

ارتباط با مردم

روش برخورد با مردم اهمیت بسیاری دارد. حتی اگر پیام‌هایی که به مردم داده می‌شود، کاملاً صحیح و مفید باشند؛ ولی با روش نامناسبی بیان شوند، پذیرفته نخواهند شد. چون یکی از وظیفه‌های اصلی رابطان سلامت انتقال پیام‌های مرتبط به سلامتی به مردم است، در کنار یادگیری مطالب و مهارت‌های لازم، باید روش ارتباط با مردم را نیز بیاموزند و تمرین کنند.

این بخش شما را با اصول کلی ارتباط با مردم آشنا می‌کند؛ ولی تمرین مهارت‌های لازم برای ارتباط با مردم قسمتی از هر بخش از کتابچه‌های آموزشی خواهد بود که در طول همکاری با نظام سلامت تحت عنوان آموزش تکمیلی خواهید گذراند. قسمت «چگونه پیام‌هایمان را به مردم منتقل کنیم؟» در هر کتابچه مخصوص تمرین مهارت‌های ارتباط با مردم است.

اهداف:

- پس از پایان بحث‌های این بخش انتظار می‌رود رابطان سلامت بتوانند:
۱. مفهوم سواد سلامت را توضیح دهید.
 ۲. مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط موثر را بدانند.
 ۳. اهمیت روش ارتباط با مردم را توضیح دهند.
 ۴. روش‌های شناخت مشکلات مرتبط با سلامت جامعه و مردم محله را نام ببرند.
 ۵. با روش صحیح از مردم سؤال کنند و به سخنان آنها گوش دهند.
 ۶. بدانند که از چه راه‌هایی برای ارتباط با مردم تمرین خواهند کرد.

ارتباط با مردم چه اهمیتی دارد؟



الف – سواد سلامت چیست؟

درس اول

▼ بحث عمومی

در مورد سوالات زیر فکر کنید و در مورد پاسخ‌های خود با دوستان‌تان در کلاس بحث کنید.

چه عواملی در درک صحیح اطلاعات مرتبط به سلامتی، آموزش داده شده به مردم موثر است؟

.....

.....

سواد سلامت چیست؟

.....

.....

کمبود سواد سلامت چه آسیب‌هایی به مردم می‌رساند؟

.....

.....

۱

دانستنی‌های سلامتی

❖ در نظام سلامت به منظور پیشگیری و کنترل بیماری‌ها، علاوه بر ارائه خدمات سلامت، انتقال اطلاعات موثر بر سلامتی مردم، به زبانی ساده و کاربردی دارای اهمیت زیادی می‌باشد به همین دلیل برنامه‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی باید متناسب با سطح درک گروه مخاطب طراحی شود.

❖ مردم برای درک و کاربرد اطلاعات سلامت باید مهارت کافی در خواندن، تجزیه تحلیل و تصمیم‌گیری در مورد اتخاذ رفتارهای مناسب داشته باشند و این بیانگر اهمیت سواد سلامت جامعه می‌باشد.

❖ **سواد سلامت (Health Literacy):** شامل مجموعه‌ای از مهارت‌های خواندن، شنیدن، تجزیه و تحلیل، تصمیم‌گیری و توانایی به کارگیری این مهارت‌ها در موقعیت‌های سلامتی است که الزاما به سال‌های تحصیل یا توانایی خواندن عمومی افراد ارتباط ندارد.

❖ افرادی که دارای سواد سلامتی پایین‌تری هستند، اطلاعات و آموزش‌های ارائه شده توسط متخصصان سلامتی را کمتر درک و عمل می‌کنند. در نتیجه هزینه‌های پزشکی بیشتری را پرداخت می‌کنند؛ وضعیت سلامتی ضعیف‌تری دارند؛ میزان بستری شدن و استفاده از خدمات

اورژانس آنها بیشتر و به خوبی قادر به مراقبت از خود نمی‌باشند.
❖ پایین بودن سطح سواد سلامت در گروه سالمندان، جمعیت مهاجر، افراد بی‌سواد، افراد کم‌درآمد، افراد با سلامت روان پایین و افراد مبتلا به بیماری‌های مزمن مانند دیابت نوع دو و فشارخون شایع‌تر است.

ب - داشتن چه مهارت‌هایی در برقراری ارتباط اثربخش با مردم موثر است؟

درس دوم

▼ یک گفتگو

به دو گفتگوی بین یک رابط سلامت و یکی از مادران توجه کنید. این مادر کودکی به نام بهرام دارد که ۶ ماهه است. او فکر می‌کند، شیر مادر اسهال کودک را بدتر می‌کند. به همین دلیل شیردهی را قطع کرده است. رابط سلامت می‌خواهد او را راهنمایی کند.

گفتگو اول

رابط سلامت: شنیده‌ام بچه‌ات اسهال می‌کند و شیر خودت را به او نمی‌دهی؟

مادر: بله

رابط سلامت: چه کسی این را به تو گفته است؟

حتماً مادرت؟ این کار کاملاً اشتباه است.

وقتی بچه به اسهال مبتلا می‌شود،

نیازهای تغذیه‌ای او بیشتر می‌شود.

اگر مایعات کافی به کودک داده نشود،

او دچار کم‌آبی می‌شود و ممکن است بمیرد.

به همین دلیل وقتی بچه ات اسهال می‌گیرد،

حتماً باید به او شیر خودت را بدهی.

مبادا این اشتباه را مرتکب شود؟ فهمیدی؟

مادر: بله فهمیدم.

رابط سلامت: شنیده‌ام بهرام جان اسهال دارد. درسته؟

مادر: بله

رابط سلامت: خوب، انشالله زود خوب می‌شود. شیر خودت را خوب می‌خورد؟

مادر: نه، اصلاً شیر خودم را به او نمی‌دهم.

رابط سلامت: چرا؟

مادر: آخر می‌گویند که شیر مادر اسهال بچه را بدتر می‌کند.

رابط سلامت: چه کسی این را گفته است؟

مادر: مادرم. او زن با تجربه‌ای است.

رابط سلامت: بله، او را می‌شناسم.

خیلی خوب است که آدم یک فرد با تجربه را بشناسد و حرف‌های او را یاد بگیرد ولی باید دربارهٔ تجربهٔ دیگران فکر کرد.

مادر: یعنی شما می‌گویید شیر دادن اسهال بچه را بدتر نمی‌کند؟

رابط سلامت: وقتی بچه اسهال می‌کند، آب بدنش را بیشتر از حد از دست می‌دهد. اینطور نیست؟

مادر: چرا هر بار که شکمش کار می‌کند، خیلی آبکی است.

رابط سلامت: پس برای اینکه آب بدن بچه کم نشود، باید بیشتر از روزهای معمولی به او مایعات بدهیم. به خاطر همین است که بچه‌ها بعد از اسهال لاغر می‌شوند. کم شدن آب بدن کودک خیلی خطرناک است و اگر شدید باشد ممکن است کودک از حال برود. یادت می‌آید پارسال دختر صغری خانم را در بیمارستان بستری کرده بودند.

مادر: آره، بیچاره بچه. چند روز در بیمارستان بستری بود و به او سرم وصل کرده بودند.

رابط سلامت: اگر صغری خانم از روز اولی که بچه اسهال گرفت شیر دادن به نوزاد را قطع نمی‌کرد، شاید احتیاجی به بیمارستان و سرم پیدا نمی‌شد. اسهال بچه معمولاً چند روز طول می‌کشد و اگر مایعات کافی به بدن او برسد، خطرناک نیست.

مادر: از دیروز که شیر خودم را به بهرام نمی‌دهم، هنوز اسهالش خوب نشده است.

رابط سلامت: برای اینکه علت اسهال چیز دیگری است. اگر به بهرام شیر ندهی، لاغر و ضعیف می‌شود. بهرام به شیر تو احتیاج زیادی دارد.

- به نظر شما کدامیک از گفتگوهای بالا بهتر به نتیجه می‌رسد؟

.....
.....

- چه اشکالاتی در گفتگوی اول وجود دارد؟

.....
.....

- در گفتگوی اول آیا رابط سلامت از عقاید مادر خبردار می‌شود؟

.....
.....

- گفتن نام بچه چه اثری بر نتیجه گفتگو می‌گذارد؟

.....
.....

- اشاره به خاطره بستری شدن بچه صغری خانم چه اثری دارد؟

.....
.....

- آیا در گفتگوی اول به عقیده مادر بزرگ بچه احترام گذاشته می‌شود؟

.....
.....

▼ کارگروهی

به دو گروه تقسیم شوید و کارهای درست و نادرست را در هنگام برقراری ارتباط با خانوارها در جدول زیر لیست نمایید.

کارهای نادرست	کارهای درست

- با کمک مربی خود نکات مهم در هنگام برقراری ارتباط با مردم را جمع بندی کنید.

.....
.....

- ❖ روش گفتن اطلاعات مرتبط با سلامتی به مردم بسیار مهم است. حتی اگر مطالب گفته شده صحیح باشد، ولی روش بیان آن غلط باشد، مورد قبول مردم قرار نخواهد گرفت.
- ❖ ارتباط با مردم روش‌هایی دارد که می‌توان آنها را آموخت.
- ❖ چون رابطان سلامت تصمیم دارند مطالبی را که می‌آموزند، به سفیران سلامت خانوار و اهالی محله منتقل کنند، باید علاوه بر آموزش مطالب مرتبط به سلامتی، روش صحیح گفتگو و ارتباط با مردم را هم تمرین کنند.
- ❖ برای برقراری ارتباط موثر با مردم، رابطان سلامت باید مهارت‌هایی را کسب نمایند، این مهارت‌ها شامل موارد زیر است:
 ۱. مهارت خوب گوش کردن
 ۲. مهارت خوب مشاهده کردن
 ۳. مهارت خوب صحبت کردن