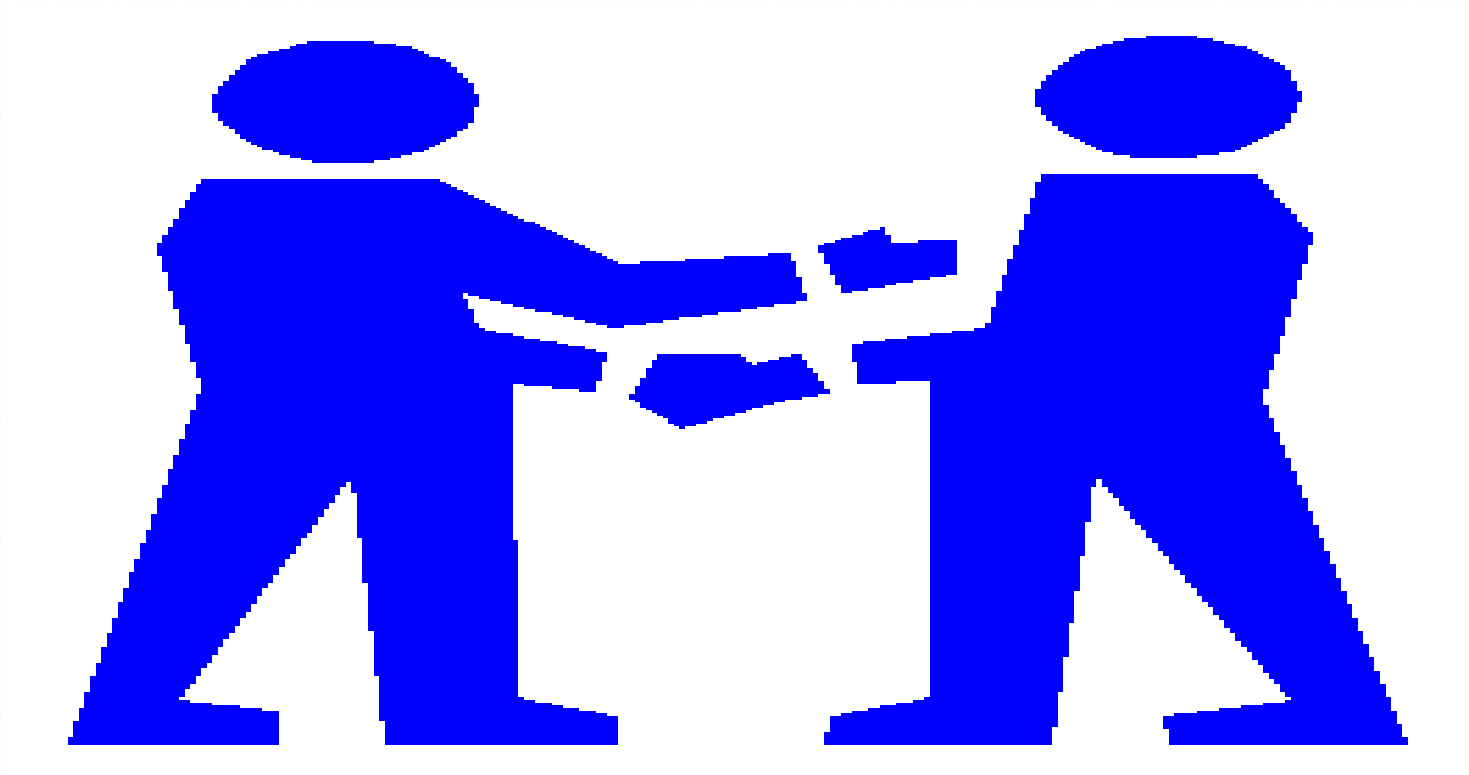
بسم الله الرحمن الرحيم

مهارتهای ارتباط موثر

دکتر سپهرتاج -روانپزشک



رسول اکرم (ص) : مدارای با مردم نیمی از ایمان و سازش و رفاقت با آنها نیمی از زندگی است.

امام علی ع :پس از ایمان بخدای بزرگ- راس خردمندی مدارا کردن با مردم است!

چرا ما با دیگران ارتباط برقرار می کنیم؟

کارایی پدر و مادرها درتربیت فرزندان،کارایی یک مدیر،آموزگار،کامند،یک پزشک یا یک وزیر به توانایی او در ایجاد یک رابطه مناسب بستگی دارد.

- خیلی از مشکلات خانوادگی و همچنین اغلب مسایل زناشویی و یا نارضایتی شغلی وفشار روانی و بیماری های جسمی و...ناشی از عدم توانایی در برقراری ارتبا ط بین فردی است.

ارتباط کدام یک از نیازهای مارا برطرف میکند؟

سلسله مراتب نیازهابراساس نظر ابراهام مزلو عبارتنداز:

-نیاز به ادامه بقا

نیاز به ایمنی و محافظت

نیاز به محبت

نیاز به عزت نفس

نیاز به خودشکوفایی

درکلیه سطوح فوق ارتباطات یکی از ابزارهای اصلی و اولیه رفع نیازهای انسان است.

ما در زندگی با چه کسانی در ارتباط هستیم؟

۱-بستگان

۲- همکاران و همسایگان

۳- دوستان و اشنایان

۴- مراجعان

۵-افراد دیگر جامعه

۶- مخالفان یا دشمنان.

اگر چه نحوه ارتباط برقرار کردن با افراد مختلف درانواع موقعیتها متفاوت می باشد، اما اصول ارتباط در موقعیتهای مختلف زندگی اعم خانوادگی- شغلی و اجتماعی و... یکسان است. با فراگیری این اصول و حذف موانع ارتباطی امکان تعمیم یکی به دیگری وجود دارد.

تعریف ارتباط

هرعمل متقابلی که دارای انتقال پیام باشد

۱۰۷۱
۱۰۹۳
۱۱۶۳

Photo :Meghdad Madadi

FARS NEWS AGENCY

۱- عمل متقابل

۲- پیام

۳-انتقال

اجزاء ارتباط

فرستنده

گیرنده

پیام

وسیله ارسال پیام

بازخورد

شرایط و محیط ارسال پیام

(موانع و محدودیتها- قواعد و هنجارها وعرف -دانش مشترک-رخدادهای پیشین-انتظارات)

هدف برقراری ارتباط

انتقال پیام است در قالب :

انتقال احساسات

بیان نیازها وخواسته ها

انتقال اطلاعات

توانائي برقراري رابطه کارآمد و موثر با ديگران را مهارتهای ارتباطی گويند

انواع ارتباط

- **کلامی**

مربوط به کلمات بیان شده و دیگر اصواتی هستند که اطلاعات و معنی را می رسانند .

- **غیر کلامی**

مربوط به حرکات سر و بدن هستند که قسمتی از اطلاعات را تشکیل می دهند .

- **۳۵% پیامها کلامی و ۶۵% غیرکلامی است**

انواع ارتباط غیر کلامی

تبسم
حالت نگاه
تن و آهنگ صدا
وضعیت بدن (ایستادن ـ نشستن ـ حرکت)
ژست های بدنی
حرکات سر و چهره (ابرو ـ دهان و ..)
تماس
فاصله فیزیکی
ظاهر (لباس و آرایش)

اگر پیامی ارسال گردد ولی آن پیام دریافت نگردد یااینکه کامل دریافت نگردد،اصطلاحاً سوء تفاهم بوجود می آید.

مهارت داشتن در ارتباط مانع سوء تفاهم می گردد

همواره آنچه می خواهید بگویید با رفتار غیر کلامی مناسب هماهنگ سازید.

پیام هاي کلامي و غير کلامي ناهمخوان مي تواند باعث سوء تفاهم گردد

چند سوال ...

ارتباط کلامی موثرتراست یا غیرکلامی؟

آیا برقراری ارتباط خوب به تحصیلات ارتباط دارد یا نه؟

مناسبترین فاصله برای یک گفتگوی دو طرفه...؟

مناسبترین واکنش با درخواست نابجای طرف مقابل...؟

مناسبترین شیوه برای مخالفت کردن با نظرات طرف مقابل...؟

واکنش مناسب درمقابل "من اصلا حرف شما را قبول ندارم" چیست؟

مناسبترین فاصله

صمیمی ۴۵-سانتیمتر

شخصی ۱۲۰-سانتیمتر

اجتماعی ۳۶۰ - ۱۲۰سانتیمتر

درفرهنگهای مختلف اعم ازشهری وروستایی این حریم متفاوت است .علاوه براینکه درمکانهای مختلف مثل منزل - محل کار - اتومبیل - و..... نیز این فواصل مقداری جابجای شود.

زبان بدن

۸۷% اطلاعات از طریق چشم ۹% گوش و ٤% سایر حواس به مغز وارد می شود

٥٥ تا ٦٥% یک پیام بطور غیرکلامی انتقال یابد اعتبار علایم غیرکلامی ٥ برابر بیشتر از علایم گفتاری است .

زبان بدن دروغ نمی گوید .

با افزایش تحصیلات استفاده از ارتباط کلامی بیشتر از غیرکلامی می گردد .

وضعیت فیزیکی ما به شناخت دیگران از ما کمک می کند.

ما باید یاد بگیریم به زبان بدن خود کنترل پیدا کنیم.

مراحل يك ارتباط بين فردي موثر

الف) مرحله اول: شروع

ب) مرحله دوم: ادامه گفتگو

ج) مرحله سوم: پايان دهي

مرحله اول

- شروع يك گفتگو

- يك سلام همراه با لبخند ارائه كنيد

-خود را معرفی كنيد

- به طرف مقابل توجه كنيد

- از پرسش هاي ساده استفاده كنيد

۱ - تبسم لبخند محيط مناسبي را براي شروع يك ارتباط فراهم مي كند

۲ - برخورد خوش گشاده رويي،توجه مودبانه و دقت در تماس هاي چشمي مقدمات برقراري ارتباط است

۳ - تماس چشمي چشم ها آينه روح اند،چشم هاي ما اطلاعات مهم و پيچيده اي در مورد احساس ما به ديگران مي دهد ما با نگاه كردن به ديگران مي فهمانيم كه به صحبت كردن بااو علاقمند هستيم.

مرحله دوم

گوش دادن فعال

-به فرد مقابل توجه کنید (با : نگاه - آهان، هوم، متوجهم،اوه، لبخند،تکان سر.....)

-اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن

-تکمیل نکردن جملات طرف مقابل

-عدم پاسخ سوال با سوالی دیگر

-پاسخ دادن پس ازاتمام جملات وی

- سوال کنید(س باز: که اورا وادار به توضیح مرتبط کنید....)

ادامه گفتگو

به صحبت علاقه نشان دهید .

بازخورد دهید .

علایق خودتان را بیان کنید .

خلاصه کنید .

به موقع موضوع صحبت را عوض کنید

مرحله پایان

پایان دادن به یك گفتگو در ارتباطي دو جانبه حائز اهمیت است .

سعي كنيد كه با يك احساس خوشايند دو طرفه به گفتگوي خود پايان دهيد

از مصاحبت با شما خوشحال شدم و ...

از اینکه به صحبتهایم توجه کردید ممنونم ...

از آشنایی تان خوشحال شدم .

طرف مقابل باید از ارتباط ایجاد شده نتیجه لازم راگرفته باشد

تفاوت در گفتگو

زنان و مردان به هنگام گفتگو از قواعد زبانی خاص خودشان پیروی میکنند و گاه همین موجب سوء تفاهم میشود.

زنان سئوالات بیشتری از هم می کنند و کمتر می گذارند بین شان سکوت حاکم شود.

مردان به هنگام صحبت اگر حرفشان توسط طرف مقابل قطع گردد سعی می کنند صدایشان را بلند تر کرده یا با سکوت ناراحتی خود را اعلام میکنند

توصیه های کلی برای بهتر کردن ارتباط کلامی

به طور مداوم و پشت سر هم صحبت نکنید.
آن چه را می گویید روشن و واضح بیان کنید.
با بیان جزئیات خسته کننده صحبت را به درازا نکشید.
بین آنچه می گویید و تن و آهنگ صدایتان هماهنگی برقرار کنید.
به شنونده نگاه کنید.
خود را بجای شنونده گذاشته و احساس او را در نظر بگیرید.
از واژه های تعمیمی (همیشه و هرگز) کمتر استفاده کنید.
نصیحت نکنید.
استفاده از کلمات و جملات مثبت و مناسب

هفت مهارت اساسی در برقراری ارتباط موثر

۱-با دقت گوش دادن

۲-صراحت و صداقت داشتن

۳- همدلی

۴- احترام

۵- خودشناسی

۶-مخالفت نمودن به شیوه مناسب

۷- شناسایی افکار تحریف شده

موانع ارتباط موثر(درونی)

قضاوت کردن

بی توجهی به احساسات طرف مقابل

قطع صحبت ...

ارایه راه حل

تمسخر کردن

تهدید کردن

نصیحت کردن

برچسب زدن

موانع بیرونی

اضافه بار پیام

پیچیدگی پیام

سرو صدای محیط

اهمیت ارتباط

۷۵٪ از اوقات زندگی ما صرف ارتباط می شود و در عصر ارتباطات برنده آن کسی است که بتواند خوب ارتباط برقرار کند .

مهارت ارتباطی خوب به ما کمک می کند روابط سالم و رضایت بخشی را با دیگران داشته باشیم .

از طرف دیگر مها رت های ارتباطی ضعیف می تواند به گونه ای باشد که به سوء تفاهمات و احساسات منفی منجر شود.

مهارت برقراری ارتباط یکی از پیش بینی کننده های سلامت است.

خانواده موفق
باید و نبایدهای خانواده
واکنش به ابزار احساس دیگران
تایید احساس و همراهی
چگونه بالغ بمانیم
رگ خواب انسانها

مهارتهای ارتباطی زوجین

پیام من- پیام تو

باتشکر از حسن توجه شما