

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# ارتباط مؤثر

لیلا شورین اصل

مشاور و مدرس کارگاه

شماره تلفن و تماس واتس آپ

۰۹۱۲۲۸۰۷۷۱۹



# اهداف آموزشی این جلسه:

◀ فعال کردن ذهن شرکت کنندگان در رابطه با

اهمیت مهارت‌های ارتباطی

◀ آشنایی شرکت کنندگان با مهارت‌های ارتباطی

بعضی‌ها به زندگی ما پا می‌گذارند و زود می‌روند.  
بعضی، مدت‌ها می‌مانند و در قلب‌مان ردی از خود  
به جای می‌گذارند و ما هرگز دوباره مثل سابق  
نمی‌شویم.



# مقدمه

- ارتباطات ضعیف منبع اصلی اختلافات میان فردی است. زیرا افراد ۷۰٪ از ساعات بیداری خود را در حال ارتباط برقرار کردن نوشتن و خواندن و شنیدن هستند.
- هیچ گروهی نمی‌تواند بدون ارتباط زنده بماند.



# ۷۰ سال عمر چگونه می گذرد؟

ارتباط

۲۵ سال خواب

۸ سال مطالعه

۶ سال استراحت و بیماری

۷ سال تفریح و تعطیلات

۵ سال رفت و آمدها

۴ سال خوردن و آشامیدن

۳ سال آمادگی برای انجام فعالیت های خوب

۱۲ سال کار مفید

# ارتباط چیست؟

## مهارت‌های ارتباطی کدامند؟

# ارتباط چیست؟

به طور خلاصه:

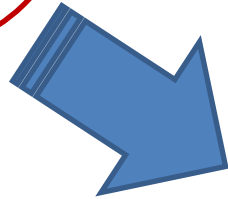
ارتباط فرآیندی است بین دو نفر که یک نفر به عنوان فرستنده پیام و دیگری به عنوان گیرنده پیام قرار دارد.

در تعریف جامع:

ارتباط فرآیندی پویا و پیوسته مبتنی بر همگرایی و اعتمادی متقابل است که در آن با استفاده از گفتار، نوشتار، علایم و رفتار، فکر، پیام یا اطلاعات مبادله می شود.

# ارتباط مؤثر چیست؟

توانایی برقراری رابطه با دیگران به شکل مؤثر.



برآورده شدن نیاز، خواسته، حق و حقوق خودمان

بدون صدمه به نیاز، خواسته، حق و حقوق دیگران



# اهمیت ارتباط

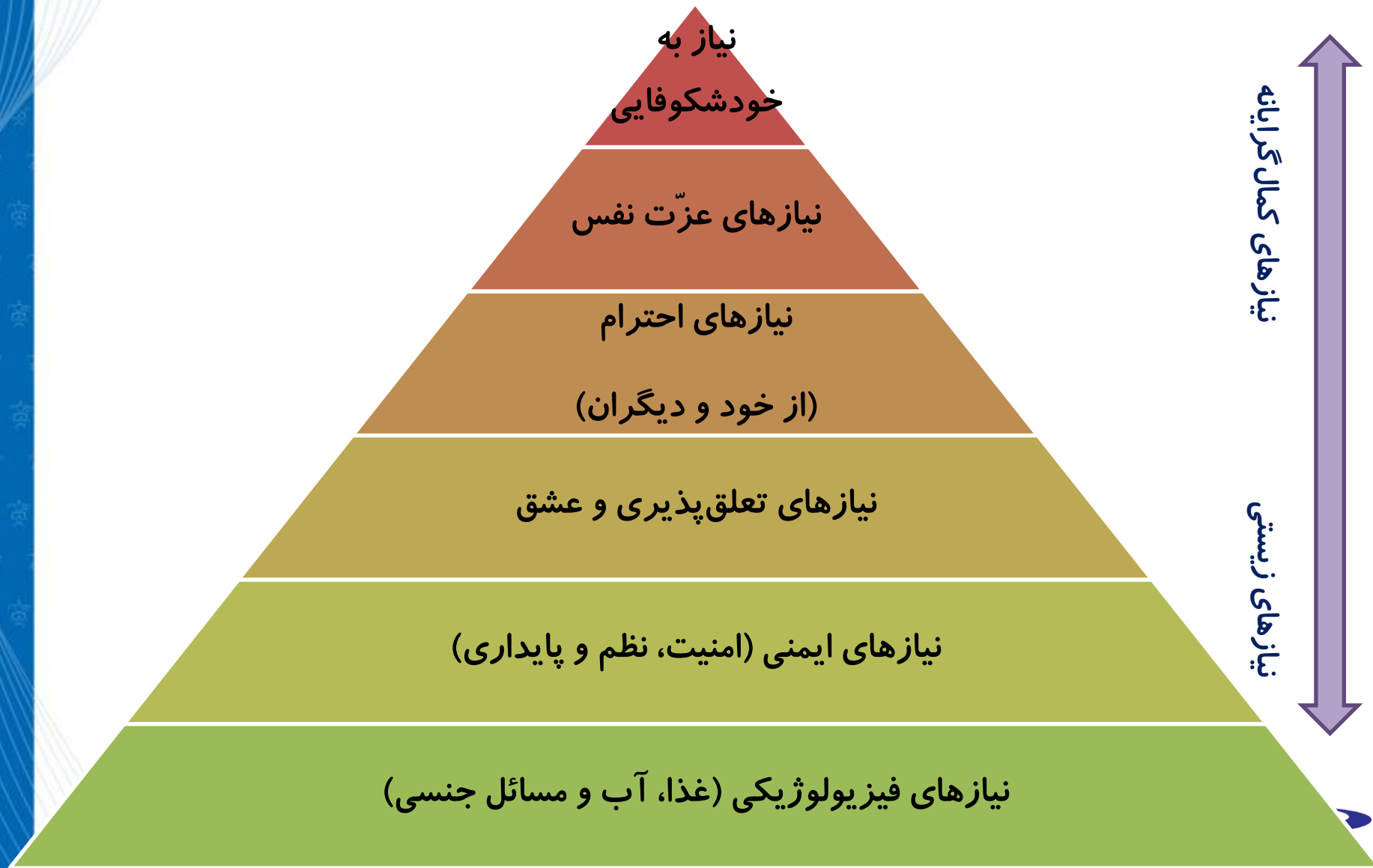
✓ رفع نیازهای بشر از طریق برقراری ارتباط با دیگران

✓ ارتباط اساس تشکیل جامعه

✓ دریافت و انتقال اطلاعات

✓ پیشرفت و تعالی فردی و اجتماعی

# سلسله مراتب نیازها بر اساس دیدگاه مزلو



# بحث گروهی:

به نظر شما روابط بین فردی چه نقشی در رفع نیازهای انسان دارد؟

- نیازهای فیزیولوژیکی (نیازهای جسمانی)
- نیازهای ایمنی و امنیت
- نیازهای تعلق پذیری و عشق
- نیازهای احترام
- نیازهای زیبایی شناختی
- نیاز به خودشکوفایی

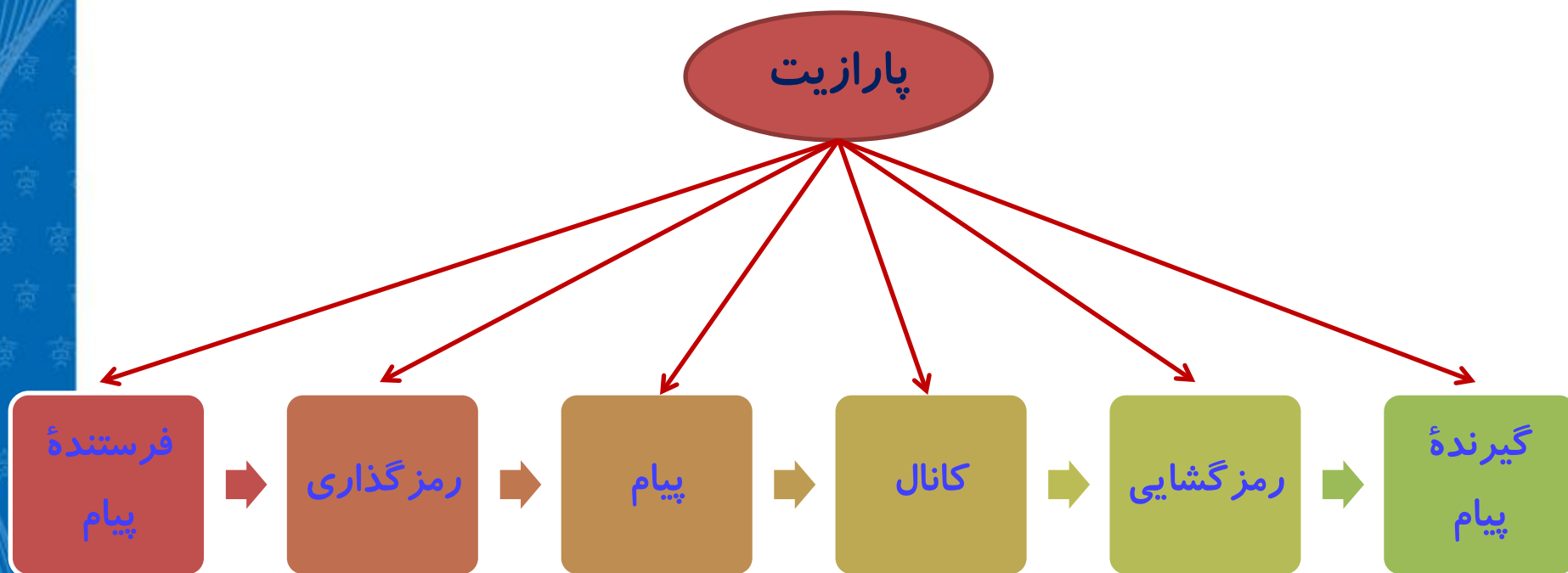
# عناصر موجود در فرآیند ارتباط

فرستنده

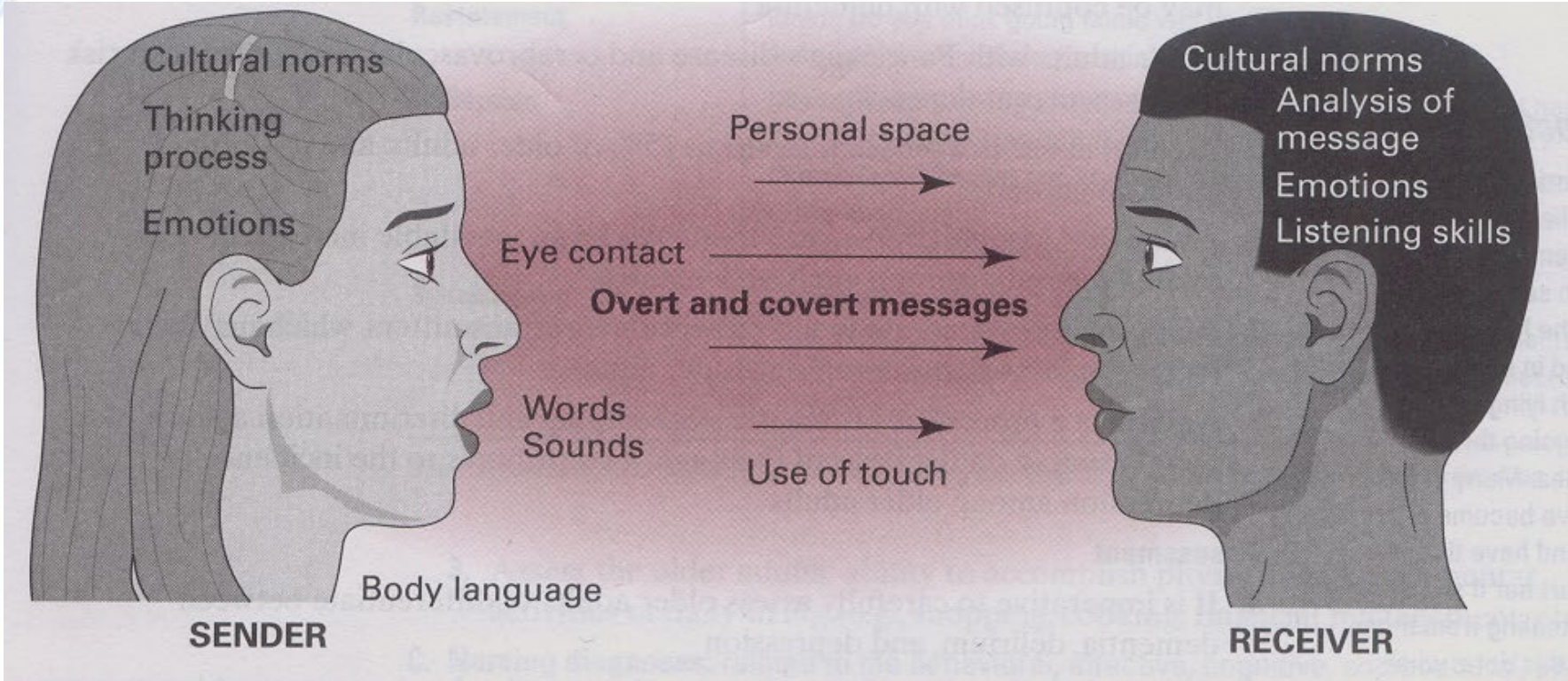
گیرنده

پیام

# عناصر اصلی ارتباط



# فرآیند ارتباط



فرستنده  
پیام



پیام  
(پنهان و آشکار)



گیرنده  
پیام

# انواع ارتباط

غیر کلامی  
(non-Verbal)

۹۰%

کلامی  
(Verbal)

۱۰%

مثال:

«متماً امشب هم تا دیر وقت کار می‌کردی که باز هم دیر آمدی»

# اهمیت ارتباطات غیرکلامی در ضرب المثلها



❖ دو صد گفته چون نیم کردار نیست.

❖ رنگ رخساره خبر می دهد از سر ضمیر

❖ قسم حضرت عباس را باور کنیم یا دم خروس را

❖ چیزی که عیان است چه حاجت به بیان است!



# انواع ارتباط

## ۱. ارتباط غیر کلامی

آنچه مشاهده و ارسال می‌گردد.

اغلب مهم‌تر از ارتباط کلامی است و شامل موارد زیر است:

- پیرا-زبان (لحن صدا، جریان صحبت)
- جنبش (کلّ زبان‌های تن و حرکت چهره و صورت و وضعیت اندامی)
- حریم ارتباطی (فاصله بین فرستنده و گیرنده پیام)
- تماس بدنی (نحوه تماس، دست دادن)
- ظاهر فیزیکی (پوشش، آرایش)

## ۲. ارتباط کلامی

آنچه گفته و شنیده می‌شود.

این نوع شامل محتوای ارتباط است:

- استفاده از لحن صدای مناسب
- ارائه تشویق کلامی
- پرسش سؤالات
- توضیح و تبیین
- شفاف‌سازی

# ویژگی‌های ارتباطات کلامی

- ◀ سمبلیک، معنادار و دارای الگوهای مشخص
- ◀ استفاده از واژگان برای برقراری ارتباط
- ◀ آگاهانه
- ◀ تنها ۷٪ از مجموع ارتباطات با آن انجام می‌شود.
- ◀ تک‌حسی - تنها حس شنوایی تحریک می‌شود.
- ◀ عدم استفاده از رفتارهای غیر کلامی

# ویژگی‌های ارتباطات غیرکلامی

- سمبلیک، معنادار و دارای الگوهای مشخص
- در سطح ناخودآگاه و اغلب غریزی
- در جریان اجتماعی شدن فرا گرفته می‌شوند.
- چند حسّی - دیداری و شنیداری و غیرمستقیم
- باعث تقویت، جانشینی و انکار رفتارهای کلامی هستند.

# ویژگی‌های ارتباطات غیرکلامی

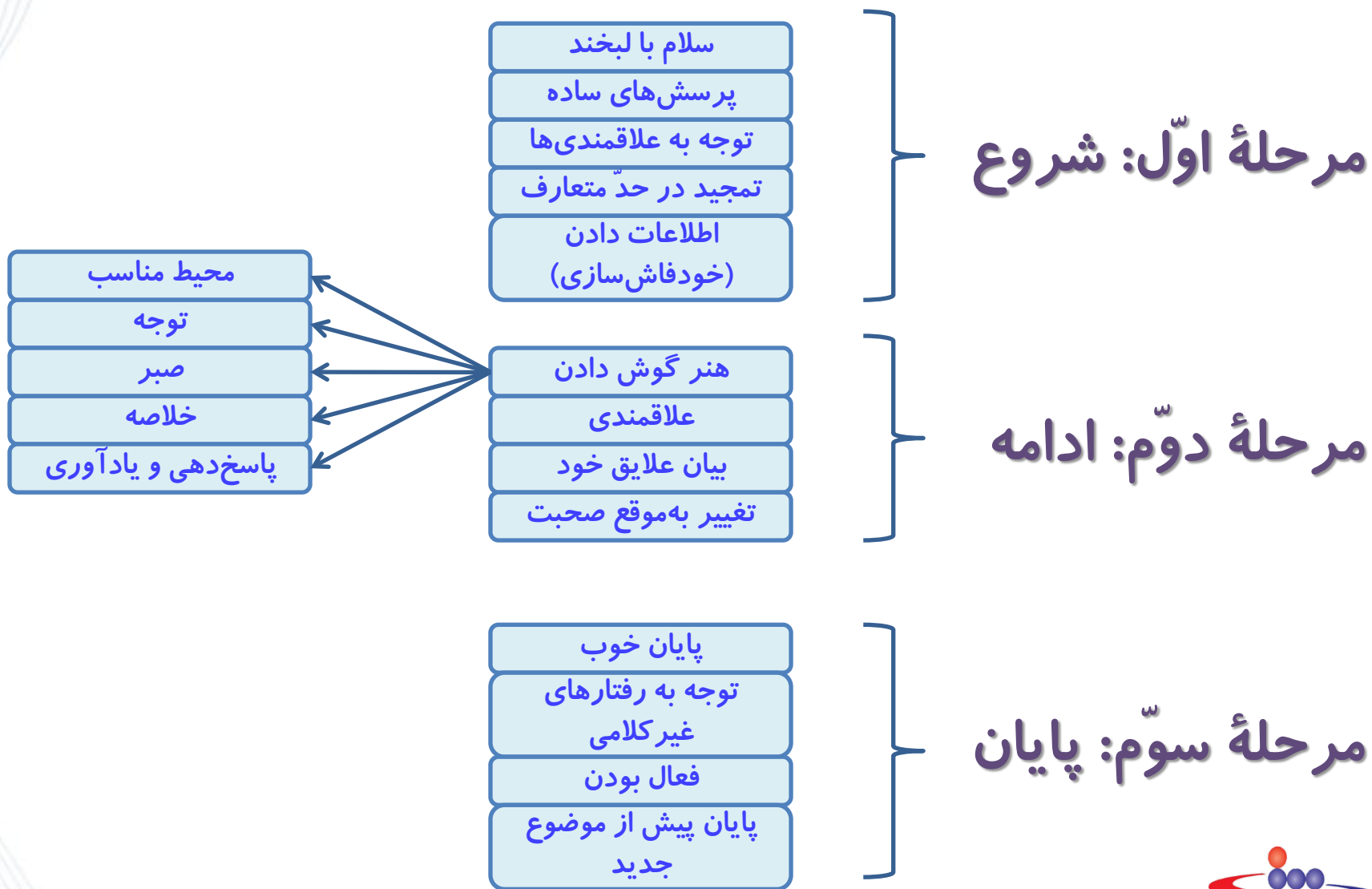
- دارای محدوده فرهنگی هستند.
- اغلب مبهم و دارای ارزش‌های دو یا چندگانه‌اند.
- ۹۳٪ از مجموع ارتباطات را شامل می‌شود.
  - ۳۸٪ لحن و تن صدا
  - ۵۵٪ رفتارهای غیرکلامی
- جنبه‌های نگرشی قوی دارند.
- همیشه معتبرتر و قابل اطمینان‌تر هستند.

بزرگترین اشتباهی که موقع صحبت کردن با دیگران می‌توانید مرتکب شوید این است که اولویت اول خود را، تلاش برای بیان ایده‌ها و احساسات خود قرار دهید.

چیزی که بیشتر مردم می‌خواهند این است که به حرف‌هایشان گوش داده شود، مورد احترام قرار گرفته، و درک شوند. به محض این‌که بفهمند آن‌ها را درک می‌کنید، این انگیزه را پیدا می‌کنند که از نقطه نظرات شما نیز آگاه شوند.



# مراحل ارتباط بین فردی مؤثر:



# خطاهای ارتباطی

- ارزیابی شتاب زده
- نتیجه گیری عجولانه
- فشار درونی
- پیش داوری
- فقدان مهارت گوش دادن
- حواس پرتی
- دشواری های جسمی
- بی توجهی
- انتخاب در شنیدن
- حدس و گمان
- افکار خشک و بی خردانه
- پیش پنداشت ها
- تفکر قالبی

همهٔ حرف‌های گفتنی گفته شده است، ولی باز هم  
باید گفت، چون کسی گوش نمی‌دهد!!!

شنیدن یا گوش دادن؟





# گوش دادن فعال

## گوش دادن فعال در مقابل شنیدن

گوش دادن فعال به اندازه حرف زدن و یا حتی بیشتر از آن انرژی مصرف می کند.

- ✓ راهنمایی گرفتن
- ✓ درک دیگران
- ✓ حل مشکلات
- ✓ فهمیدن احساسات دیگران
- ✓ حمایت عاطفی دیگران
- ✓ کسب اطلاعات

اهداف

# خصوصیات گوش دادن فعال

- ✓ اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن به جای صحبت کردن
- ✓ عدم تکمیل جملات دیگران
- ✓ عدم پاسخ به سؤال با یک سؤال دیگر
- ✓ آگاه بودن از سوگیری‌های شخصی
- ✓ نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
- ✓ عدم سلطه‌جویی در مکالمه
- ✓ پاسخ دادن به فرد مقابل پس از پایان یافتن صحبت‌های وی
- ✓ دادن بازخورد
- ✓ پرسیدن سؤالات باز

# روش‌های مؤثر برای گوش دادن فعال

- توجه کردن به فرد مقابل
- سؤال کردن
- بازخورد دادن
- با عباراتی دیگر بازگو کردن
- خلاصه نمودن
- مدیریت فرآیند ارتباط

# توجه کردن به فرد مقابل

به فردی که صحبت می‌کند، نگاه کنید. در عین حالی که سایر افراد حاضر را نیز مدنظر دارید و به واکنش‌های آنها توجه می‌کنید، بیشترین تماس چشمی را با فردی که سخن می‌گوید برقرار کنید.

## توجه کردن به فرد مقابل (ادامه)

نشان دهید که به حرف‌های گوینده علاقمند هستید. از واژه‌ها و اصواتی که نشانه‌ی توجه هستند استفاده کنید. واژه‌ها و اصواتی نظیر بله، آهان، متوجه‌ام، تکان دادن سر، لبخند زدن، گره در ابرو انداختن، از نشانه‌های کلامی و غیرکلامی توجه کردن هستند.

## توجه کردن به فرد مقابل (ادامه)

بیشتر اوقات کمی به گوینده متمایل شوید. حالت بدنی آسوده و راحتی به خود بگیرید. حرکت و جنبش فیزیکی خود را به حداقل برسانید.

## توجه کردن به فرد مقابل (ادامه)

نشانه‌های غیر کلامی گوینده را به شیوه‌ای ظریف تکرار کنید. با تکرار کلماتی از آنچه که وی گفته است او را به صحبت بیشتر در مورد موضوع تشویق کنید. به عبارت دیگر واکنش‌های شما باید منطبق با موضوع صحبت باشد و این هماهنگی و انطباق به شیوه‌ای مناسب به فرد مقابل منتقل شود.

## توجه کردن به فرد مقابل (ادامه)

از گوینده حرف بیرون بکشید! مثلاً به او بگویید: «من مایلم در این زمینه بیشتر بدانم.» و یا «کمی بیشتر برایم بگو.»  
مترصد شنیدن چیزهایی که گفته نشده‌اند، باشید. از خود پرسید چه چیزهایی باید گفته می‌شد و یا شما انتظار داشتید بشنوید، ولی گفته نشدند؟



## توجه کردن به فرد مقابل (ادامه)

بینید هر چیزی چگونه گفته می‌شود. هیجان و نگرش پشت کلمات حتی از آنچه که عملاً گفته می‌شود مهم‌تر هستند. بنابراین به چیزی که بیشتر از کلمات به زبان آورده شده توجه کنید. به یاد بیاورید که زبان بدن و آهنگ صدا بسیار مهم هستند.

## توجه کردن به فرد مقابل (ادامه)

کمتر صحبت کنید. زمانی که کسی صحبت می کند کمتر می تواند گوش کند.

## توجه کردن به فرد مقابل (ادامه)

به گوینده نشان بدهید که گوش می‌کنید و به آنچه که وی می‌گوید، علاقمند هستید. این کار را با پرسیدن سؤال، بازخورد دادن، تکرار صحبت‌های او با استفاده از عباراتی متفاوت، و خلاصه کردن حرف‌هایش انجام دهید. البته به خاطر داشته باشید که در اوایل صحبت فرد مقابل، کلام او را قطع نکنید.

# اهداف سؤال کردن

- ✓ سؤال کردن به فرد راوی نشان می‌دهد که شما به صحبت‌های او گوش می‌کنید.
- ✓ سؤال کردن وسیله‌ی خوبی برای جمع‌آوری و سازمان‌بندی اطلاعات است.
- ✓ سؤال کردن روشی است برای ابراز آنچه که اگر جز به حالت سؤال مطرح می‌کردید، جنبه‌ی موعظه و یا درس کلاسی و نصیحت پیدا می‌کرد.

# سؤال‌های باز و سؤال‌های بسته

# بازخورد بدهید.

بازخورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر. زمانی که گوینده مکث می‌کند، فرصت مناسبی برای شما فراهم می‌کند تا دریابید آیا آنچه را که شنیده یا دیده‌اید به درستی فهمیده‌اید یا خیر. این کار با استفاده از بازخورد انجام می‌شود. بازخورد دادن از یک سو وسیله‌ای است برای محک زدن شنیده‌ها و دیده‌های شما و از سوی دیگر وسیله‌ای است برای کمک به فرد مقابل تا دریابد که آیا واقعاً آنچه را که احساس می‌کند به درستی منتقل کرده است یا خیر.

## بازخورد بدهید. (ادامه)

برای بازخورد دادن، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا با عباراتی دیگر بازگو نمایید. می‌توان عین همین کار را در مورد احساسات نهفته در پشت کلام راوی نیز انجام داد. بعد از بازخورد دادن مکث کنید و به گوینده فرصت دهید تا واکنشی نسبت به بازخورد شما نشان دهد. نشانه این که شما به درستی بازخورد داده‌اید این است که فرد مقابل سرش را به علامت تأیید تکان می‌دهد و یا می‌گوید بله، همین طور است، درست است.

# با عباراتی دیگر بازگو کنید.

گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده او را به ادامه گفتار تشویق می کند. بهترین راه این است که نسبت به واژه های کلیدی و مهم طرف مقابل حساس باشید و همان ها را با عبارتی دیگر تکرار کنید.



## با عباراتی دیگر بازگو کنید. (ادامه)

یک صورت‌بندی تازه از محتوای صحبت ارائه دهید. صورت‌بندی مجدد سبک خاصی از بازخورد دادن و یکی از بهترین ابزار گوش دادن فعال است. بازگو کردن آنچه که گوینده بیان کرده است باعث می‌شود که اصل موضوع معلوم گردد، بار منفی صحبت برداشته شود، و ارتباط تداوم یابد. بازگو کردن و صورت‌بندی مجدد همچنین وسیله‌ای است برای ترجمهٔ جملات موقعیتی به جملات مربوط به علایق و نیازها.

# خلاصه کنید.

خلاصه کردن، بخشی از بیشتر انواع بازخوردها است، اما زمان‌هایی هست که خلاصه کردن اهمیت خاص و ویژه خود را دارد. مثلاً وقتی یک قسمت از صحبت تمام شده، می‌خواهیم آن را ببندیم و به قسمت دیگر صحبت برویم. برای خلاصه کردن، هسته اصلی صحبت تکرار شده و نکات مهم مورد تأکید قرار می‌گیرند تا شنونده بفهمد که آیا همه چیز را درست برداشت کرده است یا خیر.

# فرآیند ارتباط را مدیریت کنید.

مرتبط با موضوع صحبت پیش بروید. ممکن است بخواهید چیز دیگری بگویید ولی بهتر است اول اجازه بدهید که صحبت گوینده تمام شود.

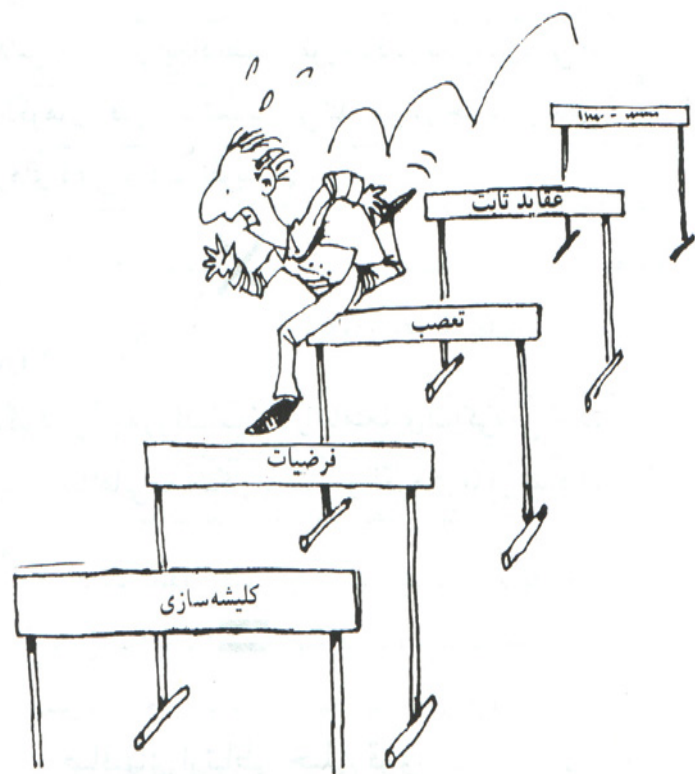
# فرآیند ارتباط را مدیریت کنید. (ادامه)

از سکوت نهراسید. دیر یا زود یک نفر شروع به صحبت می‌کند. سکوت را به‌عنوان یک سرنخ در فرآیند کلامی بشناسید که به شما اطلاعات فراوانی می‌دهد.

**کودک انسان ظرف دو سال  
صحبت کردن را می آموزد، اما  
گاهی شصت سال طول می کشد  
تا کسی گوش کردن را بیاموزد.**



# موانع موجود بر سر راه ارتباط مؤثر



- ✓ قضاوت کردن
- ✓ ارجاع به خود
- ✓ بی‌توجهی به احساسات فرد مقابل
- ✓ قطع کردن صحبت فرد مقابل
- ✓ ارائه راه‌حل
- ✓ مسخره کردن
- ✓ تهدید کردن
- ✓ برچسب زدن

# ابزارهایی برای برقراری ارتباط مؤثر

✓ ارتباط کلامی و غیر کلامی مؤثر با هم

✓ گوش کردن فعال

✓ پرسیدن

✓ استفاده از زبان ساده در گفتار

✓ انعکاس احساسات و عواطف

✓ توضیح و تبیین شفاف

✓ سکوت



# تمرین:

**اقدامات زیر را در راه برقراری ارتباط مؤثر انجام دهید:**

- با طرف مقابلتان تماس چشمی داشته باشید.
- خودتان را به او نزدیک کنید و یا اندکی به جلو متمایل شوید.
- در مقام تأیید سری تکان دهید.
- لبخند بزنید و همدردی و همدلی نشان بدهید.
- با حالت گشاده بنشینید. از قرار دادن دست‌ها به حالت بسته روی بدن خودداری کنید.
- تا حد امکان از پرت شدن حواستان اجتناب کنید. صدای تلویزیون را کم کنید، مجله را کنار بگذارید و ...



# توجه کنید:

## وقتی شما شنونده هستید:

- دقت کنید تا احساسات، نقطه نظرها و نیازهای طرف مقابلتان را درک نمایید.
- از مخالفت کردن، بحث و مشاجره، اصلاح مطلب و یا پاسخگویی خودداری نمایید.
- تنها به منظور روشن تر شدن مطلب سؤال کنید.

## وقتی شما حرف می زنید:

- نقطه نظر خود را موجز و خلاصه بگویید.
- با توجه به خود و تجربه های شخصی حرف بزنید. برای ایراد کلام از جملات با فاعل «من» استفاده کنید.
- از سرزنش کردن و ناسزاگویی اجتناب کنید. از عبارات با فاعل «تو» استفاده نکنید.

# سبک‌های برقراری ارتباط

◀ **پرخاشگرانه:** در این نوع ارتباط فرد از تهدید کردن، تزییع حق دیگران، و برخورد توهین‌آمیز استفاده می‌کند.

◀ **منفعلانانه:** در این نوع ارتباط فرد با عذرخواهی افراطی و کوچک‌انگاری خود تمامی افکار، احساس‌ها و حقوق شخصی خود را به نفع طرف مقابل نادیده می‌گیرد.

◀ **جرأت‌مندانه:** ارتباط جرأت‌مندانه گونه‌ای از ارتباط است که در آن هر احساسی بجز اضطراب با سیالی ابراز شده و نتیجه آن حرکت به سوی اهداف و مقاصد شخصی است، بدون آن‌که حق دیگران ضایع گردد.