

خلاصه جزوه مهارت های ارشاد و معاضدت قضایی

به تکلم ، به خموش ، به تبسم ، به نگاه میتوان برد به هر شیوه دل آسان از من (کلیم کاشانی)

مهارت های ارتباطی

ارتباط فرایندی است که توسط ان اطلاعات از طریق نظام یا سیستم مشترکی از علائم ، نشانه ها یا رفتار مستقل شود . در ارتباط برقرار کردن با دیگران از روشهایی مثل ارتباط نوشتاری ، گفتاری ، غیر کلامی ، و سمبلیک استفاده میشود و در ان زمینه باید مهارتهایی کسب کنیم از جمله توانمندی و ارتباط و رفتار با دیگران که باعث کیفیت بخشیدن ارتباط میشود. برای ارتباط برقرار کردن با دیگران نیاز به تن صدا ، اهنگ صدا ، تماس چشمی ، حالات چهره ، ژست ها و حالات بدنی میباشد .

ارتباط پیامدهای فروپاشی نیز دارد مه میتوان به تنهایی ، مشکلات خانوادگی ، عدم صلاحیت ، نارضایتی شغلی ، فشار روانی ، بیماری جسمی و حتی مرگ اشاره کرد . در هنگام صحبت کردن با دیگران برای کار آمدتر کردن ارتباط کلامی روش هایی نیاز هست که ۱ - مطمئن شوید که شنونده فرصت سوال یا اظهار نظر کردن را دارد ۲ - سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید ۳ - آنچه را میخواهید بگویید واضح بیان کنید ۴ - به شنونده نگاه کنید

۵ - مطمئن شوید آنچه که میگویید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد ۶ - تن و اهنگ صدای خود را تغییر دهید

۷- مبهم صحبت نکرده و با بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید ۸ - از علائم دیدن آشفتگی در شنونده غفلت نکنید.

مولفه های سبک های برقراری ارتباط صداقت ، صراحت ، احترام متقابل و مهارگری میباشد .

سبک ها یا الگوهای ارتباطی قاطعیت ، یعنی برقراری ارتباط صادقانه صریح توام با احترام متقابل و اصیل و جرات مندانه میباشد و دوم پرخاشگری یعنی برقراری ارتباط صادقانه ، نیمه صریح ، در این نوع ارتباط فرد از تهدید کردن ، تزییع حق

دیگران و برخورد توهین آمیز استفاده میکند. سوم سلطه گری، برقراری ارتباط غیر صادقانه و غیر صریح توام با احترام ظاهری و کنترل فرد مقابل میباشد. چهارم سلطه پذیری، یعنی برقراری ارتباط غیر صادقانه، غیر صریح، توام با احترام که گاهی ظاهری و گاهی اصیل میباشد. احساس ها و حقوق شخصی خود را به نفع طرف مقابل نادیده میگیرد.

ضرورت یادگیری مهارتهای ارتباطی به این دلیل میباشد که اکثر ویژه گی های انسانی از رشد شخصیت گرفته تا یادگیری رفتارهای صحیح، داشتن تصویری از خویشان، جامعه پذیری، گسترش فرهنگ و ناملایمات اندیشه و حتی نابهنجاری ها از تعاملات بین فردی است. سپس در تمامی سطوح اجتماعی و شغلی یادگیری مهارتهای ارتباطی یک ضرورت انکارناپذیر

است. **مبحث بعد اهمیت و ضرورت خوب گوش دادن در ارتباطات میباشد**

گوش دادن موثر در برقراری ارتباط اهمیت خاصی دارد که در واقع یکی از آسان ترین روشها برای برقراری ارتباط موثر گوش دادن فعال و موثر است. هر فرد جهت ایجاد ارتباط موثر با اطرافیان نیاز به یادگیری و تقویت چند مهارت دارد که از جمله مهمترین آن مهارتها، تقویت خوب گوش دادن است. بر این اساس یادگیری این مهارت با توجه به موارد ذیل از اهمیت لازم برخوردار است.

گوش دادن یعنی احترام به طرف مقابل یعنی زمانیکه ما با دقت به سخنان گوش میدهیم آن شخص متوجه میشود که حرف های او برای ما اهمیت دارد. در مواردی گوش دادن باعث ایجاد روابط میشود. با گوش دادن خوب در طول ۲ هفته میتوان رابطه ی دوستانه ی بیشتری ایجاد کنید تا نسبت به تلاش برای علاقه مند کردن دیگران به خودتان. مورد بعد گوش دادن دانش فرد را افزایش میدهد. افرادی که خوب گوش میکنند یادگیرنده های خوبی هستند.

همچنین گوش دادن باعث کمک به خودمان و دیگران میشود و باعث ایجاد اعتماد در طرف مقابل میشود و اکثر مواقع آن شخص سعی میکند به نحوی جبران کند. ایده های جدید نیز خلق میشود به طوریکه هر فردی صحبت میکند میتواند با کلمات خود ایده های جدیدی را در اختیار شما قرار دهد و میتوانید با خوب گوش دادن ایده های بسیار خوبی را کشف کنید.

در گوش دادن مطالب جدید نیز آموخته میشود و فردی که دائما در حال صحبت کردن است نمیتواند خوب گوش دهد و از بین شنیده ها مطالب جدیدی را یاد بگیرد . به همین دلیل است که گوش دادن برای یادگیری هم خوب است.

تاثیر شنیدن در یادگیری بسیاری از سوء تفاهم ها را برطرف میکند چون میتوان به خوبی او را درک کنید و به همان هدفی

برسید که او تلاش میکند شما را متوجه آن سازد . عواملی نیز در گوش دادن موثر است مانند : ۱ - پیشفرض های ذهنی

۲ - عدم تمرکز ۳ - تکراری بودن صحبت ها ۴ - شناخت تفکرات طرف مقابل ۵ - تفاوت های فردی که باعث تقویت

کیفیت گوش دادن در افراد میشود . در مهارت گوش دادن ۵ بعد در نظر گرفته میشود : ۱ - زبان بدن ۲ - ارتباط چشمی

۳ - کیفیت صدا ۴ - رد کلامی ۵ - تشویق به صحبت .

در گوش دادن دو نکته حائز اهمیت است : ۱ - یادداشت برداری که شبیه دیکته نویسی میشود و ما حتی یک لحظه هم به

طرف مقابل نگاه نمیکنیم ، این وضعیت شکل دیگری از بی توجهی است و میتوان کیفیت جلسه و گفتگو را کاهش دهد.

۲ - نکته ی بعداینکه یادداشت برداری همیشه برای بخ خاطر سپردن نیست گاهی برای این است که به طرق مقابل نشان

بدهی به حرفهایش اهمیت میدهی .

عادات بد در گوش دادن فعال میتوان ۱ - به تکرار پی در پی نقطه نظرات خویش ۲ - عدم ابراز احترام به گوینده

۳ - شنیدن مفهوم سطحی کلام و... اشاره کرد . همانطور که مشخص است گوش دادن یکی از مهارتهای مهم در ارتباط موثر

است . بنابراین لازم است افراد این مهارت را در خود تقویت کنند .

بخش بعدی مهارت های کلامی افراد

مهارت های ارتباط کلامی از جمله مهمترین مهارتهای ارتباطی هستند که برای برقراری ارتباط موثر با دیگران ضروری هستند .

ارتباط کلامی و صحبت کردن ابزاری هستند که بیشتر افراد از آن استفاده میکنند و لازم است هر فرد در کنار دیگر ارتباطات ، ارتباط کلامی را نیز در خود پرورش دهد . مراحل آغازین ارتباط کلامی ۱ - تماس چشمی که تاثیر زیادی بر مخاطب میگذارد

۲ - نشانه های غیر کلامی هنگامی که فرد به حالت خمیده راه میرود و شانه های وی افتاده است . ۳ - توجه جسمی ، به این معنا که با حرکات خود به مخاطب نشان دهید که با تمام توجه و تمرکز در حال شنیدن صحبت های او هستید .

۴ - پیگیر بودن ، مخاطب شما باید احساس کند که شما مایل هستید صحبت های او را بشنوید و مشتاق به گوش دادن صحبت هایش هستید و احساسات او را درک میکنید . برای اینکه مخاطب به ادامه گفتگو با شما جذب شود لازم است نکاتی را رعایت کنیم . ۱ - شنونده ی فعالی باشید ۲ - بخره صحبت علاقه و توجه نشان دهید ۳ - بازخورد دهید ۴ - از علاقه مندی های مشترک بگویید ۵ - برای نشان دادن در ک کلام مخاطب آنچه را که گفته را به او بگویید ۶ - نگذارید سخن به بیراهه رود یا کسل کننده شود به موقع موضوع صحبت را عوض کنید .

قالب های زبانی مهارت ارتباط کلامی و راهکارها و نکات مورد توجه در افزایش مهارت کلامی

امری ، مودبانه ، درخواستی پرسشی ، پرسشی ، غیر مستقیم ، مواردی مهمتری در برقراری ارتباط کلامی با دیگران وجود دارد که میتوان به آن اشاره کرد ۱ - به حالت چهره ی خود توجه کردن ۲ - به صورت فعالانه گوش دادن ۳ - تلاش در جهت صدای گرم داشتن ۴ - طرف مقابل را درک کردن ۵ - زبانی صریح و دقیق داشتن ۶ - آموختن واژگانی جدید ۸ - توجه نمودن به این نکته که هر سخن جایی و هر نکته مکانی دارد ۹ - استفاده کردن از توقف (مکث) ۱۰ - مراقب زبان تخصصی خود بودن ۱۱ - اصوات غیر کلامی را فراموش کردن ۱۲ - مشخص کردن فهرست اهداف شخصی در زمینه مهارت کلامی ۱۳ - کارآمدتر کردن ارتباط کلامی

در ارتباط کلامی مواردی نیز به گفتگوی میان فردی ضربه میزنند و موانع محیطی نیز به ارتباط کلامی میان فردی ضربه میزنند و این موارد در ارتباط کلامی بین افراد میباشد .

مهارت های غیر کلامی افراد

هر پیامی که به کمک ابزاری غیر از کلمات برای طرف مقابل ارسال میشود یک پیام غیر کلامی است. ارتباط غیر کلامی فرایند انتقال معنا از طریق ژست، زبان بدن، چهره و تماس چشمی، ارتباط جسم، ظاهر نوع لباس و حرکات هر یک از اعضاء توصیف میشود. از ارتباط غیر کلامی به عنوان سکوت زبان نیز یاد میشود. بخشی از ارتباطات غیر کلامی که ضمیمه گفتار و کلمات میشود به عناصر فرار زبان معروف هستند. این عناصر فرا زبانی شامل: کیفیت صدا، احساساتو سبب صحبت کردن و همچنین ویژه گیهایی مانند: ریتم، تکیه صدا و ارتفاع صدا است. از زیر مجموعه های ارتباط غیر کلامی به سه حوزه ی ۱- بدن ۲- زمان ۳- فضا میتوان اشاره کرد.

حیطه های رفتارهای غیر کلامی

۱- حریم ها: فاصله ای که بین افراد از نظر مقدارفضا وجود دارد ۲- حرکات سر در ارتباطت غیر کلامی: تکان دادن سر رو به پایین میتواند به معنای تایید یا تسلیم باشد و یا غیره ... ۳- حالت چهره: حالت های شادی، غم، عصبانیت میباشد ۴- حرکات چشم در ارتباطات غیر کلامی: چشمها دریچه ی درون هستند ۵- حرکات و حرارت دست ها: حرارت دستها نیز حکایت از حالات ذهنی دارند ۶- حالات پاها: لم دادن روی صندلی و انداختن پا بر روی پای دیگر ۷- ژست ها و وضعیت بدن ۸- ظاهر: پوشیدن لباس تمیز و مناسب ۹- تن و آهنگ صدا: لحن و بیانی همراه کلامتان مکملی بر مضمون کلام شماست.

تکنیک های مهم ارتباط غیر کلامی:

ارتباط غیر کلامی امروزه در زندگی هر فردی قسمت مهمی از روابط و ارتباطاتشان را تشکیل میدهد که به شرح ذیل میباشد:

۱- ابراز هیجانی ۲- کنترل هیجانی ۳- حساسیت هیجانی ۴- حساسیت اجتماعی ۵- تاکتیک های گول زدن

۶ - مهارت در تشخیص دادن فریب کاری میباشد .

زبان رفتار : در زندگی امروزه با مجموعه ای از ارتباطات غیر کلامی احاطه شده ایم . زبان رفتار با احساس ، عواطف و هیجانات درونی انسان است .

عوامل موثر در جلب اعتماد دیگران :

۱ - شخصیت مثبتی داشتن مانند انسان خوبی بودن ، خوش قول بودن ، راستگو بودن و ...

۲ - رفتارهای منفی را کنار گذاشتن مانند : دروغ نگفتن ، اجتناب از شایعه پراکنی و بدگویی

۳ - قابل اعتماد ماندن مانند : قوی بودن ، اعتماد به نفس داشتن ، وفای به عهد ، پذیرش اشتباهات

شخصیت شناسی : تعاریف مختلفی از شخصیت ارائه شده است که یک بر وجهی از شخصیت تاکید کرده اند .

در اینجا به پنج صفت اصلی شخصیت که در عصر حاضر میباشد اشاره میکنیم.

۱ - برون گرایی : برون گراها افرادی پر انرژی و خوش برخورد هستند ، عواطف مثبت از خود بروز میدهند و نیاز به تحریکی دارند که از همراهی با دیگران دریافت میکنند .

۲ - گشودگی : این افراد با ابداع گر بودن و داشتن طبیعتی کنجکاو مشخص میشوند . آنها معمولا عاشق هنر ، ماجراجویی ، عقاید غیر معمول ، کنجکاوی و تجربیات گوناگون هستند .

۳ - وظیفه شناسی : افرادی کار آمد و منظم هستند . انضباط شخصی دارند و با مسئولیت کار میکنند

۴ - موافق بودن : افرادی توافق پذیر و ادمهایی با محبت و دلسوز هستند و به جای اینکه نسبت به دیگران خصومت یا سوءظن داشته باشند با آنها همکاری میکنند .

۵ - روان نژند : این افراد که به عنوان ادمه های عصبی و روان نژند تعریف میشوند ، گرایش به تجربه عواطف ناخوشایند مانند خشم ، اضطراب ، افسردگی و آسیب پذیری دارند . این مشکلات افرادی با میزان روان نژندی بالا در کنترل عاطفی ممکن است مانع فکر کردن روشن ، تصمیم گیری و کنار آمدن با استرس در آنها باشد .

راه های جلب اعتماد دیگران با بهره گیری از فن بیان ، چه مواردی لازم است ؟

- ۱- باور پذیری و پایبندی به وعده ها ۲- احترام و صداقت که باید در حرف های شما وجود داشته باشد
- ۳- ابراز احساسات بدون هیچ قید و بندی عواطف و احساساتشان را با بقیه به اشتراک میگذارند
- ۴- پرهیز از بدگویی از دیگران افرادی که برای جلب اعتماد دیگران و کشاندن دیگران به سمت خود دنبال خراب کردن بقیه هستند

- ۵- اتخاذ رویکرد برد در بر در گفتگو ۶- پرهیز از طفره رفتن حرف را به بیراهه کشیدن است .
- ۷- وفای به عهد راه خوبی برای جلب اعتماد دیگران است مثل قول اخر هفته برای تفریح خانواده
- ۸- پذیرش اشتباهات و اقرار بیان ان باعث میشود که جلب اعتماد و نفوذ در افراد ایجاد شود .
- ۹- توسعه ارتباط فراتر از کار مثلا در بروز رخداد ناگوار همدردی خود با دیگران را ابراز نمایید .

تیپ های شخصیتی یکی از تئوری ایناگرام است که هنوز در ایران بین روانشناسان متخصص و اساتید دانشگاه انقدر

شناخته

شده نیست . روانشناسان انها را به ۹ تیپ شخصیتی تقسیم میکنند .

- ۱- تیپ کمالگرا : انها ملاک های خیلی خیلی بالایی را برای موفقیت در نظر میگیرند .
- ۲- تیپ مهر طلب یا کمک کننده : این افراد دائم به فکر دیگرانند . خویش را ب اب و آتش میزنند تا به سایرین کمک کنند .
- ۳- تیپ پیشرفت گرا یا موفقیت جو : این افراد آنچه برایشان از هر چیز اهمیت دارد موفقیتشان است و برای پیشرفت سخت کار میکنند.
- ۴- تیپ رمانتیک : محزون یا هنرمند ، این اشخاص خواستار اموری هستند که در دسترس نیست .
- ۵- تیپ فکور : این افراد بسیار در خود فرو رفته یا درونگرا هستند و از بودن در جمع لذت نمیبرند .
- ۶- تیپ وفاجو ، وفاجو و شکاک : این اشخاص به همه چیز سوءظن دارند و افرادی محتاط هستند
- ۷- تیپ چالشگر یا قدرت طلب : این اشخاص به دنبال قدرت و تسلط بر سایرین هستند و دوست دارند مدیر و رهبر باشند .
- ۸- تیپ خوش بین و خوشگذران : دوری از درد ، افرادی اجتماعی و رفیق باز هستند .

۹ - تیپ صلح طلب و میانجی : این اشخاص به دنبال آرامش و آسایش و صلح با دیگرانند .

آشنایی با بیماری های روحی و نحوه ی برخورد اصولی با افراد بیمار

بیماری روحی یک واژه ی عموم است که به گروهی از بیماری ها اطلاق میشود . همانند بیماریهای قلبی که به گروهی از امراض و نارسایی های قلبی که قلب را تحت تاثیر قرار میدهند گفته میشود .

انواع بیماریهای روحی : بیماریهای روحی دارای انواع و درجات شدتی مختلفی میباشد . بعضی از نمونه های عمده عبارتند

از : افسردگی ، اضطراب ، شیزو فرنی ، اختلالات خلقی دوقبی ، اختلالات شخصیتی و اختلالات در غذا خوردن و افسردگیها رایج ترین بیماری های روحی میباشد .

با بیمار روحی چگونه رفتار کنیم ؟

انسان یک واحد زیستی ، روانی ، اجتماعی و روحانی است . این واحد ممکن است در معرض عوامل آسیب زای مختلف قرار گیرد . متأسفانه خیلی از افراد توانایی و مهارت لازم برای روبه رو شدن با کسی که از بیماری یا اختلال روانی رنج میبرد را ندارند . به همین دلیل ممکن است رفتاری با بیمار بکنند که منجر به تشدید مشکلات روحی و رفتاری وی شود . در برخورد با بیمار روانی افراد باید از شکیبایی و متانت و پختگی لازم برخوردار باشند و هرگز نباید با افراد بیمار با پرخاشگری و استهزاء و تحقیر و ترحم باشد . بلکه باید اعتماد به نفس و عزت نفس را به بیمار منتقل کند .

آشنایی با فرهنگ های مختلف و نحوه ی برخورد صحیح با آنها .

ایجاد روابط با افراد از فرهنگ های مختلف از اهمیت خاصی برخوردار است . فارغ از آنکه به چه گروه نژادی ، قومی ، مذهبی و با اجتماعی - اقتصادی تعلق دارید . فرهنگ و هویت هایی را که دارید فهرست کنید مثال : در مورد دین ، شهر ، هویت جنسی ، تبار قومی ، شغل ، وضعیت تاهل ، سن و منطقه جغرافیایی تا به شما کمک کند درباره ی هویت ها و فرهنگ های خود بهتر فکر کنید .

چگونه با افراد از فرهنگ های دیگر رابطه برقرار کنیم؟

۱ - در ایجاد روابط با افراد از دیگر فرهنگ ها آگاهانه تصمیم بگیرید.

- ۲- در مکان ها و وضعیت هایی حضور یابید که در آن میتوانید با افرادی از فرهنگ های دیگر آشنا شوید .
 - ۳- به واکاوی پیش داوری های خود در باره افراد متعلق به فرهنگ های دیگر پردازید.
 - ۴- از مردم درباره ی فرهنگ ، رسوم و عقایدشان سوال کنید .
 - ۵- درباره ی فرهنگ و تاریخ مردمان دیگر مطالعه کنید .
 - ۶- به روایت ها و قصه های آنان گوش دهید .
 - ۷- به تفاوت ها در روش های بقراری ارتباط و ارزش های دیگر گروه های فرهنگی توجه کنید .
 - ۸- از اشتباه کردن نترسید و خطر ان را بپذیرید.
 - ۹- یاد بگیرید که متحد دیگران باشید .
- یکی از بهترین راه ها برای ایجاد روابط و دوستی با فراد متعلق به گروه های متفاوت فرهنگی این است که به انها نشان دهید که مایلید در برابر تبعیض بایستید .

افزون بر این ما باید بیاموزیم و خود را مطلع نگه داریم تا بتوانیم معضلاتی را که هر یک از گروه های متفاوت با ان روبه رو هستند را درک کنیم و به جای کنار گود نشستن از فاصله ای دور تماشا کردن ، پایه پای آنها در تلاش هایشان سهم بگیریم.

تأییبست : سرکارخانم سمیرا امیدوار