

بنام خدا

Effective Communication

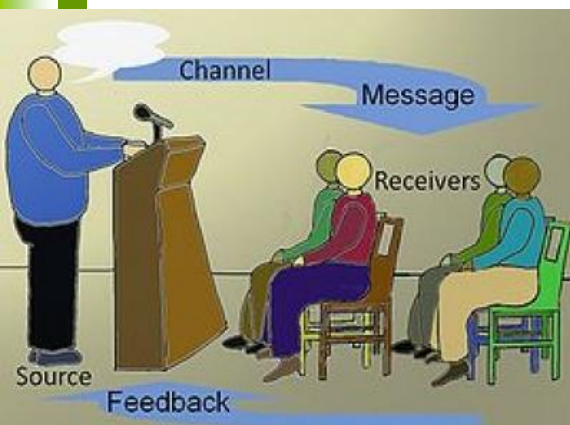


ارتباط چیست؟

➤ ارتباط **هنر** انتقال اطلاعات، ایده ها و نگرش از فردی به فرد دیگر است.

➤ ارتباط **فرایند تعامل معنی دار** میان انسان ها است.





فرایند ارتباط

□ فرستنده

* منبع رمز گذار

□ پیام

* آنچه گفته شده است / نوشته شده است، یا از طریق زبان بدن بیان شده
(کانال ارتباطی اشاره به ابزار فیزیکی است که توسط آن پیام است از فردی به فرد دیگر منتقل می شود.)

□ گیرنده

* شنونده ، رمز گشا (درک مفهوم و منظور)

□ پاسخ Feedback بازده گیرنده، که اجازه می دهد تا

فرستنده بداند چگونه پیام دریافت شده است



ارسال پیام



□ پیام کلامی

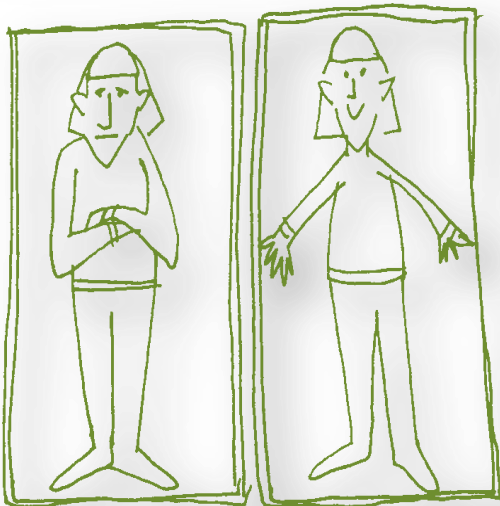
(کلماتی که ما انتخاب می کنیم)

□ پیامهای غیر شفاهی

(زبان بدن) بیان صورت، حالت طرز ایستادن یا قرار گرفتن بدن و حرکات

□ پیام Paraverbal

(چگونه کلمات گفته می شوند)



دریافت پیام



شنیدن در مقابل گوش دادن

شنیدن - فرایند فیزیکی، طبیعی، منفعل است



گوش دادن - فرآیند فیزیکی و همچنین ذهنی، فعال، فرآیند آموخته شده، یک مهارت است گوش دادن سخت است. (شما مشارکت در گوش دادن را باید انتخاب کنید)

EMPATHY

همدلی در برابر همدردی

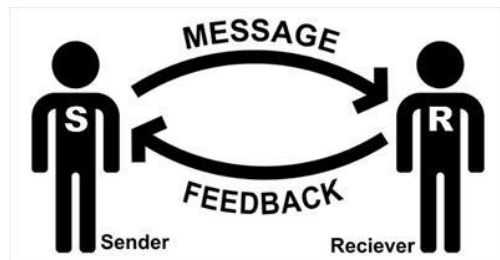
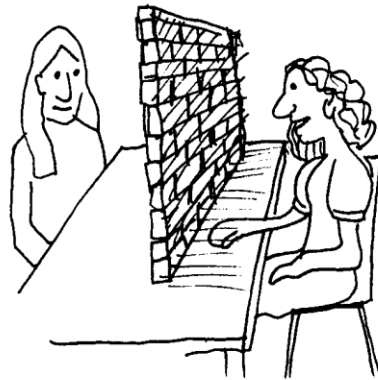
sympathy همدردی

شما از نقطه نظر خودتان به موقعیتش او توجه می کنید

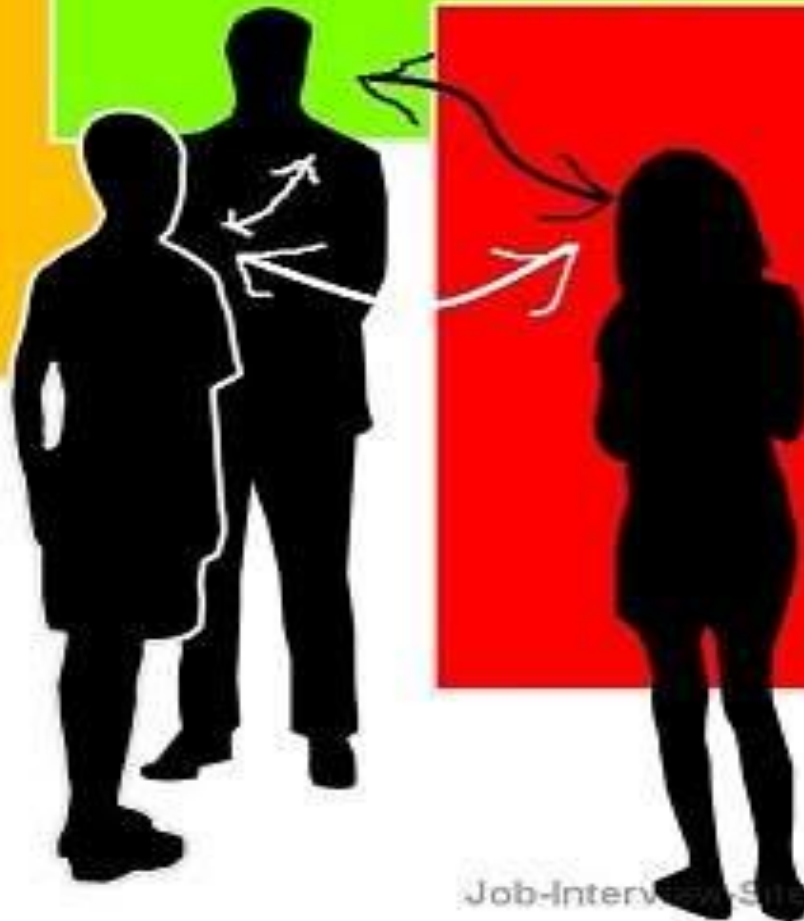
empathy همدلی

از نقطه نظر او به موقعیتش توجه می کنید

موانع ارتباطی



What are Communication Skills?



مهارت های ارتباطی

مهارت های ارتباطی برای کمک و آموزش جهت شیردهی ضروری می باشد.

ارتباط خوب بدان معنی است که شما به افکار، باورها، و فرهنگ فرد مقابل احترام می گذارید.

این به آن معنا نیست که شما به فرد بگویید یا توصیه کنید که او باید چه کاری را انجام بدهد یا او را مجبور به کاری کنید.



کارکنان بهداشتی باید قادر باشند کاری بیشتر از **فقط دادن اطلاعات** انجام دهند.

اغلب **هیچ مشکلی برای حل کردن** وجود ندارد و مادر فقط باید اطمینان حاصل کند که او به خوبی کارش را انجام می دهد.



1

استفاده از ارتباطات غیر کلامی کمک کننده

- ❖ هم سطح با مادر و نزدیک او بنشینید
- ❖ هر مانعی که در فاصله بین شماست مثل میز یا پوشه ها را بردارید
- ❖ به مادر توجه کنید از ایجاد اضطراب پرهیز نمایید و با تکان دادن سر و لبخند زدن و سایر حرکات مناسب به او نشان دهید که در حال گوش کردن هستید.
- ❖ بدون عجله و نگاه کردن به ساعتان وقت صرف کنید.
- ❖ دست یا بازوی او را به طریقی مناسب لمس کنید

به هیچ عنوان پستان های مادر یا بدن کودک را بدون اجازه لمس نکنید

2

سوالات باز پرسید
سوالات باز پرسید

در پرسیدن سوالات باز اطلاعات بیشتری بدست می آید

■ **سوالات باز** معمولا با " چگونه ؛ چطور، چه وقت ؛ کجا و چرا شروع می شود. به عنوان مثال، " شما چطوری به بچه ات شیر میدهی؟ »

سوالات بسته معمولا با کلماتی از قبیل " آیا شما شروع می شود؟ " برای مثال، " آیا شما کودک قبلی خود را هم شیر می دادید؟ "



کارمند بهداشتی	صبح به خیر ؛ شما و نوزادتون امروز خوب هستید؟
مادر	بله ما خوبیم
کارمند بهداشتی	هیچ مشکلی ندارید؟
مادر	نه
کارمند بهداشتی	بچه ات را شیر میدهی ؟
مادر	بله

سوالات بسته

کارمند بهداشتی	صبح به خیر ، امروز شما و نوزادتون چطور هستید ؟
مادر	ما خوبیم
کارمند بهداشتی	به من بگو چطوری بچه ات را شیر میدهی؟
مادر	من شیر خودم می دهم و شبها هم یک شیشه شیر خشک می دهم
کارمند بهداشتی	چرا تصمیم گرفتی عصرها بهش شیر خشک بدهی؟
مادر	برای اینکه شبها بیدار میشد حتما شیر من براش کافی نبوده

سوالات باز

سوالات بازرای علامت بزنیید.

- آیا مشکلی در تغذیه کودک خود دارید؟
- چه وقت کودکتان را تغذیه می کنید؟
- آیا کودک شما وزن اضافه کرده؟
- وزن گیری کودکتان چگونه است؟
- تغذیه کودکتان چگونه پیش می رود؟

*

*

*



3

مادر را تشویق به صحبت کردن
کنید و نشان بدهید که حرفهایش

مورد توجه شما است

مادر یه خه پسم اسی

بیترا و پسم ندرهتت و حلهک تیس

با استفاده از تکان دادن سر، لبخند زدن و گفتن عباراتی مانند
"هووم ام"، "و یا" ادامه بده ...".
شما به مادر نشان می دهید که به حرفهایش توجه دارید.



کارمند بهداشتی	صبح به خیر، هردو امروز چطورید؟
مادر	من خیلی خسته ام، بچه ام خیلی بیدار بود
کارمند بهداشتی	اوه عزیزم (حاکی از توجه)
مادر	خواهرم میگو اون نباید دیگه در طی شب بیدار شود، من دارم او را بدعادت می کنم
کارمند بهداشتی	خواهرت گفت که داری بچه ات را بد عادت می کنی؟
مادر	بله، خواهرم اغلب توصیه هایی در مورد مراقبت از بچه ام به من می کند.
کارمند بهداشتی	آم م .. (تکان دادن سر)
مادر	من نمی دانم که چرا نحوه مراقبت از فرزندم برای او مشغولیتی شده
	آه، بیشتر برام بگو

مشکل نظرات خواهر نه بیداری فرزند

۴

با همدلی نشان دهید که احساس مادر را
درک می کنید



کارمند بهداشتی	صبح به خیر (اسم مادر) امروز حال خودت و (اسم کودک) چگونه؟
مادر	چند روز است که خوب نیست، نمی دانم چکار کنم.
کارمند بهداشتی	می فهمم چه احساسی داری وقتی کودک من هم حالش خوب نبودن خیلی نگران شده بودم. من دقیقاً می دانم چه احساسی داری
مادر	وقتی کودکتان خوب نبود شما چکار کردید؟

همدلی نیست روی احساس مادر متمرکز نشده

کارمند بهداشتی	صبح به خیر (اسم مادر) امروز حال خودت و (اسم کودک) چگونه؟
مادر	چند روز است که خوب نیست، نمی دانم چکار کنم.
کارمند بهداشتی	شما نگران (اسم کودک) هستید؟
مادر	بله نگرانم. او ممکن است مریض باشد چون خوب به نظر نمی رسد.

همدلی با مادر

تایید کردن مادر به او نشان می دهد که صحبت های او را گوش می کنید و احساس او را درک می کنید یعنی از نقطه نظر او به موقعیتش توجه می کنید.

همدلی کردن با احساس خوب مادر نیز مهم است. تنها با احساسات بد او همدلی نکنید.



پاسخ هایی را که نشانه همدلی است علامت بزنید؟

شیرم رقیق به نظر می رسد ، نمی تواند خوب باشد.

■ شیر مادر همیشه رقیق است.

*

■ شما در مورد شیرتان نگرانید؟

■ فرزندتان چقدر وزن اضافه کرده.

*

■ شما در مورد HIV نگران هستید؟

■ آیا آزمایش داده اید؟



5

از بکار بردن کلماتی که بیانگر
قضاوت و انتقاد باشند پرهیزید.



کارمند بهداشتی	صبح به خیر، آیا فرزند شما از آخرین باری که توزین شد، وزن گیری کافی داشته است؟
مادر	فکر نمی کنم، مطمئن نیستم.
کارمند بهداشتی	آیا او به طور مطلوب تغذیه می شود؟ آیا شیردهی شما خوب است؟
مادر	نمی دانم، امیدوارم، مطمئن نیستم. (نگران به نظر می رسد)

آموزشی داده نشده و مادر را نگران می سازد

کارمند بهداشتی	صبح به خیر، کودک شما این ماه چطور رشد کرده؟ می توانم کارت رشد او را ببینم؟
مادر	پرستار می گوید که او نیم کیلو وزن اضافه کرده و من خوشحالم.
کارمند بهداشتی	این نشان می دهد که او قطعاً تمام نیازهایش با شیر مادر تأمین می شود

بدون ایجاد نگرانی آموزش داده می شود

کلماتی که نشانگر قضاوت شما است عبارتست از:

درست ، غلط ، خوب ، بد ، کافی ، خیلی خوب ، مناسب ، مشکل .
با کلماتی شبیه اینها ممکن است مادر احساس کند که باید به یک
استانداردی برسد و یا کودکش طبیعی رفتار نمی کند.



جملاتی را که قضاوت کننده است را علامت بزنید؟

- * آیا کودکتان شبها خیلی زیاد گریه می کند؟ ■
- شیردهی چگونه پیش می رود؟ ■
- * آیا شما مشکلاتی با شیردهی دارید؟ ■
- وزن گیری کودکتان چگونه است؟ ■
- کودکتان شبها چگونه است؟ ■
- * آیا وزن گیری کودکتان خوب است؟ ■



مهارت‌های ایجاد اعتماد و حمایت از مادر

✓ مهارت‌های ارتباطی شما می‌تواند به مادر کمک کند که احساس خوبی در مورد خودش داشته باشد و به خود اعتماد کند که مادر خوبی می‌باشد.

✓ اعتماد می‌تواند به مادر در تصمیم‌گیری‌هایش کمک کند و در برابر فشار اطرافیان خودش مقاومت نماید.

✓ شما برای ایجاد این اعتماد و حمایت به موارد زیر نیاز دارید.



6

آنچه مادر فکر و احساس می کند
پذیرید



من هرشب یکبار کودکم را با شیشه تغذیه می کنم. من شیر کافی ندارم	مادر
من مطمئنم شیر شما کافی است فرزندتان به تغذیه با شیشه نیازی ندارد.	کارمند بهداشتی

مخالفت ورد عقیده مادر

من هرشب یکبار کودکم را با شیشه تغذیه می کنم. من شیر کافی ندارم	مادر
بلی ، یکبار تغذیه با شیشه در شب به نظر می رسد که اینگونه کودکان را آرام نماید.	کارمند بهداشتی

(موافقت و پذیرش عقیده اشتباه که کمک کننده نیست)

من هرشب یکبار کودکم را با شیشه تغذیه می کنم. من شیر کافی ندارم	مادر
می بینم که شما فکر می کنید شبها شیر کافی ندارید.	کارمند بهداشتی

(پذیرفتن حرف مادر بدون موافقت یا مخالفت)

□ پذیرش گفته های مادر به معنی موافقت با آنچه که می گوید نیست
شما می توانید گفته های او را بپذیرید و اطلاعات صحیح را بعداً به او
بدهید.

□ پذیرش گفته های مادر به او کمک می کند تا به شما اعتماد کند و
برای ادامه مکالمه تشویق شود.



۷

شناخت و تصدیق آنچه که مادر به درستی انجام می دهد.

❖ کار درست مادر و کودک را شناسایی و تصدیق کنید.



۸

به مادر کمک های عملی ارائه دهید.

■ اگر مادر راحت است این امر کمک می کند تا شیرش به جریان بیافتد. او ممکن است تشنه یا گرسنه باشد.

■ آسایش و راحتی

■ حفظ حریم خصوصی



۹

با استفاده از زبان مناسب ، اطلاعات مناسب را به مادر

ارائه دهید.

از چه روشی

با استفاده از زبان مناسب ، اطلاعات مناسب را به مادر

۹

با استفاده از زبان مناسب ، اطلاعات مناسب را به مادر ارائه دهید.

- جستجو کنید که مادر در این زمان چه چیزهایی نیاز دارد که بداند.
- از کلمات مناسب که مادر درک کند استفاده نمایید.
- او را با اطلاعات زیاد اشباع نکنید



۱۰

به مادر پیشنهاد بدهید ، به او توصیه

نکنید
بپرداز

نه صرفاً تشخیص از حد قدرت ، نه از یک طرفه

۱۰

به مادرپیشنهاد بدهید ، به او توصیه نکنید.

- چند راه را به مادر پیشنهاد کنید و بگذارید خود او تصمیم بگیرد که چه روشی بهتر است.
- به او نگوید باید یا نباید این کار را بکند.
- پیشنهادات خود را به یک یا دو پیشنهاد که مناسب موقعیت فعلی او باشد محدود کنید.



<p>صبح به خیر امروز چه کاری می توانم برای شما بکنم؟</p>	<p>کارمند بهداشتی</p>
<p>مطمئن نیستم که باید فرزندم را شیر بدهم یا خیر وقتی که متولد می شود. نگران هستم که مبادا مبتلا به HIV شود.</p>	<p>مادر</p>
<p>توجه کن که وضعیت از این قرار است. حدود ۵٪-۱۵٪ از مادران HIV مثبت این ویروس را از طریق شیر مادر منتقل می کنند. این میزان در نقاط مختلف متفاوت است اگر مادر اخیراً مبتلا شده باشد یا میزان زیادی از ویروس را در بدن خود داشته باشد یا به صورت سیستماتیک دچار ایدز شده باشد احتمال خطر بیشتر است.</p> <p>اگر شما تماس جنسی نامطمئن داشته باشید در حالی که شیر می دهید می توانید به HIV آلوده شوید و سپس احتمال انتقال آن به کودک بیشتر است.</p> <p>به هر حال اگر شما به فرزندتان شیر ندهید ممکن است او در معرض خطر سایر بیماری های بالقوه کشنده مثل بیماری های تنفسی و گوارشی قرار گیرد.</p> <p>حالا شما برای مشاوره دیر مراجعه کرده اید اگر من به جای شما بودم تصمیم می گرفتم که</p>	<p>کارمند بهداشتی</p>
<p>اوه</p>	<p>مادر</p>

اطلاعات خیلی زیاد، نامناسب با شرایط مادر، کلمات نا آشنا، جنبه های منفی و عدم کمک به مادر در تصمیم گیری

کارمند بهداشتی	صبح به خیر امروز چه کاری می توانم برای شما بکنم؟
مادر	مطمئن نیستم که باید فرزندم را شیر بدهم یا خیر وقتی که متولد می شود. نگران هستم که مبادا مبتلا به HIV شود.
کارمند بهداشتی	اگر شما آلوده به HIV هستید این خطر وجود دارد که به فرزندتان منتقل شود. آیا شما آزمایش HIV را انجام داده اید؟
مادر	نه نمی دانم کجا آزمایش بدهم.
کارمند بهداشتی	بهترین کار این است که ابتدا بدانید که HIV دارید یا خیر قبل از آنکه در مورد چگونگی تغذیه فرزندتان تصمیم بگیرید. من می توانم به شما توضیح دهم که چه کسی می تواند با شما در مورد این آزمایش صحبت کند. آیا مایل هستید؟
مادر	بله ، من مایلم در مورد این آزمایش بیشتر بدانم.

استفاده از زبان ساده ، قضاوت نکردن و ارائه اطلاعات که در حال حاضر بیشترین اهمیت را دارد.

ترتیب پیگیری و حمایت بعدی را بدهید.

اغلب وقتی بحث ادامه می یابد مادر ممکن است هنوز سوالاتی داشته باشد که وقت مطرح کردن آنها را نیافته.

- بیاموزید چه کمکی از سوی خانواده و دوستان برای مادر قابل دسترسی است
- زمانی را مشخص کنید که مجدد بتوانید مادر را ملاقات و با او صحبت کنید.
- مادر را تشویق کنید که اگر تردید یا سئوالی دارد با شما یا فرد دیگری ملاقات کند و کمک بگیرد.
- او را به گروههای حامی جامعه اگر در دسترس هستند، ارجاع دهید.
- اگر لازم است او را برای مشاوره تخصصی تر ارجاع دهید.



بسیاری از زنان قادر به انجام چیزی که **خودشان می خواهند** یا **شما پیشنهاد می دهید** نیستند. در مورد وضعیت مادر در خانواده لازم است بحث کنید، اعضاء خانواده وقت، پول همسر، سلامت مادر و روشهای معمول در خانواده و جامعه روی کارهایی که مادر می تواند انجام دهد، بیشترین تاثیر را دارند.

به خاطر داشته باشید که شما **نباید برای مادر تصمیم بگیرید** یا سعی کنید که او آنچه که شما فکر می کنید بهترین است انجام دهد. شما می توانید به حرفهای او گوش کنید و اعتماد به نفس او را تحکیم کنید. بطوری که او بتواند تصمیم بگیرد که چه چیز برای او و فرزندش بهترین است.



❖ مادر هر روزی که گرم باشد به او آب میدهم.

موافقت با عقیده اشتباه

مخالفت

پذیرش

آب لازم نیست تغذیه با شیر مادر کافی است.
بلی شیرخواران در آب و هوای گرم نیاز به آب دارند.
شما احساس می کنید وقتی هوا گرم است کودک نیاز به آب دارد.

❖ فرزندم اسهال دارد تا زمان بهبودی به او آب نمی دهم.

موافقت با عقیده اشتباه

مخالفت

پذیرش

شما دوست ندارید حالا او را با شیر خود تغذیه نمایید.
در زمان اسهال تغذیه با شیر مادر کاملاً ایمن و مناسب است.
بهترین کار قطع تغذیه با شیر مادر است.

❖ اولین شیرم خوب نیست پس من باید منتظر شوم تا شیرم بیاید.

موافقت با عقیده اشتباه

مخالفت

پذیرش

اولین شیر برای کودک خیلی اهمیت دارد.
شما فکر می کنید شیر اول برای کودک خوب نیست.
فقط یکی دو روز طول می کشد قبل از آنکه شیر اول بیاید.

چه موقع به مادر برای شیردادن کمک کنیم؟

The baby is finding the breast in the first hour after birth and may suckle at this time. This should be a relaxed time without emphasis on positioning the mother and baby or assessing a feed. Often the mother and baby will sleep for a few hours after this introduction time.

چه موقع به مادر برای شیردادن کمک کنیم؟؟

2. When the baby **wakes again** a few hours later is a good time to help the mother to find a comfortable position and help her to position and attach her baby, if she needs help. Remember to observe first.

چه موقع به مادر برای شیر دادن کمک کنیم؟؟

3. Help the mother to position her baby rather than the health worker positioning the baby. The mother needs to be able to **position the baby herself.**

نکته : اگر نوزاد به خوبی سینه مادر را گرفته شیر خوار به طور موثر سینه مادر را می مکد، دخالت نمی کنیم.

چه موقع به مادر برای شیردادن کمک کنیم؟؟

4. If the baby is a full-term healthy baby there is no need to wake the baby in the first few hours. If the baby was exposed to sedation during labor, is preterm, or small for gestational age, or at risk of hypoglycemia, the baby may need to be woken after 3- 4 hours and encouraged to feed.

THANKS

