

بِه نام خدا

مرکز بهداشت استان زنجان

پیشگفتار

• سلامت روان به مجموعه‌ای از فعالیت‌های متنوع و وسیع اطلاق می‌شود که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم موجب ارتقاء سلامت و رفاه روانی و اجتماعی افراد می‌گردد. از دیدگاه سازمان بهداشت جهانی رفاه روانی و اجتماعی دو جزء مهم سلامت محسوب می‌شوند. مفهوم کلی سلامت روان به معنای برخورداری از ظرفیت‌ها و توانایی‌ها به‌منظور تطابق افراد با تغییرات محیطی و قابلیت مقابله با مشکلات ناشی از این تغییرات می‌باشد. به عبارت دیگر می‌توان گفت: سلامت روان حالتی از رفاه است که در آن فرد توانایی‌هایش را باز می‌شناسد و قادر است با استرس‌های معمول زندگی تطابق حاصل کرده، از نظر خانوادگی، اجتماعی و شغلی مفید و سازنده باشد و به‌عنوان بخشی از جامعه با دیگران مشارکت و همکاری داشته باشد.

فهرست مطالب

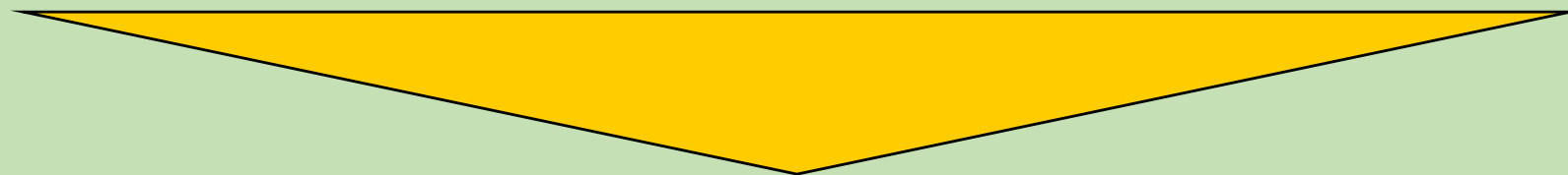
- فصل اول: ارتقاء سواد سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد
- فصل دوم: آشنایی با چارچوب برنامه‌های حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد
- فصل سوم: شناسایی گروه‌های هدف و ارزیابی خانوار
- فصل چهارم: برقراری ارتباط با گروه‌های هدف در ...
- فصل پنجم: مروری بر اختلالات شایع روانپزشکی، مصرف مواد و ...
- فصل ششم: مراقبت و پیگیری در برنامه‌های حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد
- فصل هفتم: آموزش در برنامه‌های حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد
- فصل هشتم: مشارکت اجتماعی
- فصل نهم: حمایت‌های روانی، اجتماعی در حوادث و بلایا

فهرست مطالب

• پیوست‌ها

- پیوست ۱: وظایف پیشبینی شده برای کارشناس مراقب ...
- پیوست ۲: فلوچارت ارائه خدمات
- پیوست ۳: دستورالعمل ارجاع هم سطح از کارشناس مراقب سلامت به کارشناس سلامت روان
- پیوست ۴: پیشگیری از خودکشی

فصل چهارم



برقراری ارتباط با گروههای هدف
در برنامههای حوزه سلامت روانی،
اجتماعی و اعتیاد

اهداف فصل

- پس از مطالعه این فصل انتظار می‌رود بتوانید:
 - ❖ تعریف ارتباط را بیان نمایید.
 - ❖ نتایج حاصل از ارتباط مؤثر و ارتباط نامؤثر را نام ببرید.
 - ❖ اهداف گوش دادن فعال را برشمارید .
 - ❖ اصول کارآمد سازی ارتباط را توضیح دهید.
 - ❖ با موانع ارتباط مؤثر آشنا گردید.

عناوین فصل

❖ مقدمه

❖ برقراری ارتباط برای ارتقاء سلامت

❖ طبقه‌بندی گروه‌های هدف برای ارائه خدمات حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد

❖ تعریف ارتباط

❖ عناصر اصلی ارتباط

❖ گوش دادن فعال

❖ توصیه‌هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی

❖ موانع برقراری ارتباط مؤثر

مقدمه

• برقراری ارتباط در برنامه‌های سلامت به مفهوم به کارگیری راهکارهایی به منظور آگاه سازی و تاثیر بر تصمیمات فرد و جامعه برای ارتقاء سلامت است. در دهه‌های اخیر فضای پیچیده تبادل اطلاعات دچار تغییرات چشمگیری شده است. علاوه بر این، مسائل و معضلات در حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد، شکل‌هایی کاملاً متفاوت به خود گرفته‌اند.

برقراری ارتباط برای ارتقاء سلامت

• ارتقای سلامت مستلزم توانمندسازی فردی و اجتماعی و یا به تعبیر زیمرمن "توانمندسازی شناختی" است .

توانمندسازی شناختی مجموعه‌ای از باورها و رفتارهایی است که افراد می‌توانند بر اساس آنها بر محیط زندگی خود تأثیر بگذارند

طبقه‌بندی گروه‌های هدف برای ارائه خدمات حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد

- حال که دریافتیم سلامت روانی و اجتماعی موضوعی برای تمامی افراد جامعه با هر ویژگی است باید به نکته‌ای دیگر در زمینه ارائه خدمات توجه نماییم. این موضوع طبقه‌بندی افراد با نیازهای مشابه برای دریافت خدمات معین است. در اغلب موارد درک نیاز به خدمات از طریق مشاوره با افراد صورت می‌پذیرد. با این وجود همواره افرادی خاص از جامعه که تحت شرایط ویژه‌ای زندگی می‌کنند در معرض مخاطرات سلامت بوده و به خدمات تقریباً یکسانی نیاز دارند.

مروری بر مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط

• ارتباط از مولفه‌های اصلی زندگی اجتماعی است. مهارت برقراری ارتباط مؤثر یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های سلامت روابط بین فردی است .

• ارتباط عبارت است از فرایند ارسال و دریافت پیام

ارتباط مؤثر :

- ◀ تنها وسیله‌ی انتقال اطلاعات بین افراد می‌باشد.
- ◀ تنها راه نشان دادن احساسات به دیگران است.
- ◀ بهترین راه تصحیح سوء تفاهم‌ها است.
- ◀ پیش شرط هر نوع آموزش مؤثر و در نتیجه لازمه‌ی رشد یک اجتماع است

یک ارتباط نامؤثر :

- ◀ باعث ایجاد سوء تفاهم می شود.
- ◀ منجر به نارضایتی، احساس تنهایی و تعارض در افراد خانواده و جامعه می گردد .
- ◀ در طول زمان می تواند اعتماد به نفس فرد را مختل کند و احساس درماندگی و در نتیجه آسیب های روان و اجتماعی ایجاد نماید .
- ◀ توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش بدهد.

عناصر اصلی ارتباط (کلامی و غیر کلامی)

• ارتباط وجوه مختلفی دارد. به طور ضمنی اشاره شد که ارتباط متضمن دو عنصر اصلی است. این دو عنصر عبارتند از عناصر کلامی و عناصر غیرکلامی ارتباط.

- عناصر کلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط است که اختصاصاً به محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می‌گردد.
- عناصر غیرکلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط هستند که اختصاصاً به جنبه‌هایی غیر از محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می‌گردند. در این مقوله می‌توان به تن صدا، آهنگ صدا، تماس چشمی، حالات چهره‌ای و حرکات بدنی، یعنی آنچه که عناصر غیرکلامی ارتباط می‌نامیم نیز استفاده می‌کنند.

گوش دادن فعال

- شنیدن و گوش دادن دو مقوله متفاوت هستند. شنیدن عمل ادراک اصوات می باشد. این عمل غیرارادی بوده و فقط به دریافت محرک شنیداری اطلاق می گردد.
- گوش دادن فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت و تفسیر محرک های شنیداری می باشد. این عمل رمزگردانی اصوات به معانی را نیز در بر دارد .
- گوش دادن به دو طبقه اصلی تقسیم می شود : گوش دادن فعال و گوش دادن غیر فعال.

اهداف گوش دادن فعال عبارتند از :

- ◀ کسب اطلاعات
- ◀ گرفتن راهنمایی
- ◀ درک راهنمایی
- ◀ درک دیگران
- ◀ حل مشکلات
- ◀ فهمیدن احساسات دیگران
- حمایت عاطفی دیگران

توصیه‌هایی برای کارآمد تر کردن ارتباط کلامی

• هنگام صحبت کردن :

➤ مطمئن شوید که شنونده فرصت سؤال کردن یا اظهار نظر کردن را دارد.

➤ سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.

➤ آنچه را می‌خواهید بگویید، واضح بیان کنید .

➤ به شنونده نگاه کنید .

➤ مطمئن شوید که آنچه می‌گویید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد.

➤ تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید.

➤ مبهم صحبت نکرده و بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید.

➤ از دیدن علایم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید.

توصیه‌هایی برای کارآمد تر کردن ارتباط کلامی

• هنگام گوش دادن :

- ◀ سوال بپرسید تا کاملاً متوجه شوید که موضوع چیست.
- ◀ موضوعات را آن طوری که فهمیده اید خلاصه کنید.
- ◀ گوش کنید و از قضاوت درباره آنچه که گوینده می‌گوید پرهیز کنید.

موانع ارتباط مؤثر

- ◀ دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن
- ◀ اخطار، تهدید، هشدار دادن
- ◀ موعظه و نصیحت
- ◀ توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن
- ◀ وادارسازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن

موانع ارتباط مؤثر

- ◀ قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگران
- ◀ اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن
- ◀ تفسیر، تحلیل و تشخیص پزشکی و روانشناسی روی هم دیگر گذاشتن
- ◀ واریسی، بازجویی و بازپرسی
- ◀ پرت کردن حواس، عوض کردن صحبت و گول زدن

تمرین در کلاس درس

- ❖ با ایجاد امکان بحث و گفتگوی مشارکتی در کلاس درس در زمینه بازاریابی اجتماعی برای سلامت روانی و اجتماعی مباحثه کنید. در این مباحثات روشن نمایید که "اساساً چگونه می‌توان مردم را تشویق نمود به صورت داوطلبانه و بدون هیچ گونه اجبار از خدمات حوزه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد بهره مند شوند؟"
- ❖ در قالب تیمی که تشکیل داده اید روشن نمایید که "چرا طبقه‌بندی گروه‌های هدف ضرورت می‌یابد."
- ❖ به نظر شما کدامیک از مهارت‌های نام برده شده در این فصل برای برقراری ارتباط با گروه‌های هدف از اهمیت بیشتری برخوردارند؟ دلائل خود را ذکر کنید.
- ❖ با استفاده از روش ایفای نقش، نمونه‌هایی از روش‌های برقراری ارتباط با افراد را اجرا نمایید. در هر بار از ایفای نقش، گروهی از همکلاسیان می‌توانند ناظر ایفای نقش بوده و اشکالات را پس از اجرای آن بازگو نموده و دوباره ایفای نقش با گروهی دیگر تکرار شود.

تمرین در خارج از کلاس

• با مراجعه به سایر منابع در دسترس در یکی از زمینه‌های زیر تحقیق نموده و نتایج را در جلسه بعدی به سایرین انتقال دهید. در این زمینه ممکن است شنوندگانی که به آنها ارائه گزارش می‌نمایید خود نظراتی در مورد مطالبی که ارائه می‌دهید داشته باشند. علاوه بر این شما می‌توانید در زمینه سایر موضوعاتی که مربی معرفی می‌کند اقدام به مطالعه و گردآوری مطالب نمایند.

❖ فن بیان و سخنوری

❖ مهارت مدیریت و رهبری

❖ برقراری ارتباط بین فردی