



مهارت برقراری ارتباط غیر کلامی و تعامل موثر با تیم

مدرس

صبیحه کریمی

کارشناس ارشد روانشناسی بالینی
کارشناس سلامت روان مرکز بهداشت شماره
یک



مقدمه

▪ ارتباط:

- مولفه اصلی زندگی اجتماعی
 - منجر به سلامت روابط بین فردی
- 

تعریف ارتباط

▪ فرآیند ارسال و دریافت پیام
با هدف اشتراک فکری با گیرنده پیام در یک موضوع
خاص

✓ مستلزم حضور یا چند واحد اجتماعی (رسانه)

✓ هدف : انتقال پیام (کلامی یا غیر کلامی. آشکار
یا ضمنی)

✓ سوء تفاهم!



ویژگی های پیام موثر

- درستى
 - کامل بودن
 - روشن بودن
 - توجه
 - ادب و احترام
 - مختصر بودن
- 

اهمیت ارتباط موثر

- وسیله انتقال اطلاعات
- نشان دادن احساسات
- تصحیح سوء تفاهم
- پیش شرط هر نوع آموزش موثر
- لازمه رشد اجتماعی

یک ارتباط ناموثر

- باعث ایجاد سوتفاهم می شود.
- منجر به نارضایتی، احساس تنهایی و تعارض در افراد خانواده و جامعه می گردد.
- در طول زمان می تواند اعتماد به نفس فرد را مختل کند و احساس درماندگی و در نتیجه آسیب های روانی و اجتماعی ایجاد نماید.
- توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش بدهد.

عناصر ارتباط

کلامی :

- محتوای کلام و فرآیند بیان کلامی
جذاب بودن. غم انگیز بودن.
- توجه به ابعاد فرهنگی
- شروع صحبت. جمله بندی. زمان بندی ارتباط.
ملاحظات موقعیتی و چگونگی جمع بندی و
ختم ارتباط

ارتباط غیر کلامی

- تن صدا
 - آهنگ صدا
 - گوش کردن
 - حالات چهره (لبخند، اخم، چرخش چشم،
پیشانی چروکیده) واکنشی است (خوشحالی
با لبخند)
 - چروک کردن بینی: صحبت های گوینده ناپسند یا
عجیب است
- ✓ به شدت وابسته به فرهنگ

ژست و حالات بدنی

حرکات فیزیکی بدن. تکان دادن، شانه ها را بالا انداختن و...

برخی واضح مثل دست زدن به پشت کسی که از او راضی هستیم.

یا ظریف: ضربه زدن با انگشت روی لبه میز

منحصر به فرد: پریدن پا زیر میز (عصبی بودن یا ناراحتی یا هیجان)

مشاهده منظم حرکات فرد در تشخیص به ما کمک میکند.

وضعیت بدن

- پوسچر : نحوه وضعیت بدن ما هنگام ایستادن، نشستن یا راه رفتن
- نشانه انرژی، خلق و سطح توجه
- شامل خمیدگی ، خم شدن و راست ایستادن
- تکیه دادن به آرنج ، جابجایی وزن از یک پا به پای دیگر
- ابراز ناراحتی با زبان بدن آسان تر از کلام است: خم شدن، قوز کردن

حرکت چشم و تماس چشمی

- نوع پیچیده ای از ارتباط غیر کلامی
- برقراری ارتباط چشمی: پیام های ظریف اجتماعی ، تمرکز و احترام و توجه به مخاطب و انتقال عاطفه
- اجتناب از تماس چشمی : عصبی بودن . ناصادق بودن یا بی حوصله بودن
- خیره شدن !
- فرد دارای اضطراب: عدم برقراری تماس چشمی

نحوه استفاده از ارتباطات غیر کلامی در محیط کار

(۱) خودآگاه باشید

آگاهی از پیام‌هایی که ارسال می‌کنیم. توجه
به عادات غیر کلامی مانند گاز گرفتن لب یا بالا
بردن ابرو یا تکان خوردن در صندلی

اصلاح یا ادامه!

۲) همدل باشید.

تحت تاثیر موقعیت فردی یا شرایط فعلی است
زمینه را در نظر بگیرید
فردی که قوز کرده با دستان روی هم نشسته به
چه معناست؟

۳) عمدی باشید

کنترل روی واکنش ها و پاسخ های فیزیکی
خودکار خود
در صورتی ارتباط غیر کلامی ارسال کنید که
احتمال زیاد بدهید به خوبی دریافت و تفسیر می
شود.

مثال های ارتباط غیرکلامی

- اعتماد به نفس
- میزان مناسب تماس چشمی
- ابتکار عمل در دست دادن
- حرکات هدفمند و موثر
- صاف ایستادن و وزن خود را به طور یکنواخت
- متعادل کردن
- حالت چهره دلپذیر اما خنثی

■ تمرکز

تماس چشم در چشم

نشستن در صندلی

تکان دادن سر به نشانه موافقت

خم کردن شانه به سمت فرد گوینده

نگه داشتن بازو و دست در حالت استراحت در
پهلوها

تناسب زبان بدن با گفتار فرد



■ اشتیاق

لبخند و بالا انداختن ابرو

تکان دادن سر

حرکت دست برای نشان دادن ایده ها یا بیان یک
نکته

تغییر تن صدا

صحبت پرانرژی



شیب دادن بدن به سمت فردی که با او صحبت
میکنید.

گوش دادن

■ تفاوت شنیدن و گوش کردن

شنیدن عمل ادراک صوت، غیر ارادی است و فقط به دریافت محرک شنیداری اطلاق می شود.

گوش دادن فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت و تفسیر محرک های شنیداری است. رمزگردانی اصوات به معانی را دربر دارد.

انواع گوش دادن

- گوش دادن غیر فعال
- گوش دادن فعال
- با هدف:
- کسب اطلاعات. گرفتن راهنمایی. درک راهنمایی. درک دیگران. حل مشکلات. حل مشکلات. فهمیدن احساسات دیگران و حمایت عاطفی دیگران

روش موثر گوش دادن فعال

- توجه به طرف مقابل (نگاه، متمایل شدن، شنیدن و رای صحبت ها و کمتر صحبت کردن)
- سوال پرسیدن (جمع آوری و سامان دهی اطلاعات)
- بازخورد و بازگو کردن و خلاصه کردن

خصوصیات گوش دادن فعال

- بیشتر گوش کنیم تا صحبت
- عدم تکمیل جملات دیگران
- عدم پاسخ به سوال با سوال دیگر
- آگاهی از سوگیری
- عدم اشتغال ذهنی به سایر مسائل
- عدم سلطه جویی در مکالمه
- تعیین پاسخ پس از اتمام صحبت های فرد
- دادن بازخورد
- پرسیدن سوال های باز

افزایش کارایی ارتباط کلامی هنگام صحبت کردن

- دادن فرصت سوال کردن به شنونده
- خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید
- بیان واضح
- تماس چشمی
- هماهنگی مطالب با تن صدا و زبان بدن ما
- تغییر تن و آهنگ صدا
- عدم ابهام و بیان جزئیات زیاد
- توجه به علایم آشفتگی در شنونده



افزایش کارایی ارتباط کلامی هنگام گوش کردن

- سوال پرسیدن
 - خلاصه کردن موضوع
 - پرهیز از قضاوت
- 

موانع ارتباط موثر

- دستور دادن
- تهدید
- نصیحت
- توصیه کردن
- بحث کردن
- قضاوت و انتقاد کردن و مقصر شمردن دیگری
- تایید کردن
- تمسخر
- تفسیر و تشخیص روانپزشکی
- هم حسی
- بازجویی
- پرت کردن حواس یا بحث و گول زدن

انواع سبک های ارتباطی

(۱) سبک پرخاشگرانه

(۲) سبک جراتمندانه

(۳) سبک منفعلانه

سبک پرخاشگرانه

■ باورها:

همه باید مثل من باشند
من هرگز اشتباه نمیکنم
حق با من است

خودم همه چیز را بلدم

■ سبک برقراری رابطه

ذهن بسته

شنونده ضعیف

عدم توجه به نقطه نظرات دیگران

▪ رفتار

تحقیر دیگران

رئیس گونه

عدم رعایت حریم شخصی اطرافیان

قدرت طلب

حمله (فیزیکی، کلامی، عاطفی)

عدم سپاسگزاری

▪ رفتار غیر کلامی

تکان دادن انگشت اشاره

اخم

نگاه چپ چپ و خیره

حالت بدنی خشک

لحن انتقادی و بلند و سرزنشی با غرولند

آهنگ تند و مقطع



▪ رفتار کلامی

تو باید...

نپرس انجام بده

▪ رویارویی و حل مسئله

همیشه باید پیروز شود

برنده-بازنده





احساساتی که تجربه میکند

خشم و ناکامی

بی طاقتی

تاثیر روی دیگران

رفتار مقابله با خشم

مقاومت و دروغ و پنهان کاری و عقب نشینی

اطاعت با رنجش

سبک انفعالی

▪ باورها

هرگز عواطف واقعی خود را ابراز نکن
طوفان و مخالفت نکن
دیگران بیشتر از تو حق دارند
به دردمسرتش تنمی آرد

▪ سبک ارتباطی

غیر مستقیم و محتاط
همیشه موافق و بدون هیچ اعتراض

▪ رفتار

آه کشیدن

پوزش طلبیدن بدون نیاز

شکوه و شکایت بجای اقدام

جهت جلوگیری از بروز تعارض هوای دوطرف را دارند.

اجازه می دهد دیگران برایش انتخاب کنند

مشکل در برنامه ریزی

فداکاری زیاد و نادیده گرفتن خود

▪ رفتار غیرکلامی

بیقراری

فاقد حرکات چهره

لبخند و سرتکان دادن از سر توافق

چشم ها به پایین

وضعیت بدنی خمیده

تن صدا پایین و ملایم



▪ رفتار کلامی
شما باید این کار را انجام بدید
شما بیشتر از من تجربه دارید
من نمی تونم
ممکن است اشتباه باشه ولی...
من سعی خواهم کرد...

▪ رویارویی و حل مسئله

اجتناب و نادیده انگاری و به تاخیر انداختن
کناره گیر و عبوس و غیرمعاشرتی
صرف انرژی زیاد جهت پرهیز از تعارض و مقوله
های اضطراب برانگیز
وقت زیادی صرف گرفتن نصیحت و توصیه و نظارت
از دیگران می کند
بیش از حد معقول با همه چیز موافق است



■ احساساتی که تجربه میکند

ناتوانی و عدم قدرت

اضطراب

ناکامی و خشم

■ تاثیر روی دیگران

پرتوقع بودن

دلیل تراشی در دیگران

سبک جراتمندانه

■ باورها

هم خود و هم دیگران ارزشمندن
موقعیت را به بهترین نحو ممکن اداره کند
هم من هم دیگران برحق هستیم



■ سبک ارتباطی
گوش دهنده فعال و کارآمد
ابراز محدودیت و انتظارات
بیان مشاهدات بدون قضاوت و برچسب
ابراز صادقانه خواسته و انتظارات به صورت
مستقیم
مراقب احساسات دیگران است

▪ رفتار

بر اساس انتخاب خویش

برنامه ریزی

عمل مدار

محکم

انتظارات واقع بینانه

منصف و عادل

قابل پیش بینی

اقدامات لازم را جهت رسیدن به اهدافش انجام می دهد بدون اینکه حق دیگران را نادیده بگیرد.

▪ رفتار غیر کلامی

ژست های باز و طبیعی
بیان چهره ای حاکی از توجه و تمرکز
تماس چشمی مستقیم
وضعیت بدنی اسوده و مطمئن
آهنگ صدای مناسب
تنوع در میزان صحبت

▪ رفتار کلامی

انتخاب من این است که...
من فکر می کنم....
به نظر من.....

■ حل مسئله

مذاکره ، درخواست، معامله ، تراضی
رویارو شدن با مشکل در همان زمان بروز
مدیریت هیجان منفی

احساساتی که تجربه میکند
شوق و رضایت و آرامش

تاثیر روی دیگران
افزایش عزت نفس و انگیزه دیگران. احساس درک
شدن
دیگران میدانند جایگاهشان کجاست

انواع رفتار جراتمندانه

(۱) بیان احساسات مثبت و منفی

(۲) نه گفتن

(۳) ابراز نظر شخصی

چرا جرات مند نیستیم؟

- عدم آشنایی با حقوق فردی
 - تغییر عقیده
 - زمانی برای تنها ماندن
 - احترام
 - مسئولیت پذیری اشتباهاتمان
 - تصمیم گیری برای زندگی خود
 - دوست داشتن خود

چگونه جراتمندانه رفتار کنیم

۱. شناخت باورهای ناکارآمد
همیشه باید دیگران از من راضی باشند
خوب نیست خواسته های خود را بر دیگری
ترجیح دهی
اگر کسی با حرف یا رفتارش باعث ناراحتی من
شد نباید چیزی بگویی فقط از او فاصله بگیر
ترس از دست دادن رابطه
فداکاری و ایثار نابجا
احساس مهم بودن در صورت قبول درخواست
دیگران



۲. ارزیابی و محک باورها

۳. بازگویی آنها به شکل واقع بینانه
بررسی پیامد پذیرفتن خواسته دیگران و خودداری
از ابراز نظر خود

۴. تغییر باور خود



۵. انجام رفتار جراتمندانه
مانند نه گفتن

چطور نه بگوییم؟

- انتخاب زمان و مکان مناسب
- انعکاس احساس و همدلی
(می دانم که خسته ای... یعنی قصد لجبازی یا
دعوا ندارید)
- بیان رفتار مورد نظر و احساس خود به طور
واضح (ولی من به کمک تو احتیاج دارم)
استفاده از ضمیر من بدون سرزنش و برچسب!
- بیان تغییر یا خواسته (لطفا این قسمت را برای
من توضیح بده)



■ اگر می‌خواهیم نه بگوییم
پیامد ادامه دادن به رفتار قبلی را بیان کنید
واقع بین باشید
تهدید نکنید



■ در موقعیت دشوار
باید در این مورد فکر کنم

نکات کلیدی

- اگر از درخواست دیگران مطمئن نیستید توضیح بیشتری بخواهید
- پاسخ کوتاه بدهید
- تو همش حرف من را قطع میکنی
من دوست دارم حرفم را تا آخر بگویم

فکر نمیکنم بتوانم ← نه
نمیتونم ← این کار را نخواهم کرد



■ در صورت اصرار
سکوت و تغییر موضوع یا پایان گفت و گو

■ احساس گناه نداشته باشید.

■ میتوانید کمک کننده باشید.



■ جراتمندی همیشه رسیدن به اهداف خود
نیست!



تکنیک های خاص

- صفحه خط خورده

- خلع سلاح

- جراتمندی افزایشی



پیامد منفی جراتمندی

- در برابر رئیس غیرمنطقی
در صورتی که پیامد آن آسیب زا باشد از سایر
روش های کاهش فشار استفاده کنیم.

همواره به یاد داشته باش

موفقیت یک نقطه نیست

بلکه جریانی است پیوسته است

امیدوارم همیشه در جریان موفقیت بمانی

