



به نام خدا

به نتیجه و کامیابی نمی رسد کسی که استاد و مشاور ندارد.

مهارت‌های ارتباطی در مشاوره با دانشجویان

دکتر داود محمدی

زمانی در روابطمان موفقیم که:

- کمیت روابطمان را افزایش دهیم
- کیفیت روابطمان را ارتقاء بخشیم.

تعریف ارتباط:

فرآیند ارسال و دریافت پیام

مهارت ارتباطی :

توانایی برقراری ارتباط به طور مؤثر و کارآمد با دیگران

مؤثر بودن یعنی پیام با احتمال صحت و دقت بیشتری به مخاطب انتقال یافته و بنحو موثرتری در وی تأثیر گذاشته و عکس العمل بهینه او را در پی داشته باشد.

اهمیت ارتباط:

- ۷۵٪ از اوقات زندگی ما صرف ارتباط می شود و در عصر ارتباطات برنده آن کسی است که بتواند خوب ارتباط برقرار کند.
- مهارت ارتباطی خوب به ما کمک می کند روابط سالم و رضایت بخشی را با دیگران داشته باشیم. مهارت های ارتباطی ضعیف می تواند به گونه ای باشد که به سوء تفاهمات و احساسات منفی منجر شود.
- مهارت برقراری ارتباط یکی از پیش بینی کننده های سلامت است.

پیامدهای فقدان مهارت‌های ارتباطی برای اساتید

- ایجاد سوء تفاهم
- نارضایتی از روابط با دانشجو و همکاران
- احساس تنهایی
- کاهش اعتماد به نفس و احساس درماندگی
- آسیب پذیری و کاهش توانایی در مقابله با مشکلات
- انزوا و طرد
- استرس و فشار روانی
- احساس خشم و تعارض
- ناکامی در ارضای نیازها

هدف برقراری ارتباط

- انتقال پیام در قالب:

- انتقال اطلاعات

- بیان نیازها و خواسته ها

- انتقال احساسات



هرم حاکم بر ارتباطات در یک سازمان

قانون، نظم و انضباط

فرهنگ

تعاملات مطلوب

اجزاء ارتباط

۱- پیام

- روشن و واضح، توضیح خواستن برای روشن شدن موضوع
- محترمانه و در چارچوب مناسبات ارتباطی و اداری
- خلاصه گویی
- ترتیب بیان مطالب (زمان بندی، نظم، رعایت نوبت، سرعت گفتار، مکث، جمع بندی)
- متناسب با درک و دریافت شنونده، ملاحظات موقعیتی
- سبک های گفتار: امری، مودبانه، درخواستی - سئوالی، سئوالی، غیرمستقیم

اجزاء ارتباط

۲- فرستنده

- **علاقه و توانمندی:** داشتن یک توانایی حداقلی اساسی در ابراز کلامی و دانش لازم، داشتن ویژگیهای شخصیتی لازم، میل به برقراری ارتباط با دانشجویان، نوع دوستی و دلسوزی، روحیه مسئولیت پذیری، هوش هیجانی، توانایی همدلی و درک نیازهای دیگران، هوش اجتماعی
- دانستن این نکته که مشورت، کاری بسیار دشوار، مسئولیت آور و پرمخاطره است.
- پذیرفتن امکان خطا و اصلاح هرچه سریعتر آنها در فرایند مشاوره

اجزاء ارتباط

۲- فرستنده

- داشتن مشاور / مشاوران خوب دیگر!
- پذیرش و اعتماد
- سایر شرایط لازم؛ بافتار رابطه، وقت، مکان مناسب و ...

❖ عوامل بازدارنده ارتباط مطلوب:

- پیش داوری ها و نظرات قالبی، لقب دادن و برچسب زدن،
تعمیم دادن، تهدید کردن، تمسخر و تحقیر کردن، سخنرانی
کردن، نصیحت کردن، گفتگوی دستوری و آمرانه

اجزاء ارتباط

۳- گیرنده

- هوش و توانایی های عقلانی کلی بهینه همانند قدرت قضاوت مطلوب، استدلال، تحلیل و ...
- ویژگیهای شخصیتی لازم؛ نبود خصایص سایکوپاتی، خودشیفتگی، بی ثباتی شخصیتی و...
- سابقه قبلی داشتن تربیت مناسب در خانواده

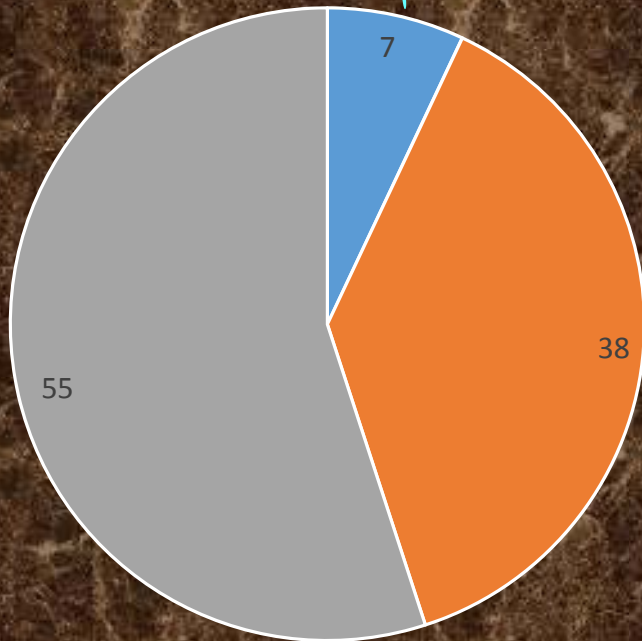
۴- وسیله ارسال پیام: کلامی و غیر کلامی

• انواع ارتباط غیر کلامی:

- تبسم
- تماس چشمی و بدنی
- حالت نگاه
- تن و آهنگ صدا
- وضعیت بدن (ایستادن - نشستن - حرکت)
- ژست های بدنی
- حرکات سر و چهره (ابرو - دهان و ..)
- فاصله فیزیکی
- ظاهر (لباس و آرایش)
- تن آگاهی BODY AWARENESS

اجزاء ارتباط

- ✓ انتقال پیام: ۳۵٪ کلامی و ۶۵٪ غیر کلامی است.
- ✓ تأثیر پیام: ۷٪ کلامی، ۳۸٪ به تن صدا و لحن آن و ۵۵٪ غیر کلامی است.
- ✓ اعتبار علایم غیر کلامی ۵ برابر بیشتر از علایم گفتاری است.



اجزاء ارتباط

❖ نسبت کامل بودن ارتباط =

معنای پیام در ذهن گیرنده
معنای پیام در ذهن فرستنده

۵- بازخورد

- تشویق دانشجویان به ارائه بازخورد

- بازبودن نسبت به این بازخوردها و داشتن روحیه
انتقادپذیری

اجزاء ارتباط

- ۶- شرایط و محیط ارسال پیام
- موانع و محدودیتها (مثلا عملی بودن پیشنهاد)
- قواعد و هنجارها و عرف
- دانش مشترک
- انتظارات



▶ در تله دانشجویان دشوار گرفتار نشوید.

▶ گوش کنید؛ گوش کنید؛ گوش کنید.

▶ افراد را سرزنش نکنید.

▶ تفاوت‌های افراد را بیشتر و بیشتر بشناسید.

▶ فنون مذاکره را یاد بگیرید.

ارجاع به متخصصین سلامت روان

فوریت های روانپزشکی

- وجود افسردگی، اضطراب و سایر اختلالات روانشناختی شدید
- وجود تفکرات مبتنی بر آسیب رسانی به خود یا دیگران

مراحل ارجاع به مرکز مشاوره دانشگاه

- الف) صحبت با دانشجو درباره ارجاع
- ب) داشتن اتفاق نظر در مورد لزوم ارجاع
- ج) اخذ موافقت کامل قبل از ارجاع

تشكر و تقدير

