

# بِه نام خدا

# کارگاه روش‌های برقراری ارتباط مؤثر

## هدف كلي:

# آشنا كردن و توانمندسازي دانشجويان در زمينه برقراري ارتباط مؤثر

### اهداف ويژه

- آشنا كردن دانشجويان با مفاهيم پايه در برقراري ارتباط مؤثر
- توانمندسازي دانشجويان در زمينه مهارت‌هاي برقراري 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 سوءبرداشت‌ها و سوءتفاهم‌ها 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 ارتباط‌های بین فردی است.
- ارتباط دستمایه هر نوع رشد فردی و اجتماعی است.
- تمامی آسیب‌های فردی و اجتماعی ریشه در ارتباط ناسالم دارند.

آیا ارتباط می‌تواند یکسویه باشد؟

# عناصر اصلي ارتباط

✓ عناصر كلامي ارتباط

✓ عناصر غير كلامي ارتباط



# اجزای 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.

# توصیه هایی برای کارآمد تر کردن ارتباط غیر کلامی



# استفاده از عناصر غیر کلامی برای گوش دادن

- چهره خود را به سمت گوینده بچرخانید.
- از سایر گیرنده‌های بدنی غیر از گوش‌ها نیز استفاده کنید.
- از چشم‌های خود به عنوان یکی از بهترین ابزارهای دریافت پیام استفاده کنید.
- به پیام‌های غیر کلامی که توسط گوینده ارسال می‌گردند بازخورد دهید.

# روش‌های مؤثر برای گوش دادن فعال

- توجه کردن به فرد مقابل
- سؤال کردن
- باز خورد دادن
- با عباراتی دیگر بازگو کردن
- خلاصه نمودن
- مدیریت فرایند ارتباط

# توجه کردن به فرد مقابل

## 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

نشان دهید که به حرف‌های گوینده علاقمند هستید. از واژه‌ها و اصواتی که نشانه توجه هستند استفاده کنید. واژه‌ها و اصواتی نظیر بله، آهان، متوجه ام، تکان دادن سر، لبخند زدن، گره در ابرو انداختن از نشانه‌های کلامی و غیرکلامی توجه کردن هستند.

## 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

نشانه‌های غیرکلامی گوینده را به شیوه‌ای ظریف تکرار کنید. با تکرار کلماتی از آنچه که وی گفته است او را به صحبت بیشتر در مورد موضوع تشویق کنید. به عبارت دیگر واکنش‌های شما باید منطبق با موضوع صحبت باشد و این هماهنگی و انطباق به شیوه‌ای مناسب به فرد مقابل منتقل شود.

## توجه کردن به فرد مقابل

از گوینده حرف بیرون بکشید! مثلاً به او بگویید: من مایلم 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

ببینید هر چیزی چگونه گفته می شود. هیجان و نگرش پشت کلمات حتی از آنچه که عملاً گفته می شود مهم تر هستند. بنابراین به چیزی بیشتر از کلمات به زبان آورده شده توجه کنید. به یاد بیاورید که زبان بدن و آهنگ صدا بسیار مهم هستند.

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 بایر رسیدن 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.

# سؤال کنید

# اهداف سؤال کردن

- ✓ سؤال کردن به فرد راوي نشان مي‌دهد که شما به صحبت‌هاي او گوش مي‌کنيد.
- ✓ سؤال کردن وسيله خوبي براي جمع آوري و سازمان بندي اطلاعات است.
- ✓ سؤال کردن روشي است براي ابراز آنچه که اگر جز به حالت سؤال مطرح مي‌کرديد، جنبه موعظه و يا درس کلاسي و نصيحت پيدا مي‌کرد.

# سوأل‌هاي باز و سوأل‌هاي بسته

- 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 یک سو وسیله‌ای است برای محک زدن شنیده‌ها و دیده‌های شما و از سوی 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  
يكي 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 موقعیتی به  
جملات مربوط به علایق و نیازها.

# خلاصه کنیه 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.

فرایند ارتباط را مدیریت کنید.

# فرایند ارتباط را مدیریت کنید.

مرتبط با موضوع صحبت پیش بروید. ممکن است بخواهید چیز دیگری بگویید ولی بهتر است اول اجازه بدهید که صحبت گوینده تمام شود.

# فرایند ارتباط را مدیریت کنید.

از سکوت نهراسید. دیر یا زود يك نفر شروع به صحبت مي کند. سکوت را به عنوان يك سرنخ در فرایند کلامی بشناسید که به شما اطلاعات فراوانی میدهد.

# توصیه هایی برای افزایش کیفیت گوش دادن فعال

- آنچه را که می خواهید بیان کنید به وضوح ابراز کنید.
- به جنبه های مثبت موضوع و فرد اشاره کنید.
- مشخص و متمرکز اظهار نظر کنید.
- از واژه های کلی مبهم نظیر این و آن کمتر استفاده کنید.
- بر رفتار فرد متمرکز باشید ، نه بر خود فرد.
- به رفتارهایی بپردازید که قابل تغییر دادن هستند.
- توصیفی بازخورد بدهید ، نه قضاوتی و ارزشیابانه.
- با اول شخص مفرد و ضمیر من بازخورد بدهید.
- کمتر از واژه هایی نظیر همیشه و هرگز استفاده کنید.
- حتی الامکان نصیحت نکنید. بیشتر آدم ها از نصیحت شدن گریزان هستند. به جای آن، به فرد کمک کنید تا به درک بهتری از موضوع و جایگاه خودش در آن برسد.



# 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
- ✓ برچسب زدن

كودك انسان ظرف دو سال صحبت  
كردن را مي آموزد اما گاهي شصت  
سال طول مي كشد تا كسي گوش  
كردن را بياموزد.

# سبک‌های سالم و ناسالم برقراری ارتباط

- **پرخاشگرانه:** در این نوع ارتباط فرد از تهدید کردن، تضييع حق ديگران، و برخورد توهين آميز استفاده مي کند.
- **منفعلاانه:** در این نوع ارتباط فرد با عذر خواهي افراطي و کوچک انگاري خود تمامي افکار، احساس ها و حقوق شخصي خود را به نفع طرف مقابل نادیده مي-گیرد.
- **جرات مندانه:** ارتباط جرات مندانه گونه اي از ارتباط است که در آن هر احساسی بجز اضطراب با سيالي ابراز شده و نتیجه آن حرکت به سوی اهداف و مقاصد شخصي است بدون آنکه حق ديگران ضايع گردد.

# جمع بندي

از اين كارگاه چه آموختيد؟

چه احساسی داريد؟



راهنمای عملی برگزاری کارگاههای

## آموزش مهارتهای زندگی

ویژه دانشجویان

دکتر لادن فتی - دکتر فرشته موتابی  
شهرام محمدخانی - مهرداد کاظم زاده عطوفی

## با تشکر از

سرپرست حوزه امور فرهنگی و رفاهی دانشجویان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

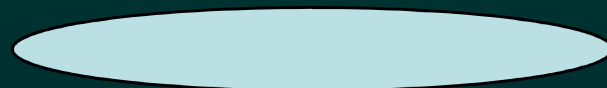
معاونت دانشجویی فرهنگی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران

سرکار خانم دکتر کیهانی - عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران

سرکار خانم دکتر رنجبر نوازی - مشاور سابق وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در امور زنان



دفتر امور زنان  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی



## ناظرین علمی و اجرایی:

دکتر جعفر بوالهری - عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی ایران

دکتر هما قرائی - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

عاطفه خوشنواز - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

سودابه طایری - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی