

# ارتباط پزشکی و بیمار

دکتر محمد سعید طاهری  
متخصص پزشکی قانونی

# تعریف ارتباط

➤ ارتباط عبارتست از فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، مشروط بر آن که محتوای مورد انتقال از فرستنده به گیرنده منتقل شود و یا بالعکس.

فرآیندی است آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته که از طریق آن احساسات و نظرات، به شکل پیامهای کلامی و یا غیرکلامی بیان گردیده و سپس ارسال، دریافت و ادراک می شوند.

ارتباط در جهان امروز کلید و رمز موفقیت در ارائه خدمات است  
نکته مهم در برقرار ارتباط موثر این است که هر واژه ، ارتباط غیر  
کلامی، تصاویر نوشتاری و گفتار ممکن است برای افراد مختلف در  
فرهنگ های مختلف معانی خاص داشته باشد.

## ارتباط موثر

یک ارتباط موثر، ارتباط دو طرفه ای است که از پیش تعیین شده باشد و طرفین بتوانند آن را تنظیم نمایند.

ارتباط موثر بین بیمار و گروه مراقبت های بهداشتی و درمانی باعث می شود :

- ۱- بیمار احساس حامی و پشتیبان داشته باشد.
- ۲- بیمار به راحتی مشکلش را بیان کند و اطلاعات صحیح در اختیارتیم درمان قرار دهد.
- ۳- بازخورد امید در بیمار ایجاد شود.
- ۴- ادامه روند درمان تا انتها به خوبی طی شود.
- ۵- در مجموع بیمار بهتر درک شده و اعتماد بیشتری بین کادر درمان و بیمار شکل می گیرد.

رابطه درمانی بر درک متقابل افکار، ارزش ها، ترس ها و نیازهای  
مددجو متمرکز است.

از این طریق درمانگر باید اهداف و شیوه های درمانی خود را تعریف  
کند و این کار مستلزم وجود یک رابطه متقابل است.

# خصوصیات گوش دادن فعال

۱. اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
۲. عدم تکمیل جملات دیگران
۳. عدم پاسخ به سوال با یک سوال دیگر
۴. آگاه بودن از سوگیری های شخصی
۵. نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
۶. عدم سلطه جویی در مکالمه
۷. پاسخ دادن به فرد مقابل پس از پایان یافتن صحبت های وی
۸. دادن بازخورد
۹. پرسیدن سوالات باز



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

کادر درمان زمانی که در موقعیت یک ارتباط قرار می گیرد با کمک این سوالات اجزای اصلی ارتباط را به یاد می آورد.

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

۲. چه کسی پیام مورد نظر را دریافت می کند(آیا بیمار را به عنوان یک انسان به اندازه کافی می شناسیم؟ آیا درباره زمینه قبلی بیمار همه چیز را می دانیم؟ چگونگی نقطه نظرات بیمار)

۳. چرا این پیام باید منتقل شود؟ (آیا بیمار نیاز دارد چیزهایی را برای آشنایی با موسسه 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 غیرکلامی 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؟)

# ایجاد زمینه ارتباط موثر

حرف بزنید و احساسات خود را بیان کنید  
کلام مثبت و موثر  
زمینه ذهنی خوب در مخاطب از خود باقی بگذارید  
مطمئن شوید او همان طور که شما صحبت میکنید شما را می فهمد  
گاهی سکوت بسیار اعجاز گر است  
از حرکات بدن، نشانه ها و ... استفاده کنید  
توقع هایتان را حذف کنید  
نسبت به تعهدات خود پایبند باشید

# فرایند دو طرفه شامل فرستادن و دریافت پیام

شنیداری که با کلمات بیان می شوند

دیداری که در تابلو ها و علائم دیده می شوند

نوشتاری که در دست نوشته ها و یادداشت ها ابراز می شوند

زبان بدن که حالت چهره، تن صدا، وضعیت بدنی و پوشش و ظاهر فرد آنها را نشان می دهد از آنها به نشانه های غیر کلامی هم تعبیر می شود.

# تحریرف در پیام که بر فهمیدن و شنیدن پیام اثر می گذارد و ممکن است نتیجه عوامل زیر باشد:

- پیش داوری : از قبل درباره افراد خاص، موضوعات خاص پیش فرض دارد.
- هیجان : حالات هیجانی خاص بر درک پیام اثر دارد.
- تمرکز : حواس پرتی و یا محیط پر سر و صدا بر درک پیام اثر دارد.
- علایق شخصی : می تواند بر درک موضوع و پیام اثر گذارد.
- تفاوت های زبانی : افراد با گویش ها گوناگون برداشت متفاوت دارند
- سرعت پردازش اطلاعات : در برخی بالاتر و در برخی کندتر است.

# پنج رمز ارتباط درمانی

- کامل بودن، یعنی همه اطلاعات ضروری را داشته باشد.
- روشن بودن، اطلاعات موجود در پیام باید واضح باشد.
- مختصر بودن، شامل اطلاعات غیر ضروری نباشد.
- مودبانه بودن، ارتباط درمانی همیشه باید مودبانه باشد.
- منسجم بودن، یک پیام منسجم، منطقی و همراه با نظم و ترتیب است.



# مهارت همدلی

## تعریف

هنری که به گوینده نشان دهیم نه تنها کلمات بلکه احساس ابراز شده با کلمات را فهمیدیم.



## انواع

همدلی با احساس

همدلی با گفتار

# مهارت های دریافت پیام

از همدلی به جای هم حسی در هنگام شنیدن صحبت بیمار استفاده کنیم.

در **هم حسی**، تجاربمان را با دیگری مقایسه می کنیم.

در **همدلی** خودمان را جای دیگری می گذاریم؛ در مسیر فکری و احساسی فرد بدون قضاوت قرار می گیریم.

# اصول مهم اخلاق در ارتباط با بیمار

۱. احترام به حاکمیت و استقلال افراد

۲. انجام اقدامات مفید و سودمند

۳. جلوگیری از صدمه و آسیب به افراد

۴. رعایت عدالت اجتماعی

# اصول مهم اخلاق در ارتباط با بیمار

1. درک احساس (من با شما هستم نه اینکه من میخواهم به شما کمک کنم)
2. هدایت و کنترل (دیدن بیمار بعنوان یک انسان کامل نه یک عضو مجرد)
3. اعتماد و اطمینان (قبول طرف مقابل بدون پیش داوری و قضاوت)
4. مشاوره (با توسعه ارتباط)

# نقش خانواده

سه اصل مهم

- اصل اول : با فردی از فامیل ارتباط برقرار شود که بیشترین نفوذ معنوی را روی بیمار دارد.
- اصل دوم : پرستار - بیمار - فامیل سه راس مثلث مراقبت هستند.
- اصل سوم : دسترسی همیشگی به افراد فامیل برای در میان گذاشتن مسائل پیش آمده.

# بیماران چه انتظاری دارند؟

- ❖ بیمار مایل است به کادر درمانی دسترسی داشته باشد که در امر تشخیص و درمان لایق و قابل بوده و از مهارت کافی برخوردار باشد تا بتواند به او اعتماد کند.
- ❖ در درمان بیماران لازم است به جنبه های انسانی، روانی، جسمی، اجتماعی، اقتصادی، شغلی و خانوادگی بیمار بی نهایت دقت و توجه داشته باشیم.
- ❖ راه حل اصلی در آموزش پزشکی است که دانشجویان به بیماران بعنوان یک انسان کامل نگاه کنند.

# مهارت گوش دادن فعال

## فواید گوش دادن فعال

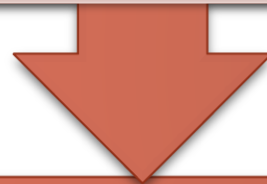
درک بهتر دیگران

ایجاد اعتماد و احترام

تشویق گوینده

بدست آوردن اطلاعات، بهبود  
ارتباط

جلب همکاری



## تکنیک های گوش دادن فعال

سئوالات باز پاسخ

بررسی مشاهدات

کاوش

گشودن در

جمله سازی دوباره

# شنونده فعال دفاعی برخورد نمی کند!

- ✘ تلاش کنیم آنچه را که دوست نداریم، بشنویم.
- ✘ فقط به خاطر مخالفت با عقیده ای آنرا رد نکنیم.
- ✘ ممکن است نظریه بی اهمیتی برای ما برای دیگری مهم باشد.
- ✘ بر میل قطع صحبت گوینده، غلبه کنیم.
- ✘ باور کنیم که بیش از یک روش برای نگاه کردن به مسایل وجود دارد.
- ✘ برای تبادل افکار و نه افکار خودمان ارزش قایلیم.
- ✘ بدانیم که گوش ندادن به ارتباط آسیب می زند.



# ارتباط غیر کلامی

سه ثانیه اول ارتباط را ارتباط غیر کلامی تشکیل می دهد.

✓ حالت چهره

✓ تماس چشمی

✓ وضعیت بدنی

✓ حالت دست و انگشتان

✓ فاصله شخصی

# رفتار های غیر کلامی مناسب در ارتباط

✓ حفظ تماس چشمی

✓ تکان دادن سر

✓ لبخند و نشان دادن علاقه

✓ متمایل شدن به سمت گوینده

# موانع ارتباط

- ۱- کلیشه های اطمینان بخش
- ۲- پند دادن / تأکید کردن
- ۳- توضیح خواستن غیر لازم
- ۴- تحقیر کردن / انتقاد کردن
- ۵- دفاع کردن
- ۶- تغییر موضوع
- ۷- شرمسار کردن

# 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 ارجاع بیمار با تشخیص و یا شماره تخت

# ارتباط یاری دهنده بین کادر درمان و بیمار

## ۱-مرحله معرفی یا آشنایی

زمانی است که صرف آشنایی پزشک و بیمار با یکدیگر شده و اعتماد متقابل بین آنان ایجاد می گردد.

# ارتباط یاری دهنده بین کادر درمان و بیمار

## ۲-مرحله تعاملات پزشک و بیمار

طولانی ترین مرحله در ارتباط است. این مرحله با جمع آوری اطلاعات و طرح برنامه مراقبتی همراه با تشریح مساعی با بیمار شروع می شود.

کادر درمان و بیمار هر دو در جهت رفع نیازهای بیمار کار می کنند که وسیله ای است جهت اطمینان به دستیابی توافق دو جانبه که بر اساس اهداف بهداشتی کوتاه مدت و بلند مدت طراحی شده است.

# ارتباط یاری دهنده بین کادر درمان و بیمار

## ۳. عقد قرارداد با بیمار

عبارت است از توافق بین این دو در مورد نقش ها و مسئولیت هایشان. قرارداد ممکن است به شکل ساده و به صورت یک توافق شفاهی باشد.

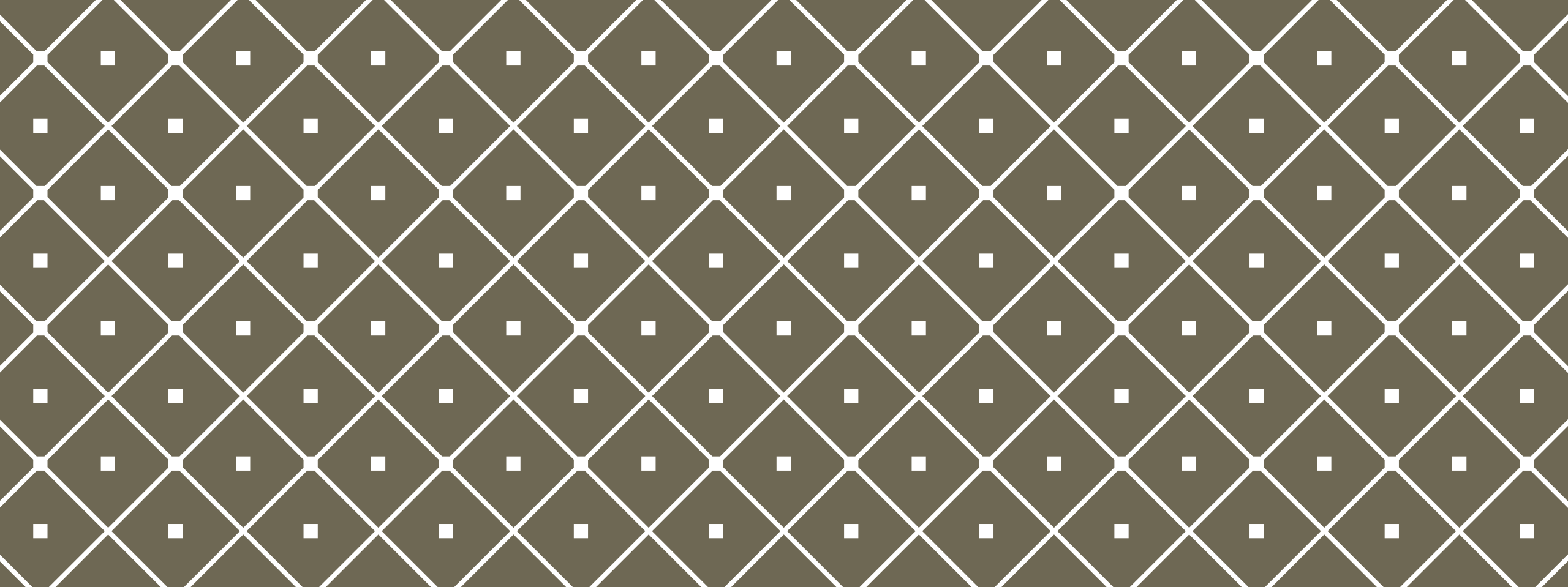
برای مثال (( من به شما نحوه تنفس عمیق پس از جراحی را آموزش می دهم و انتظار دارم که شما این تمرین را ۴ بار در روز انجام دهید)).

# ارتباط یاری دهنده بین کادر درمان و بیمار

## ۴. 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 پزشک یا 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.





با تشکر از توجه شما

پایان