

www.ketab.ir

مؤثر باشیم

عوامل و ویژگی‌های ارتباط اثربخش

عباس آزاد

نام کتاب: مؤثر باشیم
عوامل و ویژگی های ارتباط اثربخش
مؤلف: عباس آزاد
ویراستار: آمنه قربانی
آماده سازی متن: سید علی آقایی
صفحه آرا: احمد خان بابایی
ناشر: تیماس
نوبت چاپ: چهارم، زمستان ۱۴۰۳
چاپ و صحافی: بوستان
شمارگان: ۳۰۰ نسخه
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۸۹۰-۲۱-۲

www.ketab.ir

سرشناسه: آزاد، عباس، ۱۳۶۳
عنوان و نام پدیدآور: مؤثر باشیم؛
عوامل و ویژگی های ارتباط اثربخش/
عباس آزاد
مشخصات نشر: قم: نشر تیماس ۱۴۰۳.
مشخصات ظاهری: ۹۶ ص: جدول، نمودار.
وضعیت فهرست نویسی: فیا: کتابنامه: ص ۸۹؛
موضوع: ارتباط بین اشخاص -- جنبه های مذهبی -- اسلام.
موضوع: روابط بین اشخاص -- احادیث شیعه -- قرن ۱۴.
رده بندی کنگره: BF۶۳۷
رده بندی دیویی: ۱۵۸/۲
شماره کتابشناسی ملی: ۷۳۲۵۱۶۲

مقدمه	۹
-------------	---

چستی و ابعاد ارتباط مؤثر

یک) چستی 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 عمل گرایانه	۲۴
ب) بعد خشنودی شخص.....	۲۴

آثار ارتباط مؤثر و پیامدهای فقدان ارتباط مؤثر

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

ملاک‌های ارزیابی مؤثر بودن فراگرد ارتباطی

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

ویژگی‌های اثربخشی ارتباط

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



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
- ه) آراستگی و پوشش مناسب ۶۴
- و) تماس چشمی ۶۵
- ز) تبسم و خوش رویی ۶۶
- ح) صبر در ارتباط ۶۶
- ط) اعتمادافزینی 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
- ه) استفاده از زبان بدن ۸۳

سه) مرحله سوم: پایان دهی ۸۴

الف) پایان دهی با يك احساس خوشایند دوطرفه ۸۴

ب) توجه به رفتارهای غیرکلامی فرد مقابل ۸۴

ج) نقش فعال در پایان دهی ۸۵

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

نتیجه‌گیری ۸۷

کتاب‌نامه ۸۹



www.ketab.ir



ارتباط، فرایندی پویا، پیوسته، مبتنی بر همگرایی و اعتماد متقابل است. در یک ارتباط فکری، پیام و اطلاعات با استفاده از گفتار، نوشتار، علائم و رفتار، مبادله می‌شوند. ارتباط با 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. توانایی 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.^۱ امام صادق (ع) می‌فرمایند:

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.^۲

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

۲. ارباب، روابط صمیمانه، ص ۱۷.

۳. إِنَّهُ لَا يَدُّ لَكُمْ مِنَ النَّاسِ إِذَا أَخَذَ لَا يَسْتَعْنِي عَنِ النَّاسِ حَيَاتُهُ وَ النَّاسُ لَا يَدُّ 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 بیندیدی 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» می‌گوید: «ارتباط پرستاران با پزشکان مستقیماً با کیفیت مراقبت بیمار، مرتبط بوده و برقراری ارتباط مناسب بین پرستاران و پزشکان امری ناممکن نیست»^۴

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: ۱۵۲۹-۱۵۳۶.

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 - 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 می‌شود. تقویت ارتباط، موجب می‌شود که پرستاران احساس نزدیکی بیشتری با بیمار داشته باشند و رضایت شغلی آنها افزایش یابد.^۱ داشتن ارتباط مؤثر در محیط‌های خدمات درمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. نحوه برقرارکردن ارتباط و برخورد با بیمار در رضایت‌مندی و روند بهبودی وی مؤثر است و منجر به اعتماد او می‌شود.

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... می‌شود، میزان توانایی فرد در برقراری ارتباط با آن‌هاست. هم‌اکنون هم نه یک ارتباط معمولی؛ بلکه ارتباط مؤثر است. در این نوشتار، تلاش شده تا با شناخت درست از ارتباط مؤثر، ویژگی‌های اثربخشی ارتباط و موانع آن، به تکنیک‌های مؤثر افزایش افراد در برقراری ارتباط مؤثر اشاره شود.

www.ketab.ir

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