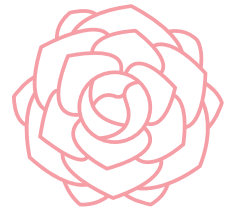


راهنمای مهارت ارتباط موثر بین فردی

Effective Interpersonal
Communication





ارتباط موثر چیست؟

ارتباط موثر مهارتی فراتر از تبادل اطلاعات است. این مهارت به درک احساسات، اهداف، انتقال و دریافت اطلاعات تمرکز دارد. در این مهارت علاوه بر اینکه بتوانید پیامی را واضح منتقل کنید، باید مهارت گوش دادن فعال را نیز داشته باشید که معنای کامل آن چه گفته می‌شود را درک کنید تا طرف مقابل احساس کند شنیده و درک شده است.

اکثر افراد گمان می‌کنند مهارت ارتباط موثر مهارتی است که به صورت غریزی باید در انسان وجود داشته باشد؛ اما اغلب اوقات، وقتی سعی می‌کنیم با دیگران ارتباط برقرار کنیم، در رساندن پیام و بیان درخواست‌های مان دچار مشکل و ابهام می‌شویم. ما یک چیزی می‌گوییم، دیگری چیز دیگری می‌شنود و برداشت می‌کند و نهایتاً سوءتفاهم و خطا و تنش در رابطه به وجود می‌آید.

نداشتن مهارت ارتباط موثر می‌تواند چالش‌های متفاوتی را در زندگی شخصی و شغلی ایجاد کند. اگر شما هم در تلاش



برای بهبود ارتباط با خانواده یا همکاران خود هستید، یادگیری این مهارت‌ها می‌تواند ارتباطات شما را سالم، سازنده و عمیق‌تر کند؛ همچنین اعتماد و احترام بیشتری ایجاد کند و عامل سلامت اجتماعی در ابعاد کلان شود.

در این بوکلت به آموزش برخی از تکنیک‌ها و تمرین‌های کاربردی، مهارت ارتباط موثرترین فردی پرداخته‌ایم.



مشخص کردن اهداف ارتباطی

برای استفاده از مهارت‌های ارتباط مؤثر، در گام نخست باید مشخص کنید هدف شما از برقراری ارتباط چیست؟ این سوالات را از خود پرسید.

● چقدر مهم است که در این ارتباط به هدفم و آن چه می‌خواهم برسم؟

● چه زمانی مهم است طوری رفتار کنم که بتوانم روابط خود را با دیگران حفظ کنم؟

● چه زمانی مهم است طوری رفتار کنم که دیگران حس خوبی از رابطه با من داشته باشند؟

● چقدر مهم است که عزت نفس خود را حفظ کنم؟

● تا کجا و تا برقراری چه شرایطی به درخواست یا هدف خود ادامه خواهم داد؟

● تا چه زمانی لازم است سر حرف خود بمانم؟



در ایجاد ارتباط چه چیزی باعث می شود به هدف های تان برسید؟

نداشتن مهارت: در حقیقت شما نمی دانید چه بگویید یا چطور رفتار کنید.

افکار نگران کننده: شما مهارت را دارید اما افکار نگران کننده با آن چه برای رسیدن به هدف انجام می دهید یا می گوئید تداخل دارند.

(۱) نگرانی در مورد نتایج بد و منفی

مثال: «از من خوشش نمی آید، رابطه اش را با من قطع خواهد کرد».

(۲) نگرانی در مورد اینکه لیاقت یا شایستگی رسیدن به هدف تان را دارید یا نه.

مثال: «خودم درست کار نکردم. لیاقت این ترفیع شغلی را ندارم».

(۳) نگرانی در مورد اثربخش نبودن و روی خود برچسب زدن.

مثال: «من این کار را درست انجام نخواهم داد. عجب آدم بی دست و پایی هستم.»



هیجان‌ات: شما مهارت را دارید، اما هیجان‌ات (مانند عصبانیت، کلافگی، ترس، احساس گناه، غم) قدرت هر رفتار صحیح یا گفتگویی را از شما می‌گیرند.

زبان بدن متناقض: زبان بدن شما در برقراری ارتباطات تان بسیار موثر است و نباید با کلام شما در تضاد باشد. اگر شما یک چیز را بگویید، اما زبان بدن شما چیز دیگری را بیان کند، شنونده شما احتمالاً احساس می‌کند که شما صادق و روراست نیستید. به عنوان مثال، شما نمی‌توانید درحالی‌که سر خود را به نشانه نه گفتن تکان می‌دهید، در تایید طرف مقابل تان بله بگویید.

نمی‌توانید تصمیم بگیرید: شما مهارت را دارید، اما نمی‌توانید تصمیم بگیرید که واقعا چه می‌خواهید. یا اینکه نمی‌توانید تعادلی بین مدیریت خواسته‌های خود برقرار کنید.

محیط اطراف: شما مهارت را دارید اما لزوماً دنیا تحت کنترل شما نیست.

مثال:

- دیگران قدرت بیشتری از شما دارند، حتی علیرغم تمام تلاشی که شما می‌کنید.
- ممکن است دیگران قصدی داشته باشند که نمی‌خواهند شما به آن چه می‌خواهید برسید.
- تنها راهی که دیگران را وادار به انجام خواسته خود کنید، قربانی کردن عزت نفس تان است.



تمرین: موانع ارتباط موثر بین فردی

چند موقعیت ارتباطی در زندگی شخصی و کاری را تصور کنید و بنویسید که مطابق با موارد ذکر شده بالا موانع تان چه بوده و چه راهکاری برای آن استفاده کرده‌اید؟

شرح موقعیت اول:

موانع ارتباطی:

راهکار:

شرح موقعیت دوم:

موانع ارتباطی:

عوامل موثر بر شدت تقاضا و جرات مندی

قبل از درخواست چیزی یا قبل از اینکه به درخواستی نه بگویید، باید تصمیم بگیرید تا چه حد می خواهید بر سر حرف و جایگاه خود محکم بایستید. برخی از عواملی که بر این تصمیم گیری موثر هستند را با هم مرور می کنیم:

توانایی خودتان و طرف مقابل

+ آیا طرف مقابل توانایی دارد آن چه را من می خواهم، انجام دهد؟

○ اگر بله، شدت تقاضا را افزایش دهید.

+ آیا من آن چه را که طرف مقابل می خواهد در اختیار دارم؟

○ اگر نه، شدت نه گفتن را زیاد کنید.

اولویت های خودتان

+ آیا هدف تان خیلی مهم است؟

○ اگر بله، شدت را افزایش دهید.

+ آیا رابطه تان با فرد مقابل متزلزل است؟

○ اگر بله، کاهش شدت را در نظر بگیرید.



+ آیا تهدیدی برای احترام به خودتان وجود دارد؟

○ شدت را مطابق ارزش‌های‌تان تعیین کنید.

تأثیر عمل شما بر روی احترام به خود

+ آیا من عموماً برای خودم کاری انجام می‌دهم؟ آیا مراقب هستم که درمانده به نظر نرسم؟

○ اگر بله، شدت تقاضا را افزایش دهید.

+ آیا نه گفتن، حتی اگر خردمندانه باشد، باعث می‌شود به خودم حس بدی داشته باشم؟

○ اگر نه، شدت نه گفتن را افزایش دهید.

حقوق اخلاقی و قانونی خودتان و طرف مقابل در وضعیت موجود

+ آیا طرف مقابل باید مطابق قانون یا اخلاق آن‌چه را از او می‌خواهم به من بدهد؟

○ اگر بله، شدت تقاضا را افزایش دهید.

+ آیا مطابق قانون یا اخلاق موظفم آن‌چه را طرف مقابلم می‌خواهد به او بدهم؟ اگر نه بگویم آیا حقوق او پایمال خواهد شد؟

○ اگر نه، شدت نه گفتن را افزایش دهید.



قدرت و نفوذتان بر روی یکدیگر

+ آیا من مسئولم که فرد مقابل را فقط راهنمایی کنم یا کنترل بیشتری روی او در این کار دارم؟

○ اگر بله شدت تقاضا را افزایش دهید.

+ آیا فرد مقابل بر من قدرت و نفوذ دارد؟ آیا آن چه از من می‌خواهد در محدوده قدرت و نفوذ او است؟

○ اگر نه، شدت نه گفتن را افزایش دهید.

نوع رابطه‌ای که با طرف مقابل دارید

+ آیا درخواستم با نوع رابطه مطابق است؟

○ اگر بله شدت تقاضا را افزایش دهید.

+ آیا درخواست طرف مقابل با نوع رابطه کنونی مطابق است؟

○ اگر نه، شدت نه گفتن را افزایش دهید.

تأثیر عمل شما بر روی اهداف بلند مدت

در برابر اهداف کوتاه مدت

+ آیا تقاضا نکردن من که موجب صلح و دوستی در لحظه اکنون می‌شود، یا ممکن است در آینده مشکلاتی به بار آورد؟

○ اگر بله شدت تقاضا را افزایش دهید.



+ آیا تسلیم در برابر صلح و دوستی کنونی مهم تر از بقا و تاثیرات مثبت طولانی مدت این رابطه است؟ آیا به مرور از اینکه نه گفته ام پشیمان خواهم شد؟

○ اگر نه، شدت نه گفتن را افزایش دهید.

درجه دادن و گرفتن در رابطه شما

+ من چه کارهایی برای فرد مقابل انجام داده ام؟ آیا به اندازه ای که کاری برای او انجام می دهم، تقاضا دارم؟

○ اگر بله شدت تقاضا را افزایش دهید.

+ آیا به طرف مقابل لطفی بدهکار هستم؟ آیا او اغلب در حق من خوبی می کند؟

○ اگر نه، شدت نه گفتن را افزایش دهید.

آمادگی برای درخواست

+ آیا همه واقعیت هایی را که پشت درخواستم است، می دانم؟ آیا درخواستم شفاف است و می دانم دقیقا چه می خواهم؟

○ اگر بله شدت تقاضا را افزایش دهید.

+ آیا درخواست طرف مقابل شفاف است؟ آیا می دانم با چه چیزی موافقت می کنم؟

○ اگر بله شدت تقاضا را افزایش دهید.



زمان بندی درخواست

+ آیا برای بیان تقاضایم زمان مناسبی است؟ آیا طرف مقابل در حال و هوای شنیدن و توجه به من است؟ آیا الان موقعیت خوبی است که از او درخواستی کنم؟ آیا او در موقعیتی است که به من جواب مثبت بدهد؟

○ اگر به شدت تقاضا را افزایش دهید.

+ آیا الان زمان مناسبی برای نه گفتن است یا باید مدتی برای جواب دادن ایجاد فرصت کنم؟

○ اگر زمان مناسبی است. شدت نه گفتن را افزایش دهید.



تکنیک‌های ارتباط موثر بین فردی در رفتاردرمانی دیالکتیک

همه ما برای برقراری و حفظ روابطمان، نحوه بیان خواسته‌هایمان، برخورد قاطعانه و حفظ عزت نفسمان نیاز به آموزش مجموعه‌ای از مهارت‌های رفتاری داریم. در این بخش به ۳ تکنیک کاربردی مبتنی بر روش رفتاردرمانی دیالکتیک و تمرین‌های مهارت ارتباط موثر می‌پردازیم:

- مهارت‌هایی که برای بیان خواسته‌هایمان یا نه گفتن نیاز داریم. **(ذکاوت من)**
- مهارت‌هایی که برای ایجاد و حفظ روابط سالم با دیگران نیاز داریم. **(اهدا)**
- مهارت‌هایی که برای ایجاد و حفظ عزت نفس خودمان نیاز داریم. **(عادل)**



تمرین

الف) با پاسخ به سوالات زیر مشخص کنید از کدام یک از مهارت‌های بالا می‌خواهید کمک بگیرید:

چه می‌خواهم بگویم؟ به چه کسی؟ چرا؟ و در کجا؟

ب) پس از پاسخ به سوالات، اولویت به کارگیری هر مهارت را برای خود مشخص کنید.

ایجاد و حفظ رابطه

بیان نیازها و به دست آوردن آن چه می‌خواهید

حفظ و تداوم عزت نفس‌تان

ذکاوت من؛ مهارت‌هایی که برای بیان خواسته‌های مان یا نه گفتن نیاز داریم.

چطور چیزی را درخواست کنم، چطور مشکلی را حل کنم، یا کاری کنم دیگران به من گوش بدهند؟ طوری رفتار کنید که احتمال اینکه آن چه می‌خواهید را به دست آورید بالا ببرد.

از خود پرسید:

● دلم چه می‌خواهد، باید چه بکنم؟

● چطور هدفی را که می‌خواهم به دست آورم؟

● چگونه می‌توانم به طور موثر «نه» بگویم؟

با تمرین کردن مهارت‌های «ذکاوت من» می‌توانید ارتباطات بین فردی را بهبود دهید:

توصیف: سعی کنید بدون قضاوت و واقعی موقعیت را توصیف کنید.

کلمات: احساسات و عقاید خود را با بیان (من) شروع کنید. (من احساس می‌کنم، من دلم می‌خواهد، من فکر می‌کنم). از بیان تو باید پرهیزید.

مثال: من کلافه شده‌ام، چون چهار روز است منتظرم با شما درباره کاهش دستمزد صحبت کنم.



وضوح و قاطعیت: حرف‌های تان را واضح و مختصر بگویید. همه حرف‌هایی را که آماده کردید، بگویید. در زمان لازم با صدای رسا و واضح «نه» بگویید. به یاد داشته باشید فرد مقابل نمی‌تواند فکر شما را بخواند.

نفع: با توضیح دادن نکات مثبت درخواست خود، فرد مقابل را تشویق کنید. تشویق را بعد از رسیدن به درخواست تان نیز ادامه دهید.

ذهن آگاهی: تمرکز خود را بر آن چه می‌خواهید انجام دهید بگذارید و از چیزهایی که حواس تان را پرت می‌کند اجتناب کنید. مدام به هدف خود بازگردید، حملات را نادیده بگیرید و به اثبات حرف خود ادامه دهید.

اعتماد به نفس: با فرد مقابل تماس چشمی برقرار کنید. با صدای آرام و زیر لب سخن نگویید. قامت تان را راست کنید و سرتان را بالا بگیرید.

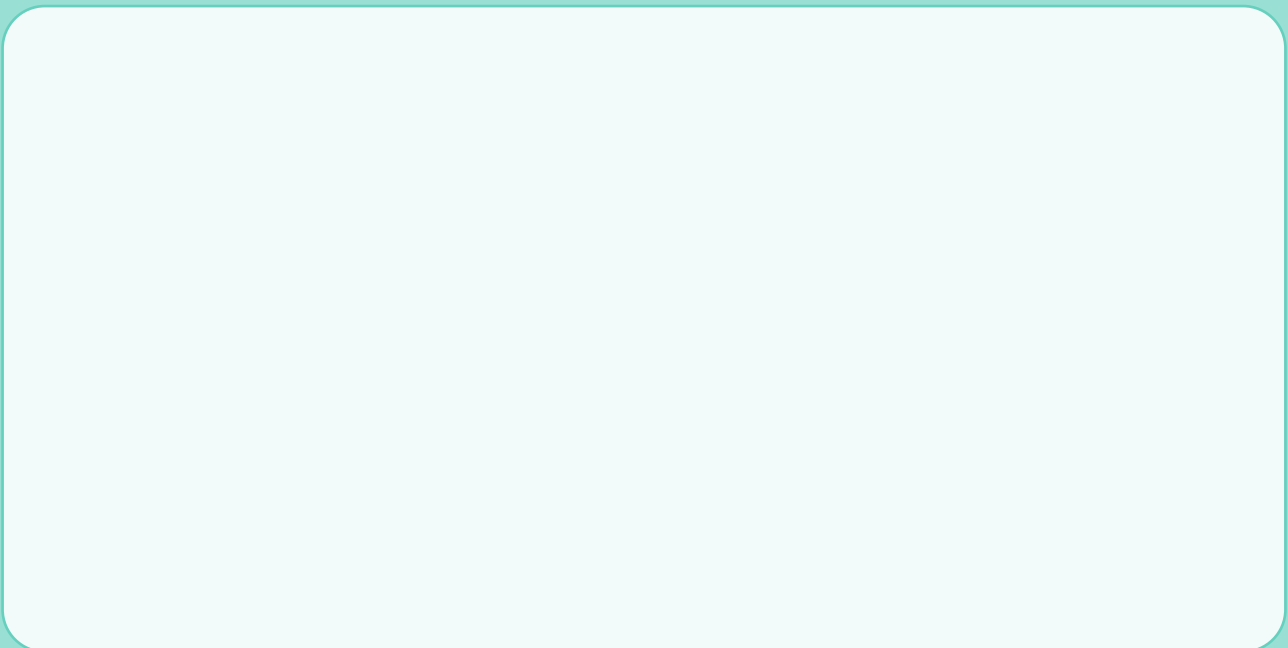
مذاکره برد برد: آمادگی داشته باشید، گاهی برای گرفتن امتیازی مجبورید امتیازی نیز متقابلاً بدهید. نظر طرف مقابل را پرسید. برای حل مشکل راه‌حلی متعددی ارائه دهید. گاهی اوقات هم باید دست از بحث بکشید و موافقت کنید.



تمرین مهارت ذکاوت من

موقعیتی را توصیف کنید که در آن از مهارت‌های ذکاوت من استفاده کردید.

- چه اتفاقی منجر به بروز چه اتفاقی شد؟
- چه کسی چه کاری انجام داد؟
- مشکل شما دقیقا چه بود؟
- درخواست‌تان از فرد مقابل چه بود؟
- از کدام مهارت‌ها استفاده کردید و آن‌ها را دقیقا چگونه به کار بردید؟
- از به کارگیری مهارت‌های (ذکاوت من) چه نتیجه‌ای گرفتید؟



هدا؛ مهارت‌هایی که برای ایجاد و حفظ روابط سالم با دیگران نیاز داریم.

برای اثربخشی، حفظ و تداوم روابط سالم و مثبت می‌توانید از مهارت اهدا که مخفف (اعتباربخشی، هجوم نبردن، دل دادن، آرام بودن) است، استفاده کنید:

چه زمانی مهم است که:

- طوری رفتار کنید که بتوانید روابط خود با دیگران را پایدار و سالم نگه دارید؟

- طوری رفتار کنید تا دیگران نیز نسبت به رابطه‌شان با شما احساس خوبی داشته باشند؟

با استفاده از مهارت‌های «هدا» می‌توانید ارتباطات بین‌فردی را بهبود دهید:

اعتباربخشی کنید

- نشان دهید که احساسات یا نظرات فرد مقابل را درک می‌کنید.

- عدم قضاوت‌تان را تماماً و کاملاً نشان دهید.



هجومی رفتار نکنید

- مهربان باشید و احترام بگذارید.
- حمله نکنید، تهدید نکنید، قضاوت نکنید.
- مراقب لحن صحبت کردن تان باشید.

دل دادن ؛ با رغبت مشارکت کنید

- وسط حرف کسی نپرید و یا صحبت دیگری را قطع نکنید.
- تماس چشمی مناسب با فرد دیگر برقرار کنید.
- همدلانه گوش بدهید و در برابر صحبت دیگران رغبت نشان دهید.
- زبان بدن تمسخرآمیز نداشته باشید.

آرام و مهربان باشید

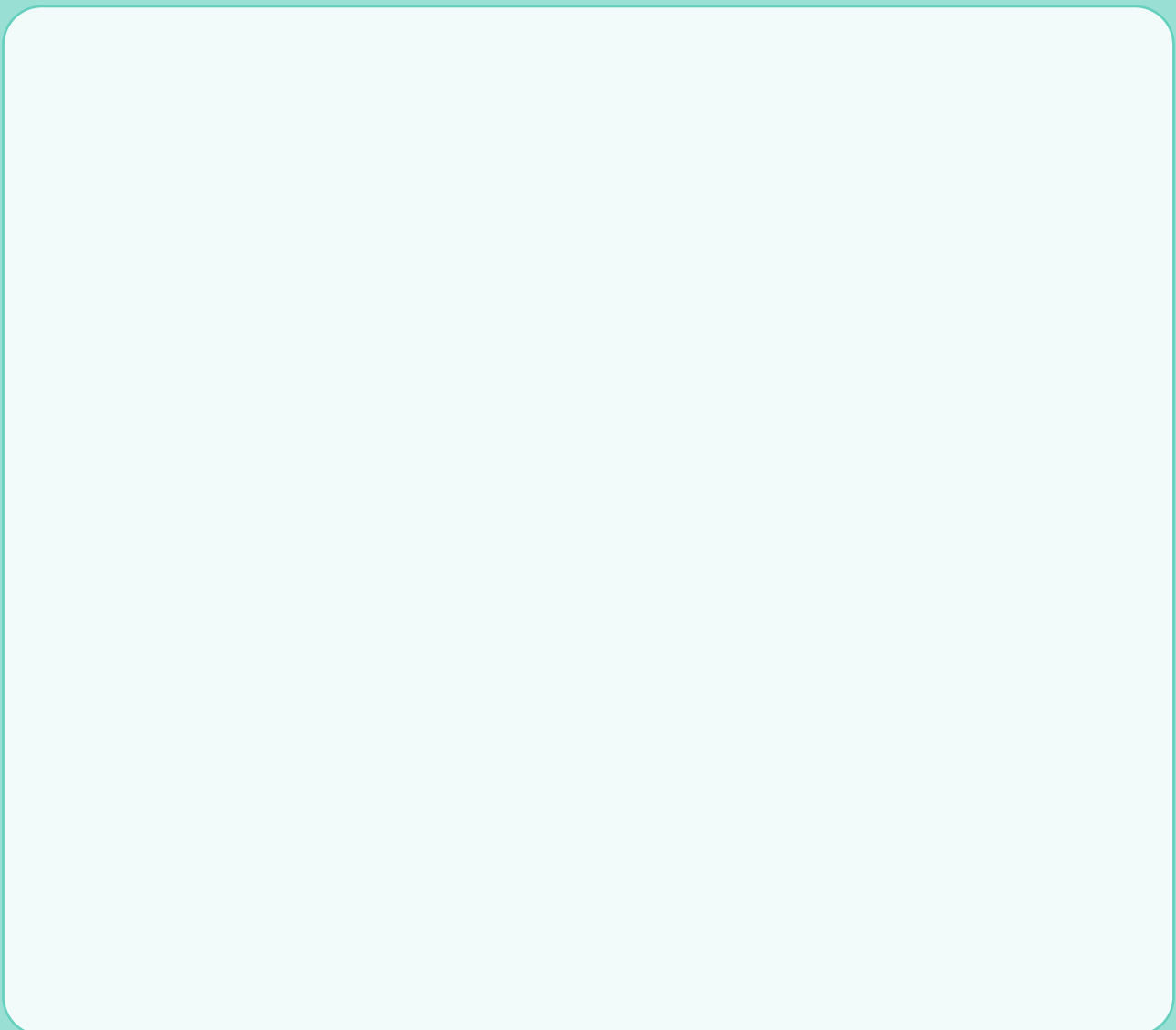
- لبخند بزنید، کمی شوخ طبع باشید.
- نگرش‌ها و طرز برخوردهای قضاوت‌کننده را متوقف کنید.
- زبان بدنی تهدیدکننده نداشته باشید.



تمرین مهارت اهدا

موقعیتی را توصیف کنید که سعی کردید در آن از مهارت‌های اهدا استفاده کنید.

- سعی کردید با چه کسی ارتباط موثری داشته باشید؟
- نتیجه این تلاش و ارتباط چه شد؟
- بعد از به کار بردن مهارت‌های اهدا چه احساسی را تجربه کردید؟



عادل؛ مهارت‌هایی که برای ایجاد و حفظ عزت نفس خودمان نیاز داریم.

برای تداوم روابط و احترام به خود (عزت نفس) می‌توانید از راهکارهای زیر استفاده نمایید:

عادل باشید

- چه برای خودتان و چه برای دیگران منصف و عادل باشید.

پایبند ارزش‌های‌تان باشید

- به ارزش‌ها و عقاید خودتان وفادار و پایبند باشید.
- خودتان را دست‌کم نگیرید تا به هدفی که می‌خواهید برسید.
- برای حفظ حس تعلق‌تان، از نه گفتن اجتناب نکنید.

درست‌کار و راستگو باشید

- دروغ نگویند، اگر درمانده نیستید.
- ادای یک فرد درمانده را درنیابید.
- بهانه نیابید و بیش‌ازحد اغراق نکنید.



لازم به عذرخواهی مکرر و بی دلیل نیست

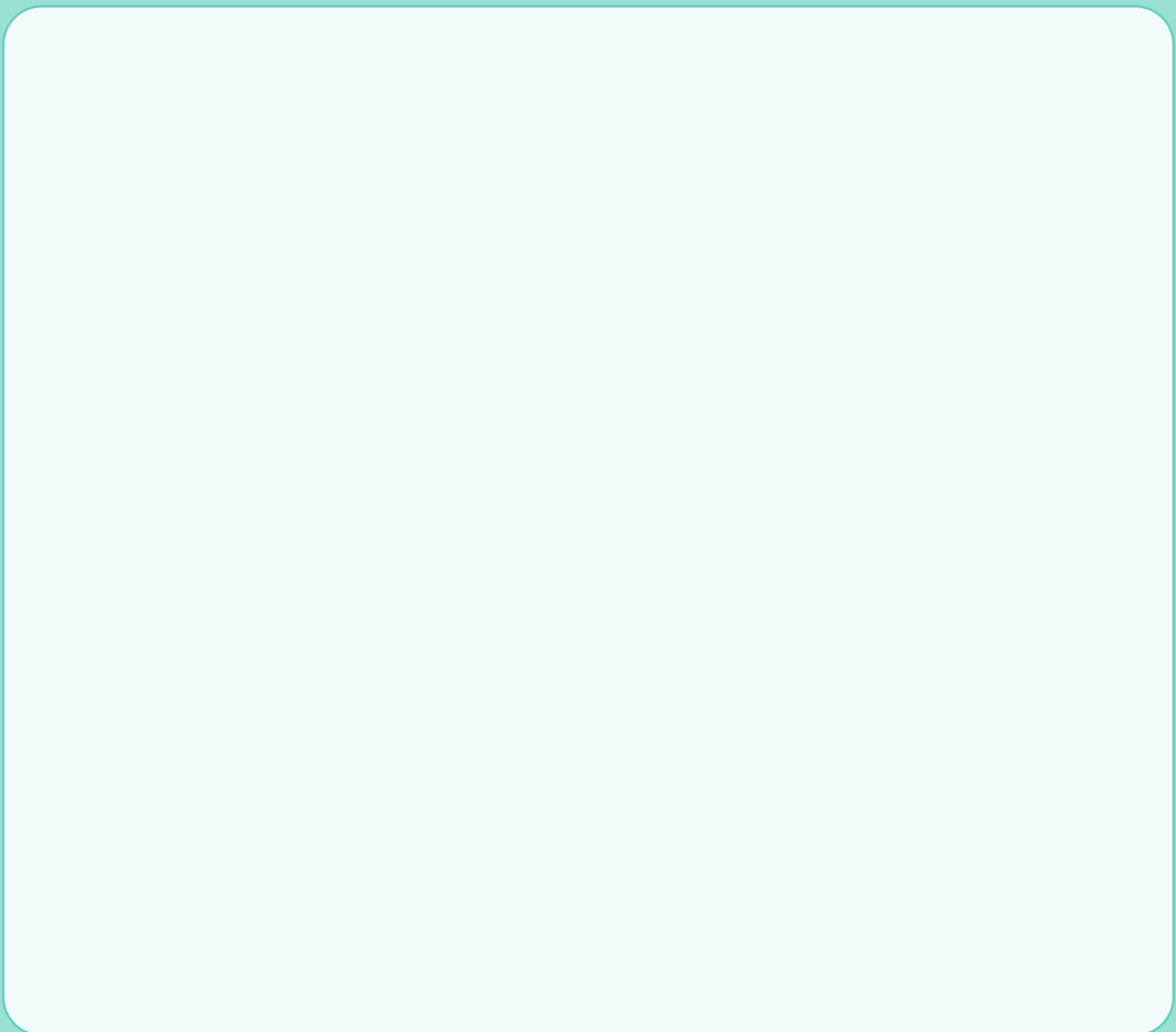
- برای رفتارهای تان، درخواست‌های تان و یا برای اینکه خودتان هستید، عذرخواهی نکنید.
- اگر به کسی بد کردید، متناسب با کار و رفتارتان عذرخواهی کنید.



تمرین: مهارت عادل

موقعیتی را توصیف کنید که سعی کردید در آن از مهارت‌های عادل استفاده کنید.

- چه کاری انجام دادید که احترام به خود را حفظ کردید؟
- بعد از به کار بردن مهارت‌های عادل چه هیجاناتی را تجربه کردید؟



چگونه یک شنونده فعال باشیم؟

یکی از ضرورت‌های برقراری ارتباط موثر بین فردی شنونده فعال بودن است. یادگیری مهارت گوش دادن و شنیدن متمرکز به ساختن ارتباطات موثر و سازنده کمک می‌کند.

تمرکز کنید: اگر دائماً تلفن خود را چک می‌کنید یا به چیز دیگری فکر می‌کنید، نمی‌توانید به شیوه‌ای فعال گوش کنید. شما باید روی تجربه لحظه به لحظه ارتباطتان متمرکز بمانید تا نکات ظریف و نشانه‌های مهم غیرکلامی را در مکالمه درک کنید.

اگر متمرکز شدن روی مباحث گفتگو برای شما سخت است، سعی کنید کلمات آن‌ها را در ذهن خود تکرار کنید، تکرار کلمات در ذهن، به شما کمک می‌کند تمرکز خود را حفظ کنید.

از تلاش کردن برای تغییر مسیر گفتگو به سمت

نگرانی‌های تان خودداری کنید: گوش دادن به معنای انتظار برای نوبت صحبت کردن شما نیست. اگر در حال شکل دادن به آن چه قرار است بعداً بگویید باشید، نمی‌توانید روی حرف‌های طرف مقابل تمرکز کنید. اغلب، گوینده می‌تواند حالات چهره شما را بخواند و بداند که ذهن شما جای دیگری است.

برای مثال از این فرهنگ جاافتاده که در حین شنیدن دردودل یک نفر خود را در شرایطی بدتر تفسیر کنید، اجتناب کنید.



علاقه خود را به آن چه گفته می شود نشان دهید: گاهی سر تکان دهید، به آن شخص لبخند بزنید و مطمئن شوید که حالت بدن شما باز و دعوت کننده است. گوینده را تشویق کنید تا با نظرات شفاهی کوچکی مانند «بله» یا «موافقم» ادامه دهد.

سعی کنید قضاوت را کنار بگذارید: باور داشته باشید که هرکدام ما براساس تجربه زیسته خود درک متفاوتی از مسائل داریم. برای این که بتوانید به طور موثر با کسی ارتباط برقرار کنید، لازم نیست که او را دوست داشته باشید یا با تمام ایده ها، ارزش ها یا نظراتش موافق باشید. با این حال، برای درک کامل آن ها باید قضاوت خود را کنار بگذارید و از سرزنش و انتقاد خودداری کنید.

ارائه بازخورد: برای بازخورد صحیح از موضوع گفتگو یادداشت بردارید و سوال کنید: «آن چه من می شنوم این است...» یا «به نظر می رسد که شما می گوئید...»، راه های عالی برای بازخورد است. جملات گوینده را به سادگی و عینا تکرار نکنید و از کلمات هم معنی و مترداف، برای روشن شدن برخی نکات سوالاتی بپرسید: «منظورت از گفتن...» یا «این همان چیزی است که می گوئید؟» همواره موضوع مورد بحث را از کلیت شخصیت افراد تفکیک کنید. مثلا در یک بازخورد به همکاران نگوئید «تو آدم سهل انگاری هستی» بلکه بگوئید «فکر می کنم در مورد این پروژه به خصوص زمان و انرژی کافی گذاشته نشده.»



قاطعیت و توانایی «نه» گفتن

یکی دیگر از تکنیک‌های ضروری برای برقراری ارتباط موثر قاطع بودن و توانایی نه گفتن است، در این بخش نکاتی برای قاطعیت در ارتباط بیان می‌کنیم:

- برای خود و گزینه‌های تان ارزش قائل شوید. شما و نظرات تان به اندازه دیگران مهم هستند.
- نیازها و خواسته‌های خود را بشناسید. یاد بگیرید که آن‌ها را بدون ضایع کردن حقوق دیگران بیان کنید.
- افکار منفی را به شیوه‌ای مثبت بیان کنید.
- خشمگین بودن اشکالی ندارد، اما باید احترام هم حفظ کنید.
- محدودیت‌های خود را بشناسید و اجازه ندهید دیگران از شما سوءاستفاده کنند.
- به دنبال گزینه‌های جایگزین باشید تا همه نسبت به نتیجه احساس خوبی داشته باشند.



چند تکنیک برای تمرین ارتباط قاطعانه

(۱) درخواست همدلانه، حساسیت و توجه را به طرف مقابل منتقل می‌کند. ابتدا موقعیت یا احساسات طرف مقابل را بشناسید، سپس نیازها یا نظر خود را بیان کنید.

مثال: می‌دانم که سرکار خیلی شلوغ بودی، اما می‌خواهم برای ما هم وقت بگذاری.

(۲) زمانی که تلاش شما در مرحله اول، برای رسیدن به هدف‌تان موفقیت‌آمیز و موثر نبود، می‌توانید از تاکید موکد استفاده کنید و قاطعانه تر برخورد کنید.

مثال: اگر شما به قرارداد پایبند نباشید، من مجبور به پیگیری قانونی خواهم شد.

اما در نظر داشته باشید که بی‌دلیل تهدید کردن جزیی از الگویی ارتباطی شما نشود.

(۳) قاطعیت را در موقعیت‌های کم‌خطر تمرین کنید تا اعتماد به نفس خود را تقویت کنید. مثال: از خانواده و همسران بخواهید تا با آنها ارتباط قاطعانه را تمرین کنید.



حفظ آرامش و کنترل هیجانات

یکی دیگر از ضرورت‌های ارتباط موثر بین فردی حفظ آرامش، تمرکز و کنترل هیجانات است در این بخش به چند تکنیک کاربردی پرداختیم:

از تاکتیک‌های توقف استفاده کنید: به خود فرصت فکر کردن بدهید. قبل از پاسخ دادن، یا برای توضیح، درخواست کنید که سوال یا موضوع بحث تکرار شود.

مکث کنید تا افکارتان را متمرکز کنید: سکوت لزوماً چیز بدی نیست، مکث باعث می‌شود کنترل بیشتری روی هیجانات خود در واکنش و پاسخ‌ها داشته باشید. اشکالی ندارد اگر برای پاسخ دادن فرصت بخواهید.

اطلاعات تکمیلی و نکات خلاصه ارائه دهید: اگر پاسخ یا موضوع گفتگوی شما بیش از حد طولانی باشد بهتر است چند نکته را خلاصه کنید و یا با عنوان کردن یک مثال شنونده را به تمرکز و شنیدن دعوت کنید در غیر این صورت توجه شنونده را از دست خواهید داد.

واضح و آرام صحبت کنید: در بسیاری از موارد نحوه بیان کردن به اندازه موضوع بحث اهمیت دارد. واضح صحبت کنید، لحن یک‌نواخت داشته باشید و تماس چشمی برقرار کنید. زبان بدن خود را آرام و گشاینده نگه دارید.



با یک نتیجه‌گیری موضوع را جمع کنید و سپس متوقف

شوید: توضیحات خود را خلاصه و جمع‌بندی کنید و سپس صحبت‌تان را متوقف کنید، حتی اگر توقف شما باعث سکوت در فضای حاضر شد، شما مجبور نیستید سکوت را با ادامه توضیحات اضافه از بین ببرید.

مهارت ارتباط موثر بین فردی به ما کمک می‌کند تا در ارتباط با دیگران از جرات‌مندی بیشتری برخوردار شویم و در روابط خود چیزی را که می‌خواهیم به دست آوریم، همچنین قدرت نه گفتن و برخورد قاطعانه در ما تقویت شود. با یادگیری این مهارت، توانایی مقابله با تعارض‌ها، استمرار روابط و حفظ احترام به خویشان بالاتر می‌رود.



ارتباط موثر یک مهارت سخت و پیچیده نیست، بلکه به راحتی و با تمرین می‌توانید به مرور آن را به دست آورید. مهم‌ترین دستاوردی که با استفاده از این مهارت حاصل می‌شود، توانایی درک اطرافیان تان است.

در این بوکلت سعی کردیم به تکنیک‌ها و تمرین‌های کاربردی در جهت افزایش مهارت ارتباط موثر بین فردی پردازیم. پیشنهاد می‌کنیم تمرین‌هایی مختصر که زمان زیادی هم از شما نمی‌گیرد به صورت مستمر انجام دهید، مطمئن باشید پس از مدتی مهارت تان بهبود می‌یابد.



جزوه «مهارت جویان دی-بی-تی» بنیاد خیریه امید مهر

<https://www.wikijob.co.uk/interview-advice/competencies/communication>

<https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/effective-communication.htm>

<https://www.coursera.org/articles/communication-effectiveness-development/overcoming-anger>

ترجمه و تلخیص:

محفل کاروکسب سلامتپاد



راه‌های ارتباطی

[in](#) [@](#) salamatpaad
salamatpaad.com

