

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

کارگاه آموزشی مهارت‌های ارتباطی
ویژه اساتید دانشگاه صنعتی اصفهان



فهرست مطالب

- معارفه
- چالش های ارتباط موثر اساتید با دانشجویان (بارش فکری)
- چالش عزت نفس در روابط بین فردی
- مثلث خطر ساز در روابط بین فردی
- مدل روابط بین فردی سالم و پیامدهای آن
- انواع سبک های ارتباطی
- مهارت ها و گام های هفتگانه ارتباط موثر
- رفتار جراتمندان
- خطاهای رایج در روابط بین فردی: باج دهی و باج گیری

معارفه

در مدت ۱۰ دقیقه با چند نفر می توانید آشنا شوید؟

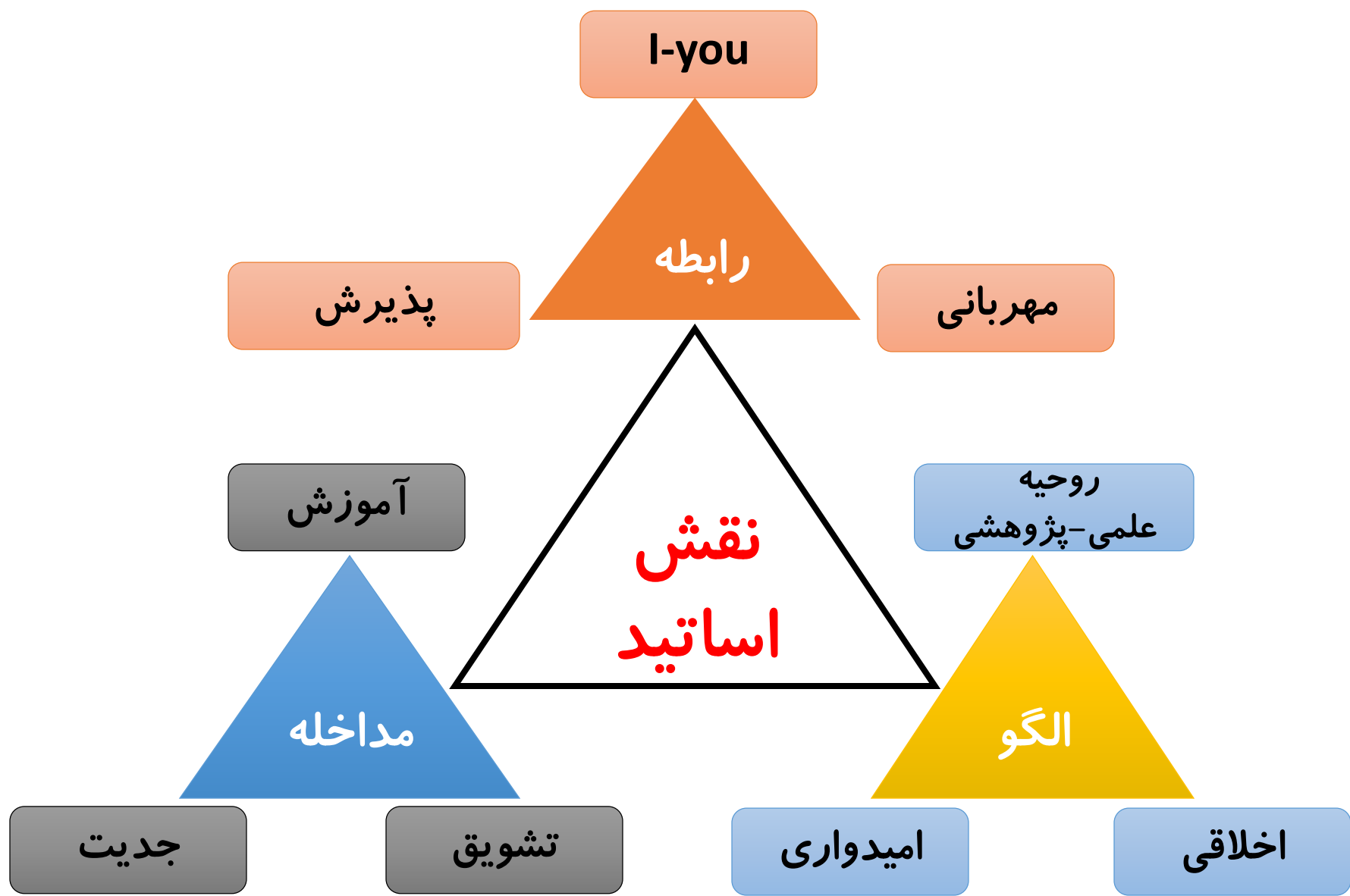


دانشجویان

منابع انسانی
دانشگاه

کارکنان

اساتید

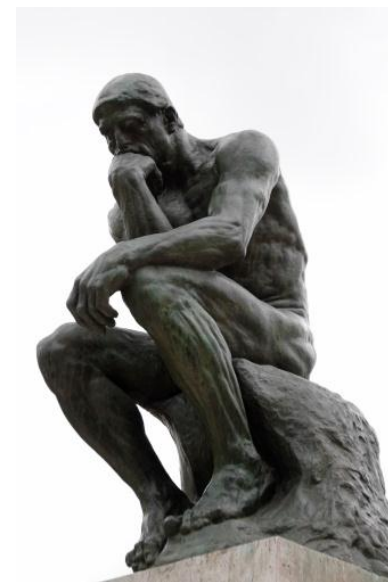


فهرستی از مسائل و چالش های ارتباط اساتید با دانشجویان را
تهیه کنید.

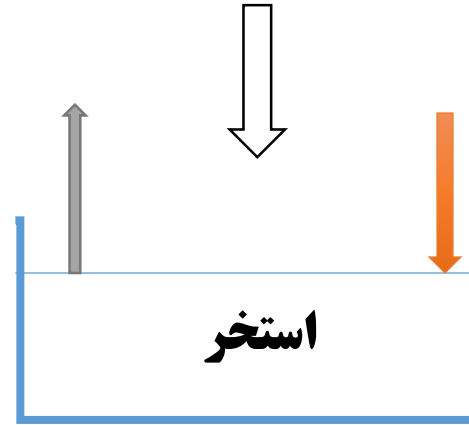




ارزش مجموعه ویژگی های جسمانی،
روانی (ذهنی، عاطفی، انگیزشی، هیجانی،
رفتاری)، اجتماعی و معنوی خودتان را در
مقایسه با دیگران چقدر برآورد می کنید؟



ارزشمندی مقایسه ای:
زیستی، روانی،
اجتماعی و معنوی

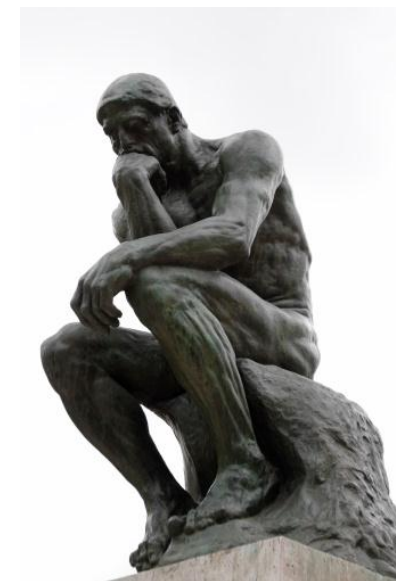


کم و زیاد شدن از ابعاد خود واقعی
چه تاثیری بر عزت نفس ما میگذارد؟

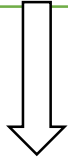
ارزشمندی اجتماعی = $nX - nY$



برای وجود خودتان بدون مقایسه با دیگران چقدر
ارزش قائل هستید؟ و یا چه نرخی برای خودتان تعیین
می کنید؟



ارزشمندی ذاتی



ارزشمندی مقایسه ای:
زیستی، روانی،
اجتماعی و معنوی



اقیانوس

استخر

کانال عزت نفس:
توجه و آگاهی به
ارزش ذاتی خود

ارزشمندی کلی = $nX - nY +$ بینهایت

استعاره الماس

ارزش الماس اصیل شما با جایگاه فعلی آن و یا قضاوت دیگران چه تغییری می کند؟
جایگاه واقعی الماس شما کجاست؟

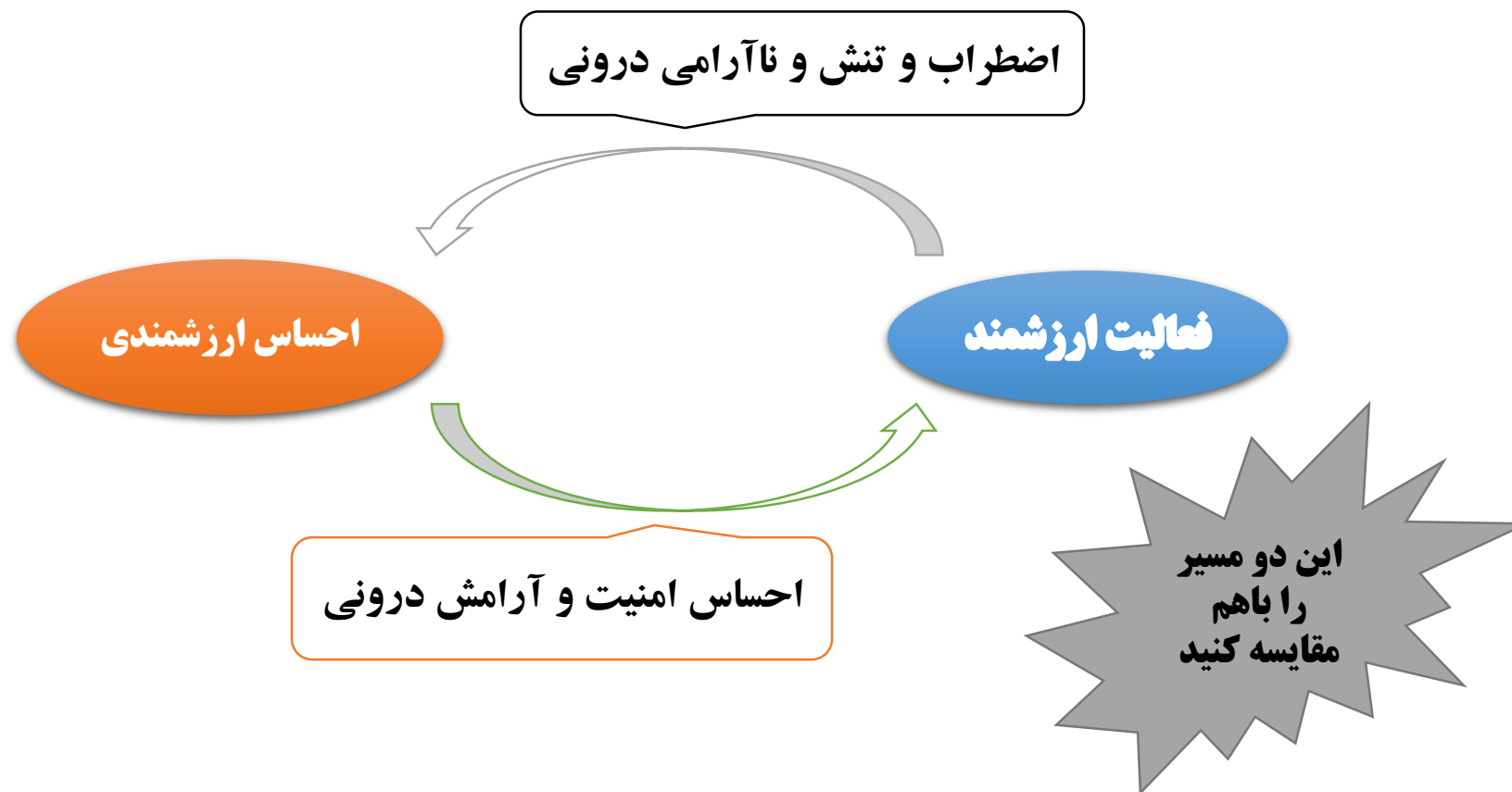


شیوه اکتساب عزت نفس درونی

یک مهارت ذهنی است که فقط با تکرار و تمرین خودآگاهی اکتساب می شود.



دو نوع رابطه عزت نفس، با کار و فعالیت ارزشمند.

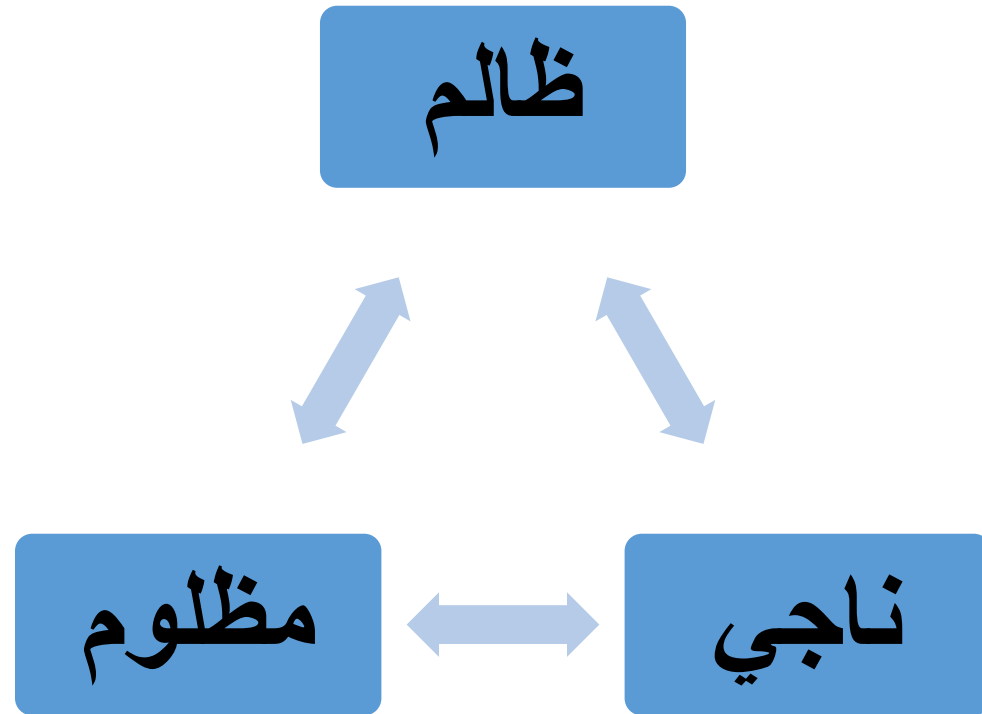


(استعاره فعالیت دو شرکت: با سرمایه بیمه شده و بدون بیمه)

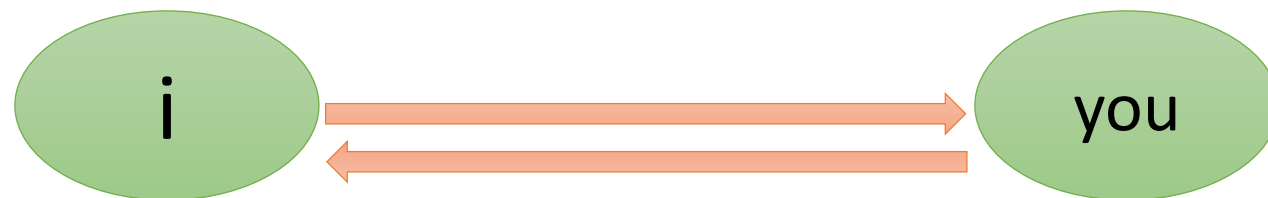
در طبقه چندم ساختمان وجودیتان زندگی می کنید؟



مثلت معيوب در روابط بين فردى و پيامدهاى آن



مدل روابط بین فردی سالم و پیامدهای آن



هیچوقت به اولین افکار و برداشت هایت
یقین نداشته باش

زیرا اصالت ندارند



هدف گفتگوی مناسب:
انتقال پیام با کمترین خطا و با
رعایت احترام و انصاف (I-You)

گام های گفتگوی مناسب

۱. همدلی
۲. انتخاب زمان و مکان مناسب (به جا حرف زدن)
۳. انتخاب کلمات و جملات مناسب (حرف خوب زدن)
۴. تنظیم زبان بدن و مراقبت از پیام های غیر کلامی
۵. خوب حرف زدن: توجه، تمرکز، شفاف، مختصر و مفید
۶. خوب گوش دادن: توجه، تمرکز، انعکاس محتوا و احساس
۷. حذف پرازیت های:

- بیرونی
- ذهنی (قضاوتها، پیش داوری ها، ذهن خوانی، مرور ذهنی نظر خودمان، توجه انتخابی، خیال پردازی)
- رفتاری (مقایسه، سرزنش، برچسب، نصیحت، تحقیر، تمسخر، تهدید، تطمیع، تعمیم، تحمیق یا آرام کردن، عوض کردن موضوع، یکی به دو کردن، حق به جانب بودن)

سبک های برقراری ارتباط

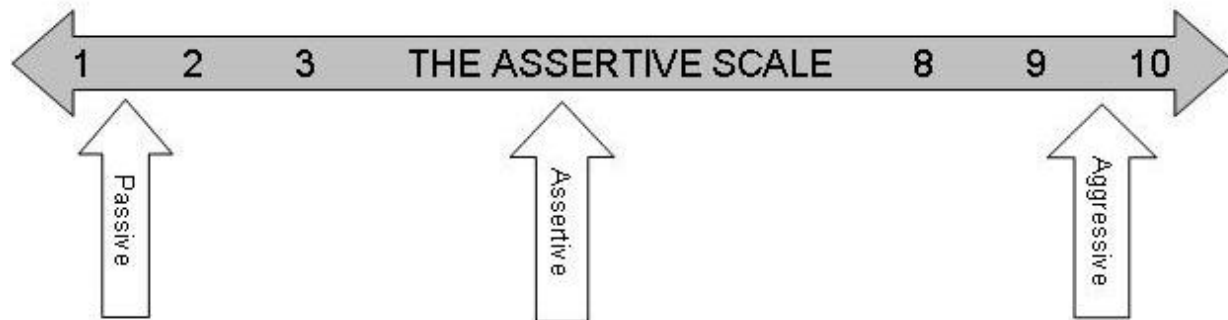


۱. سبک پرخاشگرانه

۲. سبک منفعلانه

۳. سبک جراتمندانه

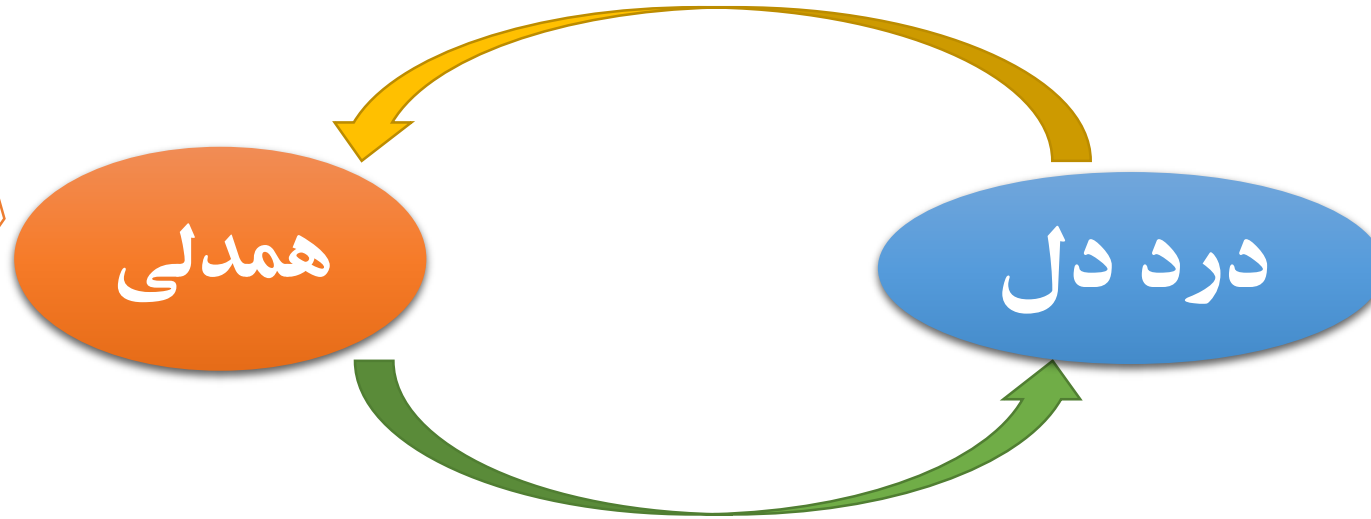
۴. پرخاشگری انفعالی



ویژگی های سبک های ارتباطی

جراتمند	پرخاشگری انفعالی	منفعل	پرخاشگر	
محکم و آرام	ضعیف رودر رو و تهاجمی پشت سر	ضعیف	تهاجمی	ظاهر جسمانی
من با دیگران (برد-برد)	باخت-باخت	من برای دیگران (باخت-برد)	دیگران برای من (برد-باخت)	باورها
رضایت و عزت نفس	ترس و خشم	ترس	خشم	احساس
بالغانه مدافع حقوق خود و دیگران	دورویی (قربانی و متجاوز)	قربانی	متجاوز	رفتاری
محترم و نسبتاً محبوب	غیر محبوب و غیر محترم	غیر محترم و لی محبوب	محترم و غیر محبوب	موقعیت اجتماعی

“گفتگوی همدلانه”



درک احساس
و ذهنیت و
درخواست
طرف و
انعکاس:

بدون انکار
بدون نصیحت
بدون راه حل
بدون سرزنش
بدون توجیه

بیان احساس و
درخواست و
اعتراض با
جمله من:

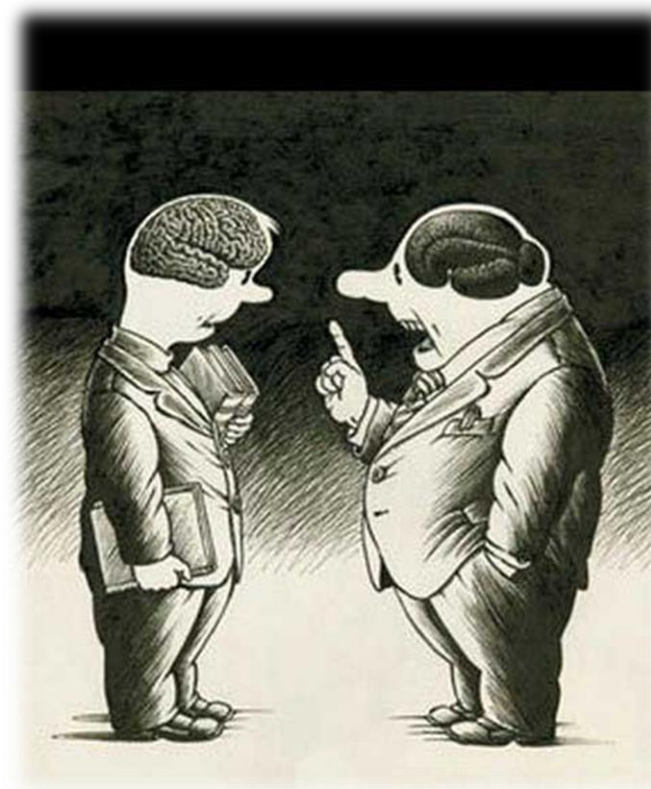
بدون قضاوت
بدون تعمیم
بدون برچسب
بدون توهین
بدون تحقیر
بدون تمسخر

جملات مناسب

این دو جمله را با هم مقایسه کنید:

۱- تو دانشجوی تنبلی هستی، هیچوقت تکالیف را درست انجام نمیدهی.

۲- سه نوبت است که تکالیف را انجام نمی دهی، می خواهی بدانم علت آن چیست؟



استفاده از جملات مناسب (ساختار جمله من)

جمله من به روش XYZ

- X: بیان موقعیت به جای کلی گوی و تعمیم بی مورد (همیشه و هیچوقت)
- Y: صحبت درباره رفتار به جای شخصیت طرف (اجتناب از برچسب)
- Z: بیان احساس، درخواست یا نظر خود به جای قضاوت یا ذهن خوانی



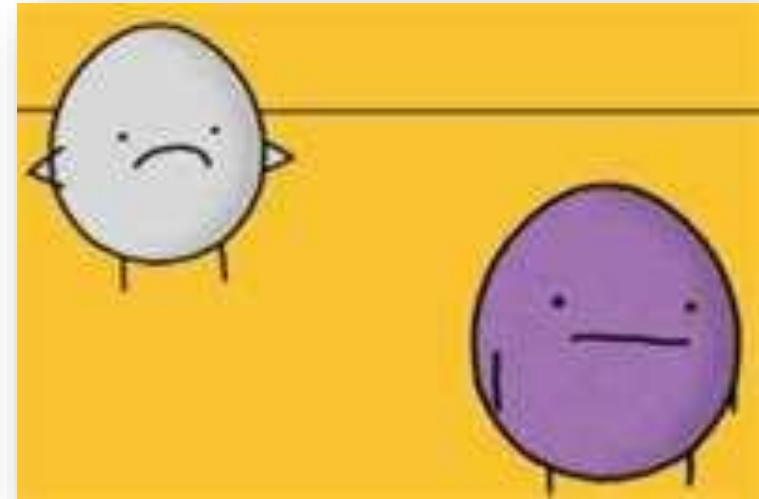
جملات مناسب

(توجه به احساس ارزشمندی و استقلال مخاطب)

این دو جمله را با هم مقایسه کنید:

۱- از نتیجه امتحانتون خوشم اومد،
همونطوری عمل کردید که ازتون خواسته
بودم.

۲- از نتیجه امتحانتون خوشم اومد، یک بار
دیگه توانایی و شایستگی خودتون را
نشون دادین.



Being Assertive







ریشه اصلی جراتمندی

شناختن و احترام به حقوق خود و دیگران

هر کسی حق دارد:

- از دیگران بخواهد که کاری را برایش انجام دهند.
- به تقاضای دیگران نه بگوید.
- از دیگران سوال کند.
- در مورد احساسات و دلایل کارهای شخصی اش به دیگران توضیح ندهد (به سوالات دیگران جواب ندهد).
- در برابر تقاضاهای بیش از حد دیگران ایستادگی کند.
- نظر و عقیده خودش را بیان کند.
- با نظر و عقیده دیگران مخالفت کند.
- از دیگران بخواهد به صحبتها و نظراتش گوش دهند.
- احساسش را بیان کند.



Different types of phone call duration

Boy to Boy	00:00:58
Boy to Mom	00:00:45
Boy to Dad	00:00:20
Boy to Girl	01:13:59
Girl to Girl	02:35:20
Husband to Wife	00:00:03
Mom to Married Daughter	04:05:15
Wife to Husband	12 MISSED CALLS

انواع جراتمندی

۱. جرات مندی همدلانه (شوخی و جدی)
۲. جرات مندی بنیادی
۳. سوزن گیر کرده
۴. خلع سلاح
۵. جرات مندی افزایشی





جرات مندی

رد درخواست غیرمنطقی دیگران

۱. ارائه بازخورد مثبت

۲. بیان دلیل رفتار

۳. اعلام تصمیم

هیچگاه از "نه"
گفتن نهراسید،
چون ممکن است
افسوس نگفتنش
ترسناکتر باشد.





درخواست جراتمندانه

می دانم کهولی من.....

- می دانم که خیلی خسته هستین ولی من باید به درس دادنم ادامه دهم.
- می دانم که شاید این مبحث خسته کننده باشد ولی لازم است آن را یاد بگیرد.
- می دانم که نگران مشروطی هستی ولی من نمی توانم اینقدر نمره به شما اضافه کنم.

چند نمونه دیگر به عنوان تمرین بنویسید

واکنش مناسب در مقابل رفتارهای نامطلوب دیگران



۱. پذیرش سهم خودمان

۲. نادیده گرفتن

۳. بیان جراتمندانه

۴. مذاکره برای حل مساله و حل تعارض

۵. بردباری منطقی (پذیرش و تجربه درونی
خشم بدون خود سرزنشی و پرخاشگری)

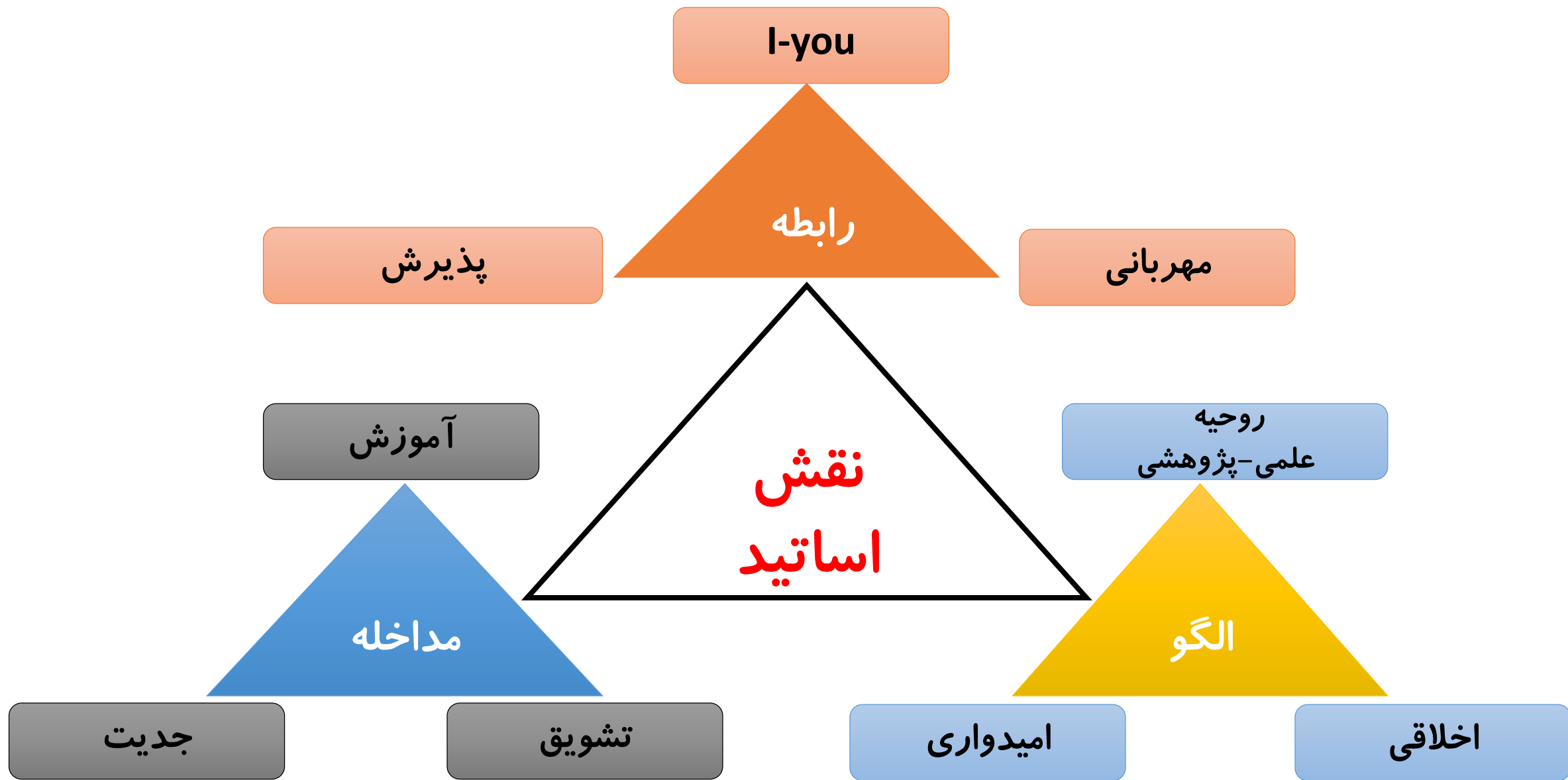


آنچه میتوانیم در شرایط نامطلوب انجام دهیم:

۱. تغییر شرایط نامطلوب
۲. ترک و دور شدن
۳. سوختن و آسیب دیدن
۴. پذیرش:

پذیرش به معنای این است که انرژی روانی خود را هدر ندهیم.
پذیرش انتخاب درد است به جای رنج (انتخابی بین بد و بدتر)
پذیرش به انتخاب مستمر است، نه یک تصمیم گذرا.





نشانه های بروز مشکلات روانی - اجتماعی برای دانشجویان

- آشفتگی ظاهر و تغییر مشخص در بهداشت شخصی
- افت تحصیلی
- غیبت های مکرر از کلاس
- فقدان انرژی
- سطوح بالایی تحریک پذیری شامل رفتار بیش از حد خشن و پرخاشگرانه
- مزاحمت و تهدید دیگران
- وراجی و پرحرفی غیر معمول
- اشاره به افکار خودکشی و اقدام به خودکشی
- روی آوردن به سیگار
- یک فقدان بزرگ در زندگی
- افکار، رفتار و گفتار عجیب و غریب
- غمگینی و چشمان پر اشک
- خواب آلودگی و یا خوابیدن سر کلاس
- کبودی های غیر معمول روی صورت و یا بدن

