نمت

گردآوری و تدوین : دولت آبادی

**به شیخ عارفی گفتند :فلانی بر روی آب راه می رود ! گفت :هنــر نمی کند ماهی هم در آب شنا می کند.گفتند فلانی در هوا پرواز می کند گفت : هنر نمی کند چون پرنده هم در هوا پر واز می کند .پس گفتند هنر در چیست گفت:**

**(( در میان مردم و با مردم زیستن )).**

بسمه تعالی

**مقدمه**

ارتباط با مردم یکی از پیچیده ترین بخش های زند گی ماست . هریک از ما چه در محیط کار چه در محیط پیرامون خود به نوعی با دیگران در مراوده و ارتباط هستیم. بنابر این بیشترین بخش عمر ما در ارتباط با دیگران سپری می شود در نتیجه این نوع ارتباط در زندگی هر فردی نقش مهمی را ایفا می کند در حالی که مقبول و مطبوع بودن آن هم کار آسانی نیست. با وجود آن که ارتباط بین فردی بزرگ ترین دستاورد بشری محسوب میشود، افراد معمولی، به خوبی قادر به برقراری ارتباط نیستند. ارتباط سطح پایین، ممکن است به تنهایی، دوری از دوستان، همسران، کودکان، و نیز به عدم کارایی شغلی منجر شود.

اگر نحوه ارتباط با مردم صمیمی و محترمانه و مثبت باشد اوقات زندگی دلپذیر است ولی اگر نوع رابطه با دیگران خصمانه باشد تحمل هر لحظه از آن غیر ممکن وطاقت فرساست است.

**تعریف**

ارتباطات در مفهوم وسیع ، سلسله اقداماتی است که موجب می شود ایده ای از ذهن یک نفر به ذهن دیگری انتقال یافته ، درک شده و به اجرا درآید.

**اهمیت و ضرورت ارتباط**

ارتباط تنها وسيله انتقال اطلاعات به ديگران و دریافت اطلاعات از دیگران است.هیچ کس نمی تواند ادعا کند که میتواند بدون حشر و نشر با مردم زندگی کند. زندگی امروز توام با وابستگی است و برای رفع نیازها ناچاریم با مردم در ارتباط باشیم .

ارتباط دستمایه هر نوع رشد فردی و اجتماعی است و بلوغ یک اجتماع منوط به سیالی ارتباط های فردی است .وقتی که رابطه ما با مردم و کسانی که به نوعی با آنان مراوده می­کنیم صمیمانه و سازنده باشد در همه زمینه ها به رشد و تعالی می رسیم و روح و روانمان نیز به آرامش می رسد. ازطریق برقراری ارتباط است که عاطفه به دیگران منتقل میشود .تصحيح سوء برداشت ها و سوء تفاهم ها فقط از طريق برقراري ارتباط ميسر مي‌­باشد. مهار هيجان‌هاي منفي نظير خشم تنها از طريق برقراري ارتباط سالم ميسر است.تمامي آسيب‌هاي فردي و اجتماعي ريشه در ارتباط ناسالم دارند.منطقی بودن ما در امور دوستان و همکاران و به خصوص همسرمان ، آنان را به شوق می آورد. به طوری که ناچار می شوند خود عقلانی رفتار کنند . احساسی عمل نکردن ، شتاب زده تصمیم نگرفتن و بدون فکر واکنش نشان ندادن موجب می شود دیگران در برخورد با شما روشی معقول را در نظر بگیرند.

قبول اشتباه خود ، قدردانی از توانایی دیگران پیچیده ترین قفل ها را می گشاید و مارا وارد دنیای لذت از ارتباط با دیگران می کند. نداشتن غرور و خودبینی و بهادادن به ارزش کار دیگران ما را از جاده خودپسندی خارج می کند و به وادی اخلاق و موفقیت رهنمون میکند.

**تجزیه و تحلیل عوامل تاثیر گذار در ارتباط**

زمانی که از نحوه ارتباط موثر با دیگران صحبت می شود ، ذهن ما متوجه موضوعاتی می­­شود که به صورت کلامی ، مذاکره ، صحبت و یا ردو بدل جملات بین دو نفر صورت می­گیرد ، درحالی که تحقیقات متعدد و دقیق آماری ، سه عامل مؤثر در این فرآیند را به این صورت معرفی می کند :

1. تاثیر کلمات ، عبارات و مطالب بیان شده : 7 درصد
2. زبان بدن (حرکات بدن ، دست ها ، چشم ها و ....) : 55 درصد
3. آهنگ، ظرافت و طنین صحبت کردن : 38 درصد

**روابط بین فردی و مهارتهای ارتباطی**

**هم‌نوایی و استفاده از حس برترِ مخاطب**

**برای این‌که حس تفاهم، دوستی، اعتماد و احترام دیگری را جلب کنید، سعی‌کنید خودتان را مشابه او جلوه دهید.** اگر او به تیم ورزشی خاص، شهر به‌خصوص یا موضوع ویژه‌ای علاقه دارد، با اشتیاق در همین زمینه‌ها صحبت کنید. روان‌شناسی مدرن، ثابت کرده که برای برقراری ارتباط دوستانه یا کاری، مؤثرترین روش، هم‌نوایی‌ست که می‌تواند هدایت فرد مقابل در مسیر مناسب و دلخواه را به‌دنبال داشته باشد.

**در هر فرد، یک حس برتر وجود دارد که بیش‌تر از این کانال حسی، برای ارتباط با دیگران و یا جهانِ خارج استفاده می‌کند.** پیداکردنِ این حس برتر، به‌صورتی ساده در زمانی که او در پایان یک مکالمه‌ی تلفنی با شما خداحافظی می‌‌کند، به این‌صورت قابل تشخیص است.

برای مثال: **اگر او در زمان خداحافظی بگوید:** «بهت زنگ می‌زنم»، حس برتر و محبوب او، حس شنوایی‌ست.

- اگر بگوید: «بعداً تو را می‌بینم»، حس برتر او، بینایی‌ست.

- اگر در زمان خداحافظی بگوید: «بعداً با تو تماس می‌گیرم»، حس برتر او، لمسی‌ست.

**در زمان صحبت‌کردن با فردی که حس برتر او بینایی‌ست، می‌توانید از چنین عباراتی استفاده کنید:**

«... من آینده‌ی روشنی را می‌بینم، افق‌های شفاف و چشم‌اندازهای زیبایی در برابر ما قراردارد، به‌صورت زیباتری به دنیا نگاه کنیم.»

**در زمان صحبت‌کردن با فردی که حس برتر او لمسی‌ست، به‌کار بردن عبارات زیر، سودمندتر است:**

«... ما نباید زیاد به گذشته فکرکنیم، بهتر است سردی‌های گذشته‌ی زندگی یا کار را با حرارت، ظرافت و لطافت آینده، جایگزین کنیم.»

**در زمان صحبت‌کردن با فردی که حس برتر او چشایی‌ست، این عبارات مفیدتر است:**

«در گذشته‌ی تمام افراد جامعه، تلخی‌هایی وجود دارد که با شیرینی‌آینده عوض می‌شود، ما نباید زود عصبی و ناامید شویم، چون تمام این تحولات، شیرینی زندگی هستند.»

**مهارتهای ارتباطی**

مهارتهایی وجود دارند که به ما کمک می کنند یاد بگیریم چگونه گوینده خوبی باشیم تا هنگام گفتگو ، طرف مقابل احساس مورد حمله قرار گرفتن نکند. یادگیری این مهارت ها و توانمند شدن در آنها باعث سهولت ارتباط ، احساس درک شدن توسط طرف مقابل ، تعامل احساسی با وی ودر نهایت ارتباط موثری می شود که در آن گوینده و شنونده احساس مطلوب همدلی و همراهی را تجربه می کنند.

مهارت های ارتباطی به شما کمک می کنند تا :

* بدانید در مواجهه با دیگران از چه روش هایی برای ایجاد ، ادامه و پایان دادن به ارتباط استفاده کنید.
* ویژگی های یک شنونده خوب را فرا گیرید و کیفیت روابط خود با دیگران را متحول سازید.
* راهکارهای حل اختلاف را یاد بگیرید و بهترین راهکارها را متناسب با شرایط به کار ببندید.

**هفت گام اساسی برای یادگیری مهارتهای ارتباطی**

**گام اول : گوش دادن**

در حالی که به نظر می رسد گوش دادن به دیگران بسیار ساده است، اما اگر شنونده فن گوش دادن را نتواند به درستی به کار ببندد ارتباط دچار مشکل می شود. گوش دادن فقط شنیدن کلامی که طرف مقابل به زبان می آورد نیست ، بلکه شامل برخی موارد به شرح زیر است:

* اینکه گوینده کیست ؟
* دیدگاه او نسبت به مسئله مطرح شده چست؟
* چه مسائلی او را نگران می کند، احساساتش چگونه است و چه انتظاری از ما دارد؟

علاوه به اینها یک شنونده موفق به خوبی می تواند هماهنگی لازم بین ارتباط کلامی و غیر کلامی برقرار نماید ، قادر است به کلیه ژستها و حالات بدنی مناسب جهت تایید و اعلام درک طرف مقابل استفاده کند. او هیچگاه با خمیازه کشیدن و یا با نگاه کردن به سرعت و به اطراف ، نگاه خود را از گوینده نمی گیرد و دائما" در صدد است با تماس چشمی مناسب این موضوع را به گوینده منتقل نماید که علاقمند است به حرفهای او گوش دهد. به خاطر داشته باشید تا زمانی که شما به جای تمرکز و دقت در سخنان دیگران به افکار درونی خود گوش می دهید ، قادر نخواهید بود شنونده خوبی باشید.

**گام دوم : صریح و صادق بودن**

صراحت و صادق بودن فرایندی است که در ارتباطات انسانی به شکل نامحسوس اما بسیار موثر نقش بازی می کند. تاکید می شود این فرآیند قابل دیدن یا شنیدن نمی باشد. بلکه دو طرف درگیر ارتباط آن را حس می کنند.اگر ارتباطی فاقد صراحت و صداقت باشد بدون شک یا قطع خواهد شد و یا به شکل مخدوش ، مبهم و ناسالم ادامه می یابد ، اگر نتوانیم یا نخواهیم منظور خود را با صراحت بیان نماییم طر ف مقابل به اشتباه می افتد و به حدس و گمان متوسل می شود و از واقعیت دور میگردد. به خاطر داشته باشیم ابهام و عدم صداقت در ارتباطات انسانی سر منشاء بسیاری از مسائل و مشکلات در ارتباطات فردی است .

**گام سوم : همدلی و همدردی**

اغلب ما زمانی که با یکدیگر ارتباط برقرار می کنیم همواره افکار ، آرزو ها، تمایلات ، نگرانیها و ترسهای خود را آشکار می سازیم . بدین جهت نیاز داریم که دیگران اولا" درک درستی از ما داشته باشند و ثانیا" با ما در زمینه نگرانیها ، ترسها و مشکلاتمان همدلی و همدردی کنند. همدردی تلاشی است برای درک و فهم دنیای ذهنی طرف مقابل . برای همدلی باید بتوانیم خود را جای دیگران بگذاریم و از دریچه چشم آنها نگاه و احساس کنیم . در همدلی شما می توانید سخن طرف مقابل را تکرار کنید تا بداندکه شما منظور او را دریافته اید . مثال : دوستتان به شما می گوید: هم اتاقی ام اعصاب من را خرد کرده است به هیچ وجه نمی توانم او را تحمل کنم ، با استفاده از طرز رفتار همدلانه می توانید به او بگویید : ( مثل اینکه از دست او خیلی عصبانی هستی ، این طور نیست ؟) . به خاطر داشته باشید در برخورد همدلانه مجبور نیستید در جهت موافق با طرف مقابل خود حرف بزنید . به جای آن با تکرار صحبت او احساساتش را تصدیق کنید. در ضمن لازم نیست در مقابل حرفهای طرف مقابل قضاوت و نتیجه گیری کنید. نکته قابل ذکر اینکه میان همدلی و همدردی تفاوت وجود دارد، در همدردی شنونده سعی می کند با احساسات و عواطف گوینده همنوایی داشته باشد . بدین معنی که خوشحال شدن به خوشحالی او و متاسف شدن به ناراحتی او منجر می شود ولی همانطور که اشاره شد در همدلی ، شما الزاما" در صدد تایید و موافقت با طرف مقابل خود نمی باشید.

همدلی و همدردی هر دو در تداوم ارتباط نقش بازی می کنند، بااین تفاوت که در همدلی نقش منطق قوی تر از احساس است و شنونده با همدلی به خوبی به حرفهای گوینده گوش می دهد تا بتواند برای حل مسئله به او کمک کند، ولی در همدردی صرفا" با تخلیه هیجانات و عواطف منفی به او کمک می کند.

**گام چهارم : حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل**

ما اغلب در ارتباطات خود با دیگران درصدد ارزیابی آنها بر می آییم و گاه فکر می کنیم یا باید نظرات و احساسات آنها را رد کنیم و یا به نوعی ( مستقیم و غیر مستقیم ) نظرات و احساسات خودمان را به آنها تحمیل نماییم. ارتباطاتی که بر پایه این روش شکل می­گیرد غالبا" تداوم نمی یابد و هر دو طرف درگیر در ارتباط را دچار مشکل می سازد . همانطور که قبلا" نیز اشاره شد ما بدین دلیل با یکدیگر ارتباط برقرار می کنیم تا از طریق آن به حل مسائل و مشکلات ، رفع تضادها و تعارضات ، رد و بدل کردن اطلاعات ، درک بهتر خود و رفع نیازهای اجتماعی دست یابیم، در روابطی که ((ارزیابی دیگران )) عنصر اصلی آن می باشد نه تنها اهداف مذکور تحقق نمی یابد ، بلکه آرامش لازم در ارتباطات انسانی نیز از بین می رود . باید به خاطر داشته باشیم همه ما می خواهیم دیگران با نظرات ما موافقت کنند و یا حداقل به افکار و احساسات ما احترام بگذارند و آنها را تایید کنند، زیرا عقاید و نظرات ما برای خودمان کاملا" اهمیت دارند،اگر در ارتباط با دیگران این تصور پیش آید که به نظرات آنها احترام نمی گذاریم ارتباط روند مناسب و هدفمند خود را طی نمی نماید.

**گام پنجم : مخالفت نمودن به شیوه مناسب**

اگر بتوانیم بپذیریم که دیگران مانند ما نیستند آن وقت می توانیم به شیوه مناسب با نظرات و عقاید آنها که به نظر ما صحیح نیستند مخالفت کنیم . به عبارت دیگر بدون بحث و جدل مخرب که غالبا" همراه با بلند کردن صدا ، داد و فریاد ، خشم و غضب است می توانیم به نتیجه مناسب دست یابیم . یکی از مناسب ترین شیوه های برای مخالف کردن با نظرات و عقاید دیگران روش خلع سلاح است . در این روش فرد در سخنان طرف مقابل حقیقتی را پیدا می کند ( حتی اگر با مجموعه سخنان او موافق نیست ) و سپس در مقام موافقت و تایید آن حرف می زند. این روش برطرف مقابل تاثیر آرام بخش عجیبی می گذارد. ممکن است روش خلع سلاح را نپذیرد ولی جدل بی فایده و همیشه بی سرانجام است ، با این شیوه در واقع شما پیروز از بحث خارج می شوید و طرف مقابل نیز احساس پیروزی میکند و با آمادگی بیشتری به حرفهای شما گوش می دهد.

مثال: همکار شما می گوید : اصلا" حرفهای تو را قبول ندارم ! پاسخ شما : بله حق با توست نباید دربست و به صورت صد درصد حرفهای دیگران را نپذیریم.

باید به خاطر داشت که لحن پاسخ شما نیز مهم است . اگر پاسخ تحقیر آمیز باشد این روش اثر مطلوب را نخواهد داشت.

**گام ششم : خود شناسی و افزایش آگاهی**

شناسایی دنیای ذهنی دیگران ،همدلی و همدردی کردن با آنها و یا به نتیجه رسیدن بحثهای ما با دیگران نیازمند خودشناسی و تلاشی برای افزایش اطلاعات و آگاهیهای خود جهت شناسایی دیگران و محیط زندگی است . آگاهی از نقاط قوت و ضعف ، ترسها ، امیال، آرزوها و نیازهای خود و پذیرش صادقانه آنها، کمک می کند ویژگیها و خصوصیات دیگران را واقع بینانه تر ببینیم و آنها را بپذیریم.

در خودشناسی پاسخ دادن به سئوالاتی نظیر پرسشهای زیر کمک کننده است :

* دوست دارم دوستان و افرادی که با آنها ارتباط نزدیک دارم چه ویژگیهایی داشته باشند؟
* آیا می توانم رابطه صمیمانه و بدون قید و شرط را با دیگران برقرار نمایم ؟
* از درگیر شدن در یک رابطه دوستانه چقدر لذت می برم ؟
* میزان تعهد من در ارتباطات اجتماعی چقدر است ؟
* در مواقع ضروری چقدر می توانم به دوستانم کمک کنم ؟
* آیا در دوستی و ارتباط با دیگران پیش قدم می شوم؟
* زمانی که مسئله یامشکلی در ارتباط با دیگران پیدا می کنم چگونه عمل می کنم؟
* آیا انتظارات من از دیگران واقع بینانه است ؟

باید به خاطر داشت خودشناسی و افزایش آگاهی مستلزم صرف وقت ، صبوری و تلاشی در جهت تغییر ویژگیهای منفی خود است . علاوه بر عوامل فوق کمک گرفتن از افراد متخصص نظیر روانشناسان و مشاوران نیز ضروری است.

**گام هفتم : شناسایی افکار تحریف شده**

اکثر ما در ارتباط با دیگران در چارچوب افکار خود و احساسات از پیش تعیین شده و کلیشه ای خود رفتار می کنیم . در بسیاری از این افکار ، تصویر صحیحی از واقعیتها موجود نمی باشد. بدین معنی که ما در فرآیند پردازش اطلاعاتی که نسبت به دیگران داریم دستخوش خطای شناختی می شویم. برای روشن تر شدن مطلب مثالی بیان می کنیم:

آیا تا کنون برای شما پیش آمده است که سایه یک شیء مثل یک تکه چوب باریک و بلند یا ریسمانی را روی دیوار به شکل مار ببینید ؟ مطمئنا" همه ما در طول زندگی بارها تجربیاتی از این دست داشته ایم به این قبیل تجربیات در علم روانشناسی احساس و ادراک ، (( خطای حسی )) گفته می شود.

سیستم شناختی ما نیز بعضا" دچار خطا و تحریف می شود. این خطاها را روانشناسان شناختی (( تحریف شناختی یا خطای شناختی)) می نامند. تحریفهای شناختی مثل آینه و یا دوربینی هستند که اشکال را به همان گونه که هستند بازنمایی نمی کنند.بلکه شکلهای عجیب و غریب و نادرستی را نشان می دهند.

تحریفهای شناختی در ارتباطات انسانی مشکلات فراوانی ایجاد می کنند ، لذا باید آنها را شناخت و در جهت تصحیح آنها گام برداشت . در اینجا به برخی از مهمترین تحریفهای شناختی همراه با مثال اشاره می کنیم .

مثال : یکی از همکلاسی ها را در دانشکده می بینید و سلام می کنید ، اما او جواب سلام شما را نمی دهد و بی تفاوت از کنار شما می گذرد.

 در این حادثه : ذهنی که دچار تحریف و خطای شناختی است ، امکان دارد به یکی از شیوه های زیر این رفتار را تعبیر و تفسیر نماید.

* اوچقدر خودخواه و مغرور شده است ( پیش داوری)
* حتما" من کاری کرده ام ( شخصی سازی )
* همیشه دیگران را نادیده می گیرد(تعمیم مبالغه آمیز)
* رابطه ام را باید با او قطع کنم (نتیجه گیری و یا تصمیم گیری شتابزده)

**کارآمدی در رابطه بین فردی نیازمند مهارت های زیر است :**

**گوش دادن**

در روابط بین فردی گوش دادن اهمیت زیادی دارد زیرا از طریق این مهارت می توانیم ضمن احترام گذاشتن به فرد مقابل، وی را به ادامه تعامل تشویق نموده و در نتیجه اطِلاعات بیشتری کسب نماییم. مثلاً یک مدیر موفق، برای تضمین اطّلاعات صعودی (از زیردست به بالا دست ) از مهارت گوش دادن استفاده می نماید چرا که توانایی خوب گوش دادن مدیر می تواند، برای آنکه زیردستان به گزارش پیام ها ادامه دهند، جو اعتماد به وجود آورد. در عین حال برای ایجاد و حفظ روابط خوب و مطلوب و جلوگیری از اختلاف نظرها، کشمکش ها و سوء تفاهم باید دقیق شنیدن را آموخت و بکاربست.

**گوش دادن فعال**

گوش دادن در تعاملات اجتماعی به دو معنا به کار می رود. گوش دادن فعال نظر به نخستین معنا دارد. این فن اصولاً بر منعکس نمودن احساسات طرف مقابل تکیه دارد. برای اجرای این کار باید حداکثر استفاده را از حواس خود (شنوایی، بینایی) به عمل آوریم. روی آنچه شخص مقابل احساس می کند و بر زبان می آورد متمرکز شویم و با هدف درک کردن به او گوش دهیم. باید توجه نمود گوش دادن فعال ما زمانی نمایان می شود که رفتارهایی انجام دهیم که حاکی از توجه ما به طرف مقابل است. دومین معنا گوش دادن منفعل است. این نحوه گوش دادن بر جنبه های پنهان رفتار شنونده اطلاق می شود. مثلا ممکن است بطور پنهانی و بدون فرستادن پیام های کلامی و غیر کلامی، به صحبت های شخص مقابل گوش فرا دهیم. بنابراین در گوش دادن منفعل بدون آنکه رفتار خاصی انجام دهیم که نشانه توجه ما به دیگران است، اطلاعات آنان را جذب می کنیم.

در روابط بین فردی ما با مهارت گوش دادن فعال که شامل پیام های کلامی و غیر کلامی است سرو کار داریم. لذا برای کسب این مهارت باید رفتارهای کلامی و غیر کلامی آن را بشناسیم. پیام کلامی مانند بیان استنباط خود نسبت به نقطه نظرهای اصلی و احساسات گوینده با لحنی دوستانه، و پیام های غیرکلامی مانند تصدیق سخنان طرف مقابل با استفاده از حالات چهره می باشند. بنابراین با توجه به مطالب فوق گوش دادن را اینطور تعریف می نماییم: گوش دادن عبارت است از «فرآیند شنیدن و انتخاب، جذب و سازماندهی، به خاطر سپردن و دادن پاسخهای مشخص به محرک های شنیداری و غیرکلامی». در این تعریف تاکید بر دریافت و فهم درست از علایم کلامی و غیرکلامی است.

**علایم کلامی**
یکی از نشانه های اصلی خوب گوش دادن در تعاملات اجتماعی استفاده از علایم کلامی است. این علایم به صورت تصدیق، تحسین، انعکاس احساسات، تعبیر و تفسیر کردن و .... در گفتار ما ظاهر می شود. بهره مندی از گفتار در تعاملات اجتماعی باید متعادل و متناسب با وضعیت و احوال شخص مقابل باشد زیرا افراط و تفریط در گفتار یا پرسش سئوالات نابجا باعث بی انگیزه شدن طرف مقابل به ادامه تعامل، از بین رفتن جو اعتماد و در نتیجه عدم کسب اطلاعات دریافتی کافی می شود.

۱- تایید
این نوع از علایم کلامی شامل کلمات و عباراتی است که نشانه تایید یا موافقت با اعمال و گفتار طرف مقابل است. از تصدیق برای تقویت قسمت های مهم گفتار طرف تعامل و جهت دادن به آن استفاده می نماییم. نمونه های آن عبارتند از «بله»، «درسته»، «همینطور است که شما می گویید» و صدای غیر لغوی مانند «اهوم».

۲- تحسین
تحسین هم مانند تصدیق نوعی تقویت مثبت است. ولی فراتر از یک تایید ساده یا توافق با گفتار و اعمال طرف مقابل است. از انواع تحسین کلامی می توان به عباراتی مانند «آفرین!»، «چه جالب!»، «ادامه بده»، «عالیه» اشاره نمود که متناسب با وضعیت به کار می روند.

۳. انعکاس احساسات
انعکاس احساسات نوعی همدردی (شاخه ای از مهارت های زندگی ) به حساب می آید و کاربرد آن زمانی است که شخص مقابل نیاز به یک همدرد برای کسب آرامش دارد. مثلا وقتی کسی ناراحت، عصبانی و آشفته حال است باید از این فن استفاده نمود. برای بازگرداندن احساسات باید به دقت به صحبت های طرف مقابل گوش فرادهیم تا از نیازها و مسائل اصلی او با خبر شویم و گفتار خود را براساس آن نیازها تنظیم نماییم.

۴. تعبیر و تفسیر کردن
با استفاده از گنجینه لغات شخصی خود، مطالبی را که شنیده ایم برای گوینده تفسیر می کنیم. با این کار مطمئن می شویم که سخنان وی را درست فهمیده ایم و همچنین نشان می دهیم که در طول تعامل با دقت به سخنانش گوش داده ایم.

**علایم غیر کلامی**پاسخ های غیر کلامی نیز نقش مهمی در گوش دادن بازی می کنند. برخی از این رفتارها نشانه توجه به گوینده و برخی هم نشانه بی توجهی به اوست که باید به آنها اهمیت داد. از علایم غیر کلامی رایج می توان به «تکان دادن سر»، «حالات چهره»، «وضعیت بدنی»، «تماس چشمی مستقیم» اشاره نمود که در ذیل به تفسیر اجمالی این موارد می پردازیم.

**۱- تکان دادن سر**سر تکان دادن در مذاکره، علامت توجه به گفته های طرف مقابل است. این مساله باعث تشویق گوینده به ادامه تعامل و در نتیجه کسب اطلاعات بیشتر توسط ما می شود.

**۲- حالات چهره**حالت چهره بیانگر هیجانات درونی ما است که نسبت به صحبت های شخص مقابل ابراز می شود. مانند «بالا انداختن ابروها» که نشانه تعجب شنونده است.

**۳- وضعیت بدن**
وضعیت بدن می تواند معرف نگرش های مثبت و منفی و سطح هیجانات و تمایات باشد. لذا باید به نحوه نشستن یا ایستادن بسیار توجه نمود زیرا طرف تعامل از وضعیت بدنی ما تصمیم به ادامه یا قطع مذاکره می گیرد.

**۵- تماس چشمی مستقیم**نشانه گوش دادن به گفته های طرف مقابل است. حال اگر شنونده باشیم بیش از وقتی که صحبت می کنیم از نگاه استفاده می نماییم و نسبت به گوینده نگاه های طولانی تری داریم.

**خشم و راه های مقابله با آن**

 **یکی از هیجانات منفی که بیشتر در روابط بین فردی و برخورد ما با دیگران نمود پیدا می کند خشم می باشد این هیجان منفی ضمن اینکه روابط بین فردی را تحت تاثیر قرار می دهد روی سیستم عصبی وجسم ما تاثیر می گذارد.**

**خشم چیست :**

 **خشم یک واکنش احساسی خود دربرخورد با تهدیدی حقیقی یاخیالی است که انرژی و نیز انگیزه ای برای از میان برداشتن آن تهدید ایجاد می کند.**

**پس خشم در سه جنبه مهم *تهدید* ، *انرژی* و *انگیزه* خلاصه می شود. هر چه تهدید بزرگتر باشد میزان برانگیختگی بیشتر می شود و انگیزه از میـان برداشتـن آن افـزایش می یابد. در حالیکه خشم اغلب نیرویی مخرب است می توان روش هایی را آموخت که از آن به جای واکنش های مخرب ناشی از خشم استفاده نمایید.**

**خشم یعنی سم و خشمگین شدن یعنی مسموم شدن ، آیا دوست دارید سم بخورید و خود رامسموم کنید ؟ مطمئنا" پاسخ شما منفی است ، پس چرا با خشمگین شدن خود را مسموم می کنید از این به بعد بهتر است در لحظه ای که احساس خشم در شما به وجودمی آید این نکته را در نظر بگیرید که در حال مسموم شدن هستید و سم وارد خون خود می کنید. آیا به این فکر کرده اید که چه مدت طول بکشد که این سم از بدن شما خارج شود و حتی اگر تمام آن خارج شود باز عوارض آن گریبان شمارا خواهد گرفت .**

**خشم به جا در مقابل خشم بیجا**

**خشم زمانی به جاست که :**

1. **یک تهدید واقعی در کار باشد.**
2. **میزان خشم متناسب با شدت تهدید باشد.**
3. **اقدامات بعدی شما با کمترین آسیبی که متوجه شما و دیگران بکند از شدت تهدید بکاهد.**

**خشم به سه طریق می تواند بی جا ارزیابی شود :**

1. **زمانی که بدون دلیل منطقی عصبانی شوید.**
2. **خشم بی تناسب : به عبارتی شدت خشم شما با حادثه ای که اتفاق افتاده تناسب ندارد.**
3. **اقدام بی تناسب در واکنش به خشم**

**سه اسطوره یا باور غلط در باره خشم**

**1-اسطوره اول : تخلیه خشم اقدام سالمی است . از این اسطوره اغلب به منظور توجیه کنترل ضعیف خشم استفاده می شود. این حرکت در زندگی روزمره لزوما" اقدام مفیدی نیست .**

**اول اینکه اقدام در شرایط خشم سبب افزایش خشم شده رفتارهای تخریب کننده ای را به همراه می آورد .**

**دوم اینکه به نمایش گذاشتن خشم ( در اندیشه ، کلام یاعمل ) مانع از آن می شود که بتوانید برنامه موثری برای غلبه بر تهدیدی که سبب خشم شما گردیده تدارک ببینید. پژوهشگران به این نتیجه رسیده اند که چنین چیزی وجود ندارد.**

**2-اسطوره دوم : واکنش پرخاشگرانه به خشم امری غریزی است و نمی توان آن را تغییر داد . رفتار خشمگینانه بخشی از ساختار ژنتیکی ما است ، اما احساس به خصوصی که در یکی شرایط خاص بروز داده می شود بستگی به تفسیر و برداشت ما از حوادث دارد.**

**3-اسطوره سوم :کاملا" طبیعی است که در شرایط ناراحتی ، درماندگی و سردرگمی خشمگین بشویم.**

**هر یک از این موقعیت ها می تواند تولید خشم ، هراس یا اندوه بکنـد. همـانطوری کـه می تواند واکنشی در پی نداشته باشد. پس نوع احساسی که ما تجربه می کنیم بستگی به تفسیر ما از حادثه دارد، واکنش ما همیشه و لزوما" خشم نیست.**

***هیچ کس از عصبانیت در امان نیست . هیچ کس نمی تواند از عصبانیت خلاص شود یا از آن اجتناب کند زیرا همیشه پدیده ها یا افرادی هستند که ما را خشمگین می سازند، ما تنهاد یاد بگیریم که چگونه رفتارهای خود را کنترل و عصبانیت هایی را کاهش و آن رابه شیوه مثبت نشان دهیم .***

**راه های کنترل خشم**

**1-با نوشتن شرحی از شرایطی که باعث خشم می شود بر افکار بدبینانه خود نظارت کنید.**

**2- خودتان را در جای دیگران قرار دهید این عمل چشم انداز دیگری به شما می دهد، به یاد بسپارید همه ما انسان هستیم و انسان جایز الخطاست.**

**3-به هنگام خشمگین شدن بخندید و به موقعیت های خشم برانگیز رنگ شوخی و مزاح ببخشید.**

**4-مهارت خوب گوش دادن به سخنان دیگران و نحوه ارتباطات صحیح را بیاموزید.**

**5-نحوه اظهار وجود را بیاموزید ، اظهار وجود جانشین سازنده و راهگشای خشونت است.**

**6-گاه کسی شما را عصبانی کرد سعی کنید به او توضیح بدهید که به چه دلیل و بنا بر کدام رفتار ، شما از او ناراحت و خشمگین شده اید.**

**7- اگر هر روز به گونه ای زندگی کنید که گویی آن روز ، آخرین روز زندگی است در می یابید که زندگی کوتاه تر از آن است که سر هر موضوعی خشمگین شوید.**

**8- آخرین گام ، بخشش کسانی است که شما را خشمگین ساخته اند ، با زدودن رنجش و دست کشیدن از انتقام و تلافی ، می بینید بار سنگین خشم از روی شانه هایتان برداشته می شود.**

**9- اگر خیلی عصبانی هستید چیزی نگویید ، آرام بگیرید ،اگر آرام باشید شما را بیشتر جدی می گیرند.**

**10- سعی کنیم به جای ترور شخصیت دیگران ، رفتار خود را زیر سوال ببریم.**

**11- هنگام عصبانیت درباره خود و رفتار دیگران کلمات نهایی مانند هر، همیشه ، هرگز ، هیچوقت و .... به کار نگیرید.**

**12-به هنگام خشم نفس عمیق بکشید. یک لیوان آب سرد بنوشید. قدم بزنید . زیرا قدم زدن به ما کمک می کند که با تغییر نقطه تمرکز، نتیجتا" خشم یک مقدار فروکش شود.**

**13-اگر رفتار خود را از نگاه دیگران ببینیم کمتر دچار عصبانیت می شویم.**

**14- به هنگام عصبانیت طوری رفتار نکنید که دیگران حربه ای علیه شما به دست آورند و به گفته هایتان برچسب غیر منطقی ، احساسی یا هیجانی بزنند . این امر موجب می شود که خشم شما بیشتر شود و اوضاع را بهتر نمی کند.**

**15-با نوشتن شرحی از شرایط خشم دریابید کجا و چرا به شما افکار پرخاش جویانه دست می دهد بدین ترتیب این موقعیت ها را شناخته و با بهره گیری از فنونی مانند نفس عمیق ،صحبت های مثبت با خود یا توقف فکر، چرخه خشم تان را از کار بیاندازید.**

**16- به خودتان تلقین کنید که کمتر باید تحت تاثر مسائل ناراحت کننده قرار بگیرید، این تلقین تا اندازه ای در آرامش اعصاب موثر خواهد بود.**

**17- ورزش کنید ، فعالیت جسمی به شما کمک می کند که عصبانیت شما طول مدت کوتاه تری داشته باشد،با افزایش توان جسمی قدرت غلبه شمابرعصبانیت بیشتر می شو­­د.**

**18- یک لحظه تفکر کنید ، در مراحل شدید عصبانیت بهتر است از مواجهه با فردی که از دست او عصبانی هستید دور شوید و در مقابل او قرار نگیرید به جای این چند لحظه به خود فرصت بدهید تا آرام شده و در مورد روش های ابراز عصبانیت کمی فکر کنید.**

**19-موقعیت را بپذیرید ، برخی چیزها را نمی توان تغییر داد ، گاهی باید به جای عصبانی شدن وضعیت کنونی را پذیرفت وبا آن سازگاری پیدا کرد. در این صورت لازم است شیوه های مقابله با مشکلات را یاد گرفته و با آنها سازگار شوید.**

**20- از مهارت حل مشکل استفاده کنید ، با خود فکر کنید و راه حل های دیگری را به غیر از عصبانیت برای حل مشکل پیدا کنید.**

***احساس ناخوشایند نسبت به دیگران شما را آزار می دهد نه دیگران را پس به خاطر خودتان بخشنده باشید***

**موانع ارتباطی**

یادگیری این که چطور به نحو سازنده ای با خودمان ارتباط برقرار کنیم یکی از ابعاد مهم آموزش مهارت های ارتباطی است. سد ها و موانع ارتباطی در سه مقوله اصلی جای میگیرند:

• قضاوت که ارزشیابی بدون داشتن اطلاعات کافی در مورد فرد دیگر است و شامل: انتقاد، نام گذاری، تشخیص گذاری و ستایش همراه با ارزیا بی است.
• ارایه راه حل یعنی به هر نحوی سعی در حل مشکل طرف مقابل کنیم بدون این که وضعیت احساسی او را مد نظر قرار دهیم و دربرگیرنده مفاهیمی چون:دستوردادن، تهدید، اخلاقی سازی، طرح سوال های زیاد و نا مناسب و نصیحت یا توصیه میشود.

• اجتناب از نگرانی های طرف مقابل که به معنی منحرف کردن گفتگوی فرد از مسیر اصلی است و شامل: منحرف سازی، بحث منطقی و اطمینان بخشی می شود.

**تعارض در روابط بین فردی**

از مهمترین تفاوت های فردی که روی رابطه ما با دیگران اثر می گذارد، تفاوت در نقطه نظرها و دیدگاه ها است. این فعالیت برای توجه به تفاوت های فردی طراحی شده است.

بسیاری از تعارض ها و اختلاف های ما از آنجا سرچشمه می گیرند که افراد متفاوت دیدگاه های متفاوتی نسبت به یک موضوع دارند و جالب اینجاست که معمولاً در هر اختلافی هر یک از طرفین فکر می کنند که درست می گویند و حق با آنهاست و این دیگریست که اشتباه می کند.

داشتن اختلاف نظر یک قسمت جدا نشدنی از ارتباطات شما است و می تواند باعث رشد و ارتقاء مهارت های بین فردی شما گردد. بنابراین بسیار مهم است که به جای تلاش در جهت حذف اختلاف نظر، سعی کنیم مهارت هایی را برای حل مؤثر اختلالات و تعارضات بین فردی بیاموزیم. یادمان باشد که اگر ما از بحث و جدل پرهیز کنیم، و یا مشکلات بین فردی خود را به شیوه ای نامناسب و ناکافی حل کنیم، آنگاه در درازمدت با مشکلات بسیار جدی تر در روابط بین فردی خود روبرو خواهیم شد.

**راه کارهایی برای مدیریت اختلاف**

اختلاف همیشه رخ می دهد. انسان می تواند از اختلاف بهره برده و به نفع خویش آن را به کار گیرد.

اگر فرد مهارت های لازم برای حل اختلاف را داشته باشد آنگاه اختلاف به نوع سازنده خود تبدیل می شود.

افراد مختلف برای حل اختلاف، شیوه های مختلفی دارند. شیوه های حل اختلاف در کودکی آموخته می شوند و بسیاری مواقع هنگامی که اختلافی پیش می آید به طور خودکار به کار می افتند.

در مواقع اختلاف، افراد دو مسئله اصلی را مد نظر قرار می دهند:

 **1- رسیدن به اهداف شخصی:**

زمانی که اهداف یک نفر با اهداف فرد دیگر در تضاد قرار می گیرد، اختلاف پیش می آید. ممکن است هدف فرد برای وی اهمیت فراوان و یا کم داشته باشد.در هر صورت هر فردی بدنبال تحقق اهداف خویش است.

 **2- حفظ ارتباط خوب با سایر افراد:**

فرد معمولا" نیازمند حفظ رابطه خوب با فرد مقابل در آینده می باشد. ممکن است ارتباط خوب با فرد مقابل اهمیت فراوان یا اندکی برای وی داشته باشد.اینکه اهداف و روابط ما هر یک تا چه اندازه برای ما اهمیت دارند، منجر به پنج سبک حل اختلاف می گردد:

1**- سبک لاک پشتی یا کناره گیرانه:**فرد به لاک خود خزیده واز اختلاف می پرهیزد . این افراد هم از اهداف شخصی و هم از روابط خود با دیگران می گذرند. از تعارض اجتناب کرده و از موضوعات اختلاف برانگیز پرهیز می کنند. به نظر چنین افرادی سعی در حل اختلاف بیهوده و دور شدن از اختلاف وتعارض آسان تر از رو به رو شدن با این اختلافات است.

**2- سبک کوسه وار یا زورگویانه:** این افراد عقیده و نظر خود را در مورد شیوه حل اختلاف به فرد مقابل تحمیل می کنند. برای این افراد رسیدن به هدف مهمتر از خود روابط است . آنها فقط از دیدگاه برنده بازنده به روابط نگاه کرده و می خواهند که برنده باشند . این افراد با اعمال قدرت ، زورگویی و فشار بر دیگران غلبه می کنند.

**3- سبک خرس اسباب بازی یا توام با آرامش:** این افراد به روابط با دیگران بسیار اهمیت داده و برای هدف اهمیت چندانی قائل نیستند. آنها می خواهند که محبوب و دوست داشتنی باشند و معتقدند که باید از تعارض اجتناب کرد تا تعادل حفظ شود. آنها مدام در این هراسند که مبادا روابط آسیب ببیند و می گویند من از خواسته ها و اهدافم می گذرم تا تو به خواسته و هدفت برسی و به این ترتیب تو مرا دوست خواهی داشت.

4- **سبک روباه وار یا مذاکره کننده** : این افراد هم نگران اهداف خود هستند و هم نگران حفظ روابط بین فردی . آنها به دنبال نوعی رضایت و توافق دو جانبه می گردند. از بخشی از اهداف خود می گذرند و دیگران را نیز وادار می کنند تا از بخشی از اهداف خود صرف نظر کنند یعنی به دنبال آن هستند که هر دو طرف سود ببرند.

5**- سبک جغدوار یا مقابله کننده :** این افراد هم برای اهداف و هم برای روابط ارزش زیادی قائل هستند. آنها معتقدند که تعارض یک مسئله است که باید حل شود و هم خودشان و هم طرف مقابل هر دو به هدف برسند. آنها رضایت خود و دیگران را در نظر می گیرند و معتقدند که هم تنش و هم احساسات منفی هر دو باید کاملا" حل و فصل شوند.

**مدیریت تعارض**

هنگام مذاکره قواعد زیر را رعایت کنید.

۱. در مورد قواعد و مقررات از قبل توافق کنید .

۲. زمانی را انتخاب کنید که هر دو راحت باشید

۳. اگر عصبانیت بالا گرفت، از هم فاصله بگیرید و قرار بگذارید که سر یک ساعت خاص برگردید .

۴. اگر لازم است از ساعت شماطه دار استفاده کنید .

۵. به نوبت گوینده و شنونده باشید و در هر حالت از قواعد زیر پیروی کنید

**وقتی نقش گوینده دارید:**

• توضیح بدهید که شما مسأله را چگونه می بینید

• بر مسأله متمرکز بشوید و نه بر شخص

• از پیام من استفاده کنید

**وقتی نقش شنونده دارید:**

• سؤال بپرسید تا کاملاً بفهمید موضوع چیست

• موضوعات را آن طوری که فهمیده اید خلاصه کنید

• گوش کنید و از قضاوت دربارۀ آن چه که گوینده می گوید پرهیز کنید

• هر فردی نظرش را بیان کند

• وقتی هر دو نفر نظراتشان را بیان کردند، به توافق برسید که مشکل چیست؟

• راه حل ها را هرچه که به نظرتان می رسد بیان کنید

• بگویید که هر کدام از شما مایلید چه اقداماتی انجام دهید

• در مورد راه حلی که با نیازهای هر دوی شما منطبق است به توافق برسید

• شروع کنید و عمل کنید

**ارتبا ط با همکاران تکنیکها و مشکلات**

ارتباط خوب با همکاران تاثیر زیادی در ایجاد رضایت و شادکامی شما دارد. در این مطلب از «CNN» به چند نکته در خصوص برقراری ارتباط مناسب با همکاران اشاره خواهیم کرد:

۱. برخی افراد معتقدند که بهتر است زندگی کاری را از زندگی شخصی جدا کنیم و از دوستی با همکاران پرهیز می کنند اما از آن جا که زمان زیادی از روز ما در محل کار سپری می شود، برقراری یک ارتباط قوی و دوستانه با همکاران، کار کردن را لذت بخش می کند تحقیقات نشان می دهد، برقراری ارتباط نزدیک با اطرافیان در ایجاد احساس شادی و نشاط، تقویت سیستم دفاعی بدن و کاهش اضطراب نقش موثری دارد.

۲.اگر در اداره یا سازمانی که کار می کنید، به تنهایی مشغول کار می شوید، وقتی را برای برقراری ارتباط با بقیه همکاران ایجاد کنید. معاشرت کردن برای داشتن روحیه شاداب و بانشاط مفید است.

۳.هر هفته در محل کار خود قدمی بزنید و با افرادی که با آن ها زیاد آشنا نیستید، آشنا شوید. این اقدام علاوه بر این که باعث می شود شما همکارانتان را بیشتر بشناسید، کارکردن را نیز برای شما راحت می کند زیرا شما شناخت کافی از محل کار و اطرافیان خود دارید و این موضوع باعث اطمینان خاطر می شود.

۴.در محل کار خود از رئیس و همکاران انتقاد نکنید.

۵ .سلام کردن به همه نه تنها نزاکت شما را می رساند، بلکه در ایجاد ارتباط دوستانه تاثیرگذار است و صمیمیت ایجاد می کند. این رفتار در محل کار ظاهر گرم و صمیمی به شما می دهد.

۶ .از آنجا که از زندگی بقیه خبر ندارید، بهتر است روی حرف یا حرکت و رفتار دیگران قضاوت سطحی نکنید و سعی کنید شتابزده قضاوت نکنید.

**مرز صمیمت در محیط کار تا کجا باید باشد؟**

مهم این است که نباید افراد در محیط کار صمیمت را با وارد شدن به حریم شخصی اشتباه بگیرند. این دو متفاوتند. مرز صحبت کردنها و شیوه رفتار ما با هم باید طوری باشد که حریمهای شخصی حفظ شود و خط قرمزهای خصوصی و خانوادگی رعایت شود. خیلی ها به بهانه صمیمت از این خط قرمزها میگذرند و همین جا آغاز ورود به آن چرخه معیوب است که با پوشش صمیمت به سلامت محیط کاری شما آسیب میزند. پس رعایت فاصله ها و مرز صحبت کردن مهم است. مثلا هر روز رساندن همکار به منزلش یک کد معنادار است که باید از آن بپرهیزید. مانعی ندارد من یا شما در مسیر خود خانم یا آقای فلانی را تا جایی برسانیم و خیلی هم خوب است اما اینکه هر روز من مسیر مشرق را به خاطر او به مغرب تغییر دهم تا او را به در منزلش برسانم معنادار است. گاهی شما قادر نیستید همسر یا فرزندتان را هر روز به مقصد برسانید، پس چه طور همکارتان را همراهی میکنید! یا یکسری تعارفاتی که مربوط به ظاهر افراد میشود و معمولا در بین گروه همجنس متداول است، اگر در بین غیر همجنسها مطرح شود معنادار تلقی میشود.

خلاصه این که اگر قصد دارید سالیان سال در یک محیط کاری باقی بمانید و به سلامت و صمیمت در کنار همکارانتان ساعات خوبی را بگذرانید باید حتما به رفتارهای خودتان توجه کنید و اگر در رفتار همکارتان مواردی خارج از محدوده تعریف شده و مورد انتظار خودتان می بینید خیلی صریح و البته به طور شایسته و منطقی به او بفهمانید که او حق ندارد مرز شکنی کند.

**هفت مرحله براي کنار آمدن با افراد مشکل ساز**

بسیاری از افراد در محیط کار شما هستند که کنار آمدن با آنها مشکل است. آنها بخشی از کار خود را به دوش شما می اندازند و برای شما مشکلاتی را فراهم می کنند به راستی برخورد درست با این افراد چیست؟

اگر شما مشکلاتتان را با دیگران حل نکنید این مشکلات روز به روز حادتر می شود. به عنوان یک کارمند ممکن است اخراج شوید. به عنوان یک کارفرما ممکن است کارمندان خوب خود را از دست بدهید و به عنوان یک همسر ممکن است ازدواج شما دچار بحران شود. راه حلی که اکثر افراد در مقابل مشکلاتشان با انسانها به آن تن در می دهند تحمل کردن است ولی از آنجایی که هر فرد یک ظرفیت تحمل دارد بعد از مدتی مشکلات بیشتر می شود وشما دچار استرس و اضطراب ناشی از این فشارهای روانی می شوید راه حل درست مواجه نشدن با مشکل و فرار از آن نیست بلکه راه حل درست، روبرویی صحیح با مشکلات است.

وقتی با مشکلات مواجه می شوید و آنها را حل می کنید احساس شگفت انگیزی خواهید داشت چرا که از عهده حل مشکلات بر آمده اید و بر ترس خود غلبه کرده اید.

البته مواجهه با افراد و مشکلات نیاز به برنامه ریزی دارد و شما باید خود را برای این مسئله از قبل آماده سازید. در ادامه 7 مرحله که شما باید در رفتار با افرادی که برای شما مشکلاتی ایجاد می کنند انجام دهید آورده شده است :

1- تصمیم بگیرید که مشکلاتتان را با آن فرد خودتان به طور مستقیم و بدون دخالت دادن دیگری حل کنید.

 2- قبل از روبرو شدن با آن فرد مشکل را به صورت دقیق بنویسید و هدف خود را نیز برای حل آن مشکل و رویارویی با آن فرد مشخص کنید.

3- نکات و دلایل مورد نیاز برای اثبات حرفتان را یادداشت نمائید. واقعیت ها و دلایل و شواهدی هست که ممکن است نیاز باشد شما برای آن فرد مطرح کنید قبل از شروع صحبت این مسائل را برای خود روشن سازید.

4- واکنشها و مخالفتهایی را که انتظار می رود آن فرد در مقابل شما اعمال نماید، یادداشت کنید:

یعنی تمام نگرانیهایتان را از صحبت با آن فرد و یا حتی واکنشهایی که او ممکن است در طول صحبت داشته باشد را بنویسید تا این نگرانی ها در شما کم رنگ تر شود.

5- یادداشتهای خود را سازماندهی کنید و دلایلی کافی به آن اضافه کنید.
6- مکان صحبت را در جایی در نظر بگیرید که کسی مزاحم شما نشود و در فضایی که کاملا بتوانید خودرا کنترل کنید[.](http://www.zibaweb.com/)

7- صحبت خود را با آن فرد آغاز کنید. در ابتدا مستقیما به چشمان آن فرد نگاه کنید، مشکل اصلی را که شما در صدد حل آن هستید را برای او کاملا شرح دهید، به صحبتهای او به طور کامل گوش کنید و مطمئن شوید که منظور شما را خوب فهمیده است، روی نکات اساسی مورد نظرتان تاکید کنید، اگر او در مقابل شما واکنشهایی نشان داد راه حلهایی را که قبلا در مورد واکنشهای او در نظر گرفته اید اعمال کنید، صحبتهای خود را ادامه دهید و به صحبتهای او به طور کامل گوش کنید، تسلیم نشوید آنقدر مکالمه را ادامه دهید و در جهت درست آن را رهبری کنید تا به اهداف از پیش تعیین شده خود برسید.
هر چقدر بیشتر بتوانید افراد مشکل ساز را آرام کنید در این کار ماهر تر می شوید و زمان لازم برای مکالمه شما با آنها کاهش می یابد.

زمانی که در رام کردن افراد مهارت پیدا کنید افراد احترام بیشتری برای شما قائل می شوند و شما را شجاع و با صداقت خواهند دانست وبه این ترتیب دوستان شما بیشتر می شوند، دشمنان شما با شما دوست می شوند و همکاران و کارمندان شما فعال تر خواهند شد. این را بدانید که افراد شجاع با کنترل ترسهایشان به اهداف خود می رسند و کنترل امور را به دست می گیرند.

**نکات کلیدی درباره ارتباط با رئیس در محل کار جدید**

به‌ خاطر داشته باشيد که ايجاد عادت‌هاي خوب نياز به تلاش بسيار دارد؛ درحاليکه عادت‌هاي بد خيلي سريع در انسان رشد مي‌کند پس قبل از اينکه اين عادت‌ها در شما ريشه بدواند، بهتر است با انواع عادت‌هاي بدي که کارفرما و رييس از آنها متنفر است، آشنا شده و از پرورش آنها جلوگيري کنيد. تازه به اين محل کار آمده‌ايد و مي‌خواهيد تاثيري مثبت روي رييستان بگذاريد كه اين خيلي خوب است، اما کافي نيست. حقيقت اين است که وقتي وارد دنياي حرفه‌اي مي‌شويد، بعضي عادات شخصي خودتان را هم وارد کار مي‌کنيد که ممکن است خوشايند رييستان باشد يا نباشد و اين احتمال وجود دارد که شما ديدگاه درستي در مورد تفاوت آن نداشته باشيد. محيط شرکت طبق روال از قبل مقرر شده و ثابت عمل مي‌کند و براي کارکرد خوب و بهره‌ور، بر الگوها، سيستم‌ها، چرخه‌ها، و پروسه‌هاي مختلف متکي است. چنين جوي [رفتار](http://tebyan-zn.ir/tags/%D8%B1%D9%81%D8%AA%D8%A7%D8%B1.html)هاي مختلفي در هر فرد ايجاد مي‌کند. واقعيتي که فراموش کردن آن خيلي آسان‌تر از به خاطر داشتن آن است. همين‌طور که سعي مي‌کنيد جاي پايتان را در شرکت محکم کنيد، عاقلانه است که به‌خاطر داشته باشيد که ايجاد عادت‌هاي خوب نياز به تلاش بسيار دارد؛ درحاليکه عادت‌هاي بد خيلي سريع در انسان رشد مي‌کند. پس قبل از اينکه اين عادت‌ها در شما ريشه بدواند، بهتر است با انواع مختلف عادت‌هاي بدي که کارفرما و رييس از آنها متنفر است آشنا شده و از پرورش يافتن آنها جلوگيري کنيد.

## رييس متنفر مي‌شود، وقتي در کارتان انگيزه نشان نمي‌دهيد

هيچ رييسي دوست ندارد مجبور باشد مدام به شما بگويد که چه بايد بکنيد و چه نکنيد. اين‌کار علاوه بر اينکه وقت‌گير و خسته‌کننده است، اعتماد و اطمينان او را به توانايي‌هايتان از بين مي‌برد. اين [رفتار](http://tebyan-zn.ir/tags/%D8%B1%D9%81%D8%AA%D8%A7%D8%B1.html) نشانه تنبلي است و رييس‌ها از آن متنفرند. نبايد آنقدر صبر کنيد تا رييس به شما بگويد چه بايد بکنيد، مخصوصا در ساعت استراحت شرکت، وقتي رييس ببيند در ساعت استراحت به‌جاي گشت و گذار بي‌خود در اينترنت، با ابتکار يک قفسه از فايل‌ها را به ترتيب الفبا مي‌چينيد، مطمئنا نظرش درمورد شما عوض مي‌شود. وقتي خودتان را فردي بي‌انگيزه نشان دهيد، ناخودآگاه رييستان نظري منفي به شما پيدا مي‌کند. رييستان احتمالا خيلي در کارش سرمايه‌گذاري کرده است، به همين خاطر چيزي که خيلي او را ناراحت مي‌کند اين است که شما به کارتان بي‌علاقه و بي‌انگيزه باشيد.

## رييس متنفر مي‌شود، وقتي بهانه‌گيري مي‌کنيد

اين يکي از آزاردهنده‌ترين [رفتار](http://tebyan-zn.ir/tags/%D8%B1%D9%81%D8%AA%D8%A7%D8%B1.html)هايي است که رييس از آن متنفر است. اگر براي او بهانه بياوريد، به اين معني است که از وظيفه‌اي چشم پوشي کرده‌ايد و با اين بهانه‌ها مي‌خواهيد از اين غفلت و اهمال‌کاري، دفاع کنيد. "من نتوانستم فلان کار را انجام بدهم چون در راه پنچر شدم و وقتي به خانه رسيدم ديگر خيلي دير شده بود." اين گفته چه درست باشد و چه غلط، چيزي که رييستان مي‌شنود اين است: "تقصير من نبوده، پنچر شدن ماشين باعث شد نتوانم کارم را انجام دهم." چيزي که براي رييستان مهم است اين است که کار را انجام نداده‌ايد، همين. سرانجام بايد تفاوت بين بهانه و توجيه را بدانيد. اولي دنبال معاف کردن خود از تقصير است، اما دومي به دنبال روشن کردن ابهام است. جزئيات غيرلازم که به بهانه بال و پر مي‌دهد فقط ابهام بيشتري ايجاد مي‌کند؛ نکته اصلي را اشتباه شما بوده، عنوان نمي‌کند. وقتي اشتباهتان را عنوان کنيد با فهميدن و قدم گذاشتن براي اصلاح آن تنها چيزي است که براي رييستان مهم است. و آخر اينکه بايد در مقابل پروبال دادن به بهانه‌هايتان مقاومت کنيد. ممکن است راه حلي براي خلاص کردن خود از گيرودار اين بهانه‌ها را مي‌تراشيد، اما با اينکار مشکلات ديگري براي خودتان درست مي‌کنيد.

## رييس متنفر مي‌شود، وقتي شکايت مي‌کنيد

گله و زاري و آه و ناله مترادف‌هايي منطقي براي شکايت کردن است و هيچ کس، به ويژه رييستان، علاقه‌اي به شنيدن اينها ندارد اين هم يکي از [رفتار](http://tebyan-zn.ir/tags/%D8%B1%D9%81%D8%AA%D8%A7%D8%B1.html)ها و عادت‌هايي است که رييس از آنها متنفر است. فقط به اين خاطر که رييستان هم در همان‌جا کار مي‌کند و پول بيشتري در مي‌آورد، به اين معنا نيست که در بعضي جوانب کار، مثل شب دير ماندن سر کار، از شما کمتر زحمت مي‌کشد. او هم براي خود زندگي دارد و مي‌داند که چه موقعيت‌هايي در اداره بدون تذکر شما، خوشايند نيست. قبل از اينکه دهانتان را باز کنيد، بايد فرق بين شکايت و انتقاد را بدانيد. شکايت خيلي شخصي است و همه مي‌توانند شکايت کنند. انتقاد نيازمند تلاش است چون بايد سازنده باشد، يعني قصد اصلاح چيزي را داشته باشد. اگر حرفي که مي‌خواهيد به زبان بياوريد، راه حلي را ارائه نمي‌دهد، اگر پيش پا افتاده و معمولي باشد حتي نمي‌تواند از يک راه حل دفاع کند. پس اينطور حرف‌ها را براي وقتي نگه داريد که خانه هستيد نه محل کار.

## رييس متنفر مي‌شود، وقتي زياد سوال مي‌پرسيد

به‌طور طبيعي سوال کردن چيز بدي نيست، مخصوصا وقتي بخواهيد قبل از انجام کاري که به شما محول شده، ابهامات خود را برطرف کنيد. در واقع بايد همه را به سوال کردن ترغيب کرد. اما سوال کردن بيش از حد، به ويژه [سوالات](http://tebyan-zn.ir/tags/%D8%B3%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA.html) احمقانه، [رفتار](http://tebyan-zn.ir/tags/%D8%B1%D9%81%D8%AA%D8%A7%D8%B1.html) و عادتي است که رييس از آن متنفر است و ممکن است باعث عصباني کردن او شود. اين کار باعث هدر دادن وقت رييس و نشانه بي‌کفايتي شما است. همچنين هوش و ذکاوت شما را هم زير سوال مي‌برد. اين‌کار باعث مي‌شود مدير قبل از محول کردن کاري به شما به خاطر بياورد که بار قبل به يک نفر نياز داشتيد که دست شما را بگيرد و به شما بگويد چه بکنيد و چه نکنيد.خط آخر اينکه رييس‌ها معمولا به کارمنداني ارزش مي‌گذارند که آنقدر کاردان و چاره‌ساز باشند که بتوانند پاسخ اينگونه سوال‌ها را خودشان پيدا کنند. پس عادت‌هاي بد را کنار بگذاريد؛ بدون استثنا يک اصل در همه اين عادت‌ها جاري است و آن اولين دليلي است که باعث مي‌شود رييس از آنها متنفر باشد.

**ارتباطات و مدیریت**

**معني و اهميت واژه ارتباطات، در مدیریت چيست؟**

ارتباط كاركنان، روندي مداوم بوده و مستلزم وجود مهارت در ارسال و دريافت پيام است. واژه ارتباطات به مفهوم انتقال اطلاعات از يك فرد به فردي ديگر و درك آن، توصيف شده است. اين فرآيند به عنوان مسئوليت يك مدیر، گاهي اوقات ((ارتباطات كاركنان)) ناميده مي شود. هر چند كه فرايند ارتباطات بين مدیران با يكديگر و نيز بين مدیران میانی و مدير ارشد نيز از اهميت مشابهي برخوردار است.

واژه ارتباطات به ندرت براي توصيف ابزارهاي الكترونيكي و مكانيكي انتقال و در يافت اطلاعات مثل: روزنامه، نشريه خبري، چاپگرهاي رايانه اي، راديو، تلفن و فيلم هاي ويدئويي به كار مي رود. ارتباطات كاركنان، داراي خصوصيات و محدوديتهاي فراوان اما ظريف و پيچيده اي است و به همين علت بايد با دقت هدايت شود.

**براي اينكه افراد منظور شما را دريابند، چه كمكي مي توانيد به آنها بكنيد؟**براي شروع، نگران مطالبي كه گاه و بي گاه گفته ايد نباشيد. حتي ميتوانيد از يك
كارمند بخواهيد كه حرفهاي شما را تكرار كند. تمرين ديگر اين است كه كاركنان را به سئوال كردن وا داريد. اين كار، نقاط ضعف و درك افراد را براي شما روشن خواهد كرد، اما بهترين توصيه اين است كه دقيق باشيد و از بيان عبارت نارسا و به كار بردن مفاهيمي كه باعث ابهام ميشوند، خودداري ورزيد[.](http://www.zibaweb.com/)
به جاي اينكه بگوييد :
((شتاب دستگاه را كمي اضافه كن.))
بگوييد :
((من ميخواهم دور اين دستگاه در هر دقيقه بين 1900 تا 2100 باشد.))
به جاي اينكه فرمان بدهيد :
((اين مطلب را هر چه زودتر تايپ كن.))
بگوييد :
((من تايپ شده اين نامه را تا ساعت 2 بعد از ظهر امروز احتياج دارم )).
به اين ترتيب انتظارات شما از لحاظ كميت، كيفيت و استانداردهاي زماني دقيقاً مشخص مي شوند.

**ارتباطات چگونه سازمان را فعال مي كنند؟**

سازمان با تامين ارتباط بين طرح ها و عمليات، فعال مي شود. شما ممكن است نقشه هايي بزرگ و كاركنان خوبي داشته باشيد، اما تا هنگامي كه كاري انجام نشود، در حقيقت چيزي نداريد. بدون ارتباط مؤثر، نه انگيزش و نه رهبري كاري از پيش نمي برند. اين همان چيزي است كه آغاز كننده اصلي است و نقشه ها را به اجرا در مي آورد. مدیران شايسته، ارتباط كاركنان را به خوبي مي شناسند. آنها مي دانند كه تصورات كاركنان از رهبرانشان به چگونگي رد و بدل كردن اطلاعات در فرآيند ارتباطات بستگي دارد. چنانچه كاركنان از احساسات و خواسته هاي شما اطلاع نداشته باشند، بهترين ايده هاي مديريتي در دنيا بي فايده است. ارتباطات خوب، به خصوص وقتي یک مدیر در حال پروش روحيه جمعي است يا وقتي كه كاركنان به واسطه تغييرات سازماني پي در پي، يا تنگناهاي اقتصادي، احساس نا امني و تهديد مي كنند، از اهميت زيادي برخوردار است.

عامل اساسي در تمام ارتباطات انساني اين است سرپرست ها براي تاثير بيشتر، بايد با كاركنان رابطه اي نزديك برقرار سازند، نسبت به برداشتهاي ديگران از اطلاعات وعقايد، حساسيت نشان دهند و حرفهايي را كه ممكن است باعث كندي روند كار شوند، به حداقل برسانند.

اين كار مستلزم آن است كه مدیران مهارت بيشتري در به كار گيري كلام و نوشته (علايم غير كلامي كه از چهره و بدن به ديگران منتقل مي شود) داشته باشند.

آخرين- و نه كم ارزش ترين- توصيه اين است كه به مدیران توصيه مي شود مهارت خود را در دريافت اطلاعات از ديگران كه لازمه آن گوش دادن مؤثر و توجه به واكنش ها و سؤالات است، افزايش دهند.

**1.برخي مردم از ((ارتباطات سه بعدي)) صحبت مي كنند، منظور آنها از اين عبارت چيست؟(مسیر جریان ارتباط در سازمان)**

ارتباط نبايد همچون خياباني يك طرفه باشد. براي سهولت عمليات در يك سازمان پيچيده امروزي، ارتباطات بايد به سه شيوه برقرار شود :

1- نه تنها بايد اطلاعات را از بالا به پايين (به سمت كاركنان) و از پايين به بالا
(براي مدير) فراهم كنيد بلكه كاركنان نيز بايد افكار و احساساتشان را از پايين به بالا به شما انتقال دهند.

2- از آنجا كه همكاري ميان گروهي در ميان مدیران میانی بسيار مهم است بنابراين بايد يك جريان افقي اطلاعات هم بين مدیران میانی وجود داشته باشد.

3- تبادل اطلاعات با منابع خارجي نظير : گروههاي كاركنان، فروشندگان خارجي، مشتريان وادارات دولتي نيز مي بايد وجود داشته باشد.

2**. يك مدیر اثربخش چگونه روش ارتباطي مورد استفاده خود را انتخاب مي كند؟**

مدیران اثر بخش، روش هاي ارتباطي خود را براساس تحليل دقيق بر روي عوامل محيطي بر مي گزينند. اين امر به وظيفه خاص و اهداف شما بستگي دارد. اگر وظيفه شما ارائه پيامي طولاني است و يا پيام بايد به صورت دائمي ثبت شود، مي توانيد از نوشته استفاده كنيد. از سوي ديگر اگر سرعت، عدم رعايت تشريفات و يا نفوذ شخصي اهميت دارد، صحبت كردن ترجيح دارد.

انتخاب ديگر مدیران، حول اين محور است كه آيا با كارمند يا گروه ارتباط كاملي
برقرار مي شود؟ ارتباط نفر به نفر اين امكان را به مدیران مي دهد كه ، جريان
اطلاعات را كنترل كرده و آن را هدايت كنند. در ايجاد ارتباط با جمع كاركنان يك بخش، مدیران بايد آنها را به مشاركت و توسعه مسئوليت دعوت كرده و كمك كنند كه روحيه جمعي تقويت شود[.](http://www.zibaweb.com/)

اين امر مستلزم آن است كه مدیر چيزي بيشتر از يك تسهيل كننده كار باشد و به گروه كمك كند تا مشكلات را كشف كرده و به سمت اهداف مورد نظر در جهت حل مشكلات حركت كند.

**3.ارتباط نفر به نفر چگونه ممكن است مؤثر و سودمند واقع شود؟**

ارتباط با هر يك از كاركنان، به خصوصيات منحصر به فرد آنان بستگي دارد و براي تمامي آنان نمي توان از روشي يكسان استفاده كرد. اهميت اين مطلب، زماني كه روابط شما با كاركنان توسعه مي يابد، بيشتر آشكار خواهد شد. افراد دوست دارند تفاوت هايشان شناخته شده و متناسب با خودشان با آنان رفتار شود. سرپرستان بايد با توجه به اين مهم، از بين روشهاي گوناگون نوشتاري و گفتاري، روش مناسبي را براي برقراري ارتباط برگزينند.

**آيا يك مدیر بايد از شايعات، به عنوان يك وسيله ارتباطي بهره بگيرد؟**
به شايعات توجه كنيد، چرا كه آنها خود شيوه اي براي اطلاع از جريان امور هستند، اما به عنوان اطلاعات درست به آنها اعتماد نكنيد و نگذاريد اطلاعاتي از اين دست وارد گروههاي كاري شود، زيرا كاركنان، ديگر حتي به روشهاي ارتباط رسمي شما نيز اعتماد نخواهند كرد.

شايعات، در واقع : نبود ارتباط خوب با كاركنان، هنگامي كه تفاهمي در مورد مقررات داخلي وجود ندارد، وقتي كه موقعيتي براي پيشرفت نيست و يا زماني كه كاركنان بازخوردي از نتايج كارشان دريافت نمي كنند، بيشتر رواج پيدا مي كنند. اگر در مورد آنچه كه مورد علاقه كاركنان است يا آنها را آزار مي دهد سريعاً مطالبي بيان نكنيد، شايعات به سرعت رشد مي كنند.

در هر صورت، عمده ترين بخش شايعات، بر مبناي خبرهاي ناقص، جهت گيري ها و دروغ هاي آشكار استوار بوده و تحقيقات نشان مي دهند كه حتي اگر كاركنان اطلاعات زيادي از طريق شايعه كسب كرده و از آن لذت برده باشند، اكثراً ترجيح مي دهند حقايق را از سوي سرپرستان بشنوند.

شما مي توانيد به محض بروز شايعات با آنها مقابله كنيد و به اين ترتيب از بسياري از نگراني هاي كاركنان جلوگيري كرده و جوي اميدوار كننده به وجود آوريد و به كاركنان خود نشان دهيد كه از حقايق استقبال مي كنيد.

**۲۰ شیوه ارتباط با کارکنان**

۱- کارکنان ذینفع را در هدف گذاری مشارکت دهید .
۲- سعی کنید پیاپی به کارکنان درکی روشن از چگونگی انجام صحیح کار بدهید .
۳- با کارکنان خود روابط غیر رسمی داشته باشید .
۴- به محل کارشان بروید و آنها را پشت میزشان ملاقات کنید .
۵- عقاید آنها را بپرسید و به حرفهای آنها گوش دهید . سعی کنید نقطه نظراتشان را خوب درک کنید .
۶- امکان دسترسی به اطلاعات غیر محرمانه را برای آنها فراهم کنید و از اطلاعات دریافتی و نتایج آن در موضوع های مختلف جویا شوید .
۷- رویدادها و شرایطی را که باعث تضعیف روحیه می شوند با تاکید بر نکات مثبت و استفاده از این تجربه به عنوان یک فرصت یادگیری برای کارکنان جبران کنید .
۸- ۸۰ درصد زمان شنونده باشید و تنها ۲۰ درصد به صحبت کردن بپردازید .
۹- درباره اخبار غیر رسمی و شایعاتی که آنها شنیده اند بپرسید و آنها را هدایت کنید .
۱۰- در چالشها با آنها همراه باشید و هر فرصتی را برای درک بهتر شرایط شغلی آنها از دست ندهید .
۱۱- پس از ملاقات با مدیریت اطلاعاتی به کارکنان بدهید .
۱۲- از آنها بپرسید : آیا چشم انداز، ماموریت و اهداف را واضح ارایه کرده ام ؟
۱۳- از آنها بپرسید : چه کاری برای کمک در انجام وظیفه تان می توانم انجام دهم و آیا عملکرد فعلی من با شما هم جهت است ، مانعی در برابر کارتان وجود ندارد ؟
۱۴- از آنها بپرسید چه چیزهایی مشتریان ما را راضی و یا ناراضی می کند .
۱۵- در جمع دیگر همکاران ، آنها را تشویق کنید ، ولی تذکرات را خصوصی به آنها بگویید .
۱۶- یک ویژگی مورد علاقه خود را وجود هر یک از همکاران بیابید .
۱۷- فعالانه زمینه صحبت را با همه کارکنانی که هر روز می بینید ایجاد کنید .
۱۸- با افرادی که شما با آنها راحت نیستید سعی کنید یک پل ارتباطی برقرار سازید .
۱۹- هر ماه ، روی شیوه هایی برای اجرای «مدیریت مبتنی بر قدم زدن در محیط کار و گوش کردن به کارکنان » هدف گذاری نمایید .
۲۰- هر چند وقت یکبار ناهار را با کارکنان صرف نمایید و از این موقعیت به عنوان فرصتی برای ایجاد صمیمیت و اعتماد استفاده کنید .

**نکاتی در خصوص ارتباط با بیماران**

**برقراری ارتباط با بیماران**

مهارتهای ارتباطی شما هنگامی که با بیماران یا اعضاء خانواده آنها در شرایط اورژانسی ارتباط برقرار می کنید آزموده می شود.

به خاطر داشته باشید شخصی که بیمار یا آسیب دیده است ، می ترسد و ممکن است نفهمد شما چه می کنید و چه می گویید . پس حرکات صورت و بدن شما و طرز برخوردتان بی نهایت در جلب اعتماد بیمار و خانواده اش موثر است.

بیماران زندگی خود را به معنای واقعی کلمه در اختیارتان قرار می دهند. بیماران باید بدانند که شما می توانید مراقبت پزشکی مناسب را در اختیار آنها قرار دهید و نگران سلامتی آنها می باشید.

**ده قانون طلایی زیر به شما کمک خواهد کرد که به بیمار خود آرامش دهید :**

1-دائما" چشمتان و تمام توجهتان به بیمار باشد. به بیمار توجه کامل کنید . بدین طریق به بیمار نشان می دهید که او در درجه اول اهمیت قرار دارد. برای ایجاد «حس تفاهم» مستقیما" به چشمان بیمار نگاه کنید. ایجاد تفاهم باعث اعتماد بیمار به شما می شود. این کار مراقبت از بیمار را هم برای شما و هم بیمار بسیار راحت تر می کند.

2- اگر نام بیمار را می دانید به درستی از آن استفاده کنید . از بیمار بپرسید دوست دارد با چه اسمی او را صدا بزنید. هرگز او واژه هایی مثل «عزیزم» ، «نازنینم» استفاده نکنید از صدا زدن نام کوچک بیمار مگر اینکه کودک باشد یا از شما بخواهد از نام کوچکش استفاده کنید خودداری کنید. بعلاوه از عناوین محترمانه ای مثل «آقا» «خانم» و یا «دوشیزه» استفاده کنید. اگر نام بیمار را نمی دانید او را «خانم» یا «آقا»صدا بزنید.

3- به بیمار حقیقت را بگویید. حتی اگر مجبورید به بیمار مطلب بسیارناخوشایندی را بگویید، حقیقت بهتر از دروغ گفتن است . دروغ گفتن اعتماد بیمارا را نسبت به شما از بین می برد و اعتماد به نفس تان را کاهش می دهد. همیشه نباید همه چیز را به بیمار گفت. اما اگر بیمار یا اعضای خانواده سوال خاصی را پرسیدند باید راست بگویید. یک سوال صریح احتیاج به یک پاسخ صریح هم دارد. اگر پاسخ به سوال بیمار را نمی دانید همان را بگویید. برای مثال ، بیماری ممکن است بپرسد «آیا من حمله قلبی داشته ام؟» گفتن « من نمی دانم » پاسخی کافی است.

4- از کلماتی استفاده کنید که بیمار بفهمد. به هر دلیل با صدای بلند یا آهسته با بیمار صحبت نکنید. از واژه های پزشکی که بیمار ممکن است نفهمد استفاده نکنید. برای مثال از بیمار بپرسید آیا او قبلا" « مشکلات قلبی» داشته است. استفاده از این نوع کلمات ساده معمولا" اطلاعات صحیح تری را در اختیار شما قرار می دهد تا اینکه بپرسید آیا بیمار سابقه انفارکتوس میوکاردیال یا «سابقه کاردیومیوپاتی» داشته است.

5- مراقب مطالبی که درباره بیمار به دیگران می گویید باشید. ممکن است بیمار تنها قسمتی از آنچه که گفته می شود را بشنود و در نتیجه به شدت در مورد آنچه که گفته شده دچار سوأ تفاهم شود و آن را برای مدت طولانی به خاطر داشته باشد. پس حتی اگر با دیگران صحبت می کنید و حتی اگر بیمار ظاهرا" بیهوش یا بدون پاسخ است همیشه فرض کنید که بیمار می تواند هر کلمه ای که می گویید را بشنود.

6- مراقب حرکات بدن خود باشید . ارتباطات غیر زبانی در ارتباط با بیمار بسیار مهم است . در شرایط پر استرس بیماران ممکن است حرکات و ژست های بدنی شما را بد برداشت کنند.

7- همیشه به آرامی ، به وضوح و مشخص صحبت کنید. دقت زیادی در تن صدایتان داشته باشید.

8- اگر بیمار مشکل شنوایی دارد به وضوح صحبت کنید و طوری رو به روی شخص قرار بگیرید که بتواند حرکت لبهای شما را بخواند . در مورد چنین فردی فریاد نزنید. فریاد کمکی به شنیدن او نمی کند. در عوض ممکن است بیمار را بترساند و حتی کار شنیدن او را مشکل تر کند. هرگز فکر نکنید که افراد سالخورده مشکل شنوایی دارند یا اینکه می توانند منظور شما را بفهمند. همچنین هرگز از الفاظ کودکانه در برخورد با سالخوردگان یا با هر کس دیگری به جز بچه ها استفاده نکنید.

9- زمان کافی به بیمار بدهید تا پاسخ گوید ، یا جواب پرسشتان را بدهد . بیمار را مگر اینکه خطر فوری وجود داشته باشد وادار نکنید که به سرعت پاسخ دهد. شخص بیمار و آسیب دیده ممکن است نتواند به راحتی فکر کند و احتیاج به زمان برای پاسخگویی حتی در مورد سوالهای ساده داشته باشد. این وضعیت به خصوص در مورد بیماران سالخورده صدق می کند.

10- هنگام مراقبت از بیمار با حالتی مطمئن و آرام عمل کنید. باید به نیازهای بیمار توجه داشته باشید. سعی کنید که بیمار از نظر فیزیکی آسوده و راحت باشد. دقت کنید که بیمار هنگامی که دراز کشیده است راحت تر است یا هنگامی که نشسته است ؟ آیا بیمار احساس سرما یا گرما نمی کند ؟ آیا بیمار نیاز به همراهی یک دوست یا یکی از وابستگانش دارد ؟

**برقراری ارتباط بابیماران سالخورده**

افراد زیادی در کشور بیش از 65 سال سن دارند. سن واقعی شخص مهمترین عامل در قرار دادن او در گروه سنی « سالخوردگان» نیست. بلکه سن عملکردی فرد است که او را در گروه سالخورده قرار می دهد. سن عملکردی بستگی به توانایی فرد در انجام فعالیت های روزانه وضعیت ذهنی و الگوی فعالیتش دارد.

بیشتر افراد سالخورده به راحتی فکر می کنند و می توانند پیشینه پزشکی خود را بگویند و به سوالاتتان پاسخ گویند فکر نکیند که شخص سالخورده گیج یافرتوت است . با این حال برقرار ارتباط با بعضی سالخوردگان بسیار مشکل است .بعضی هاممکن است خشن ، عصبی و گیج باشند. بعضی دیگر ممکن است مشکلات شنوایی و بینایی داشته باشند. هنگامی که برای مراقبت از چنین بیماری فراخوانده می شوید باید صبور و بردبار باشید. تصور کنید که بیمار ممکن است پدر بزرگ یا مادر بزرگ خودتان باشد یا حتی خود شما در دوران سالخوردگی باشید.

آرام و آهسته به بیمار سالخورده نزدیک شوید . زمان زیادی را به بیمار بدهید تا به سوالات شما پاسخ گوید. به علائم سردرگمی ، نگرانی یا اختلالات شنوایی و بینایی توجه کنید. بیمار باید نسبت به شما اعتماد پیدا کند و احساس کند که نهایت سعیتان را برای بهبودی اش می کنید.

بیماران سالخورده اغلب مراقب تغییرات قابل مشاهده حتی بسیـــــار جزئــــی در وضعیتشان باشید.حتی تغییرات ناچیز در تنفس یا وضعیت ذهنی ممکن است مشکلات مهمی را نشان دهد.

بخاطر داشته باشید که در حضور خانواده و دوستان یک بیمار سالخورده هستید. دیدن منظره دور شدن شخصی که مورد علاقه همه است به وسیله آمبولانس تجربه وحشتناکی است . چند دقیقه وقت صرف کنید تا برای همسر فرد سالخورده و خانواده اش توضیح دهید که چه کاری انجام می دهید و چرا لازم است چنین عملی انجام شود. مدت زمانی که ممکن است به بیمار فرصت دهید تا اشیاء شخصی خود را قبل از انتقال به بیمارستان جمع کند . اطمینان یابید که بیمار وسایل کمکی شنوایی ، عینک یادندانهای مصنوعی را قبل از خروج برداشته است. این عمل دوره ماندن بیمار در بیمارستان را برایش مطلوب تر می کند. باید در گزارش مراقبت پیش بیمارستانی بنویسید که این اقلام همراه بیمار است و به یک پرسنل خاص در بخش اورژانس تحویل داده شده است.

**چگونگی برخورد با بیمار یا همراه برانگیخته**

بر اساس دیدگاه علمی بیمار حق دارد در اسرع وقت درمان و مراقبت مطلوب موثر را همراه با احترام کامل بدون توجه به عوامل نژادی، فرهنگی و مذهبی از گروه درمان انتظار داشته باشد.بیمار همچنین حق دارد محل بستری ، پزشک، پرستار و سایر اعضای گروه معالج خود را در صورت تمایل بشناسد.

**شرایط قبل از تحریک**

به حقوق بیمار و همراه وی احترام بگذارید

* تماس چشمی مناسب داشته باشید و رفتارهای مناسب را انتخاب کنید.
* بادقت به گفته های بیمار و همراهان گوش دهید.
* به سؤالات و ابهامات آنها پاسخگو باشید.
* دردهای تحلیل برنده و سنگین را تسکین دهید.
* شرایط بیمار را برای اطرافیان توضیح دهید. ( اطمینان دهی نابجا نداشته باشید).
* توضیح دهید چه طرحی برای درمان بیمار دارید و در چه زمانی هر کدام از آنها انجام خواهد شد.
* نشان دهید که شرایط روحی و فیزیکی بیمار و همراه وی را درک می کنید.
* در برابر بیمار بدحال یا اورژانسی شوخی ، مزاح و خنده نداشته باشید.
* فرد آموزش دیده برای دادن خبر بد در دسترس داشته باشید.

**علائم خشونت قریب ( بروز نزدیک خشونت)**

* اعمال خشونت اخیز ار جمله خسارت زدن به اموال
* تهدید کلامی و جسمی ( ارعاب)
* حمل اسلحه یا سایر اشیائی که به عنوان اسلحه از آنها استفاده شود.
* تحریک روانی – حرکتی فزاینده
* مسمومیت با الکل یا سایر موارد
* خصوصیات پارانویید در بیمار روان پریش
* توهمات شنیداری آمرانه خشن : برخی از بیماران ( اما نه همه آنها ) در معرض خطر زیادی هستند.
* بیماری های مغزی ، کلی یا همراه با یافته های لوب پیشانی ، باشیوع کمتر همراه با یافته های لوب گیجگاهی ( مورد بحث است )
* برانگیختگی کاتاتونیایی
* برخی دوره های شیدایی
* برخی دوره های افسردگی تهییجی
* اختلالات شخصیت ( خشم ، خشونت و ... )

**خطر خشم را ارزیابی کنید**

1.تفکر ، میل قصد و طرح خشونت ، قابلیت دسترسی به ابزار خشونت ، اجرای طرح و تمایل به کمک دیگران را در نظر بگیرید.

2- ویژگی های جمعیت شناختی را در نظر بگیرید: جنسیت (مرد)، سن ، وضیت اقتصادی – اجتماعی ( پایین) حمایت اجتماعی ( اندک) و شناخت زبان از لحاظ قومیت.

3- سابقه بیما را در نظر بگیرید: خشونت ، اعمال غیر خشن ضد اجتماعی و عدم کنترل تکانه ( مانند قمار بازی ، سوء مصرف مواد ، خودکشی یا جرح خویشتن ، روان پریشی)

**در موارد رخداد تحریک یا پرخاشگری**

1. بیماران و همراه مشکل دار را با دارو یا مهار فیزیکی یا روان درمانی آرام کنید.
2. تهدید نکنید بلکه با قاطعیت و اعتماد به نفس (عدم پذیرش خشونت ) را برای بیمار یا همراه بیان کنید.
3. با قاطعیت دعوت به آرامش کنید و بخواهید مشکل را در محیط مناسب به صورت کلامی بیان کند.
4. در صورت احتمال خطر آسیب دیدن ( فاصله بگیرید، نیروهای انتظامی را مطلع کنید).
5. مراقب موارد خودزنی در بیماران و همراهان با اختلال شخصیت ضد اجتماعی باشید.

**پیشگیری از صدمه زدن**

الف) از جرح خویشتن و خودکشی جلوگیری کنید. ضمن ارزیابی به هر طریق ممکن از آسیب زدن بیماران به خود جلوگیری کنید.

ب ) از اعمال خشونت نسبت به دیگران جلوگیری کنید. ضمن ارزیابی میزان خطرناکی بیمار را ارزیابی کنید.

**مراقب این موارد باشید**

1. بیماران روانی ، بیماران باسوء مصرف مواد یا دارو
2. به همراهان بیمار مضطرب توجه نموده و آرامش دهی داشته باشید.
3. مراقب افزایش پلکانی خشم بیمار یا همراه باشید.
4. شرایط پر تنش را مدیریت کنید(عصبانی نشوید، تحریک نشوید، از ارتباط چشمی و کلامی با همراه یا بیماران تحریک کننده دوری کنید).
5. مراقب شکایت شدن از گروه درمانگر باشید و به نقش روپوش سفید توجه کنید. به حس درونی خود در خصوص احتمال آسیب توجه کنید.

**اگر خطر قابل ملاحظه به نظر برسد اقدامات زیر را انجام دهید:**

1. به بیمار و همراه اطلاع دهید که خشونت قابل قبول نیست.
2. بابیمار و همراه به گونه ای بدون تهدید برخورد کنید.
3. به بیمار و همراه اطمینان و آرامش دهید در سنجش واقعیت به او کمک کنید.
4. به بیمار و همراه بگویید که در صورت لزوم از مهار فیزیکی برابر با مقررات برخورد خواهد شد.
5. گروهی را برای مهار فیزیکی آماده داشته باشید.(نیروی انتظامی)
6. ضمن مهار همراهان بیمار به دقت متراقب آنها باشید.

**اشتباهات زیر را مرتکب نشوید**

1. عضلات افراد را به چالش نکشید.
2. هر برخورد خشن از طرف کارکنان یک رفتار غیر حرفه ای و ناشیانه است (کلامی – غیر کلامی)
3. عدم رعایت حرمت و عزت نفس افراد در مقابل اطرافیانشان
4. قرار نیست در هر مناظره یا درگیر ی پیروز میدان باشیم( تبحر برخی افراد در برخی حیطه ها بیشتر است).
5. عدم توجه به احساس خطر درک شده.

پایان