

از تجربیات و آموخته های کوهورت شهر کرد برای توانمندسازی کادر بهداشت

یادآوری ۱۶ مهارت

#برای_مدیران_نظام، بهداشت #برای_بهورزان #برای_مراقبین_سلامت #برای_پزشکان_خانواده #کیفیت_سلامت_خانواده

این متن با بهره گیری از تجربیات طرح کوهورت شهر کرد، بر ارتقای مهارت های ارتباطی و حرفه ای کارکنان حوزه بهداشت و درمان (مدیران، پزشکان، کارشناسان، مراقبین سلامت و بهورزان) تاکید دارد. محور اصلی آن، اهمیت تاثیر اولیه در برقراری ارتباط موثر با مراجعه کننده و ارتقای کیفیت خدمات است.

اهمیت تاثیر اولیه در متقاعدسازی و ارزیابی نیازها

❖ کوین هوگان در کتاب ارزشمند خود به نام «۵۳ اصل متقاعدسازی» می نویسد: به طور کلی، در برقراری ارتباط با دیگران، اولین ثانیه های برخورد بسیار مهم است و به خصوص در تاثیر گذاری و متقاعد کردن مخاطب، تاثیر فوق العاده ای دارد.

❖ برداشت اولیه طرف مقابل از ما در زمان کوتاهی در حدود ۱۲ ثانیه شکل می گیرد و حتی برخی از محققان آن را به کوتاهی ۳ ثانیه نیز دانسته اند

❖ برداشت اولیه طرف مقابل از ما به صورت ناخود آگاه روی موضع گیری ها، رفتار و گفتار طرف مقابل تاثیر گذاشته و به سختی می توان آن را تغییر داد. برای همین، اگر می خواهید تاثیر اولیه خوبی روی طرف مقابل تان بگذارید، نکات زیر را به خاطر بسپارید.

❖ لبخند را فراموش نکنید. لبخند و روی گشاده نیرومندترین ابزار برای ایجاد برداشت اولیه خوب و مثبت است. وقتی دیگران لبخند و روی باز شما را می بینند، احساس می کنند با فردی دوست داشتنی و قابل اعتماد مواجه شده اند. اگر مدیر هستید صبوری و سعه صدر را تقویت کنید. همیشه تکریم همکاران را ارتقا دهید. مواظب باشید با تندخویی در محیط کار موجبات دلسردی همکاران را فراهم نکنید.

❖ رفتار خود را کنترل کنید. باید تمام جزئیات رفتار شما در لحظه ورود به اتاق یا صحنه مواجهه با همکار و متقاضی خدمت یا آغاز یک گفتگو، کاملاً حساب شده، جذاب، دوستانه و احترام آمیز باشد.

❖ محکم و استوار دست بدهید. دست دادن یکی از سریع ترین و موثرترین راه های برقراری ارتباط است. دست دادن محکم به هم جنس، شما را مطمئن و مورد اعتماد نشان می دهد.

❖ ارتباط چشمی برقرار کنید. در هنگام مکالمه، نگاه کردن به چشم طرف مقابل در ایجاد ارتباط و جلب اعتماد او بسیار موثر است.

❖ نشان دهید که شنونده خوبی هستید. به طرف مقابل تان نشان بدهید که می خواهید حرف ها، نظرات، نیازها و خواسته های او را به طور دقیق و کامل بشنوید. وقتی خودتان را مشتاق شنیدن نشان می دهید، گام موثری در ایجاد برداشت اولیه مطلوب

برمی دارید. اگر مدیر هستید سعی کنید بصورت متناوب و مستمر خواسته های همکاران را بشنوید و سعی کنید در رفع خواسته های منطقی و قانونی کوشا باشید.



هرگز تأخیر نکنید. به هیچ وجه برای شرکت در جلسه یا ارایه خدمت دیر حاضر نشوید چون تأخیر باعث می شود قبل از این که ارتباط شروع شود، به بی ملاحظه بودن، بی توجهی، بی نظمی و بی دقتی متهم شوید. سعی کنید همیشه در اتاق و پشت میز کارتان حاضر باشید و در دسترس.



تمرکز کنید. به هیچ وجه نگذارید مسائل حاشیه ای و افکار نامربوط، فرصت حیاتی تأثیر گذاری اولیه را از شما بگیرند. قبل از شروع ملاقات و مواجهه با ارباب رجوع، نفسی عمیق بکشید و تمام توجه و تمرکز خود را صرف نحوه برقراری ارتباط با طرف مقابل و ارایه خدمت بکنید.



در مراسم معرفی عجله نکنید. هنگام معرفی، با دقت به اسامی و عنوان های طرف مقابل تان توجه کنید و آنها را خوب به خاطر بسپارید. شما هم خودتان را برای ارباب رجوع معرفی کنید و سپس خدمت را مطابق با استانداردها، صرف زمان و بدون عجله و با کیفیت مطلوب ارایه دهید.



حتی المقدور نیازهای بهداشتی درمانی متقاضی خدمت را برآورده سازید و از ارجاع بی مورد پرهیز نمایید. ثبت دقیق خدمات ارایه شده در سامانه یکپارچه بهداشت (سیب) را به زمان دیگری موکول نکنید. بخصوص در غربالگری فشارخون و دیابت



همه مراقبت های مورد نیاز و مورد انتظار مراجعه کننده را چک کنید و با یک بار مراجعه همه خدمات را ارایه کنید. توجه به آموزش بهداشت، خودمراقبتی و افزایش سواد سلامت فرد و اصلاح سبک زندگی مراجعه کننده را فراموش نکنید. مراقبت و پیشگیری از بیماری های غیرواگیر تعیین کننده است



تاریخ، نوبت و زمان نیاز به مراجعه بعدی را تعیین و به گیرنده خدمت یادآوری و تأکید کنید که منتظر وی برای خدمات بهداشتی درمانی دیگر هستید.



اگر فرد مراجعه کننده سالمند یا ناتوانی دارد سعی کنید در کمال آرامش و با حداقل معطلی خدمات را به وی ارایه نمایید. اگر فرد مراجعه کننده بالای سی سال سن دارد و برای هر خدمتی مراجعه کرده است؛ سعی فشارخون وی را اندازه گیری نموده و برای دادن آزمایش قند خون ناشتا وی را راهنمایی نمایید.



در پایان ارایه خدمت، سعی کنید وی را به یک سفیر سلامت تبدیل و میزان رضایتمندی گیرنده خدمت را ارزیابی و برای افزایش رضایتمندی وی و سایر مراجعین از هیچ کوششی دریغ نفرمایید.



قدردان نیروی انسانی شاغل در حوزه بهداشت و درمان هستیم.