

3061

۱. ۳

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

www.ketab.ir



قدردانی

تقدیر و تشکر از کمیته امداد استان یزد و سایر عزیزانی که در تهیه

مجموعه حاضر ما را یاری نمودند

مهارت‌های ارتباطی در بستر زندگی

چگونه با دیگران ارتباط مؤثر برقرار کنیم؟

مؤلفان:

عمید تشری

زهرا احمدی و دکانی

(عضو هیئت علمی دانشگاه اردکان)

بهار ۱۳۹۷

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۳۱۱-۱۰۵-۹

شماره کتابشناسی ملی : ۵۲۵۷۵۰۴

عنوان و نام پدیدآور : مهارت‌های ارتباطی در بستر زندگی : چگونه با دیگران ارتباط موثر برقرار کنیم؟
مولفان عمید تشکری ، زهرا احمدی اردکانی.

مشخصات نشر : قم: سپهر اندیشه، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری : ۱۰۴ص.

یادداشت : کتابنامه: ص. ۱۰۱.

موضوع : ارتباط بین اشخاص

موضوع : *Interpersonal communication*

موضوع : ارتباط

موضوع : *Communication*

رده بندی دیسی : ۱۵۸/۲

رده بندی کنگره : BF۶۳۷/الف ۱۳۹۷۴ هـ

سرشناسه : تشکری عمید، ۱۳۶۱ -

شناسه افزوده : احمدی اردکانی، زهرا، ۱۳۶۲ -

وضعیت فهرست نویسی : ف

قم- خیابان امامزاده ابوالهیم، پلاک ۵۳۷

۰۲۵-۳۸۸۱۴۷۱۴-۰۹۱۲۱۵۲۰۰۱۴



عنوان : مهارت‌های ارتباطی در بستر زندگی (چگونه با دیگران ارتباط موثر برقرار کنیم ؟)

ناشر : انتشارات سپهر اندیشه

گردآورنده : عمید تشکری - زهرا احمدی اردکانی

طراح جلد : سمیه خاکپور

صفحه بندی : آتنا ماندی

سال نشر : اول ۱۳۹۷

شمارگان : ۱۰۰۰ جلد

چاپ : گلودی

قیمت : ۱۵۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

۱۱	 مقدمه
۱۳	 تعریف ارتباط
۱۳	 هدف ارتباط
۱۴	 سبب ارتباط
۱۴	 - ارتباط درون فردی:
۱۵	 - ارتباط بیرونی:
۱۵	 - ارتباط عمومی (جمعی):
۱۶	 اجزاء فرایند ارتباط
۱۶	 - برقرارکنندگی ارتباط:
۱۶	 - پیام:
۱۶	 - رسانه:
۱۷	 - کانال:
۱۷	 - سر و صدا:
۱۷	 - بازخورد (فیدبک):
۱۷	 - بافت:
۱۸	 روش‌های برقراری ارتباط
۱۸	 - ارتباطات کلامی:
۱۹	 - ارتباطات غیرکلامی:
۲۰	 زبان بدن
۲۱	 - حرکات بدن:
۲۱	 - حالت‌های چهره:
۲۳	 - وضعیت‌های بدنی:
۲۳	 - بازوها و دست‌ها:

- ۲۴..... - ساق پا و مچ پا:
- ۲۵..... - حالت بدنی و تنفس:
- ۲۶..... روابط فضایی
- ۲۸..... ارتباط چشمی و نقش آن در ارتباط
- ۲۸..... - علائم روحی ارتباط چشمی:
- ۲۹..... - ارتباطات روزانه و ارتباط چشمی:
- ۲۹..... - راه‌های تقویت و ارتقاء مهارت‌های ارتباط چشمی:
- ۳۲..... زبان غیرکلامی
- ۳۲..... عناصر زبان غیرکلامی
- ۳۲..... - تن صدا:
- ۳۲..... - طنین صدا:
- ۳۳..... - تلفظ شمرده:
- ۳۳..... - سرعت گفتار:
- ۳۴..... - حجم صدا:
- ۳۵..... - آهنگ جمله:
- ۳۶..... ارتباط با خود
- ۳۶..... خودشناسی و خودآگاهی
- ۳۹..... - تصویر از خود:
- ۴۰..... - حرمت به خود:
- ۴۱..... ارتباط با دیگران
- ۴۲..... میزان موفقیت در برقراری ارتباط
- ۴۲..... مدل ارتباطات
- ۴۴..... اصول شش ماده‌ای ارتباطات
- ۴۴..... - اصل ارتباطی شماره ۱:

۴۴	- اصل ارتباطی شماره ۲:
۴۵	- اصل ارتباطی شماره ۳:
۴۵	- اصل ارتباطی شماره ۴:
۴۶	- اصل ارتباطی شماره ۵:
۴۶	- اصل ارتباطی شماره ۶:
۴۷	مراحل مهارت ارتباط بین فردی
۴۷	- مرحله اول: شروع:
۴۷	- مرحله دوم: ادامه گفتگو:
۴۸	- مرحله سوم: مرحله پایانی:
۴۹	موانع ارتباط
۴۹	- نامناسب بودن زمان و مکان:
۵۰	- نامناسب بودن وسیله و شیوه برقراری ارتباط:
۵۰	- عدم اعتبار فرستنده:
۵۱	- نامناسب بودن فضای ارتباطی:
۵۱	- ضعف در مهارت‌های ارتباطی:
۵۲	- تفاوت و فاصله در تخصص و مقام:
۵۲	- کمی اطلاعات:
۵۲	- زیادی اطلاعات:
۵۳	- محدودیت ادراک:
۵۴	- درک متفاوت از زبان ارتباطی:
۵۴	- تثبیت نظر و عقیده:
۵۵	- تشابه‌بینی (تعمیم):
۵۵	- دوگانه‌بینی (نهایت‌نگری):
۵۶	- نظرات و تصورات قبلی:

ویژگی‌های مؤثر بر اثربخشی ارتباطات میان فردی ۵۷

- گشودگی: ۵۷

- همدلی: ۵۸

- حمایت‌گری: ۵۸

- مثبت‌گرایی: ۵۹

- تساوی: ۵۹

بررسی روابط قابل ۶۱

حالت میان کودک: ۶۲

- حالت میان والد: ۶۳

- حالت میان بالغ: ۶۳

کودک، والد و بالغ در روابط اجتماعی ۶۴

- کودک - کودک: ۶۴

- کودک - والد: ۶۵

- کودک - بالغ: ۶۵

- والد - والد: ۶۵

- والد - بالغ: ۶۶

- بالغ - بالغ: ۶۶

مهارت گفتگو ۶۷

- عمل متقابل: ۶۷

- انتقال: ۶۷

- پیام: ۶۸

اصول گفتگو ۶۹

مهارت‌های مربوط به گوش دادن ۷۴

مهارت‌های مربوط به گوینده ۷۸

سبک‌های گفتگو ۸۰

- گفتگوی منفعل: ۸۰

۸۱	- گفتگوی تهاجمی:
۸۱	- گفتگوی منفعل - تهاجمی:
۸۲	- گفتگوی صریح:
۸۳	تأثیر سبک‌های گفتگو بر صمیمیت
۸۴	اهمیت هوش هیجانی در ارتباط
۸۵	چهار مهارت اصلی در هوش هیجانی
۸۵	- خودآگاهی:
۸۵	• خود - آگاهی:
۸۵	- آگاهی اجتماعی:
۸۵	- مدیریت ارتباط:
۸۶	مهارت همدلی
۸۷	- ویژگی‌های افراد همدل:
۸۷	- اثرات همدلی:
۸۸	- راه‌های افزایش مهارت همدلی:
۹۲	کنترل خشم ابزاری برای ارتباط موثر
۹۲	- ارزیابی اولیه از رویداد:
۹۳	- آرام‌سازی خود:
۹۳	- خلاق بودن از نظر عاطفی:
۹۴	- تخلیه کردن انرژی وقتی که خشمگین می‌شویم:
۹۵	مهارت‌های ارتباطی و تربیت کودک
۹۵	- کودک نوپا چگونه ارتباط برقرار می‌کند؟
۹۶	- چگونه به رشد زبانی کودک کمک کنیم؟
۹۶	گفتگو به عنوان عنصر اصلی ارتباط و تربیت
۹۶	فهرست منابع

پیشگفتار

ارتباط مؤثر با دیگران از جمله عواملی است که می‌تواند در تمام زمینه‌های زندگی برای فرد نقش تعیین‌کننده‌ای را بازی کند. مهارت‌های ارتباط مؤثر که شامل مهارت‌های گوش دادن، حرف زدن و ... می‌شود، در بستر تمام زندگی جاری‌اند و از کوچکترین اتفاقات روزمره تا بزرگترین تصمیمات فرد اثرات تأثیر خود دارند. با این نگاه باید توجه داشت و می‌توان استدلال کرد که با اهمیت‌ترین مسأله در زندگی می‌تواند مسأله‌ی ارتباط باشد و با توجه به انواع فرآیندها و سطوح ارتباط شاید بتوان گفت ارتباط مؤثر اصلی‌ترین عامل کیفیت زندگی در ابعاد روانی، شخصیتی و در قدم بعدی در زندگی زناشویی، تربیت کودک و ... است. از همین رو در سال‌های اخیر توجه زیادی به بررسی و شناخت و همچنین تقویت این مهارت‌ها شده است. در همین راستا جهت آگاهی‌بخشی و به عنوان یک قدم اساسی در انجام دادن برنامه‌ی فرهنگی، کتابچه‌ای در رابطه با مهارت‌های ارتباط مؤثر گردآوری شده است تا در اختیار خوانندگان قرار گیرد.

ارتباط مؤثر رمز موفقیت بسیاری از انسان‌ها در جنبه‌های مختلف اجتماعی، تحصیلی، زناشویی، تربیت فرزندان، و زندگی شغلی و حرفه‌ای است. اوم و مهارت‌های فنی و قابلیت و مهارت در انجام وظایف شغلی، لازمه موفقیت و پیشرفت است، اما بدون مهارت‌های دیگری مانند مهارت‌های اجتماعی، انسانی و ارتباطی، پیشرفت اگر غیر ممکن نباشد، مسلماً بسیار سوار است.

امروزه بسیاری از مشکلات ما نه در حیطه اشیاء بلکه در قلمرو انسان‌هاست و بزرگترین درمان‌کننده انسان، ناتوانی در دستیابی انسان به همکاری و تفاهم با دیگران است. فقدان مهارت در برقراری ارتباط مؤثر، مشکل بزرگ زمانه ما و عامل شکست‌ها و ناکامی‌های بسیاری از مردم است. چه بسیار زنان و شوهرانی که فاقد مهارت‌های ارتباطی هستند و در زندگی زناشویی کارشان به بن‌بست می‌گردد. کارکنان زیادی در سازمان‌ها به جهت عدم توانایی در برقراری ارتباط مؤثر، همه روزه با مشکلات متعددی با همکاران، مدیران و سرپرستان خود روبرو می‌شوند.

از دیدگاهی دیگر، روانشناسان برجسته ای چون (اریک فروم)، (کارن هورنای)، و (سالیوان) معتقدند که عدم توانایی برقراری ارتباط مؤثر، یکی از مهمترین علل حالت‌های عصبی و اختلالات روانی و رفتاری است. همانطور که بعضی از کودکان معلول، به خاطر عدم توانایی و عدم مهارت در انجام کارها در زمینه‌هایی عصبی می‌شوند، بسیاری از ما چون نمی‌دانیم در برخورد با دیگران چگونه رفتار کنیم و مهارت‌های روابط

انسانی و ارتباط مؤثر را نمی‌شناسیم، دچار عصبیت، افسردگی و کینه‌توزی نسبت به خود و دیگران می‌شویم. بنابراین یادگیری اصول و قواعد برقراری ارتباط مؤثر، خود یکی از عوامل مهم سلامت و بهداشت روانی است. با آگاهی و تمرین رموز و فنون ارتباطی، ما در فضا و محیط نوافق، تفاهم، و سازش و دوستی قرار می‌گیریم. با این همه اغلب مردم تصور می‌کنند که از مهارت لازم در برقراری ارتباط برخوردارند و کاربرد و تمرین دائمی ارتباط روزمره در کار و زندگی را کافی دانسته و آموزش را در این زمینه ضروری تشخیص نمی‌دهند.

شما در این باره چگونه فکر می‌کنید؟ آیا مایلید توانایی‌های ارتباطی خود را ارزیابی و بازنگری کنید؟ آیا مایلید درباره فرآیند و روش‌های ارتباط و سدها و موانع ارتباطی و فنون برقراری ارتباط مؤثر مطالب بیشتری بدانید. اگر چنین است این نوشتار که به این منظور تدارک دیده شده، شما را در برقراری ارتباط مؤثر و ایجاد درک و تفاهم با دیگران یاری خواهد داد.