

# ارتباط موثر



دکتر مهریار ندرمحمدی

## اهمیت ارتباط



- ▶ سازمان به عنوان نهاد اجتماعی نیازمند ارتباط است
- ▶ ارتباط موثر وسیله ای برای کسب هدف میباشد
- ▶ ارتباط ذاتی نیست بلکه اکتسابی است
- ▶ ارتباط ضعیف منبع اصلی اختلافات بین فردی است



## تعریف ارتباط

▶ **ارسطو** شاید اولین اندیشمندی باشد که ۲۲۰۰ سال پیش، در زمینه ارتباط سخن گفت. او در کتاب "ریطوریکا" در تعریف ارتباط نوشت: ارتباط عبارت است از جستجو برای دست یافتن به کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران

▶ **ویلبرشرام** در کتاب فرا گرد و تأثیر ارتباط جمعی می گوید: در فراگرد ارتباط به طور کلی ما می خواهیم با گیرنده پیام خود در یک مورد و مسئله معین همانندی (اشتراک فکر) ایجاد کنیم.

▶ **کلود شانون** در کتاب "نظریه های ریاضی ارتباط" می نویسد: ارتباط عبارت است از تمام روشهایی که از طریق آن ممکن است ذهنی بر ذهن دیگر تأثیر بگذارد.

▶ **رایت** می نویسد: ارتباط فراگرد، انتقال معنی بین دو

## تعريف ارتباط موثر

تعريف ما از ارتباط موثر تعيين مي كند كه آيا مي توانيم با يك فرد ديگر يا خودمان يا ... ارتباط برقرار كنيم يا نه؟

**"يك ارتباط موثر، ارتباط دو طرفه ای است که از پیش تعیین شده باشد و طرفین بتوانند آن را تنظیم نمایند."**

### نکات مهم:

مقاصد و سلیقه ها ارتباط داد و ستد است

← نوع و سطح ارتباط پس باید منصفانه باشد

# نقش ارتباطات



- ▶ - ۱ کنترل
- ▶ - ۲ ایجاد انگیز
- ▶ - ۳ ابراز احساسات
- ▶ - ۴ اطلاعات

# کار عملی ۱

- ▶ در گروه: ویژگی های فردی را که به نظر شما ارتباط خوبی دارد را به بحث بگذارید.
- ▶ در گروه: ویژگی های فردی را که به نظر شما ارتباط نامناسبی دارد را به بحث بگذارید.

# اجزای مختلف تشکیل دهنده فرایند ارتباط

## ► منبع یا فرستنده پیام:

منبع پیام آغازگر ارتباطات است. منبع پیام کسی است که دارای اطلاعات، نیاز یا نوعی تمایل است و هدف وی این است که آن را به یک یا چند نفر برساند یا ابلاغ نماید.

## ► پیام:

پیام اطلاعاتی است که منبع پیام آن را از نظر فیزیکی، به صورت رمز در می آورد. پیام ممکن است به هر شکل و صورتی باشد و فرد دیگری آن را تجربه و درک کند.

## ► کانال:

کانال یا مجرای ارتباطی وسیله ایست برای ایجاد ارتباط بین فرستنده و گیرنده پیام (مثل وجود هوا برای صوت و کاغذ برای نامه) غالباً نمی توان آن را از پیام جدا کرد. برای اینکه ارتباط به صورت مناسب و با راندمانی بالا صورت گیرد، نوع کانال باید مناسب پیام باشد.

## ► گیرنده پیام:

گیرنده پیام شخصی است که اندام های حسی او احساس می کنند که پیام را دریافت کرده اند. امکان دارد تعداد زیادی گیرنده پیام وجود

داشته باشد. مثل مواردی که یک یادداشت یا بخشنامه برای اعضای یک سازمان



## کار عملی ۲

▶ یک مورد از ارتباطات خوب خود را بیان کنید و در مورد آن بحث کنید.

▶ یک مورد از ارتباطات نامناسب خود را بیان کنید و در مورد آن بحث کنید

## ایجاد زمینه ارتباط موثر

- ایجاد فضای امن  
پرهیز از تحقیر ، تهدید ، محاکمه و  
دست انداختن  
تلاش برای ارتقاء طرف مقابل  
ایجاد احساس رضایت و لذت  
عیب پوشی  
قضاوت
- شنونده خوبی باشید



## خصوصیات گوش دادن فعال

۱. اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
۲. عدم تکمیل جملات دیگران
۳. عدم پاسخ به سوال با يك سوال دیگر
۴. آگاه بودن از سوگیری های شخصی
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 صحبت های وی
۸. دادن بازخورد
۹. پرسیدن سوالات باز

**آدمی فربه شود از راه گوش  
جانور فربه شود از حلق و نوش  
مولوی**

# سبکهای گفتار

- ▶ امری : در را ببند.
- ▶ مودبانه : لطفاً در را ببندید.
- ▶ درخواستی -سئوالی : میشه در را ببندی؟
- ▶ سئوالی : می خوامی در باز باشه؟
- ▶ غیر مستقیم : نمی دانم کی در را باز گذاشته-  
اینجا سرده

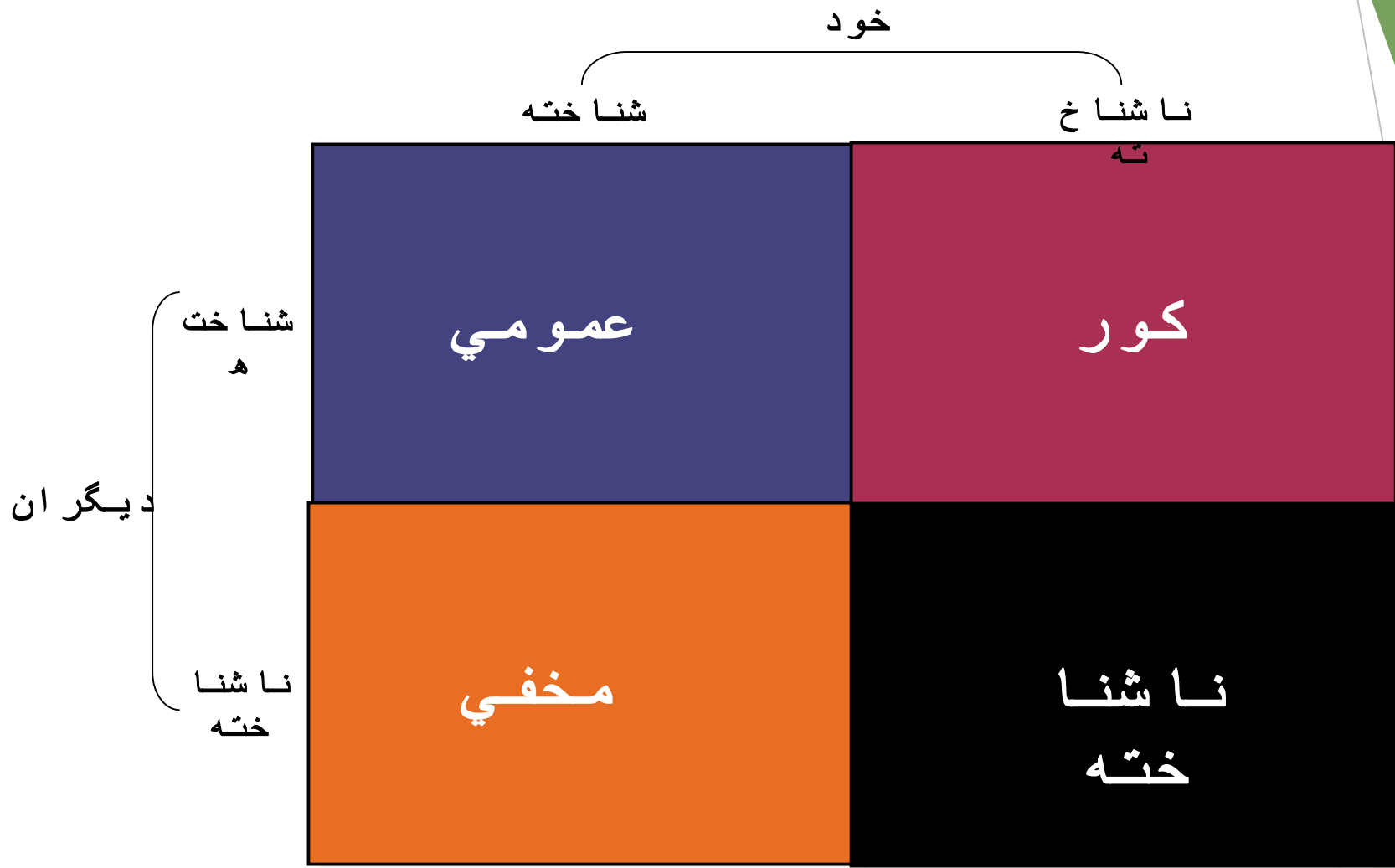
## کار عملی ۳

- ▶ سناریوی زیر را از نظر ارتباط آنالیز کنید  
علی وارد اتاق میشود : اه ، حیف شد.  
حسن مشغول انجام کار خودش است و سرش را بلند نکرده است.  
علی ( با صدای بلند تر): همه زحمت هام هدر رفت.  
حسن: چیه چی شده ( با سر پایین)  
بهتر بود علی چگونه ارتباط برقرار می کرد.  
حسن بهتر بود چگونه برخورد می کرد.

# نواحی شخصیت

- ▶ ۱- بخشی از رفتارها و نگرشهای فرد که برای خودش و دیگران شناخته شده ناحیه **عمومی** نامند.
- ▶ ۲- حوزه ای را که برای خود فرد ناشناخته ولی برای دیگران شناخته شده است ، ناحیه **کور** می گویند.
- ▶ ۳- حوزه ای که برای فرد شناخته شده ولی برای دیگران ناشناخته است، ناحیه **خصوصی** می نامند.
- ▶ ۴- حوزه ای که برای فرد و دیگران ناشناخته است، ناحیه **ناشناخته** گویند.

بهترین حالت برای افزایش برقراری ارتباط ، بزرگ شدن ناحیه عمومی است.



چهارگانه

نواحی شخصیت



	شناخته	ناشناخته
شناخته	عمومي	كور
ناشناخته	مخفي	ناشناخته

بازخورد

شناخته

ناشناخته

افشاء

شناخت  
ه

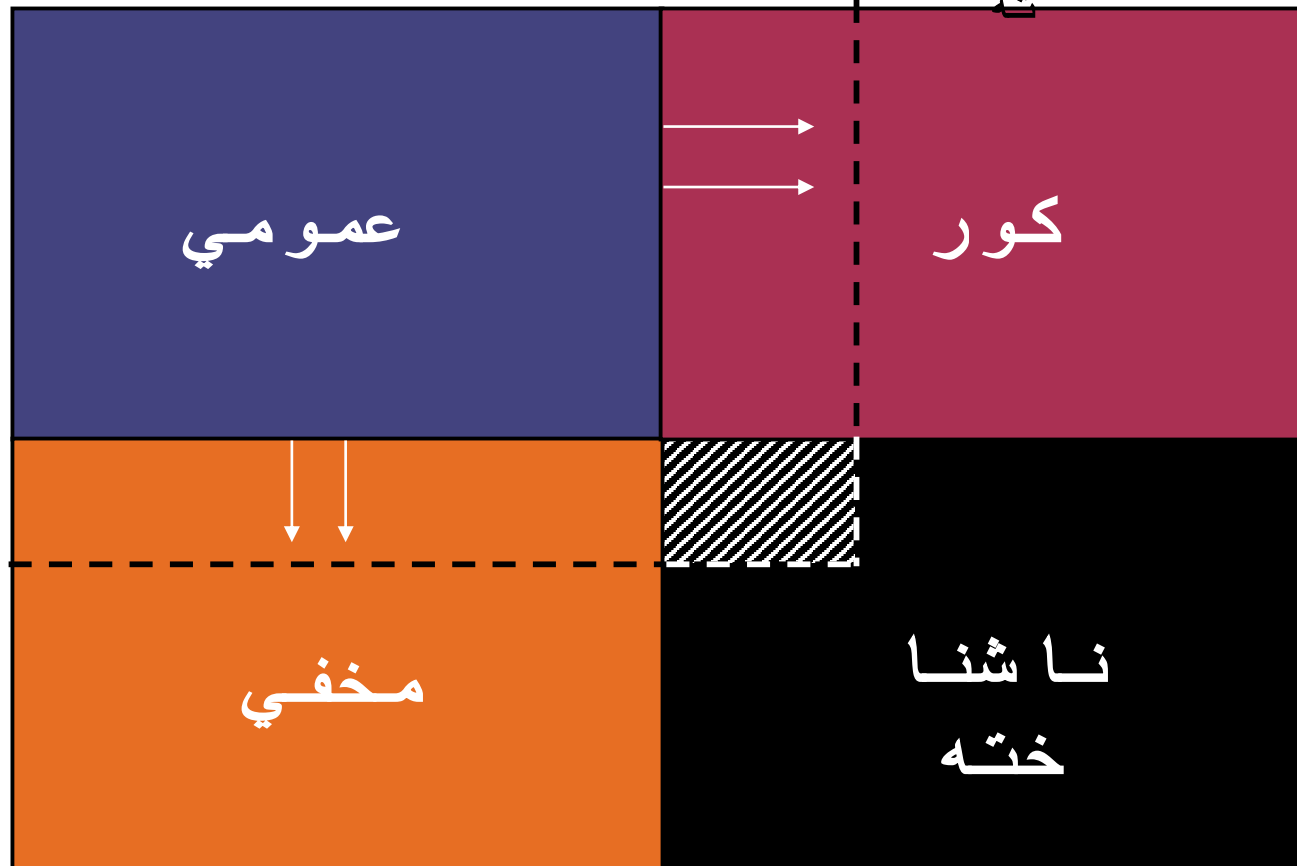
عمومي

کور

ناشناخته

مخفي

ناشناخته



## کار عملی ۴

▶ ارتباط خود با یک دوست صمیمی و فردی که تازه آشنا شده اید را در نظر بگیرید از چه لحاظی تفاوت دارند.

# روشهای گسترش ناحیه عمومی

## ▶ افشا یا خود گشودگی

از ناحیه عمومی به سمت خصوصی می رویم و بخش ناشناخته رفتار فرد برای دیگری کم می شود.

## ▶ بازخورد

از ناحیه عمومی به سمت ناحیه کور می رویم و بخش ناشناخته رفتار مدیر، برای خودش کم می شود.

## انواع ارتباطات از حیث ارائه بازخورد (عکس العمل)

### ▶ ارتباطات یک طرفه (یک جانبه)

اگر عکس العمل گیرنده نسبت به پیام ابراز نشود آن را ارتباط یک جانبه گویند

### ▶ ارتباطات دو طرفه (دو جانبه)

چنانچه محیط استقرار به گونه ای باشد که گیرنده ، عکس العملها ونظرهای خود را درباره محتوای پیام به اطلاع فرستنده برساند به این نوع ارتباط دو جانبه گویند.

# انواع الگوهای ارتباطی از حیث مسیر انتقال پیام

## ▶ ارتباطات عمودی

ارتباط از بالا به پایین:

هدف از این نوع ارتباط ، راهنمایی ، آگاه کردن ، هدایت و شکل دادن و ارزیابی

ارتباط از پایین به بالا:

نوع ارتباط شامل گزارش پیشرفت، پیشنهادات، توضیحات، تقاضا برای کمک و تصمیم گیری است

## ▶ ارتباطات افقی

برقراری ارتباط با همردیفان که از نظر روانی موجب افزایش روحیه میگرد

## ▶ ارتباطات مورب

پیام در دو سطح مختلف تبادل می شود

## موانع ارتباط

- ▶ ارتباط یکسویه در فضای گفت و گو
- ▶ شروع از نقاط منفی ( انتقاد گزنده )
- ▶ ستایش افراطی مخاطب
- ▶ گفت و گوی آمرانه و منفعلانه
- ▶ خودنمایی در بیان
- ▶ مجادله
- ▶ پرسشگری منفی
- ▶ قضاوت کردن
- ▶ قطع کردن صحبت دیگران
- ▶ مسخره کردن طرف مقابل

# ارتباط غیر کلامی

▶ انتقال اطلاعات و احساسات بدون استفاده از کلمات ارتباط غیرکلامی است. در این ارتباط تمام رفتارها، علایم و اشیا باعث مبادله پیام می شوند.

▶ - زبان بدن:

▶ شامل چهار قسمت است که عبارتند از:

▶ **طرز قرار گرفتن**

طرز نشستن یا ایستادن و راه رفتن پیام های مهمی را منتقل می کنند طرز قرار گرفتن فرد در حین ارتباط، قدرت عمل فرد، طرز فکر فرد در آن موقعیت درباره خودش و احساس فرد درباره موضوع مورد بحث را نشان می دهد. (هرچند که فرد قصد انتقال پیام نداشته باشد)

▶ **ژست**

مشامل حرکات ریز و درشت دست ها می باشد و بیان کننده احساس فرد در آن موقعیت می باشد.

▶ **بیان چهره**

▶ در چهره انسان شش هیجان مختلف و اساسی جلوه می کند که عبارتند از خشم، ترس، شادی، غم، تعجب، تنفر. این ها هیجان های اصلی انسان اند و از آمیختن آن ها با یکدیگر هیجان های متنوع بیشتری مانند تعجب آمیخته با ترس یا شادی توأم با غم ایجاد می شود





# حرکات و علایم دست:

▶ کف دست باز-بلندکردن دست برای سوگند - گذاشتن دست روی سینه و قلب = صداقت

▶ انگشت اشاره = تنبیه - دستور - پرخاش

▶ انواع دست دادن : خردکننده - ماهی مرده - کشیدن - کف دست روبه بالا- کف دست روبه پایین

▶ انگشتان گردشده مقابل صورت : ناکامی-روحیه منفی-پنهان کردن یک فکریا احساس منفی

▶ مالیدن دست به هم : اشتیاق

▶ گرفتن مچ دست از پشت -گرفتن آرنج دست از پشت : بی قراری و تلاش برای کنترل خود

▶ دست روی دهان و بینی : دروغ گفتن - مخفی کردن یک فکر

▶ مالیدن چشم =کشیدن گوش : بی میلی به دیدن و شنیدن

▶ ضربه زدن - ضرب گرفتن: بی صبری و بی تابی

▶ دست به صورت انگشت به شقیقه : ارزیابی

▶ دست به سینه : انتقاد-دفاع

## تماس چشمی

به دو منظور به کار می رود:

الف - بیان علاقه و صمیمیت

ب - بیان تسلط، قدرت و کنترل

هر چه رابطه بین دو فرد صمیمی تر باشد طول مدت تماس چشمی بین آنها بیشتر می شود و هر چه قدرت یک فرد در رابطه بیشتر باشد تماس چشمی کمتری برقرار می نماید. وقتی فرد به گوینده توجه داشته باشد به طور مستقیم در چشمان گوینده نگاه خواهد کرد

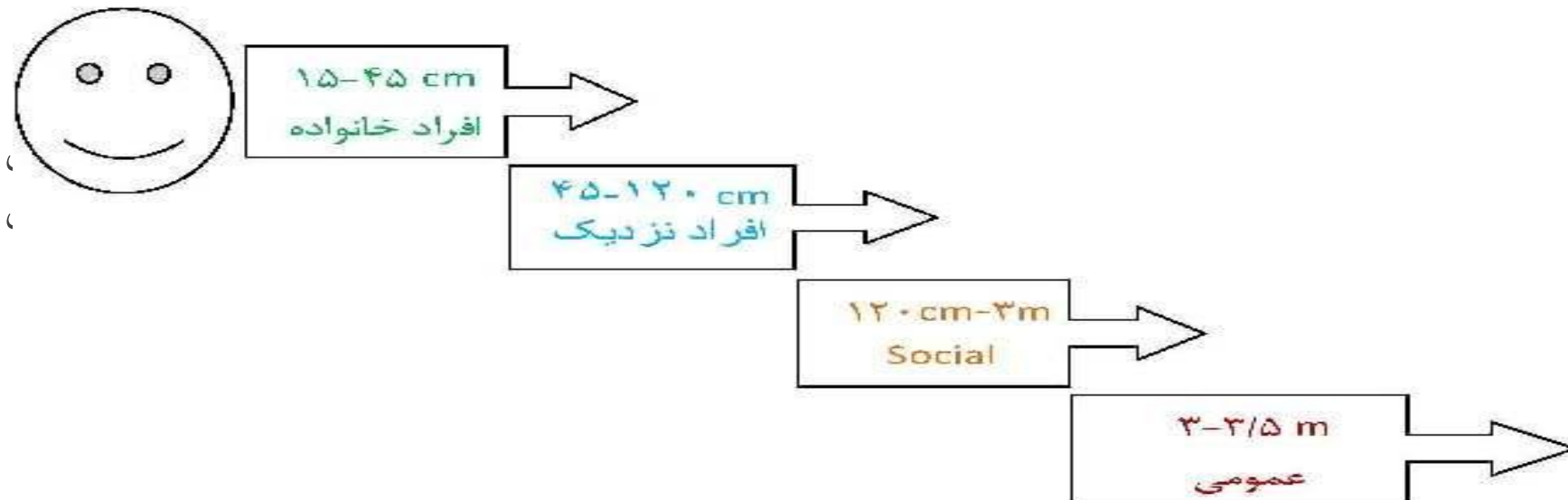
## صدای ►

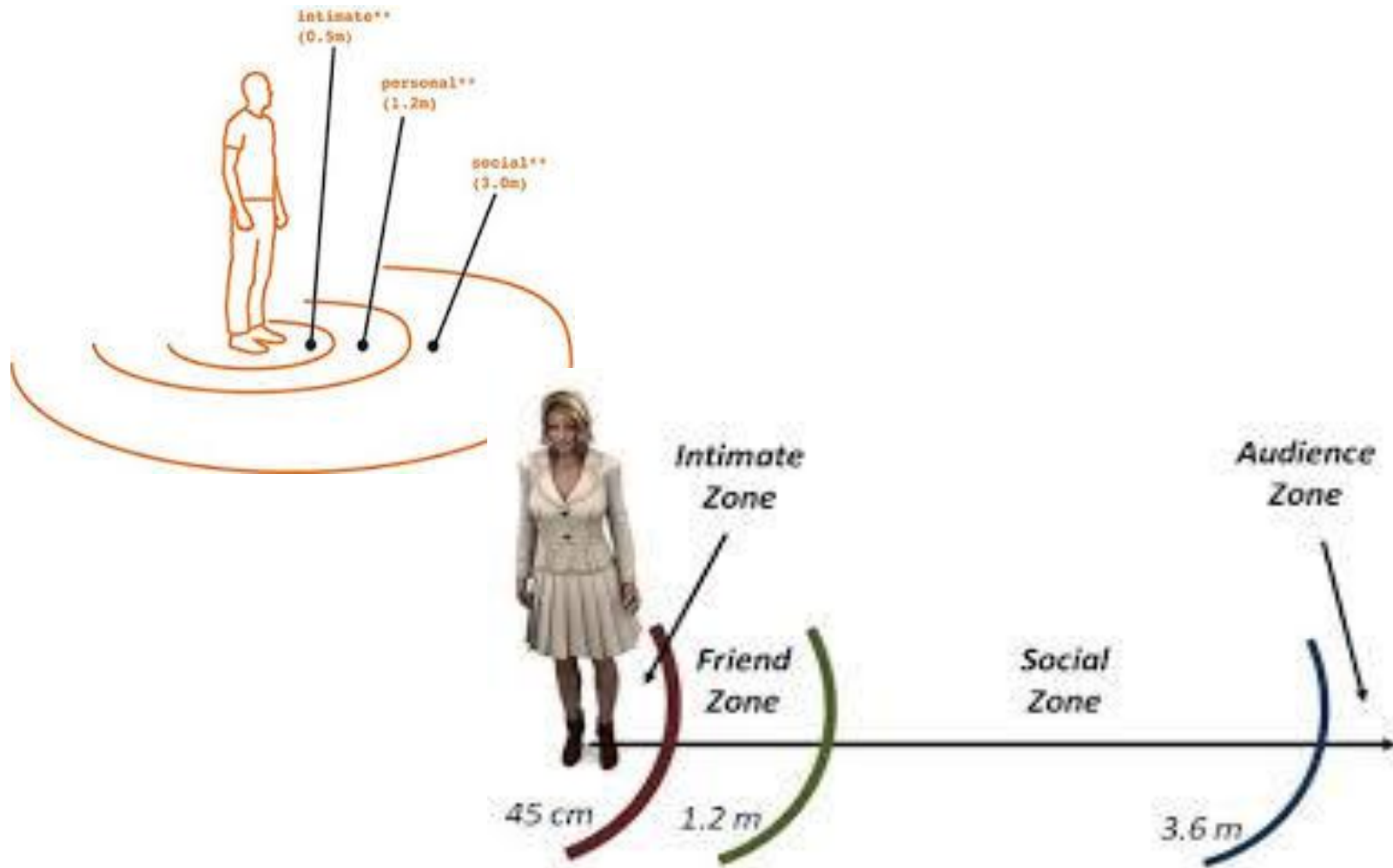
تن صدا و طول کلام دو جنبه غیرکلامی گفتار هستند که پیام‌هایی را به شنونده منتقل می‌کند سرعت، قدرت، طنین، مکث و شدت صدا هر کدام معنایی خاص دارند. ۳۸٪ از اولین برداشت شنوندگان از ما بر اساس صدای ما است.

# زمان و محیط

▶ وقت: استفاده عمدی و غیرعمدی از زمان، انتقال دهنده پیام است. افراد بر اساس استفاده از زمان با دیگران ارتباط برقرار می کنند

▶ فاصله ای که افراد بین خود و گیرنده پیام ایجاد می کنند انتقال دهنده پیام است. **ادوارد هال** در سال ۱۹۵۹ تحقیقات خود را در این زمینه منتشر کرد و تنوع زیادی





Personal Space

# تفاوت ارتباط کلامی و غیر کلامی

- ▶ ۱- ارتباط غیرکلامی مداوم و پیوسته است زیرا ما به صورت مداوم صحبت نمی کنیم، اما از طریق ارتباط غیرکلامی به صور مختلف ارتباط برقرار می کنیم.
- ▶ ۲- ارتباط غیرکلامی مبهم و پیچیده است به این علت که به صورت همزمان از چندین کانال (طرز لباس پوشیدن، بیان چهره و ...) برای انتقال اطلاعات استفاده می شود.
- ▶ ۳- ارتباط غیرکلامی برای انتقال احساسات بهتر است، زیرا افراد قدرت کنترل کمتری روی آن دارند.
- ▶ ۴- در یک ارتباط چهره به چهره سهم ارتباط غیر کلامی در انتقال پیام ۶۵ درصد و سهم ارتباط کلامی ۳۵ درصد می باشد پس در انتقال پیام توجه به ارتباط غیر کلامی اهمیت بیشتری دارد.
- ▶ ۵- ارتباط غیر کلامی وظیفه تنظیم جریان مکالمه، تکمیل و

تأکید آنرا بر اهمیت آن دارد.