



پیام روانشناس

مهارت ارتباط مؤثر

خانم دکتر سقائزاد

کد: ۰۶/۱۴۰۱/آس س/۳۲

گروه آموزشی "سواد سلامت"

شورای تخصصی سلامت روان

سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت

۵ - تحرک جسمی: (باید شنونده ای باشیم که

ژست های مختلف را نشان داده و با حالت چهره

نشان دهد که به طرف مقابل گوش کرده است)

۶ - تماس چشمی: (به طرف مقابل نگاه کنیم)

۷ - ارتباط چهره به چهره

۸ - ایجاد محیطی غیر مزاحم توأم با آرامش:

(باید هر گونه محرک اضافی در حین تعامل را

حذف کرده و همه حواس خود را به وی متمرکز

نماییم).

گوش دادن فعال

شنونده خوب شنونده ای است که ساکت و منفعل

نباشد و باید در تعامل با دیگری بازخورد داده و از

روش گوش دادن فعال استفاده نماید.

تکنیک های گوش دادن فعال شامل:

۱- تمرکز: (باید به تن صدا، لحن صدا، حالت چهره

و ژست های فرد مقابل دقت کرد)

۲- تحمل و صبر: (نباید صحبت طرف مقابل را قطع

کرد و باید به صحبت هایش گوش کرد)

۳- بازگویی: (انعکاس احساسات و برداشت ها از

صحبت های طرف مقابل)

۴- حساسیت نسبت به احساسات نهفته

در پی کلمات: باید احساسات طرف مقابل

را درک کرد و به او بازخورد داد. (مثلاً

ناراحت به نظر می رسی)

ارتباط چیست؟

یک فرآیند، یک جریان یا یک چرخه است که از جایی شروع و به جایی ختم می شود.

در ارتباط یک فرستنده پیامی را به گیرنده انتقال می دهد. محتوی پیام ها شامل: اطلاعات احساسی، نیازها و خواسته ها و خیلی موارد دیگر می تواند باشد.

ارتباط مؤثر

به معنای تعاملی است که در آن بتوانیم نظرات، خواسته ها و اطلاعات خود را به گونه ای بیان کنیم که قابل فهم و درک باشند و سوء تفاهمی ایجاد نکند.

اهمیت ارتباط:

(چرا باید ارتباط متناسب و مؤثری داشته باشیم؟)

- (۱) عدم تنهایی
- (۲) درک شدن و مورد حمایت و همدلی قرار گرفتن.

(۳) رسیدن به اهداف، خواسته ها و نیازها

(۴) حمایت مالی و عاطفی

(۵) مدیریت مؤثر زندگی

(۶) افزایش کارآمدی در زندگی

(۷) صمیمیت، آرامش

پیامدهای ارتباط غیر مؤثر نامتناسب:

(۱) تنهایی

(۲) نارضایتی شخصی

(۳) افسردگی

(۴) استرس

(۵) ناامیدی

(۶) کاهش عزت نفس

(۷) عدم حل مسئله

(۸) سوء تفاهم

(۹) اضطراب

(۱۰) نارضایتی های فردی

موانع ارتباط

هر واکنش کلامی یا غیر کلامی که ابراز شود و اثر منفی در روابط ایجاد کند، مانع ارتباط است.

(۱) عدم صداقت

(۲) تمسخر

(۳) انتقاد غیر سازنده

(۴) نصیحت کردن طرف ماقبل و عدم درک کردن

(۵) پیشنهادهای بی مورد

(۶) ارجاع به خود (من رو ببین چطور با مشکلات

روبرو شدم...)

(۷) بی توجهی به احساسات دیگری

(۸) عدم همدلی

(۹) قضاوت کردن

(۱۰) تهدید کردن

(۱۱) پرخاشگری

(۱۲) پرسیدن سؤالات مکرر

(۱۳) عدم گوش دادن فعال

(۱۴) مقصر شناختن طرف مقابل