



مهارت برقراری ارتباط مؤثر  
«ویژه‌ی دانش‌آموزان»

مؤلف:  
فرشته موتابی

موتابی فرشته، ۱۳۴۴ -

مهارت برقراری ارتباط مؤثر «ویژه‌ی دانش‌آموزان» / مؤلف: فرشته موتابی؛ [به سفارش] معاونت آموزش و پرورش نظری و مهارتی، دفتر برنامه‌ریزی امور فرهنگی و مشاوره - تهران؛ طلوع دانش، ۱۳۸۳.

ISBN: 964-8445-43-5

۴۰ ص.

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

۱. ارتباط - - جنبه‌های روانشناسی، ۲. نوجوانان - - روانشناسی، ۳. راهنمای آموزشی، ۴. شاگردان - - خدمات بهداشت روانی. الف. ایران، وزارت آموزش و پرورش. دفتر برنامه‌ریزی امور فرهنگی و مشاوره. ب. عنوان.

۱۵۲/۶

۶۷۷م۳۶کف / BF۶۳۷

۸۳-۳۰۶۱۹

کتابخانه ملی ایران.

انتشارات طلوع دانش

تهران - ضلع جنوبی میدان هفت‌تیر - ابتدای خیابان شهید مفتاح - کوچه جار - پلاک ۱۱

E-mail: [Tolooedamash2004@yahoo.com](mailto:Tolooedamash2004@yahoo.com)

تلفکس: ۸۸۳۳۴۸۹

- عنوان کتاب: مهارت برقراری ارتباط مؤثر «ویژه‌ی دانش‌آموزان»
- مؤلف: فرشته موتابی
- دفتر برنامه‌ریزی فرهنگی و مشاوره
- معاونت نظری و مهارتی وزارت آموزش و پرورش
- ناشر: طلوع دانش
- نوبت چاپ: دوم / پاییز ۱۳۸۳
- لیتوگرافی: موج
- چاپ و صحافی: صاحب کوثر
- شمارگان: ۵۰۰۰ نسخه
- قیمت: ۳۰۰ تومان
- شابک: ۹۶۴-۸۴۴۵-۴۳-۵

ISBN 964-8445-43-5

کلیه‌ی حقوق محفوظ است.

## عنوان

- ارتباط چیست؟
- تعریف ارتباط
- اهمیت ارتباط
- فعالیت شماره‌ی ۱
- فعالیت شماره‌ی ۲
- فعالیت شماره‌ی ۳
- عناصر اصلی ارتباط (کلامی و غیر کلامی)
  - محتوای کلام
  - تَن صدا
  - بلندی صدا
  - تماس چشمی
  - حالات چهره
  - ژست‌ها
  - حالات بدنی
- فعالیت شماره‌ی ۴
- گوش دادن فعال

■ روش‌های مؤثر برای گوش کردن فعال

■ تمرین

■ فعالیت شماره‌ی ۵

■ موانع ارتباط مؤثر

■ قضاوت کردن

■ ارجاع به خود

■ بی‌توجهی به احساسات فرد مقابل

■ قطع کردن صحبت طرف مقابل

■ ارائه‌ی راه‌حل

■ مسخره کردن

■ تهدید کردن

■ برچسب زدن یا نام‌گذاری

■ برگه‌ی شماره‌ی ۱

■ برگه‌ی شماره‌ی ۲

■ برگه‌ی شماره‌ی ۳

■ برگه‌ی شماره‌ی ۴

■ برگه‌ی شماره‌ی ۵

■ برگه‌ی شماره‌ی ۶

■ برگه‌ی شماره‌ی ۷

■ برگه‌ی شماره‌ی ۸

■ چک لیست شماره‌ی ۱

## ارتباط چیست؟

مریم امسال در کلاس اول دبیرستان درس می‌خواند. با این که وضع درسی مریم خوب است، ولی هیچ دوستی ندارد. هر وقت مریم با کسی دوست می‌شود، پس از مدت کوتاهی از او رنجیده یا باعث ناراحتی او می‌شود. سال گذشته مریم با فاطمه، دختر عمویش، که در کلاس آن‌ها درس می‌خواند، دوست بود. ولی امسال فاطمه به مدرسه‌ی دیگری رفته و مریم نتوانسته با کس دیگری دوست شود.

محمد پسر خوش برخوردی است. او نماینده‌ی کلاس سوم دبیرستان می‌باشد. محمد نه تنها دوستان زیادی دارد، بلکه با اولیای مدرسه نیز ارتباط خوبی دارد. بیش‌تر بچه‌ها مایل‌اند با او دوست شده یا در فعالیت‌های گروهی با او هم‌گروه شوند.

مریم و محمد چه فرقی با هم دارند؟ به نظر شما چگونه می‌توان به مریم کمک کرد؟ آیا می‌توان گفت شاید مریم شیوه‌ی درست برقراری ارتباط را بلد نیست؟

## تعریف ارتباط:

تعاریف بسیاری از ارتباط به عمل آمده است. در بیش‌تر این تعاریف اجزای موجود در تعریف زیر وجود دارد.

«ارتباط، هر عمل **متقابلی** است که شامل **انتقال پیام** باشد.»

به این تعریف توجه کنید. از چه اجزایی تشکیل شده است؟

**الف) عمل متقابل:** این واژه نشان‌دهنده‌ی دو طرفه بودن ارتباط است. به عبارت دیگر در هر ارتباطی باید دو یا چند واحد اجتماعی وجود داشته باشد.

**ب) انتقال:** احمد دوست‌اش را از دور می‌بیند و دست‌اش را برای او تکان

می‌دهد، ولی دوست‌اش او را نمی‌بیند. به نظر شما آیا در این جا ارتباطی ایجاد شده است؟ چرا؟ احمد پیامی را فرستاده است که توسط دوست‌اش دریافت نشده، لذا ارتباط نیز برقرار نشده است. پس در یک ارتباط پیام نه تنها باید فرستاده شود، بلکه باید دریافت نیز گردد. چنان‌چه پیام ارسال شده دریافت نشود، ارتباط برقرار نمی‌گردد.

هاجر شب گذشته با برادرش دعوا کرده و حالا در سر کلاس نیز ناراحت است و با کسی صحبت نمی‌کند. سارا که دوست صمیمی اوست، ناراحت شده و فکر می‌کند هاجر برای او قیافه گرفته است. علت ناراحتی سارا چیست؟ آیا هاجر قصد داشته که سارا را ناراحت کند؟ آیا می‌توان گفت که یک سوء تفاهم ایجاد شده است؟ فکر می‌کنید چگونه یک سوء تفاهم پیش می‌آید؟ در این مثال هاجر هیچ پیامی برای سارا نفرستاده، ولی سارا اخم او را یک پیام نسبت به خودش حساب کرده و ناراحت شده است. پس اگر پیامی ارسال نشود ولی دریافت گردد، سوء تفاهم به وجود می‌آید.

**ج) پیام:** هنگامی که پلیس راهنمایی دست‌اش را بلند می‌کند، اتومبیل‌ها می‌ایستند. آیا می‌توان گفت که در این جا یک نوع ارتباط ایجاد شده است؟ چگونه؟ به نظر می‌رسد که برای برقراری ارتباط استفاده از کلمات ضروری نیست و می‌توان از طرق دیگری نیز ارتباط برقرار کرد. کافی است پیامی ارسال و دریافت گردد. این پیام به هر صورتی که منتقل شود، می‌تواند یک ارتباط ایجاد کند. برای مثال تکان دادن سر می‌تواند علامت سلام و یا بالا بردن ابروها نشانه‌ی تعجب باشد.

### اهمیت ارتباط:

آیا از خود پرسیده‌اید که چرا ارتباط را به عنوان یکی از بحث‌های این دوره قرار داده‌ایم؟ یا چه لزومی دارد که ارتباط مؤثر را یاد بگیریم؟ اگر هیچ ارتباطی

صورت نگیرد، دنیا به چه شکلی در می‌آید؟ مجسم کنید یک شبانه روز با هیچ کس و به هیچ صورتی ارتباط برقرار نکنید. در برگه‌ی شماره‌ی ۱ چنین روزی را توصیف کنید. بنویسید که از صبح تا شب را چگونه خواهید گذراند. برگه‌ی شماره‌ی ۲ نوشته‌ی دانش‌آموزی را در این مورد به شما نشان می‌دهد.

### تمرین

به گروه‌های ۴ نفری تقسیم شده و علل اهمیت ارتباط را فهرست کنید. سپس هر گروه، فهرست خود را برای بقیه بخواند.

با توجه به اهمیت برقراری ارتباط مؤثر، در این دوره می‌خواهیم روش‌هایی در این مورد یاد بگیریم. به این منظور، از مجموعه‌ای از فعالیت‌های گروهی استفاده خواهیم کرد. شرکت فعالانه‌ی شما در این فعالیت‌ها در یادگیری آن‌ها بسیار مؤثر خواهد بود. از شما می‌خواهیم پس از هر فعالیت به بحث در مورد آن چه که یاد گرفته‌اید، پرداخته و ببینید چطور می‌توانید از آن در زندگی روزمره استفاده کنید.

## فعالیت شماره ۱

### اهداف:

- ♦ دانستن نقش حرف زدن و گوش دادن.
- ♦ فهمیدن این که پیام‌های کلامی قابل تغییر بوده یا مورد سوء تعبیر قرار می‌گیرند.
- ♦ نشان دادن این که موانع برقراری ارتباط مؤثر قابل اجتناب یا کاهش هستند.
- ♦ ایجاد همکاری در گروه‌های کوچک.

### مراحل کار:

- ۱- به گروه‌های ۸ نفری تقسیم شوید. هر گروه جداگانه صف بسته یا پشت سر هم بایستند.
- ۲- سردسته‌ی هر گروه جمله‌ای که تسهیل‌گر از روی برگه‌ی شماره‌ی ۳ به او می‌گوید، به آرامی در گوش نفر پس از خود گفته و او نیز به همین ترتیب آن را به دیگری بگوید. باید دقت کرد که پیام به صورت کاملاً آهسته و فقط یک یا دو بار گفته شود.
- ۳- زمانی که پیام به آخرین فرد گروه رسید، او آن چه را که شنیده با صدای بلند برای بقیه بازگو کند.
- ۴- پیام نهایی را با پیام اولیه مقایسه کرده و سپس مراحل ۲، ۳ و ۴ را در مورد بقیه‌ی پیام‌هایی که تسهیل‌گر می‌گوید، اجرا کنید.
- ۵- در گروه‌های کوچک در مورد علت تغییر پیام‌ها بحث کرده و نتیجه را در گروه بزرگ مطرح کنید.

### نتیجه‌گیری:

- ♦ چه کار کردیم؟
- ♦ چرا؟
- ♦ چه احساسی داشتید؟



## فعالیت شماره‌ی ۲

### اهداف:

- ◆ دانستن تفاوت بین ارتباط یک سویه و دو سویه.
- ◆ دانستن عوامل مؤثر در ارتباط دو سویه.
- ◆ دانستن احساسات مرتبط با ارتباط دو سویه.

### مراحل کار:

- ۱- به گروه‌های دو نفری تقسیم شوید. اعضای هر گروه پشت به پشت بنشینند. یک نفر نقش فرستنده و دیگری نقش گیرنده‌ی پیام را ایفا کند.
- ۲- اولین تصویر برگه‌ی شماره‌ی ۲ توسط تسهیل‌گر به فرستنده‌ی پیام نشان داده می‌شود و او باید تصویر را طوری برای گیرنده‌ی پیام توصیف کند که او بتواند آن را روی کاغذ بکشد. گیرنده نباید تصویر را دیده، سؤال پرسیده یا توضیح بخواهد. این یک ارتباط کاملاً یک طرفه است. پس از پایان کار، هر دو نفر می‌توانند تصویر اصلی و آن چه را که ترسیم شده، ببینند.
- ۳- اعضای هر گروه تصاویر را در گروه بزرگ نشان داده و گروه در مورد میزان کارایی و موانع موجود در ارتباط یک سویه صحبت کنند.
- ۴- یک بار دیگر مراحل ۱ و ۲ را اجرا کرده و تصویر دیگری به همان ترتیب ترسیم می‌گردد، با این تفاوت که این بار یک ارتباط دو طرفه برقرار شده و هر دو نفر می‌توانند از هم دیگر سؤال کرده و توضیح دهند.
- ۵- در گروه بزرگ در مورد کارایی ارتباط دو طرفه صحبت کرده و آن را با ارتباط یک طرفه مقایسه کنید.

### نتیجه‌گیری:

- ◆ چه کار کردیم؟
- ◆ چرا؟
- ◆ چه احساسی داشتید؟

### فعالیت شماره‌ی ۳

#### اهداف:

- ◆ جلب توجه افراد به اجزای کلامی و غیر کلامی ارتباط.
- ◆ شناختن نقش اجزای غیر کلامی ارتباط.
- ◆ به کار بردن مؤثر اجزای غیر کلامی ارتباط.

#### مراحل کار:

- ۱- به گروه‌های ۴ نفری تقسیم شوید. یکی از اعضای گروه خاطره یا موضوع جالب و پر هیجانی را تعریف کند. این موضوع می‌تواند اتفاق جالبی باشد که برای وی رخ داده یا حتی تماشای یک مسابقه‌ی فوتبال را دربرگیرد.
- ۲- اعضای گروه در مورد نحوه‌ی تعریف کردن موضوع بحث کنند. آیا اگر کلمات گوینده را نمی‌شنیدند، می‌توانستند حدس بزنند که در چه موردی صحبت می‌کند؟ آیا می‌توانستند احساس گوینده را حدس بزنند؟
- ۳- اعضای دیگر به ترتیب موضوعاتی را تعریف کرده و سعی کنند با حالات غیر کلامی خود، مطلب و احساس خود را به شنوندگان انتقال دهند.
- ۴- در مورد عوامل غیر کلامی ارتباط بحث کرده و فهرستی از آن‌ها تهیه کنید.
- ۵- هر گروه فهرست خود را در گروه بزرگ ارائه داده و با کمک مدرس یک فهرست کامل تهیه گردد. برگه‌ی شماره‌ی ۵ به افراد داده شود.

#### نتیجه‌گیری:

- ◆ چه کار کردیم؟
- ◆ چرا؟
- ◆ چه احساسی داشتید؟

### عناصر اصلی ارتباط (کلامی و غیر کلامی)

در قسمت‌های قبل متوجه شدیم که ارتباط دو عنصر اصلی دارد. عنصر کلامی و غیر کلامی. حذف کردن یا نامناسب بودن هر یک از این دو بخش می‌تواند به وجود ارتباط مؤثر لطمه بزند.

رؤیا دختر کمروبی است. هنگام صحبت با بیش‌تر آدم‌ها ترجیح می‌دهد سرش را پایین انداخته و به مخاطب خود نگاه نکند. بیش‌تر وقت‌ها با صدای آهسته و یکنواخت صحبت می‌کند. با این‌که اطلاعات عمومی زیادی دارد، ولی در اکثر مواقع نمی‌تواند آن‌ها را طوری ارائه دهد که توجه دیگران را جلب کند. اگر رؤیا بخواهد رفتار بهتری داشته باشد و جالب‌تر به نظر برسد، چه باید بکند؟ هر چه که به نظرتان می‌رسد، در فرم زیر بنویسید. سعی کنید هر یک از موارد را طوری توضیح دهید که رؤیا با خواندن آن‌ها بتواند رفتار خود را تغییر دهد.

	کلمات
	تن صدا
	بلندی صدا
	تماس چشمی
	حالات چهره
	زست‌ها
	حالت بدن

حال جدول خود را با توضیحی که در زیر آمده است، مقایسه کنید:

### محتوای کلام:

- ◆ سعی کنید موضوعاتی که برای دیگران جالب است، بیابید.
- ◆ از صحبت غیرضروری در مورد موضوعاتی که برای دیگران ناخوشایند است، خودداری کنید.
- ◆ از کلمات و موضوعات تهدیدآمیز استفاده نکنید.
- ◆ در صحبت‌های خود فرهنگ و زمینه‌ی خانوادگی فرد را در نظر بگیرید.

### تن صدا:

افرادی که به صورت یکنواخت صحبت می‌کنند، معمولاً باعث خستگی و کسالت دیگران می‌شوند. برای این که ارتباط بهتری ایجاد کنید، بکوشید احساس و هیجانات خود را در آهنگ و تن صدای خود نشان دهید.

### بلندی صدا:

- ◆ کسانی که خیلی آهسته صحبت می‌کنند، تصور عدم اعتماد به خود، خجالت و ناتوانی را در دیگران ایجاد می‌کنند.
- ◆ صدای خیلی بلند دیگران را آزار داده و احساس خطر و تهدید در آن‌ها ایجاد کند.
- ◆ بهتر است نسبت به موضوع صحبت، صدای خود را بالا یا پایین ببریم.

### تماس چشمی:

تماس چشمی مناسب از مهم‌ترین عوامل یک ارتباط مؤثر است. به موارد زیر توجه کنید:

- ◆ در طول ارتباط به فرد مقابل خود نگاه کنید.
- ◆ بهترین تماس چشمی یک ارتباط مداوم و منقطع می‌باشد. به عبارت دیگر در تمام طول ارتباط باید به فرد نگاه کنید، ولی گاهی چشم خود را به اطراف (فاصله‌ی نیم متری از صورت او) بگردانید.
- ◆ اکثر مواقع به نیمه‌ی پایین صورت فرد مقابل نگاه کنید.
- ◆ از خیره شدن به فرد مقابل بپرهیزید.

### حالات چهره:

بیش‌تر مواقع با نگاه کردن به چهره‌ی یک نفر می‌توانیم احساسات و حالات او را حدس بزنیم. برای مثال می‌توان به گره کردن ابروها (علامت ناراحتی یا خشم)، بالا بردن ابروها (تعجب) و لبخند زدن (رضایت) اشاره کرد.

### تمرین

چند نفر داوطلب در برابر جمع حاضر شده و یکی از حالات زیر را فقط در چهره‌ی خود نشان دهند. هنگام انجام این تمرین نباید از کلام یا حرکات سایر اعضای بدن مانند دست و... استفاده شود. همچنین بقیه‌ی اعضای گروه نباید از نام حالتی که نشان داده می‌شود، اطلاعی داشته باشند.

- ◆ غمگینی.
- ◆ تعجب.
- ◆ رضایت.
- ◆ خشم.
- ◆ خوشحالی.

آیا می‌توانید حدس بزنید که هر یک از داوطلبان چه حالتی نشان داده‌اند؟

### ژست‌ها:

ژست‌ها حرکاتی هستند که فرد انجام می‌دهد و معمولاً معنی خاصی دارند. مثلاً بالا انداختن شانه‌ها علامت ندانستن یا عدم علاقه‌مندی به موضوع می‌باشد. بالا بردن دست می‌تواند علامت سلام و تکان دادن دست نشانه‌ی خداحافظی باشد. استفاده از حرکات دست و بدن و ژست‌ها در بهتر رساندن پیام و جذاب‌تر شدن ارتباط نقش مهمی دارد.

### تمرین

تمرین قلبی را یک بار دیگر انجام دهید. این بار علاوه بر حالات چهره از ژست‌ها نیز استفاده کنید. آیا اضافه شدن این ژست‌ها می‌تواند در شناخت بهتر احساس نشان داده شده کمک کند؟

حال یک بار دیگر همین کار را در مورد پیام‌های زیر انجام دهید:

◆ سلام.

◆ خداحافظ.

◆ ایست.

◆ نمی‌دانم.

◆ بیا.

### حالات بدنی:

سبک نشستن، ایستادن و راه رفتن فرد چیزهای زیادی را به ما نشان می‌دهد. اگر فردی را با شانه‌های آویزان، گردن خم شده و سر پایین ببینید، احتمالاً حدس می‌زنید که غمگین است.

## توصیه‌هایی برای بهتر کردن ارتباط کلامی

### هنگام صحبت کردن:

- ◆ پشت سر هم و به صورت مداوم صحبت نکنید. گاهی مکث کنید تا مطمئن شوید که شنونده برای سؤال یا اظهار نظر کردن فرصت کافی دارد.
- ◆ سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.
- ◆ آن چه را که می‌خواهید بگویید، واضح بیان کنید.
- ◆ به شنونده نگاه کنید.
- ◆ مطمئن شوید آن چه که می‌گویید، با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد.
- ◆ تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید.
- ◆ مبهم صحبت نکرده و با بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید.
- ◆ از دیدن علائم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید. اگر احساس کردید که شنونده خسته شده یا حوصله‌اش سر رفته، موضوع صحبت را عوض کرده و به او نیز اجازه‌ی حرف زدن بدهید.

## فعالیت شماره‌ی ۴

### اهداف:

- ♦ شناختن نقش گوش دادن فعال در برقراری ارتباط.
- ♦ شناختن عوامل مؤثر در گوش دادن فعال.
- ♦ شناختن احساسات منفی ناشی از یک رابطه‌ی نامناسب.
- ♦ یاد گرفتن مهارت گوش دادن فعال.

### مراحل کار:

- ۱- در گروه بزرگ، دو نفر داوطلب ایفای نقش کنند. یکی از آن‌ها موضوع جالبی را برای دیگری تعریف کرده و نفر دوم نقش فردی که اصلاً به حرف‌های او گوش نمی‌دهد، ایفا کند.
- ۲- از نفر اول خواسته شود که احساس خود را نسبت به شنونده، موضوعی که تعریف کرده و نیز نسبت به خودش بیان کند.
- ۳- گروه در مورد رفتارهایی که نشان‌دهنده‌ی گوش ندادن شنونده بود، بحث کرده و نتایج را بر روی تخته بنویسند.
- ۴- گروه‌های ۴ نفره تشکیل شده و هر گروه فهرستی از اجزای رفتاری گوش دادن فعال تهیه کند.
- ۵- برگه‌ی شماره‌ی ۶ در بین اعضای گروه پخش شده و با فهرست تهیه شده مقایسه شود.
- ۶- گروه‌های ۳ نفره تشکیل شده و در هر گروه یک نفر نقش صحبت کننده،



یک نفر نقش شنونده و نفر سوم نقش مشاهده‌گر را ایفا کند. مشاهده‌گر بر اساس چک لیست شماره‌ی ۱ شنونده را مورد ارزیابی قرار داده و در پایان به وی بازخورد دهد.

### نتیجه‌گیری:

- ◆ چه کار کردیم؟
- ◆ چرا؟
- ◆ چه احساسی داشتید؟

## گوش دادن فعال:

آیا به رفتار خود، هنگامی که دوست‌تان در مورد یک موضوع بسیار مهم صحبت می‌کند، توجه کرده‌اید؟

حامد در مورد مشکلی که اخیراً با پسرهای همسایه پیدا کرده با علی صحبت می‌کند. علی بسیار علاقه‌مند است به حامد کمک کند. فکر می‌کنید علی هنگام صحبت با حامد چه رفتاری خواهد داشت؟ این رفتارها را بنویسید:

.....

.....

.....

.....

همان‌طور که قبلاً گفته شد، در هر ارتباطی یک پیام فرستاده شده و توسط فرد مقابل دریافت می‌شود. در اکثر موارد دریافت پیام به وسیله‌ی شنیدن صورت می‌گیرد. باید توجه کرد که شنیدن و گوش دادن، دو مقوله‌ی متفاوت هستند.

شنیدن یک عمل غیرارادی است که طی آن فرد فقط یک سری محرک‌های شنیداری را دریافت می‌کند. مثلاً هنگامی که در کلاس نشسته‌اید، ممکن است صداهای بیرون را نیز بشنوید، بدون این که توجهی به آن‌ها داشته باشید.

گوش دادن فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت محرک‌های شنیداری و تفسیر آن‌ها می‌باشد. گوش دادن به دو طبقه‌ی اصلی تقسیم می‌شود: گوش دادن نافع‌ال و گوش دادن فعال. گوش دادن نافع‌ال از نظر کیفیت کمی بالاتر از شنیدن است. هنگامی که به رادیو یا موسیقی گوش می‌کنید یا وقتی که

فقط از روی ادب به صحبت‌های کسی گوش می‌دهید، در واقع گوش دادن نافعال اتفاق می‌افتد. به عبارت دیگر وقتی پیام زیاد جالب نیست یا انگیزه‌ای برای گوش دادن ندارید، گوش دادن شما به صورت نافعال است. در گوش دادن نافعال فقط بخشی از ذهن ما درگیر است و احتمال زیادی دارد که حواس‌مان پرت شود. در چنین مواقعی ما به ظاهر گوش می‌دهیم، درحالی‌که ممکن است در مورد چیزهای دیگری فکر کنیم. مسلم است که در این شرایط نخواهیم توانست تمام اطلاعات موجود را دریافت کنیم. در این مواقع حتی احتمال سوءتفاهم نیز زیاد است.

پس اگر می‌خواهیم ارتباط مؤثری ایجاد کنیم، باید از روش‌های گوش دادن فعال استفاده نماییم.

## روش‌های مؤثر برای گوش کردن فعال:

### ۱- به فرد مقابل توجه کنید.

برای این که توجه خود به صحبت‌های گوینده را نشان دهید:

♦ به فردی که صحبت می‌کند، نگاه کنید. در عین حال که سایر افراد حاضر را نیز مدّ نظر دارید و به واکنش‌های آن‌ها توجه می‌کنید، بیش‌ترین تماس چشمی را با گوینده برقرار کنید.

♦ از واژه‌ها و اصواتی که نشانه‌ی توجه هستند، استفاده کنید. واژه‌ها و اصواتی مانند "بله"، "آهان"، "متوجهم" و حرکاتی نظیر تکان دادن سر، لبخند زدن، گره در ابرو انداختن از نشانه‌های کلامی و غیر کلامی توجه کردن هستند.

♦ بیش‌تر اوقات کمی به طرف گوینده متمایل شوید. حالت بدنی آسوده و راحتی به خود بگیرید. سعی کنید بیش از حد تکان نخورده و جنب و جوش نکنید.

♦ نشانه‌های غیر کلامی راوی را به شیوه‌ای ظریف تکرار کنید. برای مثال اگر او می‌خندد، شما هم می‌توانید لبخند ملایمی بزنید. هم‌چنین با تکرار کلماتی که وی گفته است، او را به صحبت بیش‌تر در مورد موضوع تشویق کنید. به این مثال توجه نمایید:

✓ امیر: دیروز خیلی کار کرده بودم. ظهر که از مدرسه برگشتم تا شب داشتم درس می‌خواندم. آخر شب از خستگی نای شام خوردن نداشتم. ولی شب هر چه کردم خوابم نمی‌برد.

✓ رضا: خوابت نمی‌برد...

- ♦ از گوینده حرف بیرون بکشید! به این مثال توجه کنید:
  - ✓ مینا: با دوستم که بیرون رفته بودیم، خیلی به ما خوش گذشت. می‌دونی آدم خیلی راحتیه. خیلی باهاش خوش می‌گذره. در هر موردی هم که بگی وارده. دیروز منو با یکی از دوستاش آشنا کرد. خلاصه خیالی خوش گذشت.
  - ✓ زهره: خوب، گفتم با یکی از دوستاش آشنا شدی. دیگه چی؟  
بیش‌تر تعریف کن...

♦ کم‌تر صحبت کنید. زمانی که کسی صحبت می‌کند، کم‌تر می‌تواند گوش دهد.

## ۲- سؤال کنید.

سؤال کردن علاوه بر این که روش خوبی برای جمع‌آوری اطلاعات است، به گوینده نیز نشان می‌دهد که به حرف‌های او گوش می‌دهید. بهتر است از سؤالات باز استفاده کنید، نه سؤالات بسته. سؤالات بسته، سؤالاتی هستند که می‌توان آن‌ها را با بله و خیر پاسخ داد یا می‌توان جواب‌های کوتاهی به آن‌ها داد. سؤالات باز، سؤالاتی هستند که احتیاج به پاسخ‌های طولانی‌تری دارند. حُسن سؤالات باز این است که فرد را به دادن توضیح بیش‌تر تشویق می‌کند. به نمونه‌هایی از این دو گروه سؤال توجه کنید:

سؤالات باز	سؤالات بسته
از مدرسه چه خبر؟	چند نفر بودید؟
بعد چه اتفاقی افتاد؟	مدرسه‌ات کجا است؟
چه احساسی داشتی؟	کدام دوستت؟
	غذا خوردی؟
	کی برگشتی؟

تمرین

فرض کنید دو نفر از دوستان تان با هم دعوا کرده‌اند و یکی از آن‌ها دارد موضوع را برای شما تعریف می‌کند. نمونه‌ای از سؤالات باز و سؤالات بسته‌ای که می‌توانید مطرح کنید، در جدول زیر بنویسید.

سؤالات باز	سؤالات بسته
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

۳- بازخورد داده، با عباراتی دیگر بازگو کرده و خلاصه نمایید.  
 بازخورد دادن به این معنی است که هنگام صحبت با کسی، گاهی بکوشید برداشت خود از گفته‌های وی را بازگو کنید.

برای مثال: "آیا منظورت این است که دوست نداری کسی تو را به این اسم صدا بزند؟"

"به نظرم می‌آید عصبانی هستی."

وقتی که گوینده در بین صحبت‌های خود مکث می‌کند، بهترین زمان برای بازخورد دادن است.

✓ بازخورد دادن راهی است برای بررسی این نکته که آیا برداشت

شما درست است یا خیر. مثلاً در مثال دوم، ممکن است آن فرد

بگوید "نه، فقط کمی سرم درد می‌کند."

✓ به وسیله‌ی بازخورد دادن، به گوینده نشان می‌دهید که

حرف‌هایش برای شما مهم است و شما به گفته‌های او گوش

می‌دهید.

#### ۴- از توصیه‌های زیر استفاده کنید:

◆ مرتبط با موضوع صحبت پیش بروید. ممکن است بخواهید چیزی

بگویید، ولی بهتر است اول اجازه بدهید که صحبت گوینده تمام شود.

◆ آن چه را که می‌خواهید بیان کنید، به وضوح بگویید.

◆ به جنبه‌های مثبت موضوع و فرد اشاره کنید.

◆ هنگام بازخورد دادن از ضمیر "من" استفاده کنید.

◆ از تعمیم دادن بیش از حد بپرهیزید و از واژه‌هایی مانند "همیشه" و

"هرگز" کم‌تر استفاده کنید.

◆ تا حد امکان نصیحت نکنید. بیش‌تر آدم‌ها از نصیحت شدن خوش‌شان

نمی‌آید.

## فعالیت شماره‌ی ۵

### اهداف:

- ◆ شناختن موانع ارتباط مؤثر.
- ◆ دانستن احساس ناشی از این موانع.
- ◆ یاد گرفتن نحوه‌ی اجتناب از این موانع.

### مراحل کار:

- ۱- در گروه بزرگ، یک نفر داوطلب به همراه مدرّس ایفای نقش می‌کند. نفر اول در مورد موضوعی مانند رفتارهای صحیح والدین با نوجوانان صحبت کرده و نظرات خود را ارائه می‌دهد. مدرّس علی‌رغم گوش دادن فعال، برخی از موانع ارتباط را در رفتار خود به کار می‌برد.
- ۲- از نفر اول خواسته می‌شود که احساس خود را در مورد فرد شنونده، موضوع صحبت، خودش و نیز میزان تمایل به ادامه‌ی صحبت با این فرد بگوید.
- ۳- گروه‌های ۴ نفری تشکیل می‌شود. هر گروه در مورد موانع موجود در ایفای نقش بحث کرده و فهرستی از این موانع را تهیه می‌کنند.
- ۴- برگه‌ی شماره‌ی ۷ به افراد داده شده و با فهرست تهیه شده مقایسه می‌شود.
- ۵- گروه‌های ۳ نفره تشکیل می‌شود. در هر گروه دو نفر در مورد موضوعی که اختلاف نظر دارند، بحث کرده و نفر سوم آن‌ها را مشاهده می‌کند. دو نفر اول، علی‌رغم اختلاف نظر بر سر موضوع، باید بکوشند از موانع ارتباط اجتناب کنند. در پایان مشاهده‌گر به آن‌ها بازخورد می‌دهد.



نتیجه گیری:

◆ چه کار کردیم؟

◆ چرا؟

◆ چه احساسی داشتید؟

## موانع ارتباط مؤثر

آرزو در مورد مشکلی که با پدر و مادرش دارد، با دخترخاله‌اش، سحر، صحبت می‌کند:

آرزو: بی‌فایده است. آن‌ها مرا دوست ندارند. مرا مایه‌ی خجالت خودشان می‌دانند. نمی‌توانم با آن‌ها صحبت کنم.

سحر: تقصیر خودت هم هست، هیچ وقت سعی نکرده‌ای خودت را جای آن‌ها بگذاری.

آرزو: اگر من جای آن‌ها بودم، این‌طور رفتار نمی‌کردم. هیچ وقت به حرف من گوش نمی‌دهند. پدرم مرا کتک می‌زند. مادرم هم همیشه از او طرف‌داری می‌کند.

سحر: تو داری موضوع را بزرگ می‌کنی. به این بدی‌ها هم نیست. اگر بخواهی، می‌توانی اوضاع را آرام کنی.

آرزو: گفتم که فایده‌ای ندارد. بالاخره یک روز از دست‌شان فرار می‌کنم و می‌روم.

سحر: تو دیوانه‌ای ...

اگر به جای آرزو بودید، آیا مایل به ادامه‌ی صحبت با سحر بودید؟ چرا؟ کدام یک از گفته‌های سحر می‌توانست مانعی بر سر راه ارتباط مناسب بین آن‌ها باشد؟

به برخی از موانعی که می‌تواند یک ارتباط مؤثر را دچار مشکل کند، توجه کنید:

## قضاوت کردن

قضاوت کردن عبارت است از تحمیل ارزش‌ها و عقاید خود به یک فرد دیگر. وقتی سحر به آرزو می‌گوید: ”تو داری موضوع را بزرگ می‌کنی“، در

واقع به نوعی سعی در قضاوت در مورد مشکل آرزو دارد. به نظر می‌رسد آن چه آرزو به آن احتیاج داشت، کسی بود که صمیمانه به او گوش دهد، نه این که فوراً به قضاوت بپردازد.

### ارجاع به خود

گاهی وقتی کسی در مورد موضوع خاصی صحبت می‌کند، فرد مقابل به جای گوش دادن بلافاصله به بیان موضوع مشابهی در مورد خودش می‌پردازد. این امر باعث ایجاد احساس ناکامی و بی‌اهمیت بودن در گوینده شده و به رابطه لطمه می‌زند.

امید: دوستم سیگار می‌کشد. دیروز با هم رفته بودیم بیرون، به من هم تعارف کرد.

مهدی: یک بار هم پسر عمویم به من سیگار داد. ولی پدرم فهمید و... .

### بی‌توجهی به احساسات فرد مقابل

در این موارد احساس فرد مقابل نادیده گرفته می‌شود. آذر از اصرار خانواده برای ازدواج ناراحت است و نتیجه‌گیری می‌کند که آن‌ها او را دوست ندارند. در حال حاضر ناراحتی آذر موضوع اصلی است، ولی مهری به جای توجه به ناراحتی و رنجش آذر از خانواده‌اش، به یکی از صور زیر عمل می‌کند:

◆ بهتره به پسره بگی که نمی‌خواهی با او ازدواج کنی. (ارائه‌ی راه‌حل و نصیحت دادن).

◆ اصلاً ولش کن، راستی می‌دانی امشب چه سریالی پخش می‌شود؟ (عوض کردن موضوع).

◆ پدر و مادرها در مورد ازدواج باید به خواسته‌ی دخترشان توجه کنند.

(بحث منطقی).

- ◆ ناراحت نباش، مطمئنم همه چیز درست می‌شود. (اطمینان دادن).
- ◆ این‌که موضوع مهمی نیست. از این مشکلات برای همه پیش می‌آید. نباید خودت را ناراحت کنی. (دست کم گرفتن موضوع).
- به نظر شما بهترین کاری که مه‌ری می‌توانست انجام دهد، چه بود؟ بهتر بود چه پاسخی می‌داد؟ آن را بنویسید:

.....

.....

.....

.....

### قطع کردن صحبت طرف مقابل

این امر می‌تواند به صورت هر یک از اشکال گفته شده صورت گیرد. حتی ممکن است شنونده پیوسته برای سؤال کردن صحبت‌های گوینده را قطع کند. ولی در هر حال باعث می‌شود گوینده تمایلی به ادامه‌ی بحث نداشته باشد.

### ارائه‌ی راه‌حل

برخی افراد هنگام صحبت با دیگران یا شنیدن مسایل و مشکلات آن‌ها، بلافاصله به ارائه‌ی راه حل می‌پردازند، حتی بدون این‌که کسی از آن‌ها درخواست کرده باشد. این موضوع باعث می‌شود که پیش از شنیدن تمام موضوع، به فکر ارائه‌ی راه حل افتاده و به ادامه‌ی صحبت‌های گوینده توجه کافی نداشته باشند. از طرف دیگر این موضوع باعث می‌شود فرد مقابل احساس کند که به قدر کافی نمی‌داند، ناتوان است و احساسات و ارزش‌های او

اهمیتی ندارد. گاهی نیز ارائه‌ی راه حل حالت دستور به خود می‌گیرد:

◆ باید بروی از او معذرت بخواهی.

◆ بهتره بیش‌تر مطالعه کنی.

◆ زود برو دکتر.

◆ باهات حرف نزن.

### مسخره کردن

در بسیاری موارد شاید خود فرد متوجه نباشد که در حال مسخره کردن دیگری است. نکته‌ی مهم این است که با مسخره کردن فرد مقابل، احساس بدی در او نسبت به خودش و خودمان ایجاد می‌کنیم. مثال‌هایی از مسخره کردن عبارتند از:

◆ چه بامزه!!! (به عوامل غیر کلامی همراه با این عبارت نیز بستگی دارد.)

◆ تو دیگه چی می‌گی کوچولو؟

◆ لباس‌اش را نگاه کنید!

◆ مامانت همون بود که دیروز باهات بود؟ (به عوامل غیر کلامی همراه با این عبارت نیز بستگی دارد.)

### تهدید کردن

معمولاً با جمله‌ی “اگر... نکنی / بکنی،...” شروع می‌شود. تهدید کردن شاید در ابتدا تا حدّ کمی باعث تغییر رفتار فرد شود، ولی در نهایت باعث قطع رابطه یا یک رابطه‌ی نامناسب خواهد شد. در بسیاری موارد بزرگ‌ترها یا قوی‌ترها هستند که کوچک‌ترها یا ضعیف‌ترها را تهدید می‌کنند.

### برچسب زدن یا نام‌گذاری

گاهی با استناد به یک یا دو نمونه از رفتارهای دیگران، فوراً یک صفت را به آن‌ها نسبت داده یا آن رفتارها را به کل وجود او تعمیم می‌دهیم.

♦ تو دیوانه‌ای!

♦ احمق!

♦ مگه بچه‌ای؟

♦ بچه ننه!

پس بهتر است سعی کنیم این موانع را شناخته و با اجتناب از آن‌ها ارتباط مؤثر و درستی برقرار کرده و احساس خوبی در فرد مقابل ایجاد کنیم. برگه‌ی شماره‌ی ۸ مربوط به مثال آرزو و سحر می‌باشد. حرف‌های آرزو در این برگه نوشته شده، ولی جای مربوط به پاسخ‌های سحر خالی است. به نظر شما با توجه به آن چه که گفته شد، بهترین پاسخ در هر مورد چه می‌توانست باشد؟ آن‌ها را در برگه بنویسید.

## برگهی شماره‌ی ۱

روزی را توصیف کنید که طی آن هیچ ارتباطی با دیگران نخواهید داشت.  
بنویسید که در چنین روزی زندگی شما به چه شکلی در خواهد آمد؟

## برگه‌ی شماره‌ی ۲

روزی را توصیف کنید که طی آن هیچ ارتباطی با دیگران نخواهید داشت. بنویسید که در چنین روزی زندگی شما به چه شکلی در خواهد آمد؟

صبح که از خواب بیدار شدم، متوجه شدم که دیر شده. تعجب کردم. چرا مادرم بیدارم نگرده؟ ناگهان یادم آمد، قرار است امروز یک روز بدون ارتباط باشد. ولی حالا که دیر شده بطور به مدرسه بروم؟ آه فدای من، مدرسه برای چه؟ در مدرسه که نمی‌توانم درسی یاد بگیرم، اولین قدم برای درس خواندن برقراری ارتباط است، و من امروز نمی‌توانم ارتباط برقرار کنم. راستش را بخواهید از این توفیق ایهباری بدم هم نیامد. فرصت فویی بود که کمی به خودم برسم. کارهای زیادی داشتم که مدت‌ها بود می‌فواستم انجام دهم؛ گشتی در اینترنت، مطالعه‌ی مقاله‌ای که دیروز فریده بودم، تماشای یکی دو فیلم خوب که برادرم گرفته بود و... اما تمام این‌ها هم نوعی برقراری ارتباط بود. پس چه کنم؟ آن قدر گرسنه بودم که تصمیم گرفتم پس از خوردن صبحانه، به فکرهایم ادامه دهم. ظرف پنیر در یخچال خالی بود. از مادرم هم نمی‌توانستم سؤالی کنم. بهتر بود می‌رفتم پنیر می‌فردم. می‌فواستم لباس بپوشم که یادم آمد برای فرید هر چیزی هم باید ارتباطی برقرار شود. در همین فکرها بودم که زنگ در به صدا در آمد. فدای من! نباید توفیقی کنم. چون زنگ زدن نیز نوعی برقراری ارتباط است. پس از مدتی مادرم از فرید بازگشت. با خوشحالی جلو دویدم و لبخند زنان به شکم اشاره کردم. می‌فواستم به او نشان دهم که گرسنه‌ام. ولی او توفیقی نکرد. متوجه شدم که باز هم اشتباه کرده‌ام. این کار نیز برقراری ارتباط بود...



### برگه‌ی شماره‌ی ۳

#### پیام‌های کوتاه و ساده:

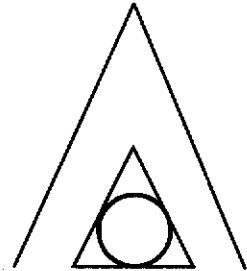
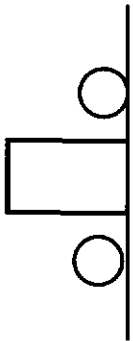
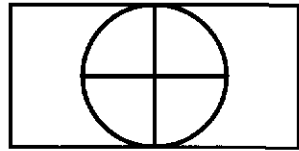
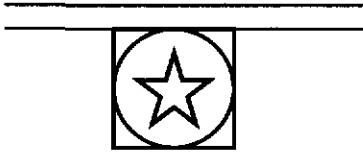
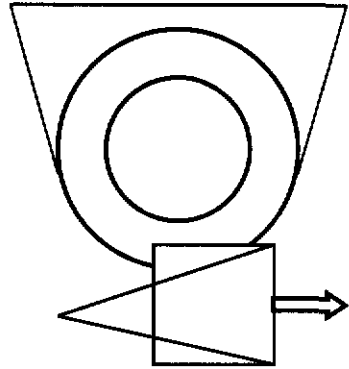
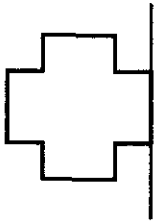
- ◆ ارتباط خوب بین نوجوانان به رشد روانی آن‌ها کمک می‌کند.
- ◆ هنگام عصبانیت می‌توان خود را کنترل کرد.
- ◆ همیشه راه حل دیگری هم وجود دارد.
- ◆ در هر خانه‌ای گاهی هم ناراحتی وجود دارد.

#### پیام‌های طولانی و پیچیده:

- ◆ نوجوانان باید یاد بگیرند که در شرایط دشوار درست تصمیم بگیرند و بتوانند به تصمیم‌های درست خود عمل کنند.
- ◆ بهتر است همیشه راجع به مشکلاتمان با پدر و مادر خود صحبت کنیم و از آن‌ها راهنمایی بگیریم.
- ◆ بهتر است بزرگ‌ترها اطلاعاتی در مورد مواد مخدر و اعتیاد در اختیار نوجوانان قرار داده و به آن‌ها یاد دهند که چطور از آلوده شدن به این مواد اجتناب کنند.
- ◆ اگر شیوه‌های ارتباط مؤثر را بدانیم، در روابط خود با دیگران بهتر می‌توانیم به اهدافمان برسیم.

برگه‌ی شماره‌ی ۴

تصاویر:



## برگه‌ی شماره‌ی ۵

### اجزای کلامی و غیر کلامی ارتباط

#### اجزای کلامی ارتباط (آن چه که می‌شنویم):

- ◆ بلندی صدا.
- ◆ سرعت تکلم.
- ◆ تُن صدا.
- ◆ کلماتی که به کار می‌بریم.

#### اجزای غیر کلامی ارتباط (آن چه که می‌بینیم):

- ◆ تماس چشمی.
- ◆ بیانات چهره‌ای.
- ◆ ژست‌های بدنی.
- ◆ نزدیک یا دور بودن.

## برگه‌ی شماره‌ی ۶

### گوش دادن فعال:

در گوش دادن فعال عوامل زیر دخالت دارند:

- ◆ اختصاص زمان بیش‌تر به گوش دادن به جای صحبت کردن.
- ◆ تکمیل نکردن جملات دیگران.
- ◆ عدم پاسخ به سؤال با یک سؤال دیگر.
- ◆ آگاه بودن از سوگیری‌های شخصی.
- ◆ نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسایل دیگر.
- ◆ عدم سلطه‌جویی در مکالمه.
- ◆ پاسخ دادن پس از پایان یافتن صحبت‌های فرد مقابل.
- ◆ دادن بازخورد.
- ◆ پرسیدن سؤالات باز.

## برگه‌ی شماره‌ی ۷

### موانع ارتباط مؤثر:

- ◆ قضاوت کردن.
- ◆ ارجاع به خود.
- ◆ بی‌توجهی به احساسات طرف مقابل.
- ◆ قطع صحبت فرد مقابل.
- ◆ ارائه‌ی راه‌حل.
- ◆ مسخره کردن.
- ◆ تهدید کردن.
- ◆ برجسب زدن و نام‌گذاری.

## برگه‌ی شماره‌ی ۸

آرزو و سحر در مورد مشکلی که آرزو با پدر و مادرش دارد، با هم صحبت می‌کنند. در این برگه پاسخ‌های مناسبی که سحر می‌تواند بدهد، بنویسید:

**آرزو:** بی‌فایده است. آن‌ها مرا دوست ندارند. مرا مایه‌ی خجالت خودشان می‌دانند. نمی‌توانم با آن‌ها صحبت کنم.

**سحر:**

.....

.....

.....

.....

**آرزو:** اگر من جای آن‌ها بودم، این طور رفتار نمی‌کردم. هیچ وقت به حرف من گوش نمی‌دهند. پدرم مرا کتک می‌زند. مادرم هم همیشه از او طرف‌داری می‌کند.

**سحر:**

.....

.....

.....

.....

**آرزو:** گفتم که فایده‌ای ندارد. بالاخره یک روز از دست‌شان فرار می‌کنم و

سحر:

.....

.....

.....

.....

## چک لیست شماره‌ی ۱

### ارزیابی گوش دادن فعال:

لطفاً با استفاده از این جدول ایفای نقشی را که مشاهده می‌کنید، ارزیابی نمایید.

۰	۱	۲	۳	۴	۵	عوامل مؤثر در گوش دادن فعال
						اختصاص زمان بیش‌تر به گوش دادن به جای حرف زدن
						تکمیل نکردن جملات دیگران
						عدم پاسخ به سؤال با یک سؤال دیگر
						آگاه بودن از سوگیری‌های شخصی
						نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسایل دیگر
						عدم سلطه‌جویی در کلام
						پاسخ دادن پس از پایان صحبت‌های فرد مقابل
						دادن بازخورد
						پرسیدن سؤالات باز