

مهارت های گفتار

نویسنده: دکتر

میتا توغی

زهره اترابی

توکلی، بیتا، ۱۳۵۱ -

مهارت های گفتمان: نویسندگان: بیتا توکلی، زهرا ترابی - تهران: نشر الکترونیکی و اطلاع رسانی جهان رایانه امین، ۱۳۹۶ - ۱۳۷ ص.

ISBN : 978-964-161-164-6

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیفا:

موضوع: گفتمان، ارتباط بین اشخاص، زبان

Discourse analysis , Interpersonal communication , Language and languages

شماره کتابشناسی ملی: ۵۱۱۰۰۰۹

۴۰۱/۴۱

۱۳۹۶ ۹م۹/۲۰۲۰

مبخرانه ملی ایران

نام کتاب:	مهارت های گفتمان
مؤلف:	بیتا توکلی، زهرا ترابی
ناشر:	نشر الکترونیکی و اطلاع رسانی جهان رایانه امین
تیراژ:	۱۰۰ جلد
تاریخ انتشار:	۱۳۹۶
نوبت چاپ:	اول
شابک:	۹۷۸-۹۶۴-۱۶۱-۱۶۴-۶
قیمت:	۹۹۰۰ تومان

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است

هرنوع استفاده تجاری و بازرگانی از این فرهنگ، اعم از بازنویس، کپی، چاپ، توزیع، ضبط کامپیوتری، فرهنگ الکترونیکی، لوح فشرده (CD)، شبکه های اطلاع رسانی، انواع ابزارهای اطلاع رسانی نظیر اینترنت، اینترنت و... و هر نوع تکثیر دیگری بطور کلی و جزئی، بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع و تعقیب قانونی است.

نشر الکترونیکی و اطلاع رسانی جهان رایانه امین



COMPUTER WORLD CO.

سایت: www.computerworld.ir

پست الکترونیکی: info@computerworld.ir

تلفن: ۰۲۰-۲۲۰۲۴۸۵۰۳ (۲۰ خط) - دورنگار: ۰۲۱-۲۲۰۲۴۸۵۴

صندوق پستی: ۱۹۶۷۷-۱۴۴۱۳

سایت فروشگاه الکترونیک: www.jahanforosh.ir

مرکز فروش: پخش پیشرو ۰۲۱-۶۶۴۱۶۱۲۱

۶۶۴۹۰۰۳۹-۶۶۴۸۸۷۳۳-۳۵



به منظور استمرار و حمایت عملی از تولید و تکثیر این گونه محصولات، از خرید کالاهای بدون نقش این هولوگرام که نسخه اصلی نمی باشند، خودداری فرمایید.

ISBN-978-964-161-164-6



- ۱.....مقدمه ناشر
۲.....مقدمه مؤلف
۳.....پیش‌گفتار

فصل ۱ فیلترهای ارتباطی ۱

- ۵.....مفهوم ارتباط
۸.....فیلترهای ارتباطی (قضاوت، ارائه‌ی راه حل، اجتناب از نگرانی‌های طرف مقابل)
۹.....(الف) قضاوت:
۱۱.....۱. انتقاد
۱۲.....۲. برچسب‌زدن و نام‌گذاری
۱۳.....۳. تشخیص‌های و تشخیص‌گذاری
۱۴.....۴. سرزنش، مزاح و ایزبایی

فصل ۲

فیلترهای ارتباطی ۲

- (ب) ارائه‌ی راه حل.....۱۸
۱.....۱. دستور.....۱۸
۲.....۲. تهدید.....۱۹
۳.....۳. اخلاقی‌سازی.....۱۹
۴.....۴. پرسش‌های زیاد و نامناسب.....۲۰
۵.....۵. نصیحت کردن.....۲۱
(ج) اجتناب از نگرانی‌های فرد دیگر.....۲۲
۱.....۱. انحراف‌سازی.....۲۲
۲.....۲. بحث منطقی.....۲۳
۳.....۳. اطمینان‌آفرینی.....۲۴
۴.....۴. مانع شماره سیزده.....۲۶

- ۲۹..... احساسات حاصل از شناخت فیلترهای ارتباطی
- ۳۰..... شنیدن و گوش کردن
- ۳۱..... مجموعه‌ی مهارت‌های گوش کردن
- ۳۲..... مهارت‌های توجه
- ۳۸..... مهارت‌های پیگیری یا گشاینده‌ها
- ۴۱..... مقدمه‌ای برای گوش دادن فعال
- ۴۴..... شکایری، فرآیند گوش دادن فعال

فصل ۴

گوش دادن ۱

- ۵۰..... تقسیم‌بندی مهارت گوش دادن فعال
- ۵۰..... ۱. پارچه‌های انعکاسی توضیحی
- ۵۲..... ۲. پاسخ‌های انعکاسی اساسی
- ۵۴..... چنانچه می‌توان احساسات گوینده را از کلامش دریافت کرد
- ۵۶..... شناخت احساسات
- ۵۸..... ۳. پاسخ‌های انعکاسی معانی
- ۵۹..... ۴. پاسخ‌های انعکاسی تلخیصی

فصل ۵ گوش دادن فعال ۲

- ۶۴..... فوائد گوش دادن فعال
- ۶۷..... شرایط لازمه‌ی گوش دادن فعال
- ۶۷..... خطر گوش دادن فعال
- ۶۸..... اشتباهات رایج در کاربرد گوش دادن فعال

فصل ۶ ابراز وجود

- ۸۰..... دو عامل مکمل در ارتباط سالم و صمیمی
- ۸۲..... نیاز به دفاع از حریم شخصی
- ۸۲..... پیوستار سلطه‌پذیری- ابراز وجود- پرخاشگری

- ۸۴..... "پیام من" یکی از مهارت‌های ابراز وجود.....
- ۸۵..... پیام تو.....
- ۸۶..... آثار منفی پیام‌های تو.....

فصل ۷ پیام من

۹۰..... دلایل نیاز به ابراز وجود.....

۱- نیاز به دفاع از حریم شخصی..... ۹۰

۲- تأثیرگذاری..... ۹۱

آ. بی‌شکسی پیام من..... ۹۱

پیام من سه بخش..... ۹۴

پیام من تأیدی-تأییدی..... ۹۷

چند نکته‌ی خانگی است بد از بیان پیام من..... ۹۸

فصل ۸ حل تعارضات به روش حل مسئله ۱

برخورد منطقی با خطای فرزندان..... ۱۰۲

حل تعارضات..... ۱۰۳

تقسیم‌بندی والدین بر اساس نوع برخورد آن‌ها با تعارضات..... ۱۰۴

حل مسئله، با روش بدون باخت، برای حل کشمکش..... ۱۰۸

مراحل حل مسئله، بر اساس بکار بستن روش بدون باخت..... ۱۰۹

۱. تشخیص و روشن نمودن مورد اختلاف..... ۱۱۰

۲. به وجود آوردن راه حل ممکن..... ۱۱۱

۳. بررسی راه حل‌های مختلف..... ۱۱۱

۴. تصمیم‌گیری در مورد بهترین راه حل..... ۱۱۱

۵. به عمل آوردن تصمیم اخذ شده..... ۱۱۲

۶. ارزشیابی بعدی..... ۱۱۲

فصل ۹ حل تعارضات به روش حل مسئله ۲

دلایل موفقیت روش بدون باخت، برای حل مسئله..... ۱۱۶

علل اهمیت گوش دادن فعال، در فرایند حل مسئله..... ۱۱۷

علل اهمیت پیام من در فرایند حل مسئله..... ۱۱۸

پذیرش

- مشکلات رایج در مهارت حل مسأله..... ۱۲۱
- آیا همیشه برای حل مسأله، نیازی به روش بدون باخت هست؟..... ۱۲۳
- خلاصه‌ای از مهارت حل مسأله (در دایره‌ای فراتر از ارتباط والد و فرزند)..... ۱۲۴

- تعریف پذیرش..... ۱۲۸
- باور عامه و یکی از تناقضات زیبایی عالم..... ۱۲۹
- نتایج تکان‌دهنده‌ی پذیرش..... ۱۳۰
- پیامدهای عدم پذیرش..... ۱۳۰
- چند نکته‌ی کلیدی در رابطه با پذیرش..... ۱۳۱
- تقسیم بندی مهارت‌های نمایش پذیرش..... ۱۳۳
۱. ارتباطات دلام..... ۱۳۳
- ۱- شاید ده‌ها..... ۱۳۳
- ۲- گویندگان فعال..... ۱۳۳
- ۳- پیام من!..... ۱۳۳
- ۴- مهارت حل مسأله..... ۱۳۳
۲. ارتباطات غیرکلامی..... ۱۳۳
- ۱- عدم مداخله به نشانه‌ی پذیرش..... ۱۳۳
- ۲- سکوت به نشانه‌ی پذیرش..... ۱۳۴
- ۳- استفاده از مهارت‌های توجه به نشانه‌ی پذیرش..... ۱۳۵

در این کتاب به آموزش روش‌های برقراری ارتباط مؤثر در خانواده پرداخته شده است؛ چراکه برای اداره کردن یک خانواده، ارتباط سالم از اهمیت بسزایی برخوردار است. پدر یا مادر بودن برای زوج‌هایی که در مهارت‌های ارتباطی از کفایت لازم برخوردارند، یکی از پاداش‌دهنده‌ترین و مسرت‌بخش‌ترین تجربه‌های انسانی است. اما زمانی که والدین بر مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط صحیح و هماهنگ مسلط نیستند، تشویش، احساس بیگانگی و تنهایی ناشی از آن، هم برای آنان و هم برای فرزندانشان به یک اندازه مخرب است.

متأسفانه شدیدترین نوع تنهایی که مشکل اصلی بشر در عصر حاضر است، در خانواده مشاهده می‌شود. نهادی که در آن، ارتباط، در حال فروپاشی است.

لذا در این کتاب با معرفی مهارت‌هایی بسیار ساده و با اندکی تمرین می‌توان به ارتباط مؤثر، که عالی‌ترین دستاورد بشری است، دست یافت.

گام‌های اولیه‌ی این ارتباط مؤثر، توانایی خوب گفتن و خوب شنیدن است، چراکه حل هرگونه تعارضی نیازمند مهارت‌های شنیداری و گفتاری است، که در این مجموعه با مصادیقی از مثال‌های واقعی در ارتباط والدین و فرزند، بدن می‌پردازیم.