



عنوان دوره آموزشی:

# فرایند برقراری ارتباط موثر با بیماران

تاریخ نگارش: فروردین ۹۹



## گروه هدف

مددکاران بهداشتی و درمانی معاونت درمان، مراکز آموزشی درمانی، بیمارستانها و شبکه های بهداشت و درمان

## اهداف آموزشی

ارتقاء سطح دانش، نگرش و مهارت فراگیران در زمینه برقراری ارتباط موثر مددکاران بهداشتی درمانی با بیماران و افزایش میزان رضایتمندی گیرندگان خدمت

مدت دوره: ۱۴ ساعت

روش و نحوه اجرای آموزش: کتابخوانی

نحوه ارزشیابی: آزمون چهار گزینه‌ای

ارتباط مانند چسبی است که همه بشریت را به هم پیوند می دهد ارتباط همان چیزی است که باعث می شود میلیون ها موجود روی زمین بطور تصادفی با هم پیوند بخورند.

ما با هم رشد می کنیم. شاهد ملتها، کمپانی ها، تیم ها، خانواده ها و زوجهایی بوده ایم که با استفاده از قابلیت ارتباطی شان رشد کرده اند. خلاف آنرا نیز شاهد بوده ایم که قابلیت برقراری ارتباطشان ضعیف شده یا از بین رفته است.

اعتقاد بر این است که اگر بتوانیم به افراد آموزش دهیم تا با هم گفتگو کنند، آنها دیگر یکدیگر را آزار نخواهند داد. خواه شما، والد، همسر، تاجر، سیاستمدار یا هر تعریفی که از خود دارید باشید. اگر نیاز دارید با انسان دیگری ارتباط برقرار کنید باید توانایی برقراری ارتباط را داشته باشید. هرچه مهارتهای شما بیشتر باشد، این امر برای شما آسانتر خواهد شد.

هر چند مهارت‌های ارتباطی برای موفقیت در محل کار اهمیت بسیاری دارند، اما افراد بسیاری هستند که این مهارت‌ها را مانعی لغزنده در پیشرفت خود می‌دانند. آن‌ها تلاش می‌کنند تا افکار و ایده‌های خود را به شیوه‌ای دقیق هدایت کنند، کاری که پیشروی را دشوار می‌سازد و رهبری خوب را تقریباً غیرممکن می‌سازد.

در هر حال، برای کسی که برقراری ارتباط را سخت می‌داند همچنان امیدی هست. این مهارت‌ها را می‌توان تمرین کرد و آموخت. این کار نیازمند یادگیری چگونگی کارکرد ارتباط است، چگونه دقیقاً همان چیزی را انتقال دهیم که می‌خواهیم بگوییم، چه نوع ارتباطی بهتر است و چه عواملی بر توانایی ارسال و دریافت پیام با فراست تأثیرگذار هستند.

ما می‌توانیم برقراری ارتباط را به عنوان هنر و فرآیند خلق و به اشتراک‌گذاری ایده‌ها تعریف کنیم. ارتباط مؤثر به غنی بودن آن ایده‌ها بستگی دارد. برای این که در برقراری ارتباط مؤثر باشید، مهارت‌هایی وجود دارد که می‌توانید به آن‌ها تکیه کنید. این که شما کدام مهارت را انتخاب می‌کنید به موقعیت‌تان، گیرنده پیام شما و اطلاعاتی که نیاز دارید انتقال دهید، بستگی دارد.

# فصل اول: مهارت ارتباط موثر

مهارت ارتباط موثر یک مهارت حیاتی در زندگی است که اغلب مواقع نادیده گرفته می‌شود. هیچ‌وقت برای کار کردن روی مهارت‌های ارتباطی دیر نیست و به کمک آن کیفیت زندگی بهبودتان می‌یابد.

ارتباط موثر با دیگران از مهم‌ترین مهارت‌های زندگی است؛ زیرا بهبود آن به تمام جنبه‌های زندگی کاری، شخصی و اجتماعی کمک خواهد کرد. به این شکل شاهد آرامش و پیشرفت بیشتری خواهید بود.

در مراکز بهداشتی و درمانی رضایت بیمار تنها از طریق به کارگیری فناوری‌های پیشرفته به دست نمی‌آید بلکه رفتار و عملکرد کارکنان نیز نقش بسزایی در ایجاد رضایتمندی بیماران دارد، لذا مهارت‌های ارتباطی پرسنل در برخورد با بیمار بسیار مهم تلقی می‌شود. از جمله گروه‌هایی که در مراکز ارائه دهنده خدمات درمانی مستقیماً با گیرندگان خدمت در ارتباط می‌باشند گروه مددکاری می‌باشد. ارتباط بین کادر بهداشتی درمانی با بیمار یا مراجعه کننده از نوع حرفه ای بوده و براساس اعتماد و احترام متقابل بنا شده است. به منظور برقراری رابطه جهت کمک به بیمار، گروه مددکاری نیز همچون سایر گروه‌ها، باید با مهارت‌های ارتباطی آشنا باشند. گروه مددکاران به صورتهای مختلف با بیماران در ارتباط بوده و میتوانند اطلاعات مهم را به آنان منتقل کنند، و چون بیماران در گروه‌های مختلفی از نظر اعتقادی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی قرار دارند در نتیجه باید زبان مشترک و قابل فهم برای هر دو گروه (ارائه دهنده خدمات) پرسنل (و گیرنده خدمات) بیمار وجود داشته باشد، تا این ارتباط هر چه سریعتر انجام بپذیرد و بتواند در مدت کوتاهی به بالاترین نتیجه قابل انتظار که همان ارائه مراقبت استاندارد و رضایتمندی هر دو گروه می‌باشد، دست یابد. همچنین با ارتباط بین فردی موثر می‌توان نیازهای بیماران، مشکلات و انتظارات آنها از سیستم درمانی و روند بیماری را شناسایی کرد و از طرفی مددجویان را برای پذیرش مسئولیت و ارتقای سلامتشان در برنامه درمانی درگیر ساخت.

## ۲- تاریخچه ارتباطات انسانی

قاعداً تاریخچه ارتباطات انسانی را نمی‌توان به سادگی به مراحل مختلف تقسیم کرد. اگر هم چنین تقسیم‌بندی‌هایی انجام شود، عینی نیستند و عموماً ذهنی هستند. بنابراین در هر کاربردی، بسته به نیاز، مسیر و مراحل متفاوتی تعیین و ترسیم می‌شود.

تاریخچه زندگی بشر و تاریخچه ارتباطات انسانی تقریباً از یک نقطه آغاز می‌شوند: از زمانی که ما روی این کره‌ی خاکی زندگی کردن را آغاز کردیم، عملاً ارتباط ما با یکدیگر آغاز شد.

انسان (به شکلی که ما امروز می‌شناسیم و می‌توانیم آن را بخشی از تاریخ و تمدن انسانی بدانیم) حدود دویست هزار سال است که بر روی کره زمین زندگی می‌کند. اما قدمت کلمات و زبان کمتر از این مقدار است. نخستین ابزار ارتباطی ما، استفاده از زبان بدن و ارتباطات غیرکلامی بود.



### ارتباطات غیرکلامی: نسل اول ارتباطات انسانی

■ ما با باز کردن دستهای خود، به طرف مقابل نشان می‌دادیم که سلاحی نداریم.

■ دست‌هایمان را به کمر می‌زدیم تا قدرتمان را نشان دهیم و به طرف مقابل بگوییم که بزرگتر از آنی هستیم که تو می‌پنداری.

■ دست‌هایمان را مشت می‌کردیم تا برای حمله کردن به طرف مقابل آماده باشیم.

■ قلبمان هم، در مسیر زندگی و تکامل بر روی زمین، آموخت که در این شرایط سریع‌تر کار کند و خون را با فشار بیشتری به مغز و صورت و دست‌ها بفرستد، تا در نبرد با طرف مقابل شانس پیروزیمان بیشتر باشد.

■ چهره برافروخته و مشت‌های گره کرده، از قدیمی‌ترین علائم غیرکلامی در ارتباط ما انسان‌هاست.



همچنین بدن ما آموخته بود که در هنگام ترس، بهتر است بخش

عمده‌ی خون به سمت پاهایمان برود تا بتوانیم سریع‌تر فرار کنیم. چنین بود که رنگ صورتمان می‌پرید و دست‌هایمان سرد می‌شد و در یک جمله، علائم چهره و زبان بدن ما، پیام ترس و خشم و خواسته‌ها و انتظارات ما را به طرف مقابل منتقل می‌کرد.

ویل دورانت به خوبی اشاره می‌کند که

**عصر شکار، عصر پیامهای غیرکلامی بوده است.**

شکارچیانی که در دشت‌ها و جنگل‌ها

در فواصل دور از هم پراکنده بودند

و به صورت فردی و یا گروهی شکار می‌کردند،

ابزاری ارزشمندتر از نشانه‌های غیرکلامی نداشتند.

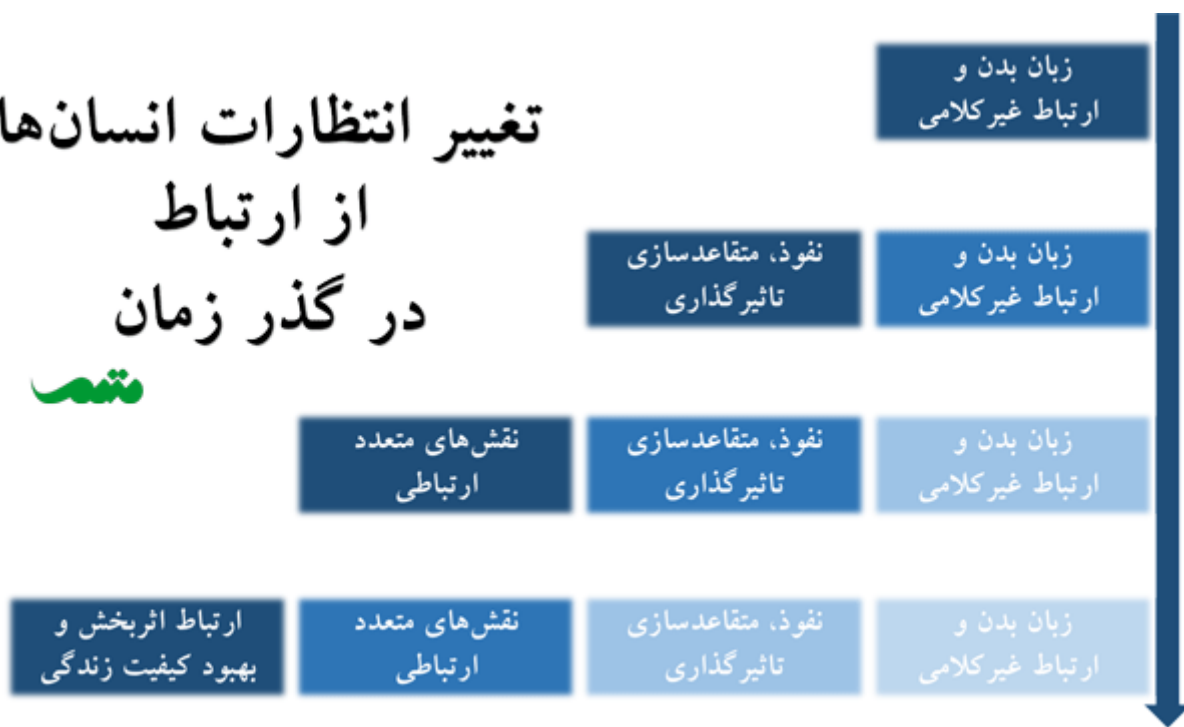
چه برای هماهنگ کردن فعالیت‌ها با یکدیگر

و چه برای تهدید شکارچیان غریبه



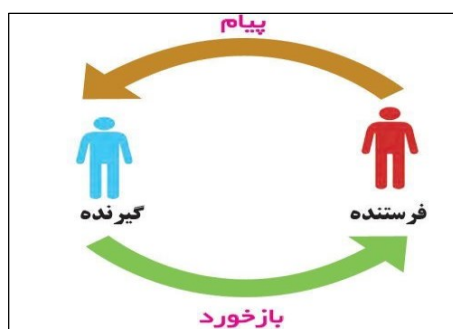
# تغییر انتظارات انسانها از ارتباط در گذر زمان

تمم



### ۳- تعریف ارتباط

تنهایی هراس دائمی بشر است، انسان به طور ذاتی موجودی اجتماعی است. برقراری ارتباط با یکدیگر یکی از نیازهای اولیه ما انسان هاست؛ چه بخواهیم و چه نخواهیم با سایر افراد در حال مذاکره و ارتباط هستیم. انسان ها چه در کسب و کار، چه در دولت و چه در خانواده، از راه مذاکره تصمیم می گیرند و با یکدیگر به توافق میرسند گرچه مذاکره و ارتباط همه روزه انجام میشود ولی برقراری ارتباط سالم و موثر کار ساده ای نیست.



تعاریف متعددی از ارتباط بیان شده است که در زیر به برخی از آنان اشاره می شود:

۱. ارتباط فرایند تبادل اطلاعات و مفاهیم است و حضور حداقل سه عنصر فرستنده، گیرنده و پیام در آن الزامی است.
۲. ارتباط عبارتست از فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، مشروط بر آن که محتوای مورد انتقال از فرستنده به گیرنده

منتقل شود و یا بالعکس. در مدل‌های جدید ارتباطات به جای استفاده از کلمات فرستنده و گیرنده، از کلمه برقرار کنندگان ارتباط استفاده می‌شود، زیرا به طور همزمان هر دو طرف هم فرستنده و هم گیرنده هستند و اثرات گفتار یکدیگر را با واکنش به یکدیگر نشان می‌دهند.

۳. ارتباط، فرآیندی است آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته که از طریق آن، احساسات و نظرات به شکل پیام‌هایی کلامی و غیرکلامی، بیان، ارسال، دریافت و ادراک میشوند.

۴. ارتباط تعامل و ارسال پیام از شخصی به شخص دیگر از طریق کانال ارتباطی (کلامی یا غیرکلامی) به منظور تأثیر، هدایت و کنترل یکدیگر است.

#### ۴- مبانی نظری روانشناسی درباره ارتباط موثر

وود (۱۳۷۹) در تعریف ارتباط می‌گوید: ارتباطات میان فردی یک تعامل گزینشی نظام مند منحصر به فرد و روبه پیشرفت است که سازنده شناخت طرفین از یکدیگر است و موجب خلق معانی مشترک در بین آنها می‌شود.

در تعریف ارتباط می‌نویسد ارتباط فرآیندی است اجتماعی که به وسیله آن، اطلاعات، افکار، عقاید و احساسات یک فرد یا گروه یا زبان یا رفتار مشترک به طرف دیگر انتقال داده می‌شود تا سبب تفاهم، هماهنگی و ادراک رفتار واحد بین گیرنده و فرستنده شود. در رابطه با تعریف مفهوم ارتباط، بروکس و هیث (۱۹۹۳) به نقل از هارجی و دیکسون (۲۰۰۴) معتقدند ارتباط فرآیندی است که توسط آن اطلاعات، معنا و احساسات از طریق تبادل پیام‌های کلامی و غیرکلامی و غیر کلامی با دیگر افراد در میان گذاشته می‌شود. ویگینز و همکاران (۱۹۹۴) ارتباط را فرآیندی می‌دانند که به وسیله آن افراد با یکدیگر تعامل کرده و تعاملاتشان را تفسیر می‌کنند. مهارت نیز از نظر هارجی و دیکسون (۲۰۰۴) توانایی لازم برای انجام رفتاری می‌باشد که باعث رسیدن به اهداف یک تکلیف می‌گردد و در واقع، فرد را قادر می‌سازد تا به صورتی شایسته رفتار کند دیکسون (۱۹۹۳) به نقل از هارجی و همکاران (۱۹۹۴) بر آن است که داشتن ارتباط ماهرانه بستگی به استفاده صحیح و تسهیل کننده از شیوه‌های برقراری ارتباط مناسب و کارآمد با دیگران دارد.

طبق نظریه مزلو اکثر نیازهای آدمی عمدتاً "از طریق روابط انسانی و تعامل با دیگران، برآورده می‌گردد. اینکه در این روابط تا چه حد از نیازهای ما برآورده گردد بستگی به نوع و کیفیت روابط دارد. نحوه برآوردن نیازها، مبنای طرز زندگی هر کسی را تشکیل می‌دهد. شرایط محیط و وراثت، فرصت‌ها و امکاناتی برای ارضاء نیازهای انسان فراهم می‌کنند، ولی چگونگی

ارضاء نیازها اصولاً" بسته به روابط انسانی است. داشتن روابط مثبت و سالم با دیگران کلید رشد و کمال آدمی و معلول روابط فرد با دیگران است. گروه های مختلف زندگی از جمله خانواده، دوستان و همکاران ابزار عمده خودشناسی هستند که البته هسته اصلی و مرکزی اکثر مشکلات و اختلالات و ناراحتی های روانی فرد را نیز تشکیل می دهند. تمام مشکلات انسانی عمدتاً ناشی ارتباط با دیگران است (شولتز ، ۱۹۹۸).

رفتار آدمی تحت تاثیر عوامل اجتماعی قرار دارد و شخصیت انسان در صورتی به کمال می رسد که بین او و محیط تعامل و تبادل مناسبی وجود داشته باشد. فشارهای اجتماعی تاثیر فراوانی بر رفتار فرد دارند و از سوی دیگر انسان موجودی انعطاف پذیر است. او نه تنها با محیط سازگار می شود، بلکه محیط را نیز بنا برخواسته ی خود دگرگون می کند (ولش و کارن ، ۲۰۰۱). با توجه به اهمیت ارتباط در زندگی انسان، میزان برخورداری از مهارت های ارتباطی جهت توفیق در اکثر حوزه های زندگی کاملاً آشکار بوده و جنبه های مختلف آن را تحت تاثیر قرار می دهد در واقع بنا به گفته ی هارجی و دیکسون (۲۰۰۴) توفیق در اکثر حوزه های زندگی از طریق توانایی ارتباط قابل پیش بینی است.

۴-۱) مهارت های ارتباطی: مهارت های ارتباطی شامل پنج مهارت فرعی، گوش دادن، کنترل عاطفی، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش نسبت به فرآیند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت می باشد. در ادامه توضیح مختصر هر کدام ارائه شده است: گوش دادن: عبارت است از مشارکت فعال در یک گفت و شنود و هدف از آن تامین این منظور است که گوش دهنده به آنچه گفته می شود، گوش دهد نه اینکه حدس بزند. گوش سپردن در گفتگوها نیز بیشتر به معنی فهمیدن است تا شنیدن صرف واژه (بولتون، ۱۹۹۳).

کنترل عواطف: این مقوله ناظر به توان ابراز احساسات و کنترل آن و نیز کنار آمدن با عواطف دیگران در خلال ارتباط است. توانایی دریافت و ارسال پیام: توانایی دریافت و ارسال پیام های واضح ارتباطی که از آن به عنوان درک پیام نیز یاد می شود یکی دیگر از مقوله های مهارت های ارتباطی را شامل می شود. بینش نسبت به فرآیند ارتباط: این مقوله ناظر به توانایی کشف معنای حقیقی پیام های کلامی و غیرکلامی در ارتباط بوده و در واقع توانایی فهم دیگران است .

قاطعیت ارتباطی: این مهارت ناظر به آن است که فرد بتواند صرف نظر از واکنش عاطفی دیگران، سئوالات و ابهامات خود را بیان کند. در واقع، توان ابراز عقاید و احساساتی است که علیرغم معقول بودن، گاهی اوقات با هنجارهای گروه همخوانی ندارد.

۲-۴) الگوهای (سبک ها) چهارگانه ارتباط با دیگران: این الگوها عبارتند از: سلطه پذیری، سلطه گری، پرخاشگری و قاطعیت. جهت شناخت اینکه از میان این الگوها، کدام یک بهترین الگوی برقراری ارتباط سالم با دیگران است به طور مختصر به توضیح هر یک اشاره می شود

سلطه پذیری: ویژگی افراد این الگو برقراری ارتباط صادقانه، غیرصریح (مبهم و غیر مستقیم) و توأم با احترام به فرد مقابل می باشد. افراد سلطه پذیر، دل مشغولی، پرهیز از برخورد با دیگران را دارند حتی اگر این کار به قیمت ضایع شدن حق خودشان تمام شود.

سلطه گری: برقراری ارتباط صادقانه غیرصریح (مبهم و غیرمستقیم) و توأم با احترام ظاهری ویژگی افراد این الگو می باشد. فرد سلطه گر خود و دیگران را به عنوان شیئی و نه انسان مورد بهره کشی قرار می دهند و سعی می کند افراد را در جهت خود فریب دهد و مهار کند.

پرخاشگری: ارتباط صادقانه نیمه صریح (مبهم و مستقیم) و بدون احترام متقابل است. افراد پرخاشگر معمولاً "در حال رقابت با دیگران هستند.

قاطعیت: ویژگی افراد این الگو، برقراری ارتباط صادقانه صریح (روشن و مستقیم) و توأم با احترام متقابل و اصیل (نه ظاهری) می باشد. یک فرد قاطع هم حق و حقوق خود و هم حقوق با ملاحظه ی چهار الگوی ارتباطی که بیان شد را رعایت می کند. معلوم می شود که برای جلب مقبولیت در جمع و محیط های مختلف و محبوبیت در دل دیگران، قاطعیت بهترین روش ارتباطی است چرا که هریک از ارتباط های دیگر دچار نقضی است که همگی آنها منجر به از بین رفتن اعتماد و ایجاد تنفر در فرد مقابل می شود.

مهارت های لازم برای ارتباط کارآمد همه ی انسان ها نیازمند برقراری ارتباط با دیگران هستند و در سایه بودن با دیگران است که فرد می تواند به رشد و تعالی برسد اما داشتن روابط سالم، سازنده و صمیمی با دیگران کار ساده ای نیست بلکه نیاز به کسب دانش و تمرین و ممارست دارد؛ برخی از مهم ترین مهارت های لازم برای برقراری ارتباط کارآمد عبارتند از:

۱- مهارت های مشارکت در گفت و گو

۲- مهارت جرات مندی

مهارت های مشارکت در گفت و گو شامل:

۱- مهارت های غیرکلامی (مهارت مربوط به زبان بدن، مهارت صوتی یا فرازبان)

۲- مهارت صحبت کردن (تمرکز، شفافیت، اختصار، استفاده از کلمات و عبارات مناسب)

۳- مهارت گوش دادن (توجه و تمرکز، کاوش/پיگیری، بازخورد، جمع بندی) می باشد.

مهارت جرات مندی: کسانی می توانند در روابط با دیگران مودبانه و بدون تجاوز به حقوق دیگری، محکم پای حق و حقوق خود بایستند که از یک جرات مندی نسبی برخوردار باشند. شاید از مهم ترین دلایل فقدان جرات مندی، اشتباه گرفتن آن با پرخاشگری باشد، حال آنکه جرات مندی یک توانمندی است. برخی از مهارتهایی که در برخورد با موقعیت های خاص ضرورت پیدا می کند، عبارتند از :

۱- مهارت رد در خواست های غیرمنطقی دیگران: واقعیت این است که هر درخواستی، غیرمنطقی نیست و خیلی وقت ها می توان به دیگران کمک کرد. اما اگر خواسته ای غیرمنطقی بود به شیوه زیر می توان با آن برخورد نمود .

- ارائه ی بازخورد مثبت

- بیان دلیل رفتار

- اعلام تصمیم

۲- مهارت ارائه ی درخواست و تقاضا درخواست کردن سه مرحله دارد:

- تفکر و تعمق در خصوص خواسته: قبل از بیان هر درخواستی بهتر است منطقی و معقول بودن آن، توانایی طرف مقابل برای اجابت و مناسب بودن زمان و مکان آن مورد ارزیابی قرار بگیرد .

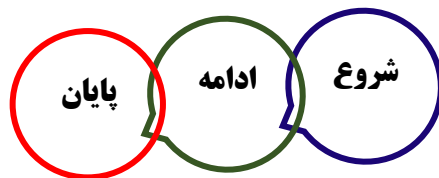
- بیان مشکل یا وضعیت موجود: در این مرحله فرد، مشکل و شرایط خاص خودش را بیان می کند.

- بیان درخواست: در این مرحله فرد درخواست خود را به صورتی روشن و بدون حاشیه پرداز می بیان می کند

- مهارت مواجهه شدن با رفتارهای بی ملاحظه دیگران: چگونگی مواجهه با رفتارهای بی ملاحظه دیگران یک مهارت است

۵- مهارت ارتباطی چیست؟

توانایی برقراری رابطه با دیگران در جهت برآورده نمودن نیازها، خواسته ها، حق و حقوق به شکل کارآمد و مؤثر به نحوی که به نیازها، خواسته ها، حق و حقوق دیگران صدمه ای وارد نشود و در عین حال که رابطه برای خود شخص مفید است، برای طرف مقابل هم سودمند باشد. مهارت روابط بین فردی فرایندی است که از 3 مرحله تشکیل شد است.



## - مرحله اول: شروع

گاهی به دلیل شرم و حیای ذاتی یا عدم اطمینان و اعتماد کافی یا ... یک ارتباط یا به سختی آغاز می شود و یا اصلا شکل نمی گیرد. برای شروع یک ارتباط درست به این موارد توجه گردد:

- ۱- با یک سلام همراه با لبخند آغاز گر رابطه باشید
- ۲- از پرسش های ساده برای برقراری ارتباط استفاده نمایید.
- ۳- بادقت و توجه به طرف مقابل به علاقمندی هایش بپردازید.
- ۴- از شخصی مقابل در حد متعارف تمجید کنید.
- ۵- در مورد خودتان اطلاعات دهید.

## - مرحله دوم: ادامه گفتگو

توانایی شروع یک گفتگو، شرط لازم برای ایجاد یک ارتباط دو جانبه است، اما به طور قطع شرط کافی نیست. برای ادامه یافتن یک گفتگو باید موارد ذیل در نظر گرفته شود.

- ۱- هنر گوش دادن صحیح را فرا بگیرید
- ۲- در صحبت کردن با دیگران خود را به صورت کلامی و غیر کلامی نشان دهید.
- ۳- علایق خود را مطرح کنید.
- ۴- به موقع موضوع صحبت را تغییر دهید.

## - مرحله سوم: مرحله پایانی

اگر شروع ارتباط های بین فردی را به برخاستن هواپیما از سطح زمین و پرواز را به ادامه یک گفتگو تشبیه کنیم، پایان یک گفتگو همان فرود هواپیماست، اگر فرود به درستی انجام نشود، قطعاً وقت و انرژی که در دو مرحله قبل صرف شده، به هدر می رود. رعایت موارد ذیل در پایان دادن به یک گفتگو و ارتباط به شیوه ای مناسب ضروری است.

- ۱- سعی کنید که با یک احساس خوشایند دو طرفه به گفتگو پایان دهید.
- ۲- به رفتارهای غیر کلامی طرف مقابل توجه کنید.
- ۳- دقت کنید که نقش فعالتری در پایان دهی به ارتباط برعهده بگیرید.
- ۴- قبل از شروع یک موضوع جدید به گفتگو خاتمه دهید.

## ۶- لزوم برقراری ارتباط با دیگران

ارتباط یکی از ابزارهای اصلی و اولیه رفع نیازهای انسان است. انسان های موفق کسانی هستند که وقتی می خواهند حق و حقوق خودشان را به دست بیاورند، به نیازها و خواسته های دیگران صدمه نمی زنند و دقیقا به اندازه ای که این ارتباط برای خودشان سودمند است برای طرف مقابل نیز سودمند است و در حقیقت بین آنها یک رابطه برد-برد ایجاد می شود. انسانها نیازهای متفاوتی را دارند که برای برآورده ساختن آنها باید ارتباطات مسطح شده را بکار گیرند.

### ۷) شش اصل در ارتباط

در برقراری ارتباطات، اصولی وجود دارد که آشنایی با آنها باعث می شود افراد در بافت های مختلف، ارتباطات موثرتری برقرار کنند.

**اصل اول: ما نمی توانیم ارتباط برقرار نکنیم.**

**اصل دوم: ارتباط غیرقابل برگشت است.**

**اصل سوم: چگونگی ارسال یک پیام، چگونگی دریافت آن را مشخص می کند.**

**اصل چهارم: در ناکارآمدی ارتباط هر دو طرف سهم دارند.**

**اصل پنجم: چگونگی آغاز ارتباط، ادامه و پایان آن را رقم می زند.**

**اصل ششم: ارتباط میان فردی نوش دارو نیست.**

### ۸) مهارت ارتباط موثر

مهارت ارتباط موثر یک مهارت حیاتی در زندگی است که اغلب مواقع نادیده گرفته می شود. هیچ وقت برای کار کردن روی مهارت های ارتباطی دیر نیست و به کمک آن کیفیت زندگی بهبودتان می یابد.

ارتباط موثر با دیگران از مهم ترین مهارت های زندگی است؛ زیرا بهبود آن به تمام جنبه های زندگی کاری، شخصی و اجتماعی کمک خواهد کرد. به این شکل شاهد آرامش و پیشرفت بیشتری خواهید بود.

موقعیت سنج باشید و بدانید درباره چه موضوعی با چه کسی، کجا، چه وقت و به چه صورتی صحبت کنید. ما دائما در حال تعامل و همکاری با افراد دیگر هستیم و این بخشی از زندگی ما است.

## ۸-۱) ارتباط موثر چیست؟

در یک ارتباط موثر باید انتقال افکار و احساسات به صورت دوطرفه باشد. در حالی که مهارت‌های کلامی شامل گفتگو و مذاکره است؛ مهارت غیر کلامی، زبان بدن و حالات صورت را در برمی‌گیرد.

امروزه تحقیقات نشان داده است که بیشتر پیام از طریق "تن صدا و حرکات بدن" منتقل می‌شود. این مسئله زمانی جالب‌تر می‌شود که شما نیز به صورت ناخودآگاه این پیام پنهان را درک می‌کنید.

بنابراین علاوه بر آگاه بودن از کلماتی که استفاده می‌کنید توجه به حرکات بدن و صدا در حین ارتباط بسیار مهم است. در یک ارتباط موثر ابتدا باید احساسات خود را مدیریت کنید. مدیریت احساسات خود شرط داشتن ارتباط موفق با دیگران است. اگر بدانید چگونه با احساساتی مثل خشم، ناراحتی، ترس، نفرت، تعجب و لذت در ارتباط باشید، بهتر خود را مدیریت خواهید کرد. حتی در موقعیت‌های پر از چالش می‌توانید به راحتی کنترل شرایط را در دست بگیرید و به شکل اثربخش‌تری با دیگران ارتباط برقرار کنید.

## ۸-۲) اهمیت ارتباط موثر

افرادی که سخت‌تر یا بهتر از دیگران کار می‌کنند، همیشه همه توجه‌ها را به خود جلب نمی‌کنند. گاهی اوقات مهم‌ترین مسئله این است که چگونه ایده‌هایتان به دیگران بفروشید و آنها را متقاعد کنید؟

مهارت‌های ارتباطی به شما امکان می‌دهد تا تاثیرگذاری بیشتری داشته باشید و به ارتباطات بیشتری دست یابید. این مهارت بیشتر از یادگیری یک زبان خارجی یا هر مهارت کاری دیگر مهم است. یک فرد با مهارت‌های ارتباطی بهتر، در جایگاه شغلی بهتری از هم‌رده‌های خود قرار می‌گیرد.

با تقویت مهارت‌های اجتماعی، حتی در موقعیت‌های پرتنش، بدون از بین رفتن اعتماد و احترام می‌توانید ارتباطات خوبی داشته باشید. ارتباط موثر ترکیبی از مهارت‌هایی از جمله ارتباط غیرکلامی، شنونده فعال بودن، فن بیان، هوش هیجانی بالا است.

## ۸-۳) اجزای فرایند ارتباط موثر

ارتباط فرایندی است چند جزئی که از اجزاء زیر تشکیل یافته است:



۱- برقرار کنندگان ارتباط: ارتباط برقرارکنندگان به طور هم زمان هم فرستنده پیام هستند و هم گیرنده آن، زیرا شخص (الف) در حین صحبت کردن اثرات گفتارش را نیز بازبینی می کند و در همان حال از شخص (ب) اطلاعاتی میگیرد. شخص (ب) نیز در حین گوش دادن به شخص (الف) واکنش نشان میدهد، حتی اگر این واکنش بی اعتنائی باشد.

۲- پیام: محصول واقعی ارتباط بوده که ممکن است یک صحبت، مصاحبه، مکالمه تلفنی، چارت، گفتگو، ژستها و رفتارها و یا یادداشتهای باشد. پیام همیشه نمی تواند حاصل معنایی باشد که گیرنده خواهان آن است و یا آنچه فرستنده قصد دارد ارسال نماید. پیام ممکن است تحت تأثیر اطلاعات قبلی شخص و تجارب گذشته و احساسات و یا سطوح اجتماعی و فرهنگی باشد.

۳- رسانه: منظور ما از رسانه شیوه خاص انتقال پیام است. رسانه نظامی از نمادها یا رمزها است که می تواند مثلاً به شکل مرس، تلگراف ساحلی و یا زبان انگلیسی باشد. جمع این کلمه یعنی "رسانه ها" معنای نسبتاً نسبتاً خاص دارد و تلویزیون، رادیو و مطبوعات و ... را به ذهن متبادر میکند.

۴- کانال: همان چیزی است که ارتباط برقرار کنندگان را به هم پیوند داده و رسانه را در خود جای میدهد. یک واسطه برای انتقال پیام بوده که ممکن است هر کدام از حواس برقرارکنندگان ارتباط را تحت تأثیر قرار دهد.

۵- سرو صدا: منظور هر نوع مزاحمت صوتی است که در عمل ارتباط خلل ایجاد می کند و پیام را طوری تحریف میکند که دیگر معنای خودش را نرساند. منشأ آن می تواند منبع، کانال، گیرنده و یا بافت تعامل باشد. گاهی از اینگونه سرو و صداهای مزاحم به عنوان پارازیت یاد می شود که به دو نوع تقسیم میگردد.

الف) پارازیت های فیزیکی: همانگونه که از نامشان پیداست مانع از انتقال فیزیکی پیام می شوند، نظیر سرو صدا، گرما و سرمای بیش از حد، نور بسیار و یا نور بسیار کم.

ب) پارازیت های استنباطی: زمانی رخ می دهند که سوء تعبیر در مورد پیام پیش بیاید ولو اینکه پیام همانگونه که فرستاده شده دریافت شده باشد، نظیر زمانی که فرستنده پیام از کلماتی که درک آنها برای گیرنده پیام مشکل است برای انتقال پیام استفاده کرده باشد و یا کلمات به کار گرفته شده برای فرستنده و گیرنده پیام معانی متفاوتی داشته باشند. پارازیت های استنباطی را میتوان با تعریف لغات و اصطلاحات نا آشنا و کاربرد لغات و اصطلاحات آشنا و مطابق با علایق و تواناییهای گیرندگان پیام، کاهش داد. پارازیت های استنباطی ممکن است به خاطر مشکل و یا پیچیده بودن محتوای پیام رخ دهند.

متخصصان ارتباطات، کاهش تاثیر پارازیت‌های فیزیکی را با استفاده از وسایل جلب توجه و تکرار مجدد مطالب و کاربرد مجدد مهارت‌ها توصیه میکنند.

۶- بازخورد (فیدبک): پیامی است که از طرف گیرنده به فرستنده اصلی برگردانده میشود. فیدبک یا بازخورد، مشخص می‌کند که تا چه حد معنی پیام فرستنده از طرف گیرنده درک شده است. فرد باید به دنبال شواهد کلامی و غیرکلامی، یعنی بازخورد که نشان دهنده دریافت و درک پیام از بیمار است باشد، تا با بازبینی واکنش‌های طرف مقابل ارتباطات بعدی خود را بهبود بخشد.

۷- بافت: تمام ارتباطات در درون نوعی بافت روی میدهند و تأثیر شدیدی نیز از آن بافت می‌پذیرند. به عبارتی دیگر تعامل-ارتباط دو جانبه- در درون چارچوب‌های به هم مرتبط روی میدهد. یکی از این بافت‌ها میتوان به موقعیت جغرافیایی و محیط اطراف اشاره کرد. مثلاً درون آسانسور به خاطر محدودیت محیط فیزیکی رفتارهایمان محدود میشود. یا میتوان به بافت زمانی اشاره نمود: مثلاً در پایان یک شیفت صبح و عصر نسبت به یک شیفت صبح، ممکن است میزان توجه و دقت کمتر شود. پس بافت بر ارتباط تأثیر می‌گذارد. اما در عین حال تعامل کنندگان نیز با ارتباط خود تا حدودی بر بافت تأثیر می‌گذارند.

## ۹- سطوح ارتباط موثر

ارتباط دارای سه سطح مختلف با کاربردهای مهم است. این سه سطح شامل ارتباط درونی، ارتباط بین فردی و ارتباط عمومی می‌باشد.

۱. ارتباط درونی: با اسامی نظیر "سخن با خود"، "کلام درونی"، "راهنمای درونی"، "تفکر درونی" و گفتگوی درونی نامیده میشود. مردم از طریق تفکرات درونی با خودشان حرف می‌زنند و این تفکرات بر ادراک و احساسات و رفتار و مفاهیم درونی تأثیر مهمی می‌گذارد. پرستاران باید از ماهیت و منظور افکار خود آگاهی داشته و سعی کنند افکار منفی و بازدارنده را با افکار مثبت جانشین کنند.

۲. ارتباط بین فردی: ارتباطی که بین دو نفر یا در یک گروه کوچک واقع میشود که به رفتارهای کلامی و غیرکلامی درون یک اجتماع مربوط بوده و شامل تمام نشانه‌های مورد استفاده برای دریافت و ارسال معنی است.

3.ارتباط عمومی: ارتباط یک فرد با گروههای بزرگ است. مددکاران اغلب دارای فرصتهایی برای صحبت با بیماران یا سایرین درباره درمان هستند. ارتباط عمومی به تطبیقات ویژه ای چون تطبیق نوع نگاه و اشاره های سر و دست و تغییر تن صدا و استفاده از ابزارهای رسانه ای برای انتقال موثر پیامها نیازمند است. نتایج مطلوب ارتباط عمومی عبارتند از افزایش آگاهی عمومی نسبت به موضوعات بهداشتی و درمانی و سایرموارد مربوط به حرفه مددکاری است.

### ۱۰- اشکال ارتباط موثر

در مهارت برقرار ارتباط دو نوع مهارت وجود دارد؛ مهارت کلامی و مهارت غیر کلامی :

#### الف- ارتباط کلامی:

ارتباط کلامی تبادل اطلاعات با استفاده از کلمات میباشد که شامل کلمات نوشتاری و گفتاری است. ارتباط کلامی وابسته به زبان است. ارتباط کلامی به صورت گسترده ای به وسیله گروه مددکاری در صحبت نمودن با بیماران و ارائه گزارشات شفاهی به همکاران دیگر و نوشتن طرحهای مراقبتی و ثبت کردن در برگه های پرونده کاربرد دارد. زبان به مددکار کمک میکند که آنچه را که بیمار میداند و احساس می کند را بررسی نماید .

✓ مثالهای دیگر از ارتباط کلامی شامل: سخنرانی برای عموم، درج در مطبوعات و تهیه علامتها و پوسترهاست.

در ارتباط کلامی اجزایی نقش دارند و هر کدام به نوبه خود بر ارتباط کلامی تاثیر میگذارند:

✓ واژه ها: مثلا زبان کودک با بزرگسالان متفاوت است و یا در فرهنگهای مختلف معانی متفاوتی از کلمات استنباط می

شود.

✓ معنی صریح و ضمنی: مثلا کلمه کد در پزشکی یک معنی را دارد و در مفهوم عام معنی دیگری دارد.

✓ سرعت: ارتباط کلامی زمانی موفق خواهد بود که با سرعت و آهنگ مناسب بیان شود.

✓ فشار روی کلمات: تن صدا تاثیر فراوانی بر معنی پیام دارد و احساسات نیز بر تن صدا موثر است.

✓ وضوح و اختصار: عباراتی نظیر "فهمیدی" یا "خوب" در پایان هر جمله باعث کاهش وضوح پیام می شود. جملات

بایستی ساده باشد. گاهی هم برعکس. بیان یک کلمه ساده نظیر "بله" به عنوان پاسخ کوتاه نشانه توجه شما به بیمار است.

بخش مهمی از تعامل انسانها شامل ارتباط غیرکلامی است که شامل لمس کردن، برخورد چشم (نگاه)، حالت صورت، حالت بدن، طرز راه رفتن، ظاهر عمومی، طرز لباس پوشیدن، صداها، سکوت. به عبارت دیگر ارتباط غیرکلامی، شامل پاسخهای فیزیکی از قبیل حالات چهره، دستها، حرکات و تماس چشمی است که چه همراه با صحبت مورد استفاده قرار گیرند و چه نگیرند، معنی آنچه را که میگوییم تحت تأثیر قرار میدهند. علائم زبانی غیرکلامی، احساسات و نگرشهای ما را نسبت به سایرین آشکار می سازند. گاهی به این روش، زبان بدن هم میگویند.

### 👉 زبان بدن:

یک زبان باستانی است که در طی نسلهای مختلف به ما به ارث رسیده است و همه ما بصورت ناخودآگاه از آن استفاده می کنیم و یا تحت تأثیر آن قرار میگیریم. این زبان آموختنی نیست بلکه بیاد آوردنی است. توسط زبان بدن می توانیم پیام آرامش و اطمینان را به سوی دیگران ارسال کنیم. سرعت دریافت این پیام از طریق زبان بدن صدها برابر سرعت زبان های دیگر است.

حالات و حرکات بدن کد های این زبان محسوب میشوند. می توانیم با رمز گشایی و تسلط بر این زبان کاری کنیم تا بر ارتباط مسلط شویم. در زیر به برخی از موارد زبان بدن اشاره شده است:

### ✓ سر تکان دادن

سر تکان دادن (بالا و پایین): کمک می کند دیگران آرامش بیابند و نشانگر توافق است.

سر تکان دادن (چپ و راست): تکان دادن سر از یکسو به سوی دیگر دال به مخالفت و بی علاقتی است.

### ✓ حرکات چانه:

### ✓ نوازش چانه:

این علامت نشانگر آن است که توجه شنونده با دقت کامل و مشتاقانه به تک تک واژه هایی است که شما میگویید.

این حرکتی متفکرانه است که معمولاً توسط مردی که ریش ندارد انجام می شود.

✓ مالش چانه:

این ژست اندکی متفاوت بوده و توسط حرکت انگشت اشاره بر سراسر پایین چانه انجام میگیرد و می تواند نشانگر آن باشد که شنونده حرف شما را باور ندارد.

✓ خمیازه کشیدن:

خواب آلودگی تنها علت خمیازه نیست بلکه «خمیازه اجتماعی» نیز وجود دارد. خمیازه ای که در یک موقعیت استرس زای خفیف پدید می آید. هنگامی که مردد هستید چه کاری میخواهید انجام دهید، خمیازه روشی است برای خریدن زمان.

✓ کج کردن سر روی شانه:

کج کردن سر به سمت راست یا چپ نشان دهنده دوستی و علاقه مندی برای برقراری ارتباط است.

این کار همچنین برای بیان شرمندگی، خجالت و گاه برای کوتاه آمدن در برابر رئیس به کار می رود و بطور کلی علامت انفعال و نشانه شرمندگی است.

کج کردن بیش از حد سر روی شانه نشانه انفعال حقارت و شرمندگی است.

✓ خنده زورکی:

این نیشخند کنترل شده تا چشم ها گسترش نمییابد. این حالت نشان دهنده نداشتن صداقت در ارتباط است.

✓ قلم به دهان:

نشان دهنده تمرکز فرد و احساس نیاز برای رسیدن به یقین است.

اغلب اوقات در موقعیت های سیاسی و دیپلماتیک کاربرد دارد. نشانه سعی در برتری جویی و سلطه گری است. بی تردید می توان فهمید اینجا چه کسی فرمان می دهد. دست دادن شل: نشانه عدم تمایل به دوستی و صمیمیت، همچنین نشانه ضعف، مطیع و تسلیم بودن، دست دادن با هر دو دست: نشانه راستی و صمیمیت زیاد

### ۱۱- اهمیت آی کیو (IQ) و ای کیو (EQ) در ارتباط

داشتن آی کیو ( بهره هوشی) بالا لازمه موفقیت در ارتباط نیست و بیش از ۸۰ درصد موفقیت افراد در برقراری ارتباط به ای کیو ( هوش شناختی) و تنها ۲۰ درصد آن به بهره هوشی مربوط می شود. افرادی که از زندگی و روابطشان (فردی و اجتماعی) احساس رضایت دارند، ۴ تا ۷ سال جوان تر از سایرین به نظر می رسند. نداشتن یا کمبود روابط اجتماعی سالم، حدود ۳۰ درصد خطر ابتلا به بیماری های قلبی را افزایش می دهد.

### در برقراری ارتباط غیر کلامی باید به موارد ذیل توجه شود:

🚫 **مجاورت:** همان فاصله فیزیکی افرادی است که با هم ارتباط برقرار می کنند. مثلا میزان موفقیت در انتقال پیام به یک بیمار خوابیده روی تخت توسط فردی که با او از فاصله نسبتا دور در پایین تخت حرف می زند و فردی که نزدیک تر می آید و روی تخت یا روی یک صندلی کنار بیمار مینشیند، به یک اندازه نیست.

🚫 **جهت یابی:** منظور ادراک افراد از موقعیت خود در رابطه با سایر افراد و اشیاء است. مثلا چیدمان صندلیها بصورت ردیفی نشان می دهد آموزش بصورت سنتی است و چیدمان بصورت دایره نشان دهنده آموزش بصورت مشارکت جویانه است.

🚫 **قلمرو یابی:** یعنی رفتارهایی که در رابطه با قلمرو (فضای شخصی) یا همان فضای اطراف بدن خود انجام داده و در صورت تجاوز به آن ناراحت می شویم. مددکار باید به این حریم توجه نماید. برای یک تعامل صمیمی و جهت مطرح کردن مسائل خصوصی بیمار فاصله 65-15 سانتی متر مناسب است. فاصله 7/2- 9/6 متری در تعامل اجتماعی و در گروههای کوچک مناسب است. در گروههای بزرگ مثلا داخل کلاس با بیش از 73-72 نفر، فاصله ممکن است بیش از 9/1 متر باشد. بسیاری از فعالیتهای مددکاری در فاصله نزدیک امکان پذیر است.

👉 **سطح:** اشاره به تفاوت در میزان ارتفاع بین برقرارکنندگان ارتباط دارد. بطور کلی ارتباط هنگامی راحت تر خواهد بود که افراد در یک سطح باشند مثلاً هر دو نشسته یا هر دو ایستاده باشند. عدم دعوت فرد به نشستن هنگام ورود وی به یک اتاق کار، این پیام را القاء می کند که او باید به زودی آنجا را ترک کند.

👉 **جلوه ظاهری و وضعیت آراستگی:** پیام هایی همچون وضعیت اجتماعی فرد، شخصیت، عادات پاکیزگی و ... ممکن است به وسیله جلوه فیزیکی منتقل شود. جلوه ظاهری کارکنان بهداشتی به علت پیامی که به مراجعین منتقل می کند دارای اهمیت است. در مورد نوع پوشش بیماران هم، بیمارانی که اعتماد به نفس بالایی دارند به ظاهر خود توجه بیشتری میکنند.

👉 **ظاهر عمومی بدن:** در مورد بیماران مشاهده تغییرات در ظاهر، یکی از مسئولیتهای مهم درمانگر جهت شناخت بیمار و یا ارزشیابی تاثیر مراقبت است. مثلاً کسی که مایعات کافی دریافت نکرده پوست خشکی دارد و چشمها گود افتاده است.

👉 **حالت چهره:** درمانگر باید کنترل نمودن بعضی از حالات چهره همچون غمگینی، شادی، سردرگمی و تنفر و انزجار را بیاموزد. مثلاً برای بیماری که به شدت سوخته پرستار هنگام تعویض پانسمان باید از هر گونه واکنش های دلتنگ کننده در حضور مددجو اجتناب کند.

👉 **حرکات دست و حرکات سر:** تکان دادن سر و دست به طور واضحی توافق و عدم توافق را بدون نیاز به کلمات منتقل می کند. مثلاً مشت های گره کرده و دست های بی قرار و پاهایی که به زمین کوبیده می شود، استرس و تنش را نشان می دهد. در حالی که دست های باز و آرام نشانگر یک زمینه ذهنی آرام می باشد.

👉 **تماس چشمی:** مثلاً اگر گیرنده خدمات بهداشتی دریابد که کارمند به جای دیگری غیر از او نگاه میکند قضاوت خواهد کرد که وی در حال توجه به وی نیست. این موضوع به خصوص برای فرد مضطربی که نیاز دارد احساس کند متخصص بهداشتی تمام توجهش به اوست، مهم است. البته بایستی توجه داشت که خیره شدن زیاد به فرد دیگر نیز تاثیر ارتباط را کاهش خواهد داد.

👉 **حالت بدن (ژست):** یک علامت غیرارادی است که اطلاعات مهمی را درباره نگرش ها، نسبت به خودمان و دیگران منتقل می کند. مثلاً ژست آسوده می تواند گویای اعتماد بنفس باشد.

👉 **لمس:** لمس به عنوان یکی از موثرترین راههای غیرکلامی جهت بیان احساسات مانند آسودگی و عشق و امنیت و عصبانیت می باشد. لمس در بچه ها جهت تکامل "من" لازم است و در افراد مسن نشانه توجه است.

طرز راه رفتن: راه رفتن باوقار و هدف دار معمولاً حامل پیام سلامتی است و برعکس بدون هدف، نشانه غمگینی و یا دلسردی است. حرکت خمیده یک بیمار بعد از جراحی نشانه نیاز به کمک است.

صداها: گریه کردن نشانه هیجان و غم، ناله کردن و نفس نفس زدن نشانه ترس و یا درد و آه کشیدن همراه با صدا نشانه عدم تمایل در انجام کارها یا نشانه تسکین است.

سکوت: ممکن است نشانه درک کامل یکدیگر و یا نشانه عصبانیت آنها از یکدیگر باشد.



# فصل دوم: موانع برقراری ارتباط موثر

یکی از شاخص‌های مهم زندگی سالم، ارتباطات بین فردی است. بدون شک روابط بین فردی مصداق خون حیات بخش جامعه انسانی را دارد. ارتباط و مهارت ارتباطی، بر خلاف آنچه در نگاه نخست به نظر می‌رسد کار ساده‌ای نیست. اگر بخواهیم کمی دقیق‌تر فکر کنیم، ما با مهارت ارتباطی می‌خواهیم بخشی از ساختاری را که در مغزمان شکل گرفته به مغز فرد دیگری در نقطه‌ی دیگری منتقل کنیم و ساختار مغز او را تغییر دهیم. برای اینکار از ابزارهای کلامی و غیرکلامی استفاده می‌کنیم و امیدواریم آنچه در ذهن ما نقش بسته است، به همان شکل در ذهن طرف مقابل ثبت شود.

## ۲- تعریف ارتباط موثر

ارتباط موثر، رابطه‌ای است که در آن، طرف مقابل، پیام شما را با حداکثر دقت ممکن دریافت و درک می‌کند. اکثر متخصصان ارتباطات، بخش اصلی (و گاه تمام) مسئولیت ارتباط موثر را برعهده‌ی ارسال‌کننده‌ی پیام می‌گذارند. البته این به معنای انکار اهمیت نقش دریافت‌کننده نیست، بلکه تأکیدی بر این امر است که فرستنده‌ی پیام‌ها، مسئولیت دارد از تمام توان خود برای افزایش اثربخشی ارتباط استفاده کند و سادگی بی‌توجهی یا بی‌دقتی مخاطب را بهانه‌ای برای کاهش اثربخشی ارتباط تبدیل نکند.

تقریباً تمام آنچه در بحث پرورش مهارت ارتباطی مطرح می‌شود، به نوعی به همین مسئله بازمی‌گردد. مهارت سخنرانی و مهارت ارائه، مهارت گوش دادن، مهارت اسلایدسازی، تسلط کلامی و هر آنچه که معمولاً از آن حرف می‌زنیم، هیچ‌کدام هدف نیستند. بلکه ابزارهایی هستند که قرار است به اثربخشی ارتباط کمک کنند.

## ۳- موانع برقراری ارتباط موثر

دلایل بسیاری برای اینکه چرا ارتباطات میان فردی ممکن است به شکست منجر شوند، وجود دارد. در اکثر ارتباطات، ممکن است پیام (چیزی که گفته می‌شود) دقیقاً به همان صورت که منظور فرستنده بوده، دریافت نشود. بنابراین این موضوع مهم است که فرد برقرارکننده‌ی ارتباط، برای بررسی اینکه آیا پیام‌ها به وضوح درک می‌شوند یا خیر، به دنبال بازخورد از طرف مقابل باشد.



ممکن است مهارت‌هایی نظیر گوش دادن فعال، شفاف سازی گفتگو و انعکاس نظرات به طرف مقابل کمک کننده باشند، اما یک ارتباط برقرار کننده‌ی ماهر، نیازمند آگاهی از موانع برقراری ارتباط موثر و چگونگی اجتناب یا غلبه بر آنها است. موانع زیادی برای برقراری ارتباط وجود دارند که هر کدام از این‌ها ممکن است در هر مرحله از فرایند برقراری ارتباط اتفاق بیفتند. این موانع می‌توانند منجر به تحریف پیام‌تان شده و بنابراین با ایجاد سردرگمی و سوء تفاهم، شما را در معرض خطر از دست دادن سرمایه و زمان قرار دهند. ارتباط موثر شامل غلبه بر این موانع و انتقال یک پیام مختصر و واضح می‌باشد.

### ۳- موانع رایج در برقراری ارتباط موثر:

- استفاده از اصطلاحات خاص. اصطلاحات بیش از حد پیچیده، ناآشنا و یا فنی .
- موانع احساسی و تابوها. ممکن است برای برخی از مردم، بیان احساسات‌شان سخت و حتی در بعضی از موارد به طور کامل ممنوع و یا نکوهیده باشد.
- عدم توجه و علاقه و همچنین حواس پرتی و یا بی‌تفاوتی نسبت به گیرنده‌ی پیام .
- تفاوت در ادراک و دیدگاه .
- ناتوانی‌های فیزیکی از قبیل مشکلات شنوایی یا دشواری‌های گفتاری .
- موانع فیزیکی در ارتباطات غیرکلامی. عدم توانایی در دیدن نشانه‌های غیرکلامی، حرکات، وضعیت و زبان عمومی بدن می‌تواند منجر به برقراری یک ارتباط کم اثر شود .
- تفاوت‌های زبانی و دشواری در درک لهجه‌های ناآشنا .
- انتظارات و پیش‌داوری‌هایی که ممکن است منجر به فرضیات و یا افکار کلیشه‌ای نادرست شوند. مردم اغلب چیزی را که انتظار دارند بشنوند می‌شنوند، نه چیزی را که واقعاً گفته می‌شود! و در نهایت هم نتیجه‌گیری نادرست می‌کنند .
- تفاوت‌های فرهنگی. هنجارهای تعامل اجتماعی در فرهنگ‌های مختلف، متفاوت می‌باشند. مثلاً روش بیان احساسات معمولاً متفاوت است. به عنوان مثال، مفهوم حریم خصوصی در بین فرهنگ‌ها و محیط‌های اجتماعی متفاوت، فرق می‌کند .

یک فرد ماهر در برقراری ارتباط باید نسبت به این موانع آگاه بوده و تلاش کند تا با بررسی مستمر قابل درک بودن پیام و همچنین ارائه‌ی بازخورد مناسب، تاثیر این موانع را کاهش دهد.

#### ۴- دسته بندی موانع برقراری ارتباط موثر:

##### ۴-۱) موانع زبانی:

ممکن است زبان و توانایی‌های وابسته به زبان‌شناسی به عنوان یک مانع در برقراری ارتباط عمل نمایند.



گرچه، حتی زمانی که ارتباط با یک زبان مشترک ایجاد می‌شود،

اصطلاحات و واژگان به کار رفته در یک پیام در صورتیکه توسط

دریافت کننده‌ی پیام به طور کامل درک نشوند، می‌توانند به

عنوان یک مانع عمل کنند. به عنوان مثال، پیامی که شامل

تعداد زیادی اصطلاحات تخصصی و کلمات مخفف می‌باشد، توسط دریافت کننده‌ای که با این اصطلاحات آشنایی ندارد قابل درک نخواهد بود. عبارات و اصطلاحات عامیانه ممکن است سوءتعبیر شده و یا حتی توهین آمیز تلقی شوند.

##### ۴-۲) موانع روانشناختی:

وضعیت روانی برقرارکنندگان ارتباط بر روی چگونگی ارسال، دریافت و درک پیام تاثیر خواهد گذاشت. به عنوان مثال، در صورتیکه شخصی تحت استرس و فشار روحی قرار دارد و با نگرانی‌های شخصی خود مشغول است نمی‌تواند به اندازه‌ی زمانی که تحت استرس نیست توجه خود را به درک پیام معطوف نماید.

مدیریت استرس، یک مهارت فردی مهم است که بر روی روابط بین‌فردی ما تاثیرگذار خواهد بود. خشم، مثال دیگری از موانع روانشناختی بر سر راه برقراری ارتباط می‌باشد. زمانی که عصبانی هستیم ممکن است چیزهایی را به زبان بیاوریم که در آینده پشیمان شویم و یا چیزی که دیگران بیان می‌کنند را بد تعبیر نماییم.

عموماً افراد با عزت نفس پایین ممکن است کمتر بتوانند ابراز وجود نمایند، بنابراین در برقراری ارتباط احساس راحتی نخواهند داشت. همچنین ممکن است نسبت به بیان اینکه در مورد پیام‌هایی که می‌شنوند واقعاً چه احساسی دارند و یا چه برداشت‌های منفی‌ای می‌کنند، احساس خجالت داشته باشند.

### ۳-۴) موانع فیزیولوژیکی:

موانع فیزیولوژیکی با توجه به وضعیت فیزیکی دریافت‌کننده‌ی پیام ایجاد می‌شوند. برای مثال، دریافت‌کننده‌ای که دارای مشکل کاهش شنوایی است ممکن است نتواند یک مکالمه گفتاری را به صورت تمام و کمال درک نماید، خصوصاً اگر پیام دارای نویزهای پس‌زمینه‌ی قابل توجهی باشد.

### ۴-۴) موانع فیزیکی:

مثالی از یک مانع فیزیکی برای برقراری ارتباط، فاصله‌ی جغرافیایی بین فرستنده و گیرنده می‌باشد. عموماً ارتباط در طول فواصل کوتاه‌تر، آسان‌تر است زیرا کانال‌های ارتباطی بیشتری در دسترس بوده و فناوری کمتری مورد نیاز است. گرچه فناوری نوین اغلب برای کاهش اثر موانع فیزیکی به کار گرفته می‌شود، با اینحال باید مزایا و معایب هر کانال ارتباطی کشف شده و یک کانال مناسب برای غلبه بر موانع فیزیکی به کار گرفته شود.

-زمان: این مانع به توسعه دادن سریع‌تر و راه‌های سریع ارتباطی مربوط می‌شود. برای مثال، موقع ارتباط برقرار کردن باکسی، اگر فرایند وقت‌گیر باشد، نوعی مانع محسوب می‌شود، مثل پست کردن نامه‌ها.

هر نوع ارتباطی چه به روش رسمی یا غیررسمی انجام شود، اگر زمان زیادی را هدر دهد، نوعی مانع به حساب می‌آید و افراد برای افزایش بهره‌وری در کارهایشان می‌بایست ابزار ارتباطی سریع‌تری جایگزین کنند. مثل پست الکترونیکی بجای فرستادن نامه توسط پست.

- فضا: حذف کردن فاصله ناخواسته در سیستم ارتباطی اگر شرایط به آن نیاز داشته باشد ضروری است. برای مثال، آن می‌تواند در ارتباط تلفنی رخ دهد.

چنانچه لازم باشد تا دو شخص که یکی در هند است و دیگری در آمریکا در خصوص موضوع مهمی با یکدیگر گفتگو کنند، مکالمه تلفنی ممکن است خیلی موثر واقع نشود، آن‌ها می‌توانند برای همدیگر جزئیات را از طریق سیستم ایمیل بفرستند.

- مکان: حوزه، محیطی که ارتباط اتفاق می‌افتد باید واضح باشد و پرازدحام نباشد. آلودگی صوتی برای ارتباط موثر می‌تواند مانع به حساب آید. این بدیهی است جایی که صدا وجود دارد، شخص نمی‌تواند به‌طور موثری ارتباط برقرار کند، بنابراین برای یک ارتباط موثر مکان‌ها و مناطقی نسبتاً خلوت نیاز است.

- واسطه، وسیله ارتباط: واسطه به طریقی که فرایند ارتباط اتفاق بیافتد باید موثر و مناسب باشد. ارتباط به شکل‌های متنوعی اتفاق می‌افتد: شفاهی، کتبی، شنیداری، تصویری، رسمی، غیررسمی، واسطه یا وسیله بکار رفته برای اهداف ارتباطی باید درست، دقیق و قابل فهم باشد.

#### ۴-۵) موانع سیستمی:

موانع سیستمی برای برقراری ارتباط می‌توانند در ساختارها و سازمان‌ها وجود داشته باشند، یعنی جاهایی که کانال‌های ارتباطی و سیستم‌های اطلاعاتی نامناسب و ناکافی وجود دارند و یا جاهایی که از عدم درک مسئولیت‌ها و نقش‌ها برای ارتباط رنج می‌برند. در چنین سازمان‌هایی، ممکن است نقش افراد در فرایند ارتباطات مبهم باشد، بنابراین ندانند که چه انتظاراتی از آن‌ها وجود دارد.

#### ۴-۶) موانع فرهنگی:

ارتباط همچنین بین افراد متعلق به ملیت‌های مختلف، مذاهب، قبیله‌ها، عقاید، نژادها، قومیت‌ها و غیره اتفاق می‌افتد. به عبارت دیگر، وقتی دو شخص باهم دیگر ارتباط برقرار می‌کنند، ممکن است تفاوت‌هایی در زمینه‌های فرهنگی داشته باشند. ضروری است که در مسیر ارتباطی تمام موانع ارتباطی ممکن را بایستی مرتفع کنند. بسیار مهم است که افراد از فرهنگ شخصی کسانی که با آن‌ها در ارتباط هستند آگاه باشند. در چارچوب یک ارتباط، ایجاد درک و پذیرش فرهنگ شخصی دیگری امری اجتناب‌ناپذیر و ضروری است.

#### ۴-۷) موانع نگرشی:

موانع نگرشی، رفتارها یا ادراکاتی هستند که افراد را از برقراری ارتباط موثر باز می‌دارند.

موانع نگرشی در برقراری ارتباط می‌توانند ناشی از تضادهای شخصیتی، مدیریت ضعیف، مقاومت در برابر تغییر و یا فقدان انگیزه باشند. دریافت کننده‌های موثر پیام باید برای غلبه بر موانع نگرشی خود به منظور تسهیل ارتباطات موثر تلاش نمایند.

## ۸-۴) درک واقعیت:

هنگام ارتباط مهم است که درک متفاوتی از موقعیت یا موضوع داشته باشیم. سطوح مختلف ادراکاتی که در هنگام ارتباط با موضوع خاصی، شرایط، موقعیت، مسئله غیرقابل حل درگیر هستند وجود دارد. درک نکردن سطوح مختلف ادراک ممکن است مانع باشد.

برای ارتباط موثر بایستی اطلاعاتی در مورد واقعیت‌ها، معلومات، چهره‌ها داشته باشیم و هنگام ارتباط مهم است صریح، قابل انعطاف و شفاف باشیم.

۹-۴) موانع ادراکی: موانعی هستند که به سبب اختلاف نظر بین دو فرد ظاهر می‌شود، اختلاف نظرهای یک مانع اصلی می‌باشند، در نتیجه این تفاوت‌ها نیاز به برقراری ارتباط موثر دارند، هر نوع اختلافی بین دو فرد برای کارایی سازمان مفید نیست.

۱۰-۴) موانع عاطفی: گاهی افراد علاقه به ارتباط با همکارانشان ندارند به دلیل ترس، بی‌اعتمادی، خشم یا رنجشی که در ذهنشان به وجود آمده است، این‌ها موانع عاطفی هستند.

کسب آگاهی در مورد موانع برقراری یک ارتباط موثر برای توسعه فردی به ویژه برای مدیران و صاحبان کسب و کار از اهمیت زیادی برخوردار است.

## ۵) پیامدهای موانع ارتباط

اثرات منفی موانع ارتباط بسیار زیاد و متنوع است و در اغلب مواقع یکی از این سه پیامد را دارند:

۱- عزت نفس فرد مقابل را کاهش می‌دهند

۲- منجر به تحریک حالت دفاعی، مقاومت و رنجش می‌شوند

۳- باعث وابستگی، گوشه‌گیری، احساس شکست یا بی‌کفایتی می‌شوند.

مشکل دیگری که این موانع ایجاد می‌کنند این است که احتمال اینکه فرد مقابل خود بتواند راه حل مشکلش را بیابد را کاهش می‌دهند.

هر یک از موانع ارتباط علاوه بر اینکه یک "مسدود کننده ی احساس" است، یعنی احتمال اینکه فرد مقابل به شکلی سازنده احساسات واقعی خود را بیان کند را کاهش می دهد، اگر دائما تکرار شود، می تواند به آسیب دائمی رابطه نیز منجر شود، چراکه با خطر افزایش پیامدهای منفی همراه است.

## ۶) بررسی موانع ارتباط موثر

همان طور که گفتیم موانع ارتباط پاسخ های دارای احتمال خطر بالا هستند که اثری منفی بر روابط می گذارند.

این موانع شامل دوازده مورد زیر می شود:

۱- انتقاد: ارزیابی منفی از رفتار و نگرش های فرد مقابل

۲- نام گذاری: تحقیر فرد مقابل با دادن یک اسم یا صفت منفی به او. به عنوان مثال استفاده از چنین عباراتی: "عجب آدم خنگی"

۳- تشخیص گذاری: تجزیه و تحلیل رفتار فرد مقابل به شکلی منفی. به عنوان مثال: "تو برای عصبانی کردن من آن کار را کردی!"، "فقط چون تحصیلات بیشتری داری فکر می کنی بیشتر از من می فهمی"

۴- ستایش همراه با ارزیابی: قضاوت مثبت در مورد فرد مقابل به منظور اینکه کار مورد نظر ما را انجام دهد. به عنوان مثال ممکن است مادری به دخترش بگوید: "تو دختر خوبی هستی، می دانم که امشب در کارها به من کمک می کنی."

بسیاری از افراد باور نمی کنند ستایش فرد مقابل جزو موانع ارتباط باشد اما در ادامه بیشتر در این مورد توضیح خواهیم داد.

۵- دستور: دستور دادن به فرد مقابل برای انجام کار مورد نظرمان. مثلا ممکن است مادری با لحنی تند به فرزندش بگوید: "همین الان تکالیف را انجام بده"

۶- تهدید: تلاش برای کنترل فرد مقابل با اشاره به اینکه اگر کاری را که می خواهیم انجام ندهد، شرایط بدی را برایش ایجاد خواهیم کرد.

به عنوان مثال: "این کار را می کنی یا..."



یا مثلا ممکن است معلمی در مدرسه این طور بچه ها را تهدید کند: "همین الان ساکت شوید وگرنه نمی گذارم به خانه بروید."

۷- اخلاقی سازی: بیان اینکه فرد مقابل چه کاری را باید یا نباید انجام دهد همراه با موعظه. به عنوان مثال: "شما نباید طلاق بگیرید. هیچ فکر کرده اید چه بلایی سر بچه هایتان می آید؟!"

۸- پرسیدن سوالات زیاد و نامناسب: پرسیدن سوالات بسته که جواب هایی کوتاه دارند یکی از عمده موانع ارتباطی است. مثلا: "کی اتفاق افتاد؟"، "آیا به خاطر اتفاقی که افتاده متاسفی؟"

۹- نصیحت: نشان دادن راه حل مشکل فرد مقابل به او: "اگر من به جای تو بودم حتما با او دعوا می کردم"، "راه حل این مشکل خیلی ساده است. اول..."

۱۰- منحرف سازی: عدم توجه به مشکل فرد مقابل با عوض کردن موضوع. به عنوان مثال:

"این قدر به این موضوع فکر نکن. بگذار در مورد چیزهای بهتری حرف بزنیم."

"فکر می کنی این اتفاق خیلی بدی بوده؟! پس بگذار اتفاقی که برای من افتاد را برایت تعریف کنم."

۱۱- بحث منطقی: زیر سوال بردن رفتارهای احساسی و هیجانی فرد مقابل به صورت منطقی و بدون در نظر گرفتن ارزش احساسی که برای او دارند. به عنوان مثال:

"منطقی باش، اگر این ماشین را خریده بودی می توانستیم قسط خانه را بدهیم."

۱۲- اطمینان آفرینی: تلاش برای امیدوار کردن فرد مقابل با بیان جملات کلی و کلیشه ای که بیانش هیچ فایده ای نداشته و خود او نیز آنها را می داند. به عنوان مثال:

"نگران نباش، آخر شب سیه سفید است."

"نهایتا همه چیز به خیر و خوشی تمام می شود."

## ۷) دلیل تاثیر منفی موانع ارتباط در روابط

در نگاه اول بعضی از موانع ارتباط ذکر شده بی ضرر به نظر می رسند. تمجید، اطمینان آفرینی، پاسخ های منطقی، سوال کردن و یا توصیه و نصیحت همراه با خیرخواهی، اغلب عواملی مثبت محسوب می شوند.

البته استفاده از این موارد در برخی مواقع تاثیر منفی ندارد، اما در شرایطی که یکی از دو طرف رابطه یا هر دوی آن ها در شرایط حساسی به سر برده و زیر فشار روانی است، این موانع می توانند باعث توقف گفتگو شده، اعتماد به نفس فرد مقابل را کاهش داده و یا باعث افزایش شکاف عاطفی بین افراد شود.

زمانی که یک یا هر دو طرف رابطه خواسته هایی مهم دارند و یا با مشکلی دست به گریبانند احتمال بروز اثر منفی موانع ارتباط بیان شده تا حد زیادی افزایش می یابد.

موانع ارتباط را می توان به سه دسته ی کلی تقسیم کرد:

### دسته ی اول: قضاوت

چهار مانع از موانع ارتباط نوعی قضاوت در مورد فرد مقابل محسوب می شوند. این چهار مانع عبارتند از: انتقاد، نام گذاری، تشخیص گذاری و ستایش همراه با ارزیابی

### قضاوت، مانعی مهم

کارل راجرز یکی از تاثیرگذارترین روانشناسان قرن بیستم معتقد است که اصلی ترین مانع ارتباط، قضاوت کردن است. منظور از قضاوت در یک جمله تایید یا عدم تایید گفته های فرد مقابل است.

اگرچه تمایل به ارزیابی و قضاوت تقریباً در همه ی ارتباطات کلامی رایج است اما در مواقعی که احساسات و هیجانات افراد به شدت درگیر باشد، تمایل به قضاوت تشدید می شود.

### ۱- انتقاد

بسیاری از ما احساس می کنیم اگر عیب جو و منتقد نباشیم، افراد هرگز پیشرفت نمی کنند. والدین فکر می کنند کودکانشان برای پیشرفت و یافتن مسیر درست، نیاز به انتقاد و دانستن معایب و ضعف هایشان دارند. معلمان معتقدند اگر از

دانش آموزان انتقاد نکنند آنان هرگز درس را یاد نخواهند گرفت و مدیران و سرپرستان این تصور را دارند که باید از کارگزارانشان انتقاد کنند زیرا در غیر این صورت کارها درست پیش نخواهد رفت.

## ۲- نام گذاری و برچسب زدن

نام گذاری و برچسب زدن هم برای گوینده و هم برای مخاطب تاثیراتی منفی دارد. مسئله‌ی جالبی که وجود دارد اینکه علاوه بر برچسب های منفی، نام گذاری مثبت هم تاثیرات منفی خاص خود را دارد.

القاب منفی مثل کودن، غرغرو، دیکتاتور، یابو و... باعث تحقیر شخصیت فرد مقابل می شوند و القاب مثبتی مثل باهوش، سخت کوش، متعهد و... هاله و ابهام ایجاد می کنند.

منظور از هاله و ابهام این است که برچسب ها و نام گذاری افراد ما را از شناخت خودمان و فرد مقابل محروم می کند. وقتی به افراد برچسب می زنیم (چه مثبت و چه منفی)، دیگر این فرد مقابل نیست که رو به روی ماست بلکه ما با برچسب و اسمی که روی او گذاشته ایم و در واقع با خصوصیتی که از طریق برچسب زدن در ذهن خود به او نسبت داده ایم مواجهیم.

## ۳- تشخیص گذاری

برخی افراد به جای گوش دادن به محتوای گفته های فرد مقابل، نقش یک بازرس هیجان و عواطف را بازی می کنند که در جستجوی انگیزه های پنهان، عقده های روان شناختی و مانند اینهاست.

منشی یک روان شناس که پس از یک ماه استعفا داده بود در پاسخ به این سوال که چرا کارش را ترک کرده گفت:

“او انگیزه های پشت هر رفتاری که می کردم را تحلیل می کرد. من این حس را داشتم که همیشه در جایگاه یک متهم در دادگاه ذهن او به سر می برم. اگر دیر سر کار می رفتم نتیجه ی احساس دشمنی بود که در درون داشتم. اگر زود می آمدم دلیلش اضطراب بود و اگر به موقع می رسیدم وسواسی بودم.”

شاید شما هم دیده باشید که مثلاً وقتی شخصی به دیگری یادآور می شود که او وضعیت دفاعی به خود گرفته، یا دارد خودش را گول می زند، یا احساس گناه، ترس و برخی دیگر از انگیزه ها و عقده های ناخودآگاهش را بیرون می ریزد و... تا چه حد ادامه ی ارتباط با مشکل مواجه می شود.

#### ۴- ستایش همراه با ارزیابی

اعتقاد رایجی وجود دارد مبنی بر اینکه ستایش های کاملاً صادقانه سودمند هستند. بسیاری از والدین، معلمان، مدیران و افراد دیگر بدون هیچ شرطی ستایش را تایید می کنند. بنابراین در نظر اول بعید به نظر می رسد که ستایش یک مانع ارتباطی باشد. اما با این وجود ارزیابی های مثبت در اغلب موارد نتایج منفی به بار می آورند.

ستایش اغلب به عنوان شعاری پوچ برای وادار کردن مردم به تغییر رفتارهایشان به کار می رود. هنگامی که فردی با اهداف پنهان اقدام به ستایش می کند بیشتر اوقات رنجشی به وجود می آید که نه فقط به خاطر تلاش او برای کنترل دیگری که به دلیل تجربه ی احساس دستکاری شدن یا فریب خوردن فرد مقابل است. این موضوع که ستایش شدن همان دوست داشته شدن است همیشه درست نیست.

حتی وقتی که ستایش با نیت گول زدن فرد مقابل به کار نمی رود باز هم اثرات زیان بخشی به همراه دارد. آیا تا به حال به این توجه کرده اید که افراد چگونه از خود در برابر ستایش دیگران دفاع می کنند؟ به نحوی که انگار در مقابل یک تهدید قرار گرفته اند.

این حالت تدافعی آن ها باعث می شود که با جملاتی مشابه عبارات زیر ستایشی که از آن ها شده است را انکار کنند:

فکر نمی کنم خیلی هم خوب باشد

در واقع خیلی هم زیاد نیست

من که کاری نکردم، دستیارم آن را ساخت

در اصل شانس آوردم

بهتر از این هم می شد انجامش داد

البته مسئله ای که اشاره به آن بسیار مهم است اینکه همه ی انواع تشویق و ترغیب ها زیانبخش نیست. حتی می توان گفت ابراز احساسات مثبت نسبت به دیگران یکی از عناصر مهم ارتباط بین فردی است، به شرطی که به شیوه ی درستی انجام شود.

## دسته ی دوم: ارائه راه حل

بخش دیگری از موانع ارتباط شامل ارائه ی راه حل به افراد دیگر است. ارائه راه حل ممکن است:

به شکلی دلسوزانه انجام شود مثل نصیحت

غیر مستقیم باشد مثل سوال پرسیدن

تحکم آمیز باشد مثل دستور

پرخاشگرانه باشد مثل تهدید

و یا همراه با هاله ای در اطراف آن باشد مثل اخلاقی سازی

ارائه راه حل اغلب یا مشکل را تشدید می کند و یا بدون حل مشکل اصلی مسائل جدیدی را به وجود می آورد. البته ارائه راه حل همیشه نامناسب نیست، اما می تواند با سدهایی که ایجاد می کند مانع رشد فرد مقابل شود.

### ۵- دستور دادن

دستور راه حلی است که به شکلی زورگویانه ارائه می شود. هرگاه از زورگویی استفاده شود مردم اغلب ناراحت شده و به مخالفت با فرد زورگو می پردازند که معمولاً نتیجه ی آن اخلال و خرابکاری است.

### ۶- تهدید

تهدید دستوری است که بر این نکته تاکید دارد که اگر راه حل پیشنهادی اجرا نشود تنبیه در پی خواهد داشت. تهدیدها همان نتایج منفی دستور را دارند.

### ۷- اخلاقی سازی

بعضی افراد عاشق آن هستند که در اطراف راه حل های پیشنهادی خود به دیگران هاله ای بکشند. در اخلاقی سازی، فرد با دادن بار مذهبی، اخلاقی و یا اجتماعی به راه حل هایی که به فرد مقابلش ارائه می دهد از عقاید خود دفاع می کند.

جملاتی که همراه با اخلاقی سازی هستند می تواند این گونه باشد:

“کار درست همین است.”

“به اندازه کافی به دیدن من نمی آیی.”

اخلاقی سازی خود اقدامی غیراخلاقی و ناامیدکننده است. اخلاقی سازی باعث افزایش اضطراب می شود، رنجش و آزرده‌گی خاطر ایجاد می کند، بیان صادقانه‌ی وضع خود را دشوار می سازد و باعث بهانه تراشی و عذر آوردن می شود.

#### ۸- سوالات زیاد و نامناسب

بعضی از سوالات می توانند بازدارنده‌هایی واقعی در گفتگو باشند، همان طور که گفتگوی سوال و عدم پاسخ زیر بسیار آشنا و متداول است:

“کجا رفتی؟”

“بیرون”

بارها و بارها بسیاری از والدین از بچه‌های خود می پرسند: “امروز مدرسه چطور بود؟” و بارها و بارها این جواب غیر واقعی و کلیشه‌ای را می شنوند که “خوب بود”، یا “بد نبود”

افرادی که دائماً سوال می کنند اغلب توقف مکالمه را تجربه کرده و به پاسخ سوالات خود نمی رسند. این افراد وقتی می بینند فرد مقابلشان اینقدر کم با آن‌ها همراهی می کند، از روی استیصال سوالات بیشتر و بیشتری می پرسند تا حداقل به اندازه‌ی ذره‌ای هم که شده او را به حرف بیاورند. اما سوالات بیشتر باعث رسیدن به جواب‌هایی کمتر و خرابی مضاعف ارتباط می شود.

بسیاری از افراد در روابطشان به سوال کردن معتادند. هرچند راه‌های مفیدی هم برای پرسیدن سوالات خاص وجود دارد، اما زیاد سوال کردن معمولاً گفتگو را از مسیر اصلی خارج می کند. زیاد سوال کردن روش بسیار ضعیفی برای ارتباط با دیگران است.

سوال روش غیرموثری است که باعث واکنش دفاعی و مقاومت فرد مقابل می شود.

## ۹- نصیحت کردن

نصیحت یکی دیگر از موانع پرکاربرد است. در بدترین حالت نصیحت نشانه "عقده دخالت" است.

اشکال نصیحت چیست؟ نصیحت در اغلب مواقع توهین بزرگی به فرد مقابل است. درواقع ما با نصیحت به طور ضمنی به

فرد مقابل می‌گوییم: "تو برای مشکلی که حلش برای من خیلی ساده بود اینقدر زحمت کشیده‌ای، چقدر احمقی!"

اشکال دیگری که نصیحت دارد این است که فرد نصیحت‌کننده به ندرت تمام معانی تلویحی مشکل را درک می‌کند. وقتی

مردم ما را در نگرانی‌های خود سهیم می‌کنند، اغلب فقط قله‌ی کوه یخ مشکلاتشان را می‌توانند به ما نشان دهند. درک

مسائل فرد مقابل به صورت همه‌جانبه تقریباً غیرممکن است.

نصیحت‌کننده از پیچیدگی‌ها، احساسات و عوامل متعدد دیگری که در زیر سطح ظاهری وجود دارند آگاه نیست.

### دسته‌ی سوم: اجتناب از نگرانی‌های فرد مقابل

سه مانع منحرف‌سازی، بحث منطقی و اطمینان‌آفرینی در این دسته می‌گنجند و آسیبی که به گفتگو می‌زنند این است

که موجب انحراف گفتگو از مسیر اصلی آن می‌شوند.

## ۱۰- منحرف‌سازی

منحرف‌سازی یکی از راه‌های بسیار رایج برای تغییر جریان و یا محتوای یک گفتگو است. این کار معمولاً به طور ناخودآگاه،

به منظور تغییر موضوع بحث از دغدغه‌های فرد گوینده به نگرانی‌ها و دغدغه‌های شنونده اتفاق می‌افتد.

گفتگوی زیر که میان سه زن در حال عیادت از یکی از دوستانشان در بیمارستان است مثال خوبی از منحرف‌سازی است:

بیمار: واقعا جراحی دردآوری بود. فکر نمی‌کردم بتوانم تحمل کنم. دقیقا مثل ...

فرد اول: اتفاقا کیسه صفرای من هم در همین بیمارستان جراحی شد. عجب اوقات درآور و بدی بود. جالب اینکه همان

دکتری که شما رو جراحی کرد، جراحی منم انجام داد و ...

فرد دوم: می‌دانستید دکتر در خیابان ما زندگی می‌کند؟ می‌گویند به الکل معتاد شده است ...

فرد سوم: خوب، باز الکل به بدی مواد مخدر نیست. پسر مدیر دبیرستان، شدیداً به مواد مخدر معتاد شده. اگر نتواند ترک کند نباید با بچه های دیگر رفت و آمد داشته باشد.

همان طور که در این گفتگو می بینیم، موضوع بحث به طور کامل از هدف اصلی که ملاقات بیمار و دلجویی از او بود منحرف شد. دلیل چنین انحرافی از موضوع اصلی گفتگو این است که هر یک از افراد به دنبال مطرح کردن دغدغه های شخصی خودش است.

به طور کلی دلایل منحرف سازی را می توان در سه دسته زیر تقسیم کرد:

◀ نداشتن مهارت های گوش کردن موثر و درست

◀ تمایل به مورد توجه قرار گرفتن

◀ دوری از هیجان های منفی و ناراحت کننده ی ناشی از موضوع اصلی. بسیاری از مردم به صحبت در مورد محبت، خشم، تعارض و کشمکش، مرگ، بیماری، طلاق یا موضوعات تنش زای دیگر علاقه ندارند. بنابراین وقتی که گفتگو در مورد چنین مسائلی باشد، مکالمه را به سمت موضوع خوشایندتری منحرف می کنند.

#### ۱۱- بحث منطقی

منطق در بسیاری از مواقع بسیار کارآمد و موثر است. با وجود این ارائه راه حل های منطقی درمواقعی که فردی دچار تنش روانی است، یا تعارض و کشمکش در میان افراد مختلف وجود دارد ممکن است موجب عصبانیت شود. اگرچه معمولاً این موارد همان مواقعی هستند که ما بیشترین نیاز را به منطق داریم.

یکی از اشکالات اصلی منطق در مواقعی که افراد فشار روانی زیادی را تحمل می کنند این است که یک فاصله عاطفی بین آن ها ایجاد می کند. منطق بر حقایق متمرکز است و معمولاً از احساسات فاصله دارد. اما هنگامی که افراد مشکلی دارند، احساسات نقش اصلی را بازی می کند.

زمانی که فردی برای دوری از درگیری عاطفی از منطق استفاده می کند، در بدترین زمان ممکن از دیگری فاصله گرفته است.



## ۱۲- اطمینان آفرینی

منظور از اطمینان آفرینی تلاش برای امیدوار کردن فرد مقابل و دلگرمی دادن به اوست. مثل اینکه به فردی که فکر می کند مهارت کافی را نداشته و همه چیز را خراب می کند، بگوییم که بسیار فرد لایقی است و اشتباهی که از سمت او صورت گرفته تنها یک اتفاق بوده، و چیزهایی شبیه این.

بسیاری از افراد اطمینان آفرینی را مثبت دانسته و درک نمی کنند که می تواند یکی از موانع ارتباط باشد. اطمینان آفرینی به ظاهر راهی برای آرامش دادن به شخص دیگر است اما در واقع کاملاً برعکس عمل می کند. دلیلش این است که این کار اجازه نمی دهد فرد اطمینان آفرین واقعا با دیگری همراه شود.

اطمینان آفرینی نوعی کناره گیری عاطفی است. کسانی که این کار را می کنند اغلب دوست دارند حضورشان برای فرد مقابل مفید باشد ولی نمی خواهند نیاز عاطفی همراه با آن را تامین کنند.

### مانع شماره سیزده

همان طور که گفتیم موانع ارتباط شامل دوازده مورد است، اما مانع سیزدهمی هم وجود دارد که بعد از آگاهی افراد از این دوازده مورد ایجاد می شود. آن مانع این است:

افراد وقتی با دوازده مانع ارتباطی فوق آشنا می شوند، واکنش طبیعی و متداولشان شبیه این است:

“این دقیقا همان چیزی است که همسرم در تمام این سال ها انجام می داده! باید به او بگویم که از چه موانعی در ارتباطمان استفاده می کند.”

یا “رئیسم تقریبا از تمام این موانع ارتباط استفاده می کند. دفعه بعد اشتباهاتش را به او می فهمانم.”

این نوع واکنش، یعنی بیان این نکته به دیگران که از چه موانعی استفاده می کنند، مانع شماره سیزده است. مانع سیزدهم به مقوله قضاوت تعلق دارد. اگر مایلید روابطتان را بهبود دهید نشانه رفتن انگشت قضاوت به سمت دیگران نقطه شروع بسیار نامناسبی است.

استفاده از موانع ارتباط ذکر شده در بالا ممکن است اثرات منفی زیادی را به دنبال داشته باشد. بی هیجان شدن گفتگو، آسیب رسیدن به رابطه، احساس بی کفایتی، خشم یا وابستگی نسبت به فرد دیگر و یا همه این موارد تعدادی از خطرات و آسیب‌هایی است که ایجاد می‌شود.

در پی استفاده از یک یا چند مورد از موانع ارتباط، ممکن است فرد دیگر فرمان بردارتر و مطیع‌تر و یا مخالف‌تر و عصیانگرتر شود. این موانع باعث کاهش عزت نفس و انگیزه فرد مقابل می‌شود. آنها استقلال او را کم می‌کنند و احتمال این را که او مسئولیت مشکلاتش را به دیگران نسبت دهد افزایش می‌دهند.

استفاده از موانع ارتباط بسیار رایج بوده و در ۹۰ درصد از گفتگوهای که دچار مشکل می‌شوند دخالت دارد.

## ۸) موانع موجود در ارتباط موثر با بیماران:

در برقراری ارتباط موثر با دو مسئله رو به رو هستیم :

- توانایی برقراری ارتباط موثر
- آگاهی داشتن از اصول ارتباط موثر

گاهی انسان‌ها نحوه برقراری ارتباط را می‌دانند ولی توانایی برقراری ارتباط را ندارند. دلیل این موضوع وجود یک سری مشکلات شخصیتی است که توانایی ارتباط موثر را از انسان می‌گیرد که در ادامه توضیح داده می‌شود.

خلق افسرده : شخصی که افسرده است دچار انزوای اجتماعی می‌شود و کمیت و کیفیت رابطه‌هایش به طرز محسوسی کاهش پیدا می‌کند.

اضطراب : افرادی که اضطراب زیادی را تجربه می‌کنند، از روابط اجتناب می‌کنند یا برعکس به دلیل اضطراب زیاد ممکن است وارد حریم خصوصی افراد شوند.

شخصیت پارانوئید یا شکاک: این افراد رابطه کارآگاهی دارند و دائماً در حال کنترل دیگران هستند. مدام فکر می‌کنند که سایرین در حال نقشه کشیدن برای آنها هستند و قصد دارند به آن‌ها صدمه بزنند.

شخصیت خود شیفته : این افراد رابطه فرماندهی دارند، به حالت دستور و تحکم با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند.

افراد وابسته: این افراد در رابطه بیش از حد دچار وابستگی می شوند و برای خود و دیگران مشکلاتی درست می کنند.

شخصیت اسکیزوئید: شخصیت اسکیزوئید به شخصیتی گفته می شود که کاملاً انزوا گزین است. این افراد در واقع هیچ میلی به برقراری ارتباط با دیگران ندارند.

در مواردی که با مشکلات بالا روبه رو هستیم باید با مشاوره و روان درمانی این مسئله رو حل کنیم تا بتوانیم به سطح مناسبی از ارتباط موثر برسیم. اما گاهی انسان ها از سلامت روان برخوردار هستند ولی از چگونگی برقراری ارتباط موثر آگاه نیستند. یعنی توانایی دارند ولی آگاهی ندارند.

# فصل سوم: اصول برقراری ارتباط موثر

ارتباطات بین فردی اساس و شالوده هویت و کمال انسان است و مبنای اولیه پیوند انسان با دیگران را تشکیل می‌دهد. ارتباطات مؤثر موجب شکوفایی افراد و بهبود کیفیت روابط می‌شود. این در حالی است که ارتباطات غیرمؤثر مانع از شکوفایی انسان می‌شود و برای روابط حکم زهر را دارد و حتی روابط را تخریب می‌کند. ما به ارتباطات روی می‌آوریم تا هویت پیدا کنیم و با دیگران پیوند برقرار کرده و پیوندهای خود را عمیق‌تر کنیم و در ضمن، مشکلات خود را رفع و امکانات موجود را پیدا کنیم؛ بدین ترتیب باید گفت که یکی از شاخص‌های مهم زندگی سالم، ارتباطات بین فردی است. بدون شک روابط بین فردی مصداق خون حیات بخش جامعه انسانی را دارد. گرایش انسان به تعامل برقرار کردن با دیگران دلایل زیادی دارد. مهم‌ترین دلیل این است که برقرار کردن ارتباط با دیگران بسیاری از نیازهای او را برطرف می‌کند و موجبات نشاط فردی و اجتماعی را فراهم می‌سازد. ارتباطات مؤثر تمامی نیازهای انسانی را برآورده می‌سازد. اصولی در برقراری ارتباطات، وجود دارد که آشنایی با آنها باعث می‌شود افراد در بافت‌های مختلف، ارتباطات مؤثرتری برقرار کنند.

## ۲) اصول برقراری ارتباط مؤثر با بیماران

برقراری ارتباط مؤثر و کارآمد شامل ۳ اصل اساسی می‌باشد. شما علاوه بر شناسایی موانع برقراری ارتباط مؤثر باید این اصول را به خوبی بدانید و در ارتباطات خود به صورت عملی از آنها استفاده کنید. این سه اصل شامل:

### اصل اول: برای برقراری رابطه پیشگام شوید



برای برقراری یک ارتباط باید یاد بگیریم پیشگام شویم و یا به اصطلاح خودمان سر صحبت را باز کنیم یا مواقعی پیشنهاد دوستی بدهیم. اما گاهی موانعی وجود دارد که مانع از این کار می‌شود. در مقاله خود آگاهی از یک مثلث شناختی صحبت کردیم و مفهوم باورهای بنیادین - خطاهای شناختی و افکار

خود کار منفی را توضیح دادیم. گاهی همین موارد مانع از پیشگام شدن ما می‌شود. این افکار مواردی از این دست هستند:

ممکن است مرا تحویل نگیرند.

شاید دوست نداشته باشد با من رابطه داشته باشد.

چرا من اول باید رابطه برقرار کنم.

دلیلی برای شروع رابطه ندارم.

اگر پشیمان شدم چه طور قطع رابطه کنم.

حتما طرف مقابل دوست ندارد، رابطه شروع شود.

چه طوری شروع کنم؟ ممکنه این بار هم شکست بخورم.

ممکنه فکر کنه دارم چابلوسی می کنم.

این افکار در روابط ما اختلال ایجاد می کنند. برای توضیح بیشتر از مفهوم پیشگویی خودکام بخش استفاده می کنم. پیشگویی خود کام بخش سازه ای است که در روان شناسی اجتماعی مطرح شده است. پژوهشگران برای اینکه نقش افکار و پیش داوری انسان را در روابط نشان دهند یک موقعیت آزمایشی را طراحی کردند. در این موقعیت یک فرد که بسیار شخص صمیمی و برون گرایی هست در یک اتاق می نشیند و مسئول یک مصاحبه شغلی است. این فرد از هدف آزمایش بی اطلاع است.

در بیرون از اتاق سه نفر در انتظار هستند. دو نفر همدست آزمایش گر و یک نفر بی اطلاع از هدف آزمایش. نفر اول داخل اتاق می رود و هنگام خروج به سایرین می گوید شخص مصاحبه کننده بسیار فرد بد اخلاق و عبوسی است. نفر دوم هم همین گفته را تکرار می کند. وقتی شخص سوم که در واقع بی اطلاع از هدف آزمون است و داخل می رود، رفتاری خشک و رسمی نشان می دهد، متعاقب همین رفتار نیز شخص مصاحبه گر رفتاری رسمی تر نشان می دهد. در حالیکه در واقع این طور نبوده و تحت تاثیر شخص مقابل رفتار خود را تغییر داده است.

در واقع ما تحت تاثیر یک سری پیش داوری در روابط خود عمل می کنیم، دیگران نیز تحت تاثیر قرار گرفته و رفتار شان متفاوت می شود، این تغییر رفتار باعث می شود ما فکر کنیم که پیش داوری های ما درست بوده است. به این موضوع پیش گویی خود کام بخش گفته می شود. مثلا شخصی فکر می کند که دیگران دوست ندارند با او رابطه داشته باشند، به همین دلیل از دیگران کناره گیری می کند، سایرین نیز با مشاهده این رفتار دقیقا همین فکر را در مورد وی می کنند که او دوست ندارد با ما رابطه داشته باشد و ارتباط خود را کم تر می کنند و شخص تصور می کند که افکار او درست بوده است.

برای پیشگام شدن باید موانع شناختی که مانع می شود را بشناسیم و آن را برطرف کنیم.

#### اصل دوم: بشناسید و اجازه دهید شناخته شوید

منظور از شناخت، شناخت دنیای روانی انسان ها است. این شناخت لایه لایه است و باید اجازه دهیم تدریجی اتفاق بیفتد. ابتدا از لایه های سطحی تر تا کم کم به لایه های عمیق تر برسیم. این فرایند هم در مورد خودمون باید اتفاق بیافتد و هم در مورد دیگران. ابتدا باید نقاط ضعف و قوت خودمان را بشناسیم و سپس نقاط ضعف و قوت دیگران را. در برقراری یک ارتباط موثر بسیار مهم است که ویژگی های طرف مقابل را بشناسیم و با استفاده از همین ویژگی ها روابط خود را مدیریت کنیم.

#### اصل سوم: بکوشید از رابطه خود محافظت کنید

وقتی نهالی را می کاریم خیلی حساس است. با هر بادی ممکن است آسیب ببیند. روابط ما هم همانند یک نهال به مراقبت احتیاج دارد. این مراقبت همیشگی است. حفاظت از رابطه به توانایی و آگاهی احتیاج دارد. هر دو این عوامل در حفاظت از رابطه مهم است. در ادامه به برخی از مواردی که به حفاظت از رابطه کمک می کند اشاره می شود.

- **محبت کردن:** محبت کردن به برقراری یک ارتباط موثر کمک می کند. البته نوع این محبت باید متناسب باشد. نکته دیگر این است که همه انسان ها تعریف یکسانی از محبت ندارند. به همین دلیل گفته شد که باید شناخت صحیحی از یکدیگر داشته باشیم و بدونیم تعریف طرف مقابل از محبت چیست. گاهی از دید یک خانم گل خریدن همسرش برایش معنی محبت کردن می دهد و گاهی یک دوست انتظار دارد بدون قضاوت فقط به حرف هایش گوش کنیم. پس یادمان باشد که قبل از محبت کردن ابتدا بدانیم از دید طرف مقابل محبت یعنی چی.

- **حفظ احترام در روابط:** اهمیت این موضوع بر هیچ کس پوشیده نیست. علت توهین احساس منفی متراکم شده است. یعنی نتوانسته ایم احساسات منفی را به طرز صحیحی ابراز کنیم.

- **سرمایه گذاری در روابط:** وقتی به دنبال روابط صمیمی هستیم، باید برای آن سرمایه گذاری کنیم. یک راه سرمایه گذاری خلق تجربه های لذت بخش و مشترک است. مثلاً مادری که به دنبال صمیمیت با فرزند نوجوان خود است می تواند زمانی را

به یک فعالیت لذت بخش که مورد علاقه پسرش است اختصاص دهد. مثل تماشای فوتبال. یا ورزش کردن یک پدر با فرزند. این تجربیات مشترک در صمیمی شدن روابط بسیار بسیار موثر هستند.

### نحوه صحیح ابراز احساسات:

- توصیف رفتار مقابل

- بیان احساس

- بیان فکری که زیر بنای احساس است.

- بیان درخواست. بیان درخواست باید مثبت باشد و عینی.

مثلا وقتی خانمی از اینکه همسرش دیر به خانه آمده است عصبانی است برای ابراز صحیح این خشم می تواند از این گفت و گو استفاده کند :

وقتی دیر به خانه می رسی (توصیف رفتار مقابل)، من نگران می شوم (بیان احساس)، فکر می کنم که اتفاق بدی ممکن است برایت افتاده باشد (بیان فکر زیربنایی) لطفا از این به بعد اگر قرار است دیر به خانه بیایی به من اطلاع بده (بیان درخواست به صورت مثبت و عینی)

این گفت و گو می تواند در موقعیت های مختلف تعمیم پیدا کند. در مواجهه با یک دوست، همکار و... اما نکته مهم این است که باید حتما تمرین کنیم تا بتوانیم در شرایط خاص این دیالوگ را به کار ببریم.

این نحوه مکالمه فواید زیادی دارد. از جمله اینکه خشم یا هر احساس منفی دیگه ای را به طور ساده بیان کرده ایم. از همه مهم تر اینکه تحت تاثیر احساس منفی خود به طرف مقابل توهین نکرده ایم و کیفیت رابطه تخریب نشده است. همین طور طرف مقابل دقیقا می فهمد که ما از او چه انتظاری داریم.

مواردی که در بالا ذکر شدن خلاصه ای از اصول مهم در برقراری یک رابطه موثر می باشد. اما باید یادمان باشد که هر مهارتی نیاز به تمرین کردن دارد و مواردی که گفته شد نیز از این قاعده مستثنی نیستند. برای کسب مهارت ارتباط موثر، هر یک از اصول گفته شده را گام به گام تمرین کنیم تا به تدریج بتوانید مهارت خود را در این زمینه افزایش دهید.



یکی از موارد جالب در جنبه رفتاری ارتباط ، مدیرانی هستند که رفتار خوبی با کارمندان شان ندارند ولی انتظار دارند که آنان با مشتریان برخوردی عالی داشته باشند.

حتماً خانواده هایی را دیده اید که در منزل با فرزندانشان با ادبیات و لحن بدی صحبت می کنند ولی وقتی مهمان می آید، قربان صدقه آنها میروند. آن چیزی که در وجود بچه ها نهادینه می شود، رفتار تند و خشن والدین است، نه خنده های مصنوعی که جلوی مهمان از خود به نمایش میگذارند بنابراین وقتی مهمان به خانه میآید، بچه ها طوطی وار همان عبارات و کلمات زشت را تکرار میکنند. این جاست که والدین می گویند " نمیدانم این حرف ها را از کجا یاد گرفته است".

کارمندان هم همینطور هستند. اگر لحن و ادبیات مدیران در ارتباط با کارمندان محترمانه نباشد و ارتباطی خیرخواهانه با آنها برقرار نکنند، نباید انتظار داشت که آنها محترمانه و دلسوزانه با مشتریان رفتار کنند.

این مساله تنها به این رابطه ختم نمیشود و یک ارتباط 963 درجه است، یعنی همه جنبه های ارتباط سازمانی از قبیل ارتباط مدیران با کارمندان، ارتباط کارمندان با مدیران، ارتباط کارمندان با یکدیگر و ارتباط مدیران با مشتریان، همگی بر کیفیت ارتباط کارمندان با مشتریان یا مددجویان تاثیر میگذارد. اگر در فضای سازمان، حس همکاری، تعهد متقابل و احترام وجود داشته باشد، می توان انتظار داشت که همین احساس به مشتریان هم منتقل شود.

کارمندان آن طوری که مدیران می گویند، با مشتریان رفتار نمی کنند بلکه آن طوری رفتار می کنند که مدیران با خودشان رفتار می کنید.

## برقراری ارتباط با بیماران با نیازهای ویژه

### بیماران دارای مشکلات بینایی:

۱- خودتان حضور خود را در اتاق مددجو اعلام نمایید.

۲- خود را با اسم معرفی نمایید.

۳- به خاطر داشته باشید که بیمارانی که دچار مشکلات بینایی هستند قادر به درک بسیاری از اشارات غیرکلامی هنگام برقراری ارتباط نمی باشند. با آنها با یک تون و صدای طبیعی صحبت کنید.

۴- هنگام اختتام گفتگو و هنگامی که اتاق را ترک می نمایید به بیمار اطلاع دهید.

۶- یک چراغ یا زنگ اخبار را که به آسانی در دسترس بیمار قرار می گیرد در اختیار بیمار قرار گیرد.

### بیماران دارای مشکلات شنوایی

۱- اطمینان حاصل نمایید که وسیله کمک شنوایی تمیز بوده و عملکرد و جای مناسبی دارد.

۲- مستقیماً در حالی که روبرو بیمار هستید با او صحبت نمایید اگر بیمار قادر به لب خوانی است از جملات ساده استفاده نمایید و آرام و با روش و سرعت طبیعی صحبت نمایید. به ارتباط غیرکلامی نیز توجه داشته باشید.

۳- هنگام صحبت نمودن با بیمار آدامس نجوید و جلوی دهانتان را نگیرید.

۴- قبل از گفتگوی اولیه، حضور خودتان را به بیمار اعلام نمایید. این عمل ممکن است به وسیله لمس آهسته بیمار یا حرکت کردن به نحویکه بتوانید دیده شوید باشد.

۵- اگر تمایل دارید عقیده تان را به خوبی بیان کنید از نمایش دادن یا پانتومیم استفاده نمایید.

۶- در صورت امکان از زبان اشاره یا هجی کردن با انگشتان به نحو مناسب استفاده نمایید.

۷- هر عقیده ای را که نمی توانید به بیمار به روش دیگری انتقال دهید آن را بنویسید.

### بیماران دارای موانع فیزیکی (مثل لوله تراشه)

۱- یک یا تعداد بیشتری از وسایل ارتباطی ساده که بیمار از نظر جسمی قادر به استفاده از آن باشد را انتخاب نموده و جهت برقراری ارتباط به معنای بله یا خیر علامت دادن با چشم یا فشردن دست و یا نوشتن یادداشتهای تخت های برقراری ارتباط با کلمات و نامه ها و یا عکسها و یا کارتهای براق و زبان اشاره را انتخاب نمایید.

۲- از اینکه تمامی افراد اعم از خانواده و دوستان و مراقبت کنندگان که با مددجو ارتباط برقرار می نمایند قادرند شیوه برقراری ارتباط انتخاب شده را درک نموده و به کار برند، اطمینان حاصل نمایید.

۳- جهت برقراری ارتباط موثر صبر و حوصله داشته و با دادن زمان مناسب به تقویت تلاشهای انجام شده توسط بیمار بپردازید.

### ثبت ارتباط

هرگونه اطلاعاتی که جهت بررسی مداوم نیازها و وضعیت بیمار مورد احتیاج است باید در محل مناسبی ثبت شود حتی اگر این اطلاعات محرمانه باشد این مدارک جهت توسعه تداوم در امر مراقبتهای انجام شده به وسیله پرستاران و سایر اعضای تیم بهداشتی استفاده می شود. از آن جایی که کادر درمانی نمی توانند در تمامی 26 ساعت در اختیار بیمار باشند، اطلاعات با اهمیت باید از طریق یادداشت در رابطه با سیر بهبودی بیمار و برنامه های مراقبتی انتقال یابد.

# فصل چهارم: ارتباط موثر با بیمار و نقش آن در ایجاد رضایت مندی

درمان بیماری‌ها وابستگی زیادی به تعامل بین کادر درمانی و بیمار دارد و نتیجه همکاری بیمار با کادر درمانی، درمانی سریع و موفق است. این امر هنگامی محقق می‌شود که پرسنل از توانایی برقراری ارتباط با بیمار برخوردار باشد. تحقیقات زیادی نشان داده‌اند که ناتوانی کادر درمانی به خصوص پزشکان و پرستاران در ایجاد رابطه مناسب با بیماران نه تنها هزینه‌های زیادی ایجاد می‌کند بلکه موجب می‌شود که بیماران از فرآیند درمان نیز ناراضی باشند، به دستورالعمل‌های درمانی پزشک معالج عمل نکنند، تصمیم به تعویض پزشک داشته باشند و به طور کلی نسبت به درمان و سازمان‌های بهداشتی و درمانی نگرش منفی پیدا کنند. تحقیقات نشان داده‌اند است معایناتی که کم‌تر از ۱۰ دقیقه طول می‌کشد از برقراری یک ارتباط مناسب جلوگیری می‌کنند و مانع از انجام یک معاینه کامل و حاکی از دلسوزی بوده و رضایت مندی بیماران را کاهش می‌دهند. البته بسیاری از پرسنل درمانی نسبت به اصل برقراری ارتباط با بیماران نگرش مثبت دارند، اما فاقد مهارت‌های ارتباطی مناسب هستند. از آنجایی که برقراری ارتباط از مهارت‌های انسانی است و جزء جدایی‌ناپذیر مهارت‌های بالینی کادر درمانی است، از طریق گنجاندن دروس برقراری مهارت‌های ارتباط انسانی در واحدهای آموزشی تحصیلی یا برگزاری کارگاه‌های آموزش مهارت ارتباط باید به کادر درمانی علی‌الخصوص پزشکان و پرستاران برای درمان سریع و موفق بیماران کمک کرد.

## ۲- ارتباط موثر در مراکز درمانی

سلامتی ارزشمندترین عنصر زندگی است، سلامتی و تندرستی ضمن اینکه فوق‌العاده پرارزش است در عین حال شکننده بوده، همواره در معرض صدمه است. کسانی که دچار بیماری می‌شوند (بیماران) نیازمند خدمات درمانی هستند. برنامه‌های درمانی بر مسئولیت‌های امدادی مجموعه‌ی کارکنان بخش درمان (پزشک، پرستار، و ...) در ارائه صحیح و به موقع خدمات درمانی و بهبودی بیمار تأکید دارد، این مسئولیت‌ها شاخص‌های مناسبی برای تعهدات سازمان متولی ارائه‌ی خدمات درمانی و ارزشیابی عملکرد آنها محسوب شده و نارضایتی بیمار از خدمات فوق در نهایت باعث نارضایتی از فرایند درمان می‌شود.

بدیهی است که هدف اصلی از مراجعه‌ی بیمار به پزشک، اعاده یا تأمین سلامت است و طبعاً دارای مراحل متعددی است و از آنجا که ارتباط پزشک با بیمار برای رسیدن به هدف مذکور کمک‌شایانی می‌کند، باید به کیفیت آن توجه عمیقی داشت زیرا توفیق هر دو در رسیدن به آن هدف، به طور مستقیم و بی‌واسطه در گرو کیفیت این رابطه است. ظاهراً این واقعیت

مورد قبول است که وجود رابطه ی نیکو بین کادر درمانی و بیمار که باعث ایجاد جو اطمینان میان آنها می شود به حدی حائز اهمیت است که در برخی موارد یا اکثر اوقات حاذق بودن کادر درمانی را تحت تاثیر قرار می دهد.

در سالهای اخیر به خواسته های بیماران در امور پزشکی توجه بیشتری شده است، به طوری که می توان گفت چنین دیدگاههایی موجب تحول و انقلاب در روابط کادر درمان با بیمار شده و پزشکی را در آستانه ی حاکمیت یا محور بودن بیمار در امور درمانی قرار داده است. این تحول در بسیاری از امور پزشکی از جمله: پیشگیری، مراقبت، درمان، آموزش تحقیقات و ارزیابی کیفیت سیستم خدمات بهداشتی و درمانی قابل مشاهده است. در حقیقت محور شدن بیماران در مراقبت های پزشکی موجب شده است تا به خواسته ها، نیازها و تمایلات بیماران بها داده شود. در عین حال هنوز نگرش غالب برنامه ریزان آموزش پزشکی رویکرد زیستی- پزشکی<sup>۱</sup> است و آموزش مهارت های ارتباط انسانی در برنامه رسمی آموزش پزشکی گنجانده نشده است. ولی پیروان مدل زیستی-روانی، اجتماعی<sup>۲</sup> درک جامع از بیمار و موفقیت های درمان را متکی بدان می دانند که پزشکان نه تنها باید اطلاعات کافی از وضعیت طبی بیمار داشته باشند، بلکه به نیازهای روان شناختی، اجتماعی و فرهنگی بیماران خود نیز واقف باشند.

### ۳- ارتباط کادر درمانی - بیمار:

ارتباط، انتقال اطلاعات از فرستنده به گیرنده است، به گونه ای که برای هر دو طرف قابل فهم و واضح باشد. برقراری ارتباط یک توانمندی است که با آموزش و یادگیری، قابل توسعه به صورت مهارت ارتباطی است. این مهارت ها جزء جدایی ناپذیر فعالیت های بالینی پزشکان هستند. پژوهش ها نشان داده اند که ۶۰ تا ۸۰ درصد از موارد تشخیص بیماریها و نیز تصمیم گیری های درمانی بر مبنای اطلاعات بدست آمده از مصاحبه صورت می گیرد، مصاحبه ای که در آن ارتباط انسانی نقش اساسی دارد. مفید بودن آموزش مهارت های ارتباطی در آموزش پزشکی در دنیا جایگاه مهم و رو به رشدی دارد. مفید بودن آموزش مهارت های ارتباطی در برخی جوامع موجب شده که بسیاری بر آموزش مهارت های ارتباطی به کادر پزشکی پافشاری کنند.

در پژوهشی مشخص شد که با وجود امکانات و تجهیزات کافی، بیماران از دریافت خدمات ابراز نارضایت کرده و علت آن را عدم احترام کارکنان بهداشتی-درمانی به خود ذکر کرده بودند. در دوره ی مهارت های ارتباطی در دانشگاه علوم پزشکی تهران یکی از مهم ترین جنبه های علوم پزشکی را جنبه ی اجتماعی-روانی آن معرفی کردند و مهارت بالینی را به عنوان

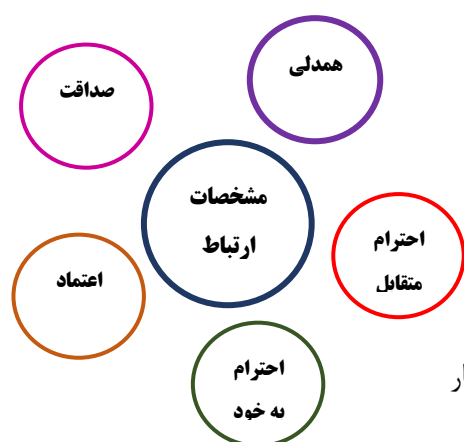
---

1- Biomedical  
2- Biopsychosocial

یکی از اساسی ترین مهارت های عمومی مورد توجه قرار دادند. به عقیده این دانشگاه از میان مهارت های بالینی ، مهارت برقراری ارتباط، شاخص و دارای اهمیتی مضاعف است. احتمالاً یکی از دلایل عدم شناخت و ارضاء نیازهای روانی-اجتماعی بیماران توسط اعضا گروه بهداشتی-درمانی می تواند تمرکز کلیه پروتکل های درمانی و مراقبتی روی بیماری باشد تا فرد بیمار.

#### ۴- ارتباط درمانی:

ارتباط درمانی تعامل بین کادر درمانی و بیمار را در بردارد، چون ارتباط دو طرفه بین کادر و بیمار برقرار می شود، لذا ارتباط درمانی کلید ارائه مراقبت به بیماران توسط کارکنان کادر بهداشتی است. کادر درمانی باید با مهارتهای ارتباطی که بدون آن ایجاد ارتباط غیرممکن خواهد بود، آشنا باشند.



#### ۵- رضایت مندی چیست؟

یکی از راه های جذب مشتریان جدید برای کسب و کارها، رضایت

مشتریان قبلی است. از این رو کلمه ای که از دهان مشتری یک کسب و کار

خارج می شود، مهم است. به عبارتی کلام و سخنی که از دهان مشتری خارج می شود، خیلی اهمیت دارد، چرا که آنچه مشتریان به دیگران ارائه می دهند می تواند یک کسب و کاری را توسعه دهد و یا از بین ببرد.

#### ۶- رضایت مندی مشتری چیست؟

وقتی مشتریان کلمات خوبی از دهانشان خارج شود عاملی برای توسعه کسب و کار است چون آن را به دیگران معرفی می کند و مشتریان جدیدی ایجاد می شود و فروش افزایش می یابد بنابراین اگر برعکس این اتفاق رخ دهد و مشتری از کسب و کار و شرکتی رضایت نداشته باشد، کلمات منفی از دهان وی خارج می شود و موجب می شود مشتری جدید جذب کسب و کار نشود از این رو به مرور زمان رشدی نخواهد داشت و از بین خواهد رفت. وقتی کسب و کارها بهترین خدمات را در اختیار مشتریان قرار می دهند مردم درباره آن با هم صحبت می کنند و برند به چشم می آید.

## ۷- عوامل موثر بر رضایت مشتریان:

وقتی به مشتری خدمات خوبی ارائه می شود مشکلات کاهش می یابد. وقتی مشتریان بدانند حتی صدای شکایت آنها شنیده می شود بنابراین مشکلات حل می شود. هر کسب و کاری به مشتری و فروش وابسته است بنابراین برای فروش بیشتر باید مشتری جدید جذب کرد و این فروش وقتی حاصل می شود که مشتریان جدیدی اضافه شود و وقتی مشتریان جدید جذب می شوند که برند و نشان کسب و کار را دارای اعتبار باشد و دهان به دهان به گوش دیگران برسد و این زمانی حاصل می شود که بهترین خدمات را به مشتریان ارائه داد. رضایت مشتری برای صاحبان کسب و کار مهم است بنابراین برای کسب و کارهای موفق برای رشد و توسعه کسب و کار خود توجه به مشتریان و ارائه خدمات به آنها را اولویت خود قرار می دهند.

## ۸- ارتباطات بین فردی<sup>۳</sup> و رضایت مندی بیماران از فرایند درمان

رضایت مندی بیماران را می توان یکی از شاخص های رعایت حقوق بیمار در بیمارستان برشمرد. رعایت حقوق بیمار، رکن اساسی در ارتقای سیستم های بهداشتی درمانی است و ارائه مراقبت های بهداشتی دارای کیفیت، زمینه ساز و رضایت مندی بیماران از خدمات است.

رضایت بیمار تنها از طریق بکارگیری فناوری های پیشرفته به دست نمی آید بلکه رفتار و عملکرد کارکنان نیز نقش بسزایی در ایجاد رضایت مندی بیماران دارد.

مطالعات نشان داده اند که در بسیاری از موارد نیازهای مراقبتی بیماران هنگام برقراری ارتباط کادر درمانی با بیمار آشکار می شود چرا که ارتباط یکی از اجزای اصلی در ارائه مراقبت های بالینی است.

ارتباط از مهمترین ویژگی های لازم در افراد شاغل در سیستم های مراقبت بهداشتی است. ارتباط بین فردی از عوامل موثر در افزایش درک و شناخت نیاز بیماران، مشکلات و انتظار آنها از روند کنترل بیماری و همچنین برانگیختن و درگیر ساختن مددجویان برای پذیرش مسئولیت و کمک به بهبودی، حفظ و ارتقای سلامت آنها می داند که در نهایت رضایت مندی بیماران بستری را در پی خواهد داشت.

<sup>3</sup> - Interpersonal communication



همان گونه که ذکر شد یکی از مهم ترین نتایج برقراری ارتباط مناسب بین کادر درمانی و علی الخصوص پزشک و بیمار رضایت مندی بیماران از فرایند درمان است. رضایت مندی برداشت ذهنی بیماران از کمیت و کیفیت خدمات درمانی ارائه شده در مراکز درمانی است و این شناخت در جریان فرایند درمان و فعل و انفعالات و روابط متقابل بین بیماران و کادر پزشکی به دست می آید. توجه به مفهوم رضایت مندی بیماران از فرایند درمان در جهان که به دهه ۱۹۵۰ برمی گردد، امروزه در مراقبت های پزشکی از اهمیت ویژه ای برخوردار شده است.

رضایت مندی از فرایند درمان، موجب می شود بیماران به انجام صحیح و به موقع دستورالعمل های درمانی ترغیب شوند که این امر موجب تسریع درمان و دستیابی به هدف اصلی درمان ها، یعنی بهبود بیماری می شود، از طرف دیگر، با ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران، ذهنیت مثبتی نسبت به فرایند درمان در آنها ایجاد می شود. کلیه متون تحقیقاتی این جنبه کلیدی را در امر مراقبت و درمان بیماران مورد تاکید قرار داده و نشان داده اند که بیمارانی که از مراقبت پرسنلی با رفتارهای همدلانه برخوردار بوده اند پیشرفت بهتر و سریع تری از خود در بهبود نشان داده اند.

## ۹- راهکارهای تقویت مهارت برقراری ارتباط موثر

برقراری ارتباط مهارتی است که هر کسی از آن بهره ای دارد. با ارتباط داشتن با دیگران می توانید دیدگاه ها و اندیشه هایتان را به آنها منتقل کنید و از نظرات و افکار دیگران نیز سود ببرید. مهارت های ارتباطی و برقراری ارتباط با اشخاص و گروه های گوناگون نیازمند آموختن و به کارگیری نکاتی است که در این مطلب تعدادی از آنها را برمی شمیریم.

### ۱- بشنوید

برخی افراد فکر می کنند تنها با مهارت بی نظیرشان در صحبت کردن می توانند در برقراری ارتباط با دیگران موفق شوند. اما ظاهراً این افراد فراموش کرده اند که شنیدن فاکتور بسیار مهمی در مهارت های ارتباطی است تا زمانی که شنونده خوبی نباشید، در ارتباط برقرار کردن با دیگران هم توفیقی کسب نخواهید کرد.

برای اینکه شنونده خوبی باشید باید علاقه خود به آگاهی از دیدگاه دیگران را نشان دهید، از پرت کردن حواس طرف مقابل بپرهیزید، اگر حافظه تان چندان مورد اطمینان نیست، یادداشت برداری کنید، حرف دیگران را قطع نکنید و پیش از پایان صحبت طرف مقابل درباره حرف هایش قضاوت نکنید.

## ۲- بخوانید

مطالعه و خواندن، به شما کمک می کند تا درک بهتری از زبان، دستور زبان و فرم جملات داشته باشید. مطالعه نقش مهمی در شناخت اصطلاحات صنف های گوناگون، بازشدن پنجره ذهن به روی چشم اندازهای نو، یادگیری مطالب مختلف، افزایش خلاقیت ایفا می کند. همچنین با مطالعه کردن قادر خواهید بود گوینده توانایی باشید. در یک کلام خواندن به تقویت مهارت های ارتباطی شما کمک شایانی می کند.

## ۳- به ارتباط غیرکلامی بها بدهید

غیر از ارتباط کلامی که همان صحبت با دیگران است، نوعی ارتباط غیرکلامی هم وجود دارد که با استفاده از لحن، ایما و اشاره، حرکات چشم ها، حالات صورت و غیره میسر می شود.

ارتباط غیرکلامی درک و برقراری ارتباط با دیگران را تسهیل می کند و به عبارتی بسیاری بر این باورند که ارتباط غیرکلامی آنچه در درون شماست را به راحتی به دیگری منتقل می کند. نباید فراموش کرد که ارتباط غیرکلامی در فرهنگ های مختلف، متفاوت است.

## ۴- پرسید

پرسش و طرح سوال بخشی مهم و جدایی ناپذیر در برقراری ارتباط است و ذهن شما را نسبت به موضوع روشن می کند. دقت کنید که وقتی سوالی را مطرح کردید، برای پاسخ گرفتن هم شکیبایی به خرج دهید، تا جواب مناسبی بگیرید. پرسیدن سوالات به جا و مناسب در مسیر برقراری ارتباط شما را راهنمایی خواهد کرد.

## ۵- درک اصول ارتباطی

برای برقراری ارتباط چه روندی را باید طی کرد؟ روند یا چرخه برقراری ارتباط به گونه ایست که در هر موقعیت و برای هر کسی قابل اجراست.

روند برقراری ارتباط عبارت است از: هدف، رمزگذاری پیام، انتقال پیام، دریافت پیام، رمزگشایی یا درک پیام دریافتی، ارائه بازخورد یا واکنش نشان دادن به فرستنده پیام. با طی کردن این مراحل می توانید به سادگی با دیگران ارتباط برقرار کنید.

## ۶- مذاکره کنید

ممکن است موقعیتی برایتان پیش بیاید که برای دستیابی به اهدافتان مجبور به مذاکره با شخص یا گروهی شوید. طرف مقابل شما حتما تلاش می کند که مذاکره را به نفع خود پیش ببرد.

مذاکره سودمند زمانی اتفاق می افتد که نیازها و چشم اندازهای مد نظر دیگران را خوب درک کنید و با ذهنی باز به جای کوشش برای از میدان به در کردن حریف، ارتباط متقابل از نوع برد-برد ایجاد کنید.

## ۷- یادداشت برداری کنید

به اشتراک گذاری اطلاعات و مکتوب کردن برخی از نکات و صحبت های مطرح شده در نشست ها راهی است برای به خاطر سپاری نکات مورد بحث قرار گرفته و کاوش برای درک بهتر آنها.

## ۸- در جمع صحبت کنید

صحبت کردن در جمع به شما کمک می کند تا مهارت بیشتری در برقراری ارتباط با دیگران پیدا کنید. اعتماد به نفس داشتن در چنین کاری را هیچگاه فراموش نکنید. از حالات صورت و به ویژه چشم ها هم غافل نشوید تا به این ترتیب شنوندگان و حاضران هم بتوانند با شما بهتر ارتباط برقرار کنند.

## ۹- از کنار بازخورد به آسانی نگذرید

بازخورد کلید برقراری ارتباط است. بازخورد به شما کمک می کند تا ارتباط شما با گیرنده یا فرستنده پیام سازنده باشد. در قضاوت و داوری منصف و عادل باشید تا برقراری ارتباط با دیگران برای شما سود بیشتری داشته باشد. داشتن نگرش مثبت نسبت به بازخورد می تواند فاصله شما را با موفقیت کمتر کند.

## ۱۰- بر کشمکش ها پیروز شوید

کشمکش و برخورد بخش جدایی ناپذیر ارتباط متقابل و روابط کاریست. تلاش کنید در این کشمکش ها مودب و در عین حال محکم باشید، به جای تمرکز بر فرد یا گروه به دنبال راهی برای پیروزی بر کشمکش ها باشید، به جای تصمیم گیری بر پایه فرضیات و حدس و گمان ها، برای یافتن حقایق کاوش کنید.

## ۱۰- نکات کلیدی هنگام برقراری ارتباط

کادر درمانی زمانی که در موقعیت یک ارتباط قرار میگیرد با کمک این سوالات اجزای اصلی ارتباط را به یاد می آورد.

۱۰-۱) چه پیامی منتقل شده است؟

نظیر چگونگی رفتن به جایی یا انجام کاری، دادن اطلاعاتی نظیر توضیح درمورد انجام عکس رادیولوژی، سونوگرافی یا یک سری آزمایشات خاص، انجام رفتاری خاص یا ابراز محبت

۱۰-۲) چه کسی پیام مورد نظر را دریافت میکند؟

آیا بیمار را به عنوان یک انسان به اندازه کافی می شناسیم؟ آیا درباره زمینه قبلی بیمار همه چیز را می دانیم؟

۱۰-۳) چرا این پیام باید منتقل شود؟

آیا بیمار نیاز دارد چیزهایی را برای آشنایی با موسسه یا بیمارستان بداند؟ آیا جهت غلبه بر ترس ناشی از جراحی نیاز به کمک دارد؟ آیا بیمار به این پیام برای حفظ ایمنی خود و نیز برای افزایش عدم وابستگی نیاز دارد؟

۱۰-۴) پیام باید چگونه (از چه راهی منتقل گردد)؟

آیا باید با بیمار صحبت کرد یا اطلاعات را کتبی داد؟ آیا بهتر است برای این پیام از ارتباط غیرکلامی استفاده شود؟

۱۰-۵) ارتباط باید در کجا برقرار گردد؟

اتاق بیمار؟ ایستگاه پرستاری؟ اتاق مددکاری؟ تخت بستری؟

۱۰-۶) چه زمانی ارتباط باید برقرار گردد؟

آیا بیمار پذیرای پیام است؟ آیا بیمار هم اکنون نیاز به پیام دارد؟ آیا پیام باید به تعویق بیفتد؟

آیا افراد دیگر نظیر افراد خانواده بیمار حضور دارند؟

## ۱۱- ویژگی شخصیتی افراد با مهارت های ارتباطی بالا

### ۱۱-۱) مشاهده‌کننده‌های خوبی هستند

توجه به دیگران به ما اجازه می‌دهد که شرایط روحی دیگران را بهتر حدس بزنیم. یک ارتباط گیرنده خوب می‌داند چگونه واکنش‌های دیگران را پیش بینی کند و براساس آن موقعیت را مدیریت نماید.

افراد با مهارت‌های ارتباطی موثر درباره انسان‌های دیگر بسیار کنجکاو هستند. این فرد بهتر می‌تواند با دیگران منطبق شون و همیشه در زمان برقراری ارتباط به فرد مقابل و شرایط او نیز فکر کنید.

### ۱۱-۲) در ارتباطات پیش قدم هستند

در ارتباط یا رفع مشکلات ارتباطی به دنبال این نیستند که دیگری قدم پیش بگذارد. آنها اعتقاد دارند که در هر ارتباطی باید سهم خود را انجام دهند.

### ۱۱-۳) آنها احترام قائل هستند

فردی با مهارت‌های ارتباطی بالا قادر به صحبت مسالمت‌آمیز با افراد مخالف است. در این موقعیت‌ها آنها صبر و قرار خود را از دست نمی‌دهند. چند بار شاهد بوده‌اید که افراد بر سر مسائل بی‌اهمیت اما از نظر آنها مهم، کنترل خود را از دست داده‌اند.

### ۱۱-۴) هوش هیجانی بالایی دارند

افراد با هوش هیجانی بالا آگاهی خوبی از خود دارند به عبارتی خودآگاهند و کنترل احساس آنها در اختیار خودشان است. می‌دانند در برخورد با هر فرد باید چگونه رفتار کنند که درخور تفکر و احساس او باشد.

### ۱۱-۵) ذهن منظم و سازمان‌یافته‌ای دارند

آنها فکر می‌کنند و سپس افکارشان را به زبان می‌آورند و از اینکه بگویند چیزی را نمی‌دانند نمی‌ترسند. می‌دانند که از روابطشان چه می‌خواهند و به دنبال نفع یک طرفه نیستند.

#### ۶-۱۱) آنها خلاق هستند

آنها دوست دارند داستان بگویند تا شنونده را در تجربیاتشان شریک کنند. آنها مهارت زیادی در درگیر کردن احساسات دیگران دارند. شوخ طبع و انعطاف پذیرند و می دانند چه صحبت یا حرکتی برای هر موقعیت مناسب است.

#### ۷-۱۱) افراد یادگیرنده‌ای هستند

آنها به هر موقعیتی به عنوان فرصتی برای یادگیری نگاه می کنند. به خوبی رفتارهای دیگران را بررسی می کنند و از هر تماسی چیزی یاد می گیرند.

**یادتان باشد آینده هرگز اول به شما لبخند نمی زند**

## منابع:

۱- سایت <http://jne.ir/article-1-572-fa.html>

۲- سایت <http://jne.ir/article-1-572-fa.html>

۳- سایت <http://Iraniansocialworkrs.ir>

۴- سایت (tid=27&cid=353&sid=1174) [jeshmostamar.com/view.aspx](http://jeshmostamar.com/view.aspx) "آشنایی با مددکاری اجتماعی، پایگاه جامع.

۵- سایت <http://tavandarman.com/what-is-social-work>

۶- شاکری نیا، ارتباط پزشک بیمار و نقش آن در رضایت مندی بیماران از فرایند درمان، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، تابستان ۱۳۸۸، دوره ۲، شماره ۳؛ از صفحه ۹ تا صفحه ۱۶.

موسوی افروغی، سعید ف، رویا موسوی، اصول و مبانی مدیریت در پرستاری، ناشر موسسه عاشورا.

۷- صدوقی ف، خوشکام م، بهنام س، مقایسه سطوح دسترسی و محرمانگی مدارک پزشکی در کشورهای منتخب و ایران، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سلامت، دوره ۷۳، شماره ۲۳.

۸- لطف ز، مددکاری اجتماعی و چالش های آن، نوشته شده در: دوشنبه بیست و پنجم آبان ۱۳۸۸ ساعت ۲۴:۲۰.

۹- دستورالعمل ارایه پرونده و اطلاعات پزشکی، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، معاونت درمان، دفتر مدیریت بیمارستانی و تعالی خدمات بالینی، کد دستورالعمل کشوری الف-پ-۷-۳-۳۵

۱۰- حمیده س، عصمت ن، موانع آموزش و برقراری ارتباط با بیمار از دید پرستاران بیمارستانهای شهر جیرفت در سال ۱۳۹۴، دانشگاه علوم پزشکی کرمان.

۱۱- فاطمه ح، علی ر، علی ا، تاثیر برقراری ارتباط با بیمار با استفاده از مدل پیلاو در رضایت مندی بیماران از کیفیت خدمات پرستاری در بخش مراقبت های ویژه قلبی، مرکز تحقیقات مراقبتهای پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایران (نشریه پرستاری ایران، دوره ۲۹، شماره ۱۰۴، اسفند ۹۵، ص ۳۶-۴۵).

۱۲- مردانی ط، مهارت های ارتباطی موثر، نشر نوین، چاپ ۱۳۹۵.