

مهارت‌های ارتباطی

کلاس پرستاری

انواع مهارت‌های زندگی

- (1) مهارت خود آگاهی
- (2) مهارت همدلی
- (3) مهارت ارتباط موثر
- (4) مهارت روابط بین فردی
- (5) مهارت مقابله با استرس
- (6) مهارت مدیریت هیجانها
- (7) مهارت حل مسئله
- (8) مهارت تصمیم گیری
- (9) مهارت تفکر خلاق
- (10) مهارت تفکر نقادانه

ارتباط چیست؟

تعریف

ارتباط عبارت است از فرایند انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده، مشروط بر آنکه در گیرنده پیام مشابهت معنی با معنای مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود.

ارتباط عبارت است از هر گونه
تعاملی که شامل انتقال پیام باشد.

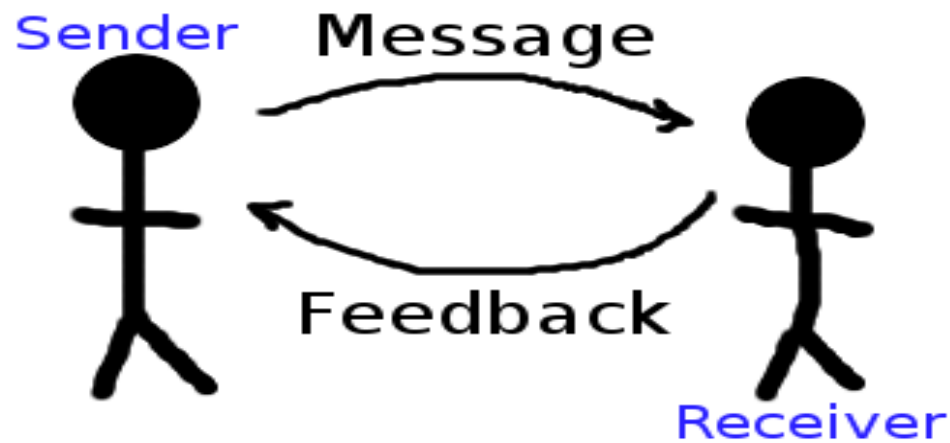
اهمیت ارتباط

ارتباط تنها وسیله انتقال اطلاعات به دیگران است.
ارتباط تنها وسیله دریافت اطلاعات از دیگران است.
از طریق برقراری ارتباط است که عاطفه به دیگران منتقل می‌شود.
تصحیح سوءبرداشت ها و سوءتفاهم ها فقط از طریق برقراری ارتباط میسر می‌باشد.
مهار هیجان‌های منفی نظیر خشم تنها از طریق برقراری ارتباط سالم میسر است.
ارتباط دستمایه هر نوع رشد فردی و اجتماعی است.
تمامی آسیب‌های فردی و اجتماعی ریشه در ارتباط ناسالم دارند.

اجزای ارتباط

تن صدا	محتوای کلام
آهنگ صدا	توجه به ابعاد فرهنگی و خرده فرهنگی
تماس چشمی	چگونگی شروع صحبت
حالات چهره ای	نحوه جمله بندی
ژست ها	زمان بندی ارتباط کلامی
حالات بدنی	ملاحظات موقعیتی
	چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط

عناصر ارتباط



فرستنده ▶

گیرنده ▶

پیام ▶

فرآیند ▶

معنی ▶

انواع ارتباطات

ارتباط کلامی: ▶

زبان کلامی

زبان نوشتاری

ارتباط غیر کلامی: ▶

▶ حالات چهره (Facial expression)

▶ ژست ها (Gestures)

▶ تماس چشمی (Eye contact)

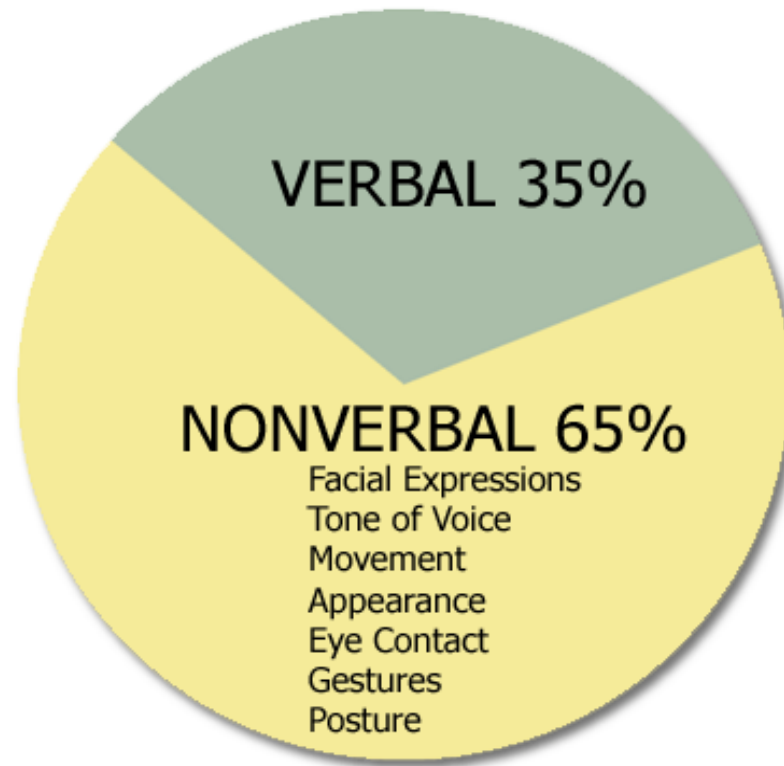
نزدیکی (Proximity)

حرکت (Kinesis)

ظاهر (Appearance)

تن کلام (Tones)

انواع ارتباطات



ارتباط غیر کلامی

خم شدن به جلو	سر تکان دادن	ابرو بالا انداختن	پا تکان دادن	پاسخ غیر کلامی
علاقه تمرکز توجه	پذیرش تشویق فهمیدن	عدم اعتقاد تردید تعجب	بی صبري فوریت نبود علاقه	آنچه قابل درك است
ناآرامی	نگاه به اطراف	اخم کردن	ساکت بودن	پاسخ غیر کلامی
عدم علاقه پیام طولانی ناراحتی	حواس پرتی عدم اعتقاد عدم علاقه عدم درك	عدم تصدیق نا راحت بودن عدم درك	تمرکز علاقه احترام	آنچه قابل درك است

پیام های کلامی موثر

- مختصر، مفید و ارگانیزه
- عاری از اصطلاحات نامفهوم و غیر مصطلح
- عدم ایجاد مقاومت در فرد مقابل

پیام های paraverbal

پیام هایی که از طریق تغییر تون صدا، آهنگ صدا و تاکیدها برای
گیرنده می فرستیم

من هیچوقت نگفتم تو مقصری

- من هیچوقت نگفتم **تو** مقصری !!!
- **من** هیچوقت نگفتم تو مقصری !!!
- من هیچوقت نگفتم تو **مقصری** !!!
- من هیچوقت نگفتم، تو مقصری؟

گوش دادن پويا



گوش دادن پویا

- ساکت بودن به معنای گوش دادن واقعی نیست
- گوش کردن واقعی یعنی نشان دهید که:
 - از مصاحبت لذت می برید
 - فرد را درک می کنید
 - می خواهید از امری مطلع شوید یا فرا گیرید
 - می خواهید به حل مساله یا فرد مقابل کمک کنید

اهداف گوش دادن

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

خصوصیات گوش دادن فعال

- اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
- عدم تکمیل جملات دیگران
- عدم پاسخ به سوال با یک سوال دیگر
- آگاه بودن از سوگیری های شخصی
- نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
- عدم سلطه جویی در مکالمه
- پاسخ دادن به فرد مقابل پس از پایان یافتن صحبت های وی
- دادن بازخورد
- پرسیدن سوالات باز

گوش دادن فعال به اندازه حرف زدن و یا حتی بیشتر از
آن انرژی مصرف می کند!

مشکلاتی که در سیستم ارتباطی وجود دارند

1. توجه نکردن

▶ راه حل:

- حذف محرکهایی که باعث انحراف توجه می شوند
- گوش دادن و درک کردن
- منعکس کردن و خلاصه کردن
- روشن ساختن
- استفاده از ژست‌های غیرکلامی

مشکلاتی که در سیستم ارتباطی وجود دارند

2. انحصاری کردن مکالمه
3. سکوت
4. قضاوت کردن
5. برگشتن به مشکلات گذشته و استفاده از پیش فرضها (رویا پردازی)
6. دنبال مقصر گشتن
7. شکایت کردن از یکدیگر بشکل متقابل (مجادله کردن)

مشکلاتی که در سیستم ارتباطی وجود دارد

8. مقایسه کردن
9. خواندن ذهن
10. تمرین کردن برای گفتن جمله بعدی
11. پالایش کردن
12. پند دادن
13. حق به جانب بودن (عدم تغییر روش؛ عدم انتقاد پذیری...)
14. انحراف از موضوع

عوامل مخرب در گوش دادن فعال

- صحبت کردن زیاد
- تکمیل جملات دیگران
- پاسخ سوال با سوال دیگر
- سوگیری نسبت به فرد مقابل
- پرداختن به تخیل یا اشتغال ذهنی با مسایل دیگر
- سلطه جویی در مکالمه
- تعیین پاسخ قبل از اتمام صحبت فرد مقابل
- پرسیدن سوالات بسته

توصیه هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی

هنگام صحبت کردن

- مطمئن شوید که شنونده فرصت سوال یا اظهار نظر کردن را دارد.
- سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.
- آنچه را می‌خواهید بگویید، واضح بیان کنید.
- به شنونده نگاه کنید.
- مطمئن شوید که آنچه که می‌گویید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد.
- تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید.
- مبهم صحبت نکرده و با بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید.
- از دیدن علائم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید.

توصیه هایی برای کارآمد تر کردن ارتباط غیر کلامی

استفاده از عناصر غیر کلامی برای گوش دادن

- چهره خود را به سمت گوینده بچرخانید.
- از سایر گیرنده‌های بدنی غیر از گوش‌ها نیز استفاده کنید.
- از چشم‌های خود به عنوان یکی از بهترین ابزارهای دریافت پیام استفاده کنید.
- به پیام‌های غیر کلامی که توسط گوینده ارسال می‌گردند بازخورد دهید.

روش‌های مؤثر برای گوش دادن فعال

- توجه کردن به فرد مقابل
- سؤال کردن
- باز خورد دادن
- با عباراتی دیگر بازگو کردن
- خلاصه نمودن
- مدیریت فرایند ارتباط

«توجه کردن به فرد مقابل»

توجه کردن به فرد مقابل

به فردی که صحبت می کند، نگاه کنید. در عین حالی که سایر افراد حاضر را نیز مد نظر دارید و به واکنش‌های آنها توجه می کنید، بیشترین تماس چشمی را با فردی که سخن می گوید برقرار کنید.

توجه کردن به فرد مقابل

نشان دهید که به حرف‌های گوینده علاقمند هستید. از واژه‌ها و اصواتی که نشانه توجه هستند استفاده کنید.

واژه‌ها و اصواتی نظیر بله، آهان، متوجه‌ام، تکان دادن سر، لبخند زدن، گره در ابرو انداختن از نشانه‌های کلامی و غیرکلامی توجه کردن هستند.

توجه کردن به فرد مقابل

بیشتر اوقات کمی به سمت گوینده متمایل شوید.

حالت بدنی آسوده و راحتی به خود بگیرید.

حرکت و جنبش فیزیکی خود را به حداقل برسانید.

توجه کردن به فرد مقابل

نشانه‌های غیرکلامی گوینده را به شیوه‌ای ظریف تکرار کنید.

با تکرار کلماتی از آنچه که وی گفته است او را به صحبت بیشتر در مورد موضوع تشویق کنید.

به عبارت دیگر واکنش‌های شما باید منطبق با موضوع صحبت باشد و این هماهنگی و انطباق به شیوه‌ای مناسب به فرد مقابل منتقل شود.

توجه کردن به فرد مقابل

از گوینده حرف بیرون بکشید! مثلاً به او بگویید:

من مایلم در این زمینه بیشتر بدانم. و یا کمی بیشتر برایم بگو.

مترصد شنیدن چیزهایی که گفته نشده‌اند، باشید. از خود بپرسید چه چیزهایی باید گفته می‌شد و یا

شما انتظار داشتید بشنوید ولی گفته نشدند؟

توجه کردن به فرد مقابل

ببینید هر چیزی چگونه گفته می شود.

هیجان و نگرش پشت کلمات حتی از آنچه که عملاً گفته می شود مهم تر هستند. بنابراین به چیزی بیشتر از کلمات به زبان آورده شده توجه کنید.

به یاد بیاورید که زبان بدن و آهنگ صدا بسیار مهم هستند.

توجه کردن به فرد مقابل

کمتر صحبت کنید.

زمانی که کسی صحبت می کند کمتر میتواند گوش کند.

توجه کردن به فرد مقابل

به گوینده نشان بدهید که گوش می‌کنید و به آنچه که وی می‌گوید، علاقمند هستید. این کار را با پرسیدن سؤال، بازخورد دادن، تکرار صحبت‌های او با استفاده از عباراتی متفاوت، و خلاصه کردن حرف‌هایش انجام دهید.

البته به خاطر داشته باشید که در اوایل صحبت فرد مقابل، کلام او را قطع نکنید.

سؤال کنید!

اهداف سؤال کردن

سؤال کردن به فرد راوی نشان می‌دهد که شما به صحبت‌های او گوش می‌کنید.

سؤال کردن وسیله خوبی برای جمع‌آوری و سازمان‌بندی اطلاعات است.

سؤال کردن روشی است برای ابراز آنچه که اگر جز به حالت سؤال مطرح می‌کردید، جنبه

موعظه و یا درس‌کلاسی و نصیحت پیدا می‌کرد.

باز خورد بدهید!
با عباراتی دیگر بازگو کنید!
خلاصه کنید!

باز خورد بدهید!

باز خورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر. زمانی که گوینده مکث می کند، فرصت مناسبی برای شما فراهم می کند تا دریابید آیا آنچه را که شنیده یا دیده‌اید به درستی فهمیده‌اید یا خیر. این کار با استفاده از باز خورد انجام می شود.

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 می کند به درستی منتقل کرده است یا خیر.

باز خورد بدهید!

برای بازخورد دادن، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا با عباراتی دیگر بازگو نمایید. می توان عین همین کار را در مورد احساسات نهفته در پشت کلام راوی نیز انجام داد. بعد از بازخورد دادن مکث کنید و به گوینده فرصت دهید تا واکنشی نسبت به بازخورد شما نشان دهد.

نشانه اینکه شما به درستی بازخورد داده اید این است که فرد مقابل سرش را به علامت تایید تکان می دهد و یا می گوید بله، همین طور است، درست است.

با عبارتی دیگر بازگو کنید!

گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده او را به ادامه گفتار تشویق می کند.

بهترین راه این است که نسبت به واژه های کلیدی و مهم طرف مقابل حساس باشید و همان ها را با عبارتی دیگر تکرار کنید.

با عبارتی دیگر بازگو کنید!

یک صورت بندی تازه از محتوای صحبت ارائه دهید.

صورت بندی مجدد سبک خاصی از بازخورد دادن و یکی از بهترین ابزار گوش دادن فعال است.

بازگ کردن آنچه که گوینده بیان کرده است باعث می شود که اصل موضوع معلوم گردد، بار منفی صحبت برداشته شود، و ارتباط تداوم یابد.

خلاصه کنید!

خلاصه کردن، بخشی از بیشتر انواع بازخوردها است، اما زمان هایی هست که خلاصه کردن اهمیت خاص و ویژه خود را دارد. مثلاً وقتی یک قسمت از صحبت تمام شده، می خواهیم آن را ببندیم و به قسمت دیگر صحبت برویم. برای خلاصه کردن، هسته اصلی صحبت تکرار شده و نکات مهم مورد تاکید قرار می گیرند تا شنونده بفهمد که آیا همه چیز را درست برداشت کرده است یا خیر.

موانع موجود بر سر راه ارتباط مؤثر

- قضاوت کردن
- ارجاع به خود
- بی توجهی به احساسات فرد مقابل
- قطع کردن صحبت فرد مقابل
- ارائه راه حل
- مسخره کردن
- تهدید کردن
- برچسب زدن

موانع موجود بر سر راه ارتباط مؤثر

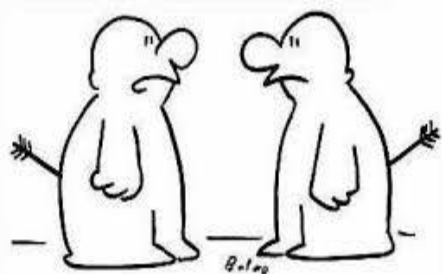
- دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن
- اخطار، تهدید، هشدار دادن
- موعظه، نصیحت
- توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن
- وادارسازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن
- قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری
- تحسین، تایید، موافقت، ارزشیابی مثبت
- اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن

مفاهيم

- انتقال
- انتقال متقابل
- ايمپاتي

ایمپاتی

- توانایی درک شرایط طرف مقابل به گونه ای که انگار به جای وی هستیم، تجربه کردن احساس، افکار و نظرات فرد مقابل و نیز توانایی اینکه بتوانیم این درک را به وی منتقل کنیم.
- این مهارت در کودکی بر اساس الگوبرداری ها و همانندسازی های محیطی خانوادگی آموخته می شود.



"I know exactly how you feel."

همدلی چه فایده ای دارد؟

- فرد بتواند زندگی دیگران را حتی زمانی که در آن شرایط قرار ندارد درک کند.
- به فرد کمک می کند تا بتواند انسان های دیگر را حتی وقتی با آن ها متفاوت است بپذیرد و به آن ها احترام گذارد.
- روابط اجتماعی را بهبود می بخشد و به ایجاد رفتارهای حمایت کننده و پذیرنده، نسبت به انسان های دیگر منجر می شود.

ویژگی رفتار همدلانه

- ابراز علاقه
- تحمل و صبر
- رفتار کلامی و غیر کلامی آرام
- دوستی
- احترام
- اطمینان
- پاسخ شناختی و عاطفی مناسب

راه های ابراز همدلی

- بازتاب احساسات: هیجاناتی که در فرد متوجه می شوید را با وی در میان گذارید. مثلاً: ناراحت بنظر می رسی؟ مثل اینکه خسته ای.
- اطمینان از درک گفته ها: برای مطمئن شدن از فهم خود، برداشت خود را از حرف های وی به او انتقال دهید. مثلاً: اینطور که گفتید شما...، من اینجوری از حرف های تو برداشت می کنم که ...
- توجه فعالانه: همدلی کردن نیازمند توجه کردن است.

راه های ابراز همدلی

- درک ماجرا از نگاه او: سعی کنید خود را جای طرف مقابل قرار دهید و سعی کنید از دیدگاه او به موضوع نگاه کنید.
- همراهی و همرنگی با احساسات وی: به هنگام برخورد همدلانه بسیار مهم است که واقعا طرف مقابل را درک کنید و همدلی شما توأم با یک احساس واقعی باشد.
- عدم بیان قطعیت در نتیجه گیری ها: از کلماتی استفاده کنید که جملاتتان توأم با قطعیت کامل نباشد. مانند به بنظرم می آید که یا تصور می کنم که ...
- توجه به زبان بدن خود و طرف مقابل: همیشه اطلاعات علاوه بر پیام کلامی به صورت غیر کلامی و توسط زبان بدن نیز منتقل می شود. بنابراین توجه به زبان بدن کمک کننده است. در این میان برقراری تماس چشمی از نکات مهم زبان بدن است.

راه های تقویت همدلی

- مهارت خودآگاهی: همدلی بر پایه خودآگاهی بنا می شود. همدل بودن یعنی شناخت احساسات خود و دیگران و حساس بودن به نگرانی های دیگران.
- مهارت ارتباط موثر: انسان همواره نیاز دارد که به صورت کلامی یا غیرکلامی و متناسب با فرهنگ و آداب و رسوم جامعه اش عقاید خود را ابراز کند.
- مهارت گوش دادن فعال: نکته اصلی این است که در همدلی قرار نیست ما سخنگو باشیم. بلکه باید شنونده خوبی باشیم. گوش دادن باید به صورت فعال باشد.

اثرات همدلی

- عامل پیشگیری بسیاری از رفتارهای ناخوشایند می شود.
- در طرفین احساس خوشایند و مثبت بوجود می آورد.
- فرد را از احساس تنهایی نجات می دهد.
- موجب اخذ تصمیمات صحیح تر می شود.
- از بسیاری از تعارضات و سوء تفاهم ها جلوگیری می کند.
- همدلی به جا و مناسب موجب تعدیل و اصلاح شناخت، احساس و رفتار می شود.
- در تحکیم روابط می تواند نقش مهمی داشته باشد.
- احساس آرامش و قوه ادراک فرد را افزایش می دهد.
- موجب افزایش اعتماد بنفس می شود.
- موجب شناخت بیشتر و بهتر اطرافیان می شود.

اثرات همدلی

- روابط خانوادگی و اجتماعی را بهبود می بخشد.
- امنیت روانی و آسایش خاطر را تقویت می کند.
- میل به شرکت در فعالیت های گروهی را افزایش می دهد.
- بیان احساسات خود و فهم احساسات دیگران را آسان تر می کند.
- موجب رشد شخصی می شود.
- موجب بهتر حل شدن مسائل، مشکلات و تعارضات می گردد.
- درک بین افراد را افزایش می دهد.
- موجب بیشتر شدن احترام در روابط بین فردی می شود.
- از طریق همدلی، افراد پذیرش بیشتری نسبت به دیگران پیدا می کنند.

تفاوت همدردی با همدلی

- همدردی بیشتر معنی دلسوزی و گاهی اوقات ترحم را در خود دارد اما همدلی خالی از ترحم است.
- وقتی با کسی همدلی می کنیم، یعنی با تمام وجود می فهمیم که طرف مقابل چه می گوید و چرا چنان است.
- در برخی موقعیت ها همدردی لازم است و گاهی همدلی.
- همچنین همدردی فقط به درد توجه دارد اما همدلی به جنبه های خوشایند و احساس های مثبت فرد هم مرتبط است.

