

مهارت ارتباط مؤثر

دانشکده فنی حرفه ای ولی عصر (عج)

تدوین: فارسی نژاد



مهارت ارتباط مؤثر

مقدمه

ارتباط مفید و سازنده، **نخستین گام برای رسیدن به اهداف متعالی است**. کسانی که توانایی و مهارت ارتباط مناسب با دیگران را ندارند اغلب برای برقراری ارتباط با دیگران بی تمایل و بی انگیزه هستند.

برقراری ارتباط با دیگران برای بشر که موجودی اجتماعی است **یک امر طبیعی** و مهم به شمار می آید. از آنجایی که ما انسانها به شکل گروهی زندگی می کنیم، چه بخواهیم و چه نخواهیم دائماً در حال برقراری ارتباط با دیگران هستیم. همه اعمال ما نوعی ارتباط به حساب می آیند. **تکان دادن سر، روی برگرداندن، اشارات چشمی یا بدنی** و... هر یک می توانند پیامی را به دنبال داشته و در برگیرنده انواع ارتباط و تعامل با دیگران باشند. **حتی سکوت** نیز در برخی مواقع می تواند نشانه های ارتباطی مختلفی را در برداشته باشد. همانطور که می دانیم ارتباطات زمانی کارآمد خواهند بود که به شیوه مثبت و سازنده برقرار شوند و در غیر این صورت در دسر آفرین خواهند شد. برخی افراد از برقراری ارتباط موثر ناتوان هستند چرا که عناصر ارتباط و عوامل موثر بر آن و موانع بر سر راه ارتباط صحیح را نمی شناسند. **در این گزارش به اصول و چگونگی یادگیری مهارت ارتباط موثر با دیگران می پردازیم.**

ضرورت مهارت ارتباط مؤثر

مهارت برقراری ارتباط مؤثر، از مهم ترین زمینه های سلامت زندگی است

برای کلیه فعالیت های اجتماعی از جمله دوست یابی، ازدواج، تحصیل، اشتغال، بر طرف کردن نیازهای روزانه و ... نیازمند برقراری ارتباط موثر با دیگران هستیم و اگر این مهارت را به خوبی نیاموخته باشیم، در اغلب فعالیت های اجتماعی، آنگونه که می خواهیم پیش نرفته و رضایت ما تأمین نخواهد شد. به عنوان مثال اگر شما نتوانید با والدین، همکلاسی، همسر، فرزند، یا رئیس تان به طور موثر ارتباط برقرار کنید. تعامل صحیحی بین شما شکل نمی گیرد و نمی توانید صحبت یا ایده های یکدیگر را درک کنید.

عدم توانایی برقراری ارتباط موثر باعث شکل گیری تعارضات بین فردی و در نهایت انزوا و تنهایی افراد خواهد شد. اما خوشبختانه یکی از اصول مهارت های زندگی از جمله "ارتباط مؤثر" آن است که قابل یادگیری بوده و همه می توانند با فراگیری و تمرین آن عملکرد موثرتری در تعامل با دیگران داشته باشند.

ارتباط چیست:

فرآیندی شامل :

- ۱- تعامل (بده - بیستان)
- ۲- به اشتراک گذاری دانش و تجارب فردی/ بهره مندی دو طرف تعامل بطور کلی : هر نوع تعاملی که شامل انتقال پیام به صور: احساس/ هیجان / هرگونه اطلاعات و به عبارت ساده تر:

فرآیند ارسال و دریافت پیامهای کلامی و غیر کلامی را ارتباط گویند.

هدف ارتباط چیست؟

انتقال آنچه میخواستیم (درست انتقال دادن مطلب)

ارتباط بین فردی مؤثر :

فرا تر از تبادل کلمات

چه چیزی/ چگونه / چرا / کی / گفته شود

چه چیزی گفته نمیشود

موارد فوق بر رابطه فرستنده و گیرنده تأثیر میگذارد

مثال: بخشش لازم نیست اعدامش کنید (جایگاه مختلف «،»)

عناصر اصلی فرآیند ارتباط

فرستنده : تنظیم تن صدا / بیان درست /
پیام : پیام سمی نباشد / می تواند باردار باشد (بار عاطفی ، بار معنایی ، بار هیجانی)
کانال ارتباطی: مثل درگوشی صحبت کردن در تمرین
گیرنده : گاهی اشکال از گیرنده است
معنای دریافت شده
بازخورد

فرستنده/ رمزگردانی/ کانال ارتباطی/گیرنده/ رمزگشایی/ بازخورد به فرستنده



انواع پیام در ارتباط

- ۱) پیامی که می خواستید بفرستید
- ۲) پیامی که فکر می کنید فرستادید.
- ۳) پیامی که واقعا فرستادید.
- ۴) پیامی که گیرنده دریافت کرده است.

در پیام مؤثر باید اولی و آخری یکی باشد و برای این رخداد باید مراقب مورد ۲ و ۳ باشیم.

نکته: ناهماهنگی بین زبان کلامی و غیرکلامی باعث عدم انتقال درست پیام می شود.

- یکی از اشکالات ارتباطات مجازی : فقدان ارتباطات غیرکلامی

عوامل تاثیرگذار در برقراری ارتباط مؤثر

۱. خودآگاهی: توجه به انواع پیام ؛ الف)پیام آشکار ب) پیام ضمنی؛ خصوصا توجه به پیام ضمنی
۲. علاقه و نگرش مثبت
۳. دانش و مهارت
۴. احترام
۵. مسئولیت پذیری
۶. اعتماد/ امنیت
۷. صداقت /خلوص
۸. عزت نفس
۹. همدلی و درک
۱۰. حساسیت نسبت به علایق و نیازهای طرف مقابل

عناصر ارتباط غیر کلامی

- **دیداری** : زبان بدن / تظاهرات چهره ای / حرکات چشمی / حالت‌های بدن و ژستها
- **لمسی** : استفاده از لمس و تماس جسمی
- **صوتی** : استفاده از آهنگ صدا برای انتقال مفاهیم
- **فضایی** : در ارتباط سالم ، حریم (فاصله) وجود دارد.
- -حریم به ماهیت و جنس رابطه فرد بستگی دارد (مثال : فرهنگ محرم و نامحرم در مسلمانان).
- -مرز روانی : اینکه با چه کلماتی همدیگر را صدا کنیم/ با اسم کوچک صدا کردن نشان دهنده ی رابطه غیرحرفه ای است.

- **براساس نتایج:**
- فقط ۷٪ اطلاعات با **کلمات**
- ۵۵٪ با استفاده از **تن صدا**
- ۳۸٪ با استفاده از **زبان بدن** منتقل می شوند.

مراحل ارتباط

شروع ارتباط: نباید با موضوعات شخصی شروع باشد/از سؤالات عمومی شروع شود/ تکنیکهای یخ شکن):
یک سلام همراه با لبخند ارائه کنید/ از پرسشهای ساده استفاده کنید.

ادامه ارتباط : تکنیک گوش دادن

همیشه شنونده خوبی باشید

ختم ارتباط : ابراز خوشحالی از ارتباط/ تعارفات/ رد و بدل کردن شماره تماس

و یا از طریق یک رفتار غیرکلامی ختم ارتباط را اعلام کنیم(نگاه به ساعت) و بعد توضیح کلامی (من یک قرار مهم دارم)

تمرین ارتباط برقرار کردن در سفر

تکنیکهای مهم در ارتباط مؤثر

- **آماده سازی اولیه:** مکان و زمان حال مناسب (هر سخن جایی و ...)
- **توصیف رفتار:** آنچه از رفتار طرف مقابل می بینید ، بازگو کنید(به جای تو چقدر... = فلانی وقتی من صحبت می کنم با گوشی چرا) و **گاهی تکنیک دندان سر جگر گذاشتن**(گاهی اوقات نگفتن موضوع شرایط را بهتر میکند تا گفتن شرایط)
- **بیان احساس:** از این حرفت خیلی ناراحت شدم

- بیان افکار: انتظار نداشتن شما اینگونه با من برخورد کنی
- درخواست تغییر: من دلم میخواد هر جا گله داشتی به خودم بگویی
- تمرین کلاسی: بیان پیام کامل درخواست لباس با سابقه پیامد قبلی بد

هفت اصل ارتباط مؤثر از دیدگاه مورفی

۱. شفافیت: وقتی از کسی ناراحتید به او بگویید
۲. کامل بودن پیام
۳. اختصار: بدون حاشیه پردازی
۴. ملاحظه: رعایت فرد مقابل (سن فرد / موقعیت فرد/...)
۵. صحت: از درست بودن آنچه میخواهی بگوئید مطمئن باشید
۶. تمرکز: از این شاخ به اون شاخ نپرید
۷. تواضع: از موضع اقتدار بالا به پائین صحبت نکنید

مدلهای رفتاری در ارتباط

- ۱- **سرزنش گر**: در این مدل مجری همواره با انگشت خود به سمت دیگری نشانه می رود، مخالفت می ورزد اتهام می زند و عیب جویی می کند.
- ۲- **منطقی و خشک**: به صورتی که خود را با عواطف دیگران درگیر نمی کند و به خود می اندیشد.
- ۳- **سازشگر**: همیشه موافقت می کند، خواهش و تمنا و عذرخواهی می کند.
- ۴- **ارتباط برقرار کننده گیج**: حواس دیگران را پرت می کند و به نظر می رسد نمی تواند خود را با آنچه اتفاق می افتد وفق دهد.
- ۵- **پیام دهنده**: می خواهد خودش باشد و صادقانه پیام خود را بیان کند .

کانال ارتباطی و بازخورد

کانال ارتباطی: شیوه‌ای است که فرستنده از آن طریق پیام خود را به گیرنده منتقل می‌کند که ممکن است به صورت کلامی یا غیرکلامی (با استفاده از زبان بدن مثل اشارات و یا نوشتاری) باشد.

بازخورد: اطلاعاتی است که فرستنده پیام از گیرنده پیام، به روشهای مختلف دریافت می‌کند.

ارتباط ضعیف چیست؟

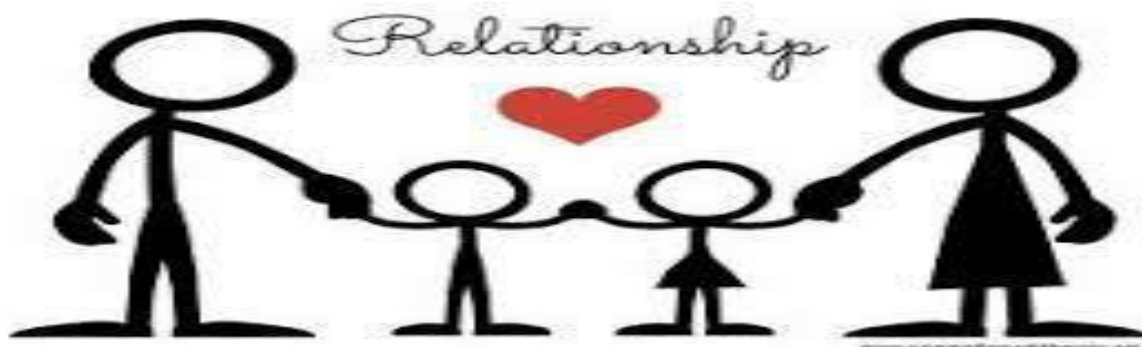
فرستنده نتواند یک پیام روشن ارسال کند.

گیرنده به دقت گوش ندهد و نتواند پیام را به درستی دریافت کند.
گیرنده نتواند توسط یک بازخورد صحیح، پیام را برای فرستنده روشن نماید.
فرستنده نتواند بازخورد را تصدیق کند و یا به آن پاسخ گوید.

ویژگیهای مهم یک ارتباط مؤثر

- همگرایی در برابر واگرایی
- توجه کردن
- لحن صدا
- حالت چهره
- گشاده رویی
- تماس چشمی
- ژست

نکات مهم در همگرایی



۱- در زندگی اجتماعی به یکدیگر اعتماد کنیم .

اعتماد لازم این است که نسبت به دیگران متعهدانه عمل کنیم
از برخورد قضاوتی نسبت به آنان خودداری کنیم. با آنان صادق باشیم

۲- ارتباط باید روشن و دور از ابهام باشد.

برای داشتن ارتباطی روشن لازم است :

به پیام «من» رو بیاوریم و بدون اینکه کسی را متهم کنیم یا به او دستور دهیم ، انتظار خود را شفاف بیان کنیم. از چند پهلو سخن گفتن بپرهیزیم. از تغییر دادن عبارت ها دوری کنیم.

۳- از یکدیگر حمایت کنیم .

پذیرای همدیگر باشیم باید توجه داشته باشیم که :

امکان ندارد دو نفر در همه چیز هم عقیده و هم فکر باشند بنابراین مشروط کردن حمایت به امری محال، بی معناست.

اختلاف نظر می تواند تغییر مثبت در پی داشته باشد. پس روحیه تغییرپذیری را تقویت کنیم.

۴- تعارض های موجود را به شیوه ای سازنده برطرف سازیم

. در جهت حل تعارض ها باید بدانیم که:

- اگر در پی اختلاف نظر ، روابط مستحکم تر شود ؛ دوستی افزایش می یابد. در قواعد و مقررات

ارتباط، از آغاز با یکدیگر توافق کنیم.

توجه کردن

- در برقراری یک رابطه مطلوب عاطفی ، توجه کردن نقش اساسی دارد. توجه کردن شامل دو بخش کلامی و غیرکلامی است. در بخش غیرکلامی ، ژست هایی مانند «لبخند زدن، سر تکان دادن، و نگاه همدلانه داشتن یا مجاورت بدنی مانند خم شدن به جلو و تماس و لمس» بستر مناسبی را برای ارتباط فراهم می آورد.
- توجه غیر کلامی ، رساتر از توجه کلامی است. هر بخش از بدن ما می تواند میان ما و مخاطبمان ارتباط ایجاد کرده و یا آن را آسان تر ساخته و تدوام بخشد.

لحن صدا

برخی معتقدند ۳۸ درصد از استنباط اولیه افراد از هر عبارتی، به چگونگی بیان آن بستگی دارد. نخستین کلماتی که از دهان انسان خارج می شود لحن کلام را تعیین می کنند.

بنابراین **صدا باید آرام ، منظم و نیرومند باشد. کلمات به روانی پشت سر هم ادا شوند و از تامل**

بی جا و زننده خودداری و روی کلمه ها و جمله های مهم تکیه شود.

حالت‌های چهره

- چهره نیز اطلاعات فراوانی درباره حالات هیجانی دیگران به ما می‌دهد. برخی از نظریه پردازان معتقدند حالات چهره پس از زبان از مهم‌ترین منبع اطلاعاتی است.
- بسیاری از نشانه‌های خوش‌رویی را حالات چهره نشان می‌دهد. هنگامی که مخاطب ما شاد یا نگران باشد می‌توانیم با انتخاب حالت چهره‌ای متناسب با آن موقعیت درشادی او شاد، در نگرانی‌اش سهیم و با چهره‌ای خوش با او روبرو شویم.
- پیراستن و آرایش چهره نیز از مهارت‌هایی است که باید به عنوان نمادی برجسته از خوش‌رویی به آن توجه ویژه‌ای شود.

گشاده‌رویی

- خوش‌رویی از نمونه‌های برجسته، برای ایجاد توجه در ارتباط میان افراد است. مردم اغلب خواهان آغاز کردن صحبت نیستند و باید زمینه و بستری فراهم شود تا سر صحبت باز شده و ارتباط برقرار شود. گشاده‌رویی در این میان نقش موثری ایفا می‌کند.
- در آموزه‌های دینی، برای اهل بهشت چهار نشانه بیان شده که یکی از آنها گشاده‌رویی است.
- **گشاده‌رویان از چهار طریق زیر گشاده‌روی خود را ابراز می‌نمایند:**
- یک: با عبارت‌هایی مثل «صورت شما قرمز شده است» و «به نظر می‌رسد خوشحال نیستید» اوضاع و احوال جسمانی فرد را توصیف و از این راه روابط عاطفی را تقویت می‌کنند.
- دو: با جملاتی مانند «شما می‌توانید درباره دغدغه‌هایتان صحبت کنید» و «من به آنچه می‌گویید علاقه‌مندم» فرد را به صحبت و ادامه آن دعوت کنند.
- سه: گاه با سکوت خود به فرد فرصت می‌دهند درباره ادامه صحبت و بیان مطالب مورد نظر خود تصمیم بگیرد.
- چهار: با نشان دادن حالت‌های بدنی و تماس چشمی، علاقه‌مندی و توجه خود را به فرد نشان می‌دهند.

Eye-Contact



- بیشتر کنش های متقابل شخصی، با دوره کوتاهی که در آن دو نفر، به طور مستقیم به یکدیگر نگاه می کنند شروع می شود. تماس چشمی نشانه آن است که هریک از دو نفر به دیگری توجه دارد و کنش متقابل بیشتری می تواند در پی آن بوجود بیاید.
- ارتباط چشمی از عناصر مهم تعامل میان فردی و گاهی ضروری برای شروع تعامل اجتماعی است. این رفتار در هنگام گفتگو می تواند نشانه توجه و علاقه باشد و استفاده مناسب از آن می تواند پیامدهای تقویت کننده داشته باشد.

ژست

- ژست ها دو دسته اند : دسته اول نشانگرهایی هستند که مکمل گفتارند و به همراه آن به کار می روند و موجب برقراری ارتباط می شوند. ژست ها محتوای کلامی گفتار را ترسیم و به آسان تر صحبت کردن میان افراد کمک می کنند.
- دسته دوم ژست ها، « معرف » نام دارند و به طور کامل جایگزین رفتار می شوند. برای مثال در محیط های پر سر و صدا یا وقتی همسران فاصله بسیاری با هم دارند یا می خواهند پیامی را پنهانی به یکدیگر منتقل کنند از این ژست استفاده می کنند.
- حرکات و ژست های که می توانند بیشترین تاثیر را در رویاروی نخست بگذرانند و توجه و احترام دیگران را جلب کنند. عبارتند از حرکات آرام دو دست ، صاف ایستادن و نشستن (قوز نکردن)، سر بالا نگه داشتن ، پرهیز از حرکات تند، سریع، عصبی، نکته ثابت و نافذ

➤ تکان دادن سر، از جمله ژست هایی است که آن را به نشانه تصدیق، موافقت و تفاهم به کار می بریم.

روند برقراری ارتباط مؤثر

اولین گام در برقراری ارتباط بهینه آن است که شما موانع موجود در هر یک از مراحل فوق و اجزای تشکیل دهنده ارتباط را به خوبی شناسایی و برطرف کنید. به عنوان مثال اگر پیام شما طولانی، سازمان نیافته و همراه با خطاهای متعدد باشد، نباید انتظار داشته باشید که پیامتان به خوبی درک یا تفسیر شود و یا استفاده نابجا از کلمات و یا زبان بدن، در نظر نگرفتن شرایط گیرندگان پیام و موقعیتی که پیام در آن منتقل می گردد، می تواند مفهوم پیام را مختل ساخته و مانع برقراری ارتباط مؤثر شود.

➤ موانع برقراری ارتباط



۱. گوش ندادن.
۲. مسخره کردن.
۳. فریاد زدن یا با صدای بلند سخن گفتن.
۴. انتقاد یا تحقیر کردن افراد.
۵. خشمگین شدن.
۶. احساس خود را صادقانه بیان نکردن.
۷. پیامهای منفی غیرکلامی (مثل بی‌اعتنایی، عدم توجه و حالت تدافعی)
۸. اخم کردن یا روی درهم کشیدن.

۹. حرف دیگری را قطع کردن.

۱۰. دروغ گفتن.

۱۱. تهدید کردن.

۱۲. متهم کردن یا مقصر شناختن.

۱۳. ارزیابی‌های شتابزده و نتیجه‌گیری‌های عجولانه.

۱۴. پیش داوری و نگرش سوگیرانه.

۱۵. تعصبات و تفکرات قالبی و خشک.

➤ راهکارهای برقراری ارتباط مؤثر

۱) شنونده خوبی، برای آنچه طرف تعامل شما می‌گوید باشید. اغلب ما آن چنان درگیر افکار و احساسات خود هستیم که واقعاً به آنچه دیگران می‌گویند گوش نمی‌دهیم.

۲) به فرستنده فهماندن که به او گوش می‌دهید (از طریق زبان بدن یا اصوات دلگرم کننده مثل "آها")

۳) تکرار و انعکاس آنچه که سخنگو می‌گوید.

۴) انتخاب زمان مناسب برای صحبت.

۵) برقراری ارتباط غیر کلامی مانند: تکان دادن سر، تماس چشمی خوب و حالات چهره‌ای خوشایند.

۶) سعی در پی بردن به احساس دیگران.

۷) ارائه راه حل‌های احتمالی

۸) ادا کردن آنچه که گفته شد تا مطمئن شوید منظور را به درستی فهمیده‌اید.

۹) ارائه فیدبک یا بازخورد دلگرم کننده همراه با تحسین.

۱۰) مثبت نگر باشید، حتی اگر با چهره انتقادی یا خشک از طرف مقابل تان روبرو شدید به موقعیت و برقراری ارتباط با دیدی، مثبت بنگرید.

۱۱) راحت و آرام باشید، چون داشتن احساساتی مثال اضطراب و ناراحتی این برداشت را به طرف مقابل تان القا خواهد کرد که شما از اعتماد به نفس یا دانش کافی برخوردار نیستید.

۱۲) خودتان باشید، و از گرفتن نقش‌ها یا ژست‌هایی مصنوعی که گمان می‌کنید جلوه‌ی بهتری از شما ارائه می‌دهد، اجتناب کنید.

○ ۱۳) همیشه و در هر موقعیتی سر وقت و به موقع سرقرارتان حاضر شوید، حتی در برخورد اول سعی کنید چند دقیقه هم زودتر برسید.

○ ۱۴) رفتاری همراه با فروتنی و ادب داشته باشید و از کوچک شمردن، بی‌اهمیت دانستن و تمسخر بحث با طرف مقابلتان اجتناب نمایید.

➤ مهارت ارتباط مؤثر را به فرزندان بیاموزیم



○ ارتباط مؤثر؛ مهارتی است که موجب می‌شود ضمن تقویت روحیه‌ی مشارکت، اعتماد واقع بینانه و همکاری با دیگران بتوانیم مرزهای روابط بین خود و کسانی که دوستشان داریم را تشخیص داده و در جهت ایجاد روابط صمیمانه و دوستانه قدم برداریم و هر چه زودتر به دوستی‌های نامناسب و ناسالم خود خاتمه دهیم. پیش از آن که مورد آسیب جدی قرار گیریم.

○ کسب این مهارت به کودکان و نوجوانان می‌آموزد برای درک موقعیت دیگران چگونه به سخنان آنان فعالانه گوش دهند و چگونه دیگران را از احساس و نیازهای خود آگاه نمایند. تا ضمن به دست آوردن خواسته‌های خود طرف مقابل نیز احساس رضایت نماید.

○ این توانایی به بچه‌ها کمک می‌کند تا بتوانند نظرها، عقاید، خواسته‌ها، نیازها و هیجان‌های خود را ابراز و به هنگام نیاز بتوانند از دیگران درخواست کمک و راهنمایی نمایند.

➤ گام‌های عملی برای برقراری ارتباط

کودکان و نوجوانان باید بدانند در شروع هر ارتباط:

۱. برداشت اولیه‌ی خوبی از خودشان ارائه دهند.
۲. همیشه و در هر موقعیتی سر وقت در محل مورد نظر حاضر شوند.
۳. ظاهری تمیز و مرتب داشته باشند.
۴. راحت و آرام باشند. این به آنها اعتماد بنفس می‌دهد.

۵. خودشان باشند وازگرفتن ژست هایی مصنوعی که گمان می کنند جلوه بهتری از آنها در نزد دیگران ارایه می دهد، اجتناب کنند.
۶. لبخند گرم و ملایمی بر لب داشته باشند. مواظب باشند در این امر زیاده روی نشود چون ممکن است آنها را فریبکار یا سبک جلوه دهد.
۷. در ادامه :با بحث های کوتاه ، شروع کنند و سعی نمایند علایق طرف مقابل و نقاط اشتراکتان را بیابند. اینگونه بگویند: به چه تفریحی علاقمندی؟ تعطیلات چطور بود؟
۸. هنگام صحبت: تمام توجه شان را به طرف مقابل متمرکز سازند. به اینطرف وآنطرف منحرف نشوند. یاد آور شوید: در هنگام صحبت در رابطه با خودشان نیز باطرف مقابل صحبت کنند و فقط شنونده نباشند. اینطوری طرف مقابل نیز به او توجه واعتماد می کند.
- به او بگوئید: در هنگام صحبت نباید پراکنده گویی کنیم و ازاین شاخه به اون شاخه نپریم.
۹. به لحن صدای خود دقت کند(خشن ،نرم ،بالا،پایین،تند،آرام ،معمولی).ازشخص مقابل در خدمتعارف تمجیدکند. مثلا :چقدرموهای شما مرتب است/چقدر بادقت مطالعه می کنید/پیراهنتان خیلی به شما می آید/چقدر کفش هایتان زیباست/به چه نکته جالبی اشاره کردید.

به این ترتیب کودک و نوجوان شما می داند که در رفتار با دیگران چطور عمل کند.

جمع بندی:

○ با توجه به آنچه گذشت، روشن شد که یک ارتباط موثر و مفید شرایطی مانند : داشتن روحیه همگرایی در برابر واگرایی، توجه کردن، لحن مناسب صدا، حالات پر جاذبه چهره، گشاده رویی، تماس چشمی مناسب و انتخاب ژست معنادار، استفاده از گشاینده ها، حرف دل را زدن و گوش کردن فعال دارد. این موارد در پدید آمدن یک ارتباط موثر نقش مثبتی دارند. در مقابل برخی از برخوردهای افراد با یکدیگر، آسیب زا هستند و به عنوان موانع ارتباط موثر از آنها یاد می شود. از نمونه های بارز آن می توان به دستور دادن، تهدید و توبیخ کردن، نصیحت کردن های فراوان و تذکرات اخلاقی، پیشنهادهای بسیار، ژست آموزشی به خود گرفتن ، قضاوت کردن، موافقت کردن های صوری و بی اساس، تحقیر کردن، وانمود کردن به تشخیص مشکل، تخریب به زبان تایید، بازجویی و تفحص اشاره کرد.

○ ارتباط موثر فرایند مواجهه مجری و هنرمند را با مخاطبان آسان می کند و مجری با درک درست از خواسته ها و انتظارات مخاطب، همچنین سطح دریافت و موقعیت او، می تواند با جرات حرف دل خویش را بزند و احساساتش را بیان کند.

