



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی لرستان

مهارت برقراری ارتباط برای کتابداران

مهوش کلهر

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی

دانشگاه علوم پزشکی لرستان . دانشکده پرستاری بروجرد .

دی ۱۳۹۷

مقدمه

- اگر چه نحوه ارتباط برقرار کردن با افراد مختلف در انواع موقعیتها ، متفاوت می باشد اما اصول ارتباط در موقعیتهای مختلف زندگی اعم خانوادگی- شغلی و اجتماعی و... یکسان است. با فراگیری این اصول و حذف موانع ارتباطی امکان تعمیم یکی به دیگری وجود دارد
- - امروزه ، علاوه بر آموزش مهارت های حرفه ای، کتابداران به واسطه ارتباط مستقیم و فراگیر با دیگران، نیاز به آموزش ارتباط و الگوهای ارتباطی دارند. یک، کتابدار، در محیط کاری و سازمان خود با افراد بسیاری در ارتباط است.
- - از یک لبخند تا برخوردهای بسیار جدی و گفتگوهای طولانی را می توان در چارچوب ارتباط گنجاند.
- - کتابخانه ها به عنوان يك نهاد اجتماعي نیازمند ارتباطات هستند .
- - رفتار ارتباطی مؤثر، هدف به حساب نمی آید ولیکن باید وسیله ای برای کسب هدف تلقی شود

تعریف ارتباط

روبرت گویر در کتاب فراگرد ارتباط می‌گوید:

ارتباط عبارت است از روشی که حداقل متضمن چهار عنصر زیر باشد:

۱. تولیدکننده

۲. علامت یا نماد

۳. دریافت‌کننده

۴. درک معنی

تعریف ارتباطات: انتقال و تبادل اطلاعات، معانی و مفاهیم و احساسها بین افراد در موسسات و سازمان‌ها با واسطه یا بلاواسطه.

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 برقراری ارتباط یکی از پیش بینی کننده های سلامت است.

اهمیت برقراری ارتباط موثر:

- انتقال احساس ها، عقاید، افکار و اندیشه ها در بین افراد

- رشد فرد و جامعه

افرادی که از مهارت های ارتباطی ضعیفی برخوردارند:

- کمتر مورد پذیرش دیگران قرار می گیرند

- ایجاد سوء تفاهم

- اختلال در اعتماد به نفس

- افزایش حس درماندگی

در نهایت زمینه مناسب برای آسیب های روانی و اجتماعی

- مهارت های ارتباطی ضعیف می تواند به گونه ای باشد که به سوء تفاهمات و احساسات منفی

منجر شود

تسهیل کننده های ارتباط

- پذیرش و اعتماد
- ابراز علاقمندی و توجه نشان دادن
- ابراز احساسات
- مثبت نگری ، مثبت گویی، مثبت اندیشی
- تلاش برای درک نیازهای فرد مقابل
- توضیح خواستن برای روشن شدن موضوع
- خلاصه گویی
- رفتارهای غیرکلامی مناسب

عوامل بازدارنده ارتباط

- پیش داوریها و نظرات قالبی
- لقب دادن و برجسب زدن
- تعمیم دادن
- تهدید کردن
- تمسخر و تحقیر کردن
- سخنرانی کردن
- نصیحت کردن
- گفتگوی دستوری و آمرانه

پیامدهای فقدان مهارتهای ارتباطی

- ایجاد سوء تفاهم
- نارضایتی از روابط با دیگران
- 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

نیاز به برقراری ارتباط خود ناشی از:

نیازهای مادی

نیاز به امنیت

نیاز به تعلق و احترام

نیاز به صمیمیت

نیاز به حمایت و تأیید

هدف برقراری ارتباط انتقال پیام است در قالب:

انتقال احساسات

بیان نیازها و خواسته ها

انتقال اطلاعات

انواع کانال های ارتباطی

الف) ارتباطات کلامی: گفتاری و نوشتاری

ب) ارتباطات غیر کلامی: تصاویر، بیانات چهره ای، حرکات و ژست ها.

انواع کانال های ارتباطی

زبان ایما و اشاره
حالات چهره
حالت بدن
تصاویر

ارتباط نوشتاری	ارتباط گفتاری
یادداشت ها	رو در رو
نامه ها	جلسات
گزارشات	ارائه
کامپیوتر ها	تلفن
آگهی های دیواری	پست تصویری

اجزای ارتباط

- پیام
- فرستنده
- گیرنده
- وسیله ارسال پیام
- بازخورد
- شرایط و محیط ارسال پیام
- (موانع و محدودیتها- قواعد و هنجارها و عرف -دانش مشترک-رخدادهای پیشین-انتظارات)

نکته

- اگر پیامی ارسال گردد ولی آن پیام دریافت نگردد یا اینکه
 - کامل دریافت نگردد، اصطلاحاً **سوء تفاهم** بوجود می آید.
 - **مهارت داشتن در ارتباط مانع سوء تفاهم می گردد**
- کلیدهای برقرای ارتباط

دوستانه رفتار کنید.

صادق باشید.

نیت تان سازنده باشد

✓ مهارت‌های انتقال پیام

- کلامی verbal
- غیرکلامی nonverbal

✓ مهارت‌های دریافت پیام

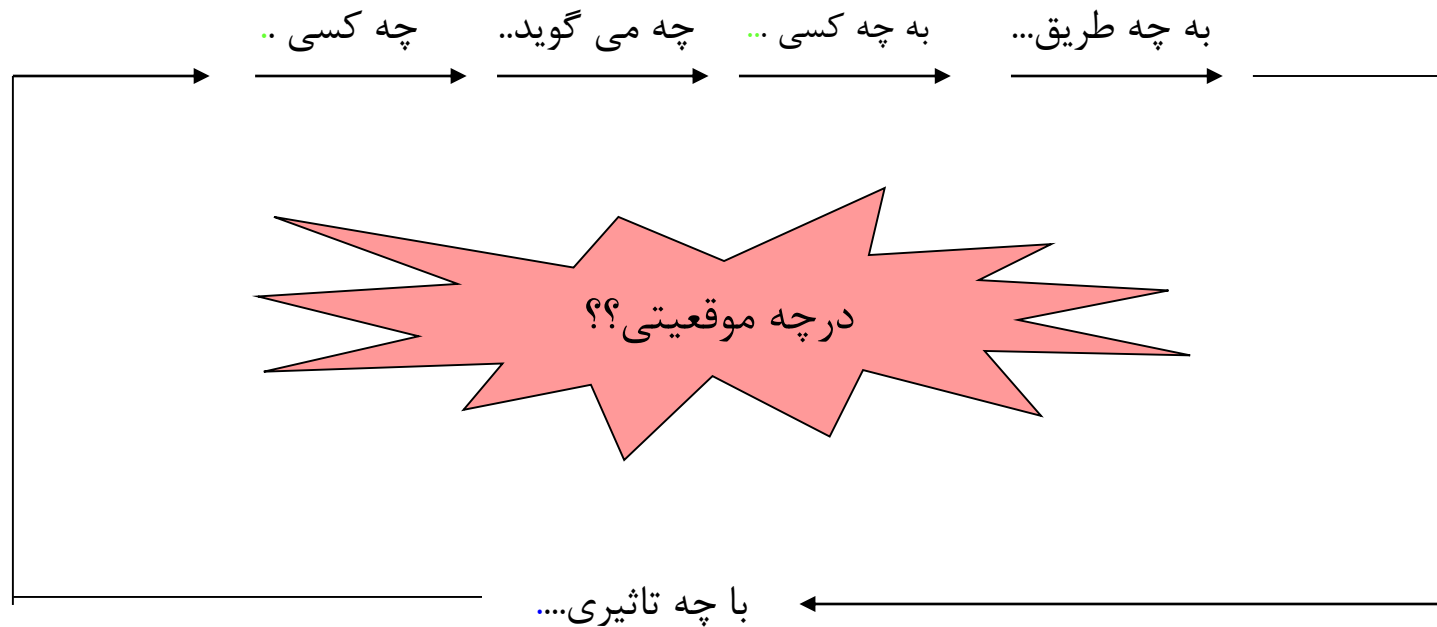
- گوش دادن
- مشاهده کردن
- پاسخ دادن

- **کلامی** : مربوط به کلمات بیان شده و دیگر اصواتی هستند که اطلاعات و معنی را می رسانند .
- **غیر کلامی** : مربوط به حرکات سر و بدن هستند که قسمتی از اطلاعات را تشکیل می دهند .

فرآیند ارتباطات

Harold Lasswell

هارولد لس ول



تأثیر عامل موقعیت در ارتباطات

❖ فاصله جغرافیایی از جمله عوامل موقعیت است که در فرآیند ارتباطات تأثیر گذار است،
مثل:

- صمیمانه: کمتر از ۵۰ سانتی متر (با توجه به فرهنگ)، مطالب محرمانه
- شخصی: از ۵۰ سانتی متر تا ۱ متر و ۲۰ سانتی متر (دوستانه)
- اجتماعی: ۱۲۰ تا ۳۶۰ سانتی متر (فاصله روانشناختی)
- عمومی: بیش از ۳۶۰ سانتی متر (سخنرانی برای عموم، استفاده از اشارات)

..... در خصوص

- اهمیت برقراری ارتباط موثر:
 - انتقال احساس ها، عقاید، افکار و اندیشه ها در بین افراد
 - رشد فرد و جامعه
- افرادی که از مهارت های ارتباطی ضعیفی برخوردارند:
 - کمتر مورد پذیرش دیگران قرار می گیرند
 - ایجاد سوء تفاهم
 - اختلال در اعتماد به نفس
 - افزایش حس درماندگی
 - در نهایت زمینه مناسب برای آسیب های روانی و اجتماعی

مناطق ارتباطی انسان

- ۱- بخشی از رفتارها و نگرشهای که برای خود و دیگران شناخته شده باشد، ناحیه عمومی می نامند.
 - ۲- حوزه‌های را که برای خود ناشناخته ولی برای دیگران شناخته شده است، ناحیه کور می گویند.
 - ۳- حوزه‌ای که برای خود شناخته شده ولی برای دیگران ناشناخته است، ناحیه خصوصی می نامند.
 - ۴- حوزه‌ای که برای خود و دیگران ناشناخته است، ناحیه ناشناخته گویند.
- بهترین حالت برای افزایش برقراری ارتباط، بزرگ شدن ناحیه عمومی است.

ارتباطات انسان با انسان به انواع زیر تقسیم میشود

- ارتباط با خود
- ارتباطات میان فردی
- ارتباطات گروهی
- ارتباطات جمعی

یادمان باشد!

هیچکس نخواهد توانست در به کار بردن مهارت های ارتباطی بی نقص و کامل عمل کند. مهارت توانائی انجام کاری است. دانش ضمنی است.

عوامل باز دارنده ارتباط در همه ما وجود دارند؛ مهم آن است که:
(۱) به سبب نا آگاهی و بی مهارتی به طور مستمر مرتکب قطع ارتباط نشویم، و

(۲) اگر مرتکب شدیم بتوانیم موقعیت را به خوبی مهار و مساله را حل کنیم.

هدف ما در این نشست آشنا شدن با این مهارت ها است

می گوئیم آشناشدن زیرا:

مهارت با عمل و تکرار آن عمل در
محیط زندگی واقعی پدید می آید.

مهارت های لازم برای برقراری ارتباط

- ۱- گوش شنوا داشتن
- ۲- تماس چشمی
- ۳- سؤال کردن: در هنگام ارتباط از طرف مقابل سؤال هایی را بپرسیم که او احساس کند حواس ما به او است
- ۴- تأیید و تأکید از طریق حرکات غیر کلامی (سرتکان دادن)
- ۵- تعبیر و تفسیر گفته ها
- ۶- زیاده روی نکردن در صحبت
- ۷- بازخورد دادن به طرف مقابل
- ۸- تغییر نقش گوینده و شنونده به آرامی

چند نکته:

- ۱- شنیدن با گوش دادن فرق دارد: شنیدن فقط گرفتن ارتعاشات صوتی است گوش دادن معنا بخشی به شنیده هاست .
- ۲- به شایعات گوش دهید : شایعات واکنش و پاسخی هستند به وضعیت های مهم برای کارکنان، موقعیت های مبهم از نظر آن ها و شرایط و موقعیت هایی که موجب اضطراب و دلواپسی آن ها می شوند.
- ۳- مردان و زنان به گونه ی متفاوتی ارتباط برقرار می کنند: مردان معمولاً از گفتگو به منظور تأکید موقعیت خودشان استفاده می کنند و در حالی که زنان اغلب آن را برای برقراری ارتباط مورد استفاده قرار می دهند.
- ۴- قدرت کردار شما بیشتر از قدرت گفتارتان است: اعمال شما با صدایی بلند تر از گفتارتان سخن می گویند

بدون حمایت جدی مدیران و تصمیم گیران، به کارانداختن مهارت های ارتباطی توسط پرسنل بسیار محدود و مشکل می شود!

راهکارهای تقویت به کار گیری مهارت ها :

۱. آموزش مستمر این مهارت ها در حین خدمت
۲. ترتیبات و تنظیمات صحیح در محیط کار:
۳. ارزشگذاری برای به کار گیری این مهارت ها بازخواست در غیر این صورت
۴. فضای مناسب کار و فعالیت

فواید به کار بستن مهارت های ارتباطی در شغل های غیر انتفاعی

۱. منافع مستقیم شخصی:

- ✓ مصون ماندن از استرس ناشی از درگیری
- ✓ احساس خوشنودی و توفیق و عزت نفس

۲. منافع غیر مستقیم

- ✓ بالا رفتن حیثیت حرفه و سازمان
- ✓ تقویت قوام اجتماع: پیشگیری از رفتارها و بینش های غیراجتماعی
- ✓ تقویت احساس رضایت از جامعه در مردم
- ✓ خوب و بد ارتباط در نهایت به خود ما و کسانی که برای ما مهم هستند باز می گردد

۶ نیاز اساسی انسان از دیدگاه آنتونی رابینز:

- آسایش و اطمینان (Certainty / Comfort)
- تنوع (Variety) و انعطاف پذیری
- مهم بودن و با ارزش بودن (Value/Significance)
- عشق و ارتباط (Love / Connection)
- رشد و تعالی (Growth)
- کمک به هم نوع (Contribution)

از نظر رابینز هر نوع ارتباطی نوازش کننده یک یا چند نیازهای ۶ گانه مهم انسانی است.

انواع ارتباط

۱. ارتباط های غیر کلامی:

- ارتباط چشمی
- تن صدا
- لمس
- ژست ها (حالات، اطوار، اداها و..)
- وضعیت بدن (Body Language)
- ظاهر فیزیکی (لباس پوشیدن و....)
- گوش دادن

۲. ارتباط های کلامی:

- خواندن
- نوشتن
- گفتن
- شنیدن

انواع مهارت های ارتباطی

مهارت ها در تماس های رو یا رو یا چهره به چهره
مهارت ها در تماس های تلفنی • مهارت ها در نوشتن
مهارت ها در موقعیت های دشوار (شکایت یا خشم)

ماهیت ارتباط

در تمام انواع آن، ارتباط یک عمل دو طرفه است که هدف از آن رسیدن به نتیجه رضایت بخش برای هر دو طرف است.

چه رو در رو، چه تلفنی، چه مکاتباتی، چه دوستانه و چه دشوار، عواملی وجود دارد که بر نتیجه اثر می گذارند:

مهارت ها در تماس های رو یا رو

مزایای تماس رو در رو:

- بهتر فهمیدن مراجعه کننده با خواندن زبان تن او علاوه بر شنیدن حرف های او
- بهتر فهماندن به مراجعه کننده با استفاده از زبان تن، علاوه بر کلام
- تاثیر بیشتر بر مراجعه کننده در به خاطر داشتن او در محیطی که متعلق به ما است

اهمیت فوق العاده نخستین تاثیر:

نخستین تاثیر تکرار نمی شود!

- روی گشاده/لبخند
- نگاه و تماس چشمی
- زاویه مناسب بدن، چهره، وضع دستها
- آراستگی ظاهر: صورت، لباس (رنگ و مدل)
- آرایش؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟

گوش دادن فعال: تفاوت عظیم میان شنیدن و گوش دادن

- بر آنچه که شخص می گوید تمرکز کنید (کارهمزمان؟ تلفن؟)
 - توجه و درک خود را به مخاطب نشان دهید
 - همراه با پیشداوری به سخن گوش نکنید
- درک خود را با بازگو کردن سخن مخاطب به او چک کنید
 - با سؤال کردن بیشتر اطلاع به دست بیاورید
- حرفهای او را جمع بندی و خلاصه و برایش بازگو کنید
 - از نکات مهم یادداشت بردارید

شنوایی فعال

- ❖ بسیاری از افراد به اشتباه گمان می کنند که شنیدن همان گوش دادن است. واقعیت آن است که شنیدن به معنی دریافت و درک صداهاست (عملی بدون اراده)
- ❖ اما گوش دادن عملی انتخابی که علاوه بر دریافت و تفسیر محرک های شنیداری به رمزگشایی و تفسیر پیام های شنیداری نیز می پردازد
- ❖ **مثال:** شما با دوست خود در ایستگاه قطاری مشغول صحبت کردن هستید، شما صداها را بسیاری بجز صدای دوستان را می شنوید و تنها به حرف های دوست خود توجه می کنید(شما آن صداها را می شنوید اما به دوست خود گوش می کنید)

مهارت ها در تماس های تلفنی

ارتباط تلفنی شکل در حال رواج ارتباط مردم با سازمان ها است

مزایای تماس تلفنی از لحاظ ارتباطی؟

معایب تماس تلفنی از لحاظ ارتباطی؟

پاسخ به تلفن

در فاصله ۲ تا ۴ زنگ گوشی را بردارید

خوش آمد بگوئید

نام سازمان را بیان کنید

خود را معرفی کنید

پرسید چه کمکی از دست شما بر می آید

جواب تشکر تلفن زننده را بدهید بعد قطع کنید

تماس تلفنی

- مواظب لحن حرف زدن خود باشید. متین و با علاقه حرف بزنید (یکنواخت و بی حال حرف نزنید)
- شمرده و واضح حرف بزنید. بیشتر از مورد تماس رویارو مطمئن شوید حرف طرف را فهمیده اید و او حرف شما را فهمیده است.
- پیام بگیرید و در اولین فرصت به شخصش برسائید. هرگز نگوئید بعدا تلفن بزن.
- اگر شخصش را نیافتید به تلفن زننده اطلاع دهید
- صدا در پس زمینه نباشد

به تکلم، به خموشی، به تبسم، به نگاه
می توان برد به هر شیوه دل آسان از من

”کلیم کاشانی“

ابزار ارتباط

- ارتباط می‌تواند به صورت **شفاهی و کتبی** برقرار شود که هر یک از این دو نوع ارتباط دارای دو وجه کلامی و غیر کلامی است. تابلوهای راهنمایی و رانندگی، کارت تبریک، پوستر، یک مکالمه تلفنی، یک مکالمه رو در رو، یک نامه اداری، مثال‌هایی از اشکال گوناگون برقراری ارتباط است. در ارتباطات شفاهی و کتبی در بخش کلامی یا زبانی، کلمات و دستور زبان پیغام حایز اهمیت است.
- همچنین در ارتباط شفاهی و در بخش **فرازبانی**، مواردی مانند بلندی صدا، لحن، لهجه، سرعت کلام و در ارتباط کتبی، نوع خط، رنگ جوهر، شکل و اندازه حروف تاثیرگذارند. در بخش غیر کلامی در ارتباط شفاهی مواردی همچون نحوه ارتباط چشمی، حالات و حرکات بدنی، فاصله فرستنده از گیرنده و ژست‌های چهره حایز اهمیت است و در ارتباط کتبی، رنگ زمینه کاغذ و اشکال زمینه کاغذ روی مخاطب تاثیرگذار است.

نتایج یک پژوهش جالب

- تحقیقات نشان داده است که در فرآیند ارتباط، بخش **غیر کلامی** بیش از **۵۵ درصد** از انتقال معنی را به عهده دارد. در بخش کلامی نیز قسمت **فرازبانی ۳۸ درصد** از فرآیند ارتباط را به خود اختصاص داده‌اند یعنی برعکس آنچه تصور می‌کنیم سهم بخش **زبانی** مانند کلمات و جملات و دستور زبان در فرآیند ارتباط **کمتر** از **۱۰ درصد** است. بنابراین توجه به میزان اهمیت این اجزا می‌تواند فرد را در برقراری ارتباط مناسب‌تر و کامل‌تر یاری دهد.

ویژگیهای اثربخش در ارتباطات میان فردی

مساوی:

ایجاد فضای تساوی
عدم توجه به موقعیت اجتماعی

حمایت گری:

عدم مقابله (لاک دفاعی)
سکوت مثبت گرا
حمایت با یقین و اطمینان

مثبت گرایی:

خود مثبت بینی
انتقال احساس مثبت به دیگران
ابراز تمایل مثبت به ارتباط

گشودگی:

خودگشودگی فرستنده
پیام بروز صادقانه
دراختیار گذاشتن احساسات

همدلی

پرهیز از ارزیابی رفتار دیگران
درک احساس و عواطف فرد
براساس نگرش فرد تجربه کردن

BODY LANGUAGE

اهمیت زبان تن در ارتباط های انسانی:
اکثر رفتارهای ما حاوی پیام است

زبان بدن:

- یک زبان باستانی است که در طی نسل های مختلف به ما به ارث رسیده است و همه ما بصورت ناخودآگاه از آن استفاده می کنیم و یا تحت تاثیر آن قرار می گیریم.
- این زبان آموختنی نیست بلکه بیاد آوردنی است.
- حالات و حرکات بدن کد های این زبان محسوب می شوند.
- می توانیم با رمز گشایی و تسلط بر این زبان کاری کنیم تا بر ارتباط مسلط شویم.
- توسط زبان بدن می توانیم پیام آرامش و اطمینان را به سوی دیگران ارسال کنیم . سرعت دریافت این پیام از طریق زبان بدن صدها برابر سرعت زبان های دیگر است.

سر:

- سر تکان دادن (بالا و پایین): کمک می کند دیگران آرامش بیابند و نشانگر توافق است.
- سر تکان دادن (چپ و راست): تکان دادن سر از یکسو به سوی دیگر دال به مخالفت و بی علاقگی است.

چانه

- **نوازش چانه (دست به چانه):**

این علامت نشانگر آن است که توجه شنونده با دقت کامل و مشتاقانه به تک تک واژه هایی است که شما می گویند. این حرکتی متفکرانه است که معمولاً توسط مردی که ریش ندارد انجام می شود.

- **مالش چانه:**

این ژست اندکی متفاوت بوده و توسط حرکت انگشت اشاره بر سراسر پایین چانه انجام می گیرد و می تواند نشانگر آن باشد که شنونده حرف شما را باور ندارد.

- **تکیه دادن چانه:**

گذاشتن دست ها زیر چانه می گویند: « من حوصله ام سر رفته ». فرد ممکن است بخواهد خود را مشتاق جلوه دهد اما پیام واقعی آن چنین است: « من نمی توانم روی سخن شما تمرکز کنم ».

مالش گردن:

مالش گردن تردید را در مورد موضوع گفته شده و یا شنیده شده آشکار می سازد. این ژست معمولا توسط انگشت اشاره روی کنار گردن درست زیر گوش پدید می آید.

خمیازه کشیدن:

- خواب آلودگی تنها علت خمیازه نیست بلکه «خمیازه اجتماعی» نیز وجود دارد. خمیازه ای که در یک موقعیت استرس زای خفیف پدید می آید. هنگامی که مردد هستید چه کاری می خواهید انجام دهید، خمیازه روشی است برای خریدن زمان.

کج کردن سر روی شانه ها:

- کج کردن سر به سمت راست یا چپ نشان دهنده دوستی و علاقه مندی برای برقراری ارتباط است.
- این کار همچنین برای بیان شرمندگی، خجالت و گاه برای کوتاه آمدن در برابر رئیس به کار می رود و بطور کلی علامت انفعال و شرمندگی است.
- کج کردن بیش از حد سر روی شانه نشانه انفعال حقارت و شرمندگی است.

چشم‌ها:

- **مالش چشم:** زمانی که فردی چشمش را با انگشت اشاره مالش می‌دهد نشانگر فریب و نیرنگ می‌باشد. البته این موضوع صد در صد نیست بلکه یک علامت است. از آن جایی که فرد می‌خواهد تماس دیداری را قطع کند بهانه‌ای بدست می‌آورد که به این طرف و آن طرف نگاه کند. این حرکت غیر ارادی نشانگر آن است که فرد دارد دروغ می‌گوید.
- **چشمان بسته:** برای لحظه‌ای طولانی‌تر از چشم بر هم زدن متعارف؛ « به حرف زدن خود پایان بده»

چشم‌ها:

- **نگاه مختصر به اطراف:** این نگاه ژستی خجالت گونه است.
- **نگاه خیره شدید:** این نشانه خلق تهاجمی، سلطه جویانه و تهدید آمیز است.
- **چشمک:** علامتی زیرکانه، نشانه وجود رمز و رازی بین دو فرد
- **ابروهای گره خورده:** پدید آمدن شیار بین دو ابرو. دلالت بر اضطراب، درد، ترس و یا آمیزه ای از این هیجانات

دهان:

- **خنده زورکی:** این نیشخند کنترل شده تا چشم‌ها گسترش نمی‌یابد. این حالت نشان‌دهنده نداشتن صداقت در ارتباط است.
- **قلم به دهان:** نشان‌دهنده تمرکز فرد و احساس نیاز برای رسیدن به یقین است.

دهان:

- **تبسم با دهان گشوده:** دندان های بالا نمایان شده و به شخصی که با شما گفتگو می کند می فهماند که مایل هستید بیشتر با او آشنا شوید.
- **تبسم با لبان بسته:** جهت ادای احترام و ادب و نزاکت است.

دست ها (از مچ تا سر انگشتان):

- **دست دادن محکم:** اغلب اوقات در موقعیت های سیاسی و دیپلماتیک کاربرد دارد. نشانه سعی در برتری جویی و سلطه گری است(بی تردید می توان فهمید اینجا چه کسی فرمان می دهد)
- **دست دادن شل:** دست هایش مانند ماهی شل است. عدم تمایل به دوستی و صمیمیت، همچنین نشانه ضعف، مطیع و تسلیم بودن
- **دست دادن با هر دو دست:** نشانه راستی و صمیمیت زیاد

دست ها

- **دست های پنهان:** ژست مرموز و آب زیرکانه. منظور فرد: « مایل به گفتگو با شما نیستم»
- **دست ها به روی زانو:** وقتی کف دست ها به طرف بالا باشد، شخص گشاده رو و پذیراست و اگر رو به پایین باشد ممکن است پای فریبکاری در میان باشد.

دست ها

- **یک مشت پوشیده با دست دیگر:** فرد در این حالت خشمگین است اما می کوشد خود که آرام بماند. به اصطلاح خود را کنترل کند. مواظب این فرد باشید.
- **حرکات تند دست:** شخصی که می خواهد عقایدش را تحمیل کند، دستش را به طرف مقابل پرتاب می کند در حالات خفیف تر انگشتان اینکار را انجام می دهند.

دست ها

- دست کشیدن میان موها: فرد نمی داند چه چیز بگوید و تردید در فرد وجود دارد.
- دست ها به پشت: فرد وضعیت را تحت کنترل دارد : « من راحت هستم».
- دست های گره خورده در جلوی سینه: یعنی «من تمایل ندارم به چیزی که با عقاید در تضاد باشد گوش دهم»

پاها:

- **تکان دادن پاها:** یک پا روی پای دیگر و در حال تکان خوردن ؛ پیام این است: «من حوصله ام سر رفته»
- **انداختن پاها روی هم در ناحیه زانو:** مفهوم « من بسیار آسوده خاطر هستم». سمت پای آویزان تمایل فرد به آن طرف را نشان می دهد.
- **قوزک پا روی زانو:** عملی مردانه؛ مفهوم « من قاطعانه از حقوقم دفاع می کنم، اما با آرامش هستم» این همان ژست کابویی است.

وضعیت تنه و بدن:

- **روی لبه صندلی:** فرد گوش به زنگ، مصمم و مشتاق به در میان گذاشتن عقاید و احساسات خود می باشد
- **هر دو پا به روی زمین:** افرادی که اینگونه می نشینند، واقع بین، مستقل، عملگرا و منظم هستند؛ آنها مایلند که شما بدانید که وضعیت را تحت کنترل دارند. پیام این گروه چنین است: « اطراف من مراقب حرکات باش، من جدی هستم»

وضعیت تنه و بدن:

- **گام های کوتاه و بلند:** گام های بلند نشانه یک حالت مطمئن و با صراحت می باشد اما گامهای ریز با شانه های قوز کرده فرد را ترسو و آسیب پذیر می نماید.
- **به دیوار تکیه زدن:** زمانی که شما به دیوار یا درب ورودی با آرامش خاطر بسیار تکیه می دهید، به دیگران می گوید که بمانند. روشی برای طولانی تر کردن گفتگو

منابع:

- جامعه شناسی ارتباطات :باقر ساروخانی .اطلاعات
- جامعه شناسی وسایل ارتباط جمعی :دکتر ساروخانی .دکتر محسنی .اطلاعات
- ارتباط شناسی : دکتر محسنیان راد
- وسایل ارتباط جمعی:کاظم معتمد نژاد-دانشکده علوم و ارتباطات اجتماعی
- مبانی تبلیغ –حسن زورق. انتشارات سروش
- قدرت تلویزیون .علی اسدی . انتشارات امیر کبیر
- روانشناسی ارتباط . انتشارات نشر دانشگاهی

سه عنصر اصلي براي داشتن خدمات كتابخانه اي
خوب

فضاي خوب: ساختمان و تجهيزات مناسب

منابع اطلاعاتي خوب

کتابدار خوب: به کار گرفتن مهارت هاي ارتباطي

اصول

چرا مهارت های ارتباطی را به کار
ببندیم وقتی برای ما نفع فوری ندارد؟

فایده های به کار بستن مهارت های ارتباطی در شغل های غیر
انتفاعی (حتی اگر مدیر به آن پاداش ندهد!)

• **منافع مستقیم:**

- مصون ماندن از استرس ناشی از درگیری
- احساس خوشنودی و توفیق و عزت نفس حاصل از تحسین دیگران

• **منافع غیر مستقیم**

- بالا رفتن حیثیت حرفه کتابداری و شأن کتابداران
- بالا رفتن حیثیت کتابخانه ها و سازمان مربوطه
- پیشگیری از رفتارهای ضداجتماعی و جرم
- ایجاد احساس رضایت از جامعه در مردم و تقویت قوام جامعه (= سرمایه اجتماعی)

خوب و بد ارتباط در نهایت به خود ما و عزیزان ما باز می گردد

اهمیت ویژه مهارت های ارتباطی در محیط کتابخانه

- کتابخانه ها ترویج دهنده فکر، دانش، و فرهنگ هستند (یا باید باشند!)
- در صورت روبه رو شدن با سختی و ناگواری، مردم از کسب دانش، اطلاع، و پرورش فکر خود دست می کشند

نتیجه؟

مردم از نظر فکری و شناختی و ذوقی فقیر می شوند

فکر، دانش و ذوق مردم

=

سرمایه اجتماعی یک ملت و عامل اصلی توسعه و بهروزی آن

هیچ از خودتان پرسیده اید چرا در ثروتمند ترین کشورها، عضویت و استفاده از کتابخانه های عمومی برای همه آزاد و مجانی است؟

دلیل علمی که چرا

در صورت روبه رو شدن با سختی و ناگواری، مردم از کسب دانش، اطلاع، و پرورش فکر خود دست می کشند

نیاز به شکوفایی

نیاز به عزت نفس

نیاز اجتماعی (پذیرفته شدن)

نیاز به امنیت

نیازهای بدنی

یادمان باشد!

- ادعای بی نقص عمل کردن بی جاست. اما مهم آن است که:

- به سبب نا آگاهی و بی مهارتی به طور مستمر مرتکب خطا نشویم، و

- اگر مرتکب خطا شدیم بتوانیم موقعیت را به خوبی مهار و مساله را حل کنیم.

هدف ما در این کلاس آشنا شدن با این مهارت ها است، چون:

مهارت با عمل و تکرار عمل

در محیط زندگی واقعی به وجود می آید!

فنون

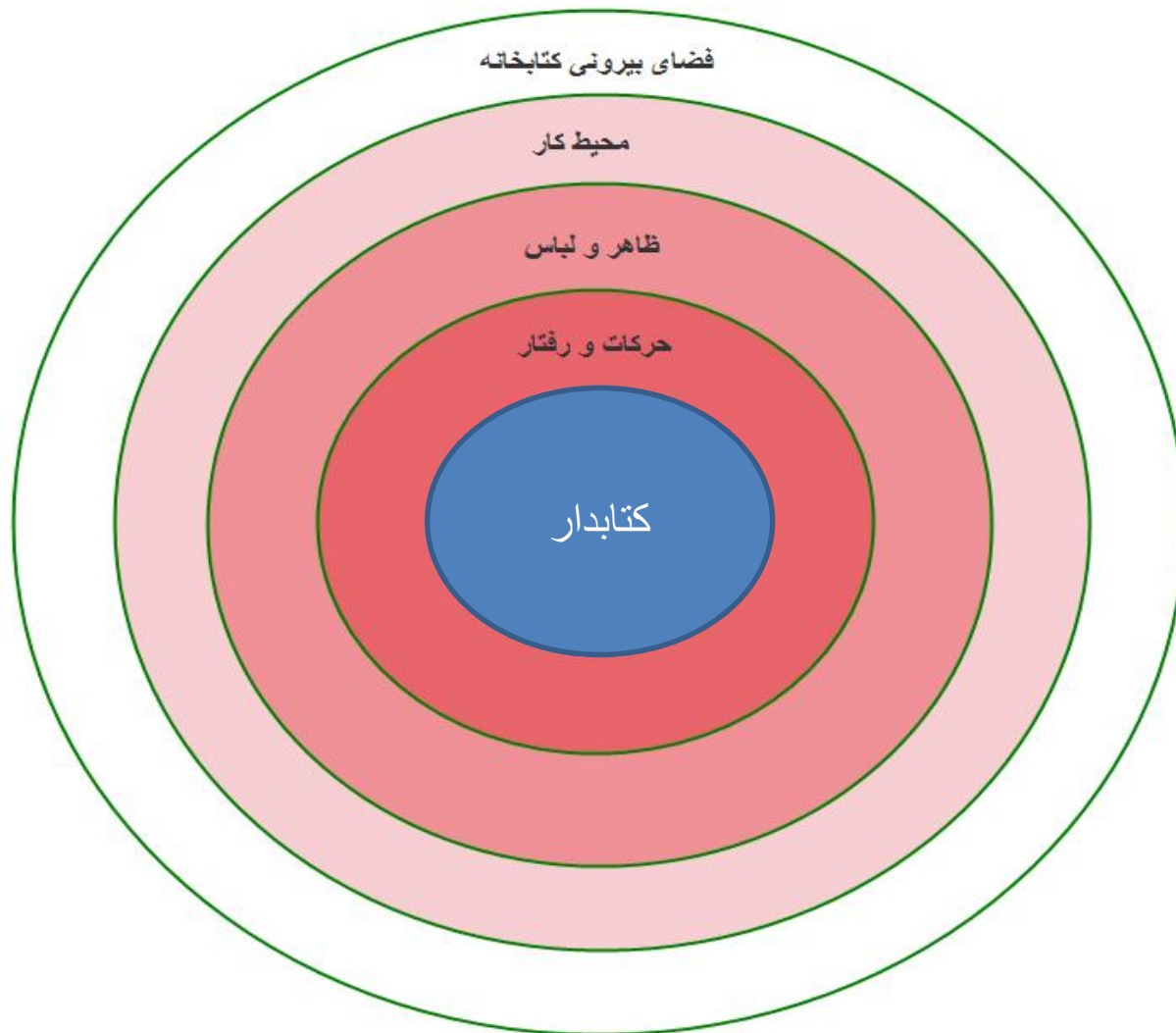
۱. فنون تماس حضوری
۲. فنون تماس تلفنی
۳. فنون اداره کردن موقعیت های دشوار

۱. فنون تماس حضوری

الف. ارتباط غیر کلامی (زبان بدن/تن)

ب. ارتباط کلامی

حلقه های ارتباط غیر کلامی (زبان بدن) در کتابخانه



ارتباط غیر کلامی

- موقعی که مطمئن شدیم، مراجعه کننده به طرف ما می آید، رویمان را به او برگردانیم و نشان بدهیم که متوجه او شده ایم
- تماس چشمی
- حالت صورت
- زاویه مناسب بدن، چهره، وضع دستها
- آراستگی ظاهر، صورت، لباس (رنگ و مدل)
- نظافت بدن و لباس
- نظافت و آراستگی محیط میز امانت
- آراستگی محیط کتابخانه
- آراستگی محوطه بیرونی کتابخانه

**اهمیت فوق العاده اولین برخورد:
اولین برخورد قابل تکرار نیست!**

ارتباط کلامی

شنیدن نه!
گوش دادن بله!

چطور گوش بدهیم؟

مواردی که باید در همه مکالمه ها رعایت کنیم

- تمام حواسمان را به مراجعه کننده متمرکز کنیم (کار همزمان، صحبت باتلفن، خوردن و جویدن ممنوع!)
- توجه و درک خود را با نگاه و حرکات چهره و کلام به مخاطب نشان دهیم
- همراه با پیشداوری به سخن گوش نکنیم

چطور گوش بدهیم؟ (ادامه)

مواردی که باید در مکالمه های طولانی یا پیچیده به خصوص با کودکان، سالخوردگان، کسانی که مشکل تکلم یا شنوایی دارند، کسانی که زبان و گویش متفاوت دارند باید رعایت کنیم:

- درک خود را با بازگو کردن سخن مخاطب به او چک کنیم
- با سؤال کردن بیشتر اطلاع به دست بیاوریم
- حرفهای او را جمعبندی و خلاصه و برایش بازگو کنیم
- از نکات مهم یادداشت برداریم

چطور جواب بدهیم؟

مواردی که باید در همه مکالمه ها رعایت کنیم:

- موقع پاسخ دادن به مخاطب خود نگاه کنیم
- دقیقا پاسخ سئوالی را بدهیم که از ما پرسیده اند
- پاسخ آگاه کننده بدهیم حتی اگر زمان می گیرد
- شمردن و واضح حرف بزنیم
- ضمیر و فعل دوم شخص مفرد به کار نبریم
- در پایان گفتگو رفتاری که نشان عجله باشد، از خود بروز ندهید
- آخرین حرفتان پاسخ دادن به تشکر مراجعه کننده بدون عجله ، و با آرامش و خوشروئی باشد.

چطور جواب بدهیم؟ (ادامه)

مواردی که باید در مکالمه های طولانی یا پیچیده به خصوص با کودکان، سالخوردگان، کسانی که مشکل تکلم یا شنوایی دارند، کسانی که زبان و گویش متفاوت دارند باید رعایت کنیم:

- دلیل هر تاخیر در پاسخ را به سرعت توضیح دهیم
- پاسخ مختصر و متمرکز بر سؤال باشد
- اطمینان حاصل کنیم که طرف حرف ما را فهمیده است
- در صورت نیاز، گفتگو را با پرسیدن سؤال های مفید و سازنده ادامه بدهیم

۲. فنون تماس تلفنی

مزایای تماس تلفنی از لحاظ ارتباطی؟
معایب تماس تلفنی از لحاظ ارتباطی؟

پاسخ به تلفن

وظیفه کتابدار در پاسخ به تلفن در کتابخانه ها:

– در فاصله ۲ تا ۴ زنگ گوشی را بردارد

- وقت به خیر بگوید
- نام سازمان را بگوید
- خود را معرفی کند
- بپرسد چه کمکی از دست او بر می آید

و پس از پایان گفتگو:

– جواب تشکر تلفن زننده را بدهد بعد قطع کند

تماس تلفنی

- مواظب لحن حرف زدن خود باشید. متین و با علاقه حرف بزنید (یکنواخت و بی حال حرف نزنید)
- شمرده و واضح حرف بزنید. بیشتر از مورد تماس رویارو مطمئن شوید حرف طرف را فهمیده اید و او حرف شما را فهمیده است.
- اگر فرد مورد نظر تلفن زنده در دسترس نبود، هیچوقت نگوئید:
“نیست. بعداً تلفن بزنید”
- بلکه پرسید:
- **“می خواهید پیغام بگذارید؟”**
- اگر قبول کرد، پیغام بگیرید و در اولین فرصت به آن فرد برسانید.
- اگر گیرنده را پیدا نکردید، به کسی که تلفن زده، اطلاع دهید (کمتر هزینه دارد!)

۳. فنون اداره کردن موقعیت های دشوار:
شکایت و خشم

نکته مهم:

رسیدگی صحیح به شکایت و خشم به معنای تسلیم در برابر خواهش یا رفتار نادرست و تنبیه نکردن
خطاکار نیست!

تفاوت های شکایت و خشم از لحاظ ارتباطی

موقعیت خشم

موقعیت شکایت

موقعیت عادی



%۰

%۵۰

%۱۰۰

چرا شکایت فرصت است؟

- نشان می دهد چه چیز برای مردم مهم است؛
- در صورت حل و فصل موجب تقویت ارتباط و افزایش شدید رضایت می شود؛
- نشان می دهد چه چیزهایی در کتابخانه نیاز به اصلاح دارد.

تحقیقات نشان داده است که تنها ۵% مردم به خود زحمت شکایت کردن می دهند
۹۵% بقیه با نارضایتی خود چه می کنند؟
آن را فراموش می کنند؟

نباید ها و بایدها در رسیدگی به شکایت!

ابتدا چه نبایدها در رسیدگی به شکایت

- با پيشداوری برخورد نکنيد
از اول فرض نکنيد شکایت بی مورد است
- عذر تراشی نکنيد
توضیح دادن چیزی را توجیه نمی کند
- مسئولیت را به گردن کسی نیندازيد و کسی را سرزنش نکنيد
آنچه مهم است رسیدگی و حل و فصل شکایت است

در رسیدگی به شکایت چه باید کرد؟

- خوب گوش کنید تا درک روشن از مساله به دست آورید
- با حرکات و کلام خود نشان بدهید که وضع و حالت او را درک کنید
- به خاطر مطرح کردن شکایت از او تشکر کنید
- اگر به نتیجه رسیدید که شکایت به حق است، معذرت بخواهید
- اگر به نتیجه رسیدید که شکایت به حق نیست، شکایت او را مرور کنید و
برایش توضیح دهید که کجا اشتباه می کند
- مشکل را از آن خود بدانید اقدام کنید و تلاش کنید آن را حل کنید
- پیگیری کنید مشکل حل شده باشد (هزینه آن کمتر است)
- اگر نتوانستید مشکل را حل کنید، ریاستان را صدا بزنید بیاید، یا خودتان
شاکي را به دیدن او ببرید.

ویژگی های موقعیت خشم

- معمولا حاصل رسیدگی درست نکردن به شکایت است
- برخلاف شکایت، کم آن هم زیاد است!
- ارتباط در این موقعیت تقریبا قطع است.
- شخص عصبانی گوشش کمتر می شنود اما چشمش به هر حرکتی بسیار حساس می شود.
- اگر با آن بد برخورد شود و از کنترل خارج شود، می تواند به فاجعه بینجامد

در خنثی کردن خشم چه مهم است؟

- احساس شما: به خود می‌گیرید؟ برانگیخته می‌شوید؟
- رفتار شما: با رفتار خود مقابله را می‌رسانید یا تسلیم، یا کنترل بر وضعیت را؟
- اطلاعات شما: آگاهی از قوانین و مقررات

خشم را به شکایت، بعد به رضایت تبدیل کنیم!

موقعیت خشم

موقعیت شکایت

موقعیت عادی



%۰

%۵۰

%۱۰۰

در مقابل شخص عصبانی این کارها را نکنید:

- دست به سینه نایستید
- با انگشت به طرف اشاره نکنید
- بالای سر او به حال تهدید خم نشوید
- خیلی به او نزدیک نشوید
- رویتان را از او برنگردانید
- او را تهدید نکنید
- از او به سرعت دور نشوید
- به بدنش دست نزنید مگر آنکه مطمئن باشید خیلی عصبانی نیست

در مقابل شخص عصبانی این کارها را بکنید:

- در وضعیت آرام و گارد باز بایستید
- دستها به حالت آزاد در دو طرف بدن و کف آنها به بیرون باشد
- تماس چشمی مکرر داشته باشید تا نشان دهید به او گوش می دهید
- سر تان را به علامت اینکه می فهمید چه می گوید آرام تکان دهید
- با اعتماد به نفس نشان دهید که می توانید مساله را حل کنید.
- با بیان خود با او همدلی نشان دهید

گام هایی که باید برداشت:

- آرامش خود را حفظ کنید (خشم اور به خود نگیرید)
- تلاش برای شروع صحبت
- در صورت احساس خطر نکردن، شخص عصبانی را از برابر چشم مردم دور کنید و به محل مناسب بپرید.
- (از این مرحله به بعد موقعیت خشم به موقعیت شکایت تبدیل شده است)**
- از او بخواهید داستان را برایتان تعریف کند. به دقت به او گوش بدهید. اگر داستان مفصل بود یادداشت بردارید.
- ابراز همدلی و علاقه، سنوال های باز (نه بازجویی)
- از او به خاطر بیان مشکل تشکر کنید

اقدام برای حل مشکل

- اگر به نتیجه رسیدید که خشم او به حق بوده، معذرت بخواهید
- اگر به نتیجه رسیدید که خشم به حق نبوده، داستان را مرور کنید و برایش توضیح دهید که کجا اشتباه می کند
- مشکل را از آن خود بدانید اقدام کنید و آن را حل کنید
- پیگیری کنید مشکل حل شده باشد (هزینه آن کمتر است)
- اگر نتوانستید مشکل را حل کنید، رئیستان را صدا بزنید بیاید، یا خودتان شاکی را به دیدن او ببرید.

ماهیت ارتباط

در تمام انواع آن، ارتباط یک عمل دو طرفه است که هدف از آن رسیدن به نتیجه رضایت بخش برای هر دو طرف است.

چه رو در رو، چه تلفنی، چه مکاتباتی، چه دوستانه و چه دشوار، عواملی وجود دارد که بر نتیجه اثر می گذارند:

ماهیت ارتباط

در تمام انواع آن، ارتباط یک عمل دو طرفه است که هدف از آن رسیدن به نتیجه رضایت بخش برای هر دو طرف است.

چه رو در رو، چه تلفنی، چه مکاتباتی، چه دوستانه و چه دشوار، عواملی وجود دارد که بر نتیجه اثر می گذارند:

عوامل مؤثر در پرورش و به کارگیری مهارت‌های ارتباطی

- عوامل زیستی

- وضع جسمی

- وضع عصبی

- عوامل اجتماعی

- خانواده

- مدرسه

- اجتماع

- طرز فکر و باورهای اکتسابی (=ایدئولوژی)

طرز فکر و باورهای مؤثر در به کارگیری مهارت های ارتباطی :

۱. نگاه ما به جامعه

- همه آدم ها را دارای حقوق برابر می دانیم یا خود را برخی شایسته توجه بیشتر و برخی را شایسته توجه کمتر؟

۲. نگاه ما به ارتباط

- ارتباط مان را با مراجعه کننده ارتباط فرد با فرد می دانیم یا سازمان با فرد؟

۳. نگاه ما به خودمان

- در موقع رویارویی با مراجعه کننده، خود را عضوی از جامعه کتابداری می بینیم یا یک فرد بدون وابستگی؟

**همه ارتباط ها در نهایت ارتباط فرد با فرد
است**