



## باورهایشان را بشناس!

### اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه مقاله بتوانند:

فرهنگ را تعریف کنند.

مشکلات مربوط به تعامل با افرادی که فرهنگ متفاوت دارند را شرح دهند.

راهکارهای مناسب برای ارائه خدمت به افرادی با فرهنگ متفاوت را بیان کنند.

## درک تفاوت‌های فرهنگی برای ارایه بهتر خدمات الزامی است

### محمد موذنی

مدیر مرکز آموزش بهورزی  
دانشکده علوم پزشکی خمین



### عاطفه پورعلی

مربی مرکز آموزش بهورزی  
دانشکده علوم پزشکی خمین





## مقدمه

بررسی‌ها نشان می‌دهند که در ایران به دلیل مهاجرت تغییرات جمعیتی مهمی اتفاق افتاده و جامعه دچار تنوع شده است. این تنوع در نژاد و قومیت قابل مشاهده است به این معنی که ترکیب جمعیتی ایران از قومیت‌های مختلف و زبان‌ها و گویش‌های متفاوت تشکیل شده است. در این حالت، کارکنان بهداشتی و درمانی در مواجهه با بیماران با فرهنگ‌های متنوعی در ارتباط هستند.

## فرهنگ چیست؟

فرهنگ مجموعه‌ای از اعتقادات و ارزش‌هاست که به طور گسترده‌ای در میان گروه‌هایی از مردم وجود دارد و به شکل عمودی انتقال پیدا می‌کند. فرهنگ یک فرآیند پویاست که در هر زمانی گسترش یافته و در برابر تغییرات مقاومت کرده است. والدین و خانواده‌ها منبع مهمی برای انتقال فرهنگ هستند. مقوله سلامت نیز با عوامل مختلفی از جمله وراثت، سبک زندگی، دسترسی به مراقبت‌های بهداشتی باکیفیت و محیط زیست در ارتباط است. علاوه بر این سلامت با عوامل فردی، اجتماعی و فرهنگی نیز مرتبط است. همچنین رفتارهای فرهنگی پیامدهای مهمی برای سلامتی انسان دارند و فرهنگ می‌تواند دیدگاه بیماران و مراقبان سلامت را نسبت به سلامتی و بیماری تعیین کند به طوری که در علم بهداشت عمومی و ارتباطات، فرهنگ به عنوان عاملی در ارتباط با سلامت و رفتارهای بهداشتی و همچنین ابزاری بالقوه برای تقویت اثربخشی برنامه‌ها و مداخلات بهداشتی به حساب می‌آید.

ویژگی‌های فرهنگی یک جامعه معین می‌تواند با پذیرش یا عدم پذیرش برنامه‌ها و پیام‌های آموزش بهداشت و سلامت مرتبط باشد؛ به عنوان مثال رژیم غذایی سنتی یک گروه خاص می‌تواند سبب شود برخی بیماری‌ها گسترش پیدا کرده یا این‌که برعکس از گسترش آن‌ها جلوگیری شود. انسان دارای ابعاد مختلفی از جمله فیزیکی، روانی،

اجتماعی و معنوی است که سبک زندگی افراد باتوجه به این ابعاد و فرهنگ جوامع شکل گرفته و فرهنگ جوامع ارتباط تنگاتنگی با برطرف ساختن نیازمندی‌های اجتماعی آن‌ها دارد. لذا تفاوت‌های فرهنگی بر مفاهیم سلامت و بیماری جوامع تأثیرگذار بوده و هر اجتماعی براساس فرهنگ خود نحوه درمان و مراقبت در دوران بیماری را بنا می‌کند. بنابراین براساس شناخت ارزش‌ها و اعتقادات هر جامعه، فرهنگ و نظام نیازمندی‌های آن اجتماع شکل می‌گیرد و ارائه خدمات بهداشتی و درمانی نیز باید هماهنگ با باورهای افراد آن جامعه باشد.

## چه زمانی مشکل ایجاد می‌شود؟

کارکنان در برخورد با فرهنگ‌های متفاوت با طیف وسیعی از چالش‌ها رو به رو می‌شوند که می‌توانند بر کیفیت مراقبت و رضایت بیمار تأثیر بگذارند. این مشکلات را می‌توان به چند دسته کلی تقسیم کرد **مشکلات ارتباطی:** بسیاری از مطالعات نشان داده‌اند که یکی از بزرگ‌ترین مشکلات در مراقبت صحیح از افراد با فرهنگ و زبان متفاوت، «موانع ارتباطی» است. این موانع به چند شکل دیده می‌شوند مانند زبان و گویش متفاوت. افراد با



می‌کنند، ممکن است فاصله زیاد تا مراکز بهداشتی و درمانی و کمبود امکانات حمل و نقل دسترسی به خدمات بهداشتی را برای آن‌ها دشوار کند.

**بی‌اعتمادی:** مطالعات نشان داده است که بی‌اعتمادی نسبت به سیستم مراقبت‌های بهداشتی در بین مهاجران به دلیل موقعیت و شرایط خاص آن‌ها بیشتر از سایر گروه‌هاست. آن‌ها نمی‌توانند بدرستی با مراقبان بهداشتی ارتباط برقرار کنند، زبان آن‌ها را نمی‌فهمند و گاه احساس حقارت می‌کنند که این مسایل موجب بی‌اعتمادیشان می‌شود. همچنین بعضی از گروه‌های فرهنگی ممکن است از خدمات بهداشتی موجود آگاهی نداشته باشند یا ندانند چگونه از آن‌ها استفاده کنند.

**مشکلات مربوط به باورها و ارزش‌ها:** برخی از فرهنگ‌ها به طب سنتی و روش‌های درمانی جایگزین بیشتر از پزشکی مدرن اعتماد دارند. این اعتماد می‌تواند منجر به عدم همکاری با درمان‌های پزشکی شود. همچنین برخی از محدودیت‌ها و باورهای مذهبی و فرهنگی ممکن است محدودیت‌هایی را در مورد نوع درمان یا مراقبت ایجاد کند. همچنین در برخی فرهنگ‌ها بحث در مورد مسایل جنسی یا برخی بیماری‌های خاص بسیار دشوار است.

هنگامی که شما با افرادی از فرهنگ‌های دیگر تعامل برقرار می‌کنید ممکن است از قواعد و رویه‌های ارتباطی متفاوتی پیروی کنید. این می‌تواند باعث ابهام، برداشت اشتباه، سردرگمی، توهین غیرعمدی، قضاوت‌های نادرست و خدشه‌های ارتباطی دیگر شود. همین‌طور راهبردها یا فنون ارتباطی که برای اعضای یک فرهنگ، مفید و رضایت‌بخش بوده‌اند ممکن است برای اعضای فرهنگی دیگر غیرسازنده، مبهم و حتی اختلاف‌برانگیز باشند

### پیشنهادها

برقراری ارتباط اغلب مهم‌ترین مشکل در کار با مراجعه‌کنندگانی است که زمینه‌های فرهنگی متفاوتی دارند و برای برقراری رابطه بین

فرهنگ متفاوت ممکن است زبان و گویش متفاوت با کارکنان بهداشتی داشته باشند و این مسأله تعامل با آنان را با چالش مواجه می‌سازد.

**برداشت و تفسیرهای متفاوت:** حتی اگر بخواهیم به جای استفاده از زبان از علائم و نشانه‌ها استفاده کنیم ممکن است کارکنان بهداشتی و مراجعه‌کنندگان تفسیرهای متفاوتی از یک علامت واحد داشته باشند و همین امر منجر به بروز اشتباهاتی شود.

**نیازهای مختلف سلامت:** افراد با فرهنگ‌های مختلف نیازهای فرهنگی متفاوتی دارند و همین مسأله باعث می‌شود نیازهای مراجعه‌کنندگان توسط کارکنان بهداشتی به خوبی درک و رفع نشود

**مشکلات مربوط به دسترسی به خدمات:** گاهی اوقات هزینه‌های درمان و دسترسی به خدمات می‌تواند برای برخی از گروه‌های فرهنگی چالش‌برانگیز باشد. مثلاً مهاجران به دلیل مشکلات مالی، بی‌اعتمادی یا بی‌اطلاعی پیگیری مناسبی نسبت به سلامتی‌شان ندارند. در ضمن چون در حاشیه شهر یا منطقه خاصی زندگی

تفاوت‌های قومیتی، نژادی و فرهنگی نیز می‌شود. به‌روزان باید نسبت به فرهنگ غالب بر هر یک از افراد تحت پوشش، باورها، ارزش‌ها و تعصبات آن‌ها آشنایی داشته باشند و حین برقراری ارتباط و ارائه خدمت به آن‌ها بدون جهت‌گیری و توجه به تعصبات خود سعی در برقراری ارتباط مؤثر داشته باشند. همچنین می‌توانند از باورها و ارزش‌های گیرندگان خدمت در راستای رسیدن به اهداف درمانی استفاده کنند.

همچنین در برخورد با افرادی با زبان یا گویش متفاوت، می‌توانند از مترجمان (نرم افزارهای مترجم یا افراد معتمد دوزبانه) استفاده کنند یا می‌توانند از اعضای خانواده آن فرد که به هر دو زبان آشنا هستند کمک بگیرند.

استفاده از اعضای خانواده فرد سبب می‌شود نیاز به مترجم کاهش یابد، اطلاعات کامل تری راجع به وضعیت مراجعه کننده به دست آید، در وقت و هزینه صرفه‌جویی شود، امکان برقراری ارتباط نزدیک و عاطفی با مراجعه کننده و خانواده وی فراهم شود.

حین تربیت نیروهای بهداشتی و درمانی باید به آموزش فرافرهنگی آنان و آماده‌سازی‌شان برای ارائه خدمت به افرادی با فرهنگ و زبان متفاوت توجه شود. همچنین نیاز است نیروهای مسلط به دو زبان یا بیشتر مورد تشویق قرار گیرند و نیروهایی که توانایی کار کردن با افراد دارای فرهنگ متفاوت دارند نیز مورد توجه قرار گیرند و به عنوان الگوی سایر نیروها معرفی شوند.



**به‌روزان بدون جهت‌گیری و توجه به تعصبات خود سعی در برقراری ارتباط مؤثر داشته باشند. همچنین می‌توانند از باورها و ارزش‌های گیرندگان خدمت در راستای رسیدن به اهداف درمانی استفاده کنند.**



خدمت‌گیرنده و خدمت‌دهنده و ارتقای تعاملات لازم است که یک ارتباط مؤثر ایجاد شود. در این راستا بهتر است مراقبان سلامت و به‌روزان محترم نسبت به جمعیت تحت پوشش خود اطلاعات لازم را به دست آورند که این اطلاعات شامل

#### منابع

- ستوده سمیه، متقی مینو، بررسی تفاوت‌های اجتماعی و فرهنگی در نحوه ارائه بهتر خدمات بهداشتی و درمانی، مجله کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، ۱۳۹۷: ۴۵ - ۳۳-۲۴
- شمسایی مریم، تابعی سیدضیاءالدین، عوامل فرهنگی مؤثر بر سلامت، نشریه فرهنگ و ارتقای سلامت فرهنگستان علوم پزشکی، ۱۳۹۹، دوره دوم، ۱۶۶-۱۷۲
- حیدری محمدرضا، انوشه منیره، آزاد ارمکی تقی، محمدی عیسی، راهبردهای ارتباطی پرستاران در مواجهه با بیماران دارای تنوع فرهنگی، فصلنامه پایش، ۱۳۹۱، شماره پنجم، ۷۱۹-۷۲۴
- Berta De-Maria, Gabriela Topa, M. ANGELES Lopez-Gonzalez, Cultural Competence Interventions in European Healthcare: A Scoping Review
- حاتمی حسین، رضوی سید منصور، افتخار اردبیلی حسین، مجلسی فرشته، et al، کتاب جامع بهداشت عمومی، انتشارات ارجمند، ۱۳۹۸