

ارتباطات درمانی برای متخصصان بهداشت و درمان

نویسندگان

کارول دی. تمپرو
ویل بورتاکیو. لیند

مترجم

نرگس سفارودی

عضویت علمی دانشکده علوم توانبخشی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

Tamparo, Carol D.

تمپرو، کارول، ۱۹۴۰ - م.

ارتباطات درمانی برای متخصصان بهداشت و درمان / نویسندگان کارول دی. تمپرو و ویل بور تاکیو
لیند، مترجم: نرگس شفاوردی. - تهران: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران،

۱۳۸۲

۲۹۱ ص. مصور، جدول.

ISBN 964-6473-67-9

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیبا.

عنوان اصلی:

Therapeutic Communications for Health Professionals, 2nd ed., 2000

واژه نامه.

کتابنامه.

۱. بهروزان و بیماران - آزمونها و تمرینها. ۲. ارتباط بین اشخاص - آزمونها و تمرینها.
الف. لیند، ویل بورتا، ۱۹۳۹ - م. Lindh, Wilburta Q. ب. شفاوردی، نرگس. ۱۳۴۲ - مترجم.
ج. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی ایران. د. عنوان.

NLM

۱. کارکنان پیراپزشکی. ۲. ارتباط. ۳. روابط پزشک و بیمار.

W/۲۱/۰۵/ت ۷۱۶ الف ۱۳۸۲

۶۱۰/۶۹۶

الف ۸۸۲/۳/۷۲۷۲

۱۳۸۲

م ۸۲-۹۸۷۴

کتابخانه ملی ایران



نام کتاب، ارتباطات درمانی برای متخصصان بهداشت و درمان

نویسنده، کارول دی. تمپرو - ویل بور تاکیو، لیند

مترجم: نرگس شفاوردی

۸۲-۱۰۲

ناشر، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

تاریخ و محل انتشار، ۱۳۸۲ - تهران

نوبت چاپ: اول

تیراژ، ۲۰۰۰ نسخه

تایپ کامپیوتری و صفحه آرایی، موسسه شایان

لیتوگرافی، چاپ و صحافی، موسسه انتشاراتی همراه

ISBN 964-6473-67-9

شابک ۹۶۴-۶۴۷۳-۶۷-۹

قیمت، ۱۲۰۰۰ ریال

* کلیه حقوق قانونی این اثر متعلق به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
می باشد.

پیشگفتار ناشر

ارتباطات در جهان امروز کلید و رمز موفقیت در ارائه خدمات است. نکته مهم در برقراری ارتباطات موثر این است که هرواژه، ارتباط غیر کلامی، تصاویر نوشتار و گفتار ممکن است برای افراد مختلف در فرهنگ های مختلف معانی خاص را داشته باشد. علاوه بر آن، تفاوت های فردی برای بیان، دریافت و تفسیر پیام ها ممکن است با یکدیگر کاملاً متفاوت باشد. ارسطو سالها قبل از میلاد مسیح سه عامل کلیدی را در برقراری ارتباط عنوان کرده است که عبارتند از سخن گو، سخن شنونده، امروزه نیز نظریه های موجود مبتنی بر نظریات این فیلسوف عالیقدر است.

مسئله در فرآیند ارتباطات موثری وجود دارد که باعث می شود ارتباطات بخوبی برقرار نشود. اغلب جنبه های فیزیکی و فنی و قابل لمس در کار ممکن است مانع برقراری ارتباط مناسب شود. عدم هماهنگی بین گفتار و رفتارهای غیر کلامی، عدم تجانس فکری روانی فرهنگی اجتماعی، ارزش ها، باورها، استدلال غیر منطقی و ضعیف و طرز بیان نارسا از مواردی است که ارتباطات را دچار اشکال می کند. برای بهبودی ارتباطات داشتن ایده های روشن، مشخص بودن هدف در برقراری ارتباط، توجه به نگرش و طرز فکر و مقاصد دریافت کنندگان پیام، دادن و دریافت باز خورد، استفاده از تجربیات گیرنده پیام، استفاده از کلمات ساده و کوتاه و شیوه های گفتاری ساده، از شیوه های مناسب برای تفهیم بهتر و برقراری ارتباطات صحیح می باشد.

کتاب حاضر که نوشته کارول دی. تمپرو و ویل بورتا لینگ می باشد در سال ۲۰۰۰ به رشته تحریر درآمده است این کتاب که توسط خانم نرگس شفاوردی عضو هیئت

علمی دانشکده توانبخشی به زیور ترجمه آراسته شده است شامل ۱۸ فصل است و مباحثی را در رابطه با مهارت‌های اساسی ارتباط مصاحبه، مکانیزم‌های دفاعی، نظریه‌های یادگیری رشد و تکامل پاسخ درمانی به گروه‌های متفاوت سنی، پاسخ درمانی که به درمان‌جویان مضطرب و تحت استرس، افسرده و آنهایی که اقدام به خودکشی می‌کنند و سایر مددجویان در معرض دید خوانندگان قرار می‌دهند.

مطالعه این اثر ارزنده به دانشجویان پزشکی، توانبخشی، روانشناسی، پرستاری و مامایی، اعضای هیئت علمی و کارشناسان توانبخشی، روان‌پزشکان و سایر علاقمندان توصیه می‌شود. امید است با استفاده از شیوه‌های توصیه شده در این اثر ارزنده راهکارهای مناسب مراقبت و برقراری ارتباط با مددجویان نیازمند فراهم آید.

دکتر علی اکبر شرفی
معاون پژوهش

پیشگفتار مترجم

سالها قبل از خواندن این کتاب به زبان اصلی، به اهمیت ارتباط درمانی پی برده بودم. این نوع ارتباط بویژه برای درمانگرانی که در بخشهای روانپزشکی مشغول به فعالیت هستند، اهمیت و جایگاه ویژه‌ای دارد. بعدها متوجه شدم که اهمیت و ارزش این مهارتها صرفاً در حرفه تخصصی من مطرح نیست، بلکه هر متخصص خدمات بهداشتی که با درمانجو در ارتباط است، باید از این مهارتها برخوردار باشد. زیرا ارتباط درمانی، رابطه بین درمانگر و درمانجو است. در این رابطه، درمانجو در مرکز درمان قرار می‌گیرد.

رابطه درمانی بر درک متقابل افکار، ارزشها، ترسها و نیازهای درمانجو متمرکز است که از این طریق، درمانجو باید اهداف و شیوه‌های درمانی خود را تعریف کند و این کار مستلزم وجود یک رابطه سالم بین آن دو است. به طور کلی، برای توصیف رابطه درمانی ابتدا باید مشخص کرد که درمان چیست.

درمان، فرایندی است که درمانجو تحت تاثیر آن می‌تواند راههای جدیدی را تجربه کند. راههای رضایت بخشی که به وی کمک می‌کند تا به شکل مثبتی با دنیای پیرامون خود ارتباط برقرار کند. بنابراین، درمان، تغییر را تسهیل می‌کند؛ یعنی از بیماری به سمت بهبودی که می‌تواند جسمانی، روانی، نگرشی یا حتی مهارتی باشد. زمانی شخص به دنبال درمان می‌رود که علاقه مند به ایجاد تغییر در خود باشد. از این رو برقراری رابطه درمانی با توجه به نیازها، افکار و ارزشهای درمانجو

می‌تواند تغییر یا به عبارت دیگر، فرایند درمان را تسهیل کند. در غیر این صورت، پیشرفته‌ترین فنون هم نتیجه مطلوبی برای حال درمانجو در بر نخواهند داشت.

با توجه به کمبود منابع فارسی در این زمینه، امیدوارم این کتاب بتواند گامی کوچک برای کمک به درک عمیق‌تر خوانندگان از ارتباط درمانی باشد. از همه متخصصان بهداشتی و درمانی اعم از پزشکان، پرستاران، روان‌شناسان، متخصصان توانبخشی و مددکاران تقاضا می‌شود نقطه نظرات ارزشمند خود را نسبت به جنبه‌های مختلف کتاب ابراز نمایند. قبلاً از ایجاد این ارتباط علمی و فرهنگی سپاسگزاری می‌نمایم.

لازم می‌دانم نهایت سپاس و تشکر خود را از خانمها مریم پورثانی، منصوره وحدتی و نسرين جزایری که نقش بسزایی در ویراستاری کتاب داشتند و نیز مسئولین و کارکنان محترم اداره انتشارات دانشگاه که امکان چاپ این کتاب را فراهم آوردند، ابراز دارم.

فرگس شفاورودی

کارشناس ارشد کار درمانی

پیشگفتار نویسندگان

در ارتباط حرفه‌ای بین متخصصان بهداشتی و درمانجویانی که به آنها خدمات ارائه می‌شود، زمانی می‌توان نارضایتی، بی‌اعتمادی یا خشم را مشاهده کرد که ارتباطی غیردرمانی وجود دارد، نه اینکه فقدان مهارت‌های تخصصی مطرح باشد.

مطالعه این کتاب را شاید به این دلیل شروع کرده‌اید که به ضرورت مسلم مهارت‌های ارتباط درمانی پی برده‌اید. بدون این مهارت‌ها، درمانجویان (اشخاصی که در مرکز این ارتباط قرار دارند) به سادگی در جستجوی درمانگر دیگری برخوانند آمد.

ما به این دلیل، این کتاب را نوشتیم که احساس می‌کنیم کسب مهارت‌های ارتباط درمانی برای کلیه متخصصان خدمات بهداشتی و درمانی ضروری است. مثال‌های کاربردی همراه با مقدمات اساسی رشد و تکامل و مهارت‌های ارتباطی، متن کتاب را به یک متن چند منظوره و مفید تبدیل کرده است.

ساختار

این کتاب دارای سه بخش است: ارتباطات درمانی، نظریه‌های یادگیری رشد و تکامل و پاسخ درمانی. بخش مربوط به ارتباطات درمانی، مهارت‌های اساسی ارتباط و مصاحبه را معرفی می‌کند. با مطالعه این بخش، از شیوه ارتباطی خود و چگونگی پاسخ به دیگران آگاهی بیشتری به دست خواهید آورد. بخش مربوط به نظریه‌های یادگیری رشد و تکامل، زمینه‌ای برای کسب اطلاعات در مورد چندین نظریه را فراهم می‌آورد. با استفاده از این نظریه‌ها درک بهتری از خود و افرادی که به آنها خدمت ارائه می‌کنید، به دست خواهید آورد. بخش سوم، ارتباطات درمانی مناسب را برای جمعیت‌های خاص پیشنهاد می‌کند. واژه‌نامه‌ای از اصطلاحات تخصصی به کار رفته در پایان متن آورده شده است.

اهداف قابل سنجش، اهداف فصلها را که در ابتدای هر فصل ذکر شده است، به وضوح مشخص می‌کنند. در پایان هر فصل، تمرینهایی ارائه شده است که بسیاری از آنها انعکاس و درونگری به خود هستند. بعضی از آنها برای شرکت کنندگان در کلاس طراحی شده‌اند و برخی دیگر برای استفاده شخصی است. کسب مهارت در ارتباطات درمانی، یک فرایند دائمی است. آنچه بیشتر فراگرفته می‌شود، رفتار و روابط انسانی است. زمانی که فرایند ارتباطات درمانی را آغاز می‌کنید. مطالب این کتاب، یک منبع اساسی برای مراجعه خواهد بود.

تصاویر

شکلهایی که با کمک اثر انگشت در سراسر این کتاب دیده می‌شود، به منظور ایجاد یک تصویر ذهنی، افزایش حافظه و ارائه جنبه فکاهی این مطالب طراحی شده‌اند. طراحی اصلی این شکلهای *دونا اوتی*^۱ است. از طراح انتشارات *دلمار*^۲ که تصاویر *دونا* را با مطالب کتاب همراه کرده و نتیجه نهایی را آفریده است، نهایت سپاس را داریم. امیدواریم به کمک این شکلهای مطالب کتاب همراه با لبخندی در خاطر تان بماند.



“من به تو کمک خواهم کرد تا درمانگر شوی”

^۱ -Duuana Otey

^۲ -Delmar

مطالب جدید این ویرایش

با توجه به تاثیر بسزای عصر الکترونیک و بویژه اثر آن بر ارتباطات، ملاحظاتی در این باره در نظر گرفته شده است. منابع بیشتری با توجه به موضوعات متنوع و تجربیات بین فرهنگی در فصل ۲ گنجانده شده است. ارتباط تیمی برای جامعه بهداشتی امروز بسیار مهم است که در این متن به آن پرداخته شده است. اختلال خلقی فصلی و افسردگی بعد از زایمان در فصل ۱۲ مورد بحث قرار گرفته است. در اغلب تمرینها پیشنهاد شده است که در صورت امکان از منابع اینترنت نیز استفاده شود.

مواد حمایتی

راهنمای آموزشی شامل تمرینهای کلاسی، سئوالهای امتحانی ساده و پیشنهادات کاربردی است که در تجربه کلاسی نویسندگان این کتاب مفید بوده است.

درباره نویسندگان کتاب

کارول دی تمپرو^۱، با مدارج B.S, Ph.D, CMA.A، فارغ التحصیل از دانشگاه (Wyoming) و (Union Instiute) است. او رئیس مرکز (Business & Allied Health) واشنگتن و یکی از نویسندگان کتابهای زیر است:

اخلاقیات، قانون طب (ویرایش چهارم) بیماریهای بدن انسان (ویرایش چهارم).
ویل بورتا (بیلی) لیند^۲ با درجه CMA، فارغ التحصیل کالج های لاین کامیونیتی دس^۳ موین واشنگتن است. اخیرا او دبیر این دپارتمان شده و مسئولیتهای آموزشی و هماهنگی واحدهای پذیرش پزشکی و برنامه های آموزشی را به عهده دارد. بیلی یکی از نویسندگان کتابهای رادیولوژی کاربردی و بینایی سنجی کاربردی است.

^۱ - Carol D. Tamparo

^۲ - Wilburta (Billie) Lindh

^۳ - High Line Community College

فهرست مطالب

۱	بخش اول: ارتباطات درمانی
۳	فصل اول: خودآگاهی
۷	انسان و مهارتهای تکنیکی ارتباطات
۸	ارتباطات درمانی و اجتماعی
۱۱	فرایند درمانی
۱۶	شیوه شما چیست؟
۱۸	کاربرد حرفه‌ای و تخصصی
۲۵	فصل دوم: مهارتهای اساسی ارتباطات
۲۹	چرخه ارتباطات
۳۱	ارتباطات کلامی
۳۳	ارتباطات غیرکلامی
۳۸	سخنی برای احتیاط
۳۹	ارتباط با افرادی از نژادهای گوناگون
۴۱	تأثیر تکنولوژی بر ارتباط
۴۱	ارتباط گروهی
۴۲	مهارتهای گوش دادن
۴۹	فصل سوم: مصاحبه
۵۱	اجزای مصاحبه
۵۵	شناسایی مشکل
۵۷	سطوح نیاز
۵۸	تکنیک‌های سؤال کردن
۶۱	موانع ارتباطی
۶۶	حل مشکل

۷۵	فصل چهارم: مکانیزم‌های دفاعی
۷۸	پسرفت (رجعت)
۷۹	سرکوب
۷۹	تصعید
۷۹	برون‌فکنی
۸۰	جابه‌جایی
۸۰	ابطال
۸۱	جبران
۸۱	هماندسازی
۸۱	انکار
۸۲	دلیل تراشی
۸۵	بخش دوم: نظریه‌های یادگیری رشد و تکامل
۸۷	فصل پنجم: نظریه‌های یادگیری رشدشناختی
۸۹	مقدمه
۸۹	ژان پیاژه (۱۸۹۶-۱۹۸۰)
۹۷	فصل ششم: رشد تحلیل روانی و نظریه‌های یادگیری
۹۹	زیگموند فروید (۱۸۵۶-۱۹۳۹)
۱۰۵	اریک اریکسون (۱۹۰۲-۱۹۹۴)
۱۱۹	فصل هفتم: رشد اخلاقی، نظریه‌های یادگیری
۱۲۱	شش بعد رشد اخلاقی پیاژه
۱۲۲	مراحل رشد اخلاقی لورنس کهل برگ
۱۲۴	نقش متخصصان بهداشتی
۱۲۷	فصل هشتم: نظریه‌های یادگیری رفتارگرایانه و انسان‌گرایانه
۱۲۹	ایوان پاولوف - رفتار درمانگر
۱۳۱	ب.ف. اسکینر - رفتار درمانگر
۱۳۳	نظریه یادگیری اجتماعی
۱۳۴	آبراهام مازلو - انسان‌گرا
۱۳۶	نتیجه‌گیری

۱۳۹	بخش سوم: پاسخ درمانی
۱۴۱	فصل نهم: پاسخ درمانی به گروههای متفاوت سنی
۱۴۳	کودکان
۱۴۶	نوجوانان
۱۵۰	بزرگسالان
۱۵۳	سالمندان
۱۶۳	فصل دهم: پاسخ درمانی به درمانجویان وحشتزده، عصبانی و پرخاشگر
۱۶۵	درمانجوی وحشتزده
۱۶۸	درمانجوی عصبانی و پرخاشگر
۱۷۱	پاسخ درمانی
۱۷۵	فصل یازدهم: پاسخ درمانی به درمانجویان مضطرب و تحت استرس
۱۷۷	استرس چیست؟
۱۷۸	نظریه‌های استرس
۱۸۲	اضطراب
۱۸۶	استرس و چرخه زندگی
۱۹۲	چگونه فشار روانی را کاهش دهید
۱۹۹	فصل دوازدهم: پاسخ درمانی به درمانجویان افسرده
۲۰۳	انواع افسردگی
۲۱۰	افسردگی و چرخه زندگی
۲۱۱	رویکردهای درمانی
۲۱۵	فصل سیزدهم: پاسخ درمانی به درمانجویانی که اقدام به خودکشی کرده‌اند
۲۱۷	خودکشی: آمارها و عوامل خطر ساز
۲۱۹	چهار مرحله اقدام به خودکشی
۲۲۱	رویکردهای درمانی
۲۲۵	فصل چهاردهم: پاسخ درمانی به درمانجویانی که پیشنهاد رابطه جنسی می‌دهند
۲۲۷	نگرشها نسبت به مسائل جنسی
۲۲۸	رویکردهای درمانی

۲۳۳	فصل پانزدهم: پاسخ درمانی به درمانجویان وابسته دارویی (معتادان)
۲۳۵	مقدمه
۲۳۶	الکلیسم
۲۴۰	اعتیاد به سایر مواد
۲۴۴	پاسخ درمانی

۲۴۷	فصل شانزدهم: پاسخ درمانی به درمانجویانی که بدرفتاری می‌کنند یا مورد بدرفتاری قرار می‌گیرند
۲۴۹	مقدمه
۲۵۰	مراحل خشونت
۲۵۲	انواع بدرفتاری و سوء استفاده
۲۵۵	تجاوز
۲۵۶	شاخصهای جسمانی سوء استفاده
۲۵۹	پاسخ درمانی

۲۶۳	فصل هفدهم: پاسخ درمانی به درمانجویان مبتلا به ایدز
۲۶۵	مقدمه
۲۶۸	حقایق در مورد ایدز
۲۷۰	پاسخ درمانی

۲۷۳	فصل هیجدهم: پاسخ درمانی به درمانجویانی که فقدان، سوگ یا مردن و مرگ را تجربه می‌کنند
۲۷۶	مقدمه
۲۷۶	جی - ل - اینگل
۲۷۷	کوبلر - راس
۲۷۷	تأثیرات فرهنگی بر سوگ و مرگ
۲۷۸	انواع فقدان
۲۷۹	عوامل مؤثر بر ماتم‌زدگی و سوگ
۲۸۷	واژه‌نامه