

مهارت‌های ارتباطی در پزشکی

Margaret Lloyd

مترجم:

دکتر احمد رضا زمانی

بهار ۱۳۹۳



سرشناسه : لوید، مارگارت

Lloyd, Margaret, MD

- عنوان و نام پدیدآور : مهارت‌های ارتباطی در پزشکی / [مارگارت لوید، رابرت بور]؛ مترجم احمدرضا زمانی.
- مشخصات نشر : اصفهان: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اصفهان، ۱۳۹۲.
- مشخصات ظاهری : ۳۴۶ص.
- شابک : 978-964-524-373-7
- وضعیت فهرست نویسی : فیبا
- یادداشت : عنوان اصلی: Communication skills for medicine, 3rd. ed, 2009.
- موضوع : ارتباط در پزشکی
- موضوع : پزشک و بیمار
- موضوع : ارتباط
- شناسه افزوده : رابرت، بور، ۱۹۵۹ - م.
- شناسه افزوده : Bor, Robert
- شناسه افزوده : زمانی، احمدرضا، ۱۳۴۲ -، مترجم
- شناسه افزوده : دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اصفهان
- رده بندی کنگره : ۶۱۸/۹۱۱۸R - ۳۹۲
- رده بندی دیویی : ۶۱۰/۶۹۶
- شماره کتابشناسی ملی : ۳۱۰۹۷۰۴

نام کتاب: مهارت‌های ارتباطی

نویسنده: Margaret Lloyd

ناشر: دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

شابک: ۷-۳۷۳-۵۲۴-۹۶۴-۹۷۸

تعداد صفحات: ۳۴۶

نوبت چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

قطع: وزیری

تاریخ چاپ: بهار ۱۳۹۳

قیمت: ۱۷۰۰۰ تومان

کلیه حقوق برای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان محفوظ است.

آدرس: دانشگاه علوم پزشکی اصفهان - ص.پ. ۳۱۹-۸۱۷۴۵ <http://publication.mui.ac.ir>

E-mail: publications@mui.ac.ir

دورنما: ۶۶۸۷۸۹۸-۳۱۱

تلفن فروشگاه: ۶۶۸۳۴۰۵-۳۱۱

فهرست مطالب

X	پیشگفتار کتاب
XII	پیشگفتار مترجم
XIV	مقدمه مترجم

۱۷	فصل ۱ ارتباط چیست؟
۲۰	ارتباط خوب چیست؟
۲۰	چرا ارتباط خوب مهم است؟
۲۲	آیا مهارت‌های ارتباطی می‌توان آموخت؟
۲۲	شواهد کارآیی آموزش مهارت‌های ارتباطی چیست؟
۲۳	نتایج چه بودند؟
۲۴	چگونه مهارت‌های خوب ارتباط برقرار کردن را توسعه دهیم؟
۲۶	یادگیری مادام‌العمر
۲۶	چگونه از این کتاب استفاده کنیم؟
۲۷	علائم
۲۷	راهنمایی‌ها
۲۸	مروری بر نکات مهم
۲۸	مثال‌های موردی
۲۸	ضمیمه‌ها
۲۸	منابع

۲۹	فصل ۲ - مهارت‌های ارتباطی زیربنایی؟
۳۰	عوامل مربوط به بیمار که ارتباط را تحت تأثیر قرار می‌دهند
۳۲	عوامل مربوط به پزشک
۳۲	محیط مصاحبه
۳۴	شروع مصاحبه
۳۷	بخش اصلی مصاحبه
۳۸	مطرح کردن پرسشها

۳۸	سؤالات باز و بسته
۴۱	سؤالات کاوش گرانه
۴۲	سؤالاتی که باید از آنها اجتناب کرد:
۴۳	گوش دادن
۴۴	گرفتن نشانه ها
۴۵	نشانه های کلامی
۴۵	گرفتن نشانه های غیر کلامی
۴۷	آسان کردن
۴۷	روشن کردن
۴۸	انعکاس دادن
۴۸	کمک به بیمار برای اتمسفر محیط یا موضوع صحبت کند
۴۸	سکوت
۴۹	تابلوی راهنما (Signposting)
۴۹	خلاصه کردن
۵۰	پایان بخشیدن به مصاحبه
۵۱	برقراری ارتباط در حین معاینه فیزیکی
۵۲	همدلی (در مصاحبه)
۵۳	مشاوره های بیمار محور
۵۴	سبک پزشک محور
۵۴	سبک بیمار محور
۵۶	حرفه ای گری و مهارت های ارتباطی
۵۹	مروری بر نکات مهم
۶۱	منابع

۶۳	فصل ۳ - مصاحبه پزشکی
۶۵	شروع یک مصاحبه: ایجاد یک رابطه دوستانه
۶۶	جمع آوری اطلاعات: گرفتن یک شرح حال پزشکی
۶۷	ساختار یک شرح حال پزشکی
۶۸	مشخصات اصلی بیمار
۶۸	مطرح کردن مشکل فعلی بیمار
۷۱	شرح حال مشکل فعلی بیمار

۷۷	درک بیماران از مشکلاتشان چیست؟
۷۷	بررسی سیستم های بدن (ارزیابی وضعیت جسمی)
۸۰	ارزیابی وضعیت روانی
۸۴	شرح حال خانواده
۸۶	شرح حال اجتماعی
۸۷	شرح حال شغلی بیمار
۸۹	یادداشت کردن نکات مربوط به بیمار
۹۰	آیا بیماران می توانند به یادداشتهای خودشان دسترسی داشته باشند؟
۹۰	تغییر تبیین شرح حال نگاری
۹۱	راهنمایی عملی در خصوص شرح حال نگاری
۹۲	معرفی یک بیمار در یک جلسه بخش
۹۴	مصاحبه پزشکی و روانی Cambridge-Calgary
۹۶	نگرانیهای معمول در مصاحبه بیمار
۹۸	مروری بر نکات مهم
۹۸	خلاصه کردن و نتیجه گیری از مصاحبه
۹۸	منابع

۹۹	فصل ۴ - ارائه اطلاعات
۱۰۵	چگونگی ارائه اطلاعات
۱۰۷	ارائه توصیه در خصوص سبک زندگی
۱۰۹	چگونگی ارائه یک توصیه در خصوص سبک زندگی
۱۱۲	گرفتن رضایت نامه آگاهانه
۱۱۴	مروری بر نکات مهم
۱۱۶	منابع

۱۱۷	فصل ۵ - خبرهای بد و تکان دهنده
۱۱۸	خبر بد چیست؟
۱۲۰	چه مشکلی در ارائه خبرهای بد وجود دارد؟
۱۲۲	گزینه هایی برای برخورد با شرایط سخت
۱۲۲	خبر بد را باید به چه کسی داد؟

۱۲۳	چه کسی باید خبر بد بدهد؟
۱۲۳	خبر بد را چه وقت باید داد؟
۱۲۴	آیا بهتر است هنگام اعلام خبر بد به شخص امیدواری و اطمینان بدهیم؟
۱۲۵	خبر بد را چگونه اعلام کنیم؟
۱۳۵	برنامه ریزی برای پیگیری و ارجاع
۱۳۶	باز خورد و گزارش به همکاران
۱۳۹	در صورتی که مریض گریه کند، چه کنیم؟
۱۴۰	در صورتی که مریض عصبانی یا خشمگین شود چه کنیم؟
۱۴۰	اگر بیمار تهدید به خودکشی کند ...
۱۴۱	بیان مسئله غیر طبیعی بودن فرزند به والدین
۱۴۴	منابع

۱۴۵	فصل ۶ - گرفتن یک شرح حال در مورد مسائل جنسی
۱۴۵	چرا صحبت کردن در مورد مسائل جنسی تاثر اهمیت است؟
۱۴۸	چه موقع در مورد مسائل جنسی صحبت کنیم؟
۱۴۹	آیا شرح حال مسائل جنسی باید از همه بیمار گرفته شود؟
۱۵۰	دستورالعملهایی برای گرفتن شرح حال در مورد روابط جنسی
۱۶۲	مروری بر نکات مهم
	منابع

۱۶۱	فصل ۷ - ارتباط برقرار کردن با بیمارانی با فرهنگهای متفاوت
۱۶۵	اهمیت مبحث ارتباط با فرهنگها و نژادهای مختلف:
۱۶۷	نقش فرهنگ در روابط پزشک - بیمار
۱۶۸	صدا کردن اسم بیمار
۱۶۹	غذا و رژیم غذایی
۱۷۲	چرا بیان موضوعات فرهنگی برای پزشکان دشوار است؟
۱۷۳	موانع برقراری ارتباط با فرهنگهای مختلف
۱۷۵	تکامل انسان
۱۷۵	مفاهیم بیماری، مراقبت و درمان
۱۷۷	پیش زمینه فرهنگی پزشک

۱۷۸	خط مشی هائی برای بحث کردن در مورد موضوعات فرهنگی
۱۸۰	به دست آوردن اطلاعات روانی مرتبط
۱۸۱	عقاید و نظرات بیمار را راجع به کسالتش جویا شویم
۱۸۲	توقع بیمار را از درمان جویا شوید
۱۸۲	برقراری سازش بین اقدامات درمانی و ارزشهای فرهنگی
۱۸۳	عقاید مربوط به سلامتی، بیماری و درمان
۱۸۴	مشورت با خویشاوندان بیمار
۱۸۵	به کارگیر مترجم
۱۸۵	مشکلات اب ساده از مترجم
۱۸۶	مشورت با همکاران
۱۸۶	استفاده از دیگر شبکه های اجتماعی
۱۹۵	مروری بر نکات مهم
۱۹۵	فصل ۸ - راهنمای ایجاد ارتباط با کودکان و نوجوانان
۱۹۷	مدیریت درمان اطفال
۱۹۹	جایگاه بازی و نقاشی
۲۰۰	محیط فیزیکی
۲۰۱	محیط و امکانات بازی
۲۰۲	ظاهر پزشک
۲۰۲	اتاق مشاوره
۲۰۲	شروع درمان
۲۰۳	جمع آوری اطلاعات درباره بیمار
۲۰۴	مخاطب قرار دادن کودک
۲۰۶	رودرویی با احساسات کودک
۲۰۷	رفتار با نوجوانان
۲۱۲	جداسازی، قرنطینه و بیماریهای مزمن
۲۱۴	دادن خبر بد به کودکان
۲۱۶	ارتباط با والدین و سایر افراد
۲۲۲	نتایج و پی آمدهای محرمانه
۲۲۲	مروری بر نکات مهم

فصل ۹ - ارتباط با خانواده بیمار	۲۲۱
بررسی بیمار در جامعه	۲۲۸
شناخت خانواده بیمار	۲۲۸
تأثیر خانواده بر مراقبت و درمان	۲۳۱
پذیرش درمان و نقش عقاید خانواده	۲۳۳
کارکردن با زوجها	۲۳۴
پاسخ دادن و کنترل کردن نگرانی ها و ترس های بستگان بیمار	۲۳۶
دستورالعمل هایی برای برقراری ارتباط با خانواده بیمار	۲۳۹
برخورد با مشکلات ناشی از حفظ اسرار	۲۴۰
مروری بر نکات مهم	۲۴۳
فصل ۱۰ - اشتباهات، شکایات و دادخواهی ها	۲۴۱
اشتباهاتی که هر روز مرتکب می شوید	۲۴۶
اشتباهات در اقدامات پزشکی	۲۴۷
دلایل اشتباهات پزشکی	۲۴۸
وقتی مرتکب اشتباهی می شوید بهتر است با کنید	۲۵۰
ثبت اشتباهات	۲۵۲
عواقب اشتباهات پزشکی	۲۵۲
شکایات	۲۵۲
رسیدگی به شکایات	۲۵۳
جلوگیری از شکایات	۲۵۴
مرافعه (دادخواهی)	۲۵۴
مروری بر نکات مهم	۲۵۶
فصل ۱۱ - مشاوره های دشوار، مشکلات خاص در ارتباط پزشک و بیمار	۲۵۳
بیمار غیر اجتماعی	۲۶۰
نکاتی در مورد رفتار مناسب	۲۶۲
بیمار مضطرب	۲۶۴
بیمار عصبانی و پرخاشگر	۲۶۶
علائم پریشانی	۲۶۷
توسعه آگاهی	۲۶۸

۲۶۹	بیمارانی با مشکلات گفتاری و یا شنیداری
۲۸۳	ملاقات بعدی برای پیگیری
۲۸۷	خلاصه ای از مورد خانم لازیمو
۲۸۸	بیمار مطلع
۲۹۲	مروری بر نکات مهم

فصل ۱۲ - برقراری ارتباط با بیماران و همکاران، چگونگی تأثیر مسایل شخصی بر روابط حرفه‌ای...

۲۸۹

۲۹۶	رشد شخصی
۲۹۷	دستور العمل ها، چگونگی برقراری ارتباط :
۳۰۱	نکاتی برای کمک به خود
۳۰۶	ارتباط با بیماران
۳۰۸	ارتباط با همکاران
۳۰۹	ارتباطات نوشتاری در مورد بیماران
۳۱۲	نامه نگاری
۳۱۳	کار کردن در گروه
۳۱۷	تبادل اطلاعات پزشکی
۳۱۸	یادگیری و یاددهی مؤثر
۳۲۰	مدیریت ارتباطات دشوار بین دانشجو و استاد
۳۲۱	مروری بر نکات مهم
۳۲۲	تمرینات
۳۲۳	ضمایم
۳۲۷	نمایه

پیشگفتار کتاب

حدود ده سالی که از اولین ویرایش این کتاب می‌گذرد، یکی از هیجان‌انگیزترین دوره‌های پیشرفت علم پزشکی بوده است. تکمیل پروژه ژنوم انسان مسلماً یکی از دستاوردهای مهم در علم بیولوژی انسانی بوده است که پیش بینی می‌کند، داروها در طی بیست سال آینده به طور کامل تغییر کنند و بیشتر بیماری‌های مقاوم به درمان یا قابل پیشگیری شوند یا حداقل به اشکال بهبود یافته درمانی تغییر پیدا کنند.

با ورود آنچه گرد و غبار نشسته بر روی تاریخ ولی به تدریج نشان داده می‌شود که انسان‌های اولیه اگرچه بیماری‌های حتی پیچیده‌تر از آنچه تا به حال تصور می‌شد، هستند. اگرچه پیشرفت علم و تکنولوژی برای پیشگیری و کنترل بیماری‌ها کمک کرده ولی واضح است که ما فقط یک نظر استدلالی سست در مورد کارکرد باکتری‌های سالم داریم و به مجموعه بینهایت از چند لایه بیماران اهمیت ندادیم.

در رساله کوچک من (علم و سرخ‌خوش)، خاطر نشان کردم وقتی ما باید همه تلاشمان را بکنیم تا مشکلات بیمارانمان به زبان علم مدرن بیان کنیم، در بیشتر موارد وقتی ما از مهارت‌های کلاسیک یک پزشک خوب به حجت می‌کنیم، هیچ چیز را نباید نادیده بگیریم از جمله مهارت ارتباطی دلسوزانه، تربیتی انجام معاینات فیزیکی دقیق و مهمتر از همه توانایی گوش دادن به آنچه بیمار می‌گوید، اگر علم مدرن می‌تواند درمان پزشکی را پیشرفت دهد، این مهارت‌ها مخصوصاً مهارت گوش دادن و نگرش فروتنانه همیشه برای آموزش پزشکی خوب مورد نیاز است.

همانطور که در ویرایش جدید این کتاب مشاهده می‌کنید، امکان آن وجود دارد که مهارت‌های ارتباطی پزشکان را به میزان زیادی بهبود ببخشیم. و در امتداد این راه تسهیلات برای مهارت گوش دادن به بیمار را فراهم کنیم. به طور متناقض پیشرفت فوق‌العاده در علم پزشکی منجر به نادیده گرفتن‌های آنچه باید باشیم می‌شود و ممکن

است یک حقارت بزرگ در حرفه ما ایجاد کند. بنابراین مهارت‌های ارتباطی و گوش دادن برای نسل ما حیاتی است.

هیچ کدام از کشورهای سرمایه‌دار جهان نمی‌توانند با رشد هزینه‌ها و فشارهای درمان پزشکی، مخصوصاً آنهایی که ناشی از رشد جمعیت سالخورده است مقابله کنند. فشارها بر پزشک در هر رشته بسیار زیاد است و گذراندن وقت کافی برای صحبت با بیماران برای آنها وز به روز دشوارتر می‌شود. به طور واضح راه میانبری برای مهارت ارتباطی رجب ندارد. این کتاب پیغامی کاملاً واضح و روشن است برای کسانی که سیستم بهداشتی را کنترل و سازماندهی می‌کنند، که متأسفانه آنها هنوز این را نفهمیده‌اند.

به طور واضح هنوز نیاز زیادی به چنین کتاب‌هایی احساس می‌شود که ظاهراً سومین ویرایش این کتاب خود گواهی این مدعا است. با آرزوی رسیدن به آنچه که لایق آن هستیم در آینده.

پیشگفتار مترجم

از وقتی که برای اولین بار به عنوان دانشجوی پزشکی در کلاس تشریح، قطعه قطعه شدن بدن انسانی را مشاهده کردم تاکنون همواره این امید و آرزو در من بوده است که زمانی بینم دوباره این اجزا در ذهن جامعه پزشکی و من به عنوان یک پزشک دوباره جمع شده است روح گرفته و به انسانی زنده بدل شده که گرچه به حکم نیاز یا ضرورت بدن یا عضو بیمارش را برای مداوا به من سپرده است اما این توان و آگاهی در من است که او را نه به عنوان یک عضو بیمار بلکه به عنوان انسانی صاحب احساس، ارزش و تفکر بینم و این برخوردی داشته باشم که در شأن یک انسان است.

بی شک این عقول تربیت ضرورتی است که در یک نگاه ساده به مقوله ارائه خدمات پزشکی میتوان آن را دریافت ارتباط پزشک و بیمار بیش از آنکه یک رابطه فنی و پیچیده برای دریافت یا ارائه خدمات پزشکی باشد یک رابطه انسانی است که پرداختن به آن محتاج درک عمیق رابطه و انسان را ابتدا است.

در طول دوره پزشکی با نگاهی که نه بر روی عمد و قصد بلکه از روی شتاب زدگی مرسوم دنیای صنعتی است و نیز مسابقه عقب نماندن از مطالب پیچیده پزشکی - که هر روز هم بیشتر می شود - مجالی را برای پرداختن به آن مقوله نگذاشته است.

جای بسی تأسف است که به آموزش رسمی مهارتهای ارتباطی به دانشجویان پزشکی در برنامه جاری پزشکی با توجه به نیاز و اهمیتی که دارد بهر کم پرداخته شده و به چند ساعت آموزش تئوری بسنده شده است.

کمبود منابع مطالعاتی فارسی که دانشجو بتواند فارغ از دغدغه اصطلاحات فنی مفهوم را درک کرده و به کار بندد مرا بر آن داشت تا این کتاب را ترجمه نمایم.

علت انتخاب این کتاب از بین منابع متعددی که به زبان انگلیسی وجود داشت این بود که کتاب با ساختاری آموزشی که برای مخاطب دانشجو نوشته شده است، و نویسندگان برای هر فصل اهداف آموزشی را در نظر گرفته اند و مثالها از موقعیتهایی

است که اغلب دانشجویان پزشکی با آن روبرو خواهند شد. گرچه مطالب کتاب می‌تواند برای همکاران پزشک در هر رده مورد استفاده قرار گیرد.

در ترجمه، بازخوانی و تصحیح این کتاب از مساعدت و همکاری دانشجویان پزشکی که در حال حاضر به عنوان پزشک مشغول خدمت رسانی هستند بهره بردم که جا دارد در این کتاب از آنها قدر دانی نمایم: خانمها عاطفه واعظی؛ فائزه واعظی؛ بنفشه علی آبادی؛ هنگامه ضیایی و آقایان: مهرداد وردک، مهرشاد منجم .

از خانم پروانه استکی که در ویراستاری و خانم الهام احسانی که در بازخوانی نهایی با من همکاری نمود، ازا نیز تشکر می‌کنم. از دستیار کوشا و ساعی خانم دکتر نرگس معتمدی که زحمت تطبیق کتاب با چاپ جدیدش را متقبل شدند متشکرم. مفتخر خواهم شد، همکاران و دانش‌جویان که این کتاب را مطالعه می‌فرمایید مرا از نظرات سازنده خود آگاه سازند.

دکتر احمد رضا زمانی

۱۳۹۱

مقدمه مترجم

از زمان چاپ نخستین این کتاب در سال ۱۹۹۶، آموزش مهارت‌های ارتباطی در آموزش دانشجویان و فارغ‌التحصیلان توسعه یافته است. هدف، آموزش نسلی از پزشکان است که بتوانند با بیماران و همکاران ارتباط مؤثرتری داشته باشند.

ارتباط مؤثر به فهم بهتر مسایل و مشکلات مریض، زندگی و ارتباطات آنها و مدیریت بهتر مشکلات زندگی بیماران کمک می‌کند. این روزها مهارت‌های ارتباطی مؤثر برای جلوگیری از ایجاد عوارض در بیماران و کاهش خطاهای پزشکی حیاتی است که در غیر این صورت هر دو اینها می‌تواند نتایج وخیمی را برای پزشکان به بار آورند. فرمول یا معادله‌ای برای فراگیری مهارت‌های ارتباطی وجود ندارد ولی به هر حال رویکردهای مطمئن و مهارت‌ها برای ارتباط مؤثرتر وجود دارد و شواهد قوی مبنی بر اینکه مهارت‌های ارتباطی را می‌توان آموزش داد و یاد گرفت، وجود دارد. از زمان چاپ قبلی تاکنون تحقیقات زیادی در همه جنبه‌های ارتباطات در پزشکی انجام شده است و ما سعی کردیم که آنها را در متن و بخش‌ها منعکس کنیم. اصولی که راهنمای ما در نوشتن چاپ نخست کتاب بوده است، تغییر نکرده است. ما یک دستورالعمل عملی برای آموزش و توسعه مهارت‌های ارتباطی تنظیم کردیم که برای دانشجویان ارزشمند است. ترتیب بخشهای کتاب از مهارت‌های پایه ارتباطی تا مهارت‌هایی را که دارای موقعیتهای چالش برانگیز است، پیش می‌رود.

چهارچوب کلی کتاب مثل چاپ نخست شامل مثالهای موردی (Case Examples) دستورالعملها و فرصتهایی برای تشویق خوانندگان به توقف و فکر کردن (Stop And Think) است.

مهارت ارتباط مؤثر با تمرین های مناسب یاد گرفته می شود . ما امیدواریم که تمرینها و پیوستها به دانشجویان و اساتید کمک کند. همه فصلها بازنگری شده و رفرنسها به روز شده اند و به دلیل افزایش اهمیتی که امروزه به حرفه ای گری و نقش پزشکی در جامعه داده می شود، یک قسمت در بخش حرفه ای گری در پزشکی اضافه شده است. ما امیدواریم که این کتاب راهنمایی مفید برای دانشجویان و اساتید در فراگیری مهارتهای خوب ارتباطی باشد.