

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دانشکده علوم پزشکی سیرجان

مهارت‌های ارتباطی

COMMUNICATION SKILLS

دکتر علیرضا یوسفی

[alirezayusfi67@gmail.com](mailto:alirezayusfi67@gmail.com)

زمستان ۱۴۰۳

# مهارت‌های ارتباطی

هدف کلی:

- آشنایی با مفاهیم ارتباطات

اهداف اختصاصی:

فراگیر:

- ✓ مفهوم و اهمیت ارتباطات را شرح دهد.
- ✓ اجزاء ارتباطات را تشریح نماید.
- ✓ تسهیل‌کننده‌ها، بازدارنده‌ها و موانع ارتباطات را ذکر کند.
- ✓ انواع مهارت‌های ارتباطی را بیان کند.
- ✓ ارتباطات موثر و روش‌های ارتباطات صمیمانه را تبیین نماید.



abc

## فهرست مطالب

- |                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| ✓ موانع ارتباطات           | ✓ ارتباطات                |
| ✓ ارتباطات موثر            | ✓ اهمیت ارتباطات          |
| ✓ روش‌های ارتباطات صمیمانه | ✓ اجزاء ارتباطات          |
| ✓ نتیجه‌گیری               | ✓ تسهیل کننده ارتباطات    |
| ✓ منابع                    | ✓ بازدارنده ارتباطات      |
|                            | ✓ انواع مهارت های ارتباطی |



# ارتباطات

❖ ارتباط عبارت است از فرآیند ارسال و دریافت پیام.

❖ هر ارتباطی مستلزم حضور دو یا چند واحد اجتماعی است. یعنی ارتباط می تواند بین دو یا چند نفر، یک نفر و یک رسانه، و غیره صورت گیرد.

❖ هدف اصلی از برقراری ارتباط انتقال پیام است.

✓ کلامی یا غیر کلامی

✓ آشکار یا ضمنی

# اهمیت ارتباطات



❖ مولفه اصلی و ضروریات یک زندگی اجتماعی

❖ ۷۵٪ از اوقات زندگی ما صرف ارتباط می شود و در عصر ارتباطات

برنده آن کسی است که بتواند خوب ارتباط برقرار کند.

❖ ارتباطات به عنوان یک نیاز غیرقابل انکار مطرح می باشد.

❖ ارتباطات اثربخش و صحیح لازمه موفقیت فردی و اجتماعی است.



## اجزاء ارتباطات

❖ 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)





## تسهیل کننده ارتباطات

- ❖ 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 غیر کلامی مناسب



## بازدارنده های ارتباطات

❖ پیش داوریها و نظرات قبلی

❖ لقب دادن و برچسب 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 مهارت های ارتباطی

## ❖ مهارت های انتقال پیام

✓ کلامی Verbal

✓ غیر کلامی Nonverbal

## ❖ مهارت های دریافت پیام

✓ گوش دادن

✓ مشاهده کردن

✓ پاسخ دادن



## انواع مهارت های ارتباطی

### ❖ کلامی Verbal

✓ مربوط به کلمات بیان شده و دیگر اصواتی هستند که اطلاعات و معنی را می رسانند.

### ❖ غیر کلامی Non verbal

✓ مربوط به حرکات سر و بدن هستند که قسمتی از اطلاعات را تشکیل می دهند.

## ارتباط غیر کلامی

- ✓ ۸۷٪ اطلاعات از طریق چشم، ۹٪ گوش و ۴٪ سایر حواس به مغز وارد می شود.
- ✓ ۵۵ تا ۶۵٪ یک پیام بطور غیر کلامی انتقال می یابد.
- ✓ اعتبار علایم غیر کلامی ۵ برابر بیشتر از علایم گفتاری است.
- ✓ زبان بدن دروغ نمی گوید.
- ✓ ما باید یاد بگیریم به زبان بدن خود کنترل پیدا کنیم.



## ارتباط غیر کلامی



✓ آهنگ صدا

✓ حرکات سر و چهره (ابرو - دهان و ..)

✓ حالت نگاه

✓ وضعیت بدن (ایستادن - نشستن - حرکت)

✓ ژست های بدنی

✓ ظاهر (لباس و آرایش)

✓ تبسم

✓ تماس چشمی

✓ فاصله فیزیکی



## ارتباط غیر کلامی

- ✓ **زبان اشاره:** شامل فرم های رمز شده مثل حرکت دست یا علایم راهنمایی
- ✓ **زبان عمل:** شامل حرکاتی که برای رفع نیازها بکار می رود مثل نشستن -

ایستادن

- ✓ **زبان اشیاء:** شامل نمایش اشیاء مادی همراه با بدن یا بدون آن مثل لباس

پوشیدن



## ارتباط غیر کلامی

### ❖ مثال

✓ گذاشتن دستها روی سینه

✓ انداختن پاها روی هم

✓ حرکات تأیید و انکار با سر

✓ بالا انداختن شانه ها موقع ابهام

✓ نشان دادن دندان ها

## ارتباط غیر کلامی

❖ تیزبین باشید ...

✓ توجه مخاطب به اطراف نشان از خستگی وی و بی علاقه‌گی به صحبت های طرح شده است (فضا را تغییر دهید).

✓ به احساسات و حالات روحي فرد توجه داشته باشید (کمی شبیه فرد شنونده شوید، اگر شبیه شما باشم مرا دوست خواهید داشت و اگر مرا دوست داشته باشید می‌خواهید با من به توافق برسید).

✓ برای نگه داشتن فرد سوم در مکالمه به نوبت باید جهت سر را به طرف ایشان برگرداند.



## ارتباط غیر کلامی

❖ حرکات و علایم دست...

✓ کف دست باز-بلند کردن دست برای سوگند - گذاشتن دست روی سینه و قلب = صداقت

✓ انگشت اشاره = تنبیه - دستور - پر خاش

✓ انگشتان گرد شده مقابل صورت = ناکامی - روحیه منفی - پنهان کردن یک فکر یا احساس

منفی

✓ دست‌های شیب دار = اطمینان به نفس

✓ گرفتن مچ دست از پشت - گرفتن آرنج دست از پشت = بی قراری و تلاش برای کنترل خود

## ارتباط غیر کلامی

❖ حرکات و علایم دست...

- ✓ دست روی دهان و بینی = مخفی کردن یک فکر
- ✓ مالیدن چشم، کشیدن گوش = بی میلی به دیدن و شنیدن
- ✓ ضربه زدن - ضرب گرفتن = بی صبری و بی تابی
- ✓ دست به صورت، انگشت به شقیقه = ارزیابی
- ✓ دست به سینه = انتقاد - دفاع
- ✓ جمع کردن دستها در جلو در حالت ایستاده = اطاعت از مقام برتر



## ارتباط غیر کلامی

❖ تماس چشمی...

✓ برای ایجاد تفاهم لازم است ۶۰ الی ۷۰ درصد نگاه ها باهم تلاقی پیدا کنند.

✓ نگاه متقابل ۱ ثانیه و نگاه خیره ۳ ثانیه طول می کشد. از خیره شدن به فرد مقابل

بپرهیزید.

✓ با کاهش فاصله، تماس چشمی هم کم می شود.

✓ انبساط مردمک می تواند نشانه علاقه باشد و انقباض آن علامت عصبانیت.



## ارتباط غیر کلامی

❖ تماس چشمی...

- عدم تماس چشمی = پنهان کردن یک موضوع
- نگاه با ابرو بالا رفته و از کنار = عصبانیت-شک و تردید-انتقاد
- نگاه با ابرو بالا رفته و از کنار با تکان دادن سر = علاقمندی - ارزیابی
- نگاه با ابرو بالا رفته و گوشه های دهان پایین آمده = تعجب
- بستن چشم برکسی = عصبانیت-دلسردی



## ارتباط کلامی و غیر کلامی

- ❖ همواره آنچه می‌خواهید بگویید با رفتار غیر کلامی مناسب هماهنگ سازید.
- ❖ پیام‌های کلامی و غیر کلامی ناهمخوان می‌تواند باعث سوء تفاهم گردد.
- ❖ آنجایی که بین پیام‌های کلامی و غیر کلامی تناقض وجود دارد افراد عموماً به جنبه‌های غیر کلامی بیشتر اعتبار می‌دهند.

# ارتباط کلامی و غیر کلامی



❖ مهمترین چیز در هنگام گفتگو، شنیدن چیزی است که گفته نمی شود.

پیتر دراگر







فراموش نکنید که ...

**انتقال پیام:** ۳۵ درصد کلامی و ۶۵ درصد غیر کلامی

**تاثیر پیام:** ۷ درصد کلامی، ۳۸ درصد آهنگ و لحن صدا، ۵۵ درصد

غیر کلامی



## سبک های ارتباط کلامی (گفتاری)



### ❖ سبک های گفتاری

- ✓ امری: در را ببند.
- ✓ مودبانه: لطفاً در را ببندید.
- ✓ درخواستی - سئوالی: میشه در را ببندی؟
- ✓ سئوالی: می خوام در باز باشه؟
- ✓ غیر مستقیم: نمی دانم چه کسی در را باز گذاشته - اینجا سرده





## فرآیند بیان کلامی

❖ شروع (چگونگی شروع ارتباط ادامه روند آنرا تعیین می کند،  
اولین تأثیر ماندنی ترین تأثیر است)

❖ ادامه

❖ خاتمه

## مرحله آغازین (شروع)

- ❖ آراسته و خوشرو باشید و تبسم کنید .
- ❖ با یک سؤال ساده شروع کنید .
- ❖ به طرف مقابل توجه نشان دهید .
- ❖ از تعریف و تمجید و تأیید استفاده کنید .



## ادامه گفتگو

- ❖ خوب گوش کنید.
- ❖ به صحبت علاقه نشان دهید.
- ❖ بازخورد دهید.
- ❖ خلاصه کنید.
- ❖ به موقع موضوع صحبت را عوض کنید.

## پایان گفتگو

❖ پایان دادن به گفتگو با یک احساس خوشایند دو طرفه

- ✓ از مصاحبت با شما خوشحال شدم و ...
- ✓ از اینکه به صحبت هایم توجه کردید ممنونم ...
- ✓ از آشنایی تان خوشحال شدم .

❖ توجه به رفتارهای غیرکلامی ناشی از خستگی و بی میلی

❖ جمع بندی کردن



## فرآیند بیان کلامی

❖ راز یک ارتباط خوب، شروعی خوب و پایانی خوب است؛  
و تا آنجاییکه می توانی این دو رو نزدیک هم نگه دار...

جرج برنز



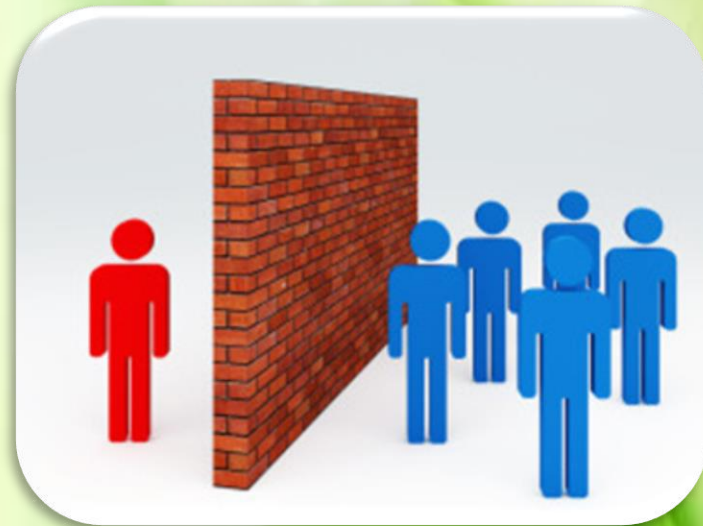
## توصیه هایی برای بهتر شدن ارتباط کلامی

- ✓ به طور مداوم و پشت سر هم صحبت نکنید.
- ✓ آن چه را می گوئید روشن و واضح بیان کنید.
- ✓ با بیان جزئیات خسته کننده صحبت را به درازا نکشید.
- ✓ بین آنچه می گوئید 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





## موانع گفتاری فرد گوینده



- ✓ سریع حرف زدن و ندادن فرصت پردازش
- ✓ لحن و آهنگ نامناسب
- ✓ عدم زمان بندی مناسب در ارائه پیام (خیلی زود - خیلی دیر)
- ✓ نا مناسب بودن گفتار با موقعیت (ادب و نزاکت)
- ✓ عدم توانایی در استفاده از بازخورد و پاسخ به آن
- ✓ نارسا بودن و روشن نبودن پیام
- ✓ عدم ابراز احساس در گفتار

## موانع گفتاری فرد شنونده



✓ عدم تماس چشمی

✓ گوش نکردن

✓ تمسخر - تحقیر - انتقاد

✓ نتیجه گیری عجولانه

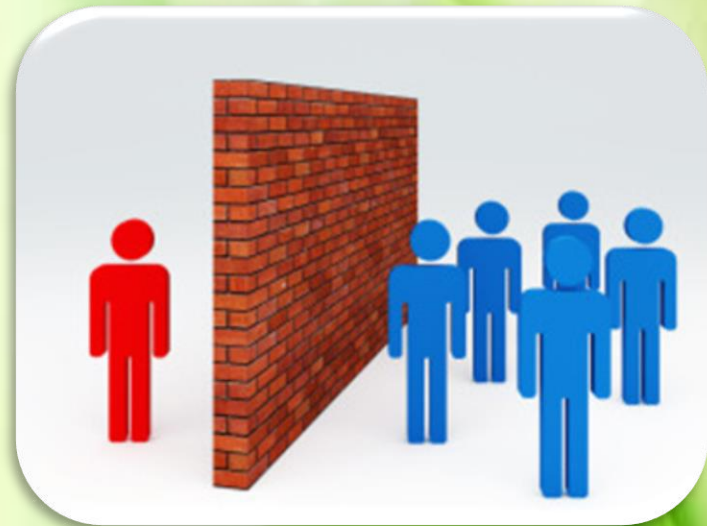
✓ داشتن تعصبات و عقاید قبلی و پیشداوری

✓ عدم پذیرش گوینده

✓ بازخورد ندادن



## موانع محیطی



✓ شلوغی - سروصدا - 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 سئوالات 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 بلندتر کرده یا با سکوت ناراحتی خود را اعلام می کنند.





❖ نشان دادن احساسات به دیگران

❖ بهترین راه تصحیح سوءتفاهم ها

❖ حفظ حریم و فاصله ها:

✓ صمیمی ۱۵-۴۵ cm

✓ شخصی ۴۶-۱۲۰ cm

✓ اجتماعی ۱۲۰- ۳۶۰ cm

✓ عمومی ۳۶۰ cm

## ارتباطات ناموثر

❖ ایجاد سوء تفاهم (اگر پیامی ارسال گردد ولی آن پیام دریافت نگردد یا اینکه

کامل دریافت نگردد، اصطلاحاً سوء تفاهم بوجود می آید)

❖ منجر به نارضایتی، احساس تعارض در افراد

❖ کاهش اعتماد به نفس فرد و احساس درماندگی

❖ آسیب های روانی واجتماعی

❖ کاهش توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی



## شنیدن و گوش دادن

❖ شنیدن:

✓ دریافت محرک های شنیداری بطور غیرارادی است

❖ گوش دادن:

✓ دریافت و تفسیر محرکهای شنیداری بطور انتخابی است

آدمی فریبه شود از راه « گوش » ...

مولوی

هنر مکالمه در « گوش » دادن است...

مالکوم فوربس



## اهداف گوش دادن

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

## انواع گوش دادن

✓ **فعال: هدفمند** (گوش دادن فعال زمانی است که گوش دادن تنها کاری است که ما انجام می دهیم و به صورت فعال سعی می کنیم که هر آنچه که می توانیم یاد بگیریم / بفهمیم / توسعه بدهیم).

✓ **غیرفعال:** (گوش دادن، یک فعالیت اصلی که بر روی آن متمرکز هستیم نمی باشد یا عبارت بهتر در حال انجام فعالیتی هستیم که تمامی تمرکز ما بر روی آن فعالیت می باشد و فایل صوتی در پس زمینه در حال اجرا می باشد).



## 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 - عجب
- ✓ 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.





## اشتباهات گوش دادن فعال

✓ سخنان طرف مقابل را قطع نکنید.

✓ از انجام کارهایی که نشانگر بی حوصلگی شماست پرهیز کنید (نگاه کردن مکرر به

ساعت - تماشای بیرون - ورق زدن یک مجله - آه کشیدن - خمیازه کشیدن -

خاراندن سر و ...)

✓ قطع کردن و عوض کردن موضوع

✓ با دیگری صحبت کردن

✓ مخالفت کردن غیر منطقی

✓ عقب ماندن: داشتنی می گفتی که

✓ پیشگویی کردن

✓ بی توجهی به احساس فرد مقابل از آنچه بیان می کند.



## گوش دادن فعال

- کودک انسان ظرف دو سال صحبت کردن را می آموزد اما گاهی شصت سال طول می کشد تا کسی گوش کردن را بیاموزد.
- حدود ۶۰٪ از سوء تفاهم ها و اختلافات در محیط کار و خانه، ناشی از خوب گوش نکردن است. چرا که سرسری شنیدن موجب میشود که بیش از نیمی از پیام، نشنیده از دست برود.

## خلاصه روش های ارتباطات صمیمانه

✓ روش خلع سلاح

✓ برخورد همدلانه

✓ پرس و جو



## روش خلع سلاح

- ✓ در گفته های طرف مقابل حقایق بیابید و به یاد داشته باشید هیچ کس ۱۰۰٪ بی اشتباه نیست؛ بنابراین سخنان او را تأیید کنید این پدیده جلب را «قانونِ اِضداد» نامیده اند.
- ✓ اگر خشمگین هستید و احساس می کنید مورد تهاجم واقع شده اید، احساسات را به کمک عبارتی با مفهوم «من احساس می کنم» بیان کنید. از بحث و مشاجره پرهیزید، حالت تدافعی نگیرید.

## روش خلع سلاح

- ✓ پاسخ سؤال های دیگران را طوری جواب دهید که حتی در صورت پذیرش انتقاد، احترام و شأن و عزت نفسشان حفظ شود.
- ✓ میل سرزنش کردن طرف مقابل را در خود سرکوب کنید سعی کنید، احترام متقابل در شما از بین نرود.
- ✓ از وارد شدن به بحث «حق با کیست» خود داری کنید، با این کار به جایی نمی رسید.

## برخورد همدلانه

✓ خود را جای طرف مقابل بگذارید، خوب گوش بدهید و بفهمید که منظورش چیست و چه می خواهد بگوید. نظر خود را درباره اندیشه و احساسات او بیان کنید. « به نظر می رسد که ..... » و بعد حرف او را بطور خلاصه تکرار کنید.

✓ سعی کنید احساس طرف مقابل را درک کنید. با تمام وجود گوش دهید، به حرکات و نشانه های جسمانی او توجه کنید. اگر به نظر گرفته، خشمگین رنجیده می رسد، احساسشان را تأیید کنید.



## پرس و جو

✓ از طرفِ مقابلِ خود بخواهید دربارهٔ احساساتِ منفیِ خود، توضیح بیشتری بدهند. با این کار از شدتِ ناراحتیِ او می‌کاهید.

✓ می‌توانید از طرفِ مقابلِ بخواهید علتِ اصلیِ ناراحتیش را توضیح دهد .

## پرس و جو

✓ از طرفِ مقابل بخواهید به شما بگوید که از کدام عمل یا حرف شما ناراحت شده است. وقتی به جوابِ او گوش می دهید، حالتِ تدافعی نگیرید.

✓ با لحنِ احترام آمیز دلیلِ ناخشنودی و عصبانیت او را پرسید.

✓ از اختلاف نهراسید.

## نتیجه گیری

- ✓ ارتباط برقرار کردن از **ضروریات زندگی اجتماعی** است.
- ✓ ارتباط **فرایند انتقال اطلاعات** است.
- ✓ ارتباط مؤثر **لازمه رشد و بهبود فردی و توسعه روابط اجتماعی** است.
- ✓ ارتباط به عنوان یک **نیاز** بویژه در دنیای امروز به شدت احساس می شود.



## منابع

1. معین ا، عنبری اکمل ک. ارتباط پزشک و بیمار. مجله دانشور پزشکی. ۱۳۸۸؛ ۱۷(۸۵): ۷۱-۸۰.
2. آسمانی ا. نگاهی به مدل‌های ارتباطی پزشک - بیمار و چالش‌های مرتبط با آن. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی. ۱۳۹۱؛ ۵(۴): ۳۶-۵۰.
3. Olaisen RH, Schluchter MD, Flocke SA, Smyth KA, Koroukian SM, Stange KC. Assessing the longitudinal impact of physician-patient relationship on functional health. *The Annals of Family Medicine*. 2020;18(5):422-9.
4. Dalton-Brown S. The ethics of medical AI and the physician-patient relationship. *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*. 2020;29(1):115-21.



**Any Question?**

