



مؤثر باشیم

عوامل و ویژگی‌های ارتباط اثربخش

عباس آزاد

فهرست

مقدمه	۹
-------------	---

چیستی و ابعاد ارتباط مؤثر

یک) چیستی ارتباط مؤثر.....	۱۴
الف) اهمیت و جایگاه ارتباط مؤثر.....	۱۴
ب) ارتباط	۱۶
ج) تفاوت رابطه و ارتباط	۱۸
د) ارتباط مؤثر	۱۹
هـ) ارتباط غیرمؤثر.....	۲۲
دو) ابعاد ارتباط مؤثر.....	۲۴
الف) بعد عمل‌گرایانه	۲۴
ب) بعد خشنودی شخص.....	۲۴

آثار ارتباط مؤثر و پیامدهای فقدان ارتباط مؤثر

- یک) آثار ارتباط مؤثر..... ۲۸
- دو) پیامدهای ضعف یا فقدان ارتباط مؤثر..... ۲۹

ملاک‌های ارزیابی مؤثر بودن فراگرد ارتباطی

- یک) درک..... ۳۲
- دو) لذت و مسرت..... ۳۴
- سه) نفوذ در نگرش..... ۳۴
- چهار) گسترش روابط..... ۳۵
- پنج) کنش یا عمل..... ۳۵

ویژگی‌های اثربخشی ارتباط

- یک) صداقت..... ۴۰
- الف) آگاهی از خود..... ۴۱
- ب) پذیرش خود (خویش‌پذیری)..... ۴۳
- ج) بیان خود..... ۴۵
- دو) مهرورزی..... ۴۷
- سه) همدلی..... ۴۹
- الف) پیوستار بی‌تفاوتی - همدلی - همدردی..... ۵۰
- ب) اجزای همدلی..... ۵۲
- چهار) مثبت‌گرایی..... ۵۴
- الف) مثبت‌اندیشی..... ۵۶
- ب) مثبت‌کرداری..... ۵۶
- ج) مثبت‌گفتاری..... ۵۶
- پنج) حمایت‌گری..... ۵۷



عوامل و موانع تأثیرگذار در ارتباط مؤثر

- یک) عوامل تأثیرگذار در ارتباط مؤثر ۶۲
- الف) آرامش ۶۲
- ب) توجه به زبان بدن ۶۳
- ج) فاصله مناسب ۶۳
- د) محیط مناسب ۶۴
- هـ) آراستگی و پوشش مناسب ۶۴
- و) تماس چشمی ۶۵
- ز) تبسم و خوش‌رویی ۶۶
- ح) صبر در ارتباط ۶۶
- ط) اعتمادآفرینی ۶۷
- دو) موانع تأثیرگذار در ارتباط مؤثر ۶۷

مراحل و تکنیک‌های يك ارتباط مؤثر

- یک) مرحله اول: شروع ۷۲
- الف) گشاده‌رویی ۷۲
- ب) سلام همراه با لبخند ۷۳
- ج) هنر سخن گفتن ۷۴
- دو) مرحله دوم: ادامه ارتباط ۷۸
- الف) هنر گوش دادن ۷۸
- ب) علاقه نشان دادن در صحبت کردن با دیگران ۸۲
- ج) طرح علایق خود ۸۲
- د) وقت‌شناسی در تغییر موضوع صحبت ۸۳
- هـ) استفاده از زبان بدن ۸۳

۸۴ سه) مرحله سوم: پایان دهی

۸۴ الف) پایان دهی با يك احساس خوشایند دوطرفه

۸۴ ب) توجه به رفتارهای غیرکلامی فرد مقابل

۸۵ ج) نقش فعال در پایان دهی

۸۵ د) خاتمه دادن به گفت‌وگو پیش از آغاز موضوع جدید

۸۷ نتیجه‌گیری

۸۹ کتاب‌نامه



مقدمه





ارتباط، فرایندی پویا، پیوسته، مبتنی بر همگرایی و اعتماد متقابل است. در یک ارتباط، فکر، پیام و اطلاعات با استفاده از گفتار، نوشتار، علائم و رفتار، مبادله می‌شوند. ارتباطات، پایه و اساس جامعه انسانی و سرچشمه فرهنگ و موجب تکامل آن است و برای زندگی انسان‌ها لازم است، همان‌طور که آب برای ماهیان و آبزیان، ضروری است.^۱ توانایی در برقراری ارتباط از نیازهای اساسی انسان به‌شمار می‌آید؛ حتی این‌طور به‌نظر می‌رسد، بسیاری از فعالیت‌های روزانه ما برای اینکه لذت‌بخش یا حتی امکان‌پذیر شود، نیازمند حضور دیگران است.^۲ امام صادق (ع) می‌فرماید:

به درستی که مردم برای زندگانی شما لازم هستند، (شما به دیگر انسان‌ها نیازمند هستید)، کسی نیست که تا زنده است از مردم، بی‌نیاز باشد و وجود مردم برای یکدیگر لازم است.^۳

۱. باستانی، اصول و تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران، ص ۱۴.

۲. ارب، روابط صمیمانه، ص ۱۷.

۳. إِنَّهُ لَا بُدَّ لَكُمْ مِنَ النَّاسِ إِنَّ أَحَدًا لَا يَسْتَعِينُ عَنِ النَّاسِ حَيَاتُهُ وَ النَّاسُ لَا بُدَّ لِبَعْضِهِمْ مِنْ بَعْضٍ. (کلینی، اصول کافی، ج ۶، ص ۴۸۳)

در اهمیت ارتباط می‌توان گفت: ارتباط به‌منزله مرگ و زندگی است. فرایندی برگشت‌ناپذیر، تعاملی و محتوایی که در هیچ جای اجتماع به‌اندازه محیط بیمارستان این مسئله واقعیت ندارد. بر همین اساس، بسیاری از صاحب‌نظران، توانایی برقراری ارتباط صحیح را از مهم‌ترین ویژگی‌های کارکنان مراکز بهداشتی دانسته‌اند.^۱ تأثیر برقراری ارتباط مؤثر در کارکنان مرکز بهداشت را می‌توان در سطوح مختلف، مورد توجه قرار داد ازجمله:

۱. ارتباط پزشک و بیمار: مطالعات نشان داده‌اند ۸۱٪ وقت پزشکان به شکل‌های مختلف، صرف برقراری ارتباط می‌شود. برقراری رابطه مناسب بین بیمار و پزشک، جزء اساسی یک مراقبت پزشکی باکیفیت است. بهبود این رابطه، سبب پایبندی بیشتر بیمار به درمان، رضایت بیشتر وی از تیم درمانی و کاهش خطاهای پزشکی و شکایت‌ها می‌شود.^۲ درک صحیح پزشک از بیمار، مستلزم ارتباط مؤثر بین پزشک و بیمار است.^۳

۲. ارتباط پزشک و پرستار: «لیندک»^۴ می‌گوید: «ارتباط پرستاران با پزشکان مستقیماً با کیفیت مراقبت بیمار، مرتبط بوده و برقراری ارتباط مناسب بین پرستاران و پزشکان امری ناممکن نیست».^۵

۳. ارتباط پرستار با بیمار: ارتباط مؤثر به‌عنوان یک عامل اساسی در

۱. زمانی، «بررسی و مقایسه دیدگاه‌های پزشکان و پرستاران درباره چرخه ارتباط پزشک و پرستار»، هفته چهارم، بهمن‌ماه ۱۳۸۹: ۱۵۳۶-۱۵۲۹.

۲. سعیدی، «رابطه پزشک و بیمار، روش‌های آموزش یک مهارت در بالین»، دوفصل‌نامه آموزش پزشکی مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی، دوره ششم، ش ۲، بهار - تابستان ۱۳۹۷، ص ۲۲-۳۱.

۳. عطاری‌مقدم و همکاران، «آموزش مهارت‌های ارتباطی پزشک و بیمار به دانشجویان پزشکی، سنجش آگاهی و رضایت دانشجویان»، نشریه توسعه آموزش در علوم پزشکی، بهار و تابستان ۱۳۸۹، ش ۴، ص ۲۶.

4. Lindeke.

5. Lindeke LL, Sieckert AM. Nurse-physician workplace collaboration. Online Journal of Issues in Nursing. 11-1: (1)10; 2005.

به نقل از رمضانلی، کارگر جهرمی، طالبی‌زاده، طاهری، زاهدی. موانع برقراری ارتباط مؤثر پرستار-بیمار از دیدگاه پرستاران، آموزش و اخلاق در پرستاری، ۱۳۹۲، دوره ۲، شماره ۴، ص ۶۰۱.



پرستاری مورد تأکید قرار گرفته است و به عنوان شرط لازم برای مراقبت از بیمار، محسوب می شود. تقویت ارتباط، موجب می شود که پرستاران احساس نزدیکی بیشتری با بیمار داشته باشند و رضایت شغلی آنها افزایش یابد.^۱ داشتن ارتباط مؤثر در محیط های خدمات درمانی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. نحوه برقرارکردن ارتباط و برخورد با بیمار در رضایت مندی و روند بهبودی وی مؤثر است و منجر به اعتماد او می شود.

در یک کلام، آنچه میان دو نفر (پزشک، پرستار، مدیر و...) سبب تفاوت در موفقیت یا شکست، رضایت یا نارضایتی، صلاحیت یا نداشتن صلاحیت شغلی، سلامت یا بیماری جسمی و... می شود، میزان توانایی فرد در برقراری ارتباط، آن هم نه یک ارتباط معمولی؛ بلکه ارتباط مؤثر است. در این نوشتار، تلاش شده تا با شناخت درست از ارتباط مؤثر، ویژگی های اثربخشی ارتباط و موانع آن، به تکنیک های توان افزایی افراد در برقراری ارتباط مؤثر اشاره شود.

1. McGilton K, Irwin-Robinson H, Boscart V, et al. Communication enhancement: nurse and patient satisfaction outcomes in a complex continuing care facility. J Adv Nurse 44-35:(1)54; 2006

به نقل از رمضانلی، کارگر جهرمی، طالبی زاده، طاهری، زاهدی. موانع برقراری ارتباط مؤثر پرستار. بیمار از دیدگاه پرستاران، آموزش و اخلاق در پرستاری، ۱۳۹۲، دوره ۲، شماره ۴، ص ۶۰۱.