

به نام خداوند جان آفرین
حکیم سخن در زبان آفرین



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
دانشگاه فرهنگستان

مهارت برقراری ارتباط (قسمت دوم)



انواع مهارت‌های ارتباطی شامل :

✓ مهارت‌های انتقال پیام

▶ کلامی verbal

▶ غیرکلامی nonverbal

✓ مهارت‌های دریافت پیام

▶ گوش دادن

▶ مشاهده کردن

▶ پاسخ دادن



انواع ارتباط

▶ کلامی

مربوط به کلمات بیان شده و دیگر اصواتی هستند که اطلاعات و معنی را می رسانند .

▶ غیر کلامی

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

اجزاء ارتباط کلامی (گفتاری)

➤ (۱) محتوی کلام (موضوع گفتگو)

شامل آنچه بر زبان می آوریم، جذاب بودن، تازگی، هیجان انگیز بودن، مثبت یا منفی بودن - توجه به زمینه های فرهنگی

➤ (۲) عناصر فرازبانی *para linguistic*

✓ **تن صدا** (شدت بلندی و کوتاهی)

✓ **ریتم** (عدم یکنواختی- داشتن زیر وبم)

✓ **آهنگ صدا** (داشتن احساس و هیجان- دلنشین و آرام بخش بودن)

✓ **لحن کلام** (دوستانه- ملایم- صمیمانه-، تهدید آمیز- خشن)

✓ **ترتیب بیان مطالب** (زمان بندی - نظم - رعایت نوبت - سرعت گفتار- مکث - کشیدن- جمع بندی)

✓ **حالت بیان مطالب** (لهجه- تکیه کلام - تناسب با درک و دریافت شنونده- ملاحظات موقعیتی)

نکته: موضوع گفتگو در نحوه
ارتباط ما موثر می باشد.



سبک های گفتار

شما کدام سبک را
می پسندید؟

▶ امری : در را ببند.

▶ مودبانه : لطفآدر را ببندید.

▶ درخواستی -سئوالی : میشه در را ببندی؟

▶ سئوالی : می خوای در باز باشه؟

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

نکته:

همواره آنچه می خواهید بگویید
با رفتار غیر کلامی مناسب هماهنگ سازید.



پیام های کلامی و غیر کلامی ناهمخوان می
تواند باعث سوء تفاهم گردد.

فرآیند بیان کلامی ▶ شروع

ادامه ▶

خاتمه ▶

چگونگی شروع ارتباط ادامه روند آنرا تعیین می کند.



اولین تأثیر ماندنی ترین تأثیر است.

مراحل ارتباط کلامی



مرحله آغازین :

- ▶ آراسته و خوشرو باشید 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 ارتباط کلامی

ادامه گفتگو

- ▶ خوب گوش کنید .
- ▶ به صحبت علاقه نشان دهید .
- ▶ بازخورد 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 مصاحبت با شما خوشحال شدم و ...

از اینکه به صحبت‌هایم توجه کردید ممنونم ...

از آشنایی‌تان خوشحال شدم.

▶ توجه به رفتارهای غیرکلامی ناشی از خستگی و بی میلی

▶ جمع بندی کردن

موانع گفتاری در درون گوینده :

- ▶ تأکید زیاد بر رفتار ظاهری اثر پیام را کاهش می دهد .
- ▶ سریع حرف زدن و ندادن فرصت پردازش
- ▶ بالا بردن تن صدا نیز اثر انتقال پیام را می کاهش دهد .
- ▶ لحن و آهنگ نامناسب
- ▶ عدم زمان بندی مناسب در ارائه پیام (خیلی زود - خیلی دیر)
- ▶ نامتناسب بودن گفتار با موقعیت (ادب و نزاکت)
- ▶ عدم توانایی در استفاده از بازخورد و پاسخ به آن
- ▶ نارسا بودن و روشن نبودن پیام
- ▶ عدم ابراز احساس در گفتار

موانع گفتاری در شنونده

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

موانع محیطی

▶ شلوغی - سر و صدا- رفت و آمد

▶ موانع فیزیکی

▶ وضعیت بدن

تفاوت در گفتگو

▶ زنان و مردان به هنگام گفتگو از قواعد زبانی خاص خودشان پیروی می کنند و گاه همین موجب سوء تفاهم می شود.

▶ زنان سئوالات بیشتری از هم می کنند و کمتر می گذارند بین شان سکوت حاکم شود.

▶ مردان به هنگام صحبت اگر حرفشان توسط طرف مقابل قطع گردد سعی می کنند صدایشان را بلند تر کرده یا با سکوت ناراحتی خود را اعلام می کنند.

توصیه های کلی برای بهتر کردن ارتباط کلامی

- ▶ به طور مداوم و پشت سر هم صحبت نکنید.
- ▶ آن چه را می گوئید روشن و واضح بیان کنید.
- ▶ با بیان جزئیات خسته کننده صحبت را به درازا نکشید.
- ▶ بین آنچه می گوئید و تن و آهنگ صدایتان هماهنگی برقرار کنید.
- ▶ به شنونده نگاه کنید.
- ▶ خود را بجای شنونده 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
- ▶ فرمول xyzموقیت- رفتار- احساس



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
دانشگاه علوم پزشکی تهران

با ما همراه باشید ادامه دارد...

تهیه و تنظیم:
دکتر نسیم سهیلی

مرکز بهداشت،
درمان و مشاوره دانشجویی
دانشگاه کوثر
(ویژه خواهران)

آذر ۱۳۹۹



یادگیری زمانی ارزشمند
است که دانسته هایمان را با
دیگران به اشتراک بگذاریم.

سایمون سینک