

۱۳۹۴

مهارت‌های ارتباطی برای متخصصین مراقبت سلامت

HEALTHCARE PROFESSIONAL

HEALTHCARE PROFESSIONAL

HEALTHCARE PROFESSIONAL

COMMUNICATION SKILLS FOR

COMMUNICATION SKILLS FOR

COMMUNICATION SKILLS FOR



COMMUNICATION SKILLS
FOR THE HEALTHCARE
PROFESSIONAL

LAURIE KELLY McCORRY, Ph.d.

JEFF MASON, M.F.A.

مترجم: دکتر ژاله نصراله نژاد طوج



سرشناسه	مک‌کوری، لوری کلی، ۱۹۵۹-م. -McCorry, Laurie Kelly, 1959
عنوان و نام پدیدآور	مهارت‌های ارتباطی برای متخصصین مراقبت سلامت/مولفین لوری کلی مک‌کوری، جف میسن؛ مترجم ژاله نصراله‌نژاد طوج. تهران: انتشارات علمی سنا، ۱۴۰۳. ۱۸۰ص.
مشخصات نشر	۹۷۸-۶۰۰-۴۸۸-۵۲۶-۳
مشخصات ظاهری	فیبیا
شابک	عنوان اصلی: Communication skills for the healthcare professional, 2nd.ed, 2020.
وضعیت فهرست نویسی	یادداشت
یادداشت	یادداشت
موضوع	ارتباط در پزشکی
شناسه افزوده	میسن، جف، ۱۹۶۱-م.
شناسه افزوده	-Mason, Jeff, 1961
شناسه افزوده	نصراله‌نژاد طوج، ژاله، ۱۳۴۹-، مترجم
رده بندی کنگره	R118
رده بندی دیویی	۶۱۰/۶۹۶
شماره کتابشناسی ملی	۹۹۵۰۳۶۴



نام کتاب	مؤسسه علمی انتشاراتی سنا
مترجم	مهارت‌های ارتباطی برای متخصصین مراقبت سلامت
شابک	ژاله نصراله‌نژاد طوج
نوبت چاپ	۹۷۸-۶۰۰-۴۸۸-۵۲۶-۳
مدیر اجرایی	اول - ۱۴۰۳
صفحه آرای	افتخار معصومی
طراح جلد	سمیرا عاشورلو
پست الکترونیک	علیرضا زمانی
سایت انتشارات	elmisana@gmail.com
تیراژ	sanabook.com
قیمت	۱۰۰ نسخه
	برای مشاهده قیمت اسکن کنید.



شما می‌توانید کتاب‌های نشر علمی سنا را علاوه بر کتابفروشی‌های سراسر کشور از نمایندگی‌های اختصاصی مؤسسه واقع در کلبه استان‌ها تهیه نمایید.

آدرس نمایندگی‌ها در سایت sanapezeshki.com و یا انتهای کتاب درج شده است.

دفتر مرکزی: تهران، میدان انقلاب، خیابان جمالزاده شمالی، خیابان فرصت شیرازی، پلاک ۷۲

تلفن: ۰۶-۶۶۵۷۴۳۴۵-۲۱

مقدمه مؤلف

در پیشگفتار نسخه اول این کتاب، نوشتیم: «امروز، ارتباط ضعیف شایع‌ترین دلیل شکایات بیماران از حرفه‌ای‌های بهداشت و درمان است.» امروز-تقریباً ۱۰ سال بعد-این موضوع هنوز هم صادق است. باین‌حال، امروز باید اضافه کنیم که بیماران تقریباً به همان اندازه درباره عدم حرفه‌ای‌گری در میان حرفه‌ای‌های بهداشت و درمان شکایت می‌کنند.

نمی‌توان اهمیت داشتن مهارت‌های ارتباطی خوب و سطح بالای حرفه‌ای‌گری را در هیچ‌یک از حرفه‌های بهداشت و درمان نادیده گرفت. ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی که این مهارت‌ها را به کار می‌گیرد، همیشه در خدمت‌رسانی به بیماران مؤثرتر خواهد بود. داده‌ها همچنان نشان می‌دهند که ارتباط خوب و حرفه‌ای‌گری قوی، رضایت بیماران، تبعیت بیماران و نتایج سلامت بیماران را بهبود می‌بخشد. بیماران اغلب این ویژگی‌ها را مهم‌تر از مهارت‌های فنی ارائه‌دهنده خود می‌دانند. در سراسر صنعت بهداشت و درمان، بالاترین پزشکان و مدیران به‌طور مرتب موفقیت خود را به ارتباط مؤثر نسبت می‌دهند.

دانشجویانی که برای مشاغل در حوزه بهداشت و درمان آماده می‌شوند، نه‌تنها باید علم و مهارت‌های بالینی لازم برای ارائه مراقبت‌های باکیفیت به بیماران را یاد بگیرند، بلکه همچنین باید تبدیل به ارتباط‌گران قوی شوند که به‌طور مداوم درجه بالایی از حرفه‌ای‌گری را نشان می‌دهند.

کتاب «مهارت‌های ارتباطی برای متخصصین مراقبت سلامت» این نیاز را برآورده می‌کند و راهنمایی جامع اما مختصر برای یادگیری این مهارت‌های اساسی به دانشجویان حرفه‌های بهداشت و درمان ارائه می‌دهد.

علاوه بر به‌روزرسانی و تجدیدنظر در محتوای نسخه اول، دو فصل کاملاً جدید نیز اضافه‌شده است. فصل ۵، «تغییر ارتباط با نیازهای منحصربه‌فرد بیمار»، دانشجویان را با مهارت‌ها و استراتژی‌های حیاتی آشنا می‌کند که حرفه‌ای‌های بهداشت و درمان می‌توانند برای کار مؤثر با بیماران مبتلا به بیماری‌های مزمن، سرطانی و روانی از آن‌ها استفاده کنند. فصل ۱۱، «مهارت‌های ارتباطی که برای پیدا کردن اولین شغل نیاز دارید»، راهنمای گام‌به‌گام برای فرآیند درخواست شغل در حوزه بهداشت و درمان ارائه می‌دهد-از جستجو، تا نامه پوششی و رزومه، تا نامه‌های تشکر.

ما هنوز هم قصد داریم که این کتاب مکمل دوره‌های بالینی باشد که دانشجویان در یک یا دو سال اول تمام برنامه‌های حرفه‌ای بهداشت و درمان کامل می‌کنند و از دامنه وسیعی از مثال‌ها، بازی‌های نقش و سناریوها از تقریباً هر زمینه بهداشتی استفاده می‌کنیم. ما همچنان امیدواریم که هم مدرسان و هم دانشجویان بتوانند از این کتاب به‌عنوان یک راهنما برای تسلط بر هر مهارت ارتباطی خاص در زمینه‌های مربوطه استفاده کنند. هر فصل به دانشجویان سؤالات هدف‌دار و پاسخ‌های کوتاه ارائه می‌دهد تا درک مواد را آزمایش کند و همچنین کاربردهای بالینی پیچیده‌تری را تشویق می‌کند که دانشجویان را به توسعه مهارت‌های تفکر انتقادی که هرروز به‌عنوان حرفه‌ای در صنعت بهداشت و درمان به آن نیاز دارند، ترغیب می‌کند.

این کتاب هنوز به سه بخش اصلی تقسیم‌شده است که اصول ارتباطی پایه و کاربردهای آن‌ها در محیط‌های بالینی و اداری را توضیح می‌دهد. نسخه دوم «مهارت‌های ارتباطی برای حرفه‌ای‌های بهداشت و درمان» به‌راحتی قابل ارجاع است و می‌تواند به‌عنوان راهنمایی طولانی‌مدت پس از دوره‌ای که دانشجویان برای اولین بار با آن مواجه می‌شود، عمل کند. ما همچنان امیدواریم که این فرمت فشرده و کاربرپسند، کتابی باشد که می‌تواند دانشجویان را در طول اولین کارآموزی بالینی یا حتی به اولین شغل تمام‌وقت او همراهی کند.

مؤلفین: لوری کلی مک کوری - جف میسون

مترجم: دکتر ژاله نصراله‌نژاد طوج

فهرست مطالب

● بخش اول - اصول ارتباط..... ۱	● بخش دوم - مهارت های ارتباطی بالینی..... ۳۶
فصل اول - ارتباط و کیفیت مراقبت..... ۲	فصل چهارم - ارتباط و رفتار حرفه ای..... ۳۷
ارتباطات درمانی سه هدف اصلی دارد..... ۳	اهداف..... ۳۷
پنج مرحله فرآیند ارتباط فرستنده..... ۴	مهارت های بین فردی ضروری برای متخصص مراقبت
تصویری از فرآیند پنج مرحله ای ارتباط..... ۵	بهداشتی..... ۳۷
سؤالات مروری..... ۶	ایفای نقش..... ۴۰
کاربرد بالینی..... ۷	مهارت ها و استراتژی های مؤثر در ارتباط درمانی..... ۴۰
مهارت های اساسی نوشتاری..... ۷	موانع ارتباط درمانی قسمت اول رفتارهای ارائه دهنده
فصل دوم - ارتباط غیر کلامی..... ۸	خدمات بهداشتی..... ۴۱
اهداف..... ۸	ایفای نقش..... ۴۲
کارکردهای ارتباط غیر کلامی..... ۹	ایفای نقش..... ۴۳
ایفای نقش..... ۹	موانع ارتباط درمانی: بخش دوم - رفتار بیمار..... ۴۴
انواع ارتباطات غیر کلامی..... ۱۰	ایفای نقش..... ۴۵
ایفای نقش..... ۱۱	ایفای نقش..... ۴۵
ایفای نقش حالات چهره..... ۱۲	ایفای نقش..... ۴۸
ایفای نقش رُست های ، حالات چهره، و الگوهای نگاه..... ۱۴	سؤالات مروری..... ۵۱
فضای شخصی..... ۱۴	کاربردهای بالینی:..... ۵۲
ایفای نقش..... ۱۶	مهارت های اساسی نوشتاری:..... ۵۲
ایفای نقش..... ۱۶	فصل پنجم - اصلاح ارتباط با نیازهای منحصر به فرد بیمار..... ۵۳
ایفای نقش موقعیت، فاصله و لمس..... ۱۸	اهداف..... ۵۳
تفسیر صحیح ارتباط غیر کلامی:..... ۱۸	بیماری های مزمن..... ۵۳
مهارت های ارتباط غیر کلامی مناسب برای متخصصین	ایفای نقش..... ۵۵
مراقبت های بهداشتی..... ۱۹	ایفای نقش..... ۵۶
بررسی سؤالات..... ۲۰	ایفای نقش..... ۵۷
کاربردهای بالینی..... ۲۰	ایفای نقش..... ۵۸
مهارت های اساسی نوشتاری..... ۲۱	سؤالات مروری..... ۵۸
فصل سوم - ارتباط کلامی..... ۲۲	کاربردهای بالینی..... ۵۹
اهداف..... ۲۲	مهارت های اساسی نوشتاری..... ۵۹
تعریف ارتباط کلامی..... ۲۲	فصل ششم - تطبیق ارتباط با توانایی بیمار جهت درک..... ۶۰
ایفای نقش..... ۲۶	اهداف..... ۶۰
ایفای نقش..... ۲۷	ایفای نقش..... ۶۴
ایفای نقش..... ۲۹	ایفای نقش..... ۶۶
ایفای نقش..... ۳۱	ایفای نقش..... ۶۹
سؤالات باز..... ۳۲	ایفای نقش..... ۷۱
سؤالات بسته..... ۳۲	ایفای نقش..... ۷۳
سؤالات چندگزینه ای..... ۳۳	سؤالات مروری..... ۷۳
سؤالات مروری..... ۳۴	کاربردهای بالینی..... ۷۴
کاربردهای بالینی..... ۳۵	مهارت های اساسی نوشتاری..... ۷۴
مهارت های اساسی نوشتاری..... ۳۵	

فهرست مطالب

فصل هفتم - حساسیت فرهنگی..... ۷۵	بخش سوم - مهارت‌های ارتباطی اداری ۱۴۰
اهداف..... ۷۵	فصل دهم - ارتباطات الکترونیکی..... ۱۴۱
ایفای نقش..... ۷۷	ارتباطات راه دور..... ۱۲۲
ایفای نقش..... ۸۷	دستورالعمل‌هایی برای استفاده مؤثر از تلفن در محیط
ایفای نقش..... ۸۸	بهداشت و درمان:..... ۱۲۲
ایفای نقش..... ۹۰	انواع تماس‌های ورودی..... ۱۲۳
ایفای نقش..... ۹۰	ایفای نقش..... ۱۲۴
ایفای نقش..... ۹۰	ایفای نقش..... ۱۲۵
ایفای نقش..... ۹۱	ایفای نقش..... ۱۲۸
ایفای نقش..... ۹۲	ایفای نقش..... ۱۲۹
ایفای نقش..... ۹۲	سؤالات مروری..... ۱۳۰
سؤالات مروری..... ۹۲	کاربرد بالینی..... ۱۳۱
کاربردهای بالینی..... ۹۲	مهارت‌های اساسی نوشتاری..... ۱۳۱
مهارت‌های اصلی نوشتاری..... ۹۲	فصل یازدهم - مهارت‌های ارتباطی که برای پیدا کردن
اهداف..... ۹۳	اولین شغل خود به آنها نیاز دارید..... ۱۳۲
سه عملکرد اصلی مصاحبه پزشکی:..... ۹۳	اهداف..... ۱۳۳
فصل هشتم - تکنیک‌های مصاحبه..... ۹۳	ایفای نقش..... ۱۳۴
انواع سؤالات..... ۹۵	رزومه زمانی..... ۱۳۶
راهنماهای مصاحبه..... ۹۹	ویرایش و دقت رزومه..... ۱۳۷
ایفای نقش..... ۱۰۲	آماده‌سازی برای مصاحبه..... ۱۴۰
ایفای نقش..... ۱۰۴	تحقیق درباره شغل و سازمان..... ۱۴۰
ایفای نقش..... ۱۰۷	سؤالات احتمالی در مصاحبه..... ۱۴۱
ایفای نقش..... ۱۰۸	نامه تشکر شما..... ۱۴۲
سؤالات مروری..... ۱۰۸	سؤالات مروری..... ۱۴۳
کاربردهای بالینی..... ۱۰۹	کاربردهای بالینی..... ۱۴۴
مهارت‌های اساسی نوشتاری..... ۱۰۹	مهارت‌های اساسی نوشتاری..... ۱۴۴
فصل نهم - آموزش بیمار..... ۱۱۰	فصل دوازدهم - مهارت‌های اساسی نوشتاری..... ۱۴۵
اهداف..... ۱۱۰	اهداف..... ۱۴۵
مقدمه..... ۱۱۰	بخش ۱-۱۲ (برای همراهی با فصل ۱، «ارتباط و کیفیت
رویکرد به آموزش بیمار..... ۱۱۱	مراقبت»)..... ۱۴۵
ایفای نقش..... ۱۱۵	تمرین ۱-۱۲..... ۱۴۶
ایفای نقش..... ۱۱۸	ضمایر..... ۱۴۶
ایفای نقش..... ۱۱۸	تمرین ۲-۱۲..... ۱۴۷
سؤال‌های هدفمند..... ۱۱۸	افعال..... ۱۴۸
کاربردهای بالینی..... ۱۱۹	تمرین ۳-۱۲..... ۱۴۹
مهارت‌های اساسی نوشتاری..... ۱۱۹	تمرین ۴-۱۲..... ۱۴۹
	«بخش ۱۲-۲ (برای همراهی با فصل ۲، «ارتباط غیر کلامی»)..... ۱۵۰
	تمرین ۵-۱۲..... ۱۵۰
	تمرین ۶-۱۲..... ۱۵۱

فهرست مطالب

بخش ۱۲-۶ (برای همراهی با فصل ۶، «تطبیق ارتباطات برای توانایی بیمار جهت درک»)	۱۶۶	تمرین ۷-۱۲	۱۵۲
تمرین ۱۲-۱۷	۱۶۸	بخش ۱۲-۳ (برای همراهی با فصل ۳، «ارتباطات کلامی»)	۱۵۳
تمرین ۱۲-۱۸	۱۶۸	تمرین ۸-۱۲	۱۵۴
بخش ۱۲-۷ (برای همراهی با فصل ۷، «حساسیت فرهنگی»)	۱۶۹	تمرین ۹-۱۲	۱۵۶
تمرین ۱۲-۱۹	۱۶۹	بخش ۱۲-۴ (برای همراهی با فصل ۴، «ارتباطات و رفتار حرفه‌ای»)	۱۵۷
تمرین ۱۲-۲۰	۱۷۰	تمرین ۱۰-۱۲	۱۵۷
بخش ۱۲-۸ (برای همراهی با فصل ۸، «تکنیک‌های مصاحبه»)	۱۷۰	تمرین ۱۱-۱۲	۱۵۹
تمرین ۱۲-۲۱	۱۷۱	تمرین ۱۲-۱۲	۱۶۱
بخش ۱۲-۹ (برای همراهی با فصل ۹، «آموزش بیمار»)	۱۷۱	کادر ۹-۱۲ اعداد ترتیبی و اعداد اصلی	۱۶۱
سوالات مرور درباره SOAP	۱۷۲	کادر ۱۰-۱۲ اعداد عربی و اعداد رومی	۱۶۱
بخش ۱۲-۱۰ (برای همراهی با فصل ۱۰، «ارتباط الکترونیکی»)	۱۷۲	کادر ۱۱-۱۲ دستورالعمل برای نوشتن اعداد به صورت کلمه یا اعداد	۱۶۳
بخش ۱۲-۱۱ (برای همراهی با فصل ۱۱، «مهارت‌های ارتباطی که برای پیدا کردن اولین شغل خود نیاز دارید»)	۱۷۲	تمرین ۱۲-۱۳	۱۶۳
پیوست	۱۷۳	بخش ۱۲-۵ (برای همراهی با فصل ۵، «تغییر ارتباطات متناسب با نیازهای خاص بیمار»)	۱۶۳
		تمرین ۱۴-۱۲	۱۶۴
		تمرین ۱۵-۱۲	۱۶۵
		تمرین ۱۶-۱۲	۱۶۶



مقدمه مؤلف

در پیشگفتار نسخه اول این کتاب، نوشتیم: «امروز، ارتباط ضعیف شایع‌ترین دلیل شکایات بیماران از حرفه‌ای‌های بهداشت و درمان است.» امروز-تقریباً ۱۰ سال بعد-این موضوع هنوز هم صادق است. باین‌حال، امروز باید اضافه کنیم که بیماران تقریباً به همان اندازه درباره عدم حرفه‌ای‌گری در میان حرفه‌ای‌های بهداشت و درمان شکایت می‌کنند.

نمی‌توان اهمیت داشتن مهارت‌های ارتباطی خوب و سطح بالای حرفه‌ای‌گری را در هیچ‌یک از حرفه‌های بهداشت و درمان نادیده گرفت. ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی که این مهارت‌ها را به کار می‌گیرد، همیشه در خدمت‌رسانی به بیماران مؤثرتر خواهد بود. داده‌ها همچنان نشان می‌دهند که ارتباط خوب و حرفه‌ای‌گری قوی، رضایت بیماران، تبعیت بیماران و نتایج سلامت بیماران را بهبود می‌بخشد. بیماران اغلب این ویژگی‌ها را مهم‌تر از مهارت‌های فنی ارائه‌دهنده خود می‌دانند. در سراسر صنعت بهداشت و درمان، بالاترین پزشکان و مدیران به‌طور مرتب موفقیت خود را به ارتباط مؤثر نسبت می‌دهند.

دانشجویانی که برای مشاغل در حوزه بهداشت و درمان آماده می‌شوند، نه‌تنها باید علم و مهارت‌های بالینی لازم برای ارائه مراقبت‌های باکیفیت به بیماران را یاد بگیرند، بلکه همچنین باید تبدیل به ارتباط‌گران قوی شوند که به‌طور مداوم درجه بالایی از حرفه‌ای‌گری را نشان می‌دهند.

کتاب «مهارت‌های ارتباطی برای متخصصین مراقبت سلامت» این نیاز را برآورده می‌کند و راهنمایی جامع اما مختصر برای یادگیری این مهارت‌های اساسی به دانشجویان حرفه‌های بهداشت و درمان ارائه می‌دهد.

علاوه بر به‌روزرسانی و تجدیدنظر در محتوای نسخه اول، دو فصل کاملاً جدید نیز اضافه‌شده است. فصل ۵، «تغییر ارتباط با نیازهای منحصربه‌فرد بیمار»، دانشجویان را با مهارت‌ها و استراتژی‌های حیاتی آشنا می‌کند که حرفه‌ای‌های بهداشت و درمان می‌توانند برای کار مؤثر با بیماران مبتلا به بیماری‌های مزمن، سرطانی و روانی از آن‌ها استفاده کنند. فصل ۱۱، «مهارت‌های ارتباطی که برای پیدا کردن اولین شغل نیاز دارید»، راهنمای گام‌به‌گام برای فرآیند درخواست شغل در حوزه بهداشت و درمان ارائه می‌دهد-از جستجو، تا نامه پوششی و رزومه، تا نامه‌های تشکر.

ما هنوز هم قصد داریم که این کتاب مکمل دوره‌های بالینی باشد که دانشجویان در یک یا دو سال اول تمام برنامه‌های حرفه‌ای بهداشت و درمان کامل می‌کنند و از دامنه وسیعی از مثال‌ها، بازی‌های نقش و سناریوها از تقریباً هر زمینه بهداشتی استفاده می‌کنیم. ما همچنان امیدواریم که هم مدرسان و هم دانشجویان بتوانند از این کتاب به‌عنوان یک راهنما برای تسلط بر هر مهارت ارتباطی خاص در زمینه‌های مربوطه استفاده کنند. هر فصل به دانشجویان سؤالات هدف‌دار و پاسخ‌های کوتاه ارائه می‌دهد تا درک مواد را آزمایش کند و همچنین کاربردهای بالینی پیچیده‌تری را تشویق می‌کند که دانشجویان را به توسعه مهارت‌های تفکر انتقادی که هرروز به‌عنوان حرفه‌ای در صنعت بهداشت و درمان به آن نیاز دارند، ترغیب می‌کند.

این کتاب هنوز به سه بخش اصلی تقسیم‌شده است که اصول ارتباطی پایه و کاربردهای آن‌ها در محیط‌های بالینی و اداری را توضیح می‌دهد. نسخه دوم «مهارت‌های ارتباطی برای حرفه‌ای‌های بهداشت و درمان» به‌راحتی قابل ارجاع است و می‌تواند به‌عنوان راهنمایی طولانی‌مدت پس از دوره‌ای که دانشجویان برای اولین بار با آن مواجه می‌شود، عمل کند. ما همچنان امیدواریم که این فرمت فشرده و کاربرپسند، کتابی باشد که می‌تواند دانشجویان را در طول اولین کارآموزی بالینی یا حتی به اولین شغل تمام‌وقت او همراهی کند.

مؤلفین: لوری کلی مک کوری - جف میسون

مترجم: دکتر ژاله نصراله‌نژاد طوج

بخش اول

اصول ارتباط

مهارت‌های لازم برای اطمینان از درک واضح و دلسوزانه را در هنگام مواجهه با بیمار در اتاق انتظار، اتاق معاینه، تلفن یا از طریق ایمیل دارید. شما همچنین باید بدانید که چگونه به عنوان عضوی از تیم مراقبت‌های بهداشتی به طور مؤثر و سازنده کار کنید تا از بالاترین سطح اثربخشی در ارائه نیازهای بیماران اطمینان حاصل کنید. شما در جامعه‌ای کار می‌کنید و زندگی می‌کنید که متنوع‌تر و پیچیده‌تر از هر جامعه‌ای است که جهان تاکنون شناخته است. خدمت به بیماران از چنین جمعیت متنوعی مستلزم داشتن مهارت‌هایی برای پر کردن شکاف‌های ارتباطی است که نسل‌های قبلی متخصصین بهداشتی متحد نمی‌توانستند یا مجبور نبودند از آن عبور کنند. به عنوان یک متخصص بهداشت متحد در قرن بیست و یکم، شما نه تنها باید مهارت‌های بالینی لازم برای ارائه مراقبت عالی از بیمار را داشته باشید، بلکه باید مهارت‌های ارتباطی ضروری برای اطمینان از نتایج سلامتی مثبت برای بیماران را نیز تسلط دهید. در ابتدایی‌ترین سطح، این بدان معناست که وقتی با یک بیمار یا همکار مواجه می‌شوید، پیام آن شخص به وضوح به شما می‌رسد و به نوبه خود، پاسخ شما به وضوح به آن شخص برمی‌گردد. این ممکن است ساده به نظر برسد، اما همان‌طور که این کتاب نشان خواهد داد، رساندن پیام به وضوح از فردی به فرد دیگر می‌تواند شامل بسیاری از مهارت‌های پیچیده و توانایی غلبه بر موانع باشد. این‌ها مهارت‌ها و توانایی‌هایی هستند که شما به عنوان یک متخصص مراقبت بهداشتی آینده به آن نیاز خواهید داشت.

ارتباطات درمانی برای اهداف ما، ارتباطات درمانی، که تمرکز اصلی این کتاب است، ارتباط بین متخصص مراقبت بهداشتی و بیمار (و همچنین خانواده بیمار) است که برای ارتقای رفاه و مراقبت از بیمار صورت می‌گیرد.



توصیف

- اهداف اهمیت ارتباط مؤثر را توضیح دهید.
- نقش ارتباطات درمانی در نتایج بیمار را نشان دهید.
- عناصر فرآیند ارتباط را توصیف دهید.
- موانع ارتباط موفق را توصیف دهید.

اگر در حال خواندن این کتاب هستید، احتمالاً یک دانشجوی سلامت هم‌پیمان هستید و ممکن است این سؤال را از خود پرسید: چرا باید ارتباطات را به عنوان بخشی از سلامت متحد مطالعه کنم؟ پاسخ این است که به عنوان یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی متحد (متخصص سلامت) در قرن بیست و یکم، باید مهارت‌های ارتباطی قوی‌تری نسبت به قبل داشته باشید. استاندارد مراقبت مورد نیاز در تمام نقاط تماس بیمار مستلزم این است که به طور مؤثر با بیماران و سایر اعضای تیم مراقبت‌های بهداشتی ارتباط برقرار کنید. این بدان معنی است که شما

ارتباطات درمانی سه هدف اصلی دارد:

- جمع‌آوری اطلاعات مربوط به مراقبت‌های بهداشتی در مورد بیمار
- ارائه بازخورد در قالب اطلاعات مربوط به مراقبت‌های بهداشتی، آموزش، و تعلیم
- برای ارزیابی رفتار بیمار و در صورت لزوم، اصلاح آن رفتار

در هر زمانی که با شما ارتباط برقرار می‌کنید، با یک بیمار یا اعضای خانواده او، شما در حال برقراری ارتباط درمانی هستید. به عنوان یک متخصص سلامت، باید به خاطر داشته باشید که ارتباط درمانی مؤثر همیشه با حمایت، وضوح و همدلی مشخص می‌شود.

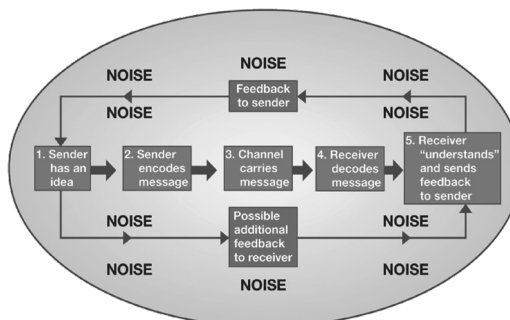
هر یک از موارد زیر ممکن است در هر روز در مطب پزشک، بیمارستان یا مرکز مراقبت‌های بهداشتی که در آن مشغول به کار هستید اتفاق بیفتند:

- شما به یک بیمار جدید سلام می‌کنید و پس از همراهی کردن او به اتاق معاینه، او را برای پزشک که به زودی برای انجام معاینه فیزیکی خواهد آمد، آماده می‌کنید.
- یک بیمار سالخورده با مشکل شنوایی به آزمایشگاه شما مراجعه می‌کند و نیاز به آزمایش عملکرد ریوی دارد.
- یک مادر جوان با بارداری در معرض خطر به شما مراجعه می‌کند تا سونوگرافی دوفت‌های خود را انجام دهد.
- یک داروساز پیامی تلفنی برای تمدید نسخه یک بیمار می‌گذارد.

شما به تازگی خون یک پسر ۴ ساله را برای غربالگری روتین گرفته‌اید. او روی پای مادرش نشسته و فریاد می‌زند: «می‌خواهم خونم را پس بدهید!»

- یک پزشک در مطب شما از شما می‌خواهد با بخش رادیولوژی یک بیمارستان نزدیک تماس بگیرید تا برای

- بیمار نیازمند عکس قفسه سینه، وقت ملاقات بگیرید.
- یک بیمار جدید که درباره یکی از پزشکان در مطب شما چیزهای خوبی شنیده، می‌خواهد با آن پزشک که در حال حاضر بیمار جدید نمی‌پذیرد، وقت ملاقات بگیرد.
- شما تلفن را جواب می‌دهید و شخصی در طرف دیگر می‌گوید که او یکی از بیماران مطب شماست و در حال حاضر دچار درد قفسه سینه است.
- یک امدادگر، قربانی بی‌هوش یک زخم گلوله را به بیمارستان می‌آورد.
- بیست دقیقه پس از اینکه یک بیمار در بخش شما دچار بحران شده و به بخش مراقبت‌های ویژه منتقل می‌شود، یکی از اعضای خانواده که از آنچه که به تازگی اتفاق افتاده اطلاعی ندارد، برای ساعات ملاقات حاضر می‌شود.
- برای اینکه هر یک از این سناریوها با موفقیت حل شود، باید ارتباط مؤثر برقرار شود. ارتباط مؤثر برای موفقیت هر تعامل انسانی ضروری است.
- به عنوان یک متخصص سلامت، برای ارائه مراقبت به بیماران و انجام تعهدات خود در قبال سرپرست و همکارانتان به مهارت‌های ارتباطی مؤثر نیاز دارید.
- در تعریف ارتباطات می‌توان گفت که ارتباط عبارت است از انتقال موفقیت‌آمیز یک پیام و معنا از یک فرد یا گروه به فرد دیگر. در این تعریف «معنا» بیشترین اهمیت را دارد. برای اینکه این انتقال موفقیت‌آمیز باشد
- هر دو طرف در فرآیند ارتباط - یعنی فرستنده پیام و گیرنده پیام - باید در مورد معنای چیزی که در حال ارتباط است به توافق برسند. این فرآیند معمولاً شامل پنج مرحله است (شکل ۱-۱). در هر یک از این مراحل، یک ارتباط‌گر مؤثر محدودیت‌های فیزیکی یا تفاوت‌های فرهنگی احتمالی را که ممکن است ارتباط را مهار یا مختل کند، در نظر می‌گیرد.



شکل ۱-۱ فرآیند ارتباط. پنج مرحله در فرآیند ارتباط و سروصدا، مانع اصلی برای اثربخشی فرآیند است.

بخش دوم

مهارت‌های ارتباطی بالینی

یکدیگر وجود دارند. علاوه بر این، این مهارت‌ها معمولاً توسط بسیاری از ناظران به‌عنوان نشانه‌هایی از شخصیت و ویژگی‌های فردی در نظر گرفته می‌شوند، زیرا معمولاً می‌توانند منابع توانایی آن فرد برای نشان دادن همدلی و مراقبت از دیگران را نشان دهند. اما مهم‌تر از همه این است که برای بهتر شدن در برقراری ارتباط به این روش‌ها، باید آماده رشد شخصی و حرفه‌ای باشید. یک حرفه‌ای در حوزه بهداشت و درمان که یکی از این مهارت‌ها را به‌عنوان بخشی از ارتباط مؤثر نشان می‌دهد، تمایل دارد که سایر مهارت‌ها را نیز نشان دهد.



اهداف

- ✓ شناسایی مزایای ارتباط و رفتار حرفه‌ای مؤثر.
- ✓ توصیف مهارت‌های بین فردی که برای یک حرفه‌ای موفق در حوزه بهداشت ضروری هستند.
- ✓ بحث درباره مهارت‌های ارتباطی درمانی مؤثر.
- ✓ توضیح موانع ارتباط درمانی.
- ✓ بحث درباره استراتژی‌های مؤثر برای کار با بیمارانی که ممکن است عصبانی یا مضطرب باشند.
- ✓ توصیف استراتژی‌های مؤثر برای ارتباط با سایر اعضای تیم بهداشت و درمان.
- ✓ توضیح قانون قابلیت انتقال و پاسخگویی بیمه سلامت (HIPAA) و بحث درباره مسائل مربوط به حریم خصوصی پیرامون HIPAA.

یک متخصص مراقبت بهداشتی (HCP) - هر حرفه‌ای، به‌هرحال - نیاز به مهارت‌های بین فردی مؤثر دارد. این مهارت‌ها مهارت‌هایی هستند که بیشتر برای تعامل موفق با دیگران به آن‌ها تکیه می‌شود. این مهارت‌ها - که شامل دقت، ادب، احترام، همدلی، صداقت، افشای مناسب خود و قاطعیت است - معمولاً به‌تنهایی وجود ندارند، بلکه در کنار

مهارت‌های بین فردی ضروری برای متخصص مراقبت بهداشتی

دقت و دیپلماسی

در محل کار، شما اغلب باید با چیزی که شخصی به شما می‌گوید، مخالفت کنید یا به کسی بگویید که از یک عمل او ناراضی هستید. هنگامی که با کسی مخالفت می‌کنید یا ناراحتی خود را ابراز می‌کنید، باید همیشه این کار را به روشی دقت‌آمیز و دیپلماتیک انجام دهید، به این معنا که به‌گونه‌ای نباشد که به دیگران و اعمال آن‌ها توهین کنید. ما در جامعه‌ای زندگی می‌کنیم که به نظر می‌رسد فرهنگ عمومی بیشتر و بیشتر به بیان‌های صریح و حتی توهین‌آمیز ارزش می‌دهد. تلویزیون و فیلم‌ها پر از افرادی هستند که به طرز تندوتیزی صحبت می‌کنند، برخی از آن‌ها در حرفه‌های بهداشت و درمان کار می‌کنند یا نقش افرادی را بازی می‌کنند که در این حرفه‌ها هستند و به خاطر «گفتن حقیقت» یا «راحت صحبت کردن» به‌خوبی به تصویر کشیده می‌شوند. اما در دنیای واقعی کار، چنین صحبت‌های صریح می‌تواند نه‌تنها احساسات دیگران را جریحه‌دار کند بلکه می‌تواند شمارا در مشکلات حرفه‌ای نیز قرار دهد.

تا به رادیولوژی برای عکس‌برداری منتقل شود، به نظر می‌رسد سردش است، بیاورید. نشان دادن ادب بخشی مهم از داشتن آداب خوب در محل کار است.

وقتی شما احترام به فرد دیگری نشان می‌دهید، نشان می‌دهید که برای آن شخص ارزش قائل هستید. وقتی یک بیمار یا همکار از شما احترام دریافت می‌کند، او احساس می‌کند که برای شما مهم است. اگر شخص دیگر همکار شما باشد و او احساس کند که شما به او احترام می‌گذارید، او مؤثرتر با شما کار خواهد کرد. اگر شخص دیگر بیمار شما باشد و احساس کند که شما به او احترام می‌گذارید، او بیشتر مطیع خواهد بود و بهتر می‌تواند به شما کمک کند تا به او خدمت کنید. شما می‌توانید با استفاده از سیگنال‌های غیرکلامی و کلامی به دیگران احترام بگذارید. به صورت غیرکلامی، شما می‌توانید با دست دادن هنگام ملاقات و به‌ویژه با نشان دادن اینکه به او توجه می‌کنید، احترام نشان دهید؛ با حفظ حالت خوب بدن به سمت او در حین صحبت، با روبه‌رو شدن به او با برقراری تماس چشمی مناسب، به صورت کلامی، شما می‌توانید با استفاده از عنوان مناسب، مانند دکتر، آقای، خانم یا خانم، و با استفاده از نام شخص به او احترام بگذارید. شما می‌توانید با اختصاص دادن توجه کامل خود به فرد دیگر در حین تعامل، به او احترام بگذارید.

■ همدلی

همان‌طور که در فصل ۳ بحث شد، نشان دادن همدلی به این معنی است که شما درک می‌کنید و تا حدی احساسات دیگران را احساس می‌کنید. وقتی به همکاران و بیماران همدلی نشان می‌دهید، استفاده از تمام مهارت‌های مهمی که تاکنون در این فصل مورد بحث قرار گرفته‌اند - دقت، ادب و احترام - را نشان می‌دهید، اما همچنین نشان می‌دهید که برای آن‌ها اهمیت قائل هستید. همدلی شما به دیگران می‌گوید که شما برای به‌طور کامل تصدیق کردن آنچه آن‌ها احساس می‌کنند، در آنجا هستید و در محدوده‌های مناسب قدرت خود، سعی خواهید کرد که حمایت و مراقبت ارائه دهید. شما با نشان دادن همدلی به همکاران، نشان می‌دهید که به‌دقت به آنچه می‌گویند گوش می‌دهید و تلاش می‌کنید تا آن را درک کنید. با نشان دادن همدلی به بیماران، به آن‌ها نشان می‌دهید که به همه چیزهایی که سعی دارند به شما منتقل کنند توجه می‌کنید و به‌طور مؤثر و کامل آنچه را که گفته‌اند، برای آن‌ها بازگو می‌کنید.

به‌عنوان مثال، فرض کنید که شما در یک واحد داخلی در یک بیمارستان بزرگ کار می‌کنید. در ایستگاه پرستاران، یکی از همکارانتان در حال گپ زدن درباره جدایی اخیر ازدواج پرستار سرپرست است. همکاران شروع به گفتن اطلاعات خصوصی دقیق - اطلاعاتی که واقعاً نباید بدانید - درباره سرپرست شما می‌کند. شما باید از این مکالمه خارج شوید و باید چیزی بگویید که دقت‌آمیز و دیپلماتیک باشد.



شکل ۴-۱ درایت و دیپلماسی. شایعات بیهوده در محل کار نامناسب است و ممکن است لازم باشد از درایت و دیپلماسی استفاده کنید تا خود را از چنین موقعیت‌هایی دور کنید.

شما می‌توانید به همکاران بگویید: «این احتمالاً چیزی است که نباید بدانم، و علاوه بر این، باید به برخی از بیمارانتان رسیدگی کنم. لطفاً مرا ببخشید.» با گفتن این جمله، شما دقت و دیپلماسی را نشان می‌دهید. شما به شخص دیگر دو چیز را می‌گویید: اول، اینکه نمی‌خواهید در شایعات بی‌مورد محل کار شرکت کنید و دوم، اینکه شما برای کار و خدمت به نیازهای بیماران آنجا هستید.

■ ادب و احترام

در تمام تعاملات خود با همکاران و بیماران - درواقع، در تعاملات خود با تمام افراد دیگر - باید ادب نشان دهید. در تمام موقعیت‌ها، بزرگ و کوچک، باید به احساسات و نیازهای دیگران توجه کنید. شما زمانی ادب را نشان می‌دهید که کارهایی مانند ایجاد فضای کافی در میز ایستگاه پرستاری برای یک پرستار دیگر که باید بنشیند و یادداشت‌های خود را در پایان شیفت بنویسد؛ از بیمار بپرسید که آیا در حین انتظار چند دقیقه‌ای در اتاق معاینه برای پزشک به چیزی نیاز دارد؛ و پیشنهاد دهید که یک پتو برای بیمار که درحالی‌که در صندلی چرخ‌دار نشسته و منتظر است

که فقط به این دلیل به آن اشاره می‌کنید که به شما کمک می‌کند تا او را درک کنید و نسبت به آنچه او احساس می‌کند، همدلی داشته باشید. (شکل ۴-۲).



شکل ۴-۲ خود افشایی مناسب. هنگام افشای خود به بیمار، باید مراقب باشید که او را با داستان خود یکی نکنید.

توصیف

به عنوان مثال، بیماری که باید به دلایل بهداشتی وزن کم کند، درباره دشواری کنترل خوردن خود در طول تعطیلات زمستانی به شما می‌گوید. در محل کار، روی هر میز و میزی شیرینی و کیک وجود دارد؛ بعد از کار، مهمانی‌هایی وجود دارد که او همکارانش غذا و نوشیدنی می‌خورند؛ و در خانه، وعده‌های غذایی بزرگ خانوادگی با دسرهای مجلل وجود دارد. این بیمار عاشق غذا خوردن است.

شما نیز عاشق غذا خوردن هستید و احساس همان وسوسه‌های تعطیلات را دارید و در این تبادل فرصتی برای به اشتراک گذاشتن این تجربه با بیمار در راستای سلامتی او می‌بینید. در افشای خود به بیمار، باید مراقب باشید که از موارد زیر اجتناب کنید:

- گفتن داستانی درباره خودتان فقط به خاطر گفتن داستانی درباره خوردن خودتان.
- گفتن داستانی که درباره شما نیست، بلکه درباره مشکلات خوردن در تعطیلات شخص دیگری است که بیمار نمی‌شناسد.
- تلاش برای برتری جستن بر بیمار با گفتن داستانی در مورد مشکلات خوردن در تعطیلات بهتر باشد.
- هرگونه تمرکز از بیمار برداشتن.

■ صداقت

هیچ چیز نمی‌تواند جای صداقت یا واقعی بودن را بگیرد. واقعی بودن به این معناست که هنگام تعامل با دیگران، کاملاً خودتان باشید و در تمام کلمات و اعمال خود، کاملاً باز و صادق باشید. دوستان و عزیزان، اعضای خانواده، همکاران و بیماران همه متوجه می‌شوند که شما با آن‌ها صادق هستید وقتی که نیستید، نیز متوجه خواهند شد. با واقعی بودن، به دیگران نشان می‌دهید که آن‌ها شما را به‌طور واقعی می‌شناسند و شما هیچ نوع نقشی را بازی نمی‌کنید یا هیچ نوع جبهه‌ای را نمی‌سازید. وقتی در تعاملات انسانی واقعی هستید، فقط به انجام حرکات نمی‌پردازید، بلکه به‌طور کامل درگیر می‌شوید. همکاران شما صداقت شما را زمانی حس می‌کنند که نشان دهید به کاری که انجام می‌دهید و به توانایی آن‌ها برای انجام کارشان اهمیت می‌دهید. بیماران صداقت شما را زمانی حس می‌کنند که به آن‌ها ادب، احترام و همدلی نشان دهید و نشان دهید که در تلاشید تا به آن‌ها و نیازهایشان خدمت کنید.

■ خود افشای مناسب

افشای خود به معنای باز کردن یا نشان دادن چیزی درباره خود است. وقتی به شخص دیگری افشا می‌کنید، چیزی درباره خود را فاش می‌کنید. به‌طور کلی، ما زمانی افشا می‌کنیم که می‌خواهیم به دیگران نشان دهیم که تجربیات مشابهی با آن‌ها داریم و با این کار، نشان می‌دهیم که چیزی مشترک با آن‌ها داریم. ما بر این باوریم که این امر ما را به دیگران نزدیک‌تر می‌کند. به عنوان یک HCP، شما فرصت‌هایی برای افشای خود به همکاران و بیماران خواهید داشت، اما باید در مورد زمان و چگونگی انجام این کار محتاط و فکر شده باشید. افشای خود زمانی بهترین کارایی را دارد که دو چیز را انجام دهد: اول، به شخص دیگر نشان دهد که شما تجربه مشابهی داشته‌اید و بدین ترتیب چیزی را که با آن شخص مشترک است، نشان دهید، و دوم، دارای اهمیت باشد زیرا به شما این امکان را می‌دهد که همدلی خود را نسبت به آنچه شخص دیگر به خاطر آن تجربه احساس می‌کند، نشان دهید. به عبارت دیگر، افشای خود زمانی مؤثرتر است که تقریباً به عنوان یک نوع پارافریز از آن استفاده کنید؛ شما به شخص دیگر تجربیاتی را توصیف می‌کنید زیرا می‌دانید که با تجربه او همخوانی دارد و به وضوح بیان می‌کنید

بخش سوم

مهارت‌های ارتباطی اداری

■ اهداف:

- ✓ توضیح دهید که ارتباطات راه دور (Telecommunication)، فکس (Fax) و ایمیل چگونه با ارتباط حضوری متفاوت هستند.
- ✓ راهنمایی‌هایی برای استفاده مؤثر از تلفن در محیط بهداشتی را مورد بحث قرار دهید.
- ✓ انواع تماس‌های ورودی از بیماران که معمولاً توسط متخصصین بهداشت و درمان مدیریت می‌شوند را شناسایی کنید
- ✓ راهنمایی‌هایی برای مواجهه مؤثر با بیمار عصبانی ارائه دهید
- ✓ انواع تماس‌های ورودی غیر از بیمار که معمولاً توسط متخصصین بهداشت و درمان مدیریت می‌شوند را شناسایی کنید.
- ✓ حداقل اطلاعات مورد نیاز برای پیام تلفنی که در یک محیط بهداشتی گرفته می‌شود را توصیف کنید.
- ✓ تعریف کنید که تریاژ تلفنی (Telephone triage) چیست و چرا این یک رویه مهم است.
- ✓ علائم و شرایطی که به دستیار پزشکی فوری نیاز دارند را فهرست کنید.
- ✓ راهنمایی‌های مدیریت مؤثر تماس‌های اضطراری احتمالی را مورد بحث قرار دهید.
- ✓ نوع اطلاعاتی که یک اپراتور اضطراری نیاز دارد و

اهمیت آن را توصیف کنید.

✓ اقلام اطلاعاتی که باید در برگه پوشش فکس (Fax cover sheet) گنجانده شود را فهرست کنید.

✓ راهنمایی‌هایی برای عملکرد ایمن دستگاه فکس (Fax) را مورد بحث قرار دهید.

✓ راهنمایی‌هایی برای استفاده مؤثر از ایمیل در محیط بهداشتی ارائه دهید.

در محیط‌های بهداشتی، چندین روش برای انتقال اطلاعات ورودی و خروجی وجود دارد، از جمله بحث‌های حضوری، تلفن، فکس و ایمیل. متخصصین بهداشت و درمان (HCP ها) باید قادر باشند به‌طور کارآمد و مؤثر از هر یک از این فرم‌ها استفاده کنند.

بیشتر این کتاب به ارتباطات حضوری پرداخته است که در آن HCP و بیمار به‌طور مستقیم با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. این قطعاً مؤثرترین شکل تعامل بین افراد است، زیرا ۱۰۰٪ پیام می‌تواند از سوی فرستنده منتقل شود (۷٪ ارتباط کلامی، ۲۳٪ لحن صدا، و ۷۰٪ ارتباط غیر کلامی) علاوه بر این، گیرنده پیام می‌تواند در صورت نیاز درخواست توضیحات کند. ارتباط حضوری بهترین روش برای ارائه حداکثر اطلاعات در یک پیام است. باین‌حال، به دلایل بسیاری، مانند محدودیت‌های زمانی و فاصله، همیشه عملی‌ترین روش نیست. بنابراین، ممکن است از روش‌های دیگر برای انتقال اطلاعات استفاده گردد (شکل ۱-۱۰).



شکل ۱-۱۰ شیوه‌های ارتباطی الف. ارتباط حضوری مؤثرترین شکل تعامل بین افراد است، زیرا ۱۰۰٪ پیام (ارتباط کلامی، لحن صدا و ارتباط غیر کلامی) برای تفسیر گیرنده در دسترس است. ب. هنگام ارتباط تلفنی، تنها ۳۰٪ پیام ممکن است از سوی فرستنده منتقل شود (ارتباط کلامی و لحن صدا). ج. ارتباط نوشتاری فقط حدود ۷٪ از پیام (ارتباط کلامی) را برای تفسیر گیرنده در دسترس می‌گذارد.

توصیف

ارتباطات راه دور، یا استفاده از تلفن، یکی از مهم‌ترین اشکال ارتباطی بین HCP ها و بیماران و همچنین همکارانشان است. باین‌حال، تنها ۳۰٪ از یک پیام ممکن است از سوی فرستنده منتقل شود (۷٪ کلامی، ۲۳٪ لحن صدا). بخش عمده‌ای از پیام (۷۰٪)، بخش غیر کلامی پیام که شامل تماس چشمی، بیان صورت و حالت بدن است، نمی‌تواند در حین مکالمه تلفنی مشاهده شود. مزیت این شکل از ارتباط این است که تعامل فوری بین فرستنده و گیرنده پیام را امکان‌پذیر می‌کند. در طول مکالمه تلفنی، گیرنده پیام می‌تواند سوالاتی برای توضیحات بپرسد و فرستنده می‌تواند پاسخ مستقیم ارائه دهد.

ارتباط نوشتاری در محیط بهداشتی می‌تواند شامل فکس و ایمیل باشد. این یک روش عملی برای انتقال سوابق پزشکی، دستورات پزشک و نتایج آزمایشات از یک HCP به دیگری است. باین‌حال، یکی از معایب این شکل از ارتباط این است که تنها ۷٪ از پیام، واژه‌های انتخاب‌شده توسط فرستنده، برای تفسیر گیرنده در دسترس است. لحن صدا و بخش غیر کلامی پیام برای گیرنده در دسترس نیستند. به‌علاوه، فرم نوشتاری ارتباط امکان تعامل فوری بین فرستنده و گیرنده را نمی‌دهد، زیرا گیرنده نمی‌تواند به سرعت سوالات خود را پاسخ گو کند. این فصل بر استفاده مناسب و مؤثر از تلفن توسط HCP ها در محیط کلینیکی تمرکز دارد. این بحث شامل انواع مختلف تماس‌های ورودی، روش‌های مدیریت تماس‌های بیماران عصبانی، تریاژ تلفنی و دستورالعمل‌هایی برای برقراری تماس‌های اضطراری است. استفاده صحیح از دستگاه‌های فکس و ایمیل نیز مورد بررسی قرار می‌گیرد.

ارتباطات راه دور

آداب تلفن

به‌عنوان شخصی که تلفن را پاسخ می‌دهد، شما نماینده دفتر یا بخش پزشکی خود هستید. درواقع، ممکن است شما اولین تأثیری باشید که یک بیمار یا همکار پزشکی از محیط بالینی خاص شما دارد. به این‌که چند «روابطی» ممکن است با افرادی که هرگز ملاقات نکرده‌اید داشته باشید، فکر کنید. آداب صحیح تلفن، یا رفتار خوب، در ایجاد یک تعامل مثبت بین افرادی که از طریق تلفن ارتباط برقرار می‌کنند، بسیار حیاتی است. این موضوع در بسیاری از محیط‌های پزشکی

که موانع اضافی مانند ناراحتی ممکن بیمار و سروصدا و حواس‌پرتی‌های اطراف وجود دارد، به‌ویژه مهم است.

دستورالعمل‌هایی برای استفاده مؤثر از

تلفن در محیط بهداشت و درمان:

- از صدایی دلپذیر و حرفه‌ای استفاده کنید. مستقیماً به گوشی صحبت کنید. میکروفون را در فاصله ۱ تا ۲ اینچ از دهان خود نگه‌دارید و صدای خود را به سمت آن هدایت کنید. با لهجه‌ای طبیعی و با سرعتی عادی صحبت کنید. کلمات را به‌درستی تلفظ کنید تا از بروز سوءفهم‌ها جلوگیری شود. درنهایت، خوب بیان کردن یا صحبت واضح و واضح به شما کمک می‌کند تا تماس گیرنده شمارا به‌خوبی درک کند.
- از تن و لحن مناسب استفاده کنید. به‌عبارت‌دیگر، طرز صحبت کردن و لحن صدایتان را تغییر دهید. این کار از یکنواختی در صحبت کردن جلوگیری می‌کند که ممکن است به‌عنوان بی‌حوصلگی یا عدم علاقه تعبیر شود.
- ادب را رعایت کنید. با مهربانی با تماس گیرنده صحبت کنید، حتی اگر صحبت شما قطع‌شده باشد یا در محیط پر استرسی مانند بخش اورژانس باشید. از صدای ناراضی یا بی‌صبرانه اجتناب کنید. به‌جای این، دوستانه رفتار کنید، لب‌خند بزنید و احساس کنید که کمک‌کننده و دلسوز هستید. ممکن است این امر بی‌اهمیت به نظر برسد، اما تماس گیرنده واقعاً می‌تواند «لب‌خند» شمارا بشنود زیرا بر لحن صدای شما تأثیر می‌گذارد. با احتیاط و حساسیت رفتار کنید و درنهایت نام تماس گیرنده را بکار ببرید و قبل از پایان مکالمه از او تشکر کنید.
- به تماس گیرنده توجه کامل بدهید. در یک محیط بالینی شلوغ، ممکن است وسوسه شوید که به انجام کارهای دیگر بپردازید یا هم‌زمان با صحبت با تلفن کار دیگری انجام دهید. هم‌زمانی در حین صحبت با تلفن احتمالاً منجر به اشتباهات در مستندسازی یا درک نادرست پیامی می‌شود که تماس گیرنده منتقل می‌کند. بهترین روش این است که به تماس گیرنده همان توجه کامل را بدهید که به یک فرد مستقیم جلوی خود می‌دهید.
- پیام تماس گیرنده را پارافرایز کنید تا از درک صحیح آن مطمئن شوید.
- هرگز تلفن را جواب ندهید و بلافاصله تماس گیرنده را در حالت انتظار قرار ندهید. در عوض، از تماس گیرنده بپرسید