

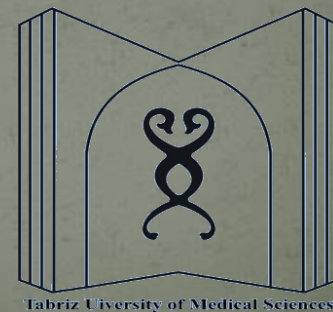
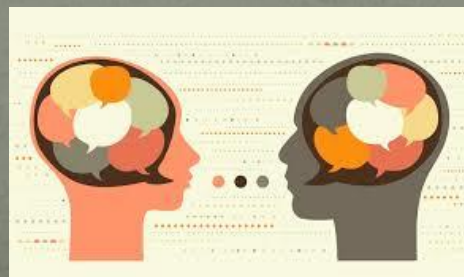
برقراری ارتباط موثر بین فردی در محل کار

دکتر سعیده غفاری فر

پزشک، کارشناس ارشد آموزش پزشکی

دکترای تخصصی آموزش سلامت

دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تبریز



اهداف یادگیری:

- انتظار می رود بعد از این ارائه کوتاه بتوانید توضیح مختصری در خصوص موارد زیر ارائه دهید:
- اهمیت برقراری ارتباط موثر بین فردی
- بایدهای برقراری ارتباط موثر بین فردی برای آموزشگران و ارائه کنندگان خدمات سلامت
- نظریه ها و سبک های مدیریت متفاوت در مورد تعارض
- نحوه برخورد با افراد غیر قابل اعتماد، عصبانی ، شاکی ، پرحرف ، انتقادگر



نقل قولی قابل تامل

« امپراتور آلمان، فردریک دوم، دستور می دهد از ۵۰ نوزاد تازه بدنیا آمده مراقبت کنند. مراقبین مجاز بودند به نوزادان شیر بدهند و به نظافت اشان برسند. مراقبین اجازه بغل کردن نوزادان را نداشتند. بعد از مدت کوتاهی همه نوزادان فوت کردند.»



دلایل برقراری ارتباط موثر بین فردی

مهمترین عامل موفقیت شغلی در هر شغلی

رفتار غیر کلامی
۲/۳ ارتباط

قانون مهم
۷/۳۸/۵۵

فراتر از انتقال صرف محتوا

حتی موقع خواب

ماهیت پیچیده

نوشتن نامه به خودمون

بدون هرگونه برنامه
ریزی قبلی

آگاهانه یا ناآگاهانه

تاثیر قابل توجه بر پیامدهای سلامتی: کاهش فشارخون،
کاهش مدت بستری، بهبود افسردگی ، ...

پیامدهای برقراری ارتباطات بین فردی غیرموثر

- دلیل بیش از ۷۰ درصد موارد شکایت های قانونی مردم از ارائه کنندگان خدمات سلامت
- افزایش سالانه (۱۰-۱۵٪) میزان شکایات علیرغم آموزش ها



پیامدهای برقراری ارتباطات بین فردی غیرموثر

- پیچیده نشدن حدود ۵۰ درصدی نسخه های تجویز شده
- عدم تبعیت و پیروی از دستورات:



i. در ۲۰-۳۰ درصد مشکلات حاد

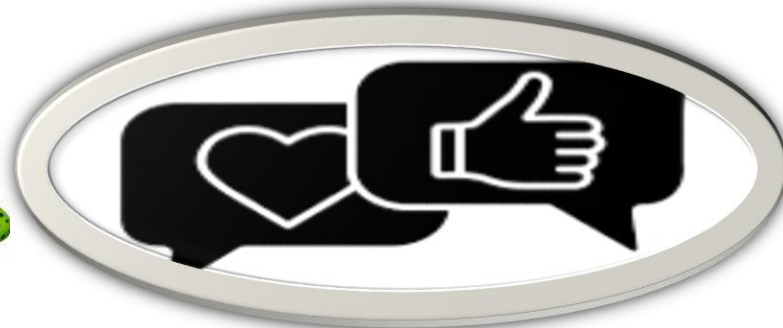
ii. در ۳۰-۴۰ درصد اقدامات پیشگیرانه

iii. در ۵۰ درصد مشکلات مزمن

iv. در بیش از ۷۲ درصد توصیه های تغذیه ای

- هزینه های سرسام آور ناشی از عدم تبعیت مردم از دستورات و توصیه های بهداشتی و درمانی (۱۰۰ میلیارد دلار در سال در آمریکا طبق گزارش سال ۱۹۹۳)

اجزای برقراری ارتباط



مدل سنتی مشاوره

جمع آوری اطلاعات

معاینه
فیزیکی

ارائه اطلاعات

برنامه ریزی

ایجاد ساختار
و سازماندهی
جلسه مشاوره
(رویکرد
زیست
شناختی)

مدل مبتنی بر دیدگاه ارتباط گر و ارتباط گیر

شروع جلسه

جمع آوری اطلاعات

توجه به دیدگاه مراجعه کننده

معاینه
فیزیکی

ارائه اطلاعات

برنامه ریزی و تصمیم گیری مشارکتی

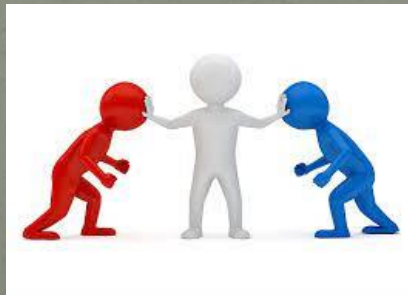
ختم جلسه

برقراری رابطه
تعاملی (رویکرد
مبتنی بر توجه
به دیدگاه ارتباط
گیر)

ایجاد ساختار و
سازماندهی
جلسه مشاوره)
رویکرد زیست
(شناختی)

معنای تعارض

- جزء لاینفک زندگی انسان
- امری کاملاً طبیعی
- باهمدیگر اختلاف داشتن و مخالفت کردن
- معترض و مزاحم یکدیگر شدن
- تفاوت نیازها، خواسته ها ، اهداف، عقاید یا ارزش های دو
یا چند نفر



صور مختلف بروز و عوارض تعارض

• صور بروز:

• رقابت ، مجادله ، مخالفت ، مشاجره ، منازعه و کشمکش

• عوارض :

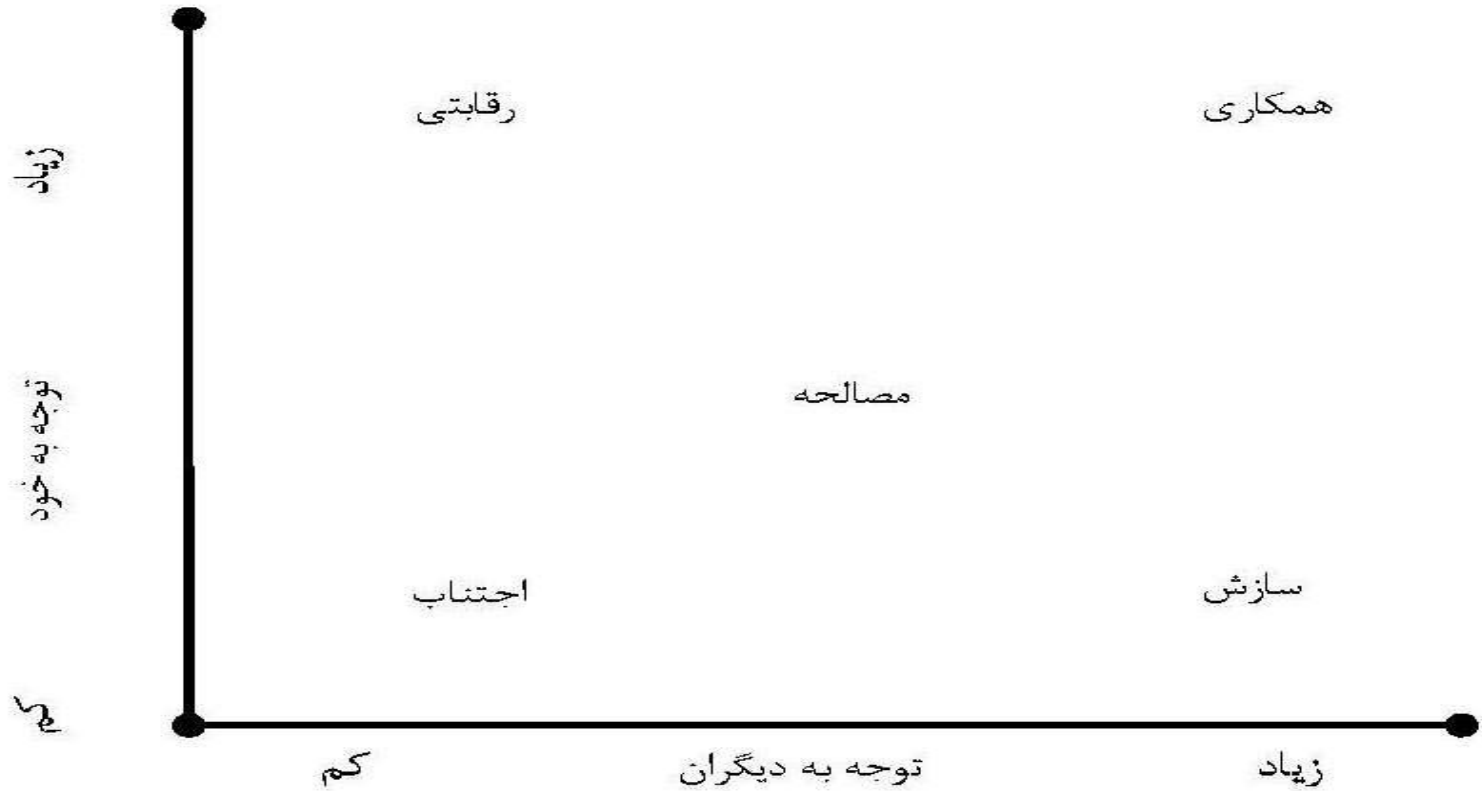
• احساساتی مانند خشم ، درماندگی ، دلسردی

• تشویش ، اضطراب و ترس

• تداخل، ممانعت ، صدمه و آسیب



سبک های مدیریت تعارض



نحوه برخورد با افراد غیر قابل اعتماد

- کسب آگاهی لازم در مورد امکان و میزان سپردن کار به آنها
- عدم سپردن کارهای مهم به افراد غیر قابل اعتماد
- گوشزد کردن انجام تعهدات
- تاکید بر تاثیرات نامطلوب شانه خالی کردن از انجام وظایف
- پیشگیری از قرار گرفتن در لیست افراد غیر قابل اعتماد
- معذرت خواهی و ...



نحوه برخورد با افراد عصبانی



- توجه به نیاز افراد برای شنیده شدن
- دعوت به آرامش؟
- پرسش درباره دلیل عصبانیت
- به سطح آوردن آگاهی آن افراد
- همدلی و کاهش مقاومت و ایجاد تعادل
- عدم توجیه و تایید حقایق و توجه به احساسات جریحه دار شده

نحوه برخورد با افراد شاکی

- تشکر
- شروع صحبت با ضمیر من
- فراهم نمودن محیط حامی برای فیدبک سازنده از طرف فرد شاکی
- نادیده گرفتن آنها در برخی موارد و دور شدن از آنها



نحوه برخورد با افراد پرحرف

- سوالات بسته پاسخ و چندگزینه ای
- عادت به قطع کلام مودبانه
- قطع همدلانه
- قطع تعویقی
- قطع آموزشی



نحوه برخورد با افراد انتقادگر

- لزوم بدست آوردن اطلاعات بیشتر
- تکنیک بازجویی منفی
- نظرتون در مورد راههای کامل تر شدن کار چیه ؟
- تلاش برای درک کامل نکته نظرات فرد انتقاد کننده
- ارزیابی قصد و غرض فرد از انتقاد
- واکنش به اطلاعات سودمند فرد




خلاصه



- اهمیت برقراری ارتباط موثر بین فردی
- بایدهای برقراری ارتباط موثر بین فردی برای آموزشگران و ارائه کنندگان خدمات سلامت
- نظریه ها و سبک های مدیریت متفاوت در مورد تعارض
- نحوه برخورد با افراد غیر قابل اعتماد، عصبانی ، شاکی ، پر حرف ، انتقادگر

منابع

- غفاری فرس ، غفرانی پور ف ، احمدی ف، خوش باطن م . مبانی برقراری ارتباط بیمار و پزشک. ۱۳۹۵. تبریز، پژوهش‌های پزشکی. چاپ اول
- کوهستانی، حسین‌علی، شمسی‌پور، سیدمحمد. رابطه سبک‌های مدیریت تعارض و اثربخشی مدارس. دانش و توسعه. ۱۹۹۸. Mar 22;8(1):5-24.
- Cole K, Complete idiot's guide to clear communication,2001. Chapters 10-12 & 18.
- Amsel TT. An urban legend called: "The 7/38/55 Rule". European Polygraph. 2019;13(2 (48)):95-9.
- Bailey, Britton. "The importance of nonverbal communication in business and how professors at the University of North Georgia train students on the subject." (2018).
- Lapakko D. Three cheers for language: A closer examination of a widely cited study of nonverbal communication. Communication Education. 1997 Jan 1;46(1):63-7.



از بذل توجه شما سپاسگزارم.
سوال؟ پیشنهاد؟