

سرسبز



رضا

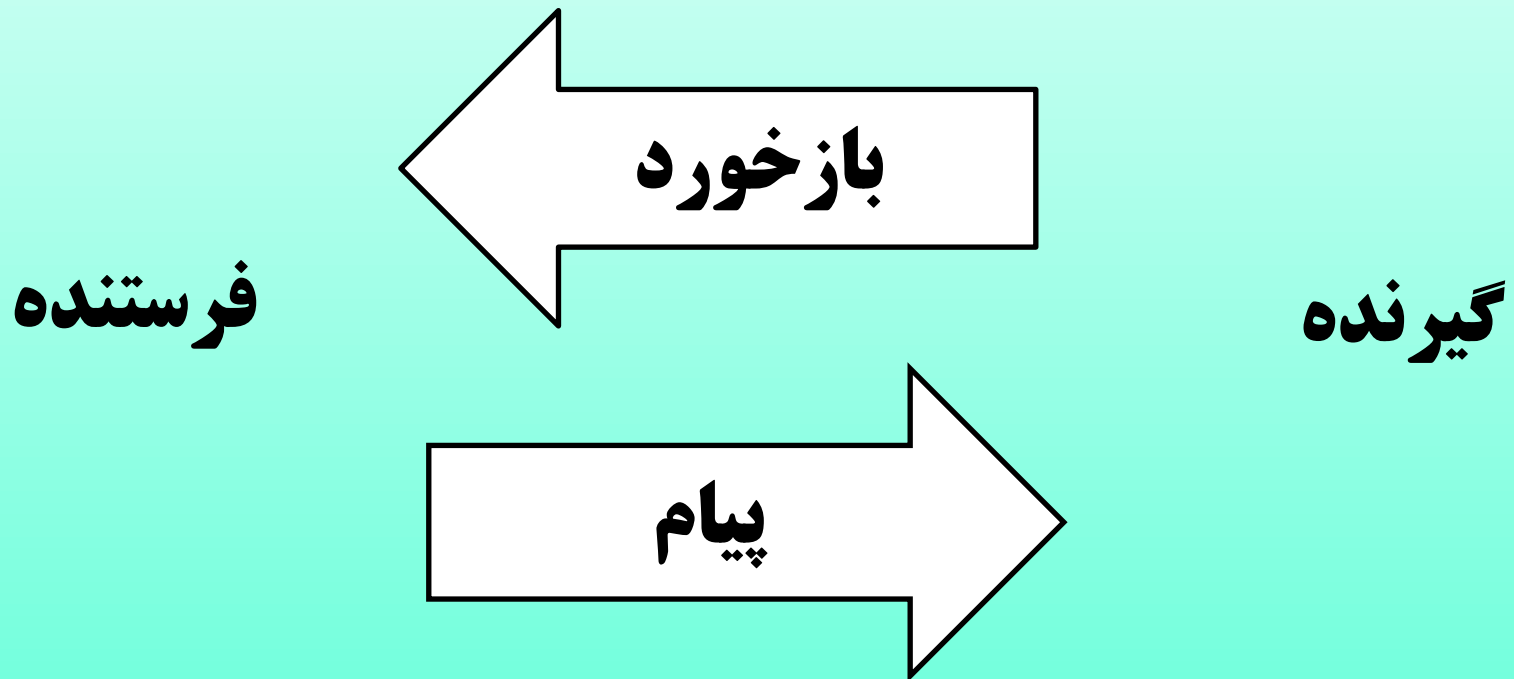
۱۳۸۰

ارتباط

❁ فرایند انتقال آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته مفاهیم است.

❁ فرایند پویا، پیوسته، برگشت ناپذیر
درون فردی، بین فردی، عمومی

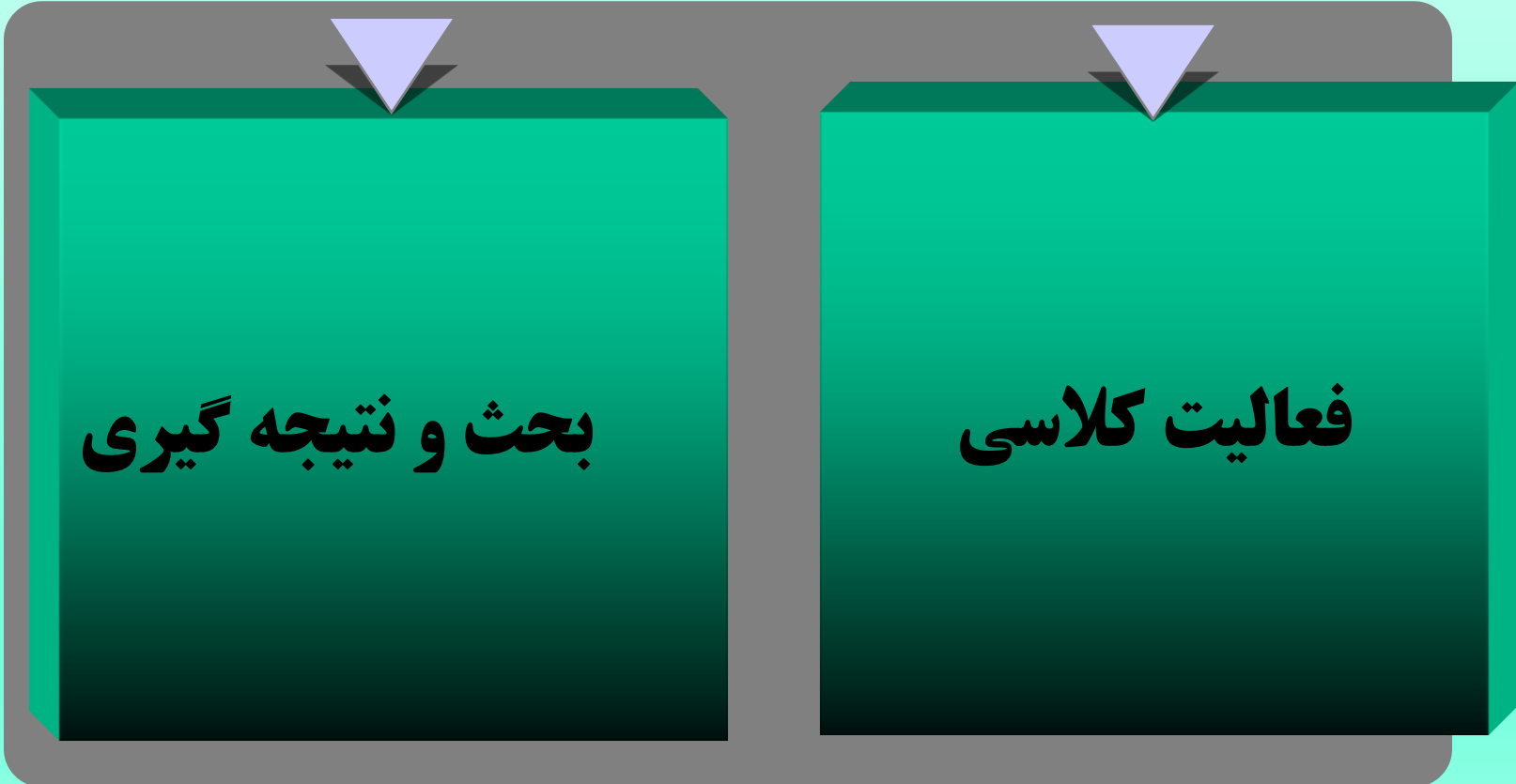
اجزای ارتباط



کانال ارتباطی

فعالیت گروهی

ارتباط یکسویه



بحث و نتیجه گیری

فعالیت کلاسی

انواع ارتباط

کلامی (verbal communication) 🍁

غیر کلامی (nonverbal communication) 🍁

ارتباط کلامی



پیام از طریق صحبت یا نوشتار به گیرنده منتقل می شود.

کلمات در انتقال پیام تاثیر مهم دارد.

احساسات و عواطف را انتقال می دهد.

✿ مهارت صحبت کردن:

- انتخاب موضوع های مورد علاقه و جالب
- تسلط بر مطلب
- کلمات ساده، واضح و غیر تهدید کننده
- مختصر و مفید
- محتوای صحبت متناسب با فرهنگ، ارزش ها و اعتقادات مذهبی

- تماس چشمی منقطع
- فرصت صحبت به دیگران
- پیام های غیر کلامی
- تغییر آهنگ صدا
- حرف زدن شمرده شمرده
- بحث و جدل نکنید.

مهارت در گوش دادن:

- شنونده فعال
- دقت و علاقه کامل
- با احترام
- عدم قطع صحبت های بیمار
- بازخورد های کلامی و غیر کلامی مناسب
- تظاهر به فهمیدن نکنید.
- سوالات باز پاسخ

ارتباط غیر کلامی





❁ **حالت چهره، آهنگ صدا، گریه کردن، ظاهر بدنی،**

طرز نگاه کردن، حرکات بدن، ارتباط چشمی،

فاصله بین فرستنده و گیرنده پیام

❁ **حالات عاطفی**

❁ **پیام های غیر کلامی بیشتر از پیامهای کلامی**

نشاندهنده افکار و احساسات واقعی افراد هستند.

❁ **مصاحبه با بیمار مبتلا به اختلالات روانی**

راه های انتقال پیام های غیر کلامی

ظاهر: لباس ها، آرایش موها و صورت و زینت آلات 

حرکات بدن (زبان بدن): حالت چهره، دست ها و 

بدن، تماس چشمی و لمسی

کیفیت صدا: بلند صحبت کردن، مکث کردن، 

غرغر کردن، گریه کردن و خندیدن

فضای اجتماعی و شخصی 

❁ فضای اجتماعی و شخصی:

- قلمرو خصوصی یا سری: ۴۵ سانتی متر اطراف فرد
- قلمرو شخصی: ۴۵-۱۲۵ سانتی متر
- قلمرو اجتماعی: ۱۲۵-۳۶۰ سانتی متر
- قلمرو عمومی: ۳۶۰ سانتی متر به بعد

عوامل موثر در ارتباط

مهارت های فردی: نگرش نسبت به بیمار، ایجاد اعتماد،

همدلی، مهارت در توجه و گوش دادن و پاسخ دادن

عوامل محیطی: ایجاد محیط آرام و راحت از نظر

سروصدا، دما و نور

موقعیت اجتماعی – فرهنگی بیمار: سن، جنس و میزان

تحصیلات

عوامل مربوط به پیام: پیام واضح، متناسب با درک بیمار

ارتباط موثر

ارتباط موثر: ظرفیت و توانایی گوش کردن، توجه 

کردن، دریافت کردن و پاسخ دهی کلامی و غیر کلامی

ویژگی های ارتباط موثر: اعتماد، صداقت، احترام و 

پذیرش، همدلی، پاسخگو بودن، خودآگاهی

اعتماد: گفته های پرستار با رفتارش هماهنگ باشد. 

علاقه، اعتماد به بیمار و همدلی

صداقت: به تمام خواسته های بیمار عمل نکنیم. 

احترام و پذیرش: شخصیت بیمار 

همدلی: توانایی درک احساس دیگری 

پاسخ گو بودن 

خودآگاهی: آگاهی از احساسات خود و کنترل آن، 

شناخت نقاط قوت و ضعف

پنجره جوهری

بخش باز: افکار، احساسات و خصوصیات که خود فرد و دیگران از آن آگاه هستند.

بخش کور یا ناشناخته برای خود: ویژگی هایی که خود فرد از آن آگاهی ندارد یا آنها را انکار می کند و نمی پذیرد اما توسط دیگران به آسانی شناسایی می شود.

**بخش پنهان یا خصوصی: برای خود فرد آشکار اما
برای دیگران پنهان است.**

بخش ناشناخته: ضمیر ناخود آگاه

خود نمی داند خود می داند

**دیگران می
دانند**

باز

کور

**دیگران نمی
دانند**

پنهان

ناشناخته

باز	کور
پنهان	ناشناخته

ارتباط درمانی

ارتباط درمانی یک روش درمانی است. 

پرستار در ارتباط درمانی به بیمار کمک می کند تا
اضطراب و تعارضات خود را کاهش دهد.

تکنیک ها، شیوه هایی هستند که پرستار استفاده می
کند.. تا با بیمار رابطه برقرار کند. 

استفاده از تکنیک ها موجب آشکار شدن علائم،
نشانه ها، اختلالات و تعارضات می شود. 

تکنیکهای ارتباط درمانی

- گشایش سخن (Broad opening)
- سوالات باز پاسخ (open question)
- گوش دادن فعال
- تصریح (clarification)
- انعکاس (Reflection)
- بیان مجدد (Restating)
- بیان احساسات (express of feeling)
- مشاهده کردن (observationing)

- سازماندهی (structuring)
- ربط دادن مطالب
- هدایت کردن (Leading)
- سکوت (silence)
- رویارویی (confrontation)
- بیان شک و تردید (voicing doubt)
- تقویت مثبت (positive reinforcement)
- تشویق به توصیف ادراکات
- تشویق به مقایسه کردن (Encouraging comparison)
- خلاصه کردن (summarizing)

گشایش سخن

تشویق بیمار به صحبت درباره خودش 🍁

بیمار محور 🍁

انتخاب موضوع صحبت از سوی بیمار این امکان را 🍁

می دهد که پرستار در جریان افکار بیمار قرار

بگیرد.

چیز به خصوصی است
که شما دوست دارید
امروز در مورد آن
صحبت کنیم؟



سوالات باز پاسخ

سوالات با پاسخ های باز امکان پاسخ های متنوعی وجود دارد. 🍁

سوالات با پاسخ بسته بیمار را محدود می کند و در نهایت ارتباط قطع می شود. 🍁

سوال بسته پاسخ: شما با چه کسی زندگی می کنید؟ 🍁

سوال باز پاسخ: کمی در مورد افرادی که با شما زندگی می کنند توضیح دهید. 🍁



گوش دادن فعال:

گوش دادن

فعالیتی انتخابی است

شامل دریافت و تفسیر محرک های شنیداری است

شنیدن

غیر ارادی است

عمل درک اصوات

هدف از گوش دادن فعال

هدف از گوش دادن فعال این است که به فرد مقابل نشان دهیم که ما مایلیم حرفهای او را گوش داده و نظر او را بدانیم.

روش های موثر برای گوش دادن فعال:

- علاقه نشان دهید.
- سوال کنید.
- کمتر صحبت کنید.
- نگاه و توجه کنید.
- به طرف فرد متمایل شوید.
- بازخورد دهید.
- به علائم غیر کلامی توجه کنید.
- خلاصه کنید.

تصریح:

زمانی که گفته های بیمار مبهم است. 🍁

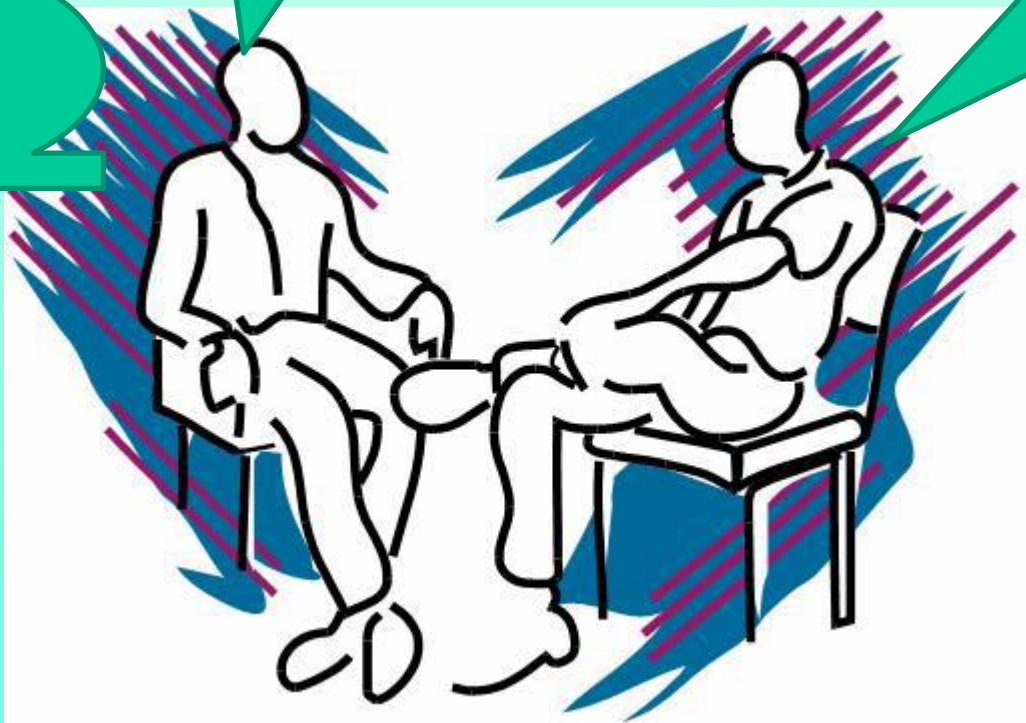
با این تکنیک پرستار سعی می کند او و بیمار هر دو 🍁

درک واحدی از موضوع داشته باشند.

۲- افتضاح

۳- چه چیز
خوابتان افتضاح
است؟

۱- خوابتان
چطوره؟



انعکاس

منعکس کردن تمامی یا بخشی از گفتار بیمار در قالب کلمات خودش

فواید:

۱- پرستار اطمینان حاصل می کند که گفته بیمار را درست فهمیده است.

۲- تشویق بیمار به یافتن راه حل برای مشکل

۳- همدلی بیشتر

۴- تشویق بیمار به بحث در مورد افکار و احساساتش

فکر می کنید باید
به همسرتان
بگویید؟

به نظر شما من
این موضوع را
به همسر م
بگویم؟



بیان مجدد

پرستار استنباط خود را از گفته های بیمار بیان می کند. 🍁

بیمار: من همیشه کودکم را کتک می زنم. 🍁

پرستار: شما فکر می کنید که خیلی عصبانی هستید 🍁

کاربرد: 🍁

- بیان مطلب نگفته توسط بیمار

- نظم دهی مطلب و یادآوری مسائل جدید

- برجسته کردن بخش های مهم گفته های بیمار

تشویق به بیان احساسات

بیمار تشویق می شود که احساسات خود را ابراز کند. 🍁

مثال: پرستار: فکر می کنید امروز بهتر از قبل هستید؟ 🍁

مشاهده کردن

توجه به واکنش ها، حالات چهره، قیافه و حرکات
بدنی بیمار در جریان ارتباط درمانی
آنچه که مورد مشاهده قرار می گیرد باید برای
بیمار بیان شود.

مثال: بیماری که ضمن صحبت ناخن هایش را می
خورد، پرستار مشاهده خود را به صورت "می بینم که
ناخن هایتان را می جوید" یا "شما از چیزی عصبانی
هستید" بیان می کند.

سازماندهی

در سازماندهی اهداف جلسه، نقش پرستار و بیمار و مقررات جلسه مشخص می شود.

حسن سازماندهی:

۱- بیمار پی می برد جهت تغییر رفتارش، علاقه و تلاش او نیز ضرورت دارد.

۲- از سردرگمی و ابهام پرستار و بیمار می کاهد.

رابط دادن مطالب

در این تکنیک ارتباط غیر منطقی که بیمار در طول ارتباط درمانی دارد، بررسی می شود.

مثال:

ممکن است بیمار دو مطلب غیر مرتبط را به هم ربط دهد. در اینجا پرستار می پرسد: اجازه بدهید، نمی فهمم که چطور الف و ب با هم ارتباط دارند، لطفاً به من کمک کنید تا ارتباط این دو را بفهمم.

تغییر ساعت کاری شما
چه ارتباطی با تصادف
پسرتان دارد؟

هفته پیش که ساعت کار منو
عوض کردند، پسر من با ماشین
تصادف کرد.



هدایت کردن

پرستار جلسه را در جهت رسیدن به اهداف تعیین شده هدایت می کند.

پذیرش بیمار و نشان دادن علاقه به او و باگفتن کلماتی نظیر بله متوجه شدم، خوب دیگر چه شد و... می توان بیمار را به ادامه صحبت هایش ترغیب کرد.

این روش را تسهیل سازی نیز می گویند.

فکر می کنی اگر با او
حرف بزنی ممکن است
او...

صلا او را دوست ندارم، صحبت
کردن با او چه سودی دارد؟



سکوت

سکوت در ارتباط درمانی مفید است. 🍁

نحوه برخورد با سکوت مهم است. 🍁

شکستن سکوت در صورت طولانی شدن آن 🍁

رویارویی

به منظور آشکار کردن طفره رفتن ها، تحریف ها و افکارهای بیمار بکار میرود.

کاربرد:

۱- بیمار در مورد رفتار یا موقعیتی تعبیر غلطی دارد.
(مراقبت بهتر در منزل)

۲- بین گفته های بیمار و رفتارهای او هم خوانی وجود ندارد. (بیماری با چهره عصبانی)

بیان شک و تردید

با ایجاد شک و تردید به بیمار بگوییم که دیگران با او موافق نیستند.

پرستار: واقعا شما اینطور فکر می کنید؟

تقویت مثبت

نوعی پاداش برای تقویت رفتار بیمار 🍁

گفتن عباراتی مثل: متشکرم که در این مورد برایم 🍁

توضیح دادید.

تقویت زیاد موجب وابستگی بیمار به پرستار می 🍁

شود.

تشویق به توصیف ادراکات

این تکنیک باعث می شود که بیمار برداشت خود را از موقعیت ها یا وقایع بیان کند که از ترس و اضطراب بیمار کاسته شده و پرستار با عقاید و احساسات بیمار بیشتر آشنا می شود.

مثال:

بیماری که توهم شنوایی دارد، پرستار به او می گوید: صداها به شما چه می گویند؟

خلاصه کردن

پرستار مطمئن می شود آن چه که شنیده است،

همان چیزی است که بیمار گفته است.

بهتر است این کار توسط بیمار انجام شود؛ زیرا

فرصت خوبی است تا چیزهای تازه ای در خود کشف

کند یا ناگفته ها را بگوید.

تکنیکهای غیر درمانی

نصیحت کردن 🍁

قضاوت کردن 🍁

اطمینان دادن کاذب 🍁

خودافشاگری 🍁

اعلام تشخیص 🍁

تغییر موضوع 🍁

مقاومت 🍁

نصیحت کردن

نصیحت ممکن است در بعضی موارد مفید باشد اما
در اکثر موارد مخصوصا اگر شتابزده باشد، تاثیر
مطلوبی نخواهد داشت.

تقاضای راهنمایی، انجام یک کار
چگونگی مصرف داروها

ادامه...

بیمار: من حوصله ام سر رفته است. 🍁

پرستار: 🍁

پاسخ غیر مفید: برو بیرون قدم بزن. 🍁

پاسخ مناسب تر: اگر برایم کمی بیشتر توضیح دهید
که منظورتان از بی حوصلگی چیست احتمال
بیشتری است که بتوانم برایتان کاری انجام بدهم. 🍁

قضاوت کردن

❁ قضاوت سریع = سلب اعتماد بیمار

❁ عباراتی نظیر: شما اشتباه می کنید، این کار شما

درست نیست.

❁ عبارات بهتر: تعبیر شما فرق می کند، می خواهیم در

مورد اینکه شما مسائل را چگونه می بینید بدانم.

اطمینان دادن

اطمینان صادقانه: افزایش اعتماد 🍁

امید کاذب = فریب دادن بیمار و اختلال در ارتباط
پرستار – بیمار

مثال: 🍁

بیمار: من فکر می کنم که دارم دیوانه می شوم.
امید کاذب: پاسخ مناسب:

خود افشاگری

خود افشاگری اگر گاهی و در زمان مناسب انجام
شود برای تسهیل فرایند ارتباط درمانی می تواند
مفید باشد.

اعلام تشخیص: 

**در جریان ارتباط درمانی نباید ذهن خود را مشغول
تشخیص بیماری یا مشکل فرد کرد.**

تغییر موضوع: 

**تغییر موضوع باعث انحراف از اهداف تعیین شده
خواهد شد.**

مقاومت

ایستادگی و سرسختی بیمار در جلسه ارتباط درمانی 🍁

علل: مناسب نبودن مکان گفتگو، ترس از بیان 🍁

مشکل، بی اعتمادی به پرستار، علائم بیماری

دیر حاضر شدن در جلسه ، بی توجهی به صحبت 🍁

های پرستار، سکوت های طولانی، انتقاد، مطرح

نمودن مسائل نامربوط

ادامه...

❁ روشهای مقابله با مقاومت (پاترسون):

**۱- گوش دادن فعال؛ پذیرش بیمار و انعکاس
احساسات او**

۲- گفتگو در مورد موضوعات معمولی و روزمره

۳- بررسی علل و رفع آن

