

کاربرگ ۷ روزه

تقویت مهارت‌های ارتباطی

خودارزیابی، تمرین روزانه و برنامه ادامه مسیر

این کاربرگ برای چیست؟

این کاربرگ به شما کمک می‌کند ابتدا الگوهای ارتباطی خود را بشناسید و سپس طی هفت روز، مهارت‌هایی مانند گوش‌دادن فعال، سؤال پرسیدن، بیان درخواست، دریافت بازخورد و گفت‌وگوی آگاهانه را در موقعیت‌های واقعی تمرین کنید.

نام و نام خانوادگی

تاریخ شروع

مهم‌ترین هدف من از انجام این کاربرگ

«هدف، کامل‌شدن در هفت روز نیست؛ هدف، دیدن یک الگو و آغاز یک تغییر واقعی است»

برای هر تمرین، یک موقعیت واقعی و نسبتاً ساده انتخاب کنید. پاسخها را بر اساس رفتار واقعی خود بنویسید، نه تصویری که دوست دارید از خودتان داشته باشید. این صداقت، ارزش کاربرگ را بیشتر می‌کند.

سه اصل برای استفاده بهتر

مشاهده به جای قضاوت: به جای برچسب‌هایی مانند «من ارتباطم بد است»، رفتار مشخص را ثبت کنید؛ مثلاً «وقتی انتقاد شنیدم، حرف طرف مقابل را قطع کردم».

تمرکز بر یک تغییر کوچک: قرار نیست هم‌زمان تمام مهارت‌ها را اصلاح کنید. یک رفتار کوچک و قابل مشاهده، نقطه شروع بهتری است.

استفاده از موقعیت واقعی: تمرین‌ها را فقط روی کاغذ انجام ندهید. هر روز یکی از آن‌ها را در یک گفت‌وگوی واقعی امتحان کنید.

نکته مهم

بخش آغازین این کاربرگ یک خودارزیابی آموزشی است، نه آزمون روان‌شناختی یا ابزار تشخیصی. نتیجه آن فقط برای مشخص کردن نقطه شروع تمرین استفاده می‌شود.

مقیاس پاسخ‌گویی

1	2	3	4	5
تقریباً هیچ‌وقت - ۱	به ندرت - ۲	گاهی - ۳	اغلب - ۴	تقریباً همیشه - ۵

برای هر عبارت، یک امتیاز از ۱ تا ۵ بنویسید. رفتار خود را در چند ماه اخیر در نظر بگیرید، نه فقط یک روز خاص.

ردیف	حوزه	عبارت	امتیاز
1	گوش‌دادن فعال	زمانی که فردی با من صحبت می‌کند، بدون آماده‌کردن پاسخ در ذهنم به حرف او گوش می‌دهم.	
2	گوش‌دادن فعال	پیش از اینکه درباره منظور دیگران نتیجه‌گیری کنم، سؤال می‌پرسم.	
3	گوش‌دادن فعال	هنگام گفت‌وگو، صحبت طرف مقابل را بی‌دلیل قطع نمی‌کنم.	
4	شفافیت در بیان	می‌توانم منظور و خواسته خود را روشن و مستقیم بیان کنم.	

یادآوری

امتیازی را انتخاب کنید که به رفتار واقعی شما نزدیک‌تر است، نه پاسخی که مطلوب‌تر به نظر می‌رسد.

امتیاز	عبارت	حوزه	ردیف
.....	هنگام صحبت، از کلی‌گویی و عبارتهای مبهم پرهیز می‌کنم.	شفافیت در بیان	5
.....	اگر متوجه شوم طرف مقابل منظورم را درست نفهمیده است، پیام خود را با روش دیگری توضیح می‌دهم.	شفافیت در بیان	6
.....	حتی زمانی که با فردی موافق نیستم، تلاش می‌کنم دیدگاه و احساس او را بفهمم.	همدلی و درک دیگران	7
.....	پیش از ارائه نصیحت یا راه‌حل، بررسی می‌کنم طرف مقابل واقعاً چه نیازی دارد.	همدلی و درک دیگران	8

در کدام عبارت‌ها بین دو امتیاز مردد بودم؟

امتیاز	عبارت	حوزه	ردیف
.....	می‌توانم احساسات پشت کلمات دیگران را تا حدی تشخیص دهم.	همدلی و درک دیگران	9
.....	می‌توانم بدون پرخاشگری یا عذاب وجدان، مخالفت خود را بیان کنم.	جرئت‌مندی و تعارض	10
.....	زمانی که از رفتاری ناراحت می‌شوم، به‌جای کنایه یا سکوت درباره آن صحبت می‌کنم.	جرئت‌مندی و تعارض	11
.....	هنگام دریافت بازخورد، پیش از دفاع‌کردن تلاش می‌کنم منظور طرف مقابل را بفهمم.	جرئت‌مندی و تعارض	12
.....	امتیاز نهایی من از ۶۰		

کدام عبارت‌ها بیشترین مکث یا تردید را در من ایجاد کردند؟

۱۲ تا ۲۷ امتیاز

احتمالاً بعضی الگوهای ارتباطی شما باعث سوءتفاهم، سکوت، تنش یا بیان نشدن خواسته‌ها می‌شوند. در این کاربرد فقط روی یک یا دو مهارت مشخص تمرکز کنید.

۲۸ تا ۴۳ امتیاز

مهارت‌های ارتباطی شما در بعضی موقعیت‌ها مناسب است؛ اما ممکن است زیر فشار، اختلاف نظر یا احساسات شدید به الگوهای قبلی برگردید. هدف شما باید ثبات بیشتر باشد.

۴۴ تا ۶۰ امتیاز

در بسیاری از موقعیت‌ها رفتار ارتباطی مناسبی دارید. سؤال‌هایی را که در آن‌ها امتیاز کمتری گرفته‌اید، به عنوان حوزه رشد انتخاب کنید.

این امتیاز یک تشخیص قطعی نیست و بهتر است آن را در کنار تجربه‌های واقعی و بازخورد دیگران بررسی کنید.

کمترین امتیاز من مربوط به کدام سؤال‌ها بود؟

بیشتر در کدام موقعیت‌ها با مشکل ارتباطی مواجه می‌شوم؟

- | | |
|---|--|
| ☐ روابط خانوادگی | ☐ رابطه عاطفی |
| ☐ محیط کار | ☐ گفت‌وگو با مدیر |
| ☐ گفت‌وگو با همکاران | ☐ بیان مخالفت |
| ☐ دریافت انتقاد | ☐ صحبت در جمع |
| ☐ موقعیت دیگر: | |

در پایان این هفت روز، دوست دارم چه تغییر مشخصی در رفتار ارتباطی خود ببینم؟

هدف امروز

امروز قرار نیست رفتار خود را تغییر دهید. فقط بدون قضاوت، شیوه ارتباط خود را مشاهده کنید.

به چه چیزهایی توجه کنم؟

- ☐ قطع کردن صحبت دیگران
- ☐ پنهان کردن خواسته خود
- ☐ حالت دفاعی هنگام انتقاد
- ☐ استفاده از کنایه یا سکوت
- ☐ کلی‌گویی و ابهام
- ☐ بالا رفتن صدا یا تندى لحن

موقعیت چه بود و با چه کسی گفت‌وگو می‌کردم؟

چه اتفاقی افتاد و من چه واکنشی نشان دادم؟

اگر از بیرون به رفتار خودم نگاه کنم، چه الگویی می‌بینم؟

امروز متوجه شدم که در ارتباط با دیگران معمولاً...

هدف امروز

در یک گفت‌وگو، با هدف فهمیدن گوش دهید؛ نه با هدف پاسخ دادن، دفاع کردن یا ارائه فوری راه حل.

تمرین امروز

1. عامل حواس پرتی را کنار بگذارید.
2. تا پایان جمله طرف مقابل، صحبت او را قطع نکنید.
3. یک سؤال روشن کننده بپرسید.
4. برداشت خود را با جمله «اگر درست فهمیده باشم...» بازگو کنید.

موضوع گفت‌وگو چه بود؟

کدام بخش صحبت طرف مقابل را قبلاً اشتباه برداشت کرده بودم؟

وقتی برداشت خود را بازگو کردم، واکنش طرف مقابل چه بود؟

آیا واقعاً گوش می‌دادم یا در ذهنم پاسخ آماده می‌کردم؟

میزان تمرکز من هنگام گوش دادن - از ۱۰

.....

هدف امروز

به جای حدس زدن، قضاوت کردن یا ارائه سریع راه حل، سؤال‌های باز و روشن کننده پرسید.

نمونه

به جای «از این تصمیم ناراحت شدی؟» پرسید: «این تصمیم چه تأثیری روی تو گذاشت؟»

سؤال باز اول من

سؤال باز دوم من

سؤال باز سوم من

کدام پاسخ برایم غیرمنتظره بود؟

اگر سؤال نمی پرسیدم، چه برداشت اشتباهی ممکن بود داشته باشم؟

آیا سؤال‌هایم برای فهمیدن بود یا برای اثبات نظر خودم؟

هدف امروز

یک خواسته مبهم را به درخواستی مشخص، مثبت، عملی و قابل پاسخ دادن تبدیل کنید.

نمونه

خواسته مبهم: «بیشتر به من توجه کن.»

درخواست روشن: «دوست دارم امشب بیست دقیقه تلفن‌هایمان را کنار بگذاریم و درباره اتفاق‌های

امروز صحبت کنیم.»

خواسته مبهم من چیست؟

این خواسته دقیقاً به چه رفتار مشخصی مربوط می‌شود؟

از چه کسی، چه اقدامی و در چه زمانی می‌خواهم؟

درخواست نهایی من: «از تو می‌خواهم که...»

بررسی درخواست

☐ روشن است

☐ عملی است

☐ به رفتار مشخصی اشاره دارد

☐ زمان آن مشخص است

☐ امکان پاسخ مثبت یا منفی دارد

هدف امروز

یک ناراحتی را بدون حمله به شخصیت طرف مقابل مطرح کنید و میان اتفاق، احساس، نیاز و درخواست تفاوت بگذارید.

الگوی پیشنهادی

وقتی ... اتفاق می‌افتد، من احساس ... می‌کنم؛ چون برای من ... مهم است. از تو می‌خواهم ...

چه اتفاق مشخص و قابل مشاهده‌ای افتاده است؟

در آن موقعیت چه احساسی داشتم؟

چه نیاز یا ارزشی برای من مهم بود؟

درخواست روشن من چیست؟

جمله نهایی من

هدف امروز

از فردی قابل اعتماد درباره یک رفتار ارتباطی مشخص بازخورد بگیرید و پیش از دفاع کردن، برای فهمیدن سؤال بپرسید.

نمونه سؤال

«وقتی با من مخالفت می‌کنی، واکنش من چگونه است؟» یا «چه رفتاری از من باعث می‌شود احساس کنی شنیده نمی‌شوی؟»

سؤالی که می‌خواهم بپرسم

بازخوردی که دریافت کردم

واکنش اولیه من چه بود؟

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ پذیرش | ☐ تعجب |
| ☐ ناراحتی | ☐ دفاع کردن |
| ☐ انکار | ☐ کنجکاوی |
| ☐ سایر: | |

کدام بخش این بازخورد می‌تواند برای من مفید باشد؟

یک رفتار مشخص که می‌خواهم تغییر دهم

هدف امروز

در یک گفت‌وگوی واقعی، مهارت‌های شش روز گذشته را در کنار یکدیگر تمرین کنید.

- ☐ بدون قطع کردن گوش دادم
- ☐ برداشتم را بررسی کردم
- ☐ درخواست مشخص داشتم
- ☐ سؤال روشن‌کننده پرسیدم
- ☐ احساس و نیازم را بیان کردم
- ☐ به لحن و زبان بدن توجه کردم

موضوع و هدف من از این گفت‌وگو چیست؟

دوست دارم طرف مقابل بعد از گفت‌وگو چه چیزی را بهتر بفهمد؟

مهم‌ترین چیزی که باید از طرف مقابل بفهمم چیست؟

جمله آغاز گفت‌وگوی من

نتیجه گفت‌وگو

چه کاری را بهتر از گذشته انجام دادم؟

دفعه بعد چه چیزی را متفاوت انجام می‌دهم؟

اکنون دوباره به دوازده سؤال ابتدای کاربرگ پاسخ دهید. تغییر امتیاز مهم است، اما مهم‌تر از آن، رفتار مشخصی است که توانسته‌اید در ارتباط‌های روزمره مشاهده یا اصلاح کنید.

.....	امتیاز من پیش از شروع تمرین - از ۶۰
.....	امتیاز من بعد از هفت روز - از ۶۰
.....	میزان تغییر امتیاز

مهم‌ترین آموخته من در این هفت روز

سخت‌ترین تمرین برای من

مهارتی که نیاز دارم بیشتر تمرین کنم

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ سؤال پرسیدن | ☐ گوش‌دادن فعال |
| ☐ همدلی | ☐ بیان روشن خواسته |
| ☐ بیان مخالفت | ☐ دریافت بازخورد |
| ☐ حل تعارض | ☐ مدیریت احساسات |
| | ☐ سایر: |

در سه هفته آینده، کدام رفتار ارتباطی را تمرین می‌کنم؟

این رفتار را در چه موقعیت‌هایی تمرین خواهم کرد؟

چه کسی می‌تواند روند پیشرفت من را ببیند و به من بازخورد دهد؟

برای تثبیت یک مهارت، ادامه تمرین پس از پایان این کاربرگ ضروری است. تعهد زیر را کوتاه، روشن و قابل پیگیری بنویسید.

رفتاری که متعهد می‌شوم برای ۲۱ روز تمرین کنم

نشانه‌ای که به من می‌گوید در حال پیشرفت هستم

مانع احتمالی من و راه مدیریت آن

یاداش ساده‌ای که برای استمرار خود در نظر می‌گیرم

یادآوری پایانی

تقویت مهارت‌های ارتباطی به معنای پیدا کردن جمله‌های جادویی نیست. هر بار که کمی دقیق‌تر گوش می‌دهید، روشن‌تر حرف می‌زنید و مسئولیت احساس و خواسته خود را می‌پذیرید، در حال ساختن ارتباطی انسانی‌تر و مؤثرتر هستید.

امضا و تاریخ

فراکوچ - همراه مسیر یادگیری و رشد حرفه‌ای