



➤ آشنایی با مهارت‌های ارتباطی بالینی

➤ دکتر مریم مشاورى نیا

ارتباط (communication) چیست؟

ارتباط فرآیندی است که طی آن اطلاعات، افکار، عقاید، احساسات و نگرش های ما به دیگران منتقل می شود. در واقع، با هر تعاملی که برقرار می کنیم زمینه ارتباط با دیگران را فراهم می نماییم.

بر طبق منابع، ارتباط به معنای مبادله اطلاعات، عقاید، نگرش ها، نظرات و یا احساسات بین دو فرد یا دو گروه می باشد که بطور اولیه از طریق سمبل ها و نمادها انجام می شود. زمانی که آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته و بعنوان فاعل یا مفعول پیامی کلامی یا غیر کلامی را ارسال، دریافت و یا ادراک می نماییم در حال برقراری ارتباط هستیم. بر اساس این تعریف، حتی با نوشتن نامه به خودمان، وقتی که سکوت می کنیم و یا حتی در وضعیت خوابیده نیز با دیگران ارتباط برقرار می نماییم.



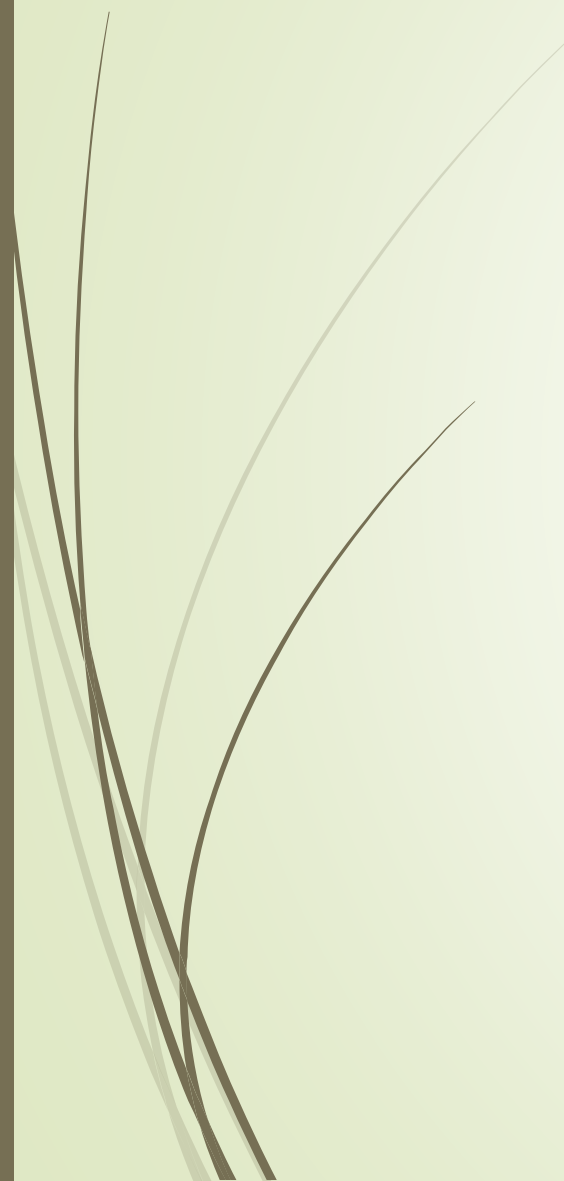
اهمیت بکارگیری مهارت‌های ارتباطی و آگاهی از اجزای یک ارتباط



ما انسانها در اداره زندگی شخصی، اجتماعی و حرفه ای خویش ناگزیر از برقراری ارتباط می باشیم و بر اساس تجارب شخصی به این نکته اذعان داریم که با برقراری یک ارتباط موثر می توانیم تاثیرگذاری بیشتری داشته و به نتایج مطلوبتری دست بیابیم.

می توانیم باورهایمان را تأیید و یا تعدیل، برخی موقعیت های پیش آمده را مهار و حتی در مواردی بر حرص و حسد و طمع خود غلبه نموده و تصمیم های بهتری برای حل مشکلات خود و دیگران اتخاذ نماییم.

بنابراین، با وجود آنکه در زندگی روزمره خویش بطور پیوسته در حال برقراری ارتباط هستیم، برای برقراری ارتباط موثر به دانش و توانایی بیش از تجارب شخصی خویش نیاز داریم. همانگونه که صرف داشتن فرزند نمی توانیم ادعا کنیم که متخصص پرورش کودک می باشیم.



در پژوهش های بعمل آمده نیز برقراری ارتباط موثر عمده ترین عامل
تاثیرگذار در موفقیت شغلی افراد بشمار می رود.

برخی از اهداف برقراری ارتباط

- ایجاد و حفظ روابط
- انتقال دادن احساسات
- متقاعد کردن
- تصمیم گیری
- دادن اطلاعات
- تسکین اضطراب
- حل مشکلات
- اطمینان دادن



اجزای ارتباط

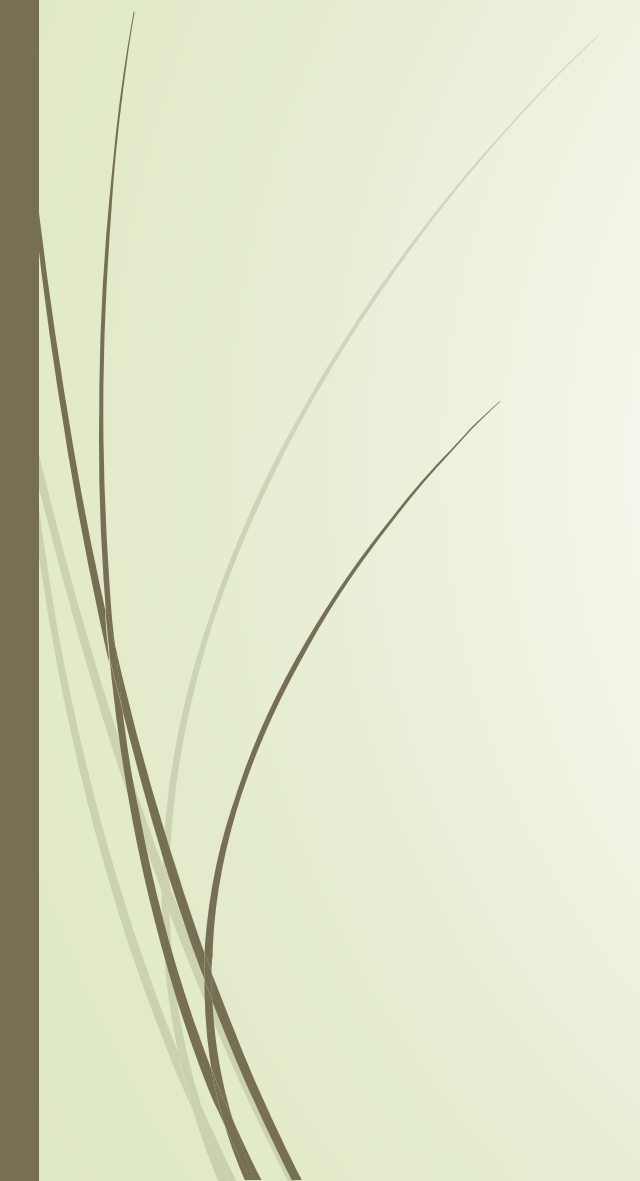
1: پیام

2: فرستنده پیام

3: گیرنده پیام

4: کانال ارتباطی

5: بازخورد



سه جز، اولیه یک ارتباط:
1 فرستنده پیام، 2 گیرنده پیام و 3 پیامی می باشد
که بین فرستنده و گیرنده پیام ردو بدل می شود.



➤ پیام محرکی است که گیرنده را متاثر می سازد. این محرک می تواند صحبت ما، نوشته ما، حرکات بدنی ما و حتی نوع پوشش و آراستگی چهره مان باشد.

صاحب نظران معتقدند تکرار محرک، شدت محرک و غیر معمول بودن آن می تواند سبب افزایش میزان توجه به آن گردد.

➤ از این ویژگی ها در طراحی برخی شیوه های آموزشی استفاده می شود.

➤ هر پیامی دست کم از سه سازه، رمزها یا کدهای پیام، محتوای پیام و نحوه ارائه پیام برخوردار می باشد.

فرستنده و گیرنده

➤ در فرایند انتقال پیام، ابتدا فکر، احساس و ایده ای در ذهن فرستنده پیام شکل می گیرد و فرستنده آنرا به شکل قابل انتقال مثلا گفته، نوشته و یا... در می آورد. در واقع، فرستنده پیام فکر، احساس و ایده ای را که در ذهنش شکل گرفته کدگذاری می کند تا بتواند آنرا از طریق کانال ارتباطی به گیرنده منتقل نماید. طی فرایند کدگذاری که در اغلب موارد بصورت ذهنی انجام می شود، فرستنده پیام فکر، احساس و ایده مورد نظرش را در ذهن خویش سازماندهی نموده و آنرا در قالب علائم و اشکال قابل انتقال و قابل فهم در می آورد. گیرنده پیام از طریق یک یا چند تا از حواس چندگانه خویش پیام را درک (perceive) نموده و آنرا کدبرداری می نماید. در نهایت پیام کدبرداری شده در قالب یک مفهوم در ذهن مخاطب پیام شکل گرفته و دریافت (receive) می گردد.



➤ در اغلب موارد فرایند کدبرداری در ذهن گیرنده پیام با استفاده از پیش زمینه های ذهنی و از قبل موجود وی دچار تغییر می شود.

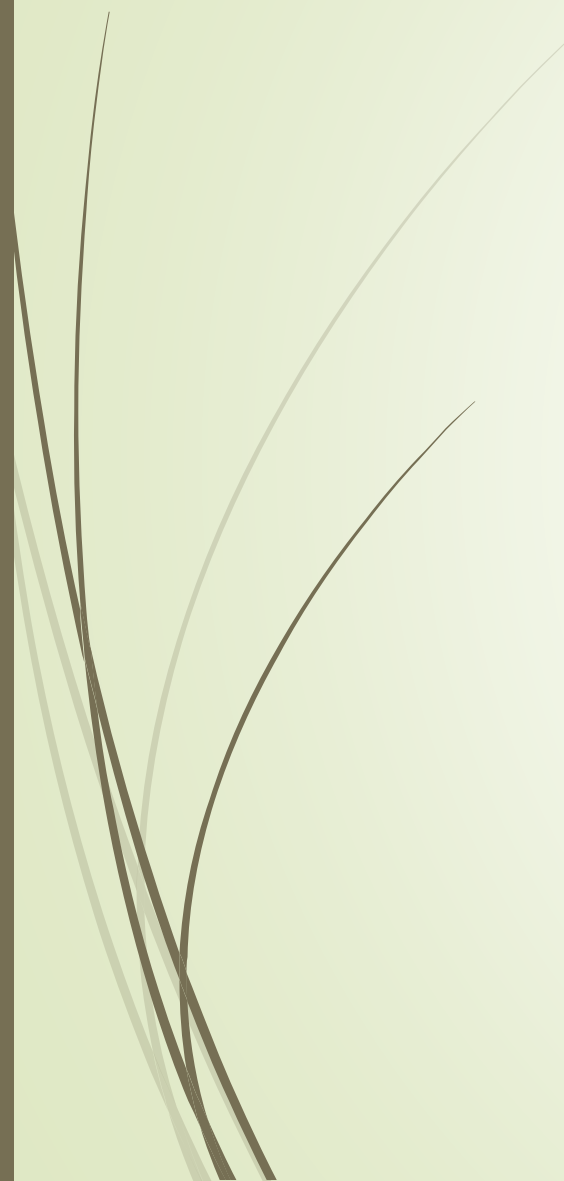
➤ به عنوان مثال در صورتی که دانش مخاطب در زمینه پیام کم باشد دریافت پیام مختل شده و تفاوت های بارزی بین مفهوم فرستاده شده و دریافت شده ایجاد می شود.

➤ بطرز مشابهی، در افرادی که انگیزه بیشتر و نیاز بیشتری برای یادگیری یک مطلب و یا موضوع خاص داشته باشند احتمال دریافت کامل و صحیح پیام افزایش می یابد.



■ بخاطر داشته باشیم که ارتباط دربرگیرنده انتقال پیام می باشد و **انتقال معنی** در فرایند ارتباط مفهومی ندارد چون همانگونه که پیشتر نیز عنوان شد فرستنده پیام معنای مورد نظر خویش را کدگذاری می نماید و این گیرنده پیام است که بعد از کدبرداری پیام را برای خویش معنی میکند و احتمال دارد که علیرغم انتقال پیام ، معنی متجلی شده در ذهن گیرنده هیچ مشابهتی با معنی مورد نظر فرستنده نداشته باشد!

■ در واقع اگر قرار بود با برقراری ارتباط معنی منتقل شود، بایستی معنی مورد نظر فرستنده و معنی متجلی شده در ذهن گیرنده پیام همیشه یکسان می بودند.



■ علاوه بر این، تحولات اجتماعی شاهدهی بر این واقعیت هستند که معانی در طول عمرانسانها دستخوش تغییر می شوند و امکان ایجاد معانی متفاوتی از یک پیام در ذهن افراد در زمانهای مختلف وجود دارد.

4. کانال ارتباطی

- یکی دیگر از اجزای ارتباط، کانال ارتباطی می باشد. کانال ارتباطی وسیله ارتباطی مانند رادیو، تلویزیون، امواج صوتی، تصویری و... می باشد که پیام ارتباطی از طریق آن منتقل می شود.
- کانال های ارتباطی از نکات قوت و ضعف مخصوص بخودشان برخوردار هستند. بنابراین باید توجه کنیم برای انتقال هرپیام از کانال مناسب استفاده نماییم.
- **به عنوان مثال برای انتقال لیستی از علائم بالینی بیماریها به دانشجویان می توانیم انتقال نوشتاری و شفاهی را با هم مقایسه کرده و بسته به نوع بیماری، تعداد علائم بیماری، تعداد دانشجویان و... یکی از آن دو روش و حتی کانال ارتباطی دیگری مانند فیلم های ویدئویی، فایل های صوتی و... را برای انتقال پیام بکار بگیریم.**

برخی از روشهای برقراری ارتباط (کانالها)

- نامه نگاری
- گفتگوی دو دوست
- خواندن یک مطلب
- تماشای تلویزیون یا گوش دادن به رادیو
- تدریس، سخنرانی
- مکالمه تلفنی
- مکالمه پزشک یا پرستار با بیمار
- پست الکترونیک/اینترنت

5. بازخورد (feed back)

- هرچند در بسیاری از ارتباطات بازخورد یا پس خوراند وجود ندارد ولی در صورتی که امکان ارائه و دریافت آن برای گیرنده و فرستنده وجود داشته باشد فرصتی طلایی برای رفع سوء برداشتها و اصلاح پیام و هرگونه تبادل نظر در خصوص پیام را فراهم می آورد.
- البته الزاما هر بازخوردی نمی تواند موثر و سازنده باشد.

۶ زمینه برقراری ارتباط

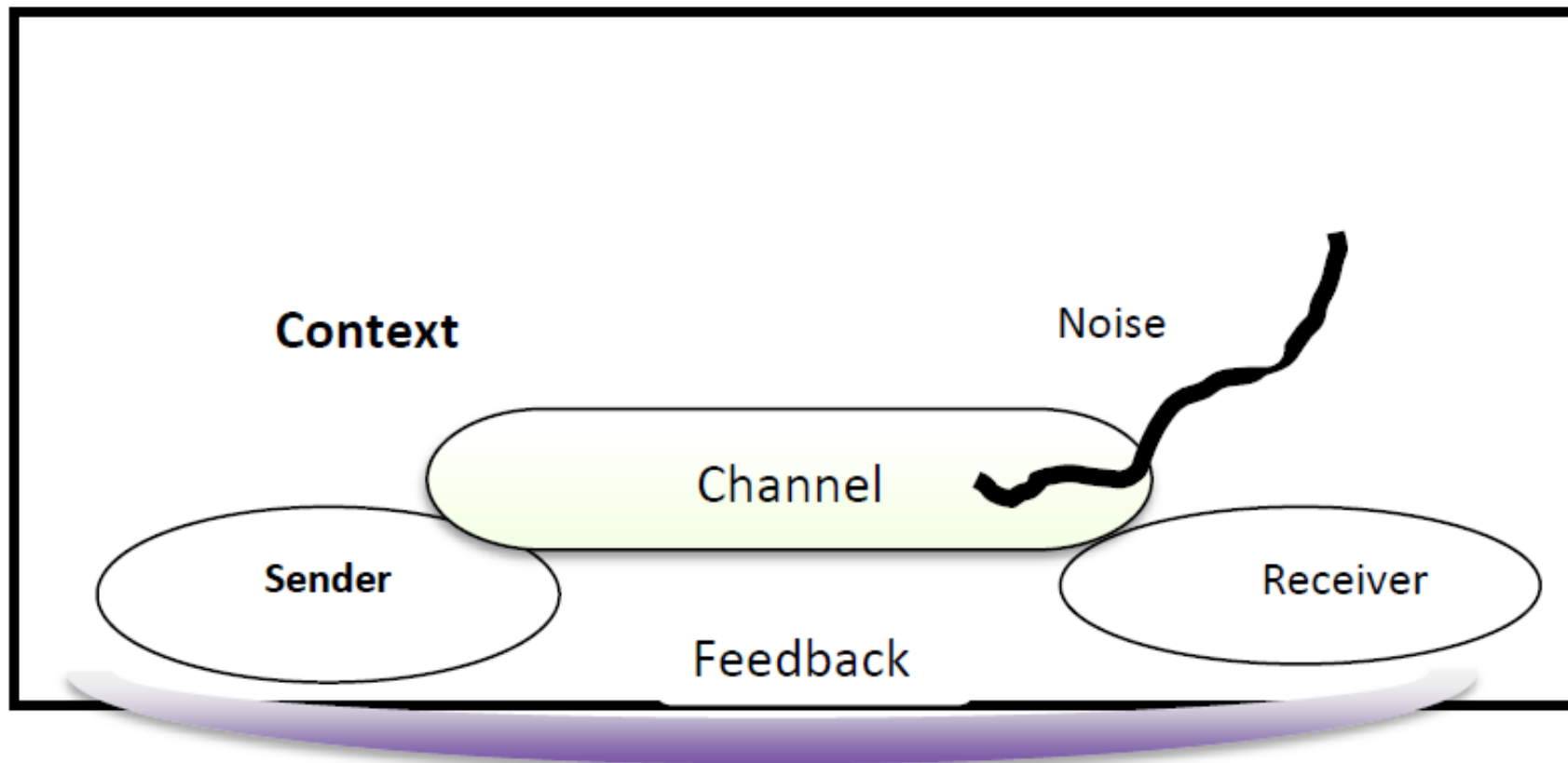


context

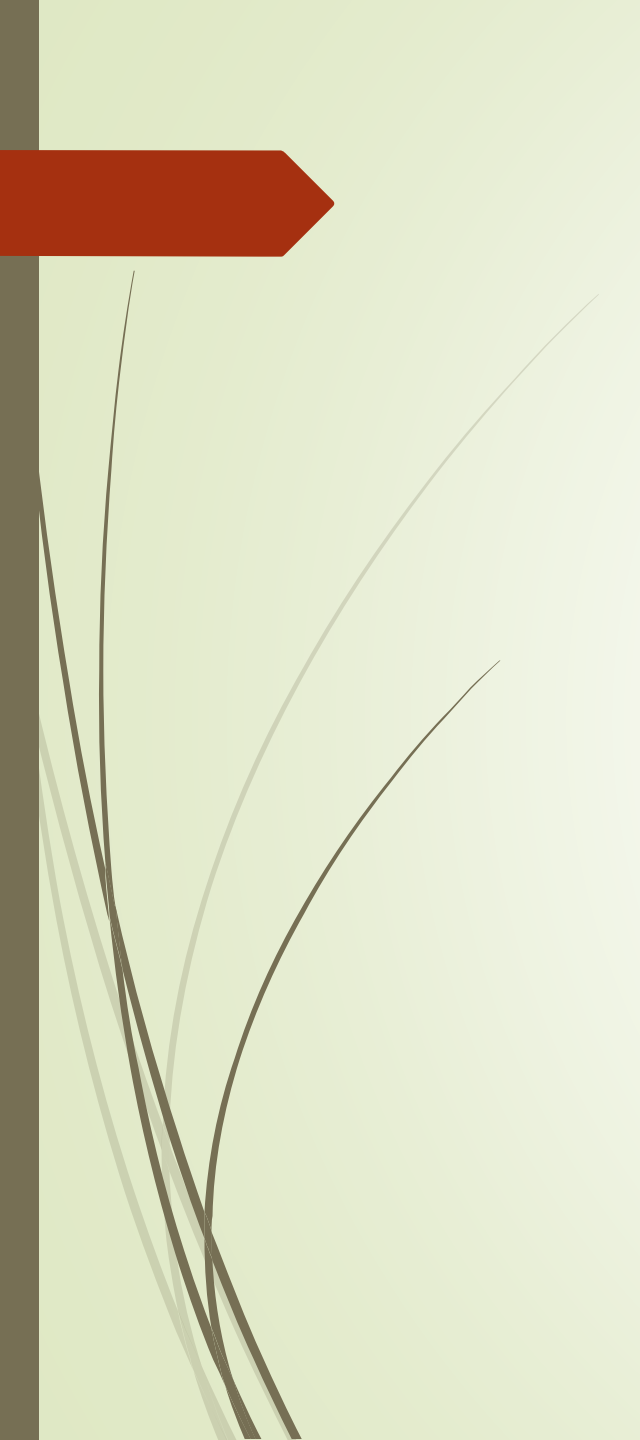


بر اساس منابع مختلف، زمینه برقراری ارتباط طیف وسیعی از زمینه های فیزیکی، اجزای فرهنگی موجود، نوع ارتباط و طیف گسترده ای از یک مفهوم خیلی محدود تا یک مفهوم خیلی گسترده را در بر می گیرد. زمینه برقراری ارتباط می تواند مادی و یا غیرمادی باشد.

برای درک بهتر تفاوت زمینه مادی و غیرمادی می توان سالن بزرگی را در نظر گرفت که ممکن است در آن مراسم عروسی و یا عزاداری برگزار شود. افراد حاضر در هر دو مراسم در زمینه مادی یکسانی ارتباط برقرار خواهند کرد ولی با توجه به تفاوت روح حاکم بر آن فضای مادی هر چند یکسان، ارتباط حضار با همدیگر در دو مراسم در زمینه غیرمادی کاملاً متفاوتی برقرار خواهد شد. بگونه ای که حاضرین در مراسم عزاداری احتمالاً نسبت به حاضرین مراسم عروسی آرامتر صحبت خواهند کرد.



نمودار اجزای یک ارتباط در کنار هم



ویژگیهای ارتباط موفق و موثر



➤ در یک ارتباط موفق مفهومی که در ذهن گیرنده پیام شکل می گیرد دقیقا همان مفهومی است که در ذهن منبع یا فرستنده پیام وجود داشته و منتقل شده است.

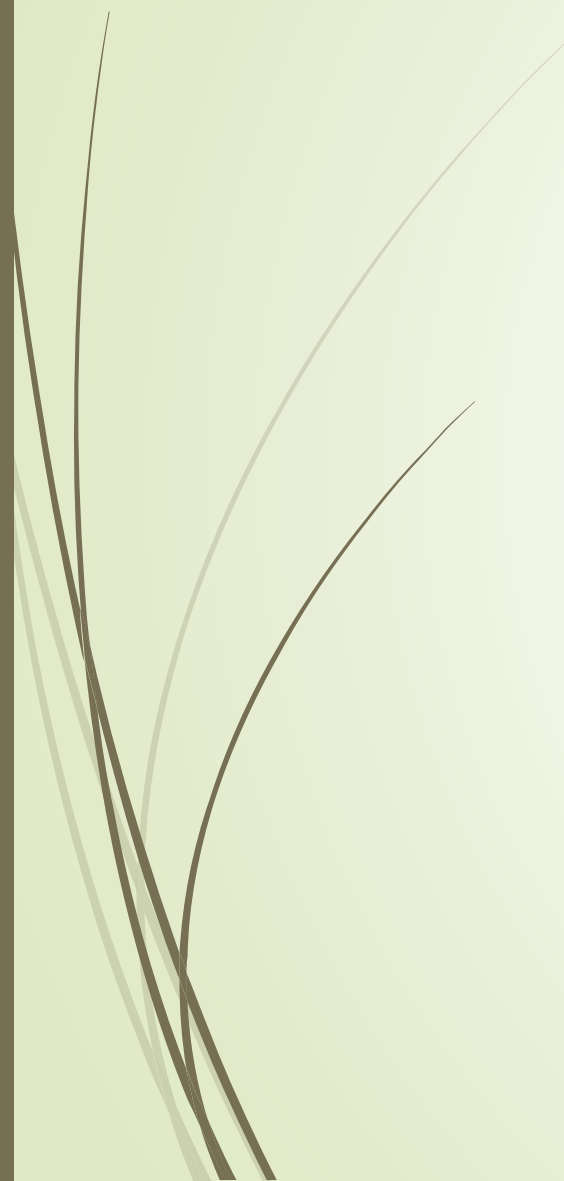
➤ در یک ارتباط موفق فرایند کدگذاری بطور واضح، ساده، صحیح و قابل فهم انجام می گیرد و ابهام و پیچیدگی آن در فرایند انتقال پیام اختلال ایجاد نمی نماید.

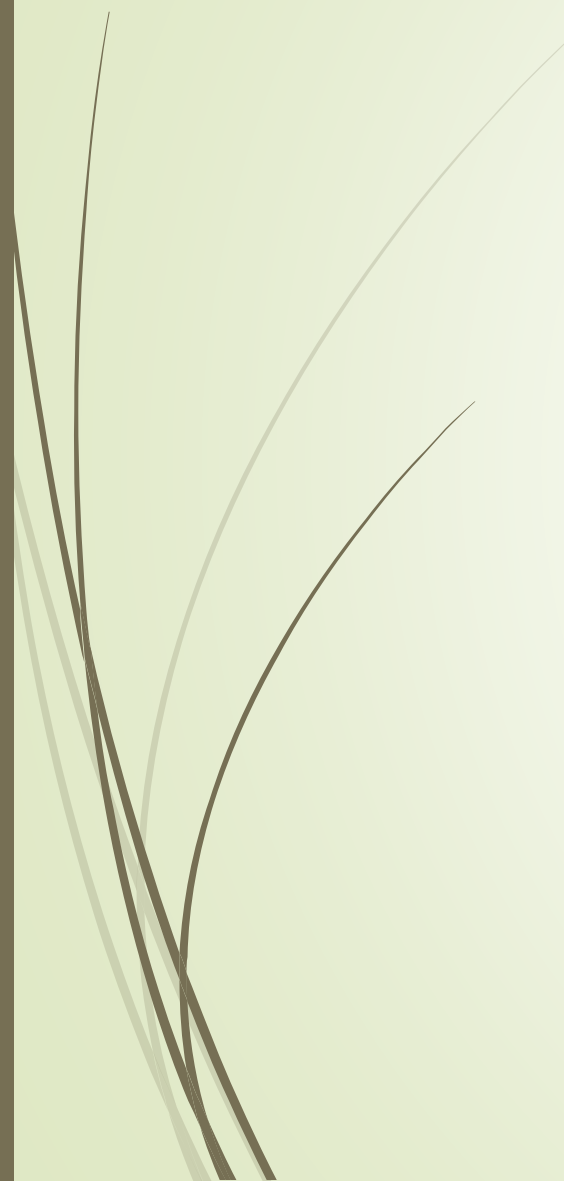
➤ با توجه به اینکه، کلید طلایی برقراری یک ارتباط موفق در گرو ارائه و دریافت بازخورد سازنده می باشد، در یک ارتباط موفق و موثر بازخورد سازنده ارائه می شود.

➤ یک ارتباط موفق و موثر تغییرات مثبتی در رفتار، باورها، دانش، نگرش، ارزشها و ادراکات افراد و به تبع آن تغییرات سازنده و مثبتی در پیامدهای سلامتی در جامعه ایجاد می نماید.

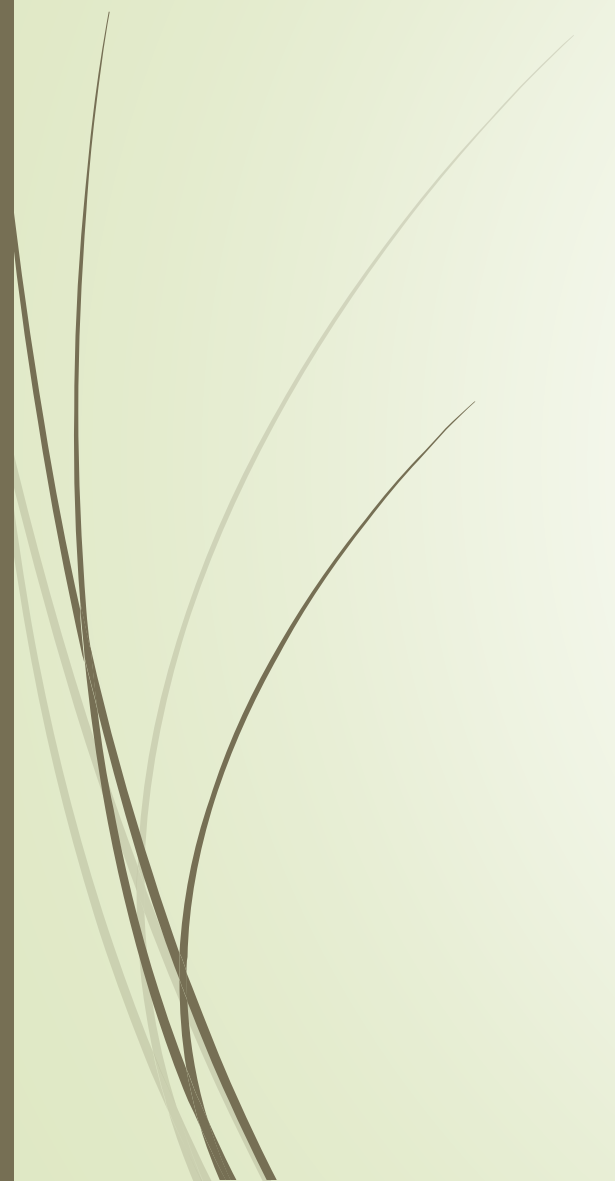
ویژگی های ارتباط



- 
- 
- برقراری ارتباط یک نیاز می باشد.
 - ارتباط غیر قابل برگشت می باشد.
 - برقراری ارتباط غیر قابل اجتناب است.
 - برقراری ارتباط شروع و پایان دقیقی ندارد.
 - ارتباط نسخه واحدی ندارد.
 - اجزای ارتباط بر یکدیگر تاثیر متقابل دارند.

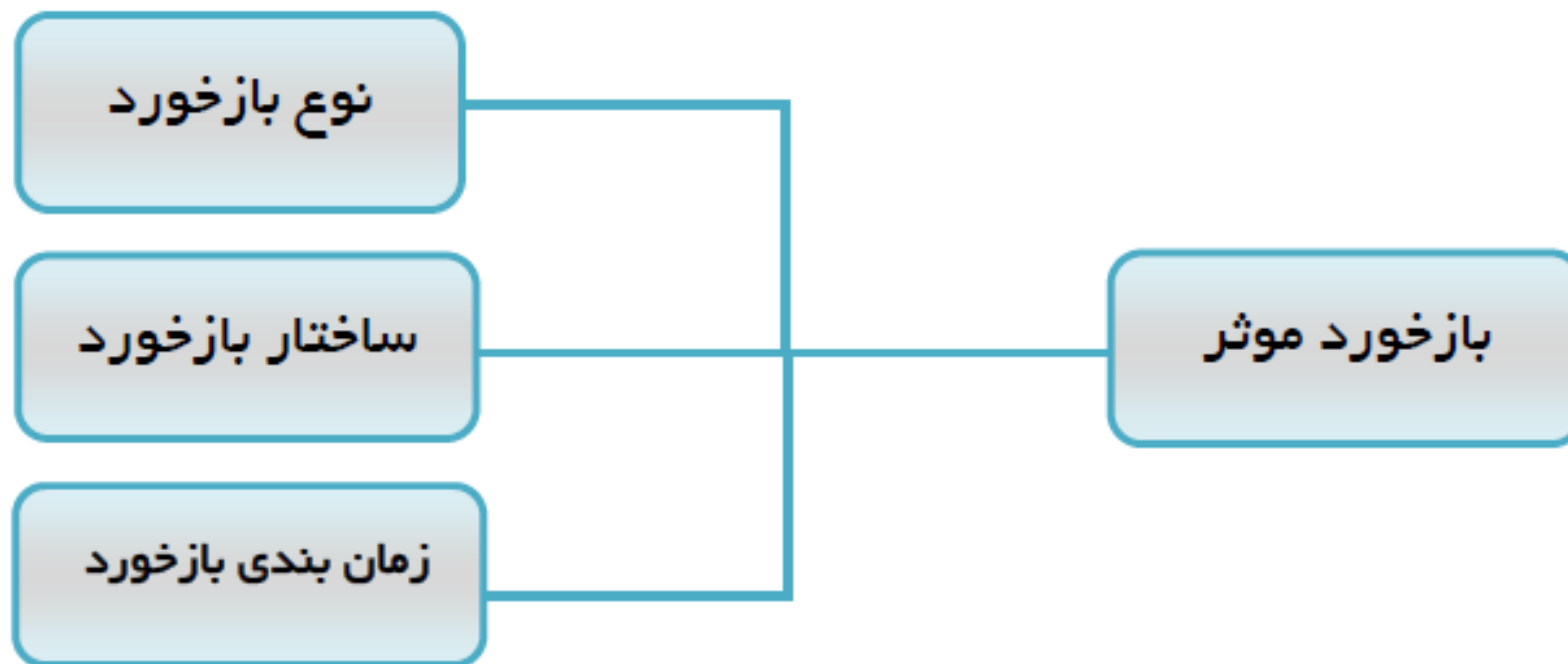
- 
- 
- ارتباط آگاهانه یا نا آگاهانه برقرار می شود.
 - ارتباط عمدی یا غیر عمدی برقرار می شود.
 - ارتباط بصورت کلامی یا غیر کلامی ویا ترکیبی از هردو برقرار می شود.
 - ارتباط پدیده ای جاری است.
 - آنچه در ارتباط می گذرد ثابت نیست بلکه به قبل وبعد از خود مرتبط است.

اصول برقراری ارتباط

- 
- 
- 1 قبل از برقراری ارتباط، دستور جلسه ای برای مراحل برقراری آن در نظر بگیریم.
 - 2 مخاطب خویش را بشناسیم.
 - 3 سوالات احتمالی مخاطب یا مخاطبین را پیش بینی نماییم.
 - 4 در برقراری ارتباط در صورت امکان از کانال های مختلف ارتباطی استفاده نماییم.
 - 5 هنگام برقراری ارتباط خونسردی خود را حفظ کنیم.
 - 6 شنونده خوب و فعالی باشیم.
 - 7 بجا وبموقع بازخورد سازنده ارایه دهیم.

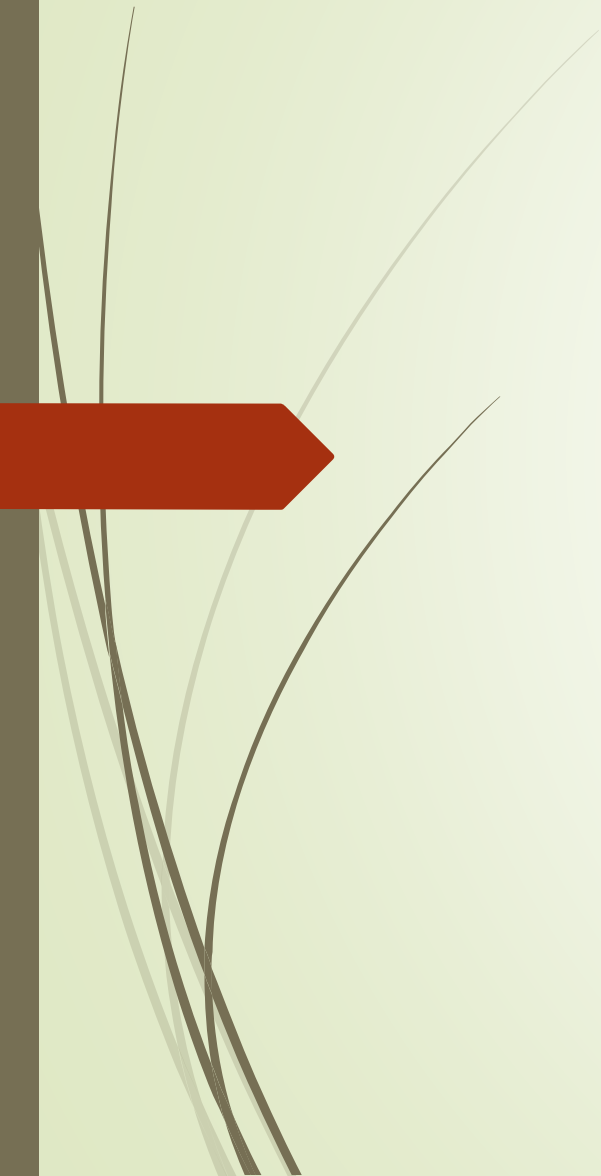
ویژگیهای بازخورد موثر

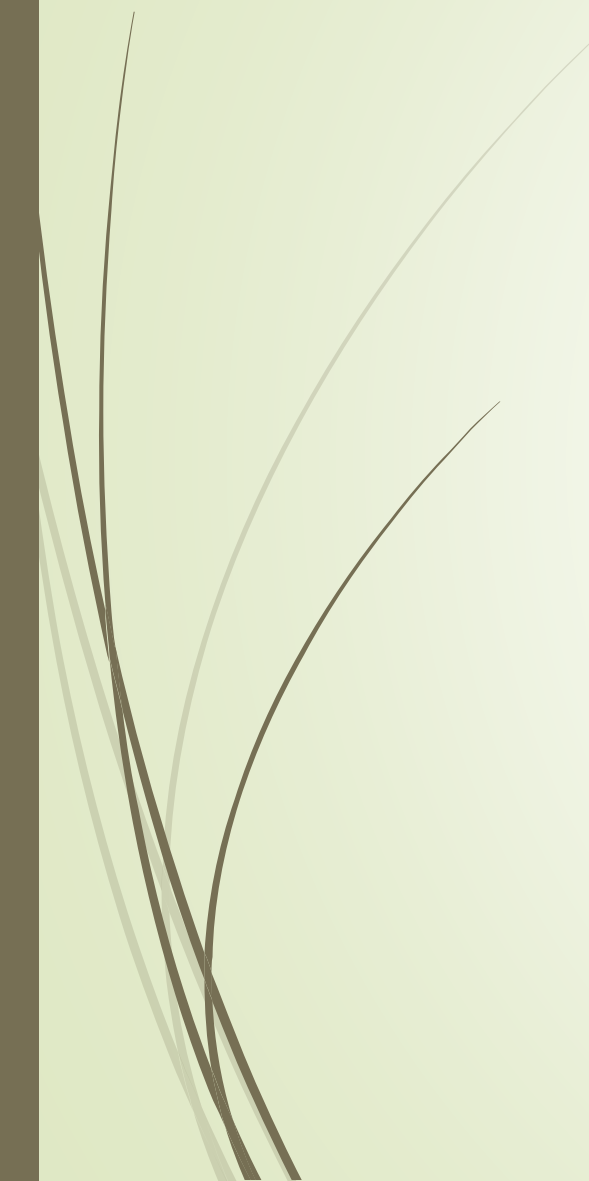




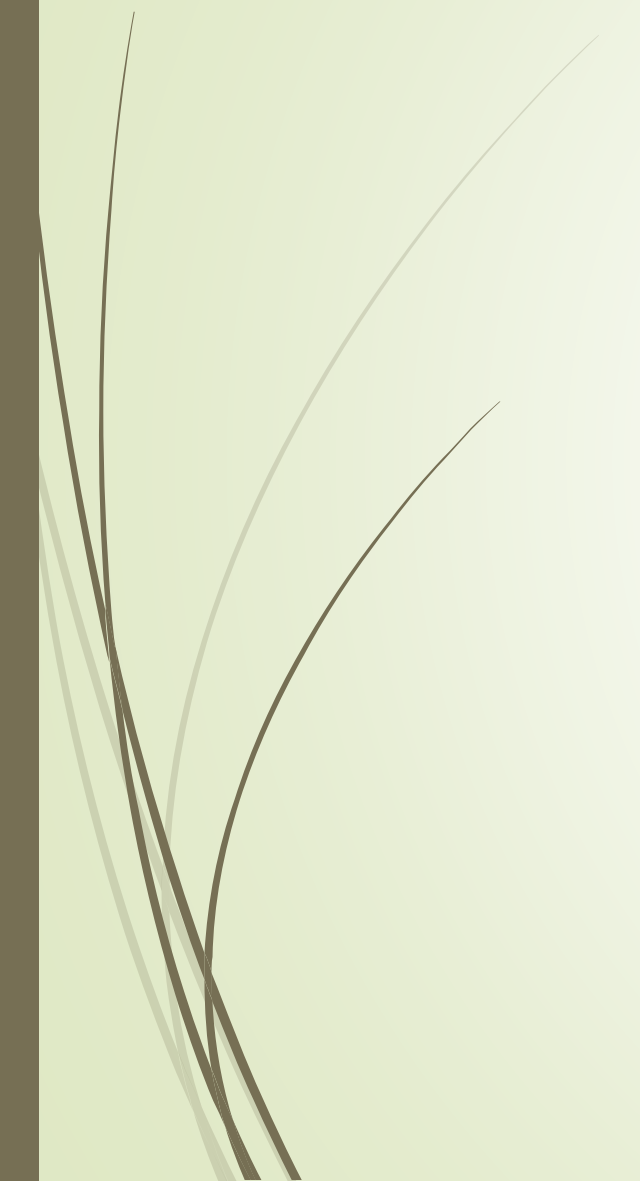
نمودار عوامل موثر در ارائه یک بازخورد موثر

انواع بازخورد



- 
- 
- هدایت گر
 - تسهیل گر
 - تایید کننده
 - دارای جزئیات

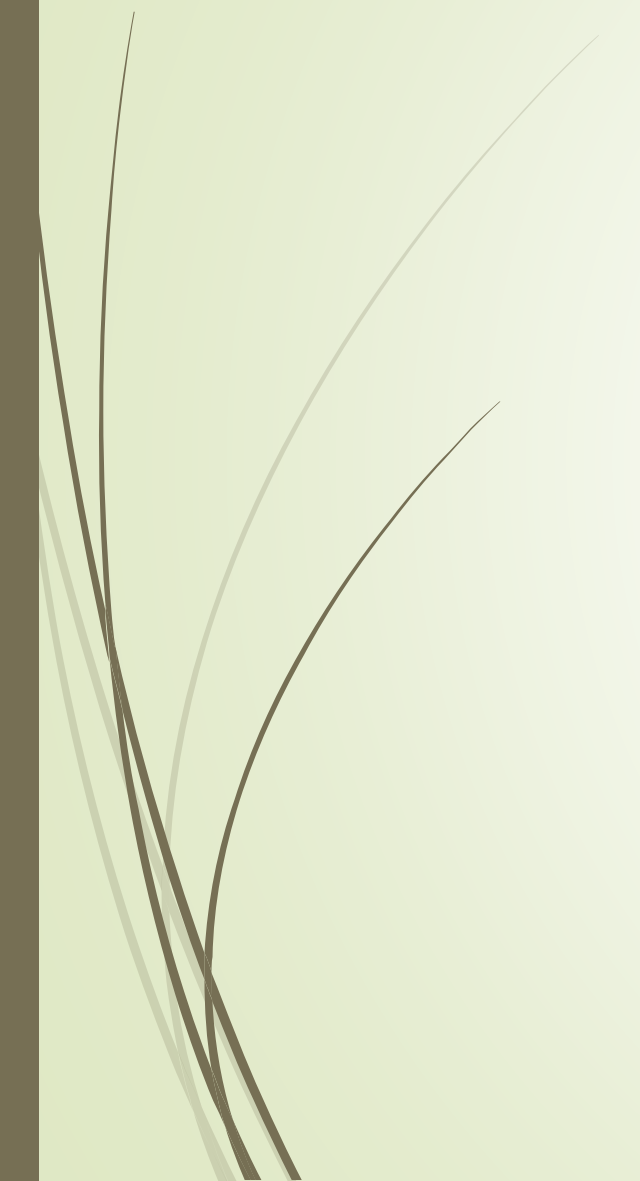
ساختار بازخورد



کتبی

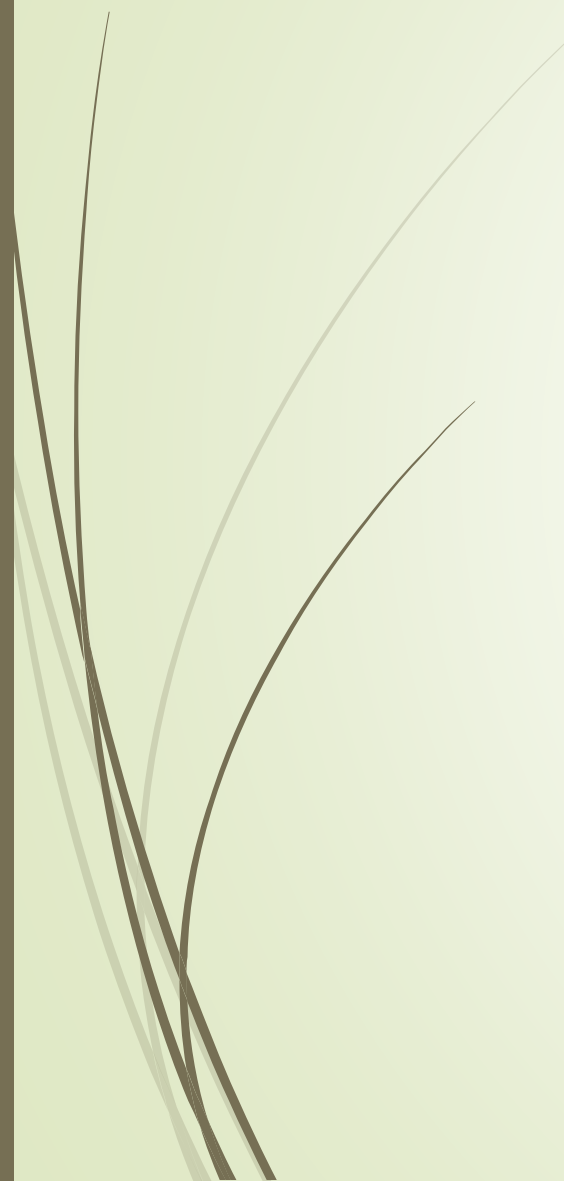
شفاهی

زمان بندی رایانه بازخورد



فوری

تاخیری



موانع و تقویت کننده های ارتباطی

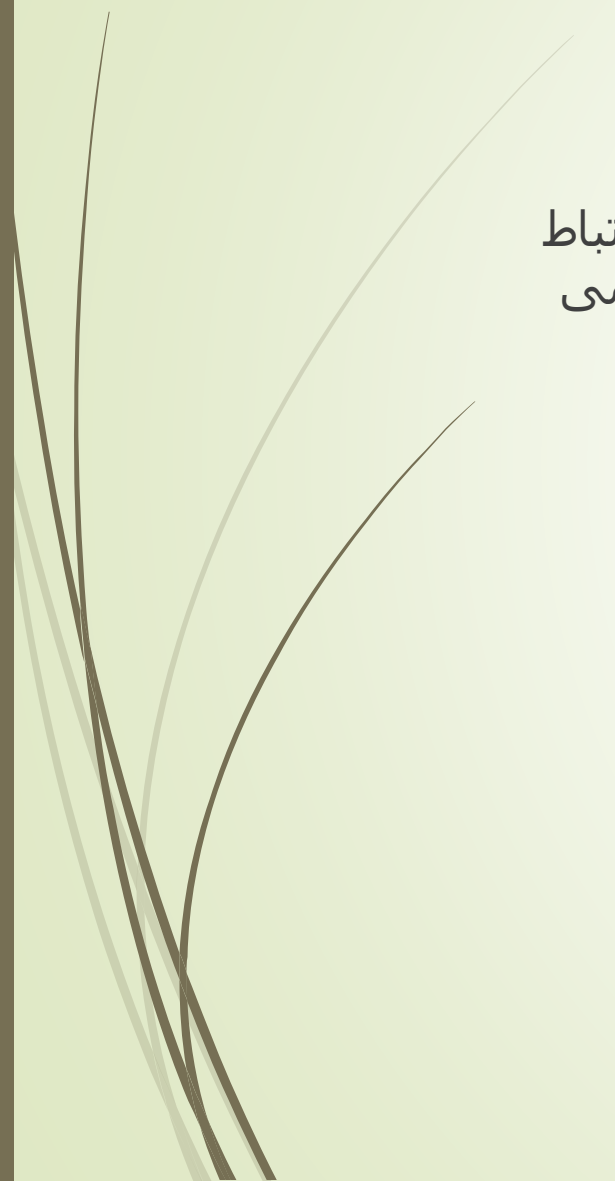
دکتر مشاورى نیا

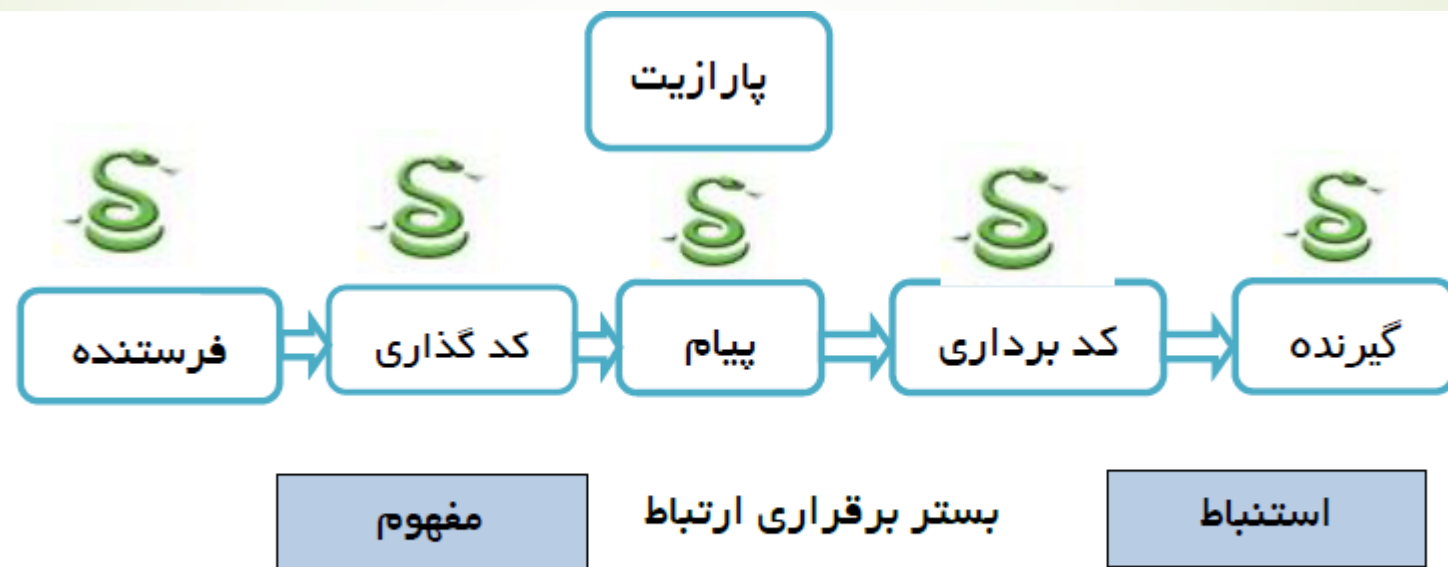




موانع ارتباطی

Barrier

- 
- 
- مانع یا پارازیت یا اختلال به هر عاملی گفته می شود که با تاثیر بر روی تک تک اجزای ارتباط و عموماً با تاثیر بر روی فرایند کدگذاری و کدبرداری پیام ، مانعی در برقراری ارتباط ایجاد می نماید و مفاهیم ذهنی فرستنده و استنباط گیرنده پیام را تغییر میدهد.
 - ارتباطات شناسان معتقدند پارازیت مانند میکروبی است که بسته به نوع و میزان مخرب بودنش می تواند یک یا چند جزء ارتباط را بطور همزمان در گیر نماید.



مفهوم بسط داده شده و کامل پارازیت در برقراری ارتباط

موانع مهم در برقراری ارتباط

- 1 موانع درونی
- 2 موانع بیرونی
- 3 موانع معنایی

موانع درونی

- اختلالات یا موانع درونی عمدتاً بر روی گیرنده و یا فرستنده پیام تأثیر می گذارند. گذشته فرد، تجارب و سواد فرستنده یا گیرنده پیام، احساسات وی نسبت به فرد مخاطب و نسبت به پیام در حال انتقال همه و همه می توانند در فرایند انتقال آن پیام تأثیر گذاشته و انتقال آن را با اختلال مواجه نمایند.
- علاوه بر این تمایلات و تعصبات خاصی که در رابطه با یک پیام خاص در جامعه وجود دارند به جهت آنکه باعث می شوند افراد چشم و گوششان را به روی دیدن و شنیدن برخی پیامها ببندند نیز می توانند در فرایند انتقال پیام مانع ایجاد کنند.
- توجه به این نکته ضروری است که عوامل مذکور در برخی موارد بجای ایجاد اختلال در فرایند انتقال پیام، با تأثیر مثبتی که بر هریک از اجزای پیام می گذارند حتی می توانند منجر به افزایش میزان تأثیر پیام و تقویت مثبت آن گردند.
- استرس و وضعیت روحی روانی گیرنده و یا فرستنده پیام نیز با تأثیر شگرفی که بر درک وی از پیام منتقل شده می گذارد میتواند در فرایند انتقال پیام اختلال ایجاد نماید

موانع بیرونی

- موانع خارجی با تاثیر بر روی کانال ارتباطی و زمینه انتقال پیام در فرایند انتقال آن تداخل ایجاد می نمایند.
- عوامل محیطی مانند نور، درجه حرارت، ویژگی هایی مربوط به سایر شرکت کنندگان و حاضرین در جلسه و بسیاری از عوامل حاضر در زمینه انتقال پیام و همینطور عوامل فرهنگی و زمینه های فرهنگی موجود در جامعه فرایند انتقال آنرا تحت تاثیر قرار می دهند. بعنوان مثال برگزاری جلسه آموزشی در مکانی شلوغ و پر رفت و آمد می تواند در روند انتقال پیامهای آموزشی آن جلسه تداخل نماید.
- در مثال دیگری، اگر روی چند واژه مهم و اصلی یک پمفلت آموزشی لکه جوهر افتاده باشد هر یک از خوانندگان بر اساس دانش و تجارب قبلی خود اقدام به جایگزینی ذهنی آن واژه ها خواهند نمود و به تبع آن درک متفاوتی از مفهوم پیام آموزشی آن پمفلت خواهند داشت.



در مواردی کانال ارتباطی که برای انتقال یک پیام خاص انتخاب می شود تناسبی با محتوای آن پیام ندارد. به عنوان مثال اگر محتوای الکترونیکی برای یک واحد درسی با امکانات و سیستم نرم افزاری خاصی تولید شود که امکان دریافت آن با سیستم و امکانات فعلی و در دسترس دانشجویان وجود نداشته باشد، فرایند انتقال آن محتوا با اختلال مواجه می شود.

در مثال دیگری، اگر برای تشویق خانم های سالمند به انجام فعالیت فیزیکی از پمفلت آموزشی استفاده شود، در صورتی که آن خانم ها سواد کافی برای مطالعه پمفلت آموزشی را نداشته باشند، آن پمفلت کانال خوبی برای انتقال پیام تشویقی مورد نظر نخواهد بود.

برای کاهش تاثیر منفی چنین مانعی، برخی آموزشگران برای افزایش میزان فعالیت فیزیکی در خانم های سالمند ممکن است پخش برنامه های تبلیغاتی کوتاه مدت در شبکه های تلویزیونی محلی در ساعات پربیننده را به عنوان کانال ارتباطی مناسب انتخاب نمایند.



■ علاوه بر این، در ارائه آموزش ظرفیت انتقال هر یک از کانال های ارتباطی را بایستی مد نظر بگیریم. هر کانالی از ظرفیت انتقال مخصوص به خود برخوردار می باشد.

■ به عنوان مثال، اگر بخواهیم با چند نفر همزمان صحبت نماییم به احتمال زیاد نخواهیم توانست ادراک کاملی از صحبت های همه افراد داشته باشیم. منطق حاکم بر عدم ویزیت چند بیمار بطور همزمان در یک اتاق نیز مبتنی بر وجود موانع برقراری ارتباط در آن فضا می باشد.



اختلالات معنایی

■ از آنجائیکه اختلالات معنایی مصداق بیرونی ندارند، شناسایی اختلالات معنایی به آسانی شناسایی اختلالات خارجی و فیزیکی نیست.

1 مواردی که باعث ایجاد حواس پرتی گیرنده و یا فرستنده پیام می شوند مانند طرزپوشش و میزان تمرکز آنها حتی برخی ویژگی های ظاهری افراد مانند رنگ چشم آنها.

یکی از دلایل استفاده از یونیفورم ساده و در عین حال تمیز و مرتب هم تعدیل تاثیر چنین موانع ارتباطی می باشد.

2 تفاوت در کدها و سمبل هایی که در ذهن افراد مختلف وجود دارند. مثلا وقتی بطورعمومی صحبت از گل بعمل می آید ممکن است گوینده منظورش گل لاله باشد و شنونده در ذهن خویش گل مریم را تجسم نماید. در این خصوص توصیه می شود درآموزشهایمان همیشه از کلمات اختصاصی و شفاف استفاده نماییم تا امکان برداشت های شخصی و متفاوت از پیام توسط مخاطبین را به حداقل برسانیم.



3 تاکید و تمرکز ویژه بر روی قسمت خاصی از پیام بگونه ای که قسمت عمده توجه مخاطب به آن بخش مورد تاکید متمرکز گردد. به عنوان مثال در پخش برنامه تلویزیونی مورد اشاره برای خانم های سالمند برای تشویق آنها به انجا فعالیت فیزیکی ممکن است برنامه مورد نظر بگونه ای تولید شود که خانم های سالمند بیشتر از توجه به محتوای پیام جذب شیوه تبلیغ برنامه تلویزیونی گردند و پیام آموزشی برنامه کمتر مورد توجه آنها واقع شود.

4 نگرش فرستنده و گیرنده پیام نسبت به محتوای پیام در حال انتقال نیز می تواند در فرایند انتقال آن تاثیری مثبت و یا منفی داشته باشد. در واقع، این اختلال معنایی یکی از دلایلی است که باعث می شود آموزش فردی که نگرش مثبتی نسبت به محتوای پیام و اهمیت ارائه آن ندارد بر مخاطبین کمتر تاثیر داشته باشد.



5. نگرش گیرنده پیام نسبت به شخص فرستنده، نحوه بیان وی و... نیز فرایند انتقال پیام را تحت تاثیر خویش قرار می دهد.

6. علاوه بر این، اختلال در خود پیام نیز می تواند در فرایند انتقال پیام اختلال ایجاد نماید. به عنوان مثال، وجود اشتباهات دستوری و انشایی در ساقه و تنه یک سوال می تواند در فرایند درک مفهوم سوال اختلال ایجاد نموده و باعث کاهش میزان تشابه مفهومی که دانشجو از تنه سوال دریافت می نماید با مفهومی که استاد در طراحی سوال در نظر می گیرد گردد. بکار بردن الفاظ مبهم، پیچیده و ناآشنا در پیام نیز در فرایند انتقال آن اختلال ایجاد می نماید.



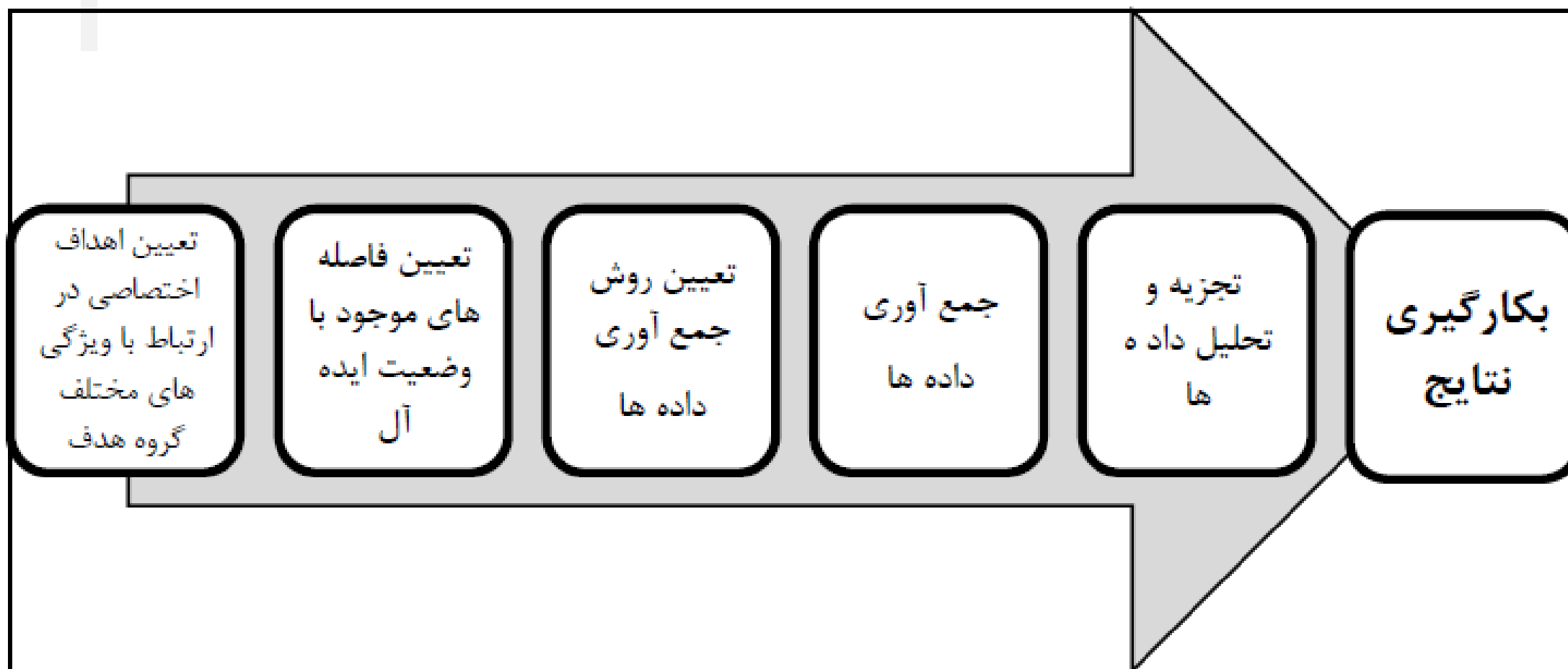
نمودار موانع ارتباطی به تفکیک دسته های مختلف موانع در
برقراری ارتباط



نکته: برخی مواقع، یک اختلال را صرفاً نمی‌توان به یکی از گروه‌های اختلالات درونی، خارجی و معنایی نسبت داد. در واقع دسته‌بندی اختلالات در فرایند انتقال پیام صرفاً به منظور تسهیل ارائه مطالب آموزشی در این خصوص انجام می‌شود. آنچه مهم است شناسایی اختلالات و مدیریت و تحلیل تاثیر آنها در فرایند انتقال پیام است.

نکته مهم در خصوص موانع ارتباطی شناسایی نظام‌مند و مبتنی بر شواهد آنها و استفاده از نتایج بدست آمده در عمل می‌باشد. برای شناسایی موانع ارتباطی بایستی دقیقاً و بطور اختصاصی مشخص نماییم چه ارتباط خاص و از قبل تعیین شده‌ای و در کدام یک از دست‌اندرکاران نظام سلامت را مورد توجه قرار داده‌ایم.

نمودار مراحل تحلیل موانع ارتباطی



داشتن مهارت‌های ذیل برای غلبه بر موانع ارتباطی می تواند کمک کننده باشد.



نمودار مراحل بکارگیری مهارت‌های لازم در برقراری ارتباط

تقویت کننده های ارتباطی

اهمیت تسهیل فرایند ارتباط در نظام سلامت



ارتباط روز مره ما با دانشجویان، همکاران، بیماران مان و همراهان آنها همواره تحت تاثیر عوامل متعددی تقویت می گردد. موانع برقراری ارتباط منجر به تقویت منفی آن شده و تسهیل گرهای ارتباط هم از طریق تقویت مثبت آن اثربخشی آن را بهبود می بخشند.

در گذشته، برخی ارتباط گران سلامت با وجود اینکه اسامی بسیاری از تسهیل گرهای ارتباط را نمی دانستند در عمل آنها را بکار می گرفتند و از مزایای بکارگیری آنها نیز بطور ناخودآگاه بهره می بردند.

مهارت‌های ارتباطی ارتباط گران که عادت داشتند علیرغم دشواری ها و مشکلات فراوان شغلی شان برای برقراری ارتباط با ارتباط گیران از زبان بدنی مناسب استفاده نمایند (همواره لبخند بر لب داشته باشند، لباسهای تمیز و مرتب بر تن نمایند ویا...) مورد پذیرش مراجعین آنها قرار می گرفت و میزان رضایت آنها از خدمات تخصصی ارتباط گرانشان را افزایش می داد.

در دنیای رقابتی امروزی، تحولات سریع و اجتناب ناپذیر اجتماعی، اقتصادی و تکنولوژیک به دلایل مختلفی بویژه افزایش میزان آگاهی های عمومی در جامعه ایجاب می نمایند برخلاف گذشته همواره برای بکارگیری تسهیل کننده های ارتباط در ارتباطات روزمره مان برنامه ریزی نماییم.

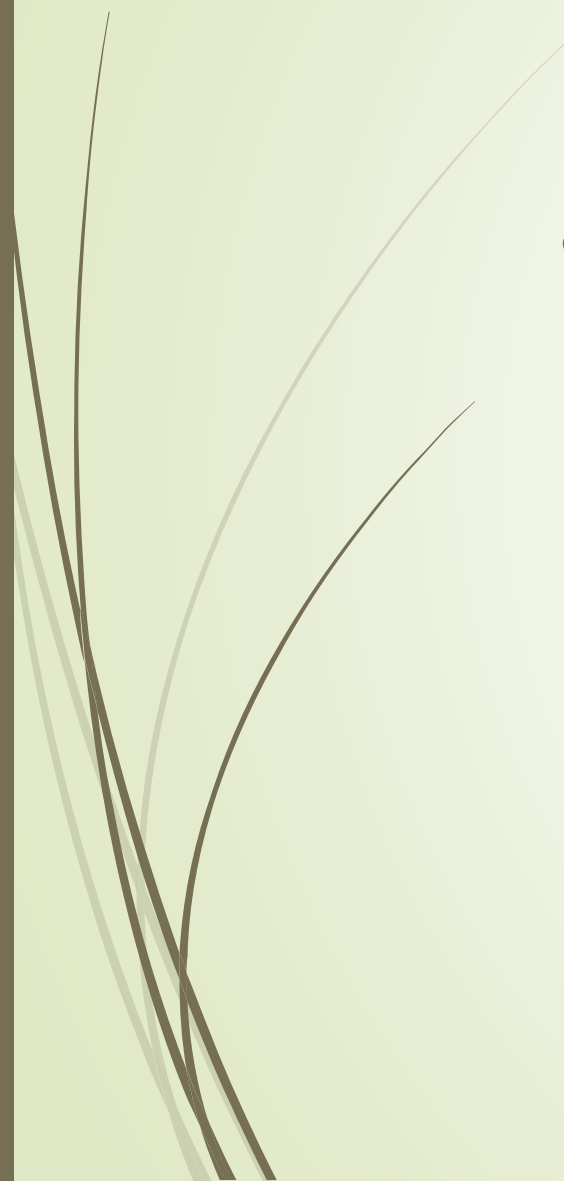


در دنیای امروزی صرفاً با برقراری ارتباطات تقویت و تسهیل شده، می توانیم نگرش، احساسات و باورهای همکاران و بیماران را تعیین نماییم، میزان آگاهی آنها در خصوص موضوعی را بسنجیم، مشکلات آنها را شناسایی کنیم و آنها را برای تغییر رفتارهای سلامتشان تشویق نماییم.

در واقع یکی از رموز موفقیت شغلی ما در دنیای رقابتی امروزی استفاده از تسهیل کننده های ارتباط در برقراری ارتباطات روزمره مان می باشد.

شیوه های مختلف تسهیل فرایند ارتباط در نظام سلامت

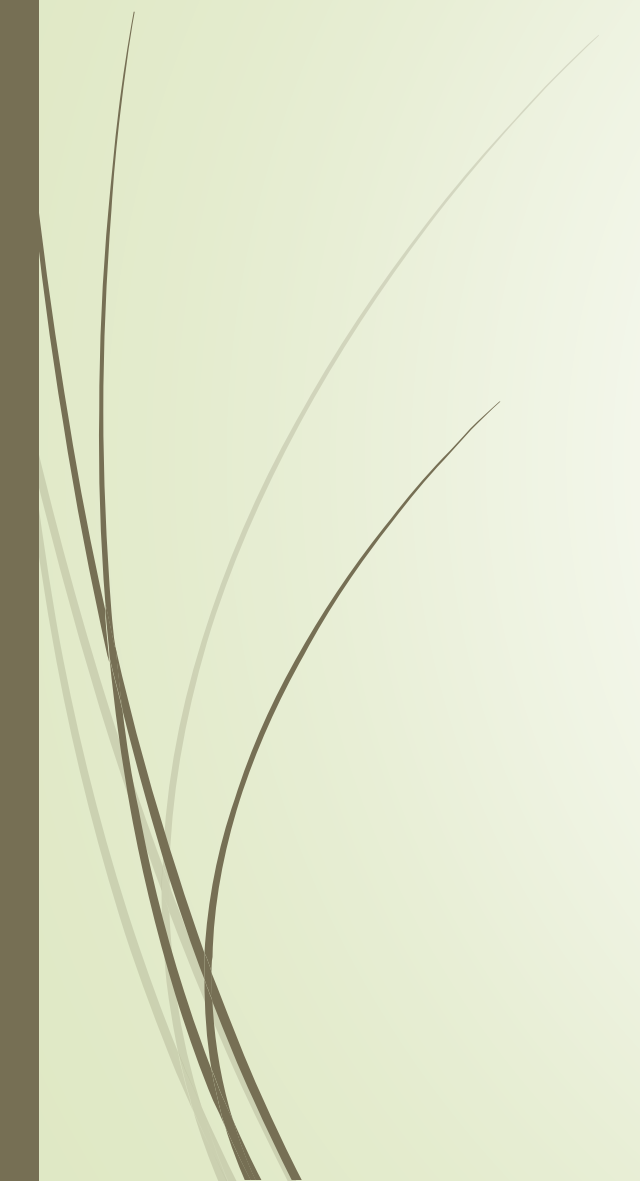




■ بر اساس تحقیقات بعمل آمده، حدود یک سوم محتوای ارتباط ما با ارتباط گیرانمان از طریق ارتباط کلامی و دو سوم آن از طریق ارتباط غیر کلامی و یا زبان بدنمان به آنها منتقل می شود.



تسهیل گره‌های ارتباط

- 1 تسهیل کننده ها و یا تقویت گره‌های کلامی
 - 2 تسهیل کننده ها و یا تقویت گره‌های غیرکلامی
- 



تسهیل کننده ها و یا تقویت گرهای کلامی ارتباط

- تحسین
- حمایت
- تصدیق
- تکرار پاسخ
- انتخاب سوالات مناسب و خوب سوال پرسیدن

تحسین (Admiration)

- از آنجائیکه تحسین و تشویق مناسب فرد در وی برای تکرار و ادامه رفتارش ایجاد انگیزه می نماید، می توانیم به رفتار صحیح بیمارمان در مواجهه با یک مشکل اشاره نماییم و آن را مورد تشویق قرار دهیم.
- به عنوان مثال : " چه کار خوب کردی تو این دو روزه که سرما خوردی مایعات زیاد مصرف کردی ". یا به دانشجویی که برای پرسیدن سوالی به ما مراجعه کرده است بگوییم : " عالی که قبلاً سعی کردی جواب سوال تو در کتابخانه گروه جستجو کنی و چه خوبه که اون سوالو با دوستهات هم مطرح کردی "

حمایت (Support)

■ حمایت و پشتیبانی کلامی ما از گفتار، پندار و رفتار مراجعینمان نیز می تواند انگیزه آنها را برای تداوم رفتارهای سالمشان بیشتر نماید. به عنوان مثال می توانیم به بیمار یا دانشجویمان بگوییم: "می تونی هر موقع دچار این مشکل شدی با من تماس بگیری و منو در جریان بذاری"

تصدیق (Verification)

■ گفتن جمله ای مانند " بله، می فهم درسته" به ارتباط گیرمان نشان میدهد که نه تنها به حرفهای وی گوش می دهیم یا متوجه رفتارش هستیم بلکه صحبت و رفتارش را درک هم می کنیم.

تکرار پاسخ (Repetition)

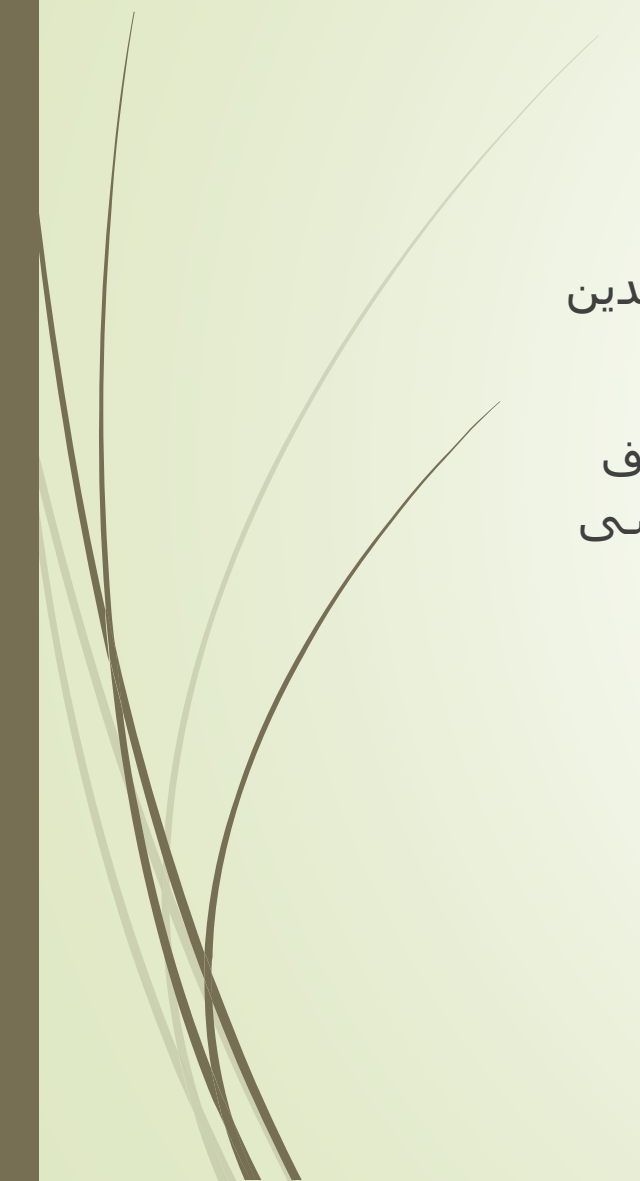
■ علاوه بر تصدیق گفتار، رفتار و پندارهای مناسب مراجعین خویش، بعضا با تکرار برخی جملات آنها به آنان نشان می دهیم که با دقت و فعالانه به آنها گوش می دهیم. مثلا وقتی به بیمارمان می گوئیم "گفتی شکمت از دیشب داره درد می کنه، هرچند وقت یکبار ول می کنه و دوباره می گیره..." و یا وقتی به همکارمان می گوئیم: "گفتی امروز تا ساعت 12 این مدارک رو باید تحویل بدیم" و زمانی که به دانشجویمان می گوئیم: "گفتی دیشب چون در خوابگاه سروصدا خیلی زیاد بود نتونستی خوب تمرکز کنی و نوشتن بحث مقاله تو کامل کنی" برای تقویت ارتباط خویش با آنها تلاش می کنیم.

خوب سوال پرسیدن و انتخاب سوالات

مناسب Clarification question

Relevance question

- انتخاب سوالات مناسب و خوب سوال پرسیدن نیز یکی از تکنیک های تسهیل کلامی ارتباط می باشد چون علاوه بر اینکه منجر به گردآوری بهتر اطلاعات می شود میزان رضایت مخاطب از ارتباطی که با ما برقرار کرده است را نیز افزایش می دهد.
- خوب سوال پرسیدن یعنی هنگام مصاحبه با بیماران بین تعداد سوالاتی که ما از بیمار می پرسیم و تعداد سوالاتی که بیمار از ما می پرسد تعادل برقرار کنیم. عبارت دیگر، در ارتباط با بیماران، فرصت پرسیدن سوال برای آنها را نیز فراهم آوریم.



■ جنبه دوم از خوب سوال پرسیدن را می توان به برقراری تعادل بین تعداد سوالاتی که کارکرد تشخیصی درمانی دارند با تعداد سوالاتی که کارکرد آموزشی دارند نسبت داد. بدین معنی که سعی کنیم علاوه بر پرسش هایی که با رویکرد پزشکی و به منظور تعیین اقدامات تشخیصی درمانی مناسب از بیماران می پرسیم، با پرسیدن سوالاتی میزان یادگیری آنها در مورد مطالب مطرح شده درارتباط را ارزیابی نماییم تا در صورت لزوم با هدف افزایش میزان تبعیت و پیروی بیماران از برنامه های تشخیصی و درمانی مداخلات آموزشی لازم را بعمل آورده و بیماران را در راستای تغییر سبک زندگی شان آموزش دهیم.



انتخاب سوالات مناسب جنبه دیگری از خوب سوال پرسیدن می باشد که در پژوهش های مختلف اهمیت آن مورد تاکید واقع شده است. شروع فرایند مصاحبه با بیماران با یک سوال بازپاسخ مثال خوبی در این زمینه می باشد.



مزایای استفاده از سوالات بازپاسخ

1 پرسیدن سوالات بازپاسخ میزان مشارکت پاسخ دهندگان را در فرایند حل و مدیریت مشکل مورد بحث افزایش می دهد.

2 ارتباط گران با پرسیدن سوالات بازپاسخ فرصت ابراز دیدگاه، نگرش، افکار، باورها و احساسات پاسخ دهندگان را برای آنها فراهم می نمایند.

3 در اغلب موارد پرسیدن سوالات بازپاسخ منجر به ابراز اطلاعات غیرمنتظره و ارزشمندی می شود که ارتباط گیران قبلا برای جمع آوری آنها برنامه ریزی نکرده بودند.

➤ علاوه بر خوب پرسیدن، با پرسیدن انواع مختلفی از سوالات می توان ارتباط را تقویت کرد. در واقع، ما با پرسیدن سوالات خوب سعی میکنیم با انجام واکاوی بیشتر، مسائل و مشکلات ارتباط گیران را بیشتر بررسی و موشکافی کنیم.

➤ نمونه چنین سوالاتی عبارتند از :

➤ شما خودتون چی فکر می کنید، فکر می کنید بین مشکل عدم تمرکزتون و حجم بالای مطالبی که بایستی می خوندید ارتباط وجود داره ؟ "

➤ "مثلا کجا و کی دچار این مشکل میشین؟ میشه یه مثال از موقعیتی بزنید که تو اون

موقعیت تمرکزتون رو از دست می دین؟ »

➤ این سوال درواقع بازگویی و بازتاب نظر و گفته های مخاطب می باشد که نه تنها نشان می دهد ما فعالانه به صحبت های وی گوش داده ایم بلکه یک نوع راستی آزمایی برداشت ما از صحبت های وی و تاکید بر صحت اطلاعات جمع آوری شده می باشد.

تقویت کننده های غیرکلامی

- حرکات بدن
- نماد و نشانه ها
- انطباق دهنده ها
- کژتابی های زبانی
- خصوصیات فیزیکی

حرکات بدن Body movement

▶ طرز قرارگیری بدن ما و وضعیت آن موقع نشستن یا ایستادن به طور واضحی ارتباط ما با مراجعینمان را تحت تاثیر قرار می دهد. به عنوان مثال زمانی که با گام های استوار راه می رویم در مقایسه با زمانی که در وضعیت قوز کرده قدم بر می داریم پیام متفاوتی به مخاطبین خویش منتقل می نماییم. به همین دلیل است که پیشنهاد می شود جلوی بیمار و همراهانش لم ندهیم.

▶ خیلی اوقات حرکات سر ما و حالات مختلف چهره مان به تنهایی و بدون آنکه کلامی بر زبان بیاوریم منظور، باور، احساس و موضع ما را بر مخاطبمان روشن می نمایند. مثلاً زمانی که در پاسخ به سوال همکارمان به جای پاسخ کلامی صرفاً با یک نگاه خیره به وی نگاه می کنیم پیامی که به وی منتقل می کنیم می تواند بیانگر تردید ما در انتقال کل مطلب باشد و همکارمان نگاه خیره ما را برای خودش اینگونه معنا کند که ما می خواهیم جواب خویش را متناسب با ویژگی ها و شرایط وی سازماندهی کنیم.

نمادها و نشانه ها Emblems

- برخی حرکات بدنی در برخی فرهنگ ها و یا حتی همه فرهنگ ها معنای مشترکی را در ذهن فرستنده و گیرنده پیام متجلی می سازد.
- به عنوان مثال زمانی که منشی یک پزشک در خلال ویزیت بیماری در اتاق پزشک را باز کرده و بدون اینکه صحبتی نماید به مچ دست خویش اشاره مینماید، پزشک متوجه می شود که باید به ویزیت بیمارش خاتمه داده و ویزیت بیمار بعدی را شروع نماید.
- اشاره به گیجگاه یا شقیقه هنگام معرفی فردی به فرد دیگری تواند این پیام را منتقل نماید که معرفی شونده اختلال مشاعر دارد.
- دانشجویان نیز با جمع کردن وسایل و برگرداندن کتاب ها و دفترهایشان به کیف خویش معمولا تمام شدن وقت کلاس را به اساتید اعلام می نمایند.

- علاوه بر چنین نشانه های غیر کلامی، برخی نمادها نیز معانی بسیار مشخصی را در ذهن ما متجلی می کنند.
- به عنوان مثال با دیدن روبان قرمز ایدز و با دیدن روبان صورتی کانسر پستان به عنوان یک بیماری به ذهن مان خطور می کند.



نماد کانسر پستان



نماد ایدز

انطباق دهنده ها Adaptors

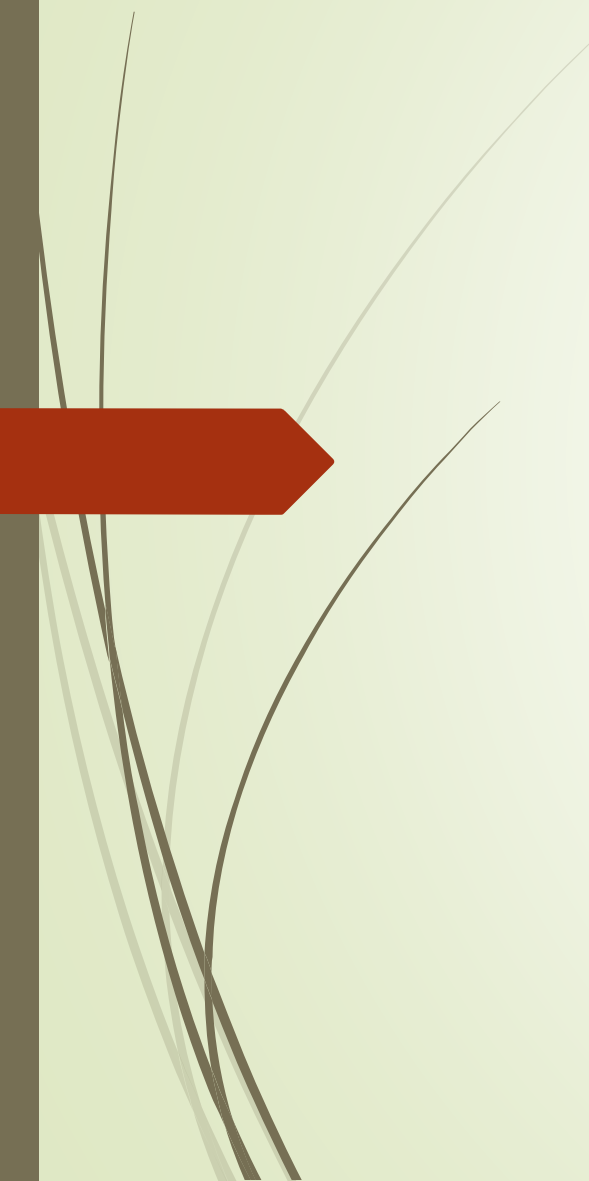
- برای تسهیل ارتباط به شیوه غیرکلامی می توان از تعدیل گرها نیز استفاده نمود. بکارگیری تعدیل گر یعنی اتخاذ سازوکاری که نمایانگر حالات روحی ما باشد و عدم ارائه کلامی آنها را جبران نماید.
- به عنوان مثال با مشاهده دانشجویی که به اتاق ما مراجعه کرده و مدام این پا و اون پا می کند متوجه بی قراری وی می شویم.
- بیمار مبتلا به فشارخون بالا با بالا انداختن شانه هایش به ما نشان می دهد که بی خیال بالا بودن فشارخونش می باشد و یا احتمالا تبعیت کاملی از برنامه های درمانی اش نخواهد داشت.

کژتابی های زبانی Paralanguage

- کژتابی های زبانی به دلیل شیوه های مختلف ادای کلمات یک جمله ایجاد می شوند و منجر به تغییر مفهوم کلی آن جمله می شوند.
- مثال " بخشش لازم نیست اعدامش کنید " یکی از مثالهای معروف در این خصوص می باشد.
- تاکید آوایی بیمار بر روی کلمات مختلف جمله " پزشک قبلی به من قرص داد " می تواند معانی مختلفی را در ذهن ما شکل دهد.
- معانی مانند :
تجویز قرص از سوی پزشک قبلی انجام شده است و نه کس دیگر.
پزشک قبلی برای بیمار صرفا قرص تجویز کرده است و نه داروی دیگر.

خصوصیات فیزیکی physical characteristics

■ خصوصیات فیزیکی ما اعم از وضعیت ظاهری ما، نوع پوششتمان و مرتب و آراسته بودن آن نیز درکنار سایر تسهیل کننده های ارتباط در تقویت ارتباط ما با مخاطبین نقش بسزایی ایفا می نماید.



میزان فاصله مناسب فیزیکی بین ارتباط گیر و ارتباط گر در نظام سلامت

تقسیم بندی چهارگانه فضاها

- فضای صمیمی
- فضای شخصی
- فضای اجتماعی
- فضای عمومی



■ فضای صمیمی: در یک فضای صمیمی، فاصله بین افراد در حد 15 تا 45 سانتی متر در نظر گرفته می شود. در این فضا معمولا همسر و فرزندان فرد با وی ارتباط برقرار می کنند.

■ فضای شخصی: در یک فضای شخصی، فاصله بین افراد در حد 45 تا 130 سانتی متر در نظر گرفته می شود. در این فضا معمولا افراد فامیل و دوستان فرد با وی ارتباط برقرار می کنند.

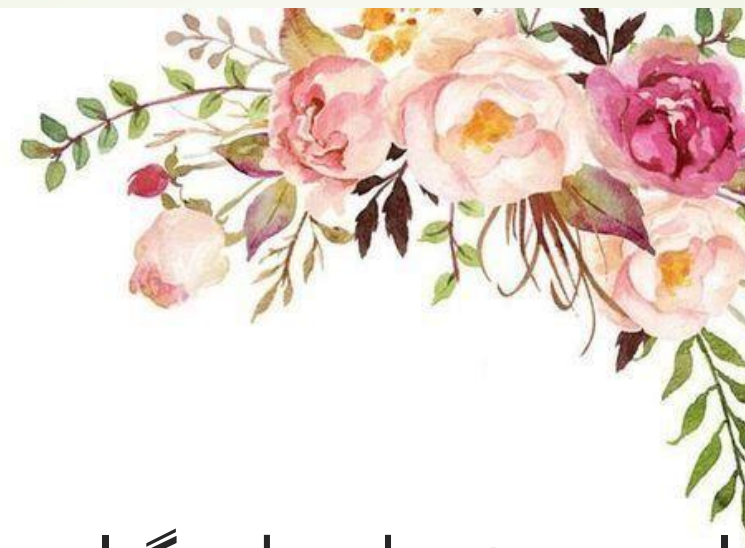
■ فضای اجتماعی: در یک فضای اجتماعی، فاصله بین افراد در حد 130 تا 399 سانتی متر در نظر گرفته می شود. در این فضا معمولا فرد با همکارانش ارتباط برقرار می کند.

■ فضای عمومی: در یک فضای عمومی، فاصله بین افراد در حد 399 تا 832 سانتی متر در نظر گرفته می شود. در این فضا معمولا فرد با مردم ارتباط برقرار می کند.



نکته مهم 1: ما با فرزندان و بستگان خود در موقعیت های خانوادگی و اجتماعی مختلف به عنوان دانشجو و یا همکاران در فواصل متفاوتی ارتباط برقرار می کنیم.

نکته مهم 2 : با توجه به محرم بودن تلاشگران نظام سلامت در زمان ارائه خدمات مورد نیاز به بیماران، البته با رعایت اصول و ضوابط ابلاغی، ارائه کنندگان خدمات سلامت برای انجام وظایف حرفه ای خویش در فضاهای صمیمی و شخصی با بیماران ارتباط برقرار می نمایند.



از توجه شما سپاسگزارم

