



# مهارت برقراری ارتباط

واحد آموزش بیمارستان شریعتی

# مهارت برقراری ارتباط



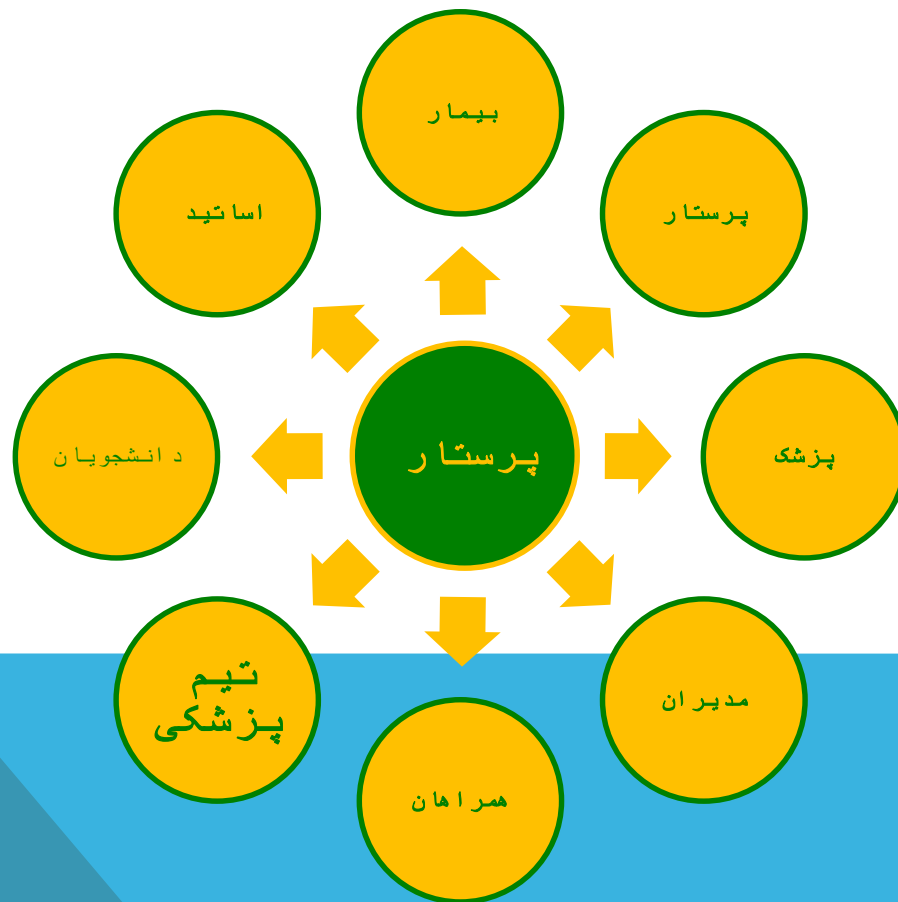
در بین گروههای بهداشتی تنها گروهی که ارتباط مستقیم و طولانی با مددجو دارد گروه پرستاری می باشد.



# در علم پرستاری بر برقراری ارتباط بین پرستار و بیمار تاکید بسیار شده و آن را هسته اساسی مراقبت میدانند.



# پرستار با افراد زیادی ارتباط دارد .



# تعریف ارتباط :

• فرایند انتقال پیام ها و تفسیر آن

• تبادل اطلاعات بین دو نفر یا بیشتر

• ارتباط مانند خیابان دوطرفه است . ارتباط موفق دو عنصر دارد :

دادن پیام ، گرفتن صحیح پیام

همیشه چک کنید که آیا آنچه دیگران گفته اند درک کرده اید و یا آنچه

شما می گوئید دیگران درک کرده اند ؟

# زمانی در روابطمان موفقیم که:

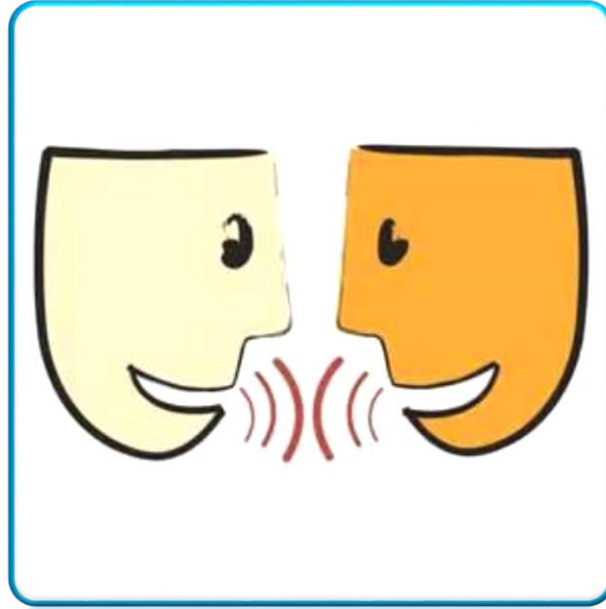
کمیت روابطمان را افزایش دهیم  
کیفیت روابطمان را ارتقاء بخشیم.

# تعریف مهارت ارتباطی

توانایی برقراری ارتباط به طور مؤثر و کارآمد با دیگران مؤثر بودن یعنی پیام با احتمال بیشتری به مخاطب انتقال یافته و بنحوی در وی تأثیر گذاشته و عکس العمل او را در پی داشته باشد .

اصولاً چیزی به عنوان عدم ارتباط وجود ندارد ، زیرا انسان نمی تواند فاقد هرگونه رفتار باشد .

# ارتباطات موثر



برنامه ریزی و  
اولویت بندی بهتر کارها

انجام به موقع مراقبت ها

ارتباط موثر

بهبود کیفیت مراقبت

رضایت پرستاران  
پزشکان و بیماران

# ارتباطات ناموثر





افزایش بروز خطا ها



کاهش کیفیت مراقبت



تاخیر در درخواست آزمایش ها



طولانی شدن روند درمان



افزایش عوارض در بیماران

ارتباط غیر موثر

# اهمیت ارتباط:

- ❖ ۷۵٪ از اوقات زندگی ما صرف ارتباط می شود و در عصر ارتباطات برنده آن کسی است که بتواند خوب ارتباط برقرار کند .
- ❖ مهارت ارتباطی خوب به ما کمک می کند روابط سالم و رضایت بخشی را با دیگران داشته باشیم .
- ❖ از طرف دیگر مهارت های ارتباطی ضعیف می تواند به گونه ای باشد که به سوء تفاهم ها و احساسات منفی منجر شود.
- ❖ مهارت برقراری ارتباط یکی از پیش بینی کننده های سلامت است.

# پیامدهای فقدان مهارتهای ارتباطی

- ایجاد سوء تفاهم
- نارضایتی از روابط با دیگران
- احساس تنهایی
- کاهش اعتماد به نفس و احساس درماندگی
- آسیب پذیری و کاهش توانایی در مقابله با مشکلات
- انزوا و طرد
- استرس و فشار روانی
- احساس خشم و تعارض
- ناکامی در ارضای نیازها

هدف برقراری ارتباط انتقال پیام است در قالب :

❖ انتقال احساسات

❖ بیان نیازها و خواسته ها

❖ انتقال اطلاعات

# اجزاء ارتباط

- پیام
- فرستنده
- گیرنده
- وسیله ارسال پیام
- بازخورد
- شرایط و محیط ارسال پیام
- (موانع و محدودیتها- قواعد و هنجارها و عرف- دانش مشترک- رخدادهای پیشین-انتظارات)

اگر پیامی ارسال گردد ولی آن پیام دریافت نگردد یا اینکه کامل دریافت نگردد، اصطلاحاً سوء تفاهم بوجود می آید.

مهارت داشتن در ارتباط مانع سوء تفاهم می گردد.

نسبت کامل بودن  
ارتباط =

معنای پیام در زن هنر  
گیرنده  
پیام  
فارستند  
معنای فن هنر =

# تسهیل کننده های ارتباط

- پذیرش و اعتماد
- ابراز علاقمندی و توجه نشان دادن
- ابراز احساسات
- مثبت نگری ، مثبت گویی، مثبت اندیشی
- تلاش برای درک نیازهای فرد مقابل
- توضیح خواستن برای روشن شدن موضوع
- خلاصه گویی
- رفتارهای غیرکلامی مناسب

## عوامل بازدارنده ارتباط

- پیش داوریها و نظرات قالبی
- لقب دادن و برجسب زدن
- تعمیم دادن
- تهدید کردن
- تمسخر و تحقیر کردن
- سخنرانی کردن
- نصیحت کردن
- گفتگوی دستوری و آمرانه

# کلیدهای برقراری ارتباط

دوستانه رفتار کنید.

صادق باشید.

نیت تان سازنده باشد.

# انواع مهارت‌های ارتباطی شامل :

✓ مهارت‌های انتقال پیام

✓ کلامی verbal

✓ غیرکلامی nonverbal

---

مهارت‌های دریافت پیام

✓ گوش دادن

✓ مشاهده کردن

✓ پاسخ دادن

## انواع ارتباط

### کلامی

مربوط به کلمات بیان شده و دیگر اصواتی هستند که اطلاعات و معنی را می‌رسانند. تبادل اطلاعات با استفاده از کلمات نوشتاری و گفتاری است.

### غیر کلامی

مربوط به حرکات سر و بدن هستند که قسمتی از اطلاعات را تشکیل می‌دهند.

# اجزاء ارتباط کلامی ( گفتاری ) :

۲) عناصر فرازبانی PARALINGUISTIC

۱) محتوی کلام (موضوع گفتگو)

## ۱) محتوی کلام (موضوع گفتگو)

شامل آنچه بر زبان می آوریم، جذاب بودن، تازگی، هیجان انگیز بودن، مثبت یا منفی بودن - توجه به زمینه های فرهنگی

موضوع گفتگو در نحوه ارتباط ما موثر است .

## سبکهای گفتار

امری : در را ببند.

مودبانه : لطفاً در را ببندید.

درخواستی - سئوالی : میشه در را ببندی؟

سئوالی : می خوامی در باز باشه؟

غیر مستقیم : نمی دانم کی در را باز گذاشته -

اینجا سرده

## ❖ (۲) عناصر فرا زبانی para linguistic

- **تن صدا** (شدت بلندی و کوتاهی)
- **ریتم** (عدم یکنواختی - داشتن زیر و بم)
- **آهنگ صدا** (داشتن احساس و هیجان - دلنشین و آرام بخش بودن)
- **لحن کلام** (دوستانه - ملایم - صمیمانه - ، تهدید آمیز - خشن )
- **ترتیب بیان مطالب** (زمان بندی - نظم - رعایت نوبت - سرعت گفتار - مکث - کشیدن - جمع بندی )
- **حالت بیان مطالب**
- ( لهجه - تکیه کلام - تناسب با درک و دریافت شنونده - ملاحظات موقعیتی )
- **صدا** (شدت بلندی و کوتاهی)

# فرآیند بیان کلامی

شروع

ادامه

خاتمه

**چگونگی شروع ارتباط ادامه روند آنرا تعیین  
می کند.**

**اولین تأثیر ماندنی ترین تأثیر است.**

## مراحل ارتباط کلامی

### ❖ مرحله آغازین :

- ✓ آراسته و خوشرو باشید و تبسم کنید .
- ✓ با یک سؤال ساده شروع کنید .
- ✓ در مورد خودتان بگویید ( خودافشایی )
- ✓ به طرف مقابل توجه نشان دهید .
- ✓ از تعریف و تمجید و تأیید استفاده کنید .

# مراحل ارتباط کلامی

❖ ادامه گفتگو

- ✓ خوب گوش کنید .
- ✓ به صحبت علاقه نشان دهید .
- ✓ بازخورد دهید .
- ✓ علایق خودتان را بیان کنید .
- ✓ خلاصه کنید .
- ✓ به موقع موضوع صحبت را عوض کنید

# مراحل ارتباط کلامی

## ❖ پایان گفتگو

- ✓ پایان دادن به گفتگو با یک احساس خوشایند دو طرفه
- ✓ از مصاحبت با شما خوشحال شدم و ...
- ✓ از اینکه به صحبت‌هایم توجه کردید ممنونم ...
- ✓ از آشنایی تان خوشحال شدم .
- ✓ توجه به رفتارهای غیر کلامی ناشی از خستگی و بی میلی
- ✓ جمع بندی کردن

## موانع گفتاری در گوینده :

- ✓ **لحن و آهنگ نامناسب**
- ✓ **عدم زمان بندی مناسب در ارائه پیام ( خیلی زود – خیلی دیر )**
- ✓ **نامتناسب بودن گفتار با موقعیت ( ادب و نزاکت )**
- ✓ **عدم توانایی در استفاده از بازخورد و پاسخ به آن**
- ✓ **فارسا بودن و روشن نبودن پیام**
- ✓ **عدم ابراز احساسی در گفتار**

## موانع گفتاری در شنونده

- عدم تماس چشمی
- گوش نکردن
- تمسخر - تحقیر - انتقاد
- نتیجه گیری عجولانه
- داشتن تعصبات و عقاید قالبی و پیشداوری
- عدم پذیرش گوینده
- باز خورد ندادن
- اگر شما خوب شنیده نشوید . آنچه را که می خواستید بگویید ، نگفته اید .

# موانع محیطی

شلوغی - سر و صدا - رفت و آمد

موانع فیزیکی

وضعیت بدن

## تفاوت در گفتگو

زنان و مردان به هنگام گفتگو از قواعد زبانی خاص خودشان پیروی می کنند و گاه همین موجب سوء تفاهم میشود.

زنان سؤالات بیشتری از هم می کنند و کمتر می گذارند بین شان سکوت حاکم شود.

**مردان** به هنگام صحبت اگر حرفشان توسط طرف مقابل قطع گردد سعی می کنند صدایشان را بلند تر کرده یا با سکوت ناراحتی خود را اعلام می کنند.

## انتقال پیام

۳۵٪ کلامی و ۶۵٪ غیر کلامی است

## همچنین تأثیر پیام

۷٪ کلامی ۳۸٪ به تن صدا و لحن آن  
و ۵۵٪ غیر کلامی است.

همواره آنچه می خواهید بگویید با رفتار غیر  
کلامی مناسب هماهنگ سازید.

پیام های کلامی و غیر کلامی ناهمخوان  
می تواند باعث سوء تفاهم گردد.

# انواع ارتباط غیر کلامی :

- تبسم
- حالت نگاه
- تن و آهنگ صدا
- وضعیت بدن ( ایستادن - نشستن - حرکت )
- ژست های بدنی
- حرکات سر و چهره ( ابرو - دهان و .. )
- تماس
- فاصله فیزیکی
- ظاهر ( لباس و آرایش )

## مولفه های ارتباط غیر کلامی

**تماس جسمی :** اولین شکل ارتباط در مراحل رشد تماس جسمی مادر و نوزاد است . همانگونه که در سنین پیری نیز یکی از اشکال ارتباط است .

**مجاورت :** فاصله میان فردی ، زاویه نشستن و جهت گیری

**ویژگی های ظاهری :** ویژگی های ظاهری و جذابیت فرد

# زبان بدن

- ✓ زبان بدن دروغ نمی گوید .
- ✓ با افزایش تحصیلات استفاده از ارتباط کلامی بیشتر از غیر کلامی می گردد .
- ✓ وضعیت فیزیکی ما به شناخت دیگران از ما کمک می کند .
- ✓ ما باید یاد بگیریم به **زبان بدن** خود کنترل پیدا کنیم .

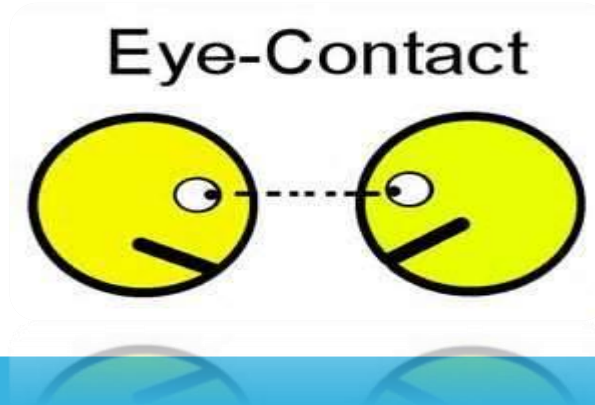
## راههای ارتباط غیرکلامی:

حالت چهره: شامل حرکات ابرو و دهان و صورت

ژستها: شامل حرکاتی در بکاربردن دستها، انگشتان، سر و تنه، پاها

حالات بدنی: شامل مثل نشستن - ایستادن - راه رفتن - دویدن - خوابیدن

تماس چشمی



## توجه کنید به :

**مجاورت:** منظور میزان فاصله فیزیکی افرادی است که با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند.

**جهت یابی:** منظور ادراک افراد از موقعیت خود در رابطه با سایر افراد و اشیاء 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. (حریم خصوصی)



ANGRY



JEALOUSY



FEAR



ANXIOUS



WORRY



Choosing



Thinking



Interest/ Evaluation



Evaluation/ Skepticism



Boredom



Deception



Suspicious

ARMS AKIMBO:



Establishes dominance or communicates there are "issues."

ARMS BEHIND THE BACK:



Says "don't draw near"  
—keeps people at bay.

# لمس :

لمس به عنوان یکی از مؤثرترین راه‌های غیر کلامی جهت بیان احساسات مانند آسودگی و عشق و دل‌بستگی و امنیت و عصبانیت و محرومیت و پرخاش و هیجان می‌باشد ما از دست‌هایمان در بسیاری از اقدامات پرستاری استفاده می‌کنیم .



## مناطق جهت لمس

**مریم اجتماعی** ( اجازه نمی فواهد )  
دست ها پاها بازوها شانه ها پشت

**مریم رضایتی** ( اجازه لازم دارد )  
دهان- مچ دست ها و پاها

**مریم آسیب پذیر** : ( نیازمند احتیاط ویژه  
است )

صورت گردن بالاتنه

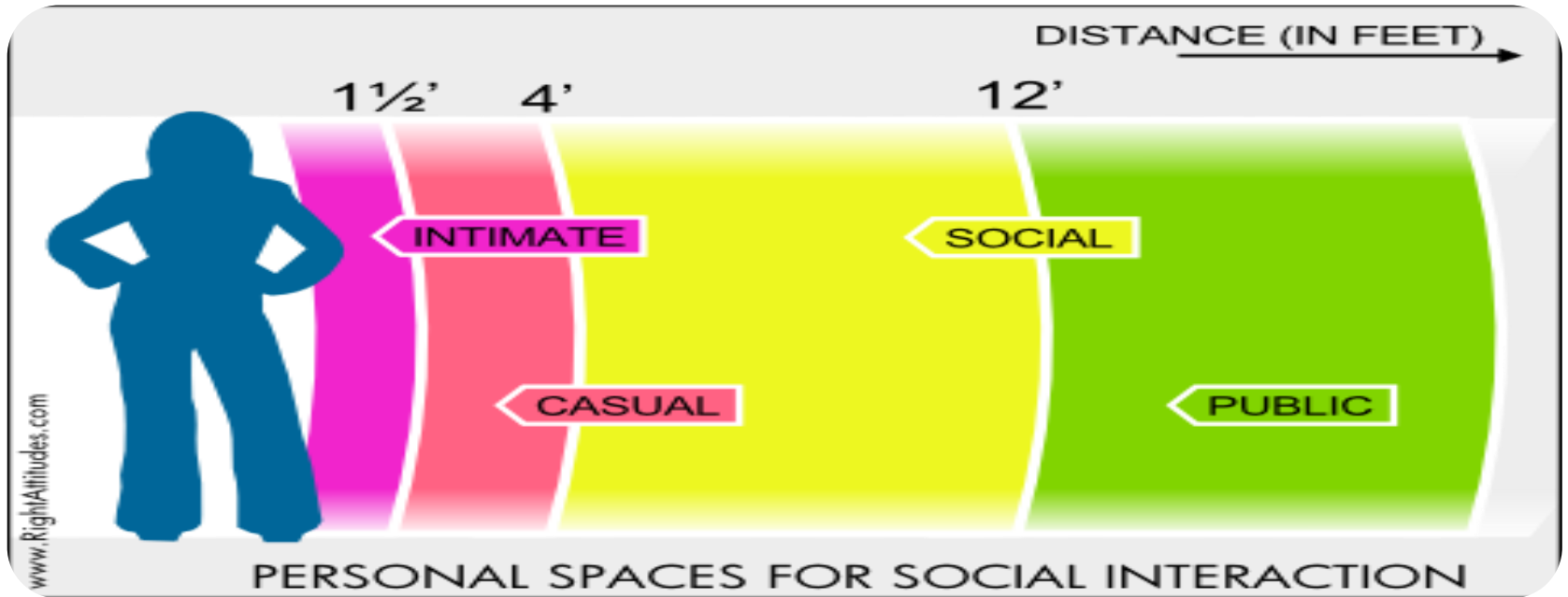
**مریم درونی** : ( مساسیت زیادی لازم دارد )

ناهیة تناسلی رکتوم



## مجاورت:

منظور میزان فاصله فیزیکی افرادی است که با یکدیگر  
ارتباط برقرار می کنند.



## نوامی مریم شفصی



مریم درونی ۴۵-۰۰ سانتی متر

در آغوش گرفتن نوزاد در حال گریه

انجام معاینات فیزیکی

ممام دادن ، غذا دادن، آراستن ، پوشیدن لباس

تعویض پانسمان مددجو

مریم شفصی : ۱۲۱-۴۵ سانتی متر

نشستن کنار تخت مددجو

گرفتن تاریخچه پرستاری از مددجو

آموزش فردی به مددجو

دادن گزارش و اطلاعات مین تمویل شیفیت



## مریم اجتماعی : ۳۶۵-۱۲۱



راند کردن با پزشکان  
نشستن پشت میز کنفرانس  
آموزش در کلاس درس برای بیماران  
تماس با گروه حمایت خانواده

مریم عمومی : ۳۶۵ متر و بیشتر  
صمبیت در یک ارتباط اجتماعی  
گواهی دادن در یک مجمع قانونی  
کنفرانس دادن برای دانشجویان در کلاس

# تناقض

آنجایی که بین پیامهای کلامی و غیر کلامی وجود دارد افراد عموماً به جنبه های غیر کلامی بیشتر اعتبار می دهند.

## تفاوت ارتباط کلامی و غیرکلامی

- ✓ ارتباط غیرکلامی مداوم و پیوسته است .
- ✓ برای انتقال پیام بهتر است زیرا افراد کنترل کمتری روی آن دارند .
- ✓ در ارتباط چهره به چهره سهم ارتباط غیرکلامی ۶۵٪
- ✓ و سهم ارتباط کلامی ۳۵٪ می باشد.
- ✓ در انتقال پیام توجه به ارتباط غیرکلامی اهمیت بیشتری دارد .

# گوش دادن



# شنیدن :

دریافت محرک های شنیداری بطور خیرارادی است

# گوش دادن:

دریافت و تفسیر محرکهای شنیداری بطور انتخابی است

# اهداف گوش دادن

- راهنمایی گرفتن ✓
- دری دیگران ✓
- حل مشکلات ✓
- فهمیدن احساسات دیگران ✓
- حمایت عاطفی دیگران ✓
- کسب اطلاعات ✓

# انواع گوش دادن

**غیرفعال** : تماشای تلویزیون یا موسیقی

**فعال** : هدف از گوش دادن فعال این است که به فرد مقابل نشان دهیم که ما مایلیم حرفهای او را گوش داده و نظر او را بدانیم.

# شیوه گوش دادن فعال :

- نگاه کردن به طرف مقابل ( تماس چشمی ) برای نشان دادن توجه به گوینده
- متمایل شدن به سمت گوینده و نزدیک شدن به وی
- تکان دادن سر و استفاده از حرکات صورت
- استفاده از اصوات تأیید کننده : آها - بله - هوم - خب - که اینطور
- بصورت باز سؤال کنید .
- بازخورد بدهید ، بازگویی کنید خلاصه کنید .
- به هدف گوینده از بیان سخنانش توجه کنید .
- به سبک و نحوه بیان گوینده توجه کنید .
- نشانه های غیر کلامی گوینده را سعی کنید تکرار کنید.

**عادت بد اول :** فکر کردن در مورد چیزی که می‌خواهید بگویید به جای گوش کردن به صحبت گوینده.

**عادت بد دوم :** صحبت کردن در زمانی که باید گوش کنید.

**عادت بد سوم :** قطع کردن صحبت گوینده.

**عادت بد چهارم :** گوش کردن به چیزهایی که انتظار شنیدن آنها را داریم، به جای گوش کردن به آنچه واقعا گفته می‌شود.

**عادت بد پنجم :** فکر کردن به چیزهای دیگر هنگام گوش کردن.

**عادت بد ششم :** پیشداوری در مورد گوینده یا موضوع.

# موانع گوش دادن فعال



- نداشتن خلوت و تنهایی
- سر و صدا
- ترتیب نشستن
- استفاده از زبان فنی
- تمرینات مسی و درکی بیماران
- اضطراب در پرستار
- درد در بیمار
- نادیده گرفتن بیمار
- قطع یا تغییر موضوع -

گوش د ادن فعال به  
اند از ه حرف زدن و

یا

حتي بیشتر از آن  
انرژی مصرف می‌کند

آدمی فریبه شود از راه گوش

جانور فریبه شود از حلق و نوش

مولوی

# استفاده از بازخورد

بازخورد می تواند برانگیزاننده یا منع کننده فرستنده پیام گردد .

بازخورد به اصلاح ارتباط - ایجاد اعتماد و اعتماد متقابل کمک می کند .

# باز خورد بدهید

باز خورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر.

باز خورد دادن از یک سو وسیله‌ای است برای محک زدن شنیده‌ها و دیده‌های شما،

و از سوی دیگر وسیله‌ای است برای کمک به فرد مقابل تا دریابد که آیا واقعاً آنچه را که احساس می‌کند به درستی منتقل کرده است یا خیر.

# انواع بازخورد

## بازخورد مثبت :

آن دسته از پاسخهای ظاهری شنونده که برای شکل گیری و اصلاح رفتار ارتباطی متعاقب گوینده به کار می روند مثل حرکات سر و صورت

## بازخورد منفی :

آن دسته پاسخهایی که جنبه تنبیهی دارد مثل بی توجهی - خمیازه و ...

## بازخورد صفر:

نشانه بی اعتمادی و ناراحتی از ارتباط است.

## توصیه های کلی برای بهتر کردن ارتباط کلامی

به طور مداوم و پشت سر هم صحبت نکنید .

آن چه را می گویند روشن و واضح بیان کنید .

با بیان جزئیات خسته کننده صحبت را به درازا نکشید .

بین آنچه می گویند و تن و آهنگ صدایتان هماهنگی برقرار کنید .

به شنونده نگاه کنید .

خود را بجای شنونده گذاشته و احساس او را در نظر بگیرید .

از واژه های تعمیمی همیشه و هرگز کمتر استفاده کنید .

نصیحت نکنید .

استفاده از کلمات و جملات مثبت و مناسب

گاهی اوقات دیگران ما را آنگونه که می خواهند می بینند  
و ما نیز دیگران را آنگونه که خود می خواهیم می بینیم

تهیه کننده : مهناز  
زمانی  
سوپروایزر آموزشی  
بیمارستان شریعتی

