



بیمارستان برکت امام خمینی (ره) میانه

## مهارت های رفتاری



تهیه کننده: حکیمه توپچی

روانشناس بالینی

منبع: روانشناسی هیلگارد

تاریخ تهیه: ۱۳۹۸

BAREKAT-NC/C-PAM

واحد آموزش سلامت

### تعریف ارتباط

ارتباط فرایند تبادل اطلاعات و یا فرایند ایجاد و ارسال مفاهیم است.

### سطوح ارتباط

✓ **ارتباط درونی:** با اسامی نظیر "سخن با خود"،

"کلام درونی"، "راهنمای درونی"، "تفکر درونی" و

"گفتگوی درونی" نامیده میشود. مردم از طریق

تفکرات درونی با خودشان حرف میزنند و این

تفکرات بر ادراک و احساسات و رفتار و مفاهیم

درونی تأثیر مهمی میگذارد.

✓ **ارتباط بین فردی:** ارتباطی که بین دو نفر یا در

یک گروه کوچک واقع می شود که به رفتارهای

کلامی و غیر کلامی درون یک اجتماع مربوط بوده و

شامل تمام نشانه های مورد استفاده برای دریافت و

ارسال معنی است.

✓ **ارتباط عمومی:** ارتباط یک فرد با گروههای بزرگ

است. پرستاران اغلب دارای فرصتهایی برای صحبت

با بیماران یا سایرین درباره درمانی هستند. ارتباط

عمومی به تطبیقات ویژه ای چون تطبیق نوع نگاه و

اشاره های سر و دست و تغییر تن صدا و استفاده از

ابزارهای رسانه ای برای انتقال موثر پیامها نیازمند

است.

### اشکال ارتباط:

ارتباط در دو قالب کلامی و غیر کلامی صورت میپذیرد:

✳ **ارتباط کلامی:** ارتباط کلامی تبادل اطلاعات با استفاده از کلمات می باشد که وابسته به زبان است.

✳ **ارتباط غیر کلامی:** ارتباط غیر کلامی شامل پاسخ های فیزیکی از قبیل حالات چهره، دستها، حرکات و تماس چشمی است که چه همراه با صحبت مورد استفاده قرار گیرند و چه نگیرند، معنی آنچه را که میگوییم تحت تأثیر قرار می دهند به ارتباط غیر کلامی زبان بدن هم می گویند.

### مراحل ارتباط پرستار و بیمار

✳ **الف) مرحله معرفی یا آشنایی:** زمانی است که صرف آشنایی پرستار و بیمار با یکدیگر شده و اعتماد متقابل بین آنان ایجاد می گردد. این مرحله به دلیل اینکه پذیرش بیمار برای او و خانواده اش اضطراب آور و تنش زا است حائز اهمیت می باشد و شروع یک ارتباط درمانی موثر باعث ایجاد محیط مراقبتی گرم و مناسب و کاهش اضطراب بیمار و همراهان می گردد.

✳ **ب) مرحله اجرا:** طولانی ترین مرحله در ارتباط است. این مرحله با جمع آوری اطلاعات و طرح برنامه مراقبتی همراه با تشریح مساعی با بیمار شروع می شود. تعاملات پرستار و بیمار هدفدار بوده و وسیله ای است جهت اطمینان به دستیابی توافق دو جانبه که بر اساس اهداف بهداشتی کوتاه مدت و بلند مدت طراحی شده است.

✳ **ج) عقد قرارداد با بیمار:** عبارت است از توافق بین این دو در مورد نقش ها و مسئولیتهاشان.

✳ **د) مرحله پایانی (اختتام):** این مرحله هنگامی ایجاد می شود که نتیجه موفقیت آمیز اولیه حاصل شده باشد. این مرحله ممکن است در زمان تعویض شیفت، ترخیص بیمار یا هنگامی که پرستار به مرخصی می رود یا جای دیگری مشغول به کار می شود و یا به هر دلیلی مسئولیت مراقبت از بیمار را به اتمام برساند اتفاق بیفتد. زمان ارتباط و اختتام آن متغیر است.

\*چهار جزء قابلیت بالینی که با یکدیگر مجموعه جوهره عملکرد بالینی خوب را تشکیل می دهند عبارتند از: دانش، مهارت های ارتباطی، مهارت حل مشکل و معاینه فیزیکی



### موانع ارتباط

-قوت قلب بی جا -طرد کردن

-پاسخهای کلیشه ای و تکراری -تغییردادن موضوع

-خصومت و گرفتن حالت تدافعی -تحمیل ارزشها

-گوش دادن بی توجه

### تسهیل کننده های ارتباط:

-پذیرش و اعتماد -ابراز احساسات

-خلاصه گویی -رفتارهای غیرکلامی مناسب

-ابراز علاقمندی و توجه نشان دادن

-مثبت نگری، مثبت گویی، مثبت اندیشی

-تلاش برای درک نیازهای فرد مقابل

توضیح خواستن، باهوش شدن، مضموع

### تکنیک های مورد استفاده در برقراری ارتباط:

**شنوایی فعال:** بسیاری از افراد به اشتباه گمان می کنند که شنیدن همان گوش دادن است. واقعیت آن است که شنیدن به معنی دریافت و درک صداهاست(عملی بدون اراده).اما گوش دادن عملی انتخابی که علاوه بر دریافت و تفسیر محرک های شنیداری به رمزگشایی و تفسیر پیام های شنیداری نیز می پردازد

**گوش دادن فعال:** یعنی قول می دهم تا زمانی که منظور تو را نفهمم، از پیش تو را قضاوت نکنم، به تو بر چسب نزنم، برای تو راه حل تعیین نکنم و .... تو را آنگونه که هستی بفهمم و درک کنم .

**تکرار کلمات کلیدی:** پرستار باید در بین کلمات بیمار عبارات کلیدی را بیابد و از آنها برای ارتباط با او استفاده نماید.

**پاسخهای کوتاه:** مثلا گفتن کلماتی مانند "آهان فهمیدم" و یا "بله" یا تکان دادن سر به نشانه تاکید به یک ارتباط موثر کمک می کند.

**بازتاب احساسات:** به این طریق پرستار علاقه و توجه خود را نشان می دهد. یعنی از لابه لای گفتار بیمار و یا رفتار بیمار برداشتی را که دارد به صورت کلامی ابراز می دارد.

**دادن اطلاعات:** پرستار باید همیشه به سوالات بیمار پاسخ بدهد. پاسخها باید همیشه واضح باشد و نکات گفته شده در موارد قبل مورد توجه قرار گیرد.

**همدلی نه همدردی:** همدلی به معنی توانایی برای فهمیدن و پذیرش واقعی شخص دیگر و درک درست احساسات و نشان دادن آن است یعنی خود را به جای دیگران بگذاریم. همدردی غمگین بودن و یا احساس ترحم و دلسوزی به وسیله پرستار برای بیمار است که مانع از بررسی تمام جوانب مشکلات بیمار می شود که روش درمانی محسوب نمیشود.

### روش های نحوه ی برخورد صحیح با بیمار:

#### (۱) حرف بیمار را قطع نکنید:

اگر هنگامی که بیمار درحال بیان یک مشکل است حرفش را قطع کنید و شروع به پیشنهاد دادن کنید؛ قطعاً او را ناراحت خواهید کرد. اگر برای قطع حرفهای اجباری احساس می کنید حداقل به سراغ اصل مطلب بروید و به فرد مقابل بگویید که نظرتان در مورد بیماری چیست.

#### (۲) در برخورد با بیمار با جدیت به حرفای او گوش دهید:

ایا تا بحال هنگام صحبت با کسی احساس کرده اید که تمام مدت با دیوار صحبت می کردید؟ شاید آن فرد حرف های شما را شنیده باشد اما نشانه ای بروز نداده است. سعی کنید چنین کاری را با دیگران نکنید، برای این کار در گفتگو با فرد مقابل مشارکت کنید و به سخنان او از طریق سر تکان دادن یا گفتن بله فهمیدم و یا بازگویی گفته هایش واکنش نشان دهید.

#### (۳) از سوالات و جملات منفی استفاده نکنید:

سوالاتی که در آنها افعال منفی بکار برده می شود فرد مقابل را گیج میکند. شما بعنوان یک فرد از دید بیمار یا هموارکننده هستید یا راه بند. پس مثلا به جای جمله نمیتوانم به شما کمک کنم مگر اینکه درمان را دنبال کنید بگویید لطفا درمان را دنبال کنید تا من بتوانم به شما کمک کنم.

#### (۴) در ارائه اطلاعات درمانی دقت کنید:

هنگام توضیح درمان به بیماران مراقب باشید. در استفاده از کلمات مخفف به معنای آنها دقت شود. نه بیش از حد تخصصی صحبت کنید و نه اینکه مثل بچه ها با فرد مقابل سخن بگویید. هنگام صحبت به چشمان او نگاه کنید و به ایما و اشارات خود و همچنین بیمار دقت نمایید.

#### (۵) مراقب کلمات و عباراتی که اشتباه برداشت می شوند باشید:

- در برخورد با بیمار هرگز فرد مقابل را طوری خطاب نکنید که احساس تهدید یا تحقیر کندو حالت دفاعی به خود بگیرد. مثلا به جای گفتن صدايت ضعيف است نمیتوانی بلندتر صحبت کنی بگویید نمیتوانم صدایتان را بشنوم.
- مشکل دیگر در این مورد کلی گویی است که سبب می شوند ذهن شنونده از موضوع اصلی منحرف شود.