

الاتصالات و Communication and ال التواصل العلاجي Therapeutic Communication

المحاضرة الأولى
نظرة عامة على الاتصالات &

المفاهيم الأساسية للاتصالات

تواصل Communication

-مصطلاح التواصل مشتق من الكلمة اللاتينية "Communis" والتي تعني المشاركة.

-الاتصال: هو التبادل الهدف للمعلومات بين شخصين حيين أو أكثر.

-التواصل هو عملية ذات معنى
التفاعل بين البشر .

-التواصل هو فعل نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص إلى آخر.

تواصل

الاتصال هو عملية التفاعل بين البشر، وهو نشاط نقل المعلومات من خلال تبادل الأفكار أو الرسائل أو المعلومات، عن طريق اللغة أو الإيماءات أو الرموز.

ويحدث التواصل بأشكال عديدة مثل الكتابة والكلام والإشارات ولغة الإشارة والإيماءات والموسيقى والمسرح والرقص.

عملية إرسال واستقبال الرسائل خلال الوسائل اللفظية أو غير اللفظية -الكلام (الاتصال الشفهي)، الكتابة (الاتصال الكتابي)،

علامات، الإشارات أو السلوك.

Purposes of Communication

أغراض الاتصال

(1) إعلام أو تعزيز المعرفة والمواقف والسلوكيات

(2) توفير المعلومات الازمة لاتخاذ القرار

(3) تسهيل التعبير عن المشاعر وتعزيز علاقة العمل الوثيقة (إقامة علاقة علاجية بين العميل والممرضة)

(4) التأثير على الآخرين وأمرهم

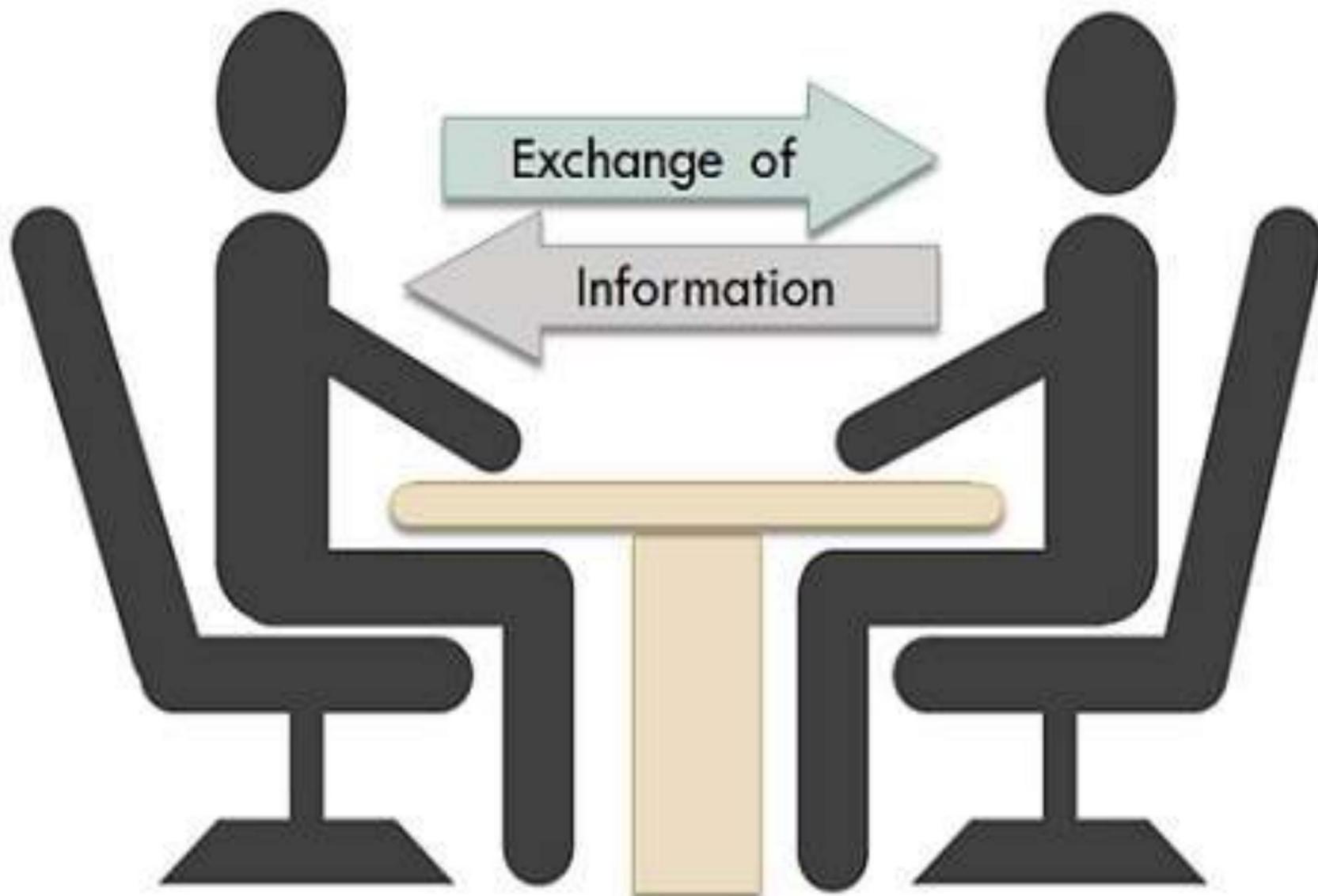
(5) الحصول على المعلومات

(6) إظهار أو توضيح المهارات

(7) إقناع الآخرين وزيادة الوعي فيما يتعلق بالقضايا والمشاكل و/أو الحلول الصحية

(8) التحفيز بتوضيح المعلومات

جواهر عملية الاتصال



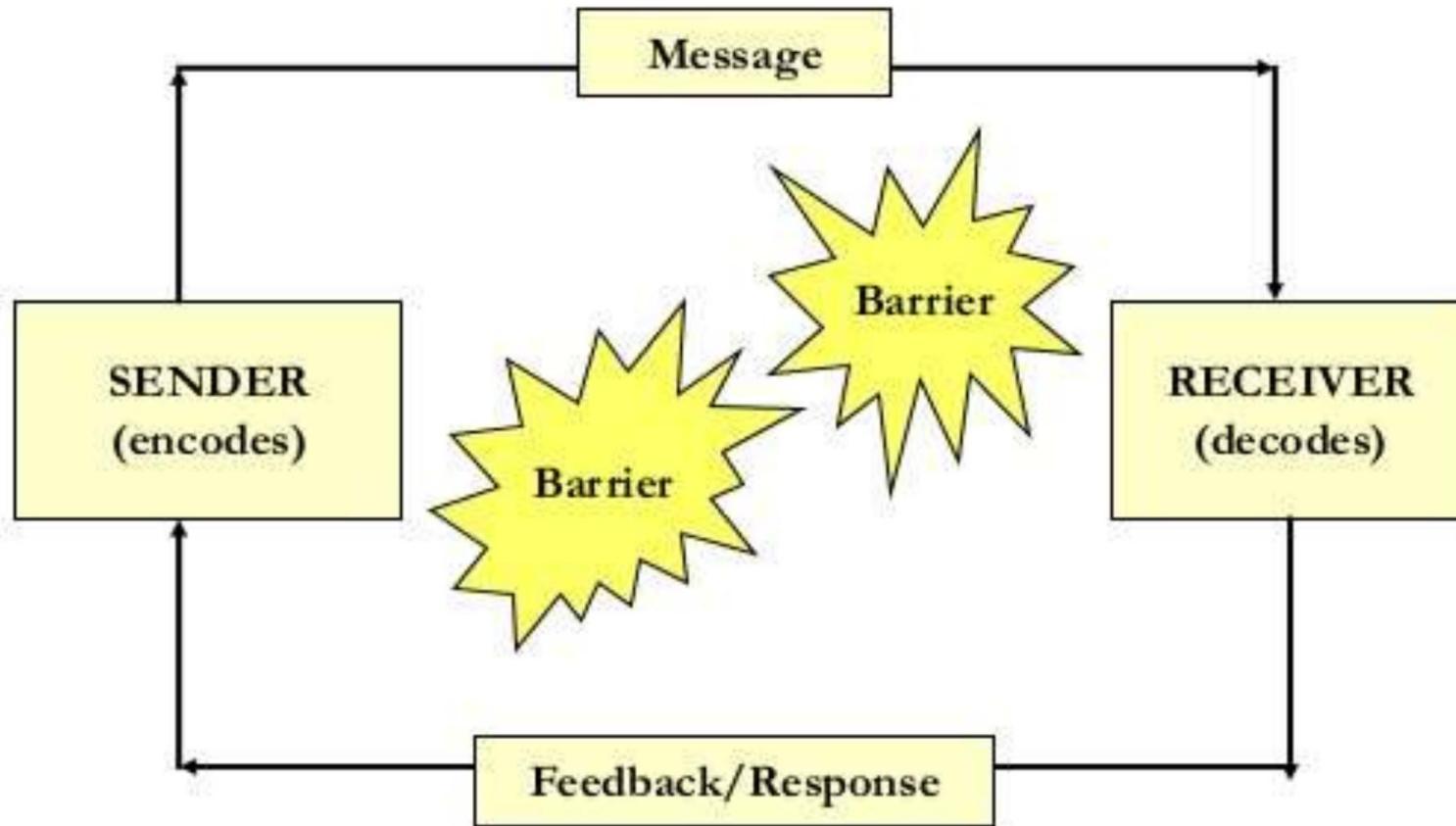
جوهر عملية الاتصال ESSENCES of Communication Process

عملية شخصية تحدث بين الناس تنطوي على تغيير في السلوك

وسيلة للتأثير على الآخرين
ربما عن الأفكار و
العواطف من خلال الكلمات والأفعال.

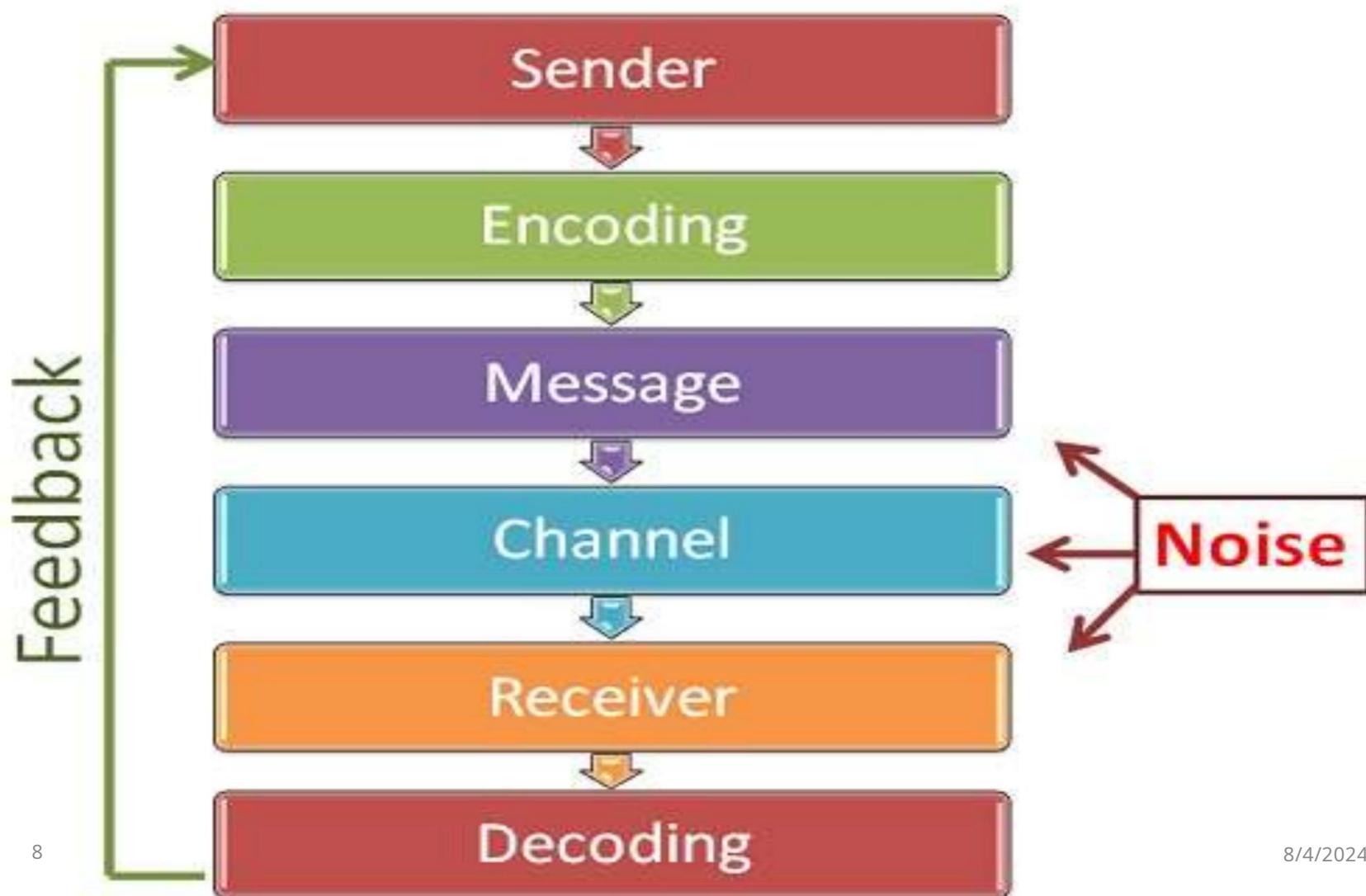
أدوات السيطرة على الناس وتحفيزهم هي عملية اجتماعية وعاطفية.

The Communication Process



Communication Process

Elements of Communication Process



- المرسل: المعروف بالمصدر، وهو الشخص الذي لديه شيء يريد نقله إلى فرد آخر.
- التشفير: يقوم مرسل الرسالة باختيار الكلمات المناسبة أو التقنيات غير اللغوية لتحويل الفكرة إلى الرسالة، وهو ما يسمى بالترميز.
- الرسالة: تتضمن الرسالة شيئاً يريده المرسل إيصاله إلى المتلقي. بدون رسالة، لا يمكن التواصل.
- الوسيط (قناة الاتصال) : يشير الوسيط إلى القناة أو الوضع الذي يتم من خلاله توصيل الرسالة إلى المتلقي، أي يمكن إرسالها عن طريق نظام معالجة النصوص الإلكتروني أو الرسم أو الرمز وما إلى ذلك.

زاهج• الاستقبال والكشف عن : si egasem eht mohw ot eno ehT :
قسم الحمض النووي si egassem eht ot gninaem
emos syevnuc ehs/eH .reviecer dellac

- Decoding • التشفير : eht yb egasem gntierpretni fo tca ehT :
تلعب توقعات المراجعين وخبرتهم
وموقفهم دوراً حيوياً في فك التشفير
رسالة .

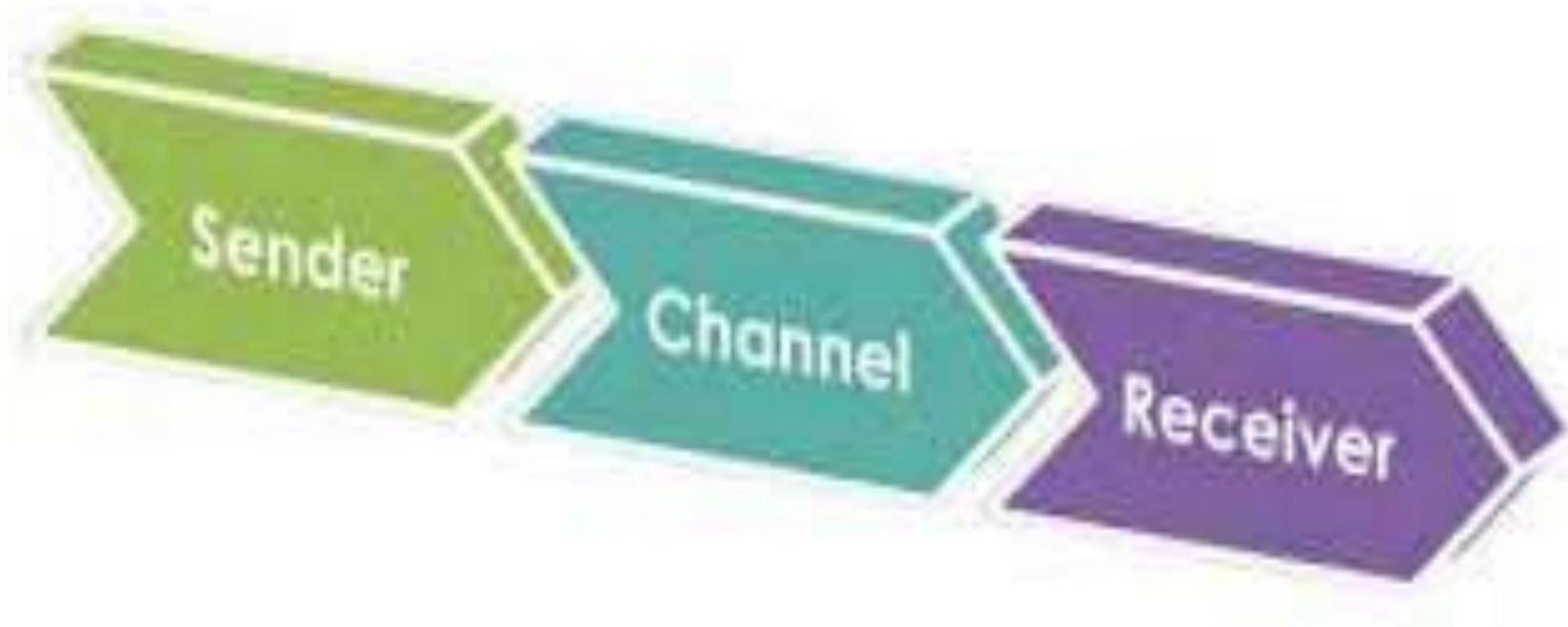
- Feedback • ردود الفعل : reven nac notiacinummoc fo ssecorp ehT :
.gnissim si reviecer eht fo esnopser eht fi ,detelpmoc eb
لن تتدفق إلى روتاسيونوموك إت بنفسها
ردع جهاز DNA
.detcerid sa rennam emas eht ni

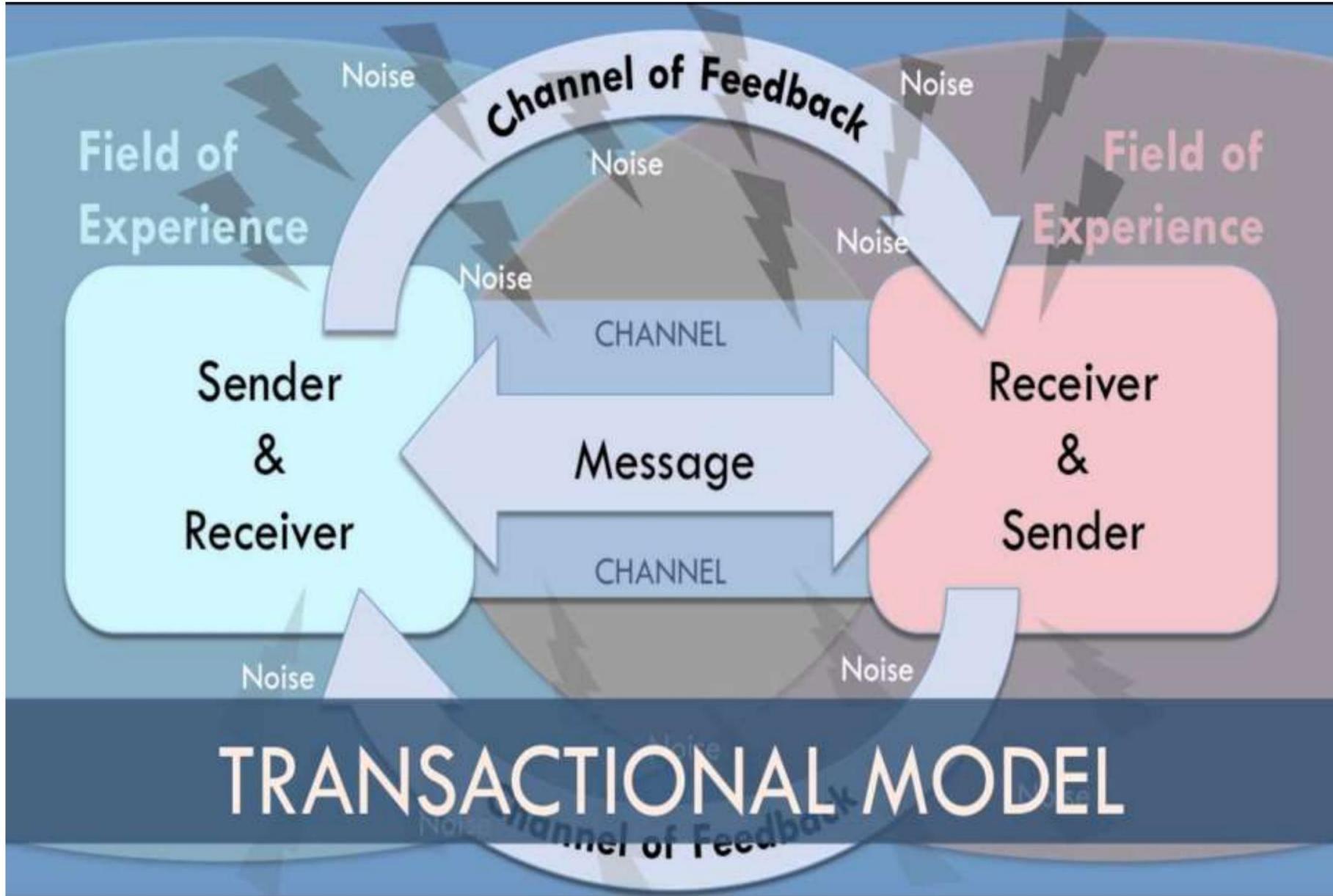
- تعليق :-
 - ** يؤكد للمرسل - المستقبل أن الاتصال قد حدث
 - ** يسمح للمرسل والمتلقي بضبط أو تعديل الرسالة
 - ** يوفر نظرة ثاقبة للاتصال بين المرسل والمستقبل
- السياق - يوفر للأشخاص المناسبة والمهمة .
- الحاجز - يمنع الاتصالات مثل الضوضاء.
- البيئة المادية - تؤثر على جودة التفاعل داخل المساحة المادية.
- المناخ - يؤثر على النغمة العاطفية والموافقية والفكرية للاتصال.
- ينشئ المعنى، ويرسل ويستقبل الرسائل، ويتبادل المعنى Communicator -

نظريات الاتصالات

النظرية الخطية	المعاملات الدائرية النماذج النظرية
* لا يشتملون على سهولة المثلثة المكونة من المترافقين (المترافق، المترافق، والمستقبل).	* في نموذج المعاملات إلى جانب إرسال الرسائل وإبداء الرأي، لا إيقاع عملية ذات اتجاه واحد يتصرف فيها شخص ما على شخص آخر. * الاتصال هو شخص. تنتقل بطريقة مباشرة من الواردة إلى المترافق.
* تتضمن طريقة اتصال واحدة فقط وهي إرسال الرسائل واستلامها من قبل المترافق.	* الرسائل اللغوية. التواصل مستمر نشاط مترابط يؤثر فيه المرسل والمستقبل على بعضهما البعض.
(وهو ذو بعد واحد)	12 8/4/2024

Linear Model of Communication





FACTORS INFLUENCING THE COMMUNICATION PROCESS

- Development,
- Gender
- Values And Perceptions,
- Personal Space,
- Territoriality Roles And Relationships,
- Time
- Environment,
- Congruence
- Interpersonal attitudes.

1) Development:

(التنمية: اللغة والنفسية والاجتماعية

يمر التطور الفكري بمراحل أ

عبور مدى الحياة.

2) Gender

(الجنس: تميل الفتيات إلى استخدام اللغة في البحث

تأكيد وتقليل الاختلافات وإنشاء

حميمية. يستخدم الصبي لغة لتأسيس

الاستقلال والتفاوض على الوضع داخل أ

مجموعة.

3) Values and perceptions

- القيم: هي المعايير التي تؤثر في السلوك.
- التصورات: هي وجهات النظر الشخصية لحدث ما.
- من المهم أن تكون الممرضة على دراية بقيم العميل وأن تتحقق من صحتها التصورات الصحيحة لتجنب خلق الحاجز في العلاقة بين الممرضة والعميل.

(4) المساحة الشخصية: هي المسافة التي يفضلها الناس في تعاملاتهم مع الآخرين، هناك أنواع عديدة من المساحة الشخصية:

يتميز التواصل بالاتصال الجسدي وزيادة الأحساس بالجسم
الحرارة والرائحة والأصوات المنخفضة. الرؤية شديدة وتقتصر على أجزاء صغير من الجسم، وقد يكون مشوهاً. يتم استخدامه بشكل متكرر من قبل الممرضات، على سبيل المثال احتضان الطفل، ووضع العملاء، ومراقبة الشق، وتقييد طفل صغير للحقن

أ) المسافة الحميمة: الاتصال الجسدي لمسافة قدم ونصف

ب) المسافة الشخصية: الاتصال الجسدي بين قدم ونصف إلى 4 أقدام.

تكون نغمات الصوت معتدلة وتلاحظ انخفاض حرارة الجسم ورائحته. يحدث الكثير من التواصل بين الممرضات والعملاء على هذه المسافة، على سبيل المثال، تجلس الممرضات مع العميل، ويعطين الأدوية، ويجرّين عملية الحقن الوريدي.

ج) المسافة الاجتماعية: الاتصال الجسدي بين 4 أقدام -12 قدم. ويتميز بإدراك بصري واضح للشخص كله.

تكون حرارة الجسم ورائحته غير محسوسة، ويزداد التواصل البصري، وتكون الأصوات عالية بما يكفي ليسمعها الآخرون. وهو أكثر رسمية ويقتصر على الرؤية والسمع. يسمح بمزيد من النشاط والحركة ذهاباً وإياباً. على سبيل المثال، عندما تقوم الممرضات بجولات أو تحية لشخص ما.

ج) المسافة الاجتماعية: الاتصال الجسدي بين 4 أقدام -12 قدم. ويتميز بإدراك بصري واضح للشخص كله . تكون حرارة الجسم ورائحته غير محسوسة، ويزداد التواصل البصري، وتكون الأصوات عالية بما يكفي ليسمعها الآخرون. وهو أكثر رسمية ويقتصر على الرؤية والسمع . يسمح بمزيد من النشاط والحركة ذهاباً وإياباً.

على سبيل المثال، عندما تقوم الممرضات بجولات أو التلويع بالتحية شخص ما.

د) المسافة العامة: الاتصال الجسدي هو 12 قدماً وأكثر. هو -هي يتطلب أصواتاً عالية وواضحة مع نطق دقيق.

(٥) الأدوار وال العلاقات الإقليمية

هي مفهوم المكان والأشياء التي يعتبرها الفرد تابعة للذات. على سبيل المثال، غالباً ما يعتبر العملاء في المستشفى أن منطقتهم محاطة بالستائر حول وحدة السرير أو بجدران غرفة خاصة. تحتاج الممرضات إلى الحصول على إذن من العملاء لإزالة أو إعادة ترتيب أو استعارة الأشياء الموجودة في منطقة المستشفى الخاصة بهم.

العلاقة بين المرسل والمستقبل تؤثر على عملية الاتصال. الأدوار مثل طالب التمريض والمدرس ، العميل والطبيب، أو الوالد والطفل تؤثر على المحتوى والاستجابات في عملية الاتصال. يختلف اختيار الكلمات وبنية الجملة ونبرة الصوت من دور إلى آخر.

6) Time

(البيئة). درجات الحرارة القصوى، والضوضاء المفرطة، و

يمكن لبيئة سيئة التهوية أن تتدخل مع ذلك
تواصل. كما أن الافتقار إلى الخصوصية قد يتداخل مع أ
اتصالات العميل حول الأمور التي يعتبرها العميل
خاص.

8) Congruence:

(التطابق): هو المطابقة بين الجوانب اللغوية وغير اللغوية للرسالة. يثق العملاء بالمرضية بسهولة أكبر
عندما يرون أن تواصل الممرضة متطابق.

9) Interpersonal Attitudes:

سيساعد هذا أيضاً على منع سوء الفهم.
(المواقف الشخصية). المواقف تنقل المعتقدات والأفكار والمشاعر حول الأشخاص والأحداث. المواقف
مثل الدفء والاحترام والقبول تسهل التواصل. التعالي، وقلة الاهتمام، والبرودة

أهمية التواصل في التمريض

- بدون التواصل مع المريض، لن يتمكن المريض من ذلك الحصول على رعاية آمنة وفعالة والممرضة لن تفعل ذلك أن يكون قادراً على القيام بعمله بكفاءة.
- إقامة علاقة بين الممرضة والمريض
- أن تكون فعالة في التعبير عن الاهتمام/القلق لالمريض / الأسرة
- توفير معلومات الرعاية الصحية

ممارسة الاتصالات والتمريض

□ تساعد الكفاءة في التواصل الممرضات على الحفاظ على علاقات فعالة ضمن ممارساتها المهنية لتلبية المعايير القانونية والأخلاقية والسريرية للرعاية.

□ دعت قدرة الممرضة على التواصل مع الآخرين جانباً مهماً جداً في التواصل بين الأشخاص.

□ يتضمن ذلك القدرة على البدء في إنشاء التواصل والحفاظ عليه والاستجابة بشكل مناسب للأشخاص الآخرين.

التواصل الفعال

- سيتم توجيه التركيز اليوم نحو التطوير التواصل الفعال مع المريض.
- تتفاعل الممرضات مع العديد من الأشخاص يومياً النجاح يعتمد على مهارات التعامل مع الآخرين الفعالة

- خصائص الاتصال الفعال
 - نإذو اتجاهين.
 - يتضمن الاستماع النشط.
 - يعكس مسؤولية المتحدث والمستمع.
 - يستخدم التغذية الراجعة.
 - يلاخ من التوتر.
 - واضح.

التواصل العلاجي

• التواصل العلاجي: يحدث بين الممرضة والعميل ولكنه يركز على العميل. إنها مهارة مكتسبة تتضمن التواصل اللفظي وغير اللفظي. والغرض من ذلك هو تعزيز نمو العملاء. أنها تنتهي على الكشف عن المعلومات الشخصية من قبل العميل. إنها علاقة مترابطة. إنه يركز على المريض، وهادف، ومحدود بالوقت.

• تعرف الممرضة على المريض كفرد فريد من نوعه،
ويأتي المريض ليثق بالممرضة.

• يشير إلى النهج الشامل للرعاية التمريضية بما في ذلك التثقيف والرعاية الصحية الجسدية والعاطفية والنفسية
والاجتماعية.

Conclusion

Effective Communication is giving, receiving or exchanging of information, opinions or ideas so that the message is completely understood by everybody involved





عوائق الاتصال Barriers of Communication

(ال حاجز الفسيولوجي: يتعلق بحدود جسم الإنسان والعقل البشري (الذاكرة، الانتباه، الإدراك). قد تنتهي الحاجز الفسيولوجي عن الانزعاج الشخصي للأفراد، الناجم عن اعتلال الصحة، أو ضعف البصر، أو صعوبات في السمع.

1.1. مهارات الاستماع الضعيفة. يعتبر الاستماع الآخرين مهمة صعبة. يقول المتحدث العادي حوالي 125 كلمة في الدقيقة. يمكن للمستمع النموذجي تلقي 400-600 كلمة في الدقيقة. وبالتالي، فإن حوالي ثلاثة أرباع وقت الاستماع هو وقت فراغ. غالباً ما يؤدي وقت الفراغ إلى صرف انتباه المستمع. الحل هو أن تكون مستمماً نشطاً وليس مستمماً سلبياً.

1.2. Information Overload

الحمل الزائد للمعلومات. الممرضات محاطات بمجموعة من المعلومات. من الضروري التحكم في تدفق المعلومات، وإلا فمن المحتمل أن يتم إساءة تفسير المعلومات أو نسيانها أو التغاضي عنها. ونتيجة لذلك، قد يتم تشويه الاتصالات.

1.3. Inattention

الغفلة. في بعض الأحيان، نحن لا نستمع، بل نسمع فقط.

1.4. Emotions

العواطف. تؤثر الحالة العاطفية للشخص في وقت معين على تواصله مع الآخرين كما لها تأثير على لغة الجسد (التواصل غير اللفظي). إذا شعر المتلقى أن المرسل غاضب (حالة عاطفية)، فيمكنه بسهولة أن يستنتج أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستكون فظيعة للغاية.

1.5 Poor Retention. 1.5. ضعف الاحتفاظ. لا يمكن للذاكرة البشرية أن تعمل خارج الحد. لا يمكن للمرء أن يحفظ دائمًا بجميع الحقائق/المعلومات حول ما يقال له/لها، خاصةً إذا لم يكن مهتماً أو غير منتبه.

وهذا يؤدي إلى انقطاع الاتصالات.
2. الانحرافات المادية والبيئية.
الانحرافات الجسدية هي الأشياء المادية التي ت تعرض طريق التواصل. ومن أمثلة هذه الأشياء الهاتف، ومكان الاجتماع غير المريج، والضوضاء.

٠ هذه الانحرافات الجسدية شائعة في المستشفى.

يمكن أن تؤثر عوامل التشتت مثل الضوضاء في الخلفية، أو الإضاءة السيئة، أو الجلوس غير المريح، أو الغرفة غير الصحية، أو البيئة شديدة الحرارة أو البرودة على معنويات الأشخاص وتركيزهم، مما يتعارض بدوره مع التواصل الفعال

3. Psychological Barrier

ال حاجز النفسي: مثل الفهم الخاطئ، والتصفية، وعدم الثقة، والمشاعر التعيسة، والحالة الذهنية للأشخاص يمكن أن تعرّض عملية الاتصال للخطر. نميل جميّعاً إلى الشعور بالسعادة وأكثر تقبلاً للمعلومات عندما تشرق الشمس. وبالمثل، إذا كان لدى الشخص مشاكل شخصية مثل القلق والتوتر بسبب مرض مزمن، فقد يعيق ذلك تواصله مع الآخرين.

4 Social Barriers

العوائق الاجتماعية: تشمل ظاهرة المطابقة النفسية الاجتماعية، وهي عملية تبدأ فيها معايير وقيم وسلوكيات الفرد في اتباع تلك الخاصة بالمجموعة الأوسع. قد تكون العوامل الاجتماعية مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية والاقتصادية والحالة الاجتماعية بمثابة عائق أمام التواصل في مواقف معينة.

5.الحواجز الثقافية

الثقافة تشكل الطريقة التي نفكّر بها ونُتصرّف بها. يمكن أن ينظر إليها على أنها تتشكّل وتتشكل من خلال أنماط الاتصال الراسخة لدينا. غالباً ما ينشأ الحاجز الثقافي أمام التواصل عندما يقوم الأفراد في مجموعة اجتماعية واحدة بتطوير معايير أو قيم أو سلوكيات مختلفة عن الأفراد المرتبطين بمجموعة أخرى. يؤدي الاختلاف الثقافي إلى اختلاف الاهتمامات والمعرفة والقيمة والتقاليد.

6.الحاجز الدلالي: اللغة، والمصطلحات، والعامية، وما إلى ذلك، هي بعض من الحاجز الدلالي. تمثل اللغات المختلفة عبر المناطق المختلفة حاجزاً وطنياً أمام التواصل، وهو أمر مهم بشكل خاص للممرضات المهاجرات.

7.الحواجز اللغوية. قد تصبح القدرة اللغوية الفردية في بعض الأحيان عائقاً أمام التواصل. إن استخدام الكلمات الصعبة أو غير المناسبة في التواصل يمكن أن يمنع الأشخاص من فهم الرسالة.

يمكن أن تؤدي الرسائل التي يتم شرحها بشكل سيء أو يساء فهمها أيضاً إلى حدوث ارتباك.

يمكن أن تؤدي الاختلافات اللغوية بين الأشخاص أيضاً إلى انقطاع التواصل. نفس الكلمة قد تعني بشكل مختلف لأفراد مختلفين.

8.الخبرة السابقة. إذا كان لدى شخص ما تجارب مروعة في الماضي تتعلق ب موقف معين، فسوف يحاول تجنب التواصل في هذا الموقف

الحواجز التنظيمية. إن التخطيط غير الواضح، والهيكل، وحمل المعلومات الزائد، والتوقيت، والتكنولوجيا، واختلاف الوضع هي العوامل التنظيمية التي قد تكون بمثابة عوائق أمام الاتصال.

9.1. الفشل التكنولوجي

لم يتم تسلیم الرسالة بسبب عطل فني (على سبيل المثال، لم يكن جهاز الاستقبال موجوداً في منطقة شبكة الهاتف المحمول ولم يقم المرسل بتنشیط تقریر التسلیم في إعداد الرسالة).

9.2 Time Pressures

9.2 ضغوط الوقت. يجب تحقيق الأهداف خلال فترة زمنية محددة، وقد يكون لفشلها عواقب سلبية على الموظف. وينبغي إعطاء الوقت الكافي للتواصل الفعال.

9.3 التعقيد في الهيكل التنظيمي

كلما زاد التسلسل الهرمي في المنظمة (أي كلما زاد عدد المستويات الإدارية)، زادت فرص تدمير الاتصالات. فقط الأشخاص في المستوى الأعلى يمكنهم رؤية الصورة العامة بينما الأشخاص في المستوى الأدنى لديهم فقط معرفة بمنطقة عملهم وقليل من المعرفة حول المجالات الأخرى في المنظمة.

10. Barriers Related to the Message

10.1. رسائل غير واضحة يبدأ التواصل الفعال برسالة واضحة. قد تعمل الرسائل غير الواضحة من حيث المعنى والنحو والكلمات كعائق أمام التواصل لأن المتلقي قد لا يتمكن من اعتراض المعنى الفعلي للرسالة.

10.2. Stereotypes

10.2. الأفكار النمطية

الصور النمطية هي معتقدات أو تعميمات حول الخصائص أو الصفات التي يُعتقد أنها نموذجية لمجموعة معينة. تعتبر القوالب النمطية عائقًا أمام التواصل لأن الأشخاص الذين لديهم أفكار نمطية إما لن يقرأوا الرسالة بالكامل أو لن يقرأوها على الإطلاق بسبب اعتقادهم أنهم يعرفون كل شيء بالفعل.

10.3. Inappropriate Channel

10.3. قناة غير مناسبة

يساعد تنوع القنوات المتلقى على فهم طبيعة الرسالة وأهميتها. أثناء اختيار قناة الاتصال، يجب على المرسل أن يكون حساساً لأشياء مثل مدى تعقيد الرسالة؛ عواقب سوء الفهم؛ معارف ومهارات وقدرات المتلقى؛ وفورية الإجراء الذي سيتم اتخاذة من الرسالة.

10.4. عدم وجود ردود فعل

ردود الفعل هي مرآة التواصل. تعكس التعليقات ما أرسله المرسل. بدون ردود الفعل، لا يمكن اعتبار التواصل كاملاً. يمكن لكل من المرسل والمتلقي أن يلعبوا دوراً نشطاً في استخدام التعليقات لجعل الاتصال ثنائي الاتجاه حقاً.

١١. بعض العوائق الأخرى أمام التواصل

- الفشل في الاستماع: قد يشعر أو لا يشعر القائم بالاتصال بالقدرة على التحدث بحرية إلى المستمع، إذا كان المستمع لا يستمع بعناية أو لا يستجيب.
- تضارب الرسائل اللفظية وغير اللفظية.
- الفشل في التفسير بالمعرفة.
- تغيير الموضوع: إحدى الطرق السريعة لإيقاف المحادثة هي تغيير الموضوع.
- التعليقات والأسئلة غير المناسبة: بالتأكيد ينبغي تجنب أنواع التعليقات والأسئلة في معظم المواقف لأنها تميل إلى إعاقة التواصل الفعال، على سبيل المثال، الأسئلة المغلقة واستخدام التعليقات التي تقدم النصائح.

好运 سعيد