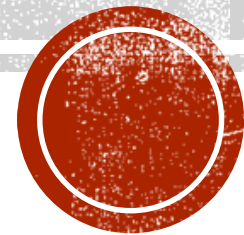


天行健君子以自強不息



مهارت های ارتباطی ، اخلاق و مقررات حرفه ای



مهارت ارتباطی:

مهارت ارتباطی قابلیت است که شما در هنگام ارسال و دریافت انواع اطلاعات از آنها استفاده می‌کنید؛ از نمونه‌های آن می‌توان به اظهار نظرهای جمعی، احساسات یا اتفاقاتی که در اطرافتان رخ می‌دهد، اشاره کرد.



مهارت اجتماعی:

شامل شنیدن، حرف زدن، مشاهده و همدلی است؛

این موضوع همچنین در درک تفاوت نحوه برقراری ارتباط در اشکال مختلف، مانند تعامل چهره‌به‌چهره، مکالمات تلفنی و ارتباطات دیجیتالی، مثل ایمیل و شبکه‌های اجتماعی بسیار مفید است.



تعریف کاربرد مهارت ارتباطی :

همزمان به **مواضع و گفته‌های صریح** طرف مقابل و نیز به **منافع پنهان و احساسات ناگفته** ی او توجه کنیم.

هنر **متقاعد کردن**

تسلط کامل به معنای شناخت کلمات و به کارگیری درست آنها

تحلیل **علائم چهره و زبان بدن**

شنیدن فعال، با گوش‌های خود می‌شنویم، ولی با مغزمان گوش می‌دهیم.

ارتباطی موثر به معنای ترکیبی از **مهارت‌های ارسال پیام و مهارت‌های دریافت پیام**



انواع مهارت ارتباطی

گوش دادن فعال :

کسانی که دارای این ویژگی هستند، به دلیل توجه و احترامی که برای شنیدن حرف دیگران قائل‌اند، به دید همکارانشان محترم هستند، اولویت من الان شمایی.

هماهنگی سبک ارتباطی خود با مخاطبان:

مهم است که ابتدا مخاطبان خود و مناسب‌ترین شیوه ارتباطی با آنان را بررسی کنید.

ارتباط دوستانه:

هنگام کار با دیگران، تعاملاتتان را به‌وسیله نگرش مثبت و ذهن آزاد حفظ کنید. حرکات کوچکی، مانند احوال‌پرسی از همکار یا لبخند زدن و تعریف بابت انجام مطلوب کارها می‌شود.



ارسال و دریافت بازخورد:

داشتن مهارت ارتباطی قوی به معنای داشتن پذیرش دریافت انتقادات و همچنین ارائه پیشنهادات سازنده به دیگران است بازخورد باید پاسخگوی پرسش ها باشد.

وضوح صدا:

تنظیم صدا به طوری که در حالات مختلف شنیدنی باشد، یک مهارت ارتباطی محسوب می شود و در برقراری ارتباط مؤثر بسیار مهم است.

همدلی نه همدردی:

داشتن همدلی به این معناست که می توانید احساسات را درک کنید و آنها را با دیگران در میان بگذارید؛ این مهارت ارتباطی هم در روابط گروهی و هم در روابط تک به تک، به یک میزان اهمیت دارد.



احترام:

جنبه کلیدی و مهم احترام، دانستن آن است که چه زمانی برقراری ارتباط را آغاز کنید و از مهارت ارتباطی خود استفاده کنید.

درک نشانه‌های غیرکلامی:

تعداد بسیاری از ارتباطات از راه نشانه‌های غیرکلامی، مانند زبان بدن، حالت چهره و تماس چشمی، اتفاق می‌افتند.

پاسخ‌گویی:

در مبحث ارتباطات، برقراری ارتباط سریع مؤثرتر از پاسخ آهسته و کند است. محاسبه‌ی زمان پاسخ .



اخلاق کاری:

❖ معرفی خود: اول هر شیفت به بیماران خود را معرفی کنید .

❖ توضیح کافی: روال کار خود را به همراهان بیمار و بیماران توضیح دهید تا از ایجاد سوء تفاهم خودداری نمایید.

❖ فشار کاری: فشار ناشی از کار زیاد حقی به مادر مواجهه با برخورد بیجا با بیمار نمی دهد .



❖ فرم رضایت شخصی : همراهان بیمار باید با این آگاهی که مسئولیت بیمار به عهده ی آنها است فرم رضایت شخصی را پر کنند .

❖ عدم داوری: با توجه به متفاوت بودن آستانه ی در هر فرد در درک میزان درد بیمار پیش داوری ننمایید.

❖ بیماران ویژه: اعم از بیماران ناشنوا و نا بینا برای مثال لازم است در برخورد با بیماران ناشنوا پس از ورود به اتاق با در زدن و معرفی خود احساس امنیت به بیمار داده شود و همچنین برای تماس با بدن وی از آنها اجازه گرفته شود .



مقررات حرفه ای :

❖ خدمات سلامت را فارغ از هر گونه تبعیض مرتبط با جنسیت ، ملیت ، قومیت ، مذهب ، موقعیت اجتماعی ، سیاسی و اقتصادی یا هر نوع بیماری ، به همه ی بیماران مراجعه کننده ارائه دهند .

❖ در برخورد با بیماران ، همراهان و همکاران در رده های مختلف و اظهار نظر در مورد افراد و قومیت ها و گروه های اجتماعی ، ضمن احترام کامل به شان ، منزلت و کرامت انسانی افراد ، آداب اجتماعی و ادب عمومی ، رعایت شود و از هر گونه عمل دربردارنده ی توهین ، تحقیر و برچسب زنی خودداری شود .

❖ همه ی اقدامات لازم و مقدور برای به حداقل رساندن درد و رنج بیماران انجام شود . در همه ی مراحل ، استفاده از روش های استاندارد تسکینی ، در کنار انجام مداخلات تشخیصی ، درمانی و توان بخشی برای بیماران ضروری است .



❖ همواره و به ویژه در موقع عصبانیت ، متانت و آرامش خود را حفظ کنند . لازم است از هر گونه برخورد قهر آمیز و غیرمحترمانه و خارج از چهارچوب ادب ، حتی در پاسخ به هتاک و توهین زبانی خودداری شود.

❖ با بیماران و همراهان آن ها ، باید حتی المقدور با مهربانی ، نوع دوستانه و دل سوزانه باشد و برای ارتقای ظرفیت شخصی خود به منظور همدلی و همدردی با بیماران ، باید حداکثر تلاش خویش را به کار گیرند.

❖ برای مثال : شوخی با دیگر همکاران در موقعیت هایی که بیماران یا همراهان بیمار در حالت اضطراب و نگرانی شدید به سر می برند خود داری شود .



ارائه خدمات استاندارد و با کیفیت:

❖ حداکثر تلاش را برای ارائه ی بهترین خدمات با توجه به وظایف قانونی و حرفه ای و امکانات در دسترس به کار گیرند.

❖ هر زمان متوجه می شوند که برای شروع و ادامه ی روند ارائه ی خدمات سلامت ، صلاحیت علمی و عملی لازم را ندارند باید از مشاوره دیگر همکاران استفاده کنند.

❖ به صورت مداوم بی کسب دانش روز و مطالعه ی مستمر و مداوم برای به روز نگه داشتن توانایی علمی و عملی خود ، اقدام کنند.



رعایت انصاف و بی طرفی:

❖ رعایت انصاف و عدالت میان همه ی بیماران و مراجعه کنندگان مختلف و توزیع عادلانه ی منابعی که در اختیار دارند باید مورد توجه قرار گیرد.

❖ اولویت با بیمارانی اعم از کودکان ، زنان باردار ، سالمندان ، بیماران روانی ، زندانیان ، معلولان ذهنی و جسمی ، افراد بدون سرپرست می باشد.

❖ لازم است در پیشنهاد هر مداخله ی سلامت به بیماران منافع بیمار به هر منفعت دیگری در اولویت قرار داده شود.



صداقت و درست کاری:

❖ ایجاد رعب و هراس در بیماران با تشریح غیر واقعی و خامت بیماری یا وخیم جلوه دادن بیماری ممنوع است و همچنین عین انجام تلاش دلسوزانه برای رفع نگرانی و ترس بیماران، از دادن وعده و امید واهی به آنان خودداری نمایید.



احترام به حق انتخاب دریافت کنندگان خدمات سلامت:

❖ به باورها، اعتقادات فردی و مذهبی بیمار احترام گذاشته شود.

❖ همه‌ی اطلاعات مربوط به بیمار که دانستن آن‌ها برای تصمیم‌گیری در زمینه‌ی چگونگی ادامه‌ی روند تشخیصی و درمانی و دیگر تصمیم‌گیری‌های زندگی لازم است، باید بر اساس سطح سواد و وضعیت بیمار، به نحوی که برای بیمار قابل درک باشد در اختیار آنها، قرار داده شود.

❖ در مواردی که ارائه‌ی اطلاعات مرتبط با بیماری، در بردارنده‌ی خبری ناگوار درباره‌ی سلامت بیمار باشد، لازم است روند دادن اطلاعات به بیمار، با استفاده از روش‌های استاندارد باشد.



رازداری و حریم خصوصی :

❖ جز شخص بیمار و یا افرادی که از طرف او اجازه داشته باشند ، ارائه ی اطلاعات به هر فرد دیگری ممنوع می باشد .

❖ معاینه ی بیمار در حضور افراد دیگر ، پرسیدن سوالات حساس از بیماران در حضور دیگران به نحوی که موجب شرم بیمار شود و مشاهده یا لمس غیر ضروری بیماران خودداری شود .

❖ از پرسیدن سوالات شخصی غیر مرتبط با تشخیص در درمان بیماری از بیماران خودداری شود .



ارتباط با دیگر همکاران :

❖ به حقوق همکاران و اعضای تیم درمانی در همه ی سطوح ، احترام بگذارند و در تعاملات خود با آنان ، نهایت ادب را رعایت کنند.

❖ در حد توان ، برای آموزش دانسته های و تجارب خود به همکاران و دیگر اعضای تیم اراده دهنده ی خدمات اقدام کنند .

❖ از هرگونه انتقاد غیرسازنده و توهین و تحقیر دیگر همکاران در هر حال وبه ویژه در حضور بیماران و همراهان آنان خودداری شود.



همتم بدرقه ی راه کن ای طایر قدس که دراز است ره مقصد و من نوسفرم (حافظ)

باتشکر از توجه شما

سپیده دادخواه – زمستان ۱۴۰۰

