

به نام خدا

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 می شود.
- تصحیح سوء برداشت ها و سوء تفاهم ها فقط از طریق برقراری ارتباط میسر می باشد.
- مهار هیجان های 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 آسیب های فردي و اجتماعي ریشه در ارتباط ناسالم دارند.

آيا ارتباط مي تواند يك سويه باشد؟

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

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 می کند

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 غیرکلامی

استفاده از عناصر غیرکلامی برای گوش دادن

- چهره خود را به سمت گوینده بچرخانید.
- از سایر گیرنده‌های خود 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 فردي که صحبت مي کند ، نگاه کنید. در عين حالي که ساير افراد حاضر را نیز مد نظر داريد و به واکنش هاي آنها توجه مي کنید ،
بيشترين تماس چشمي را با فردي که سخن مي گويد 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

بینید 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 میکند 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 حرف هایش انجام دهید. البته به خاطر داشته باشید که در اوایل صحبت فرد مقابل ، کلام او را قطع نکنید.

سؤال کنید

سؤال‌هاي باز و سوال‌هاي بسته

- باز خرد بدهي د.
- با عباراتي ديگر بازگو كني د.
- خلاصه كني د.

باز خورد بدهی د.

باز خورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر. زمانی که گوینده مکث می کند ، فرصت مناسبی برای شما فراهم می کند تا در یابید آیا آنچه را که شنیده یا دیده اید به درستی فهمیده اید یا خیر. این کار با استفاده از باز خورد انجام می شود. باز خورد دادن از یک سو وسیله ای است برای محك زدن شنیده ها و دیده های شما و از سوی دیگر وسیله ای است برای كمك به فرد مقابل تا دریابد که آیا واقعاً آنچه را که احساس می کند به درستی منتقل کرده است

باز خورد بدهی

برای بازخورد دادن، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا با عباراتی دیگر بازگو نمایید. می‌توان عین همین کار را در مورد احساسات نهفته در پشت کلام راوی نیز انجام داد. بعد از بازخورد دادن مکث کنید و به گوینده فرصت دهید تا واکنشی نسبت به بازخورد شما نشان دهد. نشانه اینکه شما به درستی بازخورد داده‌اید این است که فرد مقابل سرش را به علامت تأیید تکان می‌دهد و یا می‌گوید بله، همین‌طور 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. بازگوکردن آنچه كه گوينده بيان کرده است باعث می شود كه اصل موضوع معلوم گردد، بار منفي صحبت برداشته شود، و ارتباط تداوم يابد. بازگو کردن و صورت بندي مجدد همچنين وسيله اي است جهت ترجمه جملات موقعيتي به جملات مربوط به علايق و نيازها.

خلاصه کنیید.

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.

توصیه هایی برای افزایش کیفیت گوش دادن فعال

- آنچه را که می خواهید بیان کنید به وضوح ابراز کنید.
- به جنیه های مثبت موضوع و فرد اشاره کنید.
- مشخص و متمرکز اظهار نظر کنید.
- از واژه های کلی و مبهم نظیر این و آن کمتر 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.
- 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.
- بر رفتار فرد متمرکز باشید ، نه بر خود فرد.
- به رفتارهایی بپردازید که قابل تغییر دادن هستند.

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

کودک انسان ظرف دو سال صحبت کردن را می
آموزد اما گاهی شصت سال طول می کشد تا کسی
گوش کردن را بیاموزد.