

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# مهارتهای ارتباط بین فردی

- هر ارتباط بین فردی ، شامل کاربرد ۴ مهارت اساسی است

۱	<i>Robing</i>	<i>P</i>	( سؤال کردن )
۲	<i>istening</i>	<i>L</i>	( گوش دادن )
۳	<i>erving</i>	<i>O</i>	( مشاهده کردن ) (
۴	<i>elling</i>	<i>T</i>	( ارائه اطلاعات )

**PLOT** تنها موضوع مهارت نیست . **PLOT** یک هنر است . یک نظم است .

# سؤال کردن

• سؤال کردن در واقع عبارت است از کاوش ، جستجو ، بررسی و بیرون کشیدن نکات یا بخشهایی مبهم چیزی و پی بردن به سرشت یا جزئیات آن

# چه چیز را سؤال می کنیم ؟

ما در مورد

• واقعیت

• احساسات

• نظرات

• تناقضات

• سکوت

و سایر واکنشهایی که بصورت کلامی یا غیر کلامی  
از طرف مخاطبان صورت می گیرد ( مثلاً  
خاراندن سر ، اخم کردن و ... ) سؤال می  
کنیم .

# چرا ما سؤال می‌کنیم؟

- برای دانستن ، جستجو کردن ، روشن کردن و کسب درک عمیقتری از واقعیات ، موضوعات ، احساسات و نظرات
- برای ترغیب فرد دیگر به برقراری ارتباط ، بیان کردن جزئیات و رک‌گویی در مورد دانسته‌ها ، احساسات و نظرات
- برای هدایت ارتباط به سوی یک موضوع خاص
- برای اینکه مخاطبمان احساس کند که ما به آنچه که او برای گفتن دارد ، علاقه‌مندیم .

# چگونه سؤال می کنیم؟

- باید به نحوی عادی ، ساده ، اتفاقی و دوستانه سؤال کنیم تا فرد احساس راحتی کند .
- باید از استفاده از لغات تکنیکی ، مطرح کردن سئوالات بسیار پیچیده و یا مطرح کردن سئوالات فراوان در يك زمان خودداری کرد تا فرد مورد سؤال گیج نشود.
- سئوالات را به نحو صادقانه ای پرسید به نحوی که مراجعه کننده احساس کند که شما واقعاً علاقمند به شناخت بیشتر یا بهتر او هستید .
- مطرح کردن سئوالات « باز » منجر به گرفتن اطلاعات بیشتری از فردی که مورد سؤال است ، می شود .
- احساسات فرد را در نظر بگیرید . از او سئوالات ترسناک نپرسید .
- این احساس را به مراجعه کننده بدهید که اطلاعاتی که از او می گیرید ، محرمانه خواهد بود .
- اگر لازم شد ، سئوالات بیشتر و عمیق تری پرسید .
- عزت نفس ، نجابت و بزرگ منشی مراجعه کننده را به رسمیت بشناسید .



# انواع پرسش ها

## ۱ - پرسشهای یاد آور

در این نوع پرسشها از طرف مقابل صرفاً انتظار می رود برخی اطلاعات را به یاد آورد. این پرسشها از لحاظ شناختی در سطح پائینی هستند ، زیرا فقط توانایی طرف مقابل در حفظ کردن اطلاعات را می سنجند .

## ۲ - پرسشهای پردازشی

پاسخ دهنده را ملزم می سازند به فرآیندهای عالی تر ذهن متوسل شود . فرآیندهایی همچون ابراز عقیده ، توجیه ، قضاوت یا ارزیابی، پیش بینی ، تحلیل اطلاعات ، تفسیر وضعیت یا تعمیم

## ۳ - پرسشهای بسته

پاسخ دهنده حق ندارد پاسخی بجز موارد مورد نظر پرسشگر بدهد .

۱ - پرسش انتخابی - در این نوع پرسشها پاسخ دهنده حق دارد دو یا چند پاسخ معین بدهد .

۲ - پرسشهای بله یا خیر - پاسخ این پرسشها « بله » یا « خیر » و یا منفی و مثبت است .

۳ - پرسشهای تشخیصی - در این پرسشها پاسخ دهنده باید درباره امری حقیقی جوابگو باشد . گاهی هم به منظور دستیابی به اطلاعاتی در مورد زمان حال یا آینده پرسیده می شوند .

## ۴ - پرسشهای باز

در این نوع پرسشها پاسخ دهنده آزادی عمل زیادی دارد . پرسشهای باز به پاسخ دهنده اجازه می دهند نگرشها، افکار و احساساتش را ابراز نماید .

## ۵ - پرسشهای عاطفی

پرسشهای عاطفی به هیجانات ، نگرشها، احساسات پاسخ دهنده مربوط می شوند . این پرسشها از طرف مقابل بجای گزارش، ارزیابی می خواهند .

## ۶ - پرسشهای هدایتی

پرسشهایی هستند که عبارات آنها پاسخ دهنده را به سوی پاسخ مورد نظر هدایت میکند .

## ۷ - پرسشهای سر نخ گیر « پیگیرنده »

این پرسشها پاسخ دهندگان را وادار می کنند پاسخهای اولیه خود را بسط دهند .

# گوش فرا دادن

- گوش دادن عبارت است از توجه کردن به صداهایی که با گوش شنیده می شود . در ارتباط بین فردی ، گوش دادن فعالانه چیزی بیش از شنیدن ساده است و شامل مشاهده کردن ( با استفاده از سایر حواس ) و درك کردن شنونده است



# ما به چه چیزی گوش می دهیم

- ۱ - واقعیات ( ما باید واقعیات را از احساسات و نظرات افتراق دهیم )
- ۲ - نظرات / احساسات
- ۳ - روش صحبت کردن و بیان مطلب توسط فرد
- ۴ - خلق بیمار ( غمگین یا خوشحال بودنش )
- ۵ - معنی سکوت (بی تفاوتی ، ترس ، خجالت ، خشم فرو خفته ، متوجه نشدن ، غم و افسردگی )
- ۶ - موضوعاتی که بیان نمی شوند ( آنچه که او را آزار میدهد ولی او آنها را ابراز نمی کند )

تمام اینها را می توان در سه پیام فرستنده خلاصه کرد

- ۱- معانی لغوی و واقعی کلمات
- ۲- معنی و رای معانی تحت اللفظی و لغوی کلمات
- ۳- آنچه که فرستنده، راجع به خود بعنوان يك فرد میگوید .

# چرا ما گوش می دهیم ؟

- ۱ - تا اطلاعات و درك مورد نیاز را بدست آوریم .
- ۲ - تا به دیگران اجازه دهیم و آنها را ترغیب کنیم تا آزادانه و رك صحبت کنند و احساسات، افکار، ارزشها و نگرانیهایشان را کاملاً و صادقانه بیان کنند.
- ۳ - رسیدن به درك و بصیرت عمیق تر نسبت به مشکلات سایرین و بدنبال آن كمك به آنها تا راه حل انتخابی خود را به کار گیرند .

# چگونه گوش می دهیم

- ۱ - باید با دقت و علاقه کامل ، تنها به آنچه که گوینده اظهار می کند گوش کنیم .
- ۲ - باید حرفهای او را قبول کنیم و در ذهن خود ، با بخشی از گفته های او که با اعتقادات ما تضاد دارد ، بحث نکنیم و یا آنها را سانسور نکنیم .
- ۳ - باید به گوینده کمک کنیم که بین افکار و احساساتش ارتباط برقرار کند ، راه حل های خودش را بیابد و در مورد انتخاب های مختلفی که در پیش رو دارد تصمیم بگیرد .
- ۴ - هشیارانه به حقایق کلیدی ، احساسات ، عواطف و نقطه نظر های فرد گوش دهید .
- ۵ - فعالانه و با درک گوش کنید .
- ۶ - با احترام به او گوش کنید .

# انواع گوش دادن

- ۱ - گوش دادن ( جهت ) درك مطلب
- ۲ - گوش دادن ( جهت ) ارزيابي
- ۳ - گوش دادن ( جهت ) قدرداني
- ۴ - گوش دادن همدلانه

# جنبه هاي گوش دادن

- ۱ - استعداد زباني
- ۲ - توانايي سازماندهي
- ۳ - استفاده از برخي از تكنيك هاي تمرکز
- ۴ - جنسيت
- ۵ - شرايط جسمي
- ۶ - خلق و خو



# سخنگو

چند خصیصه سخنگو بر فرآیند گوش دادن تاثیر می نهد .

## ۱ - سرعت تکلم

سرعت تکلم ما بین ۱۲۵ تا ۱۷۵ کلمه در هر دقیقه است .

هرگاه سرعت تکلم سخنگو به کمتر از ۱۲۵ کلمه یا خیلی بیش از ۳۰۰ کلمه در هر دقیقه برسد ، گوش دادن مشکل خواهد شد .

## ۲ - ادای کلمات

وضوح ، سلاست و قابل شنیدن بودن صحبت‌های سخنگو همگی بر درک مطالب توسط شرکت کنندگان تاثیر می گذارند .

## ۳ - ابراز هیجان

اگر سخنگو هیجان زیادی از خود نشان دهد ممکن است حواس شنونده را پرت کند و باعث شود مخاطبان با دقت به حرف‌های او گوش ندهند .

## ۴ - پایگاه

وقتی طرف مقابل فرد مهمی است می دانیم سخنان او را بیشتر درک خواهیم کرد .

# پیام

برخی از خصوصیات پیام نیز بر فرآیند گوش دادن تاثیر میگذارند .

## ۱ - ساختار

وقتی پیام مبهم و نامنسجم است ، بهتر است با پرسش کردن و تلاش برای درک منظور وی صحبت‌هایش را قطع نکنیم .

## ۲ - اهمیت پیام

وقتی پیام اهمیت خاصی برای شنونده دارد ، آن را بهتر درک می کند و آسان تر به یاد می آورد .

## ۳ - پیچیدگی

دشواری صحبت‌های سخنگو نیز بر گوش دادن شنونده تاثیر می گذارد .

# محیط

## ۱ - تهویه و درجه حرارت

وقتی محیط تعامل گرم یا سرد است، گوش دادن به صحبتها هم دشوار می شود .

## ۲ - سر و صدا

وقتی اتاق شلوغ است

## ۳ - نشستن

وقتی قرار است شنونده مدتی طولانی به صحبتهاي ما گوش دهد، باید صندلي او راحت و مناسب باشد .

## مشاهده

- استفاده از يك يا همه حواس پنجگانه براي بررسي چيزي تا بتوان درك و دانش بهتري نسبت به آن بدست آورد .

# چه مشاهده مي كنيم ؟

۱ - طرز ايستادن ، حرکات ، حالات صورت ، حرکات عادي ، طرز لباس پوشيدن ، راه رفتن ، نشستن ، برقراري ارتباط چشمي ، لحن كلام ، خلق و احساس كلي فرد

۲ - محيط فيزيكي فرد :

صداها ، تصاویر ، بوها ، آب و هوا و شرایط جغرافيايي محيط

۳ - محيط اجتماعي فرد :

افرادي که بر او مؤثرند، رسوم و رفتار اجتماعي او با افراد دور و برش

# چرا ما مشاهده می‌کنیم؟

- ۱ - تا بتوانیم شواهدی را جمع‌آوری کنیم و برای یک وضعیت انگیزشی آماده شویم یا به آن واکنش نشان دهیم .
- ۲ - تا ما را در نتیجه‌گیری در مورد یک وضعیت انگیزشی راهنمایی کند .
- ۳ - تا بهتر بتوانیم فرد یا افرادی را که با آنها ارتباط داریم ، درک کنیم .



چگونه مشاهده می کنیم ؟

کاملاً

با مهارت

با تلاشی در درک او

با دقت

# گفتن

• بیان کردن

• ارتباط برقرار کردن

• شريك شدن

• آشكار کردن

• اعلام کردن

• گزارش کردن

در ارتباط بین فردي ، گفتن عملي است كه توسط مبلغ براي به زبان آوردن يك عقیده ، يك نظر ، احساس يا واقعیت صورت مي گیرد .

# ما چہ بگوئیم ؟

۱ - اطلاعات و اقییات

۲ - احساسات ، افکار ، عقاید ، نظرات

۳ - انتخابها

۴ - دلائل ، توضیحات

۵ - نحوه عمل ( روشها )

# چرا می‌گوئیم؟

- ۱ - برای ارائه اطلاعات
- ۲ - برای تلاش در درک بیمار
- ۳ - برای حمایت از گفته‌ها ، ادعاها
- ۴ - اطمینان بخشی
- ۵ - برای حل تناقضات / تصورات غلط
- ۶ - برای رفع اشکالات در برقراری تفاهم
- ۷ - برای ابراز صمیمیت
- ۸ - برای قانع کردن بیمار

# چگونه باید گفت ؟

- ۱ - با استفاده از واژه های ساده ، واضح و غیر تهدید کننده
- ۲ - تلاش کنید يك مصاحب سرزنده باشید
- ۳ - با استفاده از واژه هایی که مراجعه کننده مایل به شنیدن آنهاست
- ۴ - با احتراز از لغات طرد کننده
- ۵ - با احتراز از کاربرد واژه های تخصصی
- ۶ - با استفاده از نوشته ها و اسباب بصري
- ۷ - کامل و دقیق بودن
- ۸ - ملاحظه دیگران را کردن

# نکات اساسی در مورد نحوه گفتن

- ۱ - دقت - گفته شما باید دقیق باشد در :  
گرامر ، هجی کردن ، ظاهر اشکال ، واقعیتها و اعداد
- ۲ - جمله « مختصر و مفید » باشد .
- ۳ - وضوح - با استفاده از لغات آشنا و ساده ، بوضوح بیان مقصود کنید تا بتوانید افکار و احساس شنونده را بحرکت آورید .
- ۴ - سادگی - تلاش کنید بجای لغات دو بخشی یا بیشتر از لغات يك بخشی استفاده کنید .

مثال : تلاش ← سعی

بکارگیری ← استفاده