

مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر بهشتی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی درمانی استان قم
مرکز آموزشی درمانی شهید دکتر بهشتی



جزوه آموزشی، مهارت ارتباط
پرسنل پرستاری جدید الورد

واحد آموزش دفتر پرستاری

مقدمه:

ارتباط عبارت است از فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده مشروط بر آنکه محتوای مورد انتقال از فرستنده به گیرنده منتقل شود و یا بالعکس کامل ترین طرح فرایند ارتباط با هشت عنصر شامل: منبع پیام، رمز گذاری، پیام به صورت رمز، وسیله و یا کانال، پارازیت، رمز خوانی، مقصد پیام و بازخورد مطرح می شود. ارتباط بهداشتی شامل کاربرد مفاهیم و نظریه های ارتباطی در ارتباطات متقابلی است که میان افراد در موضوعات مرتبط با سلامتی رخ می دهد. اگر چه برقراری ارتباط، فعالیتی روزمره است و مهارت های مربوط به آن ممکن است ساده به نظر برسد، اما کیفیت ضعیف ارتباط بین کارکنان بهداشتی و خدمت گیرندگان با در نظر گرفتن پدیده هایی همچون پارازیت و موانع ارتباطی که به دلایل مختلف روی می دهند و بر ارتباط بهداشتی تأثیر می گذارند، همواره موجب نگرانی برنامه ریزان بهداشتی و درمانی است.

در بسیاری از موقعیت ها در ارتباط بین فردی خطاهایی رخ می دهد که لزوم آشنایی با موازین پیشگیری از این موانع را حائز اهمیت می سازد. به همین دلیل شایسته است برنامه ریزان امور بهداشتی که مسئولیت تربیت نیروی انسانی شاغل در بخش خدمات مربوط به سلامتی (بهداشتی - درمانی) را بر عهده دارند در برنامه آموزش این گروه تأکید آموزشی کامل به عمل آورند تا کارکنان شاغل در خدمات مربوط به سلامتی قادر باشند ارتباط مؤثرتری با خدمت گیرندگان خود برقرار نمایند و هدف نهایی ارتقاء سلامتی جامعه را تحقق بخشند.

در بین گروه های بهداشتی تنها گروهی که ارتباط مستقیم و طولانی با مددجو دارد گروه پرستاری مستقر در مرکز پزشکی است. در علم پرستاری هم برقراری ارتباط بین پرستار و بیمار هسته اساسی را تشکیل می دهد. این ارتباط از نوع حرفه ای بوده و براساس اعتماد و احترام متقابل بیان شده است. افرادی که نیاز به کمک پرستار و سایر کارکنان حرفه ای جهت حل مشکلات بهداشتی خود دارند به مؤسسات بهداشتی مراجعه می کنند. ارتباطی که بین پرستار و بیمار به

وجود می آید به علت تشریک مساعی است که پرستار و بیمار جهت ارتقای بالاترین سطح سلامت بیمار باهم برقرار می کنند. به منظور برقراری رابطه جهت کمک به بیمار، پرستار باید با مهارت‌های ارتباطی که بدون آن ایجاد ارتباط غیر ممکن خواهد بود، آشنا باشد. و چون بیماران در گروه‌های مختلفی از نظر اعتقادی، اجتماعی و فرهنگی و اقتصادی دارند در نتیجه باید زبان مشترک و قابل تفهیم برای هر دو گروه ارائه دهنده خدمات (پرستار) و گیرنده خدمات (بیمار) موجود باشد تا این ارتباط هر چه سریعتر انجام شود تا بتوان در مدت کوتاهی به بالاترین نتیجه قابل انتظار که همان ارائه مراقبت استاندارد و رضایتمندی هر دو گروه می باشد دست یافت. همچون سایر مهارت‌های پرستاری، ارتباط نیازمند دانش تئوری و ارزش گذاری بر آن و عمل به آن است، لذا در این مجموعه سعی شده هر چند مختصر ولی با تأکید بر اصول اولیه علم ارتباط همکاران را در رسیدن به این اهداف کلیدی نمود.

ارتباط:

ارتباط عبارت است از فرایند انتقال پیامها و تفسیر معانی آن. این امر پایه تمامی تعاملات انسانی و همچنین تمام امور پرستاری است. فن ارتباطات به عنوان یکی از مهارت‌های مهم حرفه پرستاری از طریق مطالعه و تمرین قابل کسب است. پرستاران به مقتضای شغلشان به تبادل اطلاعات با اشخاص مختلف پرداخته و روابط انسانی با بسیاری از افراد برقرار می کنند. بیماران و افراد مورد علاقه آنان، همکاران بخش پرستاری، پزشکان، مدیران بخش، همراهان بیمار، اعضای تیم پزشکی، دانشجویان پرستاری، اعضای دانشکده پرستاری و سایر اشخاص از جمله کسانی هستند که در این ارتباط قرار دارند. اصول و تکنیک‌های ارتباط مؤثر باعث بهبود روابط و محیط کلی تعاملات پرستار شده و به او در رسیدن به استانداردهای حقوقی، گروهی و کلینیکی در عمل کمک می کند. از طرفی نارسایی در برقراری ارتباط مشکلات سختی را به دنبال خواهد داشت و باعث

افزایش مسئولیت شده و اعتبار حرفه ای را مورد تهدید قرار می دهد . عدم ارتباط یا ارتباط نامناسب اغلب سبب مشکلات فراوانی در سیستم مراقبت شده و هزینه های اضافی را به بیمار و کادر درمانی تحمیل می کند. ارتباط هسته اصلی علم پرستاری را تشکیل می دهد. پرستاران جهت مراقبت از امیدبخشی، حساسیت نسبت به خود و دیگران، ایجاد رابطه ای قابل اعتماد و بهبود و پذیرش احساسات مثبت و منفی، روشهای علمی حل مشکل تصمیم گیری و افزایش یاددهی و یادگیری بین فردی و فراهم آوردن محیط حمایت کننده و کمک در برآوردن نیازهای انسانی استفاده می کنند که این ویژگی های مراقبتی در روابط بین افراد به توانایی افراد و پرستار برای ارتباط مؤثر مربوط می شوند. پرستاران برای وضعیتهای شخصی و بین فردی از مهارتهای کلامی و غیر کلامی و فنی در ارتباطات بهره می برند . آنها از طریق مذاکره مستقیم با شخص دیگر و از طریق نوشتن و تلفن و فاکس و پست الکترونیک و اینترنت و بسیاری از روشهای مختلف به ارسال و دریافت اطلاعات می پردازند . ارتباطات در تمام این حالات یک فرایند پویا و مداوم و غالباً پیچیده است.

تعریف ارتباط:

ارتباط فرایند تبادل اطلاعات و یا فرایند ایجاد و ارسال مفاهیم است . تعریف جامع تری از ارتباط عبارتست از فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، مشروط بر آنکه محتوای مورد انتقال از فرستنده به گیرنده منتقل شود و یا بالعکس . برداشت هایی که از این تعریف می توان داشت این است که اولاً ارتباط نوعی فرآیند است، دیگر اینکه برای برقراری ارتباط حداقل حضور سه عنصر فرستنده، گیرنده و پیام الزامی است . در مدل های جدید ارتباطات دیگر به جای استفاده از کلمات فرستنده و گیرنده از کلمه برقرارکنندگان ارتباط استفاده می شود . زیرا به طور همزمان هر دو طرف هم فرستنده و هم گیرنده هستند و اثرات گفتار یکدیگر را با واکنش به یکدیگر نشان می دهند. پس مفهوم "منبع - گیرنده" نقش شرکت کنندگان را دقیق تر توضیح می دهد . ارتباط با یک موضوع شروع می شود که در یک محیط درمانی علایم، صداها و بوها و جداول زمانی و

پیام‌ها و اشیاء و تصورات و احساسات و ادراکات و ... موجب شروع ارتباط می‌گردد. وقتی در مورد ارتباط فکر می‌کنیم و می‌خواهیم بدانیم چگونه یک پیام به فرد مورد نظر انتقال یافته و آیا پیام به درستی توسط گیرنده پیام تفسیر شده یا خیر پرسیدن سؤالاتی که در اینجا توضیح داده می‌شود ضروریست:

در ابتدا پرستار باید پیام مورد نظر را در ذهن فرد مقابل به روشنی مشخص کرده و سپس برای ارسال آن تصمیم بگیرد.

۱- چه پیامی منتقل شده است (نظیر چگونگی رفتن به جایی یا انجام کاری - دادن اطلاعاتی نظیر توضیح در مورد انجام عکس رادیولوژی با یک سری آزمایشات خاص - انجام رفتاری خاص یا ابراز محبت)

۲- چه کسی پیام مورد نظر را دریافت می‌کند (آیا بیمار را به عنوان یک انسان به اندازه کافی می‌شناسیم؟ - آیا درباره زمینه قبلی بیمار همه چیز را می‌دانیم؟ - چگونگی نقطه نظرات بیمار)

۳- چرا این پیام باید منتقل شود؟ (آیا بیمار نیاز دارد چیزهایی را برای آشنایی با مؤسسه یا 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؟)

۴- 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 غیر کلامی استفاده شود؟)

۵- ارتباط باید در کجا برقرار گردد؟ (اتاق بیمار؟ ایستگاه پرستاری؟ خارج از واحد پرستاری؟)

۶- 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؟)

پرستار زمانی که در موقعیت یک ارتباط قرار می گیرد با کمک این سؤالات اجزای اصلی ارتباط را به یاد می آورد.

اجزای فرایند ارتباط:

در منابع مختلف اجزای متفاوتی را ذکر نموده اند که در جدیدترین منابع از این اجزاء تشکیل شده است: برقرارکنندگان ارتباط، پیام، رسانه، کانال، سر و صدا، فیدبک و بافت.

- برقرارکنندگان ارتباط:

ارتباط برقرارکنندگان به طور هم زمان هم فرستنده پیام هستند و هم گیرنده آن. زیرا شخص (الف) در حین صحبت کردن اثرات گفتارش را نیز بازبینی می کند و در همان حال از شخص (ب) اطلاعاتی می گیرد. شخص (ب) نیز در حین گوش دادن به شخص (الف) واکنش نشان می دهد، حتی اگر این واکنش بی اعتنایی باشد. پس مفهوم "منبع - گیرنده" نقش شرکت کنندگان را دقیق تر توضیح می دهد.

- پیام:

همان محتوای ارتباط و گویای منظور ارتباط برقرارکنندگان است. محصول واقعی ارتباط بوده که ممکن است یک صحبت، مصاحبه، مکالمه تلفنی، چارت، گفتگو، ژستها و رفتارها و یا یادداشتهای پرستاری باشد. پیام همیشه نمی تواند حاصل معنایی که گیرنده خواهان آن است و یا آنچه فرستنده قصد دارد ارسال نماید باشد. پیام ممکن است تحت تأثیر اطلاعات قبلی شخص و تجارب گذشته و احساسات و یا سطوح اجتماعی و فرهنگی باشد. برای مثال پرستاری به بیمار می گوید "با اینکه کمی دیر شده ولی از آمدنتان بسیار خوشحالم" ولی نگاههای پنهانی به ساعت و یا زدن روی پا به صورت بی قرار دو پیام متغیر را می تواند منتقل کند.

- رسانه:

منظور ما از رسانه شیوه خاص انتقال پیام است . رسانه نظامی از نمادها یا رمزها است که می تواند مثلاً به شکل مرس، تلگراف ساحلی و یا زبان انگلیسی باشد . جمع این کلمه یعنی «رسانه ها» معنای نسبتاً خاص و نهاده شده ای دارد و تلویزیون ، رادیو و مطبوعات و ... را به ذهن متبادر می کند.

- کانال:

گاهی در کتابها مرز بین رسانه و کانال کم رنگ می شود . همان چیزی است که ارتباط برقرار کنندگان را به هم پیوند می دهد . و رسانه را در خود جای می دهد . یک واسطه برای انتقال پیام بوده که ممکن است هر کدام از حواس برقرار کنندگان ارتباط را تحت تأثیر قرار دهد . پرستاران با استفاده از حواس سمعی و بصری و لامسه با بیماران ارتباط برقرار می نمایند . کانال ارتباطی شنوایی شامل کلمات گفتاری و اشاره ها می باشد . کانال ارتباطی بینایی شامل دیدن و مشاهده و ادراک می باشد . کانال ارتباطی لامسه شامل تجارب حسی می باشد . ما از طریق سه کانال اصلی با دیگران ارتباط برقرار می کنیم: کلامی، نوشتاری و غیر کلامی.

- سرو صدا:

چیزی بیشتر از صداهای معمولی است . منظور هر نوع مزاحمت است که در عمل ارتباط خلل ایجاد می کند و پیام را طوری تحریف می کند که دیگر معنای خودش را نرساند . منشأ آن می تواند منبع، کانال، گیرنده و یا بافت تعامل باشد . گاهی این سرو صداها مزاحم اند و مانع انتقال گفته ها می شوند اما گاهی نیز محصول تجارب ذهنی خود شرکت کنندگان می باشند . بدیهی است که ما پیام ها را نیز براساس همین تجارب ذهنی رمز گردانی و رمزگشایی می کنیم . گروههای قومی یا فرهنگی مختلف، تعابیر مختلفی از کلمات و ابزارها دارند و به همین خاطر گاهی دچار سردرگمی و سوء تعبیر می شوند، یا اینکه احساس می کنند به آنها اهانت

شده است. در بعضی از منابع به جای کلمه سر و صدا از عبارت کلی تر پارازیت استفاده شده است که به دو نوع تقسیم می گردد:

- ۱- پارازیت های فیزیکی: همانگونه که از نامشان پیداست مانع از انتقال فیزیکی پیام می شوند نظیر سر و صدا، گرما و سرمای بیش از حد، نور بسیار و یا نور بسیار کم.
- ۲- پارازیت های استنباطی: زمانی رخ می دهند که سوء تعبیر در مورد پیام پیش بیاید ولو اینکه پیام همانگونه که فرستاده شده دریافت شده باشد نظیر زمانی که فرستنده پیام از کلماتی که درک آن ها برای گیرنده پیام مشکل است برای انتقال پیام استفاده کرده باشد و یا کلمات بکار گرفته شده برای فرستنده و گیرنده پیام معانی متفاوتی داشته باشند. پارازیت های استنباطی را می توان با تعریف لغات و اصطلاحات نا آشنا و کاربرد لغات و اصطلاحات آشنا و مطابق با علایق و توانایی های گیرندگان پیام، کاهش داد. پارازیت های استنباطی ممکن است به خاطر مشکل و یا پیچیده بودن محتوای پیام رخ دهند. متخصصان ارتباطات، کاهش تأثیر پارازیت های فیزیکی را با استفاده از وسایل جلب توجه و تکرار مجدد مطالب و کاربرد مجدد مهارت ها توصیه می کنند.

- بازخورد (فیدبک):

پیامی است که از طرف گیرنده به فرستنده اصلی برگردانده می شود. فیدبک مشخص می کند که تا چه حد معنی پیام فرستنده از طرف گیرنده درک شده است. پرستار باید به دنبال شواهد کلامی و غیر کلامی یعنی بازخورد که نشان دهنده دریافت و درک پیام از بیمار است باشد. تا با بازبینی واکنشهای طرف مقابل ارتباطات بعدی خود را بهبود بخشد.

- بافت:

تمام ارتباطات در درون نوعی بافت روی می دهند و تأثیر شدیدی نیز از آن بافت می پذیرند . به عبارتی دیگر تعامل (ارتباط دوجانبه) در درون چارچوبهای به هم مرتبط روی می دهد . یکی از این بافتها موقعیت جغرافیایی و محیط اطراف ما می باشد . برای مثال در درون آسانسور رفتارهایمان به خاطر محدودیت محیط فیزیکی رفتارهایمان محدود می شو . از انواع دیگر این بافتها بافت زمانی است. مثلاً در پرستاری در پایان یک کشیک صبح و عصر نسبت به یک کشیک صبح ممکن است میزان توجه و دقت کمتر شود . پس بافت بر ارتباط تأثیر می گذارد . اما در عین حال تعامل کنندگان نیز با ارتباط خود تا حدودی بر بافت تأثیر می گذارند.

سطوح ارتباط:

ارتباط دارای سه سطح مختلف با کاربردهای مهم هر یک در پرستاری است . این سه سطح شامل «ارتباط درونی»، «ارتباط بین فردی»، «ارتباط عمومی» می باشد.

۱ ارتباط درونی:

که با «سامی نظیر "سخن با خود" ، "کلام درونی" ، "راهنمای درونی" ، "تفکر درونی" و گفتگوی درونی نامیده می شود . مردم از طریق تفکرات درونی با خودشان حرف می زنند و این تفکرات بر ادراک و احساسات و رفتار و مفاهیم درونی تأثیر مهمی می گذارد . پرستاران باید از ماهیت و منظور افکار خود آگاهی داشته و سعی کنند افکار منفی و بازدارنده را با افکار مثبت جانشین کنند . تصورات دو دانشجوی پرستاری مختلف آنها را جهت مواجهه با اولین تجربه پرستاری در خصوص بیماران بدحال و با وضعیت بحرانی آماده می نماید . هر دو ترسیده بودند . یکی از آنها به خودش گفت "آرام باش، تو باید بر این موقعیت غلبه کنی تا همیشه بتوانی ثابت قدم بمانی ." دیگری مرتباً با خودش می گفت "راهی برای بقاء این تجربه وجود ندارد ." واضح است که صحبت‌های مثبت اولین دانشجو با خودش بسیار کمک کننده تر از دومین دانشجو خواهد

بود. درک این ارتباط می تواند پرستاران را در جهت کار کردن با بیماران و خانواده هایشان که دارای تصورات منفی از خودشان هستند در خصوص سلامتی و تواناییهای مراقبتی از خود یاری دهد.

۲- 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. با توجه به این که پیامهای دریافتی ممکن است از نظر مفهوم با آنچه مورد نظر فرستنده مغایر باشد بنابراین معانی باید از طریق مذاکره متقابل بین طرفین مورد نقد و بررسی قرار گیرد تا اعتبار یکسانی بین طرفین پیدا کند. بیشتر پرستاران که در روز کار می کنند بلبیمار و سایر افراد خانواده و گروه ارتباط برقرار می نمایند. توانایی پرستار در برقراری ارتباط در این سطح به طور مؤثر بر مشارکت پرستاران در روابط بین فردی و الگوی حل مسئله و تمرکز بر هدف و ساختار گروهی و نقشهای بحرانی پرستاری مانند ارائه دهنده مراقبت و معلم و مشاور و حمایت کننده تأثیر می گذارد.

۳- ارتباط عمومی:

ارتباط یک فرد با گروههای بزرگ است. پرستاران اغلب دارای فرصتهایی برای صحبت با بیماران یا سایرین درباره موضوعات بهداشتی - 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 مؤثر پیامها نیازمند است. نتایج مطلوب ارتباط عمومی عبارتند از افزایش آگاهی عمومی نسبت به موضوعات بهداشتی و درمانی و سایر موارد مربوط به حرفه پرستاری است.

اشکال ارتباط:

ارتباط در قالب کلامی و غیر کلامی صورت می پذیرد.

ارتباط کلامی:

ارتباط کلامی تبادل اطلاعات با استفاده از کلمات می باشد که شامل کلمات نوشتاری و هم گفتاری است. ارتباط کلامی وابسته به زبان است. زبان یک راه قراردادی، استفاده از کلمات جهت به مشارکت گذاشتن مؤثر اطلاعات بین افراد می باشد. زبانی شامل تعریف مشترک کلمات و قرار دادن کلمات بر اساس روش و دستور معین می باشد. هر دو نوع نوشتاری و گفتاری ارتباط دوباره فرد مسائل زیادی را آشکار می نماید. زبان به پرستار کمک می کند که آنچه را که بیمار می داند و احساس می کند را بررسی نماید. در هر صورت پرستاران باید مهارت های زبانی خود را جهت کمک به تأثیر متقابل در فرایند ارتباط تقویت نمایند. ارتباط کلامی به صورت گسترده ای به وسیله پرستاران در صحبت نمودن با بیماران و ارائه گزارشات شفاهی به پرستاران دیگر و نوشتن طرح های مراقبتی و ثبت کردن در یادداشتهای پیشرفت پرس تاری کاربرد دارد. مثالهای دیگر از ارتباط کلامی شامل: سخنرانی برای عموم، درج در مطبوعات، و تهیه علامتها و پوسترها است. در هر کدام از این مثالها توسط کلمات و زبان می توان با یکدیگر ارتباط برقرار نمود. با این که پرستاران کاملاً از پیشگیری و علت و درمان بیماری ها اطلاع دارند ممکن است معنی بعضی از اصطلاحات سایر کارکنان بهداشتی را ندانند. این امر در ارتباط پرستار و بیمار هم صادق است. برای کودکان هم باید از اصطلاحات خاص آنها استفاده کرد.

در ارتباط کلامی این اجزا نقش دارند و هر کدام از اینها به نوبه خود بر ارتباط کلامی تأثیر گذارند:

- واژه ها:

برای مثال زبان کودک با بزرگسال متفاوت است . یا در فرهنگهای مختلف معانی متفاوتی از کلمات استنباط می شود.

- معنی صریح و ضمنی:

مثلا کلمه کد در پزشکی یک معنی را دارد و در مفهوم عام معنی دیگری دارد.

- سرعت:

ارتباط کلامی زمانی موفق خواهد بود که با سرعت و آهنگ مناسب بیان شود.

- فشار روی کلمات:

تن صدا تأثیر فراوان بر معنی پیام دارد و احساسات نیز بر تن صدا مؤثر است . مثلا اگر بیماران پیام پرستاران را آمرانه تلقی کنند ارتباط با مشکل مواجه می شود . تن صدای بیمار نیز اطلاعاتی در مورد وضع روحی او می دهد.

- وضوح و اختصار:

عباراتی نظیر "فهمیدی" یا "خوب" در پایان هر جمله باعث کاهش وضوح پیام می شود. جملات بایستی ساده باشد. گاهی هم برعکس بیان یک کلمه ساده نظیر "بله" به عنوان پاسخ کوتاه نشانه توجه شما به بیمار است.

- زمان و مربوط بودن

ارتباط غیر کلامی:

اگر چه بجای بسیاری از افراد، رایج ترین وسیله ارتباطی کلمات شفاهی، نمادین یا مکتوب است اما این شکل از ارتباط تنها شکل آن نیست. ارتباط غیر کلامی یکی دیگر از انواع ارتباط است که شایان توجه بسیار است . در واقع، لغات به تنهایی فقط بخشی از پیام هستند و ممکن

است گمراه کننده باشند. بدین معنی که تقریباً هر جنبه از رفتار انسانی میتواند پیامی را به دیگری منتقل کند. هنگامی که با دیگری صحبت می کنیم فقط با کلمات ارتباط برقرار نمی کنیم، بلکه اطلاعاتی درباره خودمان منتقل می کنیم که شنونده همراه با کلماتی که انتخاب کرده ایم آنها را تعبیر و تفسیر می کند.

ارتباط غیر کلامی شامل پاسخ های فیزیکی از قبیل حالات چهره، دست ها، حرکات و تماس چشمی است که چه همراه با صحبت مورد استفاده قرار گیرند و چه نگیرند، معنی آنچه را که می گوئیم تحت تأثیر قرار می دهند. علائم زبانی غیر کلامی، احساسات و نگرش های ما را نسبت به سایرین آشکار می سازند. گاهی به این روش، زبان بدن هم می گویند. به طور کلی عقیده بر این است که ارتباط غیر کلامی بهتر از ارتباط کلامی معنای حقیقی پیام را بیان می کنند. بنابراین پرستاران باید بر پیامهای غیر کلامی که ارسال نموده و یا دریافت می د ارند آگاهی بیشتری داشته باشند. این نوع ارتباط به فرهنگ و شخصیت فرد بستگی دارد. پرستاران باید به این موضوع توجه نمایند تا از تعبیر نادرست جلوگیری شود.

در ارتباط غیر کلامی توجه به موارد ذیل مهم است:

۱ مجاورتها:

منظور تأثیر فضا بر رفتار است که شامل موارد ذیل می باشد:

الف) مجاورت: منظور میزان فاصله فیزیکی افرادی است که با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند. مثلاً میزان موفقیت در انتقال پیام به یک بیمار خوابیده روی تخت توسط فردی که با او از فاصله نسبتاً دور در پایین تخت حرف میزند و فردی که نزدیک تر می آید و روی تخت یا روی یک صندلی کنار بیمار می نشیند به یک اندازه نیست.

ب) جهت یابی: منظور ادراک افراد از موقعیت خود در رابطه با سایر افراد و اشیاء است. مثلاً نحوه آرایش کلاس به صورت صندلی و میزهای ردیف شده روبروی مربی نشان می‌دهد که آموزش به شیوه سنتی برگزار می‌شود. در حالی که صندلی‌هایی که به صورت دایره چیده شده‌اند نشان دهنده آموزش به صورت غیر رسمی و مشارکت جویانه است.

ج) قلمرو یابی: یعنی رفتارهایی که در رابطه با قلمرو (فضای شخصی) یا همان فضای اطراف بدن خود انجام می‌دهیم و در صورت تجاوز به آن ناراحت می‌شویم. پرستار باید به این حریم توجه نماید. برای یک تعامل صمیمی فاصله ۴۵-۷۵ سانتی متر مناسب است که در مورد مطرح کردن مسائل خصوصی بیمار مناسب است. فاصله $1/2 - 3/6$ متری در تعامل اجتماعی در گروه‌های کوچک مناسب است. این فاصله حرف عادی است. در گروه‌های نسبتاً بزرگ مثلاً داخل کلاس یعنی بیش از ۱۰-۱۲ نفر فاصله ممکن است بیش از $3/7$ متر باشد. بسیاری از فعالیت‌های پرستاری در فاصله نزدیک امکان پذیر است.

۲- سطح:

اشاره به تفاوت در میزان ارتفاع بین برقرارکنندگان ارتباط دارد. به طور کلی ارتباط هنگامی راحت تر خواهد بود که افراد در یک سطح باشند. برقراری ارتباط بین دو نفر در دو سطح متفاوت می‌تواند در یکی از طرفین یا هر دو طرف، احساس بی‌ثمر بودن رابطه را پدید آورد و گاهی این کار به منظور خاص صورت می‌گیرد: عدم دعوت فرد به نشستن هنگام ورود وی به یک اتاق کار، این پیام را القاء می‌کند که او باید به زودی آنجا را ترک کند.

۳- جلوه ظاهری و وضعیت آراستگی:

پیام‌هایی همچون وضعیت اجتماعی فرد، شخصیت او، عادات پاکیزگی و ... ممکن است بوسیله جلوه فیزیکی منتقل شود. جلوه ظاهری کارکنان بهداشتی به علت پیامی که به مراجعین منتقل می‌کند دارای اهمیت است. مثلاً لباس پرستار می‌تواند لیاقت حرفه‌ای و رسمیت او را منتقل کند. در

مورد نوع پوشش بیماران هم، بیمارانی که اعتماد به نفس بالایی دارند به ظاهر خود توجه بیشتری می کنند.

۴- ظاهر عمومی بدن:

در مورد بیماران مشاهده تغییرات در ظاهر، یکی از مسئولیتهای مهم پرستار جهت شناخت بیماری و یا ارزشیابی تأثیر مراقبت است. مثلاً کسی که مایعات کافی دریافت نکرده پوست خشکی دارد و چشمها گود افتاده است.

۵- حالت چهره:

بوضوح احساساتی همچون غمگینی، شادی، خشم و تعجب و سردرگمی را نشان می دهد. پرستاران باید کنترل نمودن بعضی از حالات صورتشان را بیاموزند. برای مثال بیماری که شدیداً سوخته است، ممکن است عکس العمل پرستار هنگامی که برای اولین بار پانسمان وی را عوض می کند ببیند. هر نوع علامت تنفر و یا انزجار می تواند تأثیر مهمی بر تصویر ذهنی از خود یا بهبودی بیمار داشته باشد. پرستاران باید سعی کنند از نشان دادن آشکار شوک و نفرت و ترس و یا دیگر واکنش های دلتنگ کننده در حضور مددجو اجتناب کنند.

۶- حرکات دست و حرکات سر:

تکان دادن سر و دست بطور واضحی توافق و عدم توافق را بدون نیاز به کلمات منتقل می کند. مشت های گره کرده و دست های بی قرار و پاهایی که به زمین کوبیده می شود، استرس و تنش را آشکار می سازد در حالی که دست های بازو آرام نشانگر یک زمینه ذهنی آرام می باشد. مشکلات عاطفی از قبیل گیجی یا نگرانی، اغلب با گذاشتن دست روی سر و بازی با مو دست کشیدن روی ریش یا مالش پیشانی نشان داده می شود.

۷- تماس چشمی:

به عنوان یک قاعده کلی وقتی گوینده روی آنچه می گوید تمرکز دارد، چشمانش تمایل به چرخیدن دارد. هنگامی که انتظار دریافت پاسخی را داشته باشد، مستقیماً به شنونده نگاه خواهد کرد. اگر به شنونده نگاه نکند ممکن است به این علت باشد که یا با شنونده یا با آنچه می گوید راحت نیست. مثلاً ممکن است نگاه کردن مستقیم در چشمان بیمار وقتی اخبار بدی در مورد نتایج آزمایش های پزشکی وی ارائه می دهیم بسیار دشوار باشد. در مورد شنونده، قاعده کلی آن است که وقتی به آنچه می گوید توجه داشته باشد بطور مستقیم در چشمان گوینده نگاه خواهد کرد. اما اگر توجهش منحرف شده باشد به جای دیگر نگاه خواهد کرد. اگر خدمت گیرنده خدمات بهداشتی دریابد که کارمند بهداشتی به جای دیگری غیر از او نگاه می کند قضاوت خواهد کرد که او در حال توجه به وی نیست. این موضوع به خصوص برای فرد مضطربی که نیاز دارد احساس کند متخصص بهداشتی تمام توجهش به اوست، مهم است در بعضی از فرهنگ ها تماس مستقیم چشمی نشانه بی احترامی است.

البته بایستی توجه داشت که خیره شدن زیاد به فرد دیگر نیز تأثیر ارتباط را کاهش خواهد داد. مقتضیات فرهنگی نیز بایستی مورد توجه قرار گیرد. چنانکه در دین مبین اسلام نیز نگاه کردن مستقیم در چشمان زنان به هنگام صحبت با ایشان برای مردان نامحرم توصیه نشده است.

۸- حالت بدن (ژست):

یک علامت غیر ارادی است که اطلاعات مهمی را درباره نگرش ها، نسبت به خودمان و دیگران منتقل می کند. مثلاً یک ژست آسوده معمولاً می تواند هم گویای حالت خویش پنداری حاکی از اعتماد به نفس و هم حاکی از اطمینان در فردی باشد که با او در حال برقراری ارتباط هستیم. علائم ممکن است حاکی از این باشد که پاسخ دهنده راحت نیست و بنابراین قادر نیست پذیرنده باشد یا این امکان را ندارد که در طی تعامل، حالتی پاسخ دهنده داشته باشد. افراد افسرده و خسته

بیشتر حالات بدنی خمیده به خود می گیرند . اگر بیمار در موقع صحبت با پرستار نگاه نمی کند نشانه آن است که نمی خواهد ارتباط برقرار کند.

۹- لمس:

لمس به عنوان یکی از مؤثرترین راههای غیر کلامی جهت بیان احساسات مانند آسودگی و عشق و دل بستگی و امنیت و عصبانیت و محرومیت و پر خاش و هیجان می باشد . ما از دستهایمان در بسیاری از اقدامات پرستاری استفاده می کنیم . ولی باید با احتیاط استفاده شود زیرا بعضی آن را نشانه بی احترامی می دانند . در بچه ها جهت تکامل " من " لازم است . در افراد مسن نشانه توجه است.

۱۰- طرز راه رفتن:

راه رفتن با وقار و هدف دار معمولا حامل پیام سلامتی است . و برعکس، بدون هدف آن نشانه غمگینی و یا دل سردی است . حرکت خمیده یک بیمار بعد از جراحی نشانه نیاز به کمک است .

۱۱- 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).

۱۲- سکوت:

ممکن است نشانه درک کامل یکدیگر و یا نشانه عصبانیت آنها از یکدیگر باشد.

عوامل مؤثر در ارتباط:

۱- ملاحظات تکاملی:

دانستن اینکه هر گروه سنی چطور سلامتی و بیماری را درک می کنند به پرستار در انجام مداخلات کمک می کند.

۲- جنسیت:

مردان و زنان روشهای مختلفی را در برقراری ارتباط به کار می برند.

۳- تفاوت‌های فرهنگی - اجتماعی:

پرستاران باید مهارت‌های خود را در این زمینه گسترش دهند و به این نکات در برقراری ارتباط توجه نمایند.

۴- نقش‌ها و مسئولیت‌ها:

شغل یک فرد یک نظر کلی راجع به توانائی‌ها و استعدادها و علایق و شرایط اقتصادی فرد به پرستار می دهد و پرستار با توجه به این مسائل برای نیازهای بیمار برنامه ریزی می کند.

۵- فضا و قلمرو:

که در ارتباط غیر کلامی به آن اشاره شده است . برای مثال پرستار برای لمس هر قسمت از بدن بیمار برای انجام هر فرایندی باید از او اجازه بگیرد.

۶- شرایط جسمی و عقلانی و احساسات:

مثلا یک مثانه پر یا یک سردرد کسل کننده یا یک درد قفسه سینه خرد کننده و ... می تواند در ارتباط تأثیر منفی داشته باشد . بنابراین پرستاران لازم است که به موانع فیزیکی و عقلانی و احساسات، حساسیت بیشتری نشان دهند تا بتوانند ارتباط مؤثرتری برقرار نمایند.

۷- ارزش ها:

پرستارانی که اعتقاد دارند ارائه آموزش یکی از جنبه های مهم پرستاری است و آنهایی که برای اختیار دادن به بیماران ارزش قائلند به این جنبه از عوامل توجه دارند.

۸- محیط:

هنگامی ارتباط به بهترین نحو برقرار می شود که محیط، تبادل اطلاعات مورد نظر را تسهیل نماید. با توجه به اهداف ارتباط دو جانبه، ممکن است که جهت آرامش دادن به بیمار احتیاج به کاهش اضطراب و فراهم آوردن خلوت و استفاده از یک موزیک و دکور داشته باشیم. برای مثال بیماری که به تازگی دچار سندرم نقص ایمنی شده است برایش مشکل است که در مورد نکات ضروری تاریخچه جنسی و یا در خصوص زگیلهای ناحیه تناسلی به دلیل در دسترس نبودن یک اتاق خلوت در یک راهروی شلوغ بحث کند.

عوامل و رفتارها و پاسخ های کمک کننده به برقراری ارتباط مؤثر در یک ارتباط درمانی و حرفه ای:

۱- تکرار کلمات کلیدی:

پرستار باید در بین کلمات بیمار عبارات کلیدی را بیابد و از آنها برای ارتباط با او استفاده نماید. برای مثال بیمار می گوید: "از وقتی پارسال عمل کردم هیچ چیز خوب پیش نمی رود. دیگر نمی توانم مانند گذشته به انجمنی که دوست داشتم بروم." در اینجا عبارت کلیدی عبارت "از وقتی پارسال عمل کردم" است.

۲- پاسخ های کوتاه:

مثلا گفتن کلماتی مانند "آهان فهمیدم" و یا "بله" یا تکان دادن سر به نشانه تأکید به یک ارتباط مؤثر کمک می کند.

۳- سکوت:

گاهی اوقات اگر پرستار احساس کند که بیمار می خواهد به گفته های قبلی خود اضافه کند بهتر است چیزی نگویید.

۴- لمس:

در ارتباط غیر کلامی به آن اشاره شده است. البته باید در جایگاه مناسب استفاده گردد. مثلا لمس نقاط دردناک و یا لمس فرد حساس به این مسئله موجب عواقب منفی می شود.

۵- 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. برای مثال بیمار می گوید: "من در را محکم کوبیدم" که نشان دهنده عصبانیت فرد است. در اینجا پرستار در حرف های خود می گوید "من متوجه شدم که تو عصبانی بودی و یا اذیت شدی".

۶- استفاده از سؤالات باز:

اگر پرستار بخواهد راجع به یک موضوع اطلاعات بیشتری به دست بیاورد می تواند از سؤالات باز استفاده نماید. مثلا ممکن است پرسد: "شما گفتید که سال گذشته عمل داشتید، شاید بتوانید راجع به این موضوع بیشتر با من صحبت کنید".

۷- درخواست برای روشنی و وضوح:

گاهی درک حرف های بیمار مشکل است. بنابراین سؤالاتی نظیر "منظور شما این بود که (مثلا) احساس گناه می کردید؟ آیا درست متوجه شدم؟" به درک حرف بیمار کمک می کند.

۸- یافتن راه حل ها:

آگاهی به برخی عوامل که مشکلات را ایجاد می کند و بیمار نسبت به آن آگاه نیست می تواند به پرستار کمک نماید که راهکارهایی در پیش گیرد تا در جهت حل مشکل بیمار اقدام نماید. در عین حال باید مراقب باشد تا عقاید شخصی خود را تحمیل نکند.

۹- دادن اطلاعات:

پرستار باید همیشه به سوالات بیمار پاسخ بدهد. پاسخ ها باید همیشه واضح باشد و نکات گفته شده در موارد قبل مورد توجه قرار گیرد. برای مثال بیمار می پرسد "من شنیدم که آنها فردا می خواهند مرا عمل کنند، می خواهم بدانم چه ساعتی مرا عمل می کنند؟" پرستار می گوید: "من لیست عمل فردا را دیده ام. عمل شما فردا ۸ صبح است".

۱۰- گوش دادن به بیمار:

در کلیه ارتباطات بیمار با پرستار مشکلات و علایق و احساسات و فعالیت های بیمار باید قبل از هر چیز مورد توجه قرار گیرد. به منظور کمک به بیمار، پرستار باید یاد بگیرد که به بیمار گوش دهد. برای گوش دادن، پرستار باید رو به روی بیمار در فاصله ۳ فوتی قرار گرفته و موانع فیزیکی برداشته شده و ارتباط چشمی برقرار شود. یک موقعیت راحت به خود بگیرد و جهت بازخورد مختصری به جلو خم شود و با تکان سر تصدیق نماید. در بیشتر مواقع نیاز بیمار فقط گوش شنوا است. پرستار باید موقعیتهای مناسب برای گفتگو را کشف کند. مثلا در هنگام حمام در تخت از شغل بیمار می پرسد و بیمار فرصت درد و دل در مورد از دست دادن شغل و یک گوش شنوا را می یابد.

۱۱- رعایت ادب و احترام و مهربانی:

مانند گفتن سلام و خدا حافظی، در زدن قبل از ورود، معرفی خود و بیان منظور، صدا زدن با نام خانوادگی، گفتن لطفا و تشکر و ... اجتناب از اصطلاحات محبت آمیز نظیر "عزیز، عسل و ...". اجتناب از ارجاع بیمار با تشخیص و یا شماره اتاق و ...

۱۲ - رازداری پرستار:

باید کسانی را که در دریافت اطلاعات برای بیمار سهیم هستند را مشخص نماید.

۱۳ - جلب اعتماد بیمار با درستی.

۱۴ - در دسترس بودن و اجتناب نکردن از بیمار:

برای نشان دادن توجه به بیمار در زمان صحبت کردن بیمار و ...

۱۵ - همدلی (Empathy) نه همدردی:

۱۶ - آرزو و تشویق:

البته باید در جایگاه مناسب استفاده گردد و از اطمینان دادن نامناسب باید خودداری کرد.

۱۷ - شوخی:

جهت کاهش احساسات نامناسب بیمار که باید در جایگاه مناسب استفاده گردد.

۱۸ - درک حساسیتهای فرهنگی و جنسی.

۱۹ - گرمی و دوستی:

مثل شروع آشنایی با یک سلام و احوال پرسی خوشایند.

۲۰ - شنایستگی و هدفمندی در ارائه مراقبت.

۲۱ - محیط راحت:

مانند صندلی و حرارت مناسب و جو آرام و بدون استرس.

۲۲ حفظ خلوت و تعیین حریم بیمار:

مثل کشیدن پاراوان. صحبت در محیطی خصوصی و ... یا در بعضی از بیماران تماس نزدیک موجب خشم بیمار می شود.

۲۳ حفظ بیمار محوری و نه فعالیت محوری

مثال: بیمار: من نمی دانم چرا این تزریق مرا می ترساند؟

پرستار (صحیح): شما از این تزریقات می ترسید؟

پرستار (غلط): مانند بچه ها نباش. من صدها تزریق انجام داده ام.

۲۴ حفظ تن مناسب صدا.

۲۵ داشتن اطلاعات مناسب در هنگام گفتگو با بیمار.

۲۶ قابلیت انعطاف در گفتگو با بیمار.

اگر بیمار به موضوع گفتگو علاقمند نیست در یک زمان مناسب با بیمار صحبت کنیم. برای مثال پرستار به کنار تخت می آید تا داروی بیمار را دهد ولی بیمار از رژیم غذایی صحبت می کند در اینجا به جای اصرار بر خوردن دارو در صورت داشتن وقت به بیمار اجازه صحبت داده شود.

۲۷ استفاده از جملات ساده و مختصر و نه اصطلاحات پیچیده پزشکی و یا دارای تعبیر مختلف.

۲۸ مهارت‌های قاطعانه: که دارای ۴ جزء اصلی است:

مثال در ارتباط مربی و دانشجو:

۱- همدلی (قبلا توضیح داده شده): "من فکر می کنم برای شما مشکل است که هر هفته

تکالیف بالینی ما را بررسی نموده و در نظر بگیرید که هر کدام از ما به چه چیز نیاز

داریم."

۲- توصیف احساسات یا موقعیت فرد: "من ناگزیرم به شما بگویم در حال حاضر احساس می

کنم به اندازه ای کار دارم که هر هفته هنگام رفتن از بیمارستان به خانه اشک از چشمانم

سرازیر خواهد شد."

۳- مشخص نمودن انتظارات: "من گیج شده ام ای کاش می توانستم در این باره صحبت

نمایم دوست دارم که زیاد کار کنم ولی به نظر می رسد که برای هر چیز نیاز به کمک

دارم."

۴- پیش بینی پیامدها: "من انتظار دارم که کار بالینی را خوب انجام دهم اما می ترسم اگر به

همین منوال پیش برود نخواهم توانست نیم سال تحصیلی را پایان برسانم."

۲۹ خلاصه کردن:

گاهی جهت مرور کلمات کلیدی می شود.

۳۰ ارتباط متمرکز:

برای تأکید بر موضوع خاص و یا هدایت موضوع و جلوگیری از پراکندگی موضوع به کار

می رود.

۳۱- استفاده از بیان واضح و مناسب

۳۲ پذیرش و واکنش:

به صورت یک واکنش مثبت و یا اطمینان دهی مناسب از طریق یک بیان کلامی و یا غیر

کلامی مناسب باشد.

۳۳ - مواجهه مناسب:

با تشخیص شرایط روحی و جسمی و رفتاری مددجو.

۳۴ - اجتماعی کردن:

یعنی پرستار با صحبت‌های روزمره ارتباط صمیمانه تری برقرار نماید . ولی باید از اجتماعی کردن نامناسب خودداری کرد و این با توجه به موقعیت متفاوت است.

۳۵ - اجازه به بیمار جهت بیان خود و استقلال:

نظیر "من می خواهم" ، "من احتیاج دارم" ، "من احساس می کنم".

موانع ارتباط:

۱ - قوت قلب بیجا:

مثلا در بعضی از موارد پرستار می خواهد بیمار را مطمئن کند که احساس راحتی نماید بنابراین از جملاتی نظیر "نگران نباش، همه چیز رو به راه می شود" و ... استفاده می کند. این جملات برای قوت قلب به بیمار است ولی ممکن است این مفهوم را منتقل کند که مشکل بیمار ساده است در صورتی که بیمار ممکن است بیماری خطرناکی داشته باشد . همچنین ممکن است بیمار این طور تصور نماید که پرستار تمایل به حل مشکلش ندارد.

۲ - پاسخهای کلیشه ای و تکراری

مثلا در مورد هر چه که بیمار می گوید از جمله ای نظیر "دکتر شما می داند چه دارویی را تجویز کند" به جای گوش دادن به بیمار استفاده کند که این حس را به بیمار منتقل می کند که پرستار نمی خواهد به حرفهایش گوش دهد . یا از به کار بردن جملات عمومی با ید خودداری کرد. مثلا "همه از جراحی می ترسند پس شما چرا این قدر بی تفاوتید؟" یا استفاده از سؤالاتی که جوابش

بله و خیر است نظیر "آیا روز خوبی داشتید؟" که یک سؤال تک پاسخ است و به جای آن باید گفت "با من درباره روزی که داشته اید صحبت کنید" یا در بعضی موارد سؤالی که گفتن نه یا بله توسط بیمار موجب اختلال در درمان می شود را نباید از بیمار پرسید. مثلاً اگر از بیمار پرسید: "آیا آمادگی خروج از تخت را دارید و بیمار جواب خیر بدهد در صورتی که باید حتماً از تخت پایین بیاید و در غیر این صورت موجب مشکل برایش می شود شما به او فرصت نه گفتن را داده اید. ولی بعضی از موارد لازم است فقط از سؤالاتی که جواب آن بله و یا خیر است استفاده شود مثلاً "آیا احساس درد می کنید زمانی که بازویتان را این طور حرکت می دهم؟". مشکل در زمانی به وجود می آید که پرستار در ادامه این سؤال در صدد کسب اطلاعات بیشتر برآید. گاهی استفاده از جملاتی که در آنها از چرا و چطور استفاده شده هم موجب ترس بیمار می شود مثلاً "چطور شما تا به حال تصمیمی برای ادامه یک رژیم سخت نگرفته اید؟". در اینجا بهتر است پرسیده شود "چه کاری تصمیم شما را برای ادامه یک رژیم سخت استوارتر می نماید؟". همچنین از سؤالات راهنمایی کننده باید پرهیز کرد مثلاً پرستار می گوید: "شما دیگر نمی خواهید این سیگار را بکشید، این طور نیست؟". این سؤالات به جای این که باعث شود بیمار هر چه در سر دارد را بگوید مستقیماً این حس را به بیمار القاء می کند که از بیمار انتظار می رود آنچه را پرستار انتظار دارد بگوید.

۳- خصومت و گرفتن حالت تدافعی:

در تمام لحظات پرستار باید در برابر هر گونه برخورد بیمار یا همراهان با تحمل برخورد نماید و از عصبانیت پرهیزد. مثلاً به جای استفاده از کلماتی نظیر "شما نباید این گونه صحبت می کردید" از این جمله "این تجربه باید برایت خیلی سخت باشد" تا بیمار احساس راحتی نموده و اضطراب خود را به راحتی بیان نماید.

۴- تحمیل ارزش ها:

پرستار نباید ارزشها و عقاید شخصی خود را به بیمار تحمیل نماید . مثلا از به کار بردن جملاتی نظیر "شما اشتباه کردید که این کار را کردید" یا "اگر من جای شما بودم ... " خودداری نماید.

۵ - نصیحت کردن:

این کار نشانه آن است که پرستار بهتر از بیمار می داند که چه کاری برای بیمار بهتر است . فقط در مسائل بهداشتی حق دارد که به بیمار توصیه نماید . همچنین این کار موجب وابستگی بیمار به پرستار می شود.

۶ - کنجکاوی:

به جز پرستاران بهداشت روان، آن هم در شرایط مرتبط پرستاران دیگر باید از دخالت در زندگی خصوصی بیمار پرهیزند . استفاده از سکوت و روش های غیر کلامی مؤثر در حین توصیف احساسات بیمار مناسب تر است و خود بیمار را تشویق به بیان احساسات خود می نماید. پس نباید از سؤالاتی استفاده شود که پرستار نشان دهد دنبال اطلاعات بیشتر است و باید طوری برخورد نماید که خود بیمار پیش قدم شود و تا زمان اعلام آمادگی بیمار از کسب اطلاعات بیمار پرهیزد.

۷ - تحقیر نمودن:

موجب کاهش اعتماد به نفس افراد می شود. مثلا اگر زائویی بگوید "بخیه هایم درد می کند" و پرستار پاسخ دهد "بالاخره باید انتظار کمی درد را داشته باشید . خواهر من پس از زایمان تا ۱ هفته نمی توانست بنشیند" موجب بی اعتمادی بیمار به پرستار می شود.

۸ - طرد کردن:

آگاهانه یا غیر آگاهانه موجب قطع ارتباط می شود . گفتن جملاتی نظیر "تو نباید این گونه احساس کنی" یا "من نمی خواهم این چیزها را بشنوم" این مفهوم را می رساند که بیمار بی ارزش است. این روش حتی در ارتباط غیر کلامی هم تأثیرگذار است . مثلاً روی برگرداندن از بیمار و یا پشت چشم نازک کردن از مصادیق طرد کردن است.

۹- عدم درک بیمار:

به عنوان یک انسان: توجه محض به درمان نه خود بیمار.

۱۰- ناتوانی در گوش کردن:

بستگی به مهارت پرستار در برقراری ارتباط مناسب دارد . گاهی عدم مهارت کاری پرستار و یا تمرکز بر نیازهای خود به جای بیمار هم موجب این حالت می شود.

۱۱- عبارات داوری کننده:

سبب سوء استفاده از استانداردهای پرستاری جهت بیمار می شود . به عبارت زیر در مورد بیماری که گریه می کند توجه نمایید:

پرستار: "عمل شما بدین گونه ناپختگی شما را نشان می دهد . چطور شما فکر نمی کنید شوهرتان چه احساسی خواهد داشت از این که ببیند شما این طور گریه می کنید؟"

پرستار قضاوت می کند که بیمار نابالغ است و مخالفت آشکار می تواند سبب قطع ارتباط مؤثر شود. به جای آن بهتر است بگوید "من دوست دارم به شما کمک کنم. به من بگویید چه چیز باعث گریه شما شده است؟" یا بیمار می گوید: "من فکر می کنم حق دارم که از این عمل جراحی احساس ترس نمایم" و پرستار می گوید "به من بگویید چه چیز باعث ترس شما شده است؟". در اینجا بیمار اجازه می یابد تا در مورد احساساتش بدون هیچ قضاوتی صحبت نماید. در اینجا باید پرستار با کمک دیگران موافقت و یا عدم موافقت خود را نشان دهد.

۱۲ تغییر دادن موضوع:

یک روش سریع ختم گفتگو است. بیمار ممکن است تمایل به صحبت در مورد موضوعی را داشته باشد ولی با تغییر موضوع احساس بی نتیجه بودن صحبت را نماید. بیمار: "چه موقع در مورد تزریق انسولین به خودم صحبت می کنید؟" پرستار: "در حال حاضر لطفا بیایید در مورد رژیم غذایی تان صحبت نمایم. می توانیم در مورد انسولین در وقت دیگری صحبت نمایم." حتی در زمانی که پرستار از حرفهای بیمار احساس ناراحتی نماید نباید به حرف بیمار خاتمه دهد.

۱۳ بدگویی و شایعه و تخلف در رازداری با پخش اطلاعات شخصی:

بیشتر در مورد ارتباط با همکار صدق می کند. از نکات منفی آن ضربه زدن به افراد صاحب منصب است. همچنین در مورد بیمار باید رازدار بود و تخلف از آن جرم محسوب می شود.

۱۴ گوش دادن بی نتیجه:

وجود ناراحتی و قطع ارتباط چشمی و خواب آلودگی در هنگام گفتگو و گوش دادن کاذب. که نشان دهنده بی اعتنایی به بیمار است.

۱۵ بحث:

بحث زیاد ممکن است باعث کاهش قدرت فکری و جسمی پرستار شود.

۱۶ پاسخ مثبت در بعضی مواقع:

مثلا در مواقع ایجاد حس خشم و افسردگی و گنجی با پاسخ مثبت، باید محتاط برخورد کرد.

فرایند پرستاری و ارتباط:

توانایی پرستار در برقراری ارتباط با بیماران و سایر پرستاران جهت استفادۀ مؤثر از فرآیند پرستاری ضروری است. دانش مربوط به فرایند ارتباط و روش مؤثر برقراری ارتباط در تمامی مراحل فرایند پرستاری یک پایه و ضرورت است. در عین حال فرآیند پرستاری، رهبری و هدایتی را که لازمه برقراری ارتباط مؤثر با بیماران است را در اختیار پرستار قرار می‌دهد.

۱ بررسی و شناخت:

از آنجا که تأکید اصلی مرحله بررسی و شناخت روی جمع‌آوری اطلاعات است ارتباطات کلامی و غیر کلامی به عنوان مهم‌ترین ابزار پرستاری تلقی می‌شوند. پرستاران لغات مکتوب را جهت کسب اطلاعات مربوط به بیماران به کار می‌برند. همچنین پرستاران اغلب قبل از ملاقات با بیمار پرونده و چارتشان را مطالعه می‌نمایند. لغات گفتاری جهت ارائه و دریافت اطلاعات از سایر پرسنل تیم سلامتی استفاده می‌شود. که البته یک کار مشترک از زمان پذیرش بیمار در یک واحد بیمارستانی می‌باشد. پرستاران جهت تهیه شرح حال پرستاری و معاینات بالینی با یک بیمارانشان ارتباط برقرار می‌نمایند. تکنیکهای ارتباط مؤثر به خوبی مهارتهای مشاهده‌ای و به طور گسترده در این مرحله استفاده می‌شود. اطلاعات جمع‌آوری شده کلامی و غیر کلامی تجزیه و تحلیل شده و سپس به صورت ارتباط مکتوب و یا شفاهی به افراد مناسب انتقال داده می‌شود.

یکی از روش‌های جمع‌آوری اطلاعات از بیمار مصاحبه است که از ابزار اصلی ارتباط است که در اینجا به توضیح آن می‌پردازیم.

مصاحبه:

در سایر رشته‌ها نیز کاربرد دارد اما به طور وسیع توسط اعضای تیم بهداشتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در حیطه‌های بهداشتی و روانی برای اهداف مختلفی استفاده می‌شود. پرستاران در

مراقبت های خود از مصاحبه جهت جمع آوری اطلاعات یا صحت و سقم آن و ارزیابی نتایج مراقبت های پرستاری، مشاوه با افراد در مورد مسائل بهداشتی شان برنامه ریزان مراقبت با بیمار به عنوان یک ابزار درمانی استفاده می کنند . وقتی یک مصاحبه برنامه ریزی می شود پرستار نه تنها باید هدف از آن مصاحبه بلکه زمان و مکان مصاحبه را هم مشخص نماید همچنین با روش های اصلی انجام مصاحبه در شروع و ختم آن و استخراج اطلاعات مورد نیاز آشنایی داشته باشد.

زمان و مکان مصاحبه:

باید زمان کافی در نظر گرفته شود که بستگی هدف و ماهیت مصاحبه دارد . پرستار باید طول زمانی که به مصاحبه خود اختصاص داده و زمانی که مصاحبه در طول آن انجام شد ه را باهم مقایسه کند. اگر فرد شدیداً بیمار بوده و در بیمارستان بستری شده باشد و نیاز به انجام آزمایشات و معاینات متعدد داشته باشد بهتر است مصاحبه را تا یک زمان مناسب به تأخیر انداخت یا اگر بیمار در حین مصاحبه خسته شد بهتر است مصاحبه را به زمانی دیگر موکول کرد. مصاحبه باید در زمانی انجام شو که هم پرستار و هم بیمار فارغ از سایر درگیری های خود باشند . به طور خلاصه پرستار باید فضایی آرام و بدون التهاب و عجله را برای مصاحبه ایجاد کند.

شروع مصاحبه:

مصاحبه اساساً عبارت از مکالمه بین دو نفر است . اغلب زمانی که بیمار در یک مؤسسه بهداشتی، درمانی توسط یک پرستار پذیرش می گردد در واقع مکالمه ای بین دو فرد غریبه انجام می گیرد . پرستار به عنوان فرد مصاحبه کننده مسئول ایجاد محیطی آرام برای انجام مصاحبه است . اغلب افراد مراجعه کننده بیمار بوده و درباره وضعیت سلامت خود نگران هستن د حتی افراد سالمی هم که برای معاینات دوره ای به این مراکز مراجعه می کنند نیز کمی نگران هستند . برای انجام مصاحبه سلام و خوش آمدگویی مؤدبانه، خواندن بیمار با نام، همراه با لبخند یا دست دادن با بیمار، تعارف برای نشستن بیمار (اگر بستری نباشد) یا اجازه برای نشستن در کنار بیمار (در

صورت بستری بودن) می تواند به پرستار برای شروع یک مصاحبه موفق کمک کند. همچنین پرستار باید خود را معرفی کرده تا موجب راحتی فرد گردد.

کسب اطلاعات ویژه:

هر چند پرستار اغلب در طول مصاحبه قادر به کسب اطلاعات ویژه است ولی مصاحبه نباید به شکل یک جلسه پرسش و پاسخ یک طرفه دربیاید. مصاحبه باید طوری سازمان دهی گردد که پرستار نقش اداره کننده و کنترل کننده جهت جمع آوری اطلاعات و ارزیابی بیمار را داشته باشد. اما بیمار هم باید برای بحث و تبادل نظر در مورد احساسات و علائق خود آزادی عمل کافی داشته باشد. اغلب پرستاران اگر محیط مناسبی برای انجام مصاحبه خود به وجود بیاورند می توانند اطلاعات مورد نیاز خود و حتی بیشتر از آن را نیز کسب نمایند. پرستار اطلاعات ویژه از بیمار را می تواند با پرسش سؤالات مستقیم به دست آورد. بهتر است نخست به مسائل فوری بیمار نسبت به درک و احساسات او در مورد موضوع مصاحبه پرداخته شود. اگر پرستار به بیمار اجازه ندهد که آزادانه با او صحبت کند ممکن است عوامل مهم فراموش شود. هنگام پرسش ابتدا باید از سؤالات عمومی آغاز نمود و سپس با طرح جزئیات موضوع به مصاحبه ادامه داد. افراد معمولاً در شروع مصاحبه به سؤالاتی که شخصی نیستند بهتر پاسخ می دهند. پرستار باید پرسش سؤالاتی خصوصی را تا زمانی که اعتماد بیمار به او جلب شده باشد به تعویق اندازد. به طور کلی اطلاعاتی چون نام، سن، تحصیلات و شغل و ... که افراد مرتباً در فرم های اطلاعاتی پر می کنند سؤالات غیر شخصی محسوب می گردند. علائق و نفرت ها و احساسات از مسائل خصوصی تری هستند و اگر کسب اطلاعات شامل پرسش سؤالاتی در مورد این مسائل باشد باید پس از سؤالات عمومی مورد سؤال قرار گیرد.

روش های مصاحبه:

۱. نظریه استفاده از سؤالات باز:

این روش باعث صحبت بیشتر بیمار می شود و از جواب دادن بیمار به صورت کلمات ساده بله یا خیر جلوگیری می کند. برای مثال (پرستار: پزشک شما در رابطه با نیاز به بستری شدن در این بیمارستان چه می گوید؟ بیمار: او به گفت فشار خونم خیلی بالاست و هنگامی که به آزمایشات خاص نیاز داشته باشم من اینجا هستم.) این سؤال باز به بیمار اجازه می دهد آنچه را فهمیده بیان نماید.

۲. نظریه استفاده از سؤالات بسته:

به بیمار اجازه می دهد انتخاب پاسخ های احتمالی را محدود نموده و اغلب ممکن است به وسیله یکی از دو کلمه بله یا خیر جواب دهد. این سؤالات به پرستار و بیمار اجازه می دهد که بر موضوع خاصی تمرکز یابند و در صورتی که درست استفاده نشود مانعی جهت ارتباط مؤثر است چرا که اگر زیاد استفاده شو باعث اثرات محدود در پاسخ های بیمار می شود.

۳. سؤالات اعتباری:

این نوع سؤالات برای تعیین اعتبار آنچه پرستار معتقد است شنیده یا مشاهده کرده به کار می رود. مثال: (پرستار در ادامه صحبت بیمار مبنی بر استفاده از داروی مدر و فشار خون می پرسد : شما باید این دارو را هر روز مصرف نمایید . آیا مصرف نموده اید؟ بیمار : بله هر کدام از آنها را با صبحانه ام مصرف نموده ام.) پرستار با این سوال مطمئن می گردد بیمار دارویش را به طور معمول و با دوز صحیح روزانه مصرف نموده است. اما استفاده زیاد از این سؤالات ممکن است این مطلب را به بیمار القا نماید که پرستار به حرفهای او گوش نمی دهد.

۴. سؤالات روشن کننده:

با این روش پرستار سعی می کند از توضیحات بیمار منفعت ببرد مثال: (بیمار: من هرگز قبلاً نیاز به مصرف دارو در تمام عمرم نداشتم . پرستار: آیا این اولین مشکل طبی است که دچار شده اید؟ بیمار: بله من همیشه سلامت بوده ام.)

اما استفاده زیاد از این روش می تواند به بیمار القا نماید که پرستار به حرفهایش گوش نمی دهد . هر چند وقتی در جا یی مناسب استفاده شود از سوء تفاهم هایی که منجر به تشخیص های پرستاری نامناسب می شود جلوگیری می نماید.

۵. سؤالات انعکاسی:

شامل تکرار آنچه بیمار می گوید یا توصیف احساسات بیمار می باشد . از این طریق بیمار تشویق می شود تا افکار و احساسات خود را با دقت بیان نماید . مثال (بیمار: من حقیقتاً به دلیل رفتن فشار خونم و استفاده اجباری از این قرص ها مضطرب هستم . پرستار: آیا شما مضطرب شده اید . بیمار: نگرانی من به این خاطر است که اگر فشار خونم خیلی بالا برود چه اتفاقی خواهد افتاد؟) با گفتن این مطلب پرستار بیمار را تشویق می کند که ه موضوع را با بیان مطالب بیشتری روشن نماید . استفاده مکرر و زیاد از این روش یا استفاده از آن به طور مکانیکی بیمار را به سمت اعتقاد به اینکه پرستار به حرفهای او گوش نمی کند یا تمایلی به گوش دادن ندارد، سوق می دهد.

۶. سؤالات تسلسلی:

برای تعیین رابطه زمانی حوادث و یا جستجوی رابطه علی و معلولی احتمالی بین حوادث استفاده می شود. مثال: (بیمار: از وقتی داروهای فشار خونم را استفاده می نمایم احساس می کنم حالم زیاد مساعد نیست. خسته هستم و احساس می کنم هیچ نیرویی ندارم . پرستار: خستگی شما بعد از اینکه داروهایتان را شروع کرد ید آغاز شده است؟) این نوع سؤال می تواند پرستار را به سمت

عوامل احتمالی دخیل در مشکل مددجو هدایت نماید . بررسی و شناخت پرستاری زمانی تسهیل می شود که توالی حوادث ما را به سمت مشکلی که به دنبال مشکلات دیگر بوجود آمده است هدایت نماید.

۷. سوالات مستقیم (هدایت کننده):

استفاده از این سؤالات ممکن است زمانی نیاز باشد که بخواهیم اطلاعات بیشتری در مورد مطلب بخصوصی که در ابتدای مصاحبه بیان شده و یا جنبه تازه ای از مطلبی که در حال حاضر مطرح می شود را به دست آوریم . در بعضی از موارد پرستار می تواند سعی کند بیمار را به سمت موضوع خاص که در مثال آمده سوق دهد . مثال: (پرستار: شما گفتید که پدرتان را زود از دست داده اید آیا او عوارضی به دنبال فشار خون بالا داشت؟ بیمار : بله. پرستار: چه عوارضی داشت؟ بیمار: نارسایی کلیه . او سالها قبل از عمل جراحی پیوند کلیه دیالیز می شد . پرستار: و شما می ترسید که این مسئله برای شما اتفاق بیفتد؟) به این ترتیب پرستار اطلاعات با ارزشی از نظر بررسی و شناخت وضعیت سلامتی بیمار و نیازهای آموزشی یا مشاوره ای وی کسب می نماید.

ختم یک مصاحبه:

زمانی که هدف یک مصاحبه برآورده شد پرستار بای وقتی را به پرسش سؤالات بیمار از خود یا موضوعاتی که بیمار دوست دارد در مورد آن به بحث پردازد اختصاص دهد . بیماران اغلب از اینکه وقت پرستار را بگیرند مقید هستند لذا صرف کمی وقت برای پاسخ به پرسش های بیمار در طولانی مدت درخواست های مکرر احتمالی بیمار برای اطمینان از توجه پرستار به او را کاهش می دهد. در انتهای مصاحبه نیز رعایت احترام اجتماعی مهم است.

تشکر از بیمار برای اینکه وقتش را به شما داده و اطمینان دادن به او در مورد اینکه اگر سوال یا مشکلی داشت می تواند با شما تماس بگیرد، جزء روش های ابراز احترام شما به بیمار است.

۲ تشخیص:

بعد از اینکه پرستار، تشخیص پرستاری را تنظیم نمود باید از طریق کتبی و شفاهی به سایر پرستاران و بیمار منتقل شود. تشخیص ثبت شده در پرونده بیمار به عنوان یک بخش دائمی از پرونده بیمار محسوب می شود.

۳ طرح و برنامه ریزی:

در مرحله طرح و برنامه ریزی بعد از آنکه اهداف و پیامدها توسعه یافته و مداخلات انتخاب شدند نیاز به برقراری ارتباط بین شما و پرستار و سایر اعضای گروه می باشد . به تنهایی بخشهای یک برنامه را انجام دهد، لذا ارتباط شفاهی و کتبی در این مرحله بر آگاهی دادن دیگران بر آنچه جهت دستیابی به اهداف کوتاه مدت و بلندمدت لازم است انجام شود تکیه دارد. بدون برقراری ارتباط، طرح و برنامه ریزی پرستاری هرگز به مرحله اجرا نخواهد رسید.

۴ اجرا:

پرستاران در هنگام اجرای برنامه های مراقبتی چندین نقش را تقبل می نمایند. ارتباط کلامی و غیر کلامی به پرستاران اجازه می دهد که میزان ارائه مراقبتهای اساسی را توسعه داده و در طی مرحله اجرا بیماران و خانواده هایشان را آموزش داده و با آنها مشورت نموده و آنها را حمایت نمایند. حتی یک دستور ساده پرستاری مانند تشویق به نوشیدن ۱۰۰ سیسی مایعات در هر ساعت پس از بیداری نیاز به ارسال پیام های بی شمار بین پرستار و بیمار دارد . پرستار باید توضیح دهد که چرا مصرف مایعات مهم است، چه مایعاتی مفید بوده و چه میزان مورد نیاز می باشند. در مقابل بیمار به پرستار اطلاعاتی در خصوص توانایی یا عدم توانایی خود جهت

پذیرش دستورات می دهد. پیام های کلامی و غیر کلامی بیمار در حین تعامل پرستار و بیمار بررسی می شود و سپس اجرای برنامه مراقبتی در گزارشات بیمار توسط پرستار ثبت می شود.

۵ ارزشیابی:

پرستاران اغلب براساس اشارات کلامی و غیر کلامی که از بیماران دریافت می کنند دستیابی به اهداف کوتاه مدت و بلندمدت بیمار را ارزیابی می کنند. برقراری ارتباط همچنین اصلاح در بخش هایی از برنامه مراقبتی را از طریق تبادل پیام های مثبت و منفی بین پرستار و بیمار را تسهیل می کند.

ثبت ارتباط:

هر گونه اطلاعاتی که جهت بررسی مداوم نیازها و وضعیت بیمار مورد احتیاج است باید در محل مناسبی ثبت شود حتی اگر این اطلاعات محرمانه باشد این مدارک جهت توسعه تداوم در امر مراقبتهای انجام شده به وسیله پرستاران و سایر اعضای تیم بهداشتی استفاده می شود. از آنجائیکه پرستار نمی تواند در تمامی ۲۴ ساعت در اختیار بیمار باشد اطلاعات با اهمیت باید از طریق یادداشتهای پرستاری در رابطه با سیر بهبودی بیمار و برنامه های مراقبتی انتقال یابد.

ارتباط کلامی معیوب:

توانایی برقراری ارتباط یکی از مهمترین خصوصیات انسان ها است. ارتباط انسان ها جهت یادگیری کار کردن و تعاملات اجتماعی بسیار ضروری است. ارتباط معیوب می تواند بر هر جنبه از زندگی انسان تأثیر بگذارد. ارتباط کلامی معیوب یک تشخیص پرستاری است که مصوب انجمن تشخیص پرستاری آمریکای شمالی می باشد. تعریف و مشخصه های تعریف کننده و عوامل مرتبط با آن به این شرح است:

تعریف: حالتی که شخص احساس کاهش یا عدم توانایی برای استفاده یا فهم زبان در روابط انسانی می کند.

مشخصه ها: زبان غالب را نمی تواند صحبت کند و به سختی صحبت و یا تلفظ می کند، صحبت نمی کند یا نمی تواند صحبت کند، با لکنت حرف می زند، جملات را سرهم بندی می کند، در شکل گیری لغات یا جملات مشکل دارد، در بیان افکار به شکل کلامی مشکل دارد. تلفن های نامناسب به کار می برد، اختلال در تنفس دارد و آگاه نیست.

عوامل مرتبط: کاهش جریان خون به مغز - تومور مغز - موانع جسمی - (تراکتوستومی - وجود لوله نای)، نقص آناتومیکی، شکاف کام، اختلالات روانی (سایکوز، فقدان محرک)، اختلافات فرهنگی، عوامل مرتبط با سن و یا رشد و تکامل.

تظاهرات: بر بالغین مسن و ارتباط با بیماران دارای نیازهای خاص تأکید می نماید. اختلالات گفتاری و زبانی و شنوایی که اغلب بر افراد بالغ سالمند تأثیر گذار است راهکارهایی را برای ارتباط با این بیماران با نیازهای خاص توصیه می نماید. عواملی که موجب از دست دادن شنوایی می شود شامل عفونتهای مزمن گوش و توارث و نقایص مادرزادی و مشکلات بهداشتی در خانه و بعضی داروهای خاص و ضربه به سر و عفونتهای ویروسی یا باکتریایی، در معرض صدای بلند بودن و سالمندی و تومورها می باشد. عواملی که باعث اختلالات گفتاری و زبانی هستند با از دست دادن شنوایی و فلج مغزی و سایر اختلالات عصبی و ماهیچه ای و ضربات شدید سر و سکت قلبی و بیماری های ویروسی و عقب ماندگی ذهنی و بعضی داروهای خاص و اختلالات جسمی مانند شکاف لب یا کام و سوء استفاده یا بد استفاده کردن از صوت و ناکافی بودن الگوهای گفتاری و زبانی مرتبط می باشند. پرستاری که به وجود یک مشکل گفتاری و زبانی و یا شنوایی مشکوک است بیمار را به یک پاتولوژیست گفتاری - زبانی یا شنوایی سنج ارجاع می دهد.

برقراری ارتباط با بیماران با نیازهای ویژه:

مشکلات بینایی:

- ۱- حضور خود را در اتاق مددجو اعلام نمایید.
- ۲- خودتان را با اسم معرفی نمایید.
- ۳- به خاطر داشته باشید که بیمارانی که دچار مشکلات بینایی هستند قادر به درک بسیاری از اشارات غیر کلامی هنگام برقراری ارتباط نمی باشند . با آنها با یک تن و صدای طبیعی صحبت کنید.
- ۴- قبل از آنکه بیمار را لمس نمایید دلیل آن را برای وی توضیح دهید.
- ۵- هنگام اختتام گفتگو و هنگامی که اتاق را ترک می نمایید به بیمار اطلاع دهید.
- ۶- یک چراغ یا زنگ اخبار را که به آسانی در دسترس بیمار قرار می گیرد در اختیار او قرار دهید.
- ۷- بیمار را با صداهای محیط و ترتیب قرار گرفتن وسایل در اتاق آشنا نمایید.
- ۸- از تمیز بودن شیشه عینک و یا بدون عیب بودن و قرار داشتن در جای مناسب لنزها اطمینان حاصل نمایید.

مشکلات شنوایی:

- ۱- قبل از گفتگوی اولیه، حضور خودتان را به بیمار اعلام نمایید . این عمل ممکن است به وسیله لمس آهسته بیمار یا حرکت کردن به نحوی که بتوانید دیده شوید باشد.
- ۲- مستقیماً در حالی که روبه روی بیمار هستید با او صحبت نمایید اگر بیمار قادر به لب خوانی است از جملات ساده استفاده نمایید و آرام و با روش و سرعت طبیعی صحبت نمایید. به ارتباط غیر کلامی نیز توجه داشته باشید.
- ۳- هنگام صحبت نمودن با بیمار آدامس نجوید و جلوی دهانتان را نگیرید.

- ۴- اگر تمایل دارید عقیده تان را به خوبی بیان کنید از نمایش دادن یا پانتومیم استفاده نمایید.
- ۵- در صورت امکان از زبان اشاره یا هجی کردن با انگشتان به نحو مناسب استفاده نمایید.
- ۶- هر عقیده ای را که نمی توانید به بیمار به روش دیگری انتقال دهید آن را بنویسید.
- ۷- اطمینان حاصل نمایید که وسیله کمک شنوایی تمیز بوده و عملکرد و جای مناسبی دارد.

مواع فیزیکی:

لارنگکتومی یا اندوتراکیال تیوپ:

- ۱- یک یا تعداد بیشتری از وسایل ارتباطی ساده که بیمار از نظر جسمی قادر به استفاده از آن باشد را انتخاب نموده و جهت برقراری ارتباط به معنای بله یا خیر علامت دادن با چشم یا فشردن دست و یا نوشتن یادداشتهای تخته های برقراری ارتباط با کلمات و نامه ها و یا عکس ها و یا کارت های براق و زبان اشاره را انتخاب نمایید.
- ۲- از اینکه تمامی افراد اعم از خانواده و دوستان و مراقبت کنندگان که با مددجو ارتباط برقرار می نمایند قادرند شیوه برقراری ارتباط انتخاب شده را درک نموده و به کار برند اطمینان حاصل نمایید.
- ۳- جهت برقراری ارتباط مؤثر صبر و حوصله داشته و با دادن زمان مناسب به تقویت تلاشهای انجام شده توسط بیمار بپردازید.
- ۴- مطمئن باشید که بیمار به طور مؤثری طریقه کمک خواستن مانند فشار دادن زنگ اخبار را متوجه شده است.

اختلال در حیطة شناختی:

- ۱- تماس چشمی را جهت توجه بیمار، ثابت و پایدار نگه دارید.
- ۲- جهت کسب اطلاعات مهم در یک مکان ساکت گفتگو کنید تا کمترین امکان منحرف نمودن حواس برای بیمار ایجاد شود.

- ۳- ارتباط را ساده و واقعی حفظ نمایید . آموزش ها را به وظایف ساده تقسیم نموده و از توضیحات طولانی خودداری نمایید . از تلفظ نمودن یا واژه خلاصه استفاده نمایید . از عکس ها یا طرح ها در زمان مناسب استفاده کنید.
- ۴- در صورت امکان از سؤالات باز استفاده نمایید . سؤال نمایید . (آیا شلوار قهوه ای یا خاکستری را مایلید بپوشید؟) به جای این که پرسید: (چه چیز را دوست دارید بپوشید؟)
- ۵- همراه بیمار باشید و به او فرصت دهید پاسخ دهد . اگر بیمار پس از ۲ دقیقه پاسخی نداد آنچه را گفته اید تکرار نمایید. اگر همچنان پاسخی دریافت ننموده اید قبل از ادامه گفتگو یک فرصت استراحت بدهید تا اینکه نه شما و نه بیمار احساس بیهوده بودن گفتگو را ننماید.

بیمار بیهوش:

- مراقب آنچه در حضور بیمار می گویند باشید . اعتقاد بر این است که شنوایی آخرین حسی است که از دست می رود بنابراین بیمار بیهوش اغلب می تواند بشنود حتی اگر ظاهراً واکنش نشان ندهد.
- فرض را بر این بگذارید که بیمار قادر است حرفهای شما را بشنود . با یک تن صدای طبیعی درباره آنچه معمولاً بحث می کنید صحبت نمایید.
- قبل از لمس نمودن بیمار با او صحبت نمایید . به خاطر داشته باشید لمس می تواند روش مؤثری در برقراری ارتباط باشد.
- صدای محیط را تا حد امکان کاهش دهید . این امر باعث می شود تا تمرکز بیمار به برقراری ارتباط معطوف شود.

بیمارانی که نمی توانند به زبان عمومی کشور صحبت کنند:

- ۱- در موقع لزوم از مترجم استفاده کنید.
- ۲- از یک لغت نامه جهت ترجمه کلمات استفاده کنید تا حداقل از بعضی از کلمات استفاده نمایید.
- ۳- با جملات ساده و یک تن معمولی استفاده کنید.
- ۴- در صورت امکان با پانتومیم عقاید را انتقال دهید.
- ۵- به یقین ارتباط غیر کلامی توجه داشته باشید. زیرا بعضی از آنها در تمام زبان ها به کار می روند.

نکته:

در بالغین مسن هم با افزایش سن ممکن است اختلال در ارتباط در اثر ابتلا به بیماریهای مختلف و یا کهولت سن به وجود آید که باید به همین ترتیب مورد توجه قرار گیرند. همچنین ارتباط با کودکان هم نیازمند توجه خاص است که پرستار باید با ارتباط مناسب با والدین اطلاعات را دریافت نماید. همچنین نحوه ارتباط در شرایط سنی متفاوت، متغیر است.

مراحل ارتباط پرستار و بیمار:

بسیاری از افرادی که به مراکز مراقبتهای بهداشتی وارد می شوند قصد کمک به مردم را دارند و این امر به صورت اتفاقی امکان پذیر نبوده و بیشتر با برقراری یک ارتباط هدف دار به تحقق می پیوندد. ارتباط یاری دهنده بین بسیاری از افرادی که جهت ارضای نیازهای بشری همکاری می کنند وجود دارد. پرستار هم جزو این افراد به شمار می رود. این نوع ارتباط شرایطی را جهت افیاد مشارکت کننده ایجاد می نماید تا به سوی هدفهای مشترکشان به جهت دستیابی به نیازهای اساسی بشر حرکت نمایند. بنابراین نتیجه موفقیت آمیز یک ارتباط یاری دهنده، خوشنودی و رضایت است. هنگام برقراری ارتباط یاری دهنده بین پرستار و بیمار،

پرستار به بیمار جهت رسیدن به هدف و ارضای نیازهای اساسی اش کمک می کند . این نوع ارتباط با یک ارتباط اجتماعی و یا دوستانه متفاوت است و خود به خود به وجود نمی آید و ارتباطی حرفه ای و پوا به شمار می رود . بنابراین پرستار باید تلاش نماید در این ارتباط چهره ای مطلوب از حرفه پرستاری نشان دهد. این ارتباط دارای ۳ مرحله است:

۱ مرحله معرفی یا آشنایی (Orientation):

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 زاست حائز اهمیت می باشد و شروع یک ارتباط درمانی مؤثر باعث ایجاد محیط مراقبتی گرم و مناسب و کاهش اضطراب بیمار و همراهان می گردد.

در شرایط عادی معمولاً افراد همچون غریبه ها رفتار می کنند اما پرستار معمولاً این مزیت را دارد که قبل از اولین ملاقات اطلاعاتی راجع به بیمار خود به دست می آورد. به طور مثال پرستار از پرونده بیمار در درمانگاه می تواند اطلاعات لازم را راجع به بیمار کسب نماید یا گزارش شفاهی از پرستاری که مسئول مراقبتهای اولیه او بوده است بگیرد . یا با گرفتن تاریخچه می تواند نسبت به بیمار شناخت پیدا کند . در این مرحله پرستار باید سعی نماید با معرفی خود به بیمار و رفتار مناسب اعتماد بیمار را جلب نماید . همچنین بیمار را با واحد پرستاری و قسمتهای مختلف بخش آشنا نماید . انتظارات پرستار نسبت به بیمار براساس تجارب بالینی و دانش آموخته شده او شکل می گیرد . بیمار هم ممکن است در این مرحله از قبل عقاید و تجاربی نسبت به ارتباط با پرستار و محیط با بستری قبلی و یا صحبت با آشنایان داشته باشد و این موضوع بر انتظارات بیمار تأثیر گذار است.

۲ مرحله اجرا:

طولانی ترین مرحله در ارتباط است. این مرحله با جمع آوری اطلاعات و طرح برنامه مراقبتی همراه با تشریک مساعی با بیمار شروع می شود. پرستار و بیمار هر دو در جهت رفع نیازهای بیمار کار می کنند. تعاملات پرستار و بیمار هدفدار بوده و وسیله ای است جهت اطمینان به دستیابی توافق دو جانبه که براساس اهداف بهداشتی کوتاه مدت و بلند مدت طراحی شده است. در این مرحله پرستار موظف است هر گونه یاری مورد نیاز را جهت نیل به اهداف فراهم آورد. برای مثال اگر یک بیمار پیراشتهای خوبی نداشته باشد و هدف افزایش میزان دریافت مواد غذایی باشد پرستار باید نحوه استفاده از مواد غذایی به میزان کم و به تناوب را برای او توضیح دهد. با موافق بیمار، پرستار مقدمات آنچه لازم است را فراهم آورد. یا در صورتیکه بیماری با اختلال حرکتی قادر به خارج شدن از تخت بدون استفاده از کمک کنار تخت نباشد پرستار جهت انجام فعالیت های بهداشتی روزانه او را یاری می دهد. نقش پرستار به عنوان معلم و مشاور در ابتدای این مرحله مشخص می شود این نقش ها شامل ایجاد انگیزه برای بیمار جهت یادگیری و اجرای فعالیت های ارتقاء سطح سلامتی و تسهیل تواناییهای بیمار جهت اجرای طرح مراقبتی و بیان احساسات در خصوص مسائل مربوط به سلامتی، مراقبت های پرستاری، هرگونه پیشرفت، و یا سایر موارد ربط داد ه شده است. در اینجا مهارتهای بین فردی پرستاران در کامل ترین شکل خود ارائه می گردد. در مرحله اجرا بین پرستار و بیمار ساختاری از ارتباط به نام «عقد قرارداد با بیمار» شکل می گیرد.

عقد قرارداد با بیمار:

عبارت است از توافق بین این دو در مورد نقش ها و مسئولیتهای شان. قرارداد ممکن است به شکل ساده و به صورت یک توافق شفاهی باشد. برای مثال «من به شما نحوه تنفس عمیق پس از جراحی را آموزش می دهم و انتظار دارم که شما این تمرین را ۴ بار در روز انجام دهید».

یا ممکن است توافق به صورت نوشته شده باشد و توسط دو طرف امضاء شود (یک عضو خانواده یا فردی از بستگان هم این توافق نامه را امضا کند و پرستار دیگر و یا سایر کادر درمانی هم حضور داشته باشند).

Herje (۱۹۸۰) برخی از خصوصیات یک قرارداد مؤثر با بیمار را مشخص ساخته است. بر این اساس قرارداد باید:

۱. واقع بینانه باشد (اهداف مشخص شده برای بیمار قابل دستیابی باشد).
۲. قابل اندازه گیری و یا قابل ارزیابی باشد. (آیا اهداف واقعی است؟ پیشرفت آن قابل ارزیابی است؟)
۳. مثبت باشد. (بیمار دوست دارد به چه اهدافی برسد؟ کدام یک از نقاط قوت بیمار می تواند پرورش یابد؟)
۴. زمانبندی داشته باشد. (قرارداد در چه زمانی می تواند شروع شود؟ در یک چهارچوب زمانی، انتظار چه مقدار پیشرفت وجود دارد؟)
۵. نوشته شده باشد. (آیا پرستار و بیمار هر دو قرارداد را امضاء کرده و یک برگ از آن را نزد خود دارند؟)
۶. پاداش پذیر باشد. (آیا به رفتارهای مطلوب بیمار پاداش تعلق می گیرد؟ آیا رفتارهای مطلوب بیمار تقویت می گردد؟)

Davis و Hayes (۱۹۸۰) ۵ مرحله در فرایند قرارداد را مشخص کرده اند. این مراحل راهنمای خوبی برای فرآیند عقد قرارداد محسوب می گردد:

۱. شناسایی مشکلات و یا اولویت بندی آنها (بیمار و پرستار، درک بیمار از سلامتی را مورد بحث قرار بدهند و لیستی از مشکلات موجود را اولویت بندی کنند).

۲. عقد قرارداد (شامل رفتارهایی که از بیمار انتظار می رود و تقویتی که در ازای رفتارهای خود دریافت می کند).

۳. اجرای قرارداد (پرستار و بیمار در اجرای اهداف بکوشند و یا بر طبق اهداف از پیش تعیین شده رفتار کنند).

۴. ارزیابی قرارداد (پرستار و بیمار باهم به طور مداوم نیل به اهداف قرارداد را مورد ارزشیابی قرار داده مشاهده نمایند که آیا به اهدافی که از پیش تعیین شده رسیده اند؟ قرارداد ممکن با توجه به پیشرفت بیمار مورد ارزشیابی قرار گیرد).

۵. پایان قرارداد (بهتر است زمان پایان قرارداد از پیش تعیین گردد)

معمولاً ممکن است بیش از یک پرستار در عقد قرارداد با بیمار شرکت داشته باشند . گاهی پزشک بیمار نیز در طراحی قرارداد شرکت می کند . بستگی به ماهیت فعالیت ممکن است دستورات پزشک هم جزء قرارداد باشد . به علاوه قرارداد ممکن است تمامی طرح مراقبتی را شامل شود.

پرستار نقش مهم ایجاد انگیزه را در طول مرحله اجرا بر عهده دارد . پرستار بیمار را به افزایش انجام مراقبت از خود تشویق می کند . (فقط آن دسته از مراقبت هایی که قادر به انجام آن است) و به بیمار جهت نیل به اهدافی که باهم مشخص کرده اند کمک می نماید . بازنگری پیشرفت روزانه و تشویق برای اجرای وظایف مختلفی که به حفظ انگیزه بیمار کمک می کند، نیز از وظایف پرستار است . خانواده و دوستان می توانند جهت ایجاد انگیزه بیمار را حمایت کرده و او را به سمت اهداف از پیش تعیین شده سوق دهند.

۳. 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. گاهی ارتباط کوتاه است همچون زمانی که پرستار مسئولیت مراقبت از بیمار را فقط برای یک شیفت بر عهده دارد یا بیمار در بخش ویژه بستری است که به چند روز یا چند هفته محدود می گردد و برعکس زمانی که بیمار در بخشی اقامتی طولانی مدت دارد این ارتباط برای ماه ها به طول می انجامد. در هر صورت در این مرحله پرستار و بیمار اهداف ارتباط را بررسی نموده تا میزان حصول و یا نزدیک شدن به آن را تعیین نمایند. اگر به اهداف و پیامدها دسترسی پیدا کنیم ممکن است این حقیقت تعیین شود. در صورت پذیرفتن این مسئله عموماً احساس رضایت در پرستار و بیمار بوجود می آید. اگر اهداف و پیامدها به تحقق نپیوندند میزان نزدیک شدن به آن باید مشخص شود. بیمار و پرستار ممکن است جهت تلاش های آینده پیشنهادات و برنامه هایی داشته باشند. معمولاً احساسات هیجان آمیز در مرحله اختتام این ارتباط وجود دارد. در صورتی که دستیابی به اهداف صورت گرفته باشد اغلب احساس تأسف به خاطر ختم ارتباط رضایت بخش ایجاد می شود، حتی اگر بیمار به ادامه آن اصرار داشته باشد اگر به طور کامل به اهداف دسترسی پیدا نمودیم، بیمار ممکن است در رابطه با آینده دچار اضطراب و ترس شود. با وجود چنین احساساتی بیمار را باید تشویق نمود تا احساسات خود را در رابطه با اختتام ارتباط بیان نماید. پرستار می تواند مرحله اختتام ارتباط یاری دهنده را به روش های مختلف آماده نماید. یک پرستار اندیشمند در صورت امکان می تواند شرایطی را برای بیمار به جهت برقراری یک ارتباط یاری دهنده با پرستار دیگری ایجاد نماید. حتی می تواند به بیمار یاری نماید تا از یک موسسه به موسسه دیگر یا از یک واحد به واحد دیگر در همان مؤسسه انتقال یابد و در ضمن انتقال نیز توضیحاتی در رابطه با جابجایی به وی بدهد. بعضی مواقع پرستار ممکن است بیمار را به پرسنلی که می خواهد از او مراقبت نمایند معرفی کند. گاهی نیز مرحله اختتام در ارتباط یاری دهنده موجب بروز واکنش های احساساتی منفی می شود. بیمار ممکن است احساس عصبانیت، عدم پذیرش توسط پرستار یا افسردگی و ناامیدی و یا وجود یک ارتباط که واقعا

وجود دارد را انکار نماید. هنگامی که این عکس العمل اتفاق می افتد پرستار باید سعی کند بیمار را یاری کرده و از او حمایت نماید، نه اینکه احساس او را بد دانسته و او را به خاطر داشتن چنین نقطه نظری محکوم نماید. به هر حال اگر بیمار در تثبیت اهدافش دخالت داشته و به اختتام ارتباط کمک نماید، واکنش های هیجانی از این قبیل کمتر اتفاق می افتد. می توان جهت کاهش نگرانی های بیمار به خصوص هنگام انتقال از بخش ویژه به بخش عمومی اطلاعات کاملی از بخش مورد نظر به او و افراد خانواده اش داد.

شکست در برقراری ارتباط در هر کدام از این سه مرحله می تواند باعث عواقب جدی شود مثلاً بیماری که شروع به نافرمانی از دستورات طبی می نماید اگر چه به نظر می رسد که هنگام ورود به کلینیک نسبت به سلامتی اش علاقمند بوده است. هنگامی که یک پرستار بهداشت جامعه با منزل یک بیمار تماس حاصل می نماید او می گوید به نظر می رسد پرستار کلینیک سرش خیلی شلوغ است و همچنین به نظر می رسد چه مراجعه کنم چه مراجعه نکنم نتواند از من مراقبت نماید من دوست ندارم به آن کلینیک بروم. عدم وجود تعامل رضایت بخش بین پرستار و بیمار او را نسبت به ادامه برقراری ارتباط تشویق نمی نماید. حتی اگر از نظر سلامتی مشکلی برایش به دنبال داشته باشد. اگر تعاملات بین پرستار و بیمار رضایت بخش باشد چنین مشکلی پیش نخواهد آمد. تعامل رضایت بخش باعث تمامیت افراد شده و سبب توسعه دادن فضایی می شود که به وسیله آن صفاتی مانند ترس، اضطراب، بی اعتمادی و تنش را به ح د اقل می رساند. در این صورت افراد احساس هماهنگی و توافق با یکدیگر نموده و در جهت رسیدن به اهداف مشترک با همدیگر همکاری می نمایند.

ارتباط پرستار با سایر اعضای تیم بهداشتی:

پرستاران به ندرت به تنهایی کار می کنند. حتی در مراکز بسیار کوچک معمولاً با مراکز بزرگتر در تماس تلفنی هستند. در مراکز بزرگ با تعداد زیادی از پرسنل سر و کار دارند. در هر صورت

بدون توجه به مکان ارائه مراقبت پرستاران به اتکای نقش های خود باید بهترین ارتباط را برقرار کنند. ارتباط با سایر اعضای تیم بهداشتی بخش مهمی از کار پرستار است که جهت تسهیل فرایند مراقبت از بیمار ضروری است. تبادل اطلاعات بین اعضای تیم بهداشتی که پرستار یکی از آنان است از دوباره کاری در جمع آوری اطلاعات جلوگیری می کند و هر کدام از آنان را قادر می سازد تا از اطلاعات جمع آوری شده توسط دیگران استفاده نمایند. ارتباط بین اعضای تیم بهداشتی برای برنامه ریزی مراقبتی بیمار ضروریست و باعث می شود تا افراد تیم در جهت نیل به اهداف مشترک تلاش نموده و اهدافشان با یکدیگر مغایرت نداشته باشد. همچنین اجرای مراقبت نیاز به مهارت های مختلف اعضای تیم دارد. این ارتباط از طرق مختلف می تواند ایجاد گردد. بسیاری از این روش های تبادل اطلاعات، از طریق ملاقات های رودررو، مکالمات تلفنی صورت می گیرد. اما کانال های رسمی نیز نظیر ارتباط کلامی و کتبی برای انتقال اطلاعات وجود دارد. پرونده بیمار هم یکی از وسایل بسیار مهم برای به دست آوردن آخرین اطلاعات در مورد پیشرفت وضعیت بیمار است. سایر رسانه های ارتباطی که توسط پرستار مکرراً استفاده می شود شامل: گزارشات کتبی و شفاهی، کاردکس، برگه های مشاوره، کنفرانس ها و راند بیماران است.

گزارشات:

گزارش اطلاعات به سایر اعضای تیم بهداشتی در مورد وضعیت بیمار، پیشرفت و بهبود او و نکات مهم و حیاتی در مورد وی ضروری است. گزارش ممکن است به صورت کتبی یا شفاهی باشد. در پایان هر شیفت اعضای تیم پرستاری به اعضای شیفت جدید در مورد پیشرفت وضعیت هر بیمار شامل درمان ها و سایر فعالیت های مربوط به او به طور شفاهی گزارش می دهند. (به طور مثال ممکن است پرستار در گزارش خود بگوید: دکتر... عصر برای نوشتن دستور دارویی آقای فرهادی به بخش مراجعه خواهد کرد. یا پذیرش بیمار جدیدی را به بخش خواهد فرستاد و...) به علاوه گزارشات مربوط به مراقبت از بیمار که اغلب مؤسسات بهداشتی دارند شامل تعداد زیادی

از فرم های گزارش دهی هستند. برای مثال فرم های رادیوگرافی، آزمایشگاه، دستورات دارویی و حوادث و ...

مشاوره ها:

پرستاران اغلب در مراقبت از بیماران خود نیاز به مشاوره با سایر اعضای تیم بهداشتی را احساس می کنند که معمولاً در مورد برنامه مراقبتی و مشکلات بیماران با سرپرستار و ... مشاوره می کنند. پزشکان بیشتر از این روش استفاده می کنند. پرستاران درخواستهای مشاوره و گزارش متخصصین را در پرونده بیمار وارد می کنند.

کنفرانس ها:

پرستاران و سایر اعضای تیم بهداشتی به طور روتین در یک کنفرانس گروهی اطلاعات خود را در مورد بیماران و برنامه درمانی آنان مرور و بازنگری می کنند.

ارجاع بیمار به سایر بخش ها:

بیماران معمولاً به دو صورت به بخش های دیگر ارجاع می شود : ارجاع به سایر بخش های بیمارستانی که بیمار در آن بستری می باشد و ارجاع به بیمارستان یا موسسه بهداشتی دیگر.

راند بیماران:

پرستار در زمان تحویل و تغییر شیفت و همچنین نظارت مسئولین بخش و پرستاری و زمان ویزیت پزشک از این روش استفاده می کند. در زمان راند مقدار زیادی اطلاعات تبادل می گردد و همین طور نظرات در رابطه با وضعیت، بهبودی و برنامه های مراقبتی بیماران مورد بحث و بررسی قرار می گیرد. این روش برای انتقال تجارب به دانشجویان پزشکی و پرستاری نیز از نظر آموزشی مهم است.

طرح یک مثال مناسب از ارتباط پرستار و بیمار:

آقای فرهادی مرد ۶۴ ساله ای است که با مشکلات تنفسی، درد قفسه سینه و درد در بازوی چپ و شست بستری شده است. او ۵۰ سال پیش از تبریز به تهران آمده ولی هنوز قادر نیست به خوبی فارسی صحبت کند. او با دختر و دامادش زندگی می کند. نانواست و با ۳ پسر خود نانوایی را اداره کرده و سرپرست خانواده محسوب می گردد. معمولاً هر روز از ۴ صبح الی ۶ عصر و ۶ روز در هفته کار می کند. روزانه در حدود یک پاکت سیگار می کشد، از غذا خوردن لذت می برد و اضافه وزن نیز دارد. هرگز در بیمارستان بستری نشده است و به نظر می رسد که به علت دوری از خانواده مضطرب است. وقتی که پرستار وارد اتاق شد، در تخت نشسته بود و تعدادی از عکس های خانوادگی را تماشا کرده و با خود زمزمه می کرد.

پرستار: صبح بخیر آقای فرهادی، امروز حالتان چگونه است؟

فرهادی: من خوبم. چرا نمی توانم به خانه ام بروم؟ من همه روز اینجا نشسته ام. چرا نمی گذارید یک سیگار بکشم و یک غذای حسابی بخورم؟ چگونه انتظار دارید که این غذاها را بخورم؟ چیزی که الان من دلم می خواهد، یک پر س چلو کباب خوب است. من حتی نمی توانم به این غذاها نگاه کنم.

پرستار: آقای فرهادی به نظر می رسد که امروز صبح ناراحتید (بازتاب احساسات) شما گفتید که می خواهید به منزل بروید؟ (انتخاب کلمات کلیدی)

فرهادی: بله، من می خواهم به منزل بروم. هیچ کس اینجا هیچ کاری برای من نمی تواند بکند. اینجا فقط درجه حرارت و فشار خون مرا کنترل می کنند و از من انتظار دارند که تمام مدت اینجا دراز بکشم. من از وقتم به مراتب بهتر می توانم استفاده کنم.

پرستار: شما احساس می کنید که کارهای زیادی برای انجام دادن دارید؟ (بازتاب احساسات و درخواست برای روشن تر شدن موضوع)

فرهادی: بله. برای مثال من باید در نانوائی باشم. آنها در آنجا به من احتیاج دارند.

پرستار: آیا پسران شما در نانوائی به شما کمک می کنند؟ (درخواست برای روشن شدن موضوع)

فرهادی: بله. بله پسرانم هستند. ولی آنها کار خودشان را دارند. اما چه کسی نان را می پزد؟ من هر روز خودم این کار می کردم. آنها به من احتیاج دارند.

پرستار: من مطمئن هستم که آنها به شما نیاز دارند آقای فرهادی. الان که شما در بیمارستان هستید چه کسی نان را می پزد (پذیرش احساسات بیمار و کمک جهت توصیف وضعیت موجود)

فرهادی: بله پسر بزرگترم. ولی کارهای زیادی به دوش اوست. وقتی همه سرشان این قدر شلوغ باشد چه کسی باید مراقب دخل باشد؟

پرستار: شما در کارتان هم مراقب دخل هستید و هم نان می پزید؟ (تأکید بر عبارات کلیدی صحبت‌های بیمار)

فرهادی: بیشتر یکی از پسرانم مراقب دخل است اما اگر نانوائی شلوغ باشد من هم کمکش می کنم. در ضمن علی هم آخر هفته می آید و کمکم می کند.

پرستار: علی؟ (پرسش برای روشن نمودن مطلب)

فرهادی: او بزرگترین نوه ام است. به نظر می رسد که از نانوائی هم بدش نمی آید و در ضمن از پول هم بدش نمی آید.

پرستار: علی می تواند بعد از مدرسه اش به نانوائی برود و آنجا کمک کند؟ (کمک به بیمار برای پیدا کردن راه حل مناسب)

فرهادی: این هم فکری است. علی اکنون هفده ساله است و باید مسئولیت های بیشتری را به عهده بگیرد. من به دخترم زنگ می زنم و با او در این مورد صحبت می کنم.

وقتی که پرستار بعد از مدتی دوباره به اتاق آقای فرهادی بازگشت او به نظر بشاش تر از قبل می رسید.

پرستار: آقای فرهادی حالا به نظر کمی بهتر می رسید. صحبت با دخترتان به نتیجه رسید یا خیر؟
(نشانه توجه به بیمار)

فرهادی: بله تلفن کردم. ولی هم اکنون چیزی را به یاد آوردم.

پرستار: چه چیزی را آقای فرهادی؟ (تشویق برای توضیح بیشتر)

فرهادی: من باید هفته آینده در اتحادیه نانوایان سخنرانی کنم. من هرگز غیبتی در این جلسات نداشتم. به همین دلیل رئیس اتحادیه شدم. و حالا قادر نیستم که در آن جلسه شرکت کرده و سخنرانی کنم.

پرستار: اعضاء اتحادیه می دانند که در بیمارستان بستری هستید؟ (استفاده از کلمات کلیدی و کمک به بیمار جهت تشریح وضعیت کنونی)

فرهادی: نه ولی قرار است پسر امشب در جلسه آنها را مطلع کند و دو جلسه را پشت سرهم از دست خواهم داد.

پرستار: دوست داری با یکی از اعضاء اتحادیه صحبت کنی؟ مثلاً با معاونتان؟ (کمک به بیمار جهت بررسی امکانات موجود جهت حل مشکل)

فرهادی: بله این کار را خواهیم کرد اما تا فردا نه. تازه ممکن است که آنها شخص دیگری را برای سخنرانی انتخاب کنند. ولی من می‌خواهم از بیمارستان خارج شوم و سخنرانی را خودم انجام دهم.

نکات کلیدی بحث:

ارتباط عبارت است از فرایند انتقال پیام‌ها و تفسیر معانی آن. این امر پایه تمامی تعاملات انسانی و همچنین تمام امور پرستاری است. ارتباط دارای اجزاء، اشکال، سطوح مختلفی است که آشنایی با آنها جهت کاربرد صحیح در پرستاری امری ضروری است. چرا که پرستاران در همه امور به خصوص در فرایند پرستاری از اجزای ارتباط به عنوان شاخص کلیدی اجرای فرایندهای پرستاری بهره می‌برند. پرستار با شناخت موانع ارتباطی و شناخت راه‌های رفع آن به ارتباطی مؤثر با بیمار و تیم درمان دست می‌یابد. یک ارتباط مؤثر از تشخیص‌های پرستاری غلط و اجرای اشتباه امور بالینی جلوگیری می‌کند و پرستار را در پیشبرد اهداف تعیین شده و ارزیابی آن کمک خواهد کرد. با ارتباط مؤثر بین بیمار و پرستار و سایر اعضای تیم بهداشتی اهداف درمانی قابل حصول است و تیم درمان را به هدف اصلی یعنی ارتقاء سطح سلامت بیماران هدایت می‌نماید.