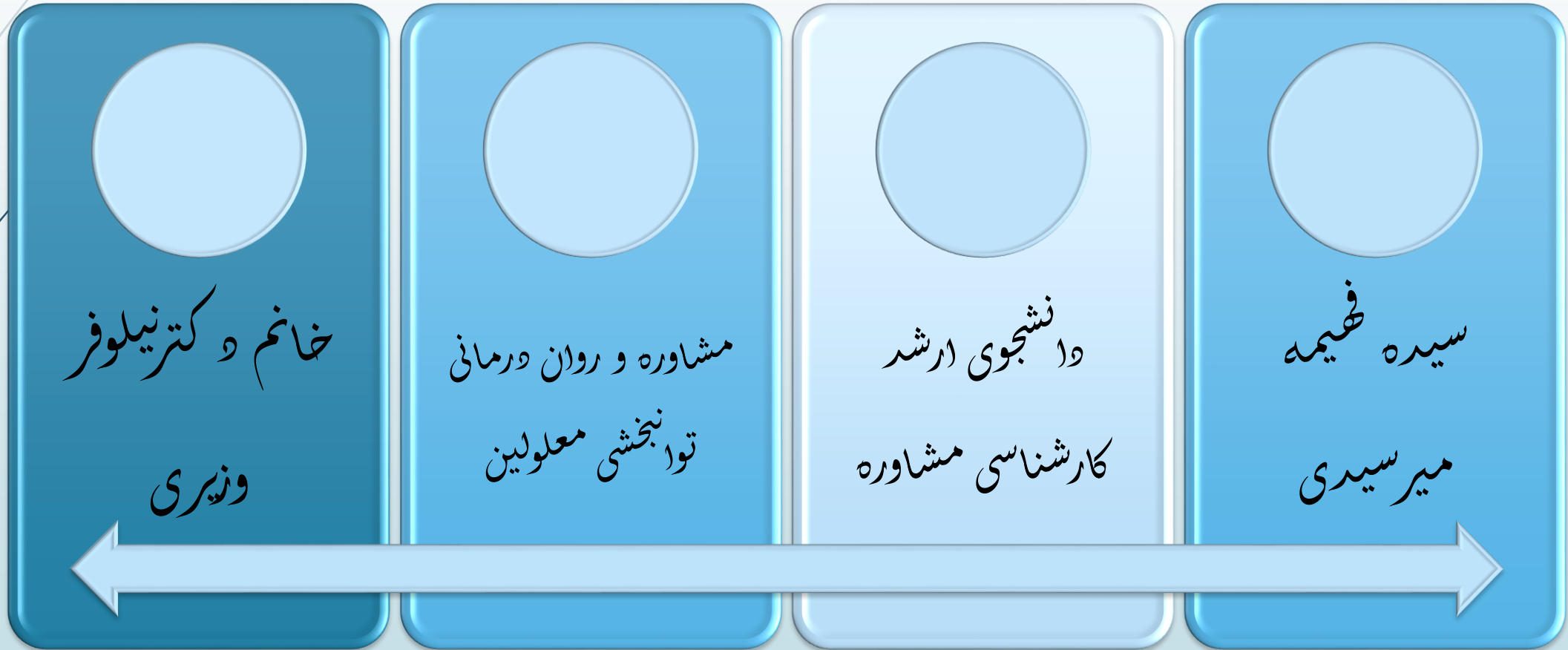


# به نام خدا



# مقدمه



متخصصان توانبخشی اگر در جست و جوی ارائه خدمات بهتر و موفقیت آمیز اند،

(۱) باید ارتباط کاری موثر و کارآمدی با مراجعان و خانواده های آنها و دیگر اعضای تیم توانبخشی برقرار کنند،

(۲) با برنامه ریزی و محدودیت زمانی وقت کند،

(۳) مهارت های مشاوره ای، تأمل مشارکتی بین اعضای توانبخشی آسان سازد.

در این فصل هدف شرایط اساسی مشاوره یعنی همبستگی، گرمی و خلوص ارائه میگردد و سپس به مهارت های خاص مشاور از جمله حضور، گوش دادن، سؤال کردن، حل مسئله، حل تعارض و مدیریت مقاومت پرداخته می شود.



(۱) همگامی

سه اصل را بجز در

(۲) گرمی

مورد پیش شروط مشاوره:

(۳) خلوص

# ۱) همگنی پیشرفته متشکل از موارد زیر است :

۱. توجه و تأکید بر ابزار های کلامی و غیر کلامی مراجعه کننده،
۲. ساخته و پرداخته کردن پاسخ ها به طوری که قابل فهم باشد،
۳. پاسخ دادن به احساسات مراجع،
۴. حرکت به سوی روشن سازی و گسترش تجربه های فردی،
۵. توجه به رفتار فرد به عنوان بهترین شاخص اثر بخش.



# (۲) گرمی:

ارتباط گرم و دوستانه با مراجعین و سایر اعضای تیم توابعشی.

(۱) پاسخ به پیام های دیگران بدون قضاوت کلامی و غیر کلامی،

(۲) تحسین و تشویق اعضای گروه به خاطر تلاش و انجام وظیفه ش،

(۳) ابزار قدر دانی از تیم توابعشی،

(۴) احترام به تجربه ها و نقطه نظرات تمامی اعضا تیم توابعشی و مراجع.

روش هایی که

به احترام

منجر می شود

## ۳) خلوص:

مشاور باید صادق و درستکار باشد با تمامی اعضای به طور برابر و مساوی برخورد کند. عنصر دیگر کاربردزبانی است. از کلمات پیچیده و اصلاحات سخت کمتر استفاده کند و ظاهر و باطنش یکی باشد اگر مراجع به نااهمائی پی برد ارتباط بهم میخورد.

حضور گوش دادن:

شنیدن با گوش دادن فرق دارد شنیدن همه صداهارا میشنوی ولی گوش دادن با تمام وجود و حواس به عنوان مشاوره گوش میدید.

مهارت غیر کلامی:

نشستن پاروزمین گذاشتن ژست گرفتن به حالت گشوده داشتن تماس چشمی مناسب که رفتارهای ساده مثل آرام بنابر فرهنگ و هنارهای جامعه است (در بعضی جوامع زن رابدزشت و در بعضی جوامع خوب میدارند).

## مهارت کلامی:

(۱) گوش دادن فعال (یعنی آنچه را دیگری گفته با بیان خود بازگو کنیم).

(۲) خلاصه کردن: نتیجه گوش دادن فعال و با دقت است.



## مهارت های مصاحبه ای:

- (۱) برقراری ارتباط مشاوره ای،
- (۲) تهیه اطلاعاتی پیرامون نقش و کارکردهای برنامه،
- (۳) اطلاع از انتظارات مراجع،
- (۴) مصاحبه، خودآگاهی مراجع پیرامون نقاط قوت و ضعف،
- (۵) اضطراب مراجع را در فرآیند توانبخشی کاهش میدهد،
- (۶) به مراجع درباره ی مشاور و سایر اعضای تیم توانبخشی و برنامه کار اطلاعات بدهد.

اطلاعاتی که از مصاحبه جمع آوری  
میشود:

(۱) تاریخچه مرسوم مراجعه کننده،

(۲) ماهیت مشکل و علت مراجعه  
کننده زمینہ خانوادگی،

(۳) تاریخچه پزشکی،

(۴) زمینہ آموزشی و شغلی،

(۵) انتظارات مراجعه کننده.

انواع سؤال:

۱. سؤال باز پاسخ: با «چگونه، چه، کجا» شروع  
میشود و جواب از چند کلمه بیشتر است.

۲. سؤال بسته پاسخ: پاسخ کوتاه و سؤال با «آیا»  
شروع میشود.

۳. سوالات روشن سازی: برای دستیابی به  
اطلاعات بیشتر یا روشن ساختن مقصود و  
نیت مراجعه کننده است.



# فرآیند هدف گذاری:



۱. آگاهی از درک مراجع از نیازهایش است.
۲. مشاور توانبخشی به دنبال ولید کمک خواهی مراجع است.
۳. فرصت ها و امکاناتی را که مراجع در اختیار دارد، مورد ارزیابی قرار دهید.
۴. مشاور سطح کنترل فردی مراجعه کننده را مورد ارزیابی قرار دهد.
۵. تعهد زمانی و تلاش برای پاسخگویی به نیازهای مراجعه را می طلبد.
۶. اطلاعات واقعی با توجه به منابع درونی و بیرونی تیم توانبخشی جمع آوری میشود.
۷. مشاور، مراجع و سایر اعضای تیم توانبخشی هدف واقعی را مشخص میکنند.

# برای شناسایی فرآیند هدف گذاری به این سوالات پاسخ دهید:

- ۱) مراجعه مطلوب ترین نتیجه را چگونه در می یابد؟
- ۲) چگونه هر یک از اعضای تیم توانبخشی متناسب بودند؟
- ۳) آیا نیاز است هدف اصلاح گروه؟
- ۴) مراجعه کننده چگونه به اهدافش دستیابی پیدا کند؟
- ۵) مراجع برای دستیابی به اهدافش چقدر زمان نیاز دارد؟
- ۶) آیا معیار دستیابی و هدف و جدول زمانی با توانایی تیم توانبخشی هماهنگ کند؟
- ۷) آیا هدف و جدول زمانی نیاز به تغییر و اصلاح دارد؟



# مقاومت و تعارض:

- میلروونیک  
در پیرامون  
مقاومت  
مطرح  
کرده اند
- ۱) رویکردهای مشاوره ای گوناگون، تفاوت های بارز و آشکاری در مدیریت مقاومت و تغییر دارند،  
۲) دودلی و تردیدها طبیعی است. (مشاور بکوشد تا احساسات تریده در مراجع، درک کند،  
۳) مشاوره از مجادله و مواجهه خشم آلود دوری کند،  
۴) مشاور باید شرایط بحران برای دستیابی به تغییر دائمی در مراجع مورد نیاز را آشنایی داشته باشد.

\*سبک درمان بخشی که مشاور به (گرمی، همدلی و خلوص) به مراجع انتقال دهد تا از مقاومت مراجع کاسته شود.

مرحله پیش از انتظار	چرخ
انتظار	تغییر
تعیین	پروچسکاووی
عمل	یا الگوی
ماندگاری	فرآیند
بازگشت یا عود	تغییر

شرایط مراجع	غالباً
عدم ارائه خدمات با توجه به جدول زمانی	تعارض ها
اشتباهات مشاور توابعشی	حول
برنامه ریزی خط مش ها	و
ناهماهنگی بین اهداف یا اعمال طرفین نیست بلکه به دلیل سوء	حوش
تغییرها نا همخوانی میان آنها	موضوعاتی
اعمال و اهداف مراجع با اعمال و اهداف مشاور سازگار نباشد.	مثل

# رویکردهایی که به حل تعارض کمک میکنند:

۱. اسطوره‌ها یا استعاره‌هایی که پیرامون روابط کاری خوب وجود دارد باید به دور انداخته شود،

۲. تعارض از نقطه نظر مشاور و مراجع باید تعریف شده و درک شود،

۳. سوو تعبیرها باید روشن شوند،

۴. راه‌حل‌هایی جدید برای تعارض و اختلاف‌ها خلق و آفریده شود،

۵. راه‌حل‌ها به کار گرفته شود.



سه اسوره متداول روابط کاری خوب وجود دارد:

- (۱) رابطه بسیار خوب رابطه ای که در آن هیچ مخالفتی وجود ندارد،
- (۲) طرفین در یک رابطه کاری تصور و اندیشه مشترکی داشته باشند،
- (۳) هدف از اینگونه روابط دوری گرفتن از مخالفت و تعارض اتحاد کاری موثر و بهترین حالت به عنوان رابطه توصیف شده است.



## تعریف تعارض:

۱. هدف و مقصود ارتباط موثر،
۲. ایجاد رشد پذیرش رغبت ها و ارزش ها و ادراک ها،
۳. تعارض به عنوان تفاوت در رغبت ها و اهداف قاب گیری مجدد کرد.

## سوء تعبیرها روشن شود:

غالباً به جای اینکه سوء تعبیرها را موردی در نظر بگیریم، که در هر رابطه ممکن است پیش بیاید آنها را مشکل واقعی تلقی کنیم هنگامی که گفته های طرفین دقیق مورد بررسی و تفسیر قرار گیرد و آشکار میگردد جلوی سوء تعبیرها هم گرفته میشود.

خلق راه های جدید:

به کارگیری و ارزشیابی راه حل ها:

۱) مشارکت دادن ایده های طرفین،

۲) ایجاد مجموعه ای از انتظارات روشن مورد قبول مشاور و مراجع،

۳) مرزهای مشاور توانبخشی با تیم درمان با یکدیگر و با مراجع به خوبی روشن شود،

۴) وظایف با هم ارتباط برقرار کنند.

اعضای اتحاد کاری باید سر نقش های که بر عهده گرفته اند به توافق برسند. بهتره گروه توانبخشی و مراجع خلاصه ای از وظایف و مسئولیت خاص خود را که به توافق رسیده اند بنویسند.





