



# مهارت ارتباط مؤثر و روابط بین فردی

## مجموعه مهارت‌های زندگی - جلد دوم

---

زینت السادات میرغفوریان  
نسرین امامی

[www.ketab.ir](http://www.ketab.ir)

مهارت ارتباط مؤثر و روابط بین فردی

مجموعه مهارت‌های زندگی جلد دوم

نویسنده: زینت‌المادات میرغفوریان، نسرین امامی



مدير اجراي: سيد امين سقراطي ويراشار: مژگان عطار حروف چيني: فرشته زند چاپ: مشكي  
تابستان ۱۴۰۱ چاپ سوم تيراز: ۳۰۰ نسخه قيمت: ۹۵۰ تومان حق چاپ محفوظ است. ©

شابک : 978-600-95474-6-3

۴۵۶۶۷۷۸

مهارت ارتباط مؤثر و روابط بین فردی/ نویسندگان زینت‌المادات میرغفوریان،  
نسرین امامی؛ ویراستار مژگان عطار.

تهران: انتشارات پرند، ۱۳۹۵.

۱۲۴ ص.: جدول؛ ۲۱/۵×۱۴/۵ سم.

مجموعه مهارت‌های زندگی؛ جلد دوم.

کتابنامه: ص. [۱۲۲] - ۱۲۴.

روابط بین اشخاص

Interpersonal relations

مهارت‌های زندگی

Life skills

۳۰۲

HM۱۱۰۶/م۹۱۳۹۵

میرغفوریان، زینت‌المادات، ۱۳۵۹ -

امامی نائینی، نسرین، ۱۳۵۱ -

فایا

شابک

شماره کتابشناسی ملی

عنوان و نام پدیدآور

مشخصات نشر

مشخصات ظاهری

فروست

یادداشت

موضوع

موضوع

موضوع

موضوع

رده بندی دیویی

رده بندی کنگره

سرشناسه

شناسه افزوده

وضعیت فهرست نویسی

وبسایت: www.parandepub.ir

ایمیل: info@parandepub.ir

## فهرست مطالب

|    |                                                                                             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۷  | ..... مقدمه                                                                                 |
| ۸  | ..... آیا می دانستید؟! .....                                                                |
| ۱۳ | ..... مرحله اول: شروع                                                                       |
| ۱۳ | ..... برای شروع یک ارتباط درست به توصیه های زیر توجه کنید: .....                            |
| ۱۴ | ..... مرحله دوم: ادامه ی گفت وگو .....                                                      |
| ۱۴ | ..... برای ادامه یافتن یک گفت وگو باید اجزای زیر در نظر گرفته شود: .....                    |
| ۱۷ | ..... کارکردهای گوش دادن: .....                                                             |
| ۱۷ | ..... انواع گوش دادن: .....                                                                 |
| ۱۹ | ..... چند خصیصه ی سخنگو که بر فرآیند گوش دادن تأثیر می نهد: .....                           |
| ۲۲ | ..... مرحله سوم: مرحله پایانی .....                                                         |
| ۲۳ | ..... رعایت اصول زیر در پایان دادن به یک گفت وگو و ارتباط به شیوه ای مناسب ضروری است: ..... |
| ۲۵ | ..... اصل اول: ما نمی توانیم ارتباط برقرار نکنیم: .....                                     |
| ۲۶ | ..... اصل دوم: ارتباط غیرقابل برگشت است: .....                                              |
| ۲۶ | ..... اصل سوم: چگونگی ارسال یک پیام، چگونگی دریافت آن را مشخص می کند: .....                 |
| ۲۷ | ..... اصل چهارم: در ناکارآمدی ارتباط هر دو طرف سهم دارند: .....                             |
| ۲۷ | ..... اصل پنجم: چگونگی آغاز ارتباط، ادامه و پایان آن را رقم می زند: .....                   |
| ۲۸ | ..... اصل ششم: ارتباط میان فردی نوش دارو نیست: .....                                        |
| ۲۸ | ..... اصل هفتم: ارتباطات میان فردی کارآمد، اکتسابی (آموختنی) است: .....                     |
| ۳۳ | ..... مهم ترین موانع ارتباطی عبارت اند از: .....                                            |
| ۳۸ | ..... الف: ویژگی های افراد پیرو سبک سلطه پذیر (منفعل): .....                                |
| ۳۹ | ..... ب: ویژگی های افراد پیرو سبک پرخاشگر (مهاجم) .....                                     |

## ۴ \* مهارت ارتباط مؤثر و روابط بین فردی

- ج: ویژگی‌های افراد سبک سلطه‌گر (فریبکار) ..... ۴۱
- ویژگی‌های افراد سبک جرئت‌مند: ..... ۴۲
- مهارت‌های اجتماعی و تأثیر آن بر روابط: ..... ۵۰
- مهم‌ترین مهارت‌های اجتماعی: ..... ۵۳
- ۱- مهارت مشارکت در گفت‌وگو: ..... ۵۳
- الف- مهارت‌های غیرکلامی ..... ۵۳
- ب- مهارت صحبت کردن: ..... ۵۶
- ج- مهارت گوش دادن فعال ..... ۶۲
- ۲- مهارت جرئت‌مندی: ..... ۷۴
- عناصر رفتار جرئت‌مندانه: ..... ۷۶
- الف) عناصر غیرکلامی ..... ۷۶
- ب) نحوه‌ی بیان و چگونگی به‌کارگیری کلمات ..... ۷۶
- ج) عناصر شناختی ..... ۷۷
- انواع رفتارهای جرئت‌مندانه ..... ۷۹
- الف- بیان قاطعانه: ..... ۷۹
- ب- رد درخواست‌های غیرمنطقی دیگران: ..... ۸۰
- ج- درخواست کردن قاطعانه: ..... ۸۱
- د- مواجهه با رفتار بی‌ملاحظه‌ی دیگران ..... ۸۲
- ی: بیان جرئت‌مندانه رنجش‌ها و کدورت‌ها: ..... ۸۷
- الف) شروع دوستی و مهارت‌های لازم برای آن ..... ۸۹
- ب) مهارت‌های لازم برای ادامه دوستی ..... ۹۲
- استقلال درونی ..... ۹۳
- خود فاش‌سازی یا گشودگی ..... ۹۴
- همدلی: ..... ۹۵
- حمایت‌گری ..... ۹۷

کلمه‌ی انسان از انس می‌آید و اساساً بشر موجودی اجتماعی است و برقراری ارتباط با دیگران برای او امری طبیعی و مهم به شمار می‌آید. ارتباط، یکی از قدیمی‌ترین و درعین‌حال عالی‌ترین دستاوردهای بشر بوده و هست. از آنجایی که ما انسان‌ها به شکل گروهی زندگی می‌کنیم، چه بخواهیم و چه نخواهیم دائماً در حال برقراری ارتباط با دیگران هستیم. منظور از ارتباط فقط این نیست که حرفی بین ما و دیگران ردوبدل گردد، بلکه هر آنچه انجام می‌دهیم و انجام نمی‌دهیم توسط دیگران تفسیر شده و درواقع همه‌ی اعمال ما نوعی ارتباط به حساب می‌آید. لبخند زدن، اخم کردن، دست دادن، روی برگرداندن، تکان دادن سر، اشارات چشم و آبرو و... هر یک می‌توانند پیامی را به دنبال داشته و دربرگیرنده‌ی انواع ارتباط و تعامل با دیگران باشند. حتی سکوت نیز در فرهنگ‌های مختلف، می‌تواند نشانه‌های ارتباطی مختلفی را در بر داشته باشد. ما برای برآورده ساختن انواع نیازهای خود ناگزیر از برقراری ارتباط با اطرافیانمان هستیم. همچنین برای کلیه‌ی فعالیت‌های اجتماعی از جمله دوست‌یابی، ازدواج، تحصیل، اشتغال و... نیز نیازمند برقراری ارتباط با دیگران هستیم و اگر این مهارت را به‌خوبی نیاموخته باشیم، اغلب فعالیت‌های اجتماعی ما آن‌گونه که می‌خواهیم پیش نرفته و رضایت ما را تأمین نخواهد کرد. ارتباطات زمانی کارآمد خواهند بود که به شیوه‌ای مثبت و سازنده برقرار شوند و در غیر این صورت دردسرافزین خواهند شد. در این کتاب به عناصر ارتباط، عوامل مؤثر بر آن، موانع موجود و اصول و چگونگی یادگیری مهارت ارتباط مؤثر با دیگران و مهارت‌های روابط بین فردی می‌پردازیم.