

# ارتباط موثر

مدرس: سمانه موسوی  
کارشناس ارشد مشاوره خانواده از دانشگاه خوارزمی تهران



مرکز مشاوره  
دانشگاه بیرجند



## معرفی اعضاء گروه

اسم شما چیست؟ به خاطر چه کسی به این نام نامیده شده اید؟  
آیا اسمتان را دوست دارید؟ آیا اسمی هست که تمایل داشته باشید به آن نامیده شوید؟

# ارتباط غیر موثر

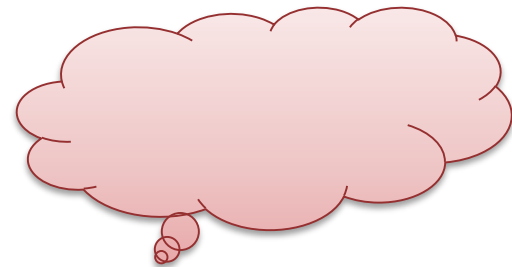
ارتباط غیر موثر می تواند به نارضایتی شخصی، تنهایی، تعارض در جامعه، محیط شغلی، خانواده، دانشگاه و ... منجر شود.

ارتباط غیر موثر ریشه اکثر مشکلات فردی است. بر عکس ارتباط موثر لازمه ایجاد، توسعه و تداوم هر نوع رابطه بین فردی مثبت است.

ارتباط غیر موثر در طول زمان موجب کاهش عزت نفس فرد شده و احساس ناامیدی و وابستگی فرد به دیگران را در تصمیم گیری ها و حل مشکلات شخصی افزایش می دهد.



**بازی**



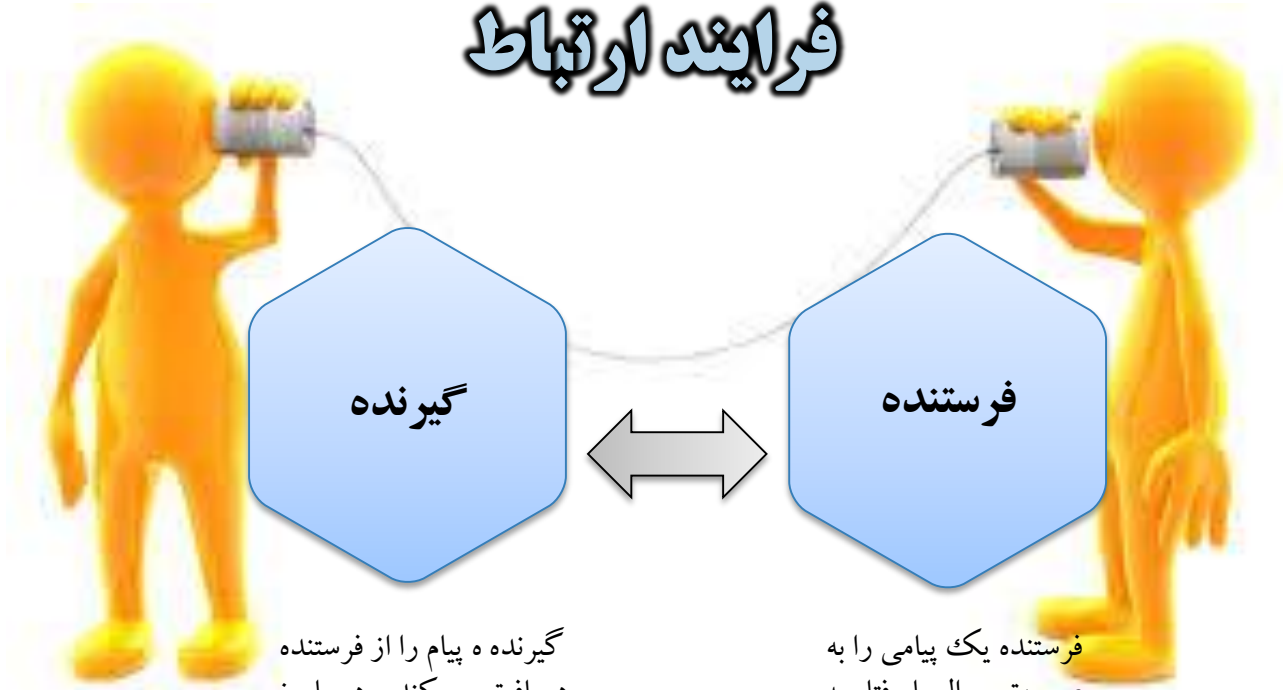
**آیا ارتباط می تواند یک سویه باشد؟**

# تعریف ارتباط موثر



ارتباط شامل هر گونه تعاملی است که حاوی انتقال پیام باشد  
فرایند ارسال پیام های کلامی و غیر کلامی است.  
یعنی فرایندی که از طریق آن افکار، احساسات و هیجانات خود را ابراز کرده  
و افکار و احساسات دیگران را دریافت می کنیم.  
در واقع ارتباط موثر یعنی پیامی که فرستنده می فرستد با پیامی که گیرنده دریافت می کند یکی باشد.

# فرایند ارتباط



گیرنده پیام را از فرستنده دریافت می کند و در پاسخ فیدبک کلامی و غیر کلامی ارائه می دهد.

فرستنده یک پیامی را به صورت سوال یا رفتار به گیرنده به شکل کلامی یا غیر کلامی مخابره می کند

# اهمیت ارتباط

تنها وسیله ارتباط با  
دیگران

از طریق ارتباط با دیگران  
می توان احساسات را بیان  
نمود و سوتفاهم ها را  
بر طرف نمود

تنها وسیله دریافت  
اطلاعات از  
دیگران

کنترل هیجانات  
منفی از طریق  
ارتباط سالم

# انواع پیام در ارتباط



پیامی که شما می خواهید بفرستید 

پیامی که فکر می کنید فرستادید 

پیامی که واقعا فرستادید 

پیامی که گیرنده دریافت کرد 



کلامی

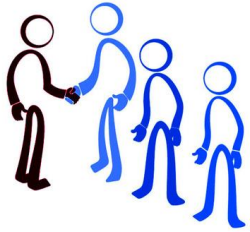
غیر کلامی



انواع ارتباط



# عناصر ارتباط غیر کلامی



**دیداری:** زبان بدن، تظاهرات چهره ای، حرکات چشمی،  
حالت های بدنی و ژست ها



**لمسی:** استفاده از لمس مانند زدن به پشت، گرفتن دست  
و دست گذاشتن روی شانه



**صوتی:** استفاده از آهنگ صدا برای انتقال مفاهیم

**فضایی:** فاصله

**ارتباط موثر مستلزم توجه دقیق  
به پیام های غیر کلامی دیگران و خودمان است.**

# عناصر اصلی ارتباط موثر

احترام

پذیرش

مسئولیت

احساس امنیت

اعتماد

صداقت

درک و فهم

حساسیت داشتن نسبت به نیازهای طرف مقابل



# مهارت گوش دادن

## ایفای نقش: من گوش نمی دم

### گوش دادن فعال:

گوش دادن هدفمند است. برای کسب اطلاعات، راهنمایی گرفتن، درک دیگران و حمایت عاطفی صورت می گیرد.



### گوش دادن نفعال:

از نظر کیفیت کمی بالاتر از شنیدن است و زمانی رخ می دهد که شنونده انگیزه ای برای گوش دادن دقیق ندارد



# مهارت های گوش دادن

توجه کردن به فرد مقابل

استفاده از کلمات کوتاه

سوال کردن

تایید کردن

سکوت توجه آمیز

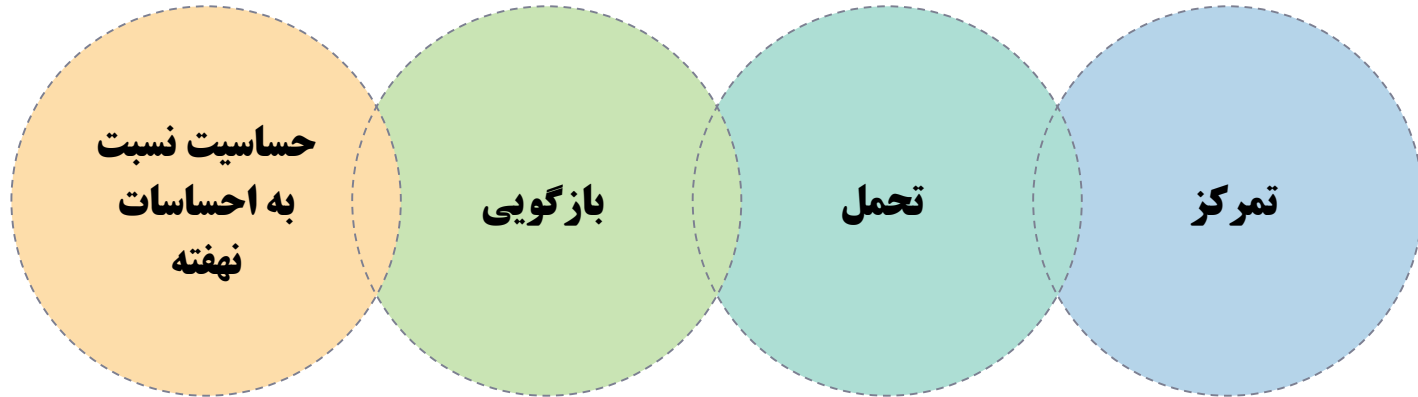
باز خورد دادن (محتوا، احساس)

یا با عبارات دیگر بازگو کردن

خلاصه نمودن



# چهار مهارت اساسی گوش دادن





## نمایش فیلم کوتاه





- به شنونده فرصت سوال یا اظهار نظر بدهید.

- احساسات شنونده را در نظر بگیرید.

- آنچه را می خواهید بگویید واضح بیان کنید.

- به شنونده نگاه کنید.

- مطمئن شوید آنچه می خواهید بگویید با تن صدای شما

- هماهنگ باشد.

- تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید.

- مبهم صحبت نکنید و با بیان جزئیات زیاد شنونده

- را گیج نکنید.

- از دیدن علایم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید.

# موانع ارتباط

## خطاهای شناختی

درشت نمایی  
استدلال احساسی  
بایدها  
برچسب زدن  
شخصی سازی

تفکر همه یا هیچ  
تعمیم مبالغه آمیز  
فیلتر ذهنی  
بی توجهی به امر مثبت  
ذهن خوانی  
پیشگویی

منحرف کردن بحث  
قضات کردن  
نصیحت کردن  
مسخره کردن  
بی توجهی به احساس طرف مقابل  
زیاد سوال پرسیدن  
آماده کردن پاسخ از قبل  
تهدید کردن



آیا من این (موضوع) را بدتر از آنچه هست معنی می کنم؟  
آیا من پیش بینی یا تعمیم دهی افراطی منفی و غیر منصفانه ای دارم.  
آیا من به طور غیر منصفانه مسؤلیت امور را به خود نسبت می دهم؟  
آیا من ذهن خوانی می کنم؟  
آیا منابع رفتار من متفاوت است؟ (قضات دوگانه)  
آیا من حقایق را نادیده می گیرم؟  
آیا من از تفکر سیاه و سفید برخوردارم، یا مطلق نگری دارم؟  
آیا من باید های دلبخواهی دارم؟  
آیا من تصمیم هایم را بر اساس واکنش های هیجانی می گیرم؟

## حالات شخصیتی

## موانع ارتباط

هر فرد در گفتگوی درونی با خودش یا با دیگری در قالب یکی از حالت های شخصیتی ایفای نقش می کند:

**حالت شخصیتی والد:** تمام اتفاقات زندگی فرد از تولد تا ۵ سالگی بعد شخصیتی والد را در فرد می سازند. این وقایع به صورت فیلتر نشده در ناخودآگاه فرد ثبت می شوند. در ساختن این اطلاعات در مغز فرد والدین فرد مهم ترین نقش را دارند. رفتارهایی مانند نصیحت کردن، سرزنش کردن، انتقاد کردن و... نمایانگر بعد شخصیتی والد است.

**حالت شخصیتی بالغ:** بخشی از افکار و احساسات انسان است که شبیه پردازش کامپیوتر است و پاسخ ما به اتفاقات این مکانی و این زمانی یعنی حال حاضر است. استفاده از تمام توانمندی فرد برای حل مسایل نمایانگر بعد بالغ است.

**حالت شخصیتی کودک:** نمادی از بعد شخصیتی فرد که رفتارهای عجولانه و غیر منطقی از خود بروز می دهد. در این بعد شخصیت لذت جویی، سرزندگی، هیجان، دمدمی مزاج بودن، لجبازی، کنجکاوی، اصرار و علاقه به دانستن دیده می شود. فرد با این بعد شخصیتی اصلا خویشتن دار نیست و به عواقب احتمالی رفتار توجهی ندارد

### مبادله متقاطع

در این مدل فرد با همان حالت شخصیتی که پیام را دریافت کرده به محرک پاسخ نمی دهد. مثلا پیام از حالت شخصیتی بالغ یک فرد به حالت شخصیتی بالغ فرد دیگر مخابره می شود. مثل «کت من را ندیدی؟» اگر دریافت کننده پیام به جای پاسخگویی با بالغ خود با حالت من کودکی خود پاسخ بدهد که «تو همیشه منو به خاطر همه چیز سرزنش می کنی» مبادله متقاطع صورت گرفته است.

# سبک های ارتباطی : کار عملی

منفعلانه - پر خاشگرا نه

منفعلانه

جراتمندانه

پر خاشگرا نه



Passive



Assertive



Aggressive

# سبک های ارتباطی پر خاشکرا نه

محترم شمردن حقوق و احساسات خود

بی توجهی به حقوق و احساسات دیگران

**اهداف:** چیزی که من میخوام مهم است . بقیه چیزها اهمیتی ندارد. تسلط بر دیگران

**از نظر ظاهری و رفتاری :** صدای بلندی دارند، نگاه خیره دارند. بددهن اند، تهدید و تحقیر می کنند، طعنه می زنند و دیگران را ناامید می کنند.

**معایب:** احساس ضعف و عذاب وجدان، احساس دوری از دیگران، کاهش سلامتی، اختلال در روابط

**مزایا:** دست یابی به اهداف (کوتاه مدت)، کنترل زندگی خود و دیگران

# سبک های ارتباطی منفعلانه

بی توجهی به حقوق و احساسات خود  
محترم شمردن حقوق و احساسات دیگران

**هدف:** راضی نگه داشتن دیگران و اجتناب از کشمکش

**افکار:** اگر ابراز وجود کنم ممکن است دیگر مرا دوست نداشته باشند.

**از نظر ظاهری و رفتاری :** فقدان تماس چشمی، صدای آرام و لرزان، من و من کردن، از این شاخه به آن شاخه پریدن، وقتی دیگران درخواستی از آنان می کنند با این جملات پاسخ می دهند: برایم فرقی نمی کند. هر چی شما بگویید. برایم مهم نیست. هر کاری دوست داری بکن.

**معایب:** تعارضات پنهان نگه داشته می شوند. روابط بین فردی ناخوشایند، داشتن زندگی مرده، خودکم بینی، سرکوب هیجانات، کاهش سلامتی (میگرن، بیماری های عصبی، فشارخون بالا و...)

**محاسن:** افراد از طریق سلطه پذیری دیگران را کنترل می کنند.

# سبک های ارتباطی منفعلانه - پرخاشگرانه

ترکیبی از انفعال و پرخاشگری

بدترین سبک ارتباطی

این افراد عواطف بدی از خشم و خصومت را تجربه می کنند ولی قدرت بیان این عواطف را ندارند. بنابراین با توسل به شیوه های غیر مستقیم و انحرافی خشم خود را خالی می کنند.

بدترین نوع از سبک ارتباطی است چون کسی که آماج خشم این افراد قرار می گیرد نمی داند بخاطر چه تقصیری و توسط چه کسی آماج خشم و پرخاشگری قرار گرفته است.

# سبک های ارتباطی جراتمندان

محترم شمردن حقوق و احساسات خود  
محترم شمردن حقوق و احساسات دیگران

**هدف:** رضایت طرفین

**افکار:** ارزش من و دیگران برابر است. من به شما اجازه سواستفاده نمی دهم و برای شخصیت شما هم ارزش قایلیم.  
**از نظر ظاهری و رفتاری:** شنونده و پذیرا هستید، تن صدای استواری دارند، تماس چشمی مستقیم دارند، بیان جملات با استفاده از ضمیر من، به نظرم این است، من فکر می کنم و...  
**محاسن:** آسیب پذیری کمتر، اضطراب کمتر، احساس رضایت شخصی، افزایش عزت نفس، جلب تایید دیگران، برقراری ارتباط موثر



# موانع جراتمندی

- ❑ اجتناب از بحث کردن
- ❑ اجتناب از ایجاد دردسر
- ❑ ترس از اینکه دیگران ممکن است فرد را بی ادب قلمداد کنند
- ❑ ترس از ناراحت شدن دیگران
- ❑ توجیه و بهانه آوردن مبنی بر اینکه مساله زیاد مهم نبود

# روش های مختلف جرات مندی

- با صراحت مخالفت کنید. توی چشم طرف مقابل نگاه کنید و بگویید ممنون . مایل به اینکار نیستم.
- در صورت اصرار پیام ها و تقاضاها را ندیده و نشنیده بگیرید و موقعیت را ترک کنید.
- گفتن نه و پرداختن به موضوعی دیگر. نه ممنون. راستی فیلم دیشب را دیدی.
- از ضمیر من استفاده کنید و بگویید من احساس خشم/رنجش/ناامیدی و... می کنم وقتی می بینم ....
- بگویید در این موقعیت ترجیح می دهم که...

## نکات آموزشی در خصوص جرات مندی

- ❑ لازم نیست در همه شرایط جراتمند باشیم. همیشه جرات مند بودن ما را به نتیجه مطلوب نمی رساند. جرات مند بودن یک انتخاب است.
- ❑ در صورت استفاده از جراتمندی احتمال رسیدن به نتیجه مطلوب بیشتر می شود.
- ❑ بین جرات ورزی و پرخاشگری تفاوت قایل شوید. زیرا هدف پرخاشگری برنده شدن به بهای زیر پا گذاشتن حقوق و احساسات دیگران است.
- ❑ هر چند ممکن است در هنگام رفتار جراتمندانانه خشم هم وجود داشته باشد ولی به احتمال زیاد این خشم بهتر کنترل می شود.

# منابعی برای مطالعه بیشتر

