



مهارت تعامل و گفتگوی همدلانه

www.khodayarifard.ir

مقدمه و ضرورت ارتباط مؤثر و همدلانه

مهارت برقراری ارتباط مؤثر به فرد کمک می‌کند تا بتواند نظرها، عقاید، خواسته‌ها، نیازها و هیجان‌های خود را ابراز و به هنگام نیاز از دیگران درخواست کمک و راهنمایی نماید.

* ارتباطات مؤثر موجب شکوفایی انسان و رشد تمدن می‌شود.

* ارتباط برقرار کردن با دیگران بسیاری از نیازهای ما را برطرف می‌سازد.



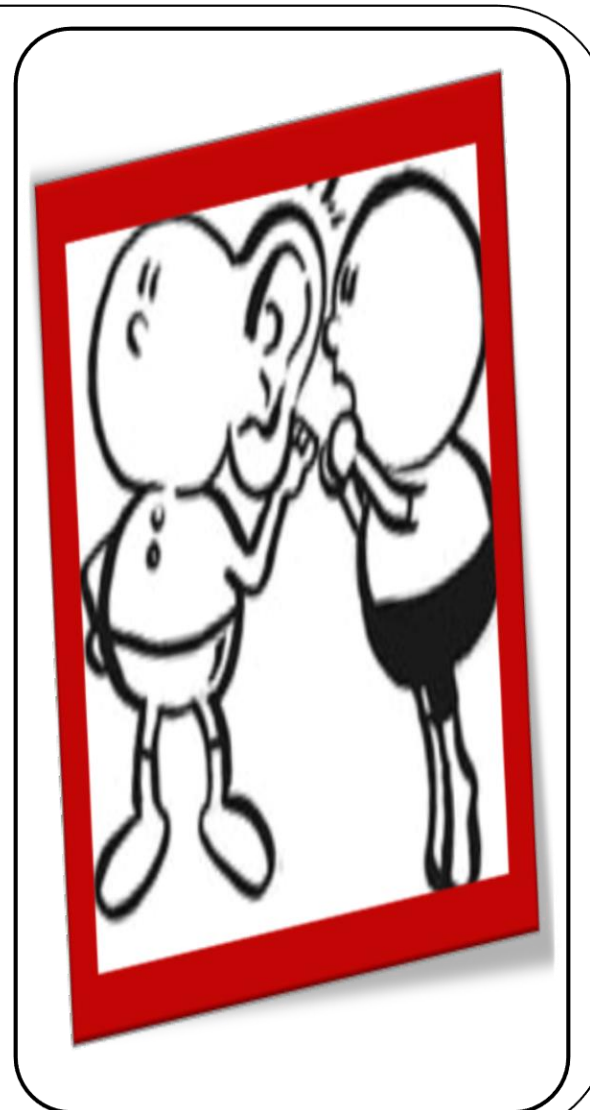


عوامل موثر بر روابط بین فردی

* گوش دادن فعال: گوش دادن با شنیدن فرق دارد زیرا شنیدن امری است غیر ارادی و شامل تمام صداهایی می‌شود که همواره از محیط دریافت می‌کنیم.

* گوش دادن فعال مهارتی است که فرد با کسب آن می‌آموزد چگونه به پیام‌های کلامی و غیر کلامی گوینده توجه نماید. تا فهم احساسات دقیق تر حاصل شود.

* اهمیت دادن: یعنی بتوانیم به احساسات، نیازها و خواسته‌ها فرد مقابل توجه نشان دهیم. زمانی روابط بین فردی تقویت می‌شود که با توجه به توان و ظرفیت خود، در مقابل عملکردهای دیگران رفتار مناسبی داشته باشیم.

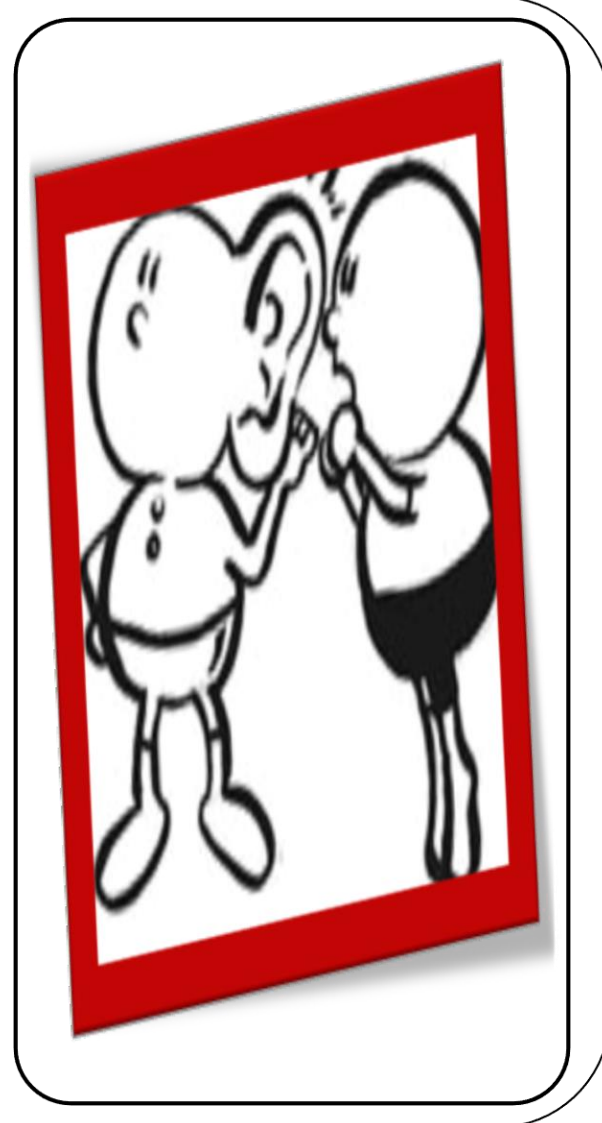




عوامل موثر بر روابط بین فردی (ادامه)

* سوال کردن: پرسیدن متداول ترین و درعین حال، ساده ترین مهارت هاست. زیرا پرسیدن علاوه بر شفاف سازی پیام، باعث برانگیختن تفکر افراد می شود.

* البته طرح سوال های مکرر، به قصد مچ گیری، نه تنها به تقویت رابطه بین فردی کمک نمی کند، بلکه باعث تضعیف و مختل شدن آن نیز می شود.





عوامل موثر بر روابط بین فردی (ادامه)

احترام گذاشتن:

یعنی پذیرفتن و گرامی داشتن بی قید و شرط دیگران. با دیگران به گونه‌ای رفتار کنیم که احساس نمایند برایشان ارزش و احترام قائل هستیم. یکی از نشانه‌های احترام گذاشتن: رعایت قواعد و مقررات موقعیتی است که در آن قرار می‌گیریم.

ابراز وجود:

از جمله مهارت‌های مهم در برقراری ارتباط، ابراز وجود است که شامل بیان افکار، احساسات، اعتقادات و حقوق خویش است، به گونه‌ای که در دیگران ایجاد مقاومت و ناراحتی ننماید. بدیهی است که افراد خجالتی و کمرو در ابراز وجود بیش از دیگران با مشکل روبه‌رو هستند.





عوامل موثر بر روابط بین فردی (ادامه)

نه گفتن:

مهارتی است که فرد بتواند در مقابل درخواست نابجای دیگران از کلمه «نه» استفاده کند.

* کسانی که از قدرت نه گفتن عاجز باشند همواره در روابط درون فردی و بین فردی خود با دیگران با مشکل روبه رو شده و از ارتباط خود احساس امنیت و خرسندی نمی کنند.

کار گروهی:

از جمله ویژگی های کار گروهی تقویت همکاری، هم فکری، همدلی و هماهنگی بیشتر بین اعضای گروه می باشد این خود تقویت روابط بین فردی اعضای گروه را بیش از پیش فراهم می نماید.



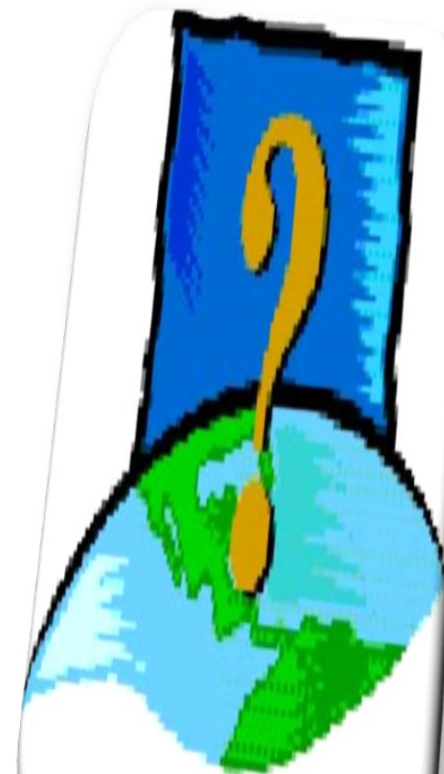


اصول برقراری ارتباط موثر

* هر فردی احساسات، دیدگاه‌ها و رفتارهای مخصوص به خودش را دارد و به همین دلیل امکان ندارد که دو نفر در همه چیز هم عقیده و هم فکر باشند.

* داشتن اختلاف نظر کاملاً طبیعی است و این مهارت را کسب کنیم که دیدگاه خود را تنها دیدگاه، یا بهترین و مناسب‌ترین دیدگاه ندانیم و توانایی دیدن موضوع از زاویه دید دیگران را نیز داشته باشیم. آن وقت است که ارتباط بین فردی مؤثرتر و سالم‌تری برقرار خواهیم کرد.

* داشتن اختلاف نظر یک قسمت جدانشدنی از ارتباطات شما است و می‌تواند باعث رشد و ارتقاء مهارت‌های بین فردی شما گردد. بنابراین، بسیار مهم است که به جای تلاش در جهت حذف اختلاف نظر، سعی کنیم مهارت‌هایی را برای حل مؤثر اختلافات و تعارضات بین فردی بیاموزیم.



تعریف همدلی

- نوع خاصی از توجه داشتن به دیدگاه دیگری است.
- فرد از طریق ادراک واکنش‌های عاطفی دیگران، واکنش‌های عاطفی از خود نشان می‌دهد که به آن همدلی گویند.
- به منظور برقراری روابط همدلانه، فرد باید بتواند خود را جای دیگران بگذارد.
- امور را از دیدگاه آنان ببیند و از خود بپرسد که اگر جای او بودم چه احساسی داشتم؟





مهارت همدلی

افراد همدل دربارهٔ نیازهای دیگران نوعی احساس نگرانی دارند. آن‌ها با دیگران اشتراک نظر دارند؛ یعنی قادرند خود را به جای دیگران بگذارند و به مسائل از نگاه آنان بنگرند. آن‌ها همچنین احساسات همدلانه دارند که آن را از طریق رفتارهای متناسب نشان می‌دهند.



مهارت همدلی

**** همدلی** عبارت است از توانایی تجربه و درک آنچه دیگران احساس می‌کنند، بدون سردرگمی بین خویشتن و دیگران. دانستن آنچه دیگری احساس می‌کند، در تعاملات میان فردی نقش بنیادین دارد.

***** شواهد فراوانی از روان‌شناسی اجتماعی و علوم عصب‌شناختی نشان می‌دهند که همدلی، اشتراک هیجانی (پردازش اطلاعات پایین به بالا) و کنترل اجرایی برای تنظیم و تعدیل این تجربه (پردازش اطلاعات بالا به پایین) را شامل می‌شود.





مهارت همدلی

همدلی شامل سه جزء شناختی، عاطفی و رفتاری است (جولیف و فارینگتون، ۲۰۰۶). **همدلی شناختی** به معنای حساسیت و آگاهی از عواطف و احساسات دیگران است، در صورتی که منظور از **همدلی عاطفی** ادراک درست افکار و احساسات دیگران و نیز دادن واکنش مناسب به آنها و نوعی پیوند عاطفی با احساسات و تجربیات هیجانی دیگران است. همدلی عاطفی، برخلاف همدلی شناختی، بیشتر نوعی پاسخ همدلانه اصیل است (باتر، ۲۰۱۰).



همدلی در ارتباط مؤثر از نظر دین اسلام

* اسلام به عنوان دینی جامع به این نیاز اساسی توجه کافی مبذول داشته و تربیت انسان‌هایی حساس نسبت به نیازهای عاطفی دیگران را وجهه همت خویش قرار داده و به روش‌های مختلف ایجاد نگرش صحیح به مسئله و ترغیب آنان و نیز ارائه الگوهای عملی کوشیده است برای برآوردن این نیاز اساسی بسترهای مناسب را فراهم آورد:

* امام علی (ع): بهترین احسان، همدلی با برادران ایمانی است.

* امام صادق (ع): به خدا نزدیک شوید با همدلی و یاری برادران ایمانی‌تان.



همدلی در ارتباط مؤثر از نظر دین اسلام



اسلام به **علاقه و محبت و همبستگی** بین افراد اهمیت زیادی داده و سعی کرده تا بین آنان رابطه عاطفی قوی برقرار کند و زندگی و برخورد آنها توأم با مهر و عطوفت متقابل باشد.

شاید یکی از حکمت‌های مهمی که همهٔ انسان‌ها از یک پدر و مادر متولد شده‌اند، همین باشد که انسان‌ها نسبت به همدیگر **احساس یگانگی و خویشاوندی و برادری** کنند.

شرط همدلی

شرط لازم برای همدلی این است که فرد ویژگی‌های خود را شناخته باشد (شکست‌ها و موفقیت‌های خود را پذیرفته) آن‌گاه می‌تواند دیگران را نیز با همان وضعیتی که هستند با تمام ضعف‌ها و توانمندی‌هایشان بپذیرند و به آن‌ها احترام بگذارند.

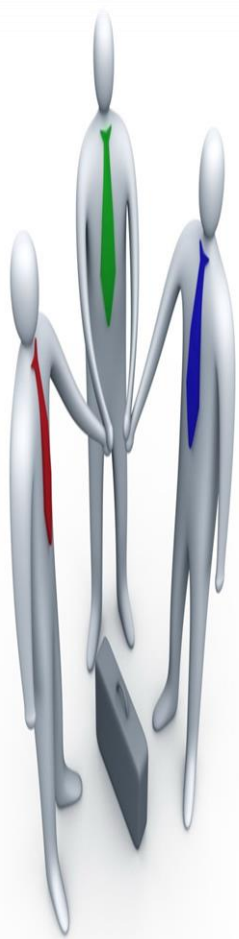
راه‌های رسیدن به همدلی

- ۱- درک چارچوب ذهنی دیگران
- ۲- کنترل احساسات و هیجانات
- ۳- هماهنگی



۱- درک چارچوب ذهنی دیگران:

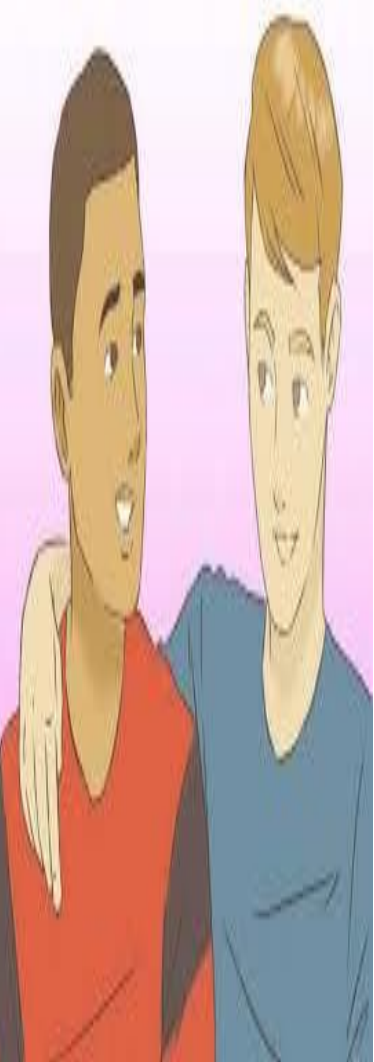
* درک هر یک از ما از یک موقعیت خاص با دیگری کاملاً متفاوت است، زیرا هر یک از ما برحسب تجربیات خود موضوعی را تفسیر می‌کنیم. افرادی مایلند دربارهٔ موضوعی به تفصیل بشنوند، عده‌ای تنها می‌خواهند از نتایج چیزی باخبر شوند، باید بتوانیم چارچوب ذهنی دیگران را شناخته و بدانیم چه چیزی برایشان اهمیت دارد آن‌گاه با برآوردن انتظاراتشان می‌توانیم رابطه‌ای گرم و صمیمی ایجاد کنیم.



راه های رسیدن به همدلی (ادامه)

۱- درک چارچوب ذهنی دیگران (ادامه):

* باید در حد امکان چارچوب ذهنی خود را به دیگری نزدیک کرد تا زمینه سخن گفتن و ارتباط میسر شود هرچند به طور ناهوشیارانه خود را با فردی صمیمی حس می‌کنیم که از نظر فرهنگی و تجارب زندگی با ما شباهت داشته باشند؛ اما باید بتوانیم به سخنان طرف مقابل خواه موافق، خواه مخالف احترام بگذاریم و بکوشیم تا قضایا را از دیدگاه او ببینیم و درک کنیم.





۲- کنترل احساسات و هیجانات:

* افراد مختلف در برابر محرک‌های مشابه احساسات مختلفی را تجربه می‌کنند. در برخورد با یک رویداد خاص، فردی ممکن است عصبانی شود، دیگری غمگین و یکی به راحتی از آن بگذرد. واکنش‌ها نیز متفاوت است. یکی عصبانیت خود را بروز می‌دهد، دیگری کنترل می‌کند و فکر می‌کند که چه کند؟

* میزان مهارت افراد در بیان احساسات به برقراری ارتباط هر چه بهتر با دیگران کمک می‌کند یکی از عوامل زیربنایی در دستیابی به همدلی تسلط بر هیجانات و احساسات است.

۳- هماهنگی:

- * به معنی انعکاس رفتارهای طرف مقابل است، به نحوی که وی بتواند در اعمال و گفته‌های شما، اعمال و گفته‌های خود را بیابد.
- * هماهنگی این است که وارد جهان مشخص طرف مقابل شویم به ترتیبی که آنان با ما احساس یگانگی کنند و جنبه‌هایی از خودمان را که شبیه دیگران است، به آنها نشان دهیم.



از راه‌های مختلفی می‌توان هماهنگی با دیگران را افزایش داد:

زبان اندام

وضعیت نشستن، حرکت دست، راه رفتن، لباس پوشیدن

نحوه سخن گفتن

واژه‌های انتخابی، اصطلاحات خاص، سرعت و لحن صدا

احساسات و خلقیات

نگرش، باورها، اعتقادات، وسعت نظر





۴- گوش کردن:

* گوش کردن با شنیدن صرف تفاوت دارد. گوش کردن عملی ارادی است که به صبر و توجه نیاز دارد. دقیق شنیدن یک مهارت اکتسابی است و مستلزم تلاش فراوان است. به غیر از گوش، از قلب و چشمان نیز باید یاری گرفت و به اصطلاح به سخنان گویند باید گوش دل سپرد.

* واکنش‌های ما هنگام گوش کردن، سؤالاتی که مطرح می‌کنیم حالات و حرکات ما همگی در دقیق شنیدن مؤثر است.

برای دقیق گوش کردن ۴ فن وجود دارد:

■ تعبیر و تفسیر کردن

مطالبی که شنیده‌اید برای گوینده تفسیر کنید تا مطمئن شوید که سخنان او را درست فهمیده‌اید.

■ انعکاس احساسات

■ وقتی کسی ناراحت یا عصبانی به نظر می‌رسد با دقیق شنیدن، همدلی خود را به او منعکس نمایید.



برای دقیق گوش کردن ۴ فن وجود دارد:

■ انعکاس مفاهیم

■ به طور خلاصه، حقایق و محتوای سخن گوینده را به او منعکس سازید.

■ ترکیب کردن و خلاصه نمودن

■ نکات مختلف گوینده را با هم ترکیب کرده و در یک جمله به او منعکس کنید.



بدانیم که:



- هر قدر ما بیشتر بتوانیم شباهت‌های خود را با دیگران پیدا کنیم و بیشتر بتوانیم تفاوت‌هایمان را بپذیریم و به آنها احترام بگذاریم، امکان دستیابی به هماهنگی بیشتر شده، در نتیجه برقراری روابط همدلانه موفق‌تر خواهد بود.
- دوستی‌ها و ارتباطات را تقویت نموده و باعث می‌شود تا سطح آگاهی‌های اجتماعی در جامعه افزایش پیدا کند.

بدانیم که:

مهارت همدلی یعنی این که فرد بتواند زندگی دیگران را حتی زمانی که در آن شرایط قرار ندارد، درک کند تا بتواند انسان‌های دیگر را وقتی با او نیز بسیار متفاوت هستند، بپذیرد و به آن‌ها احترام گذارد.

بسیاری از رفتارهای خشن در سطح جامعه ناشی از عدم مهارت همدلی می‌باشد.

همدلی روابط اجتماعی را بهبود می‌بخشد و به ایجاد رفتارهای حمایت کننده و پذیرنده نسبت به انسان‌های دیگر منجر می‌شود.



دعوی سازنده و دعوی سوزنده (ویرانگر)

دعوی سوزنده (ویرانگر)

- ۱- هدف فقط محکوم کردن است.
- ۲- هدف آسیب زدن، تخریب و حال گیری است.
- ۳- تزییق گفته و نظرات خود است.
- ۴- هیجان حاکم است (توهین و فحش و از بین رفتن احترام).

دعوی سازنده

- ۱- هدف راهیابی و کشف حقیقت است.
- ۲- هدف کمک برای فهمیدن همدیگر است.
- ۳- بیان پیشنهادات و راهکارهاست.
- ۴- آرامش و منطق حاکم است (احترام علی رغم مخالفت).

دعوی سازنده و دعوی سوزنده (ویرانگر)

دعوی سوزنده (ویرانگر)

- ۵- زمان و مکان طرح و حل مسئله یک طرفه است.
- ۶- بیانگر خودخواهی طرفین است.
- ۷- فضای خانه مسموم، بچه ها درب و داغون، پیش کشیدن چندین موضوع.
- ۸- طفره رفتن، سنبل کردن، مسخره کردن.

دعوی سازنده

- ۵- طرح مسئله شاید یک طرفه باشد ولی حل مسئله توافقی است.
- ۶- بیانگر درک و فهم متقابل است.
- ۷- موضوع مشخص - دلایل قوی - آرامش.
- ۸- فرصت خواستن برای تفکر و حل مسئله.



دعوی سازنده و دعوی سوزنده (ویرانگر)

دعوی سوزنده (ویرانگر)

۹- طرفین عجل در بیان خویش می باشند.

۱۰- سکوت، قهر مبهم و طولانی.

۱۱- در جهت جبران گفته می شود اول تو

دعوی سازنده

۹- بردبار در تفاهم (می گوید، می شنود، می فهماند).

۱۰- قهر موقت و کوتاه و سپس طرح مساله در شرایط مناسب.

۱۱- در حل مشکل گفته می شود اول من.

آماده‌می شویم برای
اجرای بخش عملی
کارگاه
و اجرای کاربرگ‌ها





با تشکر از توجه شما

www.khodayarifard.ir