

به تکلم به خموشی، به تبسم به نگاه

می توان برد به هر شیوه دل آسان از من





مهارت پرقداری ارتباط

تعریف ارتباط :

- فرآیند ارسال و دریافت پیام



مهارت ارتباطی:

توانایی برقراری ارتباط به طور موثر و
کارآمد با دیگران



اصولاً چیزی به عنوان عدم ارتباط وجود ندارد ، زیرا
انسان نمی تواند فاقد هرگونه رفتار باشد و هر
رفتاری در یک شرایط تأثیر متقابل دارای ارزشهای
پیامی است .



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 مهارت های ارتباطی ضعیف می تواند به گونه ای باشد که به سوء تفاهات و احساسات منفی منجر شود.

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

پیامدهای فقدان مهارت‌های ارتباطی:

ایجاد سوء تفاهم
نارضایتی از روابط با دیگران
احساس تنهایی
کاهش اعتماد به نفس و احساس درماندگی
آسیب پذیری و کاهش توانایی در مقابله با مشکلات
انزوا و طرد
استرس و فشار روانی
احساس خشم و تعارض
ناکامی در ارضای نیازها

نیاز به برقراری ارتباط خود ناشی از:



- نیازهای مادی
- نیاز به امنیت
- نیاز به تعلق و احترام
- نیاز به صمیمیت
- نیاز به حمایت و تأیید

هدف برقراری ارتباط و انتقال پیام است در قالب:

-انتقال احساسات

-بیان نیازها و خواسته ها

-انتقال اطلاعات



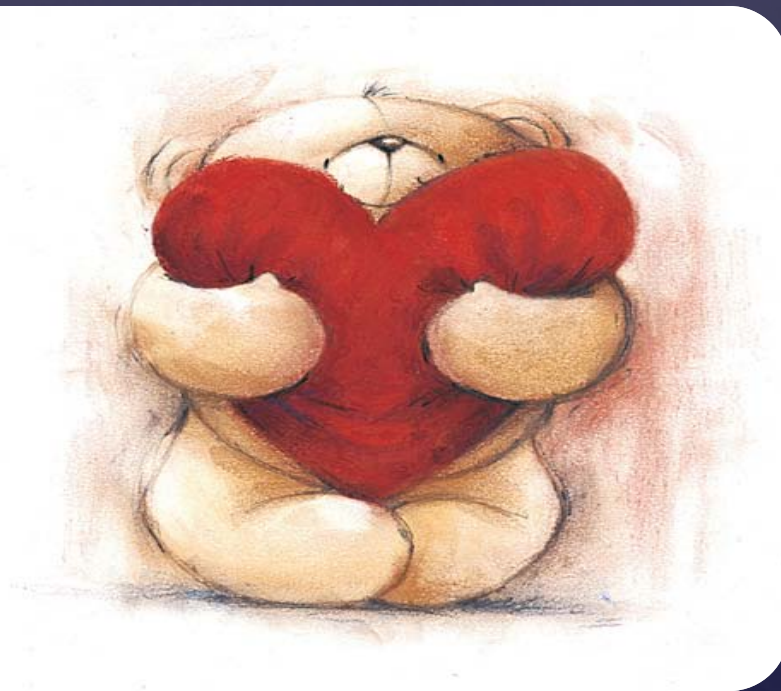
اجزاء ارتباط:



- پیام
- فرستنده
- گیرنده
- وسیله ارسال پیام
- بازخورد
- شرایط و محیط ارسال پیام

نسبت کامل بودن ارتباط:

$$1 = \frac{\text{معنای پیام در ذهن گیرنده}}{\text{معنای پیام در ذهن فرستنده}}$$



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



تسهیل کننده های ارتباط:

- پذیرش و اعتماد

- ابراز علاقمندی و توجه نشان دادن

- ابراز احساسات

- مثبت نگری، مثبت گویی، مثبت اندیشی

- تلاش برای درک نیازهای فرد مقابل

- توضیح خواستن برای روشن شدن موضوع

- خلاصه گویی

- رفتارهای غیرکلامی مناسب



عوامل بازدارنده ارتباط :



- پیش داوریها و نظرات قالبی
- لقب دادن و پرچسب زدن
- تعمیم دادن
- تهدید کردن
- تمسخر و تحقیر کردن
- سخنرانی کردن
- نصیحت کردن
- گفتگوی دستوری و آمرانه

کلیدهای برقراری ارتباط:

-دوستانه رفتار کنید.

-صادق باشید.

-نیت تان سازنده باشد.



انواع مهارت‌های ارتباطی شامل :

مهارت‌های انتقال پیام



- کلامی: verbal

- غیر کلامی: nonverbal

مهارت‌های دریافت پیام

- گوش دادن

- مشاهده کردن

- پاسخ دادن

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.



اجزاء ارتباط کلامی (گفتاری) :

(۱) محتوی کلام (موضوع گفتگو) ۲

شامل آنچه پر زبان می آوریم، جذاب بودن، تازگی، هیجان انگیز بودن، مثبت یا منفی توجه به زمینه های فرهنگی - بودن

(۲) عناصر فرازبانی:

- تن صدا (شدت بلندی و کوتاهی)

- ریتم (عدم یکنواختی - داشتن زیر و بم)

- آهنگ صدا (داشتن احساس و هیجان - دلنشینی و آرام بخش بودن)

- لحن کلام (دوستانه - ملایم - صمیمانه - ، تهدید آمیز - خشن)

- ترتیب بیان مطالب (زمان بندی - نظم - رعایت ثبوت - سرعت گفتار - مکث

- کشیدن - جمع بندی)

- حالت بیان مطالب

(لهجه - تکیه کلام - تناسب با درک و دریافت شنونده - ملاحظات موقعیتی)

موضوع گفتگو در نحوه ارتباط ما موثر می باشد.



سبکهای گفتار:

امری : در را پبند.

مودپانه : لطفاً در را پبندید.

درخواستی - سئوالی : میشه در را پبندی؟

سئوالی : می خواهی در باز باشه؟

غیر مستقیم : نمی دانم کی در را باز گذاشته-اینجا

سرده



پیام های کلامی و غیر کلامی ناهمخوان می تواند
باعث سوء تفاهم گردد.



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

مراحل ارتباط کلامی:

مرحله آغازین:

- آراسته و خوشرو باشید و تبسم کنید.
- با یک سؤال ساده شروع کنید.
- در مورد خودتان بگویید (خودافشایی)
- به طرف مقابل توجه نشان دهید.
- از تعریف و تمجید و تأیید استفاده کنید.



مراحل ارتباط کلامی :



ادامه گفتگو

- خوب گوش کنید .
- به صحبت علاقه نشان دهید .
- بازخورد دهید .
- علایق خودتان را بیان کنید .
- خلاصه کنید .
- به موقع موضوع صحبت را عوض کنید

مراحل ارتباط کلامی:

پایان گفتگو

پایان دادن به گفتگو با یک احساس خوشایند دو طرفه
از مصاحبت با شما خوشحال شدم و ...
از اینکه به صحبت‌هایم توجه کردید ممنونم ...
از آشنایی تان خوشحال شدم .
توجه به رفتارهای غیر کلامی ناشی از خستگی و پی میلی
جمع بندی کردن



موانع گفتاری در درون گوینده :



تأکید زیاد بر رفتار ظاهری اثر پیام را کاهش می دهد .
سریع حرف زدن و ندادن فرصت پردازش
بالا بردن تن صدا نیز اثر انتقال پیام را می کاهد .
لحن و آهنگ نامناسب
عدم زمان بندی مناسب در ارائه پیام (خیلی زود - خیلی دیر)
نامتناسب بودن گفتار با موقعیت (ادب و نزاکت)
عدم توانایی در استفاده از بازخورد و پاسخ به آن
نارسا بودن و روشن نبودن پیام
عدم ابراز احساس در گفتار

موانع گفتاری در شنونده:



عدم تماس چشمی
گوش نکردن
تمسخر - تحقیر - انتقاد
نتیجه گیری عجولانه
داشتن تعصبات و عقاید قالبی و پیشداوری
عدم پذیرش گوینده
پارخورد ندادن

موانع محیطی :

شلوغی - سر و صدا - رفت و آمد
موانع فیزیکی
وضعیت بدن



تفاوت در گفتگو:

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

- زنان سوالات 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 پاسکوت ناراحتی خود را اعلام می کنند.



توصیه های کلی برای بهتر کردن ارتباط کلامی:

به طور مداوم و پشت سر هم صحبت نکنید.
آن چه را می گوئید روشن و واضح بیان کنید.
با بیان جزئیات خسته کننده صحبت را به درازا نکشید.
بین آنچه می گوئید 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
موقیت- رفتار- احساس

پیام انتقال

۳۵٪ کلامی و ۶۵٪ غیر کلامی است

تأثیر پیام

۷٪ کلامی

۳۸٪ به تن صدا و لحن آن
و ۵۵٪ غیر کلامی است .



انواع ارتباط غیر کلامی :



تبسم

حالت نگاه

تن و آهنگ صدا

وضعیت بدن (ایستادن - نشستن - حرکت)

رُست های بدنی

حرکات سر و چهره (ابرو - دهان و ..)

تماس

فاصله فیزیکی

ظاهر (لباس و آرایش)

زبان بدن

۸۷٪ اطلاعات از طریق چشم ۹٪ گوش و ۴٪ سایر حواس به مغز وارد می شود

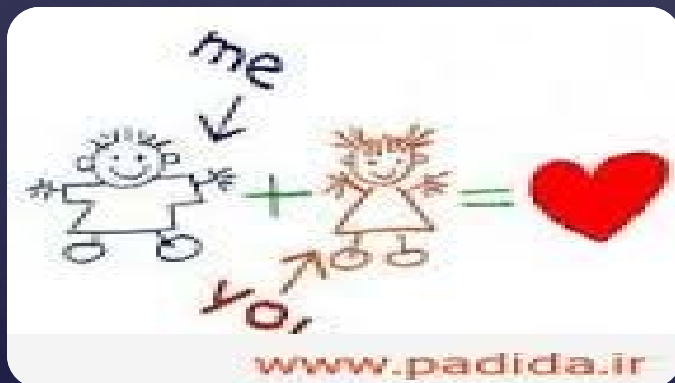
۵۵ تا ۶۵٪ یک پیام بطور غیر کلامی انتقال یابد اعتبار علایم غیر کلامی ۵ برابر پیشتر از علایم گفتاری است.

زبان بدن دروغ نمی گوید.

با افزایش تحصیلات استفاده از ارتباط کلامی پیشتر از غیر کلامی می گردد.

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

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



تن آگاهی

به وضعیت فیزیکی خود توجه کنید:

معمولا چگونه می نشینید؟ می ایستید؟ می خوابید؟
الان چه حالتی به خود گرفته اید؟
آیا معنای آنرا می دانید؟ دیگران چه برداشتی از این
حالت شما دارند؟



lahanMa.com

lahanMa.com

۳ نوع ارتباط غیر کلامی:

زبان اشاره: شامل فرم های رمز شده مثل حرکت شست دست یا
علایم راهنمایی

زبان عمل: شامل حرکاتی که برای رفع نیازها بکار می رود مثل
نشستن - دویدن - خوابیدن

زبان اشیاء: شامل نمایش اشیاء مادی همراه با بدن یا بدون آن
مثل لباس پوشیدن - وسایل منزل

راههای ارتباط غیر کلامی:

حالت چهره: شامل حرکات ابرو و دهان و صورت

ژستها: شامل حرکاتی در یکارپردن دستها، انگشتان، سر و تنه، پاها

حالات بدنی: شامل مثل نشستن - ایستادن - راه رفتن - دویدن - خوابیدن

تماس چشمی



مثالهایی از زمینه های مشترک زبان بدن :

- گذاشتن دستها روی سینه

- انداختن پاها روی هم

- پوشیدن کت - کفش

- حرکات تأیید و انکار با سر

- بالا انداختن شانه ها موقع ابهام

- نشان دادن دندانها



فاصله (حریم ها):

محدوده حریم ها:



۴۵-۵cm صمیمی

۱۲۰-۴۶cm شخصی

۳۶۰-۱۲۰cm اجتماعی

۳۶۰cm عمومی

برقراری و حفظ رابطه بستگی به رعایت حریم افراد و احترام به آن دارد.
فاصله ها با میزان علاقمندی - پایگاه اجتماعی و غریبه یا آشنا بودن در ارتباط است.

جهت بدن :

جهت بدن برخلاف جهت سر نشانگر مسیر مورد علاقه ذهن فرد است .

زاویه صفر درجه نسبت به طرف مقابل بیانگر نیاز به حفظ حریم خصوصی بین دو نفر است

زاویه ۹۰ درجه نیاز به استقلال را نشان می دهد

زاویه مثلثی به دعوت شخص سوم و پذیرش وی اشاره دارد

برای نگه داشتن فرد سوم در مکالمه به نوبت باید جهت سر را به طرف ایشان برگرداند.

حرکات و علایم دست:

کف دست باز- بلند کردن دست برای سو گند - گذاشتن دست روی سینه و قلب = صداقت

انگشت اشاره = تنبیه - دستور - پرخاش

انواع دست دادن: خرد کننده - ماهی مرده - کشیدن - کف دست رویه بالا- کف دست رویه پایین

انگشتان گرد شده مقابل صورت: ناکامی- روحیه منفی- پنهان کردن یک فکر یا احساس منفی

دستهای شیب دار: اطمینان به نفس

مالیدن دست به هم: اشتیاق

گرفتن مچ دست از پشت - گرفتن آرنج دست از پشت: پی قدراری و تلاش برای کنترل خود

دست روی دهان و پینی: دروغ گفتن - مخفی کردن یک فکر

مالیدن چشم = کشیدن گوش: پی میلی به دیدن و شنیدن

ضربه زدن - ضرب گرفتن: پی صبری و پی تابی

دست به صورت انگشت به شقیقه: ارزیابی

دست به سینه: انتقاد- دفاع

جمع کردن دستها در جلو در حالت ایستاده: اطاعت از مقام پدتر

ایجاد مانع در مقابل بدن با کیف: سعی در پنهان کردن ناراحتی

تماس چشمی :

برای ایجاد تفاهم لازم است ۶۰ الی ۷۰ درصد نگاهها باهم تلاقی پیدا کنند .
با کاهش فاصله تماس چشمی هم کم می شود.

انبساط مردمک می تواند نشانه عشق باشد و انقباض آن علامت عصبانیت.

عدم تماس چشمی = پنهان کردن یک موضوع

نگاه با ابرو بالا رفته و از کنار = عصبانیت-شک و تردید-انتقاد

نگاه با ابرو بالا رفته و از کنار با تکان دادن سر = علاقمندی - ارزیابی

نگاه با ابرو بالا رفته و گوشه های دهان پایین آمده = تعجب

بستن چشم بر کسی = عصبانیت-دلسردی

از خیره شدن به فرد مقابل پرهیزید

حرکات سرو چهره:

گره کردن ابروها = خشم - ناراحتی و درد

بالا بردن ابروها = تعجب - دریافت

تکان دادن سرو رو به پایین = تأیید - تسلیم

تکان دادن سرو رو به اطراف = مخالفت - تأسف

تکان دادن سرو رو به پایین = انکار و عدم پذیرش



زُست ها:

بالا انداختن شانه ها = نفهمیدن موضوع -
رفع مسئولیت

مالیدن چانه = ارزیابی

انگشت روی شقیقه = تفکر و تأمل

دست به کمر = مقابله

دست به چانه = اشتیاق



آنجایی که بین پیامهای کلامی و غیر کلامی
تناقض وجود دارد افراد عموماً به جنبه های
غیر کلامی بیشتر اعتبار می دهند.



گوش دادن:

شنیدن:

دریافت محرک های شنیداری بطور غیرارادی است



گوش دادن:

دریافت و تفسیر محرک های شنیداری بطور انتخابی است

اهداف گوش دادن:



- راهنمایی گرفتن

- درک دیگران

- حل مشکلات

- فهمیدن احساسات دیگران

- حمایت عاطفی دیگران

- کسب اطلاعات

انواع گوش دادن

غیرفعال : تماشای تلویزیون یا
موسیقی



فعال : هدفمند

شیوه گوش دادن فعال :

- نگاه کردن به طرف مقابل (تماس چشمی) برای نشان دادن توجه به گوینده
- متمایل شدن به سمت گوینده و نزدیک شدن به وی
- تکان دادن سر و استفاده از حرکات صورت
- استفاده از اصوات تأیید کننده : آها - بله - هوم - خوب - که اینطور - عجب
- بصورت باز سؤال کنید .
- بازخورد بدهید ، بازگویی کنید خلاصه کنید .
- به هدف گوینده از بیان سخنانش توجه کنید .
- به سبک و نحوه بیان گوینده توجه کنید .
- نشانه های غیر کلامی گوینده را سعی کنید تکرار کنید .

اشتباهات گوش دادن فعال :

سختن طرف مقابل را قطع کردن.

انجام کارهایی که نشانگر پی حوصلگی شماست .

مثل نگاه کردن مکرر به ساعت - تماشای پیرون - ورق زدن - یک معجله - آه کشیدن - خمیازه کشیدن - خارانندن سر

قطع کردن وعوض کردن موضوع

بادیگری صحبت کردن

مخالفت کردن

تکرار کلمه به کلمه گفته های طرف مقابل

عقب ماندن : داشتنی می گفتی که

حذف کردن قسمتهای مهم گفته های طرف مقابل یا اضافه کردن به آن

از شدت احساسات طرف مقابل کاستن یا شدت بخشیدن

پیشگویی کردن

تحلیل و تفسیر کردن ، قضاوت کردن

پی توجهی به احساس فرد مقابل از آنچه بیان می کند: کم اهمیت کردن، منطقی کردن، اطمینان دادن، راه حل ارایه دادن

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



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



ما با قضاوت‌هایمان و ارزیابی‌ها و تقسیم افراد به خوب و بد
وسعت میدان دید و درک خود را راجع به دیگران محدود می‌سازیم



استفاده از بازخورد

بازخورد می تواند پراکنگراننده یا منع کننده
فرستنده پیام گردد.



پازمخورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر.

زمانی که گوینده مکث می کند، فرصت مناسبی برای شما فراهم می کند تا دریابید که آیا آنچه را که شنیده یا دیده اید به درستی فهمیده اید یا خیر. این کار با استفاده از پازمخورد انجام می شود. پازمخورد دادن از یک سو وسیله ای است برای محک زدن شنیده ها و دیده های شما، و از سوی دیگر وسیله ای است برای کمک به فرد مقابل تا دریابد که آیا واقعاً آنچه را که احساس می کند به درستی منتقل کرده است یا خیر.

انواع بازخورد:

بازخورد مثبت:

آن دسته از پاسخهای ظاهری شنونده که برای شکل گیری و اصلاح رفتار ارتباطی متعاقب گوینده به کار می روند مثل حرکات سر و صورت

بازخورد منفی:

آن دسته پاسخهایی که جنبه تنبیهی دارد مثل پی توجهی - خمیازه و ...

بازخورد صفر:

نشانه پی اعتمادی و ناراحتی از ارتباط است .

عبارات بازخوردی :

استفاده از عبارات حسی در تعبیر و تفسیرها :

دیدم - می بینم که - حس می کنم - متوجه شدم - بنظر می آید - ظاهراً تو
بازتاب افکار :

بنظرم - به عقیده من - فکر می کنم - انتظار دارم - اگر اشتباه نکنم - مقصودت این است
بازتاب احساسات :

احساس می کنم - خوشحال از اینکه - ناراحتم از اینکه مطمئنم که - افتخار می کنم - تو
احساس می کنی
بازتاب خواسته ها تا دیگران بدانند شما چه می خواهید .

من می خواهم - نمی خواهم - دوست دارم - قصد دارم - مایلم
بازتاب اقدامات :

بیان اینکه شما چه کرده اید - چه می کنید - چه خواهید کرد .

طبق یک فرضیه در یک ارتباط بین شخصی، هیچکس به تمامی پادگیری ارتباط برقرار نمی کند و معمولاً ما با تصویری که از دیگران در ذهن داریم ارتباط برقرار می کنیم اما هرچه پیشتر در مورد وی بدانیم پیشتر می توانیم بجای تصویر شخصی با خود شخص ارتباط برقرار سازیم .



گاهي اوقات ديگران مارا آنگونه كه مي خواهند
مي بينند و ما نيز ديگران را آنگونه كه خود مي
خواهيم مي بينيم



به امید فردایی بهتر



تهیه و تدوین : سمیه تقوی