

بسم الله الرحمن الرحيم



حوزه معاونت دانشجویی

مرکز مشاوره و بهداشت روان

## نکته های طلایی جهت برقراری

۱. تباط: نده با دنگ ا.

این مرکز همه روزه از ساعت ۸ تا ۱۹ آماده ارائه خدمات روان شناختی به کلیه دانشجویان و خانواده های آنان می باشد.

\* شماره تماس: ۵۶۳۶۵۷۶۳

\* آدرس: اسلامشهر - باغ فیض - انتهای کوچه ۶

پلاک ۶۸ مرکز مشاوره و بهداشت روان .

\* <http://counseling.iaau.ac.ir>

اردیبهشت ۹۱

\* تحت تأثیر کلمات احساسی قرار نگیرید. مراقب استدلالهای غیر منطقی باشید که میان حرف هایتان به کار می برید.  
\* با دقت به حرف های طرف مقابل گوش دهید و به نوسانات صدای او دقت کنید زیرا این امر اغلب کمک می کند بهترین طرز فکری را که در پس گفتار او نهفته است درک کنید.  
\* سعه صدر داشته باشید. هنگامی که کسی با شما صحبت می کند به حرف های او گوش کنید. فرضیه بافی نکنید. ممکن است تصورات شما اشتباه باشد. اگر موضوع یا بحثی برایتان جالب نیست، اجازه ندهید تمرکزتان به هم بخورد و نگذارید حواستان متوجه موضوعی شود که قصد گفتش را دارید.

\* از جملات کوتاه و سبک نگارشی معمول استفاده کنید. نشانه گذاری ها را به کاربرید تا در درک پیام به خواننده کمک کند. پیش نویس خود را از ابتدا تا انتها بخوانید و کلمات و عبارتهای غیر ضروری را حذف کنید. برای تأثیر گذاری بر طرف مقابل از سبک نگارشی فخر فروشانه، خشک یا کتابی استفاده نکنید. با این کار تنها خواننده را گیج می کنید بی آنکه به نتیجه دلخواهتان دست یابید. تا آنجا که می توانید پیام ها را ساده تر بنویسید.



منبع: مواجهه طلایی: چگونه دیگران را به توافق بر سرآمده هایمان ترغیب کنیم

نویسنده: پروفسور جان رابرت پارکینسون

مترجم: آرش نصیر زاده

\* تند و بلند صحبت نکنید. اگر احساس کردید آهنگ صدایتان یکنواخت است، نفس عمیقی بکشید و تمام سعی خود را به کار ببرید تا هنگام صحبت با قدرت بیشتری هوا را بیرون بدهید. این کار مستلزم آن است که دهان خود را بیشتر باز کنید.

\* سعی کنید از طریق نگاه با طرف مقابل ارتباط برقرار کنید اما هرگز خیره نشوید. تحقیقات نشان می دهد که در مکالمه، اغلب آن فردی که از توانایی ابراز وجود بیشتری برخوردار است، اول تماس چشمی خود را قطع نمی کند بلکه بعد از ۲ تا ۳ ثانیه آرام آرام این کار را می کند نه یکباره.

\* در پایان جملات صدایتان را پایین نیاورید زیرا شنونده این طور برداشت می کند که خسته و بی حوصله شده اید یا علاقه ای به این صحبت ندارید.

\* هنگامی که با طرف مقابل صحبت می کنید نگذارید مسایل دیگری که در اتاق رخ می دهد حواستان را پرت کند. تمام توجه خود را به گفتگویتان معطوف کنید. از نظر طرف مقابل بسیار ناشایست و بی ادبانه است که نگاهتان مرتب به این سو و آن سو حرکت کند.

\* عقاید خود را به گونه ای مطرح نکنید که گویی حقیقت محضند، برای مثال بگویید: «به نظر می رسد که .... باشد» نه آنکه: «این طور هست». اگرآه نداشته باشید قبول کنید که تصمیم گیری برایتان دشوار است. اما تعلل نکنید یا مدام در فکر مساله خاصی فرو نروید زیرا به نظر می رسد که قدرت تصمیم گیری ندارید.

\* از علایم غیر کلامی برای نشان دادن علاقه و توجه خود استفاده کنید مانند لبخند، تکان دادن سر به نشانه تأیید، در هم کشیدن چهره و اخم کردن. هر وقت لازم بود با کلماتی مانند «بله»، «واقعاً»، «ادامه بدهید» و «البته» طرف مقابل را تشویق به صحبت کنید.

\* سریع صحبت نکنید زیرا این امر نشان دهنده عدم اعتماد به نفس است.

**در این بروشور نکته های مهم و کلیدی در باره مهارتهای شنیداری، برقراری ارتباط، ایجاد انگیزه در طرف مقابل، را مطالعه می کنیم. چنین نکاتی به ما می آموزند که ارتباط یک مهارت و یا حتی یک هنر می باشد و باید جهت فراگیری و به کارگیری آن تمرین کنیم. اما قبل از تمرین باید آنها را دقیقاً بیاموزیم.**

\* مؤدب باشید. از کلماتی مانند « بفرمائید» و « متشکرم » در صحبت هایتان استفاده کنید اما بیش از حد آنها را به کار نبرید. مودبانه اما قاطعانه « نه» بگویید و اگر بار نخست به جواب منفی شما توجه نشد، روی حرف خود تاکید کنید برای مثال بگویید: « می فهمم اما ..... »

\* به کارایی توجه داشته باشید، نه ملاحظه کاری و محبوبیت. گاه لازم است که خشم خود را به طرف مقابل نشان دهید اما خویشتنداری خود را از دست ندهید. ابتدا برای خود معلوم کنید که چه احساسی دارید سپس تصمیم بگیرید که چه وقت با فرد مورد نظر مذاکره کنید. مطلب خود را با آرامش مطرح کنید. برای مثال بگویید: « من خیلی از این گفته شما متاسفم، اما ....»

\* اگر از چیزی ناراضی هستید صریح ابراز کنید. آه نکشید یا اخم نکنید و با بداخلاقی و بی حوصلگی رفتار نکنید. اما خود را زیاد نیز خوش رو نشان ندهید و مرتب لبخند نزنید. ممکن است این حرکت شما، نگرانی و تردید تلقی شود.

\* سعی نکنید مقدار زیادی اطلاعات و وقایع را از یک گفتگو یا جلسه به خاطر بسپارید. اطلاعات مهم و کلیدی را یادداشت کنید.

\* در برخورد اول تصمیم بگیرد که با طرف مقابل دست بدهید یا خیر. سعی کنید از سوء تفاهم جلوگیری کنید. محکم و دوستانه دست بدهید اما زیاد دست او را در دست خود نگیرید و نفشارید. از تماس نگاه با او اجتناب نکنید. هنگامی که طرف مقابل شما نگاه می کند به نگاه او پاسخ دهید. بر مطالب مهم گفته های خود با چشم دوختن به طرف مقابل تاکید کنید. با سؤال کردن می توانید گفتگو را حول مطلبی که می خواهید متمرکز و از اتلاف وقت جلوگیری کنید.

\* هنگامی که مشکلی پیش می آید خونسردی خود را حفظ کنید. کنترل اوضاع را در دست بگیرید و مشکل را به شکل اصولی برطرف کنید، سراسیمه و دستپاچه نشوید.

\* مراقب رفتارهای عصبی خود باشید. اگر دوستان به شما می گویند که حرف خود را مرتب تکرار می کنید، دست خود را روی دهانتان می گذارید یا با موهایتان بازی می کنید، گفته های آنها را مد نظر قرار دهید و سعی کنید این عادت ها را کنار بگذارید.

\* صادق باشید. کنایه یا طعنه زدن خلاف اصل صراحت گوئی و قاطعیت است. واضح آنچه را که می خواهید بیان کنید. از به کار بردن واژه ها و اصطلاحات عامیانه یا فنی و تخصصی اجتناب کنید، مگر آنکه مطمئن باشید حرف شما را طرف مقابل درک می کند.

\* حتما یک فرهنگ لغات خوب در اختیار داشته باشید و سعی کنید با پیدا کردن لغاتی که برایتان جدید است دامنه لغات خود را افزایش دهید. دفتر یادداشتی از لغات جدید همراه با معنی آنها برای خود تهیه کنید.

\* فنون مکالمه را تمرین کنید. افراد را با نامشان صدا کنید. سؤال کنید، علاقه نشان دهید و با دقت گوش کنید.

\* سعی کنید با نگاه کردن به شرایط از دیدگاه طرف مقابل و با توضیح مزایایی که پذیرفتن نظرات شما برای او دارد طرف مقابل را متقاعد سازید.

\* اشتیاق خود را برای بیان دیدگاه ها نشان دهید. این کار تظاهری ساختگی و تصنعی نیست، بلکه در واقع ابراز صادقانه عقاید و باورهای عمیق شما است.

\* هنگام عصبانیت صدای خود را بلند نکنید. زور و خشونت باعث نمی شود نظرات شما متقاعد کننده تر شود. منطق، حربه بسیار قوی تری است.

\* به یاد داشته باشید تنها گفتار شما نیست که در خاطر می ماند، بلکه نحوه بیان شما نیز در ذهن ثبت می شود بنابراین از لحن تند و خشن اجتناب کنید.

\* هیچ گاه به قصد لطمه و طعنه زدن به طرف مقابل چیزی نگوئید یا ننویسید. اگر چنین کاری کردید دیگر نمی توانید حرف خود را پس بگیرید حتی اگر اظهار پشیمانی کنید.

\* برای آنکه حرفتان تاثیر گذار باشد مبالغه نکنید. اگر طرف مقابل تصور کند همیشه مسایل را بزرگ می کنید دربارہ تمامی حرفهای شما چنین خواهد اندیشید. کوچک جلوه دادن مسایل بسیار موثر تر است.

\* سعی نکنید لهجه خود را پنهان کنید اما واضح صحبت کنید. اگر طرف مقابل در درک گفتار شما مشکل دارد آرام تر صحبت کنید و در نگاه او دقیق شوید و دنبال نشانه های شک و تردید بگردید تا متوجه شوید حرف های شما را فهمیده است یا خیر.

\* از علایم غیر کلامی مانند « اوم» یا « آها» یا عبارتهایی مانند « می دانید»، « اصولاً» و « در واقع » برای جلب توجه فرد به سخنان خود استفاده نکنید. این عبارت ها تنها مکث های کلام شما را پر می کنند و از ارزش پیام می کاهند.

\* اگر مطلبی را نمی فهمید، توضیح بخواهید تا مطلب را درک کنید. هیچ وقت تظاهر به فهمیدن نکنید اما طرف مقابل را خسته و ناراحت نکنید. برای مثال بگوئید: « خیلی ببخشید اما ممکن است آن مطلب را دوباره توضیح بدهید؟ »