

مهارت های ارتباطی برای پرستاران

www.ketab.ir

ترجمه : الهه شهبازی
کارشناس ارشد علوم ارتباطات

سرشناسه	Boyd, Claire	بوید، کلر
عنوان و نام پدیدآور	مهارتهای ارتباطی برای پرستاران / نویسنده کلایره بوید ، [چانت دیر] ترجمه الهه شهبازی.	
مشخصات نشر	تهران: ترسیمگران نور، ۱۳۹۶.	
مشخصات ظاهری	۱۸۴ ص.: مصور(رنگی)، جدول: ۵/۱۴ x ۵/۲۱ س.م.	
شابک	978-964-7139-18-2	۱۲۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	فیا	
یادداشت	عنوان اصلی: ۲۰۱۴، Communication skills for nurses	
موضوع	ارتباط در پرستاری	
موضوع	Communication in nursing	
موضوع	پرستار و بیمار	
موضوع	Nurse and patient	
موضوع	پرستاری -- معاینه بالینی	
موضوع	Nursing assessment	
شناسه افزوده	دیر، چانت	
شناسه افزوده	Darc, Janet	
شناسه افزوده	شهبازی، الهه، مترجم	
ده بنده، کنگره	۱۳۹۶ م ۹ ب / R1۲۳	
ردیف دیویی	۶۱۰/۷۳۰۱۴	
شماره کتابشناسی ملی	۴۷۴۶۷۱۹	

انتشارات ترسیمگران نور

مشخصات کتاب

نام کتاب: مهارتهای ارتباطی برای پرستاران
نویسنده: کلایره بوید / CLARE BOYD
ترجمه: الهه شهبازی
ویراستار: ناهید گلشاهی
قطع کتاب: رقعی
تعداد صفحات: ۱۸۴ صفحه
ناشر: ترسیمگران نور
تایپ و صفحه آرایی: ترسیمگران
طراح جلد: محسن ناظری
لیتوگرافی: ترام سنج
چاپ: معرفت
صحافی: معرفت
قیمت: ۱۲۰۰۰۰ ریال
تیراژ: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ: اول
سال چاپ: ۱۳۹۶
شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۷۱۳۹-۱۸-۲

ISBN : 978-964-7139-18-2

آدرس انتشارات: تهران، خیابان شریعتی، روبروی خیابان بهار شیراز، خیابان کاج،
پلاک ۶۷، واحد ۳ تلفن: ۷۷۶۲۶۳۳۸-۹ دورنگار ۷۷۶۲۵۸۶۴

فهرست مطالب

مقدمه.....	۵
فصل ۱ پیامدهای یادگیری.....	۹
فصل ۲ تحلیل تبادلی.....	۱۷
فصل ۳ روش های ارتباط.....	۲۷
فصل ۴ معرفی خود سازمان تان.....	۵۱
فصل ۵ مهارت های میان فردی.....	۵۷
فصل ۶ کار گروهی و گروهی مشکل از رشته های مختلف.....	۶۷
فصل ۷ موانع ارتباط.....	۷۳
فصل ۸ گوش دادن فعال.....	۸۱
فصل ۹ بیماران بستری.....	۹۱
فصل ۱۰ وضعیت، پیشینه، ارزیابی، پاسخ (SBAR).....	۱۰۵
فصل ۱۱ مدارک.....	۱۲۱
فصل ۱۲ مدیریت کردن انتقادات و شکایات.....	۱۳۱
فصل ۱۳ سناریوهای ارتباطی.....	۱۴۵
فصل ۱۴ توجه و دلسوزی در پرستاری.....	۱۵۱

مقدمه

این کتاب اختصاص داده شده است به کمک به دانشجویان رشته‌ی بهداشت و درمان در زمینه‌ی مهارت ارتباطی، مولفه‌ی اصلی مراقبت‌های پرستاری. این کتاب طراحی شده تا یک مرور سریع و کلی بر تئوری‌ها، مهارت‌ها و تکنیک‌های ارتباطی داشته باشد. بسیاری از اقدامات را برای بررسی فهم و شناخت با هم ترکیب کرده و این کار را با شیوه‌ای گام به گام که پیگیری آن آسان است، انجام می‌دهد. هر فصل با آزمون‌هایی به پایان می‌رسد تا هم‌بندی که در آن فصل آموزش داده شده در عمل نیز شرح داده شود. هدف از این کتاب این است که افراد در مسیر خود در رشته‌ی پرستاری و تا زمان فارغ‌التحصیل شدن مطالعات درستی داشته باشند. این کتاب بر اساس نقل قول‌ها و کتابی که خود دانشجویان پرستاری ذکر کرده‌اند، گردآوری شده است: کتابی از طرف دانشجویان برای دانشجویان.

کلیر بوید، بریستول، آوریل ۲۰۱۴

معرفی

ارتباط می‌تواند شکل‌های مختلفی به خود بگیرد، مثلاً کلامی یا نوشتاری. به زبان ساده ارتباط عبارت است از انتقال اطلاعات میان یا بین افراد. هرچند آن قدرها

هم ساده نیست به این دلیل که ارتباط خصوصا در حرفه‌ی پرستاری ممکن است فرایند پیچیده‌ای باشد. در حرفه‌ی پرستاری ما اغلب با حجم زیادی از اطلاعات رو به رو هستیم که باید آنها را به دیگران منتقل کرده یا برای آنها بفرستیم و باید این کار را به طور موثر انجام دهیم. یک ارتباط موفق از سه مولفه تشکیل شده است:

۱. یک فرستنده

۲. یک دریافت کننده/گیرنده

۳. یک پیام

هر زمانی که ما ارتباط برقرار می‌کنیم، باید همیشه متوجهی عواملی باشیم که می‌توانند در جگه‌نگی تفسیر شدن پیام ما تأثیر داشته باشند. باید متغیرهای زیر را نیز مد نظر داشت:

۱. با چه کسی داریم ارتباط برقرار می‌کنیم، آیا آنها کودک هستند، یا بیماران

بزرگسال، همکاران، یا بیدارانی با اختلالات یادگیری.

۲. در چه محیطی ارتباط را داریم اتفاق می‌افتد، مثلا در بیمارستان، بخش زایمان یا ارائه خدمات درون منزل برای کاربران.

۳. تجارب گذشته‌ی فرستنده و/یا گیرنده

۴. مشاهدات شخصی فرستنده و/یا گیرنده.

۵. زمان ارسال پیام.

در زمینه‌ی بهداشت و درمان عدم موفقیت در برقراری ارتباط ممکن است نتایج زیانباری به همراه داشته باشد. به عنوان مثال ممکن است اطلاعات مهمی مانند طرح‌های درمانی یا داروها منتقل نشود. اجازه بدهید به این سناریو یک نگاهی بیاندازیم. شما در یک واحد مراقبت‌های روزانه در حال پرستاری از یک بیمار که به تازگی تحت یک عمل جراحی کوچک قرار گرفته، هستید. پس از تعویض شیفت و مطالعه‌ی شرح حال و معاینات این بیمار که روی نمودار

مخصوص شرح حال بیمار ترسیم شده است، همه چیز خوب به نظر می‌رسد هرچند ضربان قلب بیمار کمی بالا است. ناگهان بیمار بیچاره استفراغ می‌کند. این مسئله به شما منتقل نشده است که بیمار به پرستار قبلی اطلاع داده که حالت تهوع دارد و درخواست داروی ضدتهوع کرده است. این یک نمونه از وقفه در ارتباط است که پیامدی منفی دربردارد. رک و راست باید گفت چنین اتفاقی نباید می‌افتاد.

نبا، هرگز فراموش شود که ما، پرستاران، در موقعیت برتری قرار داریم که باید مراقب مسئولیت‌هایمان باشیم- مسئولیت مراقبت از یک بیمار، در بخش زایمان، در بخش مریض‌های روانی یا بخش کودکان یا نوزادان- خلاصه هر جا که کار می‌کنیم.

من به خاطر دارم که در یکی از دانشجویان پرستاری‌ام گفته شده بود که ارتباط، ۸۰٪ غیرکلامی است. ما با افراد را معاینه کرده، به زبان بدن آنها، ارتباط چشمی، لحن صدا و حالت صورت‌شان توجه داشته باشیم. به عنوان مثال بسیاری از شما معاینات مرتبط با مدیریت درد را اجرا کرده و بدون شک با افرادی برخورد خواهید کرد که به شما خواهند گفت درد ندارند در حالی که زبان بدن‌شان فریاد می‌کشد که تحت دردی شدید قرار دارند. البته این حق بیمار است که از ابراز درد خودداری کند اما اغلب همین بیماران بعداً به شما خواهند گفت که با دیدن این که هر یک از پرستاران چقدر درشان شلوغ بوده، نمی‌خواستند باعث زحمت آنها شوند.

اخیراً در مورد کمبود مراقبت و دلسوزی در بخش پرستاری، با ذکر دلایل کافی، مطالبی به رشته تحریر درآمده است. ما باید باور انسان‌ها را به این حرفه بازگردانیم. به بیماران نشان دهیم که حواس‌مان هست، مراقب هستیم و به حرف‌های آنها گوش می‌دهیم.

این حق هر بیماری است که اعتراض کند و باید هم این کار را انجام دهد تا ما بدانیم کجا مرتکب اشتباه شده‌ایم. نگران نشوید چون تعداد پرستاران و ماماها یکی که کارشان را بسیار عالی انجام می‌دهند، اغلب هم در شرایط دشوار، کم نیست. و آنها اغلب کارهایی فراتر از وظیفه‌شان انجام می‌دهند. همیشه سعی کنید تا جایی که می‌توانید، بهترین باشید و از یاد نبرید که چرا قدم به این حرفه‌ی مراقبتی گذاشته‌اید.

من و ژانت دیر^۱ این کتاب را در زمینه‌ی ارتباط به همراه هم جمع‌آوری کردیم تا به شما، پرستاران، کتابی سریع و آسان برای مطالعه که بسیاری از ابعاد مهم مراقبتی را پوشش می‌دهد، ارائه کنیم تا در طول دوره‌ی آموزش شما به عنوان یک دانشجوی رشته‌ی پرستاری (و بالاتر)، دستیار پزشک و بهیار کمک حال بیمار باشید. دانشجویان پرستاری در این کتاب ما را یاری کردند: با گفتن این که دوست دارند در انجام این کار سهمی داشته باشند.

ما نگاهی داشته‌ایم به بزرگ‌های ارتباطی در شغل پرستاری در بخش‌های مختلف مراقبتی و به پوشش دادن آن مراقبت‌ها برای بزرگسالان، کودکان و مادران پرده‌ایم. در طی فصل‌های کتاب ما فعالیت‌های مختلف را با هم ترکیب کرده‌ایم تا به یادگیری شما کمک کند. در پایان هر فصل یکسری سوال برای آزمایش اطلاعات شما ارائه شده که پاسخ آنها در پایان کتاب ارائه شده است.

به خاطر داشته باشید، بیماران ممکن است نام شما را به یاد یاورند اما آنها نحوه‌ی رفتار شما را هرگز فراموش نخواهند کرد بنابراین این رفتار باید توأم با مهربانی، مراقبت و دلسوزی باشد.

مراقب خوبی باشید!