

ارتباط موثر با بیماران مشکل

دکتر فاطمه رنجبر

استاد روانپزشکی دانشگاه علوم
پزشکی تبریز



اهداف یادگیری

2

بعد از این ارزیابی شما می توانید:

- انواع روش های ارتباطی را توضیح دهید.
- اصول تاثیرگذار بودن در محل کار را نام ببرید.
- انواع چارچوب در گفتگو را شرح دهید.
- نکات مهم در برقراری یک ارتباط تاثیرگذار را بحث کنید.
- نحوه برخورد با بیماران مشکل را توضیح دهید.

انواع روش های ارتباطی

3

➤ پرخاشگرانه یا تهاجمی

➤ انفعالی

➤ قاطعانه

خصوصیات افراد با روش ارتباطی پرخاشگرانه، انفعالی، قاطعانه

4

➤ نحوه رفتار و برخورد

➤ نحوه صحبت کردن

ارتباط غیر کلامی در افراد با روش ارتباطی قاطعانه

5

تماس چشمی

نحوه نشستن و ایستادن

نحوه حمایت از نقطه نظر

چهره

ارتباط کلامی در افراد با روش ارتباطی قاطعانه

6

➤ استفاده از لغت و عبارت مناسب

مثال: من فکر می‌کنم.... احساس من این است..... من دوست دارم.....
به اعتقاد من....

➤ عبارات نامناسب :

مثال: همه می‌دانند که.....
بیشتر مردم.....

ارتباط کلامی در افراد با روش ارتباطی قاطعانه

7

➤ استفاده از ضمیر من یا ما

➤ لحن کلام

➤ تاکید بر کلمات کلیدی

➤ دستور یا تقاضا

➤ نصیحت یا دستور یا پیشنهاد

ارتباط کلامی در افراد با روش ارتباطی قاطعانه

8

- خصوصیات انتقاد سازنده
- نحوه انتقال افکار، احساسات و نظرات
- نحوه پی بردن به افکار و احساسات دیگران
- واکنش در صورت اختلاف نظر با دیگران
- پس..... تسلط بر احساسات رفع موانع استحکام روابط
- **ذکر چند مثال**

مهارت نه گفتن در رفتار قاطعانه

9

➤ مهارت نه گفتن

➤ با مهربانی

➤ حق مردمحق ما

➤ در چه شرایطی؟

➤ نحوه نه گفتن

➤ **ذکر مثال**

مهارت نه گفتن در رفتار قاطعانه

10

➤ تکنیک صفحه شکسته (گرامافون خط خورده یا گیر کرده)

ذکر یک مثال

➤ استفاده از تکنیک صفحه شکسته گرامافون برای نه گفتن

رفتارهای مشارکت جویانه و ارتباط و تعامل در محیط کار

11

تاثیرگذار بودن در محل کار

اصل اول: استفاده از روش های آسان

اصل دوم: به اندازه پیش رفتن و جذب کردن دیگران

اصل سوم: دریافت درست علائم مربوط به وضعیت موجود

اصل چهارم: داشتن یک اجرای خوب

اصل اول: استفاده از روش های آسان

12

➤ داشتن هدف های ساده و دنبال کردن آنها

1- ورود فوق العاده خوب و عالی

2- لبخند زدن

3- درست دست دادن

اصل دوم: به اندازه پیش رفتن و جذب کردن دیگران

13

➤ ظاهر.....

➤ رفتار افراد تاثیرگذار.....

➤ قرار دادن میز در روبروی در

➤ نحوه برخورد وقتی کسی مراجعه می کند.....

➤ وقتی کسی با ما حرف می زند.....

➤ توانایی تغییر در موضوعات مورد بحث

اصل سوم: دریافت درست علائم مربوط به وضعیت موجود

14

سلسله مراتب در همه حرفه ها وجود دارد.

➤ سه نکته کلیدی در این سلسله مراتب:

- 1- وضعیت رسمی
- 2- رفتار بر پایه غریزه
- 3- وضعیت فرصت طلبانه



15

اصل چهارم: داشتن یک اجرای خوب

بازیگر

ورود عالی

16



- بدن
- قامت
- دست ها
- کیف
- نگاه و لبخند

نحوه دست دادن

17

➤ نحوه ایستادن و ارتباط چشمی

➤ توجه به طرف مقابل

➤ قرار گرفتن میز بین دو نفر

نحوه دست دادن

18

- دست ها کمی خم و نگه داشتن دست در حوالی کمر
- دست دادن در حالت احترام و تفاهم
- دست دادن در حالت تسلط بر طرف مقابل
- گرفتن بازو طرف مقابل
- دست دادن ماهی مرده
- دست دادن با نوک انگشتان

نحوه ایستادن

19

- پاها از هم باز باشد و دست به سینه-----
- پاها در حالت ایستاده ضربدري باشد(به صورت قیچی)-----
- پاها بازوانگشت ها به سمت یکدیگر یعنی قوزک پاها کمی به سمت داخل
- ایستادن با پاهای بسته و دستهایی که کاملاً صاف در دو طرف بدن ---
- ایستادن در حالی که دست ها در پشت به هم گره خورده و پاها کمی از هم باز است -----

استفاده از میز در محل کار برای برقراری تعامل

20

- وضعیت میز نسبت به در----
- وسایل روی میز - نحوه قرار گیری عکس با همکاران یا خانواده ----
- جهت قرار دادن تلفن بر روی میز----
- خودکار های شکسته و خشک ----
- غذا خوردن----
- در جلسات و ملاقات ----
- صندلی----

تعامل و قوانین مربوط به کنفرانس های کاری

21

➤ توجه به زبان بدن

➤ پاورپوینت ---

➤ آماده کردن خود قبل از حضور در کنفرانس----

➤ جیب ها --- جایگاه مناسب -----

➤ ایستاده سخنرانی کردن ----- فاصله گرفتن از تریبون

➤ خالی نگه داشتن دست ها

تعامل و قوانین مربوط به کنفرانس های کاری

22

- حالت مصمم و محکم با داشتن چهره ای همراه با مهربانی
- شروع سخنرانی ----- وقتی کلمه ای از خاطر می رود----
- دست ها در هنگام حرف زدن و حرکت کردن در طی سخنرانی
- عدم بکارگیری برخی حرکات بدنی
- وقتی سوالی پرسیده می شود ----
- پرهیز از نصفه کاره گذاشتن بحث و جمع بندی بحث

سنجیده و تاثیرگذار سخن گفتن در برقراری ارتباط

23

پاسخ به سوالات زیر قبل از سخن گفتن:

➤ چرا قصد دارم در این زمینه حرف بزنم؟ چه نتیجه ای به دنبال دارد؟
چگونه می خواهم صحبتتم را تمام کنم؟ چگونه می توانم به بهترین روش
ممکن منظور را منتقل کرده و بیشترین تاثیر را بگذارم؟

➤ برای گفتگو باید چارچوب مشخصی داشته باشیم.

➤ تعریف چارچوب و هدف از آن ----

انواع چارچوب در گفت و گو

24

➤ تاکید بر محدوده گفتگو

➤ تاکید بر سوابق

➤ تاکید بر مقصود

➤ تاکید بر موضوع

➤ تاکید بر حل مسئله

تکنیک پرچم زدن

25

عبارت های مناسب برای استفاده از تکنیک پرچم زدن:

- تا آنجایی که فهمیده ام.....
- جان کلام این که.....
- اجازه دهید پرسشی را با شما در میان بگذارم....
- ظاهراً مهمترین مسئله این است که.....
- مایلیم به مطلبی که شما چند لحظه پیش با آن اشاره کردید برگردم.....
- اجازه دهید دوباره به این مطلب اشاره کنم که.....

نکات مهم در برقراری یک ارتباط تاثیر گذار

26

- انتخاب کلمات تاثیر گذار
- انتخاب کلمات مثبت
- انتخاب دقیق، روشن، مودبانه، کوتاه، پرمحتوا و صحیح کلمات
- روشن سخن گفتن همراه با بی طرفی
- انتخاب جملات نیرومند
- استفاده از نام افراد

انتخاب کلمات تاثیر گذار

27

وقتی شما مسئول قسمتی هستید و مایلید به یکی از همکاران خود گوشزد کنید..... (ذکر یک مثال نادرست و نقد خطاهای ارتباطی)

خانم یا آقای..... تو با همکاران خود تند و زننده حرف میزنی و باید اصول کار را رعایت کنی. از همین حالا.

انتخاب کلمات تاثیر گذار

28

مثال درست و توجه به نکات مثبت :

➤ خانم یا آقای... من متوجه نحوه ارتباط شما با همکارانتان شدم و مایلیم چند کلمه ای در این زمینه با هم صحبت کنیم. آیا چند دقیقه وقت دارید؟

➤ من متوجه شدم وقتی خیلی تحت فشار هستید بلند و با عصبانیت در جلسات با همکارانتان حرف می‌زنید نگران این هستم که مبادا در ارتباط با همکاران خودتان دچار مشکل شوید و فکر می‌کنم وقتی خیلی ناراحت هستید جلسه را به زمان دیگری موکول کنید و برنامه کاریتان را سبک تر کنید.

نکات مهم در انتخاب کلمات تاثیرگذار

29

- با دقت پیام را در ذهنمان تنظیم کنیم
- از کلمات بی طرف و خنثی استفاده کنیم
- با استناد به حقایق موضوع را بررسی کنیم
- با احساس همدلی و نیت درک کردن گوش کنیم

انتخاب کلمات مثبت

30

➤ در برقراری یک ارتباط تاثیر گذار بهتر است از **کلمات مثبت به جای کلمات منفی** استفاده کنیم.

این کار تا دوشنبه عملی نیست..... نمی توانم این کار را تا دوشنبه انجام بدهم
همه چیز درست روبه راه است..... مسئله ای نباید وجود داشته باشد
اجازه دهید دوباره به این موضوع اشاره کنم..... تو این موضوع را درک نمی کنی
چطوره دوباره این موضوع را امتحان کنی..... قبلا به تو گفته بودم که....

نکات مهم در برقراری یک ارتباط تاثیر گذار

31

➤ انتخاب دقیق، روشن، مودبانه، کوتاه، پرمحتوا و صحیح کلمات

➤ روشن سخن گفتن همراه با بی طرفی

➤ انتخاب جملات نیرومند

تمام تلاشم را به کار می‌گیرم به جای ببینم چه کار می‌توانم بکنم

اگر مشکلی پیش نیاید به جای اگر هوا اجازه دهد

➤ استفاده از نام افراد

نحوه تعامل و درخواست از مدیر گروه

32

- گرفتن وقت و برنامه ریزی، وقت شناس و مشتاق
- محل و نوع نشستن در جلسه -----
- استفاده از جملات ساده و کوتاه و زمینه‌چینی کنید عدم اشاره به موضوع اصلی
- هدف اصلی ---- و پاسخ رضایت بخش و نفع گروه
- عدم بروز نشانه‌هایی از پرخاشگری و سرپیچی
- بیان احساسات به صورت کلامی

نحوه برخورد با تایید و تحسین

33

➤ وقتی فردی شما را تحسین می کنند با لبخند بگویید: متشکرم
➤ بی توجهی به تحسین و اظهار عباراتی نظیر " اوه این که چیزی نبود " دو پیامد دارد:

1- نپذیرفتن تحسین یعنی شما اشتباه می کنید

2- احتمال کاهش دریافت تحسین بیشتر

نحوه برخورد با فرد فیدبک دهنده

34

- گوش کردن
- حفظ آرامش و حالات و حرکات مناسب
- توضیح در صورت نیاز
- عدم استفاده از عبارات نامناسب و به جای آن استفاده از عبارات مناسب
- پرسش درباره فیدبک و یا خلاصه کردن
- در صورت نیاز تعیین وقت ملاقات با فرد فیدبک دهنده
- توضیح درباره آموخته ها و روش های خودداری از تکرار خطا
- تشکر

چگونگی تشخیص دروغ در محل کار

35

- نحوه تنفس، سرخ شدن، خشکی دهان و فرو بردن غیر عادی و اغراق آمیز آب دهان، صاف کردن گلو
- بی قراری بیش از حد و به خود پیچیدن یا خیلی آرام و بی حرکت نشستن
- خاراندن پشت سر ---- پوشاندن یا لمس کردن دهان یا بینی
- نگاه بیش از حد به چشم های طرف مقابل ----- چشم ها به سمت بالا و راست
- وقفه طولانی قبل از دروغ گفتن و حتی لکنت زبان
- بیش از اندازه با تاکید حرف زدن، تکان دادن بیش از حد دستها و پرحرفی
- نشان دادن کف دست به شکل اغراق آمیز

نحوه فهمیدن گوش دادن طرف مقابل به حرف ها

36

➤ افزایش تماس چشمی

➤ نیم تنه کاملا رو به روی هم

➤ بالا بردن ابروها

➤ لبخند ملایم

➤ به جلو خم شدن

➤ با سر تایید کردن

قرار گرفتن در موضع قدرت طرف مقابل

37

- بزرگتر و بلندتر جلوه قرار دادن خود
- فاصله پاها، از بالا به دیگران نگاه کردن و بالا نگه داشتن سر
- بیش از حد نزدیک شدن به مخاطب ، افزایش تماس چشمی
- خیلی محکم دست دادن
- چسباندن نوک انگشتان به شکل مناره، سینه جلو آمده، قرار دادن دستان در پشت سر در حالت نشسته
- حرکات خیلی کم در جمع ، رفتارهای قدرتمندانه مانند تنها نشستن
- حرکات نافذ و هدایت کننده

نحوه برخورد در موقعیت های دشوار

38

➤ نحوه برخورد با مشکل در محل کار:

مدارا

کاهش ارتباط

قطع ارتباط

شیوه برخورد با افراد انتقادگر

39

➤ تکنیک بازجویی منفی

➤ روش های کوتاه کردن بحث: تکنیک تاکید منفی، تکنیک غامض کردن،
تکنیک گفتن رک و صریح نظر خود

➤ صدا و لحن کلام

➤ تنوع رفتاری، بی تفاوت نبودن

➤ پرهیز از من من کردن و در لفافه سخن گفتن

➤ استفاده از ضمیر من، نگاه کردن به چشمان فرد زورگو

➤ گفتن حرف ---- نام ---- استنباط

➤ عدم روبرو شدن به طور علنی

➤ گفتن کار به آنان

➤ ذکر نام --- اشاره به رفتار ناپسند --- رفتار جایگزین

آقای... یا خانم... حرفم را قطع نکنید بگذارید صحبتتم را تمام کنم.

آقای... یا خانم... ظاهراً قضیه را جدی نمی گیرید. درباره موضوع مهمی صحبت می کنم. انتظار دارم به حرفهایم گوش بدهید.

آقای... یا خانم... شما دارید سر من داد می کشید. بعداً درباره این موضوع صحبت می کنیم.

آقای... یا خانم... سر من داد می کشید. اگر با آرامش صحبت کنید به حرف هایتان گوش می دهم.

نحوه برخورد با افراد دور و شایعه پراکن

42

➤ خواستن توضیح ترجیحا خصوصی

➤ شنیده ام که این حرف ها را ... زده ای. آیا صحت دارد؟

➤ بعد.... اشکالی ندارد موضوع را بررسی می کنم.

نحوه برخورد با افراد غیر قابل اعتماد

43

➤ گوشزد کردن انجام تعهدات

➤ مورد تاکید قرار دادن تاثیرات نامطلوب

➤ اگر در جلسه ای تاخیر داشتید و یکی از افراد به ساعتش نگاه کرده و

گفت بعد از ظهر بخیر (یعنی شما تاخیر دارید) ---- واکنش

➤ اگر همیشه تاخیر ----

نحوه برخورد با افراد شاکی و نالان

44

- تشکر ---- رسیدگی به نقطه نظرات
- شروع جملات با ضمیر "من" ---- مطرح کردن مستقیم تقاضاهای مثبت
- من به حرف های شما گوش کردم. درباره نقاط ضعف این طرح صحبت کردید. اکنون درباره نقاط مثبت آن توضیح دهید
- ندید گرفتن ---- دور شدن

نحوه برخورد با افراد دو دل

45

- سوالات باز پاسخ ---- روشهای تداومی ---- زمینه های خنثی
- در صورت عدم اطلاعات کافی ---- ماکول کردن به جلسه بعدی
- سوالات باز پاسخ: شما چه علائمی داشتید؟ می توانید بیشتر توضیح بدهید؟ فکر می کنید چه وضعیتی داشتید؟
- من می خواهم بهتون کمک کنم. اما راه حل این است که دقیقا بدانم چه اتفاقی افتاده است.
- روش تداومی: مثل ادامه بده... هوم..... واقعا؟..... وای..... اوه..... (زبان بدن)

نحوه برخورد با افراد دو دل

46

- در مصاحبه رو به تخریب ---- سوالات خنثی پرسیده شود
- چقدر از رشته خودتان و دانشکده راضی هستید؟ چه کلاس هایی در طول هفته گذشته در دانشکده داشتید؟ و.....
- و بعد از آن به سمت مسیر اصلی رفت.
- اگر باز اطلاعات کافی به دست نیامد ---- موکول کردن به جلسه بعدی
- چطور است امروز صحبت را تمام کنیم و بقیه را بگذاریم برای جلسه بعد یا فردا؟ این به شما فرصت می دهد کمی بیشتر در مورد مسائلی که قرار است در مورد آن صحبت کنیم فکر کنید و بعد ما کار خودمان را ادامه می دهیم.

نحوه برخورد با افراد پرحرف

47

➤ سوالات بسته پاسخ و چند گزینه ای

➤ قطع کردن همدلانه کلام بیمار

قطع همدلانه: حدس می زنم تحمل این شرایط برای شما خیلی سخت بوده و

قطع تعویقی: این مسئله مهم است ولی بگذارید

قطع آموزشی: متاسفم ما فقط ۲۰ دقیقه وقت داریم. و لازم است سوالات لازم را از شما

پیرسم. اگر شما مستقیماً به سوالات پاسخ بدهید و به حاشیه نروید کارها آسان تر خواهد

بود.....

نحوه ارتباط با بیمار گریان

48

➤ مثل یک دوست یا عضو خانواده یا بیمار

➤ دست زدن و لمس کردن----

➤ درک معنی اشک

➤ گریه جزئی از فرایند التیام است

➤ تعارف دستمال ...

الان که گریه میکنی به چی داری فکر می کنی؟

هر چه می خواهید گریه کنید . خوبه که اینجا احساس راحتی برای گریه کردن دارید.

نحوه برخورد با بیمار اغواگر

49

- رابطه با بیمار -----
- رفتار اغواگرانه ---- پنهانی یا آشکارا
- اغواگرانه پنهانی: رابطه رسمی ---- استفاده از عنوان و نام خانوادگی --- تمرکز بر روی علائم ارائه شده
- هدف درک بهتر مشکلاتی است که شما را آزار می دهد و قرار است روی این موضوع صحبت کنیم.
- اغواگرانه آشکار: پاسخ مستقیم و بدون ابهام --- نامتناسب و غیر ممکن بودن

خلاصه

50

- انواع روش های ارتباطی
- اصول تاثیرگذار بودن در محل کار
- انواع چارچوب در گفتگو
- نکات مهم در برقراری یک ارتباط تاثیرگذار
- نحوه برخورد با بیماران مشکل

روزگارتان خوش و دلتان پر از مهربانی
