

ارتباطات سلامت؛

فن مذاکره

و

طراحی پیام

ارتباطات سلامت

شما در پایان فصل می توانید به سؤالات زیر پاسخ دهید:

• ارتباط برای سلامت چه ویژگیهایی دارد؟

• چگونه میتوان یک ارتباط مؤثر برای سلامت برقرار کرد؟

1- کدام یک از موارد زیر اولین مرحله ارتباطی بین درمانگر و بیمار است؟

الف: ایجاد انگیزه تغییر و بهبود در بیمار

ب: احترام به حریم خصوصی بیمار

ج: ایجاد حس اعتماد و ارتباط

د: تشخیص صحیح و اقدامات درمانی مناسب

2- مهمترین عامل در یک ارتباط موثر کدام است؟

الف- مهارت شروع ارتباط

ب- مهارت همدلی

ج- درک مراجع از مهارت و دانش تخصصی درمانگر

د- مشخص کردن اهداف زمان بندی شده درمانی

3- کدامیک از موارد زیر جز اصول مذاکره و متقاعد سازی نمی باشد؟

الف: همرنگی با اکثریت

ب: صلاحیت و جایگاه

ج: کمیابی

د: تضمین

4- کدامیک از موارد زیر، بهترین نوع پیام های ارتباطی است؟

الف: پیام های ارتباطی یک سویه

ب: پیام های ارتباطی دوسویه

ج: پیام های ارتباطی چند سویه (چند وجهی)

د: پیام های ارتباطی پویا و داینامیک

مهارت های ارتباطی

- همه کارهای ما نوعی از ارتباط هستند
- اغلب زمان ما در ارتباط با دیگران سپری می شود

• انواع مهارت های ارتباطی:

- ۱- مهارت های ارتباطی عمومی
- ۲- مهارت های ارتباطی تخصصی



وظایف مراقب سلامت در تیم سلامت؟

شرح وظایف مراقب سلامت در تیم سلامت

1. شناسایی محیط جغرافیایی محل خدمت
2. شناسایی جمعیت تحت پوشش از نظر تعداد نفرات به تفکیک سن و جنس
3. شناسایی عوامل و مشکلات اثرگذار بر سلامت در منطقه
4. شناسایی جمعیت تحت پوشش از نظر مشکلات اثرگذار بر سلامت افراد
5. تشکیل پرونده و ثبت دفاتر، فرم ها و... براساس شرح خدمات
6. ارائه خدمات فعال به جمعیت تحت پوشش بر اساس شرح خدمات
7. آموزش و توانمندسازی جامعه بر اساس برنامه‌ها و دستورالعمل‌های ابلاغی
8. مشاوره فردی و خانوادگی مندرج در بسته‌های خدمت گروه‌های هدف
9. غربالگری افراد بر اساس شرح خدمات
10. پیگیری مراقبت بیماران و افراد در معرض خطر
11. ارجاع مراجعه کننده به سطح بالاتر و پیگیری موارد ارجاع
12. دریافت بازخورد از سطوح پذیرنده ارجاع
13. بررسی سلامت محیط و توصیه‌های لازم بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی
14. ثبت و گزارش دهی صحیح، دقیق و به‌هنگام بر اساس فرم‌ها، دستورالعمل‌ها و تکالیف محوله

راهبردهای ایجاد رابطه درمانی؟



راهبردهای ایجاد رابطه درمانی؟

۱- مهارت شروع ارتباط (یخ شکن ها) را به کار بگیرید

۲- رنج و ناراحتی بیمار را تشخیص داده و همدلی نشان دهید

۳- مهارت و دانش تخصصی خود را نشان دهید

۴- اهداف درمانی را مشخص کنید



۱- مهارت شروع ارتباط (یخ شکن ها)

مخاطب در اولین پیشنهاد، معمولاً نگران و شکاک است:



• اصلاً می‌تونه بهم کمک کنه؟!!

• به حرفاش گوش بدم؟!!

• دفعه قبل که نشد!

راه حل؟

۱- مهارت شروع ارتباط (یخ شکن ها)

۱- برای شروع باید پیام هایی مبنی بر درک مشکل و توانایی کمک بدهید.

۲- از یک مکالمه ساده (عمومی) شروع کنید و او را در وضعیتی راحت قرار دهید؛

مثلا رشته تحصیلی؛ فعالیت های روزانه

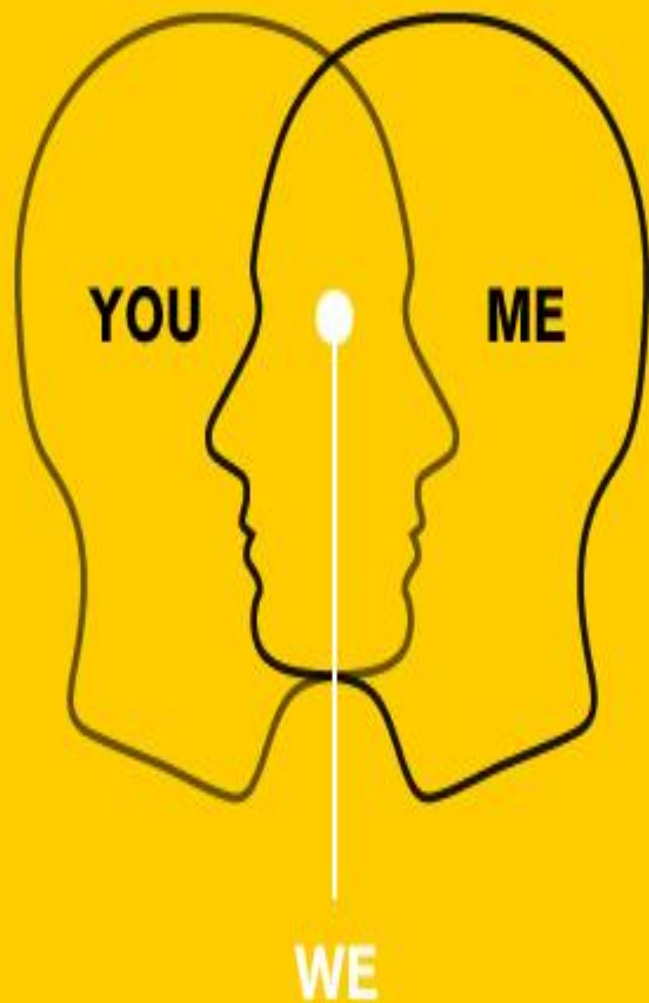
۳- در شروع کار، هدف اصلی ایجاد رابطه است

نه شروع درمان! (ایجاد پل ارتباطی)

۴- تلاش برای اطمینان دهی و آرامش مخاطب



۲- رنج و ناراحتی بیمار را پیدا کرده و همدلی نشان دهید



-همدلی چیست؟

دنیا را از نگاه دیگران دیدن؛

کار سختی است!

احتیاج به تمرین دارد.

-اگر همدلی ما تصنعی و ساختگی باشد؟

جهان بینی

انسان شناسی

۲- رنج و ناراحتی بیمار را پیدا کرده و همدلی نشان دهید

تحقیق دیگری از هاپکینسون و همکارانش (۱۹۸۱) نشان داد متخصصین سلامت کم تجربه تنها در ۴٪ موارد در پرسش ها و تفسیرهای خود از همدلی استفاده می کنند.



۳- مهارت و تخصص خود را نشان دهید

در تحقیقی دکتر هیل و همکاران (۱۹۹۱) بر روی ۲۰۵ بیمار، ۱۹ معیار انتخاب یک پزشک (درمانگر) خوب را بررسی کردند:

اساس اعتماد بیمار به شما، بر مبنای دانش تخصصی شماست

چگونه؟



۱- تبحر و تخصص

۲- همدلی

۳- مهارت و تخصص خود را نشان دهید

۱- به درمانجو نشان دهید که با مشکل او آشنا هستید.

مثال: بیمار ناامید و افسرده

۲- دانش تخصصی خود را نشان دهید.

مثال: توضیح وراثت، دیدگاه های پزشکی و روانشناسی به زبانی ساده.

۳- به او بگویید تنها شخصی نیست که تا این حد مشکل دارد. (عمومی سازی)

۴- او را نسبت به آینده امیدوار کنید.

۴- اهداف درمانی را مشخص کنید



۱- کوتاه مدت

۲- میان مدت

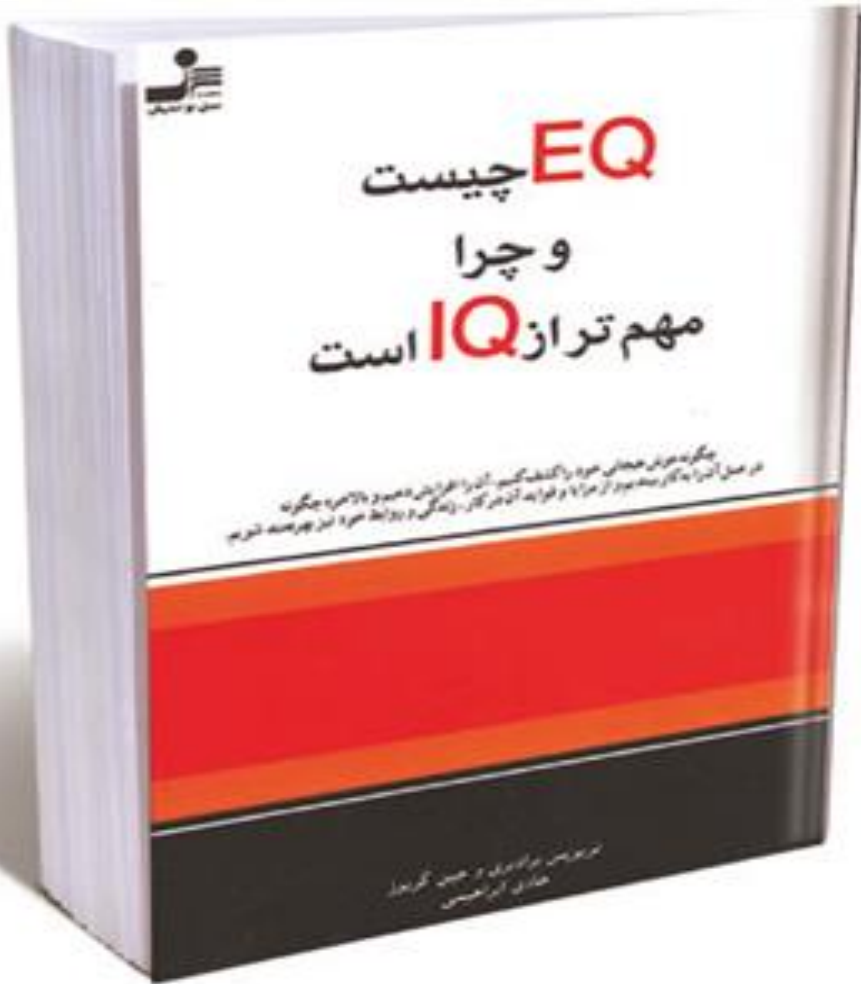
۳- بلند مدت

۵- نقش های خود را متعادل کنید



بیشتر...

EQ



چک لیست مهارت های شروع و حفظ رابطه درمانی

ردیف	سوال	بله	خیر
1	در هنگام شروع، از روش های شروع ارتباط (یخ شکن ها) استفاده کردم		
2	به رنج و ناراحتی بیمار توجه کردم و بازخورد دادم		
3	نسبت به ناراحتی بیمار همدلی نشان دادم		
4	برنامه روشنی از اهداف درمانی ارائه دادم		
5	به بیمار نشان دادم با مشکل او آشنایی کامل دارم		
6	با سوالاتم بیمار را متقاعد کردم با مشکل او درمانش آشنایی کامل دارم		
7	به او گفتم تنها شخصی نیست که تا این حد با این مشکل درگیر است		
8	بیمار متوجه علاقه و تلاش من جهت بهبودی خود شد		
9	بیمار متوجه تخصص من شد و به آن احترام گذاشت		
10	بیمار برای ورود به درمان متقاعد شد		