



دانشگاه علوم پزشکی  
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

KERMAN UNIVERSITY  
OF MEDICAL SCIENCES

”دانشکده پرستاری و مامایی رازی“ برگزار می کند

# تکنیک‌های افزایش مهارت‌های ارتباطات کلامی و غیرکلامی

کارگاه  
آموزشی

کلیه دانشجویان مقطع کارشناسی  
ورودی ۹۸ و ۱۴۰۱ به صورت اجباری

سایر دانشجویان و کارکنان دانشکده  
پرستاری و مامایی رازی به صورت اختیاری



**مدرس: دکتر ابوالفضل صلواتی زاده**

عضو کارگروه ”پاسخگویی اجتماعی“ معاونت آموزشی وزارت بهداشت  
مدرس دوره‌های تخصصی ”رشد و توسعه فردی“ در ایران و امارات

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

In the name of Allah, Most Gracious, Most Merciful.

In the name of Allah, Most Gracious, Most Merciful.

In the name of Allah, Most Gracious, Most Merciful.

# بخشی از مهارت‌های انسان‌های پیشرو

تفکر خلاق	سواد تربیتی	آینده‌پژوهی	سواد عاطفی	هوش هیجانی	سواد ارتباطی	تفکر نقادانه
مسئولیت اجتماعی	سواد اطلاعاتی	فن بیان	اصول و فنون مذاکره و ارتباط مؤثر	سواد رسانه‌ای	مدیریت بحران	مربیگری منتورینگ
افق‌شنونده	سواد فناوری	حل مسائل پیچیده	همدلی	هوش اجتماعی	اصول و فنون تیم‌سازی	تاب‌آوری
سواد مالی	مدیریت تغییر	سواد فرهنگی	سواد نژادی	مدیریت استرس	رهبری	سواد سلامتی روانی
سواد بوم‌شناختی	مدیریت منابع انسانی	سواد کارکردی	سواد تحلیلی	ارتباطات کلامی و غیر کلامی	سواد رایانه‌ای	مهارت‌های تصمیم‌گیری

سازمان آموزشی، علمی و فرهنگی ملل متحد (یونسکو)

باسوادی را « توانایی تغییر » اعلام کرد.

این بدان معنی است که دیگر تنها توانایی خواندن و نوشتن و یا تسلط بر دو

زبان و یا حتی توانایی استفاده از کامپیوتر مدنظر نیست.

تعریف اخیر بیانگر این است که

باسواد کسی است که به‌تواند از خواننده‌ها و

آموخته‌های خود، تغییری در زندگی خود ایجاد کند.



# ارتباطات خود را افزایش دهید!



با چه هدفی صحبت کنیم؟!

در مورد چه موضوعی صحبت کنیم؟!

با چه مخاطبی صحبت کنیم؟!

در چه زمانی صحبت کنیم؟!

در چه مکانی صحبت کنیم؟!

چگونه تأثیر گذار صحبت کنیم؟!

نحوه ارائه هر چیز  
اهمیت آن را  
مشخص می کند...



Steve Jobs

1955 - 2011

1955 - 2011  
Steve Jobs

انواع  
برقراري ارتباط

✓ ارتباط کلامی

✓ ارتباط غیر کلامی

# تکنیک‌های ارتباطی مؤثر

## ۱- ارتباطات غیر کلامی (زبان بدن)

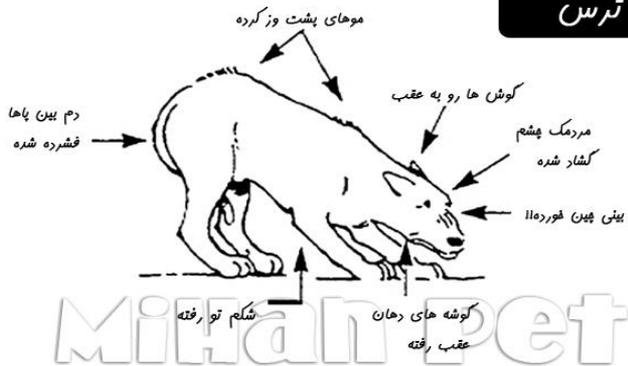
- ✓ وضع پوشش و ظاهر و ژست بدن
- ✓ علائم چهره و حالات مختلف صورت
- ✓ حالت ایستادن و نشستن
- ✓ ارتباطات چشمی
- ✓ حرکت دست و پا
- ✓ نحوه دست دادن
- ✓ خنده و طنز
- ✓ فاصله

## ۲- ارتباطات کلامی

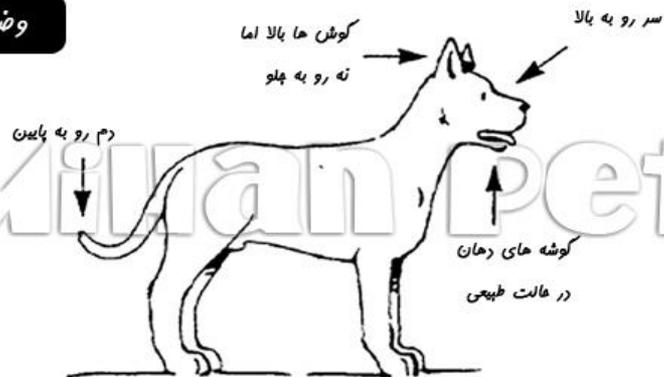


# زبان بدن حیوانات

## ترس



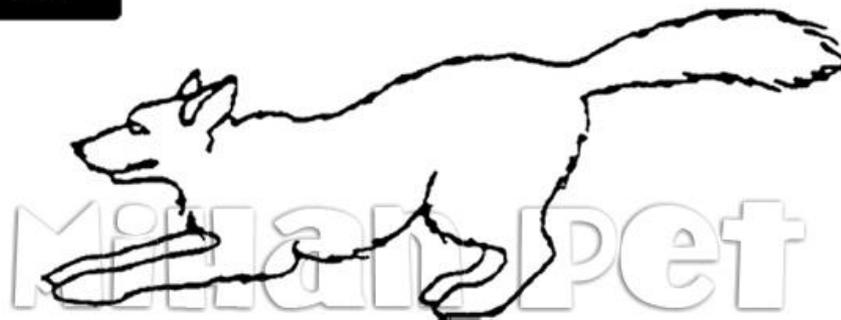
## وضع عادی



## اطاعت



## بازگوش





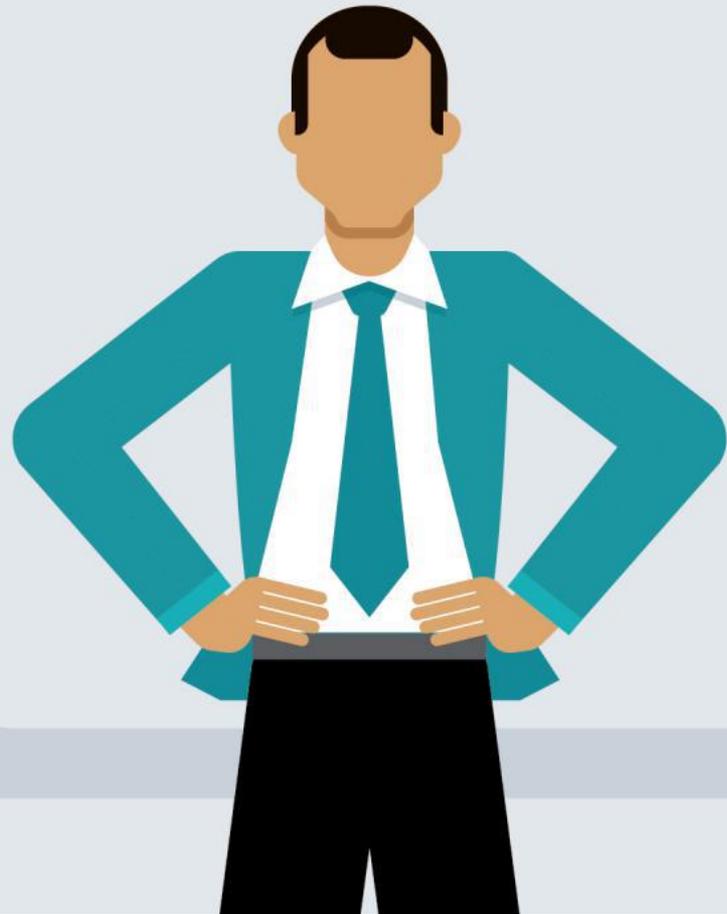
# تفاوت‌های فرهنگی



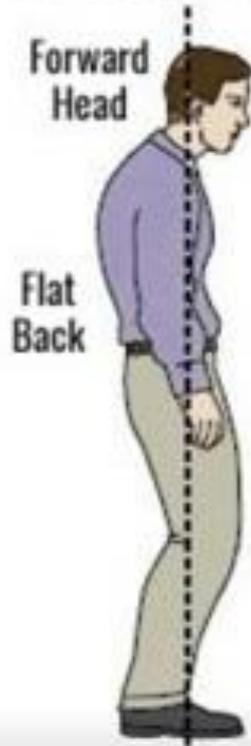




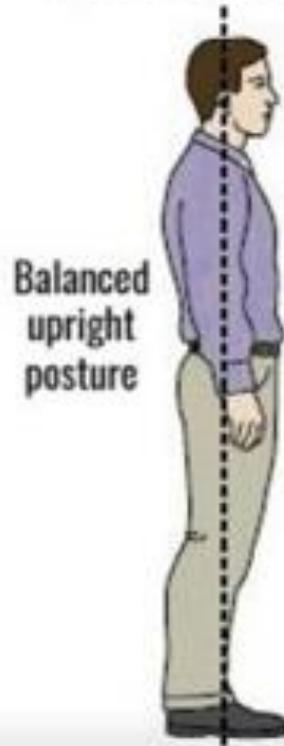




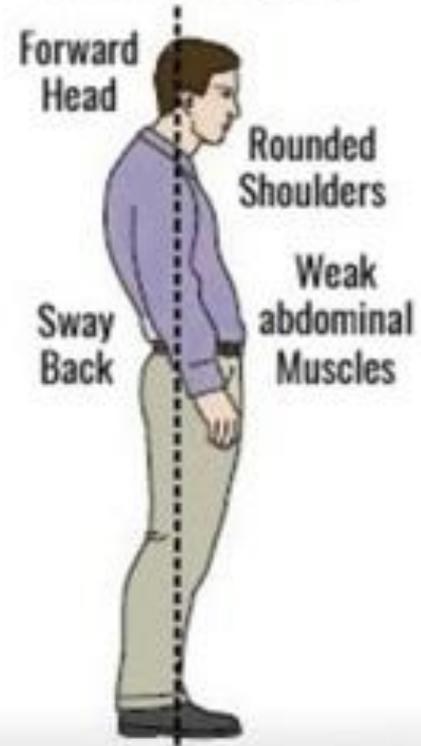
## Poor Posture

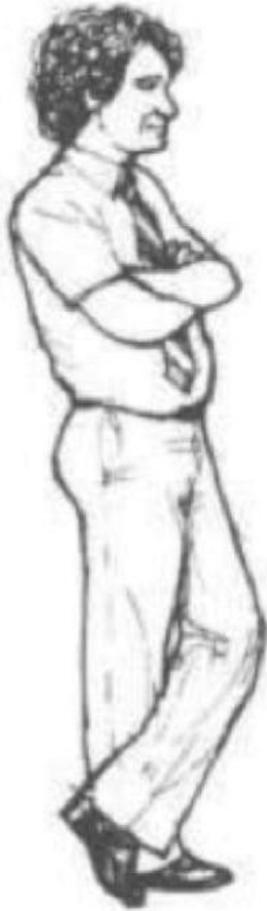


## Good Posture



## Poor Posture



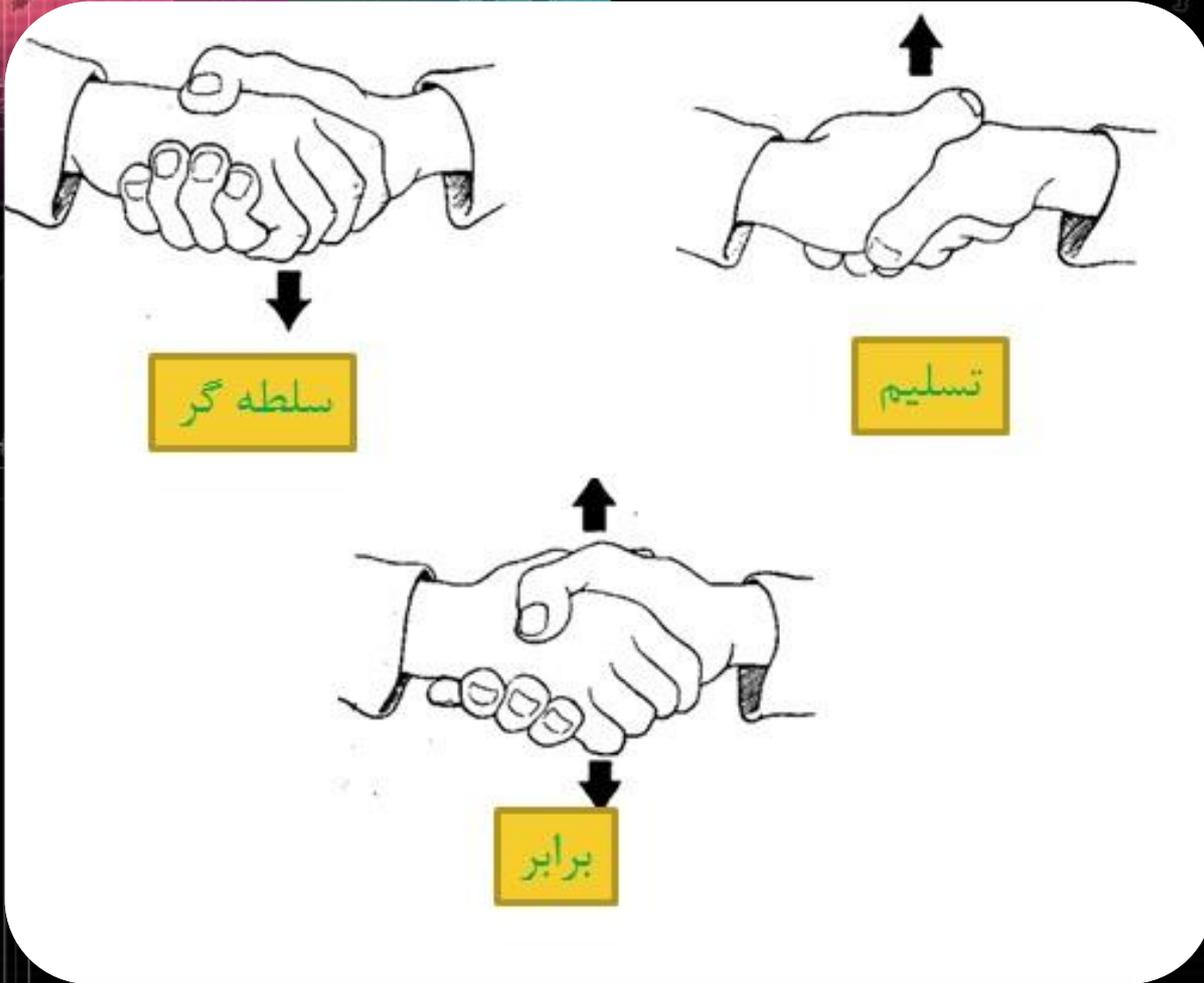


**Closed body and closed attitude**



**Open body and open attitude**

# دست دادن



# دست دادن



# دست دادن



# دست دادن



# دست دادن



# ژست بدن و دست دادن



# ژست بدن و دست دادن



Photo: AFP

jamejamimage.ir

Photo: AFP

jamejamimage.ir

# ژست بدن و دست دادن



# دست دادن





# ژست بدن و دست دادن



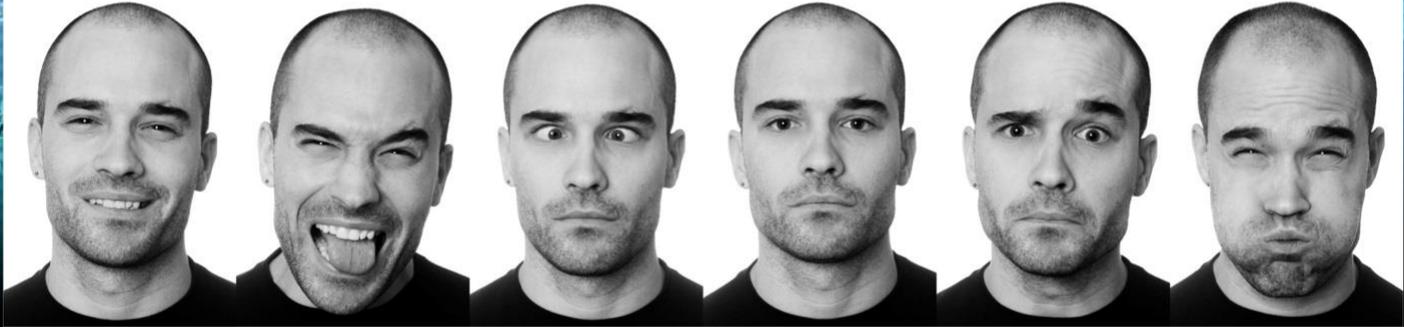
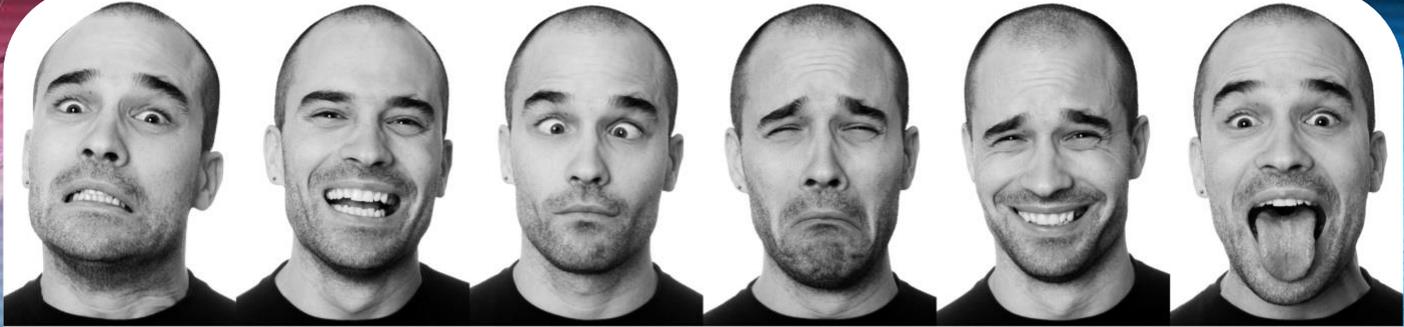
# ژست بدن و دست دادن



# ژست بدن و دست دادن

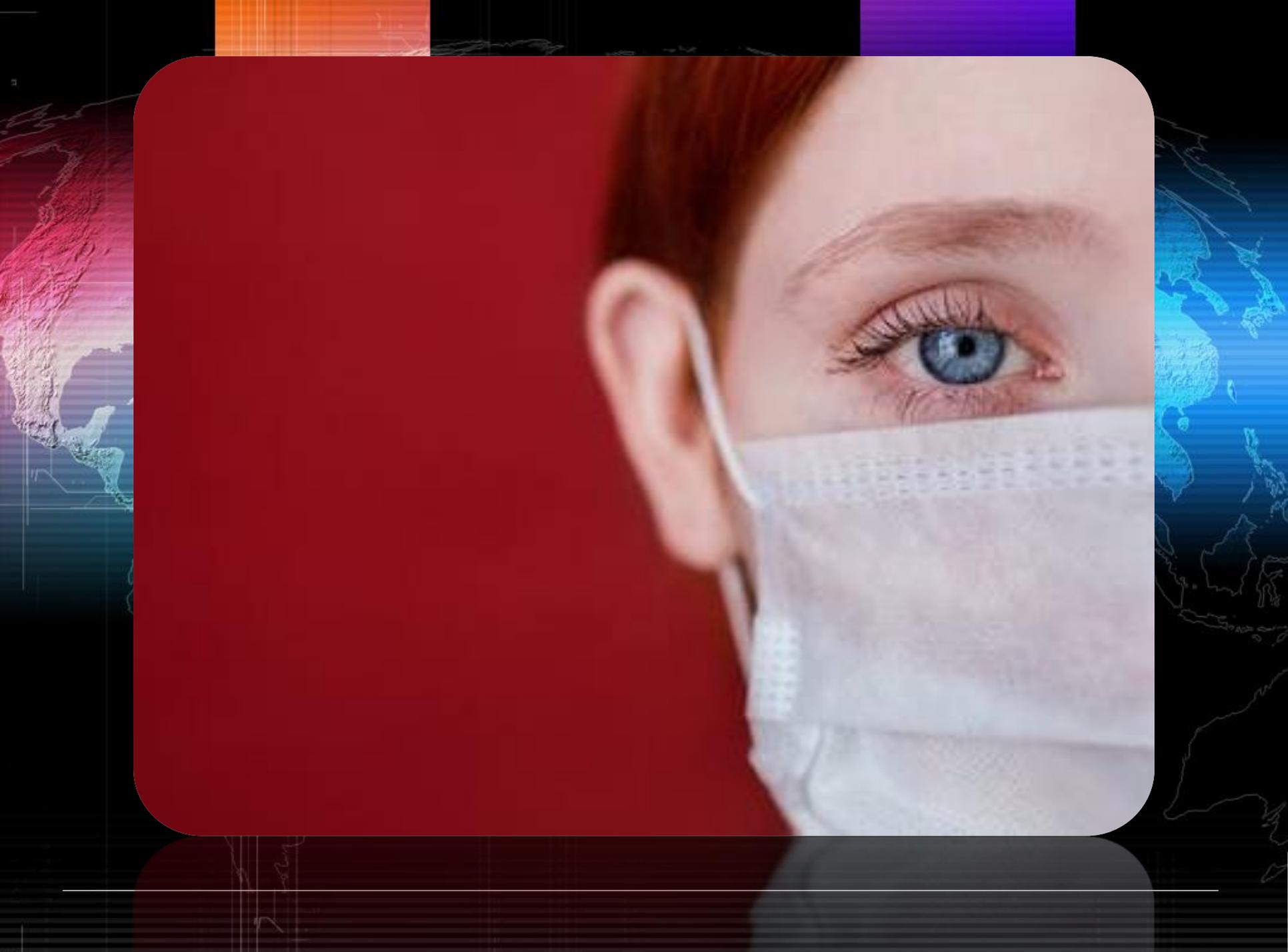


# حالت صورت





**amazon.com<sup>®</sup>**



# خمیده بودن



# نگاه کردن به ساعت



# روی گرداندن از دیگران



# بی‌قراری یا مرتب کردن موها



# تماس چشمی بیش از حد شدید



# اجتناب از تماس چشمی



## انواع فاصله



- ۱- فاصله صمیمی (کمتر ۴۵ سانتی متر)
- ۲- فاصله شخصی نزدیک (۴۵ تا ۷۵ سانتی متر)
- ۳- فاصله شخصی دور (۷۵ تا ۱۲۰ سانتی متر)
- ۴- فاصله اجتماعی نزدیک (۱/۲ تا ۲/۱ متر)
- ۵- فاصله اجتماعی دور (۲/۱ تا ۵ متر)
- ۶- فاصله عمومی (۵ تا ۷ متر)

بر اساس جدیدترین نسخه چاپی شده در آمریکا



# زبان بدن

راهنمای جامع خواندن افکار دیگران از روی حرکات بدن



**BODY LANGUAGE**



الن و باربارا پیپز  
مترجم: مریم شفق

# بدون استراتژی هدف و برنامه نباشید!



هر مخاطب **پیشینه** و **داستانی** دارد  
که **باید کشف شود!**

What's your  
**STORY?**

A hand is shown from the bottom, pointing upwards with the index finger. The hand is positioned in front of a glowing, semi-transparent rectangular box. Inside this box, the words "SHARE YOUR STORY" are written in a bold, blue, sans-serif font. The background is a dark blue gradient with a faint world map and some light effects. At the top, there are vertical bars of orange and purple light. The overall composition is centered and visually appealing.

**SHARE YOUR  
STORY**

## Perception



## Reality

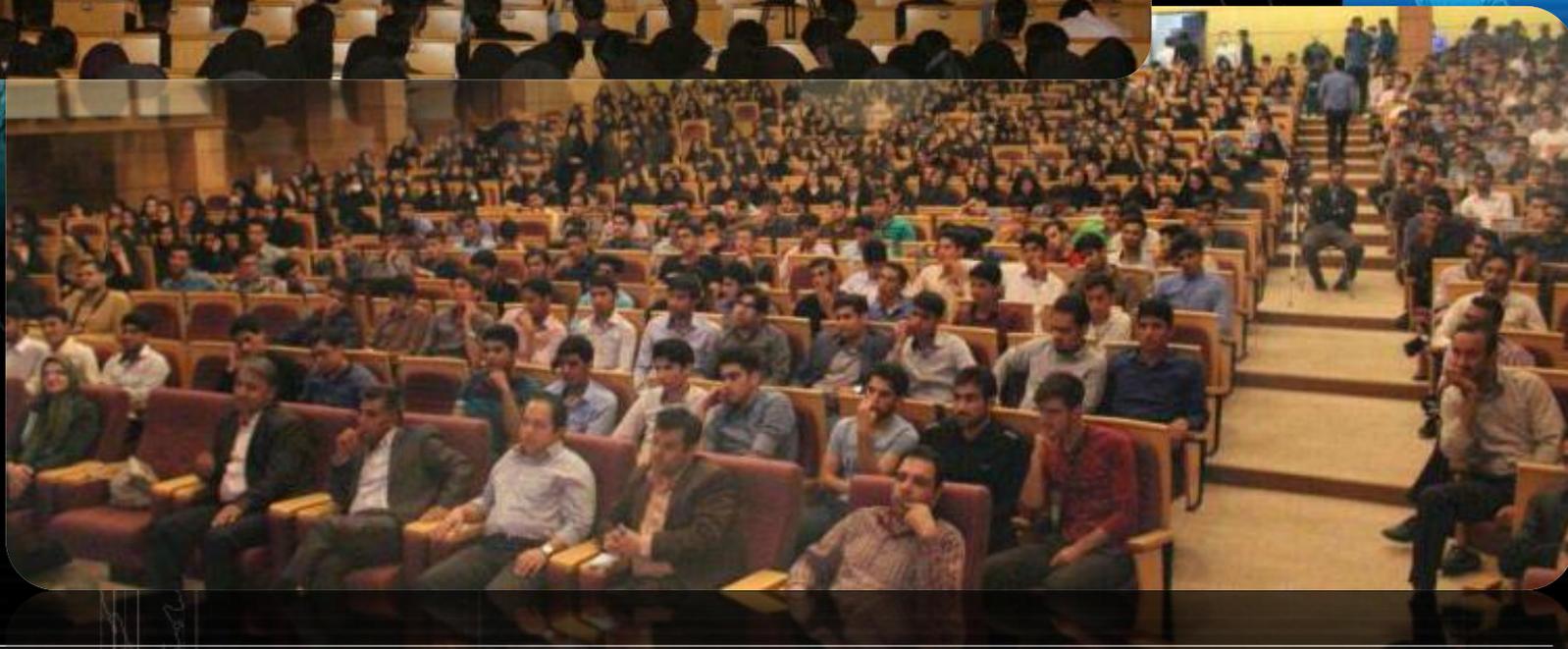


# مشاهده و ارزیابی مخاطبان قبل از شروع سخنرانی

پیش از اینکه شروع به سخنرانی کنید، مشاهده مخاطبان می تواند در اندازه گیری میزان گرایش و توجه مخاطبان به شما کمک کرده و با فضای حاکم در بین حاضران شما را آشنا سازد.



# مخاطبان را درگیر کنید!





**هرچه آگاهی و احساس شما نسبت به**

**آنچه می گوید بیشتر باشد؛**

**بیان شما دقیق تر، عمیق تر و مؤثر تر خواهد بود.**



**انتهای کلمات، به خصوص انتهای آخرین کلمه  
از یک جمله را نامفهوم و سست ادا نکنید.**



# در پایان جملات صدایتان را پایین نیاورید!

زیرا شنونده این طور برداشت می کند که خسته و بی حوصله شده اید یا علاقه ای به این صحبت ندارید.



**چند جمله را به صورت یکنواخت بیان نکنید  
و کلمات را با تکیه و تاکید ادا کنید.**





## ایجاد وقفه

در صحبت کردن عجله نکنید؛ گاهی اوقات وقفه ای ایجاد نمایید. البته ممکن است به نظر شما چندان خوشایند نباشد ولی **با ایجاد وقفه، مخاطبان فرصت لازم برای دریافت آنچه را که شما بیان کرده اید، پیدا خواهند کرد.**

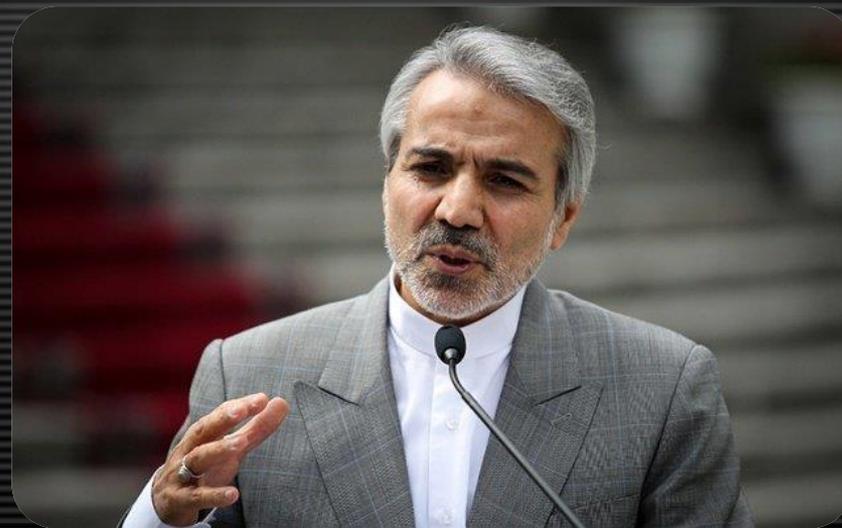
هرچه مخاطبان بیشتر باشند مدت زمان وقفه ی شما نیز باید طولانی تر باشد. افراد با اعتماد به نفس در طی صحبت هایشان وقفه دارند و برای آنها این کار امری عادی است.

# نشانه‌ها یا راهنمایی‌های بیانی (Vocalcues)





**شمرده سخن گفتن، کمک شایانی به ما خواهد کرد تا مطالبی را که در نظر داریم بگوییم، در ذهن خویش، مرور و بهتر آن را ادا کنیم.**





**سعی نکنید لهجه خود را پنهان کنید اما واضح صحبت کنید.**

**اگر طرف مقابل در درک گفتار شما مشکل دارد آرام تر**

**صحبت کنید و در نگاه او دقیق شوید و دنبال نشانه های شک**

**و تردید بگردید تا متوجه شوید حرف های شما را فهمیده**

**است یا خیر.**



# مقدمه خوب برای یک شروع عالی

اگر بتوانید از همان ابتدای شروع سخنرانی ارتباط صمیمانه ای با مخاطب برقرار  
نمایید خیلی بهتری خواهید بود و اطلاعات خود را به مخاطب منتقل نمایید.





## ارائه یک نمای کلی از موضوع در شروع سخنرانی

حقیقت این است که **اوج توجه شنونده** در لحظات **ابتدایی** و **پایانی** سخنرانی قرار دارد. بنابراین این باید از دقایق اولیه سخنرانی استفاده کرده و این اطمینان را به مخاطب بدهید که در صورت توجه به سخنان شما بهره ای خواهد برد و به نتیجه مطلوبی خواهد رسید. بدین منظور چند دقیقه اولیه را به تشریح دقیق موضوع مورد نظر و اهمیت پرداختن به آن اختصاص دهید.

# از هر دری سخن نگویند!



# اضطراب و تنش خود را مخاطب منتقل نکنید!





# سعه صدر داشته باشید!

« رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي يَفْقَهُوا قَوْلِي »

پروردگارا سینه‌ی مرا گشاده‌دار

کار مرا بر من آسان گردان

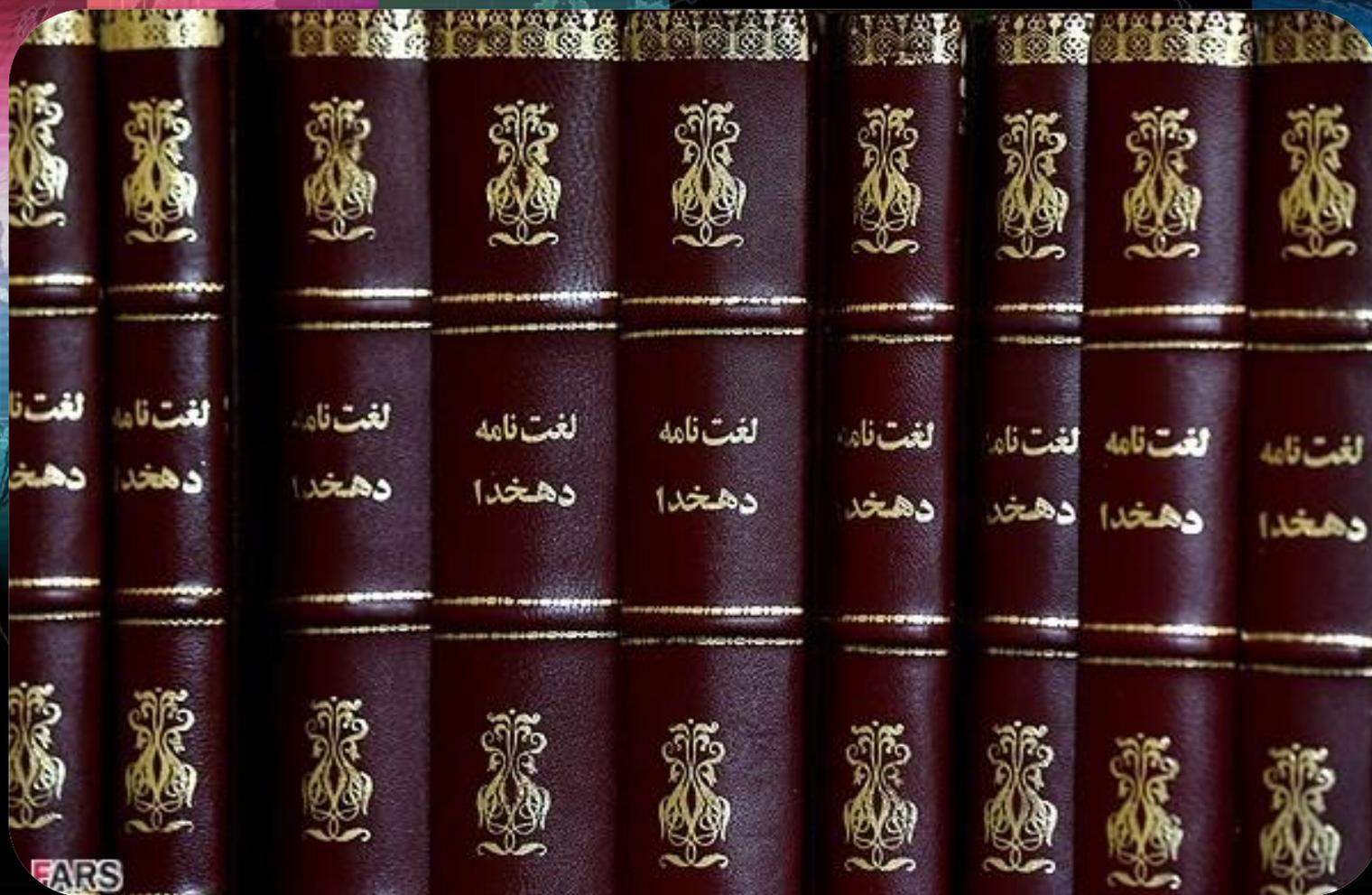
و گره از زبانم بگشا

تا سخنان مرا بفهمند.

---



# گسترش دایره لغات



FARS

ABZ

# نقش هوش هیجانی بالا در ارتباط مؤثر





**YOU'RE NOT RICH  
UNTIL YOU HAVE  
SOMETHING THAT  
MONEY CAN'T  
BUY**

# خلاق باشید و نوآوری کنید!

The central graphic is a vibrant, multi-colored doodle of a brain or neural network, rendered in swirling, ribbon-like patterns. It is set against a background of colorful paint splatters in shades of blue, green, yellow, and red. Surrounding the doodle are various physics and mathematics formulas and diagrams, including:

- Wave Equations:**  $U = EB$ ,  $R_1 = 135D$ ,  $R_2 = 30D$ ,  $R_3 = 20D$ ,  $F_A = \rho g V$ ,  $w = D$ ,  $w = 0$ ,  $w = \frac{y}{x}$ ,  $w = 0$ ,  $w = 0$ ,  $w = 0$ .
- Planck's Law:**  $P = \frac{h c}{\lambda_0}$ ,  $K_B T$ ,  $\lambda$ ,  $\nu$ ,  $\omega$ .
- Vector and Trigonometry:**  $k = \rho \cos \phi$ ,  $y = \rho \sin \phi$ ,  $\rho = \sqrt{x^2 + y^2}$ ,  $\sin \theta$ ,  $\cos \theta$ ,  $\tan \theta$ .
- Coordinate Transformations:**  $x = x_0 + mt$ ,  $y = y_0 + nt$ ,  $z = z_0 + pt$ .
- Formulas for Motion:**  $v = \frac{2\pi r}{T}$ ,  $\omega = \frac{v}{r}$ ,  $a = \frac{v^2}{r}$ .
- Resistance and Current:**  $I = \frac{V}{R}$ ,  $P = I^2 R$ ,  $W = B C \omega = 0$ ,  $w = D$ ,  $w = A$ ,  $w = C$ .
- Series Expansion:**  $\sum_{n=0}^{\infty} \exp(-nD/kT) = \frac{1}{1 - \exp(-D/kT)}$ ,  $R = \frac{\rho L}{S}$ ,  $A m + B n + C p$ ,  $S = ?$ .
- Pythagorean Theorem:**  $\sqrt{m^2 + n^2 + p^2}$ ,  $\sqrt{A^2 + B^2 + C^2}$ .

# زمانبندی سخنرانی



مرور مطالب در پایان ارائه



**TIME FOR  
REVIEW**

# نتیجه گیری در پایان ارائه



# انتقال انرژى مثبت





**صدای خود را ضبط کنید و منتقدانه به آن گوش کنید.**

**اگر لازم بود جلوی آینه با تمرین عبارت ها و کلماتی که تلفظ آنها مشکل است، تلفظ و طرز بیان خود را بهبود بخشید.**



به صورت مستمر خود را ممیزی کنید!



# مهارت‌های ارتباطی

۱

در هنگام گفتگو  
به چشمان  
دیگران نگاه  
کنید

۲

به زبان بدن  
خود آگاه باشید

۳

کلمات و زبان  
بدنتان یک پیام  
واحد را انتقال  
دهد

۴

به افکار و  
احساساتان  
توجه داشته  
باشید

۵

یک شنونده  
فعال باشید

۶

قضاوت نکنید

۷

به زبان بدن  
دیگران توجه  
کنید

۸

واضح صحبت  
کنید و به صدای  
خود روح بدهید

۹

احساسات  
دیگران را درک  
کنید

۱۰

لبخند بزنید



ارسال پیام

دریافت پیام

مهارت گفت‌وگو

مهارت شنیدن

مهارت ارائه



# گوش دادن فعال





ارتباط موثر در دنیایی که همه ماسک بر صورت داریم...



## بلندتر و شمرده‌تر از گذشته صحبت کنید:

سعی کنید بیش از قبل با احساس  
صحبت کنید. تاکید شما بر هر  
واژه‌ای در این زمان  
مهم است.

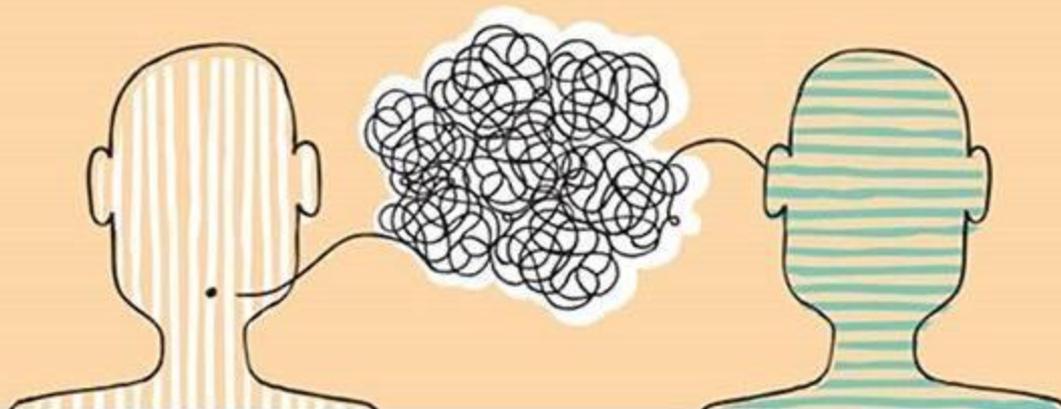


گروه پژوهشی صنعتی آریانا  
Aryana  
Industrial & Research Group



## گوش دادن فعال را تمرین کنید:

سعی کنید با تکان‌های سر و ارتباط چشمی، مخاطبتان را تشویق کنید حرفش را ادامه دهد و اگر چیزی را متوجه نشدید حتما از او بپرسید.



# زبان بدن را دست کم نگیرید:

حرکات دست، سر و بدن شما می‌تواند به مخاطب کند بهتر و بیشتر سخنان شما را درک کند.



# با چشمانتان بخندید:

شاید کمی عجیب باشد اما اکنون چشمان شما مهم‌ترین نقش را در انتقال حس خوب به مخاطبانتان ایفا می‌کند.



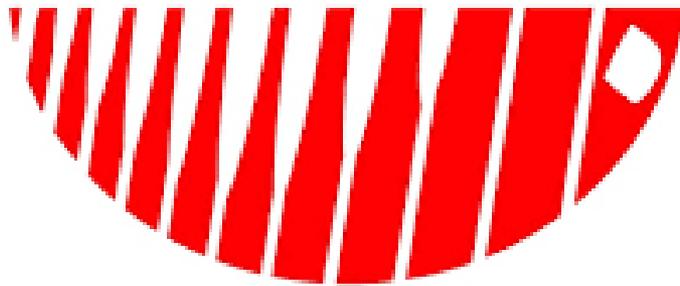
گروه پژوهشی صنعتی آریانا  
Aryana  
Industrial & Research Group



گروه پژوهشی صنعتی آریانا  
Aryana  
Industrial & Research Group



مازخورد



**FEED**

**BACK**





# احساسات خوب خود را تقویت کنید!

صداقت

توجه

احترام

صمیمیت

تسلط

اطمینان

انعطاف  
پذیری

کتاب پرفروش نیویورک تایمز

# اصول سخنرانی و فن بیان

به روش

DVD ضمیمه

فیلم ۳۰ سخنرانی تحلیل شده  
در کتاب اصول سخنرانی  
و فن بیان به روش

کتاب

**TED**

مدیر  
سرپرست و ناظر  
مترجم ارشد

اصول سخنرانی و فن بیان

**TED**

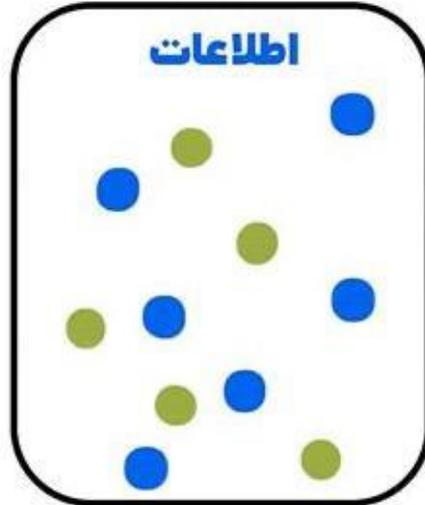


# TED

Ideas worth spreading



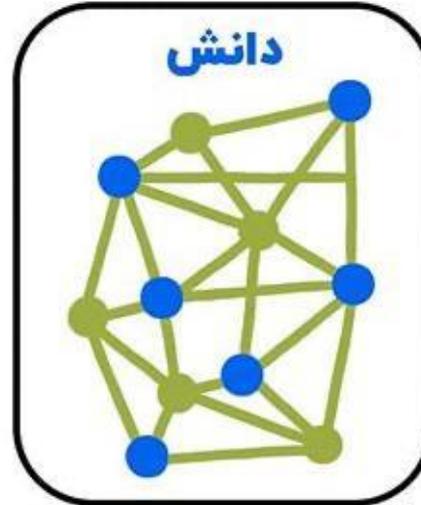
## مدرسه



اطلاعات

شما را به حفظ  
هرچه بیشتر اطلاعات  
تشویق می‌کند.

## زندگی



دانش

شما را به برقراری  
ارتباط بین اطلاعات  
تشویق می‌کند.





**Martin Luther King Jr.**

# “I HAVE A DREAM”



قال الله تعالى :

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا  
وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ  
سَيَجْعَلُ لَهُمُ الرَّحْمَنُ وِدًّا

(مریم، ۹۶)

کسانی که ایمان آورده و کارهای شایسته کرده اند به زودی  
[خدای] رحمان برای آنان محبتی [در دل ها] قرار می دهد.

أَفْوضُ أَمْرِي إِلَى اللَّهِ

إِنَّ اللَّهَ بِصِيرِ الْعِبَادِ

غافر- ٤٤

من صامر را به خدا امانی گذارم  
زیرا خدا به بندگان بیناست

@atrequran



قال الله تعالى :

قُلِ اللَّهُمَّ مَلِكُ الْمَلِكِ تُؤْتِي الْمَلِكِ

مَنْ تَشَاءُ وَتَنْزِعُ الْمَلِكِ مِمَّنْ تَشَاءُ

وَتُعِزُّ مَنْ تَشَاءُ وَتُذِلُّ مَنْ تَشَاءُ بِإِذْنِكَ

الْخَيْرُ إِنَّكَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿٦٦﴾

سورة ال عمران

سورة ال عمران

رموز موفقیت در مهارت‌های ارتباطی:

آموزش + مطالعه + تمرین + تجربه



# چرا نباید از شکست بترسیم؟

THE FINANCIAL DIET

تعداد شکست‌ها

تعداد موفقیت‌ها

تلاش مداوم و زیاد


|||||

بدون تلاش

هیچ

هیچ

TECHRASA فارسی

TECHRASA فارسی

همیشه غیر ممکن به نظر می رسد،  
تا زمانی که انجام شود.

نلسون ماندلا

[Nikend.com](http://Nikend.com)

[Nikend.com](http://Nikend.com)

IMPOSSIBLE

**انعطاف پذیر باشید!**



آنچه دیگران می بینند

موفقیت

فداکاری

ریسک پذیری

سخت کوشی

نامیدی

یادگیری مداوم

تعهد

شکست

سماجت

بی پولی

نظم و انضباط

آنچه دیگران نمی بینند

TECHRASA فارسی

TECHRASA فارسی

ابتدا تو را نادیده می گیرند،  
بعد به تو می خندند،  
سپس با تو می جنگند،  
و در نهایت تو پیروز می شوی.

مهاتما گاندی

 Nikend.com

 Nikend.com

# تأمل کنید

جهت‌گیری زندگی خود را بازنگری کرده و به چگونگی همسوسازی اشتیاق‌های شخصی و شغلی خود فکر کنید.



# باز آفرینی

زندگی کاری خود را با استفاده از تابلوی طراحی و یافته‌های حاصل از بخش‌های پیش متحول - یا باز آفرینی - کنید.



# اقدام

یاد بگیرید که به نتیجه برسائید

---



باید دنیا را

کمی بهتر از آن هم

تحویل گرفته‌ای

تحویل بدهی

این که بدانی چستی بد تو

با بودن تو

راحت تر نفس می‌کند

نفس موفق شده‌ای

— تکمیل کارید مارکز —

گردد رپی میان خون باید رفت

وزنای فتاده سگمون باید رفت

نوبای به راه درنه و هیچ کسی  
خود راه بگویدت که چون باید رفت

عطار - بختار نامه

**روی خودتان سرمایه گذاری کنید**



# ۱۰ مهارت مورد نیاز در سال ۲۰۲۵

به گفته مجمع جهانی اقتصاد



## مهارت‌ها

- |    |  |   |   |  |   |
|----|--|---|---|--|---|
| ۲  |  | یادگیری فعالانه و<br>استراتژی‌های یادگیری | ۱ |  | تفکر تحلیلی و نوآوری                    |
| ۴  |  | تفکر انتقادی و تحلیل                      | ۳ |  | حل مشکلات پیچیده                        |
| ۶  |  | رهبری و اثرگذاری<br>اجتماعی               | ۵ |  | خلاقیت، اصالت<br>و ابداع کردن           |
| ۸  |  | طراحی تکنولوژی<br>و برنامه‌نویسی          | ۷ |  | استفاده از تکنولوژی،<br>نظارت و کنترل   |
| ۱۰ |  | استدلال، حل مشکلات<br>و ایده‌پردازی       | ۹ |  | تاب‌آوری، تحمل اضطراب<br>و انعطاف‌پذیری |

TECHRASA فارسی

TECHRASA فارسی

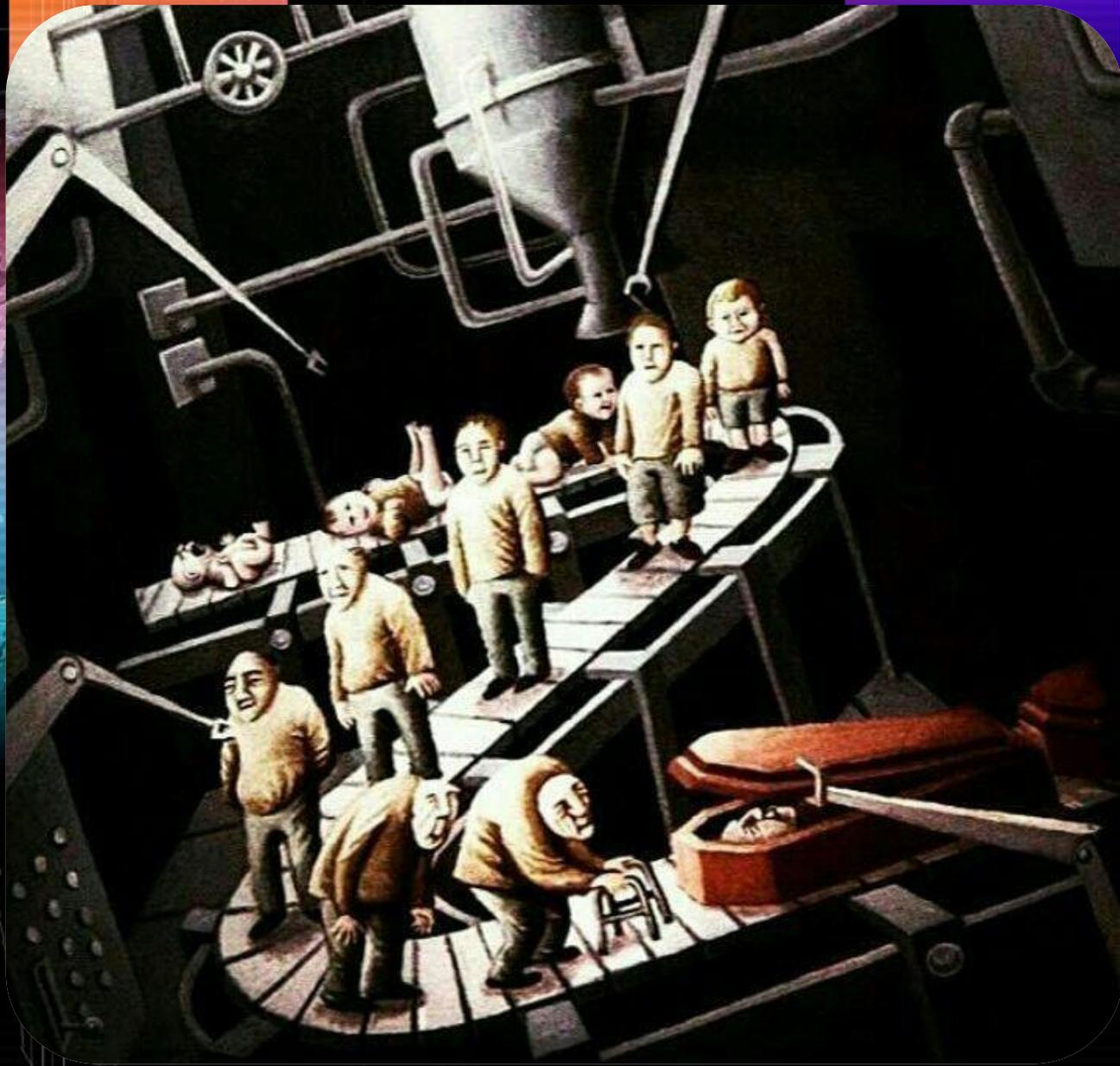


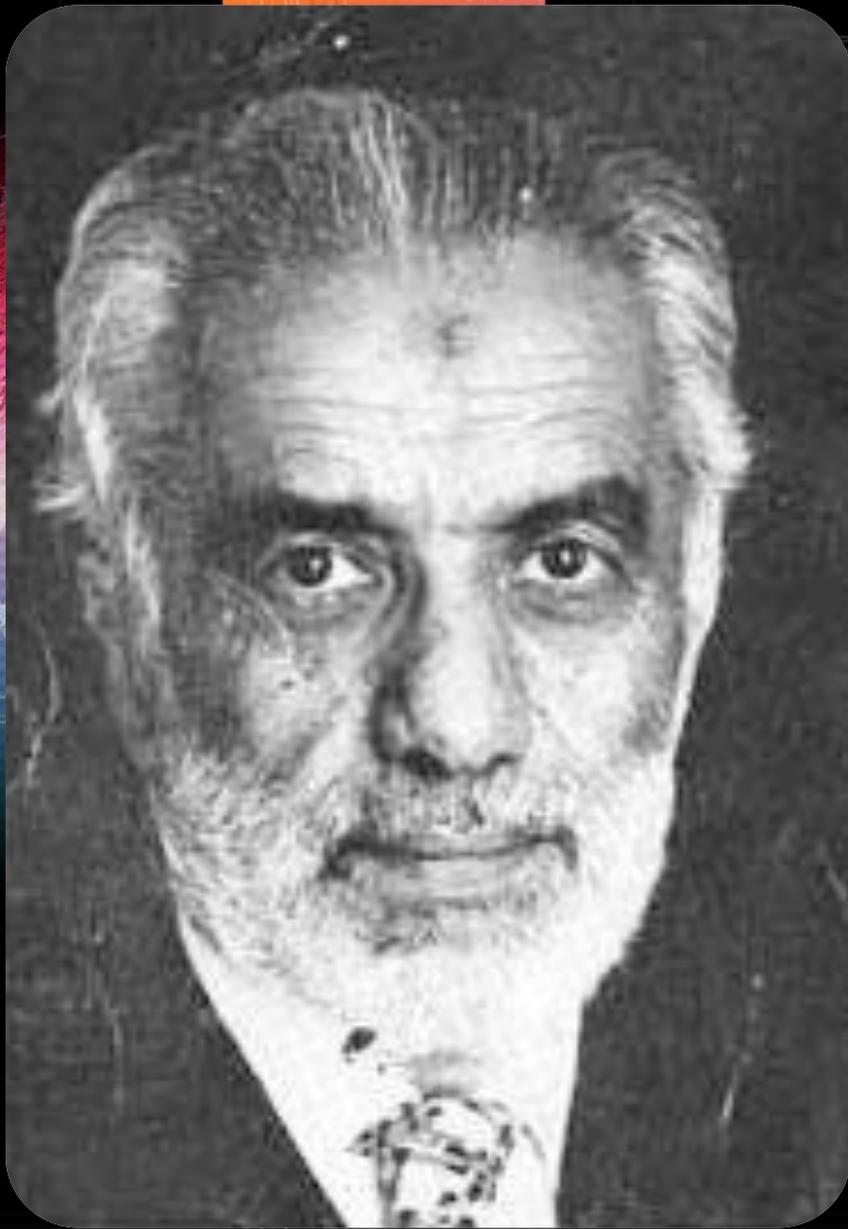
**IF YOU HANG OUT WITH CHICKENS,  
YOU'RE GOING TO CLUCK  
AND IF YOU HANG OUT WITH EAGLES,  
YOU'RE GOING TO FLY.**

YOU'RE GOING TO FLY

عدہ کمی زندگے میکند  
ما بقی فقط زندہ ایم ...







لیست: فی السراخه  
در مکانان و زمره شنبه اول بهمن ماه ۱۳۵۳  
بجری می طابق با هشتم محرم ۱۳۹۵  
بجری قمری برابر با ۲۲ ژانویه ۱۹۷۵ میلادی  
سرانگشت قادر و قاهر حبل و قدر کسب زین  
عمر آینه عیلم و تقوی و شرف عزت

## استاد دکتر محمد قریب

بسیارگنزار طب اطفال ایران  
را ورق زرد و فرو بست روانش شاد  
در ضوان حسد ابر او باد  
سه شنبه صبحم هشتم محرم بود  
که مرگ ناادر علامه ای به غارت برد  
بگفت از پی تیاریخ فوت او به حمل  
قرب نه که (فروغ جهان کودک مرد)  
ولادت ۱۲۸۸، بجری شمسی  
وفات ۱۳۵۳، بجری شمسی  
مدت عمر پر برکت ۶۵ سال  
شاگرد ایشان دکتر باهر



حالت خوب

G o o d M o o d



## انسان های متعالی

همچون طبیعت سود می رسانند؛ بدون انتظار سپاس  
کارها را به پایان می برند؛ بدون ادعای برتری  
پیروز می شوند؛ بدون نمایشِ پیروزمندی



دانشگاه علوم پزشکی  
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان  
KERMAN UNIVERSITY  
OF MEDICAL SCIENCES

[corona.kmu.ac.ir](http://corona.kmu.ac.ir)

[corona.kmu.ac.ir](http://corona.kmu.ac.ir)



KERMAN UNIVERSITY  
OF MEDICAL SCIENCES

بهداشت بیاد به خونه  
کرونا کارش تمومه...

# مراقب خودت باش!

از تو فقط یه دونه تو دنیا وجود داره...

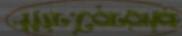


دانشگاه علوم پزشکی  
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

KERMAN UNIVERSITY  
OF MEDICAL SCIENCES

[corona.kmu.ac.ir](http://corona.kmu.ac.ir)

[corona.kmu.ac.ir](http://corona.kmu.ac.ir)



دانشگاه علوم پزشکی  
کرمان

KERMAN UNIVERSITY  
OF MEDICAL SCIENCES



AbolfazlSalavatizadeh



A.Salavatizadeh@gmail.com