



مہارت ارتباط موثر

دکتر محسن مشکید حقیقی (PH.D مشاورہ)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



ارتباط شامل رشته کامل راههای ردو
بدل کردن اطلاعات بین مردم است .

تعریف ارتباط:

فرآیندی است که طی آن
اطلاعات، معانی و احساسات را از طریق
پیام های کلامی و غیر کلامی بادیگران
درمیان می گذاریم.

ارتباط چتر خیلی بزرگی است که
تمام آنچه را بین آدمیان می گذرد،
می پوشاند.

ارتباط بزرگترین عاملی است که نوع
رفتار فرد و حوادثی را که در جهان
اطراف برایش اتفاق می افتد ، تعیین
می کند .



ستیر می گوید: ارتباط انگاره ای است
که با آن دو نفر (عزت نفس) سطح دیگر
یکدیگر را می سنجند و به وسیله آن می
توانند سطح را تغییر دهند.

■ شوهر های مردم را نمی بینی چقدر برای افزایش رفاه خانواده زحمت می کشند.

■ ماشین را هر طرف می زنی، این آینه مجانی نیست که ۱ میلیون پولشه

■ نمی دانم مادرم از چه سبزی هایی در کوکو استفاده می کرد که طعمش خوش مزه تر می شد.

■ دختر خاله تو نصف امکانات تو را نداره، اما بین تو کنکور چه رتبه ای آورده.



عواملی که همه افراد در جریان ارتباط از
آن بهره می گیرند:

۱. از بدن استفاده می کنند (حرکت می کنند و
شکل و قواره دارند، دست حرکت می کند
، چشم به نقطه دیگری خیره شده) .



عواملی جریان ارتباط :

۲. از ارزشهای استفاده می کند (نحوه تلاش
فرد برای زیستن، باید ها و نبایدها و شاید های
فرد برای خود و دیگران)

■ کارکرد قواعد (باید ها و نبایدها):

❖ ۱. قواعد، رفتار افراد را تنظیم می کند تا علل بالقوه اختلاف را که ممکن است رابطه را برهم بزند به حداقل برساند، چنین قواعدی «قوانین تنظیم کننده» نام دارد.

❖ ۲. قواعد باعث تبادل پاداشها می شود و افراد را برمی انگیزد تا در رابطه باقی بمانند، این قواعد به عنوان «قواعد پاداش» شناخته شده اند.

■ مثال : قواعد صمیمیت

- روابط متفاوت ، از لحاظ **تجویز صمیمیت** تا حدّ زیادی باهم متفاوتند (خانواده، دوستان، همسایگان، همکاران).
- برخی قواعد صمیمیت ، صمیمیت را در حدّ **پایین و بالا** نگه می دارند:
- «حالا که با هم رابطه داریم دیگه با پسر دایی ۱۶ ساله ات نباید روبوسی کنی» **یا** «معمولاً همسر خود را قبل از اینکه سرکار بروید ببوسید».





■ مثال قواعد: قواعد رفتار با اشخاص ثالث

❖ روابط غالباً از یک زوج محض تشکیل نمی شود و دیگران را نیز شامل می شود. قواعد رفتار با فرد ثالث برای کنترل رفتار در قبال فردی دیگر ضروری است و کمک می کند تا با مسائل مثل حسادت، حفظ اعتماد، صمیمیت، دفاع از افراد در غیابشان کنار بیاییم.

«رابطه جنسی با هیچکس غیر از همسر خود نداشته باش»

«اگر کسی از دوست شما انتقاد کرد از وی محافظت کن»



- مثال قواعد: قواعدی برای ازدواج
- افزایش جوهر ماهنگی مابین والدین در محیط خانه (توزیع همسان)
- مطلع ساختن همسر از برنامه های خود.
- هدیه ای خاص برای عروس تازه در شب یلدا.
- دادن هدایا برای روز تولد، روز زن، روز مادر، روز پدر.

■ عوامل جریان ارتباط:

۳. انتظارها (خوشه چینی از تجربیات خوب و بد گذشته، سبک های دلبستگی، مدل عشق، جنس درهم تنیدگی یا از هم گسستگی خانواده اولیه).





■ عوامل جریان ارتباط:

۴- اندامهای حسی (چشم، گوش، بینی، دهان، پوست)، (گاه اشباع پارازیت)

■ دستهای زیر پدر مکانیک، دندانهای خراب موجود در دهان، تیزی ریش دایی، ارتباط کلامی با دیگران پس از خوردن مواد بو دار.

■ زن در آشپزخانه مرد در جلوی تلویزیون با مسابقه فوتبال تیم محبوب

- عوامل جریان ارتباط:
۵. استعداد تكلم (الفاظ و صدا)



ممکن است مرد خیلی ساده با گفتن یکی از جملات زیر به گمان خود بخواهد خدمتی به زنش کرده باشد و حال آنکه این عبارات شرایط را از آنچه هست وخیم تر می کند:

زن می شنود	مرد به اشتباه می گوید
تو به اندازه کافی به من نمی رسی	بیش از اندازه کار می کنی
زن فکر می کند: برای کاری که می کنم ارزش قائل نیست و باز هم بیشتر می خواهد.	منظورش این است که: تو شایسته حمایت بیشتری هستی

مرد به اشتباه می گوید

زن می شنود

آنقدرها هم بد نیست

باز هم از کاه کوه می سازی. تو
بی دلیل نگران هستی، واکنش بی
تناسب نشان می دهی.

منظورش این است که:

من مطمئنم از پس این کار
برمی آیی. تو زن شایسته ای
هستی، زن توانایی هستی و
مطمئن هستم می توانی این
مشکل را حل کنی. من به تو
اعتماد دارم.

زن فکر می کند:

او به احساسات من بها
نمی دهد.
من برایش مهم نیستم.

زن می گوید

چه مشکلی پیش آمده؟

مرد می گوید

مشکلی پیش نیامده .

منظورش این است که:

مطمئنم از چیزی ناراحت هستی.
می توانی بامن حرف بزنی. گوش
می دهم من به تو علاقه مندم.
مطمئناً اگر در این باره حرف
بزنیم حالت بهتر می شود.

منظورمرد اینست که:

چیزی نیست که نتوانم از عهده
آن برآیم. اگر کمی صبر کنی همه
ناراحتی هایم را فراموش می
کنم. حالاممکن است مرا به حال
خودم بگذاری؟ می خواهم کمی
استراحت کنم.

برداشت اشتباه آقایان از خانمها

مرد می پرسد	زن می گوید
آیا می خواهی در باره مطلبی حرف بزنی؟	نه. اما منظورش این است که بله ، و اگر به راستی برای تو مهم باشد سوالهای بیشتری می کنی.
آیا به کمکی احتیاج داری؟	نه، می توانم خودم فکری به حال آن بکنم. اما منظورش این است که بله ، و اگر می خواهی کمکی بکنی، ببین من چه می کنم تو هم همان کار را بکن.

برداشت اشتباه آقایان از خانمها

مرد می پرسد	زن می گوید
آیا خطایی از من سرزده است؟	نه. اما منظورش این است که بله ، و اگر برایت مهم است که شرایط بهتر شود می توانی بپرسی و جواب بشنوی.
آیا همه چیز روبراه است؟	بله ، اما منظورش این است که نه ، و اگر تو می خواهی این مشکل را برطرف کنی باید سوالهای بیشتری بپرسی تا بدانی از چه ناراحت شده ام.

■ عوامل جریان ارتباط:

۶. استفاده از مغز (مخزن دانش و شامل تمام چیزهایی که در گذشته یاد گرفته ایم و مطالبی که خوانده ایم و آموخته ایم)



- تفاوت‌های مغزی زن و مرد:
- روی هم رفته **زنها** بطور همزمان از **هر دو قسمت مغز** خود استفاده می کنند. (بافت اتصالی بیشتری میان دو نیمکره مغزی)
- در حالیکه **مردها** بیشتر از **یک سمت مغز** خود استفاده می کنند.
- این بدان معناست که **مردها** از **مهارت‌های زبانی مغز** در سمت **چپ و یا** از **مهارت‌های حل مسئله مغز** در سمت راست استفاده می کنند.

درحالیکه ممکن است زن **سریعتر** از مرد درباره احساسش حرف بزند، مرد **سریعتر** از زن اقدام به حل مسئله می کند.

درحالیکه زن (بویژه وقتی ناراحت است) می خواهد مسئله را با **صحبت کردن** بیشتر بررسی کند، مرد (وقتی ناراحت است) بقرار است که کاری در این زمینه صورت دهد.

درهرحال لزوماً نمی توان گفت کدام روش بهتر است، بهترین روش زمانی حاصل می شود که زن و مرد همزمان کارکنند. (همانند قاطی شدن مناسب عادات بازیهای کودکان دو جنس در برخورد با تعارضات زناشویی بزرگسالی)

- زنها به غریزه نیازمرد، به سکوت را، درک نمی کنند.
- به همین شکل مردها نیز به غریزه نیاز زن را به صحبت در باره مسائل خود درک نمی کنند.
- نتیجه : در روابط خود با جنس مخالف، با ناراحتی و ناکامی روبرو می شوند.

اغلب اوقات از **زنها** می شنویم که **شکایت‌هایی** را مطرح می کنند:

✓ وقتی شوهرم ناراحت است حرف نمی زند.

✓ وقتی به هم نزدیک می شویم او خودش را کنار می کشد و میلی به صحبت ندارد.

✓ وقتی درباره احساسم حرف می زنم ، شوهرم گوش نمی دهد.

✓ وقتی گریه می کنم او خیلی ناراحت نمی شود.

✓ او بندرت می گوید مرا دوست دارد.

✓ او احساساتش را بامن درمیان نمی گذارد.

✓ وقتی من ناراحت هستم او نمی داند که من چه نیازی دارم.

تراز کننده

❖ در یک امتداد بودن تمام عوامل موثر در انتقال پیام (جور بودن صدا با بدن)

❖ روابط آسان و آزاد

❖ تهدید کم برای احترام به خویشتن

❖ آبدار بودن (مثل سیب)



ویژگی های ارتباط بد

سرزنش: تقصیر را به گردن
طرف مقابل می اندازید.

ویژگی های ارتباط بد

تحقیق: طرف مقابل را به صرف اینکه مطابق میل وی کار نمی کند، سرزنش می کند.

ویژگی های ارتباط بد

درماندگی: تسلیم می شود و روزنه
امیدی نمی بیند .

ویژگی های ارتباط بد

انکار: عصبی بودن ، رنجیده بودن و اندوه خود را انکار می کند و حال آنکه وضع ظاهرش درست خلاف آن را نشان می دهد.

ویژگی های ارتباط بد

پرخاشگری انفعالی: یا حرفی نمی زند
یا لحن طنز و تمسخر دارد .

ویژگی های ارتباط بد

سرزنش خویشتن: به جای برخورد با مسئله ، طوری رفتار می کند که انگار آدم بد و حشتناکی است.

ویژگی های ارتباط بد

کمک کردن: به جای توجه به افسردگی، رنجش یا خشم طرف مقابل، می خواهد با حل مسئله به او کمک کند.

ویژگی های ارتباط بد

طعن: کلمات یا لحن صدای وی از خصومت یا تنش حکایت دارند که نمی خواهد آنرا آشکارا بازگو کند.

ویژگی های ارتباط بد

حالت تدافعی: هر گونه تقصیر خود را
کتمان می کند و مدعی می شود که
کارش بی اشکال است .

ویژگی های ارتباط بد

پاتک: به جای تصدیق احساسات طرف
مقابل، جواب انتقاد او را با انتقاد می
دهد .

ویژگی های ارتباط بد

رد گم کردن: به جای توجه به
مسئله از بی عدالتی های گذشته
حرف می زنند.

ویژگی های ارتباط بد

توقع: بی آنکه خواسته خویش را مطرح کنید خود را شایسته برخورد بهتر می داند.

برای ایجاد روابط بهتر به **نگرشهای ویژه ای** احتیاج داریم:
❖ گوش کنیم تا بفهمیم.

❖ حرف بزنیم تا ما را بفهمند.

❖ از موارد مورد توافق شروع کنیم و بتدریج به موارد مورد
اختلاف برویم.

وقتی این سه نگرش در ما ایجاد شد، تقریباً همه مسائل باوری و
استنباطی را می توانیم از میان برداریم.

ارتباط مؤثر **مستلزم مهارت** است و ایجاد مهارت هم به **تمرین و صرف وقت** احتیاج دارد.

کسی نمی تواند تنها با خواندن کتاب یا با تماشای بازی بازیگران بزرگ به مهارت عالی در بازی تنیس دست یابد. باید به زمین بازی بیاید و آنچه را خوانده یا دیده است با تمرین در زمینه های مختلف به نمایش بگذارد.

❖ ارتباط بیش از آنکه موضوعی مربوط
به **عشق** و **منطق** باشد.

موضوعی مربوط به **اعتماد کردن به**
دیگران و **پذیرفتن انسانهاست**.

پذیرفتن عقاید و **احساسات** آنها.

پذیرفتن این حقیقت که آنها متفاوت از
دیگران هستند و اینکه به زعم خود،
خودشان را برحق می دانند.

پنج رمز ارتباط موثر

A : مهارت‌های گوش دادن:

۱. خلع سلاح

حتی اگر معتقدید سخنان طرف مقابل شما به کلی اشتباه ، غیرمنطقی یا غیرمنصفانه است، نکته مثبتی در عباراتش بیابید .

پنج رمز ارتباط موثر

۲. همدلی

خود را به جای طرف مقابل بگذارید و مسئله را از دریچه چشم او نگاه کنید.

- اندیشیدن همدلانه : حرفهای او را خلاصه کنید.

- احساس همدلانه : احساسش را تایید کنید.

پنج رمز ارتباط موثر

۳. پرس و جو

برای اطلاع بیشتر از افکار و احساسات طرف مقابل خود با **ظرافت** از او سوال کنید .

پنج رمز ارتباط موثر

B: مهارت‌های ابراز وجود کردن:

۱- عبارت «من احساس می‌کنم». احساسات خود را با عباراتی که مفهوم من احساس می‌کنم را تداعی کند ابراز می‌کنید (مانند: ناراحتی) و از بکار بردن عباراتی که با خطاب به تو شروع می‌شوند (مانند تو اشتباه می‌کنی، تو مرا خشمگین می‌کنی) خودداری کنید.

۲- نوازش گرم. حتی در گرماگرم بحث و مشاجره، در حرف‌های طرف مقابل خود نکته مثبتی بیابید. با اینکار نشان می‌دهید که علیرغم عصبانیت احتمالی به او احترام می‌گذارید.

به امید موفقیت شما در همه ابعاد زندگی

