

بِه نام خدا

# کارگاه روش‌های برقراری ارتباط مؤثر

ارتباط چیست؟

ارتباط عبارت است از هر گونه تعاملی  
که شامل انتقال پیام باشد.

# اهمیت ارتباط

- ارتباط تنها وسیله انتقال اطلاعات به دیگران است.
- ارتباط تنها وسیله دریافت اطلاعات از دیگران است.
- از طریق برقراری ارتباط است که عاطفه به دیگران منتقل می‌شود.
- تصحیح سوء برداشت ها و سوء تفاهم ها فقط از طریق برقراری ارتباط میسر می‌باشد.
- مهار هیجان‌های منفی نظیر خشم تنها از طریق برقراری ارتباط سالم میسر است.
- بلوغ يك اجتماع منوط به سيالي ارتباط های بين فردي است.
- ارتباط دستمایه هر نوع رشد فردي و اجتماعي است.
- تمامی آسیب‌های فردي و اجتماعي ریشه در ارتباط ناسالم دارند.

# عناصر اصلي ارتباط

✓ عناصر كلامي ارتباط

✓ عناصر غير كلامي ارتباط

# اجزاي ارتباط

- محتوای کلام
- توجه به ابعاد فرهنگی و خرده فرهنگی
- چگونگی شروع صحبت
- نحوه جمله بندی
- زمان بندی ارتباط کلامی
- ملاحظات موقعیتی
- چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط
- تن صدا
- آهنگ صدا
- تماس چشمی
- حالات چهره ای
- ژست ها
- حالات بدنی

# گوش دادن

شنیدن در مقابل گوش دادن فعال



# اهداف گوش دادن

✓ راهنمایی گرفتن

✓ درک دیگران

✓ حل مشکلات

✓ فهمیدن احساسات دیگران

✓ حمایت عاطفی دیگران

✓ کسب اطلاعات

# خصوصیات گوش دادن فعال

- ✓ اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
- ✓ عدم تکمیل جملات دیگران
- ✓ عدم پاسخ به سوال با يك سوال دیگر
- ✓ آگاه بودن از سوگیری های شخصی
- ✓ نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
- ✓ عدم سلطه جویی در مکالمه
- ✓ پاسخ دادن به فرد مقابل پس از پایان یافتن صحبت های وی
- ✓ دادن بازخورد
- ✓ پرسیدن سوالات باز

گوش دادن فعال به اندازه حرف  
زدن و یا حتی بیشتر از آن  
انرژی مصرف می‌کند

# توصیه هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی

## هنگام صحبت کردن :

✓ مطمئن شوید که شنونده فرصت سوال یا اظهار نظر کردن را دارد.

✓ سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.

✓ آنچه را می‌خواهید بگویید، واضح بیان کنید.

✓ به شنونده نگاه کنید.

✓ مطمئن شوید که آنچه که می‌گویید 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.

✓ از دیدن علائم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید.

## توجه کردن به فرد مقابل

به فردی که صحبت می‌کند، نگاه کنید. در عین حالی که سایر افراد حاضر را نیز مد نظر دارید و به واکنش‌های آنها توجه می‌کنید، بیشترین تماس چشمی را با فردی که سخن می‌گوید برقرار کنید.

## توجه کردن به فرد مقابل

بیشتر اوقات کمی به گوینده متمایل شوید. حالت بدنی آسوده و راحتی به خود بگیرید. حرکت و جنبش فیزیکی خود را به حداقل برسانید.

## توجه کردن به فرد مقابل

از گوینده حرف بیرون بکشید! مثلاً به او بگویید: من مایلیم در این زمینه بیشتر بدانم. و یا کمی بیشتر برآیم بگو.

مترصد شنیدن چیزهایی که گفته نشده‌اند، باشید. از خود بپرسید چه چیزهایی باید گفته می‌شد و یا شما انتظار داشتید بشنوید ولی گفته نشدند؟



توجه کردن به فرد مقابل

کمتر صحبت کنید. زمانی که کسی صحبت می کند کمتر می تواند گوش کند.

# توجه کردن به فرد مقابل

به گوینده نشان بدهید که گوش می‌کنید و به آنچه که وی می‌گوید، علاقمند هستید. این کار را با پرسیدن سؤال، بازخورد دادن، تکرار صحبت‌های او با استفاده از عباراتی متفاوت، و خلاصه کردن حرف‌هایش انجام دهید. البته به خاطر داشته باشید که در اوایل صحبت فرد مقابل، کلام او را قطع نکنید.

# سوأل كنيد

- باز خورد بدهید.
- با عباراتی دیگر بازگو کنید.
- خلاصه کنید.

# باز خورد بدهی د.

باز خورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر. زمانی که گوینده مکث می‌کند، فرصت مناسبی برای شما فراهم می‌کند تا در یابید آیا آنچه را که شنیده یا دیده‌اید به درستی فهمیده‌اید یا خیر. این کار با استفاده از باز خورد انجام می‌شود. باز خورد دادن از يك سو وسیله‌ای است برای محك زدن شنیده‌ها و دیده‌های شما و از سوي دیگر وسیله‌ای است برای کمک به فرد مقابل تا در یابد که آیا واقعاً آنچه را که احساس می‌کند به درستی منتقل کرده است یا خیر.

# باز خورد بدهی

برای باز خورد دادن، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا با عباراتی دیگر بازگو نمایید. می توان عین همین کار را در مورد احساسات نهفته در پشت کلام راوی نیز انجام داد. بعد از باز خورد دادن مکث کنید و به گوینده فرصت دهید تا واکنشی نسبت به باز خورد شما نشان دهد. نشانه اینکه شما به درستی باز خورد داده اید این است که فرد مقابل سرش را به علامت تایید تکان می دهد و یا می گوید بله، همین طور است، درست است.

# با عباراتی دیگر بازگو کنید

گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده او را به ادامه گفتار تشویق می کند. بهترین راه این است که نسبت به واژه های کلیدی و مهم طرف مقابل حساس باشید و همان ها را با عبارتی دیگر تکرار کنید.

# با عباراتی دیگر بازگو کنید.

يك صورت بندي تازه از محتواي صحبت ارائه دهید.  
صورت بندي مجدد سبك خاصي از بازخورد دادن و  
يکي از بهترين ابزار گوش دادن فعال است.  
بازگو کردن آنچه که گوینده بیان کرده است باعث می  
شود که اصل موضوع معلوم گردد، بار منفي صحبت  
برداشته شود، و ارتباط تداوم یابد. بازگو کردن و  
صورت بندي مجدد همچنین وسیله اي است جهت  
ترجمه جملات موقعيتي به جملات مربوط به علایق و  
نیازها.



# خلاصه کنی د

خلاصه کردن، بخشی از بیشتر انواع بازخوردها است، اما زمان هایی هست که خلاصه کردن اهمیت خاص و ویژه خود را دارد. مثلاً وقتی يك قسمت از صحبت تمام شده، مي خواهيم آن را ببنديم و به قسمت ديگر صحبت برويم. براي خلاصه کردن، هسته اصلي صحبت تکرار شده و نکات مهم مورد تاکید قرار مي گیرند تا شنونده بفهمد که آیا همه چیز را درست برداشت کرده است یا خیر.

# موانع موجود بر سر راه ارتباط مؤثر

- ✓ قضاوت کردن
- ✓ ارجاع به خود
- ✓ بی توجهی به احساسات فرد مقابل
- ✓ قطع کردن صحبت فرد مقابل
- ✓ ارائه راه حل
- ✓ مسخره کردن
- ✓ تهدید کردن
- ✓ برجسب زدن

## اصول ارتباط از دیدگاه قران و حدیث

- عباد الرحمن الذين يمشون في الارض هونا و اذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلاما
- هل جزاء الاحسان الا احسان
- و اذا حييتم بتحية فحيوا باحسن منها او ردوها
- لا يحب الله الجهر بالسوء من القول الا من ظلم

# اصول ارتباط از دیدگاه قرآن

- يا ايهاالذيين امنوا اوفوا بالعقود
- ولا تسبواالذين يدعون من دون الله
- المسلم من سلم المسلمون من يده ولسانه
- هر چیز برای خود می پسندی برای دیگران نیز پسند
-

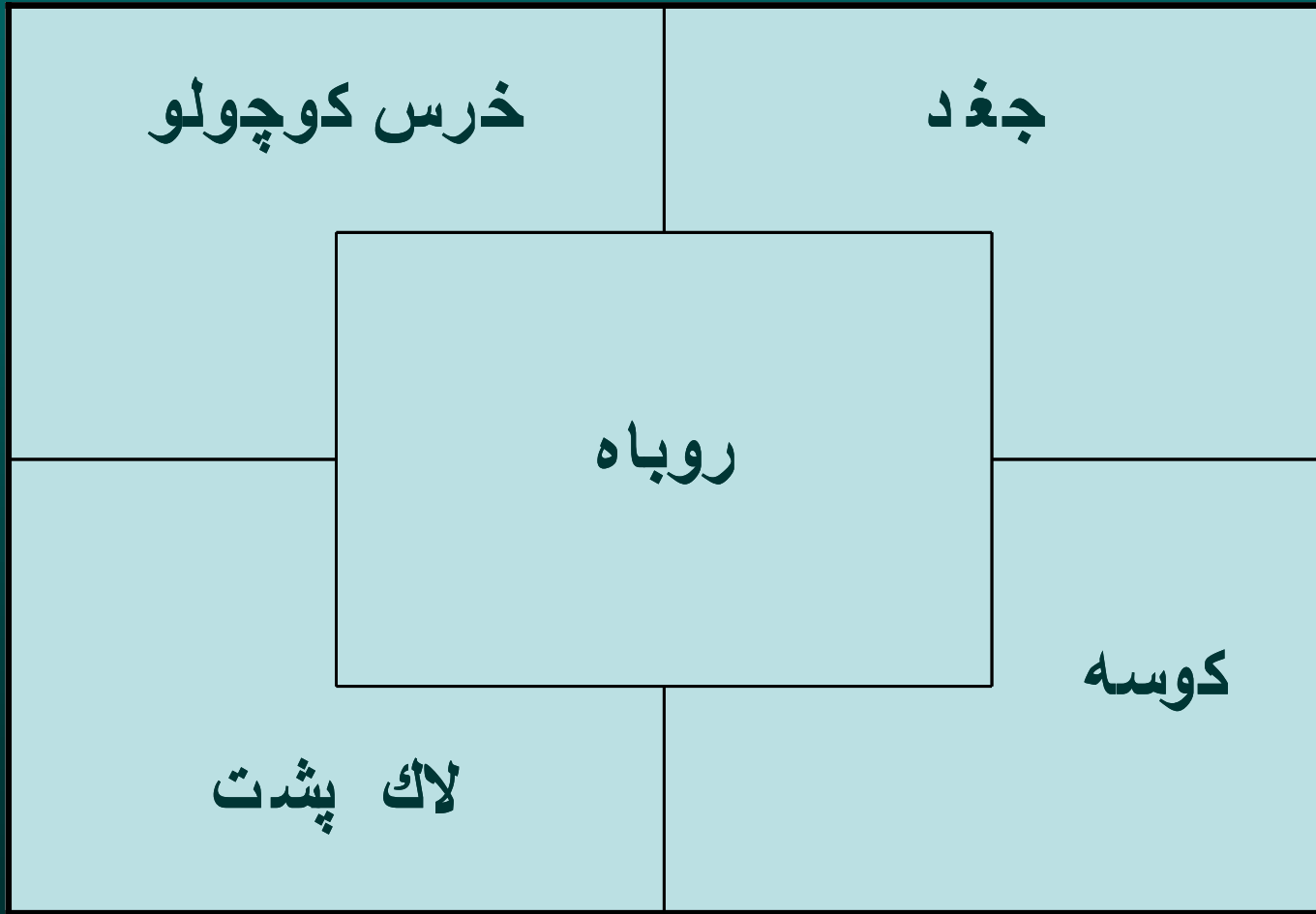
# سبک‌های سالم و ناسالم برقراری ارتباط

- **پرخاشگرانه:** در این نوع ارتباط فرد از تهدید کردن، تضییع حق دیگران، و برخورد توهین آمیز استفاده می کند.
- **منفعلانه:** در این نوع ارتباط فرد با عذر خواهی افراطی و کوچک انگاری خود تمامی افکار، احساس ها و حقوق شخصی خود را به نفع طرف مقابل نادیده می-گیرد.
- **جرات مندانه:** ارتباط جرات مندانه گونه ای از ارتباط است که در آن هر احساسی بجز اضطراب با سیالی ابراز شده و نتیجه آن حرکت به سوی اهداف و مقاصد شخصی است بدون آنکه حق دیگران ضایع گردد.

## 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 يك 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:

## وقتي نقش گوينده را داريد

- توضيح بدهيد كه شما مسئله را چگونه مي بينيد.
- بر مسئله متمرکز بشويد و نه بر شخص.
- از پيام من استفاده كنيد.

## وقتي نقش شنونده را داريد

- سؤال بپرسيد تا كاملاً بفهميد موضوع چيست.
- موضوعات را آن طوري كه فهميده ايد خلاصه كنيد.
- گوش كنيد و از قضاوت در باره آنچه كه گوينده مي گويد پرهيز كنيد.

## قواعد حل اختلاف (ادامه)

- هر فردي نظرش را بيان کند.
- وقتي هر دو نفر نظراتشان را بيان کردند، به توافق برسيد که مشکل چيست؟
- راه‌حل‌ها را هر چه که به نظرتان مي‌رسد بيان کنيد.
- بگويد که هر کدام از شما مایلید چه اقداماتی انجام دهید.
- در مورد راه‌حلي که با نیازهاي هر دوي شما منطبق است به توافق برسيد.
- در مورد طرح عمل (نحوه عمل کردن) به توافق برسيد.
- شروع کنيد و عمل کنيد.

## 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 مي‌توان بر اين موانع غلبه كرد؟

- بسياري از عصبانيت‌هاي ما فقط به اين دليل اتفاق مي‌افتند كه وقت صرف نمي‌كنيم كه از قبل فكر كنيم و راه‌حل‌هاي ديگري به‌جاي عصباني شدن پيدا كنيم.

# يك پاسخ بهتر

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



# جمع بندي

از اين كارگاه چه آموختيد؟

چه احساسی داريد؟