



# راهنمای ارتباطات سلامت

## در مراکز ارائه خدمات بهداشتی و درمانی

### ویژه مراقبان سلامت خانواده

سال ۱۳۹۳

## فهرست مطالب

مقدمه	۵
ارتباطات سلامت	۹
مراحل ارتباط	۱۰
ویژگی های ارتباط مؤثر	۱۲
شکل ۱: ویژگی های ارتباط مؤثر	۱۵
موانع ارتباط مؤثر	۱۶
شکل ۲: موانع ارتباط مؤثر	۱۸
گام به گام مراحل ارتباط و باید ها و نبایدهای آن	۱۹
منابع	۲۲

آدمی برای ادامه حیات و سالم زیستن نیازمند برقراری ارتباط ویژه ای است که می تواند تا حدودی با روابط روزمره و عمومی او متمایز باشد. ارتباط سالم زیر بنای ارائه مراقبت های بهداشتی و درمانی است، چرا که داشتن ارتباط مناسب در موفقیت افراد در اجتماع و در محل کار بسیار مهم بوده و این توانایی منجر به ایجاد ارتباط مؤثر با مراجعه کننده برای دریافت خدمات بهداشتی و درمانی و متعاقب آن اقدامات مؤثر برای استفاده مناسب از خدمات دریافتی در راستای ارتقای سلامت خواهد شد.

ارتباط مؤثر همچنین نیازمند این است که مراقبان سلامت خانواده طیفی از مهارت ها، توانایی ها و تکنیک های ارتباطی را طراحی و استفاده کنند.

ارتباط مؤثر در محیط های مراقبت، هم به ارایه دهندگان مراقبت ها و هم کسانی که از خدمات استفاده می کنند، برای برقراری ارتباط مناسب و انجام کار بهتر با همدیگر، کمک می کند.

## اهداف:

### پس از مطالعه این فصل انتظار می رود بتوانید:

- ارتباطات سلامت را تعریف کنند.
- مراحل ارتباط را نام ببرند.
- اجزای مختلف الگوی جامع ارتباطات را توضیح دهند.
- عوامل تعیین کننده یک ارتباط مؤثر و ویژگی های آن را نام ببرند.
- موانع ارتباط مؤثر را در ارتباطات کاری خود شناسایی نمایند.

## واژگان کلیدی

ارتباطات سلامت  
مراحل ارتباط  
ارتباطات غیر کلامی  
ارتباطات کلامی  
پیام  
برقرار کننده ارتباط  
گیرنده ارتباط  
کیفیت ارتباط  
الگوی جامع ارتباطات  
اقدام متفکرانه  
همدلی  
ارتباط مؤثر  
مجاورت  
گوش دادن  
زبان بدن  
تفاوت های فرهنگی  
گویش  
اضطراب  
اصطلاحات تخصصی

## عناوین

- ارتباطات سلامت
- مراحل ارتباط
- ویژگی های ارتباط مؤثر
- موانع ارتباط مؤثر
- گام به گام مراحل ارتباط و باید ها و نباید های آن ۳۰

## خلاصه

هدف ارتباط تنها ارائه پیام نیست بلکه ایجاد تغییر در فرستنده و گیرنده پیام از نظر دانش، نگرش و رفتار است. ارتباطات سلامت به هنر آگاه سازی، تأثیرگذاری و برانگیزاندن مخاطبان نسبت به موضوعات سلامت براساس برنامه ریزی مدون و مبتنی بر تئوری های ارتباطی اطلاق می شود. هدف از ارتباطات سلامت، پیشگیری از بیماری ها، ارتقای سلامت و کیفیت زندگی افراد جامعه است. علاوه بر این ارتباطات سلامت به دنبال آن است که مقوله سلامت را به اولویت های اول افراد تبدیل سازد. برای رسیدن به این هدف، ابتدا مراحل ارتباط بیان شده است. توجه به مراحل ارتباط منجر به افزایش کارایی در جریان برقراری ارتباط بین برقرار کنندگان ارتباط می شود. به منظور اجتناب از سوءتفاهم و سوءبرداشت در جریان برقراری ارتباط که منجر به شکست فرایند ارتباطی خواهد شد، الگوی جامع ارتباطات معرفی شده است. این الگو مهارت های لازم برای شروع و تداوم فرایند ارتباطی مؤثر را معرفی می کند. در ادامه ویژگی های ارتباط مؤثر که شامل "همدلی، مجاورت، گوش دادن فعال، استفاده از زبان بدن، حالت چهره و تماس چشمی، لحن، زبان و سرعت مناسب، شفافیت و تکرار، تمامیت، اختصار، توجه" می شود و موانع ارتباط مؤثر که شامل "ناتوانی و مشکلات حسی، تفاوت های فرهنگی و زبان بیگانه، گویش، اضطراب و مشکلات عاطفی، اصطلاحات تخصصی، زبان محاوره یا عامیانه و استفاده از کلمات اختصاری، مسائل مربوط به سلامت، مشکلات محیطی" می شود، بیان شده است و در انتها گام به گام مراحل ارتباط و باید ها و نبایدهای آن ارائه شده است که سه گام آن عبارتند از گام اول مرحله آشنایی، گام دوم مرحله عمل و گام سوم مرحله پایانی.

## ارتباطات سلامت

ارتباطات سلامت به هنر آگاه سازی، تأثیرگذاری و برانگیزاندن مخاطبان نسبت به موضوعات سلامت براساس برنامه ریزی مدون و مبتنی بر تئوری های ارتباطی اطلاق می شود. هدف از ارتباطات سلامت، پیشگیری از بیماری ها، ارتقای سلامت و کیفیت زندگی افراد جامعه است. علاوه بر این ارتباطات سلامت به دنبال آن است که مقوله سلامت را به اولویت های اول افراد تبدیل سازد.

موضوعات مطرح شده در ارتباطات سلامت شامل، تعامل و ارتباطات پزشکی- بیمار، آموزش و مشاوره به بیماران، کمپین های بهداشتی، متغیرها و عوامل اجتماعی و فرهنگی و رابطه آنها با پردازش اطلاعات و ارتباطات، پزشکی از راه دور و سلامت الکترونیکی و سواد سلامتی است

که در بسته آموزشی حاضر صرفاً به مقوله ارتباطات بین ارائه دهندگان و گیرندگان خدمات بهداشتی و درمانی پرداخته شده است.

مراحل ارتباط

مراحل اصلی در برقراری فرایند ارتباط:

- بازکردن بحث
- جمع آوری اطلاعات
- درک رویکرد های گیرندگان خدمات بهداشتی و درمانی
- به اشتراک گذاری اطلاعات
- رسیدن به توافق در خصوص مشکل
- فراهم کردن شرایطی برای خاتمه دادن به ارتباط

توجه به مراحل ارتباط منجر به افزایش کارایی در جریان برقراری ارتباط بین برقرار کنندگان ارتباط می شود. هدف ارتباط تنها ارائه پیام نیست بلکه ایجاد تغییر در فرستنده و گیرنده پیام از نظر دانش، نگرش و رفتار است. بازخورد فوری و مؤثر بین فرستنده و گیرنده می تواند بیانگر نتیجه یک ارتباط باشد و توجه به این نکته ضروری است که برقرار کننده ارتباط باید آگاه باشد که بازخورد موفق و مثبت تنها از طریق کلمات رخ نمی دهد بلکه در نتیجه نگرش ها، عبارت ها و حالات و اشارات بدنی است که با عنوان ارتباطات غیرکلامی ذکر می شود. به منظور اجتناب از سوء تفاهم و سوء برداشت در جریان برقراری ارتباط که منجر به شکست فرایند ارتباطی خواهد شد، الگوی جامع ارتباطات معرفی شده است. این الگو افزایش کیفیت ارتباط و مدیریت زمان را که از ویژگی های مهارت های انتخابی ارتباط با هدف ارتقای ارتباطات و غلبه بر موانع احتمالی بوجود آمده در جریان برقراری ارتباط است، در هم می آمیزد. این الگو مهارت های لازم برای شروع و تداوم فرایند ارتباطی مؤثر را معرفی می کند.



## الگوی جامع ارتباطات

تعریف	مهارت
<b>مهارت های لازم برای شروع فرایند ارتباط مؤثر</b>	
برخورد مؤثر برای شروع ارتباط ضروری است، سلام و احوال پرسی، تماس چشمی، تعاملات غیر تخصصی کوتاه، بررسی یک رویداد مهم در زندگی از جمله مواردی هستند که می توانند منجر به ساخت یک رابطه دوستانه در کمتر از یک دقیقه شوند.	تفاهم برای ایجاد ارتباط
مشاهده با دقت و تفکر دقیق منجر به تسلط بر جو ارتباطی و منجر به اقدامات متفکرانه می گردد چرا که آماده و کنجکاو بودن از اتمام زوردرس رابطه بوجود آمده قبل از رسیدن به هدف تعیین شده جلوگیری خواهد نمود.	اقدام متفکرانه
چندین موضوع ممکن است در جریان برقراری یک ارتباط مطرح گردد، بحث در خصوص موضوعات بهتر است با توجه به اولویت بندی خاص شروع و تصمیم گیری واضح و مشخصی نسبت به موضوعات مطرح شده صورت گیرد.	پیگیری موضوع
آگاهی از علائم همدلی با مددجو و نشان دادن علائمی از احساسات و نشانه ها در راستای رفتارهای وی منجر به مشارکت و راهنمایی و تنظیم برنامه مؤثر خواهد شد.	توجه به علائم اجتماعی و عاطفی برای ایجاد همدلی
<b>مهارت های لازم برای تداوم فرایند های ارتباط مؤثر</b>	
امکان پرداختن به تمام مسائل با تمام جزئیات در فرایند ارتباطی وجود ندارد. پس از بررسی تمام مسائل مراجعه کننده، یک برنامه کاری تدوین نمایید. این امر مؤثرتر از پرداختن به هر مسئله ای بصورت سطحی و گذرا است.	تنظیم دستور کار
توجه و تلاش برای درک دیدگاه های مراجعه کننده منجر به افزایش طول مدت ارتباط نخواهد شد، بلکه این امر منجر به کاهش اضطراب و شناسایی فاصله موجود در دانش و ارتقای پایبندی به نتایج می شود.	بررسی دیدگاه های مراجعه کننده
مشکلات پیچیده می توانند از طریق تصمیم گیری های آگاهانه مشترک حل شوند، هنگامی که مراجعه کننده در تدوین یک برنامه مشارکت می کند، رضایت بیشتر از کسب نتایج بهتر حاصل خواهد شد.	تدوین برنامه با همکاری برقرار کننده و گیرنده ارتباط

## ویژگی های ارتباط مؤثر

- **همدلی:** خود را در جای دیگران قرار دادن و تلاش برای درک اینکه آنها چگونه جهان را تجربه می کنند و می بینند.
- **مجاورت<sup>۲</sup>:** نزدیکی یا مجاورت فیزیکی، آگاه بودن از نزدیکی یا مقدار فضای شخصی که یک فرد نیاز دارد یک جنبه مهم از ارتباط مؤثر است. ایستادن یا نشستن بیش از حد نزدیک در مقابل شخص دیگر می تواند برای آنها احساس ناراحتی یا تهدید ایجاد کند. نشستن خیلی دور می تواند باعث شود فرد احساس انزوا کند و ممکن است غیر دوستانه به نظر برسد. مراقبان سلامت خانواده اغلب مجاورت خود را با حرکت دادن صندلی و موقعیت شان در پاسخ دادن به زبان بدن فرد تنظیم می کنند. یک ایده خوب می توان این باشد که پرسید آیا اینجا که نشسته ام خوب است؟
- **گوش دادن فعال:** شخصی که از گوش دادن فعال استفاده می کند به آنچه که فرد دیگر می گوید توجه می کند و متوجه پیام های کلامی و غیرکلامی ارتباط می شود.
- **استفاده از زبان بدن:** افراد از اشکال متفاوت زبان بدن برای انتقال احساسات و حمایت از آنچه که می گویند استفاده می کنند. ارتباط برقرارکنندگان مؤثر اغلب هنگامی که به صورت نشسته با افراد دیگر صحبت می کنند از رفتارهای SOLER استفاده می کنند. اینها قوانینی نیستند که همیشه باید رعایت شوند اما تشویق می کنند که ارتباط بازتر صورت گیرد.

• **Squarely:** با چهره فرد دیگر حالت مستقیم وجود داشته باشد.

• **Open posture:** اتخاذ یک وضعیت باز یا راحت

• **Lean:** تمایل داشتن و خم شدن به سمت شخص دیگر

• **Eye contact:** حفظ تماس چشمی

---

<sup>1</sup> Empathy

<sup>2</sup> Proximity

• **Relaxed**: سعی کنید آرامش داشته باشید در حالی که به شخص مقابل توجه دارید.

- **حالت چهره و تماس چشمی**: چهره انسان بسیار رسا است و یک منبع مهم ارتباط غیرکلامی است. چهره شخص معمولاً احساسات او را آشکار می کند. اگرچه برخی اوقات افراد قادر هستند احساسات واقعی شان را پنهان کنند و یک چهره مقبول اجتماعی ارائه کنند. برقرارکنندگان ارتباط موثر قادر به خواندن و تفسیر حالات صورت دیگران هستند، همچنین می توانند احساسات خود را از طریق حالات صورت انتقال دهند.

چشم های شخص و تماس چشمی می تواند شاخص خوبی برای احساسات شان باشد، برای مثال تماس چشمی پیوسته و طولانی می تواند نشانه خصومت یا جاذبه باشد. برقرارکنندگان ارتباط موثر از تماس چشمی برای نشان دادن توجه به دیگران، ایجاد اعتماد و فراهم کردن اطمینان خاطر استفاده می کنند.

- **لحن، زبان و سرعت مناسب**: انتخاب کلمات و همچنین شیوه صحبت افراد، بر اثر بخشی ارتباط تاثیر می گذارد. سرعت، لحن، زیر و بمی و حجم صدای گوینده مهم است. برای مثال این اصلاً مناسب نیست که با صدای بلند صحبت شود به گونه ای که شنونده احساس کند شما فریاد می زنید. این نوع رفتار به احتمال زیاد توجه فرد را از پیام کلامی و محتوای آنچه که گفته می شود، دور می کند. من من کردن، صحبت کردن خیلی سریع، عدم تکمیل جملات و استفاده از تن خصمانه و تهاجمی اثربخشی ارتباط را مختل می کند.

مهم است که به صورت واضح و با سرعتی صحبت کنید که شخص دیگر بتواند پیگیری کند. برقرارکنندگان ارتباط موثر همچنین از استفاده کردن زبان عامیانه یا محاوره، اصطلاحات اختصاصی و کلمات اختصاری برای جلوگیری از درک اشتباه اجتناب می کنند. صحبت کردن به اندازه، روشن و با یک سرعت مقبول به شنوندگان برای شنیدن و درک آنچه که گفته می شود کمک می کند. لحن آرام، دلگرم کننده و دوستانه صدا

همچنین به گوینده برای انتقال گرمی، صداقت، احترام مناسب برای شنونده کمک می کند.

- **شفافیت<sup>۳</sup> و تکرار:** یک برقرار کننده ارتباط موثر ممکن است بخش هایی را از چیزی که شخص دیگر در طی مکالمه می گوید تکرار یا شفاف سازی کند که روشی برای بررسی درک مطالب است. این گاهی اوقات به انتخاب و کشف نکات اصلی و مسائل کلیدی که مورد نظر شخص است، می انجامد. با این حال مهم است که شفاف سازی یا تکرار بیش از حد در مکالمه انجام نشود. هدف شفافیت، دقت<sup>۴</sup> است. در یک ارتباط موثر پیام باید بسیار شفاف باشد به گونه ای که مخاطب بتواند به آسانی آن را درک کند. شما همیشه باید کلمات دقیق، آسان و آشنا را انتخاب کنید.

- **تمامیت<sup>۵</sup>:** دریافت کننده، شنونده یا خواننده پیام تمایل دارد که اطلاعات کاملی در مورد سوال هایش دریافت نماید. شما باید اطلاعات کاملی را در اختیار مراجعه کننده قرار دهید و در صورت امکان برخی اطلاعات اضافی را که نمی داند در اختیارش قرار دهید. یک روش برای اینکه پیام خود را تکمیل کنید پاسخ دادن به **WHO, WHAT, 5W, WHEN, WHERE, WHY?** است. برای مثال چه چیزی می خواهید یا چه زمانی به آن نیاز دارید؟

- **اختصار:<sup>۶</sup>** اختصار به معنای انتقال پیام با استفاده از کمترین کلمات است. اختصار پیش نیاز ارتباط موثر است، از این رو یک پیام مختصر موجب صرفه جویی در هزینه و زمان برای دو طرف می شود. برای دستیابی به این هدف موارد زیر را در نظر بگیرید:

➤ اجتناب از بیانات دنباله دار

➤ تنها موارد مرتبط را در نظر بگیرید

➤ اجتناب از تکرار غیر ضروری

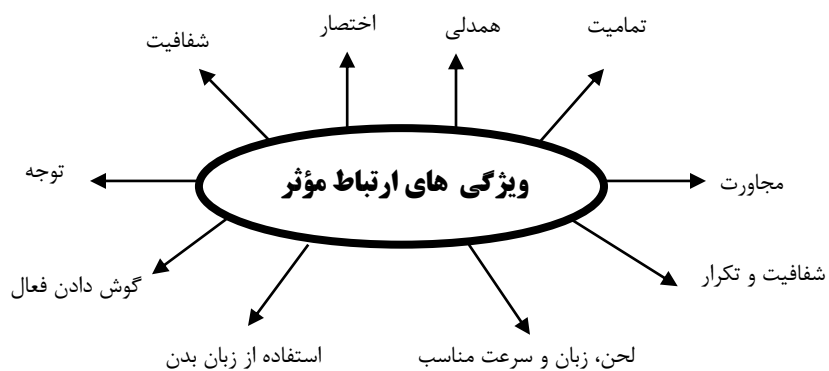
<sup>3</sup> Clarity

<sup>4</sup> Accurately

<sup>5</sup> Completeness

<sup>6</sup> Conciseness

- **توجه<sup>۷</sup>**: توجه به معنای در نظر گرفتن تمایلات و علایق گیرنده است. در برقراری یک ارتباط موثر توجه به گروه هدف بسیار مهم است.



**شکل ۱: ویژگی های ارتباط مؤثر**

---

<sup>7</sup> Consideration

## موانع ارتباط مؤثر

تعدادی از عوامل می توانند توانایی فرد را برای برقراری ارتباط مؤثر تحت تاثیر قرار دهند (شکل ۲). این عوامل گاهی اوقات به عنوان موانع ارتباطی شناخته می شوند، زیرا اینها در توانایی فرد برای ارسال، درک و دریافت پیام اختلال ایجاد می کنند.

- **ناتوانی و مشکلات حسی:** اختلالات بینایی و شنوایی می تواند به عنوان یک مانع برای برقراری ارتباط مؤثر عمل کنند. مراقبان سلامت خانواده باید نسبت به نیازهای ارتباطی اضافی افراد با معلولیت و اختلالات حسی هوشیار باشند. مشکلات بینایی یا شنوایی می تواند به این معنی باشد که نشانه ها نمی توانند دیده شوند. جزوه ها نمی توانند خوانده شوند و مکالمات شنیده نمی شوند، برای مثال شرایطی از قبیل فلج مغزی، سندرم داون و اوتیسم منجر به محدود کردن فرد برای ارتباط کلامی و تفسیر ارتباطات غیرکلامی افراد دیگر می شود.

- **تفاوت های فرهنگی و زبان بیگانه:** در مجموعه گروه های قومی مختلف افراد با طیف وسیعی از زبان ها صحبت می کنند. اگر سازمان های ارائه کننده مراقبت های اجتماعی و سلامت اطلاعات را تنها با یک زبان تولید کنند و به نمایش بگذارند و مراقبان سلامت خانواده سلامت تنها با یک زبان صحبت کنند برخی افراد برای یافتن خدمات سلامت و استفاده از آنها با مشکل مواجه می شوند. همچنین مردم گروه های فرهنگی مختلف رفتارهای غیر کلامی را به روش های مختلف تفسیر می کنند و ممکن است دارای معنای متفاوتی از طنز یا شوخی باشد. این ممکن است باعث شود پیام اشتباه درک شود و یا هیچ مفهومی برای دریافت کننده پیام نداشته باشد.

- **گویش<sup>۸</sup>:** گویش یک نسخه از زبان است. افرادی که با یک زبان صحبت می کنند ممکن است از گویش های متفاوتی استفاده کنند که کلمات مشابه را با تلفظ های مختلف بیان

<sup>8</sup> Dialect

کنند و از کلمات محلی و کلماتی که خاص منطقه محل زندگی شان است استفاده کنند.  
شخصی که اهل یک منطقه نیست ممکن است گویش رایج را درک نکند.

- **اضطراب و مشکلات عاطفی:** برخی شرایط مانند سکت، افسردگی یا مشکلات روحی روانی دیگر ممکن است بر توانایی افراد در برقراری ارتباط تاثیر بگذارند، زیرا آنها بر توانایی افراد در ارسال و دریافت پیام ها به طور موثر تاثیر می گذارند. به طور مشابه، هنگامی که فرد خشمگین، پرخاشگر یا ناراحت است ممکن است برقراری ارتباط برای او مشکل باشد و همچنین ارتباط او با دیگران ممکن است منجر به سوءدرک شود.

- **اصطلاحات تخصصی<sup>9</sup>، زبان محاوره یا عامیانه<sup>10</sup> و استفاده از کلمات اختصاری:** اصطلاحات تخصصی، زبان فنی است که بوسیله افراد یک صنعت یا حوزه کاری خاص درک می شود. مراقبان سلامت خانواده اغلب از اصطلاحات مخصوص برای ارتباط با همدیگر استفاده می کنند. زبان عامیانه نوع غیر رسمی از زبان است که توسط گروه خاصی از افراد استفاده می شود. نوجوانان گاهی اوقات با شکل های خاصی از زبان با هم ارتباط برقرار می کنند که برای پدر و مادر یا معلمان قابل درک نیست. کلمات اختصاری حروف اول یک عبارت خاص است (برای مثال HIV، immunodeficiency virus human). این سه مورد یک وجه مشترک دارند، اینکه هر سه اینها شکل های خاصی از زبان هستند که تنها برای افرادی با یک دانش تخصصی معنا و مفهوم دارند، بنابراین شخصی که دارای این دانش تخصصی نیست نمی تواند اینها را درک کند.

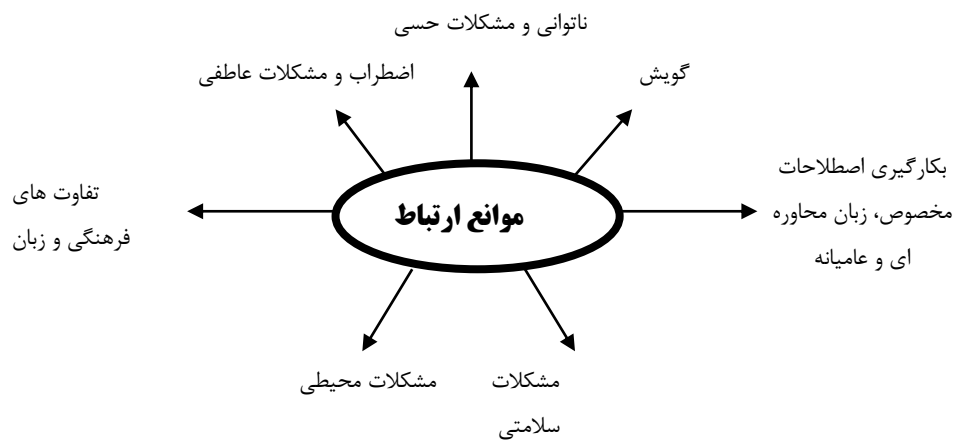
- **مسائل مربوط به سلامت:** بیماری و آسیب ممکن است باعث شود افراد منزوی شوند و یا احساس کنند که تمایل ندارند دیگران را ببینند و در مورد چگونگی وضعیت شان صحبت کنند. داروها و عمل های جراحی ممکن است بر توانایی افراد برای صحبت کردن، تمرکز و استفاده از روش های غیرکلامی برقراری ارتباط تاثیر بگذارند.

---

<sup>9</sup> Jargon

<sup>10</sup> slang

- **مشکلات محیطی:** محیط فیزیکی که پر سر و صدا، ناراحت کننده، کم نور و فاقد حریم خصوصی است توانایی افراد را برای برقراری ارتباط اثربخش با همدیگر کاهش می دهد. محیط های پر سر و صدا بر توانایی گوش دادن و تمرکز تاثیر می گذارند. محیط کم نور می تواند بر توجه ما به ارتباط غیر کلامی تاثیر بگذارد و توانایی افراد دارای مشکل شنوایی را برای لب خوانی کاهش دهد. محیط های خیلی گرم یا خیلی سرد باعث ناراحتی می شوند و محیط های فاقد حریم خصوصی مانع از ابراز مشکلات و احساسات افراد می شوند.



**شکل ۲: موانع ارتباط مؤثر**



## گام به گام مراحل ارتباط و باید ها و نباید های آن

### گام اول: مرحله آشنایی

#### ارتباطات کلامی در مرحله آشنایی

- ۱ سلام و احوال پرسی کنید.
- ۲ با حالت خوش آمد گویی از فرد بخواهید بنشینند.
- ۳ از حرکت عجلوانه پرهیز نمایید.
- ۴ خود را معرفی کنید.
- ۵ از بیمار یا مراجع بخواهید خود را معرفی کند.
- ۶ از آشنایی با بیمار یا مراجع ابراز خرسندی نمایید.

#### ارتباطات غیر کلامی در مرحله آشنایی

- ۱ روی صندلی با حالتی راحت بنشینید.
- ۲ سعی کنید فاصله شما با بیمار یا مراجع در حدود یک و نیم متر باشد.
- ۳ بهتر است سر هر دو طرف در یک سطح قرار بگیرد.
- ۴ هنگام صحبت کردن از لحن آرام استفاده نمایید.
- ۵ چهره ای دوستانه همراه با لبخند داشته باشید.
- ۶ دست های خود را روی سینه های تان نگذارید.
- ۷ پاهای خود را روی هم نیندازید.
- ۸ بالای سر بیمار یا مددجو قرار نگیرید.
- ۹ نگاه خیره نداشته باشید.

## گام دوم: مرحله عمل

### ارتباطات کلامی در مرحله عمل

- ۱ مطالب را به زبان اصلی شخص ارائه دهید.
- ۲ صادقانه و صریح صحبت کنید.
- ۳ برای فهمیدن نگرانی ها و نیاز های شخص سعی کنید سؤالات باز پرسید.
- ۴ پرسیدن سؤالات خصوصی را تا زمانی که اعتماد مراجعه کننده به شما جلب نشده است به تعویق اندازید.
- ۵ برای کمک به فهم معانی واقعی کلام، سؤالات خود را با جمله بندی و تعبیر دیگری مطرح نمایید.
- ۶ از پرسیدن سؤالاتی برای کسب اطلاعاتی فراتر از حد لازم پرهیز نمایید.
- ۷ از ارائه پاسخی که باعث خشم در فرد می شود، پرهیزید.
- ۸ از بیانی که باورها و نگرانی های فرد را نادیده گرفته یا مورد تمسخر قرار دهد، استفاده ننمایید.
- ۹ از پاسخ های غیر واقعی یا سطحی پرهیزید و سعی کنید اطلاعات یا توضیح بیشتری بدهید.
- ۱۰ با صداقت و توجیه منطقی به شخص اطمینان دهید.
- ۱۱ موضوع جدیدی را که منجر به کاهش اهمیت احساسات فرد می شود، پیش نکشید.
- ۱ از پاسخ های یک یا دو کلمه ای برای ترغیب فرد به ادامه صحبت استفاده نمایید.
- ۲
- ۱ در صورت شناخت طرف مقابل از شوخ طبعی با احتیاط استفاده نمایید.
- ۳
- ۱ هنگام گوش دادن صحبت نکنید.
- ۴
- ۱ انتقاد نکنید و ایراد نگیرید.
- ۵

### ارتباطات غیر کلامی در مرحله عمل

- ۱ دستان تان را بهم فشار ندهید.
- ۲ با حالت قدم زدن حرف نزنید.
- ۳ از تکان های خفیف سر برای نشان دادن تداوم توجه استفاده نمایید.
- ۴ از سکوت های کوتاه مدت برای تنظیم تفکرات و احساسات شخص استفاده نمایید.

## گام سوم: مرحله پایانی

### ارتباطات کلامی در مرحله پایانی

- ۱ برای سنجش سطح درک فرد از آنچه گفته شده است، درخواست بازخورد نمایید.
- ۲ آنچه را که گفته شده است، جمع بندی کنید.
- ۳ از شخص بپرسید آیا سؤال دیگری دارد، یا موضوع دیگری وجود دارد که تمایل به مطرح کردن آن داشته باشد.
- ۴ به شخص اطمینان دهید که اگر سؤال یا مشکلی داشت، می تواند با شما تماس بگیرد.
- ۵ در صورت نیاز تاریخ مراجعه بعدی را به شخص اطلاع دهید.
- ۶ خداحافظی کنید.

### ارتباطات غیر کلامی در مرحله پایانی

- ۱ از صندلی خود بلند شوید.
- ۲ در صورت امکان شخص را تا محل در همراهی کنید.
- ۳ با ملایمت در را ببندید.

HealthCommunication <http://www.projectshine.org/sites/default/files/Health%20Communication.pdf> . Retrieved 25 October 2014.

Bakić-Mirić, N.M. and N.M. Bakić, *Successful doctor-patient communication and rapport building as the key skills of medical practice*. Facta Univers, 2008. 15(2): p. 74-9.

Curtis, D.B., J.L. Winsor, and R.D. Stephens, *National preferences in business and communication education*. Communication Education, 1989. 38(1): p. 6-14.

Bakić-Mirić NM, Bakić NM. Successful doctor-patient communication and rapport building as the key skills of medical practice. Facta Univers. 2008;15(2):74-9.

Communication in health and social care.

<http://resources.collins.co.uk/free/BTECHSCunit1.pdf>

Retrieved 20 October 2014.

Professional Communication Skills. [http://www.mu.ac.in/myweb\\_test/syllFybscit/PCS.pdf](http://www.mu.ac.in/myweb_test/syllFybscit/PCS.pdf).

Retrieved 20 October 2014.