



سازمان بهداشت

بنام خداوند جان و خرد



کارگاه آموزش مهارت های اجتماعی

ویژه کارشناس مسئولان اداره سلامت نوجوانان، جوانان و مدارس
۲۰ آذر ماه

مدرس: دکتر شهرام محمدخانی
دانشیار روانشناسی بالینی دانشگاه خوارزمی
www.kajpcc.ir

آموزش مهارت های اجتماعی رویکردی موثر برای تقویت تاب آوری جوانان و پیشگیری از آسیب های روانی اجتماعی

۲

www.kajpcc.ir: دکتر شهرام محمدخانی، مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

مهارت های اجتماعی

۳



www.kajpcc.ir: دکتر شهرام محمدخانی، مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

تعریف مهارت‌های اجتماعی

۴

- ❑ رفتارهای اجتماعی آموخته شده قابل قبول که شخص را قادر می سازد به شیوه ای با دیگران تعامل کند که باعث فراخوانی پاسخهای مثبت شده و از پاسخهای منفی اجتناب کند.
- الیوت، راسین، و پاس، ۱۹۹۵
- ❑ مجموعه ای چندوجهی از رفتارهای آشکار و نهان است که توانایی فرد برای ایجاد تعاملات مثبت با دیگران را افزایش می دهد.

پلاتی، ۲۰۰۶

www.kajpcc.ir-مركز شهرام محمدخانی مركز خدمات روانشناسی و مشاوره كاج

اهمیت آموزش مهارت‌های اجتماعی

۵

- ❑ داشتن روابط معنادار
- ❑ عزت نفس و شادکامی بیشتر
- ❑ پذیرش اجتماعی بیشتر
- ❑ تمایل بیشتر برای مشارکت در موقعیت‌های اجتماعی
- ❑ اضطراب، استرس و افسردگی کمتر

www.kajpcc.ir-مركز شهرام محمدخانی مركز خدمات روانشناسی و مشاوره كاج

ارتباط غیر مؤثر

۶

- ارتباط غیر مؤثر ریشه اکثر مشکلات بین فردی است. برعکس، ارتباط مؤثر لازمه ایجاد، توسعه و تداوم هر نوع رابطه بین فردی مثبت است.
- ارتباط غیر مؤثر می تواند به نارضایتی شخصی و حرفه ای، تنهایی، تعارض و بیگانگی در جامعه، خانواده، دانشگاه، مدرسه و محیط کار منجر شود.
- ارتباط غیر مؤثر در طول زمان سطح عزت نفس فرد را کاهش داده و احساس نا امیدی و وابستگی فرد به مواد و دیگران را در تصمیم گیری ها و حل مشکلات شخصی اش افزایش می دهد.

www.kajpcc.ir-مركز شهرام محمدخانی مركز خدمات روانشناسی و مشاوره كاج

مهارت های ارتباط مؤثر

7

- مهارت های ارتباطی از مهمترین مهارت های روابط بین فردی موفق است.
- صمیمیت در روابط بین فردی وقتی ایجاد می شود که افراد بتوانند افکار و عقاید، امیدها و آرزوها و ترس ها و نگرانی های خود را با هم در میان بگذارند و احساس درک شدن و پذیرفته شدن کنند.
- فقدان این مهارت موجب بروز بسیاری از سوء تفاهم ها، تنش ها و تعارض های بین فردی می گردد.

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدحاجی مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

تعریف ارتباط

8

- ارتباط عبارت است از هرگونه **تعاملی** که شامل انتقال پیام باشد.
- **فرآیند** ارسال و دریافت پیام های کلامی و غیر کلامی است، یعنی فرآیندی که از طریق آن، افکار، عقاید، احساسات و هیجان های خود را ابراز کرده و افکار و احساسات دیگران را دریافت می کنیم.
- ظرفیت و توانایی گوش کردن، توجه کردن، دریافت کردن و پاسخ دهی کلامی و غیر کلامی به فرد مقابل به نحوی که احساس کند مورد توجه و پذیرش قرار گرفته و درک شده است.

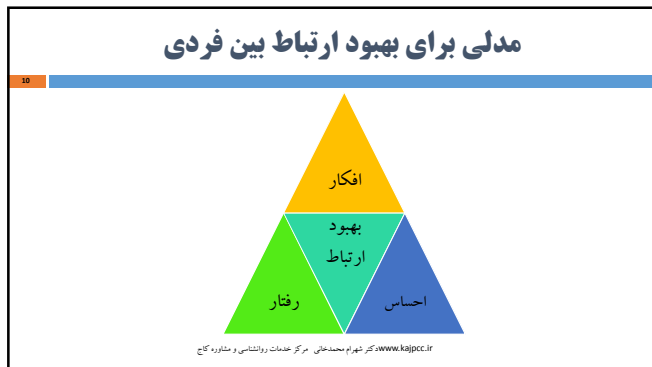
www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدحاجی مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

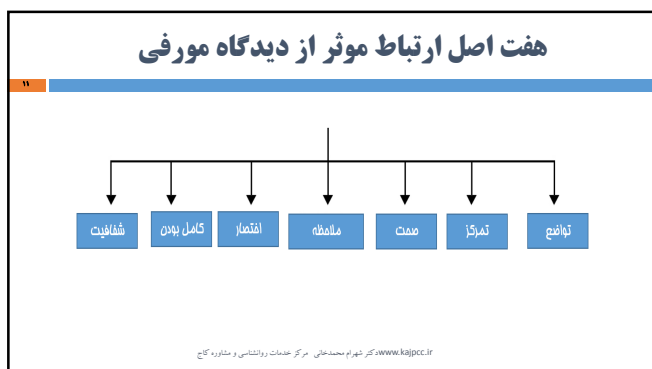
ارتباط موثر چیست؟

9

- **تبادل محترمانه** افکار، احساسات و باورها بین یک گوینده و شنونده است به گونه ای که شنونده پیام را آن گونه که منظور گوینده بود، تفسیر کند.
- ارتباطی است که در آن منظور فرستنده با معنای برداشت شده گیرنده یکسان باشد.

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدحاجی مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج





انواع پیام در ارتباط

12

- پیامی که شما می **خواستید** بفرستید
- پیامی که **فکر می کنید** فرستادید.
- پیامی که **واقعا** فرستادید
- پیامی که **گیرنده دریافت** کرد.

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدخانی مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

سوء تفاهم

13

- هر گونه اشکال در انتقال پیام باعث اختلال در ارتباط می شود. هنگامی که پیام ارسال شده به گونه دیگری دریافت شود یا زمانی که پیامی ارسال شده دریافت نشود، سوء تفاهم بوجود می آید.

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدخانی مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

انواع ارتباط

14

□ ارتباط کلامی

ارتباط کلامی مستلزم استفاده از کلمات به شکل نوشتاری یا گفتاری است. بیان گفتاری دارای جنبه های مختلف از قبیل آهنگ صدا، ریتم و بلندی صدا است.

□ ارتباط غیر کلامی

ارتباط غیر کلامی شامل تظاهرات چهره ای، تماس چشمی، حرکات و حالات بدن، رفتار، تماس بدنی، ژست ها ی بدنی و سایر حرکات است.

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدخانی مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

عناصر ارتباط غیر کلامی

15

- **دیداری:** زبان بدن، تظاهرات چهره ای، حرکات چشمی، حالت های بدنی و ژست ها
- **لمسی:** استفاده از لمس و تماس جسمی، زدن به پشت، گرفتن دست و دست گذاشتن رو شانه
- **صوتی:** استفاده از آهنگ صدا برای انتقال مفاهیم
- **فضایی:** فاصله

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدخانی مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

۱۶

عناصر کلامی:

محتوای کلام

توجه به ابعاد فرهنگی

شروع صحبت

نحوه جمله بندی

زمان بندی ارتباط کلامی

ملاحظات موقعیتی

چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط

عناصر غیر کلامی:

تن صدا

آهنگ صدا

تماس چشمی

حالات چهره ای

ژست ها

حالات بدنی

۱۷

شروع ارتباط

ادامه ارتباط

ختم ارتباط

www.kajpcc.ir

مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

۱۸

بیان افکار و احساسات خود (صحبت کردن)

گوش دادن به پیام های کلامی (محتوای عاطفی و شناختی)

دریافت پیام های غیر کلامی (محتوای عاطفی و رفتاری)

پاسخ دهی کلامی و غیر کلامی به دو نوع پیام فوق

www.kajpcc.ir

مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

۶

19

بیان احساسات و افکار

- توصیف رفتار
- بیان احساس
- بیان افکار
- درخواست تغییر
- گوش دادن به پاسخ فرد
- تأیید احساسات فرد مقابل
- بیان مجدد نیازهای خود / بحث در مورد اثرات و پیامدها
- مذاکره در صورت نیاز / پایان دادن به شکل مثبت

دکتر شهرام محمدخانی - مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج www.kajpcc.ir

20

اصول خوب صحبت کردن

- به شونده فرصت سوال یا اظهار نظر کردن بدهید.
- خود را جای شونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.
- آنچه را می‌خواهید بگویید، واضح بیان کنید.
- به شونده نگاه کنید.
- مطمئن شوید که آنچه که می‌گویید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگ باشد.
- تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید.
- مبهم صحبت نکنید و با بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید.
- از دیدن علامت آشفتگی در شونده غفلت نکنید.

دکتر شهرام محمدخانی - مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج www.kajpcc.ir

21

مهارت گوش دادن

- ایفای نقش:** من گوش نمی‌دهم.

دکتر شهرام محمدخانی - مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج www.kajpcc.ir

گوش دادن فعال به اندازه حرف زدن و یا حتی بیشتر از آن انرژی می گیرد.

22

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدحاجی، مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

چهار مهارت اساسی گوش دادن

23

تمرکز □

تحمل □

بازگویی □

حساسیت نسبت به احساسات نهفته در پس کلمات □

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدحاجی، مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

مهارت های گوش دادن

24

مهارت های خاص	مهارت ها
حالت درگیر بودن تمرکز جسمانی مناسب تماس چشمی ایجاد محیط غیر مزاحم حضور روانشناختی	مهارت های توجه
استفاده از عبارتهای باز شکن تشریح های کوتاه سوال های گم سکوت توجه آمیز	مهارت های پیگیری
بازگویی انعکاس احساسات انعکاس محتوی خلاصه کردن	مهارت های انعکاس

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدحاجی، مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

توصیه هایی برای بهبود کیفیت گوش دادن

- | | |
|---|---|
| به فردی که صحبت می کند نگاه کنید. | به فردی که صحبت می کند نگاه کنید. |
| از واژه ها و اصواتی که نشانه توجه هستند استفاده کنید. | از واژه ها و اصواتی که نشانه توجه هستند استفاده کنید. |
| کمی به طرف گوینده متمایل شوید. | کمی به طرف گوینده متمایل شوید. |
| تظاهر به فهمیدن نکنید. | تظاهر به فهمیدن نکنید. |
| همدلی صوتی را در خود پرورش دهید. | همدلی صوتی را در خود پرورش دهید. |
| واکنش نشان دهید. | واکنش نشان دهید. |
| با علاقه گوش دهید. | با علاقه گوش دهید. |
| فصاحت نکنید. | فصاحت نکنید. |
| صحبت کردن را متوقف کنید. | صحبت کردن را متوقف کنید. |
| با فرد مقابل همدلی کنید. | با فرد مقابل همدلی کنید. |
| سوال پرسید. | سوال پرسید. |
| به فرد مقابل نگاه کنید. | به فرد مقابل نگاه کنید. |
| لبخند بزنید. | لبخند بزنید. |
| هر چیز حواس پرت کننده را دور کنید. | هر چیز حواس پرت کننده را دور کنید. |
| بر موضوع اصلی متمرکز شوید. | بر موضوع اصلی متمرکز شوید. |

25

موانع ارتباط

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| برچسب زدن | فصاحت کردن |
| القای احساس گناه | ارجاع به خود |
| پرسیدن سوالات زیاد و نامناسب | بی توجهی به احساسات فرد مقابل |
| منصرف کردن | قطع کردن صحبت فرد مقابل |
| اطمینان دادن | ارائه راه حل |
| ذهن خوانی | نصیحت کردن |
| آماده کردن پاسخ خود | مسخره کردن |
| فیلتر کردن | تهدید کردن |

۱۲ قاعده ارتباط سازنده برای غلبه بر موانع ارتباط

- | | |
|--|---|
| ۱. اجتناب از پیام های مبهم و کلی | ۱. استفاده از پیام من به جای پیام تو |
| ۲. توجه به زبان بدن | ۲. انتقال پیام کامل شامل (مشاهدات، افکار، احساسات و نیازها) |
| ۳. توجه به احساسات خود | ۳. عدم استفاده از احساسات به عنوان سلاح |
| ۴. حل و فصل احساسات منفی نسبت به دیگران | ۴. استفاده از زبان اختصاصی |
| ۵. دفاعی نبودن (انکار مسوولیت، پنهان آوردن، نادیده گرفتن، بلی-اما) | ۵. تمرکز بر مشکل به جای شخص |
| ۶. اجتناب نکردن از ارتباط | ۶. اجتناب از به رخ کشیدن گذشته |

27

28

سه سبک ارتباطی

- پرخاشگرانه
- منفعله
- جرات مندانه

دکتر شهرام محمدحاجی، مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره، کالج www.kajpcc.ir

29

مفهوم جرات مندی

- ابراز عقاید، احساسات و افکار خود به طور مستقیم، صادقانه و بدون بی احترامی به حقوق دیگران
- تشخیص منافع خود و عمل بر اساس آن
- مطالبه حق خود بدون تعرض به حقوق دیگران

www.kajpcc.ir، دکتر شهرام محمدحاجی، مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره، کالج

30

مؤلفه های جراتمندی

- ابراز عقیده خود
- تقاضای تغییر رفتارهای نامطلوب دیگران
- رد درخواستهای غیر منطقی دیگران
- ابراز احساسات مثبت و منفی خود
- آغاز و ادامه تعاملات اجتماعی
- پذیرش کاستی های خود

www.kajpcc.ir، دکتر شهرام محمدحاجی، مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره، کالج

مدل چهار مرحله ای جرات مندی (STOP)

مثال	گام های چهار گانه رفتار جرات مندانانه
وقتی (من می بینم ، می شنوم ، می گویم ...)	توصیف رفتار یا عملی که منجر به تارض یا ناراحتی شما شده است (به جای عیارت شما از من استفاده کنید)
من احساس (خشم ، نا اهنیدی ، ناراحتی ، رنجش و... می کنم)	به شخص مقابل بگوئید که آن رفتار چه احساسی در شما ایجاد کرده است
در این موقعیت من ترجیح می دهم که	راه حل بدیل و مطلوب خود را به شخص مقابل ارایه دهید
اگر این کار را نکنید من / ما (می توانیم ، خواهیم توانست)	پایاندهای منفی را که در صورت عدل کردن طبق پیشنهاد شما پورود خواهد آمد ، بگورزد کنید

مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدخانی

تکنیک های آموزشی ارتباط موثر

- بارش فکری - سوال کردن - بحث گروهی - کار در گروه کوچک - ایفای نقش - تمرین عملی - تکلیف خانگی

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدخانی مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

جمع بندی نهایی

- از این کارگاه چه چیزی آموختیم؟ - چگونه می توانیم از این مهارت ها استفاده کنیم؟

www.kajpcc.ir دکتر شهرام محمدخانی مرکز خدمات روانشناسی و مشاوره کالج

34	از توجه شما متشکرم
