

## ارتباطات انسانی و همدلی (اصول برقراری مؤثر ارتباطات انسانی)

آیا می‌دانید که:

- حدود ۷۵٪ از اوقات روزانه ما به نحوی در تماس و ارتباط با دیگران می‌گذرد!
- به طور میانگین ۳۰٪ از زمان بیداری خود را صرف گفتگو با یکدیگر می‌کنیم!
- تحقیقات نشان داده است، کلماتی که ما بر زبان جاری می‌کنیم، بر حسب موقعیت، فقط بین ۸ تا ۲۴ درصد پیام ما را تشکیل می‌دهند!

در یک تعریف عام، ارتباط عبارت است از فرآیند انتقال و تبادل افکار، اندیشه‌ها، احساسات و عقاید دو فرد یا بیشتر با استفاده از علائم و نمادهای مناسب به منظور تحت تاثیر قرار دادن، کنترل و هدایت یکدیگر.

بنابراین ارتباطات مجموعه‌ای از مهارت‌ها است. اما مهم‌ترین آنها درک نقطه نظرهای طرف مقابل و تفهیم نقطه نظرهای خویش است. برای اینکه به درستی دیگران را درک کنیم، به مهارت‌های دیگری نیز نیاز داریم و از آن جمله فنون خوب دیدن و دقیق گوش کردن است.



باید در نظر داشت که زبان تنها وسیله ارتباطی نیست و حتی کامل‌ترین آنها نیز نیست؛ چرا که پیام‌های انسانی، به خصوص آنهایی که از احساس‌ها و هیجان‌ها و عواطف مایه می‌گیرند،

چنان پیچیده‌اند که هیچ کلامی گویای آن نیست. روانشناسی به نام آلبرت محرابیان رابطه زیر را جهت ارتباطات موثر حضوری کشف کرد که بیانگر این موضوع است که در اغلب شرایط حدود ۶۰٪ ارتباطات موثر، به شکل ظاهری و رفتار افراد، حدود ۳۰٪ به لحن و نوع گفتار و تنها حدود ۱۰٪ به محتوای کلام بستگی دارد. به همین دلیل گاه یک نگاه، لحن صدا یا یک حرکت حاوی پیامی است که از نهفته‌ترین درونیات فرد سرچشمه می‌گیرد و معنای ارتباط را مشخص می‌کند. در روزگاری که هر لحظه‌اش در گرو تغییرات شگفت‌انگیز است، ارتباطات در اکثر موارد حرف اول را می‌زند. کیفیت زندگی هر کس بستگی به کیفیت ارتباطات او با دیگران دارد. برای مثال همه ما در محیط کار، فرصت‌های یکسانی داریم؛ اما تنها کسانی مسیر پیشرفت و ترقی را به سرعت می‌پیمایند و احترام، اعتبار و مقام برای خویش کسب می‌کنند که قدرت بیان داشته باشند، خود را به درستی مطرح کنند و در شرایط مختلف و با افراد مختلف، ارتباطی مناسب و مؤثر برقرار نمایند.

اهداف رفتاری دوره:

- آشنایی با موانع ارتباطات موثر
- شناخت ابزارهای و روش‌هایی جهت برقراری ارتباط موثر

رئوس مطالب دوره:

۱. ضرورت کسب مهارت‌های ارتباطی
۲. مفاهیم پایه ارتباطات و مولفه‌های آن
۳. آشنایی با موانع ذهنی ارتباط موثر و نحوه برطرف کردن آنها
۴. موانع رفتاری ارتباط موثر و نحوه برطرف کردن آنها
۵. تیپ‌های شخصیتی و ارتباطات
۶. پرسش‌های کاذب و نقش آنها در تخریب ارتباطات
۷. یازده برخورد محکوم به شکست در ارتباطات
۸. فن بیان
۹. زبان بدن
۱۰. هنر شنیدن