

## مهارت برقراری ارتباط موثر :

**تعریف ارتباط :** عبارت است از فرآیند ارسال و دریافت پیام

### اهمیت ارتباط بین فردی موثر

اثر مستقیم روی سلامت روانی فرد دارد.  
به رشد شخصی کمک می کند.  
بهره وری شغلی و موفقیت را افزایش می دهد.  
کیفیت زندگی را افزایش می دهد.  
تندرستی و سلامت جسمی به همراه دارد.  
سازگاری فرد را افزایش می دهد.  
باعث مقابله سازنده با استرس می شود.

### ارتباط موثر

وسیله انتقال اطلاعات بین افراد است.  
راه نشان دادن احساسات به دیگران است.  
بهترین راه تصحیح سوء تفاهم ها است.  
پیش شرط هر نوع آموزش موثر، است.  
لازمه رشد یک اجتماع است.

### ارتباط نا موثر

باعث ایجاد سوء تفاهم می شود.  
منجر به ناراضی، احساس تنهایی و تعارض در افراد خانواده و جامعه می گردد.  
در طول زمان می تواند اعتماد به نفس فرد را مختل کند.  
احساس درماندگی و در نتیجه آسیب های اجتماعی و روانی ایجاد نماید.  
توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش دهد.

### انواع ارتباط

کلامی: شامل آن وجهی از ارتباط هستند که به طور اختصاصی محتوی کلام و فرآیند بیان کلامی از قبیل چگونگی شروع صحبت و نحوه جمله بندی را در بر می گیرد.

غیر کلامی: به جنبه هایی غیر از محتوی کلامی مربوط می شوند. در این مقوله می توان تن صدا، آهنگ صدا، تماس چشمی، حالات چهره ای، ژست ها، حالات بدنی و گوش دادن را نام برد.

### گوش دادن فعال

شنیدن: عمل ادراک اصوات است، این عمل غیر ارادی بوده و فقط به دریافت محرک های شنیداری اطلاق می گردد.

### گوش دادن:

فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت و تفسیر محرک های شنیداری می باشد. این عمل رمزگردانی اصوات به معانی را نیز در بر دارد.

اهداف گوش دادن

راهنمایی گرفتن

درک دیگران

حل مشکلات

فهمیدن احساسات دیگران

حمایت عاطفی دیگران

کسب اطلاعات

### خصوصیات گوش دادن فعال

اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن

تکمیل جملات دیگران

عدم پاسخ به سوال با یک سوال دیگر

آگاه بودن از سوگیری های شخصی

نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر

عدم سلطه جویی در مکالمه

پاسخ دادن به فرد مقابل پس از پایان یافتن صحبت های وی

دادن بازخورد

پرسیدن سوالات باز

توصیه هایی برای بهبود ارتباط کلامی

### هنگام صحبت کردن

مطمئن شوید که شنونده فرصت سوال کردن یا اظهار نظر کردن را دارد.

سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.

آنچه را می خواهید بگویید، واضح بیان کنید.

به شنونده نگاه کنید.

مطمئن شوید که آنچه می گوئید با تن صدا و زبان شما هماهنگی دارد.

توصیه هایی برای بهبود ارتباط کلامی

### هنگام صحبت کردن

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.

توصیه هایی برای بهبود ارتباط کلامی

### هنگام گوش دادن

سوال بپرسید تا کاملا متوجه شوید که موضوع چیست.

موضوعات را طوری که فهمیده اید، خلاصه کنید.

گوش کنید و از قضاوت درباره آنچه که گوینده می گوید، پرهیز کنید

### موانع ارتباط موثر

دستور دادن، ابلاغ کردن

اخطار، تهدید، هشدار

موعظه، نصیحت و توصیه

وادار سازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن

قضاوت کردن، انتقاد کردن و مقصر شمردن دیگری

اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن

واریسی، بازجویی و بازپرسی

طاهره قنبریان کارشناس بهداشت روان شبکه بهداشت و درمان کازرون.