

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



راهنمای کاربردی مهارت‌های زندگی برای جوانان

مهارت ارتباط موثر

(جلد دوم)

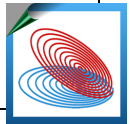
این کتاب حاصل طرح پژوهشی «بررسی میزان اثر بخشی آموزش مهارت‌های زندگی بر هوش هیجانی و سلامت روانی فرزندان جانبازان» می‌باشد که در پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان انجام پذیرفته است.

به سفارش مرکز بهداشت روانی معاونت بهداشت و درمان بنیاد شهید و امور ایثارگران

مؤلفین: دکتر شکوفه رادفر، دکتر فریده حمیدی

فهیمة لرستانی، بهمن ابراهیمی، جعفر میرزایی

عنوان و نام پدیدآور:	مهارت ارتباط موثر / مولفین شکوفه رادفر... [و دیگران] .
مشخصات نشر:	تهران ، پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان ، ۱۳۸۶.
مشخصات ظاهری :	۱۷ ص . : مصور.
فروست :	راهنمای کاربردی مهارت‌های زندگی برای جوانان ؛ ج. ۲/
شابک :	964-9930-44-2
وضعیت فهرست نویسی: فیبا	
یادداشت :	فریده حمیدی، فهیمه لرستانی، بهمن ابراهیمی، جعفر میرزایی.
یادداشت : عنوان دیگر :	راهنمای کاربردی مهارت‌های زندگی برای جوانان.
یادداشت :	کتابنامه : ص. ۱۵-۱۷.
عنوان دیگر :	راهنمای کاربردی مهارت‌های زندگی برای جوانان .
موضوع:	مهارت‌های زندگی - ادبیات نوجوانان .
موضوع :	ارتباط بین اشخاص.
شناسه افزوده :	رادفر ، شکوفه ، ۱۳۴۳-
شناسه افزوده :	بنیادشهیدوامور ایثارگران، پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان.
شناسه افزوده :	راهنمای کاربردی مهارت‌های زندگی برای جوانان؛ ج. ۲.
رده بندی کنگره :	ج. ۲۳۲ / ۲۰۳۷ HQ
رده بندی دیویی:	۶۴۶/۷
شماره کتابشناسی ملی:	۱۰۹۳۴۵۹



راهنمای کاربردی مهارت‌های زندگی برای جوانان

(مهارت ارتباط موثر)

پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان
 مؤلفین: دکتر شکوفه رادفر ، دکتر فریده حمیدی ، فهیمه لرستانی، بهمن ابراهیمی، جعفر میرزایی

چاپ اول: بهار ۱۳۸۷

تیراژ: ۲۰۰۰۰ نسخه

صفحه آرائی : حبیب اله خدمتی

اجرا : عبدالله سعیدی

لیتوگرافی : ۱۲۸

چاپ : صادق

ناشر : پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان

شابک : **964-9930-44-2**

نشانی : تهران ، بزرگراه چمران، خیابان یمن، خیابان مقدس اردبیلی، خیابان فرخ، پلاک ۲۵

تلفن ۲۲۴۱۸۰۹۷ نماير ۲۲۴۱۲۵۰۲

صفحه اطلاعاتی وب : www.jmerc.ac.ir

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

فهرست مطالب

۲	مقدمه
۳	اهداف
۳	ارتباط موثر چیست؟
۴	مهارت پایه
۵	موانع گوش دادن واقعی
۱۰	روشهای گوش دادن فعال
۱۰	قوانین بیان موثر
۱۱	مهارت های پیشرفته
۱۵	منابع

بسمه تعالی

بنیاد شهید و امور ایثارگران و بالتبع مرکز بهداشت روانی در نگاه به خدمت رسانی خانواده معظم شهدا و ایثارگران معزز، مسئله آموزش به گروه هدف را یک مسئله مهم و اثر گذار می‌داند.

در همین راستا مرکز بهداشت روانی تاکنون طرح‌های آموزشی و پژوهشی متفاوتی را انجام داده است. انجام این طرح‌ها در پی انجام ۲ طرح پایه‌ای «اولویت‌بندی مسائل و مشکلات» و «نیازسنجی آموزشی» برنامه‌ریزی شد.

یکی از اولویت‌ها و نیازهای مهم بحث آموزش‌های لازم به فرزندان عزیز جانبازان می‌باشد به همین خاطر طرحی با عنوان «بررسی میزان اثر بخشی آموزش مهارت‌های زندگی بر هوش هیجانی و سلامت روانی فرزندان جانبازان» به سرپرستی سرکار خانم دکتر رادفر در پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان به تصویب رسید. زحمات و رنج‌های فراوانی در انجام این طرح کشیده شده است. سرپرست محترم طرح به همراهی همکارانشان جلسات آموزشی متعددی را برای فرزندان محترم جانبازان برگزار کرده‌اند حاصل زحمات بسته آموزشی حاضر است. به یقین مطالب این بسته آموزشی می‌تواند برای خوانندگان محترم مفید و موثر باشد.

امیدواریم با مطالعه دقیق و کامل این مجموعه و ارسال نقطه نظرات و پیشنهادات خود به مرکز بهداشت روانی، در ادامه این راه سخت و دشوار یاور ما باشید.

دکتر غلامرضا کرمی

رئیس مرکز بهداشت روانی

سخنی با فراگیران عزیز:

راهنمایی که در دست مطالعه دارید جهت یادگیری مهارت‌های زندگی و به کار بستن آن در زندگی روزمره شما تألیف شده است.

در ابتدا سعی بر آن است که تعاریف، اهداف، و تمرین‌های مربوط به هر بخش برای فراگیران نگاشته شود، تا بتوانند از این مهارت‌ها در مواقع ضروری و زندگی روزانه خود استفاده کنند. هنگام مطالعه سعی کنید، اگر برای بار اول مفاهیم را درک نکردید، مجدداً به مطالعه بپردازید تا متوجه مفاهیم شده و معنای اهداف آن روش را درک نمایید. چنانچه به مجموعه اهداف مورد نظر دست یابید در حقیقت به هدف کلی ما از تألیف این راهنما که افزایش دانش و نحوه به کار بستن آن در خصوص روش‌های مدیریت هیجان، فشارروانی، خشم و روش‌های تصمیم‌گیری می‌باشد، دست یافته‌اید.

فراگیران عزیز مطمئن باشید تا روش‌های موجود به کار گرفته نشود و در موقعیت‌های فرضی و واقعی آزموده نگردد جزء رفتارهای جدید شما به حساب نمی‌آید، بنابراین آن‌ها را انجام داده و بر توانایی خود بیافزایید تا احساس اعتماد به نفس را در خود تقویت کرده و به رضایت از خود برسید.

مقدمه

برقراری ارتباط موثر یکی از قدیمی ترین و در عین حال عالی ترین دستاوردهای بشر است. ارتباط در گذشته و برای انسان اولیه، علاوه بر کارکردهایی که در جهت حفظ حیات و یاری گرفتن از دیگران داشته، زمینه ساز فعالیت های اجتماعی و سر آغازی برای زندگی اجتماعی نیز بوده است.

ارتباط میان دو یا چند نفر اتفاق می افتد و ما همه در طول روز با افراد مختلف ارتباط برقرار می کنیم. اما قابل توجه این است که هر ارتباطی منجر به احساس موفقیت در ما نخواهد شد. داشتن یک ارتباط با احساس موفقیت مستلزم روش ها و مهارت هایی است و تنها در صورت کسب این مهارت ها است که می توان از برقراری ارتباط با دیگران احساس لذت کرد.

اهداف

تعریف ارتباط و عوامل موثر بر آن.

- بررسی شیوه های مثبت و منفی ارتباطات.
- شیوه های صریح بیان احساسات.
- آشنایی با مهارت های کلامی و غیر کلامی.

ارتباط موثر چیست؟

ارتباط موثر رابطه ای کلامی و غیر کلامی است که بین دو یا چند نفر برقرار می شود و در طی این ارتباط افراد می توانند عقاید، نیازها، خواسته ها و هیجان های خود را ابراز کنند و به نوعی احساس رضایت دست یابند. مهارت ارتباط را به دودسته تقسیم می کنیم:

- ۱- مهارت ارتباطی پایه، که شامل «گوش دادن خوب» و «فن بیان خوب» می باشد.
- ۲- مهارت ارتباطی پیشرفته، که شامل «زبان اندام ها» و «تحلیل تعاملی شیوه ارتباطی» می باشد.



*مهارت های ارتباطی پایه

الف) گوش دادن: در برقراری ارتباط موثر گوش دادن اهمیت زیادی دارد. ما برای پاسخ دادن مناسب به دیگران باید به پیام های آنان توجه کنیم و خوب گوش دهیم. گوش دادن واقعی به معنای ساکت بودن و گوش فرادادن به آنچه دیگران می گویند، است. شرط اصلی گوش دادن تمایل و خواست واقعی برای این کار است.



آیا موقعیتی را تجربه کرده اید که تمایلی برای گوش دادن به حرفهای کسی نداشته اید؟ آیا در آن شرایط پاسخ مناسبی داده اید؟ آن تجربه را بنویسید:

.....

.....

.....

موانع گوش دادن واقعی

همانگونه که تجربه کرده اید برای گوش دادن واقعی موانعی وجود دارد که عبارتند از:



۱ - **مقایسه**: یکی از موانع گوش دادن واقعی مقایسه است؛ یعنی مادام در این فکر هستیم که کدامیک از ما بهتر، باهوشتر و.... است. در این صورت ما نمی توانیم خوب گوش دهیم چون گرفتار سنجش خودمان هستیم .

موقعیتی را به یاد آورید که کسی خود را برتر از شما تصور کرده است. آیا به ارتباطتان ادامه داده اید؟ موقعیت و چگونگی برخورد خود را بنویسید.

.....

.....

.....

پس دیگران را همانگونه که هستند بپذیریم تا بتوانیم خوب گوش دهیم.

۲ - **تمرین صحبت کردن**: زمانی که سرگرم تمرین آن چه می خواهیم بگوییم می شویم دیگر وقتی برای گوش دادن واقعی نداریم. یعنی در واقع به فکر آماده کردن صحبت خودمان هستیم .



پس هنگام گوش دادن مشغول تمرین کردن صحبت خود نشویم.

۳- **قضاوت کردن:** قضاوت در مورد افراد و برچسب زدن به آنها تاثیر بسیار بدی بر گوش دادن واقعی دارد. اگر ما فردی را احمق ، بی عرضه و... فرض کنیم به حرفی که می زند توجه نمی کنیم . یعنی از همان ابتدا او را نادیده گرفته و حرف های او را نشنیده می گیریم .



اگر در ارتباط با دیگران شما را مورد سرزنش قرار داده و شمارا بی عرضه قلمداد کنند چه احساسی در شما ایجاد می شود؟ چگونه برخورد می کنید؟

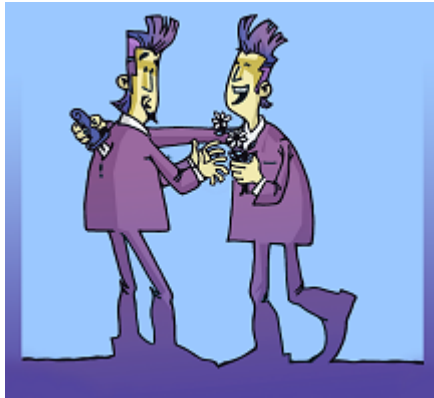
.....

.....

.....

پس بدون قضاوت کردن به حرفهای دیگران گوش دهیم.

۴ - حق به جانب بودن: یعنی ما همیشه دیگران را متهم کنیم. در این شرایط همیشه حق را به خود می دهیم و در نتیجه نمی توانیم خوب گوش دهیم.



بیاندیشید که در چه موقعیت هایی نمی توانید به انتظار کسی گوش کنید
ونمی پذیرید که مشکل از جانب شما بوده است و محق دانستن تان مانع
خوب گوش کردن شما شده است ؟

.....

.....

.....

" نکته مهم در گوش دادن واقعی "

در گوش دادن واقعی منظور این نیست که یک گوشه نشسته و دهانمان هم
بسته باشد. گوش دادن فرایند فعالی است که لازمه آن مشارکت است.

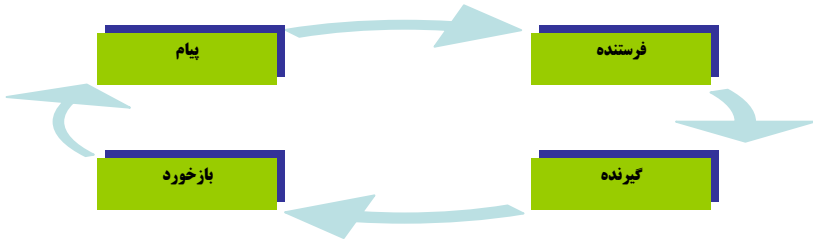
روشهای گوش دادن فعال



- ۱- ارتباط چشمی برقرار کنید." به چشم ها و صورت طرف مقابلتان نگاه کنید".
- ۲- گوینده را با تصدیق و پاسخ های کوتاه همراهی کنید." بله " ، "دقیقا" ، "همینطوراست که می گوئید".
- ۳- با طرح سوال از او در باره گفته هایش توضیح بخواهید.
- ۴- حواستان را جمع کنید.

ب) بیان موثر

در هر ارتباطی مایک فرستنده پیام داریم و یک گیرنده پیام . در واقع زمانی فرآیند ارتباط شروع می شود که فرستنده پیامی را به گیرنده ارسال کند



و گیرنده پیام ، بتواند آن را بطور کامل و صحیح دریافت نماید. پس باید در ارسال پیام قوانینی را رعایت کنیم:

الف - پیام باید مستقیم باشد. (از کنایه استفاده نکنیم) "به در گفتن تادیوار بشنود"
 ب - پیام باید واضح باشد. (پیام نباید دو پهلو باشد یعنی از یک پیام نباید برداشت های متضاد و متفاوتی ممکن شود).

ج - پیام باید مسالمت جوینانه باشد. (پیام باید باعث از بین بردن رنجش باشد)

*مهارت های ارتباطی پیشرفته

زبان اندام ها: زبان اندام ها در واقع ارتباط غیر کلامی با طرف مقابل است. در ارتباط غیر کلامی دو شیوه وجود دارد:



الف - حرکات بدن شامل چهره، ژست و رفتار

ب - فاصله مکانی و فیزیکی بین ما و دیگران

"تحقیقات نشان داده است که در یک ارتباط ۷٪ کلام، ۳۸٪ لحن صدا و تن صدا، ۵۵٪ حرکات بدن به خصوص حالات چهره می تواند تاثیر بگذارد."

زبان اندام تاثیری بیشتر از کلام دارد. به طور مثال، اگر چهره شما عصبانی باشد و دوست شما حالتان را پرسد و شما پاسخ دهید که خوب هستم، او حرف شما را باور نمی کند چون چهره شما چیز دیگری را نشان می دهد. حرکات بدن یا ژست بدن بیشتر از نسلی به نسلی دیگر منتقل می شود. حتی بعضی از ژستها مربوط به فرهنگ منطقه خاصی است مانند تعظیم کردن ژاپنی ها برای ادای احترام.

هنگام ارتباط غیر کلامی شما از چه حرکاتی در ژستها، رفتارها و چهره خود استفاده می کنید؟

.....

.....

.....

نکته دیگر در قسمت ارتباط غیر کلامی تن صدا یا آهنگ صدا است. ما از طریق تن صدا، خلق و خو و رفتار خود را فاش می کنیم که شامل زیر و بم، تنین، شمردگی، رسایی و آهنگ صدا است.

◆ تن صدای بم: زمانیکه احساس خشم یا ترس می کنیم تن صدای ما حالت بم دارد. تارهای صوتی منقبض می شود و صدای ما بالا می رود.

◆ تن صدای زیر: زمانیکه احساس افسردگی یا خستگی می کنیم تن صدای ما حالت زیر دارد. تارهای صوتی منبسط می شود و صدای ما پایین است.

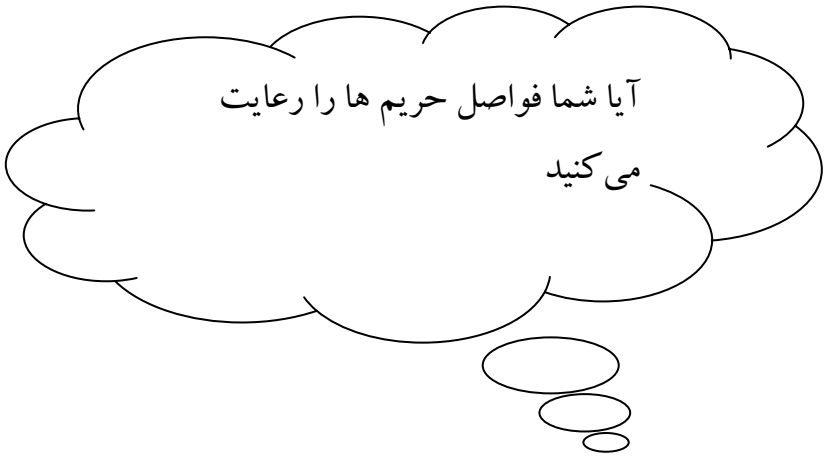
◆ صدای زیر و تیز: نشانگر عدم امنیت و عدم تصمیم گیری است.

◆ صدای عمیق: نشانگر اعتماد به نفس و قدرت است.

◆ شتاب: سرعتی که در بیان وجود دارد بازتاب عواطف و خلق و خوی فرد است. کسی که سریع صحبت می کند هیجان دارد و می تواند تاثیر گذار هم باشد، اما خیلی سریع صحبت کردن افراد را خسته و عصبی می کند و برعکس آهسته و باتردید صحبت کردن احساس بی تفاوتی را به طرف مقابل می دهد. آهسته و مناسب صحبت کردن نشانه تفکر و علاقه می باشد.

فاصله مکانی و فیزیکی بین ما و دیگران در ارتباط بسیار موثر است. چهار نوع حریم مکانی داریم که شامل موارد زیر می باشد:

- ۱- حریم صمیمانه: ۴۵-۱۵ سانی متر. این فاصله مخصوص والدین و فرزندان وزن و شوهر می باشد.
- ۲- حریم شخصی: ۷۵-۴۵ سانی متر. این فاصله مخصوص اقوام و فامیل در یک مهمانی است.
- ۳- حریم اجتماعی: ۱۲۰-۷۵ سانی متر. این فاصله مخصوص رئیس و مرئوس می باشد.
- ۴- حریم عمومی: ۶-۳ متر. این فاصله ی بین معلم و شاگرد یا سخنرانی کردن در یک جمع است.



.....

.....

.....

منابع

- ۱- ابراهیمی، بهمن، و همکاران. "بررسی میزان اثر بخشی مشاور در حل مشکلات دانش آموزان مدارس شهر تهران، از دیدگاه مسئولین هسته های مشاوره و دانش آموزان" طرح پژوهشی شورای تحقیقات آموزش و پرورش شهر تهران. (۱۳۸۲).
- ۲- ابراهیمی، بهمن، و همکاران بسته مهارت های زندگی. مؤسسه اشاره ها و نکته های زندگی. (۱۳۸۵).
- ۳- ابراهیمی، بهمن. سایت هوش هیجانی پارسی www.parsei.com (۱۳۸۵).
- ۴- برنارد، فیلیپ. من کیستم؟ روش های مؤثر برای خودشناسی، ترجمه منصوره وحدتی احمدزاده، دکتر اسماعیل ابراهیمی، انتشارات رشد، (۱۳۸۰).
- ۵- برنز، دیوید. از حال بد به حال خوب، ترجمه مهدی قره چه داغی، انتشارات آراین کار، (۱۳۷۰).
- ۶- حمیدی، فریده. بررسی وضعیت بهداشت روانی فرزندان جانبازان در ۲۲ استان کشور. طرح پژوهشی بنیاد مستضعفان و جانبازان، (۱۳۸۲).
- ۷- حمیدی، فریده. بررسی میزان اثربخشی آموزش مهارت های زندگی بر نوجوانان مناطق محروم و فرزندان جانبازان. طرح پژوهشی مربوط به معاونت امور مستضعفان و محرومان، (۱۳۸۳).

- ۸- حمیدی ، فریده . بررسی میزان اثربخشی آموزش مهارت‌های زندگی بر دختران نوجوان . *نشریه مطالعات زنان وابسته به پژوهشکده زنان دانشگاه الزهراء (س) ، سال سوم ، شماره ۷ ، (۱۳۸۴) .*
- ۹- حمیدی ، فریده . *بررسی میزان اثربخشی آموزش مهارت‌های زندگی بر نوجوانان مناطق محروم و فرزندان جانبازان .* مجموعه مقالات اولین همایش علمی جانباز و خانواده، (۱۳۸۴) .
- ۱۰- حمیدی ، فریده . *رابطه هوش عاطفی با سبک های مقابله ای در نوجوانان مناطق محروم " .* طرح پژوهشی بنیاد مستضعفان و جانبازان ، (۱۳۸۴) .
- ۱۱- جان بزرگی ، مسعود، نوری، ناهید، شیوه‌های درمانگری اضطراب / *تنیدگی*، انتشارات سمت، تهران، (۱۳۸۲)
- ۱۲- رادفر ، شکوفه و حقانی ، حمید و فلاحتی ، مریم. *بررسی ثبات شخصیتی در فرزندان ۱۸-۱۵ ساله جانبازان .* مجموعه مقالات اولین همایش علمی جانباز و خانواده، (۱۳۸۲)
- ۱۳- رادفر ، شکوفه و حقانی ، حمید و فلاحتی ، مریم. «*بررسی سلامت روانی فرزندان ۱۸-۱۵ ساله جانبازان*»- مجله علمی پژوهشی طب نظامی - سال هفتم - شماره ۳- پائیز ۸۴.
- ۱۴- رادفر ، شکوفه و حقانی، حمید و دریجانی نبی الله و تولایی سید عباس. «*بررسی سلامت روانی فرزندان نوجوان جانبازان*

شیمیائی»، کنگره سراسری بررسی پیامدهای کاربرد سلاح‌های شیمیایی - پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان، (۱۳۸۳).

۱۵- فروگات، وین **نتوس**، ترجمه: مهرداد فیروزبخت، تهران، نشر رساء، (۱۳۸۵).

۱۶- گلמן، دانیل و همکاران. **هوش هیجانی در کار**. ترجمه بهمن ابراهیمی. تهران: انتشارات بهین دانش، (۱۳۸۳).

۱۷- گلמן، دانیل و همکاران. **اصول هوش هیجانی در رهبری سازمانی و مدیریت**. ترجمه بهمن ابراهیمی، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی (۱۳۸۵).

۱۸- نوری، ربابه. **پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی آموزش مهارت‌های فردی**، پژوهشکده فنی و پزشکی جانبازان، (۱۳۸۱).

۱۹- نیک پور، ریحانه. **آشنایی با برنامه های آموزش مهارت زندگی**. ناشر معاونت امور فرهنگی و پیشگیری سازمان بهزیستی (۱۳۸۳).

۲۰- یونیسف. **راهنمای آموزش مهارت‌های زندگی**، ترجمه نگین عبدا...زاده، بازنویسی و تنظیم دکتر فاطمه قاسم‌زاده، (۱۳۷۸).

۲۱- میرزایی، جعفر. اصغر نژاد، علی اصغر (۱۳۷۹). آموزش مهارت‌های اجتماعی، پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان.

22- Froggatt, Wayne (2003) Fearless, your guide to overcoming anxiety. Sage Press.