

ارتباط با سالمندان

۹۷/۵/۲۲





چگونگی برخورد با سالمندان

- در برخورد با سالمندان اولین قدم برقراری ارتباط مناسب است.
- هر فرد ارزش‌ها، باورها و فرهنگ خاص خودش را دارد و این نکته‌ای است که در ارتباط با سالمندان نباید فراموش کرد.
- عقاید، ارزش‌ها و اعتقادهای سالمندان امروز که در جامعه‌ای کاملاً متفاوت با جامعه کنونی شکل گرفته است می‌بایست درک گردد.
- درك آنچه بر سالمند كنوني گذشته است براي شما ممكن است سخت باشد و تنها يك ارتباط خوب مي‌تواند اين شكاف نسلي را پر كند.
- شما مي‌توانيد با رعايت اصول مهارت‌هاي ارتباط بين فردي، ارتباط خوبي با سالمند برقرار كنيد.

اصول برقراری ارتباط با سالمند

«گام اول برای ایجاد ارتباط با سالمندان، وی را بشناسید و از خواسته هایش مطلع شوید»

راههای شناخت سالمند

۱- سؤال کنید

با سؤال کردن می توانید مشکلات و نگرانی های آنها را بهتر بفهمید و کمک بهتری را به ایشان عرضه کنید . لازم است حین گفت و گو با سالمندان، به گفته های آنان ارزش و احترام بگذارید اگر سالمند در حال صحبت کردن است، به او فرصت دهید تا حرفش را تمام کند و هیچ گاه جمله سالمند را خودمان کامل نکنیم. به یاد داشته باشیم در برابر پاسخ سالمند صبور باشیم و وقت بیشتری صرف کنیم.



۲- فعالانه گوش کنید

گوش دادن فعالانه چیزی بیش از شنیدن ساده است و در واقع همدلی با سالمند است. همدلی با سالمند یعنی خودمان را جای فرد سالمند بگذاریم و بفهمیم که او در موقعیت های مختلف چه فکر یا احساسی دارد. در هنگام گوش دادن فعال باید در برابر پاسخ سالمند صبور باشیم و وقت بیشتری صرف کنیم، بهتر است که با سالمند ارتباط غیرکلامی هم برقرار کنیم مانند لبخند زدن، تکان دادن سر برای تایید، نگاه کردن (ارتباط چشمی)، گرفتن دست، تعارف با دست و ... تا سالمند احساس کند که ما علاقمند به شنیدن صحبت های او هستیم.



۳- مشاهده کنید

مشاهده کردن سالمند یعنی استفاده از همه حواس برای بررسی او تا بتوان درک دانش بهتری نسبت به سالمند به دست آورد. ما باید طرز ایستادن، حالات صورت، لحن کلام و واکنش ها و احساسات او را مشاهده کنیم.

۴- صحبت کردن

یکی از اصول برقراری ارتباط با سالمندان، حرف زدن با آنان است. حرف زدن برای به زبان آوردن یک عقیده، نظر، احساس یا واقعیت است. آنچه بسیار مهم است توجه به این نکته است که چگونه باید گفت؟ لحن و تن صدا نیز بسیار اهمیت دارد اگر سالمند ناشنواست هیچ گاه نباید برای صحبت کردن با او صدایتان را بلند کنید یا فریاد بزنید. برای اینکه او حرف های ما را بشنود، با صدای معمولی و نزدیک گوشی که شنوایی بهتری دارد صحبت کنیم.



۵- لمس کنید

یکی از ابتدایی ترین و خصوصی ترین شکل برقراری ارتباط با سالمند لمس کردن است. بسیاری از سالمندان دچار محرومیت لمسی هستند. در برقراری ارتباط با سالمندان می توانید محبت، تفاهم، اعتماد، امید و علاقه را با نگه داشتن دستی لرزان در دستی قوی به او منتقل کنید یا برای بلند شدن از زمین او را کمک کنید.



۶- تماس چشمی

وقتی با سالمند کار می کنید می توانید از تماس چهره به چهره به خصوص تماس چشمها برای جلب اعتماد استفاده کنید به خصوص برای سالمندانی که مشکل شنوایی دارند امکان لب خوانی فراهم می شود.





انواع ارتباط

- ارتباط کلامی
- ارتباط غیر کلامی

• ارتباط کلامی

- معرفی خود
- چگونگی خطاب کردن سالمند
- آگاهی از وضعیت تاهل، تحصیلات، علائق و...
- آگاهی دادن
- پرسش مستقیم
- مطرح کردن سئوالات باز

توجه:

- تنها ۷٪ ارتباط از طریق کلام است
- ۹۳٪ ارتباط غیر کلامی می باشد.

تعریف ارتباط غیر کلامی

انتقال معنا و مفهوم بدون استفاده از کلام

علائم چهره، حرکات بدن، لحن صدا و غیره که سبب شود مخاطب منظور خاصی را برداشت کند، جزء ارتباطات غیر کلامی محسوب می شوند.

- علائم ارتباط غیر کلامی معمولا جداگانه رخ نمی دهند بلکه بصورت یک مجموعه به هم مرتبط رخ می دهند. برای مثال فردی که استرس دارد ضربان قلبش بالا می رود، دست هایش عرق می کند، حالت بی تابی دارد، رنگ چهره اش عوض می شود، صدایش می لرزد و غیره.

- با توجه به اینکه علائم غیر کلامی اکثرا به صورت ناخودآگاه رخ می دهند، قابل اعتماد هستند. بنابراین اگر بین ارتباط غیر کلامی و کلامی ناهماهنگی وجود داشته باشد، احتمالا پیام های غیر کلامی بیشتر قابل اعتماد هستند. برای مثال اگر کسی می گوید حال خوب است ولی چشمانش نشان دهنده غمگینی است، احتمالا حقیقت را نمی گوید و غمگین است.

- فقدان یا نشان ندادن علائم غیر کلامی می تواند نشانه این باشد که فرد کنترل خوبی روی زبان بدن خود دارد و می تواند احساسات و حالات واقعی خود را پنهان کند. سیاستمداران، هنرپیشه ها و قماربازها سه گروهی هستند که به تسلط روی علائم غیر کلامی و زبان بدن معروف هستند.

کارکرد ارتباط غیرکلامی

- بعضی از کارکردهای مهم ارتباط غیرکلامی به شرح زیر می باشد:
- تاکید بیشتر
- مکمل ارتباط کلامی
- مغایرت داشتن
- تنظیم کردن
- جایگزین کردن
- تکرار پیام



- زبان بدن (حالت های بدن و چهره)

زبان بدن تنها نوع ارتباط غیر کلامی نیست ولی شاید مهم ترین نوع ارتباط غیر کلامی باشد که خود شامل سه گروه زیرمجموعه است:

۱) حالت های کلی بدن مثل ایستادن، راه رفتن، نشستن یا کج و راست بودن بودن،

۲) علائمی که با بدن مثل دست و پا نشان می دهیم. مثلا علامت پیروزی که با انگشتان نشان می دهیم یا علامت ایست که با دست نشان می دهیم.

۳) حالت های صورت از قبیل لبخند، اخم کردن، جمع کردن پیشانی، حالت های لب و دهان و ابرو و غیره می باشد.

• ارتباط چشمی

- چشم‌ها می‌تواند برای بیان همدردی، لذت، عصبانیت، ابراز علاقه و توجه، صمیمیت، تایید، سلطه و غیره استفاده شود. حتی بزرگی و کوچک شدن مردمک چشم‌ها می‌تواند پیام‌هایی از قبیل خشم، علاقه مندی یا دروغ را منتقل کند. نوع نگاه مثل خیره شدن، دزدیدن نگاه، ریز کردن چشم‌ها، نگاه زیرچشمی و حتی پلک زدن نیز در زمینه ارتباطی خود معنادار می‌باشد. بنابراین ارتباط چشمی نوعی از ارتباط غیرکلامی می‌باشد.

• علائم مرتبط با صدا

- این علائم شامل لحن صدا، تن صدا، سرعت صحبت کردن، میزان بلندی صدا و غیره می‌باشد که نوعی از ارتباط غیرکلامی هستند. با درک علائم صدا ما می‌توانیم اشتیاق، هیجان، عصبانیت، غم، بی‌تفاوتی، پنهان‌کاری، استرس و بسیاری از حالات دیگر را در فرد تشخیص دهیم. درک و تفسیر درست علائم مرتبط با صدا، یکی از مهارت‌های مهم گوش دادن موثر نیز می‌باشد.

• سکوت

• توجه به سکوت در صحبت کردن نیز بخشی از ارتباط غیر کلامی می باشد. در فرهنگ غربی تحمل سکوت بیشتری نسبت به فرهنگ خاورمیانه وجود دارد. شرقی های مثل ژاپن برای سکوت ارزش قائل هستند و آن را نوعی خردمندی می دانند. سکوت ابزار قدرتمندی برای سخنران های حرفه ای است که از طریق آن روی پیام خود تاکید بیشتری بکنند. بنابراین ما باید بتوانیم با توجه به زمینه ارتباطی، سکوت افراد را به درستی تفسیر کنیم. گاهی ممکن است سکوت کسی به دلیل عدم اعتماد به نفس باشد و گاهی ممکن است آگاهانه به عنوان ابزار فشار آوردن روی مخاطب استفاده شود.

• فاصله (نزدیکی و دوری)

• میزان فاصله ما از افراد به هنگام گفتگو یا حضور در یک محیط اجتماعی بیانگر پیام های زیادی راجع ما می باشد. افراد بسته به موضوع و اهمیت صحبت، اهداف شخصی، فرهنگ خانوادگی و حسی که نسبت به دیگران دارند، فاصله خود را تنظیم می کنند. برای مثال زمانی که شما وارد کلاس درس می شوید و تنها دو یا سه نفر در کلاس هستند، اینکه شما کجا بنشینید نوعی ارتباط غیر کلامی است. افراد برون گرا معمولاً دقیقاً کنار افرادی که در کلاس حاضر شده اند می نشینند و سر صحبت را هم سریع باز می کنند ولی افراد درون گرا شاید در دورترین نقطه نسبت به افراد حاضر در کلاس می نشینند.

• علائم فیزیولوژیک بدن

• بدن ما بر اساس تفسیری که از شرایط می کنیم، علائم خاصی از خود نشان می دهد که نوعی ارتباط غیر کلامی محسوب می شود. برای مثال هنگام شرم و خجالت سرخ می شویم، هنگام ترس از سخنرانی رنگ مان می پرد، هنگام اضطراب شدیداً عرق می کنیم یا دستمان می لرزد، موقع عصبانیت رگ های گردن متورم می شود و غیره. بنابراین شناخت و تفسیر درست علائم فیزیولوژیک بدن، گام مهمی در جهت توسعه مهارت ارتباط غیر کلامی می باشد.

• رنگ

• رنگ در فرهنگ های مختلف معنای مختلفی دارد و بیانگر ارتباط غیر کلامی می باشد. رنگ سیاه در کشورهای خاورمیانه و ایران و آمریکان معنای سوگواری می دهد. ولی در ژاپن رنگ مراسم عزاداری سفید می باشد. فرهنگ های هندی یا آفریقایی علاقه زیادی به استفاده از رنگ های تند و گرم دارند. رنگ قرمز نیز در بسیاری از فرهنگ های نشانه مسائل عاشقانه است. افراد مختلف نیز هر کدام ممکن است بیشتر به رنگ های سرد یا گرم علاقه داشته باشند که با تفسیر آنها می توانیم اطلاعاتی راجع این افراد کسب کنیم.

• آیا می توانیم ارتباط غیر کلامی را یاد بگیریم؟

• همانطور که قبلا هم ذکر شد همه ما هم به طور ناخودآگاه از ارتباط غیر کلامی استفاده می کنیم و هم به طور ناخودآگاه تا حدی علائم غیر کلامی دیگران را متوجه می شویم. اما یادگیری کامل ارتباط غیر کلامی می تواند نسبتا سخت ولی بسیار موثر، کاربردی و بالارزش باشد. بنابراین با اینکه یادگیری ارتباط غیر کلامی سخت است ولی به دلیل مزایای زیادی که دارد می ارزد. علت سخت بودن آن این است که این علائم زیاد هستند و در زمینه ها و فرهنگ های مختلف تفاسیر متفاوتی دارند. اما اگر بتوانیم علائم غیر کلامی مثل ژست و حالت افراد را درک و به درستی تفسیر کنیم، می توانیم حس و منظور واقعی دیگران را متوجه شویم و این امر می تواند در بهبود ارتباطات ما بخصوص ارتباطات کاری بسیار مفید باشد و در نتیجه به موفقیت ما کمک فوق العاده ای کند در حقیقت یادگیری ارتباط غیر کلامی مثل یادگیری یک زبان خارجی است. باید زمان زیادی بگذاریم و تلاش کنیم. اوایل چون قصد داریم آگاهانه این کار را بکنیم، حتی ممکن است با توجه به منحنی یادگیری، نسبت به حالت فعلی مان کمی بدتر هم عمل بکنیم. ولی اگر به اندازه کافی انگیزه و پشتکار داشته باشیم قطعاً می توانیم در این حوزه رشد کنیم.

- نکته آخر اینکه ما در حقیقت دو حوزه را می آموزیم:

- اول یاد می گیریم که به درستی متوجه علائم غیر کلامی و زبان بدن دیگران شده و آنها را با توجه به زمینه و شرایط به درستی تفسیر کنیم.

- دوم یاد می گیریم که چطور خودمان در شرایط مختلف از ارتباط غیر کلامی و زبان بدن به خوبی استفاده کنیم و پیام هایمان را با قدرت و اثرگذاری بیشتری منتقل کنیم.

... و من تنها به سالهای گذشته، به عشقی که
دیگر نیست، می اندیشم

و اینک پیرزنی هستم، نحیف و ناتوان نمیدانم
طبیعت را بیرحم خطاب کنم یا واقعیت را
بپذیرم.

خانه تنم فرو می ریزد، زیبایی و توان از آن
می گریزد

بیاد می آورم روزهای خوش را، بیاد می آورم
دردهای بزرگ و کوچکم را...

و می اندیشم که روزگار چه کوتاه بود، چه
زود گذشت.

این حقیقت را پذیرا می شوم، که هیچ چیز
پایدار نیست،

پس باز کن چشمانت را فرزندم، نگاه کن،
بین مرا....

نه پیرزنی نحیف را، نزدیک تر بیا، خودت را
در آینده ای بسیار نزدیک در من بین....





با تشکر از توجه شما



سالمند فعال و با نشاط