

مهارت‌های ارتباطی

دکتر محمد سعید احمدی

(استادیار گروه روانشناسی دانشگاه فرهنگیان)

حمید نوری

(کارشناس ارشد روانشناسی)



انتشارات آوای نور

تهران ۱۳۹۶

سرشناسه	: احمدی، محمدسعید، ۱۳۵۷ -
عنوان و نام پدیدآور	: مهارت‌های ارتباطی/محمدسعید احمدی، حمید نوری.
مشخصات نشر	: تهران: آوای نور، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۱۴۴ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۹-۳۱۴-۰
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۴۳.
موضوع	: ارتباط بین اشخاص
موضوع	: Interpersonal communication
موضوع	: برنامه‌ریزی روانی و زبانی
موضوع	: Neurolinguistic programming
موضوع	: مهارت‌های اجتماعی
موضوع	: Social skills
شناسه افزوده	: نوری، حمید، ۱۳۶۶ -
رده بندی کنگره	: ۶۳۷BF ۱۳۹۶ الف۱۴الف/
رده بندی دیویی	: ۶/۱۵۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۸۴۲۹۶۵

تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهید وحید نظری،
پلاک ۹۹، طبقه دوم تلفن: ۶ و ۶۶۹۶۷۳۵۵ - شماره: ۶۶۴۸۰۸۸۲



مهارت‌های ارتباطی

تألیف: دکتر محمد سعید احمدی - حمید نوری

ناشر: انتشارات آوای نور

چاپ: اول ۱۳۹۶

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۹-۳۱۴-۰

قیمت ۱۳۰۰۰ تومان

تمامی حقوق برای ناشر محفوظ است

فهرست مطالب

مقدمه.....	۷
فصل اول: مفاهیم و تاریخچه.....	Error! Bookmark not defined.
نگاهی به تعاریف ارتباط.....	Error! Bookmark not defined.
اهمیت ارتباط.....	Error! Bookmark not defined.
ویژگی‌های ارتباط.....	Error! Bookmark not defined.
اصول و قواعد ارتباط.....	Error! Bookmark not defined.
مهارت‌ها و راهنماهای ارتباطی.....	Error! Bookmark not defined.
سیری در تحول مطالعات ارتباطی.....	Error! Bookmark not defined.
حوزه‌های ارتباطی.....	Error! Bookmark not defined.
تحول وسایل ارتباطی.....	Error! Bookmark not defined.
انتقال اطلاعات و شیوه اقناع.....	Error! Bookmark not defined.
فصل دوم: انواع ارتباط.....	Error! Bookmark not defined.
انواع ارتباط.....	Error! Bookmark not defined.
شباهت‌های ارتباط کلامی و غیر کلامی.....	Error! Bookmark not defined.
تفاوت‌های ارتباط کلامی و غیر کلامی.....	Error! Bookmark not defined.
خطاهای ارتباطی.....	Error! Bookmark not defined.
تفاوت‌های جنسیتی در ارتباط.....	Error! Bookmark not defined.
فصل سوم: نظریه‌ها و مدل‌های ارتباطی.....	Error! Bookmark not defined.
نظریه‌های ارتباطی.....	Error! Bookmark not defined.
مدل‌های ارتباطی.....	Error! Bookmark not defined.
فصل چهارم: NLP.....	Error! Bookmark not defined.
NLP چیست؟.....	Error! Bookmark not defined.
برنامه ریزی عصبی - کلامی.....	Error! Bookmark not defined.
کاربرد NLP برای معنا دارشدن جهان.....	Error! Bookmark not defined.
قابلیت تطبیق رفتاری.....	Error! Bookmark not defined.
چگونه می‌توانید قابلیت تطبیق رفتاری را به کار ببرید؟.....	Error! Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined. گروه بندی یا چان کینگ

Error! Bookmark not defined. مثال‌های روزانه درباره گروه بندی

Error! Bookmark not defined. چه زمانی درباره بکارگیری گروه‌بندی فکر کنیم؟

Error! Bookmark not defined. چگونه می‌توانید گروه‌بندی را به کار ببرید؟

Error! Bookmark not defined. فصل پنجم: مقابله با تعارض در ارتباط

Error! Bookmark not defined. تعارض و انواع آن

Error! Bookmark not defined. انکار

Error! Bookmark not defined. اجتناب

Error! Bookmark not defined. تسلیم

Error! Bookmark not defined. سلطه‌گری

Error! Bookmark not defined. پیشگیری و مهار تعارض

Error! Bookmark not defined. روش‌های مهار تعارض شخصی

Error! Bookmark not defined. روش‌های مهار تعارض گروهی و سازمانی

Error! Bookmark not defined. روش‌های رفع تعارض

Error! Bookmark not defined. مراحل روش حل مشکل از طریق مشارکت

Error! Bookmark not defined. مقاوت در برابر تغییر

Error! Bookmark not defined. روبه رو شدن با شخصیت‌های مقاوم

Error! Bookmark not defined. فصل ششم: مهارت ابزار وجود

Error! Bookmark not defined. مهارت ابزار وجود

Error! Bookmark not defined. پیوستار سلطه‌پذیری - ابزار وجود - پرخاشگری

Error! Bookmark not defined. رفتارهای سلطه‌پذیرانه

Error! Bookmark not defined. رفتارهای پرخاشگرانه

Error! Bookmark not defined. رفتارهای ابزار وجودی

Error! Bookmark not defined. بخاطر خود تصمیم بگیرید

Error! Bookmark not defined. مراحل شش‌گانه ابزار وجود

Error! Bookmark not defined. آمادگی

Error! Bookmark not defined. ارسال پیام ابزار وجود

Error! Bookmark not defined. سکوت

Error! Bookmark not defined. گوش کردن انعکاسی به پاسخ دفاعی

Error! Bookmark not defined.	تکرار فرایند
Error! Bookmark not defined.	تمرکز بر راه حل
Error! Bookmark not defined.	فنون قاطعیت
Error! Bookmark not defined.	نمونه ای از یک گفتگو
Error! Bookmark not defined.	فصل هفتم: مهارت ارتباط موثر
Error! Bookmark not defined.	مهارت ارتباط موثر
Error! Bookmark not defined.	چهار حوزه مهارت برقراری روابط بین فردی موثر:
Error! Bookmark not defined.	خصوصیات فرستنده موثر
Error! Bookmark not defined.	حریم ارتباط
Error! Bookmark not defined.	مبانی ارتباط اثر بخش
Error! Bookmark not defined.	صداقت
Error! Bookmark not defined.	عشق بدون انحصارطلبی
Error! Bookmark not defined.	همدلی
Error! Bookmark not defined.	نقش گشاده رویی در ارتباط
Error! Bookmark not defined.	مهارت‌های توجه کردن
Error! Bookmark not defined.	اثرات توجه و عدم توجه
Error! Bookmark not defined.	مهارت‌های انعکاسی
Error! Bookmark not defined.	گوش کردن و تمرکز بر کلمات احساسی
Error! Bookmark not defined.	بهینه سازی مهارت‌های انعکاسی (رهنمودهایی برای شنونده خوب بودن)
	not defined.
Error! Bookmark not defined.	عزت نفس
Error! Bookmark not defined.	رهنمودهایی برای تقویت عزت نفس
Error! Bookmark not defined.	گفتگوی درونی
Error! Bookmark not defined.	عقاید ما درباره دیگران
Error! Bookmark not defined.	چگونگی تعریف و تحسین از دیگران
Error! Bookmark not defined.	چرخه پیشرفت
Error! Bookmark not defined.	فصل هشتم: مهارت گوش دادن
Error! Bookmark not defined.	اهمیت گوش دادن
Error! Bookmark not defined.	گوش دادن پویا

Error! Bookmark not defined...... چگونه گوش کنیم؟

Error! Bookmark not defined...... شیوه استفاده از گوش کردن انعکاسی

Error! Bookmark not defined...... شرایط استفاده از گوش کردن انعکاسی

Error! Bookmark not defined...... ملاحظات مربوط به شنونده

Error! Bookmark not defined...... اهمیت زبان بدن

Error! Bookmark not defined...... برون ریزی احساسات پنهان

Error! Bookmark not defined...... انعکاس احساسات به فرستنده پیام

Error! Bookmark not defined...... بکارگیری زبان بدن در قاطعیت

Error! Bookmark not defined...... اهمیت تمرکز ذهن در زبان بدن

Error! Bookmark not defined...... چگونه سخن بگوییم؟

Error! Bookmark not defined...... ملاحظات برای کسی که حرف می‌زند

Error! Bookmark not defined...... منابع

مقدمه

مهارت‌های ارتباطی^۱، شیوه‌های ضروری برای یک زندگی سالم و سازنده اند. این مهارت‌ها، مجموعه‌ای از توانایی‌هاست که سبب سازگاری ما با دیگران و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید می‌شوند. این توانایی‌ها ما را قادر می‌سازند تا نقش مناسب خود را در جامعه به خوبی ایفا نماییم، بی‌آنکه به خود یا دیگران آسیب برسانیم (هارجی و دیکسون^۲، ۲۰۰۴، به نقل احمدی، ۱۳۹۱).

مهارت‌های ارتباطی شامل مهارت‌های متفاوتی است؛ توانایی گوش دادن فعالانه به عنوان یک مهارت اساسی در روابط بین فردی همواره مورد توجه بوده است. این مهارت نوعی از مشارکت فعال در یک گفت و شنود است؛ فعالیتی که گوینده را در انتقال منظور خویش، یاری می‌کند. در مهارت گوش دادن، کافی نیست که شنونده سراپا گوش باشد و تمام حواس خود را به سخنان گوینده معطوف دارد، بلکه برای اطمینان از درک مطلب، باید استنباط خود را نیز به طور خلاصه به او منتقل کند (یوسفی، ۱۳۸۵).

مهار و نظم دهی به هیجانها به عنوان مولفه دیگری از مهارت‌های ارتباطی نقش مهمی در برقراری، تداوم و سلامت روابط اجتماعی ایفا می‌کند و به طور کلی این مهارت ناظر بر توانایی ابراز احساسات و مهار آنها و نیز کنار آمدن با عواطف دیگران است. توانایی دریافت و ارسال پیامهای واضح ارتباطی یکی دیگر از مولفه‌های مربوط به مهارت‌های ارتباطی همواره مورد توجه بوده است. همچنین توانایی کشف معنای حقیقی پیامهای کلامی و غیرکلامی در ارتباط اجتماعی حائز اهمیت است. در همین راستا می‌توان از توانایی درک و چگونگی تاثیر گذاری بر روابط اجتماعی و نیز از توانایی فهم دیگران سخن به میان آورد که از آن تحت عنوان بینش نسبت به فرایند ارتباط یاد می‌شود. علاوه بر آن، قاطعیت یا فعال بودن در ارتباط نیز از دیگر مهارت‌های ارتباطی است. افزون بر آنچه عنوان شد، توانایی دفاع از عقاید و نظرات خود و پافشاری بر دیدگاههای منطقی و معقول خویش را می‌توان از جمله مقوله‌هایی دانست که در زمره مهارت‌های ارتباطی قرار دارند (گلمن^۳، ۱۹۹۵).

مهارت‌های ارتباطی، از مهم ترین مؤلفه‌های زندگی انسان است. هیچ یک از توانمندیهای بالقوه انسان، جز در سایه روابط بین فردی رشد نمی‌کند. فراگیری روابط بین فردی صحیح، اهمیت بسزایی در ایجاد سلامت روانی، رشد شخصیت، هویت یابی، افزایش بهره‌وری شغلی، افزایش سازگاری و خودشکوفایی دارد. افرادی که از مهارت‌های ارتباطی ضعیف تری برخوردارند، کمتر از سوی اطرافیان خود پذیرفته می‌شوند و با مشکلات کوتاه مدت و بلند مدت زیادی روبه‌رو هستند. پیامد چنین ارتباطی در بیشتر موارد، تنهایی، مشکلات خانوادگی و تحصیلی، عدم صلاحیت و نارضایتی شغلی، فشار روانی، بیماری جسمی و حتی مرگ خواهد بود.

کتابی که در پیش رو دارید تلاش نموده است تا مفاهیم و نظریه‌ها و راهبردهای عملی در خصوص مهارت‌های ارتباطی را ارائه نماید. این کتاب می‌تواند مورد استفاده اساتید، دانشجویان، معلمان، پزشکان و پرستاران، کتابداران، صاحبان مشاغل خدماتی، کارمندان، همسران و هر فرد دیگری که به نحوی با دیگران ارتباط دارد، قرار گیرد. امید است با راهنماییهای ارزنده خود ما را در ارائه آثار بهتر یاری نمایید.

۱- communication skills

۲- Hargie& Dickson

۳- Goleman

