

جهان را بلندی و پستی تویی

ندانم چه‌ای، هرچه هستی تویی

ارتباط در سلامت

نظری تا عمل

مؤلفین:

دکتر داود شجاعی زاده

استاد گروه آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران

فرامرز شاحمدی

دانشجوی دکتری تخصصی آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت دانشگاه علوم پزشکی تهران

حسین روحانی

دانشجوی دکتری تخصصی آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

سرشناسه	شجاعی زاده، داود، ۱۳۳۵ -
عنوان و نام پدیدآور	ارتباط در سلامت از تئوری تا عمل/مؤلفین داود شجاعی زاده، فرامرز شالحمدي، حسين روحاني.
مشخصات نشر	تهران: آثار سبحان: انتشارات یاررس، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهري	۱۱۶ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	9786006531496
وضعیت فهرست نویسی	فیا
موضوع	ارتباط در پزشکی
شناسه افزود	شالحمدي، فرامرز، ۱۳۴۲ -
شناسه افزوده	روحاني، حسين، ۱۳۴۷ -
رده بندی کنگره	۱۱۸Rش/۳الف ۴۱۳۹۲
رده بندی دیویی	۶۱۰/۶۹۶
رده کتاب‌نسی ملی	۳۴۳۴.۳۱

ارتباط در سلامت از تئوری تا عمل

دکتر داود شجاعی زاده- فرامرز شالحمدي- حسين روحاني

انتشارات آثار سبحان (با همکاری یاررس)

محمد ایمانی

اول-۱۳۹۳

۵۰۰ نسخه

دانش

۵۴۰۰ تومان

نام:

مؤلف:

ناشر:

صفحه آرای:

نوبت و سال چاپ:

تیراژ:

چاپ:

قیمت:

مرکز پخش: انتشارات آثار سبحان یاررس

تهران: میدان انقلاب - خیابان انقلاب - نرسیده به خیابان ۱۱ فروردین - ساختمان ولی عصر (عج) پلاک ۱۳۱۴ - طبقه دوم

تلفن: ۶۶۹۷۱۱۱۲ - ۶۶۹۷۱۰۴۰

فروشگاه

تهران: میدان انقلاب - خیابان انقلاب - روبروی دبیرخانه دانشگاه - ساختمان اسرای اندیشه - کتابفروشی آثار سبحان

تلفن: ۶۶۴۱۸۱۹۲

کلیه حقوق معنوی و مادی برای ناشر محفوظ می‌باشد و هرگونه تکثیر یا استفاده غیرمجاز از این اثر پیگرد قانونی دارد.

خواننده گرامی سلام

از اینکه به جای کمی برداری از این کتاب، آن را خریداری نموده‌اید و باعث ضرر و زیان نویسنده کتاب نشده‌اید، بسیار سپاسگزاریم.

لطفاً پیغام ما را به کسانی که از کتاب کمی برداری می‌کنند برسانید، کمی برداری از کتابی که به دست فراوان تهیه شده و با هزینه زیاد به چاپ رسیده است؛ موجب ضرر و زیان نویسنده و انتشارات مربوطه می‌باشد. همچنین، دریافت هزینه کتاب حق شرعی و قانونی نویسنده کتاب و انتشارات آن می‌باشد نه حق فردی که یک دستگاه چاپ و تکثیر خریده است و اکنون از طریق آن سود می‌برد.

و در ضمن، با کمی گردن کتاب باعث می‌شوند ناشر و مؤلف زیان ببینند و حتی باعث ورشکستگی شود. در نتیجه دیگر کتابی ترجمه، تالیف و تولید نخواهد شد.

امیدوارم موفق باشید

انتشارات آثار سبحان

مقدمه

سیاس ایزد منان را که به ما توانایی داد با نگارش این کتاب گامی هر چند کوچک در ارتقا دانش دانش‌پژوهان برداشته و تا حدودی نیاز دانشجویان و علاقمندان به مباحث مربوط به ارتباط را برآورده سازیم.

ارتباط موثر نقطه محوری توانایی کارکرد ما به عنوان عضوی از جامعه می‌باشد. هیچ حوزه‌ای از مراقبت‌های سلامت مستثنی از ارتباط نیست، ارتباط موثر، محور مراقبت سلامت موثر و کارا می‌باشد. ارتباط جنبه کلیدی و مهم از روابط ما در خانه، مدرسه، کار و دیگر مکان‌های اجتماعی می‌باشد. مسلماً وقتی چنین روابطی دچار شکست شود دلیل اصلی آن اغلب به علت ارتباط ضعیف می‌باشد. در این کتاب به طور ویژه‌ای به ارتباط در سلامت، مهارت‌های ارتباطی و تمامی جنبه‌های ارتباط انسانی مربوط به بخش سلامت پرداخته‌ایم.

امید است دانشجویان و تمامی ارائه‌دهندگان مراقبت سلامت با مطالعه این کتاب به اهمیت ارتباط در محیط‌های ارائه خدمات سلامت پی ببرند و در ارتقاء سلامت جامعه موثر و مفید باشند.

مولفان تلاش کرده‌اند که کتاب کامل و بدون نقصی را ارائه نمایند ولی بی‌تردید کتاب حاضر خالی از نقص و اشکال نیست لذا از دانش‌پژوهان گرامی انتظار داریم با راهنمایی‌های خود ما را در بهبود کیفیت مطالب یاری نمایند.

f-shaahmadi@razi.tums.ac.ir

مولفان

فهرست مطالب

مشکلات اخلاقی انتشار اطلاعات سلامت در جامعه	۶۳
سیستم اطلاعات جغرافیایی	۶۴
سیستم‌های اطلاعات جغرافیایی بهداشتی (Health GIS)	۶۵
شاخص‌های یک برنامه موفق برای انتقال پیام‌های سلامت	۶۷
خلاصه فصل	۶۹

فصل ۵: ارتباط بین بیماران و متخصصان سلامت	۷۰
ارتباط در ساختار روابط	۷۰
ارتباط در موقعیت‌های مختلف مراقبت سلامت	۷۱
ارتباط بین پزشک و بیمار	۷۳
ارتباط مابین متخصصان مختلف مراقبت‌های سلامت	۷۹
خلاصه فصل	۸۱

فصل ۶: ارتباط با گروه‌های خاص در مراقبت سلامت	۸۲
ارتباط با افراد سالمند	۸۳
خلاصه فصل	۹۳

فصل ۷: انتقال اطلاعات سخت در موقعیت‌های دشوار	۹۵
انتقال اطلاعات در مورد خطر و عدم قطعیت	۹۵
پیام‌های احتمالی خطر در مقابل بیان عددی	۹۷
خلاصه فصل	۱۰۱

فصل ۸: آموزش مهارت‌های ارتباطی	۱۰۳
مهارت‌های ارتباطی با	۱۰۴
مصاحبه پزشک	۱۰۵
تقویت	۱۰۷
بازتاب (انعکاس)	۱۰۸
شروع و خاتمه ارتباط با رضایت بیمار	۱۰۸
مدیریت کشمکش	۱۰۹
خلاصه فصل	۱۱۱

منابع و مآخذ	۱۱۳
---------------------	-----

فصل ۱: مقدمه‌ای بر ارتباط در سلامت	۵
محوریت ارتباط در سلامت	۶
ارتباط با گیرندگان خاص و در موقعیت‌های دشوار	۹

فصل ۲: شکل‌های مختلف ارتباط	۱۰
ارتباط درون فردی	۱۰
سته‌ی خویش	۱۱
خانواده و انگیزه‌ها	۱۱
ساختار	۱۲
واکنش‌های دیگران	۱۲
زبان گفتاری	۱۴
سخن گفتن و شنیدن	۱۴
استفاده از زبان	۱۹
گفتگو	۲۰
خلاصه فصل	۲۵

فصل ۳: تئوری‌ها و مدل‌های ارتباط	۲۶
رویکرد فرایندی، نمادی و فرهنگی به ارتباط	۲۶
پیشنهادات ویور برای بهتر شدن نظریه	۲۶
تحلیل تراکنش	۲۶
ارتباط راهبردی	۲۶
گام اول: تجزیه و تحلیل	۴۴
گام دوم: طراحی راهبردی	۴۵
گام سوم: تدوین و آزمون	۴۵
گام چهارم: اجرا و پایش	۴۶
گام پنجم: ارزشیابی و برنامه ریزی مجدد	۴۷
خلاصه فصل	۵۰

فصل ۴: رسانه‌ها و ارتباط در سلامت	۵۱
رسانه‌ها در ارتباطات سلامت	۵۲
لیف‌ت‌های اطلاعاتی بیماران	۵۴
تأثیرات اطلاعات نوشتاری	۵۴
ارزیابی لیف‌ت‌های نوشتاری برای بیماران	۵۶
انتشار اطلاعات سلامت از طریق رسانه‌ها	۵۸
طراحی پیام‌های موثر سلامت	۵۹
رسانه‌های نوین در ارتباطات سلامت	۶۰
اینترنت	۶۱