



# مهارت‌های ارتباطی

## COMMUNICATION SKILLS

**Assis. Prof. Dr. M. Nadir Mohammadi**

*m.nadirmohammadi@arums.ac.ir*

**Assis. Prof. Dr. B. Molaie**

*b.molaie@arums.ac.ir*

**H. Pirnabikhah, R.N.**

*h.pirnabeekhah@arums.ac.ir*

Department of Psychiatry, Ardabil University of Medical Sciences



# ارتباط

## Communication

□ **ارتباط** فرایند انتقال و تبادل افکار، اندیشه ها، احساسات و عقاید بین دو فرد یا بیشتر با علایم و نماد مناسب به منظور تاثیر، کنترل و هدایت یکدیگر است.

□ **ارتباط** عبارت از انتقال و اشتراک معانی است .

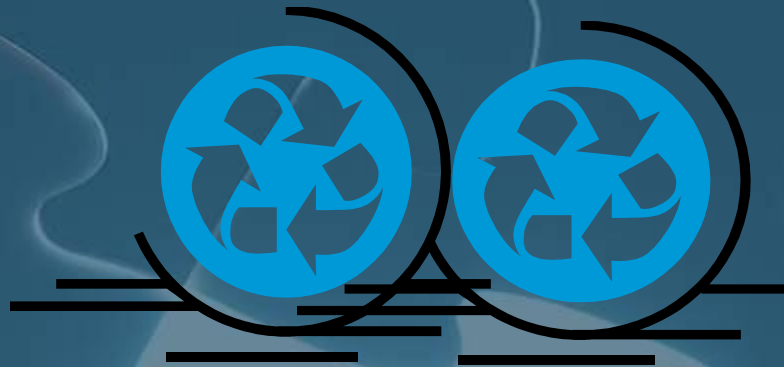
(معانی ممکن است عقاید، تصویرها یا اندیشه هایی باشند که بصورت نوشتاری، گفتاری، موسیقی، لباس، هنر و یا سمبولیک بیان شوند)

ارتباط عبارتست از انتقال و اشتراک معانی و عقاید، تصاویر و اندیشه‌ها



هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد ،  
ارتباط قویتر و موثر است

ارتباط عبارتست از انتقال و اشتراک معانی و عقاید تصاویر و اندیشه ها



هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد ،  
ارتباط قویتر و موثر است

ارتباط عبارتست از انتقال و اشتراک معانی و عقاید تصاویر و اندیشه ها



هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد ،  
ارتباط قویتر و موثر است

ارتباط عبارتست از انتقال و اشتراک معانی و عقاید، تصاویر و اندیشه ها



هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد ،  
ارتباط قویتر و موثر است

ارتباط عبارتست از انتقال و اشتراک معانی و عقاید، تصاویر و اندیشه ها



هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد ،  
ارتباط قویتر و موثر است

ارتباط عبارتست از انتقال و اشتراک معانی و عقاید، تصاویر و اندیشه‌ها



هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد ،  
ارتباط قویتر و موثر است





# اهمیت ارتباط

- ارتباط تنها وسیله انتقال و دریافت اطلاعات است.
- تصحیح سوء برداشت ها و سوء تفاهم ها فقط از طریق برقراری ارتباط میسر می باشد.
- مهار هیجان های منفی نظیر خشم تنها از طریق برقراری ارتباط سالم میسر است.
- تمامی آسیب های فردی و اجتماعی ریشه در ارتباط ناسالم دارند.
- ارتباط یک توانایی نیست بلکه یک **فرا توانایی** است.



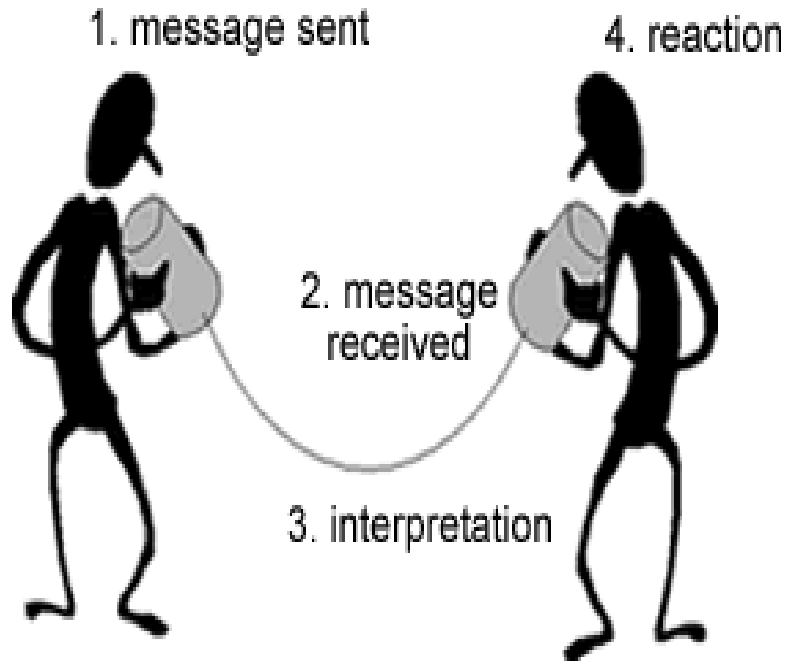
# ده مهارت زندگی

- مهارت های خودآگاهی
- مهارت همدلی
- مهارت روابط بین فردی
- **مهارت ارتباط موثر**
- مهارت مقابله با استرس
- مهارت مدیریت بر هیجان
- مهارت حل مسئله
- مهارت تصمیم گیری
- مهارت تفکر خلاق
- مهارت تفکر نقادانه

# عناصر ارتباط

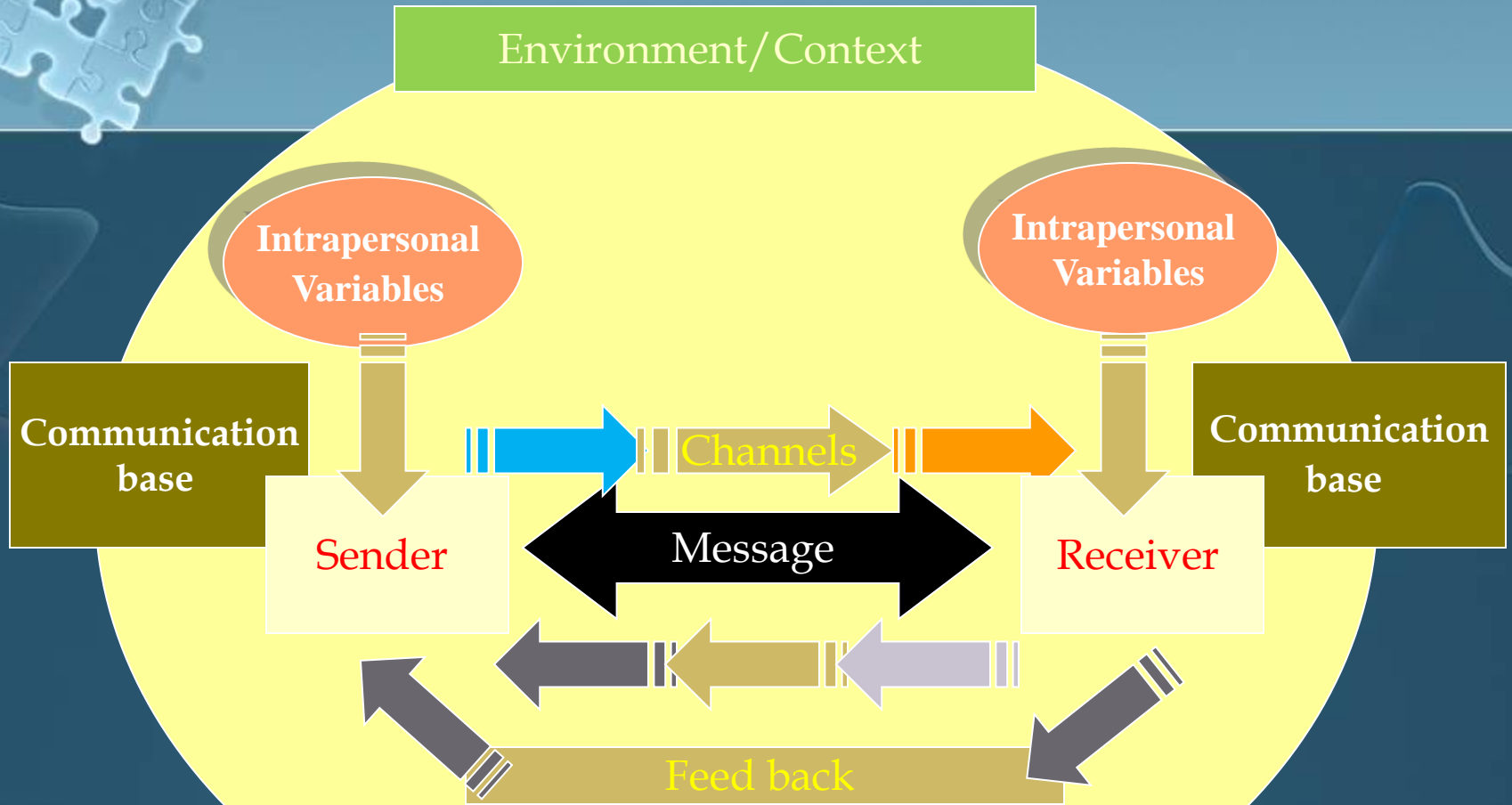
## Basic Elements of Communication

### Communication Model



- فرستنده پیام (Sender)
- گیرنده پیام (receiver)
- پیام (Messages)
- کانال ارتباطی (Channels)
- بازخورد (Feedback)
- رمزگذار (Encoding)
- رمزخوان (Decoding)
- پارازیت (Parasite)

# A Communication model



Communication as an active process between sender & receiver

# سطوح ارتباط

## Levels of communication

ارتباط درون فردی (Intrapersonal communication) ➤

ارتباط بین فردی (Interpersonal communication) ➤

ارتباط در گروه‌های کوچک (Small group com) ➤

ارتباط عمومی (Public communication) ➤



# انواع ارتباط

- ارتباط یک طرفه یا دوطرفه
- ارتباط رسمی یا غیر رسمی
- ارتباط عمودی یا افقی
- ارتباط مستقیم یا غیر مستقیم
- ارتباط طبیعی یا غیر طبیعی
- ارتباط دورانی



# انواع ارتباط

## Forms of Communication

ارتباط کلامی Verbal communication □

ارتباط غیر کلامی Nonverbal communication □

ارتباط سمبولیک Symbolic communication □

فرا ارتباط Meta communication □



# ارتباط سمبولیک

## Symbolic Communication

### کدها یا نشانه ها و نمادها □

■ **طبیعی**: دود و آتش ، ردپا ، ورود فردی باچتر و دانستن بارش باران؛ ...

■ **تصویری**: علایم راهنمایی و رانندگی ، پله اضطراری ، علایم نشانه مرد و زن ، ...

■ **وضعی**: نشانه ای است قراردادی ، نه ذاتی و خود بخودی ؛ بوق های سه گانه تلفن، عصای سفید، مارش نظامی، درجات نظامی،...





# ارتباط کلامی

## Verbal communication

- ارتباط معنا دار و دارای الگوهای مشخص،
- استفاده از کلمات برای برقراری ارتباط،
- ارتباط آگاهانه،
- تنها ۷٪ از مجموع ارتباطات با آن انجام می شود،
- تک حسی: تنها حس شنوایی تحریک می شود،
- عدم استفاده از رفتارهای غیر کلامی،
- داشتن زمان محدود برای ارتباط،



# ارتباط کلامی

## Verbal communication

□ شنیدن ، گفتن ، خواندن و نوشتن مهارتهای چهارگانه ارتباط کلامی هستند که آدمیان به طور طبیعی و به ترتیب آنها را آغاز می کنند؛

□ گفتن: ۲ سالگی

□ شنیدن: ۴ سالگی

□ خواندن و نوشتن: ۶-۸ سالگی



# ویژگیهای ارتباط کلامی

- صحبتها را هدفمند کنیم
- ترسمان را کنترل کنیم
- بیشتر از اینکه بگوئیم بشنویم
- به چیزهایی که میگوئیم فکر کنیم
- به چیزهایی که میگوئیم باور داشته باشیم
- نکات اصلی را در صحبتهایمان تکرار کنیم



# ارتباط غیر کلامی

## Nonverbal Communication

□ انتقال اطلاعات و احساسات بدون استفاده از کلمات است.

□ در این ارتباط تمام رفتارها، علایم و نشانه ها باعث مبادله پیام می شوند.



# ارتباط غیر کلامی

## Nonverbal Communication

- وضعیت ظاهری Personal appearance □
- طرز قرار گرفتن Posture and gait □
- حالت چهره Facial expression □
- تماس چشمی Eye contact □
- ژست Gestures □
- تن صدا Sounds □
- قلمرو و فضای اجتماعی Territoriality and personal space □



# اشکال ارتباط غیر کلامی

## 1- ظاهر فیزیکی

### PHYSICAL APPEARANCE

□ شامل آنچه که يك فرد را در برخورد اول جذاب یا غیر جذاب می سازد.

□ شامل نژاد، جنس، قد، وزن ، قیافه فرد و طرز لباس پوشیدن، حتی چگونگی لبخند زدن فرد می شود.

□ بسته به ظاهر فیزیکی فرد يك تصور اولیه در ذهن افراد درباره سطح سواد، وضعیت اجتماعی و اقتصادی، عقاید و ارزش های او شکل می گیرد.



# اشکال ارتباط غیر کلامی

## 2- زبان بدن

BODY LANGUAGE

### طرز قرار گرفتن

**POSTURE**

□ طرز نشستن یا ایستادن و راه رفتن پیام های مهمی را منتقل می کنند .

□ طرز قرار گرفتن فرد در حین ارتباط، قدرت عمل فرد، طرز فکر فرد در آن موقعیت درباره خودش و احساس فرد درباره موضوع مورد بحث را نشان می دهد.



# اشکال ارتباط غیر کلامی

## 2 - زبان بدن BODY LANGUAGE

ژست

**GESTURE**

□ شامل حرکات ریز و درشت دست ها می باشد و بیان کننده احساس فرد در آن موقعیت میباشد.



# اشکال ارتباط غیر کلامی

## 2 - زبان بدن

BODY LANGUAGE

### حالات چهره

### Facial Expressions

□ نشان دهنده احساس غمگینی، شادی، خشم، تعجب و سردردگمی و ... است

# اشکال ارتباط غیر کلامی

## 2 - زبان بدن

BODY LANGUAGE

تماس چشمی

**EYE CONTACT**

به دو منظور به کار می رود؛

1- بیان علاقه و صمیمیت

2- بیان تسلط ، قدرت و کنترل

□ هر چه رابطه بین دو فرد صمیمی تر باشد طول مدت تماس چشمی بین آنها بیشتر میشود.

# اشکال ارتباط غیر کلامی

## 3- لمس و تماس بدنی

### TOUCH

لمس و تماس بدنی باید متناسب با انتظارات فرهنگی بوده و قابل قبول برای مخاطب باشد.





# اشکال ارتباط غیر کلامی

## 4- صدا

### VOICE

□ تن صدا و طول کلام دو جنبه غیر کلامی گفتار هستند که پیام هایی را به شنونده منتقل می کند .

□ سرعت، قدرت، طنین، مکث و شدت صدا هر کدام معنایی خاص دارند.

□ 38% از اولین برداشت شنوندگان از ما بر اساس صدای ما است.

# اشكال ارتباط غير كلامي

## 5- زمان و فضا

TIME & SPACE

- Clock وقت
- Environment محيط
- Distance فاصله

# انواع فضای اجتماعی و شخصی

## Zones of Personal Space

Intimate zone: 0 to 18 inches □

**قلمرو سری** (تا ۴۵ سانتی متر اطراف فرد)

Personal zone: 18 inches to 4 feet □

**قلمرو شخصی** (۴۵ تا ۱۲۵ سانتی متر)

Social zone: 4 to 12 feet □

**قلمرو اجتماعی** (۱۲۵ تا ۳۶۰ سانتی متر)،

Public zone: 12 feet and beyond □

**قلمرو عمومی** (بیشتر از ۳۶۰ سانتی متر)



intimate (0.6m-2ft)

personal (1.2m-4ft)

social  
(3.0m-10ft)

# انواع فضای اجتماعی و شخصی

Zones of Personal Space



# ویژگی های ارتباط غیر کلامی

- سمبلیک ، معنا دار و دارای الگوهای مشخص
- در سطح ناخودآگاه و اغلب غریزی
- در جریان اجتماعی شدن فراگرفته می شوند
- چند حسی : دیداری و شنیداری و غیر مستقیم





# ویژگی های ارتباط غیر کلامی

□ دارای محدوده فرهنگی هستند،

□ ۹۳٪ از مجموع ارتباطات را شامل می شود،

■ ۳۸٪ لحن و تن صدا

■ ۵۵٪ رفتارهای غیر کلامی

□ همیشه معتبر تر، قابل اطمینان تر،

# ارتباط درمانی

## *Therapeutic Communication*

□ ارتباط درمانی یک ارتباط معنی دار و هدفمند بین بیمار و درمانگر در جهت حل مشکلات و ایجاد واکنش سازگار در او است.

□ در این ارتباط درمانگر از تکنیک های ارتباطی به منظور تغییر بینش و رفتار بیمار استفاده می کند.

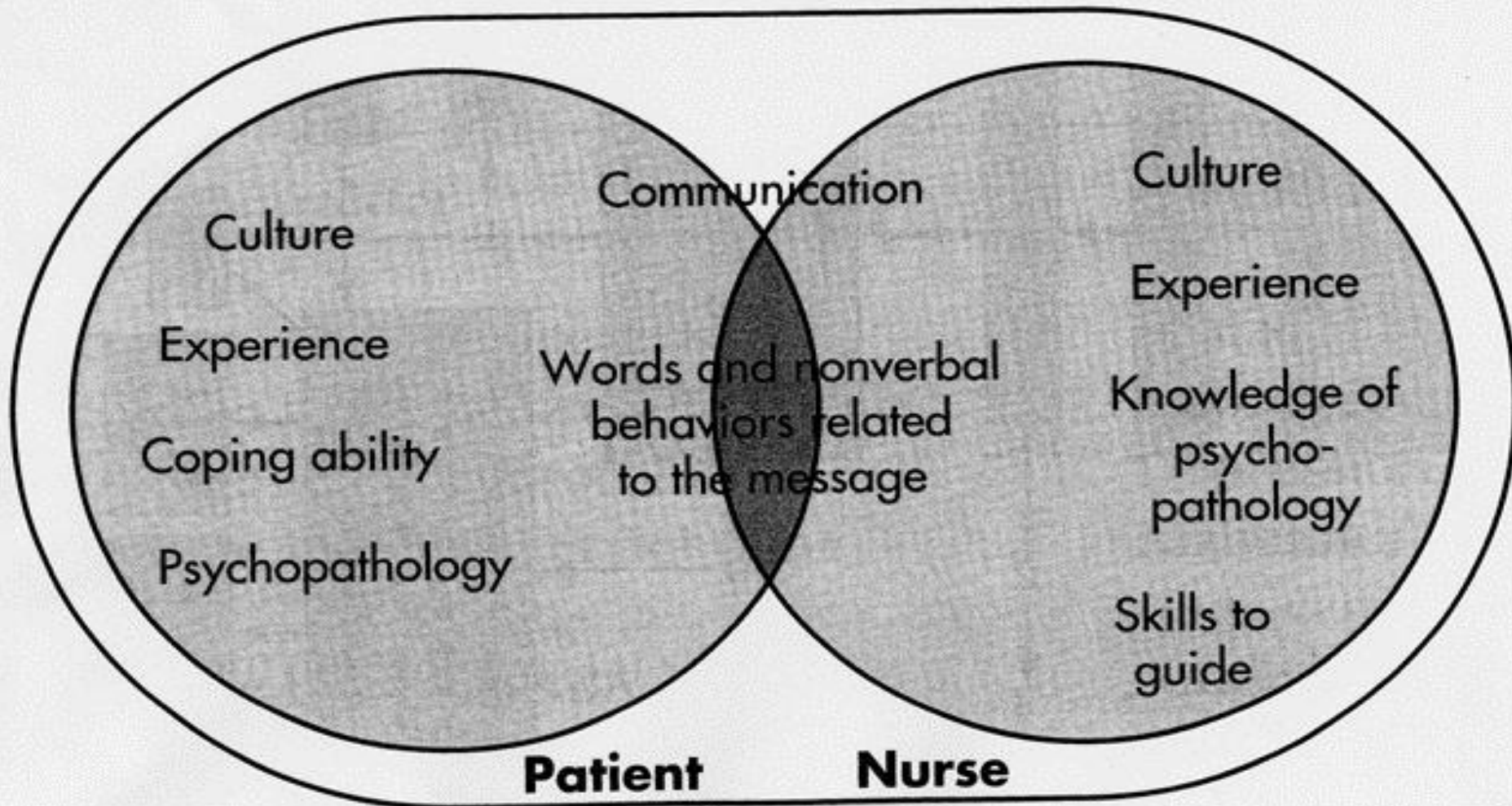




# ارتباط درمانی

*Therapeutic Communication*

## Environmental Context





# مراحل ارتباط درمانی

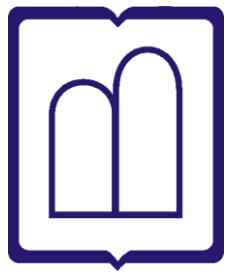
## Phases of N-Pt Relationship

□ **مرحله پیش آشنایی** (Pre-interaction phase)  
self-awareness, self-exploration

□ **مرحله آشنایی** (Introductory or orientation phase)  
making a contract, building trust, setting goals

□ **مرحله کار** (Working phase)  
explore stressors, promoting insight, reality , problem-solving, coping, identifying past ineffective behavior

□ **مرحله اختتام** (Termination phase)  
goals, evaluation, separation, loss, emotional responses



# تکنیکها و مهارتهای ارتباطی

Communication Techniques and Skills

**Assis. Prof. Dr. B. Molaei**

*b.molaei@arums.ac.ir*

Department of Psychiatry, Ardabil University of Medical Sciences

# تکنیکها و مهارتهای ارتباطی

## Communication techniques and skills

➤ شناسایی کردن (Giving Recognition)

➤ گشایش سخن (Giving Broad Opening)

➤ سوالات مناسب (Asking Questions)



# تکنیکها و مهارتهای ارتباطی

## Communication techniques and skills

➤ جلب اعتماد (Trust)

➤ گوش کردن (Active Listening)

(شنیدن موثر یعنی گوش دادن: شنیدن ، فهمیدن و به خاطر سپردن)



# تکنیکها و مهارتهای ارتباطی

## Communication techniques and skills



➤ مشاهده کردن (Observations)

➤ تصریح (Clarification)

➤ انعکاس (Reflection)

➤ بیان مجدد (Restating)

➤ هدایت و راهنمایی (Offering General Leads)



# تکنیکها و مهارتهای ارتباطی

## Communication techniques and skills

➤ سکوت (Silence)

➤ رویارویی (Confrontation)

➤ تشویق به توصیف ادراکات (Encouraging Description of Perception)

➤ بازگو کردن مفاهیم تلویحی (Verbalizing the Implied)

# تکنیکها و مهارتهای ارتباطی

## Communication techniques and skills

➤ شوخ طبعی (Humor)

➤ دادن اطلاعات (Offering Information)

➤ تقویت مثبت (Positive Reinforcement)

➤ خلاصه کردن (Summarizing)



# تکنیک های غیردرمانی

## Nontherapeutic Communication Techniques

- نصیحت کردن (Advising)
- قضاوت کردن (Judgment)
- اطمینان سریع و کاذب (Reassuring)
- تغییر موضوع صحبت (Changing the subject)
- مخالفت کردن (Disagreeing)

# تکنیک های غیردرمانی

## Nontherapeutic Communication Techniques

➤ همدردی با بیمار (Sympathy)

➤ دادن نظر شخصی (Giving personal opinions)

➤ انکار کردن (Denial)



# تکنیک های غیردرمانی

## Nontherapeutic Communication Techniques

➤ برداشت غلط (False Perception)

➤ دفاع کردن (Defending)

➤ کاربرد اصطلاحات (Using Foreign Term)

➤ انتقال و انتقال متقابل (Transference & Countertransference)

# تکنیک های غیردرمانی

## Nontherapeutic Communication Techniques

➤ بحث و مجادله (Challenging)

➤ بیان تجربیات منفی (Negative Experiences)

➤ استفاده از ضمیر ما (I or You not We)

# تکنیک های غیردرمانی

## Nontherapeutic Communication Techniques

➤ پرسیدن سوالات شخصی (Asking personal questions)

➤ خودافشاگری (Self-disclosure)

➤ دستور دادن (Ordering)

# راهکار های غلبه بر موانع ارتباط

## Overcoming Communication Barriers

- استفاده از ارتباط صورت به صورت جهت حذف موانع فیزیکی  
(face-to-face communication)
- توجه به ارزشهای موجود در محیط برقراری ارتباط با بیمار جهت حذف موانع درکی
- فراهم کردن ارتباط مبتنی بر اعتماد جهت حذف موانع هیجانی (Emotional barriers)







# نتیجه اینکه

داشتن مهارت ارتباطی بالا و توانایی برقراری ارتباط موثر با بیمار و همراهان وی باعث:

شناسایی دقیق و حل مشکلات و نیازهای بیمار،

همکاری بهتر بیمار و خانواده وی در فرایند درمان،

کاهش استرس و نگرانی بیمار و همراهان وی،

و فراهم کردن فضای روانی مطلوب برای تیم درمانی و در

نتیجه رضایت شغلی بیشتر پرسنل، رضایت از فرایند درمان

در بیمار و خانواده وی و بهره‌وری بالا در سیستم می‌شود.

[www.wild-scholar.blogspot.com](http://www.wild-scholar.blogspot.com)  
**“Be a Bridge, Not a Wall”**

**Thank You for  
Attending**

**Any Questions ?  
Any Comments ?**