

# مهارت های برقراری ارتباط موثر

---

By:

*Dr. Aliakbar. Parvizifard*

Associate Professor of Clinical Psychology  
Department of Clinical Psychology, KUMS.



# اهداف یادگیری کارگاه

---



۱. اهمیت یادگیری مهارت های ارتباطی
۲. آشنایی با انواع سبک های ارتباط و رابطه ی آن با شخصیت
۳. آشنایی با مهارت های ارتباط موثر در روابط بین فردی

# The importance of interpersonal communication skills

---

**1. Personal Benefits.**

**2. Professional Benefits**

**3. Ethics**



# Personal Benefits.?

---

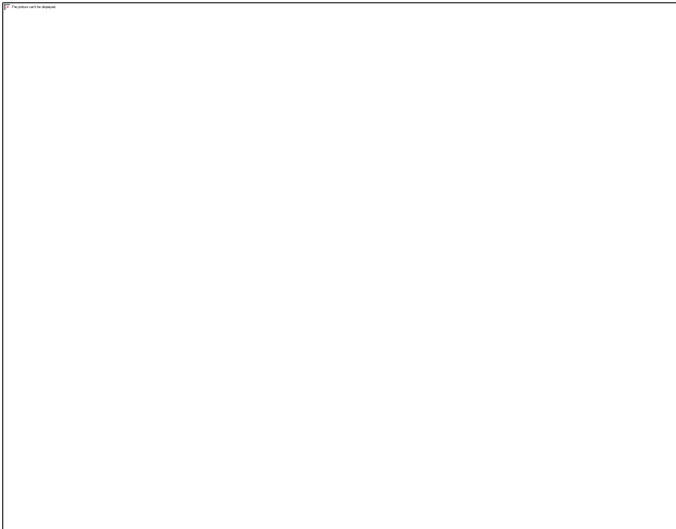
- Your personal success and happiness depend largely on your effectiveness as an interpersonal communicator.

## For example

- In a survey of 1,001 people over 18 years of age, 53 percent felt that a lack of effective communication was the major cause of marriage failure—significantly greater than money (38 percent) and in-law interference (14 percent) (How Americans Communicate, 1999; Starch, 2008).

# Professional Benefits

## ■ Doctor-patient Communication:



### عوامل مهم اثربخشی درمان:

۱. رابطه درمانی
۲. مهارت حرفه ای و شخصیت درمانگر،
۳. شخصیت و مشکلات بیمار
۴. عوامل محیطی

# Ethics?

---

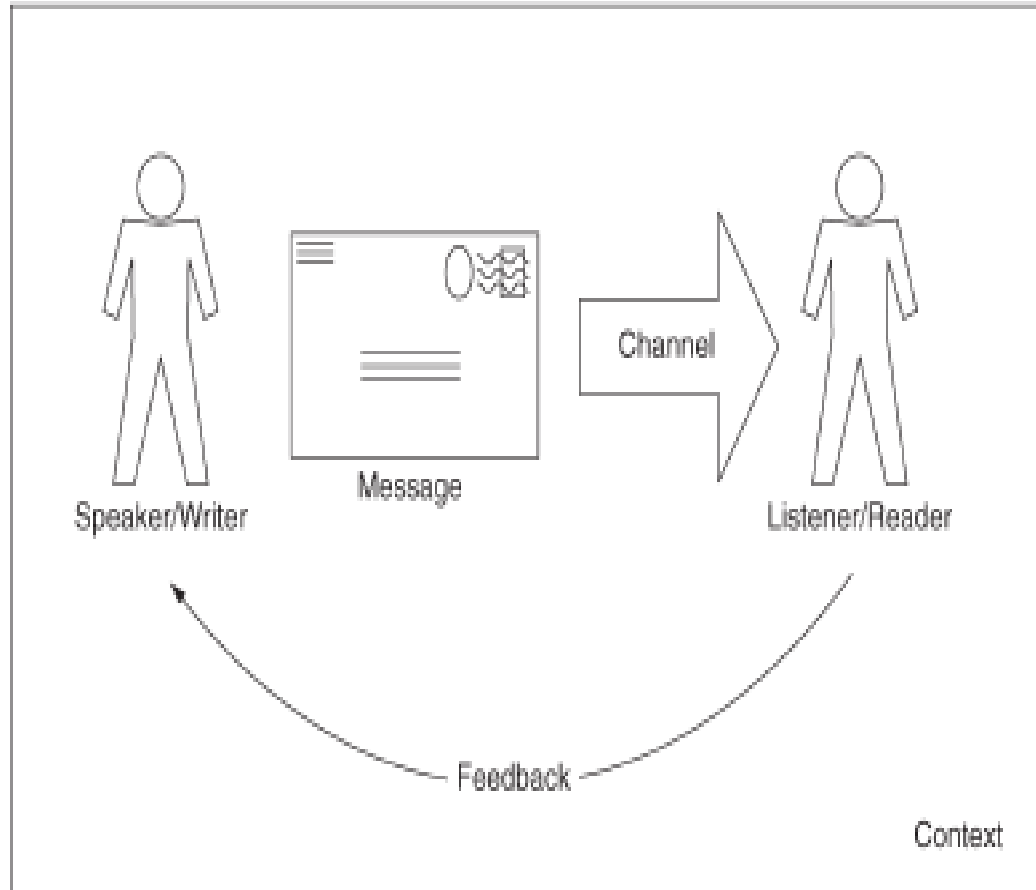
- Largely because interpersonal communication has effects on others..
  - **There's an ethical dimension to any interpersonal communication act (Mayhew, 2018).**



# ارتباط چیست؟

به طور خلاصه:

ارتباط فرآیندی است بین دو نفر که یک نفر  
به عنوان فرستنده پیام و دیگری به عنوان  
گیرنده پیام قرار دارد.



# ارتباط مؤثر چیست؟

توانایی برقراری رابطه با دیگران به شکل مؤثر.

برآورده شدن نیاز، خواسته، حق و حقوق خودمان

بدون صدمه به نیاز، خواسته، حق و حقوق دیگران



# اهمیت یادگیری مهارت های ارتباطی:

به طور کلی در روابط اجتماعی و خانوادگی

به طور اخص در حوزه شغلی / حرفه ای (دانشجویان / همکاران / بیماران).

ارتباطات بین فردی پیامدهای زیادی برای ما در دنیای واقعی دارد.

ارتباطات بین فردی نقش مهمی در **تکامل انسان** ایفا می کند؟

احتمال زنده ماندن انسانهای اولیه که به صورت گروهی زندگی می کردند بیشتر بود

یعنی که افرادی که توانایی ایجاد پیوندهای بین فردی را داشتند ، بیشتر این ویژگی ها را به نسل بعدی منتقل می کردند

- درک بهتر خود و دیگران
- احساس ارزشمندی بیشتر
- حل بهتر و سریع تر تعارض ها
- بهبود ارتباط والدین با فرزندان
- توانایی برقرار ارتباط موثر با دیگران باعث سلامتی روانی و جسمی افراد می شود.

## نکته کلیدی:

۱. هر روز ما با خود و دیگران به شیوه ای خاص ارتباط برقرار می کنیم.
۲. هر ارتباطی لزوماً منجر به احساس خوب در ما و دیگران نخواهد شد.
۳. داشتن یک ارتباط خوب مستلزم یادگیری مهارت های ارتباط است.

# اهمیت روابط میان فردی در رشد شخصیت سالم؟

۱. به عقیده سالیوان روشی که افراد با یکدیگر تعامل می کنند، می تواند در ایجاد شخصیتی بهنجار مؤثر واقع شود؛
۲. اختلال های روانی نیز ممکن است ریشه در تعامل های بین فردی ناسالم داشته باشد.
۳. رشد سالم فرد در گرو توانایی او در برقراری رابطه صمیمانه با فردی دیگر



# Forms of Communication?

## ■ Intrapersonal Communication.

- *Intrapersonal communication is communication with ourselves that takes place in our heads.*



- به عنوان مثال ، یک فرد ممکن است برای آرامش بخشیدن به خود در موقعیت استرس زا از خود-گویی استفاده کند.

## ■ Interpersonal Communication.

- Communication between people whose lives mutually influence one another.



## ویژگی های اساتید موفق ؟

1. Professional Knowledge. (IQ).
2. Problem-Solving Skills (IQ).
3. Having Mental Health (Personality).
4. Effective Interpersonal Relationship Skills. (EQ).

### نکته کلیدی:

- این چهار حوزه به طور جدی با هم ارتباط دارند.
- تخصص در هر یک به تنهایی کافی نیست..



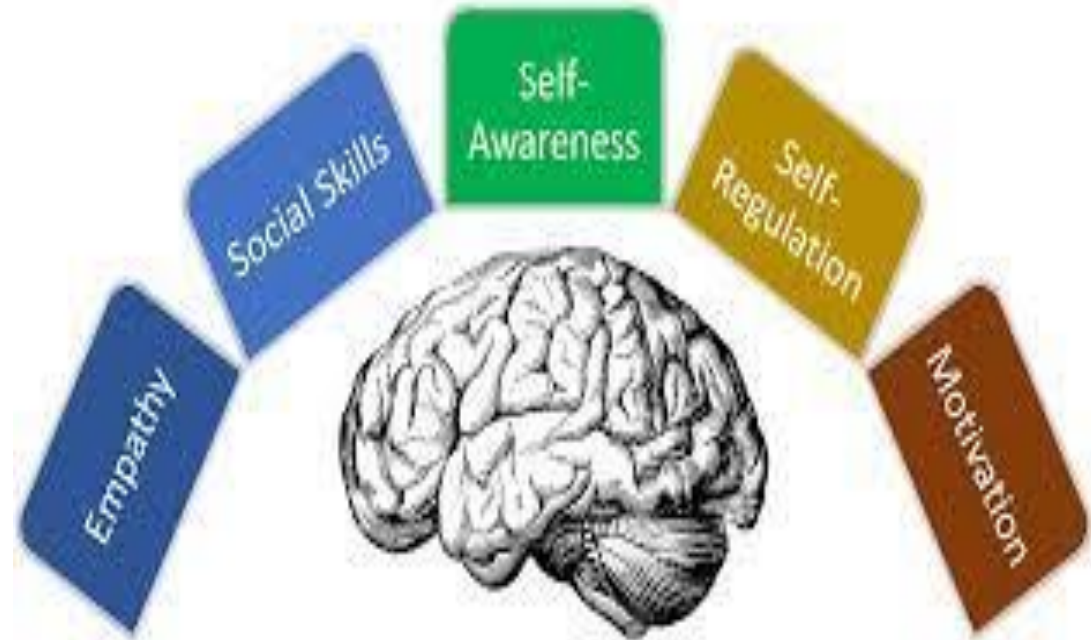
# IQ vs EQ?

**IQ**  
Intellectual  
intelligence  
serial processing  
left brain



**EQ**  
emotional  
intelligence  
parallel processing  
right brain

## Core Components of Emotional Intelligence



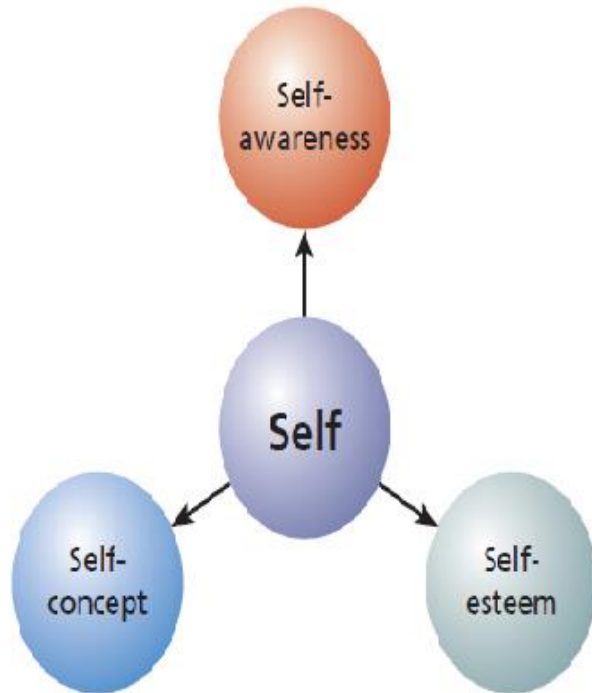
# Perception of the Self and Others

---



# Three Most Important Aspects of the Self

---



❖ **Self-concept** (the way you see yourself). You no doubt have an image of who you are; this is your **self-concept**. Your self-concept develops from at least **4 sources**:

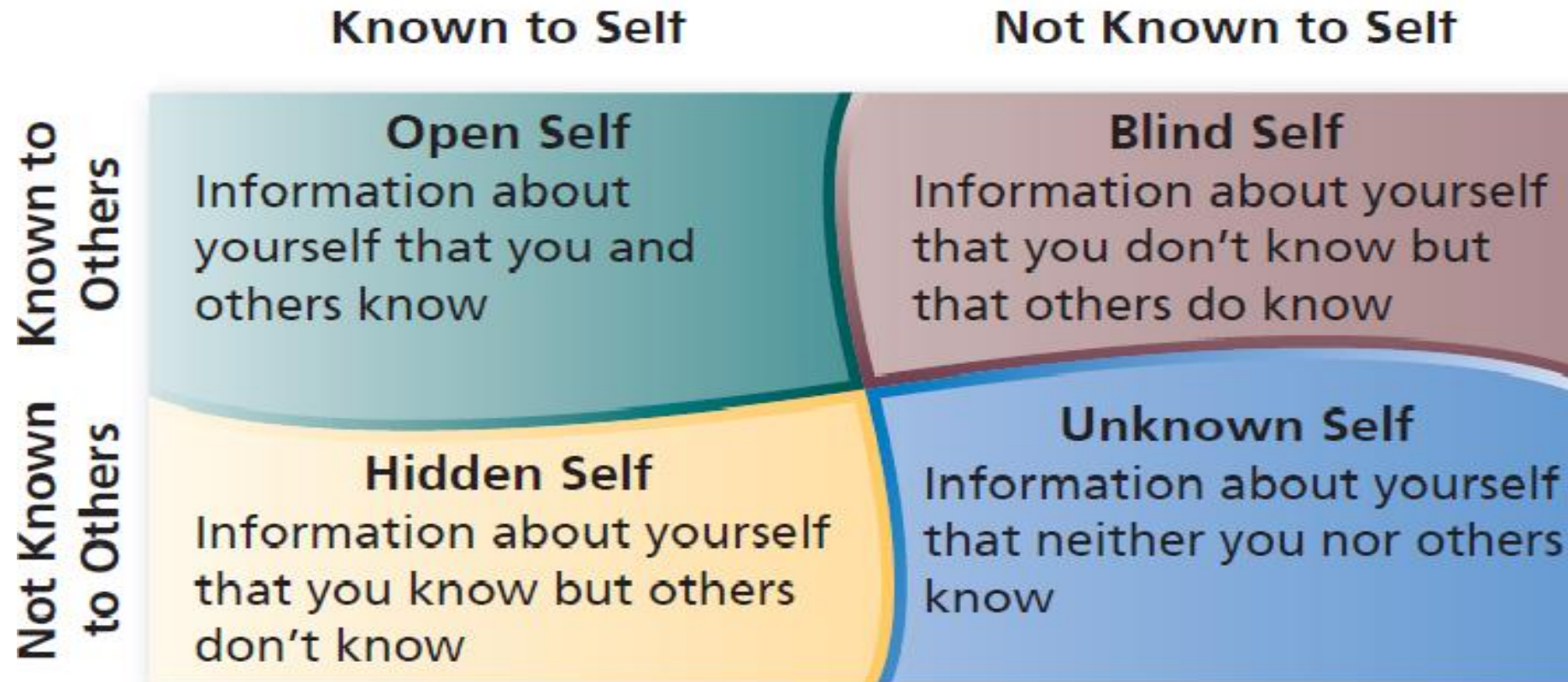
1. **Others' Images,**
2. **Social Comparisons,**
3. **Cultural Teachings,**
4. **Self-Evaluations**

❖ **Self-awareness** (your insight into and knowledge about yourself).

❖ **Self-esteem** (the value you place on yourself).

# The Johari Window

## Self-awareness





# Increasing Self-Awareness

1 Known to self and others	2 Known only to others
3 Known only to self	4 Known neither to self nor to others

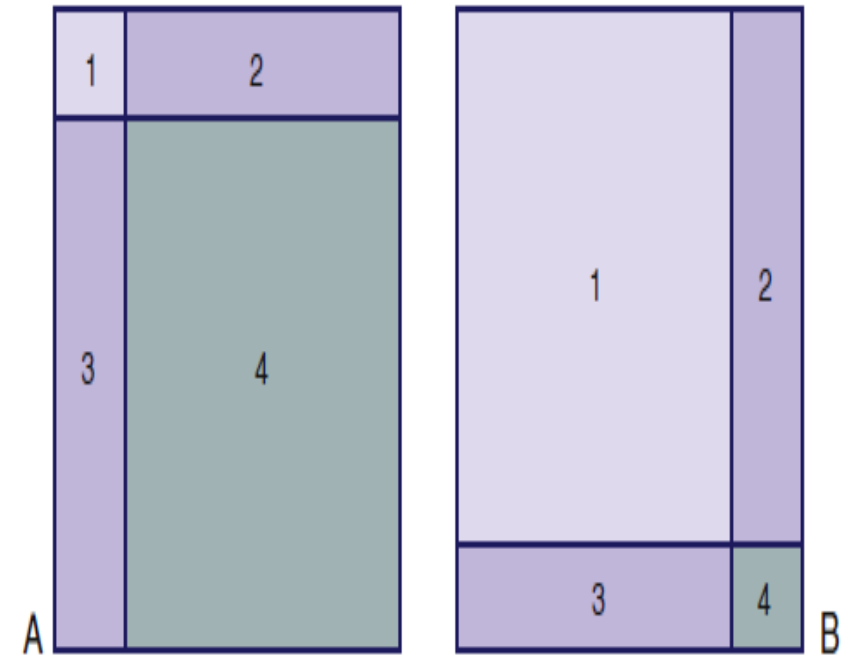


FIG 2-3 A and B, Johari windows showing varying degrees of self-awareness.

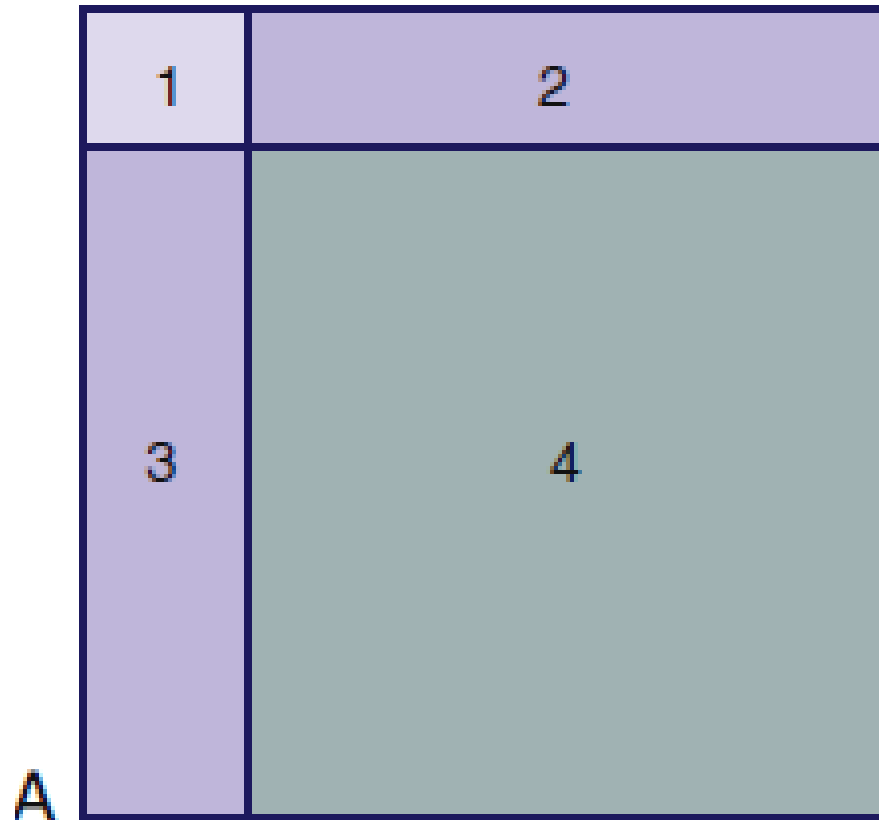


هر چقدر بیشتر بتوانی  
پنجره شماره یک را باز کنی  
و پنجره های دیگر را ببندی  
بیشتر و بهتر می توانی  
ارتباطات قوی تری بسازی

[www.aramravan.com](http://www.aramravan.com)

# Increasing Self-Awareness?

---



**1. Listen To The Self.**

**2. Listening To And Learning From Others.**

**3. Self-disclosing,**

**4. Psychotherapy**

## رابطه شخصیت و سبک های ارتباطی؟



### ▪ Personality Functioning.

1. Identity
2. Self-direction
3. Empathy
4. and Intimacy.

### ▪ Personality Disorders:

- 10-20% General Population.
- Personality Disorders Types ( 11 Types).
- Prevalence is equal among women and men.
- P D are seen in all of Socio-Economic Status.
- **Interpersonal & Intrapersonal Relationship Problems.**
- IQ= Normal/ up Mean
- EQ= Low of Mean
- Projection Mechanisms
- Ego-centric & lack of Empathy.
- Non Insight

## روابط بین فردی بر حسب نوع شخصیت ؟

### ■ کارن هورنای 1950:

#### ■ : شخصیت های نرووتیک و شخصیت نرمال در روابط بین فردی

##### ■ AGAINST OTHERS.

- شخصیت پرخاشگر
- نیاز پاتولوژیک به کنترل و برتری

##### ■ TOWARD OTHERS.

- شخصیت وابسته و مطیع
- نیاز به محبت و تایید دیگران

##### ■ AVOIDANT OTHERS.

- نیاز به خلوت و تنهایی

Karen Horney



45 pages

### ■ نکته کلیدی.

- شخصیت نرمال با توجه به شرایط و موقعیت هر کدام از این سه سبک استفاده می شود.
- در شخص نرووتیک معمولا یکی از این گرایش ها بیشتر از دیگری غالب است.

# Interpersonal Relationship Types

---



سبک های برقراری ارتباط در روابط بین فردی؟

## Basic Styles of Communication



**Passive  
Behavior**



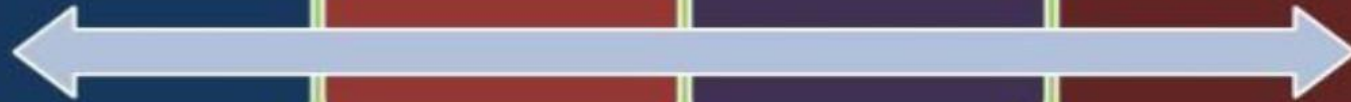
**Aggressive  
Behavior**



**Passive-  
Aggressive  
Behavior**



**Assertive  
Behavior**



## سبک های برقراری ارتباط در روابط بین فردی؟



▪ سبک پر خاشگرانه در روابط بین فردی:

▪ شخصیت ضد اجتماعی

▪ باورهای بنیادی:

- بر این باور هستند که حقوقی دارند اما دیگران حقوق مساوی ندارند.
- زمانی که احساس کنند حقوق خودشان در معرض تهدید است، حقوق دیگران را نادیده می گیرند.
- همیشه حق با من است. برای رسیدن به اهداف خشونت و پر خاشگری متوسل می شوند
- من خوبم . تو خوب نیستی.

▪ شخصیت خودشیفته: VIP

▪ باورهای بنیادی:

- منحصر به فرد- برتر از دیگران- مستحق امتیازات ویژه
- به علت منحصر بودن انتظار تعریف و تمجید از جانب دیگران دارد
- به هیچ وجه انتقاد نمی پذیرد
- در صورت انتقاد واکنش اصلی خشم و عصبانیت
- رعایت قوانین از جانب دیگران خوب است اما نه برای من.
- همیشه حق با من است.
- من خوبم . تو خوب نیستی.





## سبک های برقراری ارتباط در روابط بین فردی؟



### ■ سبک منفعل: TOWARD OTHERS

■ شخصیت وابسته:

#### ■ باورهای بنیادی:

- من کاملاً ناتوانم
- بدون کمک و حمایت دیگران نمی توانم از پس مشکلات زندگی خود برآیم.
- قادر به بیان افکار-خواسته ها و احساسات خود نیستم.
- مطیع دیگران هستم
- سعی در راضی کردن دیگران به بهای نادیده گرفتن خواسته ها و نیازی خود دارم.
- من خوب نیستم، تو خوب هستی.

## سبک های برقراری ارتباط در روابط بین فردی؟

### ■ سبک منفعل - پرخاشگر:

- در این سبک افراد به نظر منفعل هستند، اما در واقع خشم خود را به شیوه ای ظریف، غیر مستقیم و یا مخفیانه نشان میدهند.
- الگوی رفتاری این افراد، منفی گرایی و مخالفت ورزی در روابط بین فردی است.
- این افراد در روابط بین فردی نمی توانند افکار- احساسات- نیازها و خواسته های خود را به شیوه مستقیم و سازنده بیان کنند.
- در تعارضات بین فردی در ظاهر منفعل و آرام هستند اما خشم و ناراحتی خود را غیر مستقیم نشان می دهند.
- **منفی گرایی-دوسوگرایی- مقاومت - عدم تمایل برای برآوردن انتظارات دیگران ویژگی اصلی این افراد است.**
- **مهم ترین عاطفه این افراد :**
- **خشم ابراز نشده است که به صورت غیر مستقیم و از طریق مکانیسم جابجایی ابراز می گردد.**



## سبک های برقراری ارتباط در روابط بین فردی؟



### ▪ سبک جرات ورزانه:

▪ شخصیت سالم

▪ ویژگی ها:

▪ قاطعیت در بیان افکار - احساسات - خواسته ها و نیاز های خود.

▪ احترام به حق و حقوق دیگران .

▪ من خوبم - تو خوب هستی.

### ▪ نکته کلیدی:

▪ بسته به شرایط از هر چهارنوع سبک ارتباطی استفاده می شود.

▪ رویکرد سالم سبک جرات ورزانه است.

# انواع مهارت های ارتباط موثر؟

---



۱. مهارت حرف زدن
۲. مهارت گوش دادن
۳. مهارت حل تعارض
۴. مهارت همدلی

# مهارت های حرف زدن؟

از طرف خودتان حرف بزنید.

○ مهمترین مهارت و اساس سایر مهارت ها است.

○ استفاده از ضمیر شخصی "من"؟

○ استفاده از ضمیر شخصی "تو"؟ حالت دفاعی / مقاومت

○ به هنگام تعارض در روابط بین فردی.

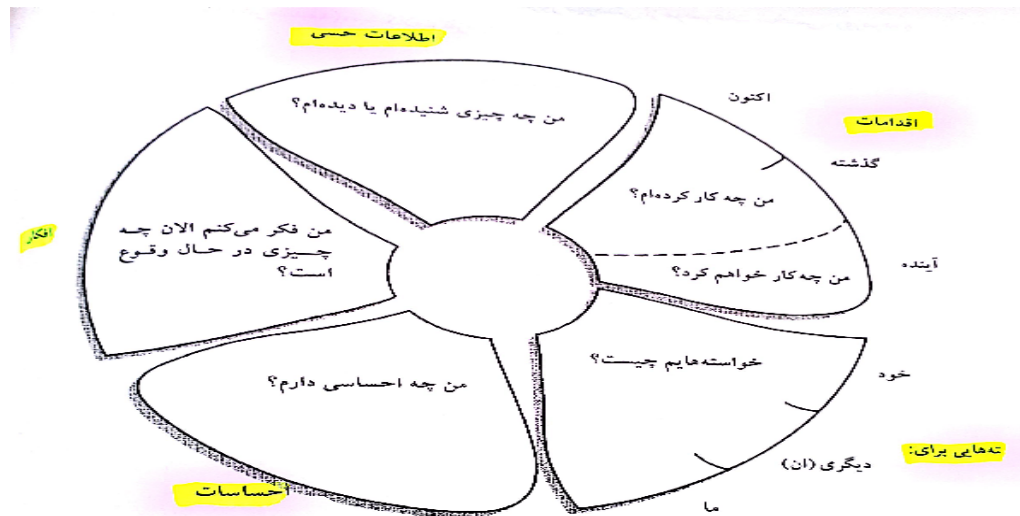
■ اطلاعات حسی خود را توصیف کنید.

■ افکار خود را بیان کنید.

■ احساسات خود را در میان بگذارید

■ خواسته های خود را بیان کنید.

■ اقدامات خود را مطرح کنید.

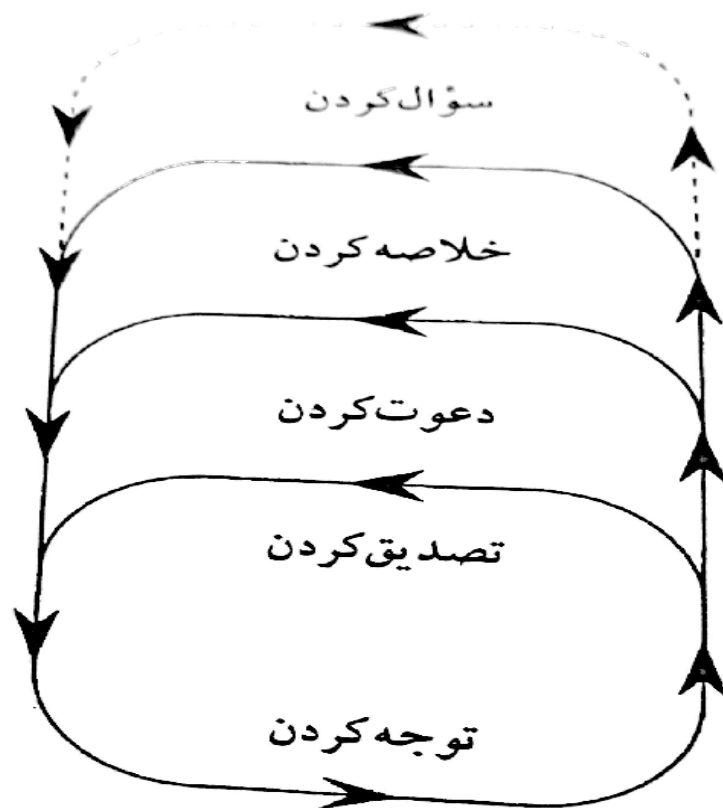


# مهارت های گوش دادن در روابط بین فردی



## Hearing # Listening

- توجه کردن: تماس چشمی
- تایید کردن تجربه دیگران: زبان بدن
- به دادن اطلاعات بیشتر دعوت کنید.
- خلاصه کردن مطالب
- سؤال باز - پاسخ



## مهارت های گوش دادن

*Nature gave us one tongue and two ears so we could hear twice as much as we speak.*

[www.ghazavatonline.com](http://www.ghazavatonline.com)

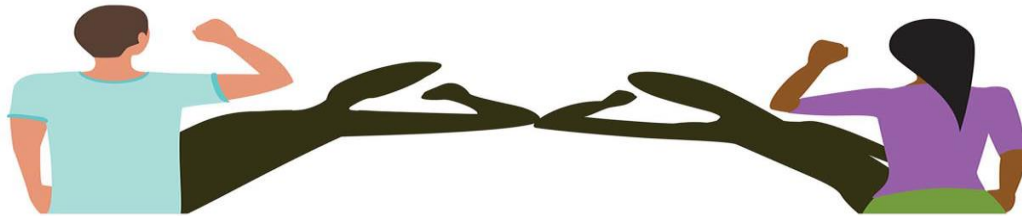
Epictetus



# The End

SIXTEENTH EDITION

the  
**interpersonal  
communication  
book**



**Joseph A. DeVito**

**Thank you for  
your listening!**

I hope you enjoy my presentation.

長安集團  
EVEREACH GROUP