

# مهارت برقراری ارتباط موثر



# انتظارات آموزشی :

- از شرکت کنندگان در این کارگاه انتظار می رود در پایان کلاس بتوانند:
- ارتباط را تعریف کنند ؟
- اهمیت ارتباط را بفهمند ؟
- انواع ارتباط را بدانند ؟
- عناصر اصلی ارتباط درک نمایند ؟
- و مهمتر آنکه اجزای ارتباط را در جریان زندگی روزمره بکارگیرند !! مسلماً تحقق این هدف در برخی از شرکت کنندگان باعث افزایش آگاهی ، در بعضی موجب بهبود نگرش و در تعدادی منجر به تغییر رفتار و کسب مهارت خواهد شد !!

# چرا مهارت برقراری ارتباط موثر مهم است؟

چون :

- ارتباط از مؤلفه های اصلی زندگی اجتماعی است .
- مهارت برقراری ارتباط مؤثر یکی از مهم ترین پیش بینی کننده های سلامت روابط بین فردی است
- فنون برقراری ارتباط مؤثر به عنوان یکی از اصلی ترین قسمت های آموزش مهارتهای زندگی در نظر گرفته می شوند .

# تعریف ارتباط :

- ارتباط عبارت است از فرایند ارسال و دریافت پیام .
- با توجه به این تعریف : هر ارتباطی مستلزم حضور دو یا چند واحد اجتماعی است . یعنی ارتباط می تواند بین دو یا چند نفر، یک نفر و یک رسانه، و غیره صورت گیرد.
- هدف اصلی از برقراری ارتباط انتقال پیام است . این پیام می تواند به صورت کلامی یا غیر کلامی منتقل می شود. در واقع یک پیام را می توان به صورت آشکار یا ضمنی منتقل کرد.
- هرگونه اشکالی در انتقال پیام می تواند باعث اختلال در ارتباط گردد. برای مثال ممکن پیام به صورت کامل منتقل نگردد یا اینکه یک نفر پیامی را ارسال کند ولی فرد مقابل مفهوم دیگری را دریافت نماید. از این موارد معمولاً به عنوان سوء تفاهم یاد می شود. یک ارتباط مؤثر ارتباطی است که راه را برای سوء تفاهم احتمالی ببندد .

## چرا ارتباط مهم است ؟

- برقراری ارتباط اولین ضرورت یک زندگی اجتماعی است.
- عده ای انسان را حیوانی اجتماعی می دانند . بنابراین شاید یکی از برتری های انسان برسایر جانداران ، تنوع گستره وسیع در ارتباطاتی است که می تواند ایجاد کند.

# ویژگیهای ارتباط موثر:

## □ ارتباط مؤثر :

- تنها وسیله ی انتقال اطلاعات بین افراد می باشد .
- تنها راه نشان دادن احساسات به دیگران است .
- بهترین راه تصحیح سوء تفاهم ها است .
- پیش شرط هر نوع آموزش مؤثر، و در نتیجه لازمه رشد یک اجتماع است .

# ارتباط ناموثر:

- باعث ایجاد سوء تفاهم می شود .
- منجر به نارضایتی، احساس تنهایی و تعارض در افراد خانواده و جامعه می گردد .
- در طول زمان میتواند اعتماد به نفس فرد را مختل کند و احساس درماندگی و در نتیجه آسیبهای روانی و اجتماعی ایجاد نماید .
- توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش می دهد .



## چه عواملی در ارتباط مهم است ؟

- ۱- فرستنده : ارسال کننده اطلاعات .
- ۲- گیرنده : دریافت کننده اطلاعات .
- ۳- راه ارتباطی : مسیری که اطلاعات برای انتقال در آن جریان می یابد
- ۴- پیام : حاوی اطلاعاتی است که باید منتقل گردد.
- ۵- معنی : مجموعه ای از مفاهیم شناختی و عاطفی است که ذهن افراد را تشکیل می دهد .
- پس معنی یک مفهوم بیرونی نیست ، یک مفهوم درونی است که در ذهن افراد جاری می شود و عوامل متعدد فردی مانند : فرهنگ ، تحصیلات ، تجربیات ، حالات عاطفی و ... در آن نقش دارند .

## عناصر اصلی ارتباط :

- ارتباط می تواند شفاهی باشد یا کتبی .
- هر نوع ارتباط شفاهی و کتبی دارای دو وجه کلامی و غیر کلامی است .
- جنبه کلامی در ارتباط شفاهی و کتبی :
- این جنبه دارای دو وجه می باشد : زبانی - فرا زبانی .
- جنبه زبانی در ارتباط شفاهی و کتبی شامل : کلمات و دستور زبانی است که در پیام بکار رفته است .
- اما جنبه فرا زبانی در ارتباط شفاهی شامل : بلندی صدا ، لحن ، لهجه ، سرعت کلام ، مکث و ... است .
- جنبه فرا زبانی در ارتباط کتبی شامل : نوع خط ، رنگ جوهر ، شکل و اندازه حروف و ... است .
- غیر کلامی در ارتباط شفاهی شامل : نحوه ارتباط چشمی ، حالت بدن ، فاصله بین گیرنده و فرستنده ، حرکات و حالات بدن ، حالت چهره و ... است .
- غیر کلامی در ارتباط کتبی شامل : رنگ کاغذ ، زمینه کاغذ ، اشکال در زمینه کاغذ ، طرح بیرونی کاغذ ، طرح روی جلد و ... است .

## به عبارت دیگر :

- ارتباط وجوه مختلفی دارد . ارتباط متضمن دو عناصر اصلی است . این دو عنصر عبارتند از عناصر کلامی و عناصر غیر کلامی ارتباط .
- عناصر کلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط هستند که اختصاصاً به محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می گردد .
- منظور از محتوای کلام ، آن چیزی است که بر زبان می آوریم . برای مثال جذاب بودن محتوای کلام ، تهدید آمیز نبودن آن ، شور برانگیز بودن موضوع صحبت ، غم افزا نبودن و نظایر آن با تسهیل ارتباط می گردد . توجه به ابعاد فرهنگی و حتی خرده فرهنگی در محتوای کلام یکی از مهم ترین عوامل در افزایش کارآمدی ارتباط می باشد .
- فرایند برقراری ارتباط کلامی شامل چگونگی شروع صحبت ، نحوه جمله بندی ، ملاحظات موقعیتی ، و بالاخره چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط می باشد .
- عناصر غیر کلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط هستند که اختصاصاً به جنبه هایی غیر از محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می گردند . در این مقوله می توان تن صدا ، آهنگ صدا ، تماس چشمی ، حالات چهره ای ، ژست ها ، حالات بدنی و گوش دادن را نام برد .
- برخی افراد برای بیان منظور و احساسات خود فقط از کلمات استفاده می کنند در حالی که دیگران برای انتقال پیام خود ، علاوه بر کلمات از حالات چهره ای و حرکات بدنی یعنی آنچه که عناصر غیر کلامی ارتباط می نامیم نیز استفاده می کنند .

## نکته مهم :

- در ارتباط بخش غیر کلامی بیش از نیمی از انتقال معنی را بعهده دارد حدود ۵۵ درصد و گوش دادن فعال حدود ۳۸ درصد ( فرازبانی در ارتباط کلامی ) جنبه زبانی در فرایند ارتباط کمتر از ۱۰ درصد است .

# اجزای ارتباط:

- عناصر کلامی و غیرکلامی ارتباط هرکدام اجزای خود را دارند. این اجزا را می توان به این صورت تعریف نمود:
- محتوای کلام: اینکه موضوع گفتگو چیست، خود می تواند به ادامه ارتباط یا قطع آن منجر گردد.
- توجه به ابعاد فرهنگی و خرده فرهنگی: هنگامی که گوینده و شنونده به ویژگی های فرهنگی و حتی خرده فرهنگی فرد مقابل توجه نمی کنند، ارتباط قطع می شود.
- چگونگی شروع صحبت: نوع آغاز محاوره، یعنی اولین جملات و اولین نشانه های غیرکلامی برقراری ارتباط تعیین کننده تداوم ارتباط هستند.
- نحوه جمله بندی: چگونگی جمله بندی به اندازه خودمحتوای کلام دارای اهمیت است.
- زمان بندی ارتباط کلامی: هر ارتباط زمان خاصی دارد. برخی از این زمان بندی ها عمومی و کلی هستند و تقریباً همگان آن را رعایت می کنند. مثلاً کسی نیمه شب به دیگری تلفن نمی زند. ولی برخی زمان بندی ها را به خوبی رعایت می کنند. منظور از زمان بندی، هم زمان برقراری ارتباط، هم مدت آن و هم طول کلام در هر یک از زمان هایی است که فرد نقش گوینده را در ارتباط به عهده می گیرد.

## ادامه اجزای ارتباط :

- ملاحظات موقعیتی : جایگاه اجتماعی افراد، مکان ، فضای اجتماعی از دیگر عواملی هستند که می توانند به ارتباط مؤثر یا نامؤثر منجر گردند .
- نوع آغاز محاوره : یعنی اولین جملات و اولین نشانه های غیرکلامی برقراری ارتباط تعیین کننده تداوم ارتباط هستند .
- نحوه جمله بندی : چگونگی جمله بندی به اندازه خودمحتوای کلام دارای اهمیت است .
- زمان بندی ارتباط کلامی : هر ارتباط زمان خاصی دارد . برخی از این زمان بندی ها عمومی و کلی هستند و تقریباً همگان آن را رعایت می کنند . مثلاً کسی نیمه شب به دیگری تلفن نمی زند . ولی برخی زمان بندی ها رابه خوبی رعایت می کنند . منظور از زمان بندی ، هم زمان برقراری ارتباط ، هم مدت آن وهم طول کلام در هر یک از زمان هایی است که فرد نقش گوینده را در ارتباط به عهده می گیرد .
- ملاحظات موقعیتی : جایگاه اجتماعی افراد، مکان ، فضای اجتماعی از دیگر عواملی هستند که می توانند به ارتباط مؤثر یا نامؤثر منجر گردند .
- چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط : علاوه بر آغاز کلام چگونگی ختم ارتباط و گفتگو نیز عاملی مهم در برقراری ارتباط مؤثر است . مثلاً جمع بندی نهایی و خلاصه کردن گفتگو راهی مؤثر برای ختم ارتباط است .

## ادامه اجزا ارتباط :

- تن صدا : افرادی که در برقراری ارتباط ماهر و کارآمد هستند به کشش های آوایی کلام خود در طول محاوره توجه دارند .
- آهنگ صدا : علاوه بر کشش های آوایی ریتم و آهنگ کلام نیز به مؤثر واقع شدن ارتباط کمک می کند . به سبک کلام افرادی که از موقعیت اجتماعی برخوردارند توجه کنید .
- تماس چشمی : به خاطر داشته باشید که ارتباط تنها گفتن و شنیدن نیست تماس چشمی ابزاری خوب جهت انتقال پیام های ظریف اجتماعی حفظ توجه مخاطب و انتقال عاطفه است .
- حالات چهره ای : چهره و نوع حرکات ابرو و دهان نیز پیام هایی به سمت مخاطب می فرستند که ارتباط را تسهیل کرده و یا بامانع مواجه می سازند . حالات چهره به شدت به فرهنگ وابسته اند .
- ژست ها : افرادی که در برقراری ارتباط ماهر هستند به کلام ، چشم ، و حالات چهره اکتفا نکرده و از دست ها ، انگشت ها ، پاها و باقی اندام های بدن برای انتقال پیام استفاده می نمایند .
- حالات بدنی : سبک نشستن ، ایستادن ، و راه رفتن یک فرد نیز به طور خودکار پیام هایی به مخاطب منتقل می سازند .



## گوش دادن فعال :

- شنیدن و گوش دادن دو مقوله متفاوت هستند .
- شنیدن عامل ادراک اصوات می باشد . این عمل غیر ارادی بوده و فقط به دریافت محرک های شنیداری اطلاق می گردد .
- گوش دادن فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت و تفسیر محرک های شنیداری می باشد این عمل رمز گردانی اصوات به معانی رانیز دربردارد .
- گوش دادن به دو طبقه اصلی تقسیم می شود . این دو طبقه عبارتند از گوش دادن نفعال و گوش دادن فعال .
- گوش دادن نفعال از نظر کیفیت کمی بالاتر از شنیدن است و زمانی رخ می دهد که گیرنده پیام ، انگیزه زیادی برای گوش دادن دقیق ندارد و گوش دادن به موسیقی ، تلویزیون ، گوش دادن از روی ادب ، نمونه های از گوش دادن نفعال هستند . از آنجا که در گوش دادن نفعال تنها بخشی از ذهن ما درگیر توجه کردن می باشد لذا هنگام گوش دادن به دیگران ، احتمال پرت شدن حواس وجود دارد .
- بهترین راه برای حل این مشکل ، گوش دادن فعال یعنی گوش دادن هدفمند می باشد بنابراین گوش دادن فعال را می توان گوش دادن هدفمند معرفی کرد .
- اهداف گوش دادن فعال عبارتند از :
  - کسب اطلاعات ، گرفتن راهنمایی ، درک راهنمایی ، درک دیگران ، حل مشکلات ، فهمیدن احساسات دیگران ، حمایت عاطفی دیگران



# روش های مؤثر برای گوش دادن فعال:

- ۱- به فرد مقابل توجه کنید:
  - به فرد مقابل نگاه کنید .
  - نشان دهید که به حرف های او علاقه مند هستید .
  - کمی به طرف او متمایل شوید .
  - نشانه های غیرکلامی او را به شیوه ای ظریف تکرار کنید . با گفتن کلماتی او را به صحبت بیشتر درمورد موضوع تشویق کنید .
  - سعی کنید آنچه را که گفته نمی شود را بشنوید .
  - ببینید هرچیزی را چگونه می گوید .
  - کمتر صحبت کنید .

## ادامه روشها :

۲- سؤال کنید .

به این ترتیب :

- به فرد مقابل نشان می دهید که گوش می کنید .
- اطلاعات را جمع کرده و سازمان دهی می کنید .
- ۳- مطالب را بازخورد داده، نموده و خلاصه نمایید توجه کنید که :
  - بازخورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر .
  - برای بازخورد دادن ، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا بازگو نمایید .
  - گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده او را بهادامه گفتار تشویق می کند .

## ادامه روشها :

- برای گوش دادن فعال ،شنونده باید پیام های مختلف راشنیده ،معانی رادرك کرده وسپس باارائه بازخورد مطمئن گردد که برداشت وی صحیح بوده است .
- چند نمونه از خصوصیات گوش دادن فعال :
  - اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
  - عدم تکمیل جملات دیگران
  - عدم پاسخ سؤال بایک سؤال دیگر
  - آگاه بودن از سوگیری ها
  - نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی بامسائل دیگر
  - عدم سلطه جویی درمکالمه
  - تعیین پاسخ هاپس ازاتمام صحبت های فرد مقابل
  - دادن بازخورد
  - پرسیدن سؤال های باز

## توصیه هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی :

- هنگام صحبت کردن :

- مطمئن شوید که شنونده فرصت سؤال کردن یا اظهار نظر کردن را دارد .
- سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید .
- آنچه را می خواهید بگویید ، واضح بیان کنید .
- به شنونده نگاه کنید .
- مطمئن شوید که آنچه می گوئید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد .
- تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید .
- مبهم صحبت نکرده و با بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید .
- ازدیدن علائم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید .

- هنگام گوش دادن :

- سؤال پرسید تا کاملاً متوجه شوید که موضوع چیست .
- موضوعات را آن طوری که فهمیده اید خلاصه کنید .
- گوش کنید و از قضاوت درباره آنچه که گوینده می گوید پرهیز کنید .

# موانع ارتباط مؤثر:

- تا کنون درباره چیزهایی صحبت کرده ایم که می توانند موجب برقراری ارتباط مؤثر شوند .
- در این قسمت توجه شما را به موانعی جلب می کنیم که راه های ارتباط رابسته و مانع از برقراری ارتباط مؤثر می شوند .
- این نوع پیام ها عبارتند از :
  ۱. دستور دادن ، هدایت کردن ، ابلاغ کردن
  ۲. اخطار ، تهدید ، هشدار دادن
  ۳. موعظه ، نصیحت
  ۴. توصیه ، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن
  ۵. وادارسازی از طریق استدلال ، سخنرانی یا بحث کردن
  ۶. قضاوت کردن ، انتقاد کردن ، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری
  ۷. تحسین ، تایید ، موافقت ، ارزشیابی مثبت
  ۸. اسم روی هم گذاشتن ، مسخره کردن و تحقیر کردن

# پرسش های باز:

- با استفاده از پرسش های باز فردمقابل را تشویق کنید که با شما صحبت کرده و احساساتش را ابراز کند .
- تعریف : پرسش های باز رانمی توان با بله یا خیر پاسخ داد.
- این پرسش ها به صورتی جمله بندی می شوند که طرف مقابل تشویق بعه صحبت کردن شود .

## خلاصه سازی :

- خلاصه سازی یعنی اینکه در یک جمله همه واقعیت هایی را که دریافت کرده اید خلاصه می کنید .
- مثال : پس گفتمی که اول درست را می خوانی و بعد اتاق را مرتب می کنی .
- داری به من می گویی که نهایت سعی ات را کردی ولی قضیه از کنترل تو خارج بود .

# پرسش ها و عبارات خنثی :

- پرسش ها و عبارات خنثی به دلیل خنثی بودن ، فرد مقابل را تشویق می کند، برخی قسمت های موضوع را مفصل تر توضیح دهد .
- مثال : به چه دلیل اصرار داری دعوت نوید را قبول کنم، درحالی که برای بقیه چنین اصراری نمی کردی ؟  
• برایم بیشتر توضیح بده که چرا می خواهی این درس را حذف کنی ؟