

تعاملات اثر بخش

عناوین بحث

اهمیت و ضرورت برگزاری دوره
معنای مفهوم خوشایندی در ارتباط
عوامل تعیین کننده موفقیت در برقراری ارتباط موثر
راهکارهای ۱۱ گانه عمومی برقراری ارتباط موثر
راهکارهای اختصاصی در ارتباط با ۶ نوع رفتار خاص تنش زا
زبان بدن و تاثیر آن در ارتباط
نقش سازمان در ارتباط موثر کارکنان
برگزاری کارگاه آموزشی

مهارت های ده گانه زندگی

- خود آگاهی
- همدلی
- ارتباط مؤثر
- روابط بین فردی
- تصمیم گیری
- توانایی حل مسئله
- تفکر خلاق
- تفکر انتقادی
- مقابله با هیجان های ناخوشایند
- توانایی مقابله با استرس

عوامل تعیین کننده موفقیت در برقراری ارتباط موثر

عوامل درونی: باورها و نگرشها
عوامل بیرونی: شرایط اجتماعی، میزان تحصیلات
و شرایط محیط کار (مدیریت کارآمد، تفاوت‌های فردی
همکاران، انگیزه و تعهد سازمانی، دستورالعمل‌ها و.....)





منافع ارتباط موثر با سایرین برای خود ما

.....

.....

.....



۱- استراتژی های ارتباط

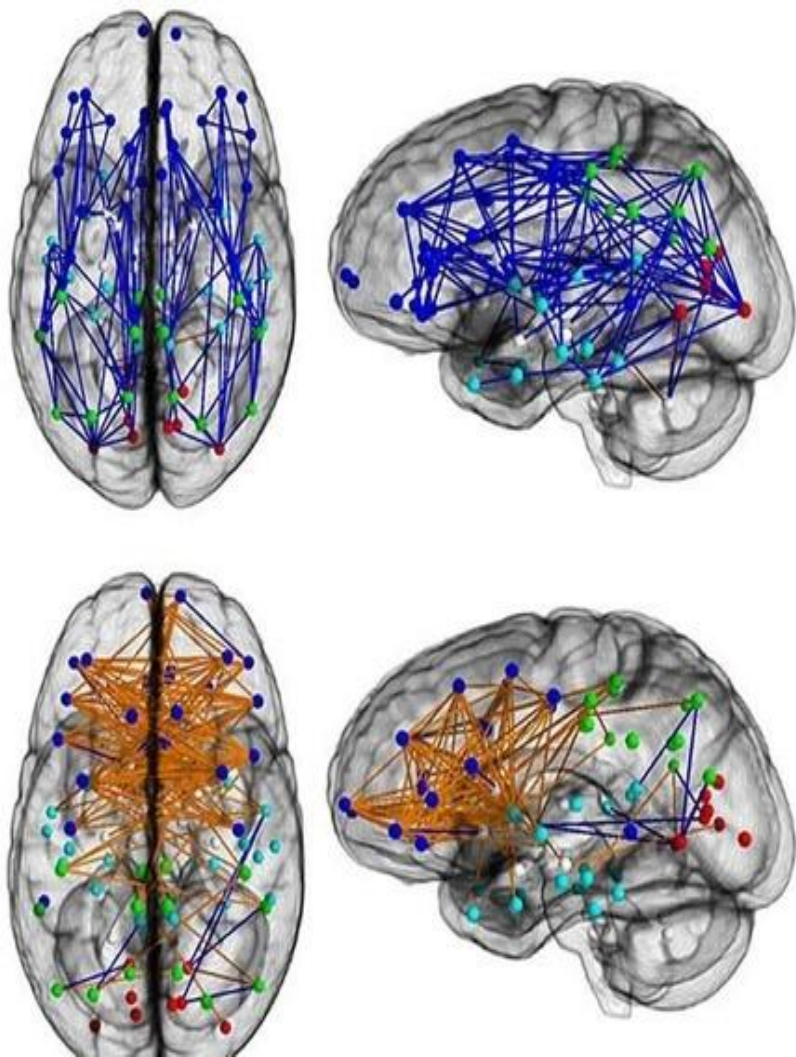
۱- **صمیمیت** اعتمادی است که امکان درک کردن و درک شدن را فراهم می کند.

۲- **آزادی** و خود مختاری، در مقابل مهار و کنترل،

۳- **احترام متقابل** به معنای ارزش گذاری، پذیرش فردیت، و حفظ حریم شخصی و انسانی فرد مقابل است.

۴- **کلید سه گانه:** بیان احساس ، بیان نیاز و بیان درخواست

۲- شناسایی تفاوت بین زن و مرد



- نتایج تحقیقات در سال ۲۰۱۶ نشان داده که مغز زنان برای انجام چند مسئولیت ساختار بندی شده و مغز مردان، برای انجام یک مسئولیت منفرد پیچیده آماده شده است، چه این مسئولیت خواندن یک نقشه یا پختن غذا باشد..

- دانشمندان دریافته اند زنان دارای اتصالات بسیار بهتری بین سمت راست و چپ مغزشان هستند، در حالی که مردان فعالیت شدیدتری را در درون بخش های منفرد مغز و به ویژه مخچه بروز می دهند. این بخش مهارت های حرکتی آنها را کنترل می کند.

- مردان همچنین دارای اتصالات بهتری بین بخش عقب و جلویی مغزشان هستند که این امر توانایی بهتری به آنها در درک سریع و پردازش اطلاعات می دهد. این بدین معناست که آنها در انجام اعمالی مانند یاد گرفتن، شناکردن و همچنین پارک کردن خودرو بهتر عمل می کنند.

- از سوی دیگر، زنان به طور مثال، در به خاطر آوردن یک چهره بهتر عمل می کنند و این به معنای وجود ارتباطات بهتر بین بخش های مختلف مغزشان است.

۳- شنونده فعالی باشیم



تماس چشمی
پذیرنده بودن
توجه کردن
سوال کردن
تشویق گوینده



۴- صریح و صادق بودن

صراحت و صادق بودن فرایندی است که در ارتباطات انسانی به شکل نامحسوس اما بسیار موثر نقش بازی می کند. دو طرف درگیر ارتباط، آن را حس می کنند.

صراحت و صداقت هماهنگی بین آنچه در فکر و احساس می گذرد با آنچه در رفتار تجلی پیدا می کند است اگر ارتباطی فاقد صراحت و صداقت باشد، بدون شک، یا قطع خواهد شد و یا به شکل مخدوش، مبهم و ناسالم ادامه می یابد.

همدلی و همدردی هر دو در تداوم ارتباط نقش بازی می کنند، با این تفاوت که در همدلی نقش منطق قوی تر از احساس است و شنونده با همدلی به خوبی به حرفهای گوینده گوش میدهد تا بتواند برای حل مسئله به او کمک کند، ولی در همدردی صرفاً "با تخلیه هیجانات و عواطف به او کمک می کند.



میان همدلی و همدردی تفاوت وجود دارد، در همدردی شنونده سعی می کند با احساسات و عواطف گوینده همنوایی داشته باشد. بدین معنی که خوشحال شدن به خوشحالی او و متأسف شدن به ناراحتی او منجر می شود ولی در همدلی، شما الزاماً "درصدد تایید و موافقت با طرف مقابل خود نمی باشید

۶-مقابله با افکار مخل

الف-تعمیم ندهید: برداشت خود از یک موقعیت را به سایر موقعیت‌ها و زمان‌ها تعمیم ندهید. اگر در یک جلسه برای درک مطالب کمی کند عمل کردید جملاتی از قبیل من همیشه کند هستم، باور غلطی را در شما ایجاد می‌کند گویا این جمله‌ها همیشه درست هستند. تعمیم اینگونه موارد خاص به دیگر موقعیت‌ها عزت نفس شما را پایین می‌آورد.

ج- قانون وضع نکنید: در باره این که دیگران چگونه باید رفتار کنند، قانون وضع نکنید. با وضع چنین اصول و قوانینی در تعامل با دیگران، خودتان را در شرایط دشوار و ناراحت کننده‌ای قرار می‌دهید. زیرا دیگران همیشه مطابق میل شما عمل نمی‌کنند. با پذیرش این نکته که دیگران با ما متفاوتند و اصول و قوانین خاص خودشان را دارند و همچنین رعایت انعطاف به شما کمک می‌کند که در تعامل با آنها از دادن حکم «باید» یا «حتما» خودداری کنید.





۷-گذشت و اغماض: درس ارزشمندی که بسیاری از افراد در جریان رشد و تکامل می آموزند، پی بردن به قدرت گذشت است. وقتی انسان کسی را که به او بی حرمتی کرده است، می بخشد او را از کاری که مرتکب شده است، تبرئه نمی کند. در حقیقت گذشت به معنای از یاد بردن خطای افراد نیست. بلکه هنگامی که کسی خطای کس دیگری را نادیده می گیرد و می بخشد در واقع خود را از خشمگین شدن می رهاوند و به امور روزمره خود می پردازد. بخشش و گذشت باعث می شود که در کشمکش ها برگ برنده همیشه در دست ما باشد چون از موضع قدرت و با اعتماد به نفس از خطای افراد چشم پوشی می کنیم. گذشت، قدرت خودکارآمدی و حس کنترل ما را در موقعیت های ناخوشایند بالا می برد

۸-: خودشناسی و افزایش آگاهی

- شناسایی دنیای ذهنی دیگران، همدلی و همدردی کردن با آنها و یا به نتیجه رسیدن بحثهای ما با دیگران نیازمند خودشناسی و تلاش برای افزایش اطلاعات و آگاهیهای خود جهت شناسایی دیگران و محیط زندگی است.
- در خودشناسی پاسخ دادن به سئوالاتی نظیر پرسشهای زیر کمک کننده است:
- -دوست دارم دوستان و افرادی که با آنها ارتباط نزدیک دارم چه ویژگیهایی داشته باشند؟
- -آیا می توانم رابطه صمیمانه و بدون قید و شرط را با دیگران برقرار نمایم؟
- -از درگیر شدن در یک رابطه دوستانه چقدر لذت میبرم؟
- -میزان تعهد من در ارتباطات اجتماعی چقدر است؟
- -در مواقع ضروری چقدر می توانم به دوستانم کمک کنم؟
- -آیا در دوستی و ارتباط با دیگران پیش قدم می شوم؟
- -زمانی که مسئله یا مشکلی در ارتباط با دیگران پیدا می کنم چگونه عمل می کنم؟
- -آیا انتظارات من از دیگران واقع بینانه است؟

۹- حفظ آرامش



۱۰- از تحریک جدا خودداری کنید

اگر مجبورید که با فرد مشکل ساز به دلیل شرایط خاص کاری و یا خانوادگی کنار بیایید، سعی کنید نقاط حساس روحیه او که باعث تغییر روحیه اش می شود را کشف کرده و از تحریک آن پرهیز کنید تا هم او و هم خود شما آرامش بیشتری داشته باشید. همچنین بهتر است اطلاعات شخصی خود را درخصوص نحوه برخورد با این افراد بالا ببرید و سعی کنید برای برقراری ارتباط با آنها مواردی را انتخاب کنید که مورد قبول هر دوی شما باشد. از آنها سوال کنید راحت تر هستند که چگونه با آنها ارتباط برقرار شود و از همان مقطع با آنها شروع کنید. اگر فرد مشکل آفرین جزو اعضای خانواده و یا فامیل شماست، طبیعتاً شما از حساسیت های او باخبر هستید و می توانید کارهای تحریک کننده این افراد را پیش بینی کرده و از انجام آنها خودداری کنید. بهترین نقطه برای شروع یک ارتباط خوب با یکی از افراد نزدیک به شما، شروع از مقطع عشق، قدردانی و اعتماد متقابل است.



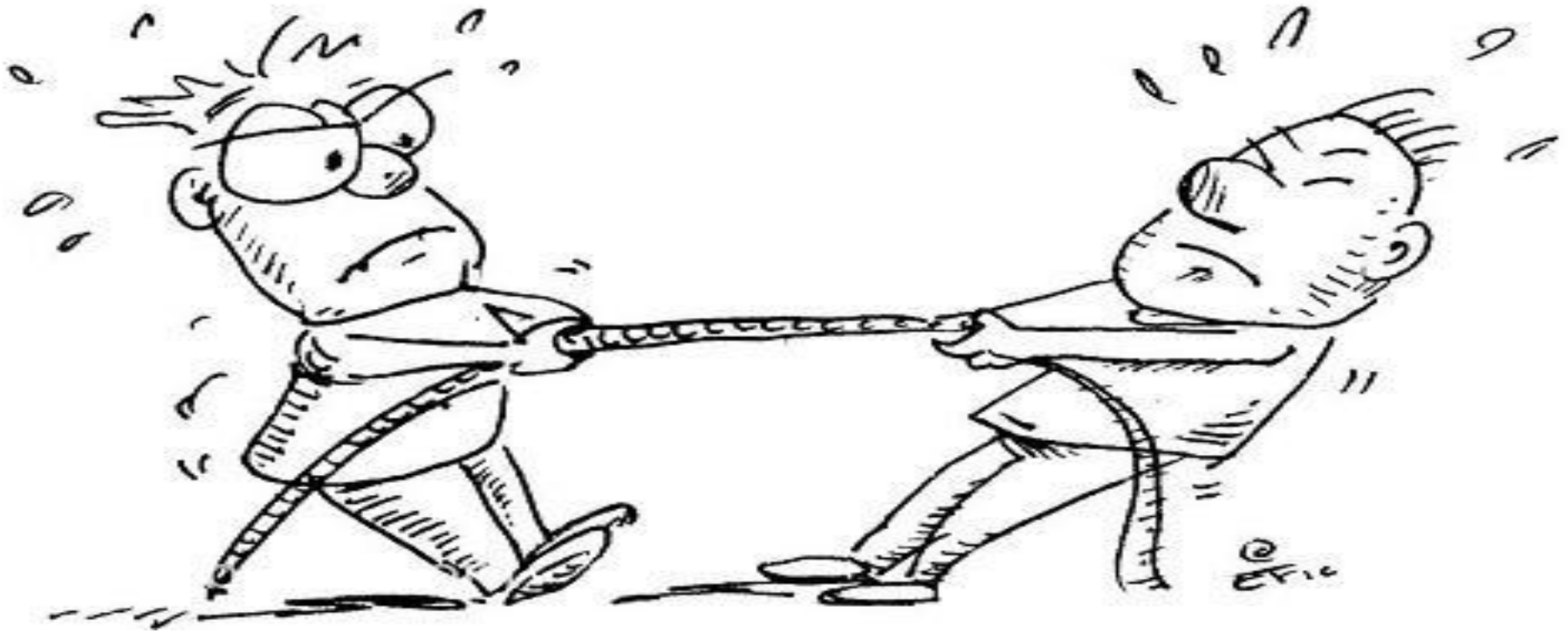
• ۱۱- ترک کردن

اگر انجام هریک از موارد بالا برای مقابله با این افراد موثر واقع نشد و او همچنان در پی انجام اعمالی جهت آزار و اذیت شما بود، آن فرد را ترک کرده و از آن شرایط دور شوید. خود را با چیز دیگری مشغول کنید. برای ارتباط با فرد مشکل ساز که جزء لاینفک زندگی شماست، سعی کنید به مشاور مراجعه و از او کمک بخواهید، چراکه عضو خانواده را نمی توان از زندگی خود حذف کرد. فراموش نکنید شما سزاوار بهترین برخوردهای توام با احترام هستید و نباید اجازه بدهید که احساسات و عواطف شما مورد سوءاستفاده دیگران قرار بگیرد. اگر سربالایی جاده زندگی نفس شما را بریده از جاده بیرون بزنید و به دنبال راه جدید دیگری باشید.



سبک‌های سالم و ناسالم برقراری ارتباط

- **پرخاشگریانه:** در این نوع ارتباط فرد از تهدید کردن، تضييع حق ديگران، و برخورد توهين آميز استفاده مي کند.
- **منفعلاانه:** در اين نوع ارتباط فرد با عذر خواهي افراطي و كوچك انگاري خود تمامي افكار، احساسها و حقوق شخصي خود را به نفع طرف مقابل نادیده ميگيرد.
- **منفعلاانه تهاجمي**
- **جرات مندانه:** ارتباط جرات مندانه گونه اي از ارتباط است كه در آن هر احساسی با سيالي ابراز شده و نتيجه آن رسيدن به اهداف و مقاصد شخصي است بدون آنكه حق ديگران ضايع گردد.



همه ما هر روز با افراد دشوار سر و کار داریم. شما نمی‌توانید همیشه از افراد مسئله ساز دوری کنید. شناخت این افراد و چگونگی برخورد با آنها به شما کمک خواهد کرد تا ارتباطات بهتری داشته باشید. اداره موقعیتهای دشوار، بخشی از زندگی روزانه ماست. همه ما هر روز با افراد دشوار سر و کار داریم و این افراد را می‌شناسیم. شاید هیچ چیز به اندازه برخورد با این افراد، خسته کننده و ملال آور نباشد.

مضرات ارتباط با افراد دشوار و مسئله ساز:

- ۱- این افراد انرژی ما را تحلیل می‌برند،
- ۲- احساساتمان را تحریک می‌کنند،
- ۳- حوصله همه را سر می‌برند و ما را در حالتی نامطلوب قرار می‌دهند.
- ۴- این رفتارها در محل کار بر راحتی می‌توانند یک محیط شاد را نابود کنند، کارایی را کاهش دهند و روحیه افراد را پایین آورند.



اما:

هر یک از ما نیز به نوعی در درون خود شخصیت دشواری را پنهان کرده ایم. برخی از ما می‌توانیم این شخصیت را بخوبی مخفی کنیم اما گاهی در موقعیتهای رقابتی و شرایط حاد (مثل رانندگی در ترافیک، انجام یک بازی رقابتی و ...) آن را نشان می‌دهیم.

یک پرسش

۱- منصفانه ترین انتقادی که تا کنون به شما وارد بوده چیست؟



راهکارهای اختصاصی در ارتباط با ۶ نوع رفتار خاص تنش زا

ویژگی	شرح رفتار	راهکار
تهدیدگر / غیر دوستانه	حالت صمیمانه و دوستانه ندارد با تکبر و غرور رفتار می کند طوری رفتار می کند که گوئی کارش انجام نمی شود معمولا پر خاشگری مستقیم (کلامی یا وسیله ایی) نشان می دهند	با توانائی و مهارت خود به او ثابت کنید که در کار خود تسلط کافی دارید به او اطمینان بدهید که دانش کافی کار را دارید و می توانید کارش را زود انجام بدهید ابراز وجود و قاطعیت موثرترین راهکار است

راهکار	شرح رفتار	ویژگی
اجازه دهید خشم خود را فرو نشاند با او با عصبانیت رفتار نکنید هرگز بحث منطقی نکنید او را تحقیر نکنید حرفه ای عمل کنید نه بصورت شخصی عذر خواهی کنید نصیحت نکنید محدودیت ها را بگوئید تماس چشمی را حفظ کنید	احساس می کند با او عادلانه رفتار نشده است از سازمان دلگیر است ۹۰٪ این مشتریان به سازمان های رقباء می پیوندند	عصبانی

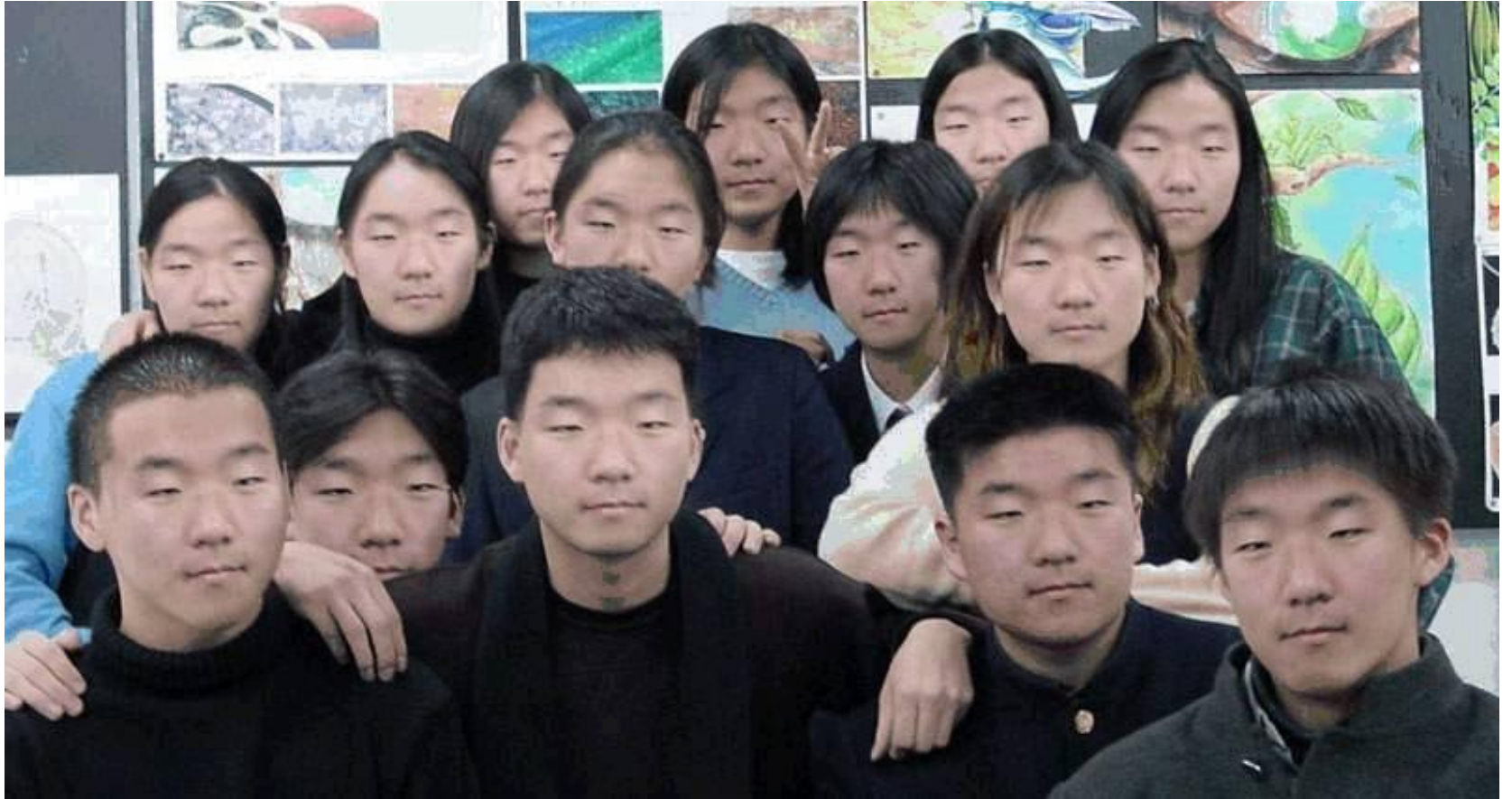
راهکار	شرح رفتار	ویژگی
به این افراد نشان دهید که مسائل آنها را می بینید و می شنوید، زیرا آنها به محیط حمایتی و تشویق احتیاج دارند. سطح فشار و استرس را برای این افراد پایین آورد. به آنها اجازه شکایت کردن ندهید، مگر زمانی که راه حلی برای مشکل پیش آمده داشته باشند. همدلی کنید	از نظر این افراد تنها چیزی که زندگی به آنها عطا کرده، بدشانسی است. بهانه گیرند. بندرت سعی می کنند شرایط ناخواسته را تغییر دهند جمله معروف آنها این است: «هیچ کس مرا نمی فهمد»	همیشه شاکی

راهکار	شرح رفتار	ویژگی
با آنها قاطع برخورد کنید و بطور مستقیم اشتباهشان را با دلیل برایشان توضیح دهید تا نتوانند اشتباه را به دیگری منتقل کنند..	این افراد تحمل قبول مسئولیت یا توبیخ بابت اشتباه را ندارند. آنها از زیر بار مسائل شانه خالی می کنند و انگشت اتهام خود را همیشه به سمت دیگران نشانه می روند. جمله معروف آنها این است: « من این کار را نکردم، فلانی آن کار را انجام داد».	افراد بی مسئولیت

راهکار	شرح رفتار	ویژگی
از خود بیحوصلگی و خستگی نشان ندهید با صدای بلند حرفش را قطع نکنید از وقفه و یا مکثی که از بین سخنانش ایجاد می شود استفاده و رشته کلام را بدست گیرید و در مسیر دلخواه حرکت دهید	به سادگی حرفش را قطع نمی کند حاضر نیست به حرف های شما گوش دهد مباحث غیر مرتبط با درخواست را مطرح می کند مدیریت زمان ندارد	پر حرف

راهکار	شرح رفتار	ویژگی
خونسردی خود را حفظ کنید گستاخی او را نادیده بگیرید و توانائی و مهارت خود به او ثابت کنید که در کار خود تسلط کافی دارید به او اطمینان بدهید که دانش کافی دارید و می توانید کارش را درست انجام دهید	در همه زمینه ها خود را صاحب نظر می دانند غیر از شما با همه اینگونه برخورد می کند معمولا از پر خاشگری غیر مستقیم (تحقیر و زخم زبان) استفاده می کنند	پر مدعا

زبان بدن





حالت‌های استرس و نگرانی

انگشتان در دهان : می تواند خودکار ، عینک و سایر ملزومات را شامل شود . این عمل یک **فشار درونی** را نمایان می‌سازد و این که فرد نیاز به اطمینان یابی دارد. باید به وی **اطمینان خاطر** داد و او را آرام ساخت.

قفل میچ پا : نشان‌دهنده‌ی پنهان کردن یک **رفتار منفی** ، **نگرانی** و یا حتی نظر ابراز نشده است



زمان برای تصمیم گیری : برخی افراد برای تصمیم گیری نیاز به زمان بیشتری دارند . این افراد به نوعی خود

را سرگرم کارهای دیگری می کنند تا زمان کافی برای تفکر داشته باشند.

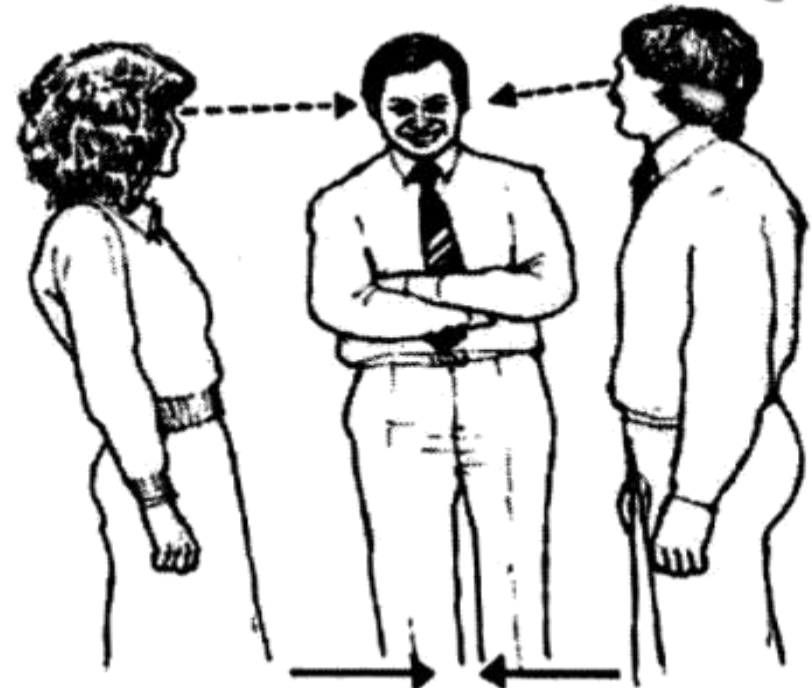


عدم پذیرفته شدن :

دو فرد اول پس از حضور فرد سوم همچنان

آرایش بسته‌ی خود را حفظ کرده و او را در

جمع خود **نپذیرفته اند**



پذیرفته شدن :

دو فرد اول با ورود شخص سوم حالت خود را به

مثلی باز تغییر داده او را به عنوان عضو جدید در

گفتگو مورد **پذیرش** قرار داده اند.



آسیب‌های بیان



میزان صدا را با موقعیت و مخاطب تنظیم نکردن
موقعیت و ادب و نزاکت را در نظر نگرفتن
به بازخوردهایی که مخاطب می دهد توجه نکردن
با کنایه و طعنه حرف زدن
سرد و بی احساس سخن گفتن
عدم تماس چشمی
تحقیر ، تمسخر و زود انتقاد کردن مخاطب
نصیحت کردن افراطی

ویژگی برخی تیپ های شخصیتی و نحوه برقراری ارتباط با آنها
قرمز / اقتدار طلب

قرمزها کارها را تمام می کنند و تکمیل شدن کارها به سرعت به آنها انگیزه می دهد.
مدیران مادر زاد، چشم انداز و رهبری دارند و فاصله بین تصمیم و اجراء کم است
تحول گرا، ارایه ایده های جدید، دارای تفکر واگرا
توان کلامی بالا و استاد تیم سازی هستند. معمولاً مسئولیت، عزم و قاطعیت از ویژگی
آنهاست.

مدیر بحران و بهترین مدیران عامل اند

نیازها:

- خوب به نظر رسیدن (از نظر فنی)
- حق با آن ها باشد
- مورد احترام باشند
- تایید از سوی عده ای کم و منتخب

محدودیت های (معایب) قرمزها

معمولا به دنبال حفظ منافع خودشان هستند (برای من چه نفعی دارد؟)
اگر برای رسیدن به هدف شخصی آشوب و درگیری لازم باشد به آن دامن می زنند.
نوازش کلامی ضعیف است.
در خلوت خود با استدلال عمل می کنند و در جمع احساسات خود را مخفی می کنند.
همیشه دوست دارند حق با آنها باشد.
آرام و قرار ندارند مگر این که تولید و بهره وری داشته باشند
اغلب مغرور بوده و تابع قدرت دیگران نیستند.
احساسات دیگران را در نظر نمی گیرند.
شکننده بودن خود را نسبت به ترس از دست دادن قدرت و کنترل نشان نمی دهند

آبی اصمیت :

خدای ایثار و محبت ، برای کمک به دیگران آفریده شده اند
جزء نگرند

کارها را خوب انجام می دهند

معمولا با وفا، صادق و متفکر هستند.

دیدگاه شهودی دارند و معمولا حدس های درستی می زنند
بهترین مدیران میانی اند

نیازها

خوب به نظر رسیدن (از نظر اخلاقی)

- درک شوند

- تحسین شوند

-پذیرش

-از آنها قدردانی شود

محدودیت های آبی ها

بلد نیستند نه بگویند ،

بسیار احساسی هستند.

از خود راضی اند و فکر می کنند حق با آنهاست.

وقتی موفقیت های دیگران به راحتی به دست آمده به آن حسادت می کنند

به ایده آل گرایی و عملکرد گرایش زیادی دارند.

قرمزها برای تغییر قوانین آمده اند و آبی ها برای حفظ آن

سفید/صلح و آرامش طلبی

برایشان نبود تضاد و درگیری ارزش دارد.

دو چیز برای آنها خیلی مهم است: خلوت و سرعت

در دقیقه ۹۰ کارش را انجام می دهد

آنها شفافیت و صبر دارند و به طور کلی مهربان، سازگار پذیر و شنونده های خوبی هستند.

بهترین مشاوران سازمانها هستند

نیازها

- به آن ها فضای شخصی داده شود و کارها را طبق نظر خودشان پیش ببرند

-مورد احترام باشند

-مهربانی

محدودیت های سفیدها

جدا و غیر درگیر با موضوع ها به نظر می رسند.
دیدگاه انفعالی به زندگی دارند.
در مورد تجربه ها واکنش نداشته و یا هیجان واضحی را نشان نمی دهند.
برای صمیمی شدن با مشکلاتی مواجه هستند.
در مورد جهت و اهدافی که باید دنبال کنند، تردید دارند.
معمولا برای گرفتن مسئولیت تنبلی و یا بی اشتیاقی نشان می دهند.
در تعهد داشتن مقاومت نشان می دهند.

زرد/ لذت طلبی
زندگی یه مهمونی بزرگه
در لحظه زندگی میکنند ، تعهد ها کوتاه مدت است
معمولا دیر ازدواج می کنند
دارای جذابیت و ظاهر اجتماعی ولی زندگی شخصی نه
بهترین بازار یابان و مسولان فروش هستند

نیازها

خوب به نظر رسیدن (اجتماعی)

-ستایش شوند

- تایید از سوی جمع

محدودیت های زردها

نیاز دارند که از لحاظ اجتماعی خوب به نظر برسند (اولویت بالا)
غیر واقعی و بی مسئولیت هستند.
اتکا به خود و خودبینی دارند.
بی تعهد بوده و دمدمی مزاج هستند.
زیاد صحبت می کنند و کمتر اقدام می کنند.
بی نظم هستند.
در مکان های عمومی سرو صدا می کنند.
در موفقیت های خود اغراق کرده و واقعیت های تلخ را نادیده می گیرند.

از توجه شما سپاسگزارم

