

مهارت‌های ارتباط با

بیمار و همراهان

تهیه کننده: واحد آموزش چمران دی ماه ۹۹

فصل اول : ارتباط – مهارتهای ارتباطی

مقدمه - اهمیت موضوع

همه ما در زندگی روزمره به شیوه های مختلف با دیگران ارتباط برقرار کرده و به تبادل افکار، احساسات و تمایلات خود می پردازیم. ارتباط در اشکال مختلف کلامی و غیرکلامی محور اصلی زندگی ما را تشکیل می دهد و از اهمیت بسیاری برخوردار است. در این زمینه هر یک از ما بدون دانشی خاص، می توانیم افرادی که به لحاظ ارتباطی موفق ترند را شناسایی کنیم. این افراد آنهایی هستند که دیگران معمولاً برای ارتباط با آنها ابراز تمایل می کنند. چنین اشخاصی به راحتی و با گشاده رویی با اطرافیان رابطه برقرار نموده، پیام خود را به وضوح انتقال داده و دیگران پس از برخورد با آنها احساس مثبتی دارند.

ارتباط موثر، رمز موفقیت بسیاری از انسانها در جنبه های مختلف اجتماعی، تحصیلی، زناشویی، زندگی شغلی و حرفه ای است. علوم و مهارتهای فنی و قابلیت و مهارت در انجام وظایف شغلی لازمه موفقیت و پیشرفت است اما بدون مهارتهای دیگری مانند مهارتهای اجتماعی، انسانی و ارتباطی، پیشرفت اگر غیر ممکن نباشد، بسیار دشوار خواهد بود.

امروزه بسیاری از مشکلات ما نه در حیطه اشیا بلکه در قلمرو انسان هاست و بزرگترین درماندگی انسان، ناتوانی در دستیابی به همکاری و تفاهم با دیگران است و فقدان مهارت در برقراری ارتباط موثر، مشکل بزرگ زمانه ما و عامل شکستها و ناکامی های بسیاری از مردم است.

بسیاری از روانشناسان معتقدند که عدم توانایی در برقراری ارتباط موثر، یکی از مهمترین علل حالت های عصبی و اختلالات روانی و رفتاری است. بنابراین یادگیری اصول و قواعد برقراری ارتباط موثر، خود یکی از عوامل مهم سلامت و بهداشت روانی است. در حیطه درمان، مهارت های ارتباطی به عنوان یکی از ویژگی بسیار مهم برای شاغلین مراقبت های بهداشتی درمانی توصیف شده است. حتی در برخی مطالعات، مهارت های ارتباطی نوعی مهارت انطباقی در جهت تعدیل استرس شغلی کارکنان محسوب می شود. همچنین تحقیقات متعدد همواره نشان داده اند که توانایی ارائه دهنده گان خدمات بهداشتی درمانی در برقراری ارتباط مناسب با مراجعین، نقش تعیین کننده ای در میزان رضایتمندی مراجعین خواهد داشت. اختصاص ندادن زمان کافی جهت برقراری ارتباط مناسب و موثر با مددجو، پیامدهای بسیاری به همراه خواهد داشت؛ این پیامدها نه تنها جنبه روانی و رفتاری دارد، بلکه جنبه های جسمی مانند بهبود شاخص های سلامت و میزان بهبودی را نیز شامل می شود.

ارتباط- مهارت‌های ارتباطی

ارتباط فرایند تبادل اطلاعات و یا ایجاد و ارسال مفاهیم است. در یک تعریف جامع تر، ارتباط عبارتست از فرآیند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، مشروط بر آن که 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 فرایند است، دیگر اینکه برای برقراری ارتباط حضور حداقل سه عنصر، فرستنده، گیرنده و پیام الزامی است. درمدلهای جدید ارتباطات 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

مهارت‌های ارتباطی عبارتست از توانایی برقراری ارتباط موثر و کارآمد با دیگران

موثر بودن ارتباط یعنی اینکه، پیام با احتمال بیشتری به مخاطب انتقال یافته و در وی تاثیر گذاشته و عکس العمل وی را در پی داشته باشد. داشتن مهارت‌های ارتباطی مناسب، به ما کمک می کند که روابط سالم و رضایت بخشی را با دیگران داشته باشیم.

لزوم برقراری ارتباط مناسب با بیمار

ارتباط مناسب با بیمار پیامدهای زیر را بدنبال خواهد داشت:

- شناسایی بهتر نیازها و مشکلات بیمار و برنامه ریزی مناسب برای درمان
- افزایش احساس امنیت و اعتماد بیمار به تیم درمان
- کاهش میزان استرس بیمار و بهبود عملکردهای روان شناختی

اجزای فرایند ارتباط

ساده ترین مدل ارتباط وجود سه عنصر رابرای برقراری ارتباط الزامی دانسته است. این سه عنصر فرستنده، گیرنده و پیام، در مدل های مختلف ارتباط در نظر گرفته می شود. ارتباط موقعی برقرار می شود که شخصی (فرستنده) بخواهد مفاهیم ذهنی خود (پیام) را به دیگری (گیرنده) منتقل کند.

اما در ارتباط عناصر دیگری نیز وجود دارند. فرستنده پیام خود را با استفاده از وسیله ای ارسال می کند. (مانند تلفن) و پیام تا رسیدن به گیرنده، از مجرای عبور می کند (فضا) و در هر مرحله از ارتباط، پارازیت ها و موانعی ممکن است در

برقراری ارتباط اختلال ایجاد کند) مانند وجود سرو صدای زیاد در فضای ارتباطی) و گیرنده پیام پس از دریافت پیام از خود واکنشی نشان می دهد (بازخورد یا فیدبک).

پارازیت ها یا موانع ارتباط : کلیه عوامل و پدیده هایی هستند که اثربخشی فراگرد ارتباط را تضعیف می کنند.

بازخورد: بازخورد شامل پیامهایی است که گیرنده برمی گرداند و به فرستنده اجازه می دهد تا بداند که پیامهایش تا چه اندازه صحیح دریافت شده اند. گیرنده ممکن است به پیام، عمدی و نیز غیرعمدی پاسخ دهد. گیرنده بر اساس درکی که از پیام دارد و تاثیری که پیام بر او می گذارد واکنشی از خود نشان می دهد(حرفی می زند، سکوت می کند، اخم می کند، لبخند می زند، با تکان دادن سر تایید می کند و یا بی اعتنایی و بی توجهی نشان می دهد و یا ...). بازخورد به فرستنده اجازه می دهد تا به منظور بهبود ارتباط، پیامش را تنظیم، تطبیق و یا تکرار کند. بازخورد وسیله مناسبی برای سنجش اثربخشی ارتباط است.

پس، فرایند ارتباط از فرستنده آغاز می شود. اوبراساس قصد و نیتی پیام خود را شکل می دهد و به سوی گیرنده ارسال می کند. پیام از طریق مجرا و پس از عبور از فضای ارتباطی به گیرنده می رسد. گیرنده درک و برداشتی از آن خواهد داشت و اندیشه و نگرش و احساساتی با دریافت پیام در وی ایجاد می شود. حال اگر برداشت گیرنده ، با آنچه مورد نظر فرستنده بوده است یکی باشد، ارتباط بدرستی و بصورت کامل صورت گرفته و چنانچه این برداشت مغایر و متفاوت با مقصود فرستنده باشد مفهوم آن این است که عمل ارتباط به درستی شکل نگرفته و بقول معروف سوئی تفاهم صورت گرفته است.

مهارتهای ارتباطی شامل موارد زیر است:

* مهارتهای انتقال پیام (کلامی - غیر کلامی)

* مهارتهای دریافت پیام(شنیدن، گوش دادن ، بازخورد دادن)

مهارتهای انتقال پیام

ارتباط کلامی: ارتباط کلامی، تبادل اطلاعات با استفاده از کلمات می باشد که هم شامل کلمات نوشتاری و هم گفتاری است. ارتباط کلامی وابسته به زبان است ، زبان یک راه قراردادی استفاده از کلمات جهت به اشتراک گذاشتن موثر

اطلاعات بین افراد می باشد. اعضا کادر درمانی باید مهارت های زبانی خود را بدلیل تاثیر متقابل در فرایند ارتباط تقویت کنند. لغات و کلمات از آنجا که واقعیت را شکل می دهند، قدرت عظیمی دارند.

مولفه های ارتباط کلامی

۱) محتوای کلام (موضوع گفتگو): شامل چیزی است که بر زبان می آوریم که از اهمیت خاصی برخوردار است

۲) عناصر فرازبانی شامل:

- تن صدا (شدت بلندی و کوتاهی)
- ریتم (عدم یکنواختی - داشتن زیر وبم)
- آهنگ صدا (داشتن احساس و هیجان - دلنشین و آرام بخش بودن)
- لحن کلام (دوستانه - ملایم - صمیمانه - تهدید آمیز - خشن)
- ترتیب بیان مطالب (زمان بندی - نظم - رعایت نوبت - سرعت گفتار - مکث - جمع بندی)
- حالت بیان مطالب (لهجه - تکیه کلام - تناسب با درک و دریافت شنونده)

توصیه های کلی برای بهتر کردن ارتباط کلامی

- * به طور مداوم و پشت سر هم صحبت نکنید.
- * آن چه را می گوئید روشن و واضح بیان کنید.
- * با بیان جزئیات خسته کننده صحبت را به درازا نکشید.
- * بین آنچه می گوئید و تن و آهنگ صدایتان هماهنگی برقرار کنید.
- * به شنونده نگاه کنید.
- * خود را بجای شنونده گذاشته و احساس او را در نظر بگیرید.
- * از واژه های تعمیمی همیشه و هرگز، کمتر استفاده کنید.
- * نصیحت نکنید.
- * از کلمات و جملات مثبت و مناسب استفاده کنید

ارتباط غیر کلامی

ارتباط غیر کلامی شامل پاسخ های فیزیکی از قبیل حالات چهره، دستها، حرکات، ژست های بدنی، تماس چشمی وغیره است که چه همراه با صحبت مورد استفاده قرار گیرند و چه نگیرند، معنی آنچه را که می گوئیم تحت تاثیر قرار می دهند. علائم غیر کلامی، احساسات و نگرش های ما را نسبت به سایرین آشکار می سازند. گاهی به این روش زبان بدن نیز می گویند. قبل از تکامل شیوه های ارتباط کلامی از سوی انسان، زبان بدن از قسمتهای اصلی سیستم ارتباطی بوده است. اکنون نیز حرکات بدن یکی از وسیله های اصلی برای انتقال پیام در ارتباطات انسانی است. زیرا سخن گفتن به تنهایی قادر به انجام آن نیست. بهترین مثال برای ارتباط غیر کلامی، بیان چهره ای و اشارات بدنی است.

بدانیم که:

- * ۸۷٪ اطلاعات از طریق چشم، ۹٪ از طریق گوش و ۴٪ از طریق سایر حواس وارد مغز می شوند
- * اعتبار علائم غیر کلامی بیشتر از علائم گفتاری است.
- * زبان بدن دروغ نمی گوید.
- * با افزایش تحصیلات استفاده از ارتباط کلامی بیشتر از غیر کلامی می گردد.
- * برای برقراری یک ارتباط مناسب و موثر باید یاد بگیریم زبان بدن خود را کنترل نماییم.
- * گاهی رفتارهای غیر کلامی مغایر با رفتارهای کلامی است که شنونده با اعتماد بیشتر به رفتارهای غیر کلامی، پی به این تناقض برده و این مساله مانعی برای ایجاد ارتباط می شود.

در ارتباط غیر کلامی توجه به نکات زیر مهم است:

- حالت چهره (Facial expression):** حالت چهره، مهم ترین بیان کننده بدن است. حالت چهره نشان دهنده احساسات و هیجانات بوده و در برقراری ارتباط هیچ چیز مانند یک لبخند یا چهره شاد اثربخش نمی باشد. اما خنده بر حسب تن آن می تواند مفاهیم خوشحالی یا تمسخر را منتقل نماید.
- تماس چشمی (Eye contact):** چشم ها به روش های مختلفی در ایجاد ارتباط نقش دارند. نگاه کردن یا نکردن به طرف مقابل می تواند نشان دهنده توجه یا عدم توجه نسبت به او باشد. خیره شدن گاهی بصورت رفتار پرخاشگرانه و نگاه نکردن گاهی بعنوان بی توجهی و بی حوصلگی تلقی می گردد. در بعضی فرهنگها تماس چشمی حتی نشانه بی احترامی و عدم نزاکت است.

زاویه مناسب در هنگام مکالمه: در صورتیکه چهره شما در هنگام مکالمه به سمت دیگری باشد احساس بی توجهی در

مخاطب بوجود می آورد. برای نگه داشتن فرد سوم در مکالمه، به نوبت باید جهت سر را به طرف ایشان برگرداند.

استفاده از حرکات دست و انگشتان: به میزان متناسب باعث افزایش تاثیر گفتار شما می شود، اما استفاده بیش از حد

خصوصا در مورد بیماری که دچار بی حوصلگی و کسالت است، خسته کننده بنظر می رسد.

تکان دادن سر: نشانه توجه، پیگیری مطالب و گوش دادن شما به صحبت های بیمار است اما توجه داشته باشید که

تکان دادن سر بیش از اندازه، خسته کننده شده و کارایی خود را از دست می دهد.

حالت بدن (ژست): یک علامت غیر ارادی است که اطلاعات مهمی را درباره نگرش ها نسبت به خودمان و دیگران منتقل

می کند. مثلا یک ژست آسوده معمولا می تواند هم گویای حالت خویشتن پنداری حاکی از اعتماد بنفس و هم حاکی از

اطمینان در فردی باشد که با او در حال برقراری ارتباط هستیم.

لمس: لمس به عنوان یکی از موثرترین راه های غیر کلامی جهت بیان احساسات مانند آسودگی و عشق و دلبستگی

وامنیت و عصبانیت و محرومیت و پرخاش و هیجان و ... می باشد. ما از دستهایمان در بسیاری از اقدامات استفاده می

کنیم. ولی باید با احتیاط استفاده شود زیرا بعضی آن را نشانه بی احترامی می دانند. لمس در بچه ها جهت تکامل "من

"لازم است و در افراد مسن نشانه توجه است

مهارتهای دریافت پیام

مهارتهای دریافت پیام شامل موارد زیر است:

✓ گوش دادن: دریافت و تفسیر محرکهای شنیداری بطورانتخابی است.

✓ شنیدن: دریافت محرک های شنیداری بصورت غیرارادی است.

✓ بازخورد(فیدبک): پیامی است که از طرف گیرنده به فرستنده اصلی برگردانده میشود و مشخص می کند که تا

چه حد معنی پیام فرستنده از طرف گیرنده درک شده است. بازخورد می تواند برانگیزاننده یا منع کننده جهت

فرستنده پیام گردد

هنر گوش دادن: یکی از روش های برقراری ارتباط با دیگران گوش دادن است. اما گوش دان چیزی بیش از حرف نزدن

است. گوش دادن نه تنها به معنی شنیدن کلمات و گفته های دیگران، بلکه تلاش در درک نکته های پنهان در گفتار

دیگران است.

تفاوت گوش دادن و شنیدن: شنیدن، دریافت محرک های شنیداری به طور غیر ارادی است ولی گوش دادن، دریافت و تفسیر محرک های شنیداری بطور انتخابی است.

شیوه گوش دادن فعال: نگاه کردن به طرف مقابل (تماس چشمی) برای نشان دادن توجه به گوینده

* متمایل شدن به سمت گوینده و نزدیک شدن به وی

* تکان دادن سر و استفاده از حرکات صورت

* استفاده از اصوات تأیید کننده : آها ، بله ، هوم ، خب ، که اینطور ، عجب

* پرسیدن سوال بصورت باز

* دادن بازخورد ، بازگویی نمودن ، خلاصه نمودن

* توجه به هدف گوینده از بیان سخنانش

بازخورد: بازخورد می تواند برانگیزاننده یا منع کننده فرستنده پیام گردد. بازخورد به اصلاح ارتباط، ایجاد اعتماد و احترام متقابل کمک می کند. بازخورد دادن راهی است برای بررسی اینکه آیا برداشت شما درست است یا خیر.

عوامل کمک کننده به برقراری ارتباط موثر در یک ارتباط درمانی و حرفه ای

تکرار کلمات کلیدی: درمانگر 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 "از وقتی پارسال عمل کردم" است.

پاسخ های کوتاه: مثلاً گفتن کلماتی مانند "آهان فهمیدم" و یا "بله" یا تکان دادن سر به نشانه تأکید به یک ارتباط موثر کمک می کند.

سکوت: گاهی اگر درمانگر احساس کند که بیمار می خواهد حرفی به گفته های قبلی خود اضافه کند بهتر است چیزی نگوید.

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

درخواست برای روشنی و وضوح: گاهی درک حرف های بیمار مشکل است. بنابراین سوالاتی نظیر "منظور شما این

بود؟" و یا "آیا درست متوجه شدم؟" به درک حرف بیمار کمک می کند

دادن اطلاعات: همیشه به سوالات بیمار پاسخ بدهید. پاسخ ها باید همیشه واضح باشد و نکات گفته شده در موارد قبل

مورد توجه قرار گیرد از جملات ساده و مختصراستفاده کنید. اصطلاحات پیچیده پزشکی و یا دارای تعبیر مختلف را بکارنبرید.

در دسترس بودن و اجتناب نکردن از بیمار، گوش دادن به بیمار: در کلیه ارتباطات مشکلات و احساسات و فعالیت

های بیمار باید قبل از هرچیز مورد توجه قرار گیرد. به منظور کمک به بیمار باید یاد بگیرید که به بیمار گوش دهید.

رعایت ادب و احترام و مهربانی: مانند گفتن سلام و خداحافظی، در زدن قبل از ورود، معرفی خود و بیان منظور،

صدازدن با نام، اجتناب از ارجاع بیمار با تشخیص و یا شماره اتاق و.....

همدلی نه همدردی: همدلی به معنی توانایی برای فهمیدن و پذیرش واقعی شخص دیگر و درک درست احساسات

و نشان دادن آن است یعنی خود را به جای دیگران بگذاریم. همدردی غمگین بودن و یا احساس ترحم و دلسوزی برای

بیمار است که مانع از بررسی تمام جوانب مشکلات بیمار می شود که روش درمانی محسوب نمی شود.

درک حساسیتهای فرهنگی و جنسی، حفظ خلوت و حریم بیمار، حفظ بیمار محوری و نه فعالیت محوری،

حفظ تن مناسب صدا، داشتن اطلاعات مناسب در هنگام گفتگو با بیمار، رازداری و جلب اعتماد بیمار به

درستی نیز از دیگر عوامل کلیدی محسوب می گردند.

عوامل بازدارنده ارتباط

* تهدید کردن	* پیش داوریها
* تمسخر و تحقیر کردن	* لقب دادن و برچسب زدن
* سخنرانی کردن	* تعمیم دادن
* نصیحت کردن	* گفتگوی دستوری و آمرانه

برقراری ارتباط با بیماران اورژانسی - بیماران پر خاشگر

مهارت‌های ارتباطی شما هنگامی که با بیماران یا اعضای خانواده آنها در شرایط اورژانسی ارتباط برقرار می‌کنید آزموده می‌شود. بخاطر داشته باشید شخصی که بیمار یا آسیب دیده است، می‌ترسد و ممکن است نفهمد شما چه می‌کنید و چه می‌گویید. پس حرکات صورت و بدن شما و طرز برخوردتان بی‌نهایت در جلب اعتماد بیمار و خانواده اش موثر است. قوانین زیر به شما کمک خواهد کرد که به بیمار خود آرامش دهید.

- دائماً چشم و توجهتان به بیمار باشد. بدین طریق به بیمار نشان دهید که او در درجه اول اهمیت قرار دارد. مستقیماً به چشمان بیمار نگاه کردن باعث ایجاد احساس تفاهم و ایجاد تفاهم باعث اعتماد بیمار به شما می‌شود.
- اگر نام بیمار را می‌دانید، بدرستی از آن استفاده کنید. از بیمار بپرسید دوست دارد با چه اسمی او را صدا بزنید. هرگز از واژه‌هایی مثل عزیزم و نازنینم استفاده نکنید. از صدا زدن نام کوچک بیمار مگر اینکه کودک باشد یا از شما بخواهد از نام کوچکش استفاده کنید خودداری کنید. بعلاوه از عناوین محترمانه‌ای مثل "آقا" یا خانم" استفاده کنید. اگر نام بیمار را نمی‌دانید، او را خانم و یا آقا صدا بزنید.
- به بیمار حقیقت را بگویید. حتی اگر مجبورید به بیمار مطلب بسیار ناخوشایندی را بگویید، حقیقت بهتر از دروغ گفتن است. دروغ گفتن اعتماد بیمار را نسبت به شما از بین می‌برد و اعتماد به نفس تان را کاهش می‌دهد.
- از کلماتی استفاده کنید که بیمار بفهمد. از واژه‌های پزشکی که بیمار ممکن است نفهمد استفاده نکنید. برای مثال، از بیمار بپرسید آیا او قبلاً "مشکلات قلبی" داشته است. استفاده از این نوع کلمات ساده معمولاً اطلاعات صحیح‌تری را در اختیار شما قرار می‌دهد تا اینکه بپرسید آیا بیمار سابقه انفارکتوس میوکارد داشته است.
- مراقب مطالبی که درباره بیمار به دیگران می‌گویید باشید. ممکن است بیمار تنها قسمتی از آنچه که گفته می‌شود را بشنود و در نتیجه به شدت در مورد آنچه که گفته شده دچار سوء تفاهم شود. پس حتی اگر با دیگران صحبت می‌کنید و حتی اگر بیمار ظاهراً بیهوش یا بدون پاسخ است همیشه فرض کنید که بیمار می‌تواند هر کلمه‌ای که می‌گوید را بشنود. مراقب حرکات بدن خود باشید.
- ارتباطات غیر کلامی در ارتباط بسیار مهم است. در شرایط پر استرس، بیماران ممکن است حرکات و ژست‌های بدنی شما را بد برداشت کنند. بخصوص دقت کنید که تهدید را القا نکنید. در عوض، خود را در سطح پایین‌تری از بدن او قرار دهید و هنگام کار همیشه خود را در حالتی آرام و حرفه‌ای نشان دهید.

- همیشه به آرامی، به وضوح و مشخص صحبت کنید. دقت زیادی در تن صدایتان داشته باشید اگر بیمار مشکل شنوایی دارد به وضوح صحبت کنید و طوری روبروی شخص قرار بگیرید که بتواند حرکت لبهای شما را بخواند. درمورد چنین فردی فریاد نزنید. فریاد کمکی به شنیدن او نمی‌کند. در عوض ممکن است بیمار را بترساند و حتی کار شنیدن او را مشکل‌تر کند. هرگز از الفاظ کودکانه در برخورد با سالخوردگان یا با هر کس دیگری بجز بچه‌ها استفاده نکنید.
- زمان کافی به بیمار بدهید تا پاسخ گوید یا جواب پرسش‌تان را بدهد. بیمار را مگر اینکه خطر فوری وجود داشته باشد وادار نکنید که به سرعت پاسخ دهد. شخص بیمار و آسیب دیده ممکن است نتواند براحتی فکر کند و احتیاج به زمان برای پاسخگویی حتی در مورد سوالهای ساده داشته باشد. این وضعیت بخصوص در مورد بیماران سالخورده صدق می‌کند.
- هنگام مراقبت از بیمار با حالتی مطمئن و آرام عمل کنید. به نیازهای بیمار توجه داشته باشید. سعی کنید که بیمار از نظر فیزیکی آسوده و راحت باشد. دقت کنید که بیمار هنگامی که دراز کشیده است راحت‌تر است یا هنگامی که نشسته است؟ آیا بیمار احساس سرما یا گرما نمی‌کند؟ آیا بیمار نیاز به همراهی یک دوست یا یکی از وابستگانش دارد؟ بیماران زندگی خود را به معنای واقعی کلمه در اختیارتان قرار می‌دهند. بیماران باید بدانند که شما می‌توانید مراقبت پزشکی مناسب را در اختیار آنها قرار دهید و نگران سلامتی آنها می‌باشید.

برقراری ارتباط با بیمار یا همراه پرخاشگر

شرایط قبل از تحریک

- تماس چشمی مناسب داشته باشید و رفتارهای مناسب را انتخاب کنید
- با دقت به گفته‌های بیمار و همراهان گوش دهید
- به سوالات و ابهامات آنها پاسخگو باشید
- دردهای تحلیل برنده و سنگین را تسکین دهید
- شرایط بیمار را برای اطرافیان توضیح دهید (اطمینان دهی نابجا نداشته باشید)
- توضیح دهید چه طرحی برای درمان بیمار دارید و در چه زمانی هرکدام از آنها انجام خواهد شد.
- نشان دهید که شرایط روحی و فیزیکی بیمار و همراه وی را درک می‌کنید.

- در برابر بیمار بدحال یا اورژانسی شوخی، مزاح و خنده نکنید.
- فرد آموزش دیده برای دادن خبر بد در دسترس داشته باشید.

خطر خشم را ارزیابی کنید.

- ویژگی های جمعیت شناختی را در نظر بگیرید: جنسیت (مرد)، سن، وضعیت اقتصادی- اجتماعی (پایین)، حمایت اجتماعی (اندک) و شناخت زبان از لحاظ قومیت
- سابقه بیمار را در نظر بگیرید: خشونت، اعمال غیر خشن ضد اجتماعی، قمار بازی، سوء مصرف مواد، خودکشی

در هنگام رخداد تحریک یا پرخاشگری

- بیماران و همراه مشکل دار را با دارو یا مهار فیزیکی یا روان درمانی آرام کنید.
- تهدید نکنید بلکه با قاطعیت و اعتماد بنفس (عدم پذیرش خشونت) را برای بیمار یا همراه بیان کنید.
- با قاطعیت دعوت به آرامش کنید و بخواهید مشکل را در محیط مناسب به صورت کلامی بیان کند.
- در صورت احتمال خطر آسیب دیدن فاصله بگیرید. نیروهای انتظامی را مطلع کنید.
- مراقب موارد خودزنی در بیماران و همراهان با اختلال شخصیت ضد اجتماعی - مرزی یا سایکوتیک باشید.

مراقب این موارد باشید

- * بیماران روانی، بیماران با سوء مصرف مواد یا دارو، بیمار در فاز دلیریوم
- * به همراهان بیمار مضطرب توجه نموده و آرامش دهی داشته باشید.
- * مراقب افزایش پلکانی خشم بیمار یا همراه باشید.

چگونه روابطمان را اثر بخش کنیم

برقراری ارتباط مانند یاد گرفتن یک مهارت مستلزم یادگیری و تمرین است. زمانی می توانیم در یادگیری این مهارت موفق باشیم که با این اصول آشنا شده و جهت یادگیری آنها ممارست به خرج دهیم. هر تغییری باید از خودمان شروع شود. باید به رشد و پرورش خود اهمیت بدهیم و تلاش کنیم.

مهربان بودن: مهربانی از ویژگی هایی است که از چشمان و نگاه افراد قابل فهم است افراد مهربان انرژی مثبت خود را به همه منتقل میکنند. همیشه از بودن در کنار اینجور آدمها حس بسیار خوبی داریم و بالعکس از نزدیک شدن به آدمهای بد خلق می ترسیم. مهربان و بامحبت بودن و نثار کردن این مهربانی به مردم از اصول اساسی برقراری ارتباط موثر است. به قول دیل کارنگی در کتاب آئین دوست یابی با انجام کوچکترین کار و یا انجام هر کاری که از دستمان بر می آید مردم را به سوی خود جذب کنیم، اعتمادشان را برانگیزیم و در خاطرشان ماندگار شویم. لبخند و رضایت مردم از رفتار انسانی مامواج مثبتی هستند که به خودمان برمی گردند. پس مهربانی کنیم تا مهربانی دریافت کنیم.

توجه به زبان بدن: حتما به ادارات مراجعه کرده اید و یا به برخی از بانک ها رفته اید. آیا دیده اید که بعضی از کارمندان ادارات موقع صحبت با شما به شما نگاه نمی کنند! چه حسی دارید؟ وقتی موقع صحبت کردن به شما نگاه نکنند چه عکس العملی خواهید داشت؟ مسلما ناراحت می شویم اگرچه بسیاری از این برخوردها شاید آنقدر تکرار شده که عادی شده باشد اما با همه این اوصاف باز هم حس بدی در مخاطب در اثر این بی توجهی بوجود خواهد آمد. یکی از مهمترین اصول برقراری ارتباط زبان بدن است یعنی حالات اعضای مختلف بدن ما مانند دست و پا و صورت و چشمها و حالت کلی بدن. طرز نشستن ما هنگامی که به مخاطب گوش می کنیم، بی قراری و یا آرامش ما هنگام یک مصاحبه کاری و یا مشاوره و حالت دست ها و پاها و همه حرکات بدن ما در قضاوت مخاطب تاثیرگذار است و تاثیر مهمی در روابط خواهد داشت.

نگاه کردن موثر: نگاه کردن به چشمان مخاطبمان زمانی که با ماصحبت میکند بسیار مهم است برای اینکه از نظر مخاطب جذاب و موثر به نظر برسیم بایدسرمان را به نشانه تایید تکان دهیم و یا از کلماتی مانند درسته ، بله ،دقیقا ، کاملا موافقم وبی تردید استفاده کنیم. در اینصورت به مخاطب حس تایید و توجه می دهیم.

گوش کردن موثر: گاهی افراد به ما نگاه میکنند و سرشان را هم به نشانه تایید تکان می دهند اما حواسشان جای دیگریست و به حرفهای ما واقعا گوش نمی دهند. پس گوش کردن نقش عمده ای در برقراری و تداوم یک رابطه داشته و به ایجاد حس اعتماد کمک می کند. همچنین وقتی به مخاطب گوش می دهیم حس مهم و ارزشمند بودن به او می دهد. به قول دیل کارنگی برای اینکه انسانها را به خود جذب کنید به آنها حس مهم بودن بدهید انسان عاشق این حس است. بسیاری از مردم به دنبال گوش شنوا هستند، به دنبال کسی که به حرفهایشان گوش دهد تا با این کار حس خوبی پیدا

کنند. از فنون گوش کردن موثر این است که به سمت شخص مقابلمان متمایل شویم و سرمان را به نشانی تایید تکان دهیم و در مورد صحبت های شخص مقابل، سوال بپرسیم و درگیر بحث شویم. اجازه بدهیم صحبت شخص مقابل کامل شود و صحبتهایش را قطع نکنیم تا شخص حس کند که ما کاملا به او توجه داریم و حواسمان به او است.

خوشرویی: خوشرو بودن ابزار بسیار قدرتمندی جهت برقراری ارتباطات است. لبخند خود به تنهایی به برقراری ارتباط کمک میکند اگرچه ما حرفی نزنیم یا سر صحبت را بصورت جدی باز نکنیم. بالعکس اخم کردن حس منفی در افراد ایجاد کرده و رغبت افراد را در برقراری ارتباط از بین می برد.

به مردم عشق بورزیم: ازدیگر نکات ارتباط موثر این است که واقعا مردم را با تمام وجود دوست داشته و باعلاقه و احترام با آنها رفتار کنیم. توجه ظاهری به افراد مطمئنا آنها را به ما جذب نمیکند و ارتباط موثری برقرار نخواهد شد. احترام گذاشتن به مردم به آن ها حس خوبی می دهد. انسان به احترام و توجه نیاز دارد و همیشه در مقابل احترام و توجه واکنش مثبت نشان می دهد.

به گفتار و کلام مان دقت کنیم: اگر با فردی به تندی صحبت کنید مطمئنا موضع گرفته و به خواسته هایتان اگرچه منطقی باشد توجهی نمیکند و بالعکس تشویق کردن و انتقاد با زبان ملایم هرانسانی را انعطاف پذیر میکند. اگر گفتار شما توام با انتقاد و سرزنش و گلایه باشد مسلما مخاطب از ما دور شده و بالعکس با تایید و احترام به مخاطب، او را به سمت خود جذب نموده و ارتباط خوبی برقرار خواهد شد. مردم عاشق تعریف و تمجید هستند و از اینکه مورد انتقاد یا سرزنش قرار بگیرند واقعا دلخور می شوند. یکی از راههای موثر برای انتقاد کردن این است که انتقاد خود را با تعریف و یک حسن جویی شروع کنیم؛ سپس وانمود کنیم که برای خود ماهم چنین مشکلی پیش آمده و بهتر است که این گونه انجام شود.

کمی پشت دوربین دیگران هم برویم: یکی از راه های تاثیر گذاری روی افراد این است که خودمان را جای دیگران بگذاریم و از دید آنها به قضایا بنگریم. اینگونه، فکر می کنند که مورد توجه هستند و حس ارزشمندی خواهند داشت. اصولا افراد از همدلی و همدردی دیگران لذت می برند و از اینکه به مسائل و خواسته های آنها اهمیت داده شود خوشنود شده و به سرعت به چنین فردی اعتماد کرده و ارتباط برقرار میکنند.

قدرشناسی: انسانها، حس مهم و ارزشمند بودن را دوست دارند و وقتی از آنها قدردانی شود حس مهم و مفید بودن پیدا خواهند کرد و این دلیل شادی آنها از قدردانی است. با قدردانی کردن حس مثبتی به طرف مقابل منعکس می کنیم.

به حریم شخصی افراد احترام بگذاریم: بارها پیش آمده که از ما سوال هایی می شود که حس میکنیم ربطی به مردم

ندارد و خوشمان نمی آید که به آن سوال جواب دهیم امامتاسفانه بعضی افراد این حدود رارعايت نمی کنند سوال هایی مثل چرا ازدواج نمیکنی؟ چرا بچه دار نمیشوی؟ چرا اینقدر پیر شدی؟ آیا هنوز مستاجری یا خونه خریدی؟ و سوالاتی از این دست که معمولا دوست نداریم در موردش توضیح بدیم این خود مخرب هر رابطه ای است همه مردم از چنین افرادی که به خود اجازه می دهند هر سوالی را بپرسند گریزانند و سر صحبت را با آنها باز نمی کنند.

پند و نصیحت ممنوع: ما معمولا به نحوه انتقاد کردن مان توجه نمی کنیم خیلی راحت ایراد می گیریم و خیلی راحت

نصیحت میکنیم و نظر کارشناسی ارائه می دهیم. بدون اینکه به احساس طرف مقابل توجهی داشته باشیم. همه مردم در هر سنی و در بهترین وضعیت روحی دوست ندارند پند و نصیحت بشنوند و فوراً در مقابل هر گونه نصیحتی واکنش نشان می دهند. انتقاد کردن هم مانند نصیحت کردن موجب ناراحتی افراد می شود و نحوه بیان انتقاد در کاهش یا از بین بردن این حس منفی بسیار موثر است. خیلی از آدم های اطراف ما خیلی راحت با انتقاد کردن به صورت مخاطبشان می کوبند و اینطور توجیه می کنند که ما آدم رکی هستیم غافل از اینکه تا چه حد این رک بودن شان موجب ناراحتی مردم می شود اگر میخواهیم ارتباط موثری برقرار کنیم باید مواظب باشیم از نصیحت کردن دست برداریم، انتقاد نکنیم و گلایه و سرزنش را کنار بگذاریم. اگر قرار است انتقاد کنیم باید ابتدا با یک تعریف شروع کرده و سپس سپس با لحنی مناسب انتقاد کنیم پس از امروز بکوشیم تا سرزنش و نصیحت را کنار گذاشته و تحسین و قدردانی را جایگزین کنیم.