

بدون شک یکی از اهداف اصلی محیط‌های درمانی، بازگردانی سلامت روحی و جسمی بیماران است. فعالیت در محیط‌های درمانی به دلیل تماس مستقیم با افراد گوناگون نظیر بیماران و همراهان آنها، همکاران، پزشکان و... از حساسیت بالایی برخوردار است و توانمندی فوق العاده‌ای را در برقراری ارتباط مؤثر می‌طلبد.

انسان‌ها با فراگیری شیوه ارتباطی مؤثر می‌توانند به حل بسیاری از مشکلات، رفع سوء تفاهم‌ها و تعارضات و فراهم کردن محیط امن و پر از آسایش و موفقیت بپردازند. بیش از ۵۰٪ موفقیت ما در محیط کار به توانایی ما در برقراری ارتباط مؤثر وابسته است. خوشبختانه برقراری ارتباط مؤثر مهارتی فراگرفتنی است نه ذاتی و به زمان و تلاش مستمر نیاز دارد. پس بیایید از همین امروز اصول ارتباط مؤثر را در زندگی خود بکار ببندیم.

اصول عمومی برقراری ارتباط مؤثر

نخستین اصل برای ایجاد ارتباط مؤثر این است که به مخاطب توجه کنید، به او احترام بگذارید و برای اوارزش قائل شوید. خودتان را به جای مخاطب قرار دهید و نیازها

استرس‌ها و مشکلات او را در نظر بگیرید و هرگز در مورد او پیشنهادی نکنید. ارتباط شفاهی مؤثر ۲ بعد اصلی و پراهمیت را شامل می‌شود:

۱- گوش دادن مؤثر

۲- صحبت کردن مؤثر

گوش دادن کلید ارتباط و خاکریز اول است. در حقیقت مهارت شنود مؤثر، شرط لازم ایجاد هرگونه ارتباط شفاهی مؤثر است. تا زمانی که شنونده خوبی نباشید نمی‌توانید اعتماد طرف مقابل را جلب کنید. برای شنونده خوب بودن نکات زیر را رعایت کنید:

❖ حتی الامکان به چشمان گوینده نگاه کنید؛ ارتباط چشمی برقرار کنید.

❖ با حرکت چشم، حرکت سر یا با اصوات مناسب (بله، چه جالب، که اینطور، عجب و....) گوینده را همراهی کنید تا متوجه شود که شما به گفته‌های او توجه می‌کنید.

❖ درباره گفته‌های گوینده سوالات بجا پرسید (چرا، کی، کجا، چه جوری و....) یا گفته‌های او را جمع بندی کنید. (یعنی.....منظورت اینه که.....) تا مطمئن شوید که منظور او را فهمیده‌اید، اما وسط

حرف مخاطب نپزید.

❖ بی‌اعتنا، بی‌حوصله و خودخواه نباشید. مهمترین شرط برقراری ارتباط مؤثر توجه، احترام و درک موقعیت طرف مقابل است.

❖ برای صحبت کردن مؤثر با لحن دوستانه و در صورت مناسب بودن شرایط با تبسم صحبت کنید.

❖ دلسوزانه و از سر همدلی، صحبت و راهنمایی کنید. فی البداهه انتقاد و گله نکنید، در هنگام پاسخ دادن، بی‌حوصله و عجول نباشید، آمرانه و از موضع بالاتر برخورد نکنید. نشان دهید که هدف شما بهبود شرایط مخاطبتان است.

❖ در شرایط لازم قاطع باشید، اما به هیچ عنوان بی‌احترامی یا تمسخر نکنید.

❖ بخش عمده‌ای از احساس شما از طریق لحن گفتار و حرکات شما منتقل می‌شود، پس مواظب لحن صحبت کردن و حالات چهره خود باشید.

۱۰ اصل برقراری ارتباط مؤثر با بیمار

در ایجاد ارتباط با بیمار همدلی و احترام همچون پل و بی‌تفاوتی و بی‌توجهی سد است.

اصول برقراری ارتباط مؤثر



واحد آموزش به بیمار

مرکز آموزشی درمانی خیرین سلامت

تاریخ تدوین: ۹۶/۰۹/۰۵

تاریخ بازنگری: ۴۰۰/۰۲/۰۱

کد سند: NE/NM/NC/P_PH-۴۹

<http://nekuei.muq.ac.ir>

۶) پرسنل موظفند به سوالات و ابهامات بیماران پاسخگو باشند و نشان دهند که با احساس مسئولیت شرایط روحی و جسمی بیمار را درک می نمایند و به تناسب، اقدامات مقتضی را انجام خواهند داد.

۷) پرسنل موظفند در هر یک از مراحل، توضیحات کاملی را در رابطه با نحوه ادامه مراحل درمانی یا اداری کار به بیمار و همراه وی ارائه دهند.

۸) پرسنل موظفند در مقابل بیماران و همراهان پرخاشگر آرامش خود را حفظ نموده و ضمن تلاش برای کاهش تنش موجود از هرگونه رفتار یا گفتار تحریک کننده و تنش زا پرهیز نمایند.

۹) از مهمترین بخش‌های برقراری ارتباط با بیمار **آموزش به بیمار** است. بیمار در هر نوبت و یا به کرات، باید آموزش کافی و مؤثری را در رابطه با اقداماتی که باید یا نباید انجام دهد (چه اقدامی و چگونه) دریافت نماید.

۱۰) پرسنل باید نسبت به ایجاد ارتباط با بیمارانی که دارای مشکل یا شرایط خاص هستند (ناشنوا، نابینا، معلول، زبان خارجی) اطمینان حاصل نمایند.

۱) در اولین مواجهه با بیمار، هر یک از اعضای کادر درمان بویژه پزشک و پرستار، باید حضور خود را به بیمار اعلام نماید. بدین منظور، پس از سلام کردن با صدای بلند خود را به بیمار معرفی نموده و سمت و مسئولیت حرفه‌ای خود را به اطلاع او برساند.

۲) هر یک از پرسنل باید با احترام کامل و در راستای جلب اعتماد و رفع استرس و نگرانی بیمار و همراه وی با آنها برخورد نماید و در حد امکان به گفته‌های همراه و بیمار به شکل مؤثر، گوش دهد.

۳) تا حد امکان واضح و شمرده سخن گفته و از کلمات محترمانه و لحن محبت آمیز استفاده نماید (مشکر، لطفاً.....).

۴) بیمار و همراه وی باید از حقوق خود مطلع شوند، بدین منظور پرستار در بدو ورود بیمار به بخش باید خلاصه منشور حقوق بیمار و سایر اصول، روش‌ها و قوانین لازم را به اطلاع بیمار و همراه وی برساند.

۵) هر یک از پرسنل درمانی باید در هر نوبت، در رابطه با اقداماتی که برای بیمار انجام می‌دهند به وی اطلاع رسانی نموده و با زبانی غیر تخصصی، ساده و قابل درک، بیمار را از فرایند درمان آگاه سازند.