

# مهارت های برقراری ارتباط

دکتر احمد پدram

Telegram: @Ahmad\_Pedram

# تعریف ارتباط:

فرآیند ارسال و دریافت پیام

# مهارت ارتباطی:

توانایی برقراری ارتباط به طور مؤثر و کارآمد با دیگران

## مهارت ارتباطی:

انسان نمی تواند فاقد هرگونه رفتار باشد و هر رفتاری در یک شرایط تأثیر متقابل دارای ارزشهای پیامی است.

## اهمیت ارتباط:

۷۵ درصد 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 تفاهمات و احساسات منفی منجر شود. ✓

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

# پیامدهای فقدان مهارت‌های ارتباطی:

- ✓ ایجاد سوءتفاهم
- ✓ 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 ی ارسال پیام ✓

بازخورد ✓

شرایط و محیط ارسال پیام ✓

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 منا

# عوامل بازدارنده ارتباط :

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

# کلیدهای برقراری ارتباط:

رفتار دوستانه ✓

صداقت ✓

نیت سازنده ✓

## انواع مهارت های ارتباطی:

مهارت های انتقال پیام:

✓ کلامی: مربوط به کلمات بیان شده و دیگر اصوات

منتقل کننده ی اطلاعات و معانی

✓ غیرکلامی: مربوط به حرکات سر و بدن

# انواع مهارت های ارتباطی:

مهارت های دریافت پیام:

گوش دادن ✓

مشاهده کردن ✓

پاسخ دادن ✓

## اجزاء ارتباط کلامی ( گفتاری ):

۱) محتوی کلام (موضوع گفتگو)

شامل آنچه بر زبان می آوریم، جذاب بودن، تازگی، هیجان انگیز بودن، مثبت یا منفی

توجه به زمینه های فرهنگی – بودن



## اجزاء ارتباط کلامی ( گفتاری ):

۲) عناصر فرازبانی:

✓ تن صدا (شدت بلندی و کوتاهی)

✓ ریتم (عدم یکنواختی- داشتن زیر وبم)

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

## اجزاء ارتباط کلامی ( گفتاری ):

۲) عناصر فرازبانی:

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

✓ ترتیب بیان مطالب (زمان بندی نظم رعایت نوبت - سرعت گفتار مکث کشیدن- جمع بندی)

✓ حالت بیان مطالب ( لهجه- تکیه کلام - تناسب با درک و دریافت شنونده- ملاحظات موقعیتی)

## اجزاء ارتباط کلامی ( گفتاری ):

۲) عناصر فرازبانی:

✓ ترتیب بیان مطالب (زمان بندی نظم رعایت نوبت – سرعت گفتار مکث-کشیدن- جمع بندی )

✓ حالت بیان مطالب ( لهجه- تکیه کلام – تناسب با درک و دریافت شنونده- ملاحظات موقعیتی)

## **سبک های گفتار:**

**امری: در را ببند.**

**مؤدبانه: لطفاً در را ببندید.**

**درخواستی – سئوالی: همیشه در را ببندی؟**

**سئوالی: می خوای 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 غیرکلامی 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 ی 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 غیرکلامی ناشی از خستگی و بی 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 کاهش دهد .

✓ لحن و آهنگ نامناسب

## موانع گفتاری در درون گوینده:

✓ عدم زمان بندی مناسب در ارائه پیام ( خیلی زود  
خیلی دیر )

✓ نا متناسب 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 احساسات 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 ✓
- بازخورد 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 سؤالات بیشتری از هم می کنند و کمتر می گذارند بینشان 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 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.

## توصیه های کلی برای بهتر کردن ارتباط کلامی:

✓ 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

✓ موقعیت- رفتار- احساس

# انتقال پیام:

۷ % کلامی ✓

۳۸ % به تن صدا و لحن آن ✓

۵۵ % غیرکلامی (زبان بدن) ✓



# انواع ارتباط غیر کلامی:

✓ تبسم

✓ حالت نگاه

✓ تن و آهنگ صدا

✓ وضعیت بدن ( ایستادن نشستن حرکت )

✓ ژست 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 غیرکلامی انتقال یابد اعتبار علایم غیرکلامی ۵ 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. ✓

## **تن آگاهی:**

**به وضعیت فیزیکی خود توجه کنید:**  
**معمولاً 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؟**

## راه های ارتباط غیر کلامی:

- ✓ حالت چهره : شامل حرکات ابرو و دهان و صورت
- ✓ ژستها : شامل حرکاتی در بکار بردن دستها، انگشتان، سر و تنه، پاها
- ✓ حالات بدنی : مثل نشستن ایستادن، راه رفتن، دویدن و خوابیدن
- ✓ تماس چشمی

## مثال هایی 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 :

✓ صمیمی: cm15-45

✓ شخصی: cm46-120

✓ اجتماعی: cm120- 360

✓ عمومی: cm360

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 برگردانند.

## حرکات و علایم دست:

✓ کف دست باز، بلندکردن دست برای سوگند، گذاشتن دست روی سینه و قلب: صداقت

✓ انگشت اشاره: تنبیه، دستور پرخاش

✓ انواع دست دادن: خردکننده، ماهی مرده، کشیدن کف دست رو به بالا و کف دست رو به پایین

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



## حرکات و علایم دست:

- ✓ مالیدن چشم، کشیدن گوش: بی میلی به دیدن و شنیدن
- ✓ دستهای شیب دار: اطمینان به نفس
- ✓ مالیدن دست به هم: اشتیاق
- ✓ گرفتن مچ دست از پشت، گرفتن آرنج دست از پشت: بی قراری و تلاش برای کنترل خود
- ✓ دست روی دهان و بینی: دروغ گفتن، مخفی کردن یک فکر

## حرکات و علایم دست:

✓ ضربه زدن، ضرب گرفتن: بی صبری و بی تابی

✓ دست به صورت انگشت به شقیقه: ارزیابی

✓ دست به سینه: انتقاد دفاع

✓ جمع کردن دستها در جلو در حالت ایستاده: اطاعت از  
مقام برتر

✓ 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 تلافی پیدا کنند.

✓ با کاهش فاصله، تماس چشمی هم کم می شود.

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

## تماس چشمی:

- ✓ عدم تماس چشمی = پنهان کردن یک موضوع
  - ✓ نگاه با ابروی 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 برکسی = عصبانیت، دلسردی
- از خیره شدن به فرد مقابل پرهیزید

## حرکات سر و چهره:

✓ گره کردن ابروها = خشم، ناراحتی و درد

✓ بالا بردن ابروها = تعجب، دریافت

✓ تکان دادن سر رو به پایین = تأیید، تسلیم

✓ تکان دادن سر رو به اطراف = مخالفت، تأسف

✓ تکان دادن سر رو به پایین = انکار و عدم پذیرش

## ژست 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.**

# تفاوت شنیدن و گوش دادن:

**شنیدن:**

دریافت محرک های شنیداری بطور غیرارادی است.

**گوش دادن:**

دریافت و تفسیر محرکهای شنیداری بطور انتخابی است.



## اهداف گوش دادن:

راهنمایی گرفتن ✓

درک دیگران ✓

حل مشکلات ✓

فهمیدن احساسات دیگران ✓

حمایت عاطفی دیگران ✓

کسب اطلاعات ✓

# انواع گوش دادن:

✓ غیر فعال: تماشای تلویزیون یا موسیقی

✓ فعال: هدفمند

## شیوه های 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،  
خب، که اینطور، عجب و...

## شیوه های گوش دادن فعال:

- ✓ به صورت باز سؤال کنید.
- ✓ بازخورد بدهید، بازگویی کنید، خلاصه کنید.
- ✓ به هدف گوینده از بیان سخنانش توجه کنید.
- ✓ به سبک و نحوه ی بیان گوینده توجه کنید.
- ✓ سعی کنید نشانه های غیر کلامی گوینده را تکرار کنید.

# اشتباهات گوش دادن فعال:

- ✓ سخنان طرف مقابل را قطع کردن.
- ✓ انجام کارهایی که نشانگر بی حوصلگی شماست .
- ✓ مثل نگاه کردن مکرر به ساعت تماشای بیرون ورق زدن یک مجله آه کشیدن خمیازه کشیدن
- ✓ خاراندن سر
- ✓ قطع کردن و عوض کردن موضوع
- ✓ بادیگری صحبت کردن
- ✓ مخالفت کردن
- ✓ تکرار کلمه به کلمه گفته های طرف مقابل

# اشتباهات گوش دادن فعال:

- ✓ عقب ماندن : داشتی 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
- ✓ بی توجهی به احساس فرد مقابل از آنچه بیان می کند: کم اهمیت کردن، منطقی کردن، اطمینان
- ✓ دادن، راه حل ارائه داد

**گوش دادن فعال به اندازه ی حرف 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 گوش کردن  
را بیاموزد.**



**ما با قضاوت هایمان و ارزیابی ها 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 بر انگیزاننده یا منع کننده ی  
فرستنده ی پیام گردد.

## **استفاده از بازخورد:**

**بازخورد 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 در یابید که آیا آنچه را که شنیده یا دیده اید به درستی فهمیده اید یا خیر. این کار با استفاده از بازخورد انجام می شود.**

## استفاده از بازخورد:

بازخورد 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 باز خورد:

## باز خورد 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

## باز خورد منفی :

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

## باز خورد صفر:

نشانه بی 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:

به نظرم، به عقیده ی من، فکر می کنم، انتظار دارم، اگر اشتباه نکنم  
مقصودت این است که...

بازتاب احساسات:

احساس می کنم، خوشحالم از اینکه، ناراحتم از اینکه، مطمئنم که،  
افتخار می کنم

## عبارات بازخوردی:

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 و چه خواهید کرد

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



**گاهی اوقات دیگران ما را آنگونه که می خواهند، می بینند و ما نیز دیگران را آنگونه که خود می خواهیم می بینیم.**