

به نام خداوند جان و خرد
کزین برتر اندیشه برنگذرد

ارتباط کارآمد در بیمارستان

ارائه کنندگان :

دکتر مرضیه محمدی

سینا شهامت

بیمارستان شهدا سلامت نی ریز

دانشگاه علوم پزشکی شیراز

- مهارت‌های ارتباطی

❖ ارتباط چیست؟

عبارت است از فرایند ارسال و دریافت پیام. با توجه به این تعریف هر ارتباطی مستلزم حضور دو یا چند نفر می باشد. هدف اصلی از برقراری ارتباط، انتقال پیام است. این پیام می تواند بصورت کلامی یا غیرکلامی منتقل شود. هرگونه اشکالی در انتقال پیام می تواند باعث اختلال در ارتباط گردد.

❖ عناصر موجود در هر ارتباط:

- ۱- فرستنده: ارسال کننده اطلاعات
 - ۲- گیرنده: دریافت کننده اطلاعات
 - ۳- راه ارتباطی: مسیری که اطلاعات در آن جریان می یابد.
 - ۴- پیغام: اطلاعاتی که باید منتقل شود.
 - ۵- معنی: مجموعه ای از مفاهیم شناختی و عاطفی که با دریافت اطلاعات در ذهن شکل می گیرد.
- در مدل‌های جدید ارتباط از برقرارکنندگان ارتباط سخن می گویند. زیرا معتقدند طرفین ارتباط همزمان گیرنده و فرستنده پیام به یکدیگر بوده و عامل کنش و واکنش یکدیگر هستند.

عوامل موثر در ارتباط:

دانستن اینکه هر گروه سنی سلامتی و بیماری را چگونه درک می‌کنند به کادر درمان در انجام مداخلات کمک می‌کند.

۱- جنسیت

مردان و زنان روشهای مختلفی را در برقراری ارتباط به کار می‌برند.

۲- تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی

اعضای کادر درمان باید مهارت‌های خود را در این زمینه گسترش دهند و به این نکات در زمان برقراری ارتباط، توجه کنند.

۳- واژگان و اصطلاحات

بهرتر است تا حد ممکن براساس دانش مراجعین با زبان ساده و پرهیز از واژگان انگلیسی یا تخصصی با آنها صحبت شود.

۴- شرایط جسمی و روانی

تنظیمات ارتباط با شرایط بالینی و روانی فرد بستگی و رابطه مستقیم دارد و بسته به این شرایط باید نوع و میزان ارتباط و انتظارات را تنظیم کرد.

۵- محیط

هنگامی ارتباط به بهترین نحو برقرار می‌شود که محیط، تبادل اطلاعات مورد نظر را تسهیل کند. برای مثال گاهی برای فراهم نمودن آرامش و کاهش اضطراب بیمار/مراجع/همراه نیاز به فضای فیزیکی تعریف شده ایی داشته باشیم.مانند استفاده از یک اتاق خاص،.مثلا فردی که دچار بیماری نقص ایمنی اکتسابی شده برای مواجه شدن با نتیجه آزمایشش یا صحبت پیرامون مسائل خاص نیاز به یک محیط خلوت، امن و دور از رفت و آمد دیگران دارد.

۶- بازتاب احساسات

تا حد ممکن در هنگام مصاحبه با بیمار یا شرح حال گرفتن از او، احساساتش را بازتاب دهید.
"درک کردم که نگران شدی" "درست متوجه شدم که..."

• ویژگی‌های یک ارتباط کارآمد حرفه‌ای

- اعتماد در آن وجود داشته باشد

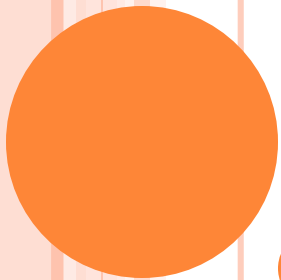
- کامل باشد اما مختصر

- شفاف باشد

- سطح عقاید، آگاهی و علائق مخاطب ارزیابی شود

- شرایط محیط در نظر گرفته شود

- از طرف مقابل برای برقراری ارتباط اجازه گرفته شود.



❖ هدف ارتباط:

هدف اصلی هر ارتباط انتقال صحیح و کامل معنی است. معنی یک مفهوم درونی است که در ذهن افراد جای دارد.

عوامل متعدد فردی مانند فرهنگ، سطح تحصیلات، تجربیات، حالات عاطفی، توقعات و پیش فرض ها و غیره بر معنی که از اطلاعات دریافتی در ذهن فرد شکل میگیرد اثر میگذارد. **بنابراین مجموعه واحدی از اطلاعات میتواند در ذهن افراد مختلف معانی متفاوتی ایجاد کند.** این مسئله اهمیت مسئولیت فرستنده و گیرنده را افزایش می دهد چراکه آنها علاوه بر انتقال اطلاعات، مسئول انتقال صحیح و کامل معنی از ذهنی به ذهن دیگر هستند و باید در این ارسال و دریافت هردو تلاش کنند.

ارتباطی مناسب است که در ذهن فرستنده و گیرنده معنی مشابهی ایجاد کند. هرچه این تشابه بیشتر باشد، ارتباط کاملتر و نتیجه آن به هدف نزدیکتر است.

گاهی رابطه نامطلوب مانع از بهبود بیماری خواهد شد و حتی ممکن است بیمار را برای همیشه از سلامت و یا زندگی سالم محروم سازد. در مقابل، رابطه مطلوب بیش از درمان با دارو در بهبودی بیمار اثر می گذارد.

مهارت‌های ارتباطی چیست؟

قابلیت‌ها و توانایی‌هایی هستند که افراد در هنگام ارسال و دریافت انواع اطلاعات از آنها استفاده می‌کنند.

از نمونه‌های آن می‌توان به اظهارنظرهای جمعی، یا بیان احساسات در مورد اتفاقاتی که در اطرافمان رخ می‌دهند، اشاره کرد.

- داشتن مهارت‌های ارتباطی قوی در همه جنبه‌های زندگی (از زندگی حرفه‌ای گرفته تا زندگی شخصی) کمک کننده است.

- مهارت‌های ضعیف ارتباطی منجر به سوتفاهم و ناامیدی در اشخاص می‌شود.

مهارت ارتباطی در معنای عمومی خود، نوعی مهارت است که تمام زندگی یک انسان را تحت الشعاع قرار می‌دهد. به واسطه این توانایی انسان می‌تواند ایده‌ها، خواسته‌ها و یا هرگونه اطلاعاتی را به اشخاص دیگری منتقل کند.

زندگی انسان در واقع مجموعه روابط و ارتباطات اوست. به عبارتی نحوه برقراری ارتباط با محیط پیرامون شامل افراد و اشیا است.

مهارت‌های ارتباطی شامل شنیدن، حرف‌زدن، مشاهده و همدلی است که می‌تواند در درک تفاوت نحوه برقراری ارتباط در اشکال مختلف به ما کمک کنند. نوشتن، گفتن و یا حتی حالات صورت یا زبان بدن همگی جزئی از مهارت‌های ارتباطی شناخته می‌شوند. در مجموع می‌توان گفت که مهارت‌های ارتباطی شامل موارد زیر می‌شوند:

- جذب، به اشتراک گذاری و درک اطلاعات ارائه شده.
- برقراری ارتباط (اعم از ارتباط نوشتاری، کلامی و غیره) به نحوی که دیگران این ارتباط را درک کنند و بفهمند.
- احترام گذاشتن به دیدگاه‌های دیگران از طریق تعامل داشتن و نشان دادن علاقه.
- استفاده از دانش مربوطه، آگاهی و مهارت‌های مرتبط برای توضیح و روشن ساختن افکار و ایده‌ها.
- گوش دادن به صحبت‌های دیگران در هنگام برقراری ارتباط و بازخورد دادن (پرسیدن سوال برای درک بهتر گفته‌هایشان).

• انواع مهارت‌های ارتباطی

در حالت کلی کارشناسان حوزه ارتباطات فردی و اجتماعی، تکنیک‌های ارتباطی را به دو دسته تقسیم کرده‌اند: کلامی و غیر کلامی.

الف: مهارت‌های کلامی

این نوع مهارت مربوط به مکالمات، گفت و گوها، نوشتن و هر نوع ارتباطی از این دست می‌باشد.

ب: مهارت‌های غیر کلامی

ارتباط چشمی، زبان بدن و در کل تمام پیام‌هایی که افراد خارج از کلام و نوشته ایجاد می‌کنند، در این دسته قرار می‌گیرند.

ارتباطات غیر کلامی، رفتار ارتباطی را شفاف می‌کند .

در این زمینه بردویسل که از سرآمدان این حوزه است، نقش ارتباطات غیر کلامی را به مانند کلیدی تاثیر گذار در ارتباطات می‌داند . وی معتقد است که یک سوم از ارتباطات میان فردی

را ارتباط کلامی و دو سوم بقیه را ارتباط غیر کلامی شامل می‌شود.

در بحث ارتباطات دیداری و چهره به چهره، فرهنگ‌های گوناگون از رفتارهای خاص پیروی می‌کنند. به عنوان مثال در فرهنگ ایرانی، عابران از دور به همدیگر نگاه می‌کنند تا اینکه فاصله به پنج شش متری برسد و در آن صورت سرها به زیر افکنده می‌شود و نگاه‌ها از یکدیگر برداشته می‌شود. این فاصله در جامعه غرب نزدیک‌تر است و به قول گافمن به حدود ۲/۵ متر یا ۸ پا می‌رسد و با یک لحظه نگاه جهت چشم‌ها عوض می‌شود.

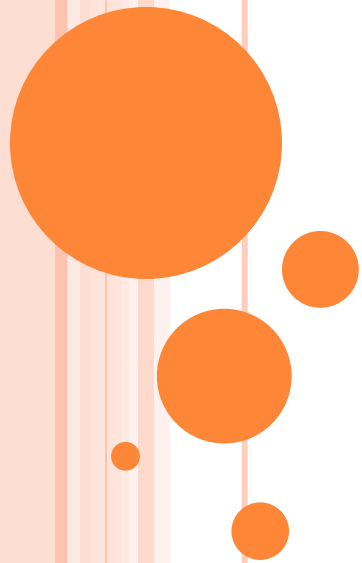
همچنین در فرهنگ‌های مختلف در تماس‌های چشمی، برخی بیش‌تر از چشم‌ها استفاده می‌کنند و برخی کمتر و در شرایط خاصی آن را به کار می‌گیرند. عمدتاً "در

فرهنگ‌های غربی تماس چشم‌ها بیش‌تر و به آن اهمیت داده می‌شود و در فرهنگ‌های شرقی و به خصوص مذهبی و بین‌جنسیت‌های متضاد تماس چشمی کمتری صورت می‌گیرد.

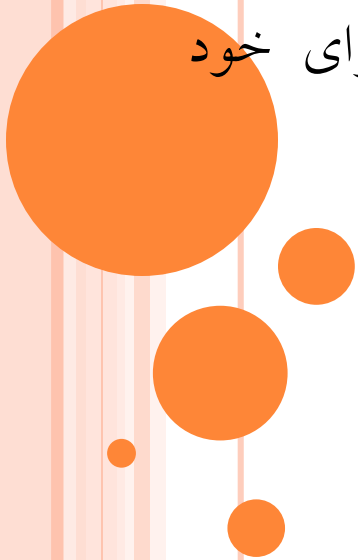
به عنوان مثال در فرهنگ مذهبی ایران، در ارتباطات میان فردی عرف بر این است که به چشمان یا صورت جنس مخالف نباید نگاه کرد و این کار حتی ضد ارزش تلقی می شود. یکی از پژوهشگران به نام آرگیل (Argyle) در مطالعات خود به این تخمین دست زده است که در ارتباطات گروهی افراد بین سی تا شصت درصد از وقت را صرف تماس چشمی با دیگران می کنند.

آن چه بعد از چهره و حرکات چشم ها در ارتباطات غیرکلامی و بین فردی اهمیت دارد **حرکات دست هاست**. " هارپر، ونیز و ماتارازو از دانشمندان ارتباطات می گویند: " جای تعجب نیست اگر دست های بشر را دومین منبع و وسیله مهم ارتباط غیرکلامی با دیگران پس از حرکات چهره او بدانیم.

در استفاده از دست و لمس کردن باید به این نکته توجه داشت که عامل فرهنگ از اهمیت بالایی برخوردار است و در ارتباطات بین فردی باید به این نکته توجه ویژه داشته باشند."



از موارد دیگر ارتباطات غیر کلامی در بعد میان فردی ، کیفیت صداست .
چنین به نظر می رسد که در مورد کیفیت صدا و تاثیر آن بر ارتباطات ، توافق
گسترده ای میان صاحب نظران علم ارتباطات وجود دارد و داوران به راحتی
تفاوت های میان صداهایی را که به تند و خشن معروف هستند، یا صداهایی
که خوشایند و یا خوش طنین تعریف شده اند، بیان و عنوان کرده اند که
انسان ها با آموزش و تمرین می توانند کیفیت صدای مطلوبی برای خود
تدارک ببینند .



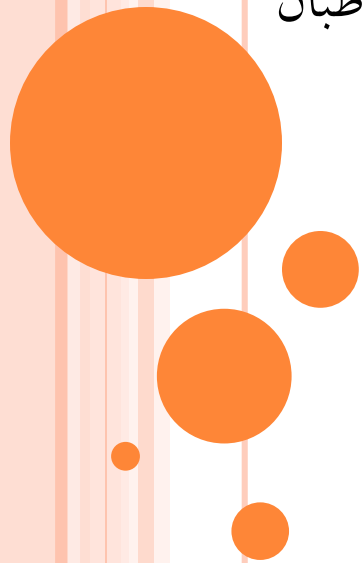
کارشناسان می‌گویند که **دانگ** عامل بسیار موثری در قضاوت شنوندگان نسبت به سخنور است. صدای بدون فراز و نشیب از نظر دانگ یکنواخت است و در اکثر افراد تاثیر چندانی نمی‌گذارد. در حقیقت صدای یکنواخت تاثیری همانند چهره‌ای یکنواخت و نامطلوب برای مخاطبان دارد.

اشخاص دوست دارند که طرف ارتباطی آنها صدایی با دانگ‌های متفاوت داشته باشد و با توجه به احساسات حاکم بر آنها گام‌های صدا دگرگون شوند و از حالتی به حالت دیگر در آیند .

ارزش بالقوه ارزیابی دانگ یا گام بر این واقعیت استوار است که می‌تواند ابزار دقیقی برای شناخت حالات عاطفی فرد پیام فرست باشد .

جاذبه یکی دیگر از خصیصه های ارتباطات غیر کلامی است که به جلب و تسخیر مخاطبان کمک می کند در جاذبه ظاهر و استفاده از لباس و اشیا تاثیر گذارند ما عموماً " به سوی افرادی که ظاهری آراسته دارند کشیده می شویم و از افرادی که از این جهت بی توجه اند، دوری می گزینیم .

جذابیت نه تنها شامل افراد می شود بلکه محیط را نیز در بر می گیرد مثل دکوراسیون، مبلمان و رنگ که هر کدام می تواند حامل پیامی برای مخاطبان باشد.



فاصله و زمان در ارتباطات غیرکلامی یکی دیگر از مواردی است که در ارتباطات میان فردی در خور توجه می‌باشد. در مورد فاصله یا فضای ارتباطی ادوارد هال فرهنگ شناس آمریکایی بر این باور است که امریکاییان علاقه مند فاصله بیشتر با دیگران هستند اما عربها با نزدیکی بیشتری به این مقوله می‌پردازند. به طور کلی روابط انسانها بر اساس فاصله به چهار دسته تقسیم می‌شود :

الف - فاصله صمیمانه یعنی حدود هجده اینچ که کمتر از پنجاه سانتی متر است

ب- فاصله شخصی یعنی حدود ۴۵ سانتی متر تا یک متر و بیست سانتی متر .

ج- فاصله اجتماعی یعنی از ۱۲۰ سانتی متر تا ۳۶۰ سانتی متر .

د - فاصله عمومی یعنی از ۳۶۰ سانتی متر و بیشتر.

هر کدام از این فواصل به فرهنگ و عوامل حاکم بر آن بستگی دارد و معمولاً در فرهنگ‌های کمتر توسعه‌یافته این فاصله‌ها کمتر است و انسان‌ها در ارتباطات میان فردی با فاصله کمتری مراوده می‌کنند .

❖ مهارت‌های ارتباطی در حرفه‌های یاورانه

برقراری ارتباط با مراجع (فرد، گروه یا جامعه) اساس فرآیند و مداخلات حرفه‌ای است. تا جایی که ایجاد «رابطه حرفه‌ایی» یکی از اصول شش گانه مددکاری اجتماعی است.

در حرفه‌های یاورانه مهارت‌های ارتباطی کمک می‌کنند تا متخصص درک کند و درک شود.

مهمترین نکته در رابطه حرفه‌ایی، مهارت برقراری ارتباط موثر با مراجعان گوناگون با تکنیک‌های متفاوت است.

از آنجا که مراجعان متفاوتند، ولو با مشکلات مشابه اما نحوه برقراری تعامل با آنها نیز می‌تواند متفاوت باشد.

❖ ۱- مهارت همدلی

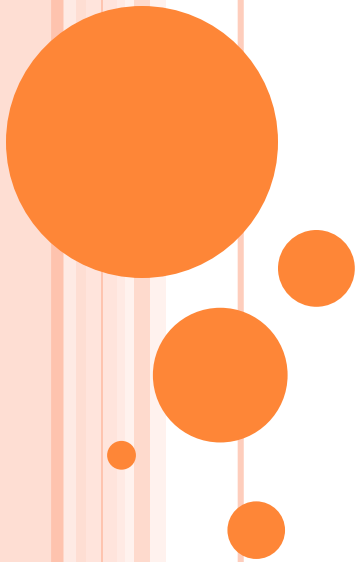
فرهنگ لغات آکسفورد به عنوان قدرت فرافکندن شخصیت خود در موضوع مورد تفکر، تعریف شده است و فرآیند مؤثر و زیر بنایی برای ایجاد تغییرات روانشناختی در روابط حرفه ای محسوب میشود. همدلی یعنی توانایی قرار دادن خویش به جای فرد دیگری است و شامل درک تجارب، دغدغه ها و دیدگاههای فرد دیگر همراه با توانایی ابراز آن می باشد. بسیاری از متخصصین در حرفه های یاورانه در رابطه همدلانه با بیمار و خانواده وی از جملات کلیشه ای مانند "درک میکنم"، "حق با شماست" و غیره استفاده می کنند در حالی

که همدلی فراتر از اینها بوده و شامل سه عنصر اصلی سهمی شدن در حالات هیجانی بیمار، فهم حالات هیجانی و درک رفتار اجتماعی اوست.

در همدلی حوزه شناختی و عاطفی فرد حرفه ای درگیر می شود.

متخصص اگر بتواند درک کند که اشخاص چه احساسی دارند، می‌تواند نحوه برقراری ارتباطش با آنها را تنظیم کند.

می‌توان گفت: **همدلی شرط لازم برای درک مراجع و شناخت وضعیت و مسائل وی و ارائه راهکار و مداخله است.**



❖ ۲- مهارت گوش دادن فعال

گوش دادن فعال به این معنا است که شما توجه کامل خود را به شخصی می‌دهید که با او صحبت می‌کند.

بین شنیدن (امر غریزی و بیولوژیکی) و گوش دادن (هدفمند و آگاهانه) تفاوت وجود دارد.

به این معنا که تا زمانی که منظور تو را بفهمم، از پیش تو را قضاوت نکنم، به تو بر حسب نزنم، برای تو راه حل تعیین نکنم و تو را آن گونه که هستی بفهمم و درک کنم.

۳- توانایی انطباق با سبک ارتباطی مخاطب

منظور از این مهارت، انتخاب سبک و روشی مناسب برای برقراری ارتباط است. متخصص این کار را باید براساس شخص یا افرادی که قصد برقراری ارتباط با آنها را دارد، برگزیند.

۴- مهارت توجه کردن

یکی از مهم‌ترین جنبه‌های احترام گذاشتن دانستن زمان مناسب برای شروع صحبت یا پاسخگویی است. حال فرقی ندارد که در حال برقراری ارتباط با یک نفر یا گروهی از افراد هستید.

فضا دادن و مشارکت دادن مراجعان برای صحبت کردن بدون قطع کردن صحبت‌شان یا انتخاب و اجرای مداخله، احترام تلقی می‌شود. در راستای ارزش «حرمت مقام انسان» است.

۵- تفکیک شخصیت حرفه ای از فردی

وقتی به عنوان یک متخصص در محیط کاری و شغلی حضور می یابیم، برای داشتن ارتباط موثر و به دور از سو تفاهم و مبتنی بر نقش رسمی و حرفه ایی، ضرورت دارد بین شخصیت حرفه ایی و فردی تفکیک قائل شویم.

۶- شناخت زبان بدن

استفاده از تماس چشمی، استفاده از حرکات دست و دقیق شدن به تن صدای افراد به منظور فهم حال آن ها زبان بدن نامیده می شود.

از آنجا که درصد زیادی از ارتباطات از طریق زبان بدن برقرار می شوند لذا، خواندن نشانه های غیرکلامی یک مهارت اساسی در برقراری ارتباط با دیگران است.

متخصص یاورانه ابتدا باید درک کند که شخص مقابل سعی دارد با کلمات خود چه چیزی بگوید. سپس اقدام به خواندن سیگنال هایی کند که با بدن خود به وی نشان

می دهد. به منظور رسیدن به چنین جایگاهی متخصصان باید ابتدا از زبان بدن آگاهی کاملی داشته باشند.



در زیر به برخی از موارد زبان بدن اشاره شده است:

۱- تکان دادن سر

(بالا و پایین): کمک می کند دیگران آرامش بیابند و نشانگر توافق است.
(چپ و راست): تکان دادن سر از یک سو به سوی دیگر دال به مخالفت و بی علاقه‌گی است.

۲- حرکات چانه:

- نوازش چانه (دست به چانه)

این علامت نشانگر آن است که توجه شنونده با دقت کامل و مشتاقانه به تک تک واژه‌هایی است که شما می‌گویید.

- تکیه دادن چانه:

گذاشتن دست‌ها زیر چانه می‌گوید: «من حوصله‌ام سر رفته.» فرد ممکن است بخواهد خود را مشتاق جلوه دهد اما پیام واقعی آن چنین است: «من نمی‌توانم روی سخن شما تمرکز کنم.»

- مالش چانه:

این ژست اندکی متفاوت بوده و توسط حرکت انگشت اشاره بر سراسر پایین چانه انجام می‌گیرد و می‌تواند نشانگر آن باشد که شنونده حرف شما را باور ندارد.

۳- مالش گردن

تردید را در مورد موضوع گفته شده و یا شنیده شده آشکار می‌سازد. این ژست معمولاً توسط انگشت اشاره روی کنار گردن درست زیر گوش پدید می‌آید.

۴- خمیازه کشیدن

خواب آلودگی تنها علت خمیازه نیست بلکه «خمیازه اجتماعی» نیز وجود دارد. خمیازه‌ای که در یک موقعیت استرس‌زای خفیف پدید می‌آید. هنگامی که مردد هستید چه کاری می‌خواهید انجام دهید، خمیازه روشی است برای خریدن زمان.

۵- کج کردن سر روی شانه:

کج کردن سر به سمت راست یا چپ نشان دهنده دوستی و علاقه‌مندی برای برقراری ارتباط است.

این کار همچنین برای بیان شرمندگی، خجالت و گاه برای کوتاه آمدن در برابر بالادست به کار می‌رود و بطور کلی علامت انفعال و شرمندگی است.

کج کردن بیش از حد سر روی شانه نشانه انفعال، حقارت و شرمندگی است.

۶- چشم‌ها:

مالش چشم: زمانی که فردی چشمش را با انگشت اشاره مالش می‌دهد نشانگر فریب و نیرنگ می‌باشد. البته این موضوع صد در صد نیست بلکه یک علامت است. از آن جایی که فرد می‌خواهد تماس دیداری را قطع کند بهانه‌ای بدست می‌آورد که به این طرف و آن طرف نگاه کند. این حرکت غیر ارادی نشانگر آن است که فرد دارد دروغ می‌گوید.

چشمان بسته:

برای لحظه ای طولانی تر از چشم بر هم زدن متعارف؛ «به حرف زدن خود پایان بده»،

نگاه مختصر به اطراف

این نگاه ژستی خجالت گونه است.

نگاه خیره شدید:

این نشانه خلق تهاجمی، سلطه جویانه و تهدید آمیز است.

چشمک:

علامتی زیرکانه، نشانه وجود رمز و رازی بین دو فرد

ابروهای گره خورده

پدید آمدن شیار بین دو ابرو. دلالت بر اضطراب، درد، ترس و یا آمیزه ای

از این هیجانات

۷- دهان

خنده مصنوعی

این نیشخند کنترل شده تا چشم‌ها گسترش نمی‌یابد. این حالت نشان‌دهنده بی‌اهمیتی، اجبار در ارتباط و نداشتن صداقت در ارتباط است.

قلم به دهان:

نشان‌دهنده تمرکز فرد و احساس نیاز برای رسیدن به یقین است.

۸- دست دادن:

دست دادن محکم:

اغلب اوقات در موقعیت‌های سیاسی و دیپلماتیک کاربرد دارد. نشانه سعی در برتری جویی و سلطه‌گری است (بی‌تردید می‌توان فهمید اینجا چه کسی فرمان می‌دهد)

دست دادن شل

دست‌هایش مانند ماهی شل است. عدم تمایل به دوستی و صمیمیت، همچنین نشانه ضعف، مطیع و تسلیم بودن

دست دادن با هر دو دست

نشانه راستی و صمیمیت زیاد

دست کشیدن میان موها

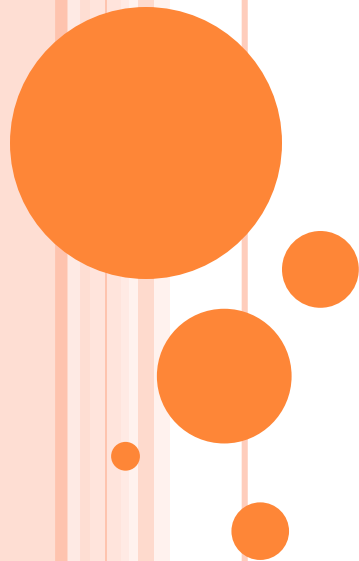
فرد نمی داند چه چیزی بگوید و تردید در فرد وجود دارد.

دست ها به پشت

فرد وضعیت را تحت کنترل دارد: «من راحت هستم.»

دست های گره خورده در جلوی سینه

یعنی «من تمایل ندارم به چیزی که با عقایدم در تضاد باشد گوش دهم»



۷- مهارت مدیریت هیجانات

یکی از مهارت‌های مهم زندگی، مدیریت هیجان است که در معنای **کنترل احساسات درونی** کاربرد دارد. مدیریت هیجانات در شکل‌گیری برقراری ارتباط سازگارانه نقش بسزایی دارد. در راستای مدیریت هیجان راهکارهای گسترده‌ای نظیر شناسایی، ابراز هیجانات، تغییر در افکار و ... به کار گرفته می‌شود.

هیجان یک وضعیت روحی و بدنی است که به واسطه تحریکات خارجی یا داخلی در بدن ایجاد می‌شود. هیجانات شامل احساسات مثبت مانند شادی، خوشحالی، امیدواری، شگفتی و احساسات منفی مانند ترس، عصبیت، خشم، ناراحتی و نارضایتی هستند.

وقتی یک شخص به یک وضعیت هیجانی وارد می‌شود، بدنش به واسطه ترشح هورمون‌ها و واکنش‌های عصبی به این وضعیت پاسخ می‌دهد. مثلاً وقتی شما در ترافیک گیر کرده و عصبی می‌شوید، قلبتان سریع‌تر می‌زند، تنفس شما تند می‌شود و بدن شما احتمالاً به طور کلی بیشتر فعال می‌گردد.

هیجانات می‌توانند تجربه‌های زندگی انسان را تحت تأثیر قرار دهند و روابط افراد با دیگران را تحت تأثیر قرار دهند. هیجانات می‌توانند به عنوان یک نشانه برای اشخاص برای درک واکنش‌های خود و دیگران به محیط اطراف و وضعیت‌های مختلف در زندگی استفاده شوند.

علاوه بر این، هیجانات می‌توانند رفتارهای افراد را تحت تأثیر قرار بدهند و ممکن است منجر به تصمیمات و عملکردهای مختلف شوند. به عنوان مثال، اگر شما درگیر یک وضعیت ترسناک هستید، ممکن است تصمیم بگیرید از آنجا فرار کنید یا به جای آن، به روی خطر بایستید و با آن مقابله کنید.

همچنین، وضعیت‌های هیجانی می‌توانند از خاطرات و تجربیات گذشته ما نیز به ما یادآوری کنند و این یادآوری‌ها می‌توانند در تصمیم‌گیری‌های آینده ما تأثیر بگذارند.

مطالعات نشان داده‌اند که مدیریت هیجانات می‌تواند به بهبود روابط شخصی، کنترل عصبانیت، بهبود تصمیم‌گیری و بهبود کارایی در کار و زندگی کمک کند. برای مدیریت هیجانات، می‌توانید از تکنیک‌های مختلفی مانند مدیتیشن، تمرینات تنفسی، ورزش، صحبت کردن با یک مشاور و مطالعه در مورد روش‌های مختلف مدیریت هیجانات استفاده کنید.

مدیریت هیجان به عنوان یک مهارت مهم زندگی در شکل‌گیری مدیریت هوشیارانه، آگاهانه و خلاقانه نقش بسزایی دارد. مهارت مدیریت هیجان در معنای کنترل احساسات درونی کاربرد دارد.

در واقع به مهارتی که در کنترل واکنش‌هایی که انسان در برابر موقعیت‌های خاص نقش دارد، مدیریت هیجان اطلاق می‌گردد.

سازمان جهانی بهداشت در سال ۱۹۹۳ میلادی مهارت‌های ضروری در خصوص مدیریت هیجان را با هدف بهبود توانایی‌های اجتماعی و ارتقا سطح بهداشت روانی تدوین کرده است.

از نظر سازمان بهداشت جهانی مناسبترین سن برای آموزش مهارت‌های مدیریت هیجان از بدو تولد تا تحصیل در مقطع دبستان می‌باشد. از آنجایی که انسان در رده سنی خردسال در برابر یادگیری مهارت‌های جدید انعطاف فکری دارد، بهترین سن برای آموزش دوره کودکی است.

عامل شکل‌گیری انگیزش در انسان، هیجانات هستند. این مولفه در شکل‌گیری پیشرفت و انجام کارهای حیاتی نقش بسزایی دارد.

به جرئت می‌توان گفت شرط ضروری شکل‌گیری ارتباطات موثر و مهارت ارتباط بین فردی، مدیریت هیجان است.

- روشهای فوری کنترل هیجانات:

گاهی به روشهایی احتیاج داریم که سریع تر ما را به نتیجه برسانند تا بتوانیم در همان لحظه هیجان را کنترل کنیم. مانند راهبردهایی که برای مقابله با خشم و کنترل رفتار هیجانی اعمال می کنیم. همچون تنفس عمیق، ترک موقعیت، خواندن یک جمله، و تلقین برخی عبارات. حتماً دیده اید وقتی دو نفر با هم حرفشان می شود، اطرافیان می گویند صلوات بفرستید. همین که همه صلوات می فرستند، وقفه ای چند ثانیه ای در مشاجره ایجاد می شود که تا حد زیادی از شدت هیجان می کاهد .

۲- ارتباط با مراجعین دشوار

مراجع دشوار یا درمانجوی مقاوم کسی است که دوست ندارد در فرآیند درمان شرکت کند، آمادگی آن را ندارد یا مخالف تغییر است. چنین فردی ممکن است فعالانه به دنبال درمان برود اما دوست نداشته باشد که از مراحل دردناک هیجانی، تغییرات احتمالی یا آگاه شدن از موضوعاتی که نمی‌داند یا از یادآوری آنها فرار می‌کند عبور کند. او به جای امیدوار بودن به تغییرات احتمالی رفتار به رفتارهای فعلی مطمئن خود می‌چسبد حتی اگر این رفتارها مخرب و نادرست باشند.



چهار طبقه اصلی مقاومت درمانجو

- مقدار حرف زدن
- محتوای حرف‌ها و پیام‌ها
- طرز تفکر و برخورد با متخصص
- تعداد جلسات مشاوره‌ای که مراجع در آن حضور پیدا می‌کند.

نکته:

رایج‌ترین نوع مقاومت آن است که درمانجو بگوید "نمی‌دانم" و رایج‌ترین علت سکوت "مقاومت" است.

روش‌های برخورد با مقاومت و بی انگیزگی درمانجویان

۱- درک و پیش‌بینی رفتار درمانجو

یکی از روش‌ها این است که خشم، دل‌سردی و مقاومت درمانجویان را درک و پیش‌بینی کند و به موقع و به شیوه درست با آنها مواجه شوند. درمانگرانی که می‌دانند، درصد مشخصی از درمانجویان مقاوم هستند، می‌توانند با آنها کار کنند. زیرا اینگونه درمانجویان با رفتارهایشان، متخصصان را غافلگیر نمی‌کنند.

۲- نشان دادن صبر و درک توأم با بی‌طرفی

این کار باعث می‌شود که اعتماد درمانجو که پایه و اساس تمام روابط بین فردی است بیشتر شود. همچنین رفتار بی‌طرفانه به درمانجویان کمک می‌کند تا افکار و احساسات خود را بهتر درک کنند.

۳. استفاده از تشویق و ترغیب

همه درمانگران به نوعی در درمانجویان خود نفوذ دارند و عکس این موضوع نیز صادق است. اینکه درمانگر چگونه به مراجع بطور مستقیم یا غیرمستقیم واکنش نشان دهد در اینکه درمانجو انگیزه لازم برای شرکت در فرآیند درمان را بدست آورد یا خیر تاثیر می‌گذارد.

دو فن تشویق به نام "جای با پیدا کردن" و "به مرگ گرفتن تا به تب راضی شود" در این موقعیت کاربرد دارد. این دو فن از اصطلاحات فروشندگان و خرده تاجران است که در اولین فن، آنها برای فروش اجناس خود سعی می‌کنند به در خانه مردم روند تا جای پای خود را باز کنند و در دومی خواسته بزرگ تری را مطرح می‌کنند که مشتری به کوچک‌ترین خرید راضی شود.

۴. معارضه یا رودررویی

در این روش درمانگر تناقض موجود در حرف و رفتار درمانجو مقاوم را به وی گوشزد می‌کند. مانند مادر دو کودک که گاهی آنها را به علت بدرفتاری تنبیه و گاهی به آنها اجازه می‌دهد هر کاری که دلشان می‌خواهد انجام دهند. یکی از آثار مثبت رودررویی یا مواجهه این است که به درمانجویان مقاوم کمک می‌شود دنیای اطراف خود را بهتر بشناسد در رفتار خود تجدید نظر کند. با این حال انکار تناقض، پذیرش درست بودن و اتخاذ موضعی میانه از رفتارهای متنوع درمانجو هنگام مواجهه یا معارضه درمانگران است.

۵. کاربرد استعاره

متخصصان می‌توانند از صناعات ادبی به ویژه استعاره کمک بگیرند تا از شدت بی میلی یا مقاومت درمانجو مقاوم بکاهند. استعاره روشی مفید برای توصیف و درک مشکلات پیچیده درمانجویان به شیوه‌ای ساده است.

در استعاره از داستان‌ها یا عبارات‌های خلاصه و توصیفی استفاده می‌شود تا بین وضعیت کنونی و پیچیده و عبارات و داستان‌های ساده اما آشنا نوعی تشبیه برقرار شود. مثل اینکه درمانگر به درمانجو مقاوم بی‌انگیزه بگوید: "به نظر می‌آید شما همیشه نیمه خالی لیوان رو می‌بینید."

۶. ارزش دادن و مهم دانستن

در این روش درمانگر تلاش می‌کند تا بطور مستقیم یا غیرمستقیم به درمانجوی مقاوم القاء کند که هر فردی به عنوان یک انسان در زندگی خود برای دیگران مهم است. پژوهش‌ها نشان داده است که احساس مهم بودن برای اطرافیان بر روابط میان فردی تاثیر مستقیم دارد.

۷. روش‌های عمل‌گرا

مانند همدلی کردن با مراجع، طرح عقائد خود درمانگر، سؤال پرسیدن و سکوت کردن و... که به ویژه در مورد درمانجویان مقاومی مفید است که به سئوالات با "نمی‌دانم" پاسخ می‌گویند.

❖ ارتباط با سوء مصرف کنندگان مواد

یکی از کارکردهای اصلی مواد مخدر و الکل روی مغز، تحریک رفتارهای تکانشی و پرخاشگرانه در فرد است. این حالات وقتی در فرد دارای وابستگی بروز می‌یابند، خطر وقوع بحران‌هایی مثل خودکشی، خشونت‌های خانگی مثل همسرآزاری و کودک آزاری را افزایش می‌دهند. از سوی دیگر وجود این مشکلات در خانواده، می‌تواند مانع بزرگی بر سر راه درمان فرد سوء مصرف کننده باشد. بنابراین یکی از مهارت‌های مورد نیاز برای کسانی که در موقعیت‌های درمان سوء مصرف مواد و الکل قرار دارند، مداخله در بحران‌های خاص مرتبط با این افراد می‌باشد.

بحران‌های مربوط به مصرف بیش از حد مواد یا واکنش غیرمنتظره به مصرف برخی از انواع مواد، خودکشی، کودک آزاری و همسرآزاری از جمله مهم‌ترین بحران‌هایی هستند که ممکن است در موقعیت‌های درمانی سوء مصرف مواد پیش بیایند.

باغ بی برگی که می گوید که زیبا نیست؟
داستان از میوه های سربه گردونسای اینک خفته در تابوت پست
خاک می گوید .

باغ بی برگی
خنده اش خونست اشک آمیز
جاودان بر اسب یال افشان زردش میچمد در آن.
پادشاه فصلها ، پائیز ..

