



## پیام روانشناس

چگونه ارتباط بین فردی موثری داشته باشیم؟

خانم دهقان: کارشناس ارشد روانشناسی

کد: ۱۴۰۱/۱۰/آ س س ر / ۶۲

گروه آموزشی "سواد سلامت"

شورای تخصصی سلامت روان

سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت

### نه گفتن

نه گفتن فرایندی دو مرحله ای است :

۱- اعتبار بخشیدن به احساس ها، افکار و دیدگاههای طرف مقابل ۲- بیان خواسته ها و ترجیح های خود مثال: میدانم دوست داری تعطیلات نوروز در خانه پدریت باشی اما دوست دارم امسال با هم سفر برویم. فهمم چرا دوست داری اون مبل طرحدار رو بخری اما من مبل ساده تر را بیشتر دوست دارم.

در مواردی که شاهد بد رفتاری هستید می توانید بدون پر خاشگری روابط را مدیریت کنید مثلا اگر فردی با داد زدن با شما در حال صحبت است به او بگویید متوجه هستم که الان خیلی عصبانی هستید اما ممنون میشم با آرامش بیشتری صحبت کنید و نشان دهید مشتاقانه سعی در حل مسئله و گوش دادن فعال دارید

### بیان درخواست به صورت جرات مندانه

درخواست جرات مندانه موثر (نه پر خاشگرانه و منفعلانه) می تواند به شما کمک کند تا با کمترین مقاومت به آنچه می خواهید دست یابید. اگر خیلی پر خاشگرانه برخورد کنید ممکن است دیگران شما را اذیت کنند و در دادن آنچه می خواهید مقاومت به خرج دهند. اگر هم منفعل باشید ممکن است نتوانید در خواست خود را به درستی منتقل کنید، یا امکان دارد آنچنان با فروتنی درخواست خود را مطرح کنید که دیگران خیلی راحت در خواست تان را نادیده بگیرند.

### روش صحیح درخواست جرات مندانه

مودبانه از طرف مقابل بخواهید که درباره موضوع مورد نظرتان با وی وارد گفتگو شوید و سپس موارد زیر را مد نظر داشته باشید:.

بیان فکر - بیان احساس - بیان درخواست - ابراز قدردانی و اشاره به مزایای گفتگو

## ارتباط بین فردی موثر چیست؟

بیشتر هیجانهای دردناک در تعامل با دیگران، بویژه وقتی از مهارت‌های ارتباطی موثری استفاده نمی‌کنید، بوجود می‌آیند. وقتی می‌توانید خواسته‌ها و احساس‌های دیگران را به درستی بشنوید و درک کنید، و نیز خواسته‌ها و احساسات خودتان را هم به صورت شفاف و جرات‌مندانه منتقل کنید، در آن صورت، تعامل با دیگران آسانتر خواهد شد، و اضطراب و افسردگی و خشم، شرم و احساس گناه کمتری تجربه خواهید کرد.

### چرا این مهارت را بیاموزیم؟

ارتباط بین فردی موثر به روابط سالم، با معنا و با دوام منتهی می‌شود. همچنین کمک می‌کند کمتر در هیجان‌هایی چون خشم، احساس گناه، ترس از طرد یا غمگینی که محصول روابط ناکارآمد هستند، غرق شوید.

## چگونه ارتباط بین فردی موثر را انجام دهیم؟

۱- گوش دادن توجه آگاهانه ۲ - درک احساسات و خواسته خود ۳ - بیان درخواست جرات‌مندانه

وقتی با دیگران مکالمه دارید چقدر پیش آمده که ببینید در حال خیالپردازی هستید و یا دارید برای جواب دادن به آنها حرف‌هایی آماده می‌کنید؟ اینکار باعث خطر از دست دادن و درک نکردن بخش‌های مهم گفته‌های طرف مقابل می‌شود. وقتی توجه آگاهانه گوش می‌دهید متوجه تمام جزئیات مکالمات خود از جمله محتوای کلام، واکنش هیجانی، نشانه‌های غیرکلامی نظیر تن صدا، ژست‌ها، و زبان بدن می‌شوید.

### برگه گوش دادن توجه آگاهانه

وقتی داشتم با..... درباره..... حرف می‌زدم او با تن صدای..... با جلوه‌های چهره‌ای..... با زبان بدن..... به طور خلاصه گفت که..... نیاز یا نگرانی او این بود که.....

من با تن صدای..... و با جلوه‌های چهره‌ای..... زبان بدن..... به طور خلاصه گفتم. نیاز یا نگرانی من:..... پاسخ‌های هیجانی من..... هیجانها به من گفتند که.....

حدول فوق را برای چند گفتگویی که اخیراً داشته‌اید تمرین کنید ببینید از کدام قسمت‌ها غفلت کرده‌اید؟ نکته: یکی از راه‌های متمرکز ماندن بر تعاملها بیان حرف‌های وی با زبان دیگر و پرسیدن سوال است. گفته‌هایی را که شنیده‌اید خلاصه کنید و سوال کنید.

### درک احساسات و خواسته‌های خود

نا دیده گرفتن و سرکوب کردن احساس‌هایتان و بیان نکردن چیزی که از ارتباط می‌خواهید، احتمالاً دیر یا زود باعث می‌شود احساس‌های واقعی به شیوه‌ای خود را نشان دهند که به روابط آسیب بزنند.

در یک کشمکش مهم است احساس خود را بشناسید (غمگین، عصبانی و ناامید، حسود و ...)

پس از شناسایی احساسات از خود بپرسید دوست داشتید چه اتفاقی بیفتد؟ کم و بیش چه چیزی می‌خواهید؟ دوست دارید دیگران چه کاری را انجام دهند یا انجام ندهند؟