

مهارت های ارتباطی

مهارت های ارتباطی که بعضا مهارت های اجتماعی یا مهارت های بین فردی نیز نامیده می شوند عبارتند از: حقوق یا تعهدات دیگران صدمه ای وارد آورد. هر چه ما در برقراری ارتباط کارآمدتر باشیم احتمال دستیابی به هدفهایمان بیشتر میسر خواهد بود یکی از مهمترین مهارت های ارتباطی مهارت های کلامی می باشد: درست است که توانایی شروع یک گفتگو، شرط لازم ایجاد یک ارتباط دو جانبه می باشد، اما شرط کافی نیست توانایی ادامه دادن به یک گفتگو، بخش دیگری از مهارت های ارتباطی است که منجر به توانمند شدن فرد در زمینه ارتباط با دیگران می شود. برای این مرحله اجزایی در نظر گرفته شده که عبارتند از:

هنر گوش دادن را فرا بگیرید: اگر بخواهیم توانایی خود را در گوش دادن بالا ببریم در نظر گرفتن نکات زیر به ما کمک خواهند کرد.

الف- محیط مناسب خوش گوش دادن را فراهم کنید:

سعی کنید گفتگو در محیطی صورت گیرد که عوامل مزاحمی نظیر سر و صدا، گرما، سرما و تهویه هوا و ... که می تواند

مخل تمرکز شما در فرآیند گوش دادن باشد در حداقل میزان لازم باشند.

ب- خوب گوش دادن مستلزم توجه کردن است:

در گوش دادن توجه کردن با دو هدف صورت می گیرد.

اول اینکه با تمرکز بر محتوای صحبت های فرد پی می بریم که او چه می گوید و دوم اینکه سعی کنیم احساس و هیجان گوینده را هم درک کنیم. سهل انگاری در هر یک از این دو مورد موجب خواهد که کارایی ما به عنوان عضوی از یک رابطه دو طرفه کاهش می یابد. چنانچه به گفته های فرد مقابل و به حالت های احساسی وی مثل غم، خشم، شادی، حسرت و ... که ممکن است مرتبط یا غیرمرتبط با صحبت های او باشند، توجهی نداشته باشیم، رابطه به وجود آمده متوقف خواهد شد و یا ادامه فرآیند ارتباط با مانع مواجه خواهد شد.

ج- لازمه گوش دادن فعالانه، صبور بودن است:

معمولا ضعف در گوش دادن فعالانه در افرادی وجود دارد که مایلند آنچه را که گوینده می خواهد بگویند خودشان بگویند و بدین ترتیب ناخواسته از مسئولیت خطیر گوش دادن شانه خالی می کنند صبوری در گوش دادن به فهمیدن کمک می کند و بسیاری از مواقع مانع نمی شود که بحثی که دوستانه شروع شده است به یک جدل مبدل شود. به یاد داشته باشید که اگر گوش نکنید زبانتان شما را کر خواهد کرد.

د- خلاصه کردن جزیی از گوش دادن صحیح است: باید اجازه

داد گوینده حرفش را تمام کند و سپس در موقعیت مناسب صحبت های او را خلاصه کرد

ه- گوش دادن ثمر بخش، پاسخدهی را به دنبال دارد. شنوندگان ماهر پاسخ هایی ارائه می دهند که حاکی از پیگیری و علاقه مندی آنهاست. تماس چشمی، تکان دادن سر، قیافه ای که نشانگر توجه و تمرکز باشد پرسش و اظهارهایی که می کنند این احساس را در خود گوینده به وجود آورد که دیگران به حرفهایش گوش می دهند و این مساله موجب می شود که واضح تر و با علاقه بیشتری سخنانش را پی بگیرد.

ی- گوش دادن فعال ایجاب می کند که مطالبی را به یاد آوریم:

بخش دیگری از گوش دادن به حافظه سپردن و متعاقبا به یاد آوردن موضوعات مهم گفته های فرد مقابل است. روشن است که ما باید در ابتدا به اندازه کافی توجه را صرف گفته های فرد مقابل کنیم تا بدین ترتیب چیزی در حافظه بماند و به دنبال آن آنها را به یاد آوریم با توجه به توضیحات که در بالا داده شد.

علائم زیر حاکی از ضعف در فرآیند گوش دادن فعالانه است:

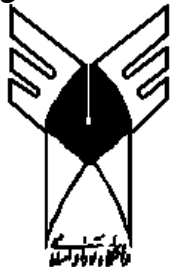
۱- حالات چهره ای نامناسب

۲- فقدان تماس چشمی

۳- قطع کردن صحبت های طرف مقابل

۴- تغییر ندادن وضعیت بدنی

بسمه تعالی



دانشگاه آزاد اسلامی اسلامشهر

حوزه معاونت دانشجویی

مرکز مشاوره و بهداشت روان

مهارت‌های ارتباطی

آدرس: اسلامشهر - باغ فیض - انتهای کوچه ۶ - پلاک ۶۸ مرکز

مشاوره و بهداشت روان

شماره تماس: ۰۲۲۸-۲۳۶۵۷۶۳

www.iiu.ir/moshaver

۸- لحن صحبت شما باید مهربانانه و صمیمی باشد، نه اینکه خصومت آمیز و یا به صورت محاکمه کردن. فراموش نکنید که محبت غیرممکن را ممکن می‌سازد.

۹- از لجاجت و یکدندگی بپرهیزید.

۱۰- هنگام مذاکره و بحث فقط به موضوع مورد بحث بپردازید و از پیش کشیدن گذشته خودداری کنید.

۱۱- اگر به نتیجه خوبی رسیدید جشن کوچک دو نفره ای بگیرید و همیشه در طول مذاکره یادتان باشد که می‌خواهید رابطه را صمیمی نمایید نه اینکه به دنبال مقصر باشد و به جای زندگی کردن به همدیگر حکمرانی داشته باشید.

برخی از مهارت های کلامی همسران:

۱- با زیباترین و بهترین کلمات همسران را مخاطب قرار دهید این کار روح او را شادمان و آماده شنیدن می‌کند.

۲- هنگام صحبت غرور همسران را جریحه دار نکنید، واضح و روشن صحبت کنید.

۳- نیش و کنایه نزنید، زیرا این زخم‌ها بسیار عمیق هستند و اثرات بدی گذاشته و عامل بسیاری از اختلافات می‌باشند.

۴- هنگام مذاکره با انصاف باشید و خودتان را به جای طرف مقابل قرار دهید.

۵- در گفتار و کردارتان صادق باشید. فریب، دورویی و ریاکاری هرگز پنهان نمی‌ماند.

۶- صادقانه به سهم خود در ایجاد اختلافات و رنجش اعتراف کنید و در این صورت طرف مقابل هم شهادت اعتراف یا حتی عذرخواهی را خواهد یافت.

۷- از مقایسه همسر خود با دیگران بپرهیزید. بر کارهای خوب او، نقاط مثبت او، زیبایی‌های ظاهر و رفتاری او، سلیقه او و مهربانی او انگشت بگذارید.