

عنوان سند:

برنامه درسی کارگاه برقراری ارتباط موفق

شماره سند:

RT_PR_03

ویرایش: ۱


وضعیت بازنگری و چاپ سند:

تاریخ بازنگری	تهیه کننده	تأیید کننده	تأیید کننده نماینده مدیریت	تصویب کننده
	سمیه مهدی کارشناس آموزش	مدیر فناوری و کارآفرینی		عباس طائب رئیس باشگاه

مهر مستندات:

دارنده سند:

معاونت پژوهش و فناوری -
آموزش

شماره سند: RT_PR_12 شماره بازنگری: ۱ صفحه: ۱ از ۵	عنوان سند: برنامه درسی کارگاه برقراری ارتباط موفق	
---	--	---

۱- هدف و دامنه کاربرد:


۱-۱ مقدمه

در شرایط نوین تغییرات اجتماعی امروز، ارتباطات می تواند نقش قاطعی در پیشرفت انسان و جامعه انسانی داشته باشد. اساس شکل گیری جوامع انسانی ارتباط می باشد و بسط و تراکم ارتباطات موجبات بسط و تعالی فرهنگ را فراهم می سازد. در جریان ارتباط بین انسانها نه تنها دانسته ها، بلکه عقاید، نظرات و احساسات مورد تبادل قرار می گیرند. فرایند ارتباط بین انسان ها با استفاده از نمادهایی چند صورت می گیرد. این نمادها به هر صورت و یا شیوه که تجلی کند، حامل پیام انسانی به انسان دیگر است. ارتباط انسان ها عاملی در راه ارتقای انسانی است و فقدان آن به معنای سکون نسبی در حیات انسانی و مانعی در راه هر نوع تعالی اجتماعی است.

در تمایز حیوانات جمع زی و انسان اجتماعی باید گفت که انسان می تواند اطلاعات کسب شده را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد، به انتقاد از خود و سپس بهسازی روش هایش دست بزند و گذشته ای را که در آن نبوده و آینده ای را که در آن نخواهد بود، مجسم کند. فقدان ارتباط، موجبات پدید نیامدن زبان و عدم امکان انتقال دانسته ها را فراهم می سازد و کاستی در ارتباط، موجب پیدایش آسیب های روانی بوده و بسط شعاع ارتباط، در جامعه جدید، موجب تعلق انسان ها به خانواده بشری از یک سو و تعلق حوادث به کل جامعه بشری از سوی دیگر را فراهم ساخته است.

ارتباط بین فردی اساس و شالوده هویت و کمال انسان است و مبنای اولیه پیوند وی با دیگران را تشکیل می دهد. ارتباطات مؤثر موجب شکوفایی افراد و بهبود کیفیت روابط می شود. این در حالی است که ارتباطات غیر مؤثر مانع از شکوفایی انسان می شود و برای روابط حکم سم را دارد و حتی روابط را تخریب می کند. در حقیقت ما در گیر ارتباطات می شویم تا هویت پیدا کنیم، پیوندهای خود را عمیق تر نماییم، مشکلات خود را رفع و امکانات موجود را پیدا کنیم، بدین ترتیب می توان گفت که یکی از شاخص های مهم زندگی سالم، ارتباطات بین فردی است. بدون شک، روابط بین فردی مصداق خون حیات بخش جامعه انسانی را دارد.

با توجه به مطالب فوق، بدیهی و روشن است که گرایش انسان به تعامل برقرار کردن با دیگران دلایل زیادی دارد. از اینرو، انسان همواره از ابتدای خلقت تا کنون در تلاش بوده است تا از هر وسیله ای برای برقراری ارتباط با دیگران استفاده کند، بنابر این امروزه با گسترش تکنولوژی هم شاهد هستیم که هنوز انسان ها به

شماره سند: RT_PR_12 شماره بازنگری: ۱ صفحه: ۲ از ۵	عنوان سند: برنامه درسی کارگاه برقراری ارتباط موفق	
---	--	---

فکر پیدا کردن راه هایی برای تسهیل ارتباط هستند. اما با وجود گسترش تکنولوژی ارتباطی و تسهیل راه های برقراری ارتباط با دیگران هنوز هم ارتباطات چهره به چهره و میان فردی به عنوان مؤثرترین روش ارتباطی شناخته شده است. این امر دلالت بر آن دارد که دانستن چگونگی رفتار با مردم به اندازه مهارت ها و شایستگی های دیگر اهمیت دارد.

در دنیای امروز آشنایی با مهارت های برقراری ارتباط موفق امری ضروری به شمار می رود. از اینرو، باشگاه پژوهشگران جوان اقدام به برگزاری کارگاه های آموزشی آشنایی با روش های برقراری ارتباط موفق نموده است. امید است با برگزاری چنین کارگاه هایی و ارتقاء سطح دانش، بینش و نگرش اعضای باشگاه، گامی مؤثر در جهت بهبود و ارتقاء توانمندی های اعضای باشگاه برداریم.

۱-۲ هدف کلی

- آشنایی شرکت کنندگان با روش های برقراری ارتباط موفق و توانمندی در برقراری ارتباط موفق.

اهداف ویژه

از شرکت کنندگان انتظار می رود در پایان کارگاه قادر باشند:


- با فرایند و اجزاء برقراری ارتباط آشنا شوند
- با موانع برقراری ارتباط مؤثر آشنا شوند.
- با عوامل مؤثر بر ارتباط موفق آشنا شوند.
- فراگیران در زمینه مهارت های برقراری ارتباط مؤثر توانمند شوند.

۱-۳ شرایط شرکت کنندگان

- عضویت در باشگاه پژوهشگران جوان

۱-۴ معیارهای ارزشیابی

ارزشیابی از فعالیتهای کارگاه در دو محور زیر انجام خواهد شد:

شماره سند: RT_PR_12 شماره بازنگری: ۱ صفحه: ۳ از ۵	عنوان سند: برنامه درسی کارگاه برقراری ارتباط موفق	
---	--	---

• ارزشیابی شرکت کنندگان

ارزشیابی از عملکرد شرکت کنندگان در محورهای ذیل صورت می گیرد:

۱. حضور منظم در جلسات کارگاه
۲. شرکت در کارگروه ها و بحث گروهی درخصوص تولیدات شرکت کنندگان.
۳. شرکت در آزمون پایان کارگاه.

نکته: به شرکت کنندگان بعد از پایان کارگاه در صورت احراز شرایط گواهی پایان دوره اعطاء می شود.

• ارزشیابی از کارگاه

ارزشیابی کیفیت و نحوه برگزاری کارگاه و همچنین نحوه تدریس مدرسین و اساتید از طریق فرمهای نظرسنجی مخصوص کارگاه که توسط شرکت کنندگان کارگاه تکمیل می شود، صورت می گیرد.

۱-۵ مدت کارگاه


مدت زمان کارگاه ۱۶ ساعت در نظر گرفته شده است.

۱-۶ شیوه تدریس

- تدریس به صورت سخنرانی و مشارکتی
- ارائه مطالب با استفاده از نرم افزار Power Point
- تشکیل کارگروه ها برای انجام فعالیت گروهی و انفرادی در قالب ایفای نقش و بحث در مورد تجارب مثبت و منفی

۲- تعاریف و اختصارات

اصطلاحات مورد استفاده، در طی دوره آموزشی تعریف می گردند.

شماره سند: RT_PR_12 شماره بازنگری: ۱ صفحه: ۴ از ۵	عنوان سند: برنامه درسی کارگاه برقراری ارتباط موفق	
---	--	---

۳- مراجع و ماخذ

۳-۱ منابع فارسی

- ثابت قدم، مرتضی، عمیدی مظاهری، مریم، ۱۳۸۴، هنر برقراری ارتباط موفق، اصفهان: فرهنگ مردم.
- رایت، اندو، ترجمه مریم حقیقی، ۱۳۸۴، چگونه با دیگران ارتباط برقرار کنیم؟ شیوه های برقراری ارتباط موفق، تهران: آبارون
- کلاین، جان، مترجم: سعید علیمیرزایی، ۱۳۸۴، گوش کردن اثربخش: دست یابی به استانداردهای عالی برقراری ارتباط. تهران: سارگل.
- باستانی، قادر، ۱۳۸۶، اصول و تکنیک های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران، تهران: قفنوس.
- سیدا، محمد، ۱۳۸۵، ۱۲ گام تا ارتباط مؤثر، تهران: دانشگاهیان.


۳-۲ منابع انگلیسی

- Lemay, Eunice & Schwamberger, Jane, 2007. *Listen up! How to Communicate Effectively at Work*. Santa Cruz CA: Papilio Publishing.
- Arredondo, L. (2000). *Communicating effectively*. A briefcase book. New York: McGraw-Hill.
- Leeds, D. (2000). *The 7 powers of questions: Secrets to successful communication in life and at work*. New York, N.Y.: Berkley Pub. Group.

۴- محتوی دوره

بخش اول:


- تعریف ارتباط
- اهمیت ارتباط
- اهداف برقراری ارتباط
- فرآیند ارتباط
 - منبع پیام
 - رمزگذاری
 - رسانه یا کانال ارسال پیام

شماره سند: RT_PR_12 شماره بازنگری: ۱ صفحه: ۵ از ۵	عنوان سند: برنامه درسی کارگاه برقراری ارتباط موفق	
---	--	---

- پارازیت
 - پارازیت های استنباطی
 - پارازیت های فیزیکی
- رمز خوانی
- مقصد پیام
- بازخورد
- راه های ارتباطی
 - ارتباط بین فردی
 - رسانه های جمعی
 - رسانه های سنتی

بخش دوم:

- ارتباط مؤثر و غیرمؤثر
- موانع برقراری ارتباط مؤثر
 - ارتباط یکسویه در فضای گفت و گو
 - شروع از نقاط منفی (انتقاد گزنده)
 - ستایش افراطی مخاطب
 - گفت و گوی آمرانه و منفعلانه
 - خودنمایی در بیان
 - مجادله
 - پرسشگری منفی و ...
- انواع ارتباطات
 - یک طرفه یا آمرانه
 - دوطرفه یا سقراطی
 - ارتباط کلامی
 - ارتباط غیر کلامی
 - ارتباط رسمی و غیر رسمی


شماره سند: RT_PR_12 شماره بازنگری: ۱ صفحه: ۶ از ۵	عنوان سند: برنامه درسی کارگاه برقراری ارتباط موفق	
---	--	---

- ارتباط دیداری
- ارتباط از راه دور
- ابزارهای ارتباط
 - گفتار
 - نوشتار
 - زبان بدن
 - مهارت‌های درونی (فکر و قلب)

- اجزای ارتباط
 - محتوای پیام
 - توجه به ابعاد فرهنگی و خرده فرهنگی
 - چگونگی شروع صحبت
 - نحوه جمله بندی
 - زمان بندی ارتباط کلامی
 - ملاحظات موقعیتی
 - چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط
 - تن و آهنگ صدا
 - ارتباطات چهره ای و حرکات بدن

بخش سوم:

- تکنیک های برقراری ارتباط مؤثر
 - گوش دادن فعال
 - توجه به فرد مقابل
 - مدیریت فرایند ارتباط و ...
- ارتباطات غیر کلامی
 - انسانی (ارتباطات چهره ای و حرکات بدن)
 - محیطی
 - معماری داخلی و خارجی

شماره سند: RT_PR_12 شماره بازنگری: ۱ صفحه: ۷ از ۵	عنوان سند: برنامه درسی کارگاه برقراری ارتباط موفق	
---	--	---

- قلمرو های اصلی ارتباط غیر کلامی

- مجاورت (فاصله فیزیکی افراد)
- جهت یابی (درک افراد از موقعیت خود در رابطه با سایر افراد و اشیاء)
- سطح (تفاوت در میزان ارتفاع بین برقرار کنندگان ارتباط)
- جلوه ظاهری
- حالت چهره
- حرکات دست و سر
- تماس چشمی
- حالت بدن

- ادراک و نقش آن در ارتباط

- مثلث و منشور (ارتباط و انتظار) لیفم، هوه
- سبک های سالم و نا سالم برقراری ارتباط موفق
- ویژگی های ارتباط موفق
- جمع بندی

۵- مستندات و پیوست‌ها:

ندارد