



مہارت ارتباط موثر

دکتر داوری نژاد- بوردتخصصی
اعصاب و روان-مشاور

سناریو



- تعریف ارتباط
- عناصر و اجزاء ارتباط
- شناخت و درک اجزاء ارتباط
- سبکهای ارتباطی
- مهارت گوش دادن
- موانع ارتباطی
- مشارکت در مباحث و همفکری
- مثالهای واقعی از ارتباط



هرکس که
بخواهد
کاری را
انجام دهد
راهش را
پیدا میکند
و هرکس که
نخواهد
کاری را
انجام دهد
بهاته اش را





Life skills----WHO

● Effective communication

- Problem solving
- Decision making
- Creative thinking
- Critical thinking(نقاد)
- Interpersonal relationship skills
- Self awareness
- Empathy
- Coping with emotions
- Coping with stress
- Assertiveness

بحث ارتباط مثل رژیم غذایی



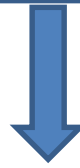
ارتباط چیست؟

ژنتیکی؟

ترکیبی
از هر دو؟

مهارت؟

موقعیت ناخوشایند



غیر ارادی

ارادی

بیان نادرست

ارتباط ناسالم

بیان درست

ارتباط سالم

چگوارا:

وقتی وارد میشوی لباست معرفتوست
و وقتی میروی حرفهایت.

نحوه برقراری ارتباط شما؟

- در حالت شادی و حال خوب؟
- در حالت عصبانیت و خشم ورنجش؟
- نحوه مقابله با انتقاد؟
- وقتی طرف مقابل غیرمنطقی است؟

- ارتباط یکی **مهارت** است
بنابر این باید آن را آموخت



اهمیت ارتباط و تاثیرات آن

ارتباط ناسالم
و موقعیت
ناخوشایند

استرس
واضطراب

هیپوتالاموس-
هیپوفیز

افزایش فشارخون
افزایش ضربان قلب
درد قلبی

A
C
T

افزایش سیستم
سمپاتیک
چو عضوی
بدرد.....

آماده باش

کورتیزول-اپی نفرین-نوراپی

انقباض عضلانی
خون و اکسیژن
وانرژی

کبد

کلیه

اندامها

گوارش

❖ اثرات کوتاه مدت کورتونها

- مصرف انرژی
- افزایش فعالیت قلبی عروقی
- مهار عملکردهایی مثل:
- رشد
- تولید مثل
- ایمنی

خصوصیات زن خوب

نجیب

خاتمه دار

مثل ماه

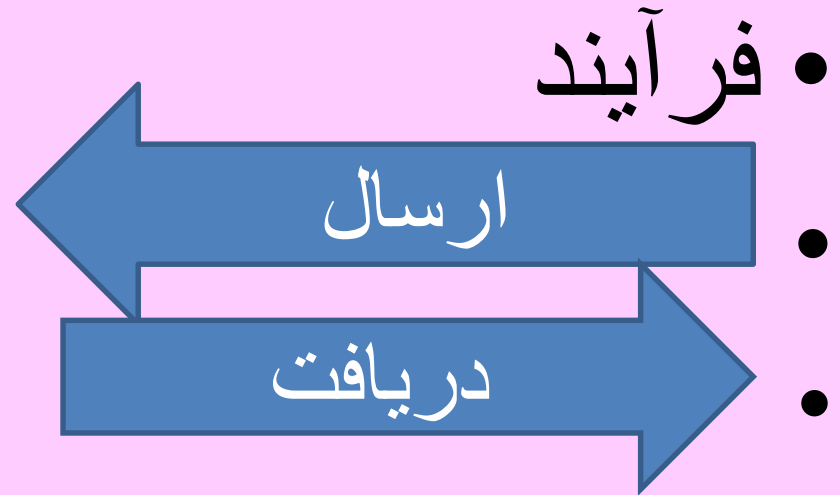
ديابت

پاتوفيزيولوژی
اییدمیولوژی
علائم بالینی
سیر و پروگنوز
درمان

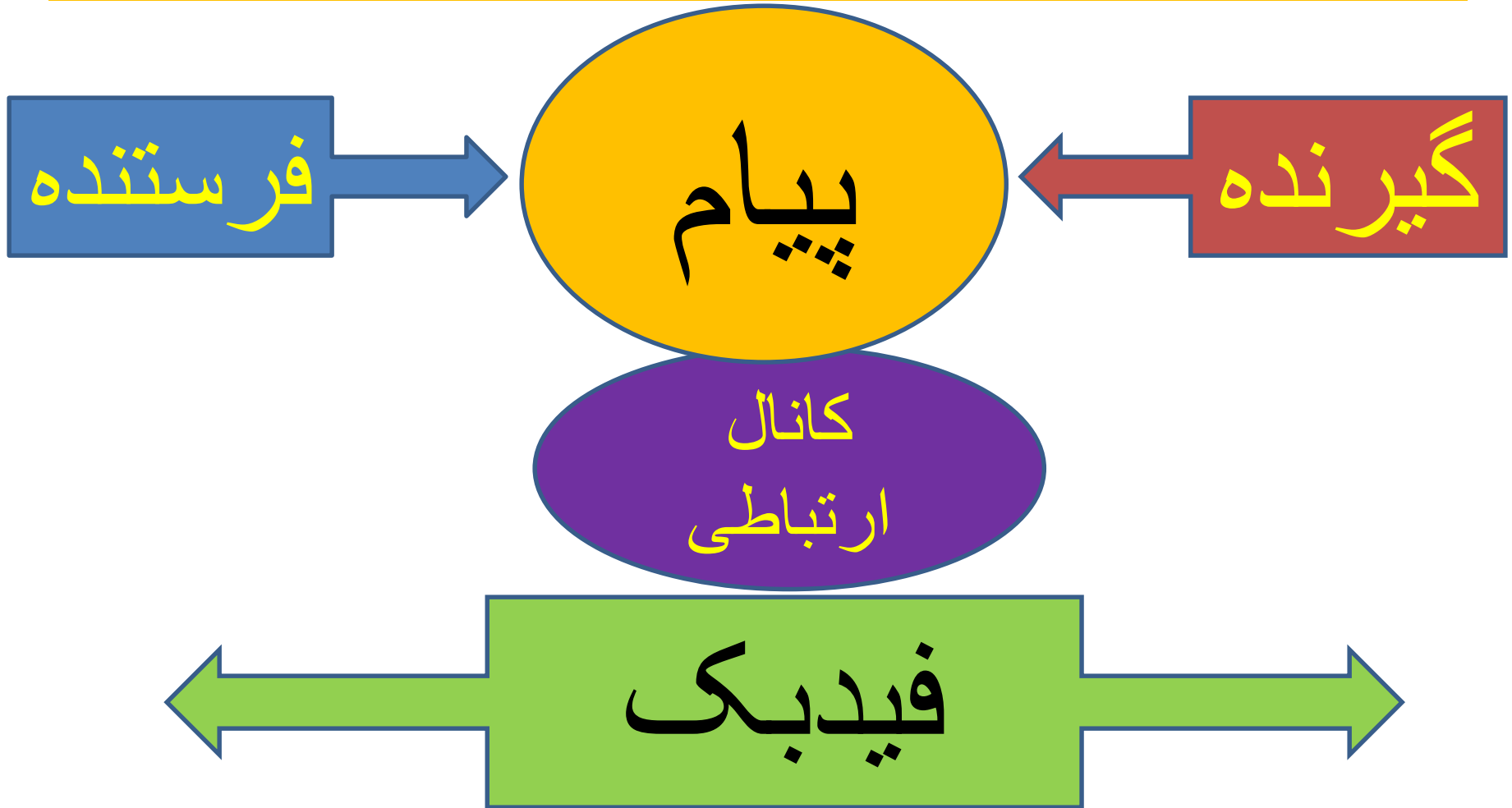


تعريف ارتباط

كلام
و غير كلام



اجزاء اور تباط ؟



اهمیت ارتباط

- ارتباط تنها وسیله انتقال اطلاعات به دیگران است.
- ارتباط تنها وسیله دریافت اطلاعات از دیگران است.
- باعث ایجاد و تداوم صمیمیت می شود
- تصحیح سوء برداشت ها و سوء تفاهم ها فقط از طریق برقراری ارتباط میسر می باشد.
- پیش شرط هر نوع آموزش موثر
- لازمه رشد اجتماع است
- باعث سلامت جسم و روان می شود
- بهره وری شغلی و موفقیت را افزایش میدهد
- باعث رضایتمندی از زندگی میشود
- تمامی آسیب های فردی و اجتماعی ریشه در ارتباط ناسالم دارند.
- بیانگر **میزان توانایی و اعتماد به نفس ما** بوده و باعث افزایش میزان ارزش و احترام ما نزد دیگران می گردد
- **مثل ریلی است که زمینه همه مهارتهاست.**

بهره وری شغلی و موفقیت را افزایش میدهد

- تحقیقات نشان داده است که **۷۵%** از اوقات روزانه ما صرف ارتباط با دیگران می‌شود و شاید بتوان گفت **۷۵%** موفقیت‌های ما به روابطمان وابسته است.
- بر اساس مطالعات حدود **۶۵ درصد** از مشکلات کاری به علت وجود ارتباطات ضعیف می‌باشد.

از نظریک خانم

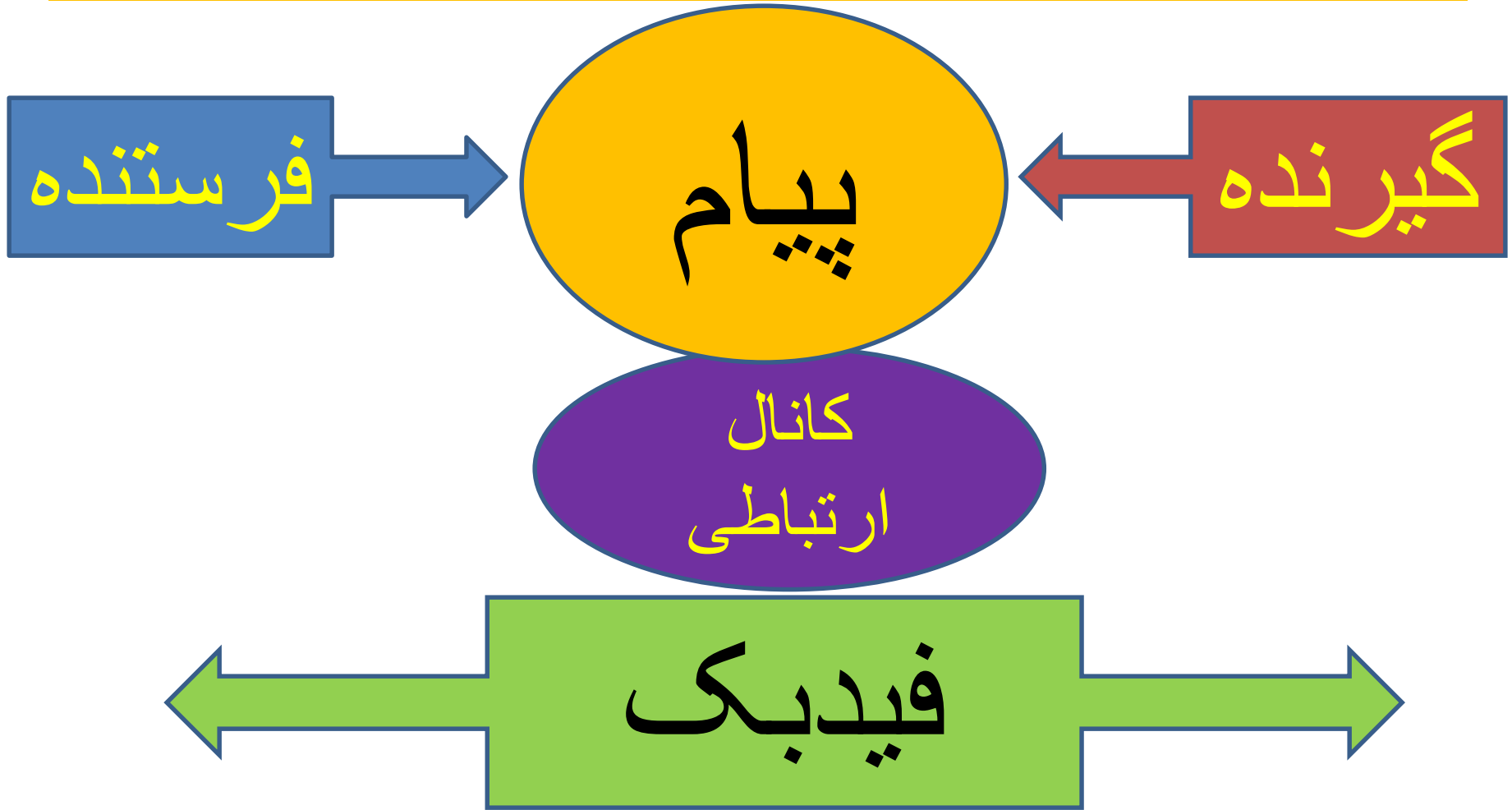
- بی عیب ترین مرد دنیا = پدرش
- زن ذلیل ترین مرد دنیا = برادرش
- خوش تیپ ترین مرد دنیا = پسرش
- مظلوم ترین مرد دنیا = پدر شوهرش
- قدرشناس ترین مرد دنیا = دامادش
- بی عاطفه ترین و بدترین مرد دنیا = همسرش



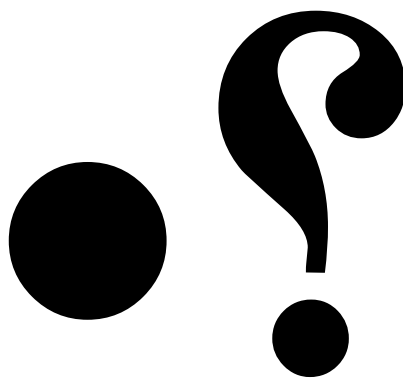
بیماریهای سایکوسوماتیک

- آسم
- فشارخون
- سندرم روده تحریک پذیر
- خارش
- کهیر
- پرنوشی
- میگرن

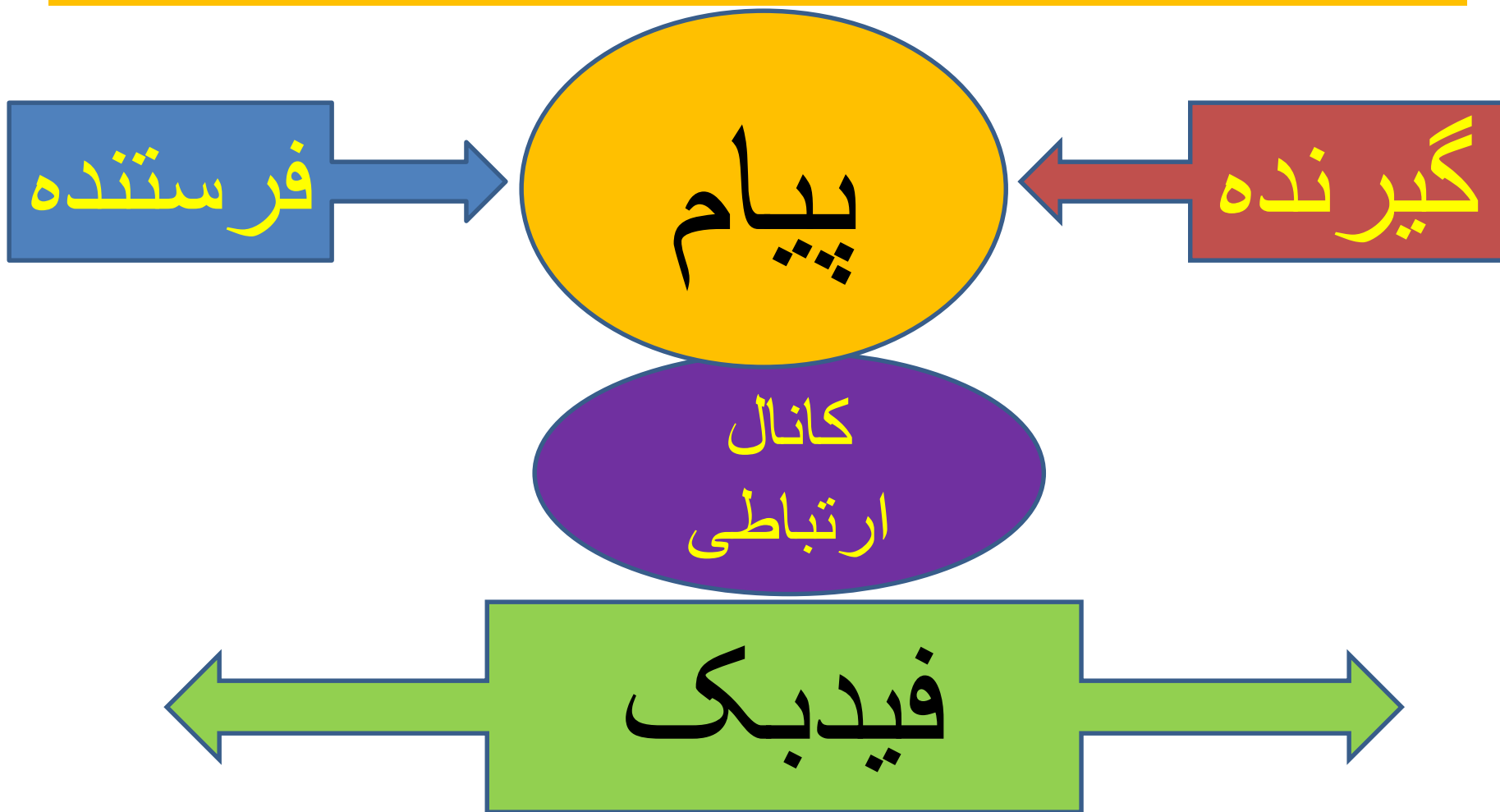
اجزاء اور تباط؟



سوء تفاهم



اشکال در هر کدام از اجزاء ارتباط



دختر کوچولو و موهای سفید مادر بزرگ



سوال؟

- بنظر شما نقش کدامیک از اجزاء ارتباط در ارتباط صحیح و سازنده بیشتر است؟

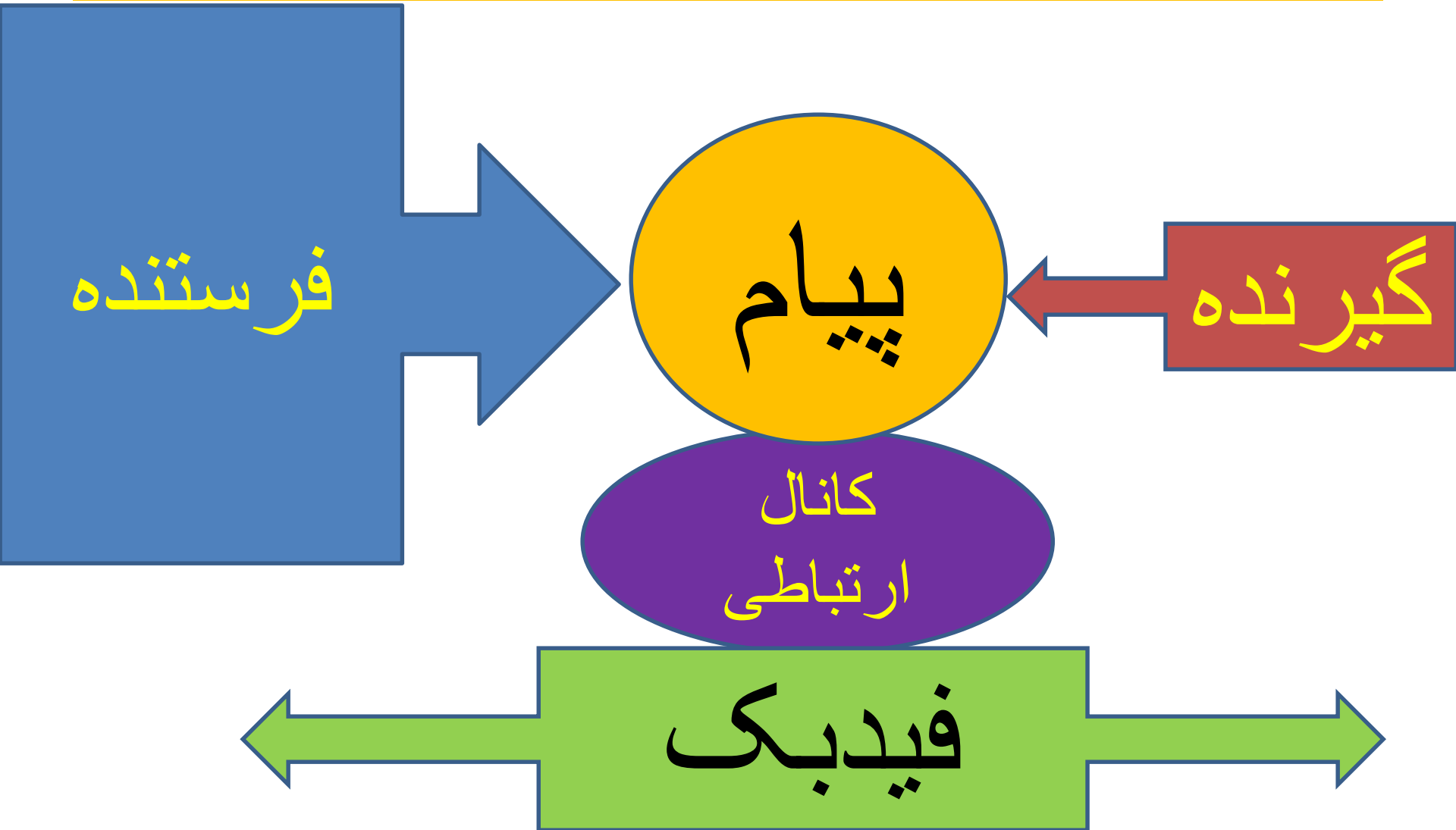
فرستنده

- مهمترین و اصلی ترین جزء ارتباط است.
- علاوه بر خود باید مواظب سایر اجزاء ارتباط هم باشد.
- مسئول ارتباط صحیح فرستنده است.

خصوصیات فرستنده



اجزاء اور تباط



خصوصیات فرستنده

ظاهر و پوشش:

□ انسانی:

□ آراسته و پیراسته. (مثل کارمندان بانک)

□ مطبوع.

برای شروع ارتباط:

زمان؟

مکان و موقعیت؟

نحوه شروع ارتباط؟

اولین جملات؟

زمان

- توجه به زمان ارتباط مهم است.
- گرفتن گردن خانم توسط همسر در بدو ورود به منزل.
- پس دادن ادکلن در تهران.
- چه زمانی به منزل صمیمی ترین دوستان میروید. (۲ نصف شب).
- در بخش وسط مصاحبه دفترچه را میارن دارو بنویس.
- مردی که خسته از سرکار برگشته و اون روز تویخ شده بمحض ورود، همسرش مشکل تحصیلی فرزندشان را مطرح میکند.
- روسای محترم اگه کارمند تخلف کرده و صدایش میزنین لطفا: اول ارتباط برقرار کنید بعد مشکل را مطرح نمایید.

خصوصیات فرستنده

رعایت زمان ارتباط
دانشجویی که دیر به کلاس آمده
همسری که دیر به خانه رسیده.
بچه ای که با عصبانیت از مدرسه
برگشته و کیفشو پرت میکنه

مورد

- یکی از همکاران که ساعت ۲ شیفیت بود گفت ساعت یک ونیم رفتم کتابخانه بیمارستان که یک مقاله جهت پایان نامه ام بگیرم مسئول کتابخانه گفت شما دیر آمدید و ممکنه از سرویس جا بمانم برید بعدا بیاین
- من عصبانی شدم و گفتم چه وقت سرویسه
- گفت اصلا حق استفاده از کتابخانه رانداری
- گفتم رفتار تون خیلی زشته به شما ربطی نداره و حقمه که استفاده کنم
- خلاصه با ناراحتی اونجا راترک کردم و گفتم دیگه اونجانرم
- بنظر شما اشکال این ارتباط در کجاست؟

- آقای میدانم وقت سرویس نزدیکه و من بد موقع آمدم
- من خیلی عجله دارم برای تهیه مطلبم
- اگه منم جای شما بودم همین کار شمارا میکردم
- اما تقاضا دارم اگه میشه لطف کنید و اجازه بدید اگه سرویس رفت وظیفه منه براتون اژانس بگیرم.

- سلام آقای
- من آدمم بابت رفتار دیروزم از شما معذرت خواهی کنم
- من دیروز خیلی غیرمنطقی برخورد کردم
- امیدوارم منو ببخشید

- خواهش میکنم
- اشکالی نداره
- من هم دیروز خیلی بد برخورد کردم
- امیدوارم منو ببخشید
- هر وقت آمدی قدمت رو چشم

مسئله یا مشکل؟

- راه حل:
- باعث حل مسئله شود.
- سود آن از ضررش بیشتر باشد.
- قابل انجام باشد.
- با ارزشهای اخلاقی و قانونی همخوانی.

منابع

هوش
تحصيلات
خانواده
تجربه
دوستان و اقوام
محیط
اینترنت و....

مخبره

رفتار

باور = فکر = نتیجه

تجزیه و تحلیل

اطلاعات خام

رفتار

کی

کی

نتیجہ=باور=فکر

ترکیب

ترکیب

تجزیہ و تحلیل

کمیت

اطلاعات خام

کیفیت

منابع

شیر-پودر-آب-
وانیل-آرد-شکر-
روغن-تخم مرغ-
نمک-فر

دو کار مهم

• علم قضاوت

• حفظ اسرار

۱۰ مرد و ازن آویزان به طناب

B02AKS.COM



کسبه برای یک پیرزن زنگ زده بودند

- پیرزن مشکل خاصی نداشت کمی فشارش بالا بود.
- کمی باهانش حرف زدیم و بردیمش سایه حالش خوب شد.
- کسبه جمع شده بودند .
- گفتم بجای اینکه به اودژانس زنگ میزدین خودتون میبردینش کمی باد کولر بهش میخورد خوب میشد.
- از اینکه به ما زنگ زدین و باعث شدین حال این خانم خوب بشه ممنونم
- گفتند زورتان میاد تا اینجا آمدین و درگیر شدیم

ماه رمضان در درمانگاه شهری

- مادری بود همراه پسرش . سردرد مختصری داشت وضعف .
- مشکل خاصی نداشت ولی پسرش اصرار به انتقال به بیمارستان داشت .
- ما خواستیم انتقال بدیم مادره میگفت نمیام .
- **من گفتم اگه نمیای خوب چرا زنگ زدین .**
- پسرش گفت باید بیای وظیفه ته .
- من گفتم به احترام لباس تنم هیچی بهت نمی گم .
- گفت هر غلطی دلت میخواد بکن .
- همکار من هولش داد .
- خلاصه یک کتک حسابی به همدیگه زدیم و تا مدتها درگیر پاسگاه و دادگاه بودیم .

به کارگران مرد کار دیده فرست
کدخدا محمدخان



مشاوره روانپزشکی با سرویس ...

- زیر مشاوره نوشته بود. بنظر من IQ دستگیری که این مشاوره را نوشته گرفته شود شاید MR مطرح باشد.

- سلام خانم دکتر .
- من دکتر داوری نژاده‌ستم.
- خواستم بابت مشاوره های گروه از شما تشکر کنم.
- ولی یک موضوعی هست نمی دانم بگم یا نه ؟ ناراحت
نمیشی؟
- نه ولش کن میترسم ناراحت بشی؟
- نه نه بگو

- راستش بابت یکی از مشاوره ها از شما دلخورم
- چرا
- گفتم دستیار در حال آموزشه و آمده یاد بگیره و اشتباه بکنه.
- گفت نه آقای دکتر این یک موضوع خیلی ساده و بدیهیه که دستیار باید بدانه چه درخواست کنه.
- گفتم خلاصه من نخواستم به دانشکده ارجاع بدم و گفتم با خودتون مطرح کنم بهتره.

پیام شب

- سلا استاد عزیز. وقتتون بخیر.
- دکتر هستم که امروز صبح در خدمتتون بودم. میخواستم از خدمتتون خیلی خیلی تشکر کنم بابت سعه صدری که داشتید و با حسن نیت بنده را متوجه اشتباهم فرمودید.
- واقعا خوشحالم که با چنین استاد بزرگواری آشنا شدم که اینگونه به امور روزیدنتها و همکاران رسیدگی میکنید.
- اگه ناخواسته قصوری اتفاق افتاد کمال شرمندگی را دارم **و ممنونم که به من تذکر دادید.**
- من در واقع از محضر شما درس گرفتم با زهم ممنونم

مکان و موقعیت؟

- ۲ سال پیش یک تصادف خیلی شدید در نزدیک منطقه هلشی.
- دیدم اوضاع خیلی خرابه.
- به همکارم گفتم من داد میزنم روسرت تو ناراحت نشی اینها خیلی عصبانی هستن.
- رفتم پایین و مثل اونها زدم رو سرم و روسر همکارم داد زدم بدو .
- در بیمارستان با وجودیکه بیمارشان فوت کرده بود ما را بوسیدند و تشکر کردند.
- البته مثل در فاتحه نکنید. (خاکستر روی سر)

عناصر اصلی ارتباط

- عناصر کلامی ارتباط (محتوی آشکار) -
۳۰%

- عناصر غیر کلامی ارتباط (محتوی پنهان) -
۷۰%

عناصر کلامی: چگونگی شروع صحبت

- (۱) (نوع شروع-اولین جملات و کلمات-اولین برخورد)
- (۲) سوال شاه عباس از شیخ بهایی (بنظر شما اصالت با ذات است یا اکتسابی است) (شیخ: با احترام به نظر شما من معتقدم که....)
- (۳) آقای اصغری کارشناس هواشناسی
- (۴) شروع ارتباط مثل زنگ در خانه زدن.

نوع شروع کلمات

- در اورژانس بیمارستان:
- پرستار آگه همگی نرین بیرون هیچ کاری برای بیمار تون انجام نمی دیم. (همگی بیرون – چه خبر تونه).
- همراه: غلط میکنی هیچ کاری انجام ندی. ببین چه کارت کنم.

خصوصیات فرستنده

آگاهی از وضعیت گیرنده:

احساسات

خستگی

بی حوصلگی

علائق

توجه به نان و ربال

.....و

اورژانس فارابی: همراه با نگرانی و بدودو میگرد و از پرسنل سوال میگرد برانکار د کجاست و اینها نشسته بودند و خیلی همراهی نکردند.

کارمند اورژانس و تند شدن به همکار برای آرام کردن همراهان.

نحوه جمله بندی

- (۱) دربانک (چقدر خوش خطی)
- (۲) (در تاکسی: ممنونم از خنک بودن ماشینت)
- (۳) در تعمیرگاه (از آدم هنرمند هرکاری برمیاد)
- (۴) شکسپیر می گوید :
- (۵) به جای تاج گل بزرگی که پس از مرگم برای تابوتم می آوری،
شاخه ای از آن را همین امروز به من هدیه کن.

آبراهام لینکلن سال ۱۸۶۱ رئیس جمهور شد

- اولین سخنرانی در مجلس سنا
- آبراهام حالا که بطورشانسی رئیس جمهور شده ای فراموش نکن که میدانیم تو یک بچه کفاش بیش نیستی.
- آبراهام لبخندی زد و گفت: من از آقای نماینده بسیار بسیار ممنونم که در چنین روزی مرا یاد پدرم انداخت چه روز خوبی و چه یادآوری خوبی (اولین جملات ونحوه جمله بندی)
- من زندگی و جایگاهم را مدیون زحمات پدرم هستم
- آقایان من مثل پدرم ماهر نیستم با اینحال از دستان هنرمند او چیزهایی آموخته ام
- پس اگر کسی از شما تمایل به تعمیر کفش خود داشت با کمال میل حاضر به تعمیر کفش او خواهم بود.

عناصر غیر کلامی ارتباط (محتوی پنهان)

- کونوا دعاه الناس بغير السننکم

- تماس چشمی

- حالات چهره ای

- ژست ها (علاوه بر چشم، سایر اعضاء بدن)

- حالات بدنی (سبک نشستن، ایستادن و راه رفتن)

- نحوه پوشش و ظاهر ما

- تماس بدنی (نشانه علاقه و محبت، فهم و دلسوزی و همدردی و یا نوعی

- نگرش تهاجمی را نشان دهد)

- فاصله

- سکوت

توجه به اجزای غیر کلامی بیمار

- مثال در بیمار اورژانس
- نگاه خیره.
- چهره برافروخته.
- ژست دستهای مشت کرده.
- راه رفتن های مکرر.
- مالیدن دستها بهم .
- می تواند نشانه عصبانیت و پرخاشگری باشد.
- در پرسنل اورژانس هم گاهی زبان بدنی نشانه خستگی، بی حوصلگی و خشم و ... است

- چوپانی دید ماری درون شعله های آتش میسوزد اورانجات داد و داخل خورجینش گذاشت
- بعد از مدتی راه رفتن مار گفت به گردنت بز نم یالبت
- چوپان گفت آیا سزای نیکی بدی است
- مار گفت آری
- چوپان گفت پس لازمه داوری را پیش کس دیگری ببریم
- به روباهی رسیدند روباه گفت من تا اصل ماجرا را انبیینم نمیتوانم قضاوت کنم
- رفتند و مار را داخل آتش انداخت

بازی شطرنج

• گاهی حمله

• گاهی عقب نشینی

خصوصیات فرستنده

- ✓ عدم استفاده از باید و نباید.
- ✓ آنها باید بموقع زنگ بزنند.
- ✓ آنها باید حرمت ما را نگه داشته و تشکر کنند.
- ✓ آنها باید بدانند کی زنگ بزنند و کی زنگ نزنند.
- ✓ آنها نباید بی موقع زنگ بزنند
- ✓ آنها نباید پرخاشگری کنند

عدم استفاده از باید و نباید

- در کلینیک
- خانمی به دلیل عجله داشتن قبض نگرفته بود
- منشی: خانم آمدی بیرون باید ۴ هزار قبض بگیری
ها.
- خانم ببخشید انگار قبض یادتون رفته قابلی نداره

مراجعی از گیلانغرب (آقای ر)

- برای ایشان مدت‌ها بود دارو مینوشتم و همچنین خواهرش
- این دفعه برای خواهرش چند قلم داروی خارجی نوشتم و گفتم داروهای خارجی را از داروخانه بیرون بگیر
- رفت و برگشت و چون مشاوره داشتم نیم ساعتی هم منشی اجازه نداد داخل بیاد
- بعد که داخل آمد با حالت عصبانیت دفترچه را پرت کرد و گفت
- آقای دکتر خدا خیرت بده تو گفتی دارو خارجی نوشتم و من تا پارکینگ رفتم داروخانه گفتم ننوشتی
- من مطمئن بودم که نوشته بودم دفترچه را گرفتم و نسخه را نشانش دادم و وقتی دید معذرت خواهی نمود
- داروخانه دقت نکرده بود چون نسخه قبلی مال ماه قبل بود و نگرفته بود

خصوصیات فرستنده



خضع سلاح

خلع سلاح

- در گفته های طرف مقابل حقایق را بیابید .
- هیچ کس صد درصد غلط نمی گوید.
- معمولا وقتی کسی را تایید میکنید خود مورد تایید قرار می گیرید(قانون اضداد).
- بحث وجدل با انتقادکننده تقریبا هرگز به نتیجه نمیرسد .
- امادر تایید منتقد حرف زدن همیشه موثر است و تاثیر جادویی دارد.
- خانم ودعوا با مادر شوهرش.

خلع سلاح

- حتی اگر معتقدید سخنان طرف مقابل به کلی اشتباه – غیر منطقی و غیر منصفانه است نکته مثبتی در کلام او بیابید
- تلاش برای دفاع از خود طرف مقابل را عصبانی میکند
- بدون دفاع از خود اشتباه بودن انتقاد وارد به خود را ثابت کنید.
- وقتی در مقام موافقت با انتقاد کننده حرف میزنید اشتباه او را ثابت می کنید.
- ولی وقتی در مقام مخالفت با او حرف بزنید او را به درست بودن نقطه نظرش مطمئن می سازید.

- افرادی که با ما هم عقیده اند به ما آرامش میدهند
- و افرادی که با ما مخالفند به ما دانش میدهند
- آدمی برای لذت بردن از زندگی به آرامش
- و برای چگونه زندگی کردن به دانش نیاز دارد

خلع سلاح

- همسرتان می‌گه: تو بیش از حد نسبت به مسائل حساسیت نشان میدی-بیش از حد غیرمنطقی هستی-چرا از منطق استفاده نمی کنی؟ باور کن دنیا به آخر نمی رسه.
- من غیرمنطقی هستم تو اصلا منطق سرت نمیشه.
- باهات موافقم **گاهی** و **وقتها** واکنش بی تناسب نشان میدم و غیرمنطقی میشم و بعد می فهمم که رفتار واقع بینانه ای نداشته ام.

- رئیس: حواست کجاست این گزارش چیه که نوشتی.
- ممنون که گزارش ر ابادقت مطالعه کردی مثل اینکه نکته مهم گزارش ر افراموش کرده ام البته وقت زیادی ر ا صرف تهیه آن کردم ممکنه توضیح بیشتری بدین.
- یعنی چه مگه چه ایرادی داره شما که فقط ایراد میگیرین و نهایتا اخم و خودخوری و بعد غیبت.

روش خلع سلاح

• توبچه ننه ای

- من افتخار میکنم که به حرف مادرم گوش کنم

• توخر خوانی

- آره من خیلی درس می خونم

• خیلی بی منطق و خودخواهی

- راست میگی بعضی وقتها خودخواه وبی منطق میشم

- اگر کسی از شما انتقاد کرد بلافاصله با او موافقت کنید-به او بگویید اگر بهتر شمارا بشناسد می فهمد که در موارد بسیاری انتقاد بر شما وارد است.



دریک کلاس
یک دختر زشت یک دختر زیبا
خلع سلاح



آبراهام لینکلن سال ۱۸۶۱ رئیس جمهور شد

- اولین سخنرانی در مجلس سنا
- آبراهام حالا که بطور شانس‌ی رئیس جمهور شده ای فراموش نکن که میدانیم تو یک بچه کفاش بیش نیستی.
- آبراهام لبخندی زد و گفت: من از آقای نماینده بسیار بسیار ممنونم که در چنین روزی مرا یاد پدرم انداخت چه روز خوبی و چه یادآوری خوبی
- من زندگی و جایگاهم را مدیون زحمات پدرم هستم
- آقایان من مثل پدرم ماهر نیستم با اینحال از دستان هنرمند او چیزهایی آموخته ام
- پس اگر کسی از شما تمایل به تعمیر کفش خود داشت با کمال میل حاضر به تعمیر کفش او خواهم بود.

- وقتی دیر به محل ماموریت رسیدید طرف مقابل می‌گه چرا دیر آمدین. و.....
- خلع سلاح: راست می‌گی و حق باشماست ما دیر آمدیم.
- هر حرفی زد فعلا رسیدگی به مهمه بعدا در مورد دیر آمدن ما باهم صحبت میکنیم.

خصوصیات فرستنده



همدلی

همدلی

- خود را جای طرف مقابل بگذارید و مسئله را از دریچه چشم او نگاه کنید.
- راه رفتن با کفش طرف مقابل

همدلی

• همدلی:

- ظرفیت و توانایی اینکه خود را جای دیگران بگذاریم
- واقعیات را از دید آنها ببینیم
- احساسات آنها را در مورد چیزهای مختلف بفهمیم
- گوش دادن فعال
- تصادف در هر سین

- سخنران : بیان یک لطیفه
- شما دارید منو مسخره میکنید و این در شان شما نیست
- خوشحالم که اینو گفتید
- از اینکه لطیفه من احساسات شما را جریحه دار کرد متاسفم (احساس همدلی)
- من هم اگر احساس کنم کسی منو مسخره میکنه ناراحت میشم (احساس همدلی)
- آیا چنین احساسی کردید؟ (پرس و جو)
- قصدم این نبود و حق شماست که از من انتظار حمایت و احترام راداشته باشی (خلع سلاح)

در بانک

- مشتری: آقای رئیس باورکن شدیداً برای پسر م به پول نیاز دارم
- رئیس: ببین آقا شما قبلاً وام گرفتید و بدهکاری و نمیشه وام بگیری اصرار نکن
- مشتری: خواهش میکنم یه کاریش بکن
- رئیس: ببین مشکل شما به خودت ربط داره
- میدانم که مشکل جدی داری منم خیلی دوست دارم بهت کمک کنم ولی قانون این اجازه رابه من نمیده اما اگه رئیس اجازه داد من با کمال میل در خدمت هستم و در اسرع وقت کارتو انجام میدم.

خانمی میگفت

- بعد از سالها دوری از خانواده و تحمل شوهر SCZ و ۲ بچه و مشکلات فراوان و فوت پدر به فرانسه رفتم در همان فرودگاه به مادرم گفتم مادر نمیدانی چقدر سخته شوهر و بچه و.....
- مادرم گفت خود کرده را تدبیر نیست، دخترم من که از اول با ازدواج تو مخالف بودم خودت خواستی باید زجرش را هم بکشی
- من فقط از او انتظار داشتم بگه آره سخت بهت گذشته راست میگي متاسفم همین

آقایی که موادر اثرک کرده بود

- گفتم چه شد که ادامه دادی
- گفت آقای دکتر آگه مصرف نمیکردم تحمل زن وبچه رانداشتم-صبور میشدم ومیتوانستم حداقل وظایفم رانجام دهم
- در این لحظه خانمش گفت پس من بدبخت چه؟ به چه قیمتی حاضرشدی این کارزشت رانجام بدی وتکرارکنی.
- آقا گفت بس کن دیگه من که میخوام کناربذارم
- من گفتم منم جای توبودم شاید مصرف میکردم ومیفهمم اون وقت چه احساسی داشتی.
- در واقع توبرای خدمت به خ ادامه دادی
- گفت در تمام طول مدت ترکم دوست داشتم یکی این جوری منو درک کنه بخدا راست میگی

خانمش میگفت دوست دارم همه خشمم از آن دوران روسرش بریزم و فریاد بکشم

- آقا گفت بس کن من که گفتم دیگه مصرف نمیکنم تو هنوز باور نداری
- به خ گفتم میفهمم چه زجری کشیدی منم جای تو بودم دوست داشتم داد بکشم و فریاد بزنم این حق توست.

خصوصیات فرستنده



تعریف و تمجید

خصوصیات فرستنده

استفاده از طنز در کلام (قرائتی)

چاقی و کمر بند



خصوصیات فرستنده

- تفاوت های جنسیتی
- خانمها فرآیند مدارند
- آقایان نتیجه مدارند

- سالن بزرگ با دودر
- سالاد
- آش و نعناع داغ
- مهمانی و ساعت رفتن آقایان

خصوصیات فرستنده

● سبک ارتباطی

• آگاهی از سبک ارتباطی
خود = برقراری ارتباطی
کارآمد و مستمر با دیگران

سبک‌های برقراری ارتباط (بیان خواسته ها و نیازها)

• **پرخاشگرانه**: در این نوع ارتباط فرد با تهدید کردن، تزییع

حق دیگران، و توهین آمیز برخورد کردن با دیگران ارتباط برقرار می کندومی خواهد از این راه به اهداف خود برسد.

• خ: توفقط بلدی بخوری ومن....

• آ: من صبح تا شما جان میکنم برای شکم گنده شما

• تصادف

• کوبیدن میخ به دیوار

• رسیدن به اهداف خود به قیمت ضایع کردن حقوق دیگران

مثال

• دعوی ای خانم و آقای ناخن بلند

• خانم چادری

• **منفعلانہ**: در این نوع ارتباط فرد با عذر

خواهی افراطی و کوچک انگاری خود تمامی افکار، احساس ها و حقوق شخصی خود را به نفع طرف مقابل نادیده می گیرد.

• برآورده کردن حقوق دیگران به قیمت نادیده گرفتن حقوق خود .

□ **جرات مندانه:** ارتباط جرات مندانه گونه

اي از ارتباط است که در آن هر احساسی بجز اضطراب به راحتی ابراز شده و نتیجه آن حرکت به سوی اهداف و مقاصد شخصی است بدون آنکه حق دیگران ضایع گردد.

□ **بیان افکار، احساسات، نظرات**

**و عقاید خود بدون ضایع کردن حقوق
دیگران**

نکته:

- رفتار جرات مندانه همیشه ما را به هدف نمی رساند.
- در همه موقعیتها نمی توان از این شیوه استفاده کرد.
- تفکر و انتخاب آگاهانه و رضایت شما نقش اساسی دارد.

• رضایت فرد مبنای اساسی سبک ارتباطی است



ROLE PLAY

- شما در اورژانس کشیک هستید و به همسرتان قول داده اید ساعت ۸ صبح به منزل میروید.
- دوستان تا ساعت ۱۰ نمیاد و موبایلش را هم جواب نمی ده
- او قبلا هم همینکار را با شما کرده است.
- ساعت ۱۰ میاد .
- شما چگونه با او برخورد میکنید؟
- با هر ۳ سبک برخورد کنید.

پرخاشگرانه:

- سلام وزهرمار.
- کارهمیشگیته.
- عوضی.
- آشی برات بیزم که

منفعلانه

- سلام
- سکوت
- ببخشید دیر آمدم
- خواهش میکنم اشکالی نداره
- خودخوری
- در ماموریت اورژانسی گاهی بهترین روش است (البته آگاهانه وبدون خود خودی)

جر اتمندانہ

- سلام حال شما چطورہ؟ چه خبر؟ (قبل از پرسیدن قضاوت نکنید. شاید عزیزی را از دست داده باشد)
- میتونم بیرسم چطور شد دیر آمدین.
- من بابت این کار شما خیلی از دست شما ناراحتم.
- لطفا من بعد سر وقت تشریف بیارین.

کار عملی

- با همسرتان قرار گذاشته اید که راس ساعت ۸ به منزل دوست مشترکتان بروید اما همسرتان با ۲ ساعت تاخیر به منزل میاید و دوستتان مرتب تماس میگیرد که چرا نمیاین
- شما برای هر کدام از این مثالها سبکهای رفتاری مختلف را بنویسید.

- **پر خاشگرانه:** کجا بودی برو همانجایی که تا حالا بودی
- **منفعلا نه:** گریه و اخم – حالا یه دوش هم بگیر تا بریم
- **جر اتمندانه:** عزیزم سلام خسته نباشی میدونم خسته ای ولی از اینکه دیر آمدی ناراحت و عصبانی هستم چطور شد دیر آمدی
- لطفا کارهاتو طوری تنظیم کن سر وقت بررسی

مورد

- مراجع خانمی است ۳۵ ساله که بدلیل مشکل با همسرش مراجعه نموده
- همسرش روز جمعه خانه مادرش رفته و او و بچه هایش رانبرده و اوتا ساعت ۴ صبح منتظر او بوده و بشدت میترسید
- شوهرش کارمند است و در بعد از ظهرها خرید و فروش ماشین میکند

- پرخاشگرانه: بدون سلام علیک و با حالت خشم تلویزیون را خاموش و گفتم الان هم نمی آمدی
- گفت تا الان دنبال تعمیر ماشین سنگینی بودم که خریده بودم و دستهایش کاملا گریسی و سیاه بود
- قهر کردیم و صبح بدون خدا حافظی سرکار رفتیم
- منفعلانه: اشکالی نداره ولی خودخوری کنه

جر اتمندانہ

- سلام خوش آمدید-خسته نباشید
- من ناراحتم دلم هزار راه رفت خیلی ترسیدم و هر لحظه منتظرت بودم
- بهم بگوچه شد اینقدر دیر آمدی
- ممنونم و بہت افتخار میکنم کہ برای زندگی من اینقدر خودت رابه زحمت میندازی
- چیزی میل داری

تاریخچه قبلی:

✓الگوی ارتباطی که فرد در خانواده
و جامعه یاد گرفته است
✓کلوخ انداز را پاداش سنگ است.

- آقایی میخواست بره مشاوره خانواده جلسه ای ۶۰ هزار
- خانمش گفت جلسه ای ۳۰ هزار به خودم بده باهات خوب
میشم

خصوصیات فرستنده

• عوامل تشخیصی

شخصیت و سواسی جبری

- بسیار دقیق و مرتب و خوش قول و اخلاقند.
- کمالگرا.
- جزیی نگرند و از کاه کوه می سازند.

شخصیت سوء ظنی

- بسیار مغرور-حسود و ستیزه جو هستند
- سرعت دعوا میکنند
- بسیار بدبین هستند.

اختلال شخصیت مرزی

- بی ثباتی:
- روابط بین فردی
- هویت
- خلقی
- خشم شدید: (نزاع مکرر)
- تکانشگری :
- ولخرجی
- رابطه جنسی
- مصرف مواد
- رانندگی
- حساسیت به طرد و توجه طلبی مفرط:
- خودزنی یا خودکشی
- احساس پوچی مزمن
- افکار پارانویید گذرا در مواقع استرس

ADULT ADHD اختلال

- هیستوری بیش فعالی دوران کودکی
- تکانشگری
- هیپر اکتیویته
- فراموشکاری
- ناتوانی در مدیریت کارها و تصمیم گیری
- تنوع طلبی
- ریسک پذیری بالا

خصوصیات فرستنده

• حل تعارض به شیوه سازنده

در بیمارستان پزشک حدود ۱۵ دقیقه پشت در مانده بود

- پزشک: مگه کرین که در را باز نمیکنین
- پرستار: چرا تو هین میکنی و ویزیت راترک
- متاسفم که پشت در ماندین میدانم که وقت شما بسیار مهمه
- منم اگه جای شما بودم ناراحت میشدم
- ولی **من** خیلی ناراحتم، شما همیشه احترام آمیز برخورد میکردید نمی دانم چطور امروز اینجوری صحبت کردید.
- شما خیلی پزشک خوب و دلسوزی هستی اصلا انتظار چنین حرفی را از شما نداشتم و شوکه شدم.





© AMANDA'S PHOTOGRAPHY

- شیخی راپرسیدند: پوست کلفت ترین انسانهای کره زمین؟
- اهالی ایران زمین
- آب نیترات دار
- نان جوش شیرین دار
- برنج آرسنیک دار
- سبزیجات با فاضلاب
- میوه با کودشیمیایی و سموم بادوز بالا
- لبنیات با روغن پالم
- سوسیس کالباس باخمیر مرغ
- آلودگی هوا
- پارازیت
- اماکماکان زنده اند و جوک میسازند و میخندند

تماس بدنی

- نشانه علاقه و محبت، فهم و دلسوزی و همدردی و یا نوعی نگرش تهاجمی را نشان دهد.
- بیان محبت (گرفتن گردن در هنگام ورود به منزل).

فاصله

• رعایت SECURITY ZONE

سکونٹا

فیدبک

- پرسیدن سوال
- خلاصه سازی



- انسان همانند رودخانه است هرچه عمیق تر (داناتر) باشد آرامتر است.

- یک روز دکتر حسابی به دانش آموزان گفت همین امروز امتحان
- بچه ها اعتراض کنند ولی دکتر گفت همینه که هست هر کس نمیخواد بره توحیاط
- ۳ نفر رفتند و بقیه امتحان دادند
- دکتر گفت به اون ۳ نفر ۲۰ میدم و به همه شما صفر
- همه اعتراض؟
- امروز درس ما ظلم ستیزی بود و همه شما زیر بار ظلم رفتید



خصوصیات فرستنده

- بیان خواسته ها و انتظارات

احساسات خود را به نمایش نگذارید بلکه آن را بیان کنید

- اخم کردن
- سکوت طولانی
- به هم کوبیدن در
- سخن طعنه آمیز (در مانگه حاج دایی: کارمند توییکاری و هر روز میای اینجا. مراجع تقصیرت نیست الزایمر گرفتی)
- انتقاد کردن
- مشاجره کردن
- چهره در هم کشیدن



- پشت ماشینی نوشته بود :
- همه از مرگ میترسن من از راننده خانم
- orali



چقدر باید خوب و آرام باشی
که پرنده ها هم با تو شوخی کنند

گیرنده

- مستمع صاحب سخن را.....
- گوش دادن فعال.
- عدم قطع حرف فرستنده و در صورت نیاز در یک زمان مناسب .
- پرسیدن سوال جهت رفع ابهام نه چیزهای دیگر
- فیدبک به فرستنده

Role play

• گویش کردن موثر

• تصادف خودم. (شرح)

گوش دادن

شنیدن در مقابل
گوش دادن فعال

• شنیدن :

• عمل ادراک صوت است

• گوش دادن غیرفعال (گوش دادن به موسیقی-تلویزیون
و از روی ادب)

• گوش دادن فعال:

• گوش دادن فعال رفتاری است ارادی و توأم با توجه فراوان

• ادراک

• تفسیر

• فیدبک (بازخورد)

وقتی به کسی خوب گوش می‌دهید

- او احساس میکند برایش اهمیت و ارزش قائل هستید
- او احساس میکند به شما نزدیک است
- احساس میکند درکش کرده اید
- احساس میکند حرف دلش را می‌تواند بزند
- احساس میکند میتواند احساسش را بیان کند
- احساس میکند (دوست، همکار، همسر و...) خوبی دارد
- در نهایت ارتباط خوبی برقرار میشود.

صو صیات گوش دادن فعال





خصوصیات نوشتن دادن

فعا

- (۱) اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
- (۲) تماس چشمی
- (۳) عدم تکمیل جملات دیگران
- (۴) عدم پاسخ به سوال با يك سوال دیگر
- (۵) نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
- (۶) عدم سلطه جویی در مکالمه
- (۷) پاسخ دادن به فرد مقابل پس از پایان یافتن صحبت‌های وی
- (۸) دادن بازخورد
- (۹) پرسیدن سوالات باز

خصوصیات گوش دادن فعال

۱۰) خوب توجه و نگاه کنید(درک حالات غیر کلامی)

۱۱) تسهیل(کلامی و غیر کلامی)

۱۲) توجه به نشانه های غیر کلامی

۱۳) علاقمندی خود به گوش کردن را نشان دهید

۱۴) با عباراتی دیگر بازگو کردن

۱۵) خلاصه نمودن

۱۶) مدیریت فرایند گوش دادن

باز خورد دادن

- فوری
- صادقانه
- حمایت گرانه

➤ احساس میکنم توی اون ماموریت خیلی بهتون سخت گذشت و احساس بدی بهتون دست داد. چون احساس کردید اون اقا به شما اعتماد نداره.

➤ تو دلتون گفتید ما را باش بفر سلامت خانم ایشان هستیم و اوچه حرف نامربوطی می زند.

بازسازی عبارت ها

یعنی آنچه طرف مقابل گفته است به بیان خودتان برایش تکرار کنید.

مثلا

چیزیکه من از شما میشنوم این است که ...
پس آنچه احساس می کردید این بود که ...
منظورت اینکه ...

بازسازی عبارت ها پادزهر مانع تراشی است
یعنی ذهن شما درگیر موانع گفتگو نمی شود

باز خورد

باز خورد به طرف مقابل کمک می کند تا تاثیر گفته هایش را بر شما بسنجد و این خود موقعیت مناسب دیگری برای اصلاح و اشتباهات و رفع سوء تفاهم هاست.

• گوش دادن فعال به
اندازه حرف زدن و یا
حتی بیشتر از آن
انرژی مصرف می کند

موانع گوش دادن ؟

❖-ذهن خوانی

❖-خیالبافی

❖-نصیحت کردن

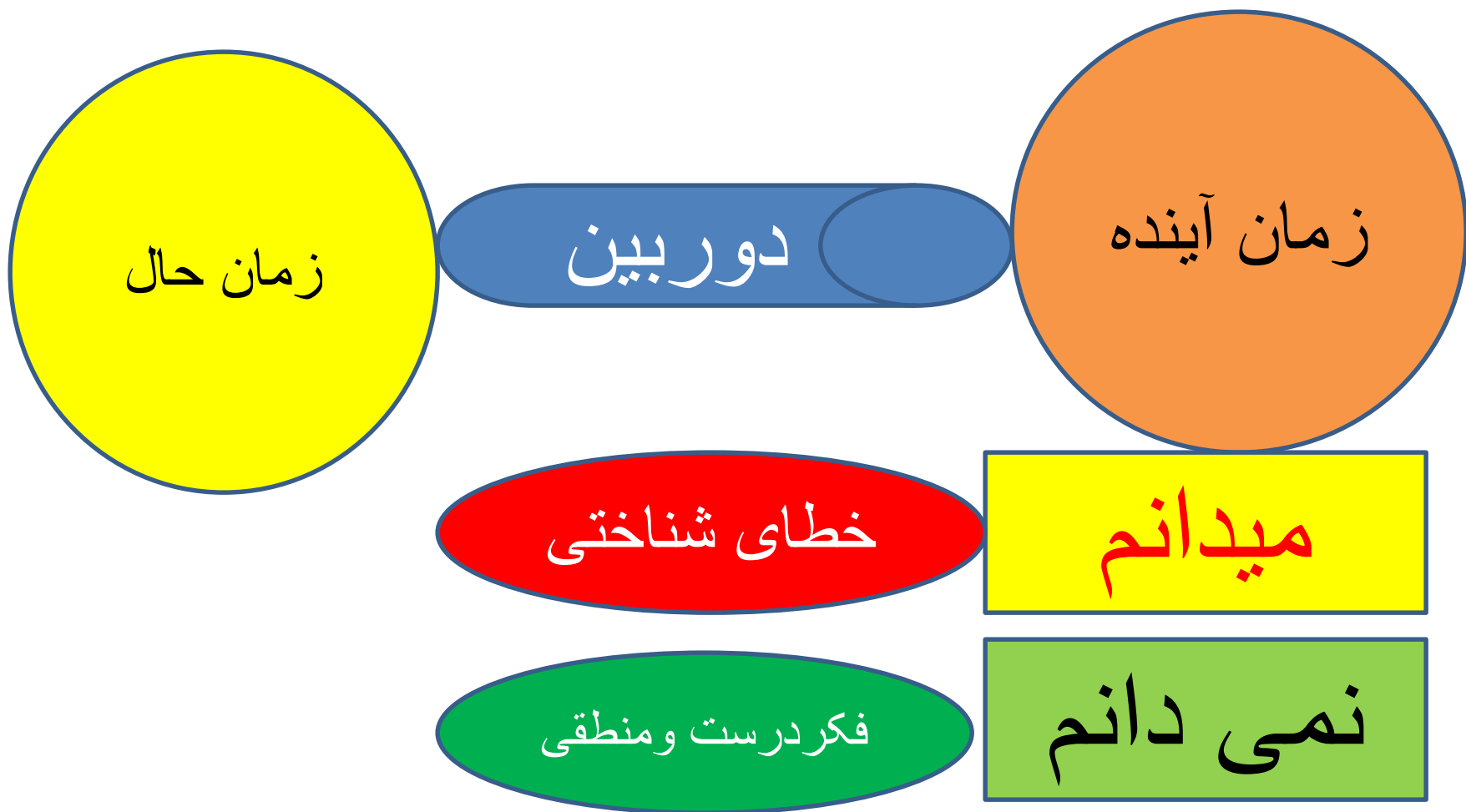
❖-چند کار را بطور همزمان انجام دادن

❖-عدم تماس چشمی

❖-محیط فیزیکی

❖-گوش دادن برای قضاوت

❖-گوش دادن برای مخالفت



دعای بچه



کدامیک از موانع گوش کردن در شما وجود دارد؟

نشانه های ارتباط ناسالم

پیام

- شکل پیام
- محتوی
- زمان
- مکان
- مثلا ساعتی را برای دوستان تهیه میکنید. آن را کادو میکنید
- کادو: شکل پیام
- خود ساعت: محتوی
- ایندوباهم بهترین نتیجه را خواهند داشت.

پیام

- دستور العمل بیمارستان-----قابل توجه همکاران، مشاهده میشود که ساعات ملاقات در ساعات غیر متعارف انجام میشود که خلاف مقررات است
- لذا منبعد در صورتی که اینکار ادامه یابد با کلیه افراد بخش برخورد قانونی صورت خواهد گرفت.

وصیت لقمان به پسرش

• اگر با مردم دوستی کنی، در
قلب آنها جای می گیری و
آنوقت بهترین خانه های
جهان مال توست.

شکل پیام

- روشن و شفاف.
- کوتاه و مختصر.
- زیبا و جذاب. (کادوپیچ).

پیام بایدروشن و عاری از ابهام باشد

- زوجی مراجعه نمودند خانم قرار بوده نامه ای رانزدیک آقای بیبره که آقا خیلی قبلا رابطه خوبی با اون آقا نداشته و اصلا اورا امین نمی دانسته.
- خ به آقا میگه :من میخوام نامه رانزد فلانی ببرم
- آقابیردستت دردکنه(منظورم این بودکه نبراون فرد آدم خوبی نیست و ناپاکه)
- خانم نامه رامیبره وپیش خودش فکر میکنه من دارم لطف میکنم وکارآقا رانجام میدم
- آقا :زنگ میزنه که کدام گوری هستی
- خانم: نامه را آوردم پیش آقای ...
- آقا:چشم روشن بالاخره رفتی

در تاکسی

- خانم به آقا گفت کی بود
- آقا گفت: یک کسی

محتوی پیام

- تهدید آمیز نبودن
- (دراورژانس) بیرون نرین هیچ کاری برای بیمار تون نمیکنم
- میدونم چقدر نگران حال بیمار تون هستین
- حضور شما باعث میشه نتونم کار بیمار تون را انجام بدم
- ماهر کاری که از دستمون بریاد انجام میدیم
- میتونم خواهش کنم بیرون برید
- در ناوایی: بگو ببینم خمیرتان چقدره-عکس از جواز و بعدگفت نشانتون میدم
- گفت هر غلطی دلت میخوات بکن
- حمله = حمله

زیبا و جذاب

- چقدر خوش خطی
- از نظم و ترتیب اطاق شما خیلی لذت بردم
- از نحوه صحبت کردن شما خیلی لذت بردم
- همنشینی و همصحبتی با شما برام خیلی لذت بخشه
- چقدر خوب حرف میزنی
- من فکر میکنم با آدم باهوشی مواجهم
- از بودن در کنار شما احساس غرور میکنم.
- تعمیر باک ماشین = از آدم هنرمند هرکاری برمیاد

در مانگاه حاج دایی: پیام سمی

- کارمند: چیه خانم از بیکاری هر روز اینجایی
- مراجع: تقصیرت نیست آلا می‌رید در دیه.
- ۷- تحقیر کردن (برادرت نصف توست ولی
۲ برابر تو درآمد دارد)

پیام سومی

❖ تحقیر کردن (برادرت نصف توست ولی ۲ برابر تو در آمد دارد)

پیام سمی

- ۱۱-پاتک (موشک جواب موشک)
- ۱۲-برچسب زدن(ترور شخصیت)
- ✓ دانشجو:کارتون شده سنگ اندازی تو کار دانشجوها
- ✓ کارشناس:وقتی تنبلی میکنی باید منتظر عواقبش هم باشی
- ✓ من چه کاری کردم که شما چنین احساس داری

پیام سمی

- ۱۳- پیام تو
- کارشناس: تو اعصابم و بهم ریختی
- دانشجو: تو اعصابت بهم ریخته هست لازم نیست من کاری بکنم
- من چه کار کردم که باعث عصبانیت و ناراحتی شما شدم.

پیام سمی

• ۹-ردگم کردن

✓ زن:چطور شد امشب دیرکردی

✓ مرد:شام چی داریم

✓ به جای توجه به مسئله از بی عدالتی های گذشته حرف می
زنید

• ۱۰-دفاع

✓ زن:کجا بودی

✓ مرد:سرکار

سحر خیز باش تا کامر و اشوی



• نام گذاری وبرچسب زدن

• زنیکه

• بی احساس

• همتون سرو ته یه کرباسین

• خرس قطبی

پیام سمی

• ۱۳-پیام تو

✓ پیام "تو" تو فردا باید راس ساعت ۵ خانه باشی

✓ من فردا راس ساعت ۵ در خانه منتظرتم

پیام سمی

• ۱۵-مقایسه های منفی

- ✓ دقیقاً مثل خواهرترشیده و بد دهنتم هستی
- ✓ شما مردها همتون سروته یک کرباسین
- ✓ دانشجوهای بی مسئولیت و مشکل دار مثل شمار از یاد دیده ام برو ببین بچه های خوب چه کار میکنند

• ۱۶-بی توجهی به احساسات طرف مقابل

- ✓ خانمی که آزمایش بالینی او مشکوک و پزشک تقاضای ماموگرافی.....
- ✓ دانشجو: گریه میکند
- ✓ کارشناس:اگه کارهاتو درست انجام میدادی لازم به گریه نبود

• ۱۷-شکایت راباشکایت متقابل پاسخ دادن

- شکایت=شکایت متقابل=شکایت

پیام سمی

• کلمات قضاوتی منفی

- کلماتی که حاوی قضاوت منفی-تحقیر آمیز و یا تحقیر کننده در مورد یک کاریار رفتار طرف مقابل است
 - چه حرف خنده داری
 - چه فکر احمقانه ای
- از خودت حرف در میاری، اصلا اینجوری نیست (در جلسه ، رئیس خطاب به یکی از همکاران)

پیام سمی

• تعمیم های افراطی

- یک رفتار یا حرف نادرست به کلیه یا اغلب زمان ها
و مکانها تعمیم داده میشود
- پیام نهفته در این تعمیم این است که تو همیشه بد بوده ای
و هیچ وقت رفتار درستی نداشته ای
- تو هیچ وقت به قولت عمل نمیکنی
- تو همیشه منو جلوی دیگران تحقیر میکنی
- فلان شهر خوبند یا بدند

پیام سمی

• پیام تو سرزنش آمیز

➤ پیامهایی که حاکی از اتهام و سرزنش است و در واقع به طرف مقابل می گوید من دارم رنج میکشم و تو این کار را با من میکنی

➤ توباً این اخلاقت زندگی منو به جهنم تبدیل کرده ای

➤ توباً این اخلاقت با هیچ کس کنار نمیای





کانال ارتباطی

- روزی مردی به سفر می‌رود و به محض ورود به اتاق هتل ، متوجه می‌شود که هتل به کامپیوتر مجهز است . تصمیم می‌گیرد به همسرش ایمیل بزند . نامه را مینویسد اما در تایپ آدرس دچار اشتباه می‌شود و بدون اینکه متوجه شود نامه را می‌فرستد . در این ضمن در گوشه ای دیگر از این کره خاکی ، زنی که تازه از مراسم خاک سپاری همسرش به خانه باز گشته بود با این فکر که شاید تسلیتی از دوستان یا اشنایان داشته باشد به سراغ کامپیوتر می‌رود تا ایمیل های خود را چک کند . اما پس از خواندن اولین نامه غش میکند و بر زمین می افتد . پسر او با هول و هراس به سمت اتاق مادرش می‌رود و مادرش را بر نقش زمین میبیند و در همان حال چشمش به صفحه مانیتور می افتد:

گیرنده : همسر عزیزم

موضوع : من رسیدم

• میدونم که از گرفتن این نامه حسابی غافلگیر شدي .

• راستش آنها اینجا کامپیوتر دارند و هر کس به اینجا می آید میتونه برای عزیزانش نامه بفرسته .

• من همین الان رسیدم و همه چیز را چک کردم . همه چیز برای ورود تو رو به راهه .

• فردا میبینمت . امیدوارم سفر تو هم مثل سفر من بی خطر باشه .

• وای چه قدر اینجا گرمه !!

کانال ارتباطی

- نرم افزاری
- سخت افزاری

پارزانه



فیدبک

- فرستنده:
- آیا پیام همانگونه که مدنظر من بوده منتقل شده و گیرنده درست دریافت کرده؟
- آیا سوءتفاهم ایجاد شده یا نه؟
- گیرنده:
- آیا من پیام را درست دریافت کردم؟

به یکی می‌گن آیا اخیرا معجزه دیدی

میگه آره رفتم بانک در به اذن خدا باز شد





فیدیک کارگاه



پایان

