم باشد.

قدم اول در مؤثر بودن ارتباط آن است که ما نیت و انگیزه خود را به بهترین وجه روشن سازیم و آنچه می‌خواهیم بگوییم یا احساس کنیم، با صادقانه‌ترین حالت، به وسیله کلام و به همان میزان به شکل غیرکلامی بیان کنیم. ارتباط مؤثر با موانع مختلفی روبرو می‌شود.

بخشی از این موانع عبارتند از:

فقدان دانش و اعتبار یکی از طرفین ارتباط، گوش نکردن یا شنیدن مطالب دلخواه، تعصب در شنیدن، وجود افکار از پیش مشخص شده و پیش‌داوری، حساسیت در دادن یا رد و بدل کردن اطلاعات، گوشه و کنایه زدن، در لفافه صحبت کردن، زود نتیجه‌گیری کردن، قضاوت کردن افراد، درگیری در بحث و جدل، کمبود وقت، انحراف از موضوع اصلی، از دست دادن صبر و حوصله و ضریب پایین شکیبایی، نصیحت کردن و لحنی اندرزگویانه داشتن، عدم توجه به نیازهای روحی و شخصیتی مخاطب و مشخص نبودن اولویت‌های ارتباط برای خود و مخاطب.

هدف از ارتباط مؤثر آن است که ارتباط بهتری با دیگران داشته باشیم، زندگی خوش‌تری را با آنها پایه‌ریزی کنیم و از زندگی، لذت و مسرت بیش‌تری ببریم.

در قسمتهای بعدی شما را با تکنیک‌های ارتباط بهتر آشنا خواهیم کرد، با ما همراه باشید.

منابع:

کتاب: اصول و تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران، نویسنده: قادر باستانی، انتشارات ققنوس، نشر: ۱۳۸۶

کتاب: چگونه با هر کسی صحبت کنیم، نویسنده: لیل لوندز، مترجم: مهدی قراچه‌داغی، انتشارات ذهن آویز، سال نشر: ۱۳۹۶

کتاب: ۱۰۱ راه برای عاقل ماندن در دنیایی دیوانه، نویسنده: آرنولد ای. لازاروس، کلیفوردان. لازاروس، مترجم: مهرداد فیروزبخت، انتشارات رسا، سال نشر: ۱۳۹۳.

مقاله: تأثیر آموزش مهارت های برقراری ارتباط مؤثر بر افزایش عزت نفس و کاهش کم رویی معلولان جسمی - حرکتی اصفهان. اثر: سوزان حیدریپور، فریده دوکانه ای، سیف اله بهاری.

گردآوری و تنظیم: فرناز اکوان، کارشناس ارشد روانشناسی.

تدوین و انتشار: موسسه روان شناختی حمایت:

<http://kolbeyehemayat.ir>

