



# سطوح ارتباط



Instructor :Tayyebeh Rezaei  
Mastery of Medical Surgical Nursing

اهداف: در پایان این کارگاه از شرکت کنندگان انتظار می‌رود:

1. روش‌های به‌کارگیری تفکر نقادانه در فرایند ارتباطات را مشخص کنند.
2. از پنج سطح ارتباط با بیماران استفاده کنند.
3. ویژگی‌های فرآیند ارتباط کلامی را توصیف کنند.
4. ویژگی‌های فرایند ارتباط غیرکلامی را توصیف کنند.
5. جنبه‌های اصلی فرایند ارتباط غیرکلامی را شناسایی کنند.
6. ویژگی‌ها و مراحل ارتباط درمانی را شرح دهند.
7. رویکردهای ارتباطی پرستار را در چهار مرحله ارتباط درمانی پرستار-بیمار شناسایی کنند.
8. پیامدهای مطلوب ارتباط پرستار با اعضای تیم مراقبت سلامت را شناسایی کنند.
9. در هنگام تعامل با بیماران، ارتباطات حرفه‌ای را نشان دهند.
10. فرصت‌های بهبود ارتباط با بیماران را در حین مراقبت شناسایی کنند.
11. در فن‌های ارتباطی اثربخش برای بیماران سالمند شرکت کنند.
12. در صورت لزوم برای ارتقا ارتباط با بیمارانی که اختلال ارتباطی دارند، وسایل ارتباطی جایگزین ارائه دهند.
13. مراقبت‌های پرستاری را، برای بیماران با نیازهای ویژه ارتباطی اجرا کنند.

# سطوح ارتباط: ارتباط درون فردی

ارتباط درون فردی نوعی ارتباط قدرتمند است که شما به عنوان پرستار حرفه‌ای از آن استفاده می‌کنید. به این سطح از ارتباط، گفتگو با خود (self-talk) نیز گفته می‌شود.

پرستاران برای ایجاد **خودآگاهی**، **عزت نفس مثبت** و **تقویت ابراز وجود** از ارتباطات درون فردی استفاده می‌کنید.

گفتگو با خود مثبت می‌تواند تحریف‌های شناختی را که منجر به کاهش عزت نفس می‌شود، کاهش داده و توانایی شما در کار با بیماران را تحت تأثیر قرار دهد.

تبدیل جمله "من از کار با این نوع بیمار می‌ترسم" به جمله "این فرصت من، برای یادگیری در مورد این بیمار است و در صورت لزوم می‌توانم کمک بخواهم" مثالی از گفتگوی مثبت با خود است.

# ارتباطات بین فردی

- ارتباط بین فردی تعامل یک‌به‌یک بین پرستار و شخص دیگری است که بیشتر اوقات رودررو رخ می‌دهد.
- این سطح از ارتباط که در بیشتر موقعیت‌های پرستاری استفاده می‌شود، در قلب عملکرد پرستاری قرار دارد و در یک بافت اجتماعی اتفاق می‌افتد و شامل تمام نمادها و نشانه‌هایی (مانند زبان-اشاره-تماس چشمی) است که برای دادن و دریافت پیام استفاده می‌شود.
- به‌عنوان مثال، در زمان آموزش به بیمار در مورد یک مسئله بهداشتی، برای ارزیابی درک و روشن کردن تعبیرها از تعامل متقابل استفاده می‌کنیم. آموزش می‌دهیم و از بیمار می‌خواهیم انجام برخی آموزش‌ها را تکرار و تمرین کند.
- ارتباطات بین فردی معنی‌دار (ارتباط درمانی) منجر به تبادل ایده، حل مسئله، ابراز احساسات، تصمیم‌گیری، تحقق هدف، تیم‌سازی و رشد شخصی می‌شود.

# ارتباطات در گروه کوچک

- ارتباط در گروه کوچک، تعاملی است که هنگام ملاقات تعداد کمی از افراد اتفاق می‌افتد. این نوع ارتباطات معمولاً هدف‌دار بوده و به پویایی گروه نیاز دارد.
- هنگامی که پرستاران در کمیته‌هایی با پرستاران یا کارکنان از سایر رشته‌ها کار می‌کنند و در کنفرانس‌های مراقبت از بیمار شرکت می‌کنند، از یک فرآیند ارتباط در گروه کوچک استفاده می‌کنند.
- همه رشته‌های شرکت‌کننده تشویق می‌شوند که در این زمینه مشارکت داشته و نظرات خود را ارائه دهند. مهارت‌های ارتباطی خوب به هر یک از شرکت‌کنندگان کمک می‌کند تا نیازهای بیمار را بهتر برآورده کرده و محیط مراقبت ایمن‌تری ایجاد کنند.

# ارتباطات عمومی

- ارتباطات عمومی ، تعامل با مخاطبان بیشتری است که در آن پرستاران اغلب با گروه‌هایی از مصرف‌کنندگان در مورد موضوعات مرتبط با سلامتی صحبت می‌کنند،
- در کنفرانس‌ها، کارهای علمی را به همکاران خود ارائه می‌دهند، یا بحث‌های کلاسی را با همسالان یا دانشجویان انجام می‌دهند.
- ارتباطات عمومی نیاز به سازگاری‌های ویژه‌ای در ارتباط چشمی، حرکات، طنین صدا و استفاده از رسانه‌ها برای برقراری ارتباط مؤثر دارد.
- ارتباطات عمومی مؤثر باعث افزایش دانش مخاطب در مورد موضوعات مرتبط با سلامتی، مسائل بهداشتی و سایر موارد مهم در حرفه پرستاری می‌شود.



# ارتباطات الکترونیکی

- ارتباطات الکترونیکی ، استفاده از فناوری برای ایجاد ارتباط مستمر با بیماران و تیم مراقبت سلامت آنها است (صحبت در تالار گفتگوی مجازی- شبکه های اجتماعی).
- پیامرسانی ایمن فرصتی را برای ارتباط مستمر و به موقع با پزشک یا پرستار بیمار از طریق پورتال بیمار در وب سایت مراکز درمانی فراهم می کند. درگاه الکترونیکی، بیماران را قادر می سازد در امور مراقبتی و درمانی خود درگیر و از آن مطلع شوند.
- در این نوع ارتباط، طبیعت همدلانه ارتباط درمانی با تیم مراقبت سلامت ممکن است مشکل تر باشد.



## روابط موثر پرستار - تیم مراقبت سلامت

شکل دیگری از ارتباط، ارتباط پرستار با سایر اعضای تیم مراقبت سلامت هست که بر ایمنی و کیفیت مراقبت تأثیر دارد.

پیامدهای سلامتی بیمار هنگامی بهینه می شود که اعضای تیم مراقبت سلامت، به خوبی با هم ارتباط برقرار کنند. مشکلات هنگامی رخ می دهد که ارتباطات غیراثربخش باشد.

نام اختصاری **SACCIA** یکی از راه های کمک به پرستاران در برقراری ارتباط موثر است که مخفف عبارت های:

کفایت (Sufficiency)

دقت (Accuracy)

شفافیت (Clarity)

زمینه‌مندی (Contextualization)

و انطباق بین فردی (Interpersonal Adaptation) است.

استفاده از زبان مشترک مانند روش **SBAR** برای برقراری انتقال اطلاعات مهم، درک ارتباطات و اطلاعات بیماران، ارتباط بین ارائه دهندگان خدمات سلامت را بهبود می بخشد. این تکنیک ابزار ارتباطی رایجی است که ارتباط را استانداردسازی می کند.

SBAR مخفف **Situation, Background, Assessment, و Recommendation** است. برخی از سازمان ها، مرحله شناسایی یا **Identify** را به فرآیند **SBAR** اضافه کرده اند (**ISBAR**).

# Modes of Communication

## Verbal Mode

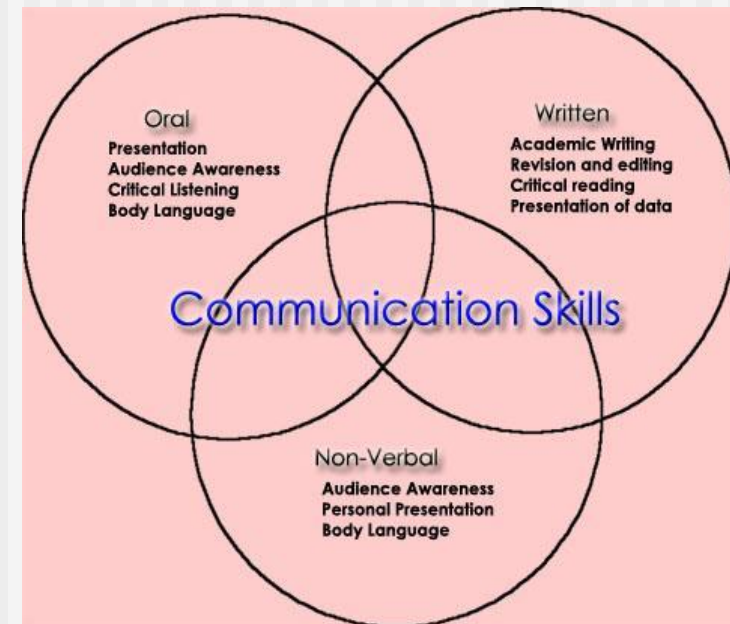
- لحن، تن و لهجه
- سادگی
- وضوح
- زمان
- مرتبط بودن
- مورد توافق
- معتبر

## Nonverbal Mode

- ظاهر بدنی
- ژست
- ظاهر چهره
- ایما و اشاره
- تماس چشمی
- لمس

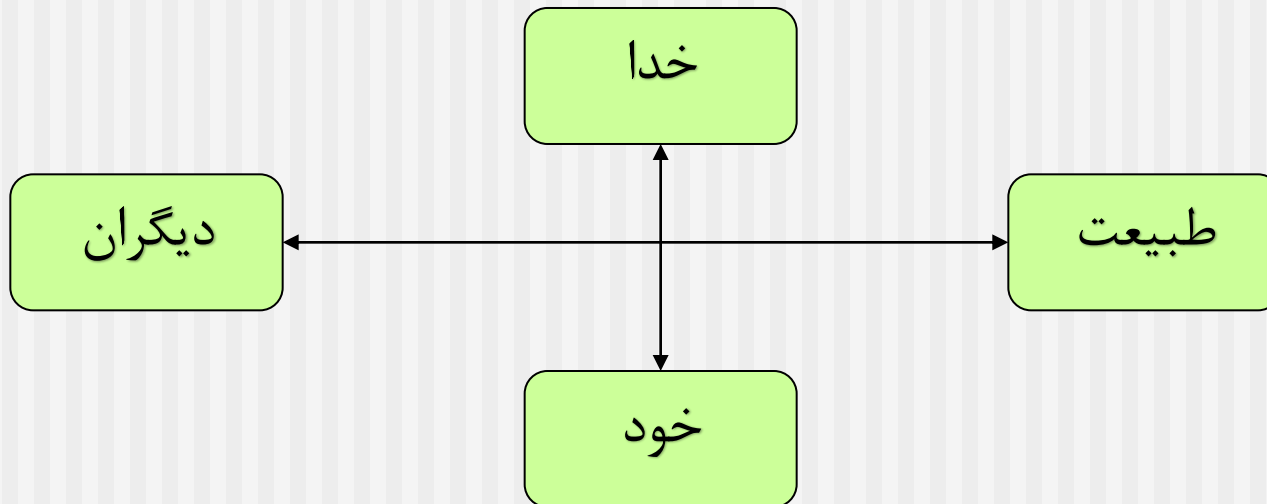
## Written communication

- یادداشت ها
- نامه ها
- گزارشات
- شیتهای بیمار
- آگهی دیواری
- تصاویر
- خبرنگارها
- پروتکل ها
- دستورالعمل ها



# In nursing: spiritual wellness

تندرستی معنوی به حالتی از انسجام وجودی گفته می شود که در آن فرد با دیگران، طبیعت، خود و خدا در **ارتباط مناسبی** می باشد که گاه از آن به ارتباطات افقی و عمودی یاد می شود.



پایان قسمت دوم  
از کارگاه ارتباط با بیمار