



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

برقراری ارتباط موثر



ارتباط چیست؟

ارتباط عبارت است از هر گونه
تعاملی که شامل انتقال پیام باشد.

اهمیت ارتباط

- تنها وسیله انتقال اطلاعات به دیگران است.
- انتقال عاطفه به دیگران
- تصحیح سوء برداشت ها و سوء تفاهم ها
- مهار هیجان های منفی نظیر خشم
- بلوغ یک اجتماع منوط به سیالی ارتباط های بین فردی است.
- ارتباط دستمایه هر نوع رشد فردی و اجتماعی است.
- جلوگیری از آسیب های اجتماعی و فردی

آیا ارتباط می تواند یک سویه باشد؟



وجود ارتباط بین پرستار و مددجو بدلائل زیر ضروری است :

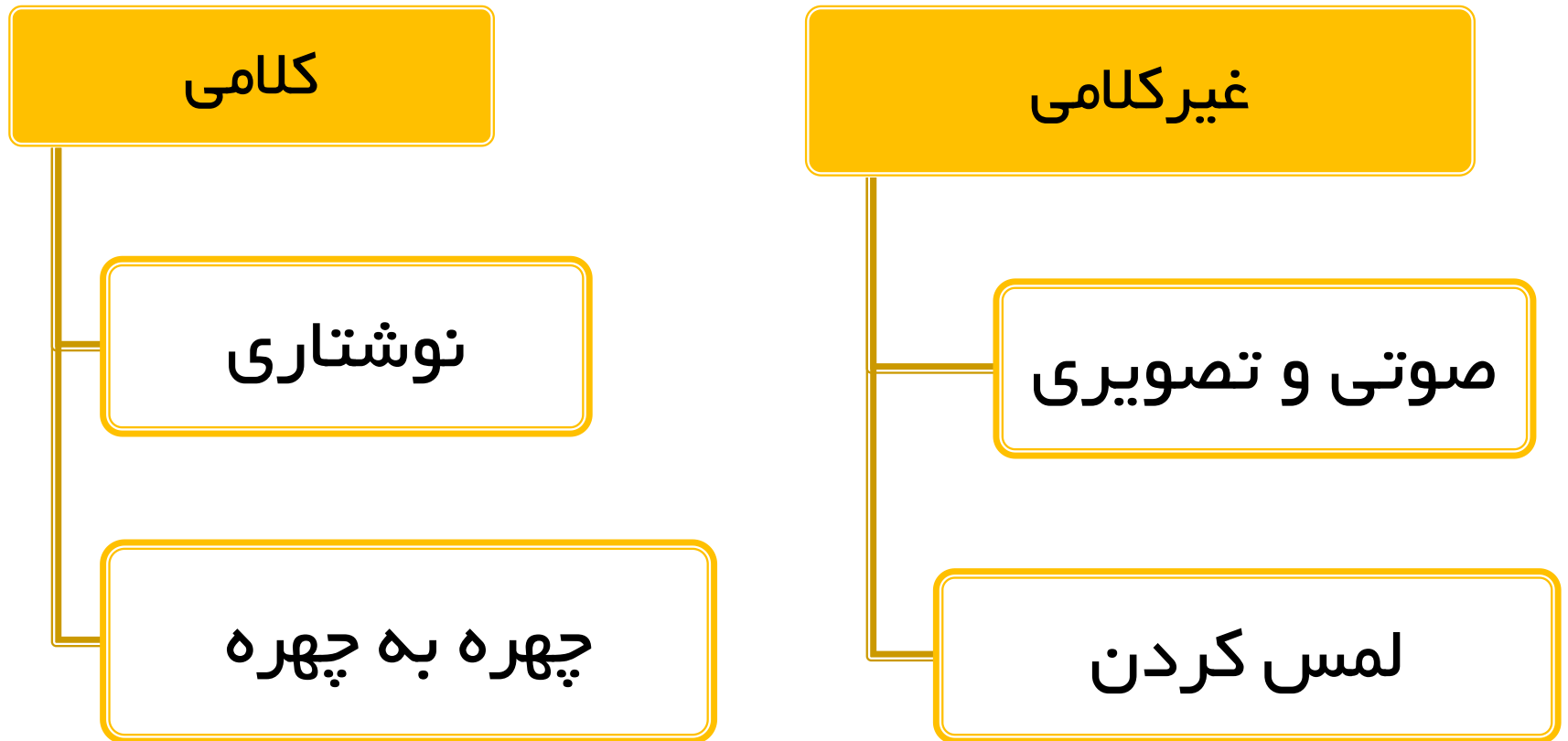
۱. رسیدن به اهداف درمانی است.
۲. ثمر رسیدن مداخلات پرستاری
۳. پرستار بیشترین زمانش در کنار بیمار می باشد.
۴. توانایی برقراری ارتباط با بیمار را **قلب** تمام مراقبت های پرستاری می دانند
۵. نارسایی در مهارت های ارتباطی می تواند با افسردگی، عزت نفس پایین، عدم موفقیت های شغلی و نارضایتی از خدمات ارائه شده.

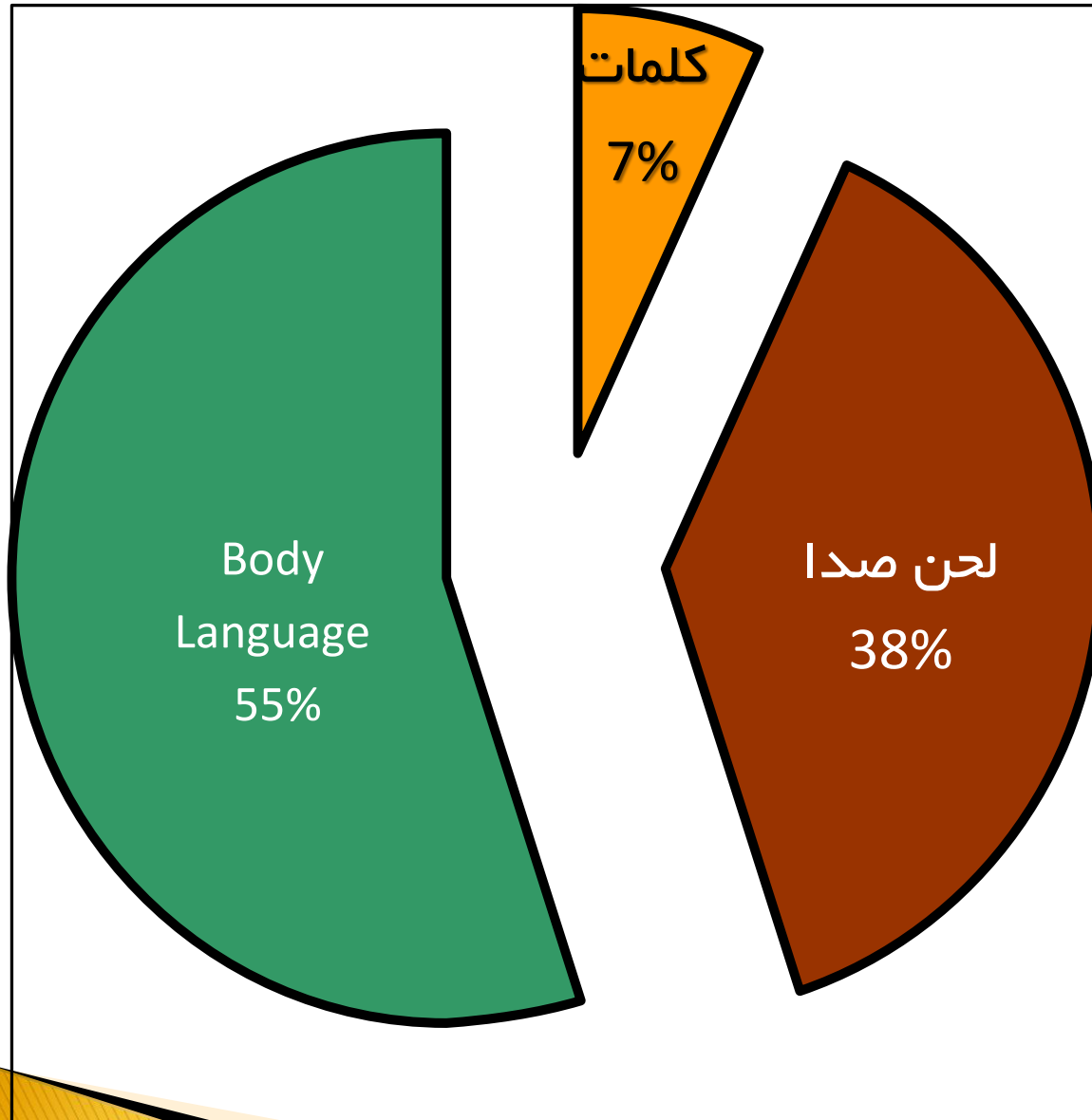
عناصر اصلی ارتباط

✓ عناصر کلامی ارتباط

✓ عناصر غیر کلامی ارتباط

راه های ارتباطی





ارتباط کلامی



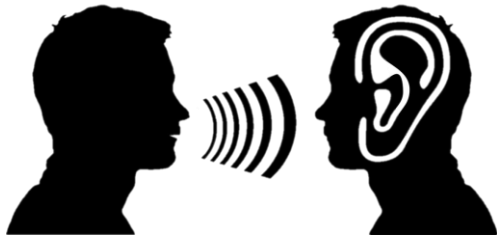
ارتباط غیر کلامی

- ▶ دربر گیرنده هیجان‌ها و حس‌های پنج‌گانه و حرکات اندام و طرز نگاه کردن و...
- ▶ عدم وابستگی به زبان
- ▶ تفسیر ایده‌ها و مفاهیم بدون زبان
- ▶ از طریق ژست، زبان بدن یا استقرار؛ چهره و تماس چشمی، ارتباط جسم مانند لباس، مدل مو، نمادها توصیف میکند.

وضعیت چالش‌زا در برقراری ارتباط:

- ▶ سکوت و گوشه‌گیری فردی (هیچ حس و نیازی بیان نمی‌کند)
- ▶ غم و اندوه و افسردگی فردی که کندی روانی-حرکتی دارد.
- ▶ عصبانیت و خشم فردی (به توضیحات شما گوش نمی‌دهد)
- ▶ ناراحتی و عدم همکاری فردی (در خواست انجام کار)
- ▶ پر حرفی و می‌خواهد همیشه یک نفر در کنار او باشد.
- ▶ اختلال حسی فردی (ضعف در دیدن و شنیدن).
- ▶ اختلال کلامی فردی.
- ▶ مبتلا به ناتوانی ذهنی.
- ▶ سوگواری و گریه کردن
- ▶ کما

گوش کردن فعال



توجه کامل به گفته های مددجو

➤ مهارت های غیر کلامی بسیاری برای تقویت گوش کردن فعال وجود دارد

➤ Sit (رو در روی مددجو)

➤ Observe and open posture (وضعیت باز)

➤ Lean (متمایل به سمت مددجو)

➤ Establish (حفظ ارتباط چشمی)

➤ Relax (احساس آرامش و راحتی)



اهداف گوش دادن

✓ راهنمایی گرفتن

✓ درک دیگران

✓ حل مشکلات

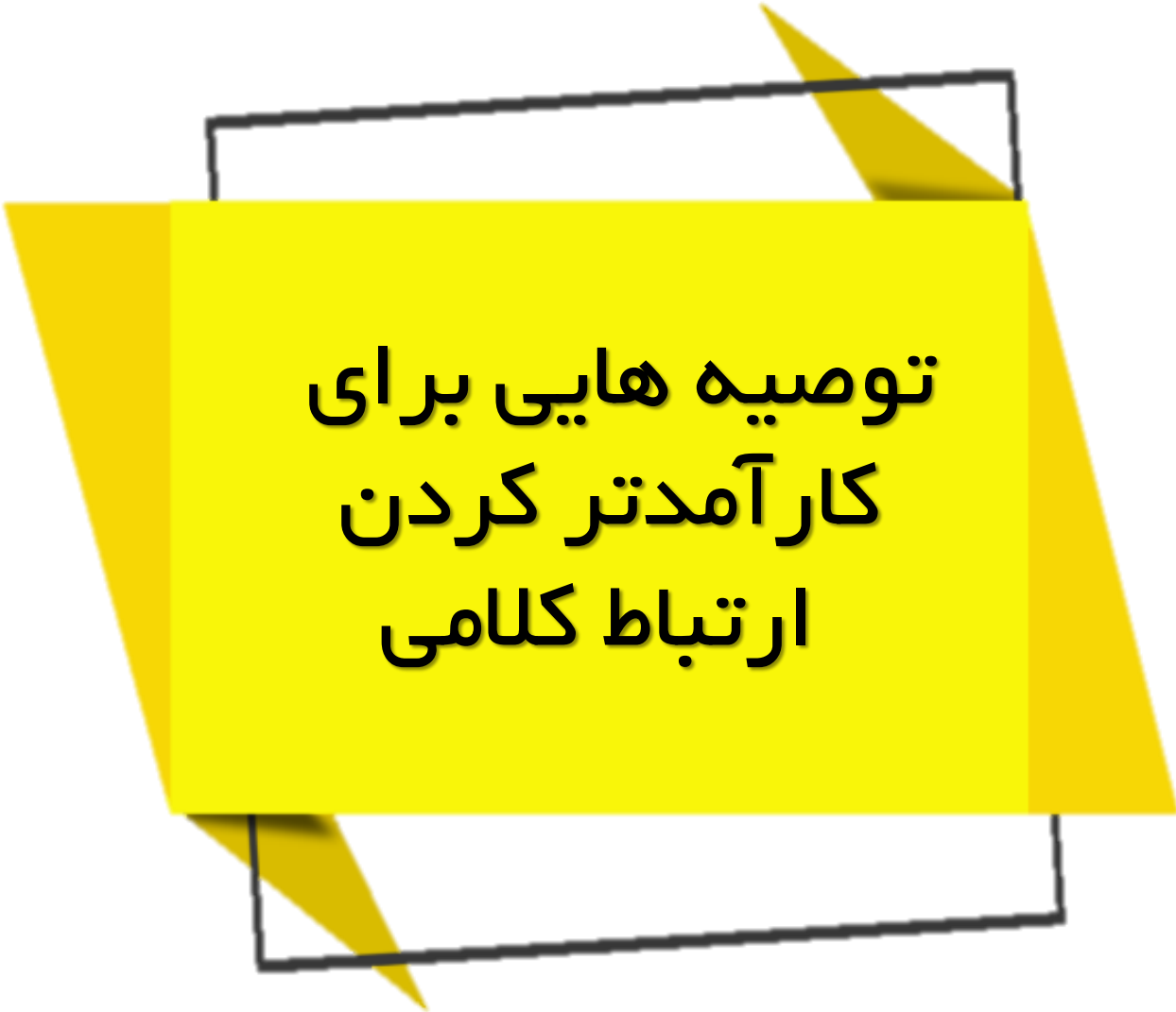
✓ فهمیدن احساسات دیگران

✓ حمایت عاطفی دیگران

✓ کسب اطلاعات

خصوصیات گوش دادن فعال

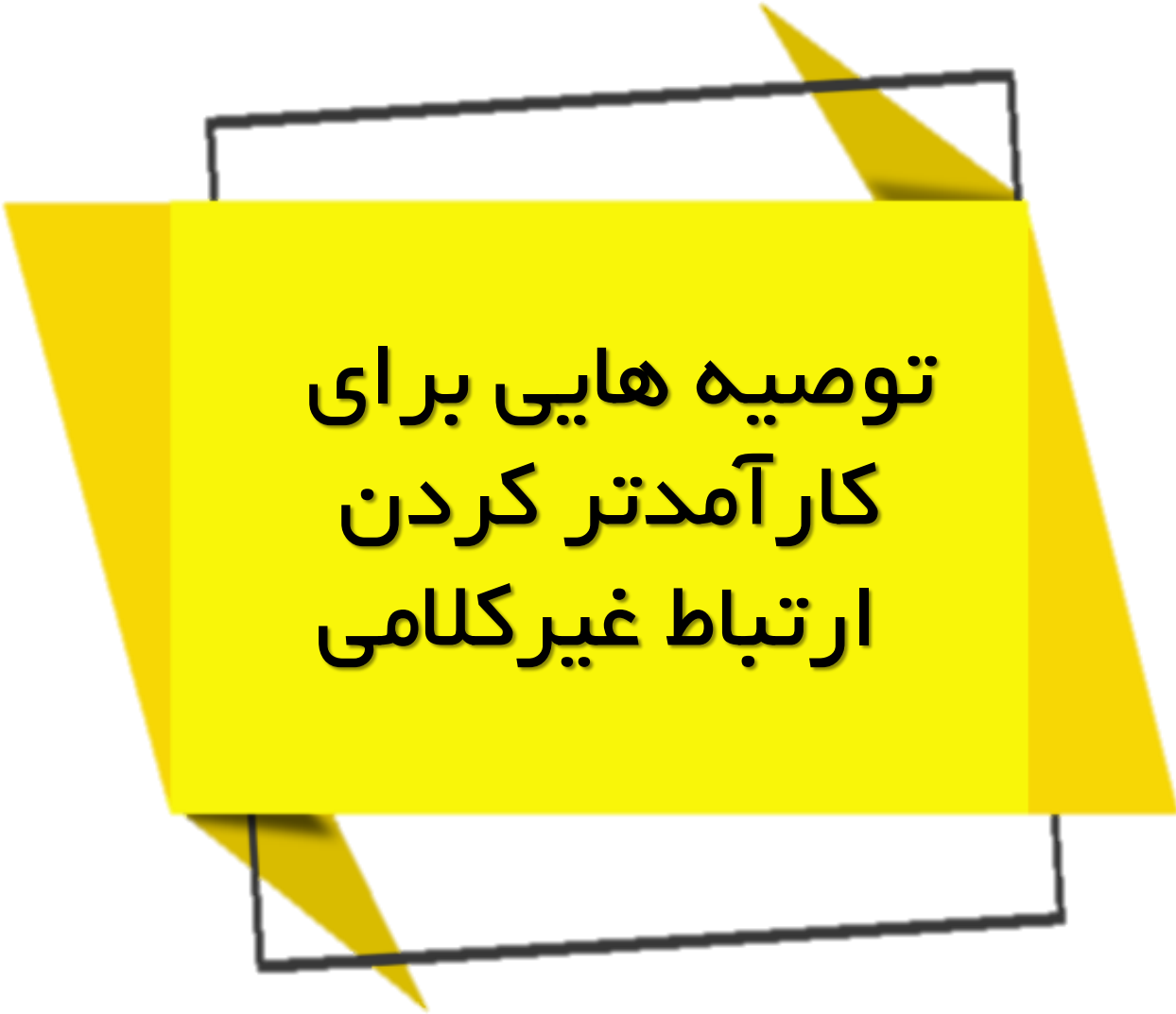
- ✓ اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
- ✓ عدم تکمیل جملات دیگران
- ✓ عدم پاسخ به سوال با یک سوال دیگر
- ✓ آگاه بودن از سوگیری های شخصی
- ✓ نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
- ✓ عدم سلطه جویی در مکالمه
- ✓ پاسخ دادن به فرد مقابل پس از پایان یافتن صحبت های وی
- ✓ دادن بازخورد
- ✓ پرسیدن سوالات باز



توصیه هایی برای
کارآمدتر کردن
ارتباط کلامی

هنگام صحبت کردن :

- ✓ مطمئن شوید که شنونده فرصت سوال یا اظهار نظر کردن را دارد.
- ✓ سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.
- ✓ آنچه را می خواهید بگویید، واضح بیان کنید.
- ✓ به شنونده نگاه کنید.
- ✓ مطمئن شوید که آنچه که می گوئید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد.
- ✓ تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید.
- ✓ مبهم صحبت نکرده و با بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید.
- ✓ از دیدن علائم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید.



توصیه هایی برای
کارآمدتر کردن
ارتباط غیرکلامی

هنگام صحبت کردن :

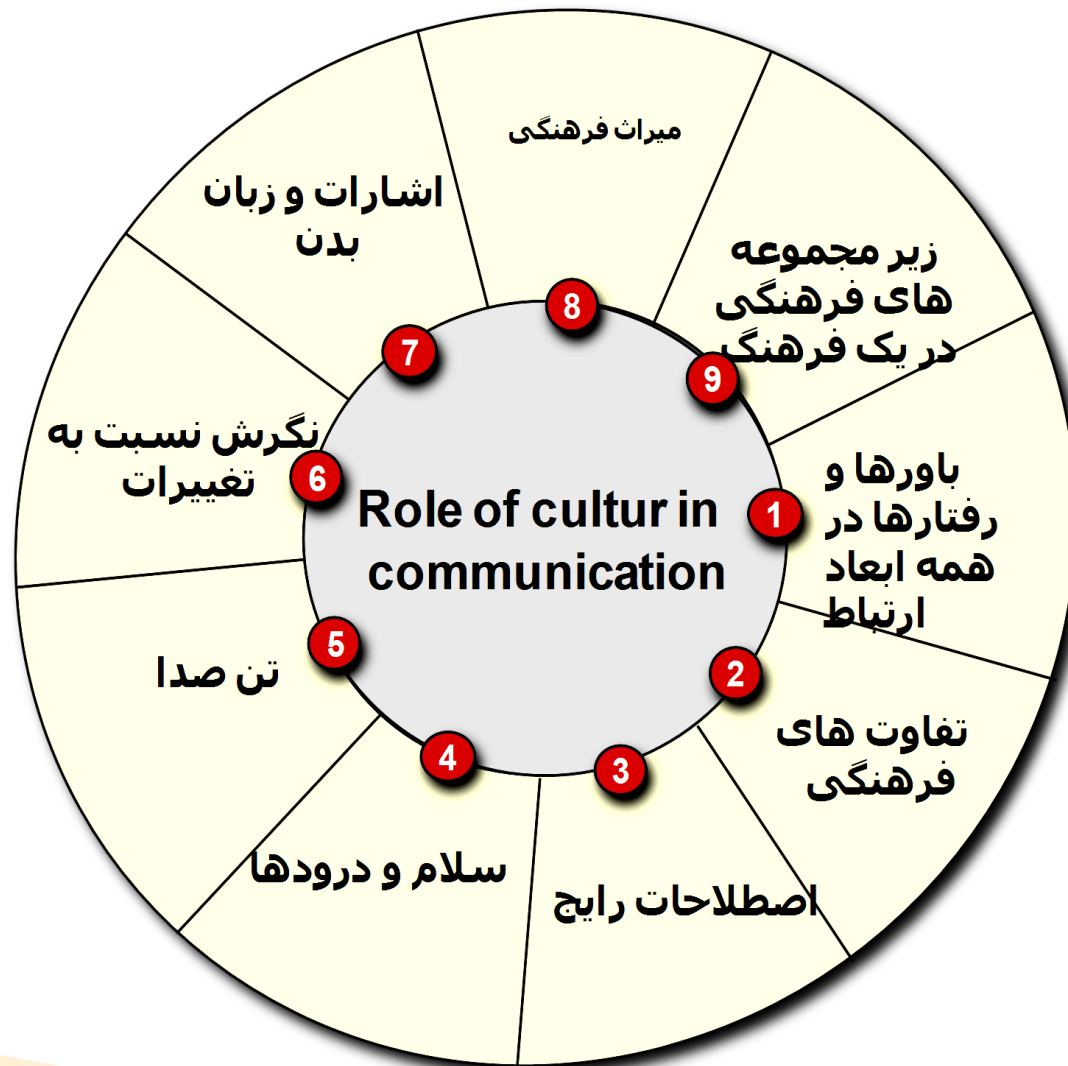
- چهره خود را به سمت گوینده بچرخانید.
- از سایر گیرنده‌های بدنی غیر از گوش‌ها نیز استفاده کنید .
- از چشم‌های خود به عنوان یکی از بهترین ابزارهای دریافت پیام استفاده کنید.
- به پیام‌های غیر کلامی که توسط گوینده ارسال می‌گردند بازخورد دهید .

موانع موجود بر سر راه ارتباط مؤثر



- ✓ قضاوت کردن
- ✓ بی توجهی به احساسات فرد مقابل
- ✓ قطع کردن صحبت فرد مقابل
- ✓ ارائه راه حل
- ✓ مسخره کردن
- ✓ تهدید کردن
- ✓ برچسب زدن

نقش فرهنگ در ارتباط



ارتباط با شخصیت پرخاشگر و دشمن نما



- ▶ برای پیشگیری از درگیری و تعارضات نباید دست به عمل متقابل زد.
- ▶ رفتارهای عاقلانه و حفظ آرامش اقدامات لازم را انجام داد.
- ▶ البته در مقابل این افراد باید قاطع بود در غیر این صورت مدیر را تحت تسلط خود قرار داده و سبب ناامیدی می شوند.
- ▶ مدیران در فرصت های مناسب پرسنل را آموزش داده و مسایل این افراد را با روش های مشکل گشائی حل نمایند

ارتباط با شخصیت های شاکی



► برای حل مسایل این شخصیت ها باید به صحبت های آنان به دقت گوش کرده و به آنان اطمینان داد که به حرف هایشان توجه می شود .

► هرگز گفته های آنان را نباید رد یا قبول کرد. بلکه بدون اظهار نظر شکایت را گوش داده و شرایطی فراهم کرده تا از روش مشکل گشایی مسایل خود را رفع نمایند.

ارتباط با شخصیت منفی باف



- ▶ در برقراری ارتباط با این افراد باید به حوادث مشابه و مثبت گذشته اشاره کرد ولی هرگز نباید به داستانهای غیر واقعی متوسل شد .
- ▶ نباید گزینه های مختلف برای حل مسایل به او پیشنهاد کرد، بلکه فرصت تفکر و تعمق و آزادی عمل به این افراد داده شود تا خود آماده حل مشکل شوند .



توجه کردن به فرد مقابل

موانع برقرای ارتباط و گوش دادن

قضاوت کردن

برچسب زدن

نصیحت کردن

واکنش‌های آنها توجه می‌کنید، بیشترین تماس چشمی را با فردی که سخن می‌گوید برقرار کنید.

توجه کردن به فرد مقابل

✓ نشان دهید که به حرف‌های گوینده علاقمند هستید.
از واژه‌ها و اصواتی که نشانه توجه هستند استفاده کنید.
واژه‌ها و اصواتی نظیر بله، آهان، متوجه ام، تکان دادن سر، لبخند
زدن، گره در ابرو انداختن از نشانه‌های کلامی و غیر کلامی توجه
کردن هستند.

توجه کردن به فرد مقابل



- ▶ بیشتر اوقات کمی به گوینده متمایل شوید.
- ▶ حالت بدنی آسوده و راحتی به خود بگیرید.
- ▶ حرکت و جنبش فیزیکی خود را به حداقل برسانید.

توجه کردن به فرد مقابل

نشانه‌های غیرکلامی گوینده را به شیوه‌ای ظریف تکرار کنید.
با تکرار کلماتی از آنچه که وی گفته است او را به صحبت بیشتر در مورد
موضوع تشویق کنید.
به عبارت دیگر واکنش‌های شما باید منطبق با موضوع صحبت باشد و این
هماهنگی و انطباق به شیوه‌ای مناسب به فرد مقابل منتقل شود.

توجه کردن به فرد مقابل

از گوینده حرف بیرون بکشید! مثلاً به او بگویید: من مایلم در این زمینه بیشتر بدانم. و یا کمی بیشتر برایم بگو. مترصد شنیدن چیزهایی که گفته نشده‌اند، باشید. از خود پرسید چه چیزهایی باید گفته می‌شد و یا شما انتظار داشتید بشنوید ولی گفته نشدند؟

توجه کردن به فرد مقابل

بینید هر چیزی چگونه گفته می شود.
هیجان و نگرش پشت کلمات حتی از آنچه که عملاً گفته می شود
مهم تر هستند.

بنابراین به چیزی بیشتر از کلمات به زبان آورده شده توجه کنید. به یاد
بیاورید که زبان بدن و آهنگ صدا بسیار مهم هستند.

توجه کردن به فرد مقابل

کمتر صحبت کنید.
زمانی که کسی صحبت می کند کمتر می تواند گوش کند.

توجه کردن به فرد مقابل

به گوینده نشان بدهید که گوش می کنید و به آنچه که وی می گوید، علاقمند هستید.

این کار را با پرسیدن سؤال، بازخورد دادن، تکرار صحبت های او با استفاده از عباراتی متفاوت، و خلاصه کردن حرف هایش انجام دهید. البته به خاطر داشته باشید که در اوایل صحبت فرد مقابل، کلام او را قطع نکنید.

سوال کردن

- ✓ سؤال کردن به فرد راوی نشان می‌دهد که شما به صحبت‌های او گوش می‌کنید.
- ✓ سؤال کردن وسیله خوبی برای جمع آوری و سازمان بندی اطلاعات است.
- ✓ سؤال کردن روشی است برای ابراز آنچه که اگر جز به حالت سؤال مطرح می‌کردید، جنبه موعظه و یا درس کلاسی و نصیحت پیدا می‌کرد.

سؤال‌های باز و سوال‌های بسته

- بازار خرد بدهیـد.
- با عباراتی دیگر بازگو کنید.
- خلاصه کنیـد.

بازخورد بدهید

بازخورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر. زمانی که گوینده مکث می کند، فرصت مناسبی برای شما فراهم می کند تا دریابید آیا آنچه را که شنیده یا دیده‌اید به درستی فهمیده‌اید یا خیر.

این کار با استفاده از بازخورد انجام می شود.

بازخورد دادن از یک سو وسیله‌ای است برای محک زدن شنیده‌ها و دیده‌های شما و از سوی دیگر وسیله‌ای است برای کمک به فرد مقابل تا دریابد که آیا واقعاً آنچه را که احساس

می کند به درستی منتقل کرده است یا خیر.

بازخورد بدهید

برای بازخورد دادن، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا با عباراتی دیگر بازگو نمایید.

می توان عین همین کار را در مورد احساسات نهفته در پشت کلام راوی نیز انجام داد.

بعد از بازخورد دادن مکث کنید و به گوینده فرصت دهید تا واکنشی نسبت به بازخورد شما نشان دهد.

نشانه اینکه شما به درستی بازخورد داده اید این است که فرد مقابل سرش را به علامت تایید تکان می دهد و یا می گوید بله، همین طور است، درست است.

با عباراتی دیگر بازگو کنید

گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده او را به ادامه گفتار تشویق می کند.

بهترین راه این است که نسبت به **واژه های کلیدی و مهم** طرف مقابل حساس باشید و همان ها را با عبارتی دیگر تکرار کنید.

با عباراتی دیگر بازگو کنید

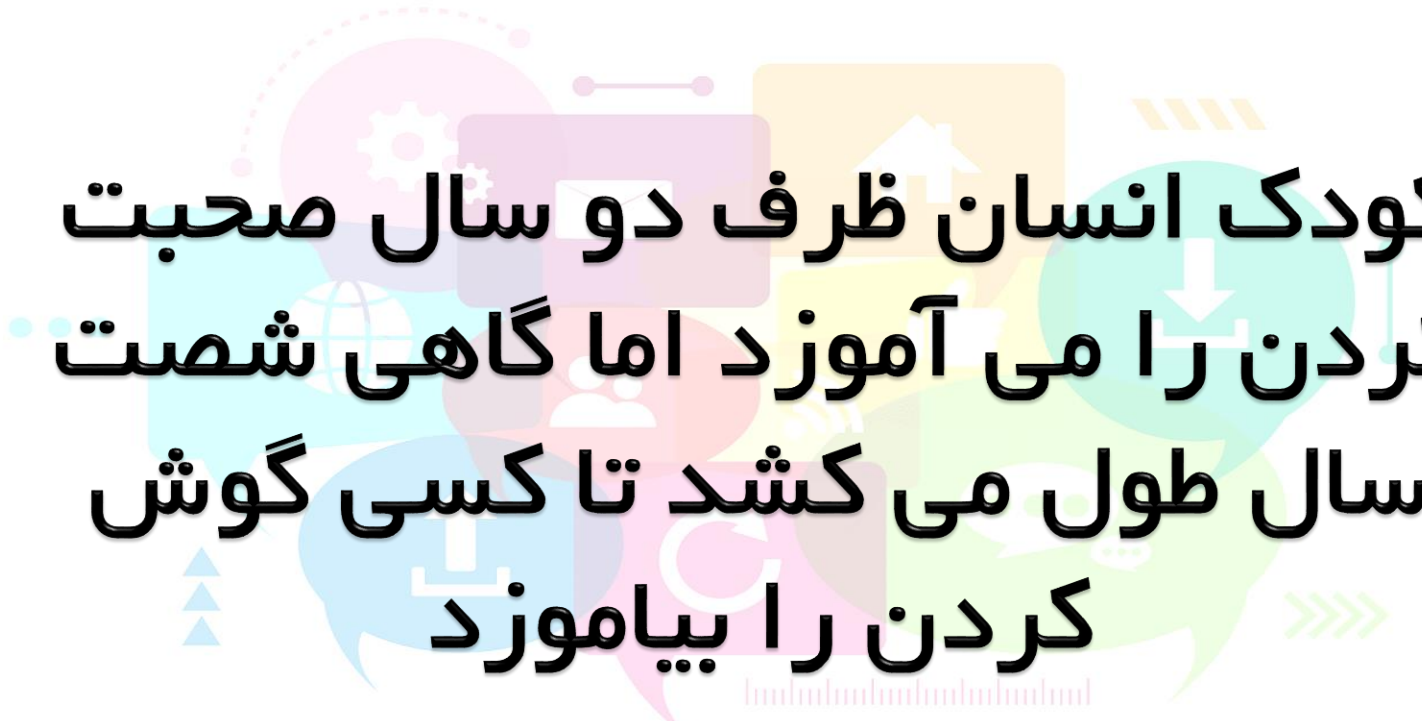
یک صورت بندی تازه از محتوای صحبت ارائه دهید.
صورت بندی مجدد سبک خاصی از بازخورد دادن و یکی از بهترین ابزار گوش دادن فعال است.
بازگو کردن آنچه که گوینده بیان کرده است باعث می شود که اصل موضوع معلوم گردد، بار منفی صحبت برداشته شود، و ارتباط تداوم یابد.
بازگو کردن و صورت بندی مجدد همچنین وسیله ای است جهت ترجمه جملات موقعیتی به جملات مربوط به علایق و نیازها.

خلاصه کنید

خلاصه کردن، بخشی از بیشتر انواع بازخوردها است، اما زمان هایی هست که خلاصه کردن اهمیت خاص و ویژه خود را دارد. مثلاً وقتی یک قسمت از صحبت تمام شده، می خواهیم آن را ببندیم و به قسمت دیگر صحبت برویم. برای خلاصه کردن، هسته اصلی صحبت تکرار شده و نکات مهم مورد تاکید قرار می گیرند تا شنونده بفهمد که آیا همه چیز را درست برداشت کرده است یا خیر.

فرایند ارتباط را مدیریت کنید.

از سکوت نهراسید.
دیر یا زود یک نفر شروع به صحبت می کند.
سکوت را به عنوان یک سرخ در فرایند کلامی بشناسید که به شما
اطلاعات فراوانی می دهد.

The background features a collage of colorful icons related to communication and technology. These include a gear, a laptop, a house, a speech bubble with a downward arrow, a magnifying glass, a person icon, and various geometric shapes like circles and triangles in shades of pink, blue, green, and yellow. The word 'COMMUNICATION' is written in large, multi-colored capital letters at the bottom of the graphic area.

کودک انسان ظرف دو سال صحبت
کردن را می آموزد اما گاهی شصت
سال طول می کشد تا کسی گوش
کردن را بیاموزد

COMMUNICATION

سبک‌های سالم و ناسالم برقراری ارتباط



➤ پرخاشگرانه: در این نوع ارتباط فرد از تهدید کردن، تضییع حق دیگران، و برخورد توهین آمیز استفاده می کند.

➤ منفعلاانه: در این نوع ارتباط فرد با عذر خواهی افراطی و کوچک انگاری خود تمامی افکار، احساس ها و حقوق شخصی خود را به نفع طرف مقابل نادیده می - گیرد.

➤ جرات مندانه: ارتباط جرأت مندانه گونه ای از ارتباط است که در آن هر احساسی بجز اضطراب با سیالی ابراز شده و نتیجه آن حرکت به سوی اهداف و مقاصد شخصی است بدون آنکه حق دیگران ضایع گردد.

از این کارگاه چه آموختید؟

چه احساسی دارید؟



سیاس از توجهتان

