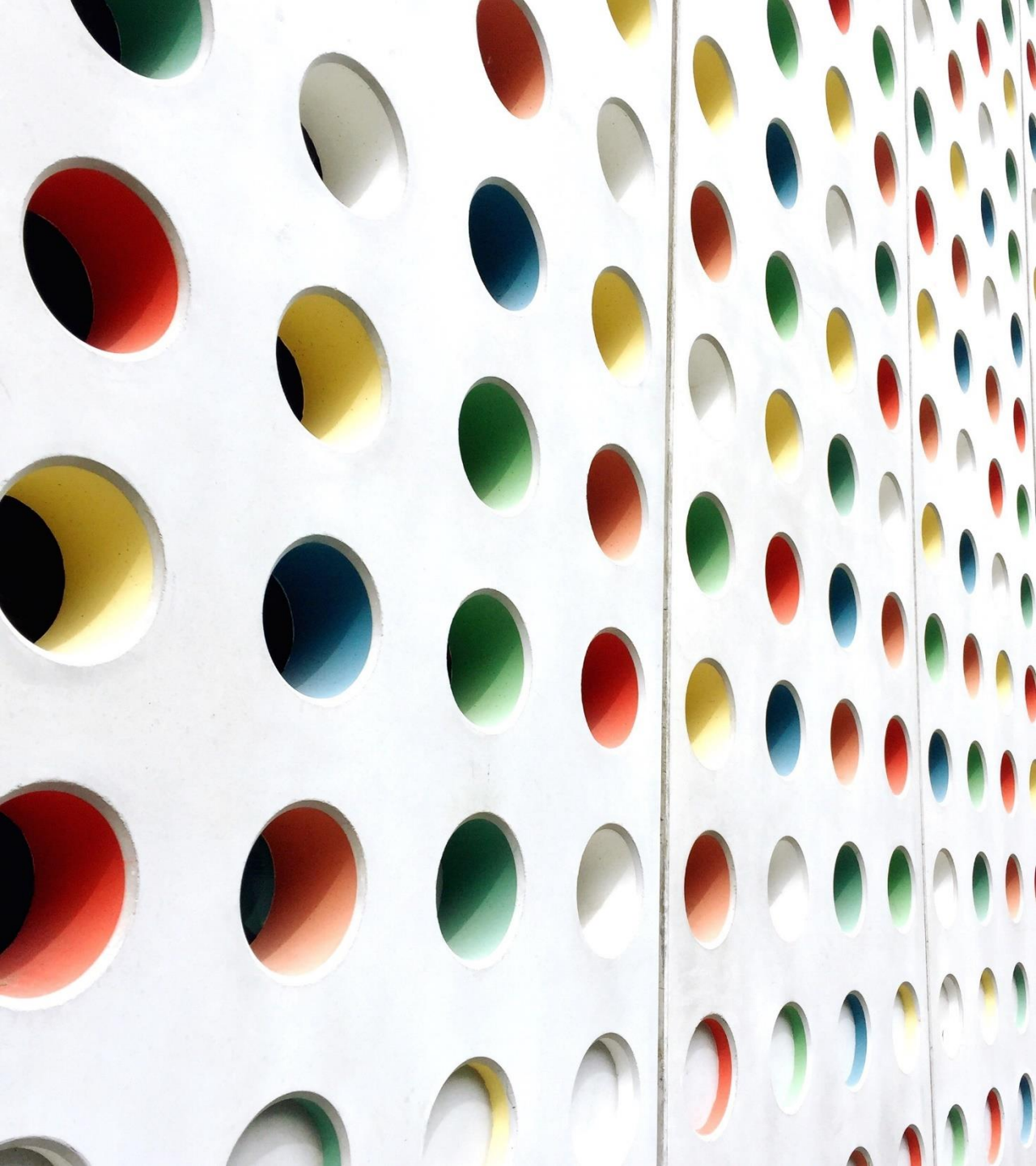




مهارت ارتباط موثر

دکتر محمدرضا شگرف نخعی

روانپزشک

فلوشیپ سایکوسوماتیک

پاییز ۱۴۰۴

مقدمه

- دانش
- نگرش
- مهارت

ارتباط فرایند انتقال پیام است

پیام

فرستنده پیام

کانال ارتباطی

گیرنده پیام

ارتباط موثر

انتقال پیام به صورتی است که گیرنده، پیام را همانگونه که مد نظر فرستنده بوده درک کند.

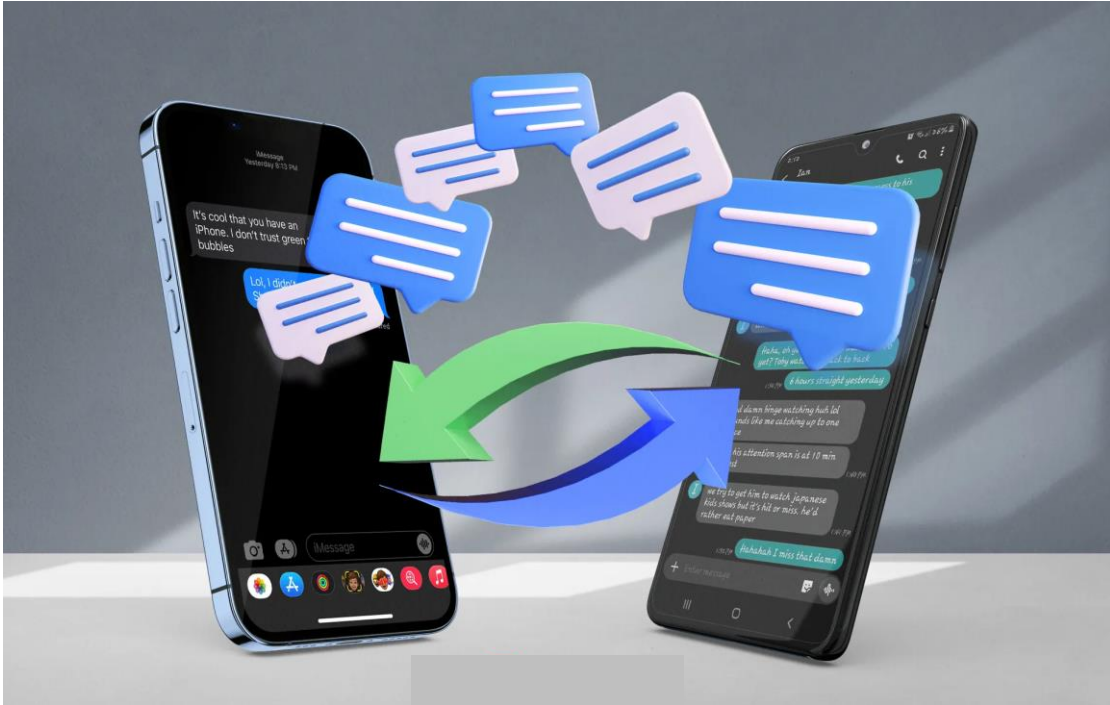
پیام

فرستنده پیام

کانال ارتباطی

گیرنده پیام

کانال ارتباطی



ارتباط موثر

پذیرش
درک
اعتماد

ارتباط موثر

محوریت ارتباط موثر

همدلی

برقراری ارتباط موثر از طریق همدلی

همدلی یعنی:

به گونه ای رفتار کنیم

- فرد مقابل بداند متوجه احساسات وی شدیم
- متوجه دلیل احساسش شدیم

متوجه بشویم

- چه احساسی را تجربه می کند
- به چه دلیل دچار این احساس شده (چه اتفاقی برایش رخ داده است)

برقراری ارتباط موثر از طریق همدلی



همدلی را با این موارد اشتباه نگیرید:

- برخورد گرم (warmth)
- صداقت (genuineness)
- طرفداری (advocacy)

گوش دادن همدلانه گوش دادن فعال کلیات

- گشودگی برای نشان دادن تمایل به گفتگو
- اجازه دهیم به راحتی و با احساس امنیت از اینکه مورد قضاوت قرار نمی گیرد صحبت کند.
- کلامش را تسهیل می کنیم که ادامه دهد

گوش دادن همدلانه گوش دادن فعال

- توجه غیر کلامی
- نقل بیان (بازخورد)
- سوال جهت شفاف سازی
- جمع بندی

گوش دادن همدلانه گوش دادن فعال توجه

- فاصله مناسب
- حذف موانع حواسپرتی مانند گوشی ، تلویزیون ، سرو و صدای محیط..
- حفظ تماس چشمی
- نحوه نشستن - پذیرنده باشید
- حالت چهره متناسب با احساس طرف مقابل
- حرکات سر

گوش دادن همدلانه گوش دادن فعال نقل بیان (بازخورد)

برای اطمینان از دریافت درست حرف‌های طرف مقابل باید با واژه‌های خودتان مجدداً گفته‌های او را تکرار کنید.

گوش دادن همدلانه گوش دادن فعال شفاف سازی

- شفاف سازی بازپرسی نیست
- طرح سوالاتی است برای اینکه به خوبی دریابید:
- چه اتفاقی رخ داده است
- چه احساساتی را تجربه می کند
- چه عاملی یا فکری باعث بروز این احساسات شده است

گوش دادن همدلانه گوش دادن فعال جمع بندی

- جمع بندی از درک شما است:
- چه اتفاقی رخ داده است
- چه احساساتی را تجربه می کند
- چه عاملی یا فکری باعث بروز این احساسات شده است

موانع گوش دادن فعال

- داشتن پیش قضاوت
- ذهن خوانی
- مرور ذهنی
- رویاپردازی
- قطع صحبت جهت پند و اندرز
- قطع صحبت جهت بیان داستان خود
- مشاجره
- همیشه حق به جانب بودن
- منحرف کردن بحث
- تسکین سریع

بیان همدلانه کلیات

- پرخاشگرانه - پرخاشگری مستقیم - کنایه (فقط احترام به خود)
- منفعلانه - عدم بیان فکر و احساس خود (فقط احترام به دیگران)
- قاطعانه - جرات مندانه (احترام به خود و دیگران)

بیان همدلانه جرات مندانه

- آنچه را مشاهده کردید عیناً بیان کنید (نه برداشتتان از شخصیت فرد)
- بازخورد مثبت بدهید
- با ضمیر من احساس خود را عنوان کنید
- خواسته خود را واضح و با جمله مثبت بیان کنید

بیان همدلانه جرات مندانه

• جزوه ای را که به تو امانت داده بودم دیر آوردی، می دونم که همیشه در جاهای مختلف هوای منو داشتی ولی از این موضوع نارحت شدم. دلم می خواد از این به بعد به قولی که میدی پایبند باشی و به موقع چیزی رو که بهت امانت دادم برام بیاری

بیان همدلانه جرات مندانه در موارد خشم چه کنیم؟

- شناسایی نشانه های با بالا گرفتن خشم
- توقف گفتگو و موکول کردن آن به زمان دیگر
- تنفس آرام
- نوشیدن آب
- شستشو دست و صورت با آب خنک
- قدم زدن در هوای آزاد
- خودداری از خودگویی منفی

خلاصه ارتباط موثر از طریق همدلی



سپاسگزار از توجه شما
سوال؟

