

به نام خدا



مهارت برقراری ارتباط موثر

Effective Communication Skill

مهارت‌های زندگی

Life Skill

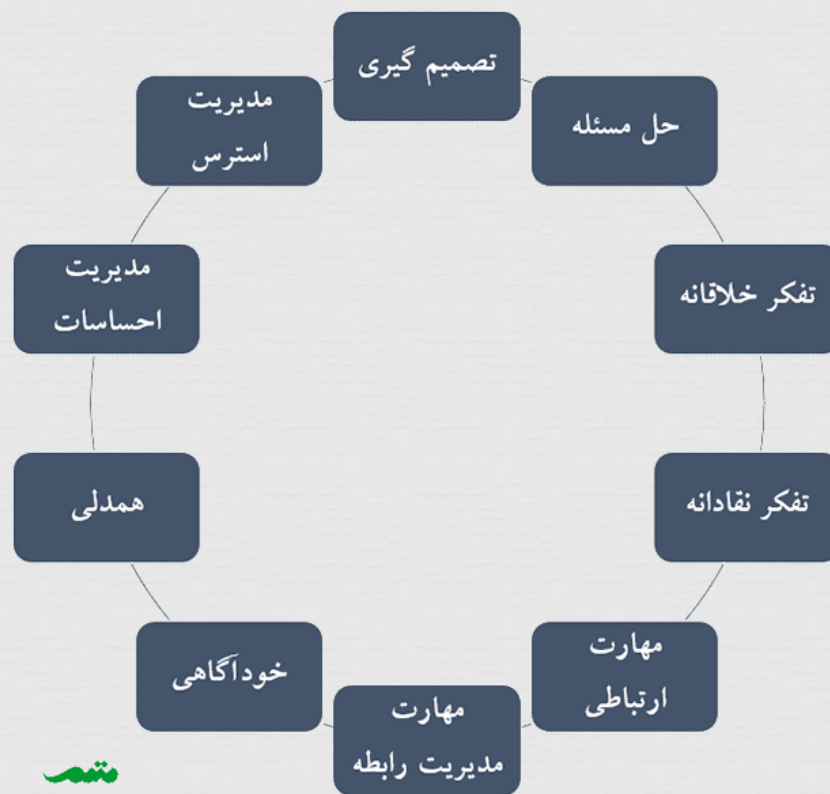


مهارت‌هایی که به زندگی بهتر کمک کنند.

سازمان‌های مختلف، از جمله یونسکو، مجمع جهانی اقتصاد، سازمان بهداشت جهانی، یونیسف و نیز بسیاری از دانشگاه‌ها - از جمله دانشگاه کمبریج - بر اساس اولویت‌ها و ترجیحات‌شان، فهرست متفاوتی از مهارت‌های زندگی ارائه کرده‌اند.

سازمان بهداشت جهانی: «مهارت‌های زندگی مجموعه مهارت‌های روانی-اجتماعی هستند که به ما کمک می‌کنند به شکلی سازنده با نیازها و چالش‌های زندگی روزمره روبه‌رو شویم و بهتر با آن‌ها کنار بیاییم.»

مهارت های زندگی



چرا مهارت برقراری ارتباط موثر مهم است؟



ارتباط از مؤلفه های اصلی زندگی اجتماعی است .

-
-
-
-
-
-

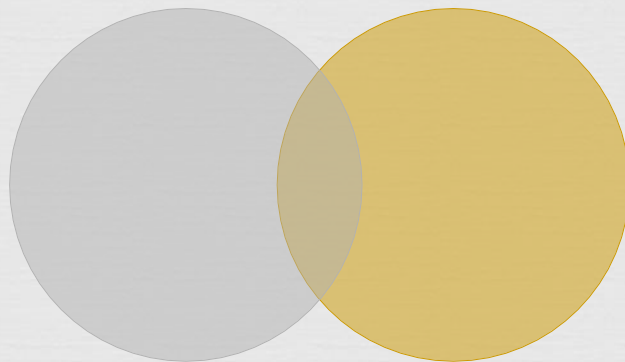
تعریف ارتباط:



- ارتباط عبارت است از فرایند ارسال و دریافت پیام.
- هر ارتباطی مستلزم حضور دو یا چند واحد اجتماعی است.
- هدف اصلی از برقراری ارتباط انتقال پیام است. این پیام می تواند به صورت کلامی یا غیر کلامی منتقل می شود.
- 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. **سوء تفاهم**

تعامل ارتباطی

گیرنده



فرستنده

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 و عوامل متعدد مانند فرهنگ، تحصیلات، تجربیات، حالات عاطفی و ... در آن نقش دارند

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 می تواند اعتماد به نفس فرد را مختل کند و احساس درماندگی و در نتیجه آسیب های روانی و اجتماعی ایجاد نماید .
- توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش می دهد .

انواع ارتباطی :



ارتباط شفاهی یا ارتباط کتبی

☞ **جنبه کلامی** 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

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

☞ **جنبه غیر کلامی** در ارتباط شفاهی شامل: نحوه ارتباط چشمی، حالت بدن، فاصله بین گیرنده و فرستنده، حرکات و حالات بدن، حالت چهره و ... است

جنبه غیر کلامی در ارتباط کتبی شامل: رنگ کاغذ، زمینه کاغذ، اشکال در زمینه کاغذ، طرح بیرونی کاغذ، طرح روی جلد و ... است

نکته مهم :



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

اجزای ارتباط :



- ☞ محتوای کلام : اینکه موضوع گفتگو چیست، خود می تواند به ادامه ارتباط یا قطع آن منجر گردد.
- ☞ توجه به ابعاد فرهنگی
- ☞ ملاحظات موقعیتی : جایگاه اجتماعی افراد، مکان ، فضای اجتماعی
- ☞ نوع آغاز محاوره : یعنی اولین جملات و اولین نشانه های غیر کلامی 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 .
- ☞ ملاحظات موقعیتی : جایگاه اجتماعی افراد، مکان ، فضای اجتماعی
- ☞ چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط

دو اصل اساسی ارتباط موثر

زبان مناسب



زمان مناسب



ادامه اجزا ارتباط



- تن صدا
- آهنگ صدا
- لهجه
- تماس چشمی
- حالات چهره ای
- ژست ها
- حالات بدنی : سبک نشستن، ایستادن، و راه رفتن

شنیدن یا گوش کردن؟ hearing or listening



گوش دادن فعال



Active Listening

روش های مؤثر برای گوش دادن فعال



- ❧ به فرد مقابل توجه کنید
- ❧ نشان دهید که به حرف های او علاقه مند هستید
- ❧ کمی به طرف او متمایل شوید
- ❧ نشانه های غیر کلامی او را به شیوه ای ظریف با گفتن کلماتی تکرار کنید
- ❧ او را به صحبت بیشتر در مورد موضوع تشویق کنید
- ❧ سعی کنید آنچه که گفته نمی شود را هم بشنوید
- ❧ ببینید هر چیزی را چگونه می گوید
- ❧ کمتر صحبت کنید



سؤال کنید .

به فرد مقابل نشان می دهید که گوش می کنید

اطلاعات را جمع کرده و سازمان دهی می کنید

مطالب را بازخورد داده و خلاصه نمایید

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 به ادامه گفتار تشویق می کند .



برای گوش دادن فعال، شنونده باید پیام‌های مختلف را شنیده، معانی را درک کرده و سپس با ارائه بازخورد مطمئن گردد که برداشت وی صحیح بوده است.

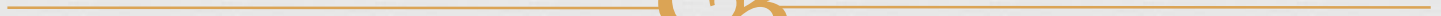
چند نمونه از خصوصیات گوش دادن فعال:

- اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
- عدم تکمیل جملات دیگران
- عدم پاسخ سؤال بایک سؤال دیگر
- آگاه بودن از سوگیری‌ها
- نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی بامسائل دیگر
- عدم سلطه جویی در مکالمه
- دادن بازخورد
- پرسیدن سؤال‌های باز

پیش

۳

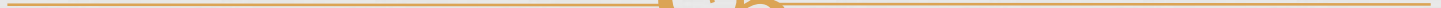
بازگویی



خلاصه سازی



باز خورد مناسب



خطاهای گوینده



- کوشش برای سخن گفتن بیش از حد در یک پیام
- گفتار بیش از اندازه آرام و یکنواخت
- پوشاندن بخش اصلی پیام در زیر دریایی از جزئیات بی ارزش
- در نظر نگرفتن دیدگاه شنونده

خطاهای شنونده



❧ فکر کردن به مسئله دیگر بجای گوش فرا دادن به آنچه گوینده می گوید

❧ شنیدن آنچه مورد انتظار است و نه آنچه واقعا گفته شده است

❧ فقط توجه به آخرین چیزی که گفته شده است و نادیده گرفتن بقیه پیام

❧ توجه به جزئیات بی ارزش و از دست دادن معنای اصلی پیام



کسی که عمداً به شکلی برنامه‌ریزی می‌کند تا ده دقیقه دیرتر از موعد مقرر به یک جلسه برسد، در حال ارسال یک پیام است. پیامی که نه در قالب کلمات ارسال شده و نه در قالب زبان بدن. به همین علت، **ارتباطات غیر کلامی** معمولاً می‌تواند اصطلاح مکمل مناسب‌تری در کنار **ارتباط کلامی** باشد.

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 :
1. دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن
 2. اخطار، تهدید، هشدار دادن
 3. موعظه، نصیحت
 4. توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن
 5. بحث کردن (مجادله)
 6. قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری
 7. اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن