

مدیریت برقراری ارتباط

در حوزه سلامت

مؤلفین

دکتر سید حبیب‌الله کواری

دکتر علی ماهر

دکتر فرزانه کیمیا

www.ketab.ir

سرشناسه	کواری، سیدحبیب‌الله، ۱۳۳۲ -
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت برقراری ارتباط در حوزه سلامت / مولفین سیدحبیب‌الله کواری، علی ماهر، فرزانه کیمیایی مهر؛
مشخصات نشر	تهران: نشر حیدری، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	۳۰۰ ص.
شابک	978-600-489-581-1
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	ارتباط در پزشکی / Health promotion / Communication in medicine / سلامت‌پروری بهداشت - برنامه‌ریزی / Health planning / ارتباط در سازمان‌ها / Communication in organizations ارتباط بین اشخاص / Interpersonal communication
شناسه افزوده	ماهر، علی، ۱۳۵۱ -
شناسه افزوده	کیمیایی‌مهر، فرزانه، ۱۳۶۰ -
رده بندی کنگره	R1۷۸
رده بندی دیویی	۶۹۶/۶۱۰
شماره کتابشناسی ملی	۸۷۵۲۳۷۲

این اثر، مشمول حق حمایت از مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است. هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (نشر) منتشر یا پخش کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

091242 20885

www.heydaripub.com



مدیریت برقراری ارتباط در حوزه سلامت
دکتر سید حبیب‌الله کواری، دکتر علی ماهر - دکتر فرزانه کیمیایی مهر

سیده مریم حیدری

اول / ۱۴۰۰

۱۰۰۰ نسخه

غزال

۱۳۰۰۰ تومان

۹۷۸-۶۰۰-۴۸۹-۵۸۱-۱

عنوان

مولفین

مدیر اجرایی

نوبت و سال چاپ

شمارگان

چاپ و صحافی

بهاء

شابک



ناشر کتب علوم پزشکی

مراکز پخش

نشانی دفتر مرکزی: خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهدای ژاندارمری غربی، روبروی اداره پست، پلاک ۱۲۴، طبقه اول، واحد ۲ تلفن: ۶۶۹۷۶۷۸-۶۶۹۷۶۹۹

فروشگاه ۱: خیابان انقلاب، روبروی دانشگاه، پاساژ فروزنده، طبقه همکف، پلاک ۲۳۳ تلفن: ۶۶۴۷۸۱۶-۶۶۴۷۸۱۷

فروشگاه ۲: خیابان انقلاب، بین خیابان منیری جاوید و ۱۲ فروردین، پاساژ اندیشه، پلاک ۵۵ تلفن: ۶۶۴۹۹۲۱۴

فروشگاه ۳: اراک، میدان سرداران، جنب بیمارستان ولی عصر مجتمع پارس، فروشگاه کتاب ونوس - تلفن: ۲۲۴۶۲۵۷-۸۶۳

فروشگاه ۴: بجنورد، خیابان ۱۷ شهريور جنوبی، ابتدای خیابان میرزا کرچک خان، فروشگاه نشر حیدری، تلفن: ۵۸-۲۲۲۵۱۸۴۳

کتابفروشی‌های معتبر پزشکی

اهواز: رشد / اردبیل: حکیم / ارومیه: شهرکتب / اصفهان: کیا - پارسا - مانی / ایلام: رشد / تبریز: شیرنگ - بانک کتاب - بابک
بابل: اندیشه / رشت: مژده / ساری: امیرکبیر / سمنان: دانشمند / شیراز: جمالی - مرکز کتاب دانشگاه / کرمان: بانک کتاب آزادی - صبا
کرمانشاه: دانشمند / مشهد: مجدداش - ملک - جهاد - نمایشگاه علوم پزشکی / همدان: دانشجو / یزد: شهرکتب

فهرست مطالب

۹	بخش ۱: ارتباط فردی
۱۱	فصل اول: قاطعیت
۲۳	کاربرد ۱-۱: موانع بر سر راه رفتار قاطعانه
۲۷	کاربرد ۱-۲: اهمیت توجه به ظاهر
۲۹	فصل دوم: برقراری ارتباط رو در رو
۴۳	کاربرد ۲-۱: ظاهر: طرح توسعه فردی
۴۵	کاربرد ۲-۲: تمرین گسترش مهارت شنیداری
۴۷	فصل سوم: مهارت‌های مذاکره و متقاعد کردن دیگران
۶۲	کاربرد ۳-۱: مذاکره: توصیه و حمایت اتحادیه تجاری بهداشت
۶۳	فصل چهارم: برای خود، شغل و سازمان‌تان بازاریابی کنید
۷۶	کاربرد ۴-۱: قدرت استعاره
۷۹	بخش ۲: ارتباط در سازمان‌ها
۸۱	فصل پنجم: ارتباط در گروه‌ها
۹۶	کاربرد ۵-۱: چگونه سخنرانی در جلسات با علم از تئوری کار بالینی می‌گردد:
۹۹	فصل ششم: سخنرانی برای گروه‌ها
۱۱۳	کادر ۶-۱: مهارت‌های سخنرانی خود را گسترش دهید
۱۱۷	فصل هفتم: کار با شبکه کار
۱۲۹	کاربرد ۷-۱: یک تمرین شخصی
۱۳۰	کاربرد ۷-۲: چگونه کار در درون یک مجموعه می‌تواند به پیشرفت شغلی کمک کند
۱۳۱	کاربرد ۷-۳: کار در NHS (سازمان ملی بهداشت)
۱۳۷	بخش ۳: عوامل برقراری ارتباط
۱۳۹	فصل هشتم: ارتباطات نوشتاری
۱۶۱	کاربرد ۸-۱-۳ / بازنویسی با زبان ساده و روان
۱۶۵	فصل نهم: ارتباط کیفی
۱۷۸	کاربرد ۹-۱: بررسی رضایت مشتری
۱۸۱	فصل دهم: فن آوری اطلاعات و سیستم‌های ارتباطی
۱۹۶	کاربرد ۱۰-۱: قانون حمایت از اطلاعات بریتانیا
۱۹۹	کاربرد ۱۰-۲: فن آوری اطلاعات و برقراری ارتباط عملی

مقدمه مؤلف

امروزه با توجه به پیشرفت تکنولوژی و تغییرات سازمانی، چگونه صحبت کردن و نوشتن و یا برقراری ارتباط با دیگران پیچیده تر شده و نزد مدیران و مسئولان بالینی از اهمیت بیشتری برخوردار گشته است. هرچند برقراری ارتباط یکی از مهارت‌های کلیدی برای شاغلان بوده، ولی این مهارت به طور خودکار در نحوه ارتباط کارکنان بخش بهداشت با دیگر مخاطبان خارج از محدوده بیماران نمود پیدا کرده است. هدف از نگارش این کتاب فراهم آوردن سلسله نگرش‌هایی در زمینه کارکردها، اهداف و مهارت‌های برقراری ارتباط و همچنین کمک به مسئولان بالینی در گسترش حیطه اختیارات روش‌های مراقبت از سلامت «مدرن» می‌باشد. این کتاب بخشی از کتابیهایی است که هدفش آگاه کردن مشاغل بالینی از مسائلی است که این کارکنان باید بدانند در قرن بیست و یکم. مراقبت‌های بهداشتی پزشکان و پرستاران را ملزم می‌کند توجه بیشتری به مفهوم مراقبت داشته تا به طور موثرتری به بیماران خدمات ارایه دهند. در هر بخش از این کتاب جنبه‌ای از برقراری ارتباط به تفصیل شرح داده شده است. در بعضی از فصول، به علت پیچیدگی موضوع و لزوم انتقال ایده‌های اصلی به عنوان اساس کار خواننده، موضوع به طور عمیق تری شرح داده شده است. با این وجود، این کتاب قصد ندارد و نمی‌تواند پاسخگوی تمام سئوالات خواننده باشد. معنای ارتباط به خودی خود مفهومی پیچیده است و موضوع تحقیق و بحث‌های علمی در سال‌های اخیر بوده است. در بسیاری از فصول این کتاب تلاش به بازنگری و کمک به خواننده در آزمودن مهارت‌ها و توسعه آنها شده است. ساختار کتاب به گونه‌ای است که خواندن عمیق، رجوع سریع و توجه به یادگیری متمرکز به عنوان نیاز خواننده را به خوبی درک و تشویق می‌کند.

هر فصل دارای یک یا دو بخش کاربردی است که راه‌های عملی توسعه مهارت‌ها را شرح داده و یا از طریق توضیحات بیشتر موضوع را مورد بحث قرار می‌دهد. این کتاب شامل سه بخش می‌باشد.

بخش اول، موضوعات مربوط به ارتباط فردی با هدف شناخت نیازهای فردی و راه‌های توسعه مهارت‌هایی مثل ارتباط فرد با فرد، گفتگو و مجاب کردن دیگران را در بر می‌گیرد.

بخش دوم شامل ارتباطات سازمانی و سیستماتیک، مثل مهارت کار در شبکه، ارتباط گروهی و ارایه سخنرانی است.

بخش آخر ماهیت ارتباط را از لحاظ مهارت‌های ویژه مثل نوشتن، مهارت‌های ابزاری مثل ارزیابی روش‌ها و تکنولوژی مثل پست الکترونیکی بررسی می‌کند. هدف ویراستار این کتاب از چنین تقسیماتی نشان دادن کلیدی‌ترین جنبه‌های ارتباطی در این برهه پیشرفت سریع مراقبت‌های بهداشتی می‌باشد.

امید است این کتاب مرجعی برای پیشرفت مشاغل بالینی فراهم آورده. این کتاب نمی‌تواند تمام نیازهای خواننده را پاسخگو باشد، ولی اطلاعات کافی برای مهم و موثر جلوه دادن هرچه بهتر ارتباط، به عنوان ابزاری برای مراقبت بهتر از بیماران به مشاغل بالینی ارایه می‌دهد. برای مثال، امروزه در سازمان‌های بهداشت توانایی درک سیستم و کار در آن بسته به برقراری ارتباط با افرادی است که با وجود کار کردن در همان سیستم عملاً خواسته‌های درمانی بیماران را رعایت نمی‌کنند. بنابراین، بدون مهارت برقراری ارتباط خوب و درک نظریات متخصصین بالینی نمی‌توان به خوبی، دیگران را تحت تاثیر قرار داد. همچنین نباید تصور کرد که مسئولان غیر بالینی می‌توانند بدون درک و یادگیری عوامل کلیدی نیازهای بیماران را برطرف سازند. بکارگیری مهارت‌های ارتباطی خوب لزوماً موفقیت را تضمین نمی‌کند.

از سال ۱۹۹۷ که حزب کارگر در انتخابات پیروز شد، سبلی از پیشنهادات (بخش نامه کاغذهای سفید و سازمان بهداشت) در مورد راهکارهای سازمان ملی بهداشت (NHS) ارایه شد. انتظار می‌رود این روند تا انتخابات سال ۲۰۰۱ ادامه پیدا کند، حتی به رغم وعده‌هایی مبنی بر اینکه کاغذ بازی اداری در دوره دوم از بین می‌رود در حقیقت سیاستمداران

همچنانکه در جهت استاندارد کردن خدمات بهداشتی تلاشی می‌کنند، موفقیت و دستیابی به اهدافشان را تضمین می‌کنند. این امر سبب می‌شود که عمده مسئولین در خواست برای منابع بیشتر و توسعه نیازمندی‌های خدماتی بر دوش کارکنان بالینی قرار گیرد. این امر مستلزم کار در محیط‌های دیگر و با مخاطبان متفاوت و همچنین توسعه مهارت‌های است که از طریق آن بتوان دیگران را تحت تاثیر قرار داده و متقاعد کرد. برای برخی از گروه‌های شغلی مثل پرستاران و روانپزشکان نیاز به متقاعد کردن گروه‌هایی چون دکترها و اعضای هیات مدیره درباره اهمیت توسعه در برخی خدمات که باعث رقابت برای منابع پزشکی می‌شود، از جمله این ملزومات است.

برای مثال، مدیریت بالینی از دوره جدیدی برای در دستور کار قرار دادن مفهوم کیفیت بالینی به عنوان موضوع اصلی مذاکرات خبر می‌دهد. آیا غیر پزشکان آمادگی دارند مفهوم «بالینی» را چیزی فراتر از مفهوم پزشکی تعریف می‌کنند؟ این کتاب مشوقی برای کارکنان بهداشتی غیر پزشکی است تا مهارت‌ها و آگاهی‌های لازم را برای مدیریت بالینی بدست آورند. مهارت برقراری ارتباط در مرکز این آگاهی‌ها قرار دارد لازم به ذکر است که به دلیل انتقادات اخیر از حرفه بالینی به دلیل برخی رسوایی‌ها و پیشنهاداتی راجع به تفسیر ساختار انجمن اصلی بالینی، بسیاری از پزشکان می‌توانند از ماهیت این چنین کتابی بهره‌مند شوند.

اگر شما نیازمند گسترش مهارت‌های ارتباطی خود هستید، این کتاب شما را به سفری می‌برد که هم از لحاظ فردی، هم شغلی و هم بالینی ارزشمند خواهد بود.

سال ۲۰۰۱ مارک داری

www.ketab.ir

تقدیم این اثر ناچیز به

پیشگاه قطب عالم امکان حضرت ولی عصر (عج)