



اصول مهارت ارتباط با بیمار

امام صادق (ع) می فرمایند:

سه گروه دعایشان مستجاب می شود: حج گزار و جنگجوی در راه خدا و شخص بیمار؛ بنابراین آنان را نرنجانید. آموزش به بیمار باعث افزایش رضایت مددجو، بهبود کیفیت زندگی، کاهش اضطراب بیمار، کاهش بروز عوارض بیماری، افزایش شرکت در برنامه های مراقبت بهداشتی و افزایش استقلال مددجو در انجام فعالیت های روزمره می گردد.

عدم دریافت آموزش ها و اطلاعات کافی از شکایاتی است که مکرراً در محافل قانونی توسط بیماران مطرح می شود آموزش به بیمار باعث کاهش مصرف داروهای مخدر پس از جراحی می گردد. فردی که در زمان بیماری آموزش های موردنیاز را دریافت می کند به خاطر برآورده شدن یکی از نیازهای انسانی در خود احساس امنیت و آرامش می کند. آموزش به بیمار باعث کاهش ۶۱ درصد در مراجعات بعدی بیمار می شود.

مهارت های برقراری ارتباط

قبل از انتقال پیام

- چه پیامی منتقل شده است (دادن اطلاعاتی نظیر توضیح درمورد انجام عکس رادیولوژی یا یک سری آزمایشات خاص)
- چه کسی پیام مورد نظر را دریافت می کند (آیا بیمار را به عنوان یک انسان به اندازه کافی می شناسیم؟ - آیا درباره زمینه قبلی بیمار همه چیز را می دانیم؟)
- چرا این پیام باید منتقل شود (آیا بیمار نیاز دارد چیزهایی را برای آشنایی با موسسه بیمارستان بداند)
- آیا جهت غلبه بر ترس ناشی از جراحی نیاز به کمک دارد، آیا بیمار به این پیام برای حفظ ایمنی خود و نیز برای افزایش عدم وابستگی نیاز دارد)
- پیام باید چگونه (از چه راهی) منتقل گردد (آیا باید با بیمار صحبت کرد یا اطلاعات را کتبی داد، آیا بهتر است برای این پیام از ارتباط غیرکلامی استفاده شود)
- ارتباط باید در کجا برقرار گردد (اتاق بیمار، ایستگاه پرستاری یا خارج از واحد پرستاری)
- چه زمانی ارتباط باید برقرار گردد (آیا بیمار پذیرای پیام است، آیا بیمار هم اکنون نیاز به پیام دارد، آیا پیام باید به تعویق بیفتد، آیا افراد دیگر نظیر افراد خانواده بیمار حضور دارند)

عواملی که در عمل ارتباط خلل ایجاد می کند

- پارازیت های فیزیکی

- پارازیت های استنباطی
- بازخورد (فیدبک)

اشکال ارتباط

- ✚ ارتباط کلامی: در ارتباط کلامی رعایت انتخاب نوع واژه ها، سرعت، فشار روی کلمات، وضوح و اختصار و ... ضروری می باشد.
- ✚ ارتباط غیر کلامی: در ارتباط غیر کلامی حالات چهره، دست ها، حرکات و تماس چشمی، جلوه ظاهری و وضعیت، آراستگی، حالت چهره، تماس چشمی، حالت بدن (ژست)، لمس تاثیر بسزایی را دارا می باشد. توجه به صداها گریه کردن (نشانه هیجان و یا غم) و ناله کردن و نفس نفس زدن (نشانه ترس و یا درد و یا متعجب شدن) و آه کشیدن همراه با صدا (نشانه عدم تمایل در انجام کارها یا نشانه تسکین).
- رعایت ادب و احترام و مهربانی، مانند گفتن سلام و خداحافظی، در زدن قبل از ورود، معرفی خود و بیان منظور، صدا زدن با نام خانوادگی، گفتن لطف و تشکر و ... در گفت و گو با بیمار باعث ایجاد ارتباط صمیمی تر با بیمار خواهد شد.

در هنگام ارتباط با بیمار:

- ✚ تماس چشمی مناسب داشته باشید و رفتارهای مناسب را انتخاب کنید.
- ✚ با دقت به گفته های بیمار و همراهان گوش دهید.
- ✚ به سوالات و ابهامات آن ها پاسخگو باشید.
- ✚ درد های تحلیل برنده و سنگین را تسکین دهید.
- ✚ شرایط بیمار را برای اطرافیان توضیح دهید (اطمینان دهی نابجا نداشته باشید).
- ✚ توضیح دهید چه طرحی برای درمان بیمار دارید و در چه زمانی هر کدام از آن ها انجام خواهد شد.
- ✚ نشان دهید که شرایط روحی و فیزیکی بیمار و همراه وی را درک می کنید.
- ✚ در برابر بیمار بدحال یا اورژانسی شوخی، مزاح و خنده نداشته باشید.
- ✚ فرد آموزش دیده برای دادن خبر بد در دسترس داشته باشید.
- ✚ خطر خشم را ارزیابی کنید
- ✚ سابقه بیمار را در نظر بگیرید: خشونت، اعمال غیر خشن ضد اجتماعی، مصرف مواد، خودکشی یا جرح خویشتن، روان پریشی

در هنگام برقراری ارتباط با بیمار اشتباهات زیر را مرتکب نشوید

- ✚ هر برخورد خشن از طرف کارکنان، یک رفتار غیر حرفه ای و ناشایسته است (کلامی و غیر کلامی)
- ✚ عدم رعایت حرمت و عزت نفس افراد در مقابل اطرافیانشان
- ✚ عدم توجه به احساس خطر درک شده