



مهارت های ارتباطی

باز آموزشی حج ۱۳۹۲

تهیه و تنظیم: عبدالامام حویزاوی

فهرست مطالب

۳	مقدمه
۱۰	ارتباط شامل ارتباط کلامی و غیر کلامی می‌گردد
۱۰	تعریف ارتباط کلامی
۱۱	سبک گفتار
کلامی	بیان
	فرآیند
	۱۱
۱۲	موانع گفتاری در درون گویند
۱۳	موانع گفتاری در شنونده
۱۳	موانع محیطی
۱۴	تفاوت در گفتگو
۱۴	توصیه‌هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی
۱۵	تعریف ارتباط غیر کلامی

مقدمه:

رابطه بین فردی، از مهمترین مولفه های زندگی از آغاز تولد تا هنگام مرگ است. هیچ یک از توانمندی های بالقوه انسان جز در سایه روابط فردی رشد نمی کند. فراگیری روابط بین فردی صحیح، اهمیتی بسزا در ایجاد سلامت روانی، رشد شخصیت، هویت یابی، افزایش بهره روری شغلی، افزایش کیفیت زندگی، افزایش سازگاری و خود شکوفایی دارد.

افرادى که از مهارت های ارتباطی ضعیفتری برخوردارند کمتر از سوی اطرافیان خود پذیرفته می شوند و با مشکلات کوتاه مدت و بلند مدت زیادی روبرو هستند.

پیامد چنین ارتباطی در بیشتر موارد تنهایی، مشکلات خانوادگی، عدم صلاحیت و نارضایتی شغلی، فشارروانی، بیماری جسمی و حتی مرگ خواهد بود برای رهایی از چنین مشکلاتی باید با مجموعه ای از مهارت ها آشنا شد؛ یعنی، هر فرد باید دانش و مهارت لازم برای برقراری ارتباط سالم و سازنده با دیگران را کسب کند.

رسیدن به چنین هدفی، مستلزم فراگیری مهارت های ارتباطی از راه الگو برداری مناسب است. هیچ کس

نمی تواند خود را بی نیاز از الگو و انتخاب الگوهای برتر بداند. وقتی سیره پیامبر اعظم (ص) و زندگانی ائمه (ع) را مطالعه می کنیم، کنش ها، روشها و ارزش های حاکم بر رفتار ارتباطی ایشان که برگرفته از آزمون های دین مبین اسلام است، دست مایه هایی را در پیش روی ما قرار می دهد که اگر آنها را جمع بندی کنیم، می توانیم الگوی مناسبی از مهارت های ارتباطی را که متأثر از خلق عظیم محمدی (ص) و ائمه اطهار (ع) است ارائه کنیم.

بر این اساس اداره آموزش و تحقیقات سازمان موضوع مهارت های ارتباطی را با هدف یادگیری و کاربست مهمترین یافته های علمی و آموزه های دینی در این حوزه را مد نظر داشته است

بدیهی است این نوشتار به گونه ای گزیده و مختصر بیان شده است و نیازاست با ذکر آیات و روایات و مثال توسط اساتید محترم در فضای معنوی زیارتی غنی سازی و متناسب سازی شود

تعریف و اهمیت: مهارت های ارتباطی مجموعه ای از فعالیت ها و تعاملات است که موجب تأمین نیازهای افراد می گردد و به عنوان یک نیاز انسانی بین انسان هایی که با هم زندگی می کنند پدیدار می شود. در نتیجه ی برقراری روابط انسانی پس از تأمین نیازها، زمینه های پیدایش انگیزش، رشد، احساس سودمندی، رضایت، درک متقابل و اعتماد فراهم می شود. این نتایج، نشانه های مثبت حیات را پدید می آورد، و هر یک در پیدایش حالات مثبت بعدی مؤثر واقع می شود

طبق تعریفی که محققان از مفهوم مهارت های ارتباطی ارائه داده اند، این مهارت ها عبارتند از توانایی رابطه برقرار کردن با دیگران به شکل کارآمد و مؤثر. این رابطه در عین اینکه برای خود شخص مفید است برای شخص مقابل هم منافع یکسانی را در بر دارد. مهارت در روابط بین فردی به معنای دست یافتن به اهدافی است که با برقراری تعامل مورد نظر در صدد دست یافتن به آنها هستیم.

هدف شما ممکن است رفع یک سوءتفاهم، تشریح یک ایده، دلداری دادن به دوستتان، پافشاری روی نظرتان، توجیه کردن استادتان در مورد ضرورت موضوعی که بعنوان تحقیق در نظر گرفته اید و یا قانع کردن دیگران جهت تجدید نظر در رفتارهایشان باشد. هر چه ما در برقراری ارتباط کارآمدتر باشیم، احتمال دستیابی ما به هدف هایمان بیشتر خواهد بود.

ارتباطات به گونه ای وسیع و گسترده «تسهیم تجارب» نیز تعریف شده است. در این معنی هر موجود زنده ای تجارب و آنچه در درون خود دارد با دیگران، چه هموعان خود و چه با انواع دیگر در میان می گذارد. آنچه ارتباطات انسانی را از دیگر موجودات زنده متمایز و مشخص می سازد توانایی بسیار زیاد انسان ها در خلق و استفاده ی نمادها است. براساس این توانایی است که انسان ها مستقیماً و بی واسطه و یا غیر مستقیم و باواسطه، تجارب خود را با دیگران در میان می گذارند. از این روست که برخی انسان را «حیوانی نمادساز» می دانند

مهمترین وسیله برای دستیابی به نتایج مثبت، ارضای نیازها و تحقق بخشیدن آرزوهای ما در برقرار کردن ارتباط می باشد. دنیای امروز دنیای ارتباطات است، ما بخش عمده ای از زندگی خود را در ارتباط با دیگران سپری می کنیم و یا در فکر آن به سر می بریم. اگر چه برقراری ارتباط به نظر ساده می آید ولی مستلزم بکارگیری نکاتی است که اگر درست و به موقع بکار گرفته نشود ارتباط مؤثری برقرار نخواهد گردید. مؤثر بودن یعنی پیام با احتمال بیشتری به مخاطب انتقال یافته و بنحوی در وی تأثیر گذاشته و عکس العمل او را در پی داشته باشد

تحقیقات نشان داده است که ۷۵٪ از اوقات روزانه ما صرف ارتباط با دیگران می‌شود و شاید بتوان گفت ۷۵٪ موفقیت‌های ما به روابطمان وابسته است. اگر ما بتوانیم ارتباط مؤثرتر و موفق‌تری داشته باشیم، نتایج مثبت بیشتری را در زندگی به دست خواهیم آورد. از طریق برقراری ارتباط با دیگران است که ما می‌توانیم به اهداف و آرزوهای خود جامه عمل پوشانده و در برنامه‌ها و کارهای روزانه به پیشرفت قابل توجه و موفقیت نایل شویم.

در واقع مهارت‌های ارتباطی ما بیانگر میزان توانایی و اعتماد به نفس ما بوده و باعث افزایش میزان ارزش و احترام ما نزد دیگران می‌گردد. این مهارت‌ها، در پیشرفت و مسئولیت و مسیر شغلی ما تأثیر مستقیم داشته و بر میزان حمایت و کمکی که از دیگران دریافت می‌کنیم اثر می‌گذارد و حتی ما را قادر می‌سازد تا بتوانیم دیگران را متقاعد نموده و آنها را به اجرای خواسته‌های خود ترغیب نمائیم.

بر اساس مطالعات حدود ۶۵ درصد از مشکلات کاری به علت وجود ارتباطات ضعیف می‌باشد. با این وجود برای جلوگیری از مشکلات، تنها یکی از انگیزه‌ها برقراری ارتباط است. برقراری ارتباط به شکل کامل و یا ضعیف، بخش اصلی زندگی ما را تشکیل می‌دهد. ما برای کسب اعتبار، کمک دادن، کمک گرفتن، خرید کردن، انجام وظیفه، کسب اطلاعات، کسب احترام، افزایش اعتماد به نفس، حفظ ادب، اجتماعی شدن، اطمینان دادن و... ارتباط برقرار می‌کنیم.

نتایج حاصل از ضعف‌های ارتباطی زیاد می‌باشد که می‌توان به چند مورد از آن اشاره داشت از جمله: فقدان شور و اشتیاق در انجام کار، نداشتن حوصله، از دست دادن کار، عدم حسن نیت، کاهش حس همکاری، دلسردی از کار، فقدان خلاقیت، بروز اشتباهات، فقدان روحیه اجتماعی، ناامیدی و خصومت که این نتایج نه تنها مورد نظر یک ارتباط مؤثر نمی‌باشد بلکه مانع تحقق اهداف مطلوب افراد هم می‌گردد.

مهارت های ارتباطی در اسلام :

مقصود از روابط انسانی در اسلام ، نوع ارتباطی است که یک مسلمان براساس حقوق و ملاحظات انسانی و قطع نظر از اشتراک در عقیده، با هم‌نوع خود دارد

بر قراری رابطه موثر، یعنی انسان به گونه ای عمل نماید و با دیگران ارتباط برقرار کند که بدون تنش و اضطراب و استرس بتواند با آرامش کامل خواسته های خود را بیان نموده و اعتماد طرف مقابل را جلب نماید. مهمترین عامل برقراری این رابطه موثر از نظر قرآن کریم همانا شکیبایی است (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ خَدَايَ مَتَعَالَى فِي سُوْرَةِ آلِ عِمْرَانَ آيَةَ ٢٠٠ مِي فَرَمَائِد: اِي كَسَانِي كِه اِيْمَان اَوْرْدِه اِيْد شَكِيْبَا بَاشِيْد وَدِيْكَرَان رَا بِه شَكِيْبَائِي فَرَا خَوَانِيْد وَرَابَطَه خُوب بَرَقَرَار كَنِيْد وَ تَقْوَا پِيْشِه كَنِيْد بَاشِد كِه رَسْتْكَار شُوِيْد

ارتباط و روابط انسانی در مکتب اسلام قلمرو بسیار گسترده و عالی را به خود اختصاص داده است. اثر و ارزش برقراری روابط انسانی آنقدر زیاد است که خداوند متعال در سوره ی مبارکه ی آل عمران آیه ی ۱۵۹ یکی از دلایل پیروزی پیامبر اسلام، حضرت محمد(ص)، را داشتن اخلاق خوش و رفتار مناسب اعلام می کند

نمای کلی ارتباطات کلامی در قرآن کریم:

افزون بر این که نخستین آیات قرآن، با ارتباطی کلامی «اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ» آغاز می شود و با قسم به قلم به عنوان یکی از ابزارهای ارتباطی «ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ» ادامه می یابد و قرآن، زبان انسان را یکی از مهمترین آفریده های خداوند «الرَّحْمَنُ . عَلَّمَ الْقُرْآنَ . خَلَقَ الْإِنْسَانَ . عَلَّمَهُ الْبَيَانَ (معرفی می کند .

اصول حاکم بر ارتباطات از دیدگاه قرآن کریم

اصل یکم: آغاز و پایان سخن با سلام:

قرآن کریم در آیات متعددی به سلام کردن در آغاز و انجام مکالمه توصیه کرده و از سلام به عنوان یک واژه مثبت و آرامش دهنده در ارتباطات کلامی میان فردی به شکلی ستایش‌آمیز یاد می‌کند. قرآن در گزارش ارتباطات کلامی میان فردی، سلام کردن در آغاز و پایان هر ارتباطی به عنوان یک اصل ثابت پذیرفته و سفارش کرده است

هنگام وارد شدن به خانه دیگران، سلام کردن بر اهل خانه را به عنوان کلمه آغازین ارتباط کلامی، نخستین وظیفه مؤمنان بر شمرده است. «و هنگامی که داخل خانه‌ای شدید، بر خویشان سلام کنید، سلام و تحیتی از سوی خداوند، سلامی پربرکت و پاکیزه

همچنین به پیامبر اسلام (صلی الله علیه وآله وسلم) دستور می‌رسد هنگامی که مؤمنان پیش تو می‌آیند به آنان بگو: «سلام بر شما

اصل دوم: به کارگیری واژه‌های زیبا و لحن لطیف

در ارتباط صحیح و سالم، باید هم گوینده خوبی بود و هم شنونده خوبی؛ یعنی در تبادل اطلاعات و احساسات و عواطف باید از نقش و تأثیر عاطفی و روانی واژه‌ها و کلمات آگاه بود. نیز باید توجه داشت که چگونه بعضی از کلمات و واژه‌ها در ایجاد و برقراری ارتباط سالم نقشی سازنده داشته و همواره در ایجاد صمیمیت و دوستی مؤثرند. بنابراین در گفت و گو باید نسبت به انتخاب کلمات و واژه‌ها، حساسیت و دقت بیشتری داشته باشیم

به حضرت موسی علیه السلام و برادرش هارون دستور می‌دهد که به سوی فرعون - پادشاه قدرتمند، سختگیر و مغرور زمان خویش - بروند و او را به بیان و لحنی نرم و بدور از تندی و خشونت، به سوی حق دعوت کنند: «فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى (و با او سخنی نرم بگوئید، باشد که پند گیرد یا خشوع و خشیت یابد)

اصل سوم: دوری از واژه‌های نفرت‌انگیز و دشمنی‌زا

از دیدگاه قرآن کریم، ارتباطی سالم است که بر پایه تکریم شخصیت و عزت نفس و احترام متقابل افراد انسانی استوار باشد. در سوره انعام چنین آمده است: «وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِن دُونِ اللَّهِ فَيَسُبُّوا اللَّهَ عَدْوًا بِغَيْرِ عِلْمٍ...

و کسانی را که کافران و مشرکان به جای خدا می پرستند و مورد ستایش و احترام قرار می دهند، دشنام ندهید! زیرا آنان نیز - مقابله به مثل کرده - و از سر دشمنی و نادانی، خدا را دشنام می دهند

از دیدگاه قرآن کریم، ارتباطی سالم است که بر پایه تکریم شخصیت و عزت نفس و احترام متقابل افراد انسانی استوار باشد. در سوره انعام چنین آمده است: «وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِن دُونِ اللَّهِ فَيَسُبُّوا اللَّهَ عَدْوًا بِغَيْرِ عِلْمٍ...

قرآن، باورمندان ساحت ایمان را از آشفته گویی و به کار گرفتن واژه‌های سست و نازیبا پرهیز داده و فرموده است: «...وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا... وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا» «و با آنان به زبان خوش سخن بگویید.» «وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا» «بگو به بندگانم سخنی را که بهتر است بگویند، چرا که شیطان میان آنان را به هم می‌زند، بی گمان شیطان دشمن آشکار انسان است

اصل چهارم: موضع گیری مثبت در برابر تندی و خشونت دیگران

در زندگی اجتماعی به هر حال انسان گاهی با گفتار تند و خشونت‌آمیز همراه با توهین از سوی دیگران مواجه می‌شود و ناگزیر خواهد بود تا در برابر آن نوعی عکس العمل نشان دهد. قرآن برای این گونه موارد هم توصیه‌هایی دارد و به اهل ایمان و پیروان خویش دو روش را متناسب با شرایط مختلف پیشنهاد و توصیه کرده است. بهترین رویکرد که قرآن آنرا توصیه می‌کند آن است که شنونده، نه تنها بزرگووارانه از بی ادبی گوینده در گذرد، بلکه او را با کلمات و عبارات زیبا و خوشایند مورد خطاب قرار دهد و در حقیقت به مضمون سوره عصر که سفارش به صبر و حق را راه رهایی از خسران بر می‌شمارد، عمل کند. قرآن در توصیف عباد الرحمن می‌فرماید: «وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا» «و چون نادانان ایشان را مخاطب سازند، سلیمان پاسخ دهند ۱. (سوره فرقان ایه ۶۳)

اصل پنجم: مخاطب محوری

مخاطب، در هر ارتباطی نقش محوری در شکل‌گیری ارتباط دارد. زیرا گوینده قصد دارد از طریق ارتباط، مخاطب را نسبت به پیام یا خبر یا درخواستی آگاه سازد، در این میان پایگاه اجتماعی گوینده و شنونده، میزان نزدیکی آنان به یکدیگر، رسمی بودن، شکل پیام (اطلاع دادن / توضیح خواستن / دستور دادن / خواهش کردن و...) و نیز محیط ارتباط در نحوه و نوع انتخاب واژه‌ها، نقش بسزایی دارد قرآن کریم در آیات دیگری به تفاوت شیوه سخن گفتن با پیامبر صلی الله علیه و آله وسلم نسبت به دیگران اشاره می‌کند و می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا

الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْقَ صَوْتِ النَّبِيِّ وَلَا تَجْهَرُوا لَهُ بِالْقَوْلِ كَجَهْرِ بَعْضِكُمْ لِبَعْضٍ أَنْ تَحْبَطَ أَعْمَالُكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تَشْعُرُونَ «

ای کسانی که ایمان آورده‌اید صداهایتان را از صدای پیامبر بلندتر مسازید، و درسخن با او، مانند بلند حرف زدن با همدیگر، بلند حرف مزینید. مبدا که اعمال‌تان تباه شود و آگاه نباشید

اصل ششم: رعایت تناسب‌ها، شرایط و اقتضائات

در ارتباطات بر این نکته تأکید شده است که یکی از شرایط ارتباط استاندارد و مطلوب، استفاده به موقع از جملات کوتاه و بلند است. در برخی شرایط، کوتاهی پیام بیش از بلندی آن اثر گذار است و در برخی شرایط درست عکس این قضیه صادق است. آن چه که تعیین کننده کوتاهی یا بلندی پیام در ارتباط کلامی است، مثلث گوینده و شنونده و محیط و شرایط است.

گوینده بایستی به سطح فهم و خرد مخاطب توجه داشته باشد چه آن که عدم توجه به این اصل گوینده را از مقصود خویش که همان رساندن پیام به مخاطب است بازمی دارد. مخاطب هنگامی تحمل شنیدن را در خود ایجاد می کند که مطالب متکلم به فراخور فهم و دانش او باشد و إلا احساس خستگی و بیگانگی از گفته های گوینده را در خود مشاهده می کند.

براساس همین اصل محوری، پیام آوران الهی در مرحله نخست به زبان قوم خویش سخن می گفتند: «وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَسُولٍ إِلَّا بِلِسَانِ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ؛ ما هیچ پیامبری را، جز به زبان قومش، نفرستادیم تا (حقایق را) برای آن ها آشکار سازد».

تبیین حقایق زمانی قابل تحقق است که سطح فکری مخاطب رعایت شود.

رسول خدا| فرموده است: «إِنَّا مَعَاشِرَ الْأَنْبِيَاءِ أُمِرْنَا أَنْ نُكَلِّمَ النَّاسَ عَلَى قَدْرِ عَقُولِهِمْ؛ ما پیامبران مأموریم تا با مردم به اندازه درک و عقلشان سخن گوئیم. توجه به عنصر یاد شده، در گفتگو با کودکان از ضرورتی مضاعف برخوردار است. چه آن که درک محدود و اطلاعات اندک آنان نیازمند گشودن زبان کودکی با آنان است.»

در این رابطه اصول مهم دیگری در آموزه های دینی وجود دارد که به دلیل رعایت اختصار از بیان آنها پرهیز شده است

انواع ارتباط

بطور کلی ارتباط شامل ارتباط کلامی و غیر کلامی می‌گردد.

• کلامی

مربوط به کلمات بیان شده و دیگر اصواتی هستند که اطلاعات و معنی را می‌رسانند.

• غیر کلامی

مربوط به حرکات سر و بدن هستند که قسمتی از اطلاعات را تشکیل می‌دهند.

تعریف ارتباط کلامی: شامل نشانه یا علامتی است که دلالت بر موضوع و یا کسی و یا چیزی دارد و طبق آداب و رسوم اجتماعی ابداع شده ولی در صورتی که فرد برداشت ویژه‌ای کند معنای آن تغییر می‌کند

عناصر ارتباط کلامی به قرار زیر است

• (۱) محتوی کلام (موضوع گفتگو)

شامل آنچه بر زبان می‌آوریم، جذاب بودن، تازگی، هیجان انگیز بودن، مثبت یا منفی بودن - توجه به زمینه های فرهنگی

• (۲) عناصر فرا زبانی

- تن صدا (شدت بلندی و کوتاهی)
- ریتم (عدم یکنواختی - داشتن زیر و بم)
- آهنگ صدا (داشتن احساس و هیجان - دلنشین و آرام بخش بودن)
- لحن کلام (دوستانه - ملایم - صمیمانه - تهدید آمیز - خشن)
- ترتیب بیان مطالب (زمان بندی - نظم - رعایت نوبت - سرعت گفتار - مکث - کشیدن - جمع بندی)

- حالت بیان مطالب (لهجه- تکیه کلام - تناسب با درک و دریافت شنونده- ملاحظات موقعیتی)
- سبک گفتار
- امری : در را ببند.
- مودبانه : لطفاً در را ببندید.
- درخواستی -سئوالی : همیشه در را ببندی؟
- سئوالی : می خوای در باز باشه؟
- غیر مستقیم : نمی دانم کی در را باز گذاشته-اینجا سرده
- پیام های کلامی و غیر کلامی ناهمخوان می تواند باعث سوء تفاهم گردد.

• فرآیند بیان کلامی :

- شروع
- ادامه
- خاتمه
- مرحله آغازین :
- اولین تأثیر ماندنی ترین تأثیر است.
- آراسته و خوشرو باشید و تبسم کنید .
- با یک سؤال ساده شروع کنید .
- در مورد خودتان بگویید (خودافشایی)
- به طرف مقابل توجه نشان دهید .
- از تعریف و تمجید و تأیید استفاده کنید .

- ادامه گفتگو
- خوب گوش کنید .
- به صحبت علاقه نشان دهید .
- بازخورد دهید .
- علایق خودتان را بیان کنید .
- خلاصه کنید .
- به موقع موضوع صحبت را عوض کنید

• **پایان گفتگو**

- پایان دادن به گفتگو با یک احساس خوشایند دو طرفه
- از مصاحبت با شما خوشحال شدم و ...
- از اینکه به صحبت‌هایم توجه کردید ممنونم ...
- از آشنایی تان خوشحال شدم .
- توجه به رفتارهای غیرکلامی ناشی از خستگی و بی میلی
- جمع بندی کردن
- موانع گفتاری در درون گوینده:
- تأکید زیاد بر رفتار ظاهری اثر پیام را کاهش می دهد .
- سریع حرف زدن و ندادن فرصت پردازش
- بالا بردن تن صدا نیز اثر انتقال پیام را می کاهد .
- لحن و آهنگ نامناسب

- عدم زمان بندی مناسب در ارائه پیام (خیلی زود - خیلی دیر)
- نامتناسب بودن گفتار با موقعیت (ادب و نزاکت)
- عدم توانایی در استفاده از بازخورد و پاسخ به آن
- نارسا بودن و روشن نبودن پیام
- عدم ابراز احساس در گفتار

موانع گفتاری در شنونده

- عدم تماس چشمی
- گوش نکردن
- تمسخر - تحقیر - انتقاد
- نتیجه گیری عجولانه
- داشتن تعصبات و عقاید قالبی و پیشداوری
- عدم پذیرش گوینده
- بازخورد ندادن

موانع محیطی

- شلوغی - سر و صدا - رفت و آمد
- موانع فیزیکی
- وضعیت بدن

تفاوت در گفتگو

- زنان و مردان به هنگام گفتگو از قواعد زبانی خاص خودشان پیروی می کنند و گاه همین موجب سوء تفاهم میشود.
- زنان سئوالات بیشتری از هم می کنند و کمتر می گذارند بین شان سکوت حاکم شود.
- مردان به هنگام صحبت اگر حرفشان توسط طرف مقابل قطع گردد سعی می کنند صدایشان را بلند تر کرده یا با سکوت ناراحتی خود را اعلام می کنند.
- توصیه هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی :

• هنگام صحبت کردن :

- مطمئن شوید که شنونده فرصت سؤال کردن یا اظهار نظر کردن را دارد .
- سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید .
- آنچه رامی خواهید بگویید ، واضح بیان کنید .
- به شنونده نگاه کنید .
- مطمئن شوید که آنچه می گوئید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد .
- تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید .
- مبهم صحبت نکرده و بایان جزئیات زیاد موضوع راپیچیده نکنید .
- ازدیدن علائم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید .

• – هنگام گوش دادن :

- سؤال بپرسید تا کاملاً متوجه شوید که موضوع چیست .
- موضوعات را آن طوری که فهمیده اید خلاصه کنید .
- گوش کنید و از قضاوت درباره آنچه که گوینده می گوید پرهیز کنید .

- 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 بجای شنونده گذاشته و احساس او را در نظر بگیرید.
- از واژه های تعمیمی همیشه و هرگز کمتر استفاده کنید.
- نصیحت نکنید.
- استفاده از کلمات و جملات مثبت و مناسب

• **تعریف ارتباط غیر کلامی :**

- شامل حرکات بدن ، کیفیت صدا ، سر و صدای غیر کلامی و تماس چشمی و ظاهر که شامل استفاده از لباس و وسایل شخصی ، حالت بدن و چهره ، وضعیت بدن ، اشارات و حرکات در سخن گفتن می گردد.
- چگونه به دیگران گوش دهید؟
- به کسی که صحبت می کند، نگاه کنید.
- به طرف کسی که صحبت می کند، خم شوید و نشان دهید که دوست ندارید هیچ واژه ای را از دست بدهید.
- درست سوال کنید.
- تا زمانی که مخاطب چیزی می گوید، صبر کنید و مزاحم او نشوید.
- گاهی از واژه های مخاطب و تکیه کلام او استفاده کنید.

• روش های مؤثر برای گوش دادن فعال:

- ۱- به فرد مقابل توجه کنید:
- به فرد مقابل نگاه کنید .
- نشان دهید که به حرف های او علاقه مند هستید .
- کمی به طرف او متمایل شوید .
- نشانه های غیرکلامی او را به شیوه ای ظریف تکرار کنید . با گفتن کلماتی او را به صحبت بیشتر درمورد موضوع تشویق کنید .
- سعی کنید آنچه را که گفته نمی شود را بشنوید .
- ببینید هر چیزی را چگونه می گوید .
- کمتر صحبت کنید .
- برای گوش دادن فعال ، شنونده باید پیام های مختلف را شنیده ، معانی را درک کرده و سپس بازآرائه بازخورد مطمئن گردد که برداشت وی صحیح بوده است .
- چند نمونه از خصوصیات گوش دادن فعال :
- اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
- عدم تکمیل جملات دیگران
- عدم پاسخ سؤال بایک سؤال دیگر
- آگاه بودن از سوگیری ها
- نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی بامسائل دیگر
- عدم سلطه جویی در مکالمه

- تعیین پاسخ هاپس از اتمام صحبت های فرد مقابل
- دادن بازخورد
- پرسیدن سؤال های باز
- **۲- سؤال کنید .**
- به این ترتیب :
- به فرد مقابل نشان می دهید که گوش می کنید .
- اطلاعات راجع کرده وسازمان دهی می کنید .
- ۳- مطالب را بازخورد داده ، نموده و خلاصه نمایند توجه کنید که :
- بازخورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر .
- برای بازخورد دادن ، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا بازگو نمایید .
- گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده او را بهادامه گفتار تشویق می کند .
- چگونه می آموزیم؟
(اطلاعات را دریافت می کنیم؟)
- از طریق دیدن ۸۳ درصد
- از طریق شنیدن ۱۱ درصد
- از طریق بوئیدن ۵/۳ درصد
- از طریق لمس کردن ۵/۱ درصد
- از طریق چشیدن ۱ درصد
-

• چگونه اطلاعات را حفظ می کنیم؟

- ۱۰ درصد آنچه می خوانیم
- ۲۰ درصد آنچه می شنویم
- ۳۰ درصد آنچه می بینیم
- ۵۰ درصد آنچه می بینیم و می شنویم
- ۷۰ درصد آنچه می گوئیم در حالیکه گفتگو می کنیم
- ۹۰ درصد آنچه می گوئیم در حالیکه چیزی انجام می دهیم

هشت فرمان ارتباط مفید و موثر

• ۱- درست فکر کنید.

- فکر کنید پیش از آنکه عمل کنید.
- - مخاطب کیست؟
- - اهداف کدامند؟
- - واقعیت ها و شرایط چگونه اند؟
- - چگونه ارتباط برقرار کنید تا بهتر نتیجه بگیرید؟
- - برنامه ریزی و سازماندهی برای ارتباطات مفید و موثر چیست؟
- - مبنای هر نوع ارتباط، انتخاب اقدام، درست فکر کردن است.
- - مشاهدات خود را ثبت و ضبط کنید.
- - از مشاهدات دیگران هم استفاده کنید.
- - حس ششم خود را تقویت کنید.

- برداشتهای حاصل از مشاهدات را بصورت نتیجه مشخص و مدون کنید.

• **۲-درست ببینید.**

- ببینید آنچه را دیگران نمی بینند.

- دید خود را تقویت کنید و تیزبین، ریزبین و کنجکاو باشید.

- درست، دقیق، عمیق و خوب و با حوصله ببینید .

- بعضی از نکات را چندین بار ببینید.

- آنچه را که دیگران نمی بینند، بیابید.

• **۳-درست گفتگو کنید.**

- از تاکتیکها و تکنیکها «بجا» استفاده کنید.

- در تعیین زمان و مکان و شرایط گفتگو و مذاکره دقت کنید.

- با موانع مذاکره آشنا باشید.

- خصوصیات مذاکره و مذاکره کننده خوب را بشناسید. .

- بموقع مذاکره را ختم کنید.

- اصول اخلاقی و انسانی را فراموش نکنید.

- مذاکره موثر را در نتیجه پُرد-برد بدانید.

- از مذاکره نتیجه بگیرید.

- نکات مهم در ارتباط با دیگران

- علاقه افراد به خودشان ده برابر بیش از علاقه شان به دیگران است. بخاطر داشته باشید که عمل افراد

- تحت تأثیر افکار و علائق آنها به خودشان است.

- تک واژه «شما» را جایگزین چهار واژه « من، مال من، برای من، به من » کنید.
- منافع و ارزشها را از دید خودتان تعریف و توصیف نکنید.
- چه کنیم تا افراد احساس کنند که مهم هستند؟
- یکی از نیازهای همه انسانها میل به اهمیت داشتن و تشخیص است. سعی کنید با مهارتهای ارتباطی زیر به این نیازها پاسخ دهید.
- آنچه دیگران می گویند، گوش کنید.
- آنها را تمجید و تحسین کنید.
- تا جائیکه امکان دارد، اسم آنها را بازگو کنید.
- قبل از پاسخ دادن، کمی مکث کنید تا نشان دهید که به آنها توجه داشته اید.
- بموقع مذاکره را ختم کنید.
- اصول اخلاقی و انسانی را فراموش نکنید.
- مذاکره موثر را در نتیجه بُرد-برد بدانید.
- از مذاکره نتیجه بگیرید.
- **۴- درست پرسید و سوال کنید.**
- مهارتهای درست و خوب سوال کردن را تقویت کنید.
- با توجه به آنچه نا معلوم و مبهم است، سوالات مناسبی را طراحی و انتخاب کنید.
- هر چیزی را نپرسید.
- پرسشها شفاف، ساده و دقیق باشند.
- کم پرسید اما خوب پرسید.

- سئوال جدید را با توجه به پاسخ داده شده ، مکمل سئوالات گذشته بدانید.
- گاهی مستقیم و گاهی غیر مستقیم سئوال کنید.
- سئوالات کلیدی را از پیش تعیین کنید.
- از سئوالات کنترلی برای ارزیابی صحت و اعتبار پاسخهای دریافت شده استفاده کنید.
- با توجه به پاسخهای احتمالی ، سناریوسازی کنید وسئوالات لازم را طراحی کنید.

• ۵-درست گوش کنید و ربط دهید .

- مهارت های درست گوش کردن را تقویت کنید.
- دقیق، صحیح و درست گوش کنید.
- تمرکز، توجه و آرامش خود را حفظ کنید.
- هنگام گوش کردن واکنش مثبت نشان دهید.(علاقه، تأیید و تکرار گفته مخاطب)
- هنگام گوش کردن، صحبت دیگران را قطع نکنید.
- بعضی نکات مهم را یادداشت کنید.
- نکات مهم را اولویت بندی کنید.
- مجموع شنیده ها و گفته ها و نکات کلیدی را بیاد بیاورید.
- همه نکات با ربط و بی ربط را به هم پیوند بزنید و درست نتیجه بگیرید.

• ۶-درست تأثیر بگذارید.

- به سایر عوامل ارتباطی «تأثیر گذار» با توجه به مخاطب و ویژگیهایش و عوامل ارتباطی استفاده شده پردازید مانند:
- کلیه عوامل و عناصر تن گفتار بدن و زبان اندام

- هدایا و عوامل انگیزشی گوناگون مانند دعوت، مراسم خاص
- هنرها، مهارتها و جاذبه های شخصی و شخصیتی خود و دیگران
- پیشینه، خوشنامی، اعتبار احترام اجتماعی خود
- عوامل ظاهری و محیطی جذاب و اثرگذار
- عوامل سمبولیک، اخلاقی، ارزشی، انسانی مناسب و متناسب با مخاطب

• ۷- درست دگرگون کنید (تعدیل، تبدیل، تغییر و تحول)

- ارتباط مفید و موثر، ارتباطی است که بتواند باعث تعدیل، تبدیل و تغییر وضعیت، شرایط و عوامل گردد.
- مهمترین تغییر و تحول ارتباط را می توان در چهار حوزه خلاصه کرد
- که عبارتند از تغییر و دگرگونی در مدل زیرشامل:
- نگاه و نگرش
- انتظارات و انگیزش
- دید و دانش
- رفتار و روش

• ۸- درست برداشت کنید.

- ارتباطی مفید و موثر است که ارزشی اضافی در برداشته باشد. اثرگذاری و اثرپذیری، تفهیم و تفاهم، تغییر و تحول و عایدی و برداشت های مادی و معنوی بعنوان نتیجه نهایی ارتباط هستند.
- آنها را ارزیابی کرده و ارتباط ها را بیشتر و بهتر کنید.
- با توجه به پویایی انسان و جامعه، ارتباط ها را پایدار کنید تا نتایج بهتری حاصل آیند.
- برداشت و نتیجه نهایی ارتباط، حاصل رعایت «تمامیت» نکات و مهارتهای گوناگون ارتباطی است.

- از واژه های «شما» و « برای شما»، پیش از « من، مال من و...» استفاده کنید.
- اگر منتظران هستند به آنها بگوئید که می دانید منتظران بوده اند.
- به همه افراد گروه توجه کنید.
- چگونه با دیگران موافق شوید؟
- ۱- نگرش مثبت و موافق داشته باشید.
- ۲- موافق بودن خود را به دیگران بگوئید.
- ۳- هیچگاه مخالفت خود را با دیگران بیان نکنید، مگر آنکه بسیار ضروری باشد.
- ۴- اشتباهاتتان را بپذیرید.
- ۵- از برخورد وجدال کردن بپرهیزید.
- ۶- از جنگجویی و جنگجوها دوری کنید.
- چگونه به دیگران گوش دهید؟
- به کسی که صحبت می کند، نگاه کنید.
- به طرف کسی که صحبت می کند، خم شوید و نشان دهید که دوست ندارید هیچ واژه ای را از دست بدهید.
- درست سوال کنید.
- تا زمانی که مخاطب چیزی می گوید، صبر کنید و مزاحم او نشوید.
- گاهی از واژه های مخاطب و تکیه کلام او استفاده کنید.
- چگونه بر دیگران تأثیر بگذارید؟
- علائق و خواسته های آنان را بشناسید و بیابید.

- معیارها و ارزشهای مخاطبان را مشخص کنید.
- درست گوش بدهید، درست بپرسید و درست متقاعد کنید.

• موانع ارتباط مؤثر:

- تا کنون درباره چیزهایی صحبت کرده ایم که می توانند موجب برقراری ارتباط مؤثر شوند .
- در این قسمت توجه شما را به موانعی جلب می کنیم که راه های ارتباط رابسته و مانع از برقراری ارتباط مؤثر می شوند .
- این نوع پیام ها عبارتند از :
 - دستور دادن ، هدایت کردن، ابلاغ کردن
 - اخطار، تهدید، هشدار دادن
 - موعظه ، نصیحت
 - توصیه ، پیشنهادی راه حل ارائه دادن
 - وادارسازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن
 - قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری
 - تحسین، تایید، موافقت، ارزشیابی مثبت
 - اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن
- **موفق و پیروز و سربلند باشید.**

والسلام