

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

مهارت برقراری ارتباط موثر

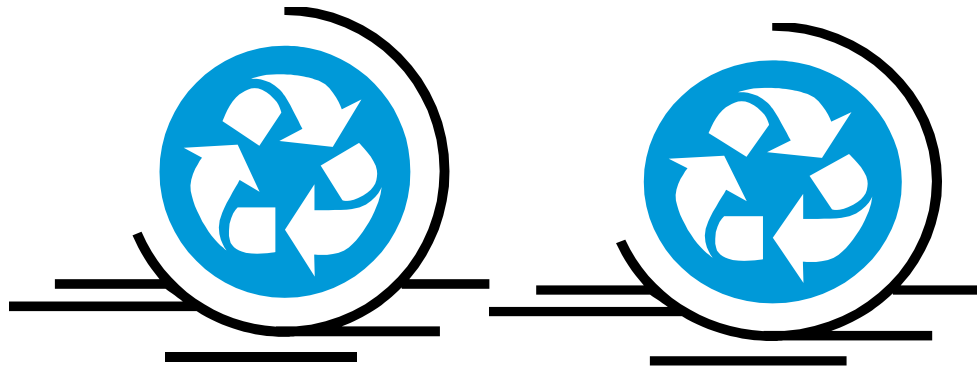
منصور شیری MD.MPH.PhD

ارتباط

Communication

- فرآیند انتقال یک پیام از فرستنده به گیرنده، که با هدف اشتراک فکری با گیرنده پیام در یک موضوع خاص
- فرآیند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، به شرطی که در گیرنده معنایی مشابه آنچه مورد نظر فرستنده بوده است، ایجاد شود.

ارتباط عبارت است از انتقال و اشتراک معانی،
عقاید، تصاویر و اندیشه ها



انتقال معنا در ارتباط

- هدف یک ارتباط، دریافت معنای مورد نظر آغازگر ارتباط است.
- در یک فرآیند ارتباطی، معنای مورد نظر شروع کننده ارتباط به صورت کلمات، نشانه ها و رفتارهای مشخصی در می آید و رمزگذاری می شود.
- انتظار می رود مخاطب با دریافت این نشانه ها و رمزگشایی از آنها، به معنای مورد نظر منبع ارتباط پی ببرد.

انتقال معنی در ارتباط

- معنا در وجود انسان است
- پیام و به ویژه کلمات فاقد معنا است.
- معنا شخصی است و از فردی به فرد دیگر متفاوت است.
- معنا وابسته به کدهایی است که در ارتباط انتخاب می شود.
- در به کار گیری ابزارهای ارتباطی، مقاصد و نیت ها درون پیام به رمز درمی آیند و انتظار می رود تا مخاطب با دریافت و رمزگشایی از آنها به نیت های منبع ارتباط پی ببرد.

خصوصیات معنا

از دیدگاه برللو

- معنا در پیام نیست.
- معنا چیزی کشف کردنی نیست.
- معنا فقط در انسان هاست.
- معنا به وسیله انسان آموخته می شود. او بر آن می افزاید، کم می کند، عوض می کند و حتی نابود می سازد.
- زبان فاقد معناست و تنها مجموعه ای از نماد هاست.
- معنا قابل انتقال نیست و تنهاپیام است که منتقل می شود.
- کلمات یکسان، معنای یکسانی در انسان ها ایجاد نمی کند.
- معناها شخصی هستند و از فردی به فرد دیگر متفاوت است.

مراحل ارتباط

گیرنده پیام آن را با حواس خود دریافت کند

↓
توجه او را جلب کند

↓
پیام توسط او درک و فهمیده شود

↓
مورد قبول او قرار گیرد

↓
در او تغییر رفتار رخ دهد

پارازیت

- پدیده ای است که منجر به ناتوانی و حتی مرگ جریان ارتباطی در یک مقطع زمانی می شود.
- ۱. فرستنده: پرت شدن حواس در هنگام بیان مطلب
- ۲. گیرنده: وجود سروصدا و همه در محیط ارتباط
- ۳. کانال ارتباطی: ارسال پیام با کدهای ناشناخته برای مخاطب

اجزای یک ارتباط

- منبع پیام یا فرستنده: فرد یا گروهی که با هدف مشخصی برای برقراری ارتباط اقدام می کنند و مقاصد خود را رمزگذاری می کند.
- پیام: آنچه قرار است در یک برنامه ارتباطی توسط گیرنده دریافت شود.
- مقصد یا گیرنده پیام: فرد یا گروهی که با دریافت و رمزگشایی پیام، محتوای پیام را دریافت و درک می کند.
- کانال ارتباطی: مجرای انتقال پیام که وسیله ارتباطی و محیط ارتباط را شامل شود.
- بازخورد یا فیدبک: واکنش یا پاسخ گیرنده پیام برای فرستنده که باعث افزایش کیفیت درک متقابل شود.

تاثیر ارتباط

- محتوا ۷%
- تن صدا ۳۸%
- رفتار غیر کلامی ۵۵%

شرایط موفقیت فرستنده پیام

- مهارت های ارتباطی (مهارت خواندن، مشاهده کردن، گوش کردن و صحبت کردن)
- تسلط به موضوع و محتوای پیام به ویژه برخورداری از نگرش و باور درست نسبت به آن
- پذیرش مخاطب و همدلی با او (نداشتن پیش داوری یا قضاوت درباره مخاطب)

ارتباط مؤثر

- تنها وسیله ی انتقال اطلاعات بین افراد می باشد.
- تنها راه نشان دادن احساسات به دیگران می باشد.
- بهترین راه تصحیح سوء تفاهم هاست.
- پیش شرط هر نوع آموزش مؤثر، و در نتیجه
- لازمه ی رشد یک اجتماع است.

ارتباط نامؤثر

- باعث ایجاد سوء تفاهم می شود.
- منجر به نارضایتی می شود.
- اعتماد به نفس فرد را مختل می کند.
- توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش می دهد.

جمله منفي:

- تو خيلي گير ميدي، بگذار بچه ها توي سر و كله هم بزنند.

• پيشهاد مثبت:

- خوبه مراقب بچه ها هستي اما به نظر من اگه صبرکني بچه ها خودشون باهم کنار ميان

جمله مثبت :

- احتیاط و دوراندیشی تو را در مورد خرید قسطی خودرو می فهمم، اما به نظر من با برنامه ریزی از عهده اقساط آن برمی آییم

استفاده از جملات مناسب

این دو جمله را با هم مقایسه کنید:

۱- تو از خانواده من خوشت نمیاد، هر وقت درمورد آنها صحبت می کنم اخم می کنی.

۲- امروز صبح وقتی از خانواده ام صحبت می کردم و اخم کردی، احساس کردم از این بحث خوشت نمیاد.

عناصر اصلی ارتباط

۱. ارتباط کلامی - آن وجهی از ارتباط که اختصاصاً به محتوی کلامی و فرآیند بیان کلامی مربوط می شود.

برای مثال: جذاب بودن محتوا، تهدید آمیز نبودن، شوربرانگیز بودن، غم افزا نبودن، ...

توجه به ابعاد فرهنگی محتوای کلام در افزایش کارآمدی ارتباط مؤثر است.

برقراری ارتباط کلامی شامل؛ چگونگی شروع صحبت، نحوه ی جمله بندی، زمان بندی ارتباط کلامی، ملاحظات موقعیتی و چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط می باشد.

عناصر اصلی ارتباط (ادامه)

۲. ارتباط غیر کلامی - شامل آن وجهی از ارتباط که اختصاصاً به جنبه هایی غیر از محتوای کلامی و فرآیند بیان کلامی مربوط می شود.

برای مثال: تن صدا، آهنگ صدا، تماس چشمی، حالات چهره ای، ژست ها، حالات بدنی، گوش دادن و ...

اجزای ارتباط

چگونگی شروع صحبت: نوع آغاز صحبت (اولین جملات و اولین نشانه های غیر کلامی تعیین کننده تداوم ارتباط هستند)

نحوه ی جمله بندی: چگونگی جمله بندی به اندازه ی خود محتوا اهمیت دارد.

زمان بندی ارتباط کلامی: هر ارتباط زمان خاصی دارد. هم زمان برقراری ارتباط و هم مدت آن و هم طول کلام

ملاحظات موقعیتی: جایگاه اجتماعی افراد، مکان، فضای اجتماعی.

اجزای ارتباط (ادامه)

چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط: جمع بندی نهایی و خلاصه کردن راهی مؤثر برای ختم ارتباط است.

تن صدا: کشش های آوایی کلام در طول گفتگو بسیار مؤثر است.

آهنگ صدا: ریتم و آهنگ کلام . توجه به سبک کلام افراد موفق در اجتماع

تماس چشمی: این ابزار خوبی جهت انتقال پیام های ظریف اجتماعی، حفظ توجه مخاطب و انتقال عاطفه است.

اجزای ارتباط (ادامه)

حالات چهره: نوع حرکات ابرو و دهان پیام هایی به سمت مخاطب می فرستند.
حالات چهره به شدت به فرهنگ وابسته اند.

ژست ها: استفاده از حرکات دست ها، انگشتان، پاها و سایر اندام های بدن برای انتقال پیام.

حالات بدنی: سبک نشستن، ایستادن و راه رفتن پیام هایی را به مخاطب منتقل می سازد.

ویژگی های یک بازخورد مناسب

۱. اطمینان از توجه مخاطبان به بازخورد
۲. ایجاد آمادگی و اشتیاق برای دریافت بازخورد
۳. اختصاصی و واضح بودن بازخورد
۴. اطمینان از وجود توان درک بازخورد در فرد
۵. وجود امکان واکنش نشان دادن به بازخورد
۶. فراهم آوردن امکان بحث درباره بازخورد
۷. ایجاد حس اعتماد در دریافت کننده بازخورد
۸. بازخوردهای توصیفی در مقابل بازخوردهای ارزیابی کننده

موانع ارتباط مؤثر

۱. دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن
۲. اخطار، تهدید، هشدار دادن
۳. موعظه، نصیحت
۴. توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن
۵. وادار سازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن
۶. قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری
۷. تحسین، تأیید، موافقت، ارزشیابی مثبت
۸. اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن
۹. تفسیر، تحلیل و تشخیص پزشکی و روانشناسی روی هم دیگر گذاشتن
۱۰. اطمینان بخشی، هم حسی و حمایت
۱۱. واریسی، بازجویی و بازپرسی
۱۲. پرت کردن حواس، عوض کردن صحبت و گول زدن

مهارت های گوش کردن

- در زمان گوش کردن، آرامش خود را حفظ کنیم.
- با توجه کامل گوش کنیم و حواسمان به آنچه می شنویم باشد.
- در هنگام گوش کردن، وضعیت بدنی مناسب به خود بگیریم.
- فاصله مناسب با کسی که حرف می زند را رعایت کنیم.
- در حین گوش کردن، با طرف مقابل ارتباط چشمی برقرار کنیم.
- حرف طرف مقابل را قطع نکنیم و منتظر بمانیم تا سخن او تمام شود.
- درباره آنچه می شنویم گارد نگیریم و به کسی که حرف می زند برچسب نزنیم.
- در هنگام گوش کردن، به طرف مقابل احترام بگذاریم.
- همزمان با گوش کردن، با ارسال بازخورد، طرف مقابل را برای انتقال درست

وقتی نقش شنونده را داریم:

✓ به طرف مقابل حق بدهیم که متفاوت با ما بیندیشد و احساس متفاوتی نسبت به مسائل داشته باشد.

✓ از فرد مقابل سوال بپرسیم تا کاملاً متوجه شویم که موضوع چیست.

✓ موضوعات را آنگونه که فهمیده ایم خلاصه کنیم.

✓ به قصد فهمیدن منظور طرف مقابل گوش کنیم و نه به منظور قضاوت و پاسخ گفتن.

مهارت های مشاهده کردن

- به تمام حرکات و رفتارهای او که ممکن است معانی خاص باشد، توجه کنیم. ارتباط غیرکلامی با حالات چهره و بدن فرد برقرار می شود.
- با حضور ذهن کامل مشاهده کنیم و حواسمان به آنچه می بینیم باشد.
- با مشاهده اولیه فرد، درباره او پیش داوری نکنیم.
- با مخاطب خود همدلی کنیم و ابتدا خودمان را جای او بگذاریم و بعد قضاوت کنیم.

مهارت های سخن گفتن

- از زبان ساده و قابل فهم برای مخاطب استفاده کنیم.
- دقیق و کامل سخن بگوییم و منظورمان را واضح بیان کنیم.
- از به کار بردن عبارات و واژه های اعتراضی اجتناب کنیم.
- هرگز در سخن گفتن خود از زبان تهدید استفاده نکنیم.
- کلمات و جملاتی به کار ببریم که مخاطب ما تمایل دارد بشنود.
- ملاحظه مخاطب را بکنیم و متناسب با وضعیت او سخن بگوییم.

هنگام صحبت کردن:

- از پرت کردن حواس، عوض کردن موضوع صحبت و گول زدن خودداری کنیم.
- در انتخاب کلمات و جملات به ویژگی های فرهنگی و خرده فرهنگی طرف مقابل و برداشت خاص احتمالی وی توجه کنیم.
- گفتگوهای طولانی و بی هدف به صورت تلفنی معمولاً مشکل ساز هستند.
- از قضاوت کردن، انتقاد کردن، و مقصر شمردن دیگری بپرهیزیم.
- از تحقیر کردن، مسخره کردن، کنایه زدن، و اسم روی هم گذاشتن بپرهیزیم.
- از تفسیر، تحلیل، و تشخیص، یزشکی، و روان شناسی روی

توصیه هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی

۱. هنگام صحبت کردن:

- به شنونده فرصت سوال پرسیدن و اظهار نظر کردن بدهید.
- برای درک احساسات شنونده، خود را جای او قرار دهید.
- منظورتان را واضح بیان کنید.
- به شنونده نگاه کنید.
- تن صدا و زبان بدنی خود را با کلامتان هماهنگ کنید.
- تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید.
- جزئیات زیاد را بیان نکنید.
- به حالات مخاطب توجه کنید.
- بیشتر از پرسشهای باز استفاده کنید (جواب پرسش "بله" یا "خیر" نباشد).
- خلاصه سازی کنید.
- پرسش ها و عبارات خنثی به کار ببرید (برایم بیشتر توضیح بده).

توصیه هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی (ادامه)



۲. هنگام گوش دادن:

- برای درک کامل موضوع سوال بپرسید.
- موضوع را آنگونه که فهمیده اید خلاصه کنید.
- در مورد آنچه می شنوید، قضاوت نکنید.