





مهارت ارتباط موثر

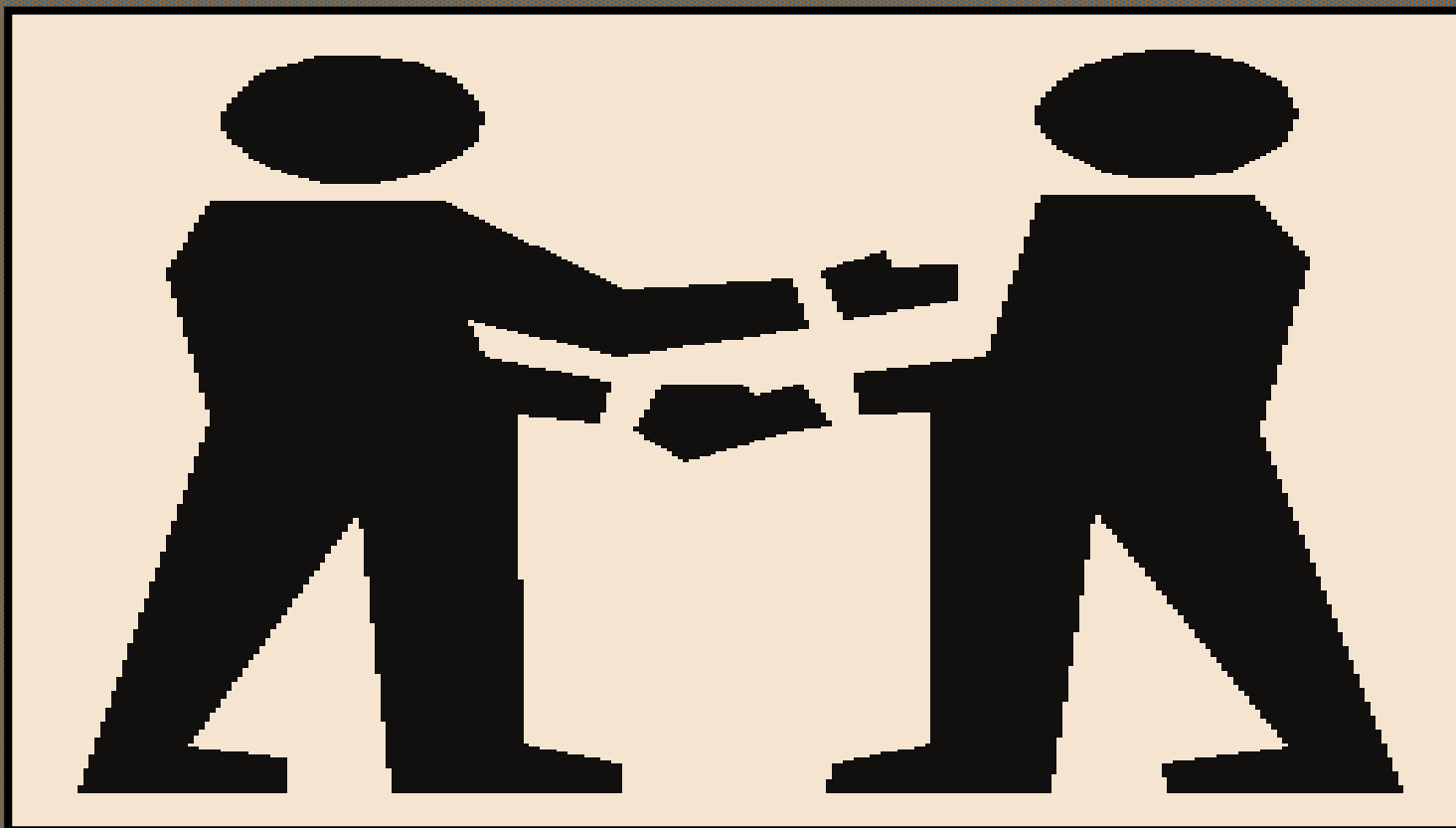
و حل مسالمت آمیز تعارض

مدرس : دکتر مریم السادات میرحسینی

دبستان پسرانه دانشگاه شیراز

پاییز ۱۴۰۴

مهارت برقراری ارتباط



جمله اروین یالوم درباره ارتباط:

- انسان ها از رابطه به وجود می آیند،
- در رابطه رشد می کنند،
- در رابطه آسیب می بینند
- و در رابطه ترمیم می شوند
- همه چیز به رابطه ها مربوط است!.

تعریف ارتباط :

فرآیند ارسال و دریافت پیام



دکتر میرحسینی - مجمع آموزشی- فرهنگی دانشگاه شیراز

۰۹۱۷۷۱۱۱۵۰۰

مهارت ارتباطی :

توانایی برقراری ارتباط به طور مؤثر و کارآمد با
دیگران

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.

اصولاً چیزی به عنوان عدم ارتباط وجود ندارد ،
زیرا انسان نمی تواند فاقد هرگونه رختار باشد و
هر رختاری در یک شرایط تاثیر متقابل دارای
ارزشهای پیامی است .



اهمیت ارتباط:

- ۷۵٪ از اوقات زندگی ما صرف ارتباط می شود و در عصر ارتباطات **برنده** آن کسی است که بتواند خوب ارتباط برقرار کند .
- مهارت ارتباطی خوب به ما کمک می کند **روابط سالم و رضایت بخشی** را با دیگران داشته باشیم .
- از طرف دیگر مهارت های ارتباطی ضعیف می تواند به گونه ای باشد که به **سوء تفاهمات و احساسات منفی** منجر شود.
- مهارت برقراری ارتباط یکی از **پیش بینی کننده های سلامت** است.

پیامدهای فقدان مهارت‌های ارتباطی

- ایجاد سوء تفاهم
- نارضایتی از روابط با دیگران
- احساس تنهایی
- کاهش اعتماد به نفس و احساس درماندگی
- آسیب پذیری و کاهش توانایی در مقابله با مشکلات
- انزوا و طرد
- استرس و فشار روانی
- احساس خشم و تعارض
- ناکامی در ارضای نیازها



نیاز به "برقراری ارتباط" ناشی از:



- نیازهای مادی
- نیاز به امنیت
- نیاز به تعلق و احترام
- نیاز به صمیمیت
- نیاز به حمایت و تأیید

هدف برقراری ارتباط انتقال پیام است در قالب :

- انتقال احساسات
- بیان نیازها و خواسته ها
- انتقال اطلاعات

اجزاء ارتباط



- پیام
- فرستنده
- گیرنده
- وسیله ارسال پیام
- بازخورد
- شرایط و محیط ارسال پیام

(موانع و محدودیتها - قواعد و هنجارها و عرف - دانش
مشترک - رخدادهای پیشین - انتظارات)

اگر پیامی ارسال گردد ولی آن پیام دریافت
نگردد یا اینکه کامل دریافت نگردد، اصطلاحاً
سوء تفاهم بوجود می آید.

مهارت داشتن در ارتباط مانع سوء تفاهم
می گردد.

نسبت کامل بودن ارتباط

=

معنای پیام در ذهن گیرنده
معنای پیام در ذهن فرستنده
1=



اگر چه نحوه ارتباط برقرار کردن با افراد مختلف
در انواع موقعیتها ، متفاوت می باشد
اما اصول ارتباط در موقعیتهای مختلف زندگی اعم
خانوادگی - شغلی و اجتماعی و... یکسان است.
با فراگیری این اصول و حذف موانع ارتباطی
امکان تعمیم یکی به دیگری وجود دارد.

تسهیل کننده های ارتباط

- پذیرش و اعتماد
- ابراز علاقمندی و توجه نشان دادن
- ابراز احساسات
- مثبت نگری ، مثبت گویی، مثبت اندیشی
- تلاش برای درک نیازهای فرد مقابل
- توضیح خواستن برای روشن شدن موضوع
- خلاصه گویی
- رفتارهای غیرکلامی مناسب

عوامل بازدارنده ارتباط



- پیش داوریه‌ها و نظرات قالبی
- لقب دادن و برجسب زدن
- تعمیم دادن
- تهدید کردن
- تمسخر و تحقیر کردن
- سخنرانی کردن
- نصیحت کردن
- گفتگوی دستوری و آمرانه

کلیدهای برقراری ارتباط

دوستانه رفتار کنید.

• صادق باشید.

• نیت تان سازنده باشد.



انواع مهارت‌های ارتباطی شامل :

✓ مهارت‌های انتقال پیام

- کلامی verbal
- غیرکلامی nonverbal

✓ مهارت‌های دریافت پیام

- گوش دادن
- مشاهده کردن
- پاسخ دادن

انواع ارتباط

• 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 .

اجزاء ارتباط کلامی (گفتاری) :

• (۱) محتوی کلام (موضوع گفتگو)

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

❖ (۲) عناصر فرا زبانی para linguistic

- 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)

موضوع گفتگو

در نحوه ارتباط ما موثر می باشد.

اکران کلیپ

سبکهای گفتار

- امری : در را ببند.
- مودبانه : لطفاً در را ببندید.
- درخواستی - سئوآلی : میشه در را ببندی؟
- سئوآلی : می خوای در باز باشه؟
- غیر مستقیم : نمی دانم کی در را باز گذاشته-اینجا سرده

همواره آنچه می خواهید بگویید با
رفتار غیر کلامی مناسب هماهنگ سازید.

پیام های کلامی و غیر کلامی
ناهمخوان می تواند باعث سوء تفاهم
گردد.



فرآیند بیان کلامی

- شروع
- ادامه
- خاتمه

چگونگی شروع ارتباط ادامه روند آنرا تعیین
می کند.

اولین تأثیر، ماندنی ترین تأثیر است.

مراحل ارتباط کلامی

✓ مرحله آغازین :

1

- 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 .

مراحل ارتباط کلامی

✓ ادامه گفتگو

2

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

مراحل ارتباط کلامی

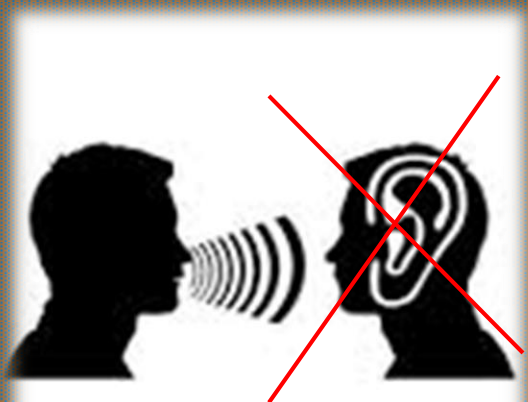
3

✓ 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

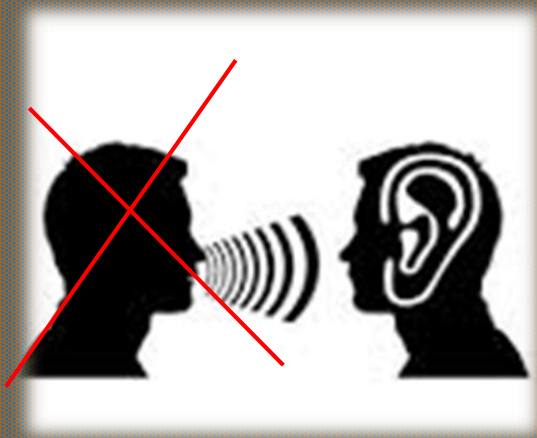
موانع گفتاری در درون گوینده :

- سریع حرف زدن و فرصت پردازش ندادن
- 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



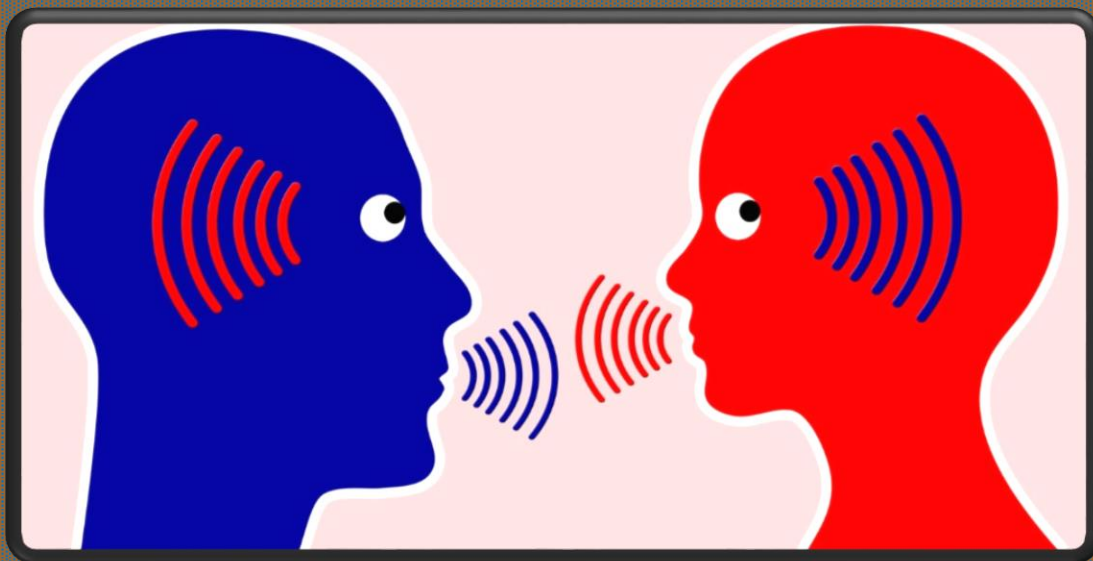
موانع گفتاری در شنونده:

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



موانع محیطی:

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



تفاوت در گفتگو

⑩ زنان و مردان به هنگام گفتگو از قواعد زبانی خاص خودشان پیروی می کنند و گاه همین موجب سوء تفاهم می شود.

⑩ زنان سؤالات بیشتری از هم می کنند و کمتر می گذارند بین شان سکوت حاکم شود.

⑩ 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 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 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

انتقال پیام

35% کلامی و 65% غیرکلامی است .

تأثیر پیام

7% کلامی

38% به تن صدا و لحن آن

و 55% غیرکلامی است .

انواع ارتباط غیرکلامی :

- تبسم
- حالت نگاه
- تن و آهنگ صدا
- وضعیت بدن (ایستادن - نشستن - حرکت)
- ژست های بدنی
- حرکات سر و چهره (ابرو - دهان و ..)
- تماس
- فاصله فیزیکی
- ظاهر (لباس و آرایش)

• داشتن احساس و عواطف مثبت، احساسی درونی است که بیشتر از طریق علایم و نشانه‌های غیر کلامی، حالت چهره، وضع بدن، حرکات چشم و لب نمایان می‌شود. فرهنگ حاکم بر جامعه شیوه بروز احساسات منفی یا مثبت را در موقعیت‌های مختلف به افراد القا می‌کند. **لحن صدا بهترین نشانه حالات احساسات فردی** است که نشان می‌دهد وی دارای عواطف منفی یا مثبت است یا اینکه تظاهر به داشتن آن احساسات می‌کند

زبان بدن

- 87 % اطلاعات از طریق چشم 9% گوش و 4% سایر حواس به مغز وارد می شود
- 55 تا 65% یک پیام بطور غیرکلامی انتقال یابد اعتبار علایم غیرکلامی 5 برابر بیشتر از علایم گفتاری است .
- زبان بدن دروغ نمی گوید .
- با افزایش تحصیلات استفاده از ارتباط کلامی بیشتر از غیرکلامی می گردد .
- وضعیت فیزیکی ما به شناخت دیگران از ما کمک می کند .
- ما باید یاد بگیریم به زبان بدن خود کنترل پیدا کنیم .

تن آگاهی BODY AWARENESS

به وضعیت فیزیکی خود توجه کنید

معمولا چگونه می نشینید؟ می ایستید؟ می خوابید؟
الان چه حالتی به خود گرفته اید؟
آیا معنای آنرا می دانید؟
دیگران چه برداشتی از این حالت شما دارند؟

3 نوع ارتباط غیر کلامی:

- **زبان اشاره :** شامل فرم های رمز شده مثل حرکت شست دست یا علایم راهنمایی
- **زبان عمل :** شامل حرکاتی که برای رفع نیازها بکار می رود مثل نشستن - دویدن - خوابیدن
- **زبان اشیاء :** شامل نمایش اشیاء مادی همراه با بدن یا بدون آن مثل لباس پوشیدن - وسایل منزل

راههای ارتباط غیر کلامی:

- **حالت چهره :** شامل حرکات ابرو و دهان و صورت
- **ژستها :** شامل حرکاتی در بکاربردن دستها، انگشتان، سر و تنه، پاها
- **حالات بدنی :** شامل مثل نشستن - ایستادن - راه رفتن - دویدن - خوابیدن
- **تماس چشمی**

comfortably connect

A simple smile – Best way to



دکتر میرحسینی – مجتمع آموزشی-فرهنگی دانشگاه شیراز

۰۹۱۷۷۱۱۱۵۰۰

مثالهایی از زمینه های ژنتیکی زبان بدن :

گذاشتن دستها روی سینه

انداختن پاها روی هم

پوشیدن کت - کفش

حرکات تأیید و انکار با سر

بالا انداختن شانه ها موقع ابهام

نشان دادن دندانها

مثالهایی از زمینه های قراردادی :

علامت شست : ایست – توهین-OK

-حلقه کردن انگشت و شست: پول ، صفر ، پوچ ، OK ، توهین

-علامت V : پیروزی ، توهین ، عدد 2

فاصله (حریم ها)

• محدوده حریم ها :

• صمیمی 15-45 cm

• شخصی 46-120 cm

• اجتماعی 120- 360 cm

• عمومی 360 cm

- علیرغم این فواصل در فرهنگهای مختلف اعم از شهری و روستایی این حریم متفاوت است . علاوه بر اینکه در مکانهای مختلف مثل منزل - محل کار - اتومبیل - و..... نیز این فواصل مقداری جابجایی شود.
- مثالهایی از حریم ها شامل نشستن روی نیمکت پارک - سینما- اتوبوس - آسانسور- تاکسی - میز کنفرانس - توالت عمومی - افزایش جرایم در محلات شلوغ _ عصبانیت تظاهر کنندگان - دست دادن دونفر شهری و روستایی - قراردادن اشیاء شخصی یا نوشتن نام روی آنها- برقراری و حفظ رابطه بستگی به رعایت حریم افراد و احترام به آن دارد. فاصله ها با میزان علاقمندی- پایگاه اجتماعی و غریبه یا آشنا بودن در ارتباط است.

جهت بدن :

- جهت بدن برخلاف جهت سر نشانگر مسیر مورد علاقه ذهن فرد است .
- زاویه صفر درجه نسبت به طرف مقابل بیانگر نیاز به حفظ حریم خصوصی بین دو نفر است
- زاویه 90 درجه نیاز به استقلال را نشان می دهد
- زاویه مثلی به دعوت شخص سوم و پذیرش وی اشاره دارد
- برای نگه داشتن فرد سوم در مکالمه به نوبت باید جهت سر را به طرف ایشان برگرداند.

حرکات و علایم دست:

- کف دست باز - بلند کردن دست برای سوگند -
گذاشتن دست روی سینه و قلب = صداقت
- انگشت اشاره = تنبیه - دستور - پر خاش
- انواع دست دادن : خرد کننده - ماهی مرده - کشیدن - کف دست روبه بالا -
کف دست روبه پایین
- انگشتان گرد شده مقابل صورت : ناکامی - روحیه منفی - پنهان کردن یک
فکری یا احساس منفی
- دستهای شیب دار: اطمینان به نفس
- مالیدن دست به هم: اشتیاق
- گرفتن مچ دست از پشت - گرفتن آرنج دست از پشت :
- بی قراری و تلاش برای کنترل خود

حرکات و علایم دست:

دست روی دهان و بینی : دروغ گفتن – مخفی کردن یک فکر

مالیدن چشم = کشیدن گوش : بی میلی به دیدن و شنیدن

ضربه زدن – ضرب گرفتن: بی صبری و بی تابي

دست به صورت انگشت به شقیقه : ارزیابی

دست به سینه : انتقاد- دفاع

جمع کردن دستها در جلوه در حالت ایستاده : اطاعت از مقام برتر

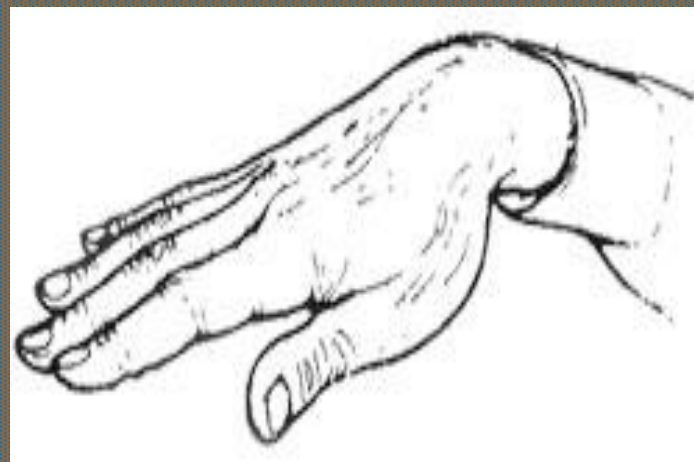
ایجاد مانع در مقابل بدن با کیف : سعی در پنهان کردن ناراحتی

Palms

Positive Sign:

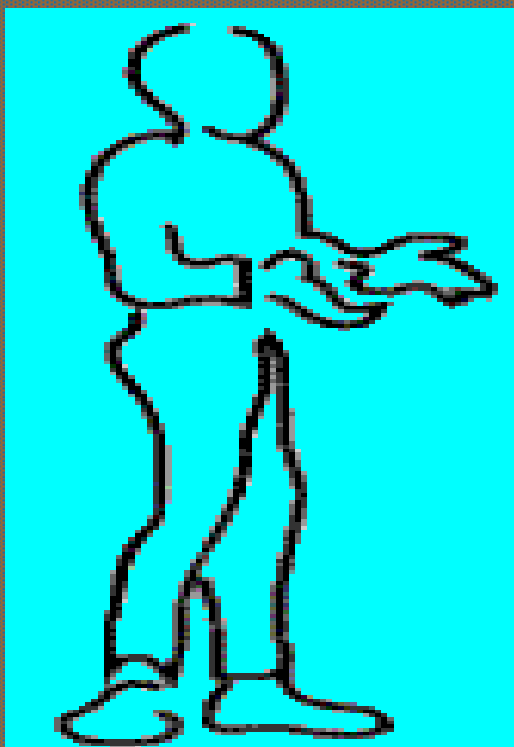


Negative sign: •

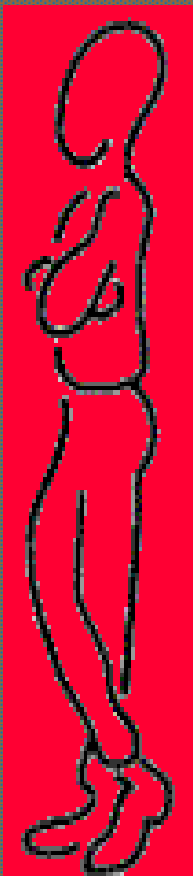


Arms, Hands and Legs

Positive Language •



Negative Language •



تماس چشمی :

- برای ایجاد تفاهم لازم است ۶۰ الی ۷۰ درصد نگاه‌ها باهم تلاقی پیدا کنند .
- در یک محاوره دو نفره معمولی دو طرف ۶۰ درصد به هم نگاه می کنند تنها ۳۰ درصد تلاقی صورت می گیرد در هنگام گوش دادن شنونده ۷۵ درصد نگاه متقابل ۱ ثانیه و نگاه خیره ۳ ثانیه طول می کشد.
- با کاهش فاصله تماس چشمی هم کم می شود.
- انبساط مردمک می تواند نشانه عشق باشد و انقباض آن علامت عصبانیت.

تماس چشمی :

- عدم تماس چشمی = پنهان کردن یک موضوع
- نگاه باابروبالارفته واز کنار = عصبانیت-شک وتردید-انتقاد
- نگاه باابروبالارفته واز کنار با تکان دادن سر = علاقمندی – ارزیابی
- نگاه باابروبالارفته و گوشه های دهان پایین آمده = تعجب
- بستن چشم بر کسی = عصبانیت-دلسردی
- ازخیره شدن به فرد مقابل پرهیزید

حرکات سرو چهره

- گره کردن ابروها = خشم - ناراحتی و درد
- بالا بردن ابروها = تعجب - دریافت
- تکان دادن سر رو به پایین = تأیید - تسلیم
- تکان دادن سر رو به اطراف = مخالفت - تأسف
- تکان دادن سر رو به بالا = انکار و عدم پذیرش

ژست ها

- بالا انداختن شانه ها = نفهمیدن موضوع - رفع مسئولیت
- مالیدن چانه = ارزیابی
- انگشت روی شقیقه = تفکر و تأمل
- دست به کمر = مقابله
- دست به چانه = اشتیاق



اگر خواستی حقیقت انسان را دریابی به آنچه می گوید گوش مده به آنچه نمی گوید گوش فرا ده

خلیل جبران

گوش دادن:

شنیدن :

دریافت محرک های شنیداری بطور غیرارادی است

گوش دادن:

دریافت و تفسیر محرکهای شنیداری بطور انتخابی است

منهم الذی یؤذون النبی و یقولون هو اذن ... قل اذن
خیر لکم . سوره توبه

منافقین از فرط گوش دادن پیامبر به امتش به
ایشان می گفتند گوش و خدا پاسخ می دهد
پیغمبر شنوایی خوبی هاست .



Active listening

INTERNAL

- Empathy
- Suspend judgment
- Resist distractions
- Search for themes
- Attend Meta-talk
 - Body language
 - Non-verbal communication

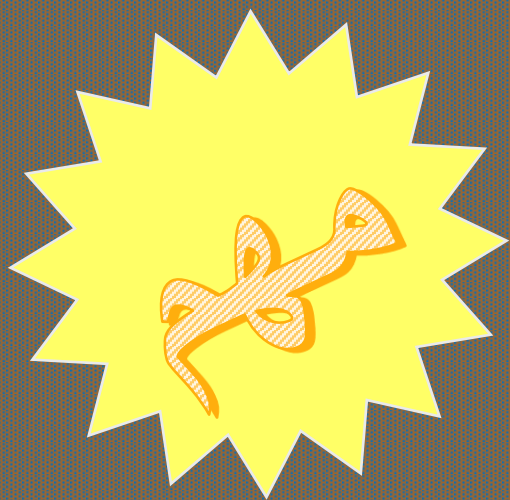
EXTERNAL

- Avoid interrupting
- Make eye contact
- Use appropriate facial expressions
- Take Notes
- Ask questions
- Paraphrase the message

ارتباط موثر



منظور از موثر چیست؟



- همدلی
- گوش دادن فعال
- حساسیت و دقت نظر در روابط
- استفاده از بازخورد

تعریف همدلی

EMPATHY

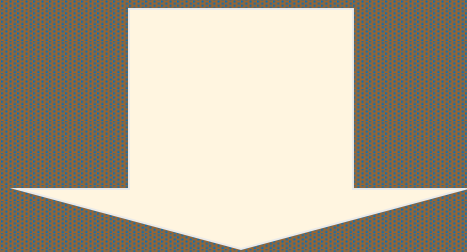
- توانایی درک موقعیت، حالات، افکار و احساسات دیگران
- خود را به جای دیگری گذاشتن و از دید او به مسایل نگاه کردن
- شناخت تفاوت‌های خود با دیگران و احترام به آنها

- بسیاری از رفتارهای خشن در سطح جامعه ناشی مهارت همدلی است.
- تبعیض و پیش داوری ناشی از ناتوانی در همدلی در میان اعضای جوامع و فرهنگهاست.
- همدلی روابط اجتماعی را بهبود می بخشد و به ایجاد رفتارهای حمایت کننده و پذیرنده نسبت به دیگران منجر می شود.
- همدلی به معنای تأیید رفتارهای درست یا غلط فرد نیست.
- همدلی ، همدردی کردن با دیگری نیست.

راه های همدلی کردن

- پرسیدن سؤالات باز: اتفاقی افتاده؟...
- این سؤالات به فرد مقابل فرصت می دهد تا در مورد آنچه می خواهد بگوید یا بیان چگونگی احساس خود تشویق شود.
- بازتاب محتوی (بازگویی عین جملات شخص)
- بازتاب احساسات (بنظر ناراحت میرسی؟ مثل اینکه خسته ای ...)
- اطمینان از درک گفته ها (اینطور که گفتید شما...)

نتیجه رفتار همدلانه



درک متقابل- احساس احترام و پذیرش- اعتماد- ارتباط
– امکان حل مشکل

نتیجه رفتار غیر همدلانه

برچسب خوردن- مقصر دانستن-
قطع ارتباط و بی اعتمادی- دشواری حل مشکل

برخورد غیر همدلانه

- از تو انتظار نداشتم
- آبرویمان را بردی
- تو خیلی حساسی

برخورد همدلانه

- از اینکه افتادی ناراحتی؟
- ظاهرا از رفتارت ناراحتی
- می دانم که از دستم ناراحتی

موقعیت فرضی

- رد شدن در امتحان
- اشتباه کردن
- اختلاف بین دو نفر

موانع همدلی

- انتقاد
- برچسب زدن
- نصیحت کردن
- اغراق نمایی مشکل
- کم اهمیت شمردن مشکل
- مقایسه کردن
- سرزنش کردن
- راهنمایی کردن و راه حل دادن

انواع گوش دادن

غیرفعال : تماشای تلویزیون یا موسیقی

فعال : هدفمند



شیوه گوش دادن فعال :

- نگاه کردن به طرف مقابل (تماس چشمی) برای نشان دادن توجه به گوینده

- متمایل شدن به سمت گوینده و نزدیک شدن به وی

- تکان دادن سر و استفاده از حرکات صورت

- استفاده از اصوات تأیید کننده : آها - بله - هوم - خب - که اینطور - عجب

- بصورت باز سؤال کنید .

- بازخورد بدهید ، بازگویی کنید خلاصه کنید .

- به هدف گوینده از بیان سخنانش توجه کنید .

- - به سبک و نحوه بیان گوینده توجه کنید .

۱ سعی کنید تکرار کنید.

اشتباهات گوش دادن فعال :

- سخنان طرف مقابل را قطع نکنید .
- از انجام کارهایی که نشانگر بی حوصلگی شماست پرهیز کنید .
- مثل نگاه کردن مکرر به ساعت - تماشای بیرون - ورق زدن یک مجله - آه کشیدن - خمیازه کشیدن - خاراندن سر
- قطع کردن و عوض کردن موضوع
- بادیگری صحبت کردن
- مخالفت کردن
- تکرار کلمه به کلمه گفته های طرف مقابل
- عقب ماندن : داشتی می گفتی که
- حذف کردن قسمتهای مهم گفته های طرف مقابل یا اضافه کردن به آن
- از شدت احساسات طرف مقابل کاستن یا شدت بخشیدن
- پیشگویی کردن
- تحایل و تفسیر کردن ، قضاوت کردن
- ارجاع به خود
- بی توجهی به احساس فرد مقابل از آنچه بیان می کند: کم اهمیت کردن، منطقی کردن،

گوش دادن فعال به اندازه حرف زدن و یا حتی بیشتر از آن انرژی مصرف می‌کند

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



حساسیت و دقت نظر در روابط

- حساسیت توانایی درک و پیش بینی احساسات ، اندیشه ها و رفتار دیگران است .
- فرد حساس ودقیق با مشاهده دیگران بدون تأثیر روی آنان بواسطه حضورش اطلاعات زیادی درباره آنان پیدا می کند .
- ما با قضاوت هایمان و ارزیابی ها و تقسیم افراد به خوب و بد وسعت میدان دید و درک خود را راجع به دیگران محدود میسازیم
- حساسیت مستلزم استفاده کامل از قدرت حسی خودمان است .

استفاده از بازخورد

— بازخورد می تواند بر انگیزاننده یا منع
کننده فرستنده پیام گردد .

• بازخورد به اصلاح ارتباط - ایجاد اعتماد
و احترام متقابل کمک می کند .



باز خورد بدهید.

بازخورد دادن راهی برای بررسی این است که شما درست است یا خیر.

زمانی که گوینده مکث می‌کند، فرصت مناسبی برای شما فراهم می‌کند تا در یابید که آیا آنچه را که شنیده یا دیده‌اید به درستی فهمیده‌اید یا خیر. این کار با استفاده از بازخورد انجام می‌شود. بازخورد دادن از يك سو وسیله‌ای است برای محك زدن شنیده‌ها و دیده‌های شما، و از سوي دیگر وسیله‌ای است برای كمك به فرد مقابل تا در يابد که آیا واقعاً آنچه را که احساس

می‌کند به درستی منتقل کرده است یا خیر

انواع بازخورد

• بازخورد مثبت :

آن دسته از پاسخهای ظاهری شنونده که برای شکل گیری و اصلاح رفتار ارتباطی متعاقب گوینده به کار می روند مثل حرکات سر و صورت

• بازخورد منفی :

آن دسته پاسخهایی که جنبه تنبیهی دارد مثل بی توجهی - خمیازه و ...

• بازخورد صفر:

نشانه بی اعتمادی و ناراحتی از ارتباط است .

عبارات بازخوردی :

استفاده از ضمیر من - مرا - مال من - ما - همه

استفاده از عبارات حسی در تعبیر و تفسیرها :

دیدم - می بینم که - حس می کنم - متوجه شدم - بنظر می آید - ظاهراً تو

بازتاب افکار :

بنظرم - به عقیده من - فکر می کنم - انتظار دارم - اگر اشتباه نکنم - مقصودت این است که

بازتاب احساسات :

احساس می کنم - خوشحال از اینکه - ناراحتم از اینکه مطمئنم که - افتخار می کنم - تو احساس می کنی

(از احساس می کنم به جای فکر می کنم استفاده نکنید)

اگر چه احساسات از طریق غیرکلامی ابراز می شوند اما با کلمات بر قدرت آن می افزایید .

بازتاب خواسته ها تا دیگران بدانند شما چه می خواهید .

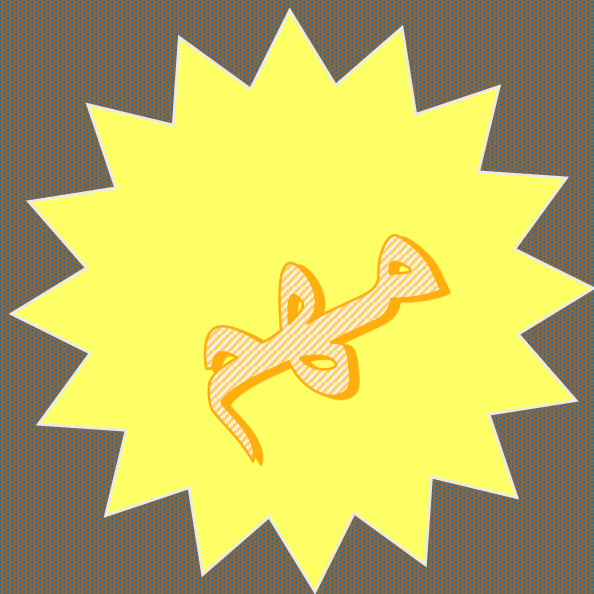
من می خواهم - نمی خواهم - دوست دارم - قصد دارم - مایلم

بازتاب اقدامات :

بیان اینکه شما چه کرده اید - چه می کنید - چه خواهید کرد .

صرف زمان لازم در مراودات:

- گوش دادن 42%
- حرف زدن 32%
- خواندن 15%
- نوشتن 11%



طبق یک نظریه (برن) ارتباط گفتاری بنا به نیاز
کودک به نوازش شکل می گیرد، کودک
رفتارهای کلامی ای را فرا می گیرد که
نیازهایش را بیشتر اکتفا کند .

طبق یک فرضیه در یک ارتباط بین شخصی
،هیچکس به تمامی بادیگری ارتباط برقرار نمی
کند و معمولاً ما با تصویری که از دیگران در
ذهن داریم ارتباط برقرار می کنیم اما هرچه
بیشتر در مورد وی بدانیم بیشتر می توانیم بجای
تصویر شخصی با خود شخص ارتباط برقرار
سازیم .

معرفی کتاب:

کتاب کمک های اولیه به مهارت های

ارتباطی

نوشته: شری ون دایک

مترجم: فرخ بافنده

انتشارات: نشر بخشایش

دسته بندی: موفقیت و خودیاری



معرفی کتاب:

کتاب چطور با هر جور آدمی ارتباط برقرار کنیم

نویسنده: لیل لوندز

مترجم: فرخ بافنده

انتشارات: نشر بخشایش

دسته‌بندی: موفقیت و خودیاری



ساد ناستد