

رَبِّهِمُ  
الْحَمْدُ

آموزش مهارت‌های زندگی

برقراری ارتباط مؤثر

دکتر فرشته موتابی، دکتر لادن فتی

سرشناسه : فتی، لادن، ۱۳۴۳-  
عنوان و نام پدیدآور : مهارت برقراری ارتباط مؤثر / لادن فتی، فرشته موتابی.  
مشخصات نشر : تهران: میانکوشک، ۱۳۹۱.  
مشخصات ظاهری : ۲۰ ص: جدول.  
فروست : آموزش مهارت‌های زندگی؛ [ج: ۲].  
شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۵-۱-۱ / ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۳-۷-۷ دوره: ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۳-۷-۷.  
وضعیت فهرست‌نویسی : فیپا.  
موضوع : راهنمای مهارت‌های زندگی.  
موضوع : ارتباط بین اشخاص.  
شناسه افزوده : موتابی، فرشته، ۱۳۴۴-  
شناسه افزوده : آموزش مهارت‌های زندگی؛ [ج: ۲].  
رده‌بندی کنگره : ۱۳۹۱ ج. ۲ / ۷۶۶ / ۵ / ۳۶ LB  
رده‌بندی دیویی : ۳۷۸ / ۱۹۸  
شماره کتاب‌شناسی ملی : ۲۸۶۶۸۹۹

عنوان: آموزش مهارت‌های زندگی (۲): برقراری ارتباط مؤثر

نویسندگان: دکتر فرشته موتابی، دکتر لادن فتی

ناشر: انتشارات میانکوشک

شمارگان: ۲۰۰۰ جلد

لیتوگرافی و چاپ: ۱۲۸

صحافی: غزل

نوبت چاپ: اول - پاییز ۱۳۹۱

قیمت: ۱۲۰۰ تومان

شابک دوره: ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۳-۷-۷

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۵-۱-۱

## پیش‌گفتار

مهارت‌های زندگی مجموعه‌ای از توانایی‌هایی است که قدرت سازگاری و رفتار مثبت و کارآمد را افزایش داده و باعث می‌شود که افراد مسئولیت‌های مربوط به نقش اجتماعی خود را پذیرفته و بدون صدمه‌زدن به خود و دیگران با چالش‌ها و مشکلات زندگی روبه‌رو شده و انتخاب‌ها و رفتارهای سالمی در سرتاسر زندگی داشته باشند.

تغییرات سریع اجتماعی و فرهنگی که حاصل تکامل طبیعی فرهنگ‌ها، رشد و پیشرفت تکنولوژی، دسترسی به انواع اطلاعات (مفید و غیرمفید) و فروریختن مرزهای فرهنگی و اجتماعی است، زندگی انسان امروزی را با چالش‌های فراوانی روبه‌رو ساخته است. امروزه همگام با توسعه زندگی شهرنشینی و فرایند صنعتی‌شدن فزاینده کشورهای در حال توسعه، آموزش و تربیت کودکان به‌نحو فزاینده‌ای از خانواده‌ها به نهادهای آموزشی سپرده می‌شود و این در حالی است که همواره جهت‌گیری آموزشی این نهادها بر ارائه اطلاعات و دانش معطوف بوده است و به همین دلیل کودکان و نوجوانان ما از یادگیری مهارت‌هایی که در زندگی روزمره به آنها نیاز دارند، محروم می‌مانند. در زندگی امروزه هزاران پرسش مطرح شده، که چرا با وجود پیشرفت‌های فزاینده حاصل شده، هنوز:

- ♦ دست‌یابی به یک زندگی منطقی، سالم، هدف‌مند و انعطاف‌پذیر برای مواجهه با مشکلات و فراز و نشیب‌های آن دست‌کم برای بسیاری از ما میسر نیست؟
- ♦ چرا بسیاری از افراد در حل مسائل و مشکلات جزئی خود عاجز و ناتوانند؟
- ♦ چرا توانایی و مهارت نه گفتن «قاطعیت» به پیشنهادات نابه‌جای دوستان ناباب برای بسیاری از نوجوانان سخت و دشوار است؟
- ♦ چرا بعضی از افراد نگرش و تصویر ذهنی مثبتی از خود نداشته و دائماً در تفکرات منفی خود مشغولند؟
- ♦ چرا زندان‌ها پر از افرادی است که جرم آنها قتل به‌علت ناتوانی در کنترل و غلبه بر یک لحظه خشم خویش بوده است؟

و خیلی از پرسش‌های دیگر که با طرح موضوعی مهم به نام «مهارت‌های زندگی» می‌توان امکان پاسخ‌گویی به آنها را پیدا کرد و در این مجموعه کتاب‌ها به آنها پرداخته شده است.

دکتر عباسعلی ناصحی

مدیر کل دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دکتر عصمت باروتی

مشاور وزیر و سرپرست دفتر امور زنان  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

## ناظرین علمی و اجرایی:

دکتر جعفر بوالهروی - عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران  
دکتر هما قرائی - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
عاطفه خوشنواز - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
سودابه طایری - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

## با تشکر از

سرپرست حوزه امور فرهنگی و رفاهی دانشجویان وزارت بهداشت، درمان و آموزش  
پزشکی  
معاونت دانشجویی فرهنگی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران  
سرکار خانم دکتر کیهانی - عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران  
سرکار خانم دکتر رنجبر نوازی - مشاور سابق وزیر بهداشت، درمان و آموزش  
پزشکی در امور زنان

## مهارت برقراری ارتباط مؤثر

هدف کلی:

آشنایی و توانمندسازی در زمینه  
مهارت برقراری ارتباط مؤثر

اهداف ویژه:

- ۱- آشنایی با مهارت ارتباط و ویژگی‌های آن
- ۲- توانمندسازی در برقراری ارتباط مؤثر

حمید و مریم یک زوج جوان هستند. آن‌ها خود را زوج خوشبختی می‌دانند و مشکل اساسی در زندگی مشترکشان وجود ندارد. یک روز مریم در دانشگاه دچار مشکلی شده بود. او بسیار هیجان زده بود و می‌خواست به محض دیدن حمید، تمام ماجرا را برایش تعریف کند. مطمئن بود که با این کار آرام می‌شود. حمید پس از رسیدن به منزل و خوردن یک چای، مشغول خواندن روزنامه شد. مریم شروع به تعریف ماجرا کرد. پس از اندکی احساس کرد که حمید اصلاً علاقه‌ای به شنیدن موضوع ندارد. مریم پرسید حمید گوش می‌دهی؟ حمید در حالی که همچنان مشغول خواندن روزنامه خواندن بود گفت: "آره گوشم با تو است". اما مریم ...

آقای دکتر اکبری استاد با سوادی است. او زیاد مطالعه می‌کند. دلش می‌خواهد هر چه را که بلد است به دانشجویان خود یاد بدهد. به طوری که در تمام جلسات کلاس‌هایش با هیجان و انرژی فراوان تدریس می‌کند. گاهی تمام زمانی را که سر کلاس درس است، در حال توضیح دادن است. ولی دانشجویان کلاس‌های او را خسته کننده و یکنواخت می‌دانند. آنها معتقدند ...

فرزانه و سارا در خوابگاه هم‌اطاق هستند. آن‌ها وجوه مشترک فراوانی دارند. اوایل آشنایی‌شان معتقد بودند که بزرگترین شانس را در هم‌اطاق شدن با یکدیگر آورده‌اند. ولی این روزها فرزانه دارد فکر می‌کند ای کاش می‌شد اتاقش را عوض کند. با این که هر دو علایق مشترکی دارند و از خانواده‌های مشابهی آمده‌اند، ولی گاهی به نظر می‌رسد نمی‌توانند حرف همدیگر را بفهمند. گاهی سارا بی‌دلیل در خود فرو می‌رود و علاقه‌ای به حرف زدن یا ارتباط برقرار کردن با فرزانه ندارد. اوایل فرزانه با اصرار می‌خواست بداند که چه اتفاقی افتاده است و چرا سارا ناراحت است، اما به

مهارت برقراری ارتباط مؤثر ۷

مرور زمان سکوت سنگین سارا او را دلسرد کرد. پاسخ سارا همیشه این بود که چیزی نیست، من اصلاً ناراحت نیستم. فرزانه کم‌کم به این نتیجه رسید که ...

آیا شما کسانی را شبیه آدم‌های این قصه‌ها می‌شناسید؟ آیا هرگز خودتان تجارب مشابهی داشته‌اید؟ یکی از این موارد را بنویسید:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

فصل مشترک تمام این داستان‌ها (از جمله داستان شما) اشکال در برقراری "ارتباط درست" می‌باشد. توانایی برقراری ارتباط درست یک مهارت است. هیچ فردی با چنین مهارتی به دنیا نمی‌آید، بلکه افراد در طی دوران زندگی به تدریج این مهارت را می‌آموزند. افرادی موفق‌ترند که بتوانند کمبودهای خود را در این زمینه شناخته و در جهت رفع آنها و یادگیری روش‌های بهتر اقدام کنند.

### تعریف ارتباط

ارتباط عبارت است از فرایند ارسال و دریافت پیام. با توجه به این تعریف:

- ◀ هر ارتباطی مستلزم حضور دو یا چند واحد اجتماعی است. یعنی ارتباط می‌تواند بین دو یا چند نفر، یک نفر و یک رسانه، و غیره صورت گیرد.
- ◀ هدف اصلی از برقراری ارتباط، انتقال پیام است. این پیام می‌تواند به صورت کلامی یا غیر کلامی منتقل شود. در واقع یک پیام را می‌توان به صورت آشکار یا ضمنی منتقل کرد.

◀ هرگونه اشکالی در انتقال پیام می تواند باعث اختلال در ارتباط گردد. برای مثال ممکن است پیام به صورت کامل منتقل نگردد یا این که یک نفر پیامی را ارسال کند ولی فرد مقابل مفهوم دیگری را دریافت نماید. یا حتی کسی پیامی را بفرستد ولی دیگری هیچ پیامی را دریافت نکند. از این موارد معمولاً به عنوان "سوء تفاهم" یاد می شود. یک ارتباط مؤثر ارتباطی است که راه را بر سوء تفاهم های احتمالی ببندد.

### اهمیت ارتباط

برقراری ارتباط اولین ضرورت یک زندگی اجتماعی است. عده ای انسان را حیوانی اجتماعی می دانند. بنابراین شاید یکی از مهم ترین برتری های انسان بر سایر جانداران، تنوع و گستره وسیع ارتباطاتی است که می تواند ایجاد کند.

### ارتباط مؤثر:

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

### یک ارتباط نامؤثر:

- باعث ایجاد سوء تفاهم 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.



### فعالیت شماره ۱: ارتباط یک‌سویه

برای انجام این فعالیت به حضور حداقل ده نفر نیاز است. با دوستانتان به شکل نیم‌دایره بنشینید. اولین نفر یک جمله نسبتاً طولانی را انتخاب کرده و روی کاغذ بنویسد. سپس وی جمله‌ی نوشته شده را برای فردی که کنار او نشسته بخواند و نوشته را نزد خود نگاه دارد. نفر بعد نیز این جمله را در گوش نفر بعد از خود زمزمه کند. بجز نفر اول، همه این جمله را از حفظ و به همان صورتی که شنیده‌اند در گوش نفر بعدی زمزمه کنند. هیچ‌یک از افراد گروه غیر از کسی که در گوش او زمزمه می‌شود نباید صدای گوینده را بشنود. هر کس فقط یک‌بار جمله را می‌گوید و فرد شنونده نمی‌تواند سؤالی پرسیده یا تأییدی بگیرد. آخرین نفر باید جمله را به همان صورتی که شنیده است به صدای بلند برای دیگران بگوید.

آیا جمله‌ای که نفر آخر می‌گوید همان جمله‌ای است که روی کاغذ نوشته شده است؟ از این فعالیت چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟

---

---

---

---

---

### عناصر اصلی ارتباط (کلامی و غیر کلامی)

تاکنون معلوم گردید که ارتباط وجوه مختلفی دارد. همچنین به طور ضمنی اشاره شد که ارتباط متضمن دو عنصر اصلی است. این دو عنصر عبارتند از عناصر کلامی و عناصر غیر کلامی.

**عناصر کلامی ارتباط** شامل آن وجهی از ارتباط هستند که اختصاصاً به محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می‌گردند.

منظور از محتوای کلام آن چیزی است که بر زبان می‌آوریم. برای مثال جذاب بودن محتوای کلام، تهدید آمیز نبودن آن، شور برانگیز بودن موضوع صحبت، غم‌افزا نبودن آن و نظایر آن باعث تسهیل ارتباط می‌گردد. توجه به ابعاد فرهنگی و حتی خرده فرهنگی در محتوای کلام، یکی از مهمترین عوامل در افزایش کارآمدی ارتباط می‌باشد.

فرایند برقراری ارتباط کلامی شامل چگونگی شروع صحبت، نحوه جمله‌بندی، زمان بندی ارتباط کلامی، ملاحظات موقعیتی، و بالاخره چگونگی جمع‌بندی و ختم ارتباط می‌باشد.

**عناصر غیر کلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط هستند که اختصاصاً به جنبه‌هایی غیر از محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می‌گردند.** در این مقوله می‌توان تن صدا، آهنگ صدا، تماس چشمی، حالات چهره‌ای، ژست‌ها، حالات بدنی، و گوش دادن را نام برد.

### فعالیت شماره ۲: عناصر کلامی و غیر کلامی

هنگام تماشای سریال مورد علاقه‌تان صدای تلویزیون را کاملاً قطع کنید. حدس بزنید که بازیگران چه احساسی دارند و راجع به چه موضوعی صحبت می‌کنند؟ از کجا به این نتیجه رسیدید؟ یک سؤال دیگر، آیا همه بازیگران سریال به یک اندازه احساسات خود را نشان می‌دهند؟ فرق کسانی که احساسات خود را در حرکات و حالات چهره خود نشان نمی‌دهند و بقیه در چیست؟

---

---

---

---

---

---

---

---

برخی افراد برای بیان منظور و احساسات خود فقط از کلمات استفاده می‌کنند در حالی که دیگران برای انتقال پیام خود، علاوه بر کلمات از حالات چهره‌ای و حرکات بدنی، یعنی آنچه که عناصر غیر کلامی ارتباط می‌نامیم نیز استفاده می‌کنند.

### فعالیت شماره ۳: شناسایی اجزای ارتباط

یکی از دوستانتان در مورد بحثی که با پدرش داشته با شما صحبت می‌کند. شما احساس می‌کنید که او عصبانی است. چه چیز باعث شد که شما احساس کنید که دوستان عصبانی است. آنچه را که به نظرتان می‌رسد در جدول زیر بنویسید.

	کلمات
	تن صدا
	بلندی صدا
	تماس چشمی
	حالات چهره
	ژست‌ها
	حالت بدن

### اجزای ارتباط

با توجه به تمرینی که انجام دادید، خودتان دریافته‌اید که عناصر کلامی و غیر کلامی ارتباط هر کدام اجزای خود را دارند. این اجزا را می‌توان به این صورت تعریف نمود:

- **محتوای کلام:** این که موضوع گفتگو چیست، خود می‌تواند به ادامه ارتباط یا قطع آن منجر گردد. خودتان یک مثال در مورد محتوایی که می‌تواند به قطع گفتگو منجر شود. مثال بزنید:

-----  
-----

- **توجه به ابعاد فرهنگی و خرده فرهنگی:** هنگامی که گوینده و شنونده به ویژگی‌های فرهنگی و حتی خرده فرهنگی فرد مقابل توجه نمی‌کنند، ارتباط قطع می‌شود. لطفاً خودتان یک مثال در این مورد بزنید:

-----  
-----

- **چگونگی شروع صحبت:** نوع آغاز محاوره، یعنی اولین جملات و اولین نشانه‌های غیر کلامی برقراری ارتباط، تعیین کننده تداوم ارتباط هستند.

- نحوه جمله‌بندی: آیا تا کنون به این موضوع توجه کرده‌اید که بسیاری مواقع تحت تأثیر کلام دیگران قرار می‌گیرید فقط به این دلیل که می‌دانند "چگونه بگویند". آیا می‌توانید یکی از این موارد را از تجربه گذشته خود به‌خاطر بیاورید؟ چه چیز باعث شده بود که صحبت گوینده برای شما جذاب شود؟

- زمان‌بندی/ارتباط کلامی: هر ارتباط زمان خاصی دارد. برخی از این زمان‌بندی‌ها عمومی و کلی هستند و تقریباً همگان آن‌را رعایت می‌کنند. مثلاً کسی نیمه شب به دیگری تلفن نمی‌زند. ولی برخی زمان‌بندی‌ها ظرافت بیشتری دارند و کسانی که ارتباط بین‌فردی موفق‌تری دارند این زمان‌بندی‌ها را به‌خوبی رعایت می‌کنند. منظور از زمان‌بندی، هم زمان برقراری ارتباط، هم مدت آن و هم طول کلام در هریک از زمان‌هایی است که فرد نقش گوینده را در ارتباط به‌عهده می‌گیرد.
- ملاحظات موقعیتی: جایگاه اجتماعی افراد، مکان، و فضای اجتماعی از دیگر عواملی هستند که می‌توانند به ارتباط مؤثر یا نامؤثر منجر گردند.
- چگونگی جمع‌بندی و ختم/ارتباط: علاوه بر آغاز کلام، چگونگی ختم ارتباط و گفتگو نیز عاملی مهم در برقراری ارتباط مؤثر است. مثلاً جمع‌بندی نهایی و خلاصه کردن گفتگو، راهی مؤثر برای ختم ارتباط است.
- تن صد/افراد: افرادی که در برقراری ارتباط ماهر و کارآمد هستند، به کشش‌های آوایی کلام خود در طول محاوره توجه دارند.
- آهنگ صد/علاوه بر کشش‌های آوایی، ریتم و آهنگ کلام نیز به مؤثر واقع شدن ارتباط کمک می‌کند. به سبک کلام افرادی که از موفقیت اجتماعی برخوردارند توجه کنید. این افراد عوامل فوق‌الذکر را در کلام خود رعایت می‌کنند.
- تماس چشمی: به خاطر داشته‌باشید که ارتباط تنها گفتن و شنیدن نیست. تماس چشمی ابزاری خوب جهت انتقال پیام‌های ظریف اجتماعی، حفظ توجه مخاطب، و انتقال عاطفه است.

مهارت برقراری ارتباط مؤثر ۱۳

- **حالات چهره‌ای:** چهره و نوع حرکات ابرو و دهان نیز پیام‌هایی به سمت مخاطب می‌فرستند که ارتباط را تسهیل کرده و یا با مانع مواجه می‌سازند. حالات چهره به شدت به فرهنگ وابسته‌اند.
- **ژست‌ها:** افرادی که در برقراری ارتباط ماهر هستند، به کلام، چشم، و حالات چهره اکتفا نکرده و از دست‌ها، انگشت‌ها، پاها، و باقی اندام‌های بدن برای انتقال پیام استفاده می‌نمایند.
- **حالات بدنی:** سبک نشستن، ایستادن، و راه رفتن یک فرد نیز به‌طور خودکار پیام‌هایی به مخاطب منتقل می‌سازند.

#### **فعالیت شماره ۴: می‌دانم چگونه ارتباط برقرار می‌کنم**

با دوستانتان گروه‌های سه‌نفره تشکیل دهید. هر کدام از شما یکی از نقش‌های زیر را به عهده بگیرید.

گوینده: کسی است که یک موضوع را توضیح می‌دهد.

شنونده: کسی که روایت فرد دیگر را گوش می‌کند.

مشاهده‌گر: کسی که با استفاده از "چک‌لیست اجزای ارتباط" (در انتهای کتاب کار) گوینده را ارزیابی می‌کند.

بعد از پایان فعالیت، درباره آنچه که مشاهده‌گر ثبت کرده است با یک‌دیگر بحث کنید.

#### **گوش دادن فعال**

##### **فعالیت شماره ۵: من گوش نمی‌کنم.**

با دوستانتان گروه سه‌نفره تشکیل دهید. هر یک از شما یکی از سه نقش زیر را به عهده بگیرید:

گوینده: درباره یک موضوع صحبت کند.

فرد مقابل: به صورت غیر کلامی نقش شنونده‌ای را بازی کند که به گوینده گوش نمی‌کند.

مشاهده‌گر: با استفاده از برگه‌ی گوش دادن فعال (که در انتهای کتاب کار آمده است) آنچه را که در رفتار فرد مقابل می‌بیند و می‌شنود، یادداشت کند. سپس در مرحله بعد یک بار دیگر همین فعالیت انجام شود با این تفاوت که فرد مقابل براساس یادداشت‌های فرد مشاهده‌گر سعی کند نقش یک شنونده علاقمند را ایفا کند.

### **گوش دادن فعال یکی از مهمترین عوامل مؤثر در ارتباط است.**

شنیدن و گوش دادن دو مقوله متفاوت هستند. شنیدن عمل ادراک اصوات می‌باشد. این عمل غیر ارادی بوده و فقط به دریافت محرک‌های شنیداری اطلاق می‌گردد. گوش دادن فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت و تفسیر محرک‌های شنیداری می‌باشد. این عمل «رمزگردانی» اصوات به معانی را نیز در بر دارد.

گوش دادن به دو طبقه اصلی تقسیم می‌شود. این دو طبقه عبارتند از گوش دادن نافع و گوش دادن فعال. گوش دادن نافع از نظر کیفیت بالاتر از شنیدن است و زمانی رخ می‌دهد که گیرنده‌ی پیام، انگیزه‌ی زیادی برای گوش دادن دقیق ندارد. گوش دادن به موسیقی، تلویزیون، گوش دادن از روی ادب، نمونه‌هایی از گوش دادن نافع هستند. از آنجا که در گوش دادن نافع تنها بخشی از ذهن ما درگیر توجه کردن می‌باشد، لذا هنگام گوش دادن به دیگران، احتمال پرت شدن حواس (یعنی تفکر در مورد چیزهای دیگری غیر از موضوع اصلی) وجود دارد. بهترین راه برای حل این مشکل، گوش دادن فعال یعنی گوش دادن هدفمند می‌باشد. بنابراین گوش دادن فعال را می‌توان گوش دادن هدفمند معرفی کرد. اهداف گوش دادن فعال عبارتند از :

- کسب اطلاعات
- گرفتن راهنمایی
- درک راهنمایی
- درک دیگران
- حل مشکلات
- فهمیدن احساسات دیگران
- حمایت عاطفی دیگران

**گوش دادن فعال به اندازه حرف زدن یا حتی بیش از آن  
انرژی مصرف می کند.**

**روش های موثر برای گوش کردن فعال**

**۱- به فرد مقابل توجه کنید**

- به فرد مقابل نگاه کنید.
- نشان دهید که به حرف های او علاقه مند هستید.
- کمی به طرف او متمایل شوید
- نشانه های غیر کلامی او را به شیوه ای ظریف تکرار کنید. با گفتن کلماتی او را به صحبت بیشتر در مورد موضوع تشویق کنید.
- سعی کنید آنچه را که گفته نمی شود بشنوید.
- ببینید هر چیزی را چگونه می گوید.
- کمتر صحبت کنید.

**۲- سؤال کنید. به این ترتیب:**

- به فرد مقابل نشان می دهید که گوش می کنید.
- اطلاعات را جمع کرده و سازماندهی می کنید.

**سوال های بسته، فرد را تشویق به دادن پاسخی کوتاه و  
سکوت کردن می کند.**

**سوال های باز، فرد را به توضیح بیشتر درباره موضوع دعوت می کند.**

**۳- بازخورد داده، بازگو کرده و خلاصه نمایید. توجه نمایید که:**

- بازخورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر.
- برای بازخورد دادن، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا بازگو نمایید.
- گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده، او را به ادامه گفتار تشویق می کند.

## خصوصیات گوش دادن فعال

برای گوش دادن فعال، شنونده باید پیام‌های مختلف را شنیده، معانی را درک کرده و سپس با ارائه‌ی بازخورد، مطمئن گردد که برداشت وی صحیح بوده است. چند نمونه از خصوصیات گوش دادن فعال در زیر آمده است:

- اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
- عدم تکمیل جملات دیگران
- عدم پاسخ به سؤال با یک سؤال دیگر
- آگاه بودن از سوگیری‌ها
- نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
- عدم سلطه جویی در مکالمه
- تعیین پاسخ‌ها پس از اتمام صحبت‌های فرد مقابل
- دادن بازخورد
- پرسیدن سؤال‌های باز

## توصیه‌هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی

- هنگام صحبت کردن:

- مطمئن شوید که شنونده فرصت سؤال کردن یا اظهار نظر کردن را دارد.
- سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.
- آنچه را می‌خواهید بگویید، واضح بیان کنید.
- به شنونده نگاه کنید.
- مطمئن شوید که آنچه می‌گویید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد.
- تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید.
- مبهم صحبت نکرده و با بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید.
- از دیدن علائم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید.

- هنگام گوش دادن:

- سؤال بپرسید تا کاملاً متوجه شوید که موضوع چیست.



- موضوعات را آن طوری که فهمیده‌اید خلاصه کنید.
- گوش کنید و از قضاوت درباره آن چه که گوینده می‌گوید پرهیز کنید.

### موانع ارتباط مؤثر

تاکنون درباره چیزهایی صحبت کردیم که می‌توانند به برقراری ارتباط مؤثر کمک کنند. در این قسمت توجه شما را به موانعی جلب می‌کنیم که راه‌های ارتباط را بسته و مانع از برقراری ارتباط مؤثر می‌شوند. برخی انواع پیام‌ها مانع از برقراری ارتباط مؤثر می‌شوند. مثلاً انتقاد کردن، مسخره کردن و تحقیر کردن. آیا شما موانع دیگری بر سر راه ارتباط مؤثر می‌شناسید؟ آنها را نام ببرید.

### برگه‌ی اجزای ارتباط

لطفاً با استفاده از این چک لیست ایفای نقشی را که مشاهده می‌کنید ارزیابی نمایید.

اجزای ارتباط	خوب	بد
محتوای کلام	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
توجه به ابعاد فرهنگی و خرده فرهنگی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
چگونگی شروع صحبت	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
نحوه جمله‌بندی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
زمان‌بندی ارتباط کلامی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
ملاحظات موقعیتی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
تن صدا	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
آهنگ صدا	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
تماس چشمی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
حالات چهره‌ای	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
ژست‌ها	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
حالات بدنی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
چگونگی جمع‌بندی و ختم ارتباط	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷

### برگه‌ی گوش دادن فعال

لطفاً با استفاده از این چک لیست ایفای نقشی را که مشاهده می‌کنید ارزیابی نمایید.

بد	خوب	گوش دادن فعال
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	به فردی که صحبت می‌کند، نگاه می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	نشان می‌دهد که به حرف‌های راوی علاقه‌مند است.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	کمی به طرف او متمایل می‌شود.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	نشانه‌های غیرکلامی راوی را به شیوه‌ای ظریف تکرار می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	از راوی حرف بیرون می‌کشد.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	مترصد شنیدن چیزهایی که <u>گفته نشده‌اند</u> ، است.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	به هیجان و نگرش پشت کلمات توجه می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	کمتر صحبت می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	به راوی نشان می‌دهد به آنچه که وی می‌گوید، علاقمند است.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	سؤال باز می‌پرسد.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	بازخورد می‌دهد.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	با عباراتی دیگر بازگو می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	خلاصه می‌کند.

بد	خوب	گوش دادن فعال
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	مرتبط با موضوع صحبت پیش می‌رود.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	توصیفی و تشریحی بازخورد می‌دهد و نه قضاوتی و ارزشیابانه.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	با اول شخص مفرد و ضمیر من بازخورد می‌دهد.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	کمتر از واژه‌هایی نظیر همیشه و هرگز استفاده می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	نصیحت نمی‌کند.