

# Acceptance and Understanding

## پذیرش و درک بیمار

# Acceptance and Understanding

- ▶ ارزش قائل شدن برای افراد بدون توجه به موقعیت ها و ارزش های بیمار
- ▶ پذیرفتن بیمار به عنوان یک انسان
- ▶ احترام گذاشتن به بیمار تسهیل کننده ارتباط و ایجاد اعتماد و اولین مرحله در ایجاد یک رابطه محبت آمیز یا حسن تفاهم

# ارتباط همدلانه

▶ قبل از شروع آموزش مکث و پرسش این سوالات از خود:

▶ من چه احساسی داشتم اگر در موقعیت بیمار بودم؟

▶ اگر به من تحت شرایطی که بیمار هست این توصیه ها می شد چه احساسی داشتم؟

▶ احساسات من در واکنش به توصیه ها چه تاثیری می گذاشت؟

# Acceptance and Understanding

پذیرفتن بیمار به معنای پذیرش  
نظرات و دیدگاههای بیمار و  
اجتناب از قضاوت است

# Acceptance and Understanding

پذیرش بیمار به معنای  
تایید رفتارهای بیمار  
نیست

# Acceptance and Understanding

## ▶ پیامدهای عدم پذیرش :

- ▶ عدم تمایل بیمار برای مراجعات بعدی برای آموزش
- ▶ اجتناب از دادن اطلاعات مهم برای تصمیم گیری

## ▶ علاوه بر پذیرش:

▶ درک کردن و فهمیدن احساسات و نگرانی های بیمار

# Acceptance and Understanding

**پیش نیاز پذیرش و درک بیمار:**  
**▶ توجه دقیق نشان دادن به گفته های بیمار است**

# Acceptance and Understanding

بیماران نیازمند تمام توجه  
آموزش دهنده



# Empathy



# همدلی

▶ توانایی دیدن احساسات از چشم انداز و منظر بیمار

▶ راهکار همدلی با بیمار:

▶ کنار گذاشتن احساسات، ارزش ها و باورهای فردی

▶ گذاشتن خود به جای بیمار



# ارتباط همدلانه

▶ پاسخ همدلانه در برگیرنده ارائه توصیه یا راه حل نیست

▶ احساس بیمارمبنی بر لزوم تکرار آنچه آموزش دهنده مایل به شنیدن است نه آنچه واقعی است سبب از دست رفتن حجم زیادی از اطلاعات ارزشمند شده که بطور قابل توجه اثربخشی آموزش را تحت الشعاع قرار می دهد

# NONVERBAL BEHAVIOR



# NONVERBAL BEHAVIOR

انتقال بسیاری از پیام ها بواسطه حرکات بدن، حالات صورت، لمس، تماس چشمی و تن صدا

رفتارهای غیر کلامی منعکس کننده نظرات، باورها و هیجانات

هم بیمار و هم آموزش دهنده



# Building Trust



# Building Trust

## اعتماد سازی

- ▶ ایجاد یک ارتباط صادقانه و صمیمی
- ▶ باور بیمار در مورد صلاحیت و شایستگی آموزش دهنده
- ▶ باور بیمار در مورد اینکه اطلاعات صحیح و صادقانه دریافت می کند
- ▶ نقش فرد،
- ▶ عنوان فرد
- ▶ مدرک تحصیلی
- ▶ نحوه انتقال اطلاعات (بدون توجه به عکس العمل های بیمار)

# Building Trust

- ▶ ارائه اطلاعات با شک و تردید
- ▶ ندانستن پاسخ سوالات بیمار
- ▶ اطمینان داشتن از صحت اطلاعات
- ▶ ضرورت به روز نگه داشتن اطلاعات
- ▶ تناقض گویی در دادن اطلاعات
- ▶ انکار اطلاعات داده شده توسط دیگران
- ▶ همسازی در اطلاعات داده شده توسط چند نفر به یک بیمار



# پاسخ های روشنگرانه

- ▶ پاسخ های کاوشگرانه
- ▶ عدم استفاده از سوالات بسته برای بررسی میزان درک بیمار
- ▶ نمونه ای از سوال نامناسب:
- ▶ **آیا شما یاد گرفتید چطور دارو هایتان را مصرف کنید؟**
- ▶ **نمونه ای از سوال مناسب**
- ▶ **می توانید به من بگویید چگونه دارو هایتان را مصرف خواهید کرد**



## گوش دادن فعالانه

- ▶ **Listening to people involve more than just hearing what they say.it is a process of active listening.**

- ▶ فرصت دادن برای توضیحات بیمار ( عدم قطع کلام بیمار )
- ▶ تشویق بیمار به بیان نقطه نظرات (مثال: لبخند زدن، کلماتی مانند جالبه، واقعاً و...)
- ▶ پرسش کردن برای دریافت توضیحات روشن کننده از بیمار (میتونید توضیح بدید منظورتون از ... چیه؟)
- ▶ نشان دادن همدلی "empathy" این می تونه واقعا مشکل باشه، برای شما باید سخت بوده باشه)

# گوش دادن فعالانه

- ▶ حفظ تماس چشمی (عدم نگاه به ساعت یا مشغول خواندن یادداشت ها شدن)
- ▶ اجتناب از از قطع فرایند گوش دادن ( مثال: موکول کردن پاسخ تماس ها به بعد)
- ▶ خلاصه بندی (مثال: پس منظورتون اینه که..)

