

مهارت‌های ارتباطی مؤثر

ویژه درمانگران

تألیف:

دکتر فروغ ریاحی

فوق تخصص نپزشک کودک و نوجوان

سکینه‌یابی مزیدی

کارشناس ارشد روانشناسی بالینی

دکتر نیلوفر خواجه‌السنی

متخصص روانپزشک



دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

سرشناسه	ریاحی، فروغ، ۱۳۴۹ -
عنوان و نام پدیدآور	مهارت‌های ارتباطی موثر ویژه درمانگران/تالیف فروغ ریاحی، سکینه ایزدی مزیدی، نیلوفر خواجه‌الدین.
منحصات نشر	اهواز: علوم و فنون پزشکی، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	۱۳۰ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۰۲۵-۲۲-۲
وضعیت فهرست نویسی	فیا
موضوع	ارتباط در روان پزشکی
موضوع	ارتباط در پزشکی
شناسه افزوده	یزدی، سکینه، ۱۳۶۲ -
شناسه افزوده	خواجه‌الدین، نیلوفر، ۱۳۵۳ -
رده بندی کنگره	۱۳۹۲.۹م۹/۴۳۷.۸۵
رده بندی دیویی	۶۱۶.۹
شماره کتابشناسی ملی	۶۰۹۴۰
کتاب با عنوان مهارت‌های ارتباطی موثر، ویتر درم‌گران تالیف دکتر فروغ ریاحی و همکاران در جلسه کمیته تالیف و ترجمه دانشگاه مورخ ۹۱/۱۲/۹ طبق بند ۳ ماده ۷ آئین نامه هیئت چاپ مورد تایید قرار گرفت.	

اخطار:



هر گونه چاپ و تکثیر اعم از: زیراکس، بازنویسی، ضبط کامپیوتری، تهیه CD از محتویات این اثر بدون اجازه کتبی از مولف ممنوع است. متخلفان به موجب بند ۵ از ماده ۲ قانون حمایت از مولفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

مرکز نشر و پخش: اهواز-امامیه - خیابان سقراط غربی جنب مجتمع تصادفات دادگستری - کوچه خاکسار - پلاک ۱۲۰

تلفن تماس: ۰۶۱۱-۳۳۶۲۸۹۳-۳۳۳۳۸۶۵

دورنگار: ۰۶۱۱-۳۳۶۴۵۶۸

نشانی اینترنتی: www.parsinbook.ir

پست الکترونیکی: olomofonon.pezeshki@gmail.com

نام کتاب: مهارت‌های ارتباطی موثر ویژه درمانگران

تدوین: گردآوری و تدوین دکتر فروغ ریاحی، سکینه ایزدی، دکتر نیلوفر خواجه‌الدین

صفحه‌آرا: مرضیه سید علی

ناشر: انتشارات علوم و فنون پزشکی اهواز

نوبت چاپ: اول - زمستان ۹۲

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۰۰۰۰ تومان

مقدمه

هدف از نوشتن این کتاب کمک به بهبود و ارتقای کیفیت ارتباط درمانگر با مراجع و یا همکارانش می‌باشد. مهارت برقراری ارتباط یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های سلامت روابط بین فردی است و بدیهی است دستیابی به کیفیت مطلوب در این ارتباط تأثیر بسزایی بر رضایت مراجع، همراه و همچنین رضایت شغلی درمانگر خواهد داشت. اهمیت پرداختن به این مقوله از دیر باز مد نظر درمانگران بوده است به همین منظور در دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی در کشورهای متعددی این رویکرد آموزشی مورد توجه قرار گرفته است. اما در کشور ما این رویکرد آموزشی صرفاً در چند سال اخیر مورد توجه قرار گرفته است و هنوز به صورت مدون در برنامه‌ی آموزشی اکثر مراکز وارد نشده است و مطالعات محدودی به وضعیت مهارت ارتباطی درمانگران و دانشجویان مختلف در این حوزه پرداخته‌اند که نتایج آن‌ها نشان داده‌اند به گامی به مهارت ارتباطی رضایت بخش نبوده و بر جنبه‌های دیگر زندگی این افراد تأثیر نامطلوب گذاشته است. همچنین منابع فارسی موجود به طور اختصاصی برای گروه درمانگران تدوین نشده است. بدین منوال ضرورت نوشتن کتاب پیش رو احساس می‌شود. تعریف ارتباط عبارت است از فرایند ارسال و دریافت پیام به این پیام می‌تواند شامل عقاید، افکار، احساسات و اطلاعات باشد. در بررسی‌های انجام شده مراجعان از ارتباط با درمانگری راضی بوده‌اند که مشخصات زیر را داشته باشد:

- خودش را معرفی کرده باشد
- گرم و همدل باشد
- به راحتی بتوان با او صحبت کرد
- راحت و آرام به نظر برسد
- به خوبی گوش داده و پاسخ مناسب بدهد
- سوالات دقیق و قابل فهم بپرسد

• گفته‌های آنان را تکرار نکنند.

اهمیت ارتباط مناسب امری اثبات شده است که می‌توان به جنبه‌های مختلفی از آن اشاره داشت؛ از جمله این که بر اساس یک ارتباط مؤثر اطلاعات دقیق‌تری از مراجع به دست می‌آید که منجر به تشخیص گذاری و درمان بهتری خواهد شد، همچنین این بستر ارتباطی منجر به پذیرش بهتر درمان و پی‌گیری مناسب‌تر از طرف مراجع می‌گردد و اطمینان‌بخشی و حمایت در مورد مشکلات موجود باعث تحبیل بستر مراجع در مسیر حل مسأله می‌شود.

افراد با استعدادی متفاوتی در زمینه‌ی یادگیری مهارت ارتباطی متولد می‌شوند که مانند هر مهارت دیگری در شکل‌گیری تدریجی، همواره تحت تاثیر تجارب و آموزش آنها در طول زندگی قرار می‌گیرد و نمی‌توان برای این روند تکاملی نهایی را متصور شد. در واقع برآورد صیزان دانش، مهارت و نگرش فرد در این حوزه در هر مقطع زمانی، تعیین‌کننده‌ی توانایی فرد برای مدیریت مؤثر ارتباطات در آن زمان می‌باشد. با توجه به مطالب بالا به‌پایان رسیده آموزش هدفمند این مهارت به درمانگر موجب ارتقای مهارت ارتباطی خواهد شد.

برای سنجش مهارت ارتباطی از آزمون‌های مختلفی استفاده می‌شود و یکی از آن‌ها، آزمون "مهارت‌های ارتباطی کوین" ¹ "است که دارای ۳۴ گویه می‌باشد و توسط کوئین دام برای سنجش مهارت‌های ارتباطی در بزرگسالان ابداع شده است (پرسشنامه ضمیمه می‌باشد). اعتباریابی این پرسشنامه در ایران توسط دکتر مسعود حسین چاری انجام گرفته است. از این ابزار می‌توان در روند آموزشی مهارت ارتباطی و همچنین برای ارزیابی قبل و بعد از دوره‌ی آموزشی استفاده کرد.

مولفین

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۲	فصل اول: مهارت‌های ارتباطی پایه
۴۱	فصل دوم: ارتباط غیرکلامی
۵۸	فصل سوم: انتقال خبر بد
۷۸	فصل چهارم: رفتن به سرشناس جنسی
۸۵	فصل پنجم: ارتباط با بیمار پس از زمینه‌ی فرهنگی متفاوت
۱۱۲	فصل ششم: ارتباط با کودکان و نوجوانان
۱۲۸	فصل هفتم: کسب رضایت آگاهانه
۱۴۹	فصل هشتم: آموزش مهارت ارتباطی به دانشجویان
۱۶۱	ضمائم