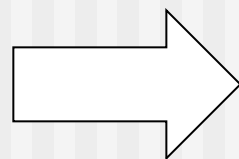




ارتباط اثربخش و
توسعه مهارت‌های ارتباطی
ارائه دهنده: دکتر اکرم قهرمانیان

ویژگی ارتباطات خوب یا اثربخش با ۶ c مشخص می شوند

- Clear
- Complete
- Concise
- Consistent
- Correct
- Courteous



- ۱- صریح و قاطعانه صحبت کنید.
- ۲- ساده صحبت کنید.
- ۳- هدف مهمی را در ارتباط درمانی دنبال کنید.
- ۴- شنونده خوبی (فعالی) باشید.
- ۵- پیام خود را به صورتی جذاب تهیه کنید.
- ۶- پیام خود را حتی المقدور خلاصه کنید.
- ۷- از به کار بردن اصطلاحات و عبارات تخصصی اجتناب کنید.
- ۸- بازخورد بگیرید و بر اساس آن ارتباط را پیش ببرید.
- ۹- محتوای کلامی و غیرکلامی پیام را با هم هماهنگ کنید

Communication skills

Listening and Observing

- Listening and observing are two of the most valuable skills a nurse can have.
- These two skills are used to gather the subjective and objective data for the nursing assessment in nursing process.

Active Listening and empathy



- Energy



- Concentration



- Capacity to understand another's feelings



THERAPEUTIC COMMUNICATION AND THE NURSING PROCESS



Nurse-Patient Caring Relationships or Therapeutic relationship

- روابط مراقبتی، اساس پرستاری بالینی است. در چنین روابطی پرستار نقش حرفه‌ای را داشته و به هر بیمار و نیازهای منحصر به فرد سلامتی وی، پاسخ‌های انسانی و الگوهای زندگی او اهمیت می‌دهد.
- رابطه درمانی جو روان‌شناختی را تقویت می‌کند که باعث تغییر و رشد مثبت، مانند توانایی بیماران در دستیابی به اهداف مرتبط با سلامتی، می‌شود.

Nurse-Patient Caring Relationships or Therapeutic relationship

- رابطه مراقبتی، از چهار مرحله هدفمند تشکیل می شود.
- این رابطه اغلب قبل از ملاقات با بیمار آغاز و تا پایان رابطه مراقبتی ادامه می یابد.
- حتی در طی تعامل کوتاه نیز، نسخه مختصری از مراحل پیش تعامل (preinteraction)، آشنایی (orientation)، کار (working) و پایان (termination) استفاده می شود.
- به عنوان مثال، دانشجوی پرستاری، قبل از مراقبت، اطلاعات بیمار را جمع آوری می کند، با بیمار ملاقات و اعتماد او را جلب می کند، اهداف سلامتی را با استفاده از فرآیند پرستاری انجام و در پایان روز خداحافظی می کند.

Helping or therapeutic Relationship

- فازهای رابطه کمک کننده (رابطه درمانی)

مرحله پیش تعامل	فاز آشنایی	مرحله کار	مرحله خاتمه
قبل از ملاقات با یک بیمار: • داده های موجود، از جمله سوابق پزشکی و پرستاری بیمار را مرور کنید. • با مراقبان دیگر، که اطلاعاتی در مورد بیمار دارند، صحبت کنید. • نگرانی های یا مسائلی را که ممکن است پیش بیاید پیش بینی کنید. • مکانی را برای ایجاد تعامل خصوصی و راحت تعیین کنید. • زمان کافی برای تعامل اولیه را برنامه ریزی کنید.	وقتی شما و بیمار همدیگر را ملاقات و با هم آشنا می شوید: • تون صدای خود را به صورت گرم، همدلانه و مهربان تنظیم کنید. • در نظر بگیرید که رابطه اولیه اغلب سطحی، نامطمئن و آزمایشی است. • انتظار داشته باشید بیمار صلاحیت و تعهد شما را آزمایش کند. • بیمار را از نزدیک مشاهده کنید و انتظار داشته باشید که توسط بیمار از نزدیک مشاهده شوید. • شروع به استنباط و قضاوت درباره پیام ها و رفتارهای بیمار کنید. • وضعیت سلامت بیمار را بررسی کنید. • مشکلات بیمار را در اولویت قرار دهید و اهداف او را شناسایی کنید. • نقش بیمار و خود را روشن کنید. • قراردادهایی با بیمار تنظیم کنید که مشخص کند چه کسی و چه کاری انجام خواهد داد. • به بیمار اطلاع دهید که چه زمانی انتظار می رود، رابطه قطع شود.	هنگامی که شما و بیمار برای حل مشکلات و دستیابی به اهداف با یکدیگر همکاری می کنید. • بیمار را به ابراز احساسات در مورد سلامتی خود تشویق کنید. • بیمار را به خودکاوی (خودکاوشی) تشویق و کمک کنید. • اطلاعات لازم برای درک و تغییر رفتار را ارائه دهید. • بیمار را به تعیین اهداف تشویق و کمک کنید. • برای تحقق اهداف تعیین شده با بیمار کار کنید. • از مهارت های ارتباط درمانی برای تسهیل تعاملات موفق استفاده کنید. • از خود افشاگری و رویارویی مناسب استفاده کنید.	در طول پایان رابطه: • به بیمار یادآوری کنید که جلسه رو به اتمام است. • با بیمار، میزان دستیابی به هدف را ارزشیابی کنید. • از رابطه با بیمار به خوشی یاد کنید. • با به پایان رساندن مسئولیت مراقبت از بیمار، از او جدا شوید. • در صورت لزوم سپردن بیمار به سایر مراقبان را انجام دهید.

بررسی

- مصاحبه کلامی و گرفتن شرح حال
- مشاهده بصری و شهودی رفتار غیر کلامی
- جمع‌آوری داده‌های بصری، لمسی و شنیداری
- هنگام معاینه فیزیکی
- سوابق پزشکی مکتوب، آزمایش‌های تشخیصی و بررسی متون
- **تشخیص پرستاری**
- تجزیه و تحلیل درون فردی یافته‌های مرحله بررسی
- تأیید نیازها و اولویت‌های مراقبت‌های بهداشتی
- بیمار از طریق بحث کلامی با بیمار
- ثبت تشخیص پرستاری: . اگرچه مشکل اصلی بیمار، «**اختلال در ارتباط کلامی**» است، اما مشکل مرتبط با اشکال در بیان یا تغییر در الگوهای ارتباطی ممکن است بر سایر تشخیص‌های پرستاری نیز اثر بگذارد از قبیل:

- مشکل در تطابق
- فقدان قدرت
- اختلال در تعامل اجتماعی

برنامه‌ریزی

- جلسات برنامه‌ریزی تیم مراقبت‌های بهداشتی بین فردی یا گروه‌های کوچک
- همکاری بین فردی با بیمار و خانواده برای تعیین روش‌های اجرا
- ثبت مکتوب نتایج مورد انتظار
- ارجاع مکتوب یا شفاهی بیمار به اعضای تیم مراقبت‌های بهداشتی
- تفویض اختیار و بحث کلامی با تیم مراقبت‌های بهداشتی
- فعالیت‌های آموزش سلامت به شکل کلامی، بصری، شنیداری و لمسی
- ارائه حمایت از طریق فن‌های ارتباط درمانی و وسایل کمک ارتباطی
- تماس با سایر منابع بهداشتی
- ثبت مکتوب پیشرفت بیمار در پرونده پزشکی
- **ارزشیابی**
- اخذ بازخورد کلامی و غیر کلامی
- مقایسه نتایج واقعی بیمار با پیامدهای مورد انتظار
- شناسایی عوامل تأثیرگذار بر پیامدها
- اصلاح و به‌روزرسانی برنامه مراقبت
- توضیح کلامی و / یا کتبی موارد تجدیدنظر در برنامه مراقبت

Barriers of communication



Communication Techniques

Barriers Communication

Some barriers include:

- Closed questions.
- False reassurance.
- Judgmental responses.
- Defensive response.
- Agreeing/Disagreeing or Approving/ Disapproving.
- Giving advice.
- Requesting an explanation.
- Changing the subject.

Communication Techniques

- Clarifying/validating.
- Asking open questions.
- Using indirect statements.
- Reflecting.
- Paraphrasing.
- Summarizing.
- Focusing.
- Silence.

Psychosocial Aspects of Communication

- Style
- Gestures
- Meaning of time
- Meaning of space
- Cultural values

Style

Three types of style:

- Passive - apologetic, weak, makes little eye contact.
- Aggressive - angry, demanding, shows no concern for anyone else's feelings
- Assertive - honest, direct, firm, makes eye contact, confident, respectful of others.

Gestures

- Movements of the hands and arms
- Nurses must be sensitive to cultural variances regard to gestures.

Meaning of Time

- In the more countries great emphasis is placed on time and schedules. Being on time is very important.

ارتباط برای سلامت

Health Communication

■ تعریف مرکز کنترل و پیشگیری از بیماری ها (CDC):
مطالعه و استفاده از راهبردهای ارتباطی برای **اطلاع رسانی** و **تأثیرگذاری** بر تصمیمات فردی و اجتماعی
اثرگذار بر ارتقای سلامت

■ تعریف برنامه مردم سالم 2020 :
هنر و فن اطلاع رسانی، تأثیرگذاری و **انگیزه بخشی** مخاطبان در سطح فردی، سازمانی و عمومی درباره
موضوعات مهم سلامت

واژه های کلیدی در تعاریف ارتباط برای سلامت

1. اطلاع رسانی و تاثیرگذاری بر تصمیمات فردی یا اجتماعی
2. انگیزه بخشی به افراد
3. تغییر رفتار
4. افزایش دانش و درک از مشکلات سلامت
5. توانمندسازی مردم
6. مبادله و طرفه اطلاعات

مصاحبه انگیزشی

Motivational Interviewing

روشی برای ترغیب بیماران برای به اشتراک گذاشتن افکار، عقاید، ترس ها و نگرانی های خود، با هدف تغییر رفتار، است.

مصاحبه انگیزشی راهی برای کار با بیمارانی است که به نظر می رسد آماده انجام تغییرات رفتاری تاکید شده تیم سلامت، نیستند،

می توانید برای برانگیختن بحث تغییر، آن را به **پیامدهای بهتر** برای بیمار پیوند دهید. به عنوان مثال، مصاحبه کننده از اطلاعات مربوط به اهداف و ارزشهای شخصی بیمار برای ارتقای تبعیت بیمار به دارو یا برنامه ورزشی جدید استفاده می کند.

مصاحبه با رویکردی غیرقضوتی و هدایت شده انجام می شود. هنگام استفاده از آن، پرستار سعی می کند انگیزه ها و ارزش های بیمار را با استفاده از رویکرد گوش دادن همدلانه و فعال درک کند.

پرستار **تفاوت های بین اهداف و رفتارهای فعلی بیمار و وضعیت سلامتی فعلی** او را شناسایی می کند.

بیمار حتی در مرحله مقاومت و دودلی مورد **حمایت** قرار می گیرد. سپس ارتباط بر **شناخت نقاط قوت** بیمار و حمایت از آنها برای ایجاد تغییرات مثبت متمرکز می شود.

خلاصه و جمع بندی مباحث

برای آن که پرستاران بتوانند به نحو مطلوبی خدمات حرفه ای خود را ارائه دهند، لازم است که بتوانند ارتباط مناسب با بیمار و خانواده وی، پزشکان، سایر پرستاران و اعضای تیم درمانی و مراکز درمانی برقرار کنند. با توجه به اهمیت برقراری ارتباط در پرستاری، ضروری است که پرستار مهارت خود را در زمینه برقراری ارتباط افزایش دهد. وظیفه یک پرستار برآورده ساختن نیازهای بیمار از طریق ارتباط مؤثر است و این امر زمانی امکان پذیر است که اطلاعات کافی در این زمینه داشته باشد.

Thanks for Attention
Question???

