

ارتباط مؤثر با بیمار (Therapeutic Communication)

تعریف

ارتباط مؤثر با بیمار یعنی استفاده هدفمند از گفتار، رفتار و مهارت‌های بین‌فردی برای جمع‌آوری اطلاعات، کاهش اضطراب، افزایش اعتماد و تسهیل فرایند درمان در چارچوب نقش حرفه‌ای پرستار. این ارتباط «دوستی» نیست؛ ابزار درمانی است.

اهداف یادگیری

پس از آموزش، فراگیر باید بتواند:

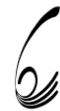
- اصول ارتباط درمانی را در عمل اجرا کند
- ارتباط غیرمؤثر را تشخیص دهد
- اضطراب بیمار را از طریق ارتباط کاهش دهد
- مرز حرفه‌ای را حفظ کند
- اطلاعات بالینی را بدون خطا از بیمار دریافت کند

اصول کلیدی ارتباط مؤثر

شروع حرفه‌ای ارتباط

- معرفی نام و نقش
- توضیح اقدام قبل از انجام آن
- ایجاد حس کنترل در بیمار

❗ خطای رایج: شروع کار بدون توضیح (رفتار رباتیک)



زبان ساده و قابل فهم

- حذف اصطلاحات تخصصی
- استفاده از جملات کوتاه
- بررسی فهم بیمار

تکنیک کلیدی Teach-back :

(از بیمار بخواهید توضیح دهد چه فهمیده)

همدلی (نه همدردی احساسی)

- درک احساس بیمار بدون درگیر شدن شخصی
- پاسخ دادن به احساس، نه فقط کلمات

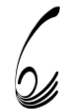
مثال:

- بیمار: "خیلی می ترسم"
- پاسخ درست: "طبیعی که نگران باشید، کنار شما هستیم"

کنترل زمان و تمرکز

- توجه کامل در لحظه ارتباط
 - قطع نکردن صحبت بیمار
 - اجتناب از انجام همزمان کارهای دیگر
-  خطای رایج: پاسخ دادن بدون گوش دادن واقعی

احترام و کرامت



• خطاب مناسب

- حفظ حریم جسمی
- پرهیز از تحقیر مستقیم یا غیرمستقیم

مهارت‌های کلیدی

گوش دادن فعال

- سکوت هدفمند
- تأیید کوتاه
- خلاصه‌سازی صحبت بیمار

ارتباط غیرکلامی

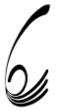
- تماس چشمی متعادل
- وضعیت بدن باز
- لحن آرام و کنترل شده

سوال پرسیدن حرفه‌ای

- سوال باز (برای درک بهتر)
- سوال بسته (برای اطلاعات دقیق)

اشتباهات رایج پرستاران

- قطع کردن صحبت بیمار



• استفاده از لحن دستوری یا تند

• بی توجهی به احساس بیمار

• توضیح ناقص قبل از اقدام

• استفاده از اصطلاحات تخصصی بدون توضیح

مثال

بیمار با درد قفسه سینه بستری است و مضطرب است.

رفتار غیر حرفه‌ای:

"نگران نباش، چیزی نیست" (بی اعتبار کردن احساس بیمار)

رفتار حرفه‌ای:

"می‌فهمم این وضعیت براتون ترسناک شده، ما در کنارتون هستیم و دارم وضعیتتون رو دقیق بررسی می‌کنیم"

پیام کلیدی

ارتباط مؤثر زمانی اتفاق می‌افتد که پرستار:

"به جای انجام دادن کار روی بیمار، با بیمار ارتباط درمانی برقرار کند."

منابع

- American Nurses Association (ANA), *Nursing: Scope and Standards of Practice* (2021-2025)
- International Council of Nurses (ICN), *Code of Ethics for Nurses* (2021)
- Potter & Perry, *Fundamentals of Nursing* (Elsevier, latest editions)
- Taylor et al., *Fundamentals of Nursing*
- StatPearls: Therapeutic Communication (2023-2024)
- Open RN Nursing Resources (NCBI Bookshelf, 2022-2025)