

### ارتباط با دیگری

#### اهداف جزئی فصل

##### الف) حیطة‌ی شناختی

- ۲-۱- آشنایی با مفهوم ارتباط
- ۲-۲- آشنایی با اجزای ارتباط
- ۲-۳- آشنایی با انواع ارتباط (کلامی و غیرکلامی)
- ۲-۴- آشنایی با مهارت‌های ارتباطی مؤثر
- ۲-۵- آشنایی با عوامل ایجادکننده‌ی ارتباط
- ۲-۶- آشنایی با روش‌های برقراری ارتباط مؤثر

##### ب) حیطة‌ی مهارتی

- ۲-۱- توانایی برقراری ارتباط مؤثر با دیگران
- ۲-۲- توانایی بیان احساسات افکار خود
- ۲-۳- توانایی درک احساسات و عواطف دیگران

##### ج) حیطة‌ی نگرشی

- ۲-۱- علاقه‌مندی به برقراری ارتباط مؤثر با دیگران

#### رئوس مطالب فصل دوم

- ۱) مفهوم ارتباط
- ۲) اجزای ارتباط
- ۳) انواع ارتباط
- ۴) مهارت‌های ارتباطی مؤثر
- ۵) عوامل ایجادکننده‌ی ارتباط مؤثر
- ۶) روش‌های برقراری ارتباط مؤثر

# دوستی با مردم نیمی از خرد است.

امام رضا (ع)

## مقدمه

ما در دنیای ارتباطات زندگی می‌کنیم. در این دنیای پیچیده، نیازهای فردی و اجتماعی با کیفیت و کمیت مختلفی شکل گرفته است. شاید تاکنون به این موضوع که «چرا ما به ارتباط نیاز داریم؟» فکر کرده باشید. احتمالاً افراد دلایل مختلفی برای برقراری ارتباط و ادامه‌ی آن با دیگران دارند. بعضی از این دلایل را در زیر بررسی می‌کنیم.

**الف) نیاز به خودشناسی:** افراد برای کشف و شناخت بهتر خود، با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند و در برخورد با دیگران، درمی‌یابند که چگونه باشند.

**ب) نیاز به دیگرشناسی:** شناخت دیگران موجب می‌شود شک و تردید نسبت به اطرافیان را کنار بگذاریم. اغلب، ما برای پی‌بردن به احساس، افکار یا مطلع شدن از چگونگی رفتار دیگران، ارتباط برقرار می‌کنیم.

**پ) متقاعد کردن دیگران (نفوذ در دیگران):** موقعی که دوست خود را از عملی که به او آسیب می‌زند، باز می‌داریم یا او را به انجام فعالیتی اجتماعی و مفید سوق می‌دهیم، حتماً ارتباط در کانون فعالیت ما قرار دارد. برای مراجع قدرت (مثل والدین، مدیر یک سازمان، رهبر کلاس یا یک تیم) علاوه بر قدرت کنترل و نظارت، ارتباط برای اعمال اقتدار و نفوذ ضروری است.

**ت) تفریح و لذت:** انسان ذاتاً به تفریح و لذت گرایش دارد و از درد و رنج فراری است. تنهایی رنج‌آور و ملال‌انگیز است و بسیاری از فعالیت‌های اجتماعی انسان‌ها در گرو همکاری و همراهی با دیگران است. وقتی ورزش می‌کنیم یا لطفه‌ای برای کسی تعریف می‌کنیم، این عمل بر روابطمان اثر می‌گذارد و موجب می‌شود از یک ارتباط خشک و کسل‌کننده دور شویم؛ بنابراین همه‌ی این فعالیت‌ها نیازمند برقراری ارتباط است.

**ث) دریافت حمایت اجتماعی:** انسان، هم از یاری کردن و هم از حمایت شدن، خشنود می‌شود و این ویژگی به عنوان سپری، او را در مقابل احساس تنهایی و مشکلات اجتماعی و روانی محافظت می‌کند.

– این فصل شامل پنج درس است: درس اول شامل (مفهوم ارتباط و اجزای ارتباط)، درس دوم (انواع ارتباط: کلامی و غیر کلامی)، درس سوم (مهارت‌های ارتباطی مؤثر شامل مهارت

گوش دادن، توجه کردن و بررسی کردن)، درس چهارم (عوامل ایجادکننده‌ی ارتباط مؤثر شامل صداقت پذیرش غیرمشروط همدلی)، درس پنجم (روش‌های برقراری ارتباط مؤثر شامل: روش خلع سلاح، برخورد همدلانه و همراهی کردن و سؤال کردن) است.

## درس اول

### عنوان: ارتباط، اجزای ارتباط

در این درس دانش آموز، ۱- با مفهوم ارتباط آشنا می‌شود ۲- قادر می‌شود تا اجزای ارتباطی را شناسایی کند.

### مفهوم ارتباط

ارتباط<sup>۱</sup> مفهومی است که همه‌ی ما در زندگی روزمره، با آن سروکار داریم. این مفهوم به ظاهر ساده و روشن است اما دارای مفهومی گسترده و پیچیده است؛ به طوری که، گویا زندگی سراسر ارتباط است.

ما نیز بر دنیای درونی و بیرونی خود اثر می‌گذاریم. اثر برخورد را ارتباط درون فردی (مثل گفت‌وگوی درونی، فکر کردن) و تأثیر بردیگری را ارتباط بین فردی (چگونه ارتباط با دیگران از جمله مادر، پدر، دوست، معلم و ... را گسترش می‌دهیم؟) می‌گویند.

می‌توان گفت با خلق شدن جهان، ارتباط نیز متولد شده است؛ به عبارتی، قدمت آن به خلقت انسان برمی‌گردد. حتی کودکان قبل از آن که حرف زدن را بیاموزند، می‌توانند ارتباط برقرار کنند. ارتباط از عالی‌ترین شاخصه‌ها و دستاوردهای بشری است. «ارتباط» توانایی و مهارتی است که از طریق تجربه، توجه و مشاهده کسب شده و با یادگیری لذت‌بخش می‌شود و گسترش می‌یابد.

«ارتباط مانند چتر بسیار بزرگی است که تمام آن‌چه را میان آدمیان می‌گذرد، می‌پوشاند و بر آن اثر می‌گذارد»؛ به مفهومی دیگر، به انتقال پیام یا معنایی از یک شخص به شخص (با اشخاصی) دیگر گفته می‌شود؛ به عبارتی، ارتباط فرایند ردّ و بدل شدن اطلاعات (پیام) است. اگر این اطلاعات به نحوی انتقال یابد که فرستنده و گیرنده، هر دو، معنای واحدی از مطلب برداشت کنند، می‌توان گفت ارتباط به هدف خود رسیده است. ارتباط فرایندی پویاست؛ یعنی، جریان و پدیده‌ای که کمیت و کیفیت آن در حال تغییر است.

ارتباط باید بتواند در ذهن فرستنده و گیرنده، معنای مشابهی از اطلاعات منتقل شده را ایجاد کند. هرچه اطلاعات ایجاد شده در دو طرف تشابه بیش تری داشته باشد، ارتباط مناسب تر است و در نتیجه، به هدف ارتباط نزدیک تر است. باید توجه داشت که ارتباط جاده‌ای دوطرفه است و در بهبود یا نقصان آن، هر دو طرف ارتباط (فرستنده و گیرنده) نقش دارند.

## نمونه‌ی ۲-۱



این نمونه به جهت آشنایی دانش‌آموزان با مفهوم ارتباط طراحی شده است. بعد از ایجاد فرصت تفکر برای دانش‌آموزان نظرات آن‌ها را در کلاس جمع‌بندی کنید. بهنام و دوستانشان برای تشکیل یک جلسه‌ی علمی تصمیم می‌گیرند که اشخاص زیادی را دعوت کنند. به همین دلیل آن‌ها پس از مشخص کردن موضوع جلسه و فراهم آوردن مکان مناسب، افراد را با ارسال دعوت‌نامه، ارسال نامه‌ی الکترونیکی، تماس تلفنی و دعوت حضوری به جلسه دعوت کردند ...

سؤال: بهنام و دوستانش خواسته و فکر خود را چگونه عملی کردند؟

پاسخ‌های احتمالی: با دعوت از دوستان و افراد صاحب‌نظر ...

آن‌ها چگونه خواسته‌ی خود را به دیگران انتقال دادند؟

پاسخ‌های احتمالی: با تماس تلفنی، ایمیل زدن، ارسال دعوت‌نامه ...

شما اگر جای آن‌ها بودید، از چه روش‌های دیگری برای ارتباط با دوستان خود استفاده می‌کردید؟

پاسخ‌های احتمالی: چت کردن، ارسال نمابر، ...

## فعالیت ۲-۱

در این فعالیت دانش‌آموزان به‌طور دقیق‌تر با مفهوم ارتباط آشنا می‌شوند. (الف) وقتی واژه‌ی «ارتباط» را می‌شنوید، چه مفهومی به ذهن شما خطور می‌کند؟

دانش‌آموز با توجه به دانش عمومی خود به این پرسش پاسخ خواهد داد. (ب) به لحاظ کمیت و پیچیدگی ارتباط، چه تفاوت‌هایی میان ارتباطات در عصر انسان‌های اولیه و انسان‌های عصر کنونی وجود دارد؟

انسان امروزی	عصر انسان‌های اولیه	نحوه‌ی ارتباط
زبان با اصطلاحات پیچیده - استفاده از ابزار ارتباطی مثل تلفن، چت کردن، بی‌سیم	آواها - کلام‌های ابتدایی	ارتباط کلامی
نامه، نمابر، نقاشی، ایمیل، روزنامه، اطلاعیه، پوستر، تراکت و ...	استفاده از دود - نقاشی - رنگ‌آمیزی روی بدن	ارتباط غیر کلامی

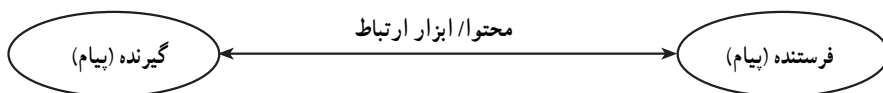
### جمع‌بندی :

.....  
 .....  
 .....  
 .....

### اجزای ارتباط

اجزای چهارگانه در یک ارتباط عبارت‌اند از :

- ۱- فرستنده (منبع) : کسی که ارسال‌کننده‌ی اطلاعات است.
- ۲- گیرنده (مقصد) : کسی که دریافت‌کننده‌ی اطلاعات است.
- ۳- محتوا : علائم و اطلاعاتی که انتقال می‌یابد.
- ۴- ابزار ارتباط : اطلاعات از چه راهی منتقل و ارسال می‌شود (کلامی : رو در رو، و تلفنی؛ غیر کلامی : زبان تن، ایما و اشاره، یا به‌طور مختلط و نوشتاری : چاپی، الکترونیکی و ...)



نمودار ۲ : ارتباط و انتقال پیام

در این جا، ارتباط شامل رشته راه‌های رد و بدل کردن اطلاعات و معنابخشی به آن در افراد و مردم است که زمینه‌ی رشد، حمایت و پرورش آنان را فراهم می‌سازد. در جریان این ارتباط، عواملی که همه‌ی افراد از آن‌ها بهره می‌گیرند، مشترک‌اند؛ یعنی، فرد :

از بدنش استفاده می‌کند (زبان تن! حرکت، ژست و قیافه‌ی خاص دارد) از ارزش‌هایش استفاده می‌کند (مفاهیمی که بیانگر نحوه‌ی تلاش او برای چگونه زیستن و بهتر زندگی کردن است – بایدها و نبایدهایی که برای خود و دیگران دارد).  
 انتظارهایش از لحظه را به همراه دارد (که نتیجه‌ی خوشه‌چینی از تجربیات گذشته‌ی اوست).  
 اندام‌های حسی دارد (چشم‌ها، گوش‌ها، بینی، دهان و پوست که او را قادر می‌سازد، ببیند، بشنود، بیوید، بچشد و لمس کند).  
 استعداد تکلم دارد (واژه‌ها و صدایش که بیانگر افکار و حالات اوست).  
 از مغزش استفاده می‌کند (که مخزن نگرش، دانش و هیجانات اوست و شامل همه‌ی تجارب گذشته، مطالبی که خوانده، شنیده و چیزهایی است که یاد گرفته است و به او آموخته‌اند).

### برای اندیشیدن

آیا ارتباط محور اصلی زندگی ماست؟ ارتباط نقش تعیین‌کننده‌ای در سلامت روانی، جسمی و اجتماعی ما دارد؟ نظر شما در این خصوص که جهان پیرامونی با ما در ارتباط است و ما را تحت تأثیر خویش قرار می‌دهد، چیست؟

### نمونه‌ی ۲-۲



از دانش‌آموزان بخواهید با توجه به آنچه از مفهوم ارتباط در ذهن دارند، اجزای تشکیل‌دهنده‌ی ارتباط را در این نمونه مشخص کنند.  
 رادیو را که روشن کردم، گوینده داشت می‌گفت: تحقیقات زیادی نشان می‌دهد که ورزش صبح‌گاهی بر سلامت روانی و جسمانی تأثیر زیادی دارد. ورزش کردن روحیه‌ی نشاط و سرزندگی را در افراد ورزشکار بالا می‌برد و کارکرد ارگانسیم‌های بدن را بهبود می‌بخشد. من امیدوارم شما شنونده‌ی گرامی نیز هر روز حداقل نیم ساعت ورزش کنید.....

سؤال: در این صحبت رادیویی موارد خواسته شده را بنویسید.

پیام‌دهنده کیست؟ :مجری رادیو

پیام‌گیرنده کیست؟ :شنوندگان رادیو

محتوای پیام چیست؟ : تأثیر ورزش کردن بر سلامتی انسان

ابزار پیام چیست؟ : فرستنده رادیویی

به نمونه دوم توجه کنید.

.....

مادر : چرا دیر اومدی؟

پسر : کار داشتم!

مادر : چه کار داشتی؟

پسر : گفتم، کار داشتم!

مادر : نگفتی چه کار داشتی!

پسر : دنبال کتابی می گشتم.

مادر : باید اطلاع می دادی!

پسر : خوب، حالا مگه چی شده؟

مادر : نگران شدم؛ می شد یک زنگ بزنی!

پسر : زنگ زدم، اشغال بود.

مادر : می تونستی پیامک بزنی.

.....

سؤال : فرستندگان و گیرندگان چه کسانی اند و ابزار ارتباط و محتوای پیام

چیست؟

فرستندگان : مادر – پسر

گیرندگان : مادر – پسر

ابزار : زبان

محتوای پیام : توضیح در مورد چرایی دیر رسیدن به خانه

## فعالیت ۲-۲

در این فعالیت با توجه به نمونه‌ی یک و دو، دانش‌آموزان موارد خواسته شده را

در جدول می‌نویسند.

چه تفاوت‌هایی از لحاظ پیام در نمونه‌های آورده شده وجود دارد؟

محتوا (شامل چه پیامی بود؟)	ابزار	گیرنده	فرستنده	
پیام عمومی بهداشتی برای کلیه‌ی مخاطبان	رادیو	تعداد زیادی از شنوندگان	مجری رادیو تنها فرستنده‌ی پیام است	نمونه‌ی ۱
نگرانی مادر از تأخیر فرزند دلایل اطلاع ندادن پسر به مادر	زبان	پسر مادر	مادر پسر	نمونه‌ی ۲

### جمع‌بندی :

.....

.....

.....

.....

## درس دوم

### عناوین : ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی

در این درس دانش آموز، ۱- با مفهوم ارتباط کلامی و غیر کلامی آشنا می‌شود.

### ارتباط دارای دو نوع کلامی<sup>۱</sup> و غیر کلامی<sup>۲</sup> است.

از مهم‌ترین عمل‌کردهای زبان، برقراری ارتباط است. برای ارتباط مناسب نه تنها دانشی از قواعد دستوری (نحو)، بلکه دانستن معنای کلمات (معناشناسی) نیز لازم است. ارتباط کلامی که از طریق زبان انجام می‌شود، شامل کلمات، واژه‌ها و جملاتی است که فرد با استفاده از دستور زبان بیان می‌کند. ما با قرار دادن کلمات و واژه‌ها در کنار هم، مفاهیم و معانی را ایجاد می‌کنیم و از این طریق نیازها و خواسته‌های خود را ابراز می‌کنیم. چینش واژه‌ها و نوع کلمات با توجه به زمان و مکان خاص، ارتباط را معنادار می‌کند ولی کلام به تنهایی برای ایجاد، ادامه‌ی ارتباط و جلب اعتماد کافی نیست و باید به بخش دیگر آن، یعنی ارتباط غیر کلامی توجه کرد.

ارتباط غیر کلامی یک بخش طبیعی و ضروری ارتباط است. با نگاهمان علاقه، تحسین، حقیقت، عشق، پذیرش، امید، اعتماد، نفرت، تحقیر و ... را به دیگران منتقل می‌کنیم. ارتباط غیر کلامی به تماس



چشمی، حالات بدنی و زبان تن و حرکات چهره و به‌طور کلی، هر پیام و معنایی گفته می‌شود که فرد از طریق بدن یا آهنگ صدا ابزار می‌کند؛ به عبارتی، وقتی کلام از ارتباط حذف شود، آن پیام و معنایی که به گیرنده (مثل شانه بالا انداختن به معنای نمی‌دانم یا تردید داشتن) منتقل می‌شود، ارتباط غیرکلامی است. حدود ۹۳ درصد از معنای یک پیام به وسیله‌ی رفتار غیرکلامی (زبان تن و لحن بیان) و ۷ درصد این معنا توسط کلام (کلمات و واژه‌ها) انتقال می‌یابد. رفتار کلامی همواره بارفتار غیرکلامی همراه است و تفکیک آن دو، کار آسانی نیست. در هر حال، این دو شکل ارتباط یکدیگر را تکمیل می‌کنند.

بخش عمده‌ای از پیام‌هایی که شما به دیگران منتقل می‌کنید، برخاسته از ارتباط غیرکلامی (۳۸ درصد از طریق آهنگ صدا و ۵۵ درصد از طریق زبان تن) است. منظور، حالات بدنی و ژست‌ها، رفتار ظاهر و نگرش‌های شماست که ممکن است از وجود آن‌ها آگاه نباشید. ارتباط غیرکلامی فعال (زبان تن) عبارت است از:

ارتباط چشمی، چهره‌ی علاقه‌مند و متبسم داشتن، نحوه‌ی نشستن، سرتکان دادن، استفاده از دست‌ها، ایستادن و راه رفتن مناسب و به تناسب، نحوه‌ی پوشش، نحوه‌ی آرایش مو، صورت و غیره، نگرش، احساسات و اعتماد به نفس مثبت و ...

در هر حال، ارتباط کلامی و غیرکلامی تا حدود زیادی تحت‌تأثیر فرهنگ شخص و طبقه‌ی اجتماعی که وی به آن احساس تعلق می‌کند، است؛ مثلاً در برخی فرهنگ‌ها به آرام و باوقار صحبت کردن، توی حرف دیگری نپزیدن، رعایت احترام، حرکات ملایم و لبخند بر چهره داشتن، بیش‌تر تأکید شده و مشاهده شدنی است.

### نمونه‌ی ۲-۳

از دانش‌آموزان بخواهید تا نوع ارتباط را در این نمونه مشخص کنند و اهمیت استفاده از هر کدام از انواع ارتباط را در زندگی توضیح دهند.

مثل همیشه زنگ که خورد، پروین و دوستش به طرف خانه‌شان رفتند. در راه، دوست پروین رویه او کرد و گفت:

— امروز از صبح خیلی سر حال بودی! اتفاقی افتاده؟

— بله، آخه من امروز می‌خوام برم تئاتر.

— راستی!

— بله، پدرم قول داده که امروز ما را ببرد تئاتر.

— خوش به حالت. من تا حالا تئاتر ندیدم.

— کاش می‌شد تو هم بیایی.

— آره، خیلی دلم می‌خواد پیام.

.....

در که باز شد پروین بدو بدو از حیاط گذشت و با صدای بلند گفت: آخ جون امروز می‌ریم تئاتر. وارد ساختمان که شد، برادرش را دید و قبل از این که حرکتی بکند، متوجه شد انگشت او روی لبانش است و با سر به طرف اتاق اشاره می‌کند. با صدای آهسته از او پرسید: «چیزی شده؟» او سرش را تکان داد و رفت به اتاق خودشان. پروین فهمید که اتفاقی افتاده است، اتفاقی که احتمالاً چندان خوب نیست. سرش را پایین انداخت و به دنبال برادرش به اتاق رفت.....

سؤال ۱: مشخص کنید در دو صحنه‌ی بالا چه مواردی از ارتباط تنها جنبه کلامی دارد (زیر آن خط بکشید) و بگویید چرا؟  
در تمامی موارد بالا اشخاص با استفاده از کلام منظور خود را به دیگری رسانده‌اند.

سؤال ۲: آیا تنها با موارد کلامی که در متن آمده است، پیام از طرف پیام‌دهنده به پیام‌گیرنده منتقل شده است؟ اگر پاسخ منفی است، چرا؟ نام این نوع انتقال پیام چیست؟  
— خیر، برخی از پیام‌ها از طریق حرکات بدنی منتقل شده است که به آن ارتباط غیرکلامی گفته می‌شود.

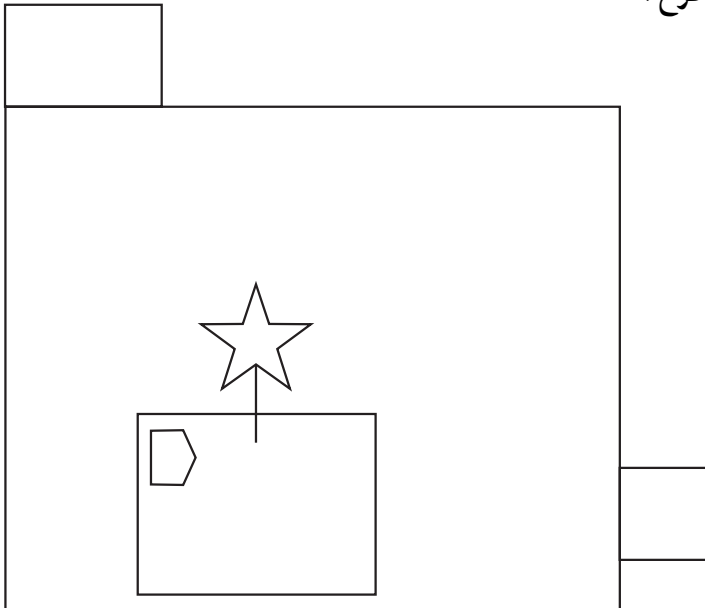
سؤال ۳: به نظر شما اهمیت کاربرد این نوع انتقال پیام در زندگی شما چیست؟  
— در برخی از موارد، انتقال کلامی آن‌چه در ذهنمان می‌گذرد، سخت و دشوار است. در این موارد با کمک حرکات بدنی سریع‌تر و راحت‌تر منظور خودمان را به مخاطب می‌رسانیم.

## فعالیت ۲-۳

در این فعالیت به منظور درک بیشتر «چگونگی انتقال کلامی پیام»، از یک

دانش آموز داوطلب بخواهد در مقابل دانش آموزان کلاس قرار گیرد و طرحی را که در کتاب راهنما آورده شده، برای آن‌ها توصیف کند. دانش آموزان با توجه به توضیحات داده شده، باید شکل موردنظر را در کتاب کار بکشند. بدیهی است که شکل اصلی نباید به آن‌ها نشان داده شود و آن‌ها با حرکات دست راهنمایی شوند. در پایان از آن‌ها بخواهید طرح‌های خود را با هم مقایسه کنند.

طرح :



#### فعالیت ۲-۴

از یک دانش آموز علاقه‌مند به اجرای حرکات نمایشی بخواهید تا در مقابل دانش آموزان کلاس، چهار نمایش بی‌کلام و کوتاه را بازی کند. قبل از اجرای نمایش از آن‌ها بخواهید تا با دقت به نمایش توجه کنند و سعی کنند پیام نمایش را درک کنند و آن را یادداشت نمایند. در پایان نیز یادداشت‌های آنان با یکدیگر مقایسه و مشخص شود، کدام یک از پیام‌ها به کلاس منتقل نشده است.

نمایش‌نامه‌های پیشنهادی: از دانش آموزان خواسته شود که موضوعات زیر را

حدس بزنند :

۱- تخته را پاک کنند.

۲- بچه‌ها سکوت کنند.

۳- یک نفر از کلاس برود بیرون.

۴- مطلب درسی بیش‌تر توضیح داده شود.

جمع‌بندی :

.....

.....

.....

.....

## درس سوم

### عناوین: مهارت‌های ارتباطی مؤثر

در این درس دانش‌آموزان ۱- با مهارت‌های گوش دادن، توجه کردن و بررسی کردن آشنا می‌شوند. ۲- آن‌ها توانایی برقراری ارتباط مؤثر با دیگران را کسب خواهند کرد.

**مهارت گوش دادن:** شنیدن<sup>۱</sup> با گوش دادن<sup>۲</sup> متفاوت است. گوش دادن برعکس شنیدن، امری ارادی و نیازمند توجه است. برای درک صحیح پیام به کسب مهارت گوش دادن نیاز است. در حقیقت، گوش کردن در ارتباط و حمایت مناسب، فراتر از شنیدن صرف است. وقتی شما گوش می‌دهید، علاوه بر چشم‌ها، به گوش‌هایتان نیز نیاز دارید.

آنچه ما در ارتباطات می‌بینیم، تا حدود زیادی آن چیزی است که گفته می‌شود. راجع به کسی که می‌گوید، خوش حال است ولی گریه می‌کند، یا می‌گوید آرام است، در حالی که مشت‌هایش را گره کرده است، فکر کنید. کسی که با صدای آهسته حرف می‌زند یا هنگام صحبت کردن دستش را روی صورتش قرار می‌دهد. ما نمی‌توانیم بشنویم که چه می‌گوید. پیام این رفتارها چیست؟

البته ما هنوز نمی‌دانیم اما تمام این‌ها اطلاعاتی است که احتمالاً ما را در درک آنچه شخص می‌خواهد بگوید، کمک می‌کند. باید علاوه بر کلام شخص به تمام حالات او توجه کنیم. اگر مطمئن نیستیم که چرا واژه‌ها و اعمال فرد باهم جور به نظر نمی‌رسد، علت آن را از او سؤال کنیم. در این امر، تمرکز بر موارد زیر کمک‌کننده است:

✓ در گوش دادن به اطلاعات کلامی و غیرکلامی بین آن دو تمایز قائل شویم.

نمونه : تو می‌گویی آرامی؛ اما به نظر می‌رسد که عصبانی هستی. گفتی پدرت را دوست نداری؛ اما به نظر می‌رسد که دوری او را تحمل نمی‌کنی.

✓ گوش دادن به احساسات

نمونه : در لحتتان حزنی حس می‌کنم؛ به نظر غمگینی! گفتی وقتی مادرت را می‌بینی، احساس شادی و رهایی می‌کنی؛ خیلی خوش‌بختی/ شیرین : از زندگی‌ام متنفرم/  
ناهید : به نظر می‌رسد که شاد نیستی!

✓ آگاه بودن از احساسات و هیجانات خویش (وقتی فرد از احساسات خود آگاه باشد، برای کنترل و تغییر آن‌ها بهتر می‌تواند برنامه‌ریزی کند).

نمونه : من تحمل باخت ندارم؛ در موقع برنده شدن احساس غرور می‌کنم. گاهی به افرادی که از من پیشی می‌گیرند، احساس حسادت و حتی تنفر می‌کنم.  
حمید : به نظر می‌رسد که شما از خودتان راضی نیستید.

گوش دادن اثر بخش، به گونه‌ای فرصت و امکان دست‌یابی به موارد زیر را فراهم می‌کند :  
✓ احساس درک شدن : وقتی کسی به حرف‌ها و احساس ما گوش می‌دهد، حس سبک شدن و رها شدن و این که طرف مقابل درکمان می‌کند، به ما دست می‌دهد.

✓ احساس مورد توجه بودن : برای این که پیام شخص درک شود، باید فعالانه به او گوش داد و توجه کرد؛ بنابراین، با این عمل، شخص توجه کافی دریافت می‌کند.

✓ رشد حس اعتماد و اطمینان به گوش‌دهنده : ما وقتی به دیگری گوش می‌دهیم، فقط به واژه‌ها و کلام او گوش نمی‌دهیم. بلکه با نگاه، کلام و توجه‌مان به او، حس احترام، ارزشمند و جالب بودن، اعتماد و اطمینان (به خود و دیگران) را نیز در او رشد و پرورش می‌دهیم و به او می‌گوییم که او برایمان مهم است.

✓ حرکت به سوی خودشناسی و خود ادراکی بیش‌تر : در هر ارتباط و گفت‌وگویی ما اطلاعاتی در خصوص خود و دیگری (نقاط قوت و حتی ضعف‌ها) به دست می‌آوریم. این فرایند ارتباط و رد و بدل شدن اطلاعات، باعث شناخت تفاوت‌ها و شباهت‌های خود با دیگران و آگاهی از آن‌ها می‌شود که زمینه‌ساز تصمیم‌گیری است.

✓ آزدسازی احساسات تنیده شده : یک گوش‌دهنده‌ی خوب موجب ابراز و تخلیه‌ی احساسات فشرده و ناخوشایند شخصی که تحت فشار است، می‌شود. این تخلیه‌ی هیجانی، او را آرام می‌کند؛ بنابراین، بیان و در میان گذاشتن احساسات ناراحت‌کننده با پدر، مادر، دوستی آگاه یا مشاور

امین ما را آرام می‌کند و زمینه‌ی دیدن مسئله از زوایای مختلف و تصمیم‌گیری مناسب را فراهم می‌آورد. <sup>۷</sup>شناسایی دقیق مشکل از طریق فرایند گفت‌وگو: وقتی صرفاً به خود متکی باشیم، ممکن است برخی زوایای یک مسئله و مشکل را نبینیم. اما موقعی که با دیگری مثلاً فردی آگاه (معلم، دوست، مشاور و روان‌شناس) مشورت و گفت‌وگو می‌کنیم، موضوع بهتر روشن و تعریف می‌شود؛ بنابراین، راه‌حل‌های ممکن و مؤثر برای مسئله‌ای که ما با آن مواجهیم، مشخص شده و برای اجرا توسط ما انتخاب می‌شوند.

گوش دادن فعال زیربنای مهارت ارتباطی است و البته پرورش مهارت‌های گوش دادن ساده نیست. تمرکز بر آنچه گفته می‌شود، برای ما بسیار دشوار است. تلاش برای درک مخاطب، به یادآوری اشارات و ارتباطات غیر کلامی، گوش کردن به سرنخ‌های غیر کلامی و نشان دادن توجه واقعی، دشوارتر خواهد بود. هم‌چنین اکثر ما دارای تعصب‌ها، پیش‌داوری‌ها، ارزش‌ها، قضاوت‌ها و تجاربی در کار و زندگی‌مان هستیم. با این حال می‌توانیم به ارتباط توجه کنیم. گاهی اوقات ما به شنیدن آنچه می‌خواهیم بشنویم و گزینش آنچه نمی‌خواهیم بشنویم، تمایل داریم. پس باید به آن‌ها توجه کنیم تا شنونده‌ای فعال و اثربخش باشیم.

### بیندیشید

#### مهارت گوش دادن

این مهارت یکی از مهم‌ترین مهارت‌های مورد نیاز یک دانش‌آموز، یک دوست، عضو یک تیم و به‌طور کلی، هر فردی است که می‌خواهد در زندگی فردی و اجتماعی خود موفق باشد. بسیاری از کشمکش‌های میان‌فردی نتیجه آن است که به خوبی و درستی به یکدیگر گوش نمی‌دهیم؛ بنابراین، موجب سوءتفاهم می‌شود. توجه کنید که گوش دادن به تنهایی کشمکش را کاهش نمی‌دهد اما در وهله‌ی اول می‌تواند آن را قابل پذیرش و تعدیل کند. مهارت گوش کردن فعال برای هر فردی مهم و ضروری است؛ زیرا اگر شخص حقیقتاً آن چه را دیگری می‌گوید، نشنود، نمی‌تواند موضوع را درک و آن را به درستی انتخاب کند (همان‌طور که در قرآن کریم آمده است، بشنو قول را و انتخاب کن بهترین را). در گوش دادن فعال، چهار گام وجود دارد:

● شخص مخاطب مورد حمایت و تشویق قرار می‌گیرد.

نمونه: من آماده‌ام به شما کمک کنم، من از این که به حرف‌های شما گوش

می‌دهم، خوشحالم. چه کمکی می‌توانم به شما بکنم؟

● توجه و تمرکز بر شخص مخاطب است.

نمونه: به رفتارهای غیرکلامی (چهره‌ای باز و پذیرا، حس نزدیک شدن) توجه داشته باشید (بعضی متخصصان معتقدند بیش از ۹۰ درصد ارتباط، غیرکلامی است). تماس چشمی داشته باشید. رویه روی گوینده بایستید / بنشینید و به او توجه کنید. گاهی سرتان را به علامت تأیید تکان دهید. به زبان تن خود آگاه باشید و عوامل حواس‌پرتی بیرونی را نادیده بگیرید.

● احساسات و هیجانات را انعکاس دهید (توأم با احترام).

نمونه: به‌نظر می‌رسد رفتار دوستانه تو را عصبانی کرده است. درخصوص برخورد پدر چه احساسی داری؟ به‌نظر چنین می‌رسد که این وضعیت خیلی شما را آشفته کرده است. شما از این وضعیت عصبانی هستی؟  
● حقایق را با واژه‌های خود بازگو کنید.

نمونه: شما می‌خواهید به سینما بروید اما مادرتان (یا پدرتان) این اجازه را به شما نمی‌دهد؛ شما می‌خواهید بازی کنید اما کسی آن‌جا نیست.

## نمونه‌ی ۲-۴



در این‌جا دانش‌آموزان با توجه به داشتن یا نداشتن مهارت شنیدن می‌یابد به سؤالات پاسخ دهند.

در یک آزمایش از دو نفر خواسته شد تا یک برنامه‌ی علمی را از تلویزیون ببینند. سپس از آن‌ها خواسته شد تا تمام پیام فیلم را یادداشت کنند. نوشته‌های این دو نشان داد که نفر الف این کار را به خوبی انجام داده اما نفر ب نتوانسته پیام را به خوبی دریافت کند.

سؤال: تفاوت این دو نفر در انتقال پیام چیست؟

— پاسخ احتمالی: با توجه به موضوع درس که مهارت گوش دادن است، به این سؤال پاسخ داده می‌شود. به‌طور مثال: نفر ب چون حواسش پرت بوده، پیام را نفهمیده یا به موضوع علاقه نداشته است؛ بنابراین آن را خوب به حافظه نسپرد... اما نفر الف با دقت گوش داده و به خوبی توانسته بر روی موضوع تمرکز کند...

## فعالیت ۲-۵

برای این فعالیت متنی را به دانش‌آموزان پیشنهاد کنید تا در کلاس بخوانند و سپس از آنان بخواهید متن را به همان صورت بازنویسی کنند، بنابراین از آن‌ها بخواهید تا با دقت به شما گوش فرادهند.

### متن پیشنهادی

هنگامی که فردی از طریق زبان با فرد دیگری ارتباط برقرار می‌کند، رابطه‌ای میان آنان شکل می‌گیرد که آن را در هیچ جای دیگر طبیعت نمی‌توان یافت و همین توانایی برگرداندن اصوات بی‌معنا به کلمات گفتاری و نوشتاری مهم‌ترین امتیاز بشر، یعنی زبان است. زبان، رشد آن دسته از ویژگی‌هایی را ممکن ساخته است که انسان اندیشمند را از همهی موجودات دیگر متمایز می‌سازد.

متن خود را با دیگران مقایسه کنید. آیا نوشته‌ی شما مشابه نوشته‌ی دیگران است؟ فکر می‌کنید این تفاوت از کجا ناشی شده است؟

— نکته: با توجه به اختلاف سطح مهارت دانش‌آموزان در گوش دادن، آن‌ها جملات متفاوتی را یادداشت خواهند کرد که در کلاس باید به این تفاوت‌ها اشاره کرد. بدیهی است هر چه مهارت گوش دادن بالاتر رود، عملکردی بهتری خواهند داشت.

## ۱-۱- توجه کردن

### نمونه‌ی ۲-۵



در این‌جا دانش‌آموزان باید به‌طور کلی با نقش توجه کردن به مخاطب در ارتباط آشنا گردند.

### موقعیت اول

...

کار خیلی بدی کرده بود و در مقابل پدر نمی‌دانست چه توضیحی بدهد.

پدر: چرا؟ مگه نگفته بودم که باید مراقب باشی؟

پسر درحالی که از پنجره به بیرون نگاه می‌کرد، زیر لب گفت: من مراقب بودم!

پدر: نه نبود.



پسر : هم چنان که به بیرون خیره شده بود، زیر لب چیزی گفت.  
پدر : وقتی با تو صحبت می کنم، به من نگاه کن؛ من که توی حیاط نیستم!  
پسر : در حالی که روبه پدر می کند : بله!  
پدر : ...

موقعیت دوم

... نشسته بود و هیچی نمی گفت. به او گفتم :

نمی خواهی چیزی بگی؟

به من نگاه کرد. چشمانش برقی زد و زیر لب زمزمه ای کرد.

می دانستم باید بیش تر صبر کنم. نگاهش معنادار بود.

سری تکان داد و آهی کشید.

هر چه شده به من بگو شاید بتونم کمکی بکنم

لبانش باز شد چند بار تکان خورد بی آن که کلامی به گوش برسد.

— خوبه بگو، بلندتر، می خواهم صداتو بشنوم.

جواب داد که :

مشکل بزرگی پیش آمده .....

سؤال : به نظر شما در کدام موقعیت پیام گیرنده و پیام دهنده ارتباط مؤثرتری با

یکدیگر دارند؟ چرا؟

نکته : در این نمونه دانش آموزان با مسئله ای توجه کردن به مخاطب در حال

گفت و گو آشنا می شوند. در موقعیت دوم شنونده به تمام جزئیات رفتاری گوینده، توجه

می کند و عکس العمل مناسب نشان می دهد.

## فعالیت ۲-۶

هدف از این فعالیت، فراگیری نقش با اهمیت ارتباط چشمی و اثر آن بر گوینده

است).

در گروه های دوفنری فعالیت های زیر را انجام دهید.

الف) در حالی که با هم گروهی خود ارتباط چشمی برقرار می کنید، با یکدیگر با

صدای آرام صحبت کنید (سه دقیقه).

ب) در این مرحله بدون تماس چشمی به صحبت کردن ادامه دهید (سه دقیقه).  
هر کدام احساس خود را در مورد اثر تماس چشمی داشتن با فرد مخاطب را یادداشت کنید.

**نکته:** در این جا گوینده و شنونده هر کدام باید اثر تماس چشمی را بروند مکالمه و احساسات خود را یادداشت کنند و در پایان نکات به دست آمده را بر روی تابلو کلاس جمع بندی کنند.

## ۱-۲- همراهی کردن و سؤال کردن

### نمونه‌ی ۲-۶

هدف از نمونه‌ی ۲-۶ آشنایی دانش‌آموزان با نقش همراهی کردن و سؤال کردن در طول گفت‌وگوست. برای نیل به این هدف دانش‌آموزان را راهنمایی کنید.  
... «رفته بودم پیش مشاور. کلی از ناراحتی‌هام برآش حرف زدم اما او خیلی کم حرف می‌زد. فقط گاهی سری تکان می‌داد و گاهی هم می‌گفت: «بله» یا می‌گفت: «هوم».

– از او ناراحت شدی؟

– حالا که فکر می‌کنم، می‌بینم با او راحت‌ترم بودم و بیش‌تر از مشکلاتم صحبت کردم. شاید رفتار او باعث شد که با خیال راحت هر چه می‌خواستم، گفتم

– مگه بقیه خوب گوش نمی‌کنن؟

– بقیه بیش‌تر می‌پرن تو حرفام و هی ازم سؤال می‌کنن یا بعضی‌ها هم اصلاً حرف نمی‌زنن و مثل یک مجسمه به آدم نگاه می‌کنند. دیگه نمیشه حرف زد ...

– مشاور تو اصلاً سؤال نمی‌کرد؟

– می‌پرسید اما نه زیاد. تازه سؤالاش هم فرق می‌کرد. احساس بدی نسبت به

سؤالاش نداشتم ...

**سؤال:** به نظر شما رفتار مشاور چه تأثیری در روند ارتباط او با مخاطبش

داشت؟ چه عامل‌هایی باعث می‌شد تا مراجعه‌کننده به صحبت‌های خود ادامه دهد؟

**نکته:** پاسخ‌ها باید درباره‌ی تأثیر رفتار مشاور بر مخاطب باشد. بدیهی است در

این‌جا دانش‌آموزان به راهنمایی دبیر نیاز دارند.

## فعالیت ۲-۷

در این فعالیت دانش‌آموزان به‌طور عملی با تأثیر همراهی و بررسی کردن آشنا می‌شوند و توانایی آن‌ها برای کاربرد این مهارت در زندگی افزایش می‌یابد.

**الف) از هم‌کلاسی خود بخواهید در مورد مطلبی با شما صحبت کند (سه دقیقه).** در میان صحبت‌های دوست خود هرکجا که مناسب بود، با واژه‌هایی بسیار کوتاه او را تشویق کنید. این تشویق می‌تواند حتی از یک یا دو کلمه‌ی آخر جمله‌ی گوینده نیز انتخاب شود و یا اشارات سر و گفتن صداهایی مثل هوم، آه، ... را نیز شامل شود.

**ب - به مانند دفعات قبل یک نفر در نقش گوینده و نفر دیگر در نقش شنونده قرار بگیرد.** در این فعالیت شنونده باید با طرح سؤال‌هایی که نیاز به پاسخ کوتاه دارد یا گفت‌وگو را ادامه دهد (سه دقیقه).

به نظر شما سؤال‌های مناسب و کوتاه چه تأثیری بر روند مکالمه دارد؟

**نکته:** پاسخ‌ها در برگیرنده‌ی تأثیر انجام سؤالات کوتاه بر روند گفت‌وگو باشد و با جمع بندی تمامی پاسخ‌ها نتیجه‌ی کلی را برای دانش‌آموزان تشریح کنید.

**جمع بندی:**

.....

.....

.....

.....

## درس چهارم

**عناوین:** عوامل ایجادکننده‌ی ارتباط مؤثر: صداقت، پذیرش غیر مشروط و هم‌دلی  
در این درس دانش‌آموزان:

- ۱- با عوامل ایجادکننده‌ی ارتباط مؤثر آشنا می‌گردند.
- ۲- آن‌ها قادر خواهند شد تا این عوامل را که شامل صداقت، پذیرش غیر مشروط و هم‌دلی است، در ارتباطشان به کار گیرند.

## عوامل ایجاد کننده‌ی ارتباط مؤثر

محققان و کارشناسان علوم رفتاری و مشاوره، سه عامل (ویژگی) کلیدی را که موجب پرورش

ارتباط کارآمد می‌شود، به شرح زیر بیان می‌کنند:

۱- **صداقت**: فردی را در نظر بگیرید که خیلی به شما اظهار ارادت و دوستی می‌کند اما بعد متوجه می‌شوید که در غیاب شما (پشت سرتان) چیزهایی خلاف آن چه مستقیماً به شما گفته بود (اظهار ارادت و دوستی)، گفته است یا شخصی به شما قول می‌دهد با پا درمیانی، به حل مشکلی که به تازگی با ناظم (یا یکی از معلمان) پیدا کرده‌اید، کمک کند اما متوجه می‌شوید چیزهای نامربوطی در مورد شما گفته که رابطه‌تان با ناظم (یا یکی از معلمان) نه تنها بهتر نشده، بلکه بدتر هم شده است... آیا این دو نمونه رفتار، صادقانه بوده است؟ آن چه در حضور و در غیاب شما افتاده یکی بوده است؟ و...

پس صداقت به معنای باز و صریح بودن در ابراز احساسات، نیازها و عقاید خویش است. صداقت داشتن، یعنی این که فرد بدون هیچ کم و کاستی، همان گونه که هست، باشد. چنین فردی، ظاهر و باطن او یکی است. فرد صادق در ارتباط با دیگران می‌تواند به طور طبیعی، خودش باشد؛ بنابراین، صداقت شامل سه جزء، آگاهی از خود، پذیرش خود و بیان خود است. در زیر، آن‌ها را به طور مختصر توضیح می‌دهیم:

**الف) آگاهی از خود<sup>۱</sup>**: شناختن خود کار آسانی نیست اما پرورش این توانایی برای همه ممکن است. یکی از روش‌های آگاهی از خود، توجه به ندای درونی و گوش دادن به آن است. «هر انسانی از خودش، بیش از آن چه در حال حاضر به آن عمل می‌کند، شناخت دارد». برای نمونه ممکن است کسی احساس تنهایی کند و سپس بکوشد با مطالعه کردن، توجه خود را از این هشیاری ناخوشایند، منحرف کند.

**ب) پذیرش خود<sup>۲</sup>**: افراد محرک‌های درونی و ناخوشایند خود (مثل خشم، تخیلات جنسی) را از همان ابتدا نادیده می‌گیرند. برخی افراد به گونه‌ای پرورش یافته‌اند که جنبه‌هایی از وجود خود را «بد» و «شیطانی» می‌دانند. گاهی هم ما خود را با ظاهر فریبنده‌ای که دیگران از خویش نمایش می‌دهند، مقایسه می‌کنیم و از این مقایسه به وحشت می‌افتیم و در نتیجه، میزان پذیرش خود، در ما کاهش می‌یابد.

بسیاری از تجربیات، مثل شرکت در تمرین‌های این درس و به طور کلی مهارت‌های ارتباطی، می‌توانند موجب افزایش بیان احساسات و «پذیرش خود» شوند.

۱- Self-awareness

۲- Self-acceptance

پ) بیان خود<sup>۱</sup>: فردی که خود را بیان می‌کند، از درونی‌ترین افکار و احساسات خود آگاه است؛ آن‌ها را می‌پذیرد و در زمان مناسب و به شکلی مسئولانه با دیگران در میان می‌گذارد. فرد صادق، در زمان احساس محرومیت، نگرانی یا خجالت‌زدگی می‌تواند بخش عمده‌ای از آن‌چه حس می‌کند، فاش سازد و در حالتی که اعمالش با انتظارات خود یا دیگران در تناقض است، نقاط ضعف خویش را بپذیرد.

۲- پذیرش بدون شرط؛ دومین صفت کلیدی که می‌تواند موجب ترویج ارتباط‌های معنادار شود، پذیرش بدون شرط یا عشق بدون انحصار طلبی است؛ برای مثال، در حرفه‌ی معلمی، اغلب معلمان معتقدند که باید به همه‌ی دانش‌آموزان علاقه داشته باشند اما همیشه، کسی هست که آن‌ها دوستش ندارند. این امر برای هر کسی حتی والدین هم ممکن است صدق کند؛ آنگاه که از احساس واقعی خود آگاه شوند، متوجه می‌شوند که به یکی از فرزندان بیش از دیگری علاقه دارند؛ بنابراین، عشق ورزیدن، لزوماً دوست داشتن نیست.

عشق بدون انحصار طلبی، شامل پذیرش، احترام، حمایت و توجه مثبت به دیگری، به شیوه‌ای غیرمالکانه و قیّم‌گونه است؛ به عبارتی، پذیرش، تحمل، انصاف، منطق، پایداری و در یک کلام، عشق واقعی بدون چشمداشت یک شخص به دیگری است. از این دیدگاه، انسان‌ها همان‌طور که هستند، پذیرفته می‌شوند؛ وجودشان ارزشمند است و در این شرایط ایمن است که افراد موفق می‌شوند استعداد خدادادیشان را شکوفا کنند.

۳- همدلی: سومین عنصر کلیدی که می‌تواند ارتباط‌های میان فردی را غنی سازد، همدلی است و منظور از آن، توانایی دیدن و شنیدن واقعی فرد دیگر و درک او از دیدگاه خودش است؛ از این رو، هر سه ویژگی برای برقراری ارتباطی سازنده، ضروری‌اند و بیش از صد مطالعه‌ی پژوهشی، آن را تأیید می‌کنند.

## صداقت :

### نمونه‌ی ۷-۲



در این نمونه با تصویرسازی ذهنی یا اگر ممکن باشد، به صورت عملی به دانش‌آموزان کمک کنید تا مفهوم صداقت را که با مثال آینه پیوند خورده، درک کنند. سه آینه در اختیار شما قرار داده شده؛ یکی آینه‌ی مقعر (اجسام را بزرگ‌تر نشان

می‌دهد) دومی آینه‌ی محدب (اجسام را کوچک‌تر نشان می‌دهد) و سومی آینه تخت (اجسام را به همان حالتی که هستند، نشان می‌دهد).

سؤال : کدام یک از آینه‌ها شما را آن‌چنان که هستید، نشان می‌دهد؟ شما دوست دارید تصویر شما در کدام آینه نشان داده شود؟ چرا؟  
در این سؤال شما با پاسخ‌های متفاوتی روبه‌رو خواهید شد. در جمع‌بندی این سؤال مسئله‌ی واقع‌نمایی آینه و ارتباط آن با صداقت باید مورد توجه قرار گیرد.

## فعالیت ۸-۲

از میان پاسخ‌های گوناگون دانش‌آموزان، صداقت داشتن و واژه‌های مشابه باید مورد تأکید قرار گیرد.

با توجه به مثال آینه برای ایجاد یک رابطه‌ی مؤثر و کارآمد چه خصوصیتی در افراد باید ایجاد و تقویت شود؟

پاسخ‌های احتمالی : همان‌گونه که آینه‌ی تخت واقعیات را انعکاس می‌دهد، ما نیز باید در ارتباطمان منعکس‌کننده‌ی آن‌چه می‌بینیم، باشیم. به‌طور مثال : اگر اشتباهی از دوست خود دیدیم، آن را بزرگ جلوه ندهیم ...

## پذیرش غیر مشروط :

### نمونه‌ی ۸-۲



دانش‌آموزان باید براساس اصل پذیرش بدون شرط در روابط پاسخ‌هایشان را ارائه دهند. این مسئله با مثال‌های دیگر توسط شما دبیر گرامی باید مورد بحث قرار گیرد.  
رضا دانش‌آموزی است که از لحاظ درسی در وضعیت متوسطی قرار دارد. دوست او بابک نیز شاگرد اول کلاس است اما تعدادی از بچه‌های کلاس نیز نمرات بسیار کمی در امتحانات گذشته گرفته‌اند. یکی از این دانش‌آموزان مرتضی است که نمره‌ی او به حد قبولی نرسیده است. یک روز ناظم مدرسه به کلاس آن‌ها آمد و از معلم خواست تا تعدادی از دانش‌آموزان را برای شرکت در چند مراسم و بازدید در گروه‌های مختلف معرفی کند. معلم بعد از نظرخواهی از بچه‌های کلاس اسم رضا، بابک و مرتضی را نیز به همراه تعداد دیگری از بچه‌ها به ناظم داد ...

سؤال : به نظر شما رفتار معلم با این سه دانش آموز (متوسط، زرنگ و ضعیف) درست بوده است؟ چرا؟

## فعالیت ۹-۲

با توجه به پاسخ‌های پیشنهادی به دانش آموزان کمک کنید تا مثال‌های واقعی از زندگی خود را در جدول کتاب کار بنویسند.  
در زندگی فردی و خانوادگی خود مهم‌ترین نمونه‌های پذیرش بدون شرط و پذیرش مشروط را که تجربه کرده و یا شاهد آن بوده‌اید، بنویسید.

نوع تجربه مشروط	نوع تجربه غیر مشروط	پیامدهای آن چه بوده
۱- حالا که نمره‌ی خوب آوردی، من خیلی دوست دارم.	۲- من همیشه تو را دوست دارم اما از این نمره‌ای که گرفته‌ای، ناراحتم.	در مورد اول خوش حال شدم اما احساس کردم نمره‌ام بیش‌تر از خودم ارزش دارد. در مورد دوم با این که تویب‌خ شدم اما دانستم که مرا دوست دارند، جدای از نمره بدم.
۱- پول مرا گم کرده‌ای! دیگر دوست ندارم!	۲- با این که به آن پول احتیاج داشتیم اما ارزش تو بیش‌تر از آن پول است.	بدیهی است که احساس ارزش و اعتماد به نفس در مثال دومی تقویت می‌شود.

همدلی :

نمونه‌ی ۹-۲



در این جا دانش آموزان باید با توجه به مهارت همدلی، رفتار مهشید و محبوه را بررسی کنند. البته باید توجه داشت در مرحله‌ی پاسخ دادن به نمونه، طرح کلی مسئله مورد توجه است نه پرداختن به تمام جزئیات. با جمع‌بندی پاسخ‌های دانش آموزان و اضافه کردن نکات شما، آنان با این مهارت بیش‌تر آشنا می‌گردند.

مهناز به تازگی پدرش را از دست داده است و همین موضوع موجب شده گاهی اوقات کارهایش را از یاد ببرد و یا در انجام آن‌ها دقت کافی نداشته باشد. مهشید همکار او در این روزها مرتب سعی می‌کند، به مهناز در انجام کارهایش کمک کند. با وجود

این که کار خودش سخت شده اما به مهنای روحیه می دهد. از طرف دیگر محبوبه همکار دیگر آن ها فردی سخت گیر است که مرتب به مهنای ایراد می گیرد. او در مقابل اعتراض دیگران می گوید این مسائل عادی است و به او ربطی ندارد که برای مهنای چه اتفاقی روی داده است.

سؤال : چه تفاوتی بین رفتار مهشید و محبوبه وجود دارد؟ توضیح دهید.

## فعالیت ۱۰-۲

از دانش آموزان بخواهید تا آن جا که امکان دارد، از مثال های واقعی استفاده کنند.

سه نوع رفتار همدلانه را که شما در خانواده به کار برده اید، نام ببرید.

۱- مثل : درک عمیق وضعیت برادر خود که کیف پولش را گم کرده است.

۲- مثل : گوش کردن به صحبت های مادر و فهم مشکل مریضی او و درهم ریختگی کارهای روزانه ی منزل.

۳- ...

عمل شما چه احساسی را در خانواده ایجاد کرده است؟ توضیح دهید.

نکته : در این جا دانش آموزان بهتر است با توجه به تجربه ی واقعی خود در

خانواده به این سؤال پاسخ دهند. آن ها با توجه به کار مثبتی که انجام داده اند، احساس خوبی به خود پیدا کرده اند و به احتمال زیاد از طرف خانواده هم تشویق شده اند.

جمع بندی :

.....  
.....  
.....  
.....

## درس پنجم

عناوین : روش های برقراری ارتباط مؤثر :

۱- روش خلع سلاح ۲- روش برخورد همدلانه ۳- روش بررسی کردن



در این درس دانش‌آموزان :

- ۱- علاقه‌مندی به برقراری ارتباط با دیگران در آن‌ها تقویت می‌شود.
- ۲- توانایی درک احساسات و عواطف دیگران در آن‌ها تقویت می‌شود.
- ۳- روش‌های برقراری ارتباط مؤثر را می‌توانند در ارتباط‌شان به کار گیرند.

## روش‌های برقراری ارتباط مؤثر

به‌طور کلی، افراد برای برقراری ارتباط صمیمانه و کارآمد نیازمند روش‌هایی اند که آن‌ها را در حضوری اثربخش و موفقیت‌آمیز در اجتماع یاری دهد. این روش‌ها عبارت‌اند از: خلع سلاح، برخورد همدلانه، جست‌وجو و استفاده از عبارت‌هایی با مفهوم «من احساس می‌کنم، به نظر من یا ...». این روش‌ها برای برقراری ارتباط مؤثرتر، مفیدند. درباره‌ی هر روش توصیه‌های زیر ارائه می‌شود.

۱- **روش خلع سلاح**: این روش، دشوار و کارآمدترین روش برقراری ارتباط است. حتی اگر با کلیت سخنان او موافق نیستیم، باید در سخنان مخاطب، حقیقتی را پیدا کنیم. به یاد داشته باشیم، هیچ‌کس صد در صد کامل نیست. پس در گفته‌های مخاطب خود، حقایقی بیابیم و آن‌ها را تأیید کنیم. به این پدیده‌ی جذب، «قانون اضداد» می‌گویند.

– به سؤال‌های دیگران طوری پاسخ دهیم که حتی در صورت انتقاد، احترام، شأن و خود ارزشمندی آنان حفظ شود.

– میل سرزنش کردن طرف مقابل را در خود از بین ببریم. سعی کنیم در بحث، احترام متقابل میان ما از بین نرود.

– از وارد شدن به بحث و جدل «حق با کیست؟» پرهیز کنیم؛ زیرا جز خستگی و احتمالاً رنجش و کدورت چیزی عایدمان نمی‌شود.

### نمونه‌ی ۱۰-۲



با توجه به روش خلع سلاح، به این سؤال پاسخ داده شود. البته باید توجه داشت که در نمونه دانش‌آموزان هنوز با مفهوم روش خلع سلاح آشنایی کاملی ندارند. بنابراین آن‌ها با کمک شما تا حدودی به این مفهوم نزدیک می‌شوند.

نفر اول: من تنها غذای خانگی را مصرف می‌کنم.

نفر دوم : اما من علاقه‌ای به آن ندارم. غذای رستوران خیلی بهتر است.

نفر اول : من به غذای بیرون اعتمادی ندارم.

نفر دوم : غذای بیرون هیچ اشکالی ندارد.

نفر سوم : با این که بعضی از غذاهای رستوران‌ها لذیذند و در رستوران‌های معتبر

بهداشت هم رعایت می‌شود اما تجربه نشان داده که به غذای خانگی بیش‌تر می‌توان

اعتماد داشت.

سؤال : به نظر شما کدام یک از این افراد می‌تواند بحث را به پیش برد؟ چرا؟

نکته : در این سؤال نفر سوم نکاتی را از هر دو دیدگاه مطرح می‌کند و امتیازات

آن‌ها را بازگو می‌کند که امکان ادامه‌ی گفت‌وگو را فراهم می‌کند.

## فعالیت ۱۱-۲

در این فعالیت از دانش‌آموزان بخواهید تشخیص دهند که کدام یک از جملات

می‌تواند در یک مکالمه موجب قطع ارتباط شود.

کدام یک از گزینه‌ها به ارتباط مؤثر می‌انجامد؟ چرا؟ توضیح دهید.

شخص	نوع عبارت	قطع ارتباط	ادامه ارتباط
الف	از این گونه سؤال کردن تو خسته شده‌ام.	حمله به طرف مقابل بدون باز کردن بحث ...	
ب	می‌پذیرم که گاهی دیر می‌آیم.		موافقت ضمنی با منتقد کننده
پ	نظرات تو همیشه غلط از آب در می‌آید.	حمله‌ی یک طرفه و مطلق‌انگاری	
ت	همیشه این کار را نمی‌کنم ...		پذیرش انتقاد به صورت تلویحی و دفاع متقابل
ج	چرا به دادم کاری نداری؟	قطع موضوع اصلی و پرداختن به حاشیه	
چ	گاهی من هم دروغ گفته‌ام.		پذیرفتن اشتباه خود و امکان گفت‌وگوی بیش‌تر

۲- برخورد همدلانه: در این روش، فرد سعی می‌کند خود را به جای دیگران بگذارد و موضوع یا مسئله را با عینک آن‌ها ببیند تا موضوع را بهتر درک کند. در برخورد همدلانه:

- به حرف‌های مخاطب خود، خوب گوش دهیم و به حرکات و نشانه‌های بدنی او توجه کنیم؛ به عبارتی، بکشیم منظورش را درک کنیم. نظر خود را درباره‌ی اندیشه و احساسات او بیان کنیم. اگر ناراحت، رنجیده و خشمگین به نظر می‌رسد، احساسش را تأیید کنیم.

- احساسات طرف مقابل را بپذیریم. رفتار خصمانه، انتقادی یا تدافعی نداشته باشیم. با انعکاس احساس و محتوای گفتارش به او نشان دهیم که با علاقه به سخنان او گوش می‌دهیم.

## نمونه‌ی ۱۱-۲

با توجه به پاسخ‌های داده شده به این نمونه، در انتها جمع‌بندی را به سمت برخورد همدلانه پیش ببرید.

شخص (الف) رو به دوستش می‌کند و می‌گوید: «احساس می‌کنم دوستی ما ادامه نخواهد یافت؛ اختلاف سلیقه‌ی ما زیاد است».

شخص (ب) با لحنی آرام و صمیمانه می‌گوید: «می‌فهمم اختلاف‌های ما گاهی آزاردهنده است. می‌خواهی راجع به مواردی که تو را ناراحت کرده است صحبت کنیم؟»  
شخص (الف): از نوع برخورد تو عصبانی‌ام.

شخص (ب): می‌توانی موقعیتی را مثال بزنی تا من بهتر بفهمم!  
شخص (الف): تو در کلاس جلوی بچه‌ها مرا مسخره کردی.  
شخص (ب): آن روز بچه‌ها کمی به تو خندیدند و من می‌فهمم که این مسئله تو را ناراحت کرده ولی من قصد چنین کاری را نداشتم.

شخص (الف): اما من ناراحت شدم.  
شخص (ب): من حاضرم جلوی بچه‌ها از تو معذرت بخواهم.  
شخص (الف): نه لازم نیست.

سؤال: به نظر شما رفتار شخص ب چه تأثیری بر روابط بین او و دوستش

خواهد گذاشت؟ او از چه روشی برای نگه‌داشتن ارتباطش استفاده کرده است؟  
**پاسخ احتمالی:** پذیرش اشتباه خودش و سعی برای جبران کاری که کرده باعث امکان ادامه‌ی ارتباط می‌شود. هنگامی که فرد الف با درک فرد ب و گفت‌وگو با او موضوع را بررسی می‌کند، خواهد توانست ناراحتی‌های دوست خود را تا حدودی کم کند.

## فعالیت ۱۲-۲

در این فعالیت دانش‌آموزان به‌طور عمیق‌تر با موضوع برخورد همدلانه درگیر می‌شوند و باید به کمک شما دبیر گرامی جملات خواسته شده را در جدول بنویسند.  
 با توجه به موارد مطرح شده مکالمه‌ی زیر را به نحوی تکمیل کنید که ارتباط مؤثر در آن دیده شود.

شخص الف	جمله شما
در حالی که صدایش از ناراحتی به لرزه درآمده: نزدیک امتحانه و من جزوهم را گم کرده‌ام، همه جا را گشته‌ام نمی‌دانم چه کنم!	پاسخ‌های احتمالی: معلومه که خیلی نگران هستی، می‌فهمم تهیه‌ی یک جزوه‌ی جدید در این زمان خیلی کار دشواری است. حتماً همه جا را گشتی اما اگر بخواهی دریافتن دفترت کمکت می‌کنم.
احساس می‌کنم کسی در خانواده مرا درک نمی‌کند؟ همش از من ایراد می‌گیرند...	وقتی همیشه سرزنش می‌شوی، حتماً احساس بدی پیدا می‌کنی. هر کسی دوست داره بقیه موقعیت او را در نظر بگیرند و اذیتش نکنند...

**۳- بررسی کردن:** بعضی پیام‌های غیر کلامی ممکن است بیانگر مفاهیم عمیق روان‌شناختی یا پاسخی ساده و طبیعی به برخی رویدادها و شرایط باشد. پس، قبل از این که به پیام غیر کلامی دوستان پاسخ بدهیم، یا آن را بیش از اندازه بزرگ کنیم، بهتر است از خود او در خصوص معنای واقعی رفتار غیر کلامی‌اش بپرسیم؛ مثلاً، اگر فردی به حرف‌های ما توجه نکرد، آیا از حرف‌های ما خوشش نمی‌آمد یا از ما متنفر است؟ ...  
 پس، هیچ نشانه‌ی غیر کلامی را به‌طور جداگانه و مستقل تفسیر و معنا نکنیم.  
 - از مخاطبتان بخواهید درباره‌ی احساسات منفی‌اش، توضیح بیشتری بدهد.

با این کار از شدت ناراحتی او می‌کاهیم.

مثال : مریم : «من احساس خیلی بدی دارم». زهرا : «مریم جان، اگر ممکن است بیش‌تر برایم توضیح بده».

— می‌توانید از او بخواهید علت اصلی ناراحتی‌اش را توضیح دهد یا در صورتی که عصبانی است، با لحن احترام‌آمیزی دلیل عصبانیتش را جست‌وجو کنید.  
مثال : به نظر عصبی می‌رسی؟ آگه ممکنه به من بگو، چی شده؟ عصبی هستی، می‌خوای برام توضیح بدی چی شده؟

— از اختلاف و خشم نهراسیم، اختلاف نظر و حتی گاهی (نه همواره) خشمگین شدن طبیعی است. در این مواقع باید صبور بود؛ بنابراین، گاهی اوقات — حتی — برای دقایقی، باید ارتباط را متوقف کرد و به دور از هیجان و احساس، موضوع ارتباط و چگونگی آن را بررسی و منصفانه نقد کرد.

## نمونه‌ی ۱۲-۲



از دانش‌آموزان بخواهید تا با دقت به نحوه‌ی مکالمه‌ی این دو نفر در نمونه‌ی زیر توجه کنند و چگونگی موفقیت ژاله در بی‌گیری گفت‌وگویی را درک کنند.

ژاله با برادر خود پیمان در حال گفت‌وگویی به این شرح‌اند :

پیمان با حالتی برافروخته جزوه‌ی ژاله را به روی میز می‌اندازد.

ژاله : به نظر عصبی می‌رسی؟ می‌خوای برام توضیح بدی چی شده؟  
پیمان : هیچی نشده.

ژاله : چیزی شده که تو این‌طوری جزوه را پرت کردی.

پیمان : ناراحتم!

ژاله : از شخص خاصی ناراحتی؟

پیمان : هم اتاقی‌ام کلافه‌ام کرده، همش اتاق رو کتیف می‌کنه.

ژاله : می‌شه اصل قضیه را بگی، دیگه چه کار کرده که تو رو اینقدر ناراحت کرده؟

پیمان : خوب چند هفته است که قرض خودش را نمی‌ده، من هم خودم کلی

بدهی دارم.

...

سؤال: ژاله چگونه به تداوم مکالمه کمک کرده است؟ توضیح دهید.  
پاسخ‌های احتمالی: با توجه کامل به محتوای کلام پیمان و پرسش‌های مناسب  
و به موقع او توانست به ناراحتی اصلی پیمان پی ببرد و مکالمه را ادامه دهد.

### فعالیت ۱۳-۲

در این فعالیت دانش‌آموزان یک برداشت آزاد مکالمه‌ای را تنظیم خواهند کرد  
که براساس اصل بررسی کردن باشد. در ادامه، نمونه‌ای در اختیار شما قرار داده شده  
است.

در گروه‌های دو نفره با همکاری دوست خود متن زیر را در قالب دو نفری که با  
هم مکالمه دارند، کامل کنید.

شخص (الف): امروز حالم خوب نیست. کمی دلشوره دارم.

نمونه‌ای از پاسخ‌های احتمالی:

شخص (ب): مسئله‌ی مهمی پیش آمده؟

شخص (الف): نمی‌دونم چرا حالم خوب نیست.

شخص (ب): باید چیزی شده باشه و گرنه دلشوره نمی‌گرفتی.

شخص (الف): شاید برای امتحان امروز باشه.

شخص (ب): تو که درست خوبه؛ شاید با کسی مشکل داری؟

شخص (الف): خوب می‌دونم من کلی به سعید بدهکارم و پولی هم ندارم.

شخص (ب): او از تو پولش رو خواسته؟

شخص (الف): بله

شخص (ب): می‌تونم به تو کمک کنم.

جمع بندی:

.....  
.....  
.....  
.....

## منابع فصل دوم (ارتباط)

- بولتون، رابرت (۱۳۸۳)، روان‌شناسی روابط انسانی، ترجمه‌ی حمیدرضا سهرابی و افسانه حیات روشنائی، تهران: انتشارات رشد، چاپ سوم
- سارافینو، ادوارد پ. (۱۳۸۴)؛ روان‌شناسی سلامت، ترجمه‌ی گروهی از مترجمان، «زیر نظر الهه میرزایی»، تهران: انتشارات رشد، چاپ اول
- ستیر، ویرجینیا (۱۳۸۰)؛ آدم‌سازی در روان‌شناسی خانواده، ترجمه‌ی بهروز بیرشک، تهران: انتشارات رشد، چاپ چهارم
- رونگا پادپاچی، دوم. (۱۳۸۲)؛ روان‌شناسی ارتباط بین فردی، ترجمه‌ی ... شهین طاقی، تهران: انتشارات روستا، چاپ اول
- فولادی، عزت‌الله (۱۳۸۳)؛ مشاوره‌ی همتایان، تهران: ناشر طلوع دانش، چاپ سوم
- فولادی، عزت‌الله و آتوسا کلانتر هرمزی (۱۳۸۳)؛ برنامه‌ی آموزشی همیار مشاوران (ویژه‌ی دانش‌آموزان)، تهران: ناشر طلوع دانش، چاپ سوم
- محسنیان راد، مهدی (۱۳۸۰)؛ ارتباط‌شناسی، تهران: انتشارات سروش، چاپ چهارم
- Bellhouse, Bob & et al (2005). **Managing the Difficult Emotions.**
- Hargie, Owen & Dickson, David (2004). **Skilled Interpersonal Communication.**