

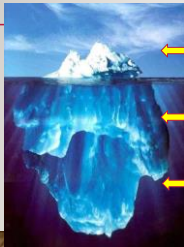
رفتار سازمانی و مهارت های ارتباطی

دکتر مهستی علیزاده
استاد پزشکی اجتماعی و طب پیشگیری

عناوین

- مقدمه و معرفی
- رفتار سازمانی
- ارتباط بین فردی

فرهنگ سازمانی



مصنوعات (Artifacts): ساختار و فرآیندهای قابل مشاهده سازمان

ارزش های مورد حمایت (Espoused Values): استراتژی ها، اهداف کلان و فلسفه سازمان

فروضات اساسی (Underlying Assumptions): ناخودآگاه، محرک و راهنمای ادراک و احساسات (منبع: نیایی ارزش ها و اقدامات)

رفتار سازمانی

رفتار سازمانی: مطالعه سیستماتیک عملیات، اقدامات و نگرشهای افراد سازمان یعنی مدارک و شواهد علمی را جایگزین قضاوت های شهودی مدیران در رابطه با پدیده های رفتار انسانی می نماییم.

عوامل فردی در رفتار سازمانی

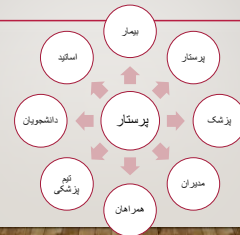
نگرش: Attitude

ارزیابی درباره شی، فرد یا رویدادی، (چه مطلوب یا نامطلوب) نگرش را تشکیل می دهد مثلا جمله " من کارم را دوست دارم " نگرش فرد درباره کارش می باشد. یک شخص در مورد هزاران شی می تواند نگرش داشته باشد که در رفتار سازمانی فقط نگرشهای رضایت شغلی، کار را معرف خود دانستن (میزانی که شخص کار خود را می شناسد و در آن مشارکت می نماید)

عوامل تعیین کننده رضایت شغلی:

- جهت بررسی رضایت شغلی، بهتر است عواملی که منجر به رضایت شغلی بالا می گردد را بشناسیم: ۱
- گیرایی کار
 - ۲- پاداش بر اساس عدل و مساوات
 - ۳- در شرایط کاری حمایت از فرد
 - ۴- همکاران

پرستاران با افراد زیادی ارتباط دارند.



- لیستی از مشکلات بخش خود را که فکر می کنید ناشی از مشکلات ارتباطی است تهیه کنید
- برای ۳ مورد از آنها راهکار بنویسید

ارتباط

- چه می گوئیم؟
- چگونه می گوئیم؟
- منظورمان چیست؟

پنداشید

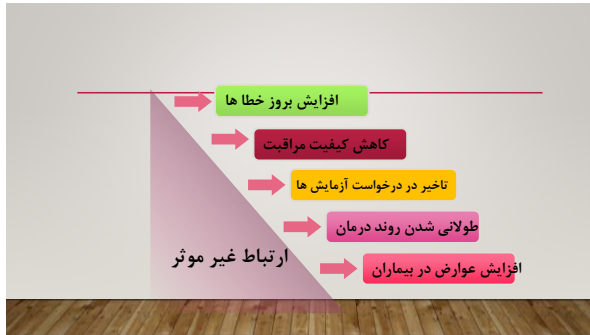
- افرادی که روی شما تاثیر گذار بودند و باعث ایجاد اعتماد به نفس و آرامش و ایجاد احترام در شما شده اند را به یاد بیاورید .
- چه خصوصیتی داشتند؟

ارتباط موثر



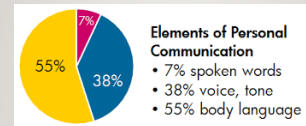
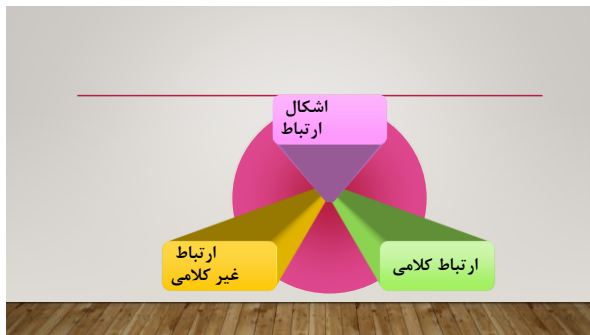
ارتباطات ناموثر





کارگروهی

• یک مثال از یک مشکل که بعلت ارتباط نادرست است بزنید (سناریو)



عناصر غیر کلامی

تن صدا	حالات چهره
آهنگ صدا	ژست ها
تماس چشمی	حالات بدنی



معنای علائم غیر کلامی

حالات چهره: بیانگر هیجانات درونی	وضعیت بدن: معرف نگرش مثبت و منفی	لکان سوز: نوجه به گفته فرد	تماس چشمی: گوش دادن به گفته های فرد
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	----------------------------------------

تماس چشمی

ما از طریق دریچه چشم افراد، اطلاعات بی شماری درباره احساسات آن ها به دست می آوریم

وقتی کسی از تماس چشمی با ما اجتناب می کند ؟

همچنین خیره شدن به چشم فرد ؟

Eye-Contact

تحقیقات نشان می دهد که اندازه مردمک چشم نه تنها در واکنش به شدت نور بلکه با توجه به حالت ما نیز در حال تغییر است و با علاقه یا بیزاری نسبت به مردم واکنش نشان می دهد.

برقراری تماس چشمی در تمامی مراقبتهای پرستاری مهم است.

IT'S WHAT YOU DON'T SAY THAT COUNTS!

LEARN TO READ AND INFLUENCE PEOPLE THROUGH NONVERBAL COMMUNICATION.

What Is Your **Hidden Language** Saying?

حالت چهره

در چهره انسان شش هیجان مختلف و اساسی جلوه می کند که عبارتند از خشم، ترس، شادی، غم، تعجب، تنفر.

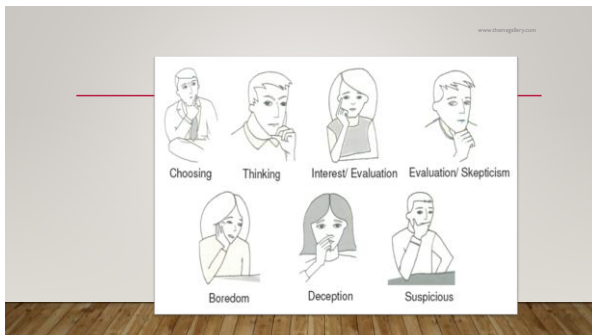
این ها هیجان های اصلی انسان اند و از آمیختن آن ها با یکدیگر هیجان های متنوع بیشتری مانند تعجب آمیخته با ترس یا شادی توأم با غم ایجاد می شود.

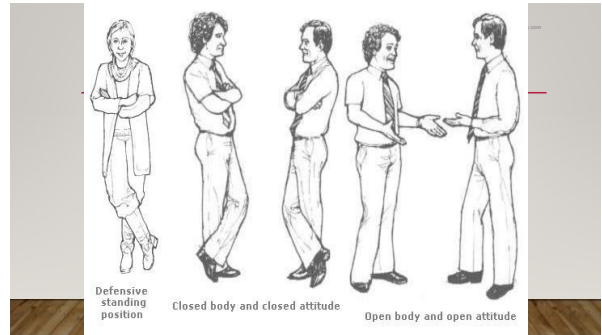


حرکات دست ها

یکی از مهارتهایی که افراد برای افزایش تاثیر پذیری کلامشان استفاده می کنند استفاده از دستها است.

بدون شک استفاده از حرکات دست در زمان مراقبتهای پرستاری به تاثیر پذیری کلام شما می افزاید.





کارگروهی ۲

- در گروه خود یک سناریو طراحی و اجرا کنید که در آن از انواع مهارتهای غیرکلامی و کلامی برای ارتباط با والدین بیمار وجود داشته باشد

* تن صدا و طول کلام ، سرعت، قدرت، طنین، مکث و شدت صدا هر کدام معنایی خاصی دارند

* معمولاً سرعت کم و تغییر جزئی زیر و بمی نشان دهنده هیجان های منفی و ناخوشایند مانند غم، خشم، ملال، انزجار و ترس است.

* سرعت بسیار و تغییرات زیاد زیر و بمی، علامت هیجان های مثبت مانند تعجب یا خوشایندی فعالیت می باشد.

لمس :

لمس به عنوان یکی از مؤثرترین راههای غیر کلامی جهت بیان احساسات مانند آسودگی و عشق و دل بستگی و امنیت و عصبانیت و محرومیت و پرخاش و هیجان می باشد

ما از دستهایمان در بسیاری از اقدامات پرستاری استفاده می کنیم

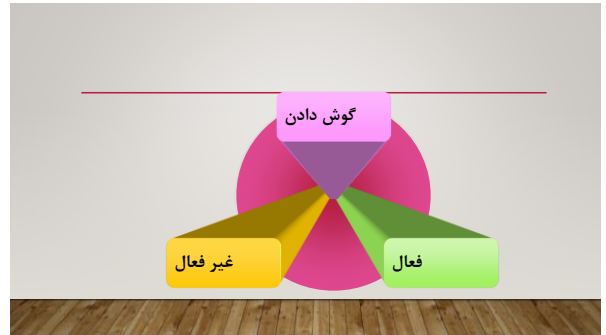
گوش دادن فعال

از آنجا که ارتباط داشتن به معنای توانایی پذیرش و پاسخگویی صحیح به واقعی ترین و عمیق ترین نیازهاست، می توان گفت «مهارت گوش کردن» لازمه یک ارتباط صحیح است، اما با تمام اهمیتی که این مهارت ارتباطی دارد، اکثر ما حاضر نیستیم وقت گذاشته و به حرف دیگران گوش کنیم.

گوش دادن

فعالیتی انتخابی است

شامل دریافت و تفسیر محرک های شنیداری است



هدف از گوش دادن فعال

هدف از گوش دادن فعال این است که به فرد مقابل نشان دهیم که ما مایلیم حرفهای او را گوش داده و نظر او را بدانیم.



عادات بد هنگام گوش کردن

- عادت بد اول: فکر کردن در مورد چیزی که میخواهید بگویید به جای گوش کردن به صحبت گوینده.
- عادت بد دوم: صحبت کردن در زمانی که باید گوش کنید.
- عادت بد سوم: قطع کردن صحبت گوینده.
- عادت بد چهارم: گوش کردن به چیزهایی که انتظار شنیدن آنها را داریم، به جای گوش کردن به آنچه واقعا گفته میشوند.
- عادت بد پنجم: فکر کردن به چیزهای دیگر هنگام گوش کردن.
- عادت بد ششم: پندآوری در مورد گوینده یا موضوع.

موانع گوش دادن فعال

www.danegh.com

نداشتن خلوت و تنهایی
سر و صدا
ترتیب نشستن
استفاده از زبان فنی
تخریكات حسی و درکی بیماران
اضطراب در پرستار
درد در بیمار
نادیده گرفتن بیمار
قطع یا تغییر موضوع



روش های موثر برای گوش دادن فعال

در گفتگو فعالانه شرکت
نمایید

آرام و راحت باشید

گوش دادن موثر

با تکان دادن سر و تبسم
باز خورد دهید

به طرف فرد متمایل
شوید

روش های موثر برای گوش دادن فعال

سوالات مناسب پرسید
نه سوالات بی جا

ارتباط چشمی داشته
باشید

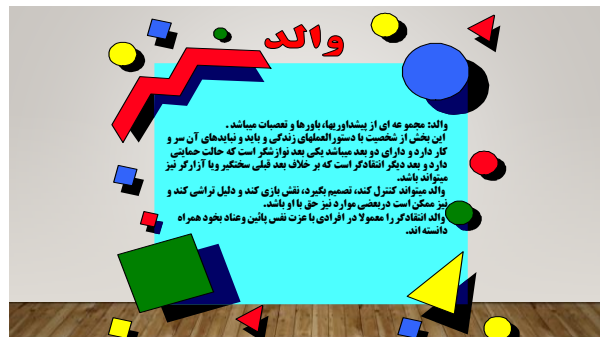
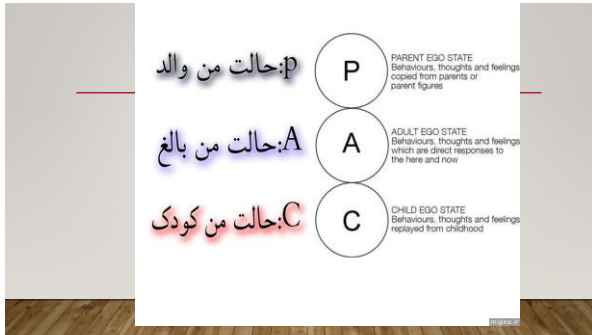
اطلاعات جمع کرده و
سازماندهی کنید

خلاصه کنید

نکات کلیدی را تکرار کنید
باز خورد دهید

موانع ارتباط موثر (کادر پزشکی)

- بارکاری زیاد
- زمان کم
- اختلافات و مشکلات ارتباطی بین کارکنان
- ترس و اضطراب (ندانستن پاسخ سوال بیمار ...)
- نداشتن مهارت





۱۲ نکته کلیدی در مهارت های ارتباطی و رفتاری با رویکرد رفتار سازمانی

- ۱- اسیر تابوها نشویم. گاهی لازم است سنت شکنی کنیم. ما بخاطر برخی معذوریت هایمان راحت حرف نمی زنیم. با حفظ احترام و حریم ها باید حرف را زد
- ۲- مدیریت تعارض داشته باشیم. تعارض و اختلافها همیشه بد نیستند اگر با آنها درست برخورد نکنیم منجر به اضطراب، خشم و فشارهای روحی می شود. با عواطف و احساسات خودمان و دیگران کنار بیاییم. خونسرد باشیم و حرفه ای عمل کنیم.

- ۸- عدم درک بیمار
- ۹- ناتوانی در گوش کردن
- ۱۰- عبارات دآوری کننده
- ۱۱- تغییر دادن موضوع
- ۱۲- بدگویی و شایعه و تخلف در رازداری
- ۱۳- گوش دادن بی توجه
- ۱۴- بحث
- ۱۵- پاسخ مثبت در بعضی مواقع

- ۴- همدلی و قدرت درک دیگران . داشتن جلسات منظم ارتباط چهره به چهره با همکاران. داشتن قدرت درک بیمار و همکار (بالانس بین **over and under caring**)
- ۵- رفع سوءفاهم و حل کردن آنها و صحبت در مورد آنها
- ۶- افزایش اعتماد به نفس . اگر احترام می خواهیم باید احترام بگذاریم. خصوصیات مثبت دیگران را ارج نهمیم . با احساسات خود صادق باشیم

- ۳- مهارت های حل مشکل را تمرین کنیم. وقتی مشکلی پیش آمد نباید با سرعت و اورژانسی راه حل های **Band-aid** برایش ارائه دهیم. مهارتهای تصمیم گیری مشارکتی و کار تیمی و تقسیم کار بر اساس توانایی های شخصی افراد را به کار ببریم

- ۷- تصویر ذهنی نامناسبی از خود نداشته باشیم. همه چیز را به خود برنگردانیم. نگوئیم مقصر من هستم. اول گوش دهیم بعد پاسخ دهیم. اگر کسی باز خوردی داد که کلی بود و انتقادی بود از وی مثال بخواهیم
- ۸- قدرت "نه" گفتن داشته باشیم. اگر کاری را بلد نیستیم قبول نکنیم. اگر بلی می گوئیم بپرسیم که چگونه باید انجام دهم .
- نه گفتن یک هنر است که باید آموخت . معمولاً بخاطر ترس از طرد شدن نمی توانیم نه بگوئیم

- ۹- مشتاق شنیدن بازخوردها و انتقادهای سازنده باشیم. اشتباهات خود را بپذیریم. از افراد قابل اعتماد بازخورد بخواهیم
- ۱۰- اگر احساس می کنیم که یک بیماری جسمی یا روانی داریم به دنبال درمانش باشیم با زبان ساده و منطقی بگوئیم که چرا و چقدر نیاز به استراحت داریم

- ۱۱- از هرگونه غیبت و نقشه کشیدن و برنامه های پنهانی و باند تشکیل دادن ها بپرهیزیم. این کار باعث افزایش بی اعتمادی در سازمان می شود. افزایش استرس و کاهش انگیزه
- ۱۲- از واژه های عامیانه در حرف زدن ها و نوشتن هایمان استفاده نکنیم.
- اخلاق حرفه ای را در شبکه های اجتماعی هم رعایت کنیم

- لیستی از مشکلات بخش خود را که فکر می کنید ناشی از مشکلات ارتباطی است تهیه کنید
- برای ۳ مورد از آنها راهکار بنویسید

