

# مهارت های ارتباطی

---

دکتر پریسا رجبی

روانپزشک

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک

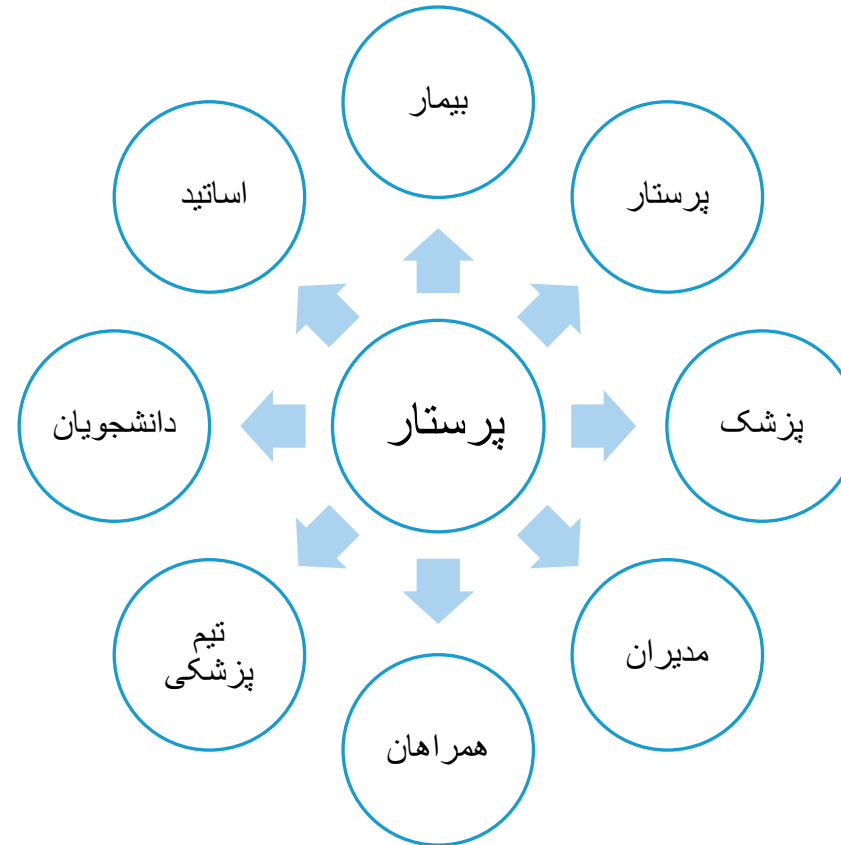
# آشنایی پرستاران با انواع ارتباط



پرستاران ارتباط  
مستقیم و طولانی با مددجو دارند.

در علم پرستاری بر برقراری  
ارتباط بین پرستار و بیمار تأکید بسیار شده و آن را  
هسته اساسی مراقبت میدانند.

# پرستاران با گروه های زیادی در ارتباط هستند.





آشنایی با مهارت‌های ارتباطی به پرستاران  
برای برقراری ارتباط مناسب با بیماران،  
همراهان و سایر اعضای تیم درمان بسیار  
کمک کننده است.

به همین دلیل شایسته است برنامه ریزان امور بهداشتی که مسئولیت تربیت نیروی انسانی شاغل را برعهده دارند، در

برنامه آموزش این گروه تاکید آموزشی کامل به عمل

آورند تا کارکنان شاغل قادر باشند ارتباط موثرتری با

خدمت گیرندگان خود برقرار نمایند و

هدف نهایی ارتقاء سلامتی جامعه را تحقق بخشند.



# فرآیند پرستاری و ارتباط

---

فرآیند پرستاری روشی است برای سازماندهی ارائه مراقبت های پرستاری و حل مشکل که به منظور رفع نیازهای بهداشتی و مراقبتی افراد بکار میرود.  
ارتباط یک فرآیند است.

# مراحل فرایند پرستاری

---

1. بررسی و شناخت (Assessment)
2. تشخیص پرستاری (Nursing Diagnosis)
3. برنامه ریزی (Planning)
4. اجرا (Implementation)
5. ارزشیابی (Evaluation)

- 
- هر مرحله از فرایند پرستاری با مرحله بعد ارتباط دارد.
  - با بررسی اطلاعات، جمع آوری و بر اساس آن مشکل تشخیص داده میشود.
  - درست بودن تشخیص، به درستی اطلاعات جمع آوری شده و دسته بندی صحیح اطلاعات بستگی دارد.
  - طرح مراقبت که بر اساس تشخیص پی ریزی میشود بستگی به اطلاعات جمع آوری شده دارد.
  - موفقیت اجرا در مرحله ارزشیابی مورد امتحان قرار میگیرد.
  - ارزشیابی و مورد تجدید نظر قرار دادن طرح مراقبت به پرستار فرصت میدهد که به نیازهای در حال تغییر مددجو پاسخ دهد.



# 1 - بررسی و شناخت

---

بررسی و شناخت یعنی جمع آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل آنها (ارتباط دادن داده ها به یکدیگر)

اطلاعات مورد نیاز برای این مرحله از طریق

✓ مشاهده (Observation)

✓ مصاحبه (Interview)

✓ معاینه (Examination)

بدست می آیند.

## 2- تشخیص پرستاری

الف) مشکل مربوط به سلامتی که در حال حاضر وجود دارد و با مراقبت پرستاری آن مشکل برطرف میشود.

مثال: تخلیه غیرموثر راههای هوایی و ضعف شدید عضلات تنفسی، تغییر در تغذیه کمتر از نیاز بدن، تداوم خونریزی از محل زخم، درد، انزوای اجتماعی، اندوه مزمن

ب) مشکل سلامتی که در حال حاضر وجود ندارد ولی احتمال ابتلا به آن در آینده نزدیک وجود دارد.

مثال: خطر آسیب‌رسانی، تغییرات فشارخون و آب و الکترولیت، خطر عفونت محل زخم، تحریک پذیری، احتمال رفتارهای آسیب‌به‌خود

## 3- برنامه ریزی

برنامه ریزی = تعیین اولویت ها + تعیین اهداف + برنامه تدابیر پرستاری

### تعیین اولویت ها:

- در نظر گرفتن نیازهای حیاتی
- تمرکز بر مشکلاتی که بیمار اظهار میکند
- در نظر گرفتن مشکلات بالقوه
- در نظر گرفتن منابع قابل در دسترس، پرسنل و زمان مورد نیاز

---

## تعیین اهداف:

تغییر در وضعیت سلامت یا عملکرد بیمار

اهداف کوتاه مدت: مراقبت های ویژه، اورژانس و ...

اهداف بلند مدت: پایبندی به درمان، کاهش وزن و ...

## تدابیر پرستاری:

اتخاذ تصمیم مناسب با توجه به اولویت ها و اهداف

## 4- اجرای تدابیر پرستاری

---

در تدابیر پرستاری باید تعیین شود که **چه فعالیتی، چه وقت، به چه مدت و چگونه** باید انجام شود و تاریخ و زمان انجام فعالیتها باید قید گردد.

این مرحله **طولانی ترین مرحله** در ارتباط پرستار با بیمار است.

مثال: کنترل علائم حیاتی هر سی دقیقه، تشویق بیمار به خوردن مایعات (هر ساعت 1 لیوان)، پایش مستمر بیمار از جهت خطر آسیب به خود

## 5 - ارزشیابی

---

ارزشیابی = ارزشیابی دستیابی به هدف + مروری بر فرآیند پرستاری

بررسی میزان دستیابی به اهداف تعیین شده

بعد از بررسی مجدد مددجو ممکن است تشخیص های پرستاری تغییر یابند یا اهداف و تشخیص ها و اقدامات دیگری اضافه شوند

---

ارتباط موثر با بیمار، همراهان  
و تیم درمان در تسهیل  
کلیه مراحل فرآیند پرستاری  
بسیار موثر است.

برنامه ریزی و  
اولویت بندی بهتر کارها

انجام به موقع مراقبت ها

ارتباط موثر

بهبود کیفیت مراقبت

رضایت پرستاران  
پزشکان و بیماران





برقراری تماس چشمی در تمامی مراقبتهای پرستاری مهم است.

یکی از مهارتهایی که افراد برای افزایش تاثیر پذیری کلامشان استفاده می کنند استفاده از دستها است.

بدون شک استفاده از حرکات دست در زمان مراقبتهای  
پرستاری به تاثیر پذیری کلام شما می افزاید.





**Defensive standing position**



**Closed body and closed attitude**



**Open body and open attitude**

میزان خود افشا سازی در مهارت های ارتباطی بستگی به موضوع، موقعیت و شخصیت فرد دارد. در ارتباط فردی طولانی شدن دوره های سکوت نشانه ارتباط مخدوش و ناکافی، مشکلات فرستنده و یا گیرنده است.

---

## حریم درونی : 0-45 سانتی متر

در آغوش گرفتن نوزاد در حال گریه

انجام معاینات فیزیکی

حمام دادن، غذا دادن، آراستن، پوشیدن لباس

تعویض پانسمان مددجو

## حریم شخصی : 45-121 سانتی متر

نشستن کنار تخت مددجو

گرفتن تاریخچه پرستاری از مددجو

آموزش فردی به مددجو

دادن گزارش و اطلاعات حین تحویل شیفت

# آشنایی با مهارت های گوش دادن و پرسش



گوش دادن به اندازه حرف زدن یا حتی بیش از آن انرژی مصرف می کند.

## گوش دادن

انواع گوش دادن :

- گوش دادن فعال
- گوش دادن غیر فعال

غیر فعال

فعال

# خصوصیات گوش دادن فعال

---

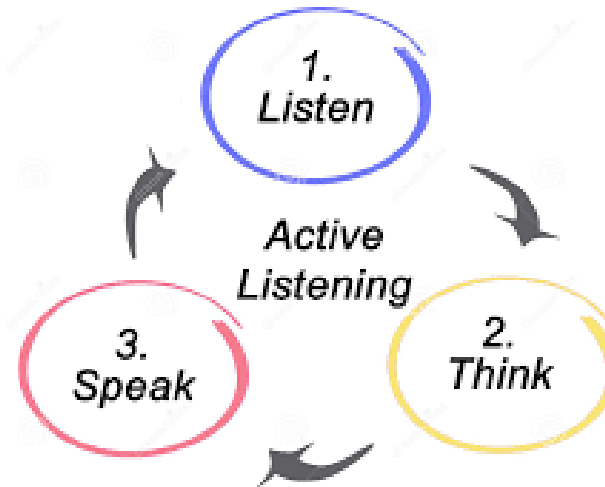
1. اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
2. عدم تکمیل جملات دیگران
3. عدم پاسخ به سوال با يك سوال دیگر
4. آگاه بودن از سوگیری های شخصی
5. نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
6. عدم سلطه جویی در مکالمه
7. پاسخ دادن به فرد مقابل پس از پایان یافتن صحبت های وی
8. دادن بازخورد
9. پرسیدن سوالات باز

## بزرگی سراسر به گفتار نیست

## دو صد گفته را چو نیم کردار نیست

بیشتر از صحبت کردن گوش کنیم.

حرف و عمل ما باید یکی باشد و وقتی برای حرف های خودمان ارزش قائل باشیم و به آن ها عمل کنیم، طرف مقابل هم به حرف ما اهمیت بیش تری می دهد و حرفی که نمی توانیم عمل کنیم نزنیم.





# اهداف گوش دادن فعال :

---

• گوش دادن جهت درک مطلب

• گوش دادن جهت ارزیابی

• گوش دادن جهت قدردانی

• گوش دادن همدلانه

□ هدف از گوش دادن فعال این است که به فرد مقابل نشان دهیم که ما مایلیم حرفهای او را گوش داده و نظر او را بدانیم.

# گوش کردن غیرفعال (سرسری گوش کردن) دلایل زیادی دارد که به برخی از آنها در زیر اشاره می شود:

- فکر میکنیم که خودمان مطالب بهتری برای گفتن داریم . ترجیح می دهیم خودمان حرف بزنیم .
- گوینده، انگیزه ای را برای شنیدن برایمان تدارک ندیده است .
- تصوّر می کنیم که آنچه را گفته خواهد شد از قبل می دانیم .
- محیط گفت و شنود، محیط نامناسبی است و به سهولت موجب پرت شدن حواس می شود .
- گوینده یا پیامش را دوست نداریم .
- در نتیجه گیری کردن مطلب ، شتاب به خرج می دهیم .

# موانع گوش دادن فعال

---

نداشتن خلوت و تنهایی  
سر و صدا  
استفاده از زبان تخصصی  
تحریکات حسی و درکی بیماران  
درد در بیمار  
اضطراب در پرستار  
نادیده گرفتن بیمار  
قطع یا تغییر موضوع

# روش خلع سلاح:

1. در گفته های طرف مقابل حقایق بیابید و به یاد داشته باشید هیچ کس 100% بی اشتباه نیست ؛ بنابراین سخنان او را تأیید کنید این پدیده جلب را « قانون اِضداد » نامیده اند.
2. اگر خشمگین هستید و احساس می کنید مورد تهاجم واقع شده اید ، احساسات را به کمک عبارتی با مفهوم « من احساس می کنم » بیان کنید . از بحث و مشاجره بپرهیزید ، حالت تدافعی نگیرید.
3. پاسخ سوال های دیگران را طوری جواب دهید که حتی در صورت پذیرش انتقاد ، احترام و شأن و عزت نفسشان حفظ شود.
4. میل سرزنش کردن طرف مقابل را در خود سرکوب کنید سعی کنید احترام متقابل در شما از بین نرود.
5. از وارد شدن به بحث « حق با کیست » خود داری کنید ، با این کار به جایی نمی رسید.

# برخورد همدلانه

- 1\_ خود را جای طرف مقابل بگذارید، خوب گوش دهید و بفهمید که منظورش چیست و چه می خواهد بگوید . نظر خود را درباره اندیشه و احساسات او بیان کنید . « به نظر می رسد که ..... » و بعد حرف او را بطور خلاصه تکرار کنید .
- 2\_ سعی کنید احساس طرف مقابل را درک کنید . با تمام وجود گوش دهید ، به حرکات و نشانه های جسمانی او توجه کنید . اگر به نظر گرفته ، خشمگین رنجیده می رسد ، احساسشان را تأیید کنید .
- 3\_ برای تأیید احساسات آنها پرس و جو کنید « مثل اینکه از من ناراحت هستی ، آیا همین طوره .....»
- 4\_ احساسات طرف مقابل را بپذیرید . رفتار خصمانه ، انتقادی یا تدافعی نداشته باشید ، بگذارید ، بفهمد که شما گوش دادن به سخنان او راغب هستید .
- 5\_ به فرد مقابل توجه کنید، سؤال کنید و در نهایت مطالب را خلاصه نمایید و بازخورد دهید .

"Most people do not listen  
with the intent to understand.  
Most people listen  
with the intent to reply."

· Steven R. Covey



## 1- به فرد مقابل توجه کنید:

- به فرد مقابل نگاه کنید .
- نشان دهید که به حرف های او علاقه مند هستید .
- کمی به طرف او متمایل شوید .
- نشانه های غیرکلامی او را به شیوه ای ظریف تکرار کنید .
- با گفتن کلماتی او را به صحبت بیشتر درمورد موضوع تشویق کنید .
- سعی کنید آنچه را که گفته نمی شود، بشنوید .
- ببینید هر چیزی را چگونه می گوید .
- کمتر صحبت کنید .

---

## 2- سؤال کنید .

به این ترتیب :

- به فرد مقابل نشان می دهید که گوش می کنید .
- اطلاعات را جمع کرده و سازمان دهی می کنید .

## 3- مطالب را خلاصه نمایید و بازخورد دهید .

توجه کنید که :

- بازخورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر .
- برای بازخورد دادن ، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا بازگو نمایید .
- گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده او را به ادامه گفتار تشویق می کند .

# هنگام صحبت کردن :

- مطمئن شوید که شنونده فرصت سؤال کردن یا اظهار نظر کردن را دارد .
- سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید .
- آنچه را می خواهید بگویید، واضح بیان کنید .
- به شنونده نگاه کنید .
- مطمئن شوید که آنچه می گوئید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد .
- تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید .
- مبهم صحبت نکرده و با بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید .
- از دیدن علائم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید .



# هنگام گوش دادن :

---

- سؤال بپرسید تا کاملا متوجه شوید که موضوع چیست .
- موضوعات را آن طوری که فهمیده اید خلاصه کنید .
- گوش کنید و از قضاوت درباره آنچه که گوینده می گوید پرهیز کنید .



با استفاده از پرسش های باز فرد مقابل را تشویق کنید که با شما صحبت کرده و احساساتش را ابراز کند .  
تعریف : پرسش های باز رانمی توان با بله یا خیر پاسخ داد .

این پرسش ها به صورتی جمله بندی می شوند که طرف مقابل تشویق به صحبت کردن شود .

خلاصه سازی یعنی اینکه در يك جمله همه واقعات هایی را که دریافت کرده اید خلاصه می کنید .  
مثال :

داری به من می گویی که نهایت سعی ات را کردی ولی قضیه از کنترل تو خارج بود .



پرسش ها و عبارات خنثي به دليل خنثي بودن ،فرد مقابل را تشويق مي کند،برخي قسمت هاي موضوع را مفصل تر توضيح دهد .

مثال :

برایم بیشتر توضیح بده که به چه دلیل می خواهی این درس را حذف کنی ؟

در گفتگو فعالانه شرکت  
نمایید

آرام و راحت باشید

گوش دادن موثر

با تکان دادن سر و تبسم  
بازخورد دهید

به طرف فرد متمایل شوید

سوالات مناسب پرسید

ارتباط چشمی داشته  
باشید

اطلاعات جمع کرده و  
سازماندهی کنید

خلاصه کنید

نکات کلیدی را تکرار کنید  
بازخورد دهید



با سپاس از توجه شما  
سلامت و سربلند باشید