

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

مهارت برقراری ارتباط موثر

منصور شیری

(MD.MPH. PhD)

مرداد ۱۳۹۹



❑ ارتباط چیست؟

❑ آیا می توان ارتباط نداشت؟



ارتباط

Communication

- **فرآیند انتقال یک پیام از فرستنده به گیرنده، که با هدف اشتراک فکری با گیرنده پیام در یک موضوع خاص**
- **فرآیند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، به شرطی که در گیرنده معنایی مشابه آنچه مورد نظر فرستنده بوده است، ایجاد شود.**
- **پیام دریافت شده اغلب متفاوت با پیام فرستاده شده است.**

”ارتباط، قلب روابط صمیمی انسان است“

ارتباط :

- هر عمل متقابلی است که شامل انتقال پیام باشد
- جنس پیام ها: ایده ها، افکار، اخبار، احساسات، خواسته ها
- ارتباط موثر به معنی تبادل پیام با کمترین خطا است.

ارتباط عبارت است از انتقال و اشتراک معانی،
عقاید، تصاویر و اندیشه ها



ارتباط عبارت است از انتقال و اشتراک معانی،
عقاید، تصاویر و اندیشه ها



انتقال معنا در ارتباط

- هدف یک ارتباط، دریافت معنای مورد نظر آغازگر ارتباط است.
- در یک فرآیند ارتباطی، معنای مورد نظر شروع کننده ارتباط به صورت کلمات، نشانه ها و رفتارهای مشخصی در می آید و رمزگذاری می شود.
- انتظار می رود مخاطب با دریافت این نشانه ها و رمزگشایی از آنها، به معنای مورد نظر منبع ارتباط پی ببرد.

انتقال معنی در ارتباط

- معنا در وجود انسان است
- پیام و به ویژه کلمات فاقد معنا است.
- معنا شخصی است و از فردی به فرد دیگر متفاوت است.
- معنا وابسته به کدهایی است که در ارتباط انتخاب می شود.
- در به کار گیری ابزارهای ارتباطی، مقاصد و نیت ها درون پیام به رمز درمی آیند و انتظار می رود تا مخاطب با دریافت و رمزگشایی از آنها به نیت های منبع ارتباط پی ببرد.

خصوصیات معنا

از دیدگاه برلو

- معنا در پیام نیست.
- معنا چیزی کشف کردنی نیست.
- معنا فقط در انسان هاست.
- معنا به وسیله انسان آموخته می شود. او بر آن می افزاید، کم می کند، عوض می کند و حتی نابود می سازد.
- زبان فاقد معناست و تنها مجموعه ای از نماد هاست.
- معنا قابل انتقال نیست و تنه‌ای پیام است که منتقل می شود.
- کلمات یکسان، معنای یکسانی در انسان ها ایجاد نمی کند.
- معناها شخصی هستند و از فردی به فرد دیگر متفاوت است.

مراحل یک ارتباط

۱. دریافت پیام ارتباطی از طریق حواس پنجگانه
۲. جلب توجه گیرنده پیام ارتباطی
۳. درک محتوای پیام توسط گیرنده، که روندی کاملاً ذهنی است و می تواند از فردی به فرد دیگر متفاوت باشد.
۴. پذیرش محتوای پیام توسط گیرنده
۵. ایجاد تغییر مورد نظر در گیرنده پیام

مراحل ارتباط

گیرنده پیام آن را با حواس خود دریافت کند

↓
توجه او را جلب کند

↓
پیام توسط او درک و فهمیده شود

↓
مورد قبول او قرار گیرد

↓
در او تغییر رفتار رخ دهد

اجزای فرآیند ارتباط

کانال ارتباطی

• انتخاب کانال ارتباطی بستگی به عوامل زیر دارد:

✓ پیام

✓ هدف

✓ مخاطب

✓ موقعیت

✓ منابع

پارازیت

- پدیده ای است که منجر به ناتوانی و حتی مرگ جریان ارتباطی در یک مقطع زمانی می شود.
- ۱. فرستنده: پرت شدن حواس در هنگام بیان مطلب
- ۲. گیرنده: وجود سروصدا و همه‌همه در محیط ارتباط
- ۳. کانال ارتباطی: ارسال پیام با کدهای ناشناخته برای مخاطب

ارتباط برای تغییر رفتار

Behavior Change Communication

- استفاده از راهبردهای ارتباطی برای تغییر رفتار در گروه مخاطب مورد نظر
- توجه به عوامل فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی که بر انتخاب ها و رفتار مرتبط با سلامت، پیشگیری از بیماری ها و جستجوی درمان ها، در افراد و جوامع تاثیر می گذارد و استفاده از آنها برای طراحی و اجرای برنامه های ارتباطی با هدف تغییر رفتارهای مغایر با سلامت

انواع ارتباط

- **ارتباط بین فرد:** ارتباط بین دو نفر به صورت چهره به چهره که در آن انواع پیام های کلامی و غیرکلامی منتقل خواهد شد.
- **ارتباط گروهی:** ارتباط یک نفر با چند نفر و انتقال پیام خود به آنها. سخنرانی برای یک گروه نمونه ای از آن است.
- **ارتباط جمعی:** انتقال پیام به تعداد زیادی از افراد در یک زمان که معمولا از طریق رسانه های جمعی مکتوب و غیرمکتوب انجام می شود.

اجزای یک ارتباط

- **منبع پیام یا فرستنده:** فرد یا گروهی که با هدف مشخصی برای برقراری ارتباط اقدام می کنند و مقاصد خود را رمزگذاری می کند.
- **پیام:** آنچه قرار است در یک برنامه ارتباطی توسط گیرنده دریافت شود.
- **مقصد یا گیرنده پیام:** فرد یا گروهی که با دریافت و رمزگشایی پیام، محتوای پیام را دریافت و درک می کند.
- **کانال ارتباطی:** مجرای انتقال پیام که وسیله ارتباطی و محیط ارتباط را شامل شود.
- **بازخورد یا فیدبک:** واکنش یا پاسخ گیرنده پیام برای فرستنده که باعث افزایش کیفیت درک متقابل شود.

شرایط موفقیت فرستنده پیام

- مهارت های ارتباطی (مهارت خواندن، مشاهده کردن، گوش کردن و صحبت کردن)
- تسلط به موضوع و محتوای پیام به ویژه برخورداری از نگرش و باور درست نسبت به آن
- پذیرش مخاطب و همدلی با او (نداشتن پیش داوری یا قضاوت درباره مخاطب)

ارتباط مؤثر

- تنها وسیله ی انتقال اطلاعات بین افراد می باشد.
- تنها راه نشان دادن احساسات به دیگران می باشد.
- بهترین راه تصحیح سوء تفاهم هاست.
- پیش شرط هر نوع آموزش مؤثر، و در نتیجه
- لازمه ی رشد یک اجتماع است.

عناصر کلامی گفتگو

- استفاده مناسب از کلمات و جملات مناسب



لیستی از کلمات هم معنی اما دارای بار مثبت و منفی



کلمات منفی

- ترسو و وسواسی
- سمج
- ساده لوح
- بی کله
- بی فکر و گیج
- وراج
- غرغرو
- پرحرف

کلمات مثبت

- محتاط و دوراندیش
- پیگیر
- خوش بین
- بی باک
- فراموشکار
- اهل بحث
- معترض
- سرو زبان دار

فعالیت: این جمله مثبت را منفي کنید



- احتیاط و دوراندیشی تو را در مورد خرید قسطی خودرو می فهمم، اما به نظر من با برنامه ریزی از عهده اقساط آن برمی آیم



فعالیت: این جمله منفی را مثبت کنید

- تو خیلی گیر میدی، بگذار بچه ها توی سر و کله هم بزنند.



• پیشنهاد مثبت:

- خوبه مراقب بچه ها هستی اما به نظر من اگه صبرکنی بچه ها خودشون باهم کنار میان



استفاده از جملات مناسب

این دو جمله را با هم مقایسه کنید:

۱- تو از خانواده من خوشت نمیاد، هر وقت درمورد آنها صحبت می کنم اخم می کنی.

۲- امروز صبح وقتی از خانواده ام صحبت می کردم و اخم کردی، احساس کردم از این بحث خوشت نمیاد.

استفاده از جملات مناسب

جمله من به روش XYZ

• X: موقعیت

• Y: رفتار

• Z: احساس، درخواست یا نظر گوینده



مهارت های مربوط به **گوینده** کدامند؟



- (۱) تمرکز (بر محتوا و نحوه ارائه پیام)
- (۲) اختصار
- (۳) روشن و واضح
- (۴) انتخاب زمان و مکان مناسب
- (۵) تماس چشمی
- (۶) هماهنگی گفتار با تن صدا و زبان بدن
- (۷) توقف و اجازه به طرف برای بازخورد دادن

مهارت های مربوط به شنونده کدامند؟



- (۱) توجه کردن
 - (۲) همدلی: اعتبار بخشیدن به احساسات و خواسته های طرف
 - (۳) کاوش: دعوت به ارائه اطلاعات بیشتر
 - (۴) خلاصه کردن گفته های طرف برای اطمینان از صحت ادراک
 - (۵) سوال های باز پاسخ
- هدف درک کردن است نه سرزنش، تایید یا ارائه راه حل

رعایت شرایط زمانی و مکانی در ارتباط

- با خرابات نشینان ز کرامات ملاف
- هر سخن وقتی و هر نکته مکانی دارد
- (حافظ)

هنگام صحبت کردن:

- آنچه را می خواهید بگویید واضح بیان کنید.
- به شنونده نگاه کنید.
- درباره یک موضوع مشخص صحبت کنید و شاخه به شاخه نشوید.
- به شنونده فرصت سوال کردن و اظهار نظر کردن بدهید.
- سعی کنید خود را به جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.

هنگام صحبت کردن:

- مطمئن شوید آنچه که می گویند با تن صدا، حالت چهره و حالات و حرکات بدنی شما هماهنگی دارد. تا حد امکان آرامش خود را حفظ کنید.
- از دستور دادن و ابلاغ کردن بپرهیزید.
- از اخطار، تهدید، و هشدار دادن بپرهیزید.
- موعظه، نصیحت و توصیه نکنید.
- از محکوم کردن طرف از طریق استدلال، سخنرانی و بحث کردن بپرهیزید.

هنگام صحبت کردن:

- از قضاوت کردن، انتقاد کردن، و مقصر شمردن دیگری پرهیزید.
- از تحقیر کردن، مسخره کردن، کنایه زدن، و اسم روی هم گذاشتن پرهیزید.
- از تفسیر، تحلیل و تشخیص پزشکی و روان شناسی روی همدیگر گذاشتن پرهیزید.
- وارسی، بازجویی و بازپرسی نکنید.

هنگام صحبت کردن:

- از پرت کردن حواس، عوض کردن موضوع صحبت و گول زدن خودداری کنید.
- در انتخاب کلمات و جملات به ویژگی های فرهنگی و خرده فرهنگی طرف مقابل و برداشت خاص احتمالی وی توجه کنید.
- گفتگوهای طولانی و بی هدف به صورت تلفنی معمولاً مشکل ساز هستند.

هنگام گوش دادن:

- به طرف مقابل نگاه کنید.
- سعی کنید سخنانش را درک کنید نه اینکه برای آنها پاسخ بیابید و طرف را محکوم کنید.
- تنها پس از اتمام صحبت های فرد مقابل پاسخ بدهید.
- با سوال کردن و خلاصه کردن مطالبش نشان دهید که با دقت گوش می دهید و به حرف هایش علاقه مند هستید.

هنگام گوش دادن:

- سوال هاي باز پاسخ مطرح كنيد تا گفتگو هایتان کوتاه نباشد.
- لازم نیست فقط درباره موضوعات مهم و جدی با همسران صحبت کنید. گاهی صحبت کردن درباره مسایل پیش پا افتاده به تقویت روابط همسران کمک می کند.

سبک های حل تعارض

پرخاشگری زیاد

نگرانی برای خود

(رسیدن به اهداف شخصی خود)

سبک رقابتی

(روش کوسه وار یا زورگویانه)

سبک مذاکره

(روباه وار)

سبک توافقی

(جغد وار یا مقابله کننده)

سبک اجتنابی

(لاکپشتی یا کناره گیرانه)

سبک سازشی

(خرس اسباب بازی)

پرخاشگری کم

مشارکت کم

نگرانی برای دیگران

(حفظ ارتباط خود با طرف)

مشارکت زیاد

وقتي نقش گوينده را داريد:

✓براي فرد مقابل توضيح دهيد كه مسئله را چگونه مي بينيد.

✓هنگام صحبت بر مسئله متمرکز بشويد و نه بر شخص.

✓به جاي كلمه "تو" بيشتر از "من" استفاده كنيد تا طرف در موضع تدافعي قرار نگيرد.

وقتي نقش شنونده را دارند:

- ✓ به طرف مقابل حق بدهيم که متفاوت با ما بيندیشد و احساس متفاوتي نسبت به مسائل داشته باشد.
- ✓ از فرد مقابل سوال پرسند تا کاملاً متوجه شوند که موضوع چیست.
- ✓ موضوعات را آنگونه که فهمیده اند خلاصه کنند.
- ✓ به قصد فهمیدن منظور طرف مقابل گوش کنند و نه به منظور قضاوت و پاسخ گفتن.

وقتي نقش شنونده را دارند:

- علاوه بر فهمیدن منظور طرف، باید احساس او را نیز درک کنیم و این درک احساسش را به او بازخورد دهیم. ما می توانیم در عین مخالفت با نظرات طرف مقابل، و صرفاً با به رسمیت شناختن احساس وی و همدلی کردن با او، بسیاری از مشکلات و مسایل را حل کنیم. (مخصوصاً مشکلات مربوط به روابط عروس با مادرشوهر و خواهر شوهر).

عناصر اصلی ارتباط

۱. ارتباط کلامی - آن وجهی از ارتباط که اختصاصاً به محتوی کلامی و فرآیند بیان کلامی مربوط می شود.

برای مثال: جذاب بودن محتوا، تهدید آمیز نبودن، شوربرانگیز بودن، غم افزا نبودن، ...

توجه به ابعاد فرهنگی محتوای کلام در افزایش کارآمدی ارتباط مؤثر است.

برقراری ارتباط کلامی شامل؛ چگونگی شروع صحبت، نحوه ی جمله بندی، زمان بندی ارتباط کلامی، ملاحظات موقعیتی و چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط می باشد.

ویژگی های یک بازخورد مناسب

۱. اطمینان از توجه مخاطبان به بازخورد
۲. ایجاد آمادگی و اشتیاق برای دریافت بازخورد
۳. اختصاصی و واضح بودن بازخورد
۴. اطمینان از وجود توان درک بازخورد در فرد
۵. وجود امکان واکنش نشان دادن به بازخورد
۶. فراهم آوردن امکان بحث درباره بازخورد
۷. ایجاد حس اعتماد در دریافت کننده بازخورد
۸. بازخوردهای توصیفی در مقابل بازخوردهای ارزیابی کننده

موانع ارتباط مؤثر

۱. دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن
۲. اخطار، تهدید، هشدار دادن
۳. موعظه، نصیحت
۴. توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن
۵. وادار سازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن
۶. قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری
۷. تحسین، تأیید، موافقت، ارزشیابی مثبت
۸. اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن
۹. تفسیر، تحلیل و تشخیص پزشکی و روانشناسی روی هم دیگر گذاشتن
۱۰. اطمینان بخشی، هم حسی و حمایت
۱۱. واریسی، بازجویی و بازپرسی
۱۲. پرت کردن حواس، عوض کردن صحبت و گول زدن

مهارت های مشاهده کردن

- به تمام حرکات و رفتارهای او که ممکن است معانی خاص باشد، توجه کنیم. ارتباط غیرکلامی با حالات چهره و بدن فرد برقرار می شود.
- با حضور ذهن کامل مشاهده کنیم و حواسمان به آنچه می بینیم باشد.
- با مشاهده اولیه فرد، درباره او پیش داوری نکنیم.
- با مخاطب خود همدلی کنیم و ابتدا خودمان را جای او بگذاریم و بعد قضاوت کنیم.