

روابط بین فردی مؤثر



هدف کلی:

آشنا کردن و توانمندسازی دانشجویان در زمینه‌ی روابط بین‌فردی مؤثر

اهداف ویژه

- آشنا کردن دانشجویان با مفاهیم روابط بین‌فردی مؤثر.
- توانمندسازی دانشجویان در زمینه ایجاد روابط بین‌فردی مؤثر.

خود شناسی

- روانی
- اجتماعی
- خانوادگی
- هوشی
- اقتصادی
- فیزیکی

دیگری شناسی

- روانی
- اجتماعی
- خانوادگی
- هوشی
- اقتصادی
- فیزیکی

رابطه دوستانه

اعتماد

- خودکشایی فزاینده هر فرد در مقابل دیگری
- یقین حاصل کردن از اینکه رفتار شما در مقابل فرد دیگر همواره یکنواخت و ثابت است.
- نسبت به فرد مقابل متعهدانه رفتار کردن
- نشان دادن گرمی و پذیرش نسبت به فرد دیگر
- اجتناب از برخورد قضاوتی نسبت به فرد مقابل
- قابل اعتماد بودن
- صادق بودن

۱۲ مانع برقراری ارتباط

- دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن
- اخطار، تهدید، متنبه کردن
- موعظه، نصیحت
- توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن
- وادار سازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن
- قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری
- تحسین، تأیید، موافقت، ارزشیابی مثبت
- اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن
- تفسیر، تحلیل و تشخیص روی هم گذاشتن
- اطمینان بخشی، هم‌حسی، و حمایت
- وارسی، پرسش و بازپرسی
- پرت کردن حواس، عوض کردن صحبت و گول زدن

چرا این پیام‌ها غلط هستند

- همه این پیام‌ها در پی آن هستند که فرد مقابل را عوض کنند و نه اینکه او را آنچنان که هست بپذیرند
- همه آنها در پی آن هستند که طرز فکر، رفتار یا احساسات طرف مقابل را عوض کنند و نه این که او را همان‌طور که هست بپذیرند.
- یعنی “عدم پذیرش”

همدلی و پذیرش

همدلی یعنی:

- ظرفیت و توانایی اینکه خود را جای دیگران بگذاریم
- واقعیات را از دید آنها ببینیم
- احساسات آنها را در مورد چیزهای مختلف بفهمیم

گوش دادن فعال

- چرا گوش دادن فعال یک مهارت ارزشمند است؟
- چرا گوش دادن فعال برای روابط بین فردی مؤثر، خوب است؟

گوش دادن فعال روشی است برای ایجاد فضای همدلی، پذیرش و درک و فهم متقابل

گوش دادن فعال دو مرحله دارد:

- درک و منعکس کردن احساسات فرد مقابل
- درک و منعکس کردن دلیل این احساسات

- گوش دادن فعال یعنی بازگویی جملات طرف مقابل با کلمات و جملات خودمان.
- به ما می‌گوید آیا درست فهمیده‌ایم یا نه.
- نشان می‌دهد که ما گوش می‌دهیم، علاقه‌مند هستیم و موضوع برایمان مهم است.

آیا گوش دادن فعال به این معناست که ما با
هر چیزی که طرف مقابل می‌گوید موافق
هستیم؟

• نه

• هدف این است که به فرد مقابل نشان بدهیم که ما
مایلم حرفهای او را گوش داده و نظر او را بدانیم

گوش دادن فعال چه فایده ای برای ارتباط ما دارد؟

- وقتی کسی به ما نشان می‌دهد که به شنیدن حرف‌ها و نظرات ما علاقمند است، احساس خوبی به ما می‌دهد.
- احساس خوبی در مورد طرف مقابل در ما ایجاد می‌کند.
- بازگویی و بررسی حرف‌های فرد مقابل باعث می‌شود که اگر سوء تفاهم یا سوء برداشتی وجود دارد برطرف شود.

مهارت بیشتر در گوش دادن فعال

- پرسش‌های باز
- جملات خلاصه سازی
- پرسش‌ها و عبارات خنثی
- مهارت‌های گوش دادن

پرسش‌های باز

- این پرسش‌ها با کلماتی مثل چه، چرا، چطور یا برایم تعریف کن شروع می‌شوند.
- این پرسش‌ها باعث می‌شوند که فرد موضوع را کاملاً باز کند و توضیح دهد.
- پرسیدن این‌گونه سؤالات باعث می‌شود که فرد مقابل فرصتی پیدا کند تا بگوید چه فکر می‌کند یا چه احساس می‌کند.
- این پرسش‌ها به فرد مقابل را تشویق به حرف زدن می‌کند.
- این پرسش‌ها بخصوص زمانی خیلی مفید هستند که فرد مقابل از حرف زدن طفره می‌رود، ساکت است و یا وارد جزئیات نمی‌شود.
- این پرسش‌ها باعث تخلیه احساسات منفی می‌شوند.

جملات خلاصه سازی

- این جملات خلاصه کردن آن چیزی است که فرد مقابل گفته است.
- عزت نفس فرد مقابلتان را بالا می‌برد چون می‌بیند شما کاملاً به او گوش فرا داده‌اید.
- به شما کمک می‌کند بر واقعیات متمرکز شوید و نه بر هیجان‌ها.
- به فرد مقابلتان کمک می‌کند که بعد از شنیدن خلاصه شما، افکارش را مرتب کند
- خلاصه سازی باعث می‌شود رئوس مشکلات و اختلاف نظرها معلوم شود و بتوانیم یکی به یکی با آنها مواجه شویم.
- با تمرکز بر یک موضوع خاص جلوی قاطی شدن موضوعات گرفته می‌شود
- با خلاصه سازی می‌توانیم موضوعات مهم را از موضوعات غیر مهم جدا کنیم.

سوالات و عبارتهای خنثی

- این عبارتهای به فرد مقابل کمک می کند راحت تر صحبت کند.
- این عبارتهای در مقایسه با سوالات باز متمرکزتر هستند.
- فرد مقابل می فهمد شما در مورد کدام قسمت می خواهید بیشتر بدانید.
- به گسترده تر کردن ارتباط کمک می کنند چون به شما اطلاعات بیشتری می دهند.
- با این پرسشها و عبارات به فرد مقابلتان نشان می دهید که چقدر به موضوع علاقمند هستید و گوش می کنید.

دادن و گرفتن باز خورد سازنده

• پیام "تو"

• پیام "من"

پیام ”تو“

- فکر می کنید اگر فرد مقابلتان با شما این طور حرف بزند چه احساس می کنید؟

پیام “من”

- چرا پیام “من” راه بهتری برای برقراری ارتباط است؟
- وقتی ما جمله را با “من” شروع می‌کنیم، مسئولیت آن جمله را به عهده می‌گیریم.
- پیام “من” کمتر محکوم‌کننده و منفی است و کمتر تقصیر را گردن دیگران می‌اندازد.

حل اختلاف

- هر فردی منحصر به فرد و ویژه است و با همه‌ی آدم‌های دیگر فرق دارد.

اختلاف چه فوایدی دارد؟

- اختلاف نظر تغییر را تشویق می کند.
- اختلاف زندگی را جالب تر می کند.
- زمانی که اختلاف نظر بین تصمیم گیرندگان وجود دارد، تصمیم های مناسب تر و بهتری می تواند گرفته شود.
- اختلاف نظر به شما کمک می کند خودتان را به عنوان یک فرد بشناسید.
- داشتن اختلاف می تواند باعث تفریح و شادی افراد گردد
- اختلاف نظر می تواند روابط را غنی تر و عمیق تر نماید.

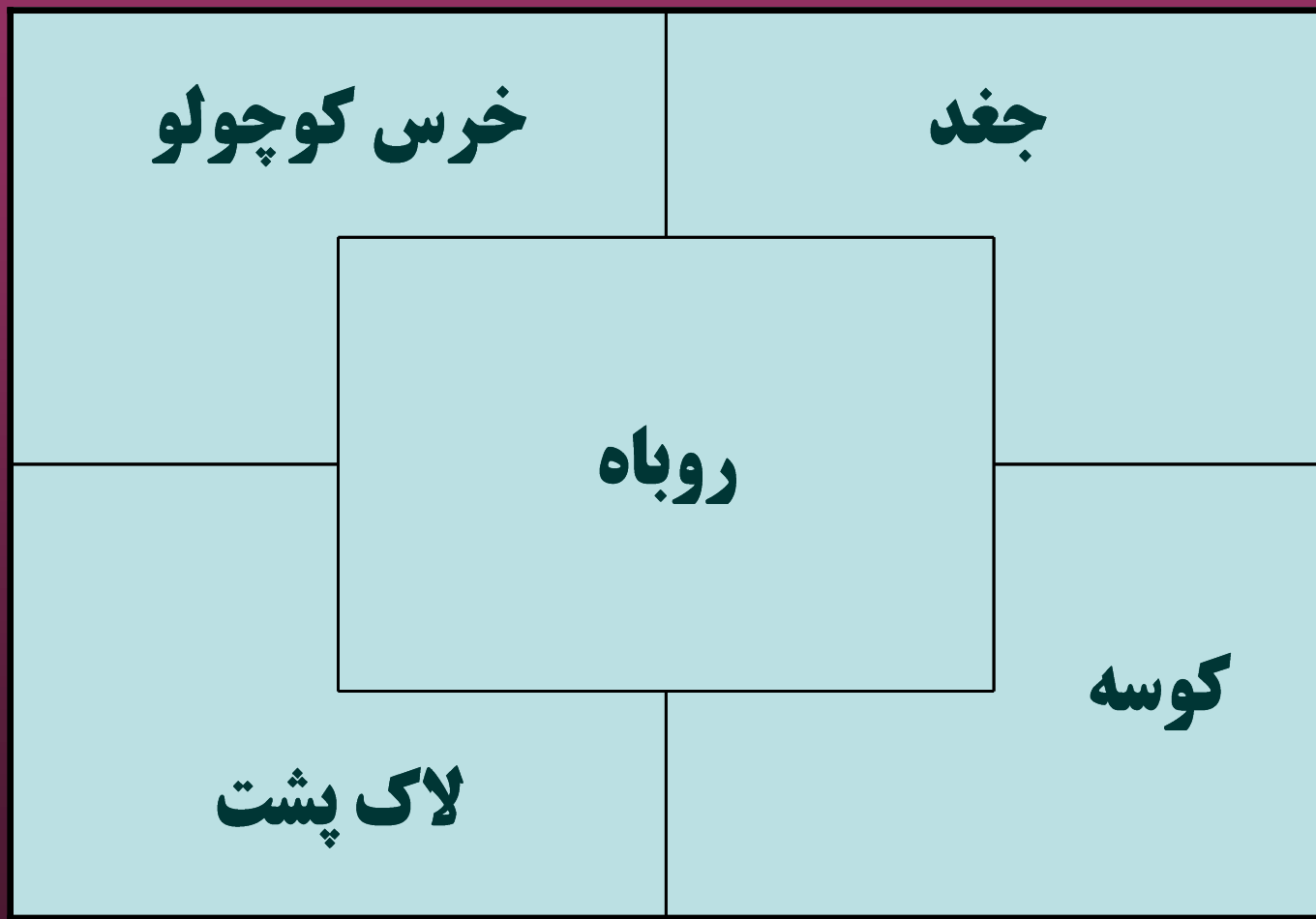
ملاک‌های سازنده بودن حل اختلاف

- اگر به دنبال تعارض و اختلاف، رابطه مستحکم شده و ما و فرد مقابل را توانمندتر کند تا بهتر با هم کار کنیم و تعاملات بهتری داشته باشیم، تعارض به صورت سازنده حل شده است.
- اگر هر دو نفر بعد از حل تعارض بیشتر هم‌دیگر را دوست داشته به هم علاقمند شده و به هم بیشتر اعتماد کنند، اختلاف به طور سازنده حل شده است.
- اگر هر دو نفر از نتیجه اختلاف احساس رضایت و خشنودی کنند نیز اختلاف به صورت سازنده حل شده است.
- و بالاخره اگر هر دوی ما خود را در حل مسایل و اختلافات در آینده توانمندتر ببینیم، اختلاف به شیوه‌ای سازنده حل شده است.

سبک‌های حل اختلاف

- رسیدن به اهداف شخصی
- حفظ رابطه خوب با دیگران

سبک‌های حل اختلاف



قواعد حل اختلاف

- در مورد قواعد و مقررات از قبل توافق کنید.
- زمانی را انتخاب کنید که هر دو راحت باشید.
- اگر عصبانیت بالا گرفت، از هم فاصله بگیرید و قرار بگذارید که سر یک ساعت خاص برگردید.
- اگر لازم است از ساعت شماطه دار استفاده کنید.
- به نوبت گوینده و شنونده باشید و در هر حالت از قواعد پیروی کنید:

وقتی نقش گوینده را دارید

- توضیح بدهید که شما مسئله را چگونه می بینید.
- بر مسئله متمرکز بشوید و نه بر شخص.
- از پیام من استفاده کنید.

وقتی نقش شنونده را دارید

- سؤال پرسید تا کاملاً بفهمید موضوع چیست.
- موضوعات را آن طوری که فهمیده‌اید خلاصه کنید.
- گوش کنید و از قضاوت در باره آن چه که گوینده می‌گوید پرهیز کنید.

قواعد حل اختلاف (ادامه)

- هر فردی نظرش را بیان کند.
- وقتی هر دو نفر نظراتشان را بیان کردند، به توافق برسید که مشکل چیست؟
- راه‌حل‌ها را هر چه که به نظرتان می‌رسد بیان کنید.
- بگویید که هر کدام از شما مایلید چه اقداماتی انجام دهید.
- در مورد راه‌حلی که با نیازهای هر دوی شما منطبق است به توافق برسید.
- در مورد طرح عمل (نحوه عمل کردن) به توافق برسید.
- شروع کنید و عمل کنید.

هشدار! خونسردی قلب حل اختلاف است.

- به پاسخ‌های فیزیکی خود توجه کنید. آیا قلبتان تند می‌زند؟ آیا تندتر نفس می‌کشید؟ اگر اینطور است، یک ساعت به خودتان استراحت بدهید.
- از اتاق بیرون بروید. رانندگی کنید. یک کار آرامش‌بخش انجام دهید .
- آگاهانه سعی کنید عصبانیت خود را کاهش دهید. با خودتان حرف بزنید.

بزرگترین موانع فرایندی نظیر این چیست؟

- کم بودن وقت و زمان

- بی صبری و کم حوصلگی

چطور می‌توان بر این موانع غلبه کرد؟

- بسیاری از عصبانیت‌های ما فقط به این دلیل اتفاق می‌افتند که وقت صرف نمی‌کنیم که از قبل فکر کنیم و راه‌حل‌های دیگری به‌جای عصبانی شدن پیدا کنیم.

یک پاسخ بهتر

- محدودیت تعیین کنید.
- منتظر نشوید تا فرد مقابلتان کارهایتان را انجام دهد.
- قاطع برخورد کنید.

جمع بندی

- از این کارگاه چه آموختید؟

- چه احساسی دارید؟