



مهارت های مدیریتی و هدایت تیم های پزشکی در بخش اورژانس با تاکید بر نقش ارتباط موثر

- چرا ارتباط موثر برای مدیریت و رهبری موفق در بخش اورژانس بسیار مهم است؟
- تاثیر ارتباط موثر و سریع در اورژانس روی **تصمیم گیری ها و مرگ و زندگی بیمار**
- تاثیر سیستم های ارتباطی مؤثر بر **بقای بیمار** در اورژانس
اهمیت درمان به موقع (از بین رفتن ۱.۹ میلیون نورون به ازای هر دقیقه تاخیر در درمان سکته مغزی)
- **افزایش عملکرد تیم اورژانس و کاهش ارتباطات نادرست** در مواقع اضطراری با آموزش و پروتکل های ارتباطی ساختاریافته

مهارت‌های مدیریتی قوی در زمینه ارتباط موثر منجر به :

✓ ایجاد فرهنگ کار تیمی

✓ ارتباطات واضح و بهبود مستمر

"نتایج بهتر بیمار و ایمنی کارکنان"

Alexandrino H, Martinho B, Ferreira L, Baptista S. Non-technical skills and teamwork in trauma: from the emergency department to the operating room. *Front Med (Lausanne)*. 2023 Dec 5;10:1319990.

مهارت های کلیدی مدیریت در بخش اورژانس

• تیم های پیشرو **Leading Teams**: ایجاد محیطی مشارکتی توسط مدیران اورژانس (احساس ارزشمندی و حمایت اعضای تیم)
اقدامات شامل: تفویض اختیار شفاف، ارائه بازخورد سازنده و ترویج حس هدف مشترک

تصمیم گیری Decision-Making: تصمیمات سریع و دقیق مدیران
اقدامات شامل: ارتباط شفاف، رویکرد سیستماتیک برای حل مسئله و توانایی ارزیابی خطرات و منافع

مهارت های کلیدی مدیریت در بخش اورژانس

- حل تعارض **Conflict Resolution**: میانجیگری درگیری های احتمالی در محیط پر استرس اورژانس و ارائه راه حل هایی به نفع تیم درمان و بیماران

- مدیریت منابع **Resource Management**: مدیران اورژانس مسئول تخصیص مؤثر منابع، از جمله کارکنان، تجهیزات و لوازم برای اطمینان از مراقبت کارآمد از بیمار هستند.

- **بهبود مستمر**: ایجاد فرهنگ بهبود مستمر برای اطمینان از تلاش تیم اورژانس برای ارائه بهترین مراقبت ممکن

- شامل: ارزیابی منظم عملکرد، شناسایی مناطق برای بهبود، و اجرای تغییرات

ارتباط

■ ارتباط :

■ فرایند انتقال آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته مفاهیم است.

■ فرایند تبادل اطلاعات و انتقال معانی، مفاهیم و احساسها بین افراد به گونه ای که هست و گیرنده همان را دریافت کند/ انتقال معانی و مفهوم مورد نظر، از فرستنده به گیرنده

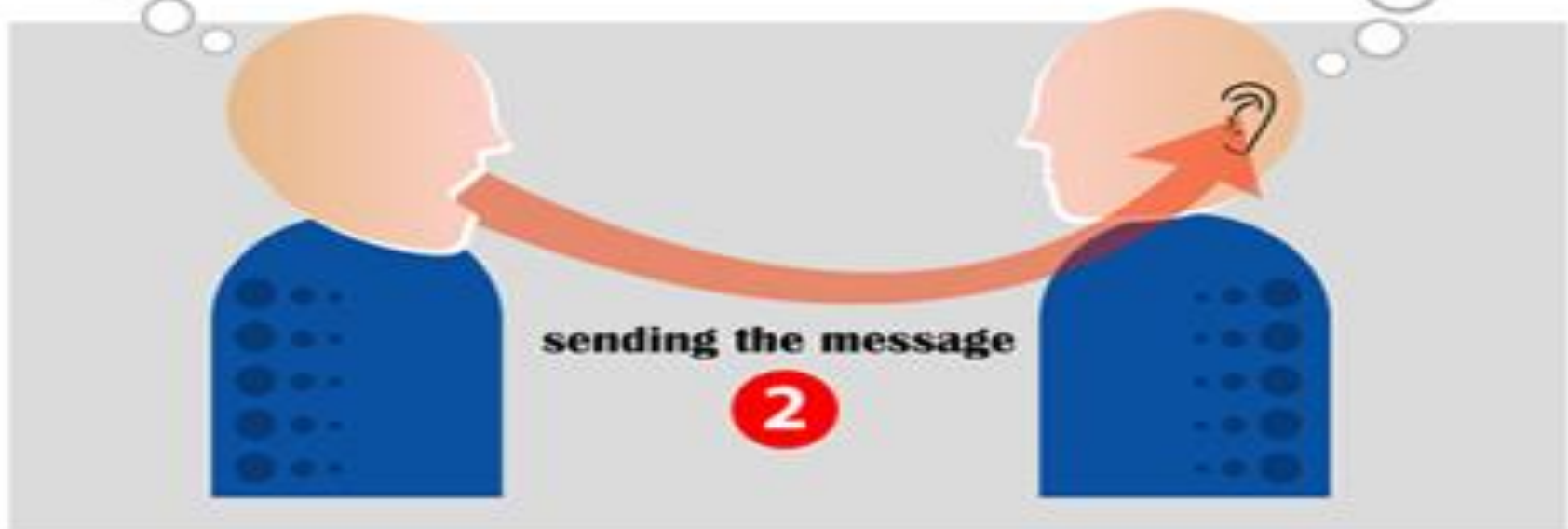
■ **اصول ارتباطات** : کلید حرکات و تکنیک هایی که مدیران باید در استقرار یک سیستم ارتباطی سالم و مؤثر برای اداره بخش و رسیدن به کارایی مطلوب به کار گیرند.

فرایند ارتباط

1 codifying

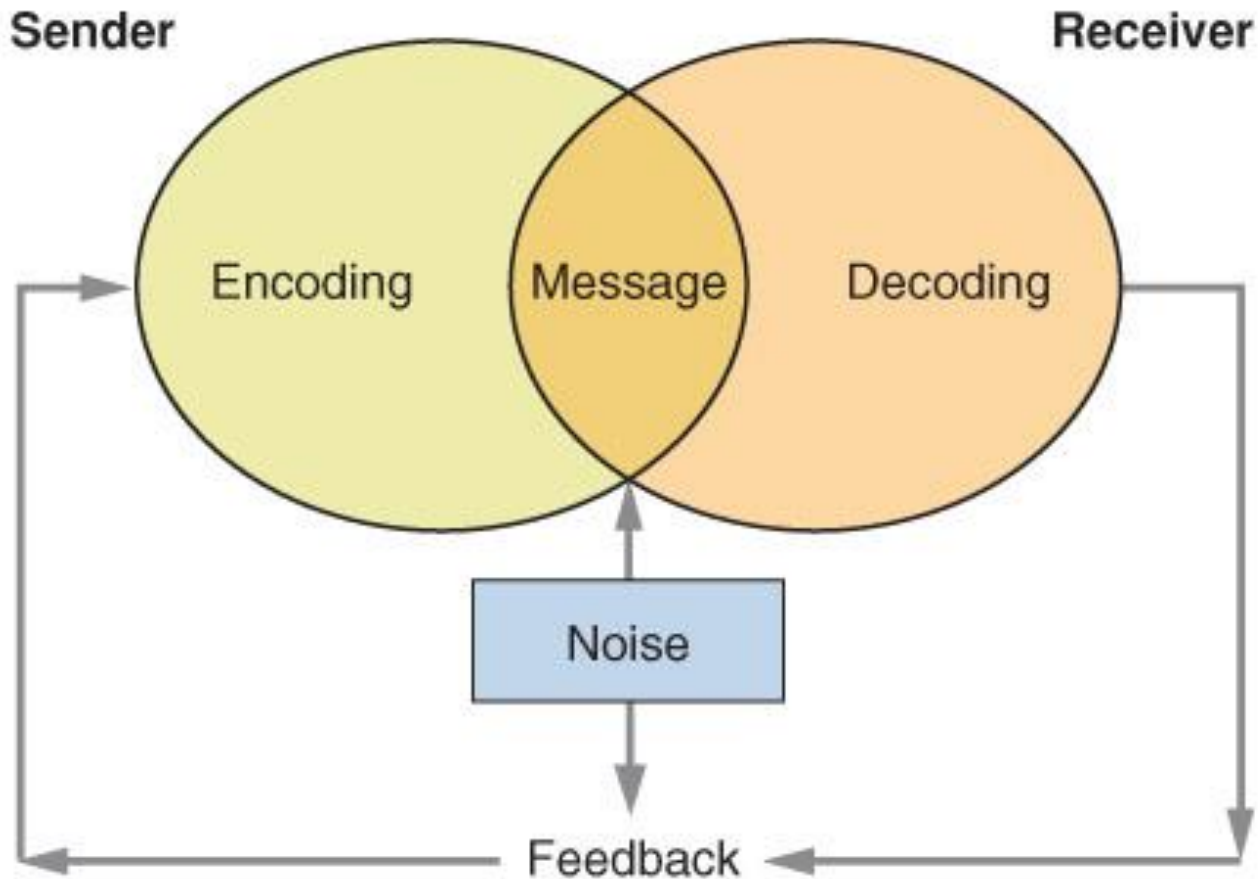


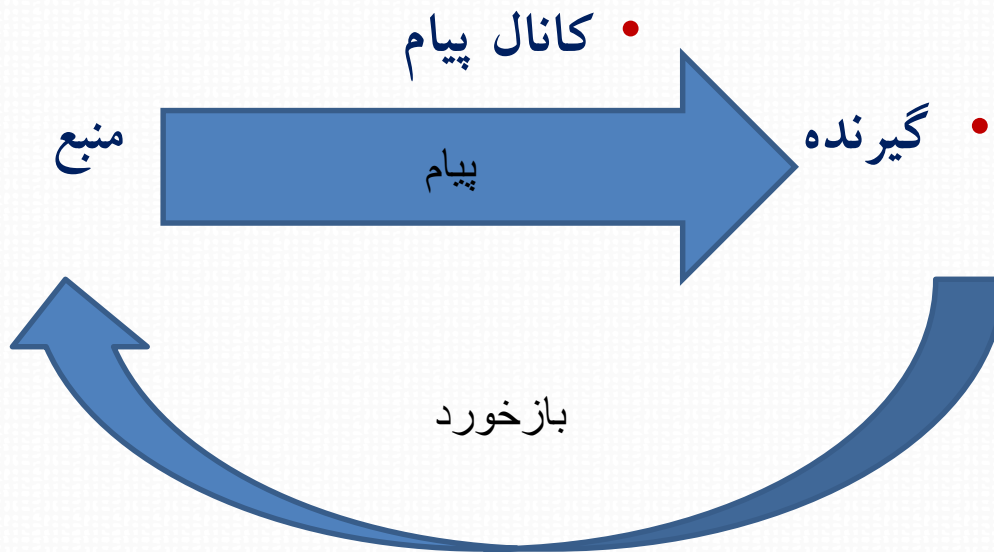
3 decodifying



Therapeutic Communication

(3 of 4)





اهمیت ارتباطات در اورژانس؟

- ارتباط با افراد در سنین مختلف، با فرهنگهای متفاوت، با نیازهای متفاوت
- ارتباط با بیمار
- ارتباط با همراهی ها
- ارتباط با همکار
- ارتباط با پزشک
- ارتباط با سایر تیم درمان
- ارتباط با مراکز درمانی دیگر

عوامل موثر در ارتباط

- سطح آگاهی فرد
- مهارت‌های ارتباطی (زبان و گرامر)
- مختصر و دقیق بودن اطلاعات در هنگام بیان کردن
- لغاتی که استفاده می‌کنیم، پیام دریافت شده توسط دیگران را تحت تاثیر قرار می‌دهد
- تجربیات زندگی و پیش‌داوری‌ها
- حالت برخورد شما نسبت به گیرنده پیام می‌تواند روی پیام دریافت شده تاثیر بگذارد.
- نباید هنگام صحبت با دیگران از آنها قضاوتی داشته باشیم.

روش های برقراری ارتباط



• کلامی (verbal communication)

نوشتاری و الکترونیک

• غیر کلامی (nonverbal communication)

بیان صورت، حرکات، ظاهر فرد، تن صدا، لحن کلام

• ۷۶ درصد پیام ها از طریق غیر کلامی منتقل می شوند.

• در اورژانس؟



نقش ارتباطات در یک گروه یا سازمان

- **کنترل:** ارتباط سازمانی، رفتار اعضا را کنترل می کند.
(دستورالعملهای رسمی)

- **ایجاد انگیزه:** تعیین هدفهای خاص، بازخور نمودن نتایج عملیات و دادن گزارش درباره میزان پیشرفت و تقویت رفتار مطلوب مورد نظر، (همه اینها) موجب ایجاد انگیزه و ارتباطات می شود.

- **ابراز احساسات:** ارتباطات موجب تخلیه انسان از فشارهای روانی می شود و در راه تأمین نیازهای اجتماعی به وی کمک می کند.

- **اطلاعات:** مبادله اطلاعات برای تصمیم گیری در سازمان / آگاهی افراد از مشکلات و مزایای سازمان / مشورت

چه کنیم تا افراد احساس کنند که مهم هستند؟

یکی از نیازهای همه انسانها میل به اهمیت داشتن و تشخیص است.
مهارتهای ارتباطی:

✓ آنچه دیگران می گویند، گوش کنید.

✓ آنها را تمجید و تحسین کنید.

✓ تا جائیکه امکان دارد، اسم آنها را بازگو کنید.

✓ قبل از پاسخ دادن، کمی مکث کنید.

✓ به همه افراد گروه توجه کنید.

چگونه با دیگران موافق شوید؟

- ✓ نگرش مثبت و موافق داشته باشید.
- ✓ موافق بودن خود را به دیگران بگوئید.
- ✓ هیچگاه مخالفت خود را با دیگران بیان نکنید، مگر آنکه بسیار ضروری باشد.
- ✓ اشتباهاتتان را بپذیرید.
- ✓ از برخورد وجدال کردن پرهیزید.
- ✓ از جنگجویی و جنگوها دوری کنید.

چگونه به دیگران گوش دهید؟

✓ به کسی که صحبت می کند، نگاه کنید.

✓ به طرف کسی که صحبت می کند، خم شوید و نشان دهید که دوست ندارید هیچ واژه ای را از دست بدهید.

✓ درست سوال کنید.

✓ تا زمانی که مخاطب چیزی می گوید، صبر کنید.

✓ گاهی از واژه های مخاطب و تکیه کلام او استفاده کنید.

چگونه بر دیگران تأثیر بگذاریم؟

- ✓ علائق و خواسته های آنان را بشناسید و بیابید.
- ✓ معیارها و ارزشهای مخاطبان را مشخص کنید.
- ✓ درست گوش بدهید، درست برسید و درست متقاعد کنید.

مدل ارتباطی و نیاز شناسی

«LOCATE»

LISTEN

۱- گوش کنید

حیف، اگر، ایکاش ها را که بیانگر کمبودها، آرزوها، ارزشها و انتظارات همکاران هستند با دقت و حساسیت گوش کنید.

مدل «LOCATE»

۲- ببینید

OBSERVE

به همکاران و اطراف او بنگرید. مدیر حرفه ای می تواند با مشاهده ظاهر، پوشش و محل کسب و کار زندگی همکاران نکات زیادی را پیدا کند.

۳- ترکیب کنید و ربط دهید

COMBINE

مدیر حرفه ای می گوشتد مجموعه شنیده ها، دیده ها و یافته ها و دریافت های ناشی از برخوردها، گفت و شنودها، مشاهدات و مطالعات را به خوبی بهم ربط دهد تا نیازهای مخاطب را بهتر بشناسد.

ASK QUESTION

4- سؤال کنید

سؤالات درست، بجا، بموقع و کلیدی می توانند بسیاری از نیازهای پنهان را آشکار کنند. خوب سؤال کردن یکی از مهارت‌های مهم مدیران حرفه ای است.

مدل «LOCATE»

۵- صحبت کنید (حرف بزنید) TALK TO OTHERS

با همکاران، دوستان و آشنایان و بستگان پرسنل در مورد او و انتظارات و ویژگیهایش صحبت کنید تا واقعیت ها و نیازها و اولویت هایش را بهتر بشناسید.

۶- همدلی کنید EMPATHIZE

خود را به جای پرسنل بگذارید و موقعیت و وضعیت او را درک کنید.

هشت فرمان ارتباط مفید و موثر

۱- درست فکر کنید.

- فکر کنید پیش از آنکه عمل کنید.
 - مخاطب کیست؟
 - اهداف کدامند؟
 - واقعیت ها و شرایط چگونه اند؟
 - چگونه ارتباط برقرار کنید تا بهتر نتیجه بگیرید؟
 - برنامه ریزی و سازماندهی برای ارتباطات مفید و موثر چیست؟
 - حس ششم خود را تقویت کنید.

مبنای هر نوع ارتباط، انتخاب و اقدام، **درست فکر کردن** است.

۲- درست ببینید.

- ببینید آنچه را دیگران نمی بینند.
- دید خود را تقویت کنید و تیزبین، ریزبین و کنجکاو باشید.
- درست، دقیق، عمیق و خوب و با حوصله ببینید .
- بعضی از نکات را چندین بار ببینید.
- آنچه را که دیگران نمی بینند، بیابید.

۳- درست گفتگو کنید.

- از تاکتیکها و تکنیکها «بجا» استفاده کنید.
- در تعیین زمان و مکان و شرایط گفتگو و مذاکره دقت کنید.
- با موانع مذاکره آشنا باشید.
- خصوصیات مذاکره و مذاکره کننده خوب را بشناسید.
- بموقع مذاکره را ختم کنید.
- اصول اخلاقی و انسانی را فراموش نکنید.
- از مذاکره نتیجه بگیرید.

۴- درست پرسید و سوال کنید.

- مهارت‌های درست و خوب سوال کردن را تقویت کنید.
- با توجه به آنچه نا معلوم و مبهم است، سوالات مناسبی را طراحی و انتخاب کنید.
- پرسش‌ها شفاف، ساده و دقیق باشند.
- از سؤالات کنترلی برای ارزیابی صحت و اعتبار پاسخهای دریافت شده استفاده کنید.
- با توجه به پاسخهای احتمالی، سناریوسازی کنید و سؤالات لازم را طراحی کنید.

۵- درست گوش کنید و ربط دهید.

- مهارت‌های درست گوش کردن را تقویت کنید.
- دقیق، صحیح و درست گوش کنید.
- تمرکز، توجه و آرامش خود را حفظ کنید.
- هنگام گوش کردن واکنش مثبت نشان دهید
- هنگام گوش کردن، صحبت دیگران را قطع نکنید.
- بعضی نکات مهم را یادداشت کنید.
- نکات مهم را اولویت بندی کنید.
- مجموع شنیده ها و گفته ها و نکات کلیدی را بیاد بیاورید.

۶- درست تأثیر بگذارید.

به سایر عوامل ارتباطی «تأثیر گذار» با توجه به مخاطب و ویژگی‌هایش و عوامل ارتباطی استفاده شده پردازید مانند:

✓ تن گفتار و زبان اندام

✓ هدایا و عوامل انگیزشی گوناگون مانند دعوت، مراسم خاص

✓ هنرها، مهارت‌ها و جاذبه های شخصی و شخصیتی خود و دیگران

✓ پیشینه، خوشنامی، اعتبار احترام اجتماعی خود

✓ عوامل ظاهری و محیطی جذاب و اثرگذار

✓ عوامل اخلاقی، ارزشی، انسانی مناسب

۷- درست دگرگون کنید (تعدیل، تبدیل، تغییر و تحول)

- ارتباط مفید و موثر، ارتباطی است که بتواند باعث تعدیل، تبدیل و تغییر وضعیت، شرایط و عوامل گردد.
- مهمترین تغییر و تحول ارتباط را می توان در چهار حوزه خلاصه کرد که عبارتند از تغییر و دگرگونی در مدل «نادر» شامل:
 - ✓ نگاه و نگرش
 - ✓ انتظارات و انگیزش
 - ✓ دید و دانش
 - ✓ رفتار و روش

۸- درست برداشت کنید.

- ارتباطی مفید و موثر است که **ارزشی اضافی** در برداشته باشد. اثرگذاری و اثرپذیری، تفهیم و تفاهم، تغییر و تحول بعنوان **نتیجه نهایی** ارتباط هستند.
- برداشت و نتیجه نهایی ارتباط، حاصل رعایت «تمامیت» نکات و مهارتهای گوناگون ارتباطی است.

«تمامیت» در ارتباط یعنی درک و انجام هشت فرمان:

- ✓ درست بیندیشید.
- ✓ درست ببینید .
- ✓ درست گفتگو و مذاکره کنید.
- ✓ درست پرسیدو سؤال کنید.
- ✓ درست گوش کنید و نکات را پیوند بزنید.
- ✓ درست تأثیر بگذارید.
- ✓ درست تعدیل، تبدیل و تغییر دهید.
- ✓ درست نتیجه گیری کنید.

ارتباط موثر

- ارتباط موثر: ظرفیت و توانایی گوش کردن، توجه کردن، دریافت کردن و پاسخ دهی کلامی و غیر کلامی
- ویژگی های ارتباط موثر: اعتماد، صداقت، احترام و پذیرش، همدلی، پاسخگو بودن، خودآگاهی

ارتباط موثر

- اعتماد: گفته ها با رفتار هماهنگ باشد. علاقه / اعتماد / همدلی
- صداقت: به تمام خواسته ها عمل نکنیم.
- احترام و پذیرش: شخصیت
- همدلی: توانایی درک احساس دیگری
- پاسخ گو بودن
- خودآگاهی: آگاهی از احساسات خود و کنترل آن، شناخت نقاط قوت و ضعف

عوامل مهم بازدارنده ارتباط

- اطمینان کاذب
- نصیحت کردن
- کنایه و تحقیر
- گرفتن حالت دفاعی
- بحث و مشاجره
- توضیح خواستن غیر ضروری
- عوض کردن موضوع صحبت

ارتباط موثر در بخش اورژانس

وضوح دستورالعمل ها **Clear Instructions**: در شرایط اضطراری، دستورالعمل های سریع و واضح برای هماهنگی مراقبت بسیار مهم است. اقدامات: استفاده مدیران از زبان اختصار ... اطمینان از اینکه همه نقش خود را درک می کنند.

گوش دادن فعال **Active Listening**: گوش دادن فعال مدیران اورژانس به صدای کارکنان و بیماران در جهت درک نگرانی ها و نیازهای آنها

ارتباط همدلانه **Empathetic Communication**: اهمیت نشان دادن همدلی و درک به همکاران، بیماران و خانواده های آنها برای ایجاد اعتماد و بهبود رضایت

ارتباط موثر در بخش اورژانس

- **صلاحیت فرهنگی Cultural Competence:** اهمیت شناخت و پرداختن به تفاوت های فرهنگی در سبک های ارتباطی برای اطمینان از ارتباط موثر با همه همکاران و بیماران

- **بازخورد و ارزیابی Feedback and Evaluation:** ضرورت ارائه بازخورد منظم به کارکنان در مورد عملکرد آنها برای بهبود مهارت های آنها و پرورش فرهنگ بهبود مستمر

تأثیر ارتباط موثر:

- **نتایج بهبود یافته بیماران Improved Patient Outcomes:** ارتباط شفاف بین اعضای تیم کمک می کند تا اطمینان حاصل شود که بیماران مراقبت های به موقع و مناسب دریافت می کنند و منجر به نتایج بهتر می شود.
- **افزایش ایمنی کارکنان Increased Staff Safety:** ارتباطات باز با اجازه دادن به کارکنان برای گزارش نگرانی ها و دریافت پشتیبانی، محیط امن تری را برای کارکنان ایجاد می کند.
- **خطاهای کاهش یافته Reduced Errors:** ارتباط شفاف به جلوگیری از سوء تفاهم ها و خطاها کمک می کند و منجر به حوادث پزشکی کمتری می شود.

تأثیر ارتباط موثر:

-افزایش کار تیمی **Enhanced Teamwork**: ارتباط موثر حس کار تیمی و همکاری را تقویت می کند و منجر به عملکرد کلی بهتر می شود.

-افزایش رضایت شغلی **Increased Job Satisfaction**: هنگامی که کارکنان احساس می کنند شنیده می شوند و ارزش دارند، رضایت شغلی و روحیه آنها به احتمال زیاد بهبود می یابد و منجر به نرخ ماندگاری بالاتر می شود.



پیروز و سربلند باشید