

بې تکلم بې خموشى، بې تېسم بې نگاھ

مى توان بېد بە هەر شىوه دل آسان از من





مهارت پرقراری ارتبا

# تعریف ارتباط:

فرآیند ارسال و دریافت پیام

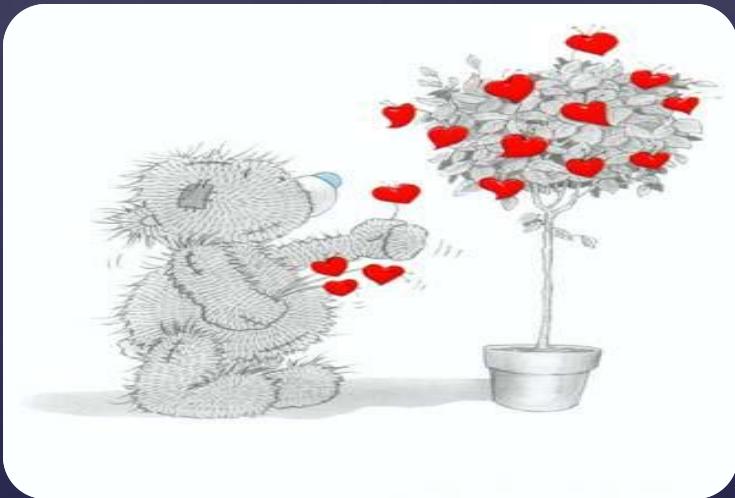


# مهارت ارتیباطی:

توانایی پر قراری ارتیباط په طور موثر و  
کارآمد پا دیگران



اصولاً چیزی به عنوان عدم ارتباط وجود ندارد، زیرا انسان نمی‌تواند قادر هرگونه رفتار باشد و هر رفتاری در یک شرایط تئییر متقابل دارای ارزش‌های پیامی است.



# اهمیت ارتباط:

- ۷۵٪ از اوقات زندگی ما صرف ارتباط می شود و در عصر ارتباطات پر نده 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 احسانات منفی منجر شود.
- مهارت پر قراری ارتباط یکی از پیش بینی کننده های سلامت است.

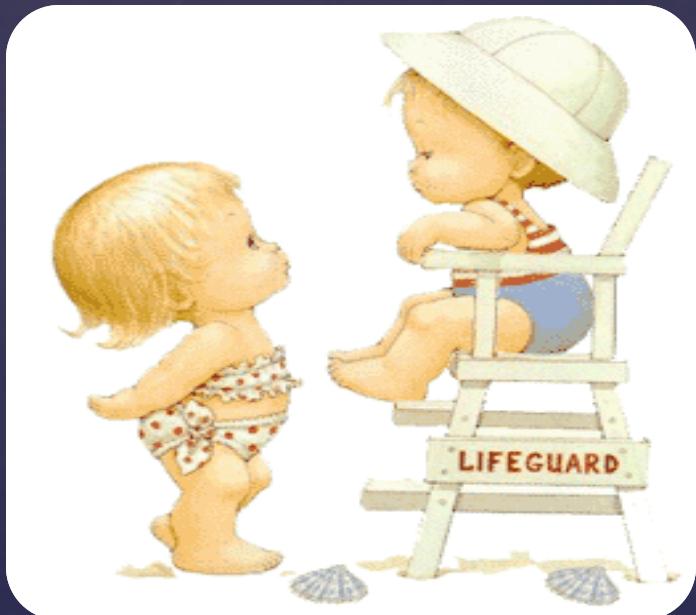
# پیامدهای فقدان مهارت‌های ارتباطی:

ایجاد سوءتفاهم  
نارضایتی از روابط با دیگران  
احساس تنها

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  
ناتوانی در ارضا نیازها

# نیاز به پرقراری ارتباٹ خود ناشی از:



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

هدف پرقداری ارتباط و انتقال پیام است در قلب:



- انتقال احساسات
- پیان نیازها و مخواسته ها
- انتقال اطلاعات

# اچڑاء ارتیباٹا:



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

# نسبت کامل بودن ارتباط:

$$1 = \frac{\text{معنای پیام در ذهن گیرنده}}{\text{معنای پیام در ذهن فرستنده}}$$



اگر چه نحود ارتباط پرقرار کردن با افراد مختلف در انواع موقعیتها، متقاوت می باشد اما اصول ارتباط در موقعیتها مختلف زندگی اعم از خانوادگی- شغلی و اجتماعی ... یکسان است. با فراگیری این اصول و حذف موائع ارتباطی امکان تعمیم یکی به دیگری وجود دارد.



# تسویل کننده های ارتباط:



- پذیرش و اعتماد

- اپراز علاقمندی و توجه نشان دادن

- اپراز احساسات

- مثبت نگری، مثبت گویی، مثبت اندیشه

- تلاش برای درک نیازهای فرد مقابله

- توضیح مخواستن برای روشن شدن موضوع

- ملخصه گویی

- رفتارهای غیرکلامی مناسب

# عوامل بازدارنده ارتباط :



- پیش داوریها و نظرات قلبی
- لقب دادن و پرچسب زدن
- تعمیم دادن
- تهدید کردن
- تمسخر و تعقیر کردن
- سخنرانی کردن
- نصیحت کردن
- گفتگوی دستوری و آمرانه

# کلیدهای پر قراری ارتبا:



- دوستانه رفتار کنید.
- صادق باشید.
- نیت تاز سازنده باشد.

# انواع مهارت‌های ارتیاطی شامل:

## مهارت‌های انتقال پیام



- کلامی: verbal:

- غیرکلامی: nonverbal:

## مهارت‌های دریافت پیام

- گوش دادن

- مشاهده کردن

- پاسخ دادن

# انواع ارتباط:

## - کلامی

مرپوط به کلمات پیان شده و دیگر اصواتی هستند که اطلاعات و معنی را می رسانند.

## - غیر کلامی

مرپوط به حرکات سر و بدن هستند که قسمتی از اطلاعات را تشکیل می دهند.



# اچزاء ارتیباط کلامی (گفتاری) :

(۱) محتوی کلام (موضوع گفتگو) ۽

سامل آنچه پر زبان می آوریم، جذاب بودن، تازگی، هیجان انگیز بودن، مثبت یا منفی  
توجه به رمینه های فرهنگی - بودن

(۲) عناصر فرازبانی:

- تن صدا (شدت بلندی و کوتاهی)

- ریتم (عدم یکنواختی - داشتن زیر و پیم)

- آهنگ صدا (داشتن احساس و هیجان - دلنشیز و آرام پخش بودن)

- لحن کلام (دوستانه - ملایم - صمیمانه - تهدید آمیز - خشن)

- ترتیب پیان مطالب (زمان بندی - نظم - رعایت نوبت - سرعت گفتار - مکث

- کشیدن - جمع بندی)

- حالت پیان مطالب

(لوجه - تکیه کلام - تناسب با درک و دریافت شنونده - ملاحظات  
موقعیتی)

موضوع گفتگو در نحوه ارتباط ما  
مؤثر می باشد.



# سبکهای گفتار:

امدی : در را بیند.

مودپانه : لطفاً در را بیندید.

در مخواستی - سئوالی : میشه در را بیندی؟

سئوالی : می مخوای در باز باشه؟

غیر مستقیم : نمی دانم کی در را باز گذاشته - اینجا

سرده



پیام‌های کلامی و غیر کلامی ناهمخوان می‌تواند  
باعث سوء تقاضه گردد.



همواره آنچه می‌خواهید پگویید با رفتار غیر  
کلامی مناسب هماهنگ سازید.

# مراحل ارتباط کلامی:

## مرحله آغازین:

آراسته و خوشرو پاشید 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 ارتیاط کلامی:



## ادامه گفتگو

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

# مراحل ارتباط کلامی:

## پایان گفتگو

پایان دادن به گفتگو با یک احساس خوشایند دو طرفه  
از مصحابت پاشما خوشحال شدم و ...  
از اینکه به صحبتهایم توجه کردید ممنونم ...  
از آشنایی تان خوشحال شدم .  
توجه به رفتارهای غیرکلامی ناشی از محسنة و بی میلی  
جمع بندی کردن



# موانع گفتاری در درون گوینده :

تائید زیاد پر رقتار ظاهري اثر پيام را کاهش می دهد.

سريع حرف زدن و ندادن فرصت پردازش

پالا پردن تن صدا نيز اثر انتقال پيام را می کاهد.

لحن و آهنگ نامناسب

عدم زمان پندی مناسب در ارائه پيام (خیلی زود - خیلی دیر)

نمتناسب پودن گفتار با موقعیت (ادب و تراکت)

عدم توانایی در استفاده از بازخورد و پاسخ به آن

نارسا پودن و روشن نبودن پيام

عدم اپراز احساس در گفتار



# موانع گفتاری در شنونده:



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

# موانع محیطی :

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



# تفاوت در گفتگو:

- زنان و مردان به هنگام گفتگو از قواعد زبانی خاصی خودشان پیروی می کنند و گاه همین موجبه سوء تفاهم میشود.

- زنان سئوالات پیشتری از هم می کنند و کمتر می گذارند بین شان سکوت حاکم شود.

- مردان به هنگام صحبت اگر حرفلشان توسط طرف مقابل قطع گردد سعی می کنند صدایشان را بلند تر کرده یا پاسخ نرا احتی خود را اعلام می کنند.



# توصیه های کلی برای بهتر کردن ارتباط کلامی:

به طور مداوم و پشت سر هم صحبت نکنید.  
آنچه را می گویند روشن و واضح بیان کنید.  
با بیان چریقات خسته کننده صحبت را به درازا نکنید.  
بین آنچه می گویند و تن و آهنگ صدایتان هماهنگی بقدار کنید.  
به شنووندہ نگاه نکنید.  
خود را بجای شنووندہ 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  
موقعیت- رفتار - احساس

# پیام انتقال

۵۳٪ کلامی و ۴۶٪ غیرکلامی است  
تائید پیام  
۷٪ کلامی  
۳۸٪ په تن صدا و لحن آن  
و ۴۶٪ غیرکلامی است.



# انواع ارتباط غیر کلامی:



تبسم  
حالت نگاه  
تن و آهنگ صدا  
وضعيت بدن (ایستادن - نشستن - حرکت)  
رُسْت های بدنی  
حد کات سر و چهره (اپرو - دهان و ..)  
تماس  
فاصله فیزیکی  
ظاهر (لباس و آرایش)

# زبان بدن

۷۸٪ اطلاعات از طریق چشم ۹٪ گوش و ۴٪ سایر حواس به معجزه وارد می شود

دست تا ۶۶٪ یک پیام بطور غیر کلامی انتقال یابد اعتبار علایم غیر کلامی د پراپر پیشتر از علایم گفتاری است.

زبان بدن دروغ نمی گوید.

با افرایش تحصیلات استفاده از ارتباط کلامی پیشتر از غیر کلامی می گردد. وضعیت فیزیکی ما به شناخت دیگران از ما کمک می کند. ما باید یاد بگیریم به زبان بدن خود کنترل پیدا کنیم.



# تُن آگاهی

## بِه وضعيَّتِ فَيْزِيَّكَى خُود توجَّه كُنيد:

معمولاً چگونه می نشینید؟ می ایستاید؟ می خوابید؟  
الآن چه حالتی به خود گرفته اید؟  
آیا معنای آنرا می دانید؟ دیگران چه برداشتی از این  
حالت شما دارند؟



## ۳ نوع ارتباط غیر کلامی:

**زبان اشاره:** شامل فرم‌های رمزشده مثل حرکت شستن دست یا علایم راهنمایی

**زبان عمل:** شامل حرکاتی که برای رفع نیازها بکار می‌رود مثل نشستن - دویدن - خواپیدن

**زبان اشیاء:** شامل نمایش اشیاء مادی همراه با بدنه یا بدون آن مثل لباس پوشیدن - وسایل منزل

# راههای ارتباط غیر کلامی:

**حالات چهره**: شامل حرکات اپو و دهان و صورت

**رُستها**: شامل حرکاتی در پکار پردن دستها، انگشتان، سر و تن، پاها

**حالات بدنی**: شامل مثل نشستن - ایستادن - راه رفتن - دویدن - محوابیدن

**تماس چشمی**



مثالهایی از زمینه های مشترک زبان پدن :

- گذاشتن دستها روی سینه

- اندامتن پاها روی هم

- پوشیدن کت - کفشه

- حرکات تأیید و انکار با سر

- پلا اندامتن شانه ها موقع ابهام

- نشان دادن دندانها



# فاصله (حریم‌ها):

محدوده حریم‌ها:



۱۵-۲۵ cm (صمیمی)

۲۰-۴۶ cm (شخصی)

۳۶۰-۲۰ cm (اجتماعی)

۳۶۰ cm (عمومی)

پدرقراری و حفظ رابطه پستگی به رعایت حریم افراد و احترام به آن دارد.  
فاصله‌ها با میزان علاقمندی- پایگاه اجتماعی و غریبیه یا آشنا بودن در ارتباط است.

# چهت پدن :

چهت پدن پر مخالف چهت سرنشانگر مسیر مور دعاقه ذهن فرد است.

زاویه صفر درجه نسبت به طرف مقابل پیانگر نیاز به حفظ حریم مخصوصی پین دونفر است

زاویه ۹۰ درجه نیاز به استقلال را نشان می دهد

زاویه مثلثی به دعوت شخص سوم و پذیرش وی اشاره دارد

بدای نگه داشتن فرد سوم در مکالمه به نوبت پایید چهت سر را به طرف ایشان پر گرداند.

# حرکات و علایم دست:

کف دست پاز-پلند کردن دست پدای سوگند - گذاشتن دست روی سینه و قلب = صداقت  
انگشت اشاره = تپیه - دستور - پرخاش

انواع دست دادن : خرد کننده - ماهی مرده - کشیدن - کف دست روی پالا - کف دست روی پایین  
انگشتان گردشده مقابل صورت : ناکامی - روحیه منفی - پنهان کردن یک فکر یا احساس منفی  
دستهای شیب دار: اطمینان به نفس  
مالیدن دست به هم: اشتیاق

گرفتن مج دست از پشت - گرفتن آرنج دست از پشت: بی قدرای و تلاش پدای کنترل محدود  
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 تابی  
دست به صورت انگشت به شقیقه: ارزیابی  
دست به سینه: انتقاد - دفاع

جمع کردن دستها در چلو در حالت ایستاده: اطاعت از مقام پرتر  
ایجاد مانع در مقابل بدنه با کیف: سعی در پنهان کردن ناراحتی

# تماس چشمی:

برای ایجاد تفاهم لازم است ۶۰ الی ۷۰ درصد نگاهها با هم تلاقي پیدا کنند .  
با کاهش فاصله تماس چشمی هم کم می شود.  
ابساط مردمک می تواند نشانه عشق باشد و انقباض آن علامت عصبانیت.  
عدم تماس چشمی = پنهان کردن یک موضوع  
نگاه پاپروپalarfته وارکنار = عصبانیت-شک و تردید-انتقاد  
نگاه پاپروپalarfته وارکنار با تگان دادن سر = علاقمندی - ارزیابی  
نگاه پاپروپalarfته و گوشه های دهان پایین آمدہ = تعجب  
بسیرن چشم پر کسی = عصبانیت-دلسردی  
از خیره شدن به فرد مقابل پردهیزید

# حد کات سرو چهره:

گره کردن ابروها = خشم - ناراحتی و درد

پالابردن ابروها = تعجب - دریافت

تکان دادن سررو به پایین = تأیید - تسلیم

تکان دادن سررو به اطراف = مخالفت - تأسف

تکان دادن سررو به پایین = انکار و عدم پذیرش



# رُسْتَ هَا:

پالا انداختن شانه ها = نفهمیدن موضوع-

رفع مسئولیت

مالیدن چانه = ارزیابی

انگشت روی شقیقه = تفکر و تأمل

دست په کمر = مقابله

دست په چانه = استیاق



آنچهایی که پین پیامهای کلامی و غیر کلامی  
تلاقص وجود دارد افراد عموماً به چنینهای  
غیر کلامی پیشتر اعتبار می دهند.



**گوش دادن:**

**شنیدن:**

دریافت محرک های شنیداری پطور غیر ارادی است



**گوش دادن:**

دریافت و تفسیر محرکهای شنیداری پطور انتخابی است

# اهداف گوش دادن:



- راهنمایی گرفتن
- درک دیگران
- حل مشکلات
- فهمیدن احساسات دیگران
- حمایت عاطفی دیگران
- کسب اطلاعات

# انواع گوش دادن

غیرفعال: تماشای تلویزیون یا  
موسیقی

فعال: هدفمند



# شیوه گوش دادن فعال :

نگاه کردن به طرف مقابل ( تماس چشمی ) پرای نشان دادن توجه به گوینده متمایل شدن به سمت گوینده و تزدیک شدن به وی تکان دادن سر و استفاده از حرکات صورت استفاده از اصوات تأیید کننده : آها - پله - هوم - خپ - که اینطور - عجب بصورت پاز سئوال کنید .

پازخورد پدهید ، پازگویی کنید ملخصه کنید .  
به هدف گوینده از بیان سخنانش توجه کنید .  
به سپک و نحوه بیان گوینده توجه کنید .  
نشانه های غیر کلامی گوینده را سعی کنید تکرار کنید .

# اشتباهات گوش دادن فعال:

سخنان طرف مقابل را قطع کردن.

انجام کارهایی که نشانگر پی حوصلگی شماست.

مثل نگاه کردن مکرر به ساعت - تماسای پیرون - ورق زدن - یک مجله - آه کشیدن - خمیازه کشیدن -  
خاراًدن سر

قطع کردن و عوض کردن موضوع

پادیگری 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 پخشیدن

پیشگویی کردن

تحلیل و تفسیر کردن ، قضاوت کردن

پی توجهی به احساس فرد مقابل از آنچه بیان می کند: کم اهمیت کردن، منطقی کردن، اطمینان  
دادن، راه حل ارایه دادن

گوش دادن فعال به اندازه حرف زدن و  
یا حتی پیشتر از آن اندری مصرف  
می کند



کودک انسان ör ف دو سال صحبت کردن  
رامی آموزد اما گاهی شصت سال طول  
می کشد تا کسی گوش کردن را پیاموزد.



ما پا قضاوت هایمان و ارزیابی ها و تقسیم افراد به خوب و بد  
و سعت میدان دید و در ک خود را راجع به دیگران محدود میسازیم



# استفاده از بازخورد

بازخورد می تواند پرائیگیراننده یا منع کننده  
فرستنده پیام گردد.



بازخورد دادن راهی پرای پرسی این است که آیا پرداشت شما درست است یا خیر.

زمانی که گوینده مکث می‌کند، فرصت مناسبی پرای شما فراهم می‌کند تا در پایید که آیا آنچه را که شنیده پا دیده‌اید به درستی فهمیده‌اید یا خیر. این کار با استفاده از بازخورد انعام می‌شود. بازخورد دادن از یک سو وسیله‌ای است پرای محک زدن شنیده‌ها و دیده‌های شما، و از سوی دیگر وسیله‌ای است پرای کمک به فرد مقابل تا در پایید که آیا واقعاً آنچه را که احساس می‌کند به درستی منتقل کرده است یا خیر.

# انواع بازخورد:

## بازخوردمثبت:

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 تنبیه دارد مثل بی توجهی - خمیازه و ...

## بازخورد صفر:

نشانه بی اعتمادی و ناراحتی از ارتباط است.

# عبارات بازخوردهی:

استفاده از عبارات حسی در تعبیر و تفسیرها:

دیدم - می بینم که - حس می کنم - متوجه شدم - پنظر می آید - ظاهراً تو  
بازتاب افکار:

پنظرم - به عقیده من - فکر می کنم - انتظار دارم - اگر اشتباه نکنم - مقصودت این است  
بازتاب احساسات:

احساس می کنم - خوشحال از اینکه - ناراحتم از اینکه مطمئنم که - افتخار می کنم - تو  
احساس می کنی  
بازتاب محساسته ها تا دیگران پدانند شما چه می خواهید.

من می خواهم - نمی خواهم - دوست دارم - قصد دارم - مایلم  
بازتاب اقدامات:

ییان اینکه شما چه کردۀ اید - چه می کنید - چه خواهید کرد.

طبق یک فرضیه در یک ارتباط بین شخصی، هیچگس به تمامی پادیگری ارتباط پرقرار نمی کند و معمولاً ما با تصویری که از دیگران در ذهن داریم ارتباط پرقرار می کنیم اما هرچه پیشتر در مورد وی پدائیم پیشتر می توانیم بجای تصویر شخصی با خود شخص ارتباط پرقرار سازیم.



گاهی اوقات دیگران ما را آنگونه که می خواهند  
می پینند و ما نیز دیگران را آنگونه که خود می  
**خواهیم می پینیم**



بە امید فردا بی پهتەر

