

صلى الله عليه وسلم

“برقراری ارتباط موثر”

این برنامه شامل مطالب زیر خواهد بود:

ارتباط چیست

چگونه و چرا را ارتباط برقرار میکنیم

موانع برقراری ارتباط

دادن بازخور سازنده

زبان حرکات بدن

معرفی یک الگوی ارتباطی

نکات کلیدی ارتباط و تمرین ها

خلاصه و جمع بندی

# اهمیت ارتباطات اثربخش

(۱) بهبود ارتباط با خانواده

❖ نیاز مبرم در جامعه فعلی

❖ تعامل با خانواده تاثیر گذاری بسزایی در سایر تعاملات انسان دارد.

(۲) بهبود روابط با دوستان

(۳) بهبود روابط با همکاران

❖ موفقیت و یا عدم موفقیت اغلب بستگی به ماهیت و سطح روابط با همکاران، روساء و زیردستانمان

دارد

(۴) بهبود سلامت جسمی و روانی

❖ عدم وجود و یا از دست دادن ارتباط می تواند باعث افسردگی و یا ... گردد

# 70%

ارتباطات ما

اشتباه فهمیده می شوند و یا اشتباه تفسیر می شوند.

(در یک فرهنگ و با یک زبان)

# آیا تا بحال کسی در مورد شما دچار سوء تفاهم شده؟

آیا تا به حال پیش آمده که کاری را با نیت و انگیزه خوب انجام داده باشید ولی دیگران آن را بد برداشت کرده باشند؟

# ارتباط چیست؟

▶ به نظر شما ارتباط چیست؟

▶ آن را چگونه تعریف می کنید؟



چند لحظه فکر کنید

# ارتباط

❖ ارتباط یعنی تبادل افکار ، عقاید و اطلاعات با استفاده از  
نمادهای مشترک مثل کلمات، اشارات و...

هرگاه اطلاعی کسب شود یا ابهامی کاسته شود ارتباط اتفاق افتاده است

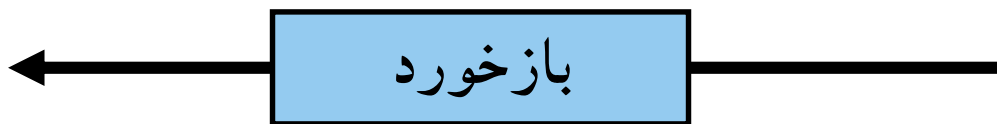


# نمادهای مشترک

❖ گاهی اوقات ما فرض میکنیم که ما و طرف دیگر ارتباط، درک مشترکی از نمادی که از آن استفاده کرده ایم داریم در حالی که لزوماً اینطور نیست.

به عبارت "در اسرع وقت" فکر کنید.

# ساختار ارتباط



فرستنده

پیام

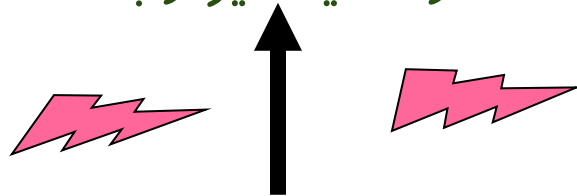


رسانه یا مسیر ارتباط



رمز گذاری

رمز گشایی



# رمز گذاری در قالب:

کلمات

لحن

زبان بدن

حالت چهره

حرکات

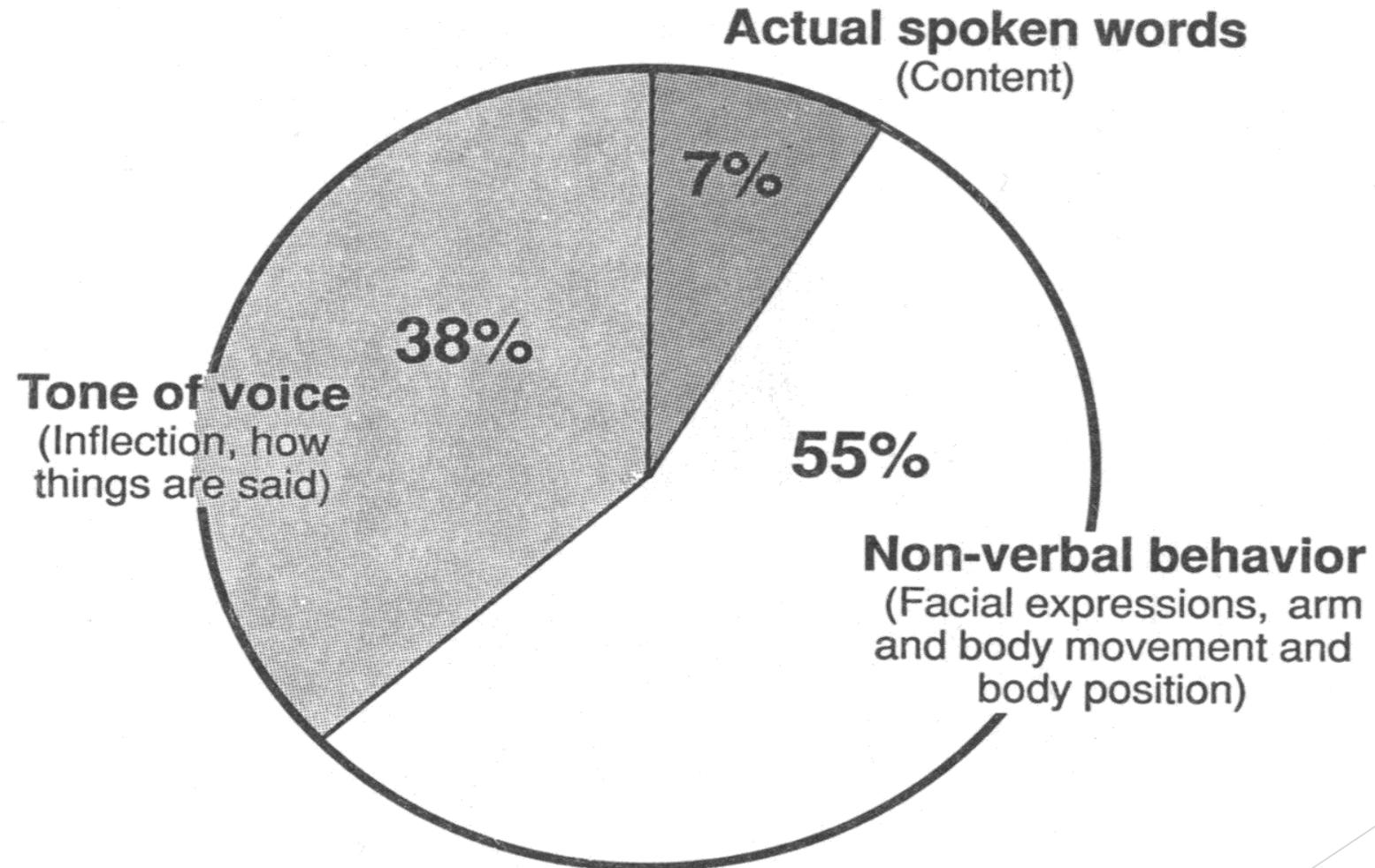
ژست

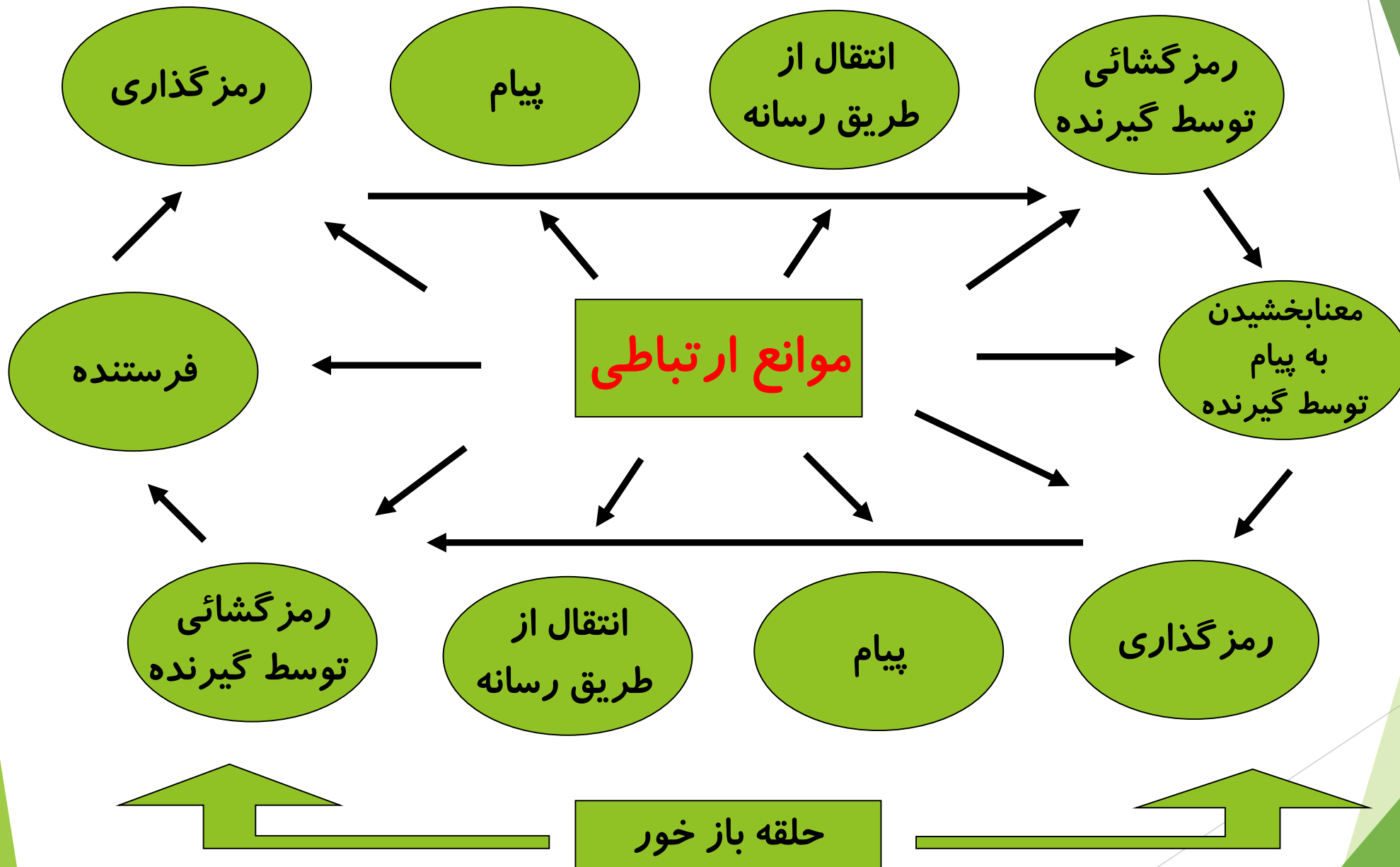
# انگیزه ارتباط :

□ سطح کلان

□ سطح خرد

# Total Behavior<sup>1</sup>





# عناصر کلیدی فرایند ارتباط

❖ منبع:

فردی که پیام دارد

❖ گیرنده:

فرد یا گروهی که منبع، پیام خود را آگاهانه یا ناآگاهانه به سمتشان هدف گیری می کند.

❖ پیام:

آنچه میخواهیم بیان می کنیم.

❖ کانال:

مسیر عبور پیام بین منبع و گیرنده.

❖ اختلال:

هر آنچه که در ارسال، دریافت و تفسیر درست پیام مداخله کند.

# عناصر کلیدی فرآیند ارتباط

❖ رمز گذاری:

تبدیل ایده ها، آرا و عقاید به یک نماد(رمز)

❖ رمز گشایی:

استخراج ایده ها، آرا و عقاید از نمادها(رمزها)

❖ زمینه:

محیط فیزیکی - روانی ارتباط

❖ بازخورد:

واکنشهای کلامی - غیر کلامی به پیام



# ارتباط بین فردی



# تعریف



► نوعی تعامل رودررو و دوطرفه بین حداقل دو نفر به منظور تبادل پیامها و اطلاعات و دیدگاهها و احساسات و هیجانات که منتج به درک متقابل شود.

## ارتباط دو طرفه

- ▶ سهمیم بودن فعالانه دو طرف در تبادل اطلاعات و عقاید
- ▶ مشارکت در روشن کردن اطلاعات از طریق پرسیدن سوالات
- ▶ تعامل بیشتر مراجعه کننده و ارایه دهنده خدمت که سبب درک متقابل
- ▶ میتوان فهمید که آیا برقراری ارتباط منجر به برآورده شدن نیاز شده است یا نه؟
- ▶ مؤثرتر برای حصول اطمینان از درک صحیح متقابل

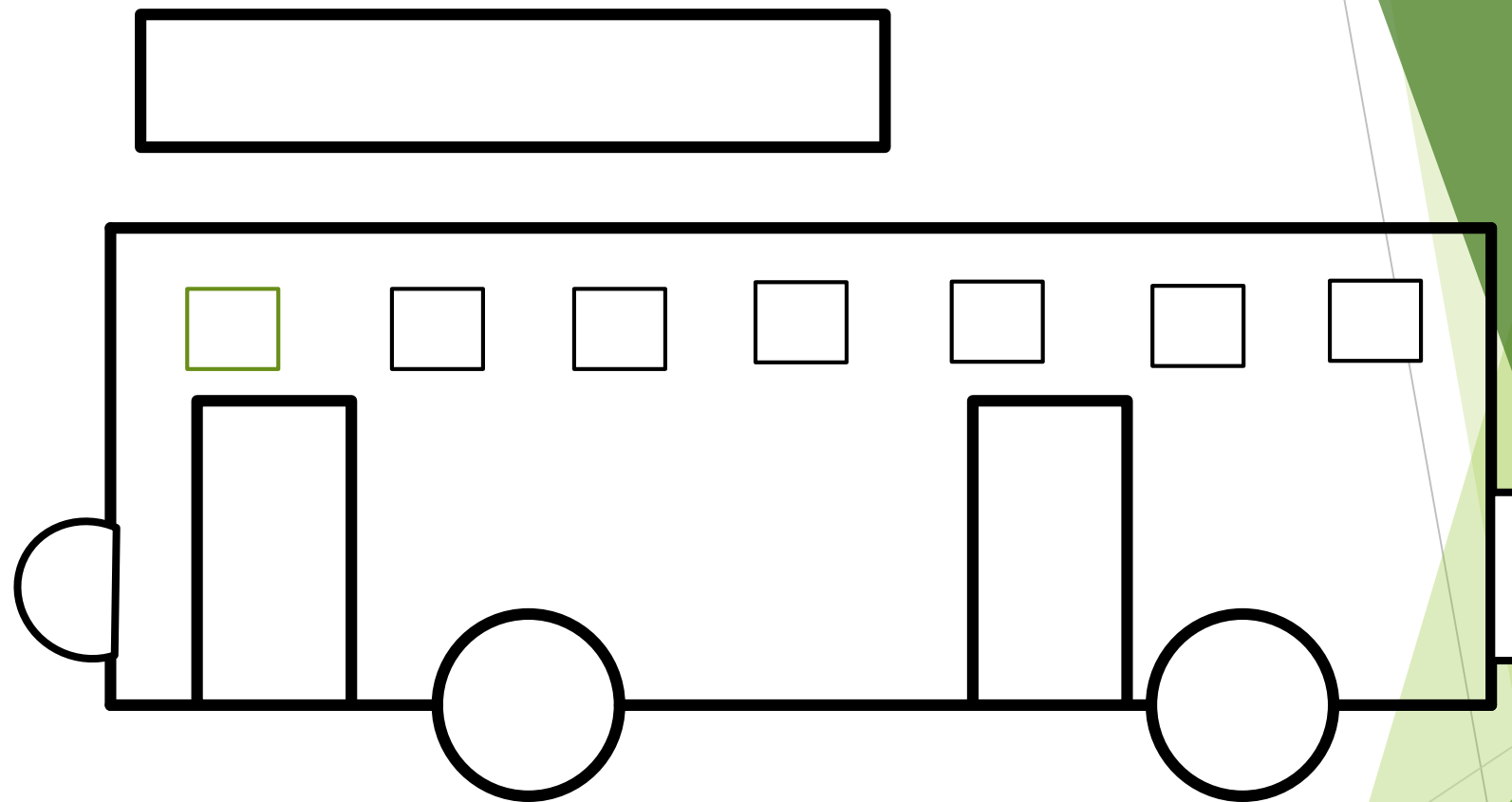


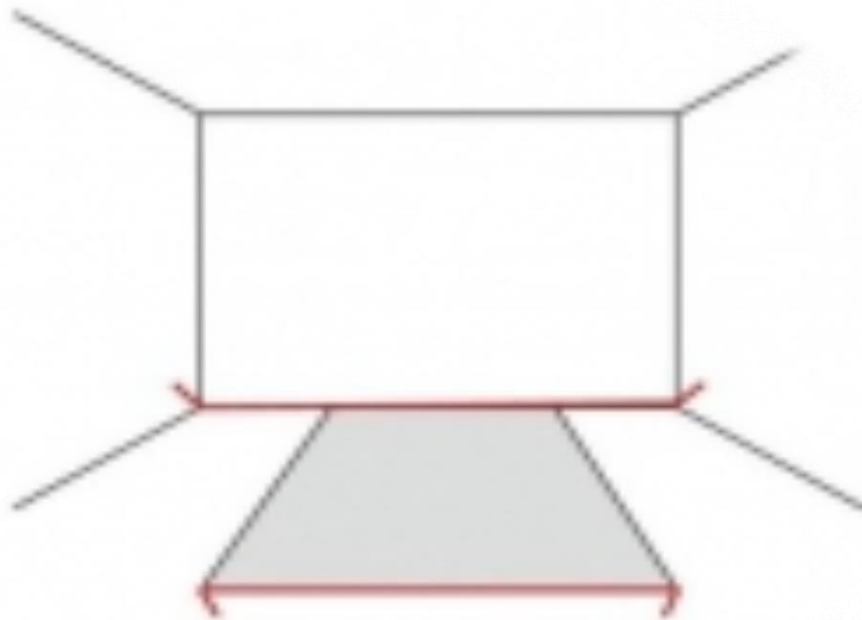
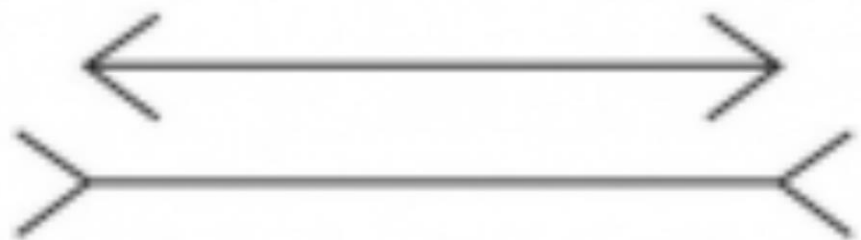
## ارتباط يك طرفه

- ▶ یک نفر به صورت فعال صحبت میکند
- ▶ مراجعه کننده اطلاعات ارایه شده را به درستی دریافت کرده است یا نه؟
- ▶ غیر مؤثر برای درک درست



# تمرین ۱



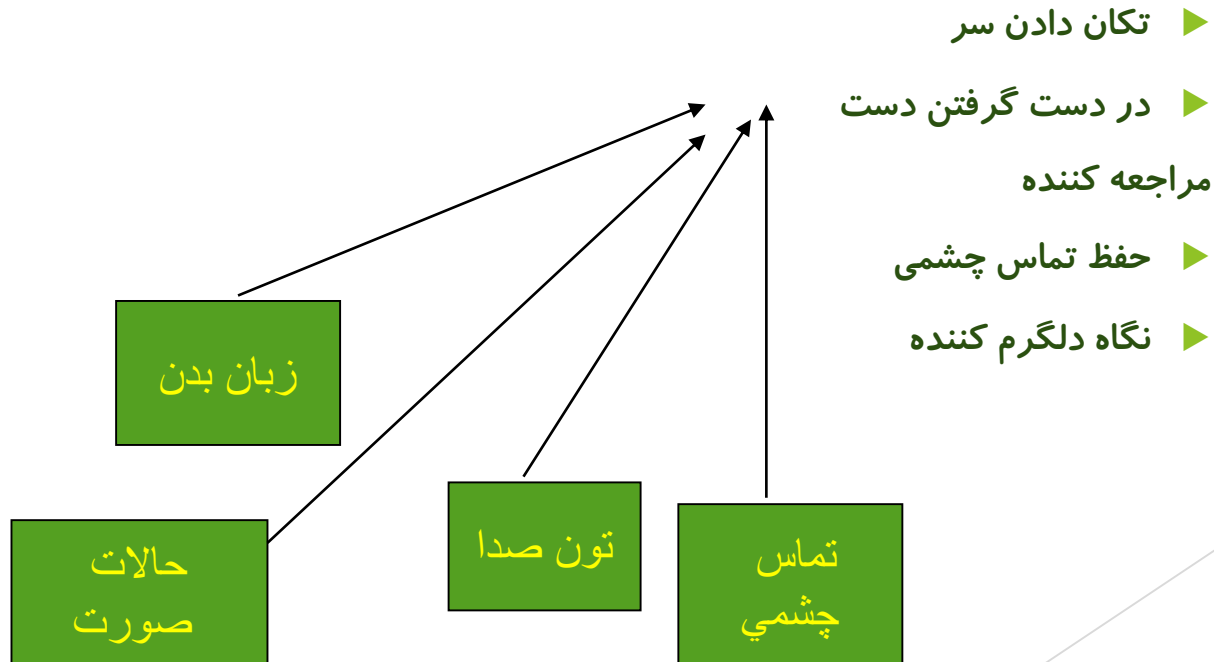


# ارتباط کلامی و غیر کلامی



- ▶ ارتباط کلامی : استفاده از کلمات یا جملات برای برقراری ارتباط با مردم
- ▶ ارتباط غیر کلامی : بدون استفاده از کلمات و ارتباط با تغییرات حالات صورت و body language .

مثال:



# 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؛
- ▶ خود را به جای شنونده گذاشته و احساس او را درک نظر بگیرید؛
- ▶ از واژه های تحکمی مانند «همیشه» و «هرگز» کمتر استفاده کنید؛
- ▶ نصیحت نکنید؛
- ▶ از کلمات و جملات مثبت و مناسب استفاده کنید.



# سوالات بسته و باز



سوالات بسته : جواب بسیار کوتاه مانند بلی ، خیر ، ....

سوالات باز: برای آگاه شدن از احساسات و عقاید مراجعه کننده استفاده شده و دارای پاسخ طولانی تر. در تعیین نیازهای مراجعه کننده مؤثرتر است.



## سوالات باز

- ▶ چرا میخواهید وازکتومی کنید؟
- ▶ به دوست یا همکارتان درباره استفاده از این روش چه توصیه ای دارید؟
- ▶ در حال حاضر چه احساسی دارید؟



## سوالات بسته

- ▶ چند ساله هستید؟
- ▶ چند فرزند دارید؟
- ▶ آیا فرزند دیگری نمیخواهید؟
- ▶ آخرین فرزندتان چند ساله است؟

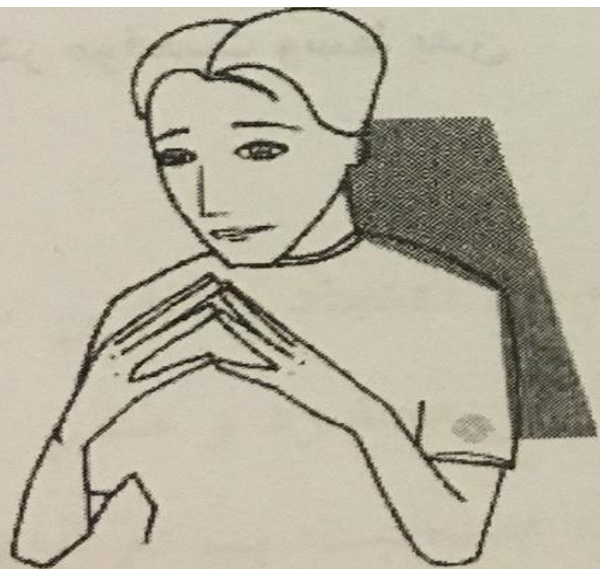


غم دل به کس نگویم که بگفت رنگ رویم  
تو به صورتم نکه کن که سرایرم بدانی

«مولوی»

## نمونه هایی از ارتباط غیر کلامی





1

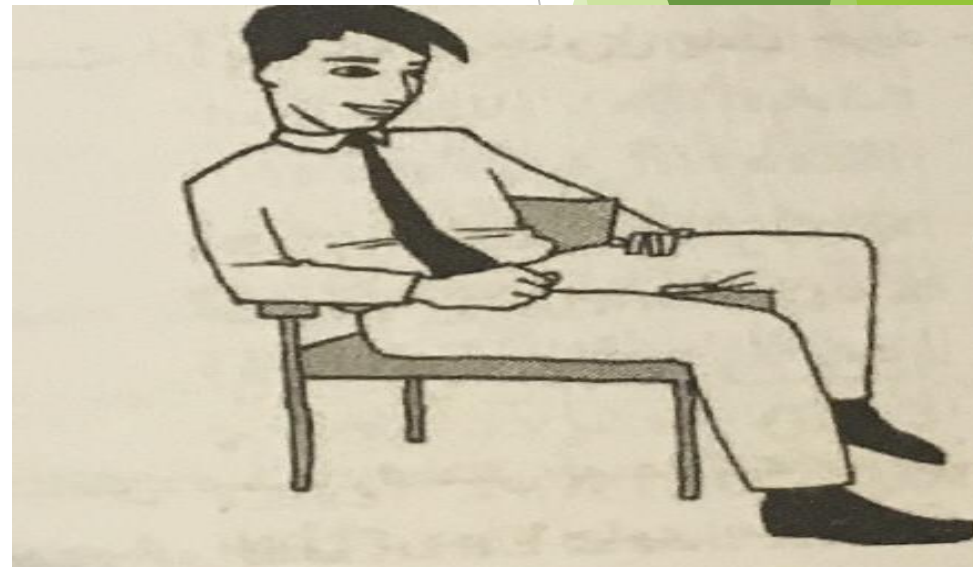
## نمونه هایی از ارتباط غیر کلامی



2



3



4

# نکاتی درباره اهمیت ارتباط غیر کلامی و زبان بدن

- ▶ آغاز کننده مهارت های زبان بدن؛
- ▶ تاثیر بیشتر پیام غیر کلامی نسبت به پیام های کلامی؛
- ▶ توانای انسان برای ساختن و تشخیص تعداد زیادی حالت برای چهره؛
- ▶ تاثیر ۶۰-۸۰ درصدی ارتباط غیر کلامی در دیدارهای تجاری؛
- ▶ مهارت بیشتر زنان درباره زبان بدن در مقایسه با مردان.

## اصول مهم در زبان بدن

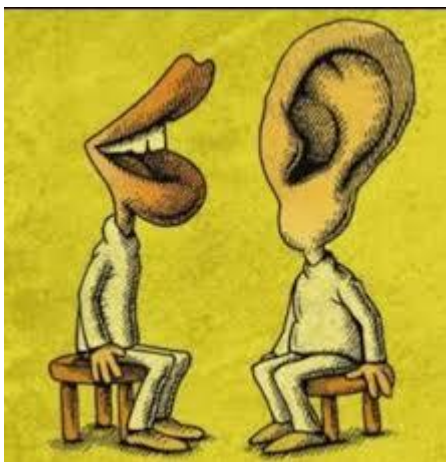
- توجه به تفاوت های فرهنگی
- مهارت کنترل زبان بدن توسط ارایه دهنده خدمت
- لزوم همخوان بودن پیام کلامی و پیام غیر کلامی

# کف دست یکی از قدرتمندترین نشانه های بدن





# ازمهارت های مورد نیاز برای برقراری ارتباط موثر



➤ مهارت گوش دادن فعال (Active Listening)؛

➤ مهارت های صحبت کردن (Speaking skills) و استفاده از زبان من  
(I Language).

# گوش دادن مؤثر *effective listening*



- ✓ برقراری ارتباط چشمی با فرد صحبت کننده
- ✓ نشان دادن علاقه به موضوع
- ✓ توجه داشتن به صحبت
- ✓ صحبت نکردن با فرد دیگر در حین گوش دادن به سخنان صحبت کننده
- ✓ پرسیدن سؤالات مرتبط
- ✓ نشان دادن همدلی با صحبت کننده
- ✓ ارائه واکنشهای مناسب
- ✓ تفسیر احساسات و هیجانات پنهان داوطلب

## تمرین ۲

