



معاونت آموزشی

مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی

واحد برنامه‌ریزی آموزشی

## چارچوب طراحی «طرح دوره»

### اطلاعات درس:

گروه آموزشی ارائه دهنده درس: آموزش پزشکی

عنوان درس: برقراری ارتباط میان فردی و مهارت ارتباط پزشک با بیمار

کد درس: ۴۲۴۰۰۱۱

نوع و تعداد واحد<sup>۱</sup>: ۲ واحد (۱ واحد نظری و ۱ واحد عملی)

نام مسؤول درس: دکتر مریم اعلا

مدرس / مدرسان: دکتر مریم اعلا

پیش‌نیاز / هم‌زمان: ندارد

رشته و مقطع تحصیلی: آموزش پزشکی / کارشناسی ارشد

### اطلاعات مسؤول درس:

رتبه علمی: استادیار

رشته تخصصی: آموزش پزشکی

محل کار: دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

تلفن تماس: ۰۹۱۲۸۰۹۹۰۶۸

نشانی پست الکترونیک: aalaamaryam@gmail.com

<sup>۱</sup> مشتمل بر: نظری، عملی و یا نظری- عملی به تفکیک تعداد واحدهای مصوب. (مثال: ۲ واحد نظری، ۱ واحد عملی)

توصیف کلی درس (انتظار می‌رود مسؤؤل درس ضمن ارائه توضیحاتی کلی، بخش‌های مختلف محتوایی درس را در قالب یک یا دو بند، توصیف کند):

برقراری ارتباط، به عنوان یکی از مهارت‌های اساسی اجتماعی، زندگی را معنادار و پربار می‌کند. ارتباط شامل فرایند ارسال و دریافت پیام‌ها بین افراد به صورت کلامی و غیرکلامی است که انواع مختلفی مانند ارتباط درونی، میان‌فردی و جمعی دارد. مهارت‌های اجتماعی مجموعه‌ای از توانمندی‌ها هستند که افراد را در تعاملات اجتماعی یاری می‌دهند و شامل مهارت‌هایی مانند گوش دادن فعال، همدلی، ایجاد فضای مناسب برای گفتگو و استفاده مؤثر از زبان بدن می‌شوند. این مهارت‌ها زمینه‌ساز ایجاد و حفظ روابط مثبت بین فردی هستند که به ویژه در همکاری‌های پزشکی اهمیت پیدا می‌کنند و موجب بهبود کارایی درمان و رضایت بیمار می‌گردند.

در درس حاضر قصد داریم تا ضمن مروری بر اصول برقراری ارتباط میان فردی، به مفاهیم و مهارت‌های ارتباط بین پزشک و بیمار بپردازیم. براین اساس، انواع ارتباطات، مهارت‌های اجتماعی و تقویت‌کننده‌های رفتارهای اجتماعی، کاربردهای حرکات بدنی، نقش پرسش و گوش دادن فعال در ارتباطات میان فردی و پزشکی مرور می‌شود. همچنین اهمیت اصول مهارت‌های ارتباطی در پزشکی، همراه با مهارت‌های گردآوری و ارائه اطلاعات، و آموزش به بیمار مورد بحث قرار می‌گیرد.

#### اهداف کلی / محورهای توان‌مندی:

اهداف کلی بر اساس طبقه بندی بلوم:

- شناختی: آشنایی فراگیران با مفاهیم، اصول و روش‌های برقراری ارتباطات میان فردی و مهارت ارتباط پزشک با بیمار
- عاطفی: علاقمندی فراگیران به اصول و روش‌های برقراری ارتباطات میان فردی و مهارت ارتباط پزشک با بیمار
- روان حرکتی: به‌کارگیری اصول و روش‌های برقراری ارتباطات میان فردی و ارتباط پزشک با بیمار

## اهداف اختصاصی / زیرمحوورهای هر توان‌مندی:

پس از پایان این درس انتظار می‌رود که دانشجو بتواند:

### در حیطه شناختی

۱. ارتباط و اجزای آن را توضیح دهد.
۲. انواع روش‌های ارتباطی را شرح دهد.
۳. مهارت‌های برقراری ارتباط موثر را فهرست کند.
۴. اصول بکارگیری مهارت‌های برقراری ارتباط موثر را با ذکر مثال بیان کند.
۵. ضرورت برقراری ارتباط موثر با دانشجویان، همکاران و بیماران را بیان نمایند.
۶. تقویت‌کننده‌های برقراری ارتباط موثر را با ذکر مثال نام ببرد.
۷. موانع برقراری ارتباط موثر را توضیح دهد.
۸. کارکردهای حرکات بدنی (body language) را نام ببرد.
۹. نقش پرسش در ارتباط میان فردی و پزشکی را فهرست کند.
۱۰. اهمیت گوش دادن فعال را با ذکر مثال نام ببرد.
۱۱. مهارت‌های گردآوری، ارزیابی اطلاعات و آموزش به بیمار را توصیف کند.
۱۲. روشهای یاددهی مهارت‌های ارتباطی را فهرست نماید.
۱۳. روشهای ارزشیابی مهارت‌های ارتباطی را توضیح دهد.
۱۴. الگوهای یاددهی و یادگیری مهارت‌های ارتباطی را نام ببرند.

### در حیطه عاطفی:

۱. در بحث‌های کلاسی (حضور و مجازی) مشارکت فعال داشته باشد.
۲. به نظرات هم‌گروه‌ها، مخاطبان، کلیه ذی‌نفعان اهمیت دهد.
۳. با هم‌گروه‌ها، مخاطبان، کلیه ذی‌نفعان محترمانه برخورد کند.
۴. نظرات خود را با هم‌گروه‌ها، مخاطبان، کلیه ذی‌نفعان به اشتراک بگذارد.
۵. نظرات و دیدگاه‌های هم‌گروه‌ها، مخاطبان، کلیه ذی‌نفعان را با احترام نقد کند.

### در حیطه روان‌حرکتی:

۱. یکی از الگوهای یاددهی و یادگیری مهارت‌های ارتباطی را مورد استفاده قرار دهد.
۲. نمونه‌ای از مهارت‌های گردآوری اطلاعات، ارزیابی اطلاعات و آموزش به بیمار را نشان داده و نقد نماید.

## رویکرد آموزشی<sup>۱</sup>:

مجازی<sup>۲</sup>

حضوری

ترکیبی<sup>۳</sup>

روش‌های یاددهی - یادگیری با عنایت به رویکرد آموزشی انتخاب شده:

### رویکرد مجازی

کلاس وارونه

یادگیری مبتنی بر بازی دیجیتال

یادگیری مبتنی بر محتوای الکترونیکی تعاملی

یادگیری مبتنی بر حل مسئله (PBL)

یادگیری اکتشافی هدایت شده

یادگیری مبتنی بر سناریوی متنی

یادگیری مبتنی بر مباحثه در فروم

سایر موارد (لطفاً نام ببرید) -----

---

1. Educational Approach

2. Virtual Approach

3. Blended Approach: Blended learning is an approach to education that combines online educational materials and opportunities for interaction online with traditional place-based classroom methods.

تقویم درس:

جلسه	عنوان مبحث	روش تدریس	فعالیت‌های یادگیری / تکالیف دانشجوی	نام مدرس / مدرسان
۱	معارفه مرور طرح دوره و طرح دروس هر جلسه بیان انتظارات از دانشجویان	سخنرانی تعاملی	-	دکتر اعلا
۲	مروری بر ارتباط و اجزای آن	مولتی مدیا	-	دکتر اعلا
۳	روش های مختلف برقراری ارتباط	مولتی مدیا	انجام تکلیف	دکتر اعلا
۴	مهارت های برقراری ارتباط موثر	ارائه مقاله	-	دکتر اعلا
۵	موانع برقراری ارتباط موثر	ارائه مقاله	نقد فیلم	دکتر اعلا
۶	سبک های ارتباط بین شخصی	مولتی مدیا	-	دکتر اعلا
۷	فنون مذاکره	مولتی مدیا	روایت یک تجربه واقعی	دکتر اعلا
۸	مهارت‌های برقراری ارتباط با بیماران: آغاز جلسه، گردآوری اطلاعات	مولتی مدیا	-	دکتر اعلا
۹	مهارت‌های برقراری ارتباط با بیماران: معاینه فیزیکی، ارایه اطلاعات و اتمام جلسه	مولتی مدیا	انجام تکلیف	دکتر اعلا
۱۰	روشهای یاددهی مهارت‌های ارتباطی	ارائه مقاله	آزمونک	دکتر اعلا
۱۱	ارائه پروژه پایانی	کار عملی	ارائه پروژه	دکتر اعلا
۱۲	ارزشیابی	-	شرکت در آزمون	-

## وظایف و انتظارات از دانشجو:

منظور وظایف عمومی دانشجو در طول دوره است (وظایف و انتظاراتی نظیر حضور منظم در کلاس درس، انجام تکالیف در موعد مقرر، مطالعه منابع معرفی شده و مشارکت فعال در برنامه‌های کلاس<sup>۱</sup>) از دانشجو انتظار می‌رود:

- در جلسات برخط همزمان شرکت فعال داشته باشد.
- تکالیف را در بازه زمانی مشخص ارائه کرده و ارسال کند.

## روش ارزیابی دانشجو:

- ذکر نوع ارزیابی (تکوینی/تراکمی)<sup>۲</sup>: تکوینی و تراکمی
- ذکر روش ارزیابی دانشجو:

### ارزشیابی تکوینی:

حضور، مشارکت فعال و با آمادگی در جلسات برخط همزمان: ۱۰ درصد نمره (۲ نمره)  
انجام و ارائه به موقع تکالیف و ارائه رفلکشن: ۳۰ درصد نمره (۶ نمره)

### ارزشیابی پایانی:

آزمون کتبی (تشریحی): ۴۰ درصد نمره (۸ نمره)  
آزمون عملی: ۲۰ درصد نمره (۴ نمره)

## نوع آزمون:

کتبی (تشریحی) و عملی

- ذکر سهم ارزشیابی هر روش در نمره نهایی دانشجو:  
ارزشیابی تکوینی: ۸ نمره  
ارزشیابی پایانی: ۱۲ نمره

۱. این وظایف مصادیقی از وظایف عمومی هستند و می‌توانند در همه انواع دوره‌های آموزشی اعم از حضوری و مجازی، لحاظ گردند.

۲. در رویکرد آموزشی مجازی، سهم ارزیابی تکوینی بیش از سهم ارزیابی تراکمی باشد.

✓ **ارزیابی تکوینی (سازنده)<sup>۲</sup>:** ارزیابی دانشجو در طول دوره آموزشی با ذکر فعالیت‌هایی که دانشجو به طور مستقل یا با راهنمایی استاد انجام می‌دهد. این نوع ارزیابی می‌تواند صرفاً با هدف ارایه بازخورد اصلاحی و رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت دانشجو صورت پذیرفته و یا با اختصاص سهمی از ارزیابی به آن، در نمره دانشجو تأثیرگذار باشد و یا به منظور تحقق هر دو هدف، از آن استفاده شود. نظیر: انجام پروژه‌های مختلف، آزمون‌های تشخیصی ادواری، آزمون میان ترم مانند کاربرگ‌های کلاسی و آزمونک (کوئیز) های کلاسی

✓ **ارزیابی تراکمی (پایانی)<sup>۲</sup>:** ارزیابی دانشجو در پایان دوره است که برای مثال می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

آزمون‌های کتبی، شفاهی و یا عملی با ذکر انواع آزمون‌ها برای مثال آزمون‌های کتبی شامل آزمون‌های کتبی بسته پاسخ اعم از «چندگزینه‌ای»، «چورکردنی گسترده»، «درست- نادرست» و آزمون‌های کتبی باز پاسخ اعم از تشریحی و کوتاه پاسخ، آزمون‌های استدلالی نظیر آزمون ویژگی‌های کلیدی، سناریونویسی با ساختن فرضیه و .... آزمون‌های عملی که برای مثال می‌تواند شامل انواع آزمون‌های ساختارمند عینی نظیر OSCE<sup>۲</sup>، OSLE<sup>۲</sup> و ... و یا ارزیابی مبتنی بر محل کار<sup>۲</sup> با استفاده از ابزارهایی نظیر DOPS<sup>۲</sup>، لاگ‌بوک<sup>۲</sup>، کارپوشه (پورت فولیو)<sup>۲</sup>، ارزیابی ۳۶۰ درجه<sup>۲</sup> و .... باشد.

## منابع:

منابع شامل کتاب‌های درسی، نشریه‌های تخصصی، مقاله‌ها و نشانی وبسایت‌های مرتبط می‌باشد.

### الف) کتاب‌ها و مقالات:

- جلیلی محمد، مرتاض هجری سارا. مهارت‌های برقراری ارتباط با بیماران. ۱۴۰۲. تهران: انتشارات تیمورزاده. چاپ سوم
- رحیمی مبارکی محمد علی. پیام‌ها (مهارت‌های ارتباطی). ۱۴۰۳. تهران: انتشارات ارجمند. چاپ هشتم
- هارچی اون، ساندرز کریستن و دیکسون دیوید. مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی (م. فیروزبخت و خ. بیگی، مترجمان). ۱۴۰۲، تهران: انتشارات رشد. چاپ هشتم
- مک کی متیو، دیویس مارتا، فنینگ پاتریک. پیام‌ها و مهارت‌های ارتباطی (م.ع. رحیمی مبارکی، مترجم). ۱۴۰۳، تهران: انتشارات ارجمند. چاپ هشتم

- Laidlaw A, Hart J. Communication skills: An essential component of medical curricula. Part I: Assessment of clinical communication: AMEE Guide No. 51. Medical teacher. 2011;33(1):6-8.
- Al Odhayani A, Ratnapalan S. Teaching communication skills. Canadian Family Physician. 2011 Oct 1;57(10):1216-8.

### ب) منابع برای مطالعه بیشتر:

- Baecker D. Systemic Theories of Communication. Revista del Magíster en Análisis Sistemico Aplicado a la Sociedad. 2017 Jan 1:1-20.
- Levinson W, Lesser CS, Epstein RM. Developing physician communication skills for patient-centered care. Health affairs. 2010 Jul 1;29(7):1310-8.
- Ferreira-Padilla G, Ferrández-Antón T, Baleriola-Júlvez J, Braš M, Đorđević V. Communication skills in medicine: where do we come from and where are we going? Croatian medical journal. 2015 Jun;56(3):311.