

باسمه تعالی



دفتر مرکزی حراست

اداره آموزش

ارتباطات و تاثیر آن در زندگی

فصل دوم



یادگیری ارتباط

ارتباطات خود را چگونه یاد می‌گیریم؟

ما از ابتدای تولد از وقایعی که در محیط اتفاق می‌افتد ارتباط خود را یاد می‌گیریم.

با دیدن دیگران با تلاش برای رفع نازهای خود و با تکرار آموخته‌های قبلی و پیوند بین آنچه تازه می‌آموزیم با آموخته‌های قبلی.

متداول‌ترین شیوه‌های یادگیری به شرح زیر است

یادگیری شرطی

تقویت یک رفتار موجب تکرار یک رفتار می‌شود. این رفتار به صورت عادت‌هایی در می‌آیند که شاید برایشان دلیل نداشته باشیم و فقط به آنها عادت کرده باشیم. مثال: کودک با شرطی شدن نسبت به آیکن‌ها و تصاویر با کامپیوتر کار می‌کند.

افراد بسیاری از کلمات را به همین صورت یاد گرفته‌اند و حتی اگر معنی آن را ندانند، کاربرد آن را می‌دانند. اکنون هم می‌توانید بسیاری از کلمات را همین گونه یاد بگیرید. مانند زبان بیگانه.

یادگیری وسیله‌ای

هر رفتاری که پیامد خوشایندی داشته باشد تکرار خواهد شد. مثال: اگر کسی نزد شما از ناراحتی‌ها و مشکلاتش بگوید و شما به او گوش کنید باز هم خواهد گفت.

هنگامی که کسی با شما حرف می‌زند دوست دارد به او گوش کنید. با او همدلی کنید. بگذارید حرفش را بزند و سعی کنید به او اطمینان بدهید که حرف هاش را درک کرده‌اید. با تماس چشمی، لبخند، گفتن کلماتی که نشانه فهمیدن کلماتش است مثل بله می‌فهمم، خوب، آها... به او کمک کنید که حرف‌هایش را ادامه دهد.

یادگیری الگو یابی

ما با مشاهده رفتار دیگران و پیامد آن رفتارها، رفتار مناسب یا نامناسب را می‌آموزیم، دیگران نیز همین کار را می‌کنند.

یادگیری رفتارهای زنانه و مردانه

بسیاری از تفاوت‌های بین زنان و مردان اکتسابی هستند که بر اساس تقویق و الگو برداری در سال‌های اولیه زندگی شکل می‌گیرند.

یادگیری اتفاقی

در این نوع یادگیری، رفتاری را یاد می‌گیریم که هدف ما یادگیری آن نبوده است. مثل کودکی که با پدر و مادرش به پارک رفته و در پارک دعوا شده و او ناخواسته دعوا کردن را یاد می‌گیرد.

یادگیری عمدی

نوعی یادگیری که با خواست و سعی خود انجام می‌شود. مثل کودکی که سعی میکند دوچرخه سواری یاد بگیرد.

نتیجه:

ما با روش‌های مختلف یادگیری همه چیز را یاد می‌گیریم. پس برای یاد گرفتن مهارت‌های ارتباطی باید به تناسب از انواع روش‌های آن استفاده کنیم.

کاربرد مهارت‌های یادگیری در آموختن مهارت‌های ارتباطی:

- ۱- برای یادگیری ارتباط، شرایط مختلف را فراهم کنید. یادگیری به روش گفت و شنید، تنها یکی از روش‌های یادگیری است. شما همیشه در حال یاد گرفتن هستید، بهتر است به این یادگیری‌ها جهت بدهید.
- ۲- اگر می‌خواهید فرزند شما مهارت‌های ارتباطی را بیاموزد، کافی است شرایط را فراهم کنید او خودش یاد می‌گیرد.

انواع ارتباط

۱- ارتباطات فردی (گفتاری / نوشتاری / گوش دادن / غیر کلامی / موسیقی، هنر، صنایع دستی)

در این ارتباط یک موضوع مهم این است که برای ارتباط خود از وسیله مناسب برای انتقال پیام استفاده کنیم. برای انتخاب بهترین وسیله برای ارتباط به این موارد توجه کنید: برای چه منظوری پیام خود را ارسال می‌کنید؟ گیرنده از شما چه انتظاری دارد؟ در پیام خود چه اطلاعات مهمی دارید و جزئیات چیست؟ چه تاثیری می‌خواهید بر گیرنده بگذارید؟

روش‌ها و وسیله‌های نادرست انتقال پیام:

- به در می‌گم که دیوار بشنوه
- خودش باید معنی حرف من را بفهمد
- با طعنه و کنایه حرف زدن

۲- ارتباطات اجتماعی

- ارتباط بین فردی: افراد جامعه برای رفع نیازهای خود ملزم به ارتباط با هم هستند. برای ارتباط با هم از انواع ویژگی های ارتباطی استفاده می کنند. این نوع ارتباط به روش های گوناگون صورت می گیرد:
- ارتباط بین گروه ها: گروه های مختلف اجتماعی با هم ارتباط برقرار می کنند.
 - ارتباط عمومی: در این نوع ارتباط اهالی یک جامعه با هم ارتباط برقرار می کنند تا با هم آشنا و یا مشکلی را رفع یا چاره جویی کنند.

۳- ارتباطات سازمانی

- در این نوع ارتباط گروهی از انسان ها که نیازهای مشترکی دارند گرد هم می آیند تا برای رفع نیازهای خود یک نظام سازمانی را به وجود آورند. در هر سازمان بین اعضای آن تعامل برقرار می شود که در راستای اهداف سازمان است. از جمله ارتباطات سازمانی عبارتند از:

- **ارتباط با کارکنان زیر مجموعه:** در این نوع ارتباط مدیران با کارکنان زیر دست خود ارتباط های مختلفی برقرار می کنند. بهترین نوع ارتباط آن است که در آن هر دو طرف سود ببرند.
- **ارتباط با ارباب رجوع:** کسانی که خرج از یک سازمان هستند و به هر دلیلی به سازمان مراجعه می کنند ارباب رجوع یا مشتری به حساب می آیند.

- **ارتباط با مخالفان:** ارتباط با کسانی که با طرز تفکر یا نوع احساسات یا عقاید شما مخالف هستند. این مخالفت می تواند در جهت رشد طرفین باشد. این نوع ارتباط معمولاً اضطراب آور است زیرا هیچ کس مخالفت را دوست ندارد مگر اینکه به دنبال بهبود و اصلاح رفتار خویش باشد. ارتباط برقرار کردن با مخالفان بسیار مفید تر از این است که از آنها رویگردان شوید. اگر مخالفانی دارید به وسیله ارتباط از آن ها برای بهبود عملکرد خود استفاده کنید. از این کار نترسید. مسقیماً با آنان صحبت کنید، احتمال دارد مخالفتشان منطقی باشد، در این صورت موفق خواهید شد به اصلاح رفتارشان اقدام کنید.

- **ارتباط با مدیران مافوق:** این نوع ارتباط در هر سازمان اجتناب ناپذیر است. به وسیله این نوع ارتباط می توانید با مسایل اخلاقی، سازمانی، و نقطه نظر های مدیران رده بالا آشنا شوید و این کار موجب انطباق و سازگاری بیشتر شما با آن ها و اهداف سازمان خواهد شد.

تداخل انواع ارتباط یا جابه جایی آنها می تواند دردسر ساز شود. برای مثال مدیری که ارتباط عاطفی را جایگزین ارتباط سازمانی کند دچار مشکل خواهد شد.

چند توصیه برای استفاده از زبان در روابط:

- ✓ توضیحات اضافی ندهید، حرف خود را تکرار نکنید مگر اینکه مخاطب از شما بخواهد.
- ✓ از کلماتی مانند بخشید، عذر خواهی می کنم، منظوری نداشتم، معذرت می خواهم به موقع استفاده کنید.
- ✓ چیزی را بگویید که بهترین ترجمه احساس یا تفکر شما باشد. نه چیزی که زیباتر و دلنشین تر است اما احساس شما را برطرف نمی کند.

- ✓ تا آنجا که ممکن است از کلمات منفی استفاده نکنید، جنبه های مثبت را بیان کنید.
- ✓ حساسیت های کلامی مخاطب را در نظر بگیرید و اگر مخاطب شما نسبت به کلمه ای حساس است از آن کلمه استفاده نکنید.
- ✓ هرگز با عبارات و کلمات کسی را دست نیاندازید، لهجه کسی را مسخره نکنید.
- ✓ شوخ طبعی را در زبان خود حفظ کنید. آن قدر جدی صحبت نکنید که حوصله مخاطب شما سر برود.
- ✓ همیشه در صدد پیشرفت و رشد زبان محاوره ای خود باشید.
- ✓ زبان در ارتباط نقش مهمی دارد، آن را بی اهمیت جلوه ندهید. می شود با یک کلمه شخصی را بهم ریخت یا از به هم ریختن شخص پیشگیری کرد.
- ✓ از جانب خود به سخنان دیگران معنی ندهید. در صورتی که معنی کلمه یا جمله ای برایتان مبهم است از او بپرسید. در مورد او قضاوت نکنید.
- ✓ به یاد داشته باشید که با زبان محاوره می شود بسیاری از مشکلات را حل کرد. هرگز راه حرف زدن را نبندید.

قدرت کلمه

کلمات قدرت زیادی دارند. گاهی فقط یک کلمه می تواند زندگی شخصی را به هم بریزد یا از بهم ریختن نجات دهد. در حال حاضر ما مجبوریم برای رد و بدل کردن یا تبادل اطلاعات، آن ها را به صورت رمز هایی در آوریم که شخص مقابل بتواند آن رمزها را رمزگشایی کند و منظور ما را بفهمد. لازمه هر ارتباط این است که ما محتویات ذهن خود را با دیگران به اشتراک بگذاریم. امروزه بشر تا این حد به تکامل رسیده که بتواند از دو نوع رمز برای تبادل محتوای ذهنیش استفاده کند. یکی رمزهای کلامی یا گفتاری و دیگری رمزهای غیر کلامی یا حرکت اندام ها. به طور عمده این دو نوع رمز با هم کاربرد دارند.

فرا زبان

نوعی زبان گفتار است که می تواند معنا داشته باشد اما لزوماً از لغت یا کلمه استاده نمی کند. بعضی از نمادهای فرا زبان به شرح زیر است:

آه کشیدن، گلو صاف کردن، خمیازه کشیدن، با زبان بهکام ضربه زدن، سکوت، مکث، نوچ نوچ کردن و.....

این حالت های فرا زبانی می تواند از درون شخص خبر دهد و باعث برقراری ارتباط شود.

ارتباط غیر کلامی

پیام هایی که به وسیله واکنش های فیزیکی مخاطب منتقل می شوند. مثل حالات چهره، دست ها، حرکات، تماس چشمی و ژست عمومی بدن.

آنچه انجام می دهیم بهتر از آنچه می گوئیم حرف دل ما را می رساند.

اهمیت ارتباط غیر کلامی (زبان بدن) در یان است که:

- ✓ بخش مهمی از پیام‌ها را منتقل می‌کند و معنی گفته‌ها را نیز تحت تاثیر قرار می‌دهند.
 - ✓ احساسات و نگرش‌های ما را نسبت به سایرین آشکار می‌سازد.
 - ✓ بهتر از ارتباط کلامی معنای حقیق پیام را بیان می‌کنند. این نوع ارتباط به فرهنگ و شخصیت فرد بستگی دارد.
 - ✓ لغات به تنهایی فقط بخشی از پیام هستند و ممکن است گمراه کننده باشند. بدین معنی که هر جنبه از رفتار انسانی می‌تواند پیامی را به دیگری منتقل کند.
- هنگامی که با دیگری صحبت می‌کنیم، فقط با کلمات ارتباط برقرار نمی‌کنیم، بلکه اطلاعاتی درباره خودمان منتقل می‌کنیم که شنونده همراه با کلماتی که انتخاب کرده ایم آن‌ها را تعبیر و تفسیر می‌کند.

✓ برخی از نشانه‌های غیر کلامی:

✓ رعایت فضای خصوصی افراد: فاصله شما از مخاطب بر برداشت او از شما تاثیر دارد. فاصله خود را بر حسب نوع ارتباط با مخاطب تنظیم کنید.

✓ رعایت سطح: تفاوت سطح در روابط بر آن تاثیر دارد. اگر دو نفر مسطح باشند ارتباط بهتری با هم خواهند داشت. در غیر این صورت یکی از طرفین یا هر دو احساس بی فایده بودن ارتباط را خواهند کرد.

✓ جلوه ظاهری و وضعیت آراستگی: ظاهر هر شخصی پیام‌های خود را دارد. به ویژه اگر ظاهر او با شغلش ارتباط داشته باشد. مثلاً پلیس و یا پزشک و... لباسشان هم شغلشان را نشان می‌دهد هم نشان دهنده علاقه‌شان به شغلشان است.

گاهی پوشش نگهبان یک هتل از تعداد ستاره‌های آن هتل گویا تر است.

۱- حرکات دست و سر: با حرکت سر به طور واضح می‌توان موافقت یا عدم موافقت خود را با چیزی بیان کرد و دست‌های مشت شده و باز هم نشانه‌هایی از تنش و آرامش هستند. اگر دست روی پیشانی، ریش یا سر کشیده شود نشانه نگرانی‌های عاطفی است.

گاهی نمی‌خواهیم به چیزی اقرار کنیم اما بدن آن را فریاد می‌زند.

۲- تماس چشمی: وقت یگوینده بر گفته های خود تمرکز دارد چشمانش می‌چرخند. و اگر بر گفته های خود تمرکز نداشته باشد چشمانی ثابت دارد. شنونده با نگاهی مستقیم به گوینده توجه خود را نشان می‌دهد.

۳- ژست بدنی: طرز قرار گرفتن کلی بدن (ژست) به صورت غیر ارادی اطلاعات مهمی را درباره نگرش‌های شخص به مخاطب می‌دهد. مثلاً آسوده بودن نشانه اعتماد به خود و به مخاطب است. غیر آسوده بودن نشانه بی‌میلی به ارتباط یا در انتظار تمام شدن آن است.

۴- لمس: لمس به عنوان یکی از موثرترین راه‌های غیر کلامی جهت بیان احساسات مانند آسودگی و عشق و دلبستگی و امنیت و عصبانیت و پرخاش و محرومیت و .. می‌باشد. ما از دست‌هایمان در بسیاری از روابط اسفاده می‌کنیم به ویژه در فرزند پروری. لمس در بچه‌ها برای تکامل "من" آن‌ها ضروری است. و در سالمندان نشانه توجه کردن به آن‌هاست.

۵- طرز راه رفتن: کسی که با وقار و هدفمند راه می‌رود و سر را بالا می‌گیرد، نشان سلامتی اوست و غمگینی و دلسردی با راه رفتن به صورت بی‌هدف و وارفته نشان داده می‌شود.

روش افزایش مهارت‌های غیر کلامی

✓ تماس چشمی: شما در همه روابط خود از چشم‌های دیگران بسیاری از اطلاعات را می‌توانید بفهمید و با چشم‌های خود بسیاری از اطلاعات را می‌توانید به وی منتقل کنید. پس از تماس چشمی غافل نشوید. نداشتن تماس چشمی نشانه نداشتن اعتماد به نفس کافی است. بیشتر وقت خود را صرف نگاه کردن به چشم مخاطب کنید و با در نظر گرفتن حالات آن رفتار و گفتار خود را تنظیم کنید. البته خیره شدن در چشم دیگران خوب نیست .

✓ در هنگام حرف زدن یا ارتباط با دیگری سر را بالا بگیرید. تواضع به این معنی نیست که گردن شما خم باشد و شکل گدایان را به خود بگیرید. این کار نشانه احساس ضعیف بودن و در موقعیت پایین تر بودن را به مخاطب القا می کند.

✓ حرکات اضافی نداشته باشید. زیرا نشانه عصبانی بودن دستپاچگی شماست .

✓ ژست های ساختگی نگیرید . ژست گرفتن در ارتباط خیلی مهم است، اما اگر مناسب با آنچه هستید نباشد شما را به

فردی دروغگو تبدیل می کند. و اعتماد مخاطب را سلب می کند. با ژست های مناسب همانی که هستید را خوب و ماهرانه

نشان دهید.

و در نهایت وقتی زبان و کلمات در اثر تکرار بی مورد خاصیت و کاربرد خود را از دست می دهد، نقش رفتار غیر کلامی اهمیت بیشتری پیدا می کند.

موانع ارتباط

در روابط بین انسان ها گاهی موانعی ایجاد می شود که به رابطه اثر بخش لطمه وارد می کند. با شناخت این موانع می توان از آن اجتناب کرد تا روابط سالم تری داشته باشیم.

برخی موانع متدوال در ارتباطات بین فردی

✓ ابهام در پیام: فرستنده و گیرنده ممکن است از زبان، نماد، فرهنگ و... مشترک استفاده نکنند. بنابراین پیامشان مبهم خواهد بود.

✓ پیام های زنجیره ای: وقتی پیام برای طی مسیر از کانال های متعدد عبور کند.

✓ موانع فرهنگی، جغرافیایی و سازمانی: تفاوت های فرهنگی، فاصله جغرافیایی و تفاوت های سازمانی می توانند به صورت مانع ارتباطی در بیایند.

- ✓ محدودیت‌های فردی: کم توانی و ناتوانی‌ها. تفاوت‌های هوشی و آموزشی.
- ✓ موانع احساسی، عقیدتی و اهداف. / تصاویر ذهنی و تعصبات.
- ✓ تلفن: یکی از وسایل انتقال پیام که اگر به جا استفاده نشود می‌تواند به روابط شما لطمه وارد کند.

با در نظر گرفتن رفتارهای زیر نگذارید در روابط شما مشکلی ایجاد شود:

- ✓ سریع حرف نزنید. سرعت صحبت کردن خود را کنترل کنید.
- ✓ با صدای خیلی بلند حرف نزنید. میزان صدا را باموقعیت و مخاطب تنظیم کنید.
- ✓ زمان‌بندی مناسبی برای حرف‌هایتان داشته باشید. (خیلی زود/خیلی دیر)
- ✓ موقعیت و ادب و نزاکت را در نظر بگیرید.
- ✓ به بازخوردهایی که مخاطب می‌دهد توجه کنید.
- ✓ با کنایه و طعنه حرف نزنید.
- ✓ با احساس سخن بگویید. سرد و بی‌احساس نباشید.
- ✓ تماس چشمی داشته باشید. (به اندازه کافی)
- ✓ مخاطب را مسخره نکنید، تحقیر نکنید و به زودی انتقاد نکنید.
- ✓ ۱۰- صحبت مخاطب را قطع نکنید.
- ✓ ۱۱- نصیحت نکنید.
- ✓ ۱۲- ذهن خوانی نکنید. می‌دانم چه فکری داری.
- ✓ ۱۳- آماده کردن پاسخ خود به جای گوش کردن به مخاطب.

آدم‌ها از امتحان و ارزیابی خوششان نمی‌آید. اگر شما کسی را ارزیابی کنید سعی می‌کند از شما دوری کند. بنابراین برای داشتن یک ارتباط‌پایدار و سالم سعی کنید دیگران را ارزیابی نکنید.

برخی از جملات که محتوای ارزیابی دارند:

تو همیشه می‌ترسی/ آدم عصبی هستی!!!!/ چه زود از کوره در میری/ اون بار خیلی بهتر بودی/ آقای بهتر از تو میتونه این کار را انجام بده/ رانندگی تو خیلی هم خوب نیست!!!!.

ارتباط گریزی

وضعیتی است که در آن شخص از برقراری ارتباط فرار می‌کند یا طرفه می‌رود یا به هر نحوی تمایلی به برقراری ارتباط ندارد. معمولاً این حالت زمانی اتفاق می‌افتد که ما از رابطه خود دچار تشویش یا ترس می‌شویم و ترجیح می‌دهیم که این رابطه وجود نداشته باشد.

انواع ارتباط گریزی:

ارتباط گریزی وابسته به شخصیت : گاهی خصوصیات شخصی فرد این است که خیلی کم ارتباط برقرار می‌کند و معمولاً از رابطه با دیگران پرهیز می‌کند. این شخص اصولاً کم حرف است، چنین افرادی را اصطلاحاً دیرجوش می‌گویند.

ارتباط گریزی موقعیتی:

زمانی فرد به دلیل موقعیت خاصی که در آن قرار می‌گیرد از ارتباط اجتناب می‌کند، و در سایر موقعیت‌ها چنین حالتی ندارد. ارتباط گریزی وابسته به مخاطب: در برخی از موارد شخص از افراد خاصی اجتناب می‌کند و سعی می‌کند با آن‌ها ارتباط برقرار نکند چون ارتباط با آن‌ها شخص را دچار اضطراب می‌کند.

ارتباط گریزی وابسته به وضعیت: در این نوع ارتباط گریزی شخص در یک وضعیت از برقراری ارتباط امتناع می‌کند. در یک وضعیت خاص برای تمرکز بیش‌تر یا بر اساس عادات رفتاری نمی‌تواند با کسی ارتباط برقرار کند. این وضعیت‌ها برای هر کس معنی خاصی دارد. مثلاً برخی از افراد که گرسنه هستند با کسی حرف نمی‌زنند و فقط می‌خورند.

استفاده از موانع ارتباطی

گاهی ادامه یک رابطه نادرست را می‌توان با ایجاد مانع متوقف کرد. مانند بلند کردن صدای تلویزیون برای شنیده نشدن مشاجره بین دو نفر و پرت شدن حواس آن‌ها به صدای تلویزیون.

وقتی موانع ارتباطی سر و کله شان پیدا می‌شود، دیگر خیلی مهم نیست که منظور ما چیست، نیت ما خوب است یا بد، ما حرف همدیگر را نمی‌فهمیم. در واقع موانع نمی‌گذارند که یکدیگر را درک کنیم. در چنین وضعیتی باید موانع ارتباط را شناسایی و برای رفع یا کاهش آن تلاش کنیم.

کلمات و عباراتی که در روابط خود به کار می‌بریم می‌توانند در طرف مقابل حساسیت ایجاد کنند یا حساسیت‌های او را تحریک کنند. پس مراقب کلام خود باشیم که گاهی ممکن است کل رابطه را دگرگون کنند. کسی که دائم در روابط خود یا در نوعی از روابط شکست بخورد ممکن است ارتباط گریز شود. در این حالت شخص رغبتی به ارتباط ندارد و از مواجه شدن با دیگران طفره می‌رود. ارتباط گریزی فقط به این دلیل به وجود نمی‌آید، بلکه موقعیت، مخاطب و شخصیت خود فرد در شکل‌گیری ارتباط گریزی نقش دارند. با شناسایی موانع ارتباطی از روابط خود محافظت کنید.

عوامل موثر در ارتباط اثر بخش

نحوه شکل گیری یک رابطه

ما به دیگران یاد می‌دهیم که آن با ما چگونه رفتار کنند. این اصل نشان می‌دهد که ارتباط بین فردی قاعده کنش و واکنش را در یک تعامل، به کار می‌اندازد. هر کس به شیوه خاص خود ارتباط برقرار می‌کند. هدف ما از برقرار یاری ارتباط آن است که دیگران را وادار کنیم که افکار، احساسات و عقاید ما را درک کنند. اگر افرادی سعی می‌کنند منظور اصلی خود را به دیگری منتقل کنند، در این کار موفق شوند یک ارتباط مفید ایجاد کرده اند. در غیر این صورت ارتباط شکل می‌گیرد، اما معلوم نیست مفید باشد.

وقتی می‌خواهید با کسی ارتباط برقرار کنید ، مهم‌ترین اقدام خود افشایی است. معمولاً کسی در برابر آن دوام نمی‌آورد.

خود افشایی : باری این که کسی را وارد ارتباط کنید و یک تعامل دو جانبه را شکل دهید با وی از خود گفتن حرف بزنید. این کار ارتباط خوبی برای یک ارتباط دو جانبه خواهد بود. از خود گفتن به شخص برای تعامل دو جانبه انگیزه می‌دهد. در این روند، خود افشایی موجب میشود شخص نسبت به افشا کننده نگرش پیدا کند. علاوه بر این که مخاطب نسبت به افشا کننده شناخت پیدا می‌کند، از خود گفتن باعث می‌شود درک خود شخص هم از خودش عمیق تر شود. افشای خود چون به صورت داوطلبانه و غیر اجباری است رابطه ای مثبت را به وجود می‌آورد.

برای خود افشایی:

✓ از ضمیر من استفاده کنید.

✓ حقایق را بگویید یا احساسات خود را بیان کنید

✓ هر چه موضوع‌های عمیق‌تری بگویید، رابطه پیشرفته‌تری را رقم خواهید زد.

فواید خود افشایی:

✓ از خود گفتن اگر درباره ترس‌های خود باشد، می‌تواند سبب غلبه شما بر آن ترس‌ها شود.

✓ وقتی از خودتان می‌گویید، مخاطب شما هم تشویق می‌شود که از خودش بگوید.

✓ با سخن گفتن از خد باب گفت و گو شروع می‌شود، مردم دوست ندارند از آن‌ها سول شود.

✓ با سخن گفتن از خود می‌توانید وجوه مشترک خود و دیگری را پیدا کنید.

✓ با این کار تجارب خود را به دیگری منتقل می‌کنید.

یک موضوع مهم در شکل‌گیری روابط این است که در روابط بین فردی اصل اقتصادی حاکم است. به این معنی که هر رابطه‌ای

باید برای شخص منفعی داشته باشد. و اگر منافع آن کمتر از هزینه‌های آن باشد به استقبال چنین رابطه‌ای نخواهد رفت. این

منافع همیشه مادی نیستند بلکه منافع معنوی و اجتماعی و غیره نیز هستند.

عوامل زمینه‌سازی که برای یک رابطه صمیمی شناخته شده‌اند:

مجاورت: کسانی که در نزدیکی هم هستند احتمال بیشتری دارد که با هم دوست شوند یا ازدواج کنند.

آشنایی: ما با کسانی که دوست می‌شویم یا پیوند برقرار می‌کنیم که آن‌ها را می‌شناسیم. با غریبه‌ها ارتباط نزدیکی برقرار

نمی‌کنیم. آشنایی در تعیین رابطه دوستی مهم است. یکی از عوامل آشنایی مجاورت است

مشابهت : ما بیشتر با کسانی دوست می شویم که شباهت بیشتری با ما داشته باشند. با کسانی که نقطه مقابل ما هستند را برای دوستی انتخاب نمی کنیم. مخصوصا افرا متضاد را برای دوستی یا ازدواج انتخاب نمی کنیم. هر چه شباهت بیشتر باشد احتمال صمیمیت بیشتر است که معمولا به نام تفاهم از آن یاد می شود.

زیبایی: ما با کسانی ارتباط برقرار می کنیم که برایمان جذاب باشند یا به نظر زیبا بیایند.

گوش دادن موثر:

۱- حرف های گوینده را به طور خلاصه تکرار کنید.

۲- با علایم سر و صورت و دست به او نشان دهید که حواس شما پیش اوست.

۳- در مورد آن چه میفهم است سوال هایی بپرسید تا مطمئن شود به او گوش می کنید.

۴- هنگامی که کسی با شما حرف می ند دوست دارد به او گوش کنید، با او همدلی کنید. در صورتی که از خودتان بگویید و به او گوش نکنید، این کار شما را همدلی نمی داند. بگذارید سعی کنید به او اطمینانم بدهید که حرف هایش را درک کرده اید.

۵- با تماس چشمی، لبخند، گفتن کلماتی که که نشانه فهمیدن حرف هایش هست مثل بله می فهمم، درک میکنم و... به او کمک کنید که حرف هایش را ادامه دهد.

گوش دادن موثر و خودافشایی لازم و ملزوم یکدیگرند. اگر کسی تمایل داشته باشد از خود بگوید ولی شنونده علاقه نداشته باشد، او این رغبت را از دست می دهد. اگر کسی شنونده فعالی باشد رغبت خود افشایی را در دیگری افزایش می دهد.

گوش دادن فعال از ۵ عامل تشکیل می شود:

۱- شنیدن : صوتی را که گوینده می گوید به قدر کافی بلند باشد، شنوایی ما مشکل نداشته باشد.

۲- فهمیدن : گفته های گوینده برای ما قابل فهم باشد.

۳- به خاطر سپردن: آنچه را میشنویم به خاطر بسپاریم. به اندازه کافی علاقه نشان دهیم .

۴- تحلیل کردن یا ارزیابی کردن : شنیده های خود را ارزیابی کنیم.

۵- پاسخ دادن: پاسخ های مناسب بدهیم.

دلایلی که موجب می شود به طرف ارتباطی خود به صورت فعال گوش ندهیم :

- ✓ فکر میکنیم که خود مطالب بهتری برای گفتن داریم.
- ✓ گوینده انگیزه ای برای شنیدن حرف هایش ایجاد نمی کند.
- ✓ تصور می کنیم که آن چه را که گوینده قصد گفتنش را دارد از پیش می دانیم.
- ✓ محیط ارتباط پر سر و صدا و آشفته است و در نتیجه باعث حواس پرتی می شوند.
- ✓ از گوینده و حرف زدنش خوشمان نمی آید.

برای گوش دادن فعال باید:

در برابر مزاحمت های فیزیکی،ذهنی و ارتباطی مقاومت کنید.

برای این گوش کنید که بفهمید نه برای رد کردن گوینده .

سعی کنید از میان گفته های گوینده نقاط مشترکی بین خود و او پیدا کنید.

به جای قضاوت درباره شخص درباره موضوع گفته شده قضاوت کنید.

پیش از خوب شنیدن قضاوت نکنید.

به آنچه می‌گویید یعنی محتوای گفته‌ها توجه کنید نه به نوع گفتن او.

بگذارید گوینده با سرعت خودش حرف بزند.

هیجان زده نشوید.

نصیحت نکنید، گوشزد نکنید

نفوذ در دیگران

برخی معتقدند نفوذ همان همان ترغیب، جذب هیجانی یا هدایت دیگری به انجام رفتار است. خاصیت نفوذ آن است که می‌توان به وسیله آن برنگرش دیگران تاثیر گذاشت. با نفوذ می‌توان نگرش افراد را تغییر داد یا آن‌ها را تقویت کرد. و از آن‌جا که نگرش عنصر بسیار مهم ذهن است و تعیین کننده رفتارهای بسیاری است، نفوذ اهمیت زیادی پیدا می‌کند. نگرش یعنی مجموعه اطلاعات، احساسات و اهدافی که درباره یک موضوع یا وضعیت وجود دارد. به عبارت دیگر نگرش یعنی آن‌چه می‌دانیم، احساس می‌کنیم و آماده ایم تا درباره آن کاری کنیم. باورهای ما درباره یک شخص یا یک موضوع یا موقعیت دیدگاه ما را نسبت به آن‌ها شکل می‌دهد و ما بر اساس دیدگاه. باور خود رفتار می‌کنیم. اگر یک باور تغییر کند، مجموعه رفتارهایی که پیامد آن باور هستند نیز تغییر می‌کنند. انسان محصول باورهای خود است و مجموعه نگرش‌های یک شخص زندگی او را رقم می‌زند. می‌شود تحت تاثیر یک موقعیت یا شخص نگرش فرد تغییر کند. این تاثیر پذیری ناشی از همان نفوذی است که شخص را تحت تاثیر قرار داده است.

منابع نفوذ:

قدرت / اعتبار / جذابیت

نفوذ و قدرت

اگر می‌خواهید نفوذ داشته باشید باید نشانه‌هایی از نیرومندتر بودن در شما باشد. ر مثالی ساده اولین چیزی که باعث نفوذ پدر یا مادر در دفتزدانشان می‌شود قدرت بر آنها است.

برخی از نمادهای قدرت که هر یک می‌توانند موجب نفوذ شوند:

۱- قدرتی که به دلیل شایستگی و لیاقت و توانایی‌های اشخاص به آنها اعطا می‌شود. با قدرت می‌شود در دیگران نفوذ

کرد. کسانی که به دلیل سن و تجربه خود از سوی دیگران قابل احترام هستند و روی حرف آنها حساب می‌شود. از این نوع قدرت برخوردارند.

۲- نوعی قدرت با مهارت‌های تخصصی و فنی به دست آید. با قدرت تخصص خود می‌توان در دیگران نفوذ کرد.

۳- به وسیله پاداش و انواع تشویق‌هایی تون در دیگران نفوذ کرد. وقتی شما از کسی یا ارگانی پاداش دریافت کنید یا مورد تایید قرار بگیرید، احتمال پیروی از آنها بیشتر افزایش می‌یابد. معمولا هر کس به شما پاداش بدهد بیشتر خود را در دل شما جا خواهد کرد. توجه داشته باشید که همیشه مالی نیست و گاه یک لبخند یا یک کلام می‌تواند برای شما پاداش تلقی شود.

۴- با زور و اعمال نفوذ اجباری هم می‌توان در دیگران نفوذ کرد. اما این روش پایداری ندارد و با عدم حضور کسی که به زور متوس می‌شده شخص از قید او آزاد می‌شود. والدین یا مدیرانی که با استفاده از تنبیه و زور سعیدر نفوذ کردند فرزندان یا زیر دستان دارند باید بدانند که این نفوذ تنها در حضور آنها کاربرد دارد. و در این صورت باید همیشه در صحنه حضور داشته باشند تا امور به خوبی پیش روند و در صورت ترک محل تضمینی برای اجرای دستورات آنها وجود ندارد.

۵- نوعی از قدرت در شخصیت بعضی وجود دارد این شخصیت‌ها به خاطر خصوصیات خاص خود مرجع و الگوی دیگران قرار می‌گیرد. آن‌ها این خصوصیات را در خود پرورش داده‌اند و برایشان صفات پسندیده‌ای را به ارمغان آورده‌اند است که دیگران برای آن ارزش بالایی قایل هستند و از آن‌ها پیروی می‌کنند. این اشخاص اعتبار اجتماعی هم دارند. این نوع قدرت کارآمدترین و مهم‌ترین منبع قدرت است. این نوع قدرت به راحتی به دست نمی‌آید و به شخصیت فرد بستگی دارد. این شخصیت‌ها را کاریزماتیک گویند. نفوذی که این گونه شخصیت‌ها دارند ماندگار و عمیق است. یک شخصیت هنری، مذهبی یا علمی از چنان نفوذی برخوردارند که می‌تواند عده کثیری از مردم را تحریک به انجام رفتاری کند و یا از آن رفتار منع کند. پیشوایان دینی از چنین نفوذی برخوردارند.

۶- دسترسی به اطلاعات قدرآور است. هرچه فرد اطلاعات تازه‌تر و معتبرتری داشته باشد، قدرت نفوذ او بیشتر خواهد شد. در عصر اطلاعات به رسانه به عنوان یک قدرت نگاه می‌شود.

کسانی که بین مردم اعتبار دارند بر آن‌ها نفوذ هم دارند. اعتبار یعنی میزان باور افراد از یک فرد یا یک سازمان .

ابعاد اعتبار: جنبه‌هایی مانند شغل، مستند بودن سخنان ، میزان اطلاعات و نحوه ارائه پیام و مورد علاقه بودن در ایجاد و افزایش اعتبار موثرترند.

برای کسب اعتبار باید:

به شخصیت دیگران احترام بگذارید. به اظهار نظر دیگران گوش کنید .

در زمینه‌ای که مهارت یا تخصص دارید اظهار نظر کنید .

از صحت اطلاعاتی که در اختیار قرار می‌دهید مطمئن شوید.

با زبانی ساده و صمیمی حرف بزنید. و توجه داشته باشید که اعتبار یکشبه حاصل نمی‌شود، بلکه نیاز به زمان دارد.

جذابیت و نفوذ: معمولا هر چه درد نظر مردم زیباست خوب هم هست و هر چه خوب است زیبا هم هست. در مورد مردم هم

همینطور هر کس به نظر ما جذاب باشد آدم خوب و قابل اعتمادی به نظر می‌رسد. واقعیت تلخ این است که نه تنها چنین چیزی

قابل تعمیم نیست، بلکه در مواردی اشخاص از جذابیت خود برای مقاصد نادرست استفاده می‌کنند.

اگر می‌خواهید نفوذ داشته باشید باید قوی برخورد کنید. از حرف‌های خود مطمئن شوید. مردم از کسانی که اعتماد به نفس دارند

خوششان می‌آیند. به یاد داشته باشید که مردم دوست دارند از کسانی تاثیر بگیرند که برایشان ارزشمند باشند. برخی از گفتارهایی

که به جذابیت شما کمک می‌کنند به شرح زیر است:

از عبارات نافذی شبیه به این‌ها استفاده کنید. در جملات شما من بیشتر باشد تا شما. مثال: جایی که بگویند شما همیشه وسط

حرفم می‌پرید بگویند: من نمی‌پسندم کسی حرفم را قطع کند.

در حرف‌های خود مبالغه و قضاوت نکنید. آنچه هست همان را بگویند. حقایق را بگویند. نگویند پیشنهاد شما را خواندم پر از غلط و

بی سر و ته بود. بگویند: بخش بندی پیشنهاد شما ایراد دارد و چند غلط املائی هم دارد.

افکار، احساسات و عقایدتان خودتان را بیان کنید تا اختیارات شما مشخص شوند.

حرف خود را مستقیم بزنید و از مثال زدن استفاده نکنید.

این رفتارها مانع از نفوذ و اثر گذاری می‌شوند: اگر متکلم وحده باشید و به دیگران فرصت ندهید حرف بزنند. / اگر با صدای

بلند صحبت کنید. / اگر پشت سر هم سخن دیگران را قطع کنید. / اگر در بیان عقاید خود مخاطب را در نظر نگیرید و عقاید خود را

تحمیل کنید. / اگر خطاهای ارتباطی مخاطب را به او گوشزد کنید. / اگر نسبت به موضوع بحث و ارتباط بدبین و منفی باشید. / اگر احترام مخاطب را رعایت نکنید.

احترام متقابل

در یک رابطه مفید و موثر احترام بین طرفین حفظ می‌شود. احترام تنها در استفاده از عبارات و واژه‌های ادبی نیست. آنچه در ارتباط اهمیت دارد حفظ حریم و حقوق انسان‌هاست. **مردم دوست ندارند به حریم آن‌ها بی‌احترامی شود.** در یک ارتباط سالم شخص نباید دائم مراقب باشد که مبادا به حریم او تجاوز شود. شما در ارتباط با دیگران باید این احساس امنیت را برای مخاطب ایجاد کنید که از اذیت حفظ حرمت و حقوق انسان‌ها خیالش راحت باشد. یک کارمند یا مدیر و همسر و کودک از لحاظ انسانی حریمی دارند. **با گذاشتن در حریم خصوصی آن‌ها ضایع کردن حقوق آن‌ها محسوب می‌شود.** مهم‌ترین مساله این است که **احترام چیزی نیست که به طور خودکار به شما عرضه کنند، بلکه خودتان باید آن را کسب کنید.** می‌تواند با احترام گذاشتن به خودتان و دیگران، داشتن اعتماد به نفس کافی، نشان دادن اقتدار در تصمیم‌گیری‌ها و همچنین خوب لباس پوشیدن احترام اطرافیان را کسب کنید.

الف) احترام به خود : در احترام متقابل بیش از هر چیز باید به حریم خود احترام بگذارید. این حریم شامل ظاهر جسمی، سلامت جسمی و روانی، کلام محترمانه، سلامت فکری و مفید بودن است. احترام به خود یعنی فرد حریم خود را نگه می‌دارد.

ب) احترام به دیگران شامل: احترام به حریم شخصی دیگران / احترام در گفتار با دیگران / احترام در رفتار / رعایت احترام در جمع / احترام به خانواده.

چگونه احترام دیگران را جلب کنیم:

همه‌ی انسان‌ها شایسته احترام هستند، اما متأسفانه حقیقت این است که برخی از افراد قادر به کسب این احترام نیستند. مهم‌ترین عوامل در این زمینه : **احترام گذاشتن به دیگران، احترام گذاشتن به خودتان ، داشتن اعتماد به نفس، نترسیدن از تصمیم‌گیری و خوب لباس پوشیدن است.** اگر انتظار دارید دیگران با شما با احترام رفتار کنند اولین قدم این است که **با دیگران با احترام رفتار کنید.** اگر رفتاری غیر محترمانه با دیگران دارید، برای آن‌ها هم احترام گذاشتن به شما دشوار خواهد بود. احترام گذاشتن به دیگران نشانه این است که خود شما نیز شایسته احترام هستید. اگر به دیگران احترام نگذارید، شما را به چشم انسانی بی‌محبت نگاه می‌کنند که قادر به درک ارزش وجودی دیگران نیست.

برخی از رئیس‌ها و مدیران شرکت‌ها سعی می‌کنند با اعمال اقتدار خود بر زیر دستانشان احترام کسب کنند. با این که اقتدار خصوصیتی است که احترام می‌طلبد، اما اگر رئیس قادر به درک دستاوردهای کارمند خود نباشد کارمندان از او کینه به دل گرفته و هیچ گاه احترامی که سزاوار آن باشد را به او عرضه نمی‌کنند. از طرفی دیگر رئیسی که علاوه بر اعمال اقتدر خود بر کارمندان از آن‌ها دلجویی و حمایت می‌کند و به افکار و ایده‌های آن‌ها گوش می‌دهد، خیلی راحت احترام زیردستانش را جلب می‌کند.

با بی‌احترای دیگران چگونه پاسخ دهیم؟

با کسی که به ما بد نگاه می‌کند یا ژست می‌گیرد چه باید بکنیم؟ گاهی مخاطب شما بدون این که کلمه‌ای در تحقیر شما بگوید با رفتارش شما را تحقیر می‌کند. احساس تحقیر شدن می‌تواند از یک نگاه، یا یک گفته یا از یک شانه بالا انداختن ناشی شود. ممکن است از سخن کسی احساس بی‌ارزش بودن کنید. گنج می‌شوید و به جای این که روحیه خود را بهتر کنید به تدریج روحیه خود را می‌بازید و احساس حقارت می‌کنید.

رفتار تحقیر آمیز به شکل های زیر اتفاق می افتد:

تحقیرهای کلامی مستقیم: این نوع تحقیر کاملا مشخص است. خیلی ساده با کلام شما ر تحقیر می کند. **روش برخورد در این روش** آن است که بگذارید تا حدودی خشمش را تخلیه کند و کمی آرام بگیرد. اگر اشتباهی از شما سر زده حتی اگر مخاطبتان به شما توهین کره باشد به اشتباه خود اقرار کنید و عذر خواهی کنید. در برابر طرز برخورد او ابراز وجود کنید. با یک یا چند کلمه کوتاه و خلاصه برخورد را به پایان برسانید. این اقدامات به از میان برداشتن تحقیرها کمک می کند.

تحقیرهای کلامی غیر مستقیم: در واقع پرخاش غیر مستقیم هستند. اشخاص تحت تاثیر این نوع برخوردها گیج و مبهوت می شوند و احساس می کنند که مورد سلطه جویی قرار گرفته اند. این در واقع یک حمله پنهانی است. برای روبرو شدن با این مدل قبل از هر کاری سعی کنید اطلاعات بیشتری به دست آورید. **بپرسید منظورتان چیست؟** با جوابی که می گیرید از نیت شخص روبرویتان آگه می شوید. شاید شما حرف او را به درستی درک نکرده اید. واکنش شما به جواب طرف مقابل بستگی دارد، اما بخشی از هدف شما این است که به مخاطب خود بیاموزید به روش دیگری با شما حرف بزند و با شما رک و صریح باشد.

تحقیر غیر کلامی: برخورد با این تحقیر بسیار دشوار است زیرا این احتمال وجود دارد که شخص توهین کننده اصولا متوجه رفتار توهین آمیزش نباشد. از آن گذشته نمی توانید مطمئن باشید که لزوما از قصد و نیت شخص توهین کننده آگه شده اید. اگر مخاطب می خواهد بدون ابراز کلمه ای شما را تحقیر کند، او را به شکلی مجبور کنید که به جای ژست از کلمه استفاده کند. می توانید به طور قاطعانه بگویید: ممکنه این طرز نگاهت را برای من ترجمه کنی؟ من نمیتوانم منظور شما ر ادراک کنم مگر این که مستقیما نظرت را بگویی.

روابط اجتماعی موفق

عوامل موثر بر رفتار اجتماعی

روابط اجتماعی ما با روابط دیگر تفاوت دارد. ما بسته به شرایط روابط مختلفی با اعضای جامعه داریم.

رفتار اجتماعی: به رفتاری گفته می‌شود که در آن‌ها شرایط اجتماعی بر افکار، احساسات و عملکرد افراد تاثیر می‌گذارد. اگر دقت کنید رفتار در تنهای با رفتار در اجتماع تفاوت دارد.

عواملی که بر رفتار اجتماعی تاثیر گذار است:

۱- **حضور دیگران** : عملکرد ما تحت تاثیر جمع قرار می‌گیرد. وقتی کاری را با مهارت انجام دهیم در حضور جمع آن کار را

بهتر انجام خواهیم داد. زیرا حضور دیگران به ما انگیزه بیشتری می‌دهد. اما اگر در آن تازه کار باشیم تاثیر معکوس خواهد داشت.

۲- **فردیت باختگی**: وقتی ما در میان گروه زیادی از مردم باشیم به نحوی گمنام تلقی می‌شویم و در گمنامی ممکن است

دست به رفتارهایی بزنیم که در تنهایی حتی تصورش را هم نمی‌کنیم.

۳- **دخالت ناظران** : ما خلاف یا جنایت هایی را که در حضورشاهدان زیاد انجام می‌شود را بهتر می‌توانیم تحمل کنیم. زیرا

وقتی ناظران زیاد باشد موقعیت غیر اضطراری تلقی می‌شود.

۴- **توزیع مسئولیت**: وقتی تعداد زیادی از افراد شاهد ماجرای باشند که در آن نیاز به کمک وجود داشته باشد، احساس

مسئولیت بین آن‌ها توزیع می‌شود و به همان میزان کمتر می‌شود.

۵- **غفلت جمعی:** در شرایطی که همه شاهد ماجرای خطرناک یا کشنده ای هستند، هرکس فکر می‌کند که دیگران برای

کمک رساندن اقدام خواهند کرد و نوعی غفلت جمعی اتفاق می‌افتد. یادمان باشد ممکن است همه به امید دیگران از

اقدام انسان دوستانه غفلت کنند.

روش‌های برخورد با افراد مشکل ساز

در روابط اجتماعی و سازمانی گاهی با افرادی سر و کار دارید که رفتاری غیر عادی و دردسر ساز دارند. شما باید تا حدودی برای

چنین شرایطی آمادگی داشته باشید. این قبیل اشخاص در همه جا پیدا می‌شوند و چنانچه نتوانید با آنها برخورد مناسبی داشته

باشید ضمن صرف انرژی زیاد برای خود و سایر اطرافیان تنش ایجاد می‌کنید.

طرز برخورد با افراد مزاحم و بهانه جو

وقتی با چنین فردی برخورد می‌کنید ابتدا با لحنی جدی و بدون خشونت و مودبانه از او بپرسید چه کمکی می‌توانم به شما بکنم؟

در صورت ادامه مزاحمت از او معذرت بخواهید که نمی‌توانید به او کمک کنید. روی سخن را به طرف دیگر متوجه کنید. با شخصی

دیگر صحبت کنید یا موضوعی دیگر را پیش بکشید. حالت تدافعی نگیرید و مهاجم هم نباشید، چون هر دو حالت رفتار او را تقویت

خواهند کرد. با حالتی خنثی برخورد کنید.

طرز برخورد با افراد لجوج و سمج

ابتدا علت لجاجت او را بپرسید و سعی کنید آن را کشف کنید. تا حد امکان سعی کنید د رجهت سلیقه او حرف بزنید . با او

همدردی کنید. به حرف زدن خود خاتمه دهید و از اینکه نمی‌توانید بیشتر از این با او صحبت کنید معذرت خواهی نمایید.. با

گوش دادن فعال، برخورد همدلانه و پرس و جو درباره مشکل سعی کنید مشکل را حل کنید. به یاد داشته باشید هر فرد سمج و لجباز به شنونده ای نیاز دارد که به همان اندازه بتواند سماجت او را تحمل کند. پس صبور باشید و از کوره به در نروید.

روش برخورد با افراد اهل مجادله و پرخاشگر

بگذارید تا حرف خود را بزند و راحت شود. بعد از صحبت هایش از او تشکر کنید و موضوع بحث را تغییر دهید. به او فرصت اظهار نظر بیشتری ندهید. همین که اصل موضوع را بگوید و تا حدودی آرام شود کافی است. اگر اعتراض منطقی دارد به او گوش دهید و در مورد آن با او همفکری کنید. با لحنی جدی مجدداً از او تشکر و خداحافظی کنید.

روش برخورد با افراد شاکی و ناراضی

از چنین فردی بخواهید نظرات و پیشنهادهای خود را به شما بگوید. ازا او کمک فکری بخواهید. موضع گیری نکنید، موضوع را شخصی سازی نکنید و شکایت های او ا به خود نسبت ندهید. سعی کنید اطمینان او را جلب کنید. با حوصله به حرف هایش گوش کنید.

ما در روابط اجتماعی خود با افراد متفاوتی برخورد می کنیم. رفتار ما تحت تاثیر فاکتورهایی قرار می گیرد و غیر از آنچه می شود که در حالت عادی داریم. گاهی تحت تاثیر شرایط خاص دست به رفتارهایی می زنیم که خودمان هم باور نمی کنیم. برای برخورد با افراد متفاوت باید روش های خاصی به کار برد. که نیاز به تمرین و تکرار رفتار دارد تا به مهارت تبدیل شود.