



ارتباط بیمار و پزشک

دانشجویان و اینترنهای پزشکی - شهریور ۹۹ شهرکرد





فروشگاه ...

- باید به مشتری لبخند بزنی ، احترام بگذاری ،
- تا فروش افزایش یابد و از ما شکایت نکنند!





تاکید می کنم

- شما نیاز به آموزش نحوه اعلام خبر بد و ناگوار به بیمار و همراه بیمار دارید در یک وقت مناسب البته بازآموزی اعلام خبر بد و ناگوار به بیمار و همراه بیمار خرداد ماه امسال برای اولین بار برگزار کردیم برای شما حتما کارگاه آن را برگزار خواهیم کرد.

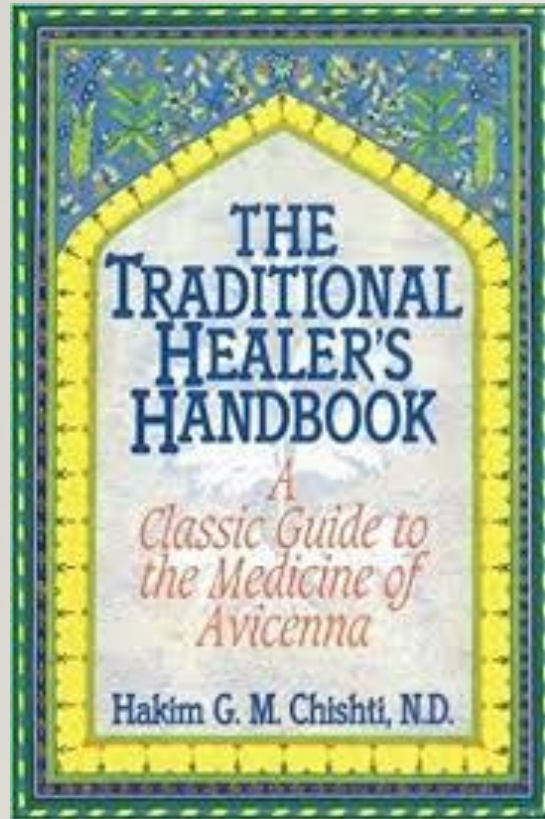


بازآموزی

اعلام خیر بد و ناگوار به بیمار



I-TRADITIONAL MEDICINE



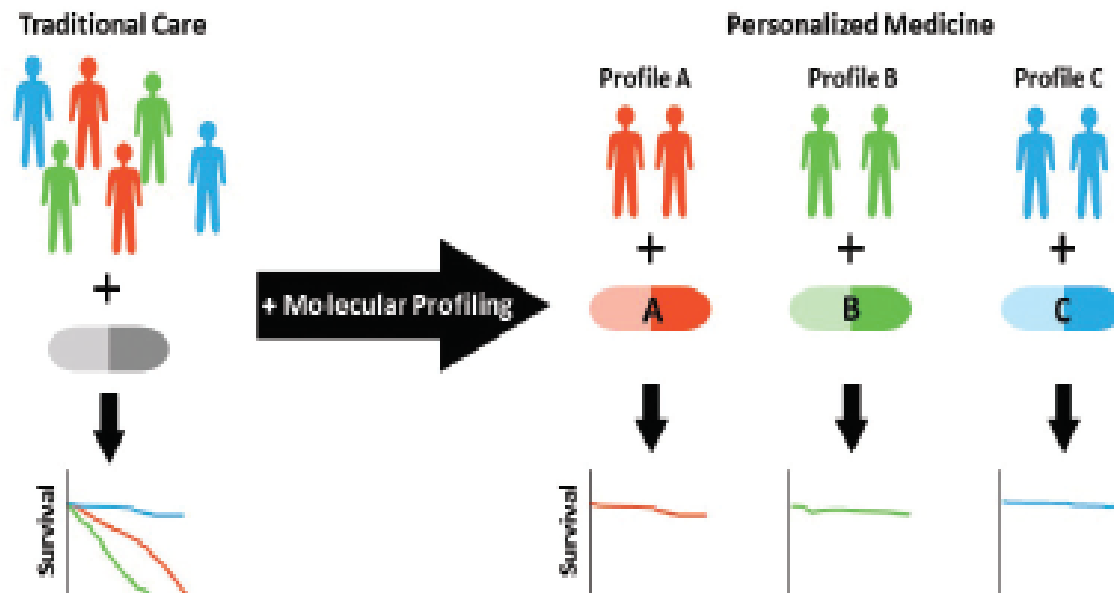
2-PRESENT MEDICINE



3-MODERN MEDICINE

- Personal medicine

PERSONALIZED MEDICINE: THERAPY WHICH TARGETS AN INDIVIDUAL'S MOLECULAR PROFILE



WHY?

- چرا برخی از مردم دنیا به سوی طب سنتی روی می آورند؟
- درآمد هند از طب سنتی هندی با درآمد نفتی برخی کشورها رقابت میکند!
- چرا برخی از مردم از درمان و بیمارستان میترسند؟

4- TRANSCENDENTAL MEDICINE



-
- **The missing point:** control of spirit and mind (Psych) on the body
 - Transcendental Medicine uses the positive points of the : traditional, present and modern medicine and **the spiritual management of the body.**

THE BASICS OF TRANSCENDENTAL MEDICINE ARE:

- **I- spirit**
- **II- gene**
- **III- mind (Psych)**
- **IV- Neuro**
- **V- Endocrino**
- **VI- Immuno**
- **VII- Pharmacology**
- **Spirito Genetico Psycho Neuro Endocrino Immuno Pharmacology**

WHY?

• چرا برخی از بیماران تمکین درمانی ندارند؟

• چرا در صورت عدم بهبودی بدون اجازه پزشک به

پزشک دیگری مراجعه میکنند؟

• چرا مردم احساس سلامت کامل ندارند؟

• چرا با کادر درمانی مشاجره و دعوا میکنند؟

• و.....

فرق علم با عالم

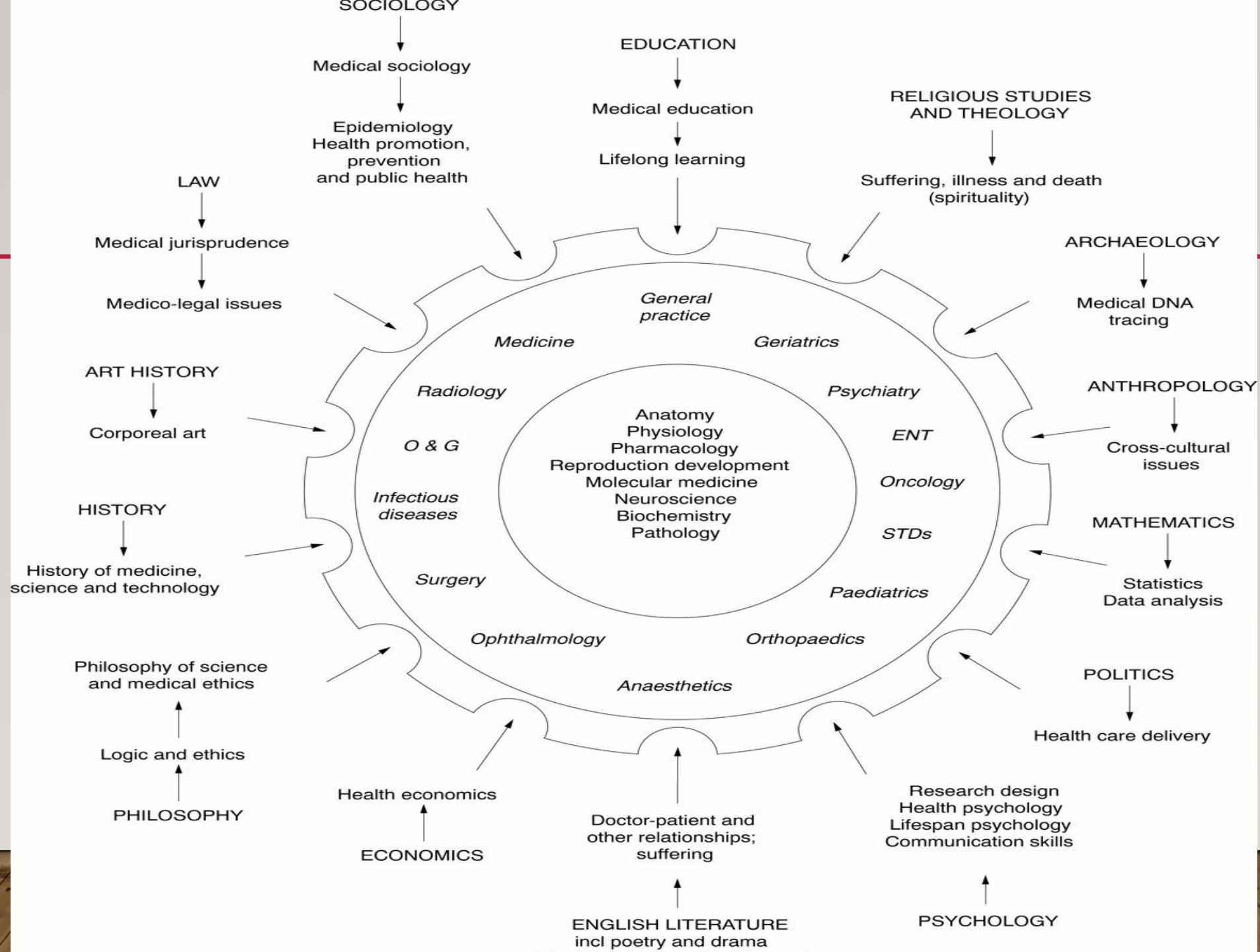
- علم متواضع است می گوید: نمی دانم ، مربوط به حوزه من نیست!
- عالم متکبر است می گوید: چون در کتاب و رفرنس من نیست ، مزخرف است، به درد نمیخورد!
- اما مردم عاقلند فرق بین علم و عالم را میدانند!

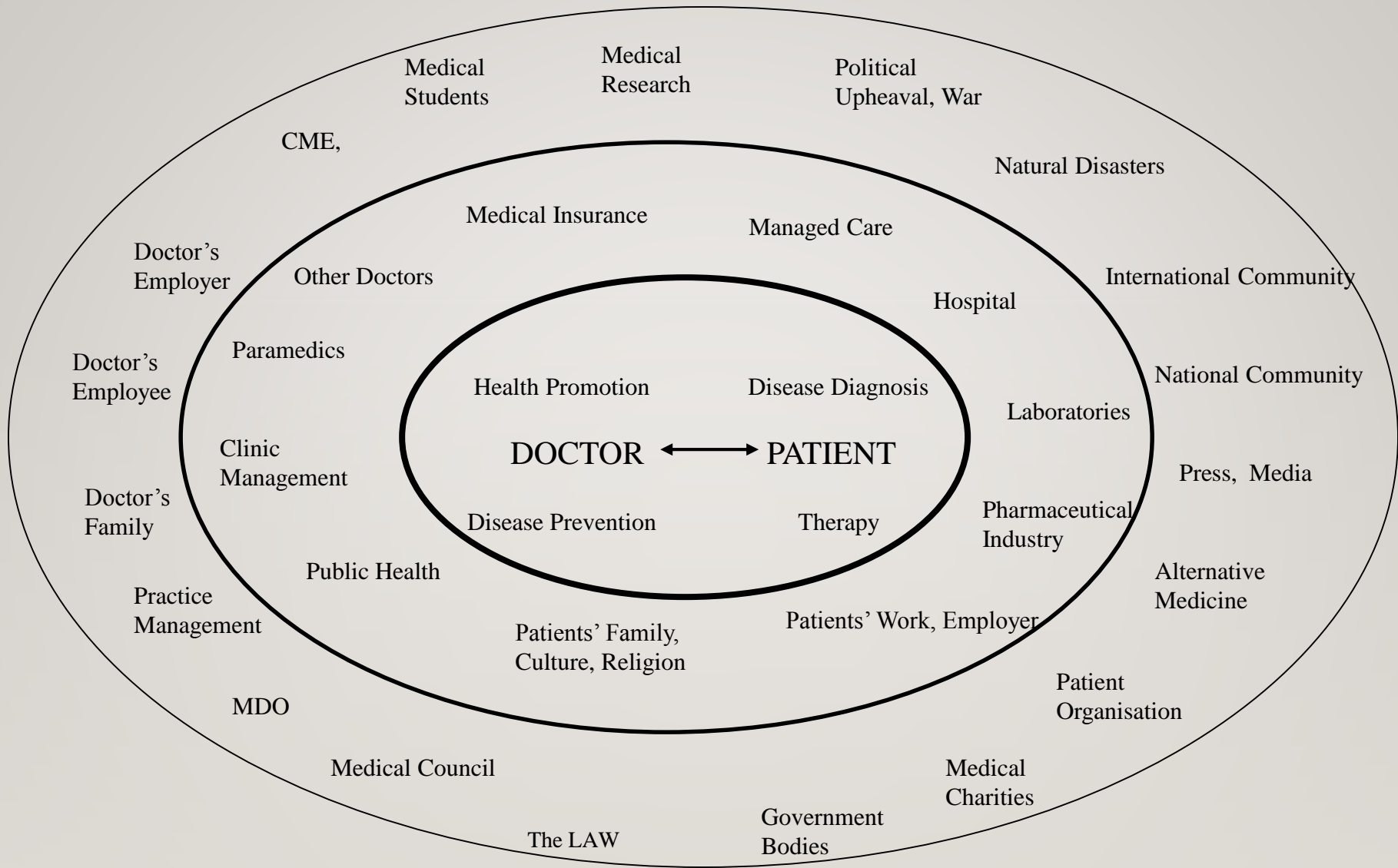
TODAY SOCIETY



PRESSURES ON MEDICAL CURRICULUM







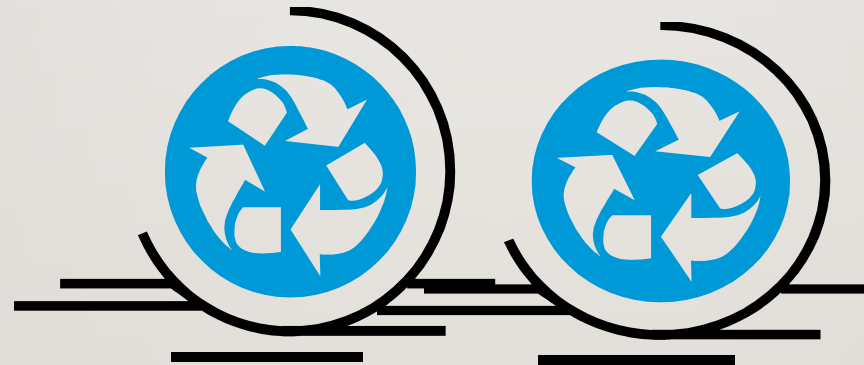
THE MEDICAL ECOSYSTEM

- Enlarging Circle of Influence

پیامدهای فقدان مهارتهای ارتباطی

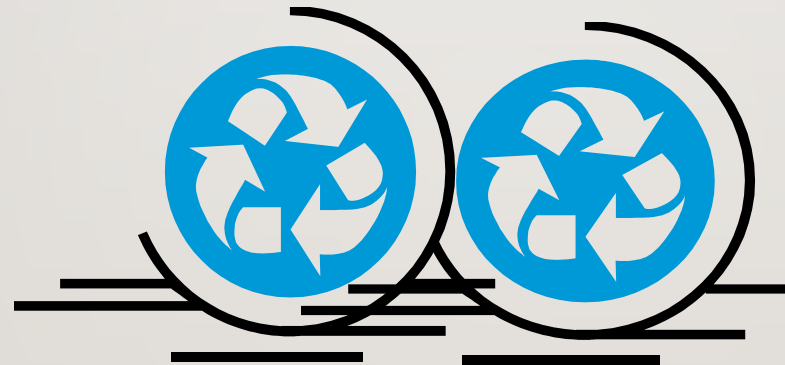
- ایجاد سوء تفاهم
- نارضایتی از روابط با دیگران
- احساس تنهایی
- کاهش اعتماد به نفس و احساس درماندگی
- آسیب پذیری و کاهش توانایی در مقابله با مشکلات
- انزوا و طرد
- استرس و فشار روانی
- احساس خشم و تعارض
- ناکامی در ارضای نیازها

ارتباط عبارت است از انتقال و اشتراک معانی و عقاید ، تصاویر و اندیشه ها



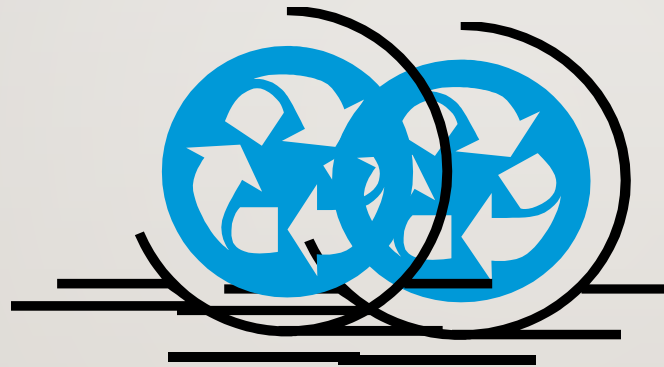
هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد ،
ارتباط قویتر و موثر است

ارتباط عبارت است از انتقال و اشتراک معانی و عقاید ، تصاویر و اندیشه ها



هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد ،
ارتباط قویتر و موثر است

ارتباط عبارت است از انتقال و اشتراک معانی و عقاید ، تصاویر و اندیشه ها



هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد ،
ارتباط قویتر و موثر است

ارتباط عبارت است از انتقال و اشتراک معانی و عقاید ، تصاویر و اندیشه ها



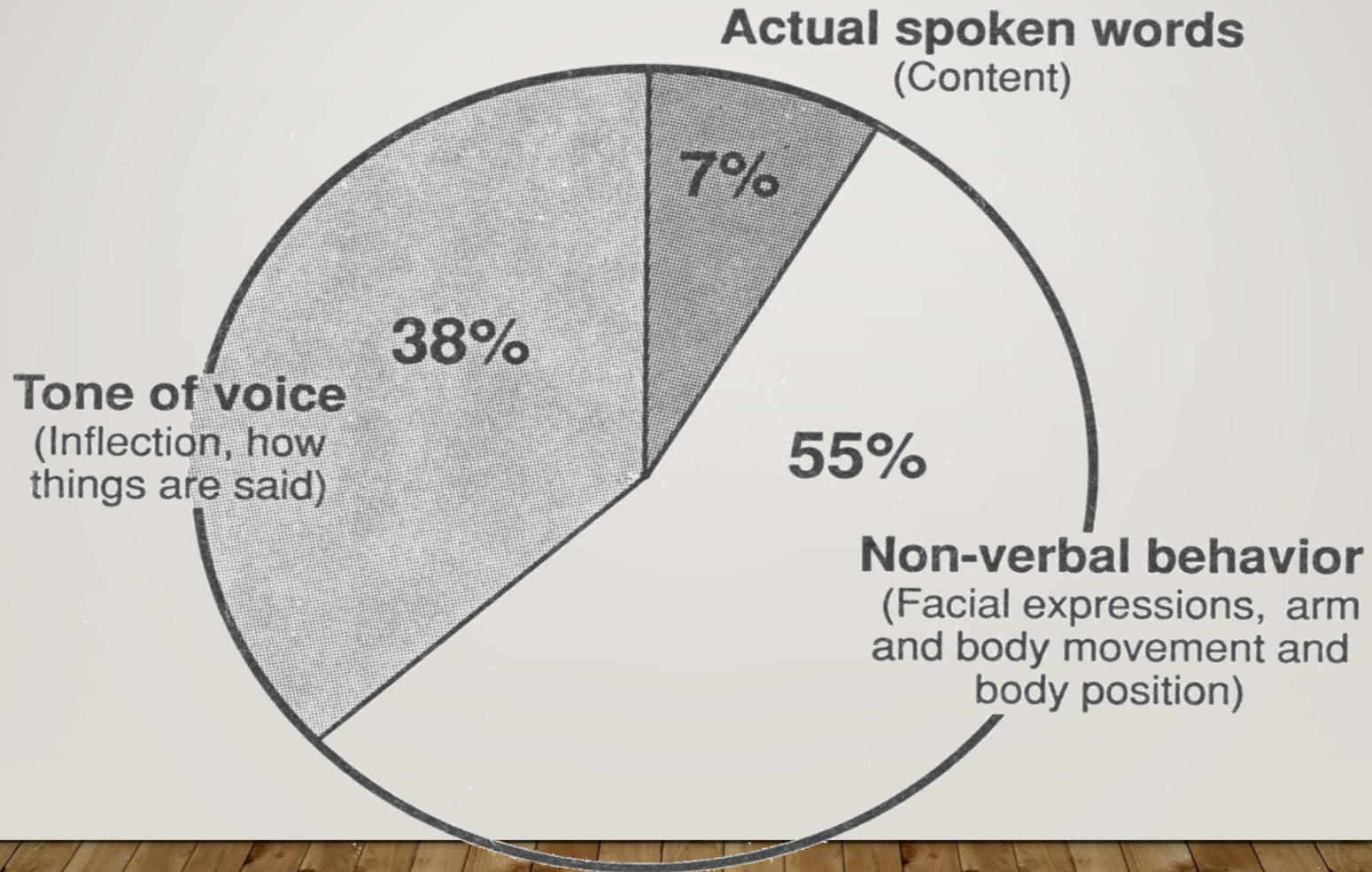
هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد ،
ارتباط قویتر و موثر است

ارتباط عبارت است از انتقال و اشتراک معانی و عقاید ، تصاویر و اندیشه ها



هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد ،
ارتباط قویتر و موثر است

Total Behavior¹



آنجایی که بین پیامهای کلامی و غیر کلامی تناقض وجود دارد
افراد عموماً به جنبه های غیر کلامی بیشتر اعتبار می دهند.

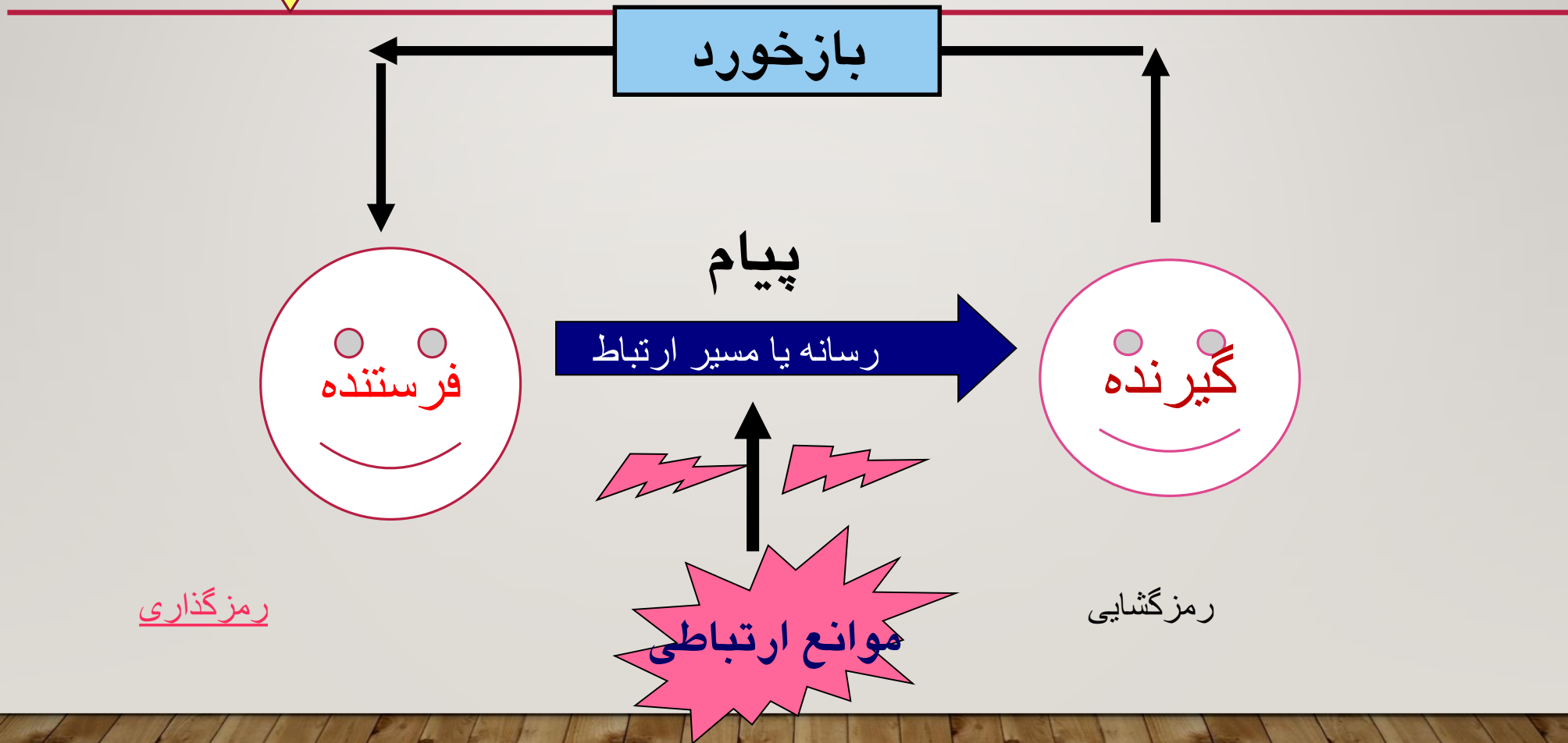


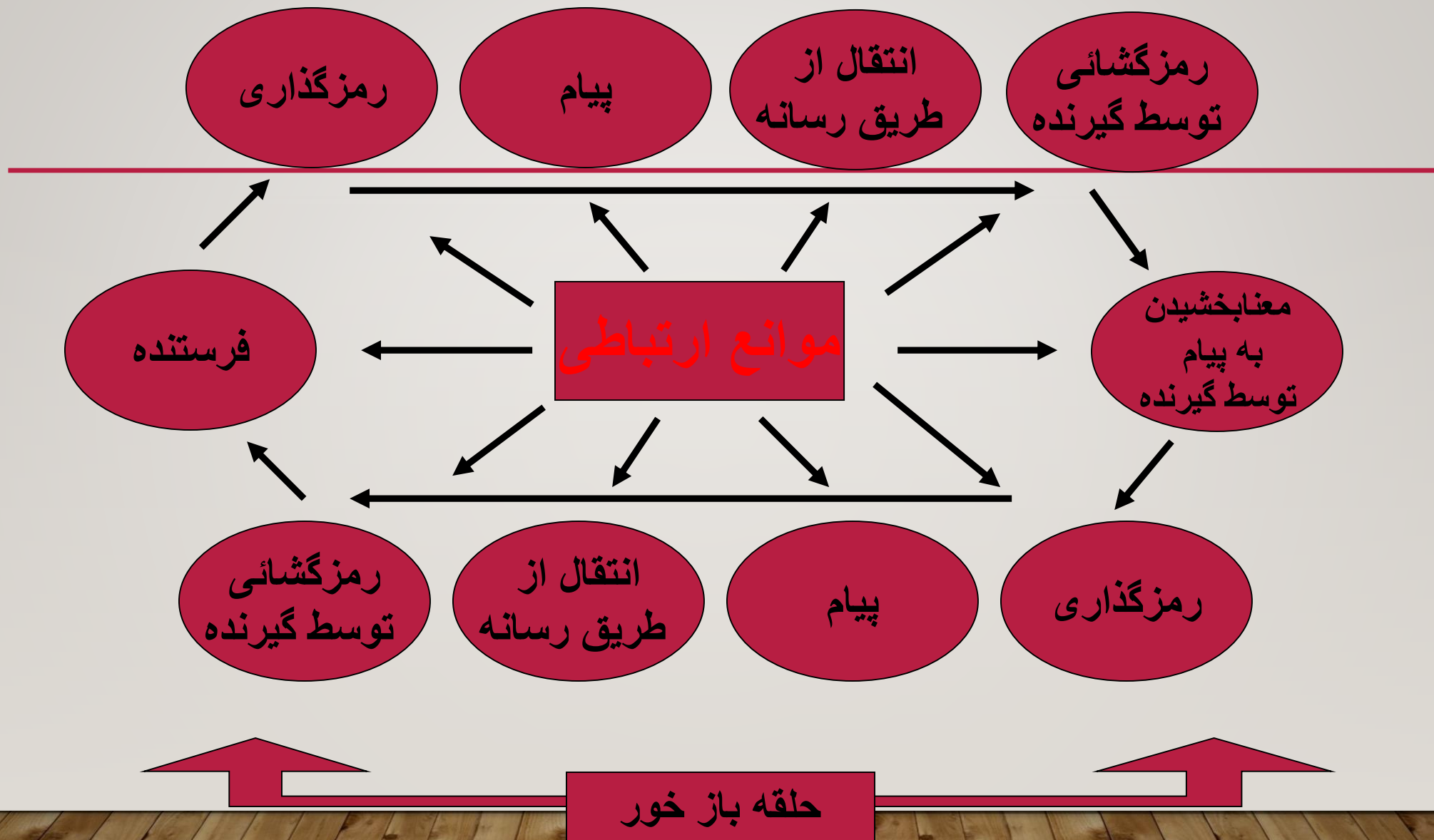
POLITICIANS BODY LANGUAGE



طبق یک فرضیه در یک ارتباط بین شخصی ، هیچکس
به تمامی بادیگری ارتباط برقرار نمی کند و معمولاً ما
با تصویری که از دیگران در ذهن داریم ارتباط برقرار
می کنیم اما هرچه بیشتر در مورد وی بدانیم بیشتر می
توانیم بجای تصویر شخصی با خود شخص ارتباط
برقرار سازیم .

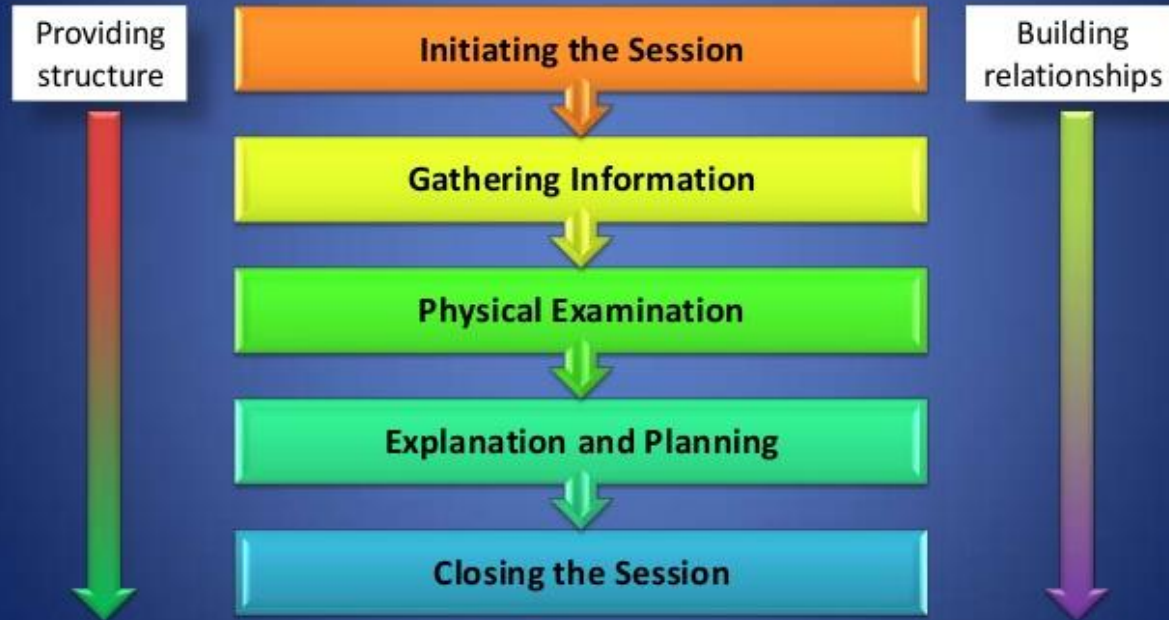
ساختار ارتباط

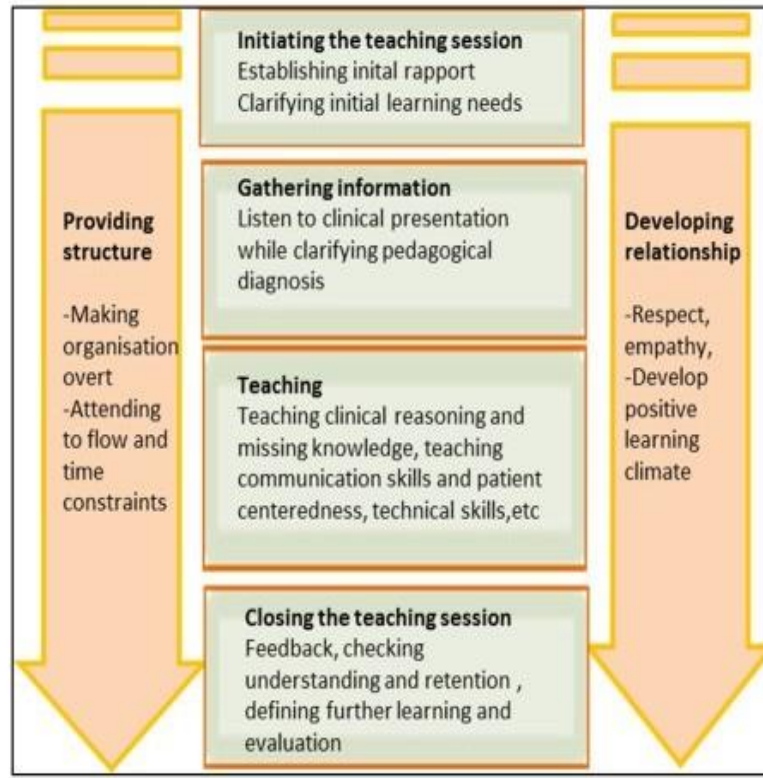




Calgary-Cambridge Consultation Guide

(Kurtz et al. 2005)





Adapted clinical teaching session framework according to the Calgary-Cambridge framework

نقش پزشک در ارتباط موثر



بیماران و ارتباط موثر

- بیماران مسن
- کودکان
- بیماران دارای معلولیت
- بیماران خاص

مهارت های پایه

مهارت گوش دادن

گوش دادن واقعی بر اساس یکی از موارد چهارگانه انجام می شود:

گوش دادن واقعی این نیست که هنگام صحبت فرد مقابل ساکت باشیم بلکه بر اساس
۴ مورد:



■ درک او

■ لذت بردن از حرف های او

■ یادگیری از او

■ کمک کردن به او یا تسکین دادن

موانع گوش دادن



Information



- مقایسه کردن
- ذهن خوانی
- مرور ذهنی
- انتخاب گزینشی
- قضاوت کردن
- رویاپردازی
- همانندسازی
- نصیحت کردن
- مجادله
- حق به جانب بودن
- منحرف ساختن موضوع بحث
- تسلی دادن

گوش دادن کامل

برای این که شنونده کاملی باشید به نکات زیر توجه کنید:

■ تماس چشمی مناسب داشتن

■ کمی به جلو متمایل شدن

■ تقویت گوینده با تکان دادن سر و نقل بیان

■ شفاف کردن پیام از طریق سوال پرسیدن

■ دور کردن مواردی که باعث حواس پرتی می شوند

■ ملزم کردن خود برای فهمیدن صحبت طرف مقابل حتی در صورتیکه عصبانی و آشفته هستید.

مهارت های پایه

ابراز نیازها، احساسات و افکار شخصی

وقتی در پیام خود چیزی را جا می گذارید این پیام ناتمام است.

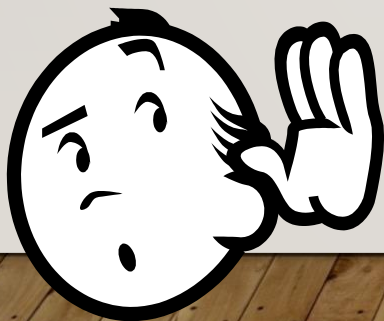
از طریق سوالات زیر می توان سنجید آیا پیام های کامل ارائه می دهید یا پیام های ناتمام:

■ آیا آنچه را که واقعیت می دانستم بیان کردم؟/ آیا آنچه بیان کردم بر اساس مشاهدات، مطالعات و شنیده هایم بود؟

■ آیا نتیجه گیری های خود را بصورت شفاف بیان کردم؟

■ آیا احساسات خود را بدون سرزنش و قضاوت بیان کردم؟

■ آیا نیازهایم را بدون سرزنش و قضاوت بیان کردم؟



قواعد ابراز کردن موثر افکار، احساسات و نیازها

رو راست باشند

شفاف باشند

فوری باشند

حمایتی باشند

صریح باشند



نکاتی برای شفاف ماندن پیام رسانی

✓ موقعی که باید حرفی را بزنید، آن را به شکل سوالی مطرح نکنید.

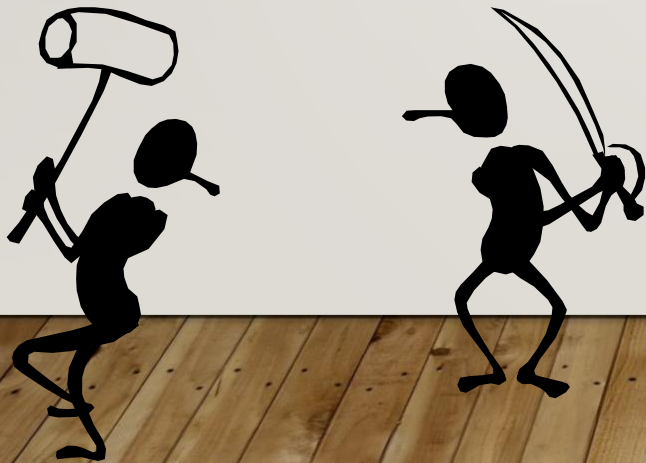
✓ در ارسال پیام های خود هماهنگ عمل کنید.

✓ از پیام های دوگانه اجتناب کنید.

✓ خواسته ها و احساسات خود را شفاف بیان کنید.

✓ مشاهدات و افکار خود را از هم متمایز کنید.

✓ در یک زمان بر یک موضوع تمرکز کنید.



نکاتی برای شفاف ماندن پیام رسانی

در ارسال پیام های خود هماهنگ عمل کنید:

✓ محتوا، تن صدا و زبان بدن تان باید با هم متناسب باشد.

✓ ناهماهنگی تعاملات را مغشوش می کند.

✓ هماهنگی در پیام ها باعث افزایش شفافیت و قابل فهم بودن پیام می شود.

پیام ها باید صریح باشند

❖ یعنی پیامی که ارائه داده اید همان پیامی باشد که واقعا می خواستید ارائه دهید.

❖ اغراض پوشیده و اهداف پنهان، صمیمیت را از بین می برند. چون شما را در وضعیتی قرار می دهند که نشان می دهد بجای برقراری ارتباط با فرد مقابل در پی فریب او هستید.

❖ ۲ سوالی که نشان می دهد در پیامهای خود صریح هستید:

❖ «چرا این حرف را به این فرد می گویم؟»

❖ «آیا میخواهم فرد مقابل دلیل واقعی حرف مرا بفهمد یا می خواهم از پیام من چیز دیگری دریافت

کند؟»

پیام ها باید صریح باشند (ادامه)

❁ صریح بودن یعنی واقعیت را گفتن.

❁ دروغ ها شما را از دیگران جدا می کنند و نمی گذارند دیگران بدانند که شما چه نیاز یا احساسی دارید.

❁ نیاز به همکاری تحقیقاتی دارد اما در داوری بدون دلیل منصفانه پروژه همکاری را غیرقابل قبول میداند

پیام ها باید حمایتی باشند (ادامه)

■ برقراری تعامل بصورت حمایتی یعنی اجتناب از بازی های برنده- بازنده و بر حق-

گناهکار، که باعث ایجاد نزاع و فاصله خواهند شد

■ در اینگونه تعامل ها یک یا هر دو فرد بجای اینکه دنبال در میان گذاشتن حرف ها و

درک فرد مقابل باشند به دنبال برنده شدن یا اثبات اشتباه فرد مقابل هستند.

■ اگر احساس می کنید در تعامل با فرد مقابل حالت دفاعی به خود می گیرید و

میخواهید از او انتقاد کنید نشانه اینست که دنبال برنده- بازنده هستید.

مهارت های پایه

مهارت خود افشا سازی

خود افشا سازی

- شامل ارائه ساده اطلاعاتی در مورد خود است.
- چند مورد مهم در این تعریف:
- دریافت کننده موارد افشا شده هم یک **انسان** است
- **“ارائه”**: کلامی و غیر کلامی مانند زبان بدن و تن صدا.
- درون نگری و نوشتن مطلب درباره خود در مجله یا دفتر خاطرات، خود افشا سازی نیست.

پنج‌جمله جوهری

• برای درک بهتر خودی که فاش می شود.

کل وجود به ۴ قسمت تقسیم می شود:

خود کور

ناشناخته برای خود
شناخته شده برای دیگران

خود آشکار

شناخته شده برای خود
شناخته شده برای دیگران

خود ناشناخته

ناشناخته برای خود
ناشناخته برای دیگران

خود پنهان

شناخته شده برای خود
پنهان از دیگران

پنج‌جره جوهری

پنج‌جره ارتباطی جوهری

فردم نسبت به فردم

شناخت ندارم

شناخت دارم

کور

باز

شناخت دارند

ناشناخته

پنهان

شناخت ندارند

دیگران
نسبت
به من

مهارت های پایه

مهارت انتقاد



انتقاد

ارزش يابي شايستگي ها و عدم شايستگي
ها



رابطه پزشک و بیمار

- 1. Paternalistic approach:**
- 2. Informative model:**
- 3. Interpretive model:**
- 4. Deliberative model:**



تشکر از شما

یا علی