

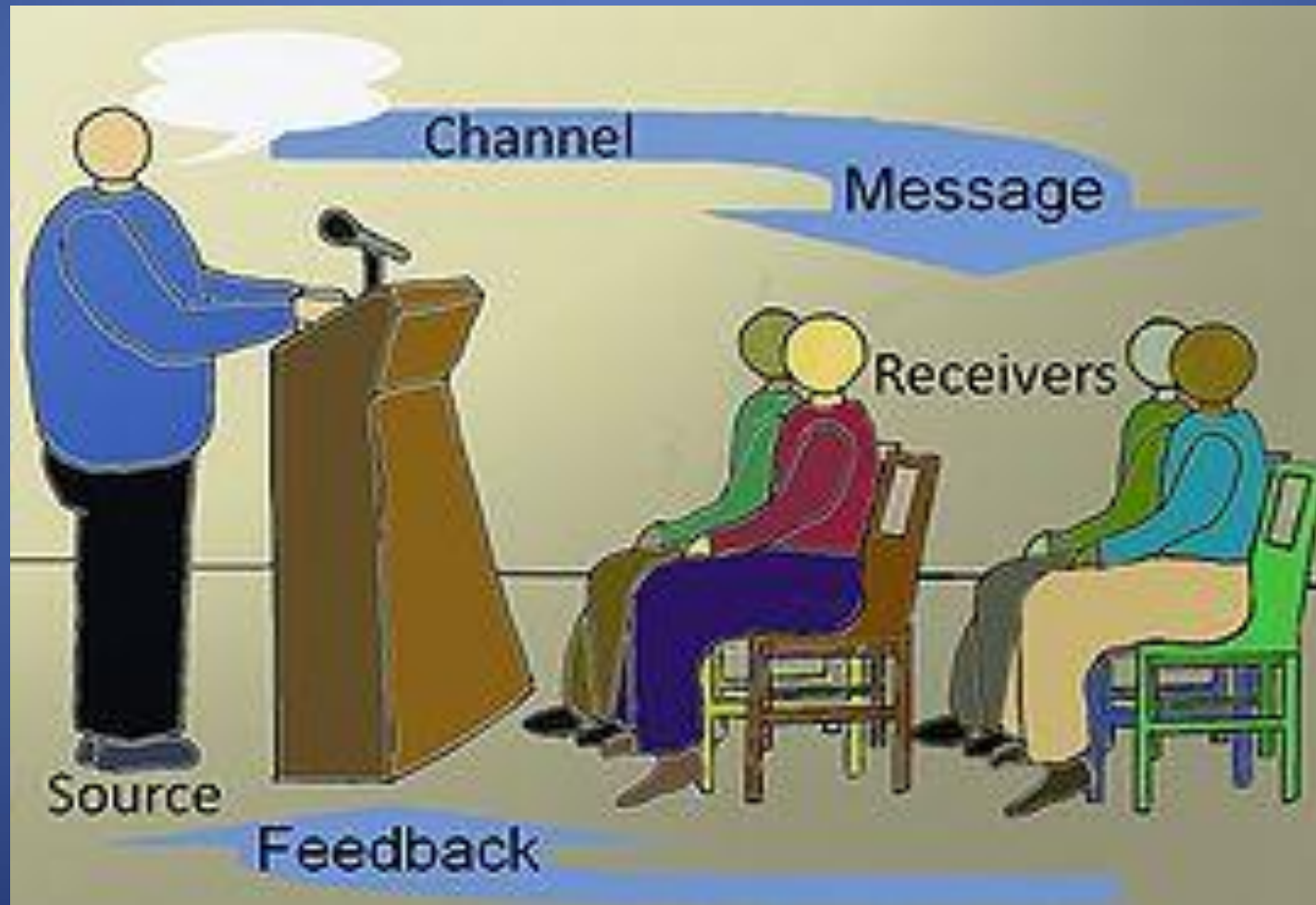
مهارت های ارتباطی



دکتر فرشاد شیبانی
روانشناسی بالینی
عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی مشهد

ارتباط چیست؟

ارتباط عبارت است از فرایند تعاملی که طی آن انتقال پیام انجام می شود.



اهمیت ارتباط

- ارتباط تنها وسیله رفع مسائل و مشکلات با دیگران است.
- ارتباط تنها وسیله ارائه اطلاعات به دیگران است.
- ارتباط تنها وسیله دریافت اطلاعات از دیگران است.
- از طریق برقراری ارتباط است که عاطفه به دیگران منتقل می‌شود.
- مهار هیجان‌های منفی نظیر خشم تنها از طریق برقراری ارتباط سالم میسر است.
- بسیاری آسیب‌های فردی و اجتماعی ریشه در ارتباط ناسالم دارند.



مصادق های ارتباط یک سویه

- ارتباط برخی رؤیسان با زیر دستان خود
- ارتباط برخی کارمندان با مراجعان خود
- ارتباط برخی از اساتید یا معلمان با دانشجویان یا دانش آموزان خود
- ارتباط برخی از والدین با فرزندان خود
- ارتباط برخی از زوجین

در نتیجه در هر ارتباطی که ...

اجزا ارتباط



✓ اجزا کلامی ارتباط

✓ اجزا غیر کلامی ارتباط

محتوای کلام

- محترمانه و مودبانه
- گویا و شفاف
- مختصر و مفید
- غیر قضاوتی
- زمانبندی ارتباطات کلامی

ارتباط غیر کلامی



• تاثیر عوامل مختلف در انتقال پیام:

۷ درصد	❖ کلمات
۳۸ درصد	❖ آوا (تون، لحن، آهنگ)
۵۵ درصد	❖ حرکات بدن

گوش دادن

شنیدن در مقابل گوش دادن





انواع گوش دادن فعالانه

❖ گوش دادن همدلانه:

درک دیگران/فهمیدن احساسات دیگران/حمایت عاطفی دیگران

❖ گوش دادن نقادانه:

راهنمایی گرفتن/کسب اطلاعات/حل مساله

❏ خصوصیات گوش دادن فعال

- ✓ ایجاد آمادگی
- ✓ عدم تکمیل جملات دیگران
- ✓ عدم پاسخ به سوال با یک سوال دیگر
- ✓ آگاه بودن از سوگیری های شخصی
- ✓ نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
- ✓ عدم سلطه جویی در مکالمه
- ✓ پرسیدن سوالات باز
- ✓ پاسخ دادن به فرد مقابل پس از پایان یافتن صحبت های وی

موانع ارتباطی



✓ قضاوت کردن

✓ بی توجهی به احساسات فرد مقابل

✓ قطع کردن صحبت فرد مقابل

✓ ارائه راه حل

✓ مسخره کردن

✓ تهدید کردن

✓ برچسب زدن

توصیه هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط

- 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 می خواهید بگویید، واضح بیان کنید.
- به شنونده نگاه کنید.
- چهره خود را به سمت گوینده بچرخانید.
- به پیام های غیر کلامی که توسط گوینده ارسال می گردند بازخورد دهید.