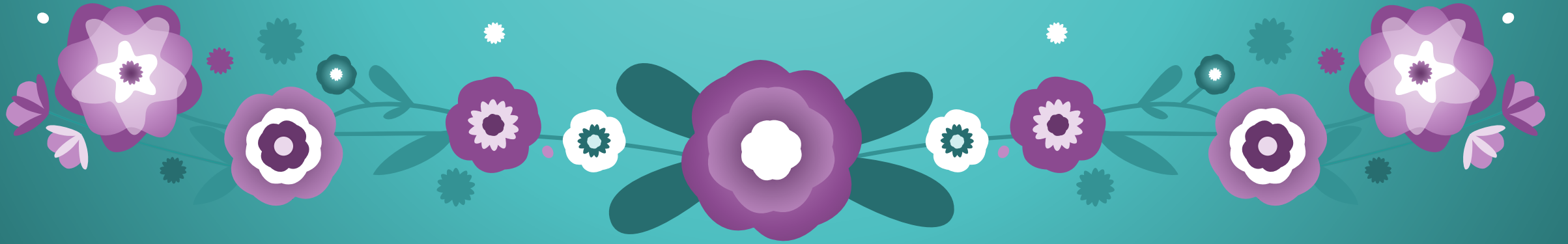


بِنَامِ خُدا




مهارت برقراری ارتباط موثر



مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک





One Smile,
can start a Friendship.
One Word,
can end a Fight.
One Look,
can save a Relationship.
One person can
change your life...

Good
Morning.

oStatus.Com

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

Life Skills

- مهارت های زندگی عبارت است از: توانایی انجام رفتار سازگارانه و مثبت به گونه ای که فرد به تواند با چالش ها و ضروریات زندگی روزمره کنار بیاید.
- همزمان با یادگیری ، تسلط و استقرار در این مهارت ها فرد علاوه بر رسیدن به آرامش و تعادل در زندگی فردی و اجتماعی به ایفای نقش در زندگی خود می پردازد و با مسئولیت پذیری و پاسخ گویی مناسب به نیازهای فردی و اجتماعی زندگی انسان امروز، الگوی متفاوتی از زندگی یک انسان آگاه، آزاد، مسئولیت پذیر و تجربه گرا را به نمایش می گذارد.
- در میان مهارت های زندگی مهارت برقراری ارتباط موثر، یکی از ابتدایی ترین پایه های یک زندگی اجتماعی سالم، کم تنش و موفق است. برای تسلط بر ارتباط موثر لازم است فرد درگیر تجاربی خاص شده و ضمن تغییر در دانش و نگرش، تصمیم به تغییراتی در عملکرد خود بگیرد.

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

Life Skills



- Coping with stress

- Creative thinking

- Decision making

- Effective communication

- Self awareness

- Coping with emotion

- Critical thinking

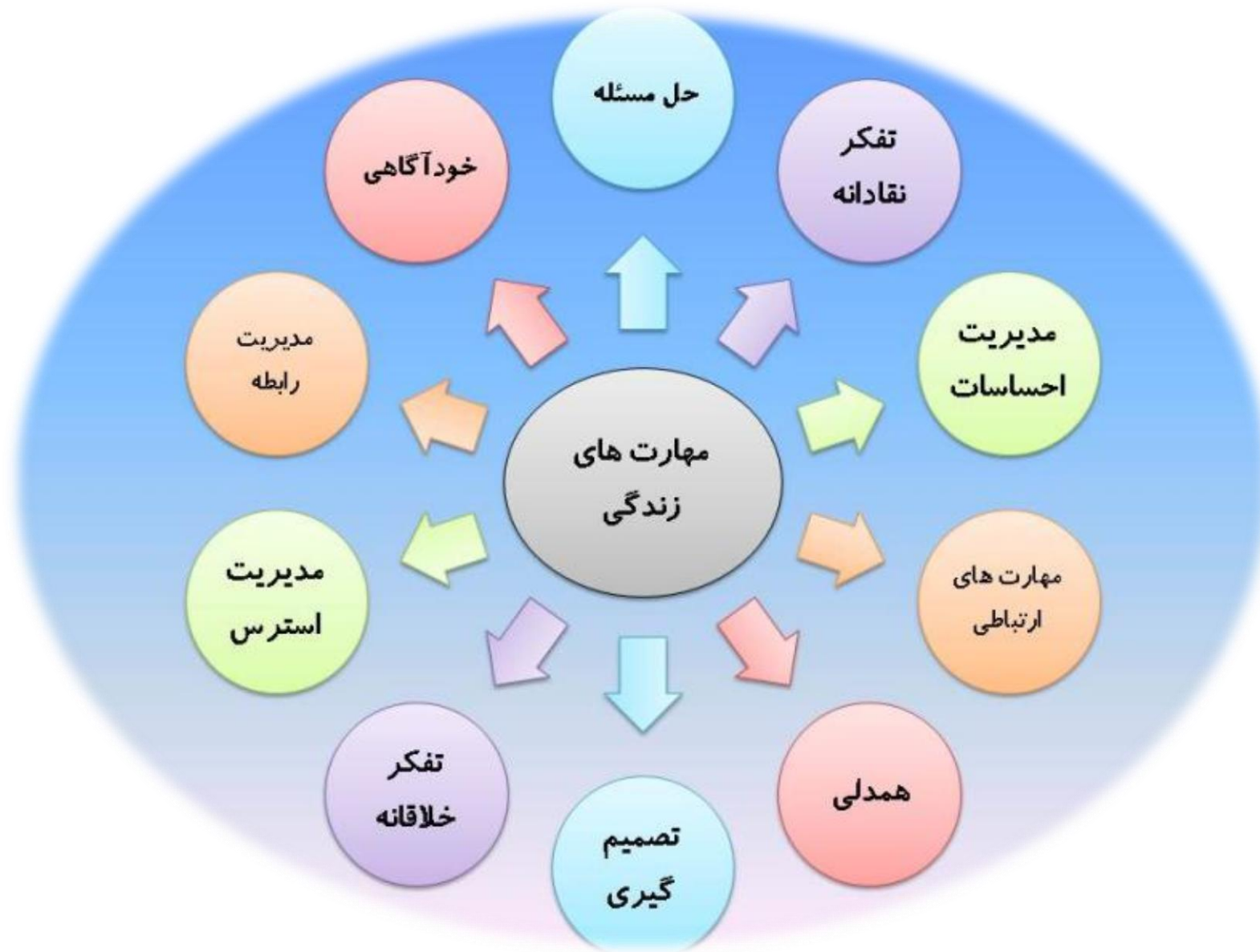
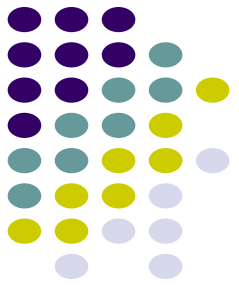
- Problem solving

- Inter personal relationship

- Empathy

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک



مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

• فایده های به کار بستن مهارت های ارتباطی (حتی اگر مدیر به آن پاداش ندهد):



• ۱. منافع مستقیم شخصی:

- مصون ماندن از استرس ناشی از درگیری

- احساس خشنودی، توفیق و عزت نفس

• ۲. منافع غیر مستقیم

- بالا رفتن حیثیت حرفه و سازمان

- تقویت قوام اجتماع: پیشگیری از بینش ها و رفتارهای غیر اجتماعی / تقویت احساس رضایت از جامعه در مردم

• خوب و بد ارتباط در نهایت به خود ما و کسانی که برای ما مهم هستند باز می گردد.

یادمان باشد!

- هیچکس نخواهد توانست در به کار بردن مهارت های ارتباطی بی نقص و کامل عمل کند. مهارت توانائی انجام کاری است.

- عوامل باز دارنده ارتباط در همه ما وجود دارند؛ مهم آن است که:

- (۱) به سبب ناآگاهی و بی مهارتی به طور مستمر مرتکب قطع ارتباط نشویم و

- (۲) اگر مرتکب شدیم، بتوانیم موقعیت را به خوبی مهار و مساله را حل کنیم.

- هدف ما در این کارگاه آشنا شدن با این مهارت ها است

- می گوئیم آشنا شدن زیرا:

مهارت با عمل و تکرار آن عمل در محیط زندگی واقعی پدید می آید.

تعریف ارتباط

فرآیند ارسال و دریافت پیام.

برقراری ارتباط یعنی ارسال پیام از یک شخص به شخص دیگر از طریق یک کانال ارتباطی (کلامی - غیر کلامی).

• مهارت ارتباطی

توانایی برقراری ارتباط به طور موثر و کارآمد با دیگران



مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

اهمیت ارتباط

- * برقراری ارتباط اولین ضرورت یک زندگی اجتماعی است .
- * ارتباط تنها وسیله انتقال و دریافت اطلاعات با دیگران است.
- * از طریق برقراری ارتباط است که عواطف و احساسات را به دیگران منتقل می شود.
- * تصحیح سوء برداشت ها، سوء تفاهم ها و مهار هیجان های منفی نظیر خشم فقط از طریق برقراری ارتباط میسر می باشد.
- * بلوغ یک اجتماع منوط به سیالی ارتباط های بین فردی است.
- * ارتباط دست مایه هر نوع رشد فردی و اجتماعی است.
- * تمامی آسیب های فردی و اجتماعی ریشه در ارتباط ناسالم دارند.



مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

پیامدهای فقدان مهارت‌های ارتباطی

- ایجاد سوء تفاهم
- نارضایتی از روابط با دیگران
- احساس تنهایی
- انزوا و طرد
- استرس و فشار روانی
- احساس خشم و تعارض
- ناکامی در ارضای نیازها
- کاهش اعتماد به نفس و احساس درماندگی
- آسیب‌پذیری و کاهش توانایی در مقابله با مشکلات

سوء تفاهم

- می‌تواند ریشه خیلی از مشکلات باشد :
- طلاق
- جنایت
- عدم امنیت (محیط کار - زندگی و...)
- حس عدم امنیت منجر به بروز بیماری‌های جسمی و روانی می‌شود (زخم معده - فشار خون - قلبی - استرس - اضطراب - و...)

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

نیاز به برقراری ارتباط خود ناشی از:

- نیاز به امنیت
- نیازهای مادی
- نیاز به تعلق و احترام
- نیاز به صمیمیت
- نیاز به حمایت و تأیید



مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

مراتب نیازهای انسانی بر اساس هرم آبراهام مازلو

نیاز به شکوفایی

نیاز به عزت نفس

نیاز اجتماعی (پذیرفته شدن)

نیاز به امنیت

نیازهای بدنی

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

اگر چه نحوه برقراری ارتباط با افراد مختلف، در انواع موقعیت ها، متفاوت می باشد. اما اصول ارتباط در موقعیت های مختلف زندگی اعم از خانوادگی - شغلی و اجتماعی و... یکسان است. با فراگیری این اصول و حذف موانع ارتباطی، امکان تعمیم یکی به دیگری وجود دارد.

اجزاء ارتباط



فرستنده

گیرنده

پیام

وسیله ارسال پیام

بازخورد

شرایط و محیط ارسال پیام

مهارت های دریافت پیام



انواع ارتباط

- گوش دادن
- مشاهده کردن
- پاسخ دادن

- کلامی (verbal)
- غیر کلامی (nonverbal)

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

• اجزاء ارتباط کلامی (گفتاری) :

(۱) محتوی کلام: موضوع گفتگو شامل آنچه بر زبان می آوریم (جذاب بودن، تازگی، هیجان انگیز بودن، مثبت یا منفی)

(۲) عناصر غیر کلامی:

• -تن صدا (شدت بلندی و کوتاهی)

• -ریتم (عدم یکنواختی - داشتن زیر و بم)

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

• -لحن کلام (دوستانه - ملایم - تهدیدآمیز - 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)



اجزاء ارتباط غیر کلامی

- تماس چشمی
- حالات چهره ای
- ژست ها
- گوش دادن
- برخی افراد برای بیان منظور و احساسات خود فقط از کلمات استفاده می کنند. بعضی دیگر علاوه بر کلمات از حالات چهره ای و حرکات بدن نیز استفاده می کنند.
- نکته: پیام های کلامی و غیر کلامی ناهمخوان می تواند باعث سوء تفاهم گردد. همواره آنچه می خواهید بگویید، با رفتار غیر کلامی مناسب هماهنگ سازید.

مدرس: مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

موانع گفتاری در گوینده

- سریع حرف زدن و ندادن فرصت پردازش
- لحن و آهنگ نامناسب
- عدم ابراز احساس در گفتار
- عدم توانایی در استفاده و پاسخ به بازخورد
- عدم زمان بندی مناسب در ارائه پیام (خیلی زود، خیلی دیر)
- نامتناسب بودن گفتار با موقعیت (ادب و نزاکت)
- نارسا بودن و شفاف نبودن پیام
- بالا بردن تن صدا نیز اثر انتقال پیام را می کاهد .



مدرس : مهتاب عطاریها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

موانع گفتاری در شنونده

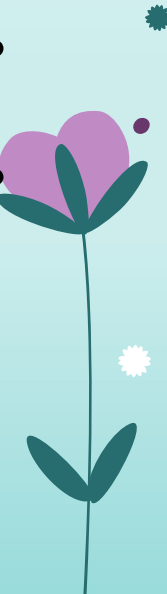


موانع محیطی

شلوغی - سر و صدا - رفت و آمد
موانع فیزیکی



- گوش نکردن
- عدم تماس چشمی
- تمسخر، تمقیر، انتقاد
- نتیجه گیری عجولانه
- داشتن تعصبات، عقاید غالبی و پیش داوری
- بازخورد ندادن
- عدم پذیرش گوینده



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

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، تمجید و تأیید استفاده کنید.



مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

پایان گفتگو

- پایان دادن به گفتگو با یک احساس خوشایند دو طرفه:
- از آشنایی تان خوشحال شدم .
- از مصاحبت با شما خوشحال شدم و ...
- از این که به صحبت هایم توجه کردید ممنونم ...
- توجه به رفتارهای غیر کلامی ناشی از خستگی و بی میلی
- جمع بندی کردن



مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

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.

- به شنونده نگاه کنید. نصیحت نکنید.

- با بیان جزئیات خسته کننده صحبت را به درازا نکشید.

- خود را بجای شنونده گذاشته و احساس او را در نظر بگیرید.

- از واژه های تعمیمی؛ همیشه و هرگز کمتر استفاده کنید.

- بین آنچه می گوئید، تن و آهنگ صدای تان هماهنگی برقرار کنید. (مطمئن شوید که محتوای کلامتان با حالات غیر کلامی تان هماهنگی دارد).

- از دیدن علائم آشفتگی شنونده غفلت نکنید. اگر احساس کردید شنونده خسته شده موضوع را عوض کرده و به او نیز فرصت صحبت دهید.

مدرس: مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

در کل یادمان باشد در صحبت کردن:

- دقیق

- صحیح و صریح

- کوتاه

- مودبانه

- پر محتوا

عمل کنیم

به طور مداوم و
پشت سر هم
صحبت نکنید.

آن چه را می گوئید
روشن و واضح بیان
کنید.

از واژه های
تعمیمی؛
همیشه و هرگز
کمتر استفاده
کنید.

توصیه های کلی برای
بهتر کردن ارتباط کلامی

به شنونده نگاه
کنید. نصیحت
نکنید.

خود را بجای
شنونده گذاشته
و احساس او را
در نظر بگیرید.

با بیان جزئیات
خسته کننده صحبت
را به درازا نکشید.

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

گوش دادن

* شنیدن (Hearing):

* دریافت محرک های شنیداری بطور غیرارادی است

• گوش دادن (Listening):

• دریافت و تفسیر محرک های شنیداری بطور انتخابی است

اهداف گوش دادن

• کسب اطلاعات

• راهنمایی گرفتن

• حل مشکلات

• درک و فهمیدن احساسات دیگران و حمایت عاطفی از آنان

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک



انواع گوش دادن:

• غیر فعال : تماشای تلویزیون یا موسیقی

• فعال : هدفمند

- تکان دادن سر و استفاده از حالات چهره
- استفاده از اصوات تأیید کننده : آها، بله، خب، که اینطور، عجب
- بصورت باز سؤال کنید .

- بازخورد بدهید ، بازگویی کنید، خلاصه کنید .
- به هدف گوینده از بیان سخنانش توجه کنید .
- به سبک و نحوه بیان گوینده توجه کنید.



شیوه گوش دادن فعال

- نگاه کردن به طرف مقابل (تماس چشمی
- برای نشان دادن توجه به گوینده ؛ متمایل شدن و نزدیک شدن به سمت وی

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

اشتباهات گوش دادن فعال

- سخنان طرف مقابل را قطع کردن و عوض کردن موضوع
- با دیگری صحبت کردن
- مخالفت کردن
- تکرار کلمه به کلمه گفته های طرف مقابل
- عقب ماندن : داشتی می گفتی که..
- انجام کارهایی که نشانگر بی حوصلگی شماست: مثل نگاه کردن مکرر به ساعت، تماشای بیرون، ورق زدن یک مجله، آه یا خمیازه کشیدن، خاراندن سر

- حذف قسمت های مهم گفته های طرف مقابل یا اضافه کردن به آن
- از شدت احساسات طرف مقابل کاستن یا شدت بخشیدن
- پیشگویی، تحلیل، تفسیر و قضاوت کردن
- بی توجهی به احساس فرد مقابل از آنچه بیان می کند: کم اهمیت، منطقی کردن، اطمینان یا راه حل ارائه دادن

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

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



کودک انسان ظرف دو سال صحبت کردن را می آموزد اما گاهی شصت سال طول می کشد تا کسی گوش کردن را بیاموزد *



ما با قضاوت ها، ارزیابی ها و تقسیم کردن افراد به خوب و بد وسعت میدان دید و درک خود را راجع به دیگران محدود می سازیم. *

5

Ways to Be an Active and Effective Listener



The illustration shows a man in a green shirt and tie standing at the front of a room, pointing to a presentation board. The board contains a pie chart and a list of items. Three people are seated at a long table in front of him, listening attentively. One woman is looking at a laptop, and another man is looking at a document. A question mark icon is placed near the man with the laptop, indicating a point of confusion or a question. The scene is set in a modern office or meeting room with large windows in the background.

Face the speaker
Show your attentiveness through body language

Maintain eye contact
To a degree you both feel comfortable

Keep an open mind
Wait until the other person finishes a thought before deciding you agree or disagree

Minimize external distractions
Drop your phone, push your computer aside, and focus on the conversation

Engage

- Ask questions, paraphrase points the other person has made, and only offer your advice if the other person asks for it
- We listen to people at a rate of 125 to 250 words per minute, but think at 1,000 to 3,000 words per minute
- Communication skills are the number one quality employers want
- 85% of individuals rate themselves as average or worse listeners

مدرس: مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

انتقال پیام

- ۳۵٪ کلامی و ۶۵٪ غیر کلامی است

تاثیر پیام

- ۷٪ کلامی

- ۳۸٪ به تن و لحن صدا و ۵۵٪ غیر کلامی است .

زبان بدن

- ۸۷٪ اطلاعات از طریق چشم، ۹٪ گوش و ۴٪ سایر حواس به مغز وارد می شود.

- ۵۵ تا ۶۵٪ یک پیام بطور غیر کلامی انتقال می یابد. اعتبار علایم غیر کلامی ۵ برابر بیشتر از علایم گفتاری است (زبان بدن دروغ نمی گوید).

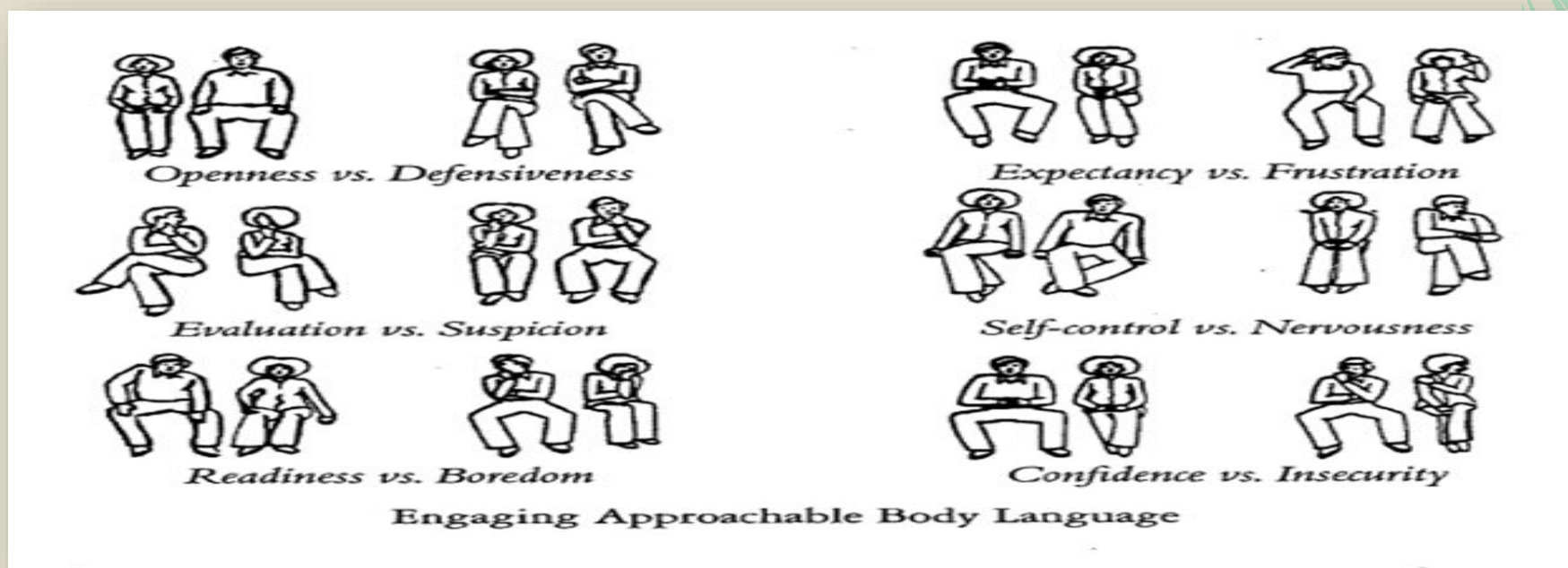
- با افزایش تحصیلات، استفاده از ارتباط کلامی بیشتر از غیر کلامی می گردد .
وضعیت فیزیکی ما، به شناخت دیگران از ما کمک می کند.

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

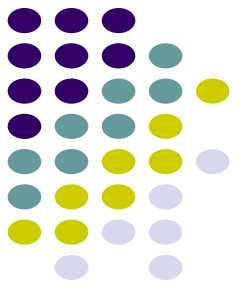


- موقعیت بدنی: موقعیت بدنی مانند یک فشار سنج احساسات مورد استفاده قرار می گیرد: در موقعیت های تهدید آمیز خود را جمع می کنیم در محیط غیر تهدید آمیز شل و رها می کنیم. نشستن با پاهای متقاطع و بسته نشان دهنده عدم تمایل به برقراری ارتباط است (پا رو پا انداختن) ولی نشستن با پاهای باز و دست ها پشت سر نشان دهنده تمایل به برقراری ارتباط است.



مدرس: مهتاب عطارها

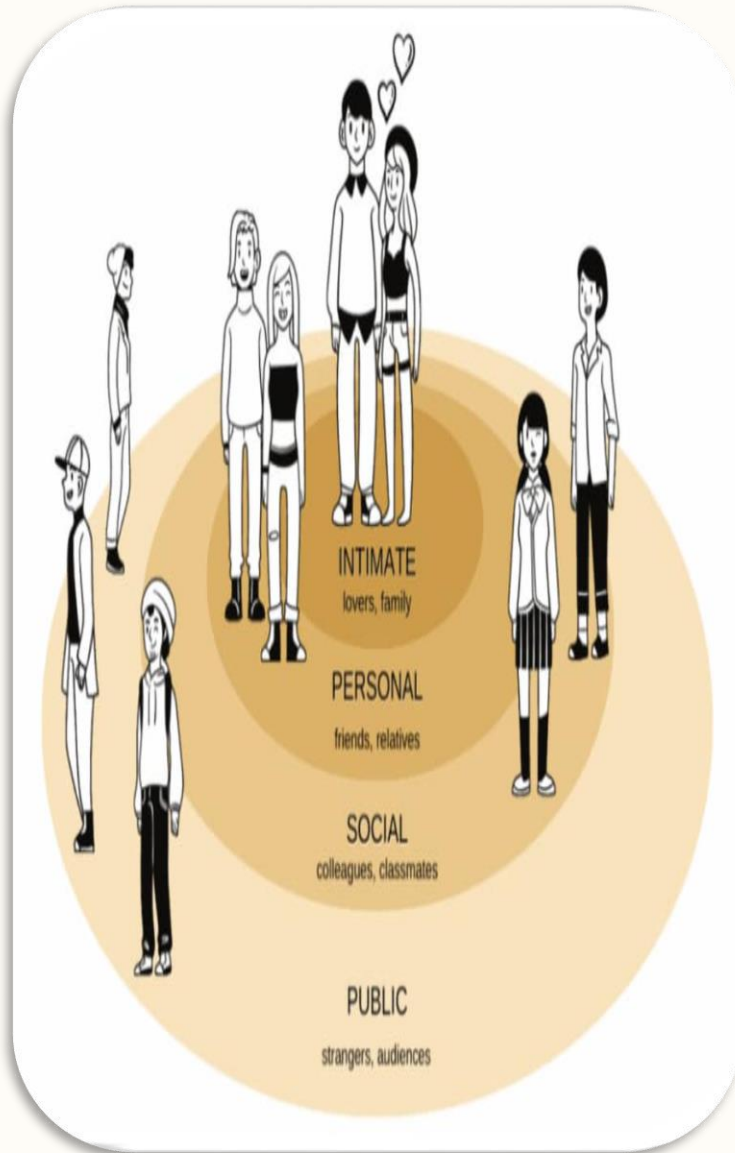
دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک



تماس چشمی

- برای ایجاد تفاهم لازم است ۶۰-۷۰ درصد نگاه ها باهم تلاقی پیدا کنند .
- با کاهش فاصله، تماس چشمی هم کم می شود.
- از خیره شدن به فرد مقابل پرهیزید.
- عدم تماس چشمی = پنهان کردن یک موضوع
- نگاه با ابرو بالا رفته و از کنار = عصبانیت-شک و تردید-انتقاد
- نگاه با ابرو بالا رفته و از کنار با تکان دادن سر = علاقمندی - ارزیابی
- نگاه با ابرو بالا رفته و گوشه های دهان پایین آمده = تعجب
- بستن چشم بر کسی = عصبانیت-دلسردی
- انبساط مردمک می تواند نشانه عشق باشد و انقباض آن علامت عصبانیت.

فاصله (حریم ها):



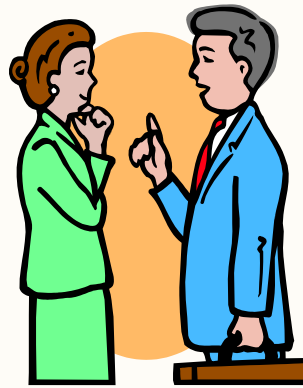
محدوده حریم ها:

صمیمی 15-45 cm

شخصی 46-120 cm

اجتماعی 120- 360 cm

عمومی 360 cm



برقراری و حفظ رابطه، بستگی به رعایت حریم افراد و احترام به آن دارد.

فاصله ها؛ با غریبه یا آشنا بودن ، پایگاه اجتماعی، میزان علاقمندی و

فرهنگ در ارتباط است.

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

بازخورد (فیدبک)

- روشی است که فرستنده متوجه می شود، گیرنده، پیام او را به درستی دریافت کرده است.
- بازخورد دادن راهی برای بررسی درست بودن یا نبودن برداشت شماست.
- زمانی که گوینده مکث می کند، فرصت مناسبی برای شما فراهم می کند تا دریابید که آیا آنچه را که شنیده یا دیده اید به درستی فهمیده اید یا خیر؟ این کار با استفاده از بازخورد انجام می شود.
- بازخورد دادن از یک سو وسیله ای است برای محک زدن شنیده ها و دیده های شما و از سوی دیگر وسیله ای است برای کمک به فرد مقابل تا دریابد که آیا واقعاً آنچه را که احساس می کند به درستی منتقل کرده است یا خیر؟
- بازخورد می تواند برانگیزاننده یا منع کننده، فرستنده پیام گردد.

آنجایی که بین پیام های کلامی و غیر کلامی تناقض وجود دارد افراد عموماً به جنبه های غیر کلامی بیشتر اعتبار می دهند.



مدرس: مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

عبارات بازخوردی

• استفاده از عبارات حسی در تعبیر و تفسیرها:

دیدم، می بینم که، حس می کنم، متوجه شدم - بنظر می آید - ظاهراً تو

• بازتاب افکار : به نظرم، به عقیده من، فکر می کنم، انتظار دارم، اگر اشتباه نکنم مقصودت این است

• بازتاب احساسات :

احساس می کنم، خوشحال از این که، ناراحتم از این که، مطمئنم که، افتخار می کنم - تو احساس می کنی

• بازتاب خواسته ها تا دیگران بدانند شما چه می خواهید : من می خواهم، نمی خواهم، دوست دارم، قصد دارم، مایلم

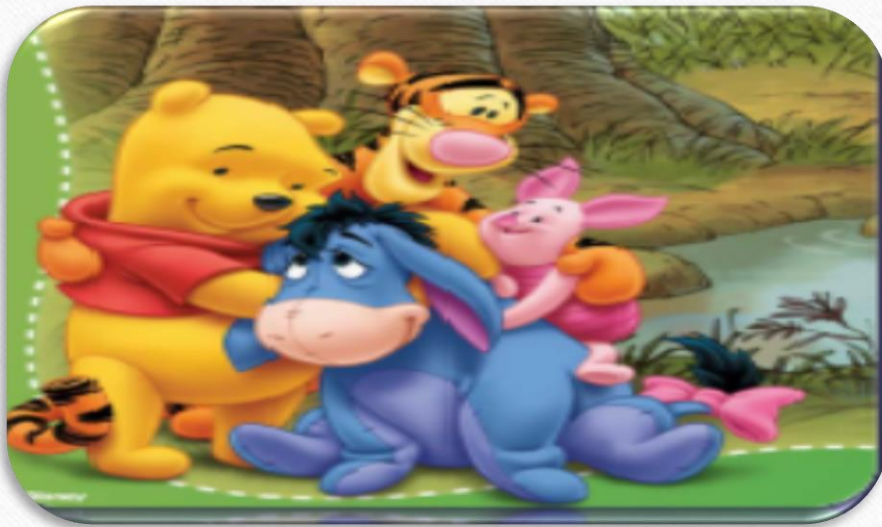
• **بافت یا زمینه ارتباط:** موقعیتی که پیام در آن منتقل می شود : خانه، مدرسه و محل کار ...

پیام هایی با محتوای یکسان، با توجه به بافتی که در آن مطرح می شوند در موقعیت های گوناگون می توانند مفاهیم مختلفی داشته، تفسیر و درک شوند.

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

- تلاش برای درک نیازها و احساسات فرد مقابل
- تماس چشمی مناسب و حالات چهره ای خوشایند
- توضیح خواستن برای روشن شدن موضوع
- خلاصه سازی (در یک جمله واقعیت هایی که دریافت کرده ایم را خلاصه کنیم).



مدرس : مهتاب عطارها

- تسهیل کننده های ارتباط
- انتخاب زمان مناسب برای صحبت
- ابراز علاقمندی و توجه نشان دادن
- ابراز احساسات
- بازخورد مناسب
- برقراری ارتباط غیر کلامی
- گوش دادن فعال
- پذیرش و اعتماد
- استفاده از پیام من به جای پیام تو
- مثبت نگری ، مثبت گویی، مثبت اندیشی

عوامل بازدارنده ارتباط :

- گوش ندادن

- پیام های منفی غیر کلامی

- لقب دادن و برچسب زدن

- فریاد زدن و با صدای بلند صحبت

- کردن

- خشمگین شدن، تمسخر و تحقیر کردن

- احساسات خود را صادقانه بیان نکردن

- اخطار، تهدید، تعمیم و هشدار دادن

- سخنرانی، موعظه و نصیحت کردن

- دستور دادن، هدایت و ابلاغ کردن

- پیش داوری، تعصبات، تفکرات، نظرات خشک و قالبی

- قضاوت کردن (ارزشیابی عجولانه)، بازجویی

چرا این پیام ها غلط هستند؟

- همه آنها در پی آن هستند که طرز فکر،

- احساسات یا رفتار طرف مقابل را عوض کنند و

- نه این که او را همان طور که هست، بپذیرند

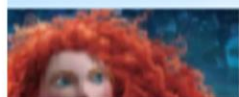
مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

سبک های ارتباطی

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک



○ پر خاشگرانه

○ منفعلانه

○ جرات مندانه

سبک ارتباطی پر خاشگرا نه

- رفتار پر خاشگرا نه عبارت است:

از ایستادگی سرسختانه برای مطالبه حقوق خود، ابراز عقاید و احساسات به شیوه ای که معمولاً نامناسب بوده و باعث زیر پا گذاشتن حقوق دیگران می شود.

ویژگی های مهم این شیوه ارتباطی عبارتند از:

- خودخواهی
- برتر دانستن خود
- بی توجهی به حقوق و خواسته های دیگران
- رنجاندن دیگران برای جلوگیری از رنجش خود
- بر چسب زدن به دیگران

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

در این سبک

• آخم کردن

• چپ چپ نگاه کردن

• انگشت اشاره به سمت طرف مقابل تکان می دهد.

• حالت بدنی خشک و بدون انعطاف دارد.

• آهنگ صدا تند دارد.

• بیشتر صحبت هایش با “ تو باید ” شروع می شود (پیام تو).

• به دیگران حمله می کند (کلامی-عاطفی- فیزیکی).

• به حریم ها احترام نمی گذارد.

احساسی که تجربه می شود : خشم -عصبانیت- ناکامی - بی طاقتی

سبک ارتباطی منفعلانه



مدرس: مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

سبک ارتباطی منفعلانه

• انفعال یعنی اهمیت ندادن به نیازها و خواسته های خود و پذیرفتن خواسته های دیگران، حتی اگر این خواسته ها به زیان فرد باشد.

ویژگی های فردی افراد منفعل عبارتند از:

- بی توجهی به حقوق فردی خود
- عدم بیان افکار، عقاید و احساسات خود
- اجازه دادن به دیگران برای تجاوز به حریم شخصی خود و انتخاب
- اولویت دادن نیازها و خواسته های دیگران بر نیازها و خواسته های خود
- به ظاهر همیشه موافق اند در باطن مخالف
- قادر به پذیرش مسئولیت نبوده، نگران و مضطرب اند، در برنامه ریزی مشکل دارند.
- به ظاهر افرادی صبور، از خود گذشته و مهربان قلمداد می شوند، اما در باطن از این که توسط دیگران مورد سوء استفاده واقع شده و حقوق شان پایمال می شود ناراحت هستند.
- محتاط، زیاد آه می کشند.

احساسی که تجربه می شود: درماندگی، خشم،...

هدف اصلی افراد منفعل
راضی نگه داشتن دیگران
به هر قیمت ممکن و
اجتناب از کشمکش است.

عدم آگاهی افراد از
حقوق فردی
خودشان

فکر می کنند برای این که
مودب و مفید باشند، لازم
است تسلیم خواسته های
دیگران شوند.

بیان افکار خود و اتکا به
نفس را ناشایست و نشانه
بی ادبی می دانند. می
ترسند اگر ابزار وجود کنند،
ممکن است دیگران آن ها
را دوست نداشته باشند

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

MOTHER'S DAY...



مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

سبک ارتباطی جرات مندانه



مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

تعریف رفتار جرأت مندانه

• جرات مندی را می توان توانایی ابراز صادقانه نظرات، احساسات و نگرش ها بدون احساس اضطراب دانست.

• جرات مندی همچنین شامل دفاع فرد از حقوق خود می باشد، به شکلی که حقوق دیگران پایمال نشود.

• خصوصیات کلامی و غیر کلامی افراد جرات مند: شنونده و پذیرايند.

• تن صدای شان محکم و استوار است.

• داشتن وضعیت بدنی متعادل، راست و راحت

• در هنگام صحبت کردن با دیگران به چهره آن ها نگاه می کنند

• بیان افکار و احساسات خود با استفاده از ضمير من (من دوست دارم، من می خواهم، ...)

• استفاده از عباراتی که نشان دهنده همکاری با دیگران است (من معتقدم، نظر شما در این مورد چیست؟ چگونه ما می توانيم این مسئله را حل کنیم؟

• عدم استفاده از کلمات مطلق مانند: حتماً، ابداً، باید

...

رفتار جرأت‌مندان به فرد کمک می‌کند که بتواند:

- نه بگوید
- به خود اطمینان داشته باشد.
- اعتماد به نفس خود را افزایش دهد.
- نظر خود را بیان کند.
- متکی بودن و حفظ حقوق خود
- احترام دیگران را نیز جلب کند.
- توانایی تصمیم‌گیری و روابط خود را بهبود بخشد.
- احساسات خود را ابراز کرده، اعتراض و درخواست کند.

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

هر کسی حق دارد:

- اشتباه کرده و مسئولیت آن اشتباه را به عهده بگیرد.
- برای زندگی خود تصمیم گرفته، احساس خاصی را داشته و آن را نشان دهد.
- در مورد احساسات و دلیل کارهای شخصی اش به دیگران توضیح ندهد.
- از دیگران بخواهد که هنگام صحبت به نظراتش گوش دهند.

- تغییر عقیده دهد
- زمانی که نیاز داشت تنها بماند
- از دیگران سوال کرده یا کمک بخواهد.
- خودش را دوست داشته باشد.
- در روابط بین فردی مورد احترام قرار گیرد.
- به تقاضاهای دیگران نه بگوید.

• در برابر تقاضاهای بیش از حد دیگران ایستادگی کند.

انواع رفتارهای جرأت مندانه

- ابراز نظرات شخصی
- بیان احساسات مثبت و منفی
- قبول نکردن و مقاومت در برابر خواسته های نابجای دیگران
- موانع شناختی جرأت‌مندی
- ترس از دست دادن روابط یا آسیب زدن به رابطه با فرد مقابل.
- احساس گناه در مورد نه گفتن و رنجیدن یا ناراحت شدن دیگران.
- احساس مهم و با ارزش بودن در مواقعی که درخواستی از شما می شود.
- اعتقاد به اینکه همیشه باید دیگران را از خود راضی و خوشحال نگهداریم.
- اعتقاد به اینکه اگر از قبول درخواست دیگران سرباز زنید آدم بد و خودخواهی هستید.
- اعتقاد به اینکه خوب نیست که خواسته های خود را بر خواسته های دیگران ترجیح دهیم.
- اعتقاد به اینکه اگر کسی چیزی گفت یا کاری کرد که باعث ناراحتی ما شد، نباید چیزی بگوییم و اگر این کار ادامه پیدا کرد بهتر است فقط سعی کنیم از او فاصله بگیریم.

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک



مراحل انجام رفتار جرأت مندانه

- زمان و مکان مناسبی را انتخاب کنید.
- سعی کنید احساس فرد مقابل را منعکس کرده و با او تا حدی همدلی کنید.
- رفتار مورد نظر و احساس خود را در مورد آن به طور واضح بیان کنید.
- از پیام "من" استفاده کرده و از سرزنش فرد مقابل یا برچسب زدن به او خودداری کنید.
- تغییر مورد نظر و آنچه را که می خواهید بیان کنید.
- در مواردی که اعتراض کرده یا می خواهید "نه" بگویید، می توانید پیامد ادامه دادن به رفتار قبلی را بیان کنید.

هدف های جرات مندی

- در این مهارت ، هدف تغییر خود ماست ، نه تغییر در دیگران ، تا بتوانیم:
- افکار، احساسات و نیازها خود را ابراز کنیم و از آسیب های احتمالی در آمان باشیم.
- در بعضی مواقع ممکن است به هدفی که به خاطر آن به رفتار جرات مندانه دست زده ایم، نرسیم ، اما از این که توانسته ایم اصول رفتار جرات مندانه را اجرا کنیم ، نشاط و اعتماد به نفس در ما تقویت می شود.

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

مثال هایی برای درک بیشتر تفاوت رفتار جرأت مندانه با رفتار انفعالی و پرخاشگرانه :

• در صف خرید ایستاده ایم، فردی می خواهد خودش را جلوی ما جا بزند به ما می گوید : من عجله دارم اجازه می دهید زودتر از شما خرید کنم؟

• پاسخ انفعالی : خیلی خوب

• پاسخ پرخاشگرانه : به جهنم که عجله داری برو آخر صف بایست .

• پاسخ جرأت مندانه : متأسفم، نمی توانم، من هم عجله دارم .

• یکی از آشنایان ماشین ما را برای روز تعطیل امانت می خواهد به ما می گوید: آخر هفته ماشینت را به من می دهی ؟

• پاسخ انفعالی : من خودم برنامه هایی داشتم، ولی باشد .

• پاسخ پرخاشگرانه : خیلی پررو هستی که یک دفعه از من چنین تقاضایی می کنی، فراموشش کن

• پاسخ جرأت مندانه : از قبل برای آخر هفته برنامه ریزی کرده ام، خوشحال می شوم در آینده به شما قرض بدهم، به شرط آن که زودتر خبر دهید .

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

یکی از اقوام قصد دارد شب به خانه ی ما بیاید ولی ما آمادگی نداریم زنگ می زند و می گوید : زنگ زدم ببینم هستید، تا شب خودمتتان برسیم ؟

پاسخ انفعالی : خودمان برنامه ای داشتیم ولی باشد تشریف بیاورید

پاسخ پر خاشگرانه : شما نمی توانید هر وقت دلتان خواست به دیدن ما بیایید ، ما هم برای خود برنامه هایی داریم

پاسخ جرأت مندانه : امشب برای ما وقت مناسبی نیست، اگر موافقید وقت دیگری را تعیین کنیم .

گفتن نه و یا بله در مقابل درخواست دیگران زمانی که به اختیار خود انسان باشد، جرأت مندی است.

نکته: هر گاه در مقابل درخواست غیرموجه و نا به جای دیگران به دلیل رودربایستی، یا ترس و یا هر دلیل غیرمنطقی دیگری نتوانیم با جرات از کلمه ی نه استفاده کنیم، خود را مورد هجوم بسیاری از آسیب ها و فشارها قرار خواهیم داد

• مواردی که رفتار جرأت مندانه توصیه نمی شود (باید پیامد این رفتار را در نظر گرفت) :
• ۱- زمانی که در موقعیت خطرناکی قرار داریم. مثلاً زمانی که شاهد صحنه ی تصادف در خیابان و مجروح شدن دیگران بوده ایم و از ما می خواهند مجروحین را به مرکز درمانی برسانیم، رد جرأت مندانه به درخواست آنان می تواند بسیار مشکل آفرین و خطر ساز باشد .

• ۲- زمانی که طرف مقابل ما در شرایط روحی مناسبی قرار ندارد. مثلاً شخصی با حالت خشم و عصبانیت تمام، با عجله وارد نانوائی شده و خارج از نوبت نان را بر می دارد، در این جا درخواست جرأت مندانه به عمق مشکل می افزاید .

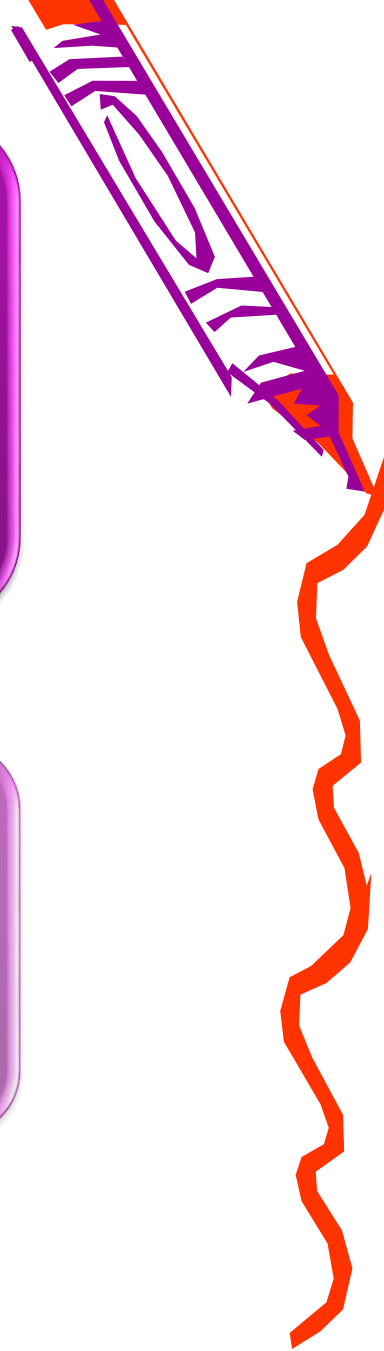
• ۳- زمانی که دیگران می خواهند با رفتارشان ما را تحریک کنند. مثلاً شخصی که در حال کشیدن سیگار می باشد، می خواهد درباره مضرات مصرف سیگار با ما بحث کند . مدیر اداره کاری از ما می خواهد(احتمال دارد اخراج شویم)

طبق یک فرضیه در یک ارتباط بین فردی، هیچ کس به تمامی با دیگری ارتباط برقرار نمی کند و معمولاً ما با تصویری که از دیگران در ذهن داریم، ارتباط برقرار می کنیم. اما هرچه بیشتر در مورد وی بدانیم، بیشتر می توانیم بجای تصویر شخصی با خود شخص ارتباط برقرار سازیم.

گاهی اوقات دیگران ما را آنگونه که می خواهند می بینند و ما نیز دیگران را آنگونه که خود می خواهیم می بینیم.

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک

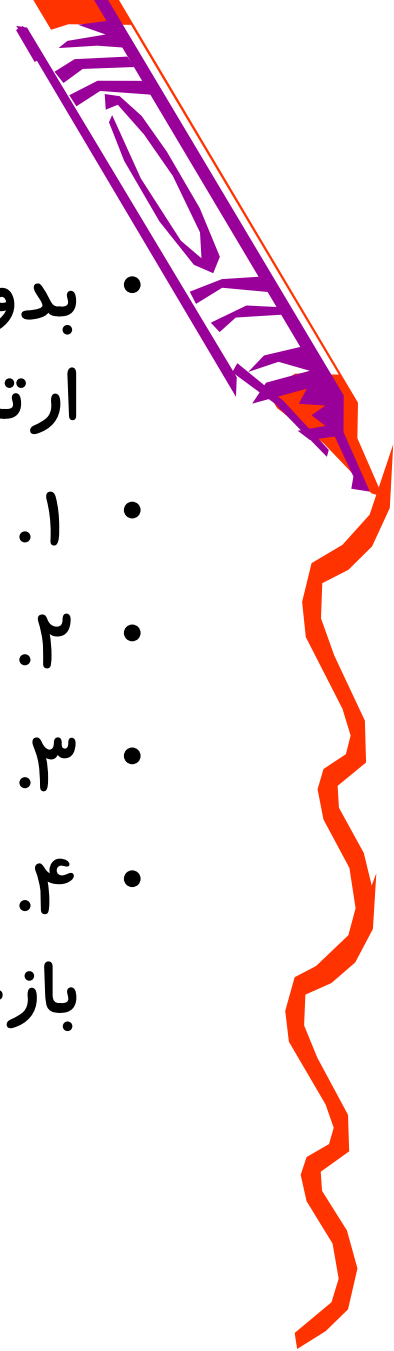


راهکارهای تقویت به کار گیری مهارت های ارتباطی

- بدون حمایت جدی مدیران و تصمیم گیران، به کارانداختن مهارت های ارتباطی توسط پرسنل بسیار محدود و مشکل می شود!
- ۱. آموزش مستمر این مهارت ها در حین خدمت
- ۲. ترتیبات و تنظیمات صحیح در محیط کار
- ۳. فضای مناسب کار و فعالیت
- ۴. ارزش گذاری برای به کار گیری این مهارت ها، در غیر این صورت بازخواست

مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک



به امید فردایی بهتر



مدرس : مهتاب عطارها

دکترای بهداشت باروری، استادیار دانشگاه علوم پزشکی اراک