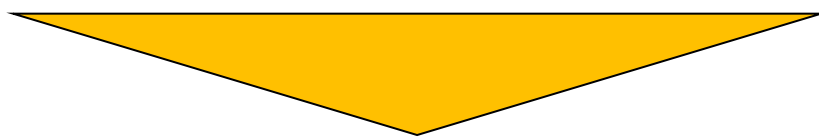


فصل چهارم



برقراری ارتباط با گروه‌های هدف

در برنامه‌های حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد

اهداف فصل

پس از مطالعه این فصل انتظار می‌رود بتوانید:

- تعریف ارتباط را بیان نمایید .
- نتایج حاصل از ارتباط موثر و ارتباط ناموثر را نام ببرید .
- اهداف گوش دادن فعال را برشمارید .
- اصول کارآمد سازی ارتباط را توضیح دهید .
- با موانع ارتباط موثر آشنا گردید .

لغات کلیدی

- برقراری ارتباط
- بازاریابی اجتماعی
- توانمند سازی شناختی
- گوش دادن فعال

عناوین فصل

- مقدمه
- برقراری ارتباط برای ارتقاء سلامت
- طبقه بندی گروه های هدف برای ارائه خدمات حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد
- تعریف ارتباط
- عناصر اصلی ارتباط
- گوش دادن فعال
- توصیه هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی
- موانع برقراری ارتباط موثر

مقدمه



برقراری ارتباط در برنامه های سلامت به مفهوم به کارگیری راهکارهایی به منظور آگاه سازی و تاثیر بر تصمیمات فرد و جامعه برای ارتقاء سلامت است. در دهه های اخیر فضای پیچیده تبادل اطلاعات دچار تغییرات چشم گیری شده است. علاوه بر این، مسائل و معضلات در حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد، شکل هایی کاملاً متفاوت به خود گرفته اند. در این شرایط در برقراری ارتباط باید تمامی تلاش خود را بر این نکته متمرکز نماییم که آنها بتوانند به صورت

داوطلبانه و با احساس ایجاد ارزشی افزوده در خود اقدام به ارتقاء سلامت نمایند. این موضوع موجب می شود تا افراد با کسب آگاهی های لازم تمایل پیدا کنند تا از خدمات برنامه بهره مند شده و در آن مشارکت کنند. به تعبیر دیگر برقراری ارتباط به مفهوم بازاریابی اجتماعی و فردی در مداخلات سلامت است.

برقراری ارتباط برای ارتقاء سلامت

ارتقای سلامت مستلزم توانمندسازی فردی و اجتماعی و یا به تعبیر زیمرمن "توانمند سازی شناختی" است.

توانمندسازی شناختی مجموعه ای از باورها و رفتارهایی است که افراد می توانند بر اساس آنها بر محیط زندگی خود تأثیر بگذارند

بنابراین توانمندسازی فردی برای بهبود وضعیت سلامت کافی شمرده نمی شود. توانمندسازی اجتماعی و تعامل جمعی برای رسیدن به این هدف از اهمیت اساسی برخوردار است. توانمندی اجتماعی که براساس تفاهم افراد شکل می گیرد، مستلزم ایجاد مهارتهایی برای افزایش و بهبود کیفیت ارتباط متقابل افراد است. مهارت هایی مثل: برقراری روابط موثر، مهارت مذاکره و خود ابرازی که همگی موجب بهبود تعامل اجتماعی افراد می شود. به طور کلی شرکت در اقدام های جمعی موجب تقویت توانمندی اجتماعی و روان شناختی می گردد.

طبقه بندی گروه های هدف برای ارائه خدمات حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد

حال که دریافتیم سلامت روانی و اجتماعی موضوعی برای تمامی افراد جامعه با هر ویژگی است باید به نکته ای دیگر در زمینه ارائه خدمات توجه نماییم. این موضوع طبقه بندی افراد با نیازهای مشابه برای دریافت خدمات معین است. در اغلب موارد درک نیاز به خدمات از طریق مشاوره با افراد صورت می پذیرد. با این وجود همواره افرادی خاص از جامعه که تحت شرایط ویژه ای زندگی می کنند در معرض مخاطرات سلامت بوده و به خدمات تقریباً یکسانی نیاز دارند. رویکردهای مختلفی برای طبقه بندی گروه های هدف برنامه های حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد می توان پیدا کرد؛ اما آنچه که در

این کتاب مورد تاکید قرار می گیرد انتخاب گروه های هدف بر دو مبناست . مبنای نخست، طبقه بندی گروه های هدف براساس اختلالات شایع روانپزشکی، مصرف مواد و مشکلات اجتماعی است . این رویکرد در محتوای اصلی فصل ۵ مورد اشاره قرار گرفته است و شامل طبقه بندی افراد در گروه هایی نظیر مبتلایان به افسردگی و اضطراب، اختلالات دو قطبی، انواع اختلالات مصرف مواد و مشکلات اجتماعی است . مبنای دوم، انتخاب گروه های هدف براساس گروه های سنی است . در این رویکرد، گروه های سنی واجد قرار گرفتن در دسته های افراد در معرض مخاطرات و بیماریهای خاص تلقی می شوند . این رویکرد برای ارائه بسته ای از خدمات ادغام یافته مختلف به یک حیطه سنی همواره مورد نظر ارائه دهندگان خدمات است .

طبقه بندی گروه های هدف برای برنامه حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد بدان لحاظ ارزشمند است که به ارائه دهندگان خدمات سلامت این امکان را می دهد که با حجم کمتری از فعالیت و پی گیری ها و با رویکردی نظام دار واجدین شرایط برنامه های حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد را شناسایی نموده و آنها را تحت پوشش خدمات قرار دهند .

بدین منظور جداول و دستورالعمل های مشخصی طراحی شده است که با استفاده از آنها می توان این اقدام را به صورتی سازمان دهی شده و کارآمد انجام داد.

مروری بر مهارت های لازم برای برقراری ارتباط

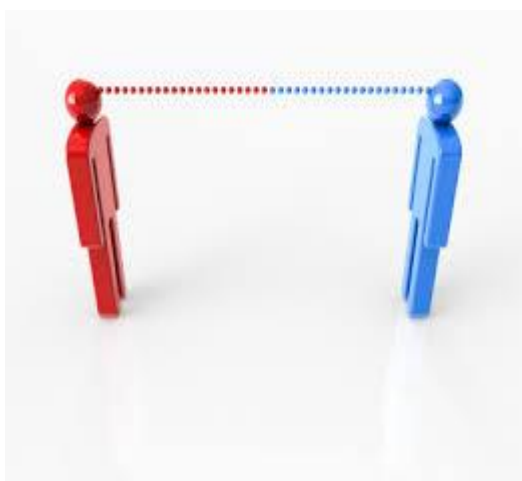
ارتباط از مولفه های اصلی زندگی اجتماعی است . مهارت برقراری ارتباط موثر یکی از مهمترین پیش بینی کننده های سلامت روابط بین فردی است .

تعریف ارتباط

ارتباط عبارت است از فرایند ارسال و دریافت پیام

ارتباط موثر :

- ❖ تنها وسیله ی انتقال اطلاعات بین افراد می باشد .
- ❖ تنها راه نشان دادن احساسات به دیگران است .
- ❖ بهترین راه تصحیح سوء تفاهم ها است .
- ❖ پیش شرط هر نوع آموزش موثر و در نتیجه



❖ لازمه ی رشد یک اجتماع است

یک ارتباط ناموثر :

- باعث ایجاد سوء تفاهم می شود .
- منجر به نارضایتی، احساس تنهایی و تعارض در افراد خانواده و جامعه می گردد .
- در طول زمان می تواند اعتماد به نفس فرد را مختل کند و احساس درماندگی و در نتیجه آسیب های روان و اجتماعی ایجاد نماید .
- توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش بدهد .

عناصر اصلی ارتباط (کلامی و غیر کلامی)

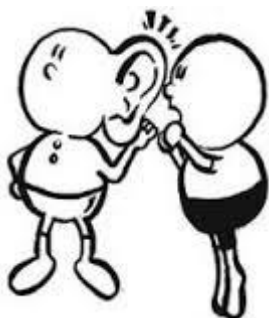
ارتباط وجوه مختلفی دارد . به طور ضمنی اشاره شد که ارتباط متضمن دو عنصر اصلی است . این دو عنصر عبارتند از عناصر کلامی و عناصر غیرکلامی ارتباط .

عناصر کلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط است که اختصاصاً به *محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی* مربوط می گردد .

منظور از محتوای کلام، آن چیزی است که بر زبان می آوریم . برای مثال جذاب بودن محتوای کلام، تهدید آمیز نبودن آن، شور برانگیز بودن موضوع صحبت، غم افزا نبودن نظایر آن، باعث تسهیل ارتباط می گردد . توجه به ابعاد فرهنگی و حتی خرده فرهنگی در محتوای کلام یکی از مهمترین عوامل در افزایش کارآمدی ارتباط می باشد .

فرایند برقراری ارتباط کلامی شامل چگونگی شروع صحبت، نحوه جمله بندی، زمان بندی ارتباط کلامی، ملاحظات موقعیتی و بلاخره چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط می باشد .

عناصر غیرکلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط هستند که اختصاصاً به جنبه هایی غیر از محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می گردند . در این مقوله می توان به تن صدا، آهنگ صدا، تماس چشمی، حالات چهره ای و حرکات بدنی، یعنی آنچه که عناصر غیرکلامی ارتباط می نامیم نیز استفاده می کنند .



گوش دادن فعال

شنیدن و گوش دادن دو مقوله متفاوت هستند . شنیدن عمل ادراک اصوات می باشد . این عمل غیرارادی بوده و فقط به دریافت محرک شنیداری اطلاق می گردد .

گوش دادن فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت و تفسیر محرک های شنیداری می باشد . این عمل رمزگردانی اصوات به معانی را نیز در بر دارد .

گوش دادن به دو طبقه اصلی تقسیم می شود : گوش دادن فعال و گوش دادن غیر فعال . گوش دادن غیرفعال از نظر کیفیت، کمی بالاتر از شنیدن است و زمانی رخ می دهد که گیرنده پیام، انگیزه زیادی برای گوش دادن دقیق ندارد . گوش دادن به موسیقی، تلویزیون، گوش دادن از روی ادب، نمونه هایی از گوش دادن غیرفعال هستند . از آنجا که در گوش دادن غیرفعال تنها بخشی از ذهن ما درگیر توجه کردن می باشد، لذا هنگام گوش دادن به دیگران، احتمال پرت شدن حواس (یعنی تفکر در مورد چیزهای دیگری غیر از موضوع اصلی) وجود دارد . بهترین راه برای حل این مشکل، گوش دادن فعال یعنی گوش دادن هدفمند می باشد . بنابراین گوش دادن فعال را می توان گوش دادن هدفمند معرفی کرد . اهداف گوش دادن فعال عبارتند از :

✚ کسب اطلاعات

✚ گرفتن راهنمایی

✚ درک راهنمایی

✚ درک دیگران

✚ حل مشکلات

✚ فهمیدن احساسات دیگران

✚ حمایت عاطفی دیگران

روش های موثر برای گوش دادن فعال شامل : توجه به فرد مقابل ، پرسیدن سوال، بازخورد دادن، بازگو کردن و خلاصه سازی می باشد .

برای گوش دادن فعال شنونده باید پیام های مختلف را شنیده، معانی را درک کرده و سپس با ارائه بازخود مطمئن گردد که برداشت وی صحیح بوده است .

توصیه هایی برای کارآمد تر کردن ارتباط کلامی

هنگام صحبت کردن :

❖ مطمئن شوید که شنونده فرصت سوال کردن یا اظهار نظر کردن را دارد .



❖ سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید .

❖ آنچه را می خواهید بگویید، واضح بیان کنید .

❖ به شنونده نگاه کنید .

❖ مطمئن شوید که آنچه می گوید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد .

❖ تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید .

❖ مبهم صحبت نکرده و بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید .

❖ از دیدن علایم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید .

هنگام گوش دادن :

✓ سوال بپرسید تا کاملاً متوجه شوید که موضوع چیست .

✓ موضوعات را آن طوری که فهمیده اید خلاصه کنید .

✓ گوش کنید و از قضاوت درباره آنچه که گوینده می گوید پرهیز کنید .

موانع ارتباط موثر



تا کنون درباره چیزهایی صحبت کردیم که می توانند . موجب برقراری ارتباط موثر شوند . در این قسمت توجه شما را به موانعی جلب می کنیم که راه های ارتباط را بسته و مانع از برقراری ارتباط موثر می شوند . برخی از پیام ها مانع از برقراری ارتباط موثر می شوند . این نوع پیام ها در زیر ذکر شده اند :

➤ دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن

➤ اخطار، تهدید، هشدار دادن

➤ موعظه و نصیحت

➤ توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن

➤ وادارسازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن

- قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگران
- اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن
- تفسیر، تحلیل و تشخیص پزشکی و روانشناسی روی هم دیگر گذاشتن
- واریسی، بازجویی و بازپرسی
- پرت کردن حواس، عوض کردن صحبت و گول زدن

خلاصه فصل

برقراری ارتباط با هدف ترغیب افراد و گروه های هدف برای ورود به برنامه ها و مشارکت فعال و همه جانبه آنها در برنامه ها صورت می گیرد . به منظور برقراری ارتباط در برنامه های حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد باید مهارت برقراری ارتباط موثر را آموخت . کسب این مهارت ها نیازمند برخورداری از دانش و نگرش های لازم در این زمینه است؛ اما برخورداری از این مهارت نیازمند تمرکز، تمرین مکرر و تجربه با بهره گیری از شیوه های علمی است.

تمرین در کلاس درس

- با ایجاد امکان بحث و گفتگوی مشارکتی در کلاس درس در زمینه بازاریابی اجتماعی برای سلامت روانی و اجتماعی مباحثه کنید. در این مباحثات روشن نمایید که "اساساً چگونه می توان مردم را تشویق نمود به صورت داوطلبانه و بدون هیچ گونه اجبار از خدمات حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد بهره مند شوند؟"
- در قالب تیمی که تشکیل داده اید روشن نمایید که "چرا طبقه بندی گروه های هدف ضرورت می یابد."
- به نظر شما کدامیک از مهارت های نام برده شده در این فصل برای برقراری ارتباط با گروه های هدف از اهمیت بیشتری برخوردارند؟ دلائل خود را ذکر کنید.
- با استفاده از روش ایفای نقش، نمونه هایی از روش های برقراری ارتباط با افراد را اجرا نمایید. در هر بار از ایفای نقش، گروهی از همکلاسیان می توانند ناظر ایفای نقش بوده و اشکالات را پس از اجرای آن بازگو نموده و دوباره ایفای نقش با گروهی دیگر تکرار شود.

تمرین در خارج از کلاس

با مراجعه به سایر منابع در دسترس در یکی از زمینه های زیر تحقیق نموده و نتایج را در جلسه بعدی به سایرین انتقال دهید. در این زمینه ممکن است شنوندگانی که به آنها ارائه گزارش می نمایید خود نظراتی در مورد مطالبی که ارائه می دهید داشته باشند. علاوه بر این شما می توانید در زمینه سایر موضوعاتی که مربی معرفی می کند اقدام به مطالعه و گردآوری مطالب نمایید.

❖ فن بیان و سخنوری

❖ مهارت مدیریت و رهبری

❖ برقراری ارتباط بین فردی