

کلیدواژه‌ها: تعامل، گفت‌وگوی
اثربخش، ارتباطات غیر کلامی.

فضای بحث و جدل و یا مذاکره قرار
می‌گیرد.^۱

از آن‌جا که استفاده از زبان، ابزار اصلی گفت‌وگو به شمار می‌رود، از این‌رو این امکان وجود دارد که افراد در عرصه گفت‌وگو با چالش‌هایی نیز روبه‌رو شوند. آلفرد کورزیسکی و وندل جانسون بر این عقیده‌اند که بیش‌تر مشکلات ناشی از عدم ارتباط مناسب میان افراد به علت استفاده نادرست از زبان است. در این میان، برخی از معناشناسان ضمن تأیید این مطلب بر این موضوع تأکید می‌کنند که چند ویژگی مهم در زبان وجود دارد که سبب می‌شود افراد نتوانند همواره در انتقال پیام به نحو مناسبی موفق عمل نمایند. از نظر آنان «ایستایی زبان در مقابل پویایی واقعیت‌ها، محدود بودن زبان در مقابل نامحدود بودن واقعیت‌ها و انتزاعی بودن زبان از جمله این ویژگی‌ها به‌شمار می‌رود.^۲

نکته مهم دیگری که باید در این زمینه به آن توجه نمود، این است که گفت‌وگو مهارتی است قابل یادگیری و اکتسابی که می‌تواند با تمرین و ممارست بهبود یابد. در این مقاله به اجمال ضمن بررسی عوامل مؤثر بر گفت‌وگوی سازنده، راهکارها و توصیه‌هایی برای بهبود این مهارت ارائه خواهد شد.

بی‌تردید گفت‌وگو یکی از بهترین شیوه‌ها برای برقراری ارتباط و ایجاد تعامل با دیگران به‌شمار می‌رود. گفت‌وگو ابزار انسانی قدرتمندی است که از طریق آن تصمیم و یا عقیده‌ای ارائه و یا از آن پشتیبانی می‌شود. تأکید بر ابزار انسانی به‌عنوان وجه مشخصه گفت‌وگو ناظر بر این واقعیت است که در میان همه موجودات فقط انسان است که می‌تواند از طریق این مهارت آن‌چه را در ذهن و ضمیرش می‌گذرد (اعم از عقاید، احساسات، عواطف، خواست‌ها و نیازها) به مخاطبین خود منتقل نموده و میان ارزش‌های خود و ارزش‌های دیگران نقطه اتصالی پدید آورد.

آن‌چه در این میان می‌تواند مورد توجه قرار گیرد، این است که گفت‌وگو فرآیندی غیر از سخن‌گفتن، مباحثه و مذاکره کردن است. به عقیده بوبر «هنگامی که فرد با طرف مقابل نه به‌عنوان یک انسان بلکه به‌عنوان یک موضوع برخورد می‌کند و یا هنگامی که قصد اولیه‌ی وی فقط تأثیر گذاشتن و اعمال فشار بر دیگران است، فرد از فضای گفت‌وگو خارج شده و در

گفت‌وگوی اثربخش،

حمیدرضا زین‌الدینی
مرضیه صادقی



گفت و گو چیست؟

معنا و مفهوم گفت و گو از ریشه فعل یونانی dialogos اخذ شده است. این فعل ناظر بر ارتباطی است که در آن کلمه یا معنا از طریق محاوره انتقال می یابد.

مارتین بوبر گفت و گو را فرآیندی می داند که در آن «هر طرف در ذهن خود طرف یا طرفین مقابل را واقعاً با ویژگی های خاص و حال حاضرشان در نظر گرفته و به قصد ایجاد رابطه متقابل به آنان روی می آورد.»^۲

بوهم و پیت با شبیه سازی ماهیت گفت و گو با ویژگی های علم، گفت و گو را نوعی نگرش علمی در نظر می گیرند. از نظر آنان «ملاک اصلی در مفهوم گفت و گو همانند نگرش علمی این است که باید آماده بود تا واقعیت ها و دیدگاه ها را آن گونه که هستند چه آن ها را دوست داشته باشیم و یا نداشته باشیم- بپذیریم.»^۳

پیتر سنگه گفت و گو را «کشف خلاق مقوله های بگرنج و ظریف، گوش دادن و شنیدن نظریه های دیگران همراه با توجه و ژرف نگری و تعلیق نظریه های شخصی تعریف می کند.»^۴

هالیدی و تاف به جای ارائه تعریفی از گفت و گو، کارکردهای ویژه آن را مورد توجه قرار داده و اطلاع رسانی، متقاعد کردن، تنظیم کردن، تولید یا بیان عواطف

و کسب اطلاعات را به عنوان مهم ترین کارکرد گفت و گو مورد تأکید قرار داده اند.^۵ با توجه به تعاریف فوق، می توان عناصر مشترکی را به عنوان ویژگی های اصلی گفت و گو مورد توجه قرار داد. تأکید تعاریف فوق بر ویژگی های فردی، شخصیتی و علائق افراد، بیانگر این واقعیت است که گفت و گو ابزاری مفاهیم محور بوده و دستیابی به نتایج مؤثر آن بدون در نظر گرفتن خواست ها و دل مشغولی های فرد مقابل از یک سو و به تعلیق در آوردن مفروضات از پیش تعیین شده خود از سوی دیگر غیرممکن است. معمولاً حفظ سطح گفت و گو تا حد زیادی به این ویژگی ها بستگی خواهد داشت. **روزالی ماگیو** در کتاب هنر گفت و گو در این زمینه می نویسد: «گفت و گوی تأثیر گذار، معدن طلایی است که پس از پیدا کردن و کاویدن موضوعی که هر دو طرف مشتاق آن هستند، محصول می دهد.»^۶

عوامل مؤثر در گفت و گوی اثربخش

• گوش دادن

در فرآیند گفت و گو، گوش دادن نقش بسیار مؤثری ایفا می نماید. بخش مهمی از یادگیری ما از طریق گوش دادن به دست می آید. از طریق این مهارت است که می توان زمینه های لازم را برای

چالش هـ اوراها کارها

پرسش‌های مناسب این امکان را فراهم می‌سازند که افراد بتوانند در مورد علایق و دل‌مشغولی‌های مخاطبان خود اطلاعات لازم را به‌دست آورده تا روند گفت‌وگو به نحو مناسب ادامه یابد

برای استفاده از سؤال لازم است به‌طور جدی از طرح سؤالات نامرتبط خودداری نمود؛ زیرا در چنین شرایطی، فرد مقابل ممکن است احساس کند که مورد بازخواست قرار گرفته و یا خود را در نقش گفت‌وگو‌کننده‌ای ضعیف ظاهر سازد.

ارتباطات غیر کلامی

رفتارهای غیر کلامی نقش مهمی در زندگی ما ایفا می‌کنند. نتایج برخی از تحقیقات نشان می‌دهند «رفتارهایی از قبیل لبخند زدن، اشاره کردن، خیره شدن و گریه کردن در همه‌جای دنیا مرسوم بوده و پیام آن توسط افراد مختلف درک می‌شود»^{۱۲}

در فرآیند گفت‌وگو تأثیر پیام و رفتارهای غیر کلامی کمتر از ارتباط کلامی نیست. زبان غیر کلامی وسیله بسیار مهمی در ابراز عقاید و احساسات تلقی شده و حاکی از نگرش‌ها، هیجانات و گرایش‌های افراد نسبت به دیگران است که می‌تواند به تنظیم ارتباط میان سخنگو و شنونده کمک کند.

براد و سیل برای تشریح اهمیت و نقش حساس رفتارهای غیر کلامی بر این نکته تأکید می‌کند که «در یک برخورد عادی معمولاً ۱/۳ معانی از طریق مؤلفه‌های کلامی و ۲/۳ از طریق کانال غیر کلامی به مخاطبان منتقل می‌شود»^{۱۳} در یک گفت‌وگوی مؤثر نقش این قبیل رفتارها از آن‌جا حائز اهمیت است که در یک تعامل دوسویه حالت‌های چهره، ژست‌ها، حرکات بدنی، تن صدا، سرعت و لحن گفتار و... همه می‌توانند به انتقال پیام کمک نموده و یا مانع از برقراری

• سؤال کردن

سؤال کردن یکی از رایج‌ترین و در عین حال ساده‌ترین مهارتی است که می‌تواند در گفت‌وگو به نحو مؤثری مورد استفاده قرار گیرد. **استراک و شوارز** بر این باورند که «مهم‌ترین شکل تعامل انسانی، ارتباطی است که بر مبنای پرسش و پاسخ پی‌ریزی شده باشد»^{۱۴}

استنستروم معتقد است: «تجسم گفت‌وگو بدون پرسش و پاسخ دشوار است»^{۱۵}، پرسش‌های مناسب این امکان را فراهم می‌سازند که افراد بتوانند در مورد علایق و دل‌مشغولی‌های مخاطبان خود اطلاعات لازم را به‌دست آورده تا روند گفت‌وگو به نحو مناسبی ادامه یابد.



بهبترین نوع پرسش در گفت‌وگو، پرسش‌هایی است که قضاوت‌کننده، تهاجمی، کلی و متعدد نباشند تا به کمک آن بتوان زمینه‌های مشترکی را با مخاطبان پیدا نمود.

برخی از پرسش‌های نامناسب در این زمینه عبارت‌اند از:

- متوجه نشدید که آن کار اشتباه بوده است؟ (قضاوت‌کننده/تهاجمی)

- گفتید چند نفر به دیدار شما آمده بودند؟ مرد بودند یا زن؟ یا وسیله خاصی هم به همراه داشتند؟ (متعدد)

- نظر شما در مورد آموزش و پرورش امروزی چیست؟ (کلی)

حفظ روابط مناسب با دیگران فراهم نموده و از بروز بسیاری از اختلاف‌نظرها، کشمکش‌ها و سوءتفاهم‌ها جلوگیری کرد.

در فرهنگ لغات گوش دادن به معنای تلاش برای شنیدن چیزی و اعتنا کردن تعریف شده است. برخی از صاحب‌نظران با بسط این تعریف و با تأکید بر کارکردهای ویژه گوش دادن آن را به‌عنوان «فرآیند شنیدن، جذب، سازماندهی، به‌خاطر سپردن و دادن پاسخ‌های مشخص به محرک‌های شنیداری و غیر کلامی تعریف نموده‌اند»^{۱۶} نکته قابل توجه در این تعریف آن است که باید میان شنیدن و گوش دادن تمایز قائل شده و شنیدن را فعالیتی جسمی که ناظر بر دریافت پیام از طریق کانال‌های حسی است و گوش دادن را فرآیندی ذهنی که شامل دریافت، درک، معناگذاری و پاسخگویی است، در نظر گرفت. در این میان برخی از صاحب‌نظران بر این باورند که نمی‌توان گوش دادن را صرفاً امری شنیداری مورد توجه قرار داد؛ زیرا در این صورت، از بسیاری از نشانه‌های غیر کلامی سخنگو غافل می‌شویم. حال آن‌که این نشانه‌ها می‌توانند تأثیر به‌سزایی در برقراری ارتباط و درک مفهوم به‌همراه داشته باشند.

البته نباید از این موضوع غافل بود که گوش دادن مؤثر، کار بسیار سخت و دشواری بوده و عوامل متعددی می‌توانند به‌عنوان موانع ارتباطی آن را تحت‌تأثیر قرار دهند. برای مثال «میل به قضاوت سریع و آمادگی ذهنی شنونده یکی از مهم‌ترین موانع گوش دادن به‌شمار می‌رود. در این موقعیت، شنونده تحت‌تأثیر تجارب، نگرش‌ها، ارزش‌ها و احساسات خود فرد مخاطب را مورد قضاوت قرار می‌دهد. این نوع قضاوت به‌نحو مؤثری بر نحوه درک فرد تأثیر می‌گذارد. زیرا غالباً افراد تمایل دارند جنبه‌هایی را بشنوند که با انتظاراتشان هماهنگی داشته باشد»^{۱۷}

زمانی که در حال گوش دادن هستید، از عبارت پردازی برای پاسخ‌های بعدی خویش خودداری نمایید

ارتباط شوند. در این رابطه، بسیاری از صاحب‌نظران بر این عقیده‌اند که «از لحظه‌ای که وارد حوزه گفت‌وگو می‌شویم بدن ما در حال گفتن همه مسائل درونی ما به حاضران است.»^{۱۴}

برخی پژوهش‌ها معنا و پیام‌های خاصی را برای رفتارهای غیر کلامی ارائه داده و بر آن تأکید می‌نمایند. برای مثال، **استر** بر این باور است که «ما با کج کردن سر علاقه‌مندی خود را نسبت به حرف‌های طرف مقابل ابراز کرده و یا با تکان‌های سر تمایل‌مان را برای ادامه صحبت با مخاطبمان نشان می‌دهیم.»^{۱۵}

ماگیو نیز در کتاب هنر گفت‌وگو جنبه دیگری از مفهوم این قبیل پیام‌ها اشاره کرده و می‌نویسد: «سر خمیده و چشمان به زمین دوخته شده، فرد را به صورت انسانی نامطمئن، آسیب‌پذیر و منفعل جلوه می‌دهد.»^{۱۶}

توصیه‌هایی برای افزایش اثربخشی گفت‌وگو

- به صحبت‌های طرف مقابل خود تمرکز کنید و سعی کنید جنبه‌های مشترک و مورد علاقه‌تان را در بین صحبت‌های او یافته و بر آن نکات تأکید نمایید

- در قالب طرح پرسش‌های مناسب برخی از تفکرات خود را در گفت‌وگو وارد کنید. تعدادی از پرسش‌های مناسب در

این زمینه عبارت‌اند از:

- با توجه به موضوع مطرح شده آیا شما.....؟

- آیا درست فکر کردم شما در نظر دارید.....؟

- نکات کلیدی و مهم صحبت‌های طرف مقابل را با کمی تغییر و به‌طور خلاصه تکرار کنید. این عمل که اصطلاحاً تعبیر نامیده می‌شود، به شما کمک می‌کند تا مطمئن شوید موضوع مورد بحث را به‌خوبی درک کنید.

- زمانی که در حال گوش دادن هستید، از عبارت پردازی برای پاسخ‌های بعدی خویش خودداری نمایید. این عمل از مهم‌ترین عواملی است که مانع درک مفاهیم و مقاصد مورد نظر گوینده می‌شود.

- از طرح پرسش‌های زیاد و نامربوط که موجب آزردن مخاطب می‌شود، خودداری کنید. به یاد داشته باشید پرسش‌های شما تا زمانی مفیدند که به کمک آن‌ها بتوان چارچوب‌های ذهنی مخاطب را شناخته و با انتظارات، دل‌مشغولی‌ها، تجارب گذشته، صلاحیت‌ها و گرایش‌های آنان آشنا شوید.

- فضای گفت‌وگو را از هرگونه پیش‌داوری، قضاوت و سرزنش دور نگه دارید. زمانی که فضای گفت‌وگو بیش از اندازه متشنج است، به هیچ وجه اصرار به بیان همه گفته‌های خود نداشته باشید. در چنین شرایطی بهترین روش آن است که برخی موضوعات را ناگفته گذارده و موضوع را در جلسات بعدی پیگیری کنید.

- از اصرار ورزیدن در این رابطه که حقیقت صرفاً در نزد شماست و این شما هستید که بر حقایق تأکید می‌کنید، خودداری ورزید. برای جلوگیری از بروز این احساس در مخاطب بهتر است از این عبارات استفاده کنید:

- آن‌طور که من درک می‌کنم.....
- آن‌چه به نظر من می‌رسد این است که.....

- به اعتقاد من.....
- از انحصاری کردن گفت‌وگو به شدت اجتناب کنید. اگر بیش از دو یا سه

دقیقه همچنان به صحبت‌های خود ادامه می‌دهید و امکان صحبت کردن را به فرد مقابل واگذار نکرده‌اید، شما در حال انحصاری کردن گفت‌وگو هستید. ادامه این روند به‌ویژه اگر توأم با بی‌اعتنایی و عدم توجه به مخاطب باشد، می‌تواند به خسته‌کردن و دل‌آزرده‌گی طرف مقابل منجر شود.

- از الفاظ مبهم و یا پیام‌های توأم با اشاره و کنایه که می‌تواند معانی و تعبیر مختلفی داشته باشد، خودداری کرده و در صورتی که با ابهامی در سخنان فرد مقابل روبه‌رو می‌شوید، از وی بخواهید آن‌چه را که در نظر دارد به‌طور روشن و واضح بیان نماید و یا برای آن مثال‌هایی ارائه دهد.

پی‌نوشت

۱. ناجی، سعید، کندوکاو فلسفی برای کودکان و نوجوانان، پژوهش‌کننده علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، ۱۳۸۷، ص ۱۴۸.
۲. تانکار، جیمز و دیگران، نظریه‌های ارتباط، علی‌رضا دهقان، دانشگاه تهران، ص ۱۱۸.
۳. منبع شماره ۱، ص ۱۲۰.
۴. زمردیان، اصغر، سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۷۳، ص ۲۲۵.
۵. همان منبع، ص ۲۲۳.
۶. هارچی، اون، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی، خشیاربیگی و مهرداد فیروزبخت، انتشارات رشد، ۱۳۷۷، ص ۲۱۷.
۷. روزالی، ماکیو، هنر گفت‌وگو با هر کس در هر جا، غلامحسین خانقانی، نسل نواندیش، ۱۳۸۶، ص ۳۸.
۸. منبع شماره ۶، ص ۲۱۷.
۹. همان، ص ۲۱۷.
۱۰. همان، ص ۲۱۷.
۱۱. هارچی، اون، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی، خشیاربیگی و مهرداد فیروزبخت، رشد، ص ۲۱۷.
۱۲. برکوه، ری ام و دیگران، مدیریت ارتباطات، سید محمد اعرابی، داود ایزدی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۷۸، ص ۳۳۲.
۱۳. هارچی، اون، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی، خشیاربیگی و مهرداد فیروزبخت، رشد، ص ۲۱۷.
۱۴. برکوه، ری ام و دیگران، مدیریت ارتباطات، سید محمد اعرابی، داود ایزدی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۷۸، ص ۱۱۸.
۱۵. منبع شماره ۱۳.
۱۶. روزالی، ماکیو، هنر گفت‌وگو با هر کس در هر جا، غلامحسین خانقانی، نسل نواندیش، ۱۳۸۶، ص ۳۸.