

اصول برقراری ارتباط موثر و تسهیل گره‌های آن

دکتر فاطمه رنجبر
استاد روانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی
تبریز



اهداف یادگیری

بعد از این ارائه شما می توانید:

- اصول برقراری ارتباط را توضیح دهید.
- شیوه های ارتباط کلامی و غیر کلامی را نام ببرید.
- انواع گوش دادن را بحث کنید.

اصول برقراری ارتباط



- دستور جلسه
- شناسایی مخاطبین
- پیش بینی سوالات احتمالی
- استفاده از کانالهای ارتباطی مختلف
- ظاهر و رفتار مناسب
- گوش دادن فعالانه
- دادن فیدبک بموقع و سازنده

➤ شناسایی نقاط قوت و ضعف در برقراری ارتباط و اصلاح آن

شناسایی مخاطبین

- شناسایی ویژگی ها و توانمندی های مخاطبین
- اطلاع از میزان پذیرش مخاطبین
- استفاده از محتوا و کانال مناسب
- برقراری ارتباط در زمان و مکان مناسب
- شفاف، صحیح، ساده و کاربردی بودن ارتباط

پیش بینی سوالات احتمالی مخاطبین

➤ آماده شدن برای پاسخ به سوالات احتمالی

➤ کاهش استرس و افزایش تاثیر پیام

استفاده از کانال های مختلف ارتباطی

- کانال (مدیا)
- نوشتاری (نامه)، شفاهی (مطالب ضبط شده)، شنوایی بینایی (فیلم)، لمسی (مانکن)
- استفاده از کانال های مختلف برای سبک های مختلف --- افزایش تاثیر پیام
- شنیدن محتوا پیام 30%، دیدن تصویر و نمودار 40%، تمرین عملی 70%

ظاهر و رفتار مناسب

➤ پوشش مناسب، آرام، خونسرد بودن، مثبت، لبخند بر لب

- تسلط به حرکات و حالات بدنی (غیر کلامی)
- توجه به احساسات و صحبت های طرف مقابل
- تشویق گوینده به ادامه صحبت کردن با استفاده از کلمات کوتاه
- برقراری ارتباط چشمی مناسب
- عدم قطع صحبت بیمار در وسط صحبت و اجازه صحبت به وی

-
- صبور بودن و عدم رفتار به گونه ای که بقیه حرف را می دانیم
 - پیش داوری و قضاوت نکنیم
 - عدم دفاع از خود و قبولاندن عقاید خود و فرصت دادن به طرف مقابل
 - بیان احساس طرف مقابل به زبان خودمان
 - تمرین همدلی

فیدبک سازنده

- دادن فیدبک سازنده و متناسب
- ساختار فیدبک: کتبی، شفاهی
- زمان فیدبک
- متناسب با نیازهای موقعیتی و به اندازه کافی
- حتی الامکان چهره به چهره و توجه به مسائل جنسیتی
- شروع با نکات مثبت

فیدبک سازنده

➤ توضیح بجای تفسیر و مداخله

➤ شنونده فعال

➤ توصیف احساس، گفتار و رفتارهای خاص مخاطب

➤ تاکید بر فعالیت ها و اتفاقات اخیر قابل تغییر

➤ عدم پافشاری به تغییر مخاطب

➤ ارائه پیشنهاد جهت اصلاح و ارتقا

شیوه های مختلف تسهیل یا تقویت ارتباط

➤ **کلامی:** تحسین، حمایت، تصدیق، تکرار پاسخ، انتخاب سوالات مناسب و خوب سوال پرسیدن

➤ **غیرکلامی:** حرکات بدن (body movements)، نشانه ها و نمادها (emblems)، انطباق دهنده ها (adaptors)، کژتابی های زبانی (paralanguage) و خصوصیات فیزیکی (physical characteristics)

➤ ارتباط کلامی 2/3 موارد و ارتباط کلامی 1/3 موارد

➤ **تحسین (Admiration)**: اشاره به رفتار صحیح فرد در مواجهه با مشکل و تشویق او

➤ **حمایت (Support)**: حمایت انگیزه را افزایش می دهد

➤ **تائید (Verification)**: گوش دادن به حرف های طرف مقابل و توجه به رفتار او، درک صحبت و رفتار طرف مقابل و تائید آن

➤ **تکرار (Repetition)**: تکرار برخی جملات --- گوش دادن با دقت و فعالانه

➤ سوالات خوب و مناسب:

سوالات باز و بسته پاسخ

سوالات زنجیره ای

سوالات هدایتی

سوالات مربوط به مشکل

سوالات خوب و مناسب

-
- سوالات باز و بسته پاسخ: ترکیبی از دو روش سوال بهترین رویکرد هست
 - سوالات زنجیره ای: به صورت سوالات کیفی، تونلی، نامنظم
 - سوالات هدایتی: کم، متوسط، زیاد

سوالات خوب و مناسب

➤ سوالات مربوط به مشکل:

- ❖ Clarification شفاف سازی
- ❖ Relevance question سوالات مرتبط
- ❖ Exemplification مثال زدن
- ❖ Echo probs (reflection) بازتاب یا انعکاس
- ❖ Extension question سوالات بسط داده شده

- Body movements
- Emblems
- Adaptors
- Paralanguage
- Physical characteristics

حرکات بدن

نمادها و نشانه ها

انطباق دهنده ها

کژتابی های زبانی

خصوصیات فیزیکی

-
- Posture وضعیت
 - Gesture ژست
 - Head movement حرکات سر
 - Gaze نگاه خیره
 - Facial expression تظاهرات چهره

نمادها و نشانه ها (Emblems)

➤ لگوها

➤ روبان قرمز و صورتی

➤ اشاره به میچ دست

➤ با انگشت به گیجگاه زدن در زمان معرفی یک فرد

انطباق دهنده ها (Adaptors)

نمایانگر حالات روحی مثل این پا و اون پا کردن، بالا انداختن شانه

کژتابی های زبانی (Paralanguage)

شیوه های مختلف ادای کلمات یک جمله و معانی مختلف:

بخشش لازم نیست اعدامش کنید.

زهرا جزوه اش را به من داد.

پزشک قبلی به من قرص داد.

23

خصوصیات فیزیکی (Physical characteristics)

➤ وضعیت ظاهر، پوشش مرتب و آراسته بودن

- Intimate space
- Personal space
- Social space
- Public space

فضای صمیمی

فضای شخصی

فضای اجتماعی

فضای عمومی

25

Intimate space

فضای صمیمی

❖ 15-45 سانتی متر

فضای ارتباطی افراد با همسر و فرزندان

26

فضا یا حریم شخصی Personal space

120- 46 سانتی متر

فضای ارتباطی با فامیل و دوستان

27

فضا یا حریم اجتماعی Social space

1.2-3.6 متر

فضای ارتباطی با همکاران

فضا یا حریم عمومی Public space

بیش از 360 سانتی متر

فضای ارتباطی مخاطب با یک گروه بزرگتر

انواع گوش دادن

➤ گوش دادن نصف و نیمه

➤ بی تفاوت گوش دادن

➤ گوش دادن توأم با تصدیق و تایید

➤ گوش دادن همدلانه

انواع گوش دادن

- گوش دادن نصف و نیمه: مشغول انجام کار دلسردی و کاهش انگیزه
- بی تفاوت گوش دادن: بدون هیچ حالت و حرکت با سردی و بی تفاوتی، کاهش انگیزه، مناسب تماشای فیلم
- گوش دادن توأم با تصدیق و تایید: تکان دادن سر و اظهار کلمات کوتاه، تشویق صحبت، میزان اطلاعات کسب شده، نقطه ضعف

انواع گوش دادن

گوش دادن همدلانه

➤ سخت ترین و بالاترین سطح گوش دادن، کسب بیشترین اطلاعات، نتیجه گیری و درک

➤ هدف از گوش دادن همدلانه همدلی و حمایت است

➤ پزشکان جوان تر بهتر از پزشکان پیرتر و پزشکان زن بیشتر از مردان همدلی می کنند.

انواع گوش دادن

گوش دادن همدلانه:

- اجتناب از قضاوت
- توجه به احساسات گوینده
- بیان عبارات تسلی بخش
- برانگیختن گوینده
- انعکاس به گوینده (گوش دادن انعکاسی)

گوش دادن همدلانه- اجتناب از قضاوت

- گوش کردن به سخنان بیمار
- عدم قطع حرف بیمار و نصیحت
- عواقب نصیحت کردن: عدم به عهده گرفتن مسئولیت کار خود، مقصر دانستن دیگران

➤ همدلی + حمایت

➤ رفتار غیر کلامی : نگاه کردن به گوینده ، حتی یک لبخند گرم

➤ عدم پرسیدن: سوال برای ارضای کنجکاوی، سوالات گیج کننده و ابهام
آمیز، سوق دادن به پیشنهادات و انتقادات

گوش دادن همدلانه- توجه به احساسات گوینده

➤ درک احساس دیگری (روش های کلامی و غیرکلامی) عدم همدلی: کادر درمانی در حال گوش دادن به صحبت های بیماری که در مورد بیماریش ابراز نگرانی می کند، حرفهای او را قطع کرده و می گوید: "شما صبر کنید درست می شود"

➤ همدلی: می توان در این موارد به طور کلامی همدلی کرد و گفت: "می توانم تصور کنم که چقدر برای شما نگران کننده است" و فرصت دهید که بقیه نگرانی های خود را ابراز کند و در پایان اضافه کنید . "ما هر کاری بتوانیم انجام می دهیم".

گوش دادن همدلانه- بیان عبارات تسلی بخش

➤ درست و به جا، صادقانه، عدم ساختگی، پذیرش طرف مقابل

➤ موافق بودن، پیشنهاد کمک، تحسین، قوت قلب دادن، مشغول کردن،
تصدیق و اقرار

گوش دادن همدلانه- بیان عبارات تسلی بخش

- **موافق بودن:** حق با توست، او آدم بی ملاحظه ای است.
- **پیشنهاد کمک:** اگر به کمک من نیاز داشتید من اینجا هستم.
- **تحسین:** فکر می کنم تو در هر حال کار فوق العاده انجام داده ای.
- **قوت قلب دادن:** بدترین قسمت ماجرا همان مراحل بود که پشت سر گذاشتی از اینجا به بعد آسان تر می شود.
- **مشغول کردن:** بگذار یک موضوع جالبی را توضیح دهم تا فکرت از آن مسئله آزاد شود.
- **تصدیق و اقرار:** می توانم بفهمم واقعا ضربه بزرگی بود. میدونم چقدر برات مهم بود. اگر کسی قدر آدم را ندونه اصلا جالب نیست

گوش دادن همدلانه- بیان عبارات تسلی بخش

➤ تحقیقات نشان داده اند در مواجهه با افرادی که عزیزان خود را از دست داده اند استفاده از کلمات تسلی بخش سنتی خیلی کمک کننده نمی باشد.
باید بیشتر قوی باشی. به خواست خدا اعتراض نکن. او دیگه راحت شده و درد ندارد.
درست می شود می توانم درکت کنم.

➤ گوش کنید و هیچ حرفی نزنید، حضور دیگران در کنارشان، در دسترس بودن، به این کار "خدمت حضور" می گویند

گوش دادن همدلانه- برانگیختن گوینده

➤ سردرگمی در مورد یک تصمیم از میان چند تصمیم و عدم کمک شما
برای تصمیم گیری توسط او

➤ رفتارهای غیر کلامی: تماس چشمی ،حالت چهره ، تن صدا و ژست
همراه با عبارات کوتاه

گوش دادن همدلانه- انعکاس به گوینده

- استنباط خود را کوتاه و خلاصه مطرح می‌کنیم
- نکات قطعی و ملموس را منعکس می‌کنیم
- پس از هر انعکاس چند لحظه به گوینده فرصت می‌دهیم تا پاسخ بدهد
- در ارائه استنباط خود باید بی طرف باشیم (نه تایید - نه رد)

گوش دادن همدلانه- انعکاس به گوینده

- طرف مقابل حرف های خود را دوباره می شنود
- در مورد آن فکر می کند
- جمع بندی افکار و احساسات دریافتی و انعکاس آن توسط شما
- طبقه بندی کردن مشکل توسط فرد
- شفاف شدن موضوع در ذهن فرد
- نشان دادن راه حل های جدید
- ایجاد آرامش

گوش دادن همدلانه- انعکاس به گوینده

استفاده از زبان بدن و کلمات زیر در گوش دادن انعکاسی

- سر تکان دادن
- خم شدن به جلو به طرف گوینده
- ایجاد تماس چشمی
- گفتن آهان، صحیح ، که این طور
- تکرار یک کلمه یا عبارت کلیدی



گوش دادن همدلانه- انعکاس به گوینده



- فکر می کنم که می گویی....
- به نظر می رسد که.....
- ظاهراً.....
- منظورتان این است که....
- اگر درست فهمیده باشم.....
- باید از این جهت ناراحت باشی که....
- اجازه بدهید مطالب را خلاصه کنم.

-
- اصول برقراری ارتباط
 - شیوه های ارتباط کلامی و غیر کلامی
 - انواع گوش دادن

سپاس از توجه شما
