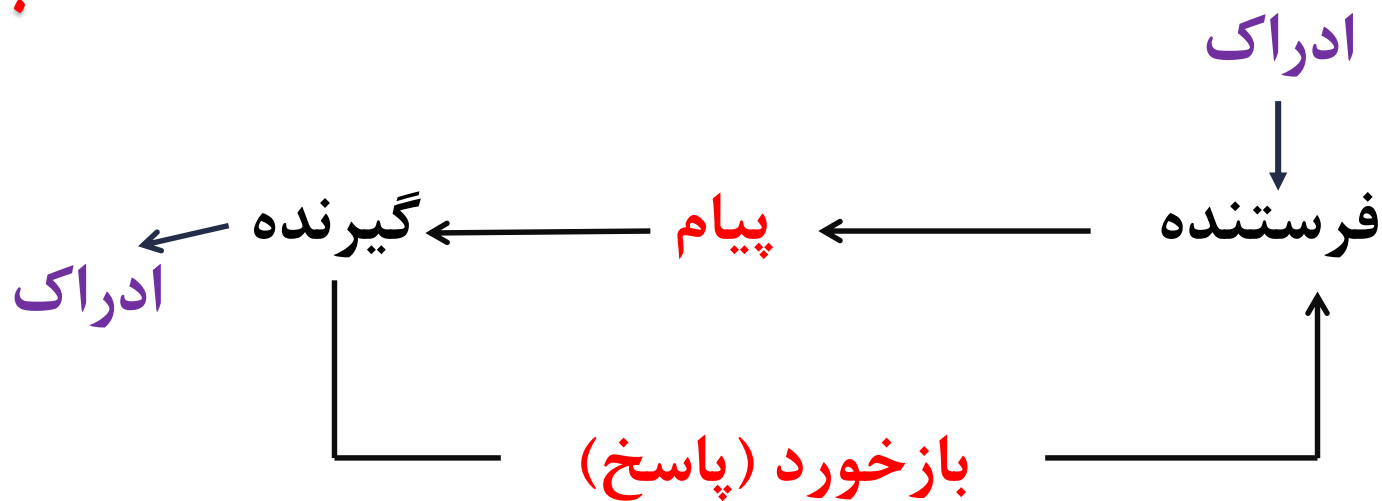


# روابط بین فردی

ما بخش عمده ای از زندگی خود را در ارتباط با دیگران سپری می کنیم و یا در فکر آن به سر می بریم هر چه بیشتر ارتباطات موثرتر و موفق تری داشته باشیم موفقیت چشمگیری به دست می آوریم.

تنها در زندگی خصوصی نیست که رفتار میان فردی مهم به شمار می آید. زمینه های مختلف اجتماعی نیازمند تعامل با مردم است و مهارت ارتباطی ابزار مورد نیاز آنهاست.

## الگوی ارتباط



**ارتباط بین فردی** به معنای ارسال پیام یا اطلاعات (که می‌تواند به شکل ارسال اطلاعات، سوال کردن، تحسین، تحقیر، توهین، تعجب، لبخند و...) از یک فرستنده به یک گیرنده، که مستلزم ادراک گیرنده و ارائه پاسخ یا بازخورد به فرستنده است.

ابزار ارتباط

مهارت های کلامی

زبان - کلام

لحن و طنین

مهارت های غیر کلامی

زبان بدن: حالات بدنی - رفتارهای بدنی - حالات

صورت

# مهارت های غیر کلامی

- نشستن
- راه رفتن
- نگاه کردن
- دست دادن
- در اغوش گرفتن
- مصاحبه
- حریم ها

## تعریف مهارت

تخصص و توانایی در یک زمینه خاص را مهارت می گویند.

### مهارت سخت و مهارت نرم

با بررسی ۵۰۰ کسب و کار اول دنیا این نتیجه حاصل شده است که ۸۵ درصد موفقیت این شرکت‌ها، به سرمایه‌گذاری روی مهارت‌های نرم مربوط می‌شود. امروزه به دو مجموعه متفاوت از مهارت‌ها برای کار کردن نیاز دارید که به مهارت‌های سخت **Hard Skills** و مهارت‌های نرم **Soft Skills** معروف هستند.

## مهارت‌های سخت کدامند؟

مهارت‌های سخت، توانایی‌های قابل آموزش هستند؛ مهارت‌هایی هستند که کمیت آن‌ها به سادگی قابل سنجش است. معمولاً مهارت‌های سخت را در کلاس‌های درس، از طریق کتاب‌ها و سایر مواد آموزشی یا در حین کار در محل کار خود می‌آموزید؛ برای مثال مدرک تحصیلی یا گواهینامه فنی، تسلط به زبان خارجی، سرعت تایپ، برنامه‌نویسی کامپیوتر و غیره.

## مهارت‌های نرم کدامند؟

از سوی دیگر مهارت‌های نرم، مهارت‌های ذهنی هستند که ارزیابی کمیت آن‌ها بسیار دشوارتر از مهارت‌های سخت است. از مهارت‌های نرم با عنوان «مهارت‌های انسانی» یا «مهارت‌های بین فردی» نیز یاد می‌شود و مهارت‌هایی هستند که به نحوه ارتباط و تعامل شما با سایر افراد مرتبط هستند. برای مثال ارتباطات، انعطاف‌پذیری، مذاکره، کار تیمی، فن بیان، رهبری، انگیزه، شکیبایی، توانایی حل مسئله، مدیریت زمان و اخلاق کاری.



مهارت‌های نرم، شما را به فردی دلپذیر در محل کار و یک عضو با ارزش تیم تبدیل می‌کنند. بسته به نوع شرکت یا کسب‌وکار، کارفرمایان به دنبال جذب افرادی با مهارت‌های کلیدی و با تجربه برای سمت‌های موجود هستند؛ اما با وجود اهمیت بالای این مهارت‌ها، مهارت‌های نرم ویژه‌ای نیز وجود دارند که کارفرمایان در هنگام استخدام نیرو به دنبال یافتن آنها هستند. مهارت‌های نرم می‌توانند به خوبی مهارت‌های سخت، نشانگر نحوه عملکرد شغلی افراد باشند. داشتن این مجموعه از مهارت‌ها شما را بدون توجه به محل کار و نوع کاری که انجام می‌دهید، به کارمندان خوب و با ارزشی تبدیل می‌کند.

## ۱۳ مهارت فوق ضروری برای موفقیت در کسب و کار

- ۱- ارتباطات و مهارت‌های بین فردی عالی
- ۲- مهارت‌های حل مسئله
- ۳- داشتن اخلاق والای کاری
- ۴- مهارت ریسک پذیری
- ۵- مهارت‌های تحقیقاتی قوی
- ۶- مهارت‌های مدیریت زمان
- ۷- مهارت‌های مدیریت پروژه
- ۸- انعطاف‌پذیری
- ۹- نگرش مثبت
- ۱۰- کار تیمی
- ۱۱- اعتماد به نفس
- ۱۲- توانایی پذیرش انتقاد سازنده

۱۳- مهارت‌های رهبری

# ۱- حریم صمیمی (خصوصی)

یک دایره به شعاع ۱۵ سانتی‌متر و یکی دیگر به شعاع نیم متر دور بدن خودتان بکشید؛ محیط پیراشکی شکلی می‌سازد که حریم خصوصی شماست. معمولاً برای بیشتر آدم‌های دنیا این پیراشکی، منطقه ممنوعه حساب می‌شود. غیر از والدین، همسر، دوستان صمیمی و البته کودکانی که هنوز عقلشان به حریم خصوصی قد نمی‌دهد، کسی نمی‌تواند به این دایره با شعاع نیم متر وارد شود؛ یعنی اگر کسی وارد شد، بدانید که معنای خاصی می‌دهد.

**حریم شخصی** به دایره‌ای که از شعاع نیم متر تا شعاع یک متر دور و بر شما را تشکیل می‌دهد، می‌گویند حریم شخصی و همکاران، خویشاوندان و همکلاسی‌ها معمولاً این حریم را رعایت می‌کنند

**حریم اجتماعی**: یک دایره است که از یک متر تا  $5/3$  متر اطراف ما را فرا گرفته است. این حریم ویژه غریبه‌هاست و هر کسی می‌تواند در آن رفت‌وآمد کند. معمولاً ما با فروشنده‌ها، تعمیرکارها و افرادی که دارند از خیابان رد می‌شوند، این فاصله را حفظ می‌کنیم.

**حریم عمومی**: حریم عمومی - دقیقاً برخلاف حریم خصوصی - بسیار وسیع است. می‌گویند از ۶ متر گرفته تا هر چه بشود این خط ۶ متری را در کره زمین ادامه داد، حریم عمومی حساب می‌شود. وقتی می‌خواهیم بگوییم که ما به یک گروه مثلاً معترض ربطی نداریم و فقط تماشاچی هستیم، این فاصله را رعایت می‌کنیم.

# حالات من شخصيت

شخصيت

والد

والد منتقد

**Critical Parent**

والد پرورش دهنده

**Nurturing Parent**

بالغ

**Adult** بالغ

کودک

کودک مخرب

**Destructive Child**

کودک شاد

**Happy Child**

## حالات من

حالات من کوچکترین ربطی به سن زمانی افراد ندارند ، بلکه صرفاً سن روانشناختی آنان مورد نظر می باشد. به اعتقاد اریک برن اگرچه امکان مشاهده مستقیم این حالات وجود ندارد اما میتوان با مشاهده رفتار نتیجه گرفت که کدام حالات من در آن لحظه خاص فعال است.

## حالت من بالغ

حالت من بالغ اعمالی را باعث میشود که بطور ساده از آنها بعنوان اعمال منطقی، معقولانه، عقلایی و خالی از احساسات یاد می شود. وجه مشخصه رفتار من بالغ تحلیل مشکل و تصمیم گیری عقلایی است.

حالات من والد نتیجه شرطی شدن (پیامهایی) است که مردم در روزگار کودکی از والدین خویش، برادران و خواهران بزرگتر معلمین مدرسه ، روحانیون و دیگر اشخاص مقتدر دریافت کرده اند. این پیامها را می توان همانند "کاست های ضبط شده کوچکی" در مغز مردم دانست. این پیامها چنین هستند: صحیح است- غلط است- بد است- خوب است- باید- نباید-... از این رو من والد ما جزو ارزیابی کننده ماست که موجب رفتارهایی با بار ارزشی می شود. البته نه ارزش واقعی بلکه ارزش کسب شده.

### دو نوع حالت من والد وجود دارد :

- **والد پرورش دهنده:** مردم را درک می کند و به آنها اهمیت می دهد.
- **والد منتقد:** به رفتار و شخصیت افراد حمله می کند. در این حالت مردم سخت ارزیاب و قضاوت کننده میشوند.

## حالت من کودک

حالت من کودک به رفتارهایی مربوط می شود که هنگام عکس العمل عاطفی صورت می گیرد. در اینجا فرد دارای انگیزه ها و نگرش های طبیعی او است که از تجربیات کودکی آموخته شده است.

### دو حالت من کودک وجود دارد:

**کودک خوشحال:** آنهایی که از ناحیه کودک خوشحال خود عمل می کنند، اعمالشان ناشی از خواست آنهاست، اما رفتارشان مخل دیگران یا مخرب محیط نیست.

**کودک مخرب:** آنهایی که از ناحیه کودک خوشحال خود عمل میکنند، اعمالشان ناشی از خواست آنهاست، اما رفتارشان مخل دیگران یا مخرب محیط است. کودک مخرب می تواند شورشی یا تسلیم باشد.

یادآوری شود که رفتار به خودی خود نه خوشحال و نه مخرب است. اینکه آیا رفتار شخص از ناحیه کودک خوشحال است یا کودک مخرب به تعامل یا باز خورد دیگران بستگی دارد.



## شخصیت سالم

همه مردم در زمانهای مختلف براساس این سه حالت من رفتاری می کنند. انسان سالم دارای شخصیتی است که به گفته **واگنر** بین هر سه حالت بویژه والد پرورش دهنده، بالغ و کودک شاد موازنه برقرار می کند.

## مشکل سازمان با وضعیت من فرد

افراد زیر نفوذ والد خود را درگیر مشکل گشایی عقلایی نمی کنند زیرا از پیش می دانند که حق کدام است و ناحق کدام.

حتی آنهایی که زیر نفوذ بالغ هستند پردردسرنند زیرا کار کردن با آنها خسته کننده است. آنها اغلب معتاد به کارند. مانند دیگران عمل نمی کنند. هرگز از حالت خشک و رسمی بیرون نمی آیند و تفریح نمی کنند.

از این رو موازنه میان هر سه حالت من به سلامتی شخص کمک می کند.

## وضعیت زندگی

درفرایند رشد مردم درباره ارزش خود و نیز برای افراد مهم در محیط خود مفروضات اولیه ای دارند. **توماس هریس** ترکیب مفروضات درباره خود و شخص دیگر را وضعیت زندگی می نامد. وضعیتهای زندگی از حالات من با دوامترند.

این مفروضات از نقطه نظر خوبی **OKAYNESS** بشرح ذیل تبیین می شوند:

❖ من خوب نیستم - تو خوب نیستی

❖ من خوب نیستم - تو خوبی

❖ من خوبم - تو خوب نیستی

❖ من خوبم - تو خوبی

## دارندگان وضعیت زندگی (من خوب نیستم - تو خوب نیستی)

در مورد خود احساس بدی دارند. در نظر این گروه کل زندگی مصیبت بار است. مردمی که دارای این حالت زندگی هستند تسلیم می شوند، به دیگران اطمینان ندارند و از خود نیز سلب اعتماد کرده اند.

## دارندگان وضعیت زندگی (من خوب نیستم - تو خوبی)

دارندگان وضعیت من خوب نیستم شما خوبید غالباً دارای حالت من کودک تسلیم شونده می باشند. احساسشان اینست که دیگران توانا تر از آنها هستند و معمولاً مشکلات دیگران از خود آنها کمتر است. معتقدند همیشه سرشان کلاه می رود.

## دارندگان وضعیت زندگی (من خوبم - تو خوب نیستی)

دارندگان وضعیت من خوبم - شما خوب نیستید غالباً دارای من والد منتقد هستند . این افراد لاقلاً به دودلیل نسبت به دیگران سوءنیت دارند: اولاً آنها دیگران را از جمله منابع انتقاد به شمار می آورند و می پندارند اگر کاملاً بی عیب و نقص نباشند مورد انتقاد بی حد و حصر مردم قرار خواهند گرفت .

ثانیاً دلشان می خواهد از صاحبان اقتدار جدا شوند و استقلال بیشتری بدست بیاورند، اما یا از نحوه کار اطمینان ندارند و یا کوشش گذشته آنان در این خصوص با تجارب تلخ همراه بوده است. او معمولاً به کسی توجهی نمی کند .

## دارندگان وضعیت زندگی (من خوبم - تو خوبی)

حالت من خوبم تو خوبی و وضعیت زندگی سالم محسوب شده است. کسانی که دارای این احساس هستند به خود اعتماد دارند و به دیگران و محیط خود اطمینان و اعتماد رفتارشان از ناحیه من والد پرورش دهنده ، بالغ و کودک خوشحال ناشی می شود و کمتر از سوی کودک مخرب یا والد منتقد تاثیر می گیرند.

# پنجره جوہری

در سال ۱۹۹۵، دو فرد به نام‌های جوزف لافت و هری اینگهام، مدل پنجره جوهری را ارائه کردند. این مدل، نام خود را از اول اسم‌های این دو فرد گرفته است. مدل پنجره جوهری، یک ابزار ساده و مفید برای به تصویر کشیدن و تقویت خودآگاهی، درک و تفاهم دو طرفه بین افراد یک گروه است. پنجره جوهری به تقویت مهارت‌های نرم (مهارت‌های ذهنی که به نحوه ارتباط شما با دیگران مرتبط هستند. یکی از مهارت‌های نرم، مهارت‌های ارتباطی است)، رفتار مناسب، همدلی، همکاری و تعاون، پیشرفت بین گروهی و میان فردی اثر می‌گذارد. مدل پنجره جوهری، به ویژه در رابطه بین کارفرما و کارمند مفید است.



هر یک از ما ویژگی‌ها و صفات و نقاط قوت و ضعفی که داریم که هم خودمان آن‌ها را می‌دانیم و هم دیگران از آن‌ها مطلع هستند (سمت چپ بالای جدول). مثلاً من خودم می‌دانم زودرنج هستم و اطرافیانم هم از این زودرنج بودن من اطلاع دارند. یا من می‌دانم مثبت‌اندیش هستم و اطرافیانم هم من را با این ویژگی می‌شناسند. این بخش را **Public Self** یا **Open Self** نامیدند. در فارسی می‌توانیم به این بخش، **من آشکار** یا **من عمومی** یا **من افشاشده** بگوییم

	آنچه درباره‌ی خودم می‌دانم	آنچه درباره‌ی خودم نمی‌دانم
آنچه دیگران درباره‌ی من می‌دانند	Public Self من آشکار	Unaware Self من ناآگاه
آنچه دیگران درباره‌ی من نمی‌دانند	Hidden Self من پنهان	Unknown Self من ناشناخته

اما ویژگی‌ها و صفات دیگری هم وجود دارند که ما خودمان از آن مطلعیم، اما دیگران خبری از آنها ندارند. مثلاً من می‌دانم حسود هستم، اما آن را پنهان کرده‌ام و دیگران از این ویژگی من خبر ندارند. لوفت و اینگهام این بخش را **Hidden Self** یا **Private Self** نامیدند. شاید ترجمه‌ی من پنهان یا بخش شخصی من برای این خانه از مدل مناسب باشد.

	آنچه درباره‌ی خودم می‌دانم	آنچه درباره‌ی خودم نمی‌دانم
آنچه دیگران درباره‌ی من می‌دانند	Public Self من آشکار	Unaware Self من ناآگاه
آنچه دیگران درباره‌ی من نمی‌دانند	Hidden Self من پنهان	Unknown Self من ناشناخته

گروه سوم از صفت‌ها و ویژگی‌ها آن‌هایی هستند که دیگران درباره‌ی ما می‌دانند، اما خودمان از آن‌ها خبر نداریم. شاید شما خودتان را خودشیفته یا مغرور یا غیرهمدل یا پرحرف ندانید. اما این‌ها صفاتی هستند که معمولاً به سادگی به چشم می‌آیند و دیگران آن‌ها را در شما می‌بینند. نام این بخش (سمت راست بالای نمودار) را **Blind Self** یا **Unaware Self** نامیدند. اجازه بدهید نام این بخش را هم **من کور** یا **من ناآگاه** بگذاریم.

	آنچه درباره‌ی خود می‌دانم	آنچه درباره‌ی خود نمی‌دانم
آنچه دیگران درباره‌ی من می‌دانند	Public Self من آشکار	Unaware Self من ناآگاه
آنچه دیگران درباره‌ی من نمی‌دانند	Hidden Self من پنهان	Unknown Self من ناشناخته

چهارمین بخش (سمت راست پایین) مختص ویژگی‌هایی است که نه خودم از آنها خبر دارم و نه دیگران از آن اطلاع دارند. این بخش را هم **Unknown Self** یا **Potential Self** نامیدند که در فارسی می‌توان آن را **من ناشناخته** یا **من بالقوه** نامید.

	آنچه درباره‌ی خودم می‌دانم	آنچه درباره‌ی خودم نمی‌دانم
آنچه دیگران درباره‌ی من می‌دانند	Public Self من آشکار	Unaware Self من ناآگاه
آنچه دیگران درباره‌ی من نمی‌دانند	Hidden Self من پنهان	Unknown Self من ناشناخته

## عوامل موثر بر خدشه دار شدن شخصیت در روابط

### ۱- خرابکاری یا خطا

یکی از بدترین اتفاقاتی که ممکن است در زندگی و محل کار اتفاق بیفتد، خرابکاری است. فرض کنید این خرابکاری با قصد و منظور نباشد، اما فرد مقصر و خطاکار به عنوان یک خرابکار شناخته خواهد شد و خرابکاری او نشانه ناتوانی و عدم کفایت فرد است. چه اولین اشتباه او باشد یا چندمین، به هر حال بر شخصیت حرفه‌ی او تاثیر منفی خواهد گذاشت. و منجر به این خواهد شد که دیگران در مورد او احساس خوبی نداشته باشند و کارهای مهم و حساس را به او نسپارند.

## ۲- کار مجله‌ای

یکی از دلایل عدم موفقیت در انجام کار و افزایش خطای کاری، کمبود وقت است. لذا زمان کار را بسنجید و وقتتان را بهتر تنظیم کنید و اگر می‌بینید که برای انجام کار وقت کافی ندارید، کار جدیدی را نپذیرید.

شکایت دیگران از اینکه شما انجام کاری به دلیل کمبود وقت انجام نمی‌دهید به مراتب بهتر از آن است که کاری را با عجله و اشتباه انجام دهید.

### ۳- قضاوت ناصحیح

تجربه های مختلف باعث می شود که انتخاب های بهتری داشته باشید. همه ما به خاطر قضاوت نادرست مرتکب اشتباه می شویم. نکته مهم این است که بعضی بیشتر از سایرین مرتکب این خطا می شوند. لذا دلیلی وجود ندارد در مورد آنها قضاوت درستی نداشته باشیم. ضمناً ما فقط حق داریم در مورد کار آنها قضاوت کنیم نه خود آنها، به خاطر داشته باشید رفتار هر کس بیانگر همه خصوصیات شخصیتی او نیست. پس در محیط کاری خود به همکاران و دیگران به دیده احترام بنگرید.

## ۴- اطلاعات ناقص

اکثر اوقات اشتباهات وقتی پیش می آید که فرد اطلاعات کامل و دقیقی در مورد کاری که انجام می دهد ندارد. اما چنین اشتباهاتی به معنای پایان شخصیت کاری شما نیست بلکه نشانگر این است که باید اطلاعاتتان را بالا ببرید. و با افزایش مهارت و دانش فنی خود بر کار خود مسلط شوید.



## ۵- انتقادناپذیری

پذیرش انتقاد یک رفتار شجاعانه است که بیانگر این است که شما مسئولیت رفتار و کارهای خود را می پذیرید. پذیرش انتقاد دیگران به معنای پذیرش نقصان خویشتن یا از دست رفتن ارزش های فردی نیست. پس با واقع بینی به خودتان بنگرید و درصدد اصلاح خود برآئید.

## ع- کم ظرفیت بودن

شوخی ها و مزاح همکاران تان را بپذیرید و چنانچه با شوخی موافق نیستید با شخصی سازی و جو سازی واکنش نشان ندهید. داشتن رفتار قاطعانه به معنای عبوس بودن و پرهیز از شوخی نیست.

## ۷- رازدار نبودن

از اسرار دیگران به عنوان منفعت شخصی استفاده نکنید.  
سعی کنید همیشه فردی قابل اعتماد و رازدار شناخته شوید  
تا از این طریق سطح محبوبیت خود را افزایش دهید.