



- \* راه‌حلی را انتخاب کنید که مورد قبول هر دو طرف باشد (راه حل برنده - برنده)
- \* راه‌حلی که فقط یک طرف راضی باشد و طرف دیگر ناراضی (راه حل برنده - بازنده) فایده ندارد.

### مهارت هشتم: به کارگیری اصول صحیح حل مسئله

- \* این مهارت به فرد کمک می‌کند برای مشکل خود راه‌حلی بیابد و تصور نکند مشکل او چاره ندارد. بدین منظور به نکات ذیل توجه کنید.
- \* اصلاح نگرش نسبت به مساله: به خود بگویید رو به رو شدن با مشکل در زندگی طبیعی است، پس در مواجهه با مشکلات خود را نبازید.
- \* تعریف دقیق مشکل خود: تا صورت مساله به درستی روشن و آشکار نباشد نمی‌توان آن را حل کرد، پس ابتدا دقیقاً دریابید مشکل چیست؟
- \* پیدا کردن راه‌حل‌های موجود: در این مرحله با استفاده از تکنیک بارش فکری هر راه‌حلی که به ذهن می‌رسد بنویسید حتی راه‌حل‌های غیرمفید و بی‌اهمیت را.
- \* ارزیابی و انتخاب بهترین راه‌حل: با ارزیابی و بررسی پیامدهای مثبت و منفی هر یک از راه‌حل‌ها، بهترین و سریع‌ترین راه‌حل‌ها را انتخاب کنید.
- \* اجرای راه‌حل‌ها: اگر بهترین راه‌حل‌ها هم اجرا نشود فایده‌ای نخواهد داشت. پس گام نهایی به مرحله اجرا در آوردن راه‌حل‌هاست.
- به خاطر بسپارید کسب مهارت در هر یک از موضوعات فوق نیاز به تمرین و تکرار دارد.



### مهارت هفتم: به کارگیری اصول صحیح حل اختلاف

- به منظور حل اختلاف مناسب به نکات زیر توجه داشته باشید:
- \* بدانید اختلاف در ارتباطات، عادی است.
- \* هنگام بروز اختلاف ممکن است احساسات منفی داشته باشید، قبل از هر چیز خود را آرام کنید.
- \* با طرف مقابل خود حرف بزنید.
- \* سعی کنید که لحن شما بدون تحقیر، توهین، طعنه، عصبانیت، سرزنش و... باشد.
- \* طرف مقابلتان را خجالت ندهید، احساس گناه ایجاد نکنید، مظلوم نمایی نکنید.
- \* مودبانه صحبت کنید.
- \* جملات خود را با من شروع کنید.
- \* آنچه که شما را ناراحت کرده بیان کنید.
- \* به طرف مقابل اجازه حرف زدن بدهید.
- \* خود را جای طرف مقابل بگذارید.
- \* اگر اشتباه کرده‌اید از او معذرت بخواهید.
- \* اگر اشتباهی صورت نگرفته سعی کنید که به دنبال راه حل باشید.

### \* نکات:

- شاید گوش دادن کار ساده‌ای به نظر برسد، اما باید بدانید که این کار ساده نیز نیاز به مهارت دارد.
- نباید انتظار داشته باشید که هم اتاقی‌هایتان از حرکات و رفتارهای شما پی به افکارشان ببرند.
- درک احساسات دیگران و ابزار همدلی ارتباط را تقویت می‌کند.
- اختلاف در زندگی و بین هم اتاقی‌ها کاملاً عادی است.

# اتاقی برای زندگی

## (ارتباط ماهرانه)



مرکز مشاوره و ساماندهی روان‌شناختی  
موسسه تخصصی و فرهنگی  
دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

مرکز مشاوره شماره ۱: بلوار دانشجو، خیابان شهید انزلی، جنب بیمارستان مفاصلی، ساختمان شماره ۲، طبقه ۲

مرکز مشاوره شماره ۲: میدان قدس، رویوی شهرداری، کوچه نخست، پلاک ۳۶

۲۲۲۰۶۶۲۱-۲۲۲۳۸۳۷-۲۲۸۷۲۲۰۶



دارا بودن مهارت‌های ارتباطی، لازمه زندگی اجتماعی و مشترک است. این مهارت‌ها ضمن گسترش حیطه ارتباطی و شبکه حمایت اجتماعی موجب تحکیم هر چه بیشتر روابط شما با هم اتاقی‌هایتان می‌شود. ضمناً سازگاری شما با هم اتاقی‌هایتان تسهیل شده و با عادات، ویژگی‌ها، علایق و تفاوت‌هایتان آشنا می‌شوید، و بهتر بگوییم خود را در آینه هم اتاقی‌هایتان می‌بینید. تعدادی از مهارت‌های لازم برای یک ارتباط موثر در زیر فهرست شده‌اند:

### مهارت اول: گوش دادن

شاید گوش دادن کار ساده‌ای به نظر برسد، اما باید بدانید که این کار ساده نیز نیاز به مهارت دارد. سعی کنید به حرف‌های هم اتاقی‌تان گوش دهید زیرا با این کار به مصاحبت وی خوشامد می‌گویید. با گوش دادن، ضمن فهم دقیق‌تر خواسته‌ها و بیانات هم اتاقی‌تان، می‌توانید به او نشان دهید که حرف‌هایش را درک کرده‌اید. همین امر موجب تقویت و ایجاد احساسات مثبت نسبت به یکدیگر شده و اطمینان به هم را افزایش می‌دهد.

### مهارت دوم: بیان خواسته‌ها به طور صریح و صادقانه

نباید انتظار داشته باشید که هم اتاقی‌هایتان از حرکات و رفتارهای شما پی به افکارشان ببرند، چون اینگونه کارها موجب برداشت نادرست آن‌ها شده و ممکن است موجب آشفتگی روابطتان گردد. صراحت و صداقت فرآیندی است که در ارتباطات انسانی به شکل نامحسوس اما بسیار موثر نقش بازی می‌کنند. تاکید می‌شود که این فرآیند قابل دیدن یا شنیدن نیست، بلکه دو طرف درگیر ارتباط آن را حس می‌کنند. اگر ارتباطی فاقد صراحت و صداقت باشد، بدون شک یا قطع خواهد شد و یا به شکل مخدوش، مبهم و ناسالم ادامه خواهد یافت. اگر نتوانید یا نخواهید منظور خود را با صراحت به هم اتاقی‌هایتان بگویید، آنها ممکن است به اشتباه افتاده و به حدس و گمان متوسل شوند و از واقعیت دور شوند.

### مهارت سوم: نگاه کردن به طرف مقابل

نگاه کردن و تماس چهره به چهره هنگام صحبت کردن، نهایت توجه

و دقت شما را به طرف مقابل می‌رساند و عدم توجه به این امر ممکن است موجب کاهش مکالمه و در واقع کوتاه شدن ارتباط شود، چرا که ممکن است طرف مقابل احساس کند حوصله‌تان سر رفته است یا علاقه‌ای به شنیدن حرف‌هایش ندارید و یا برای وی ارزش قایل نیستید.

### مهارت چهارم: ابراز همدلی

یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند اختلاف نظرها را قابل درک سازد و تنش‌ها را کاهش دهد، توانایی شما در درک دیدگاه فرد در مورد مسایل مورد اختلاف است. یعنی اینکه توانایی دیدن مسایل از پشت چشمان طرف مقابل، این امر از طریق تماس چهره‌ای، گوش دادن، ابراز علاقه به شنیدن حرف‌های طرف مقابل امکان‌پذیر است. درک احساسات دیگران و ابراز همدلی دوست داشتن را تقویت می‌کند.

### مهارت پنجم: حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل

اغلب افراد در ارتباطات خود با دیگران درصدد ارزیابی آنها برمی‌آیند و فکر می‌کنند یا باید نظرات و احساسات آنها را رد کنند و یا به نوعی (مستقیم و یا غیرمستقیم) نظرات و احساسات خودشان را به آنها تحمیل کنند. ارتباطی که بر پایه این روش شکل می‌گیرد غالباً تداوم نمی‌یابد و هر دو طرف درگیر در ارتباط را دچار مشکل می‌سازد. باید به خاطر داشت که همه

افراد می‌خواهند دیگران با نظراتشان موافقت کنند و یا حداقل به افکار و احساسات آن‌ها احترام بگذارند و آنها را تأیید کنند، زیرا عقاید و نظرات هر کس برای خودش مهم است. اگر افراد فکر کنند که به نظرات آنها احترام گذاشته نمی‌شود، ارتباط روند مناسب و هدفمند خود را طی نمی‌کند. پس در نظر گرفتن اینکه اغلب افراد مثل شما فکر نمی‌کنند، احساس نمی‌کنند و به روش خود به دنیا نگاه می‌کنند، بسیار اساسی است.

### مهارت ششم: مخالفت نمودن به شیوه مناسب

باور کنید که بدون بحث و جدل مخرب که غالباً همراه با بلند کردن صدا، داد و فریاد، خشم و غضب است می‌توانید به نتیجه مناسب دست یابید. یکی از مناسب‌ترین شیوه‌ها برای مخالفت کردن با نظرات و عقاید دیگران روش خلع سلاح است. در این روش، فرد در سخنان طرف مقابل حقیقتی را پیدا می‌کند (حتی اگر با مجموعه سخنان او موافق نیست) و سپس در مقام موافقت و تایید آن حقیقت مطرح شده از سوی طرف مقابل حرف می‌زند. این روش بر طرف مقابل تاثیر آرام بخشی عجیبی می‌گذارد. مثال: هم اتاقی شما می‌گوید: «اصلاً حرف‌های تو را قبول ندارم!» پاسخ شما: «بله حق با توست، ما همیشه نباید به صورت صد در صد حرف‌های دیگران را بپذیریم.» باید به خاطر داشت که لحن پاسخ شما نیز مهم است. اگر پاسخ تحقیرآمیز باشد این روش تأثیر مطلوب را نخواهد داشت.