



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی هرمزگان
مرکز آموزش درمانی کودکان بندرعباس



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
مرکز مدیریت بیماری‌ها
اداره سلامت روان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی استان هرمزگان

بیمارستان کودکان

ارتباط موثر

کد پمفلت ارتباط موثر (۱۴۰۲) ۶۳	
تهیه کننده	طیبه کرمی مسئول واحد روانشناسی
تایید کننده	واحد آموزش سلامت
سال تهیه	تابستان ۱۴۰۲

منبع: خلاصه روانپزشکی کاپلان و سادوک (2022)



ارتباط چیست؟

ارتباط عبارتند از فرایندی که ما انسان ها از طریق آن اطلاعات، معلومات، تجربیات، عقاید، احساسات، انگیزه ها و آرزوهایمان را به یکدیگر منتقل می کنیم.

در یک ارتباط همیشه یک فرستنده و یک گیرنده باید وجود داشته باشد و آنچه منتقل می شود خود پیام است.

چرا انسان ناچار به برقراری رابطه با دیگران است؟ انسان موجودی اجتماعی است و بر اساس نیاز ناچار به ارتباط با دیگران است.

این نیازها شامل:

نیاز به عزت نفس، نیاز به تعلق خاطر داشتن (به حساب آورده شدن، نیاز به ایمنی و حفاظت در برابر محیط (سرپناه داشتن، نیاز به ادامه بقاء (هوا و غذا و...) است.

چگونگی ارتباطات به عوامل زیر بستگی دارد:

در مورد خودمان چگونه فکر می کنیم و چه توانایی هایی در خودمان سراغ داریم.

در مورد طرف مقابل (گیرنده پیام) چگونه فکر می کنیم، طرف مقابل چه دید و نظری درباره ما دارد.

چگونه شخص مقابل به خود می نگرد؟

علل ارتباط با دیگران چیست؟

حل مسائل و مشکلات خود با دیگران، رفع تعارضات و تضادها رد و بدل کردن اطلاعات و درک بهتر دیگران، رفع نیازهای اجتماعی نیاز به گروه داشتن، نیاز به دوست داشتن و دوست داشته شدن.

برای یک ارتباط موفق چه مهارت هایی مورد نیاز است؟

هنر بیان موثر و ایده ها، هنر شناختن دیگران، هنر ایجاد صمیمیت

هنر بیان موثر ایده ها: انواع ارتباطات کلامی و غیرکلامی را بشناسیم.

مهارت های کلامی مانند شفاف بودن سخنان، ساده بودن کلمات، کوتاهی و موجز بودن گفته ها، رعیت سیر منطقی بحث که با تمرین قابل کسب هستند. در مهارت های کلامی یکی از راه های موفق ارتباطی داشتن مهارت گوش دادن است.

چه کنیم که شنونده موافقی باشیم:

* آماده سازی محیطی که مانع از پرت شدن حواسمان نشود.

* از لحاظ ذهنی فقط بر روی طرف مقابل تمرکز کنیم.

* پیام های طرف مقابل را دسته بندی کنیم.

* بدانیم گوش دادن کار پرهزمتی است و احتیاج به انرژی و تعهد دارد.

* تا جایی که امکان دارد صحبت طرف مقابل را قطع نکنیم و با رجوع به گفته های قبلی و تکرار کلمات کلیدی وی به او بفهمانیم که شنونده فعالی بوده ایم و با گفتن کلمات بله می فهمم او را تشویق به سخن گفتن کنیم.



* با مخالفت، سرزنش، انتقاد یا تغییر گفته های وی جریان سن گفتن نکنیم

انواع ارتباطات غیر کلامی: انسان با حرکات بدن خود اطلاعات زیادی را در مورد نگرش خویش مخابره می کند که آیا تمایلی به برقراری ارتباط دارد یا خیر.

نوع لباس پوشیدن و ظاهر فرد در ایجاد ارتباط موثر است. حالات صورت و چهره که غم و شادی و خشم و تعجب را نشان می دهد. نوع نگاه یا ارتباطات چشمی نشانگر هیجانات دوستانه یا خصمانه است. تماس های بدنی، در آغوش کشیدن یا دست دادن و نوع نشستن روی صندلی نشانه های موثری از ارتباطات غیرکلامی می باشند.

هنر شناختن دیگران

برای ایجاد ارتباط با دیگران و شناختن افراد باید زمینه ای را برای سخن گفتن با آنها فراهم کنیم تا خود را بشناسانیم و در مقابل آنها نیز بشناسیم که پرسش یا سوال کردن یکی از ابزارهای بسیار خوب شناخت است. البته باید در انتخاب سوال ظرافت هایی را نیز بکار برد.

هنر ایجاد صمیمیت

ارتباط میان دو فرد تنها از طریق کلمات برقرار نمی شود. هر یک از عواملی که بر احساسات فرد مقابل تاثیر می گذارد در ارتباط میان دو فرد نیز موثر هستند.

”فرد زمانی آمادگی برقراری ارتباط با دیگری را به دست می آورد که بتواند احساسات خود را آزادانه ابراز کند و احساسات او مورد پذیرش قرار گیرد.“

نباید از فرد بخواهیم بر احساسات خود سرپوش بگذارد. نباید توجه فرد را از خود او به فرد دیگری منحرف کنیم. احساسات فرد را کوچک بشماریم. قبل از شنیدن احساسات و افکار فرد به طور نابهنگام وی را نصیحت نکنیم. نباید در برابر افراد واکنش مانند یک پدر داشته باشیم؛

به طور کلی نزدیکی فاصله ایستادن در برابر مخاطب و نحوه گذاشتن میز و صندلی در محیط کار همگی از عوامل مهم ایجاد ارتباط صمیمانه می باشند.

موانع ارتباطی: ارزیابی کردن طرف مقابل، برچسب زدن، فرمان دادن، تهدید کردن، تحمیل اندرزهای حکیمانه، در لفافه سخن گفتن، انحراف از اصل موضوع، خودداری از ابراز اطلاعات

دلایل شکست در برقراری ارتباط: باورها و توهم های ذهنی غلط در مورد پیام وجود داشته باشد. به فرهنگ، زبان و ارزش ها، آداب و رسوم مخاطب توجه نگردد.

مخاطب اعتماد و علاقه ای به پیام نداشته باشند و برای وی جذاب نباشد.

در شرایط امنیتی و فیزیکی نامناسب قرار داشته باشد. فرستنده پیام از مهارت های کلامی و غیرکلامی به خوبی استفاده نکرده باشد.

راه های ارتباطی مناسب

از لغات بی طرفانه استفاده کنید. کلمات را دقیق و روان بیان کنید. واضح و شمرده سخن بگویید. عقاید خود را در قالب حقایق مطرح نکنید. به جای دستور دادن تقاضا کنید. دقیق و مشخص صحبت کنید و حقایق را با لحن و کلامی غیرمغرضانه شرح دهید. واقع بین باشید، احترام بگذارید. اگر اطلاعات مفیدی دارید بادیگران در میان بگذارید اطمینان داشته باشید که اطلاعات جالبی خواهید شنید.

اگر از کسی آزرده خاطر هستیم یا اطلاعات وی با ما مغایرت دارد با جملات مثبت به طور غیرمستقیم نظرات او را اصلاح کنیم و از لحن تند بپرهیزیم.



نکات مثبت فرد را تحسین کنیم. دانسته های او را تایید و وی را تشویق نمائیم. به او اعتماد به نفس داده و در لابه لای باورها و اطلاعات قبلی وی اطلاعات جدید را بگنجانیم.

