

بسم الله الرحمن الرحيم

تحریریں انیمہ شب

بسم الله الرحمن الرحيم

ہست کلید درنج یکسم

بعد از رجعت از سفر باکو در نور دہم ہرمادہ

۱۲۷۵

مشیر مظاہر



# مهارت‌های ارتباط بین فردی



**Dr. S. A. Naji, BsN. MScN. Ph.D**  
**Faculty member of Islamic Azad University**

کسی که با مردم به نیکی معاشرت نکند، خیری در او  
نیست.

امام علی (ع)



# اهداف کارگاه

- پس از پایان این کارگاه از شرکت کنندگان انتظار می رود:
- ضرورت یادگیری مهارت های ارتباطی را بیان نمایند.
- سه اصل زیر بنایی در برقراری ارتباط موثر را نام ببرند.
- در مورد شرایط فیزیکی مناسب برای یک ارتباط موثر به میزان کافی توضیح دهند.
- مهارت های گوش کردن فعال را بیان نمایند.
- مهارت های گفتاری در برقراری ارتباط موثر را تجزیه و تحلیل نمایند.
- مهارت های رفتاری مناسب در ارتباط بین فردی را مورد بحث قرار دهند.
- آفت های یک ارتباط بین فردی خوب را آموزش دهند.

عالی ترین دستاورد انسان در دنیا ارتباط  
شخصیت با شخصیت است.





# در تکنولوژی ارتباط پیشرفت زیادی داشته ایم



# ولی در مهارت ارتباطی چطور؟





# مثال

یک روز صبح جمشید برای رفتن سر کار عجله داشت و به دنبال موبایل خود می گشت و آن را نیافت. از همسرش پرسید موبایل من را ندیده ای. وی در جواب گفت که چه قدر تو نامنظمی، تو همیشه همه چیزت را گم می کنی. جمشید ناراحت شد و شروع به ناسزا گویی کرد و سپس با روحیه ای بد در مسیر خیابان به دلیل حواس پرتی با یک خودرو تصادف و معلول گردید.  
**به نظر شما چرا این اتفاق افتاد؟**





## مثال

- خودرو روح اله در خیابان گلشهر جلوی خودروی علیرضا قرار گرفته بود که با بوق ممتد از او خواست کنار برود چرا که خیلی عجله داشت. هنگام رد شدن از کنار ماشین روح اله، یکی از دوستان علیرضا به او فحاشی می کند و بعد از طی مسافتی کوتاه با خودرو سد راه او می گردد. علیرضا هم با کارد به سوی روح اله حمله ور شده و قبل از این که او کاری انجام دهد، سه ضربه به او می زند.
- به نظر شما علت ریشه ای قتل قویترین مرد جهان، روح اله داداشی، چه بود؟

# انسان های معمولی قادر به برقراری یک ارتباط خوب و موثر نیستند





**مهارت های ارتباطی**  
**بخشی از مهارت های زندگی**  
**و ابزار موفقیت و قدرت در اجتماع است**  
**که باید یاد گرفت**



• هر موفقیتی از راه ارتباط می‌گذرد و ارتباط کلید  
طلایی موفقیت انسان است.

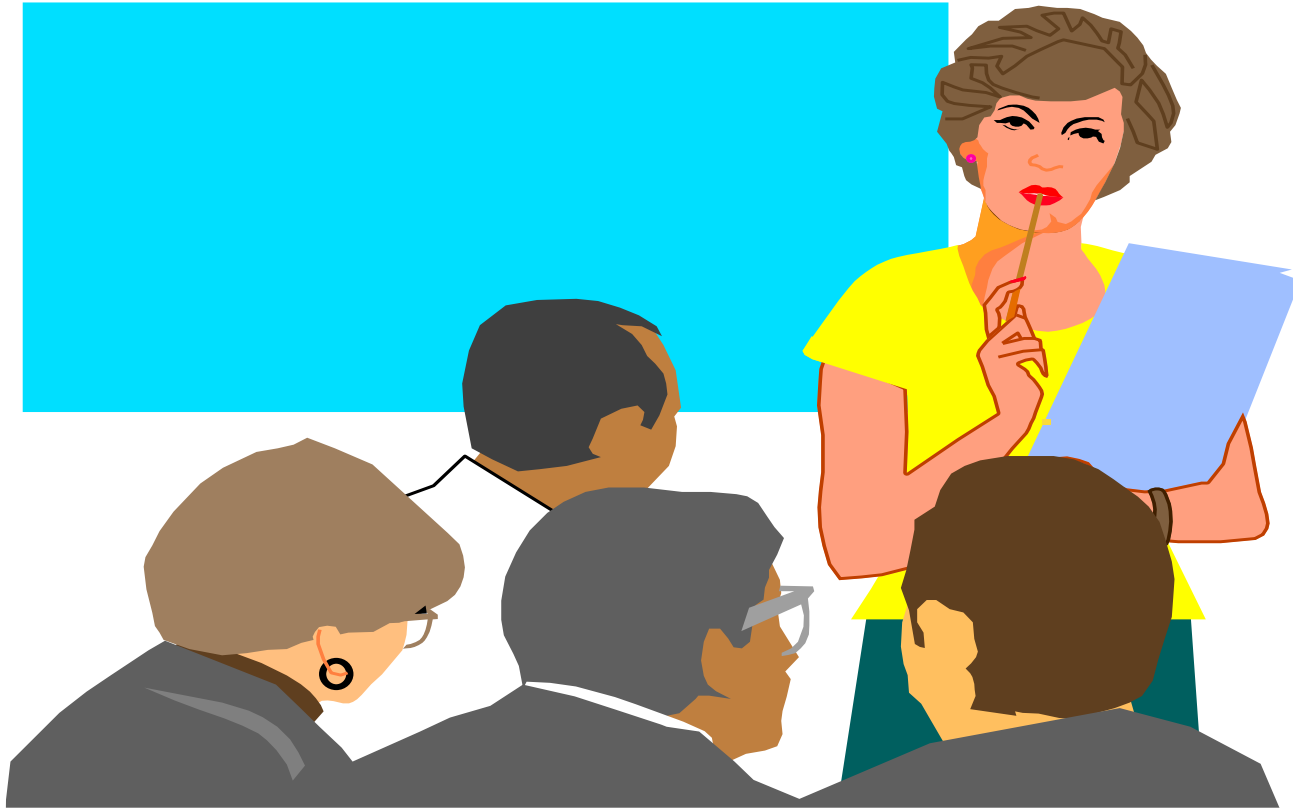


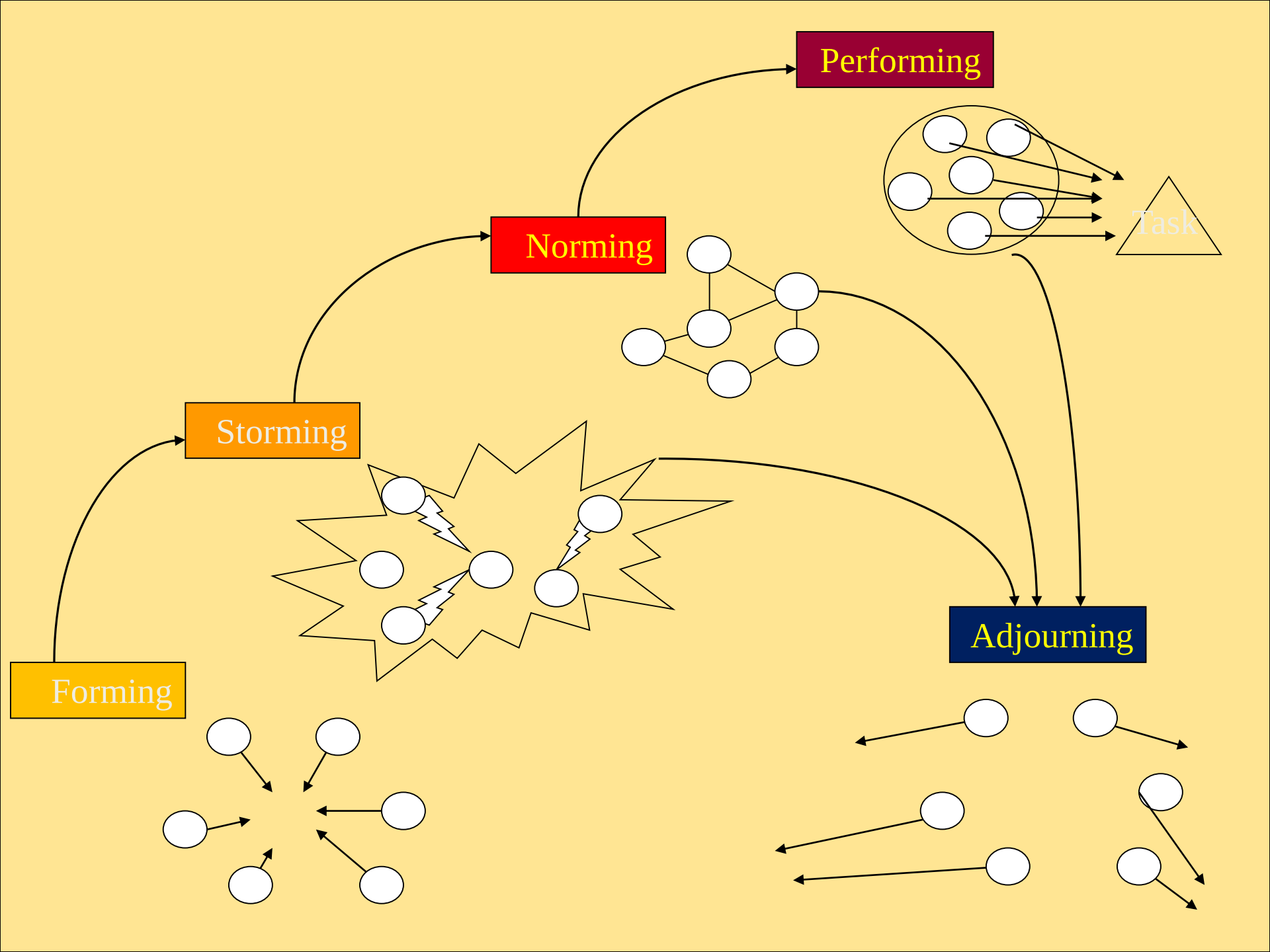
# What is a Group?

**Definition of a group:**  
**Two or more individuals  
who are connected to one  
another by social  
relationships.**



# Group Dynamics





# اصول زیربنایی ارتباط موثر

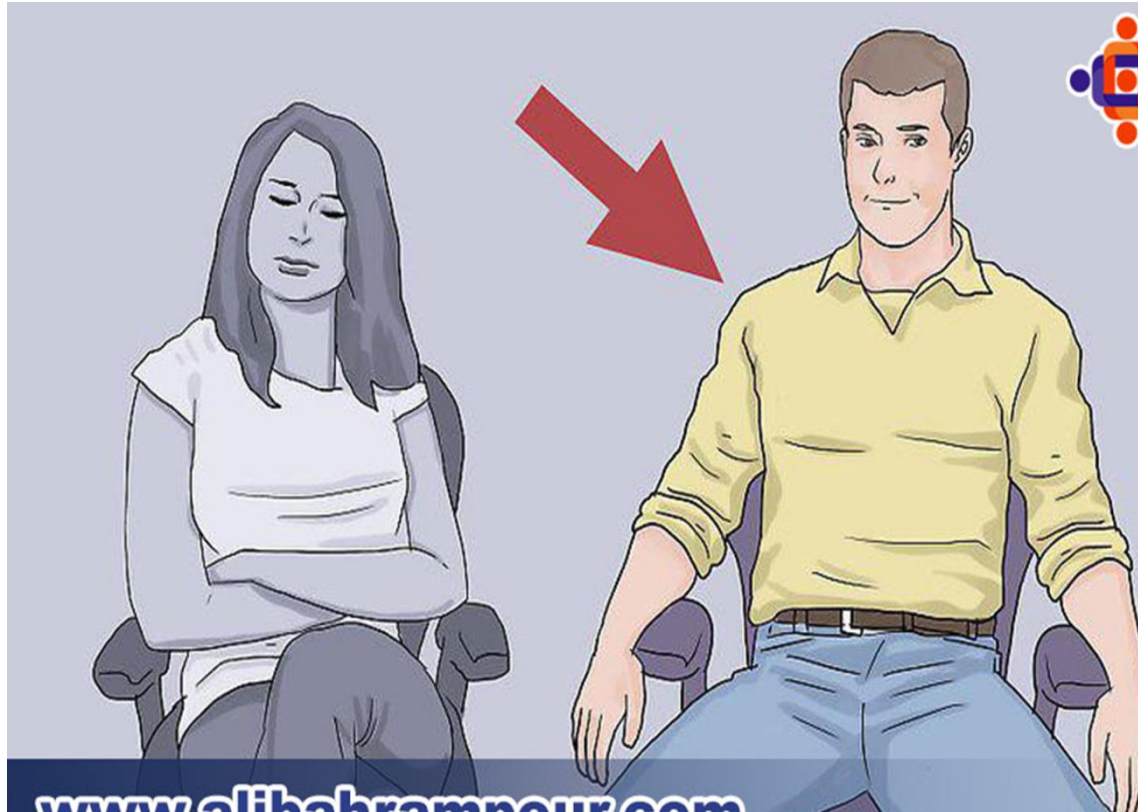


- پذیرش
- صداقت
- همدلی



**مهارت های ارتباط بین فردی**

# شرایط فیزیکی ارتباط موثر



- وضعیت بدنی
- فاصله بین فردی
- لباس و وضعیت ظاهری
- تحرک جسمانی مناسب
- تماس چشمی
- محیط غیر مزاحم







# مهارت های گوش کردن



## توجه:

- درگیر بودن
- گوش دادن فعال

## پیگیری:

- دربازکن ها (Door Openers)
- تشویق های کوتاه
- سوالات کم
- سکوت توجه آمیز

## انعکاس:

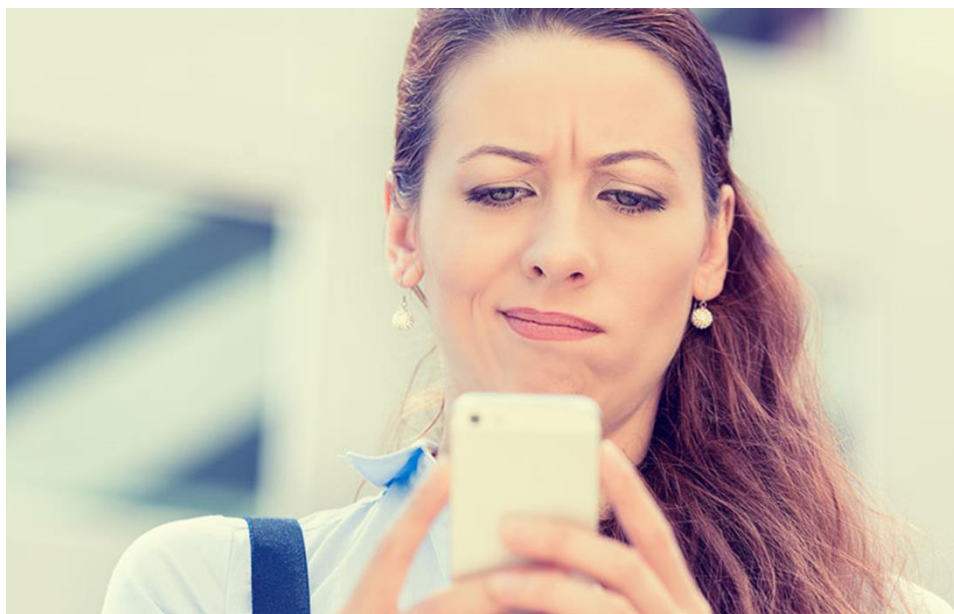
- انعکاس معانی
- انعکاس احساسات

# مهارت های گفتاری

- زبان متناسب با فهم افراد
- صدا و تون صدا
- خودداری از کلماتی که باعث افت کلام می گردد
- خودداری از کلمات و عبارات زائد
- شوخ طبعی
- استفاده از زبان بدن
- درگیر نمودن مخاطب



# سبک‌های ارتباطی



- ۱- پر خاشگرا نه
- ۲- منفعلانه
- ۳- جرات مندانه

# سبک پر خاشگرا نه



- باور فرد براین است که:
- همه باید مثل من باشند،
- اعتقاد دارند: حق با من است و دیگران اشتباه می کنند.
- همیشه خود را همه چیز دان می دانند .
- اجازه ورود هر نوع اطلاعاتی را نمی دهند.
- شنونده ای ضعیف هستند.
- دیگران را تحقیر می کنند.
- حتی ممکن است دیگران را مورد حمله فیزیکی – کلامی و... قرار دهند .
- باعث ایجاد مقاومت، برخورد دفاعی ، دروغ گویی، پنهان کاری و.... در فرد مقابل می شوند.



# سبک منفعلانه

- عواطف واقعی خویش را ابراز نمی کنند.
- اهل مخالفت نیستند و قدرت نه گفتن ندارند.
- دیگران را محق تر می دانند.
- محافظه کارند: «به دردسرش نمی ارزد.»
- سعی میکنند هوای هر دو طرف را داشته باشند .
- دائما بدون آنکه لازم باشد عذرخواهی می کنند.
- اجازه می دهد دیگران برایش تصمیم بگیرند
- باعث می شوند تا توقع دیگران از آنان افزایش یابد.



# سبک جرات مندانه



- باور افراد این است که :
- هم خودشان و هم دیگران ارزشمند هستند .
- گوش دهنده فعال و کارآمدی هستند.
- محدودیت ها و انتظارات را ابراز می دارند.
- مراقب احساسات دیگران هستند.
- به دیگران برچسب نزده و قضاوت نمی کنند .
- انتظارات این افراد واقع بینانه بوده ، منصفانه و عادلانه رفتار می کنند .
- این جملات را بیان می کنند که :  
-انتخاب من این است که ..... من فکر می کنم.....
- باعث افزایش عزت نفس دیگران نیز می شوند.

# ابراز وجود یا جرات ورزی یا خود ابرازی

## Self-Assertiveness

**در حد متعادل ابراز وجود نماییم.**

**همانگونه که هستیم خود را نشان دهیم. نه سلطه جو  
(پرخاشگر) باشیم نه سلطه پذیر (منفعل)**

**• همچنانکه به حریم دیگران احترام می گذارم، به همان اندازه برای حریم خود نیز حرمت و احترام قائل باشم.**



خودابرازی یا Self-Assertiveness یعنی اینکه  
اجازه ندهم برای اینکه به فردی دوست داشتنی تبدیل شوم،  
از خودم، تصویری Fake و غیرواقعی بسازم.

اینکه بخشی از خودمان و هویت‌مان را هزینه کنیم،  
تا محبت و دوست داشته شدن توسط دیگران را بخریم،  
معامله‌ی منصفانه‌ای نیست.

البته بدیهی است که باید همین حق را برای دیگران هم قائل باشم.

# واکنش افراد جرات مند در مقابل درخواست دیگران

## • الف : پیش از اعلام موضع

۱- ابتدا از موضع خود مطمئن شوید که می خواهید بگویید بله یا خیر. اگر مطمئن نیستید، بگویید که برای پاسخ دادن باید کمی فکر کنید. به شخص مقابل بگویید که بداند چه زمانی پاسخ خواهید گفت.

۲- اگر شما کاملاً متوجه نشده اید که فرد مقابل از شما چه تقاضایی دارد، از او توضیح روشنی بخواهید.



# واکنش افراد جرات مند در مقابل درخواست دیگران

- ب: اعلام موضع با جمله سه بخشی
- ۱- بخش همدلانه یا بازخورد مثبت
- ۲- بخش استدلالی
- ۳- بخش قاطع اعلام تصمیم

# راه کارهای پاسخ به افراد غیر منطقی و سمج

۱- سی دی خش دار باشید

۲- قاطعیت پیش رونده

۳- خلع سلاح

۴- خود را به خنگی زدن

۵- عوض کردن موضوع صحبت

# از ایجاد تعارض جلوگیری کنیم



پذیرش دیگران.  
اجتناب از مباحث بیهوده  
حمایت عاطفی از دیگران  
ارزیابی منطقی از شرایط  
گوش کردن انعکاسی

# از رفتارهای سمی پرهیز کنید:



- به خود گرفتن
- بدبینی داشتن
- خود مظلوم پنداری
- ظلم و فقدان احساس یک دلی
- حساسیت بیش از حد داشتن
- نیاز به تایید مداوم

## • مودب باشیم

از کلماتی مانند « بفرمائید » و « متشکرم » در صحبت هایمان استفاده کنیم اما بیش از حد آنها را به کار نبریم.

## • انواع جملات درخواستی:

• امری : در را ببندید.

• مودبانه : لطفاً در را ببندید.

• غیر مستقیم : نمی دانم کی در را باز گذاشته؟

• سؤالی : در را می بندید؟

• سؤالی – درخواستی : ممکنه خواهش کنم در را ببندید؟  
زحمت نیست در را ببندید؟



• خود را به تشکر کردن از دیگران عادت دهیم.

• ( لم یشکر المخلوق، یشکر الخالق )

• قبل از درخواست همکاری، با اجازه او به وی کمک کنیم.



- اگر از چیزی ناراضی هستیم صریح ابراز کنیم.
- آه نکشیم یا اخم نکنیم و با بداخلاقی و بی حوصلگی رفتار نکنیم.

• هنگامی که مشکلی پیش می آید خونسردی خود را حفظ کنیم.

- کنترل اوضاع را در دست بگیریم و مشکل را به شکل اصولی برطرف کنیم ، سراسیمه، و دستپاچه (احساساتی) نشویم.

• مراقب رفتارهای عصبی خود باشیم .



• صادق باشیم.

• از طعنه و کنایه اجتناب کنیم.

• مبالغه نکنیم.

• عقاید خود را به گونه ای مطرح نکنیم که گویی حقیقت محضند.

**در آنچه که اطلاع نداریم اظهار نظر نکنیم.**

**در مورد دیگران و رفتار آنان زود قضاوت  
نکنیم.**



ہر انگشتی کہ بسوی کسی اشارہ بری،  
سہ انگشت دیگر بسوی خودت اشارہ رفتہ اند!



• تظاهر به فهمیدن نکنیم.

• برخورد خوش داشته باشیم.





# به خانه دل افراد وارد شویم

- هنر ارتباط باز کردن قفل دل انسان هاست.
- انسان ها:

بصری

سمعی

لمسی



# بین صمیمیت و وارد شدن به حریم شخصی تفاوت قایل شویم



# مهارت حل مشکل اشتراکی

- تعریف مشترک مساله
- جستجوی راه حل از طریق مشارکت
- انتخاب راه حل
- اجرای آن : چه کسی؟ چه زمانی؟ چگونه؟

# خودداری کنیم از:

تمجید

انتقاد از  
دیگران

نامگذاری  
دیگران

پرسش  
زیاد

مقاعد  
کردن

نصیحت  
کردن

ورود به حریم  
خصوصی

دستور  
دادن

غیبت  
کردن

موفق و سرافراز  
باشید

