



اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه:

- ◀ مفهوم ارتباط را توضیح دهند.
- ◀ فواید ارتباط مؤثر را بیان کنند.
- ◀ موانع ارتباطی در جریان یک ارتباط بهداشتی را نام ببرند.

مهارت‌های ارتباطی به‌روز با مردم، مسؤولان و نهادهای روستایی

«قولوا للناس حسنا» با مردم به زبان خوش سخن بگویید.
(بقره آیه ۸۸)

مقدمه

ما همواره به دنبال این هستیم که وجه اشتراکی میان خودمان و افرادی که با آن‌ها ارتباط داریم، پیدا کنیم. هدف ما از ارتباط با دیگران، رسیدن به نتایج دلخواه است. ارتباط یک فرآیند است و یکی از مشخصه‌های بارز آن، حرکت و پویایی است.

تعریف ارتباط

ارتباط فرآیندی پویا، پیوسته مبتنی بر همکاری و اعتمادی متقابل است که در آن با استفاده از گفتار، نوشتار، نشانه‌های رفتار، فکر، پیام یا اطلاعات مبادله می‌شوند، به عبارتی دیگر ارتباط، فرآیند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده است، مشروط به آن که محتوای مورد انتقال از فرستنده به گیرنده منتقل شود و یا بالعکس. ولی کامل‌ترین فرآیند ارتباط با هشت عنصر شامل، منابع پیام، رمزگذاری پیام به صورت رمز، وسیله یا کانال، پارازیت، رمزخوانی، مقصد پیام و بازخورد مطرح می‌شود.



ترتیب نویسندگان از راست به چپ

◀ الهام دهقانی

کارشناس گسترش شبکه معاونت بهداشتی
دانشگاه علوم پزشکی سمنان

◀ مهدیه بشاش

مری مرکز آموزش به‌روزی
دانشگاه علوم پزشکی بم

◀ رحمت الله جعفری

مدیر مرکز آموزش به‌روزی
دانشگاه علوم پزشکی بم

مهارت‌های ارتباطی

ارتباط یک فعالیت روزمره است و مهارت‌های مربوط به آن ممکن است ساده به نظر برسند با این وجود در حالی که توانایی ارتباط ممکن است تا حدودی بدیهی فرض شده باشد، اما در کیفیت برقراری ارتباط کارکنان بهداشتی، تنوع زیادی وجود دارد. علاوه بر آن، ارتباط ضعیف بین کارکنان بهداشتی و گروه‌های مشخص جمعیت و نهادها و سازمان‌ها موجب نگرانی برنامه‌ریزان بهداشتی است. ارتباط نباید به عنوان انتقال یک طرفه اطلاعات از فرد مطلع به فرد غیرمطلع تلقی شود بلکه فراتر از آن باید به عنوان تقسیم اطلاعات بین دو فرد و به معنای ایجاد یک روند مداوم از تبادل ارتباطات عقاید و تجربیات با هدف رسیدن به درک مشترک و تفاهم همراه باشد. ارتباط مؤثر رابطه‌ای است که در آن شخص به گونه‌ای عمل می‌کند که در آن علاوه بر این که خودش به خواسته‌هایش می‌رسد، افراد مقابل نیز احساس رضایت دارند.

فواید ارتباط مؤثر

- ارتباط از مؤلفه‌های اصلی زندگی اجتماعی است.
- مهارت برقراری ارتباط مؤثر یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های سلامت روابط بین فردی است.
- فنون برقراری ارتباط مؤثر به عنوان یکی از اصلی‌ترین قسمت‌های آموزش مهارت‌های زندگی در نظر گرفته می‌شوند.
- ما هر روز به گونه‌های مختلف با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنیم تا اندیشه‌ها و تمایلات خود را به یکدیگر منتقل کنیم. میزان علاقه و احترام خود را نشان دهیم و رنج و اندوه، شادمانی و خرسندی و شک و دودلی خود را با دیگران در میان بگذاریم.
- یک ارتباط ساده یکی از ابزارهای کلیدی ارضای نیازها و کسب نتایج و متجلی ساختن آرزوهای ماست.
- مهارت در ایجاد رابطه مناسب با دیگران بر توانایی و اعتماد به نفس ما می‌افزاید، استعداد و دست‌آوردهای مان را نمایان می‌کند و احترام و قدردانی دیگران را جلب می‌کند.

موانع ارتباطی در جریان یک ارتباط بهداشتی

۱. شکاف اجتماعی و فرهنگی بین کارکنان بهداشتی و مردم
۲. نگرش منفی نسبت به کارکنان بهداشتی
۳. شکست ارتباط به دلیل اختصاص ندادن وقت و توجه کافی کارکنان بهداشتی
۴. آرایه پیام‌های متناقض
۵. بیان یک اظهار مبهم به جای درخواست شفاف آنچه نیاز دارند یا می‌خواهند
۶. ندادن پاسخ مستقیم به یک پرسش
۷. استفاده از کلماتی همچون حدس می‌زنم، فکر می‌کنم و

شاید، وقتی که در مورد یک مسأله مطمئن هستند

۸. سرزنش کردن دیگران به خاطر احساساتشان
۹. قطع کردن صحبت فرد وقتی در حال صحبت کردن است
۱۰. گوش کردن تنها به بخشی از آنچه فرد می‌گوید.

برخی از راه‌های افزایش تأثیر یک تعامل از طریق تعدیل وضعیت فیزیکی فرد

- نشستن، حفظ سطح نگاه با سطح نگاه فرد مقابل
- برچیدن موانع ارتباطی مثل میز بزرگ که ممکن است مانع دید شود
- نشستن در یک وضعیت آسوده، اما در حال نگاه هوشیار و علاقمند
- در انتظار گذاشتن افراد یا عجله داشتن ممکن است در ایشان احساس بی‌ارزشی را به وجود آورد
- کسب اطمینان از این امر که فاصله بین شما و فرد دیگر قابل قبول است. (معمولاً ۵۰ تا ۹۰ سانتی متر)

نکات مهم در مهارت ارتباطی گوش کردن

- یکی از مهارت‌های مهم مورد نیاز کارکنان بهداشتی، گوش کردن بارز به منظور یاری به دریافت‌کننده خدمات در صحبت کردن و کشف نیازهای او است. گوش کردن فرآیندی فعال است و صرفاً شنیدن کلمات نیست. هنگام گوش کردن توجه فرد به سادگی منحرف می‌شود، بعضی از کارهایی که شنونده ممکن است به جای گوش کردن، خود را در حال انجام آن‌ها بیابد عبارتند از:
- برنامه‌ریزی در مورد آنچه بعداً قصد گفتن آن را دارد، تفکر در مورد یک تجربه مشابه
- قطع سخنان گوینده
- موافقت یا مخالفت، قضاوت، سرزنش یا انتقاد یا تفسیر آنچه گوینده می‌گوید
- تفکر در مورد کار بعدی که قرار است انجام دهد
- به رویا فرو رفتن ساده

وظیفه شنونده کمک به خدمت‌گیرنده است تا قادر باشد درباره وضعیتش بدون شتاب و بدون وقفه صحبت کند؛ به گونه‌ای که شنونده بتواند به او کمک کند تا احساساتش را بیان کرده و آگاهی، ارزش‌ها و نگرش‌هایش را مورد کاوش قرار دهد. به‌روزان عزیز با توجه به نکات ساده ذیل می‌توانند ارتباطی مؤثر با مردم و مسئولان و نهادهای روستا برقرار کنند.

ارتباط به‌روز با مردم

- یک سلام همراه با لبخند آرایه کنید. سلام همراه با لبخند علاوه بر اینکه پذیرش فرد مقابل ما را بخواهد انگیزت،



پیشنهادهات

با توجه به اهمیت ارتباط در حرفه شاغلان خدمات بهداشتی درمانی لازم است دانشجویان همه مقاطع رشته‌های علوم بهداشتی مهارت کافی در این زمینه کسب کنند و علاوه بر فراگیری اطلاعات لازم در زمینه علم و فن و ارتباطات و نکات قابل توجه در برقراری ارتباط بهداشتی، زمینه‌های لازم برای ایجاد مهارت عملی در ایشان فراهم شود. هم‌چنین با تبدیل روش‌های آموزشی از روش‌های سخنرانی و معلم محوری به روش‌های مشارکت جویانه و فراگیر محوری فرصت لازم برای کسب مهارت عملی در اختیار فراگیر قرار گیرد، علاوه بر این با برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای حصول اطمینان از کسب این مهارت‌ها، بر لزوم برقراری ارتباط صحیح با خدمت گیرنده تأکید شود.

منابع

۱. اشکانی، سهیل؛ ابراهیمی، صدیقه. ۱۳۸۹. بررسی بعضی از رویه‌های گوناگون مدیریت و رهبری در آموزش علوم پزشکی. در یازدهمین همایش کشوری آموزش پزشکی، اردیبهشت ۱۳۸۹، مجموعه مقالات و سخنرانی‌های ارائه شده. تهران، دانشگاه علوم پزشکی ایران.
۲. بهادر، دکتر حمید الله. ۱۳۸۹. «رهبری آکادمیک و رضایتمندی شغلی». در یازدهمین همایش کشوری آموزش پزشکی، اردیبهشت ۱۳۸۹، مجموعه مقالات و سخنرانی‌های ارائه شده. تهران، دانشگاه علوم پزشکی ایران.
۳. فرهنگی، علی اکبر. ۱۳۹۰، ارتباطات انسانی (جلد اول). چاپ نوزدهم. تهران (رسا)
۴. کتاب جامع بهداشت عمومی، فصل ۳ گفتار ۲، ارتباط بهداشتی دکتر محمدرضا شیدفر

5 - Alan k, scott A, 2008. the effective of teacher confirmation on student communication and learning out comes. (Vol.57), pp.153-179

موجب برانگیختگی اعتماد به نفس ما خواهد شد.
 ◀ برخورد خوش داشته باشید وقتی در برخورد با دیگران رفتار ما خشک و دور از نشانه‌های تمایل به ارتباط است، نباید انتظار داشته باشیم که طرف مقابل تمایلی به ارتباط با ما داشته باشد. ابودرهم کشیدن، روی برگرداندن و گوش نکردن بی میلی نسبت به رابطه با دیگران را نشان می‌دهد.
 ▶ به علاقمندی طرف مقابل مثل کتاب، موسیقی، شعر و طبیعت توجه کنید و در مورد مسایل مورد علاقه هم‌دیگر صحبت کنید.
 ▶ در مورد خودتان اطلاعات بدهید.

ارتباط بهورز با مسؤولان

- ▶ بهورز باید مسؤولان را در سطح روستا، شهرستان، استان و کشور بشناسد.
- ▶ در انتخابات شورای روستا فعال باشد.
- ▶ ارتباط مؤثر با اعضای شورا و دهیار که به عنوان نماینده فرمانداری است، داشته باشد.
- ▶ در پیگیری مشکلات روستا و آرایه گزارش به واحدهای بالاتر فعال باشد.

نتیجه‌گیری

از آنجا که یکی از مهم‌ترین اصول در نظام آرایه خدمات سلامت ارتباط و هماهنگی درون بخشی و برون بخشی است؛ لذا ضروری است همه کارکنان نظام سلامت از نحوه برقراری یک ارتباط خوب و مؤثر و علمی اطلاعات لازم را داشته باشند تا در برخورد با گروه‌های هدف، ارباب رجوع و هم‌چنین ارتباط بین بخشی با نهادهای روستا اعم از شوراهای اسلامی روستاها، دهیاران، بخشداران و مسؤولان و معلمان مدارس بتوانند با برقراری یک ارتباط خوب و مؤثر از همکاری این بخش‌ها در جهت تسهیل آرایه خدمات سلامت بهره‌مند شوند.