

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مهارت های ارتباطات اجتماعی

واحد سلامت نوجوانان، جوانان و مدارس شهرستان فومن



در جلسه ی امروز آشنا خواهید شد با:



✓ ارتباطات و مهارت های ارتباطی
✓ آیین نامه اداری و استخدامی

گروه هدف برنامه:

□ کارکنان شبکه بهداشت و درمان
شهرستان فومن

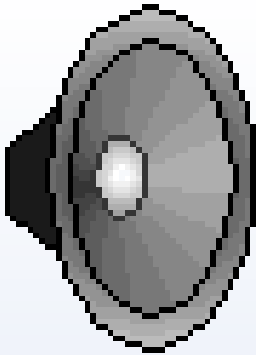


مقدمه ی بحث امروز:



مقدمه ی ...

- همچنانکه مردم برای رای دادن و حمایت قانونی دارای حقوقی هستند حق دارند که درباره ی مسائل بهداشتی مورد نیاز خود بدانند.



آموزش به مردم درباره ی مسائل بهداشتی، یکی از مهمترین وظایف شماست که آن را نباید ناچیز و بی اهمیت فرض کنید.

مقدمه ی ...

- مهارت های اجتماعی
- خودآگاهی
- مهارتهای بین فردی
- مهارتهای ارتباطی
- تصمیم گیری
- تعارض

تعریف مهارت‌های اجتماعی

- رفتارهای اجتماعی آموخته شده قابل قبول که شخص را قادر می‌سازد به شیوه‌ای با دیگران تعامل کند که باعث فراهوانی پاسخهای مثبت شده و از پاسخهای منفی اجتناب کند.

الیوت، راسین، و باس ۱۹۹۵

- مجموعه‌ای چندوجهی از رفتارهای آشکار و نهان است که توانایی فرد برای ایجاد تعاملات مثبت با دیگران را افزایش می‌دهد.

بلانی ۲۰۰۶

شروع بحث امروز



بخش اول: ارتباطات

اهداف رفتاری

• انتظار می رود که در پایان این برنامه آموزشی، شر قادر باشند در حضور مدرس بدون در دست داشتن منابع آموزشی:

- مفهوم ارتباط توضیح دهند.
- اجزای یک ارتباط را با مثال بیان کنند.
- پارازیت ارتباطی را تعریف کنند.
- انواع برقراری ارتباط را نام برده و توضیح دهند.
- در برقراری یک ارتباط بین فردی، ۵ مهارت های خوب گوش کردن را نام ببرند.
- در برقراری یک ارتباط بین فردی، ۳ مهارت های خوب مشاهده کردن را نام ببرند.
- در برقراری یک ارتباط بین فردی، ۵ مهارت های خوب گفتن را نام ببرند.
- ۶ مورد از موانع برقرار کردن یک ارتباط بهداشتی خوب بین کارکنان بهداشتی و مراجعه کنندگان شان را نام ببرند.



ما انسانها در سراسر زندگی خود در حال برقراری ارتباط هستیم:

- به دیگران سلام می کنیم.
- وضو می گیریم و نماز می خوانیم.
- برنامه تلویزیونی تماشا می کنیم.
- در محل کارمان با همکاران یا مراجعه کنندگان صحبت می کنیم، نامه می نویسیم، امضا می کنیم.
- بعنوان یک پزشک از بیمار خود ویزیت می کنیم.
- بعنوان یک پرسنل مرکز بهداشتی درمانی یک جلسه آموزشی برگزار می کنیم و یا با شورای منطقه بر سر موضوعی بهداشتی بحث و مذاکره می کنیم.



**آیا تا بحال پیش آمده که کاری را با یک نیت
خوب انجام داده اید ولی دیگران از آن بد
بر داشت کرده اند؟**

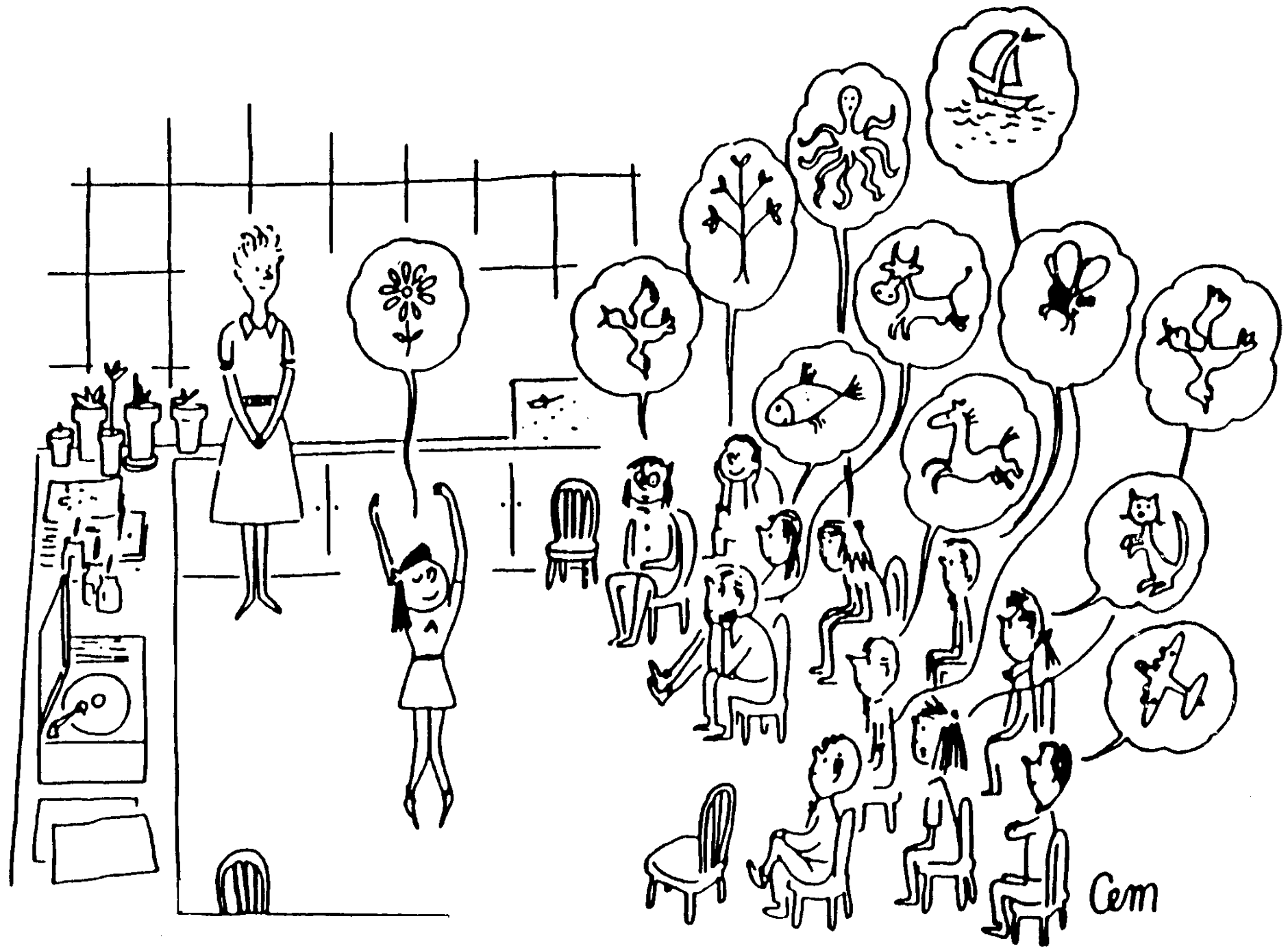


واقعیت این است که در یک فرهنگ
و با یک زبان مشترک :

۷۰٪

ارتباطات ما

اشتباه فهمیده می شوند و یا اشتباه
تفسیر می شوند.



Cem

مفهوم ارتباط

اگر من (فرستنده پیام) یک پیام حاوی یکسری اطلاعات، احساسات و تجاریم را برای شما (گیرنده پیام) بفرستم در صورتیکه مفهوم پیام من در ذهن شما همانی بوجود بیاید که منظور من است، بین ما ارتباط برقرار می باشد.

مثل همین حالا!!!



مراحل ارتباط

• شروع ارتباط

• ادامه ارتباط

• ختم ارتباط



سه سبک ارتباطی

• پر خاشگرانه

• منفعلانه

• جرأت مندانه



مفهوم جرات مندی

- ابراز عقاید، احساسات و افکار خود به طور مستقیم ، صادقانه و بدون بی احترامی به حقوق دیگران
- تشخیص منافع خود و عمل بر اساس آن
- مطالبه حق خود بدون تعرض به حقوق دیگران

مدل چهار مرحله ای جرات مندی

مثال	گام های چهار گانه رفتار جرات مندانه
وقتی (من می بینم ، می شنوم ، می گویم ...)	۱. توصیف رفتار یا عملی که منجر به تعارض یا ناراحتی شما شده است (به جای عبارت شما از من استفاده کنید)
من احساس (خشم ، ناامیدی ، ناراحتی ، رنجش و ... می کنم)	۲. به شخص مقابل بگوئید که آن رفتار چه احساسی در شما ایجاد کرده است
در این موقعیت من ترجیح می دهم که	۳. راه حل بدیل و مطلوب خود را به شخص مقابل ارائه دهید
اگر این کار را بکنید من / ما (می توانیم ، خواهیم توانست ...)	۴. پیامدهای مثبتی را که در صورت عمل کردن طبق پیشنهاد شما بوجود خواهد آمد ، گوشزد کنید

اجزای ارتباط

عناصر غیر کلامی :

تن صدا

آهنگ صدا

تماس چشمی

حالات چهره ای

ژست ها

حالات بدنی

• عناصر کلامی :

محتوای کلام

توجه به ابعاد فرهنگی

شروع صحبت

نحوه جمله بندی

زمان بندی ارتباط کلامی

ملاحظات موقعیتی

چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط

هفت اصل ارتباط موثر از دیدگاه مورفی

- تواضع
- تمرکز
- صفت
- ملاحظه
- اختصار
- کامل بودن
- شفافیت

مدلی برای بهبود ارتباط بین فردی



افکار

احساس

رفتار

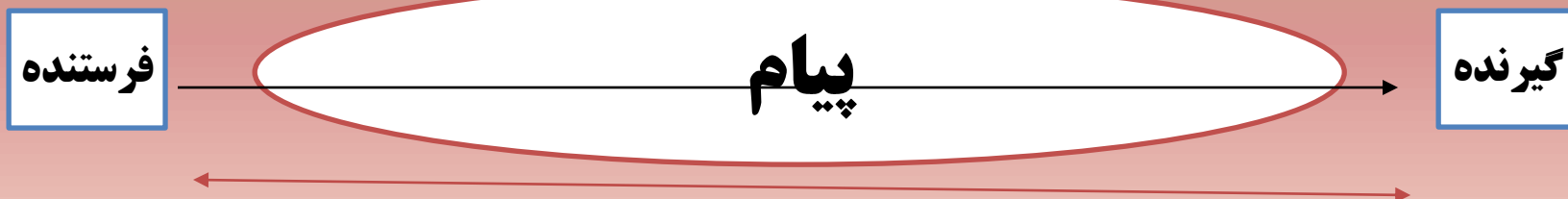
□ ارتباط به صورت های زیر دیده می شود:

- **درون فردی:** منبع فرستنده و گیرنده پیام هر دو در وجود یک فرد خلاصه می شود. مانند زمانیکه انسان با خود فکر می کند.
- **میان فردی:** بازدید از منازل ، جلسه ی مشاوره و...
- **گروهی:** بحث گروهی ، ایفای نقش و..
- **جمعی:** صدا و سیما، پمفلت ها ، پوسترها ، روزنامه و...



اجزای برقراری ارتباط را در این شکل ببینید.

کانال ارتباطی



بازخورد

دو مورد در این شکل وجود دارد که با تعریفشان آشنا می شویم.

✓ کانال ارتباطی

✓ بازخورد

کسی مفهوم شان را می داند؟



مفهوم کانال ارتباطی

- همان راه انتقال پیام است که شامل وسیله ارتباطی و محیط ارتباط است برای درک بیشتر به مثال توجه کنید.
- فرض کنید باری را می خواهید با قایق از یک طرف رودخانه به طرف دیگر رودخانه بفرستید. اگر پیام را به همان بار تشبیه کنیم، کانال ارتباطی همان قایق برای جابجا کردن بار و آب رودخانه برای حرکت این قایق است.



مثال برای کانال های ارتباطی در حوزه ی سلامت

رسانه های جمعی (Mass Media) مثل تلویزیون یک کانال ارتباطی است که به فراوانی برای انتقال پیام های سلامتی استفاده می شود.



• زبان خود شما وقتی که در یک جلسه آموزشی با موضوع دیابت برای فراگیرانتان سخنرانی می کنید، یک کانال ارتباطی است.

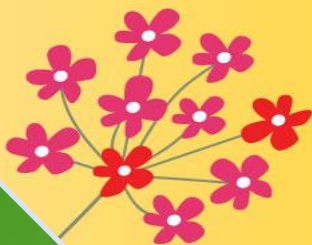
مفهوم بازخورد یا فیدبک

- گیرنده پس از دریافت پیام برای فرستنده پاسخ یا واکنشی نشان می دهد که باعث بالا رفتن درک متقابل این دو از هم می شود.
- به این صورت که:
 - به فرد فرستنده پیام کمک می کند تا دریابد که آیا واقعاً آن مفهومی که در ذهن دارد را به درستی منتقل کرده است یا خیر.
 - به گیرنده پیام کمک می کند تا بفهمد که آیا برداشتش درست بوده یا خیر.

نمونه هایی از باز خورد در کلاس

➤ حرکت دادن سر توسط فراگیران
(باز خورد مثبت به مربی به این معنی که
صحبت‌هایت را متوجه می شویم.)

➤ خمیازه کشیدن توسط فراگیران
(باز خورد منفی به مربی به این معنی که
از کلاس خسته شدیم.)

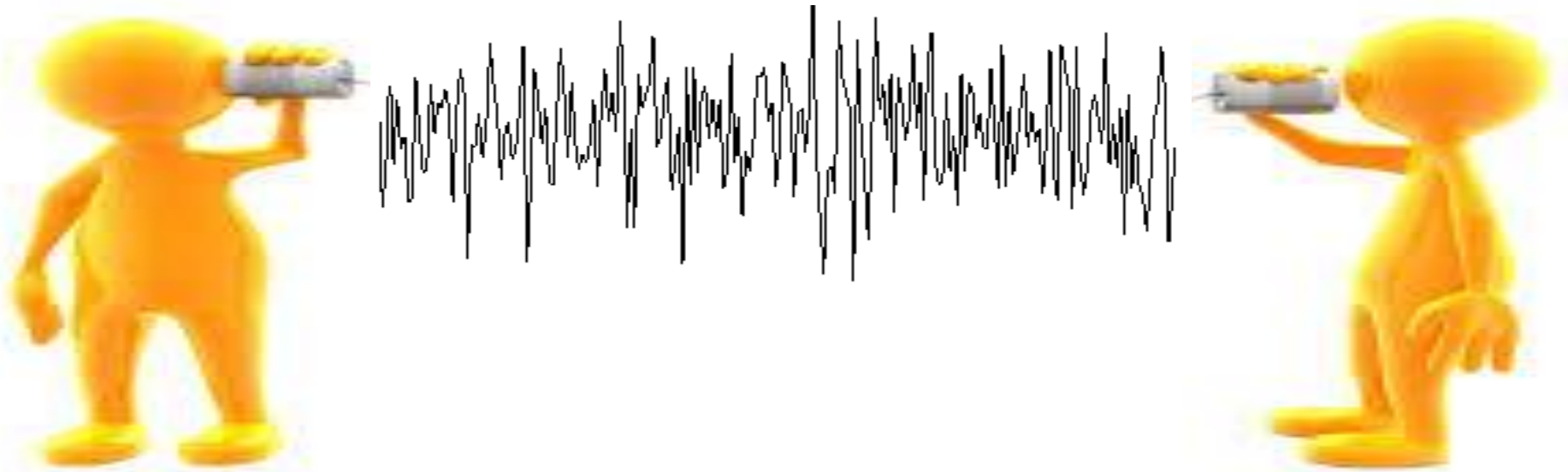


همیشه از فراگیرتان بازخورد بخواهید.
مثلا با گفتن این عبارت که:

• «لطفا به من بگویید که شما چی فکر میکنید؟؟»
• «برداشت شما از آنچه که من گفتم چیست؟؟»

پارازیت های ارتباطی

- فرستنده پیام ممکن است در جریان برقراری ارتباط با مشکلاتی روبرو شود.
- هر عامل مخلی که مانع از برقراری کامل ارتباط گردد را پارازیت گویند.



انواع پارازیت های ارتباطی

پارازیت های
فیزیکی

• نظیر وجود سر و صدا، گرما و سرمای بیش از حد، نور بسیار زیاد و یا نور بسیار کم برقراری ارتباط خوب را مختل می کنند.

پارازیت های
استنباطی

- زمانی رخ می دهند که سوء تعبیر در مورد پیام پیش بیاید مثلا زمانیکه :
 - فرستنده برای انتقال پیامش از کلماتی که درک آنها برای گیرنده پیام مشکل است، استفاده کرده باشد.
 - کلمات بکار گرفته شده در پیام برای فرستنده و گیرنده پیام معانی متفاوتی داشته باشند.
 - محتوای پیام مشکل و پیچیده باشد.

انواع
برقراری ارتباط

✓ ارتباط کلامی
✓ ارتباط غیر کلامی



ارتباط کلامی

- انتقال پیام از طریق گفتار یا نوشتار فرد ✓
عمدتاً آگاهانه و تحت اختیارمان است.

توجه:

ما برای انتقال پیام فقط ۳۵ درصد بصورت کلامی ارتباط
برقرار می کنیم.

پس بقیه اش چی؟؟؟



✓ مابقی بصورت غیر کلامی ست.



ارتباط غیر کلامی

• وابسته به حالات، حرکات و رفتار فرد

مثل: وضعیت فیزیکی فرد، شکل نگاه کردن، چگونگی حالات چهره، قیافه و ژست، انواع اشارات و...

• عمدتاً ناخودآگاه و غیر قابل کنترل

جبران خلیل جبران شاعر لبنانی می گوید :

**اگر خواستی حقیقت انسان را دریابی به
آنچه می گوید گوش مده به آنچه نمی
گوید گوش فرا ده**

Back to School

جالب است بدانید که...

- مردم کشورایتالیا به **ارتباطات غیر کلامی** خیلی اهمیت می دهند.
- آنان به هنگام حرف زدن با یکدیگر، از ایماها و اشارات دست بسیار زیاد استفاده می کنند.
- این حالت میان سایر ملل اروپایی کمتر دیده می شود.



علامتی به معنی: چسبی!!



ایتالیاییها در آغاز صرف غذا از این علامت استفاده می کنند که به معنی "خوشمزه بودن" غذا است.



علامتی برای نشان دادن اینکه دو نفر خیلی با هم نزدیک و رفیق هستند.

مهارت های اساسی برای برقراری ارتباط موثر

- با توجه به انواع پیام های کلامی و غیر کلامی می توان این مهارت ها را در سه گروه قرار داد که شامل:

✓مهارت گوش کردن
✓مهارت سخن گفتن
✓مهارت مشاهده کردن



مهارت گوش کردن

• گوش کردن فرایندی فعال است و صرفاً شنیدن کلمات نیست.

• در واقع کوششی است هشیارانه برای گوش کردن به صحبت هایی که بیان می شوند.

**یکی از مهمترین مهارت‌های مورد نیاز کارکنان بهداشتی
گوش کردن موثر به صحبت مراجعه کنندگان به منظور
شناخت نیازهایشان و کمک کردن به آنان است.**



برای گوش کردن فعال بهتر است:

- ✓ در هنگام گوش کردن، آرامش خود را حفظ کنیم و طبیعی رفتار نماییم.
- ✓ با توجه کامل گوش کنیم و حواسمان به آنچه می شنویم، باشد.
- ✓ در هنگام گوش کردن، وضعیت بدنی مناسب به خود بگیریم.
- ✓ فاصله مناسب با کسی که حرف می زند را رعایت کنیم. (تا حدی که مخاطب احساس راحتی کند).
- ✓ در حین گوش کردن، با طرف مقابل ارتباط چشمی برقرار کنیم.
- ✓ حرف طرف مقابل را قطع نکنیم و منتظر بمانیم تا سخن گفتن او به اتمام برسد.
- ✓ درباره آنچه می شنویم گارد نگیریم و به کسی که حرف می زند برچسب نزنیم.
- ✓ همزمان با گوش کردن، با ارسال بازخورد، به طرف مقابل بفهمانیم که به حرفش گوش می دهیم.

بفرمایید من بهتون گوش میدم...





مهارت های مشاهده کردن

- عمل فعال دریافت نشانه های حاصل از برقراری ارتباط و درک آنهاست.
- صرفا با یک دیدن ساده و بدون توجه فرق می کند.
- در واقع ما مشاهده کردن فعال دنبال هدف مشخصی هستیم.

برای مشاهده کردن فعال بهتر است:

- در حین ارتباط با مخاطب، حالات چهره و حرکات بدن او را زیر نظر داشته باشیم.
- با حضور ذهن مشاهده کنیم و حواسمان به آنچه می بینیم، باشد.
- با مخاطب خود همدلی کنیم و با قرار دادن خودمان به جای او، درباره آنچه می بینیم قضاوت کنیم.

مهارت های سخن گفتن

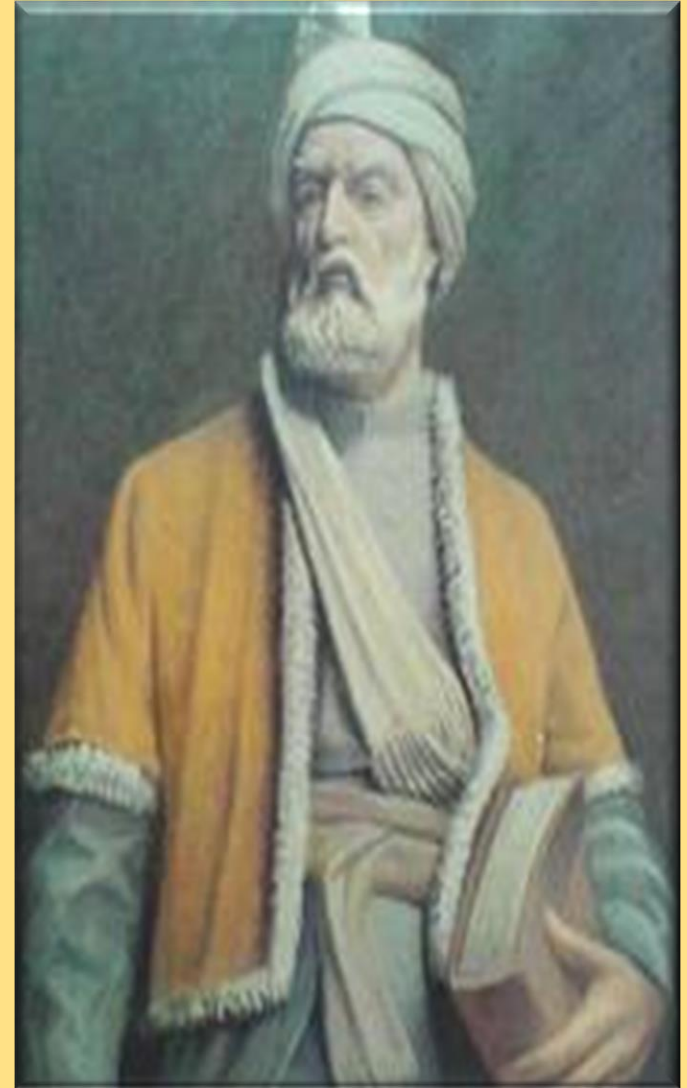


- انتقال پیام در قالب کلمات و جملات نیاز به مهارت های خاص سخن گفتن دارد.



فردوسی شاعر بزرگ می گوید:

سخن باید به دانش درج کردن
چو زر سنجیدن، آنگه خرج کردن
نخست اندیشه کن، آنگاه گفتار
که نامحکم بود بی بیخ، دیوار



برای داشتن مهارت سخن گفتن

□ چه بکنیم بهتر است:

- از زبان ساده و قابل فهم برای مخاطب استفاده کنیم.
- دقیق و کامل سخن بگوییم و منظورمان را واضح و روشن بیان کنیم.
- در سخن گفتن کلمات و جملاتی به کار ببریم که مخاطب ما تمایل دارد بشنود.
- در هنگام سخن گفتن ملاحظه مخاطب را بکنیم و متناسب با وضعیت او سخن بگوییم.
- بین آنچه می‌گوییم و تن و آهنگ صدایمان هماهنگی برقرار کنیم.

برای داشتن مهارت سخن گفتن

□ چه نکنیم بهتر است:

- هرگز در سخن گفتن خود از زبان تهدید استفاده نکنیم.
- نصیحت نکنیم.
- به طور مداوم و پشت سر هم صحبت نکنیم.
- با بیان جزئیات خسته کننده صحبت را به درازا نکشیم.
- سعی کنیم در صحبت هایمان از واژه های تعمیمی همیشه و هرگز ترجیحا استفاده نکنیم.



یک سوال مهم؟؟؟

چه مواردی مانع برقرار کردن یک
ارتباط بهداشتی خوب بین کارکنان
بهداشتی و مراجعه کنندگان
می باشد؟



➤ چه مواردی مانع برقرار کردن یک ارتباط ...

❖ شرایط اجتماعی و فرهنگی متفاوت بین کارکنان بهداشتی و مراجعه کنندگان

مانند: قومیت متفاوت، اعتقادات مذهبی، طبقه اجتماعی متفاوت،
جنسیت متفاوت و...

❖ کم بودن گیرایی ذهنی و یا کمبود درک و حافظه برخی مراجعه کنندگان

به دلایلی مانند:
عقب ماندگی ذهنی یا گیجی، خستگی یا درد، پریشانی عاطفی،
برای خود یا سلامتی ارزش قائل نبودن، داشتن حافظه ضعیف و...

➤ چه مواردی مانع برقرار کردن یک ارتباط ...

❖ نبودن دید مثبت مراجعه کننده درباره کارکنان بهداشتی

به دلایلی مانند:

• داشتن یک تجربه ناخوشایند قبلی از کارکنان بهداشتی برای مراجعه کننده

• تهدیدآمیز جلوه کردن کارکنان بهداشتی برای مراجعه کننده
• اعتقاد مراجعه کننده به اینکه خودش همه چیز را می داند

❖ عدم اختصاص وقت و توجه کافی کارکنان بهداشتی برای مراجعه کنندگان



یک داستان

روستایی بود دور افتاده که مردم ساده دل و بی سوادی در آن سکونت داشتند. مردی شیاد از ساده لوحی آنان استفاده کرده و بر آنان به نوعی حکومت می کرد. برحسب اتفاق گذر یک معلم به آن روستا افتاد و متوجه دغل کاری های شیاد شد و او را نصیحت کرد که از اغفال مردم دست بردارد و گرنه او را رسوا می کند. اما مرد شیاد نپذیرفت.

بعد از اتمام حجت، معلم با مردم روستا از فریبکاری های شیاد سخن گفت و نسبت به حقه های او هشدار داد. بعد از کلی مشاجره بین معلم و شیاد قرار بر این شد که فردا در میدان روستا معلم و مرد شیاد مسابقه بدهند تا معلوم شود کدامیک باسواد و کدامیک بی سواد هستند.

در روز موعود همه مردم روستا در میدان ده گرد آمده بودند تا ببینند آخر کار، چه می شود.

شیاد به معلم گفت: بنویس «مار»

معلم نوشت: مار

نوبت شیاد که رسید شکل مار را روی خاک کشید.

و به مردم گفت: شما خود قضاوت کنید کدامیک از اینها مار است؟ مردم که سواد نداشتند متوجه نوشته مار نشدند اما همه شکل مار را شناختند با این حساب فکر کردند که معلم دروغ می گوید. به جان معلم افتادند تا می توانستند او را کتک زدند و او را از روستا بیرون راندند.

➤ چرا این مشکل برای معلم پیش آمد؟

✓ چون قبل از برقراری ارتباط با گروه مخاطبانش که در اینجا مردم روستا بودند، آنها را خوب نشناخته بود و از ویژگی های آنها مانند: زبان و میزان سطح فهم و درک آنها خبر نداشت.



به خاطر داشته باشیم که:
فرآیند ارتباط تمام عرصه های
زندگی و کارمان را احاطه
کرده است پس ضرورت دارد
که همواره از مهارتهای
ارتباطی در ارتباطات خود با
مخاطبانمان کمک بگیریم و در
جهت کنار زدن موانع ارتباطی
تلاش کنیم.



از این بحث سوالی دارید؟؟؟

لطفاً ۵ دقیقه استراحت کنید تا

مبحث بعد



آیین نامه اداری استخدامی





بخش دوم: اصطلاحات و مفاهیم اداری

□ کارمند

- فردی است که براساس ضوابط ومقررات مربوط، به موجب حکم ویا قراردادمقام صلاحیتدار در موسسه به خدمت پذیرفته شود .

✓ پست سازمانی:

✓ عبارت از جایگاه سازمانی است که در تشکیلات تفصیلی دانشگاه برای انجام مجموعه‌های از وظایف و مسئولیت‌های مرتبط برای یک کارمند تعریف شده است



شرح وظیفه:

- مجموعه وظایفی است که برای یک پست سازمانی تعیین میگردد و کارمند مکلف به انجام آن میباشد.
- کارمندان دانشگاه مکلف به حفظ اسرار مربوط به شغل، دانشگاه و کشور میباشند و در صورت تخلف از این امر و اثبات آن توسط مراجع ذیصلاح بر اساس مقررات قانونی با آنان رفتار خواهد شد.

شغل:

- عبارت است از مجموعه‌های از وظایف و مسئولیتهای مرتبط و مستمری که بر اساس طرح طبقه بندی مشاغل به این عنوان شناخته شده باشد

• ساعات کار کارمندان دانشگاه


- ۴۴ ساعت در هفته میباشد و کارمندان موظفند در ساعات تعیین شده طبق برنامه تنظیمی در محل کار خود حاضر شده و انجام وظیفه نمایند. ترتیب و تنظیم ساعات کار بعهده دانشگاه خواهد بود

مرخصی ها

- مرخصی استحقاقی: ۳۰ روز مرخصی سالانه هر سال استفاده نمایند. مرخصی مذکور باموافقت مسئول ذیربط قابل استفاده است و در صورت عدم موافقت ۵ روز قابل ذخیره یا باز خرید می باشد

- مرخصی استعلاجی:

- کارمندان دانشگاه در صورت ابتلاء به بیماری که مانع از انجام خدمت شود طبق گواهی و تایید پزشک معتمد از ۷۲ ساعت تا ۴ ماه مرخصی در طول یکسال خدمت استفاده خواهند نمود. بیماریهای صعب العلاج به تشخیص کمیسیون پزشکی از محدودیت زمانی مذکور مستثنی میباشد. مادام که کارمند توسط کمیسیون پزشکی از کار افتاده کلی شناخته نشده مرخصی استعلاجی مذکور - مشمولین بیمه تامین اجتماعی تابع قوانین و مقررات مربوط میباشدند استمرار خواهد شد



آیین نامه رفتار و
پوشش حرفه ای
کارکنان در کلیه
واحد های تابعه و
ستادی دانشگاه

- ۱- کارکنان بالینی می بایست در طول مدت حضور در محیط های بهداشتی و درمانی از لباس فرم مخصوص بر اساس رنگ و ترکیب و استاندارد تعریف شده (با نصب اتیکت) با رعایت کامل شئون اسلامی استفاده نمایند



۲- حدود و پوشش کارکنان زن (کلیه واحدهای تابعه و ستادی دانشگاه) برابر دستورالعمل‌های مربوطه شامل چادر یا مانتوی غیر چسبان (تا زیر زانو و بدون علائم) با آستین بلند، شلوار پارچه‌ای آزاد، مقنعه بلند (به طوری که تمام سر، موها، نواحی گردن پوشیده شود). بارنگ‌های متعارف بدون زینت و زیورآلات و عدم استفاده از هرگونه لوازم آرایشی. کاملاً بر اساس قانون انطباق امور اداری و فنی موسسات پزشکی با موازین شرع مقدس رعایت گردد.

۳- حدود پوشش کارکنان مرد شامل رعایت آراستگی و متانت ظاهری، اجتناب از: پوشیدن تی‌شرت، پیراهن تنگ با آستین کوتاه و شلوار تنگ یا جین و نیز پوشیدن لباسهای دارای نشانهای غربی یا زیورآلات غیر متعارف و کمربندهای پهن یا سنگ‌های غیر متعارف و پیرایش نامناسب موی سر و صورت. کاملاً بر اساس قانون انطباق امور اداری و فنی موسسات پزشکی با موازین شرع مقدس رعایت گردد.

تذکر

- .-تاکید می گردد از حضور کادر بهداشتی و درمانی در محیط ها و مخصوصاً در ساعات اداری بدون جوراب ، استفاده از زیور آلات غیر متعارف ، ناخن های بلند و لاک زده و هر گونه آرایش خودداری و تذکرات لازم داده شود .در صورت مشاهده تیم ارزیاب با این موارد برخورد جدی خواهد شد



با تشکر از توجه شما
همواره سربلند و
پیروز باشید.

تقدیر! نپشتی.
سه‌سایه‌سایه‌سایه