

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

آموزه‌های هوش هیجانی
در
بهبود تعامل پزشک و بیمار

مؤلفان: دکتر پرویز شریفی درآمدی - سیروس آقاییار

سرشناسه	شریفی درآمدی، پرویز، ۱۳۳۹ -
عنوان و نام پدید آور	آموزه‌های هوش هیجانی در بهبود تعامل پزشک و بیمار/ مولفان پرویز شریفی درآمدی، سیروس آقاییار.
مشخصات نشر	تهران: طراحان ایماژ، ۱۳۸۹.
مشخصات ظاهری	۱۵۲ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۹۰۹۴۴-۸-۶
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	واژه‌نامه.
یادداشت	کتابنامه: ص. ۱۵۵ - ۱۵۶.
موضوع	هوش هیجانی
موضوع	ارتباط
موضوع	ارتباط بین اشخاص
شناسه افزوده	آقاییار، سیروس
رده بندی کنگره	۱۳۸۹ ۱۳۸/۴۸ BF۵۷۶
رده بندی دیویی	۱۵۲/۴
شماره کتابشناسی ملی	۲۱۶۲۵۵۵



انتشارات طراحان ایماژ

آموزه‌های هوش هیجانی در بهبود تعامل پزشک و بیمار
نویسندگان: دکتر پرویز شریفی درآمدی، سیروس آقاییار
امور هنری قبل از چاپ: موسسه فرهنگی و هنری طراحان ایماژ
صفحه‌آرایی: سپیده زارعی
طراح جلد: آرش صادقیان
چاپ اول: ۱۳۸۹
تیراژ: ۲۰۰۰ نسخه
قیمت: ۳۲۰۰ تومان
حق چاپ محفوظ است
 استفاده محدود از مطالب کتاب به شرط ذکر منبع، مجاز است.

شابک ۹۷۸-۶۰۰-۹۰۹۴۴-۸-۶
 978-600-90944-8-6

آدرس: تهران خیابان انقلاب خیابان دانشگاه نبش کوچه ماستری فرامانی پلاک ۶۸
 واحد یک تلفن: ۶۶۹۶۹۶۹۶ - ۰۹۱۲۳۰۹۹۲۰۳ - فاکس: ۶۶۹۷۴۳۰۲

www.emaj.ir

هر ظرفی با ریختن چیزی در آن از حجم آن کاسته
می‌شود مگر پیمانه علم که هر چه دانش در آن
جای دهی حجم آن بیش‌تر می‌گردد.

حضرت علی (ع)

تقدیم به پزشکان و درمانگران عزیز
انسان دوست و فداکار

- ۸۱ آیا رویکرد بیمار محور مهم است
- ۸۲ سؤالاتی درباره ارتباط پزشک - بیمار
- ۸۴ رضایت بیمار چیست؟
- ۸۵ حرکت به سمت افزایش رضایت بیمار
- ۸۹ متقاعدسازی بیمار
- ۹۴ نقش همدلی در درمان بیماران
- ۱۰۵ آیا می‌خواهید بیماران هم چنان به مطب شما بیایند؟
- ۱۰۷ آنچه هر درمانگر و به ویژه هر پزشکی باید بداند
- ۱۰۹ موانع را از سر راه ارتباط بردارید
- ۱۰۹ راهبردهای ارتباطی که پزشک باید از آنها اجتناب کند
- ۱۱۲ از تشخیص غیر سودمند پرهیزید
- ۱۱۳ بیمار و پزشک دو همسفرند
- ۱۱۴ بیمار را درگیر درمان کنید
- ۱۱۵ حمایت کننده باشید
- ۱۱۵ با بیمار همدلی کنید:
- ۱۱۵ سعی کنید جهان را همان‌طور ببینید که بیمار می‌بیند
- ۱۱۸ بگذارید بیمار برایتان اهمیت پیدا کند
- ۱۱۹ به اشتباهات خود اعتراف کنید
- ۱۲۰ درمان را از کجا با چه ابزاری یا از چه کسی شروع کنیم؟
- ۱۲۱ پزشک یا درمانگر باید بر روی مسائل عصبی خویش کار کند
- ۱۲۲ از جاده صاف کن درمان یعنی از «اینجا و اکنون» استفاده کنید
- ۱۲۴ از احساس خود به عنوان اطلاعات استفاده کنید
- ۱۲۴ در اظهار نظرهای خود دقت کنید
- ۱۲۵ افشاگری و روند درمان
- ۱۲۶ بیمار را به خودافشاگری تشویق کنید:

از هر جلسه یادداشت بردارید	۱۲۷
چرا پزشکان یا درمانگران باید به عواطف اهمیت بدهند؟	۱۲۷
منزلت و موقعیت پزشکان در آینده در گرو چگونگی ارتباط آن‌ها با بیمار است:	۱۲۸
پزشکی و فرایند جامعه‌پذیری	۱۲۹
احترام به احساسات بیمار	۱۳۰
بیمارانی که می‌توانند روابط پزشک و بیمار را مختل سازند	۱۳۲
پزشکان و کادر درمانی چگونه با خشم بیمار یا همراهان او رفتار کنیم	۱۳۷
مهار تکانه	۱۳۹
بیان نادرست احساسات	۱۴۰
پنهان کردن احساسات واقعی	۱۴۰
تناقض	۱۴۱
استفاده افراطی	۱۴۲
اغراق و گزافه‌گویی	۱۴۲
کم جلوه دادن	۱۴۲
ارتباط غیرمستقیم	۱۴۳
بر چسب زدن	۱۴۳
رفتار کردن	۱۴۳
ویژگی‌های پزشکان با هوش هیجانی پایین	۱۴۴
ویژگی‌های پزشکان با هوش هیجانی بالا	۱۴۵
واژه‌نامه	۱۴۷
منابع:	۱۵۱

پیش‌گفتار

مهارت‌های ارتباطات کلامی و غیرکلامی پزشک یکی از مهم‌ترین عوامل در روش مشاوره و معاینه بیمار است. پزشک باید از آن‌چنان مهارت‌های ارتباطی برخوردار باشد تا بتواند از طریق آن اطلاعات لازم را از بیمار کسب کرده و بر اساس آن به تشخیص و درمان بپردازد. مهارت ارتباطی یکی از قابلیت‌های میان فردی هوش هیجانی است. به نظر می‌رسد که حکما برای هوش هیجانی یا به عبارتی بینش عاطفی و یا به قول دکتر گلمن از پیشگامان این بحث، کاربرد هوش هیجانی در قلمرو هیجان‌ها جنبه مثبتی قائل‌اند؛ زیرا در آن چیزی می‌بینند که «آغاز و پایان زندگی حکیمانه و سعادتمندانه» گفته می‌شود. حکیمان عقیده دارند، تنها راهنمای زندگی انسان، برقراری روابط انسانی بر پایه معنویت است، زیرا در مقوله‌های معنویت و حکمت، معرفتی بسیار وسیع‌تر، جامع‌تر و ارزشمندتر نهفته است. اگر بر پایه آموزه‌های هوش هیجانی و کنترل هیجان‌های خود در حفظ روابط انسانی بکوشیم، در این صورت به خودکمک کرده‌ایم تا با خردمندی و مطابق اصول انسانی به برقراری روابط انسانی بپردازیم. بنابراین ثمره هوش هیجانی این است که در زندگی معمولی با بینشی انسانی در جستجوی روابط سنجیده و متعالی برآئیم. هیجان‌ها بخش مهمی از زندگی به ویژه زندگی شغلی ما را در بر می‌گیرند.

به عبارتی ما، روزانه در دریایی از هیجان‌های مثبت و منفی شناوریم. حضور هیجان‌ها به صورت مستقیم و یا غیرمستقیم روابط ما را با دیگران تحت تأثیر قرار می‌دهد. توجه به هیجان‌ها و مدیریت صحیح آن‌ها به انسان‌ها کمک می‌کند تا بتوانند به مقابله با آثار مخرب و بازدارنده هیجان‌ها در زمینه‌های مختلف فردی و اجتماعی بپردازند. یکی از حوزه‌های ارتباطی، حوزه روابط پزشک و بیمار است که کم و بیش تحت تأثیر هیجان‌های خاصی قرار می‌گیرد. کتاب حاضر بر روابط بهتر پزشک و بیمار با استفاده از آموزه‌های هوش هیجانی تأکید دارد. نویسندگان کتاب، ضمن ارائه اطلاعات کلی، راهبردها و فنون خاصی را عرضه می‌کنند تا با کمک آن‌ها شیوه‌های مؤثری را در اختیار پزشکان و سایر درمانگران قرار دهند. امیدواریم با مطالعه این کتاب، پزشکان و سایر درمانگران ضمن ابراز صحیح هیجان‌های خود، بهتر بتوانند هیجان‌های بیماران را درک و کنترل کنند و از این طریق بر بحران‌ها و چالش‌های خاص حوزه روابط پزشک و بیمار فائق آیند. امید است این کتاب زمینه‌ساز آگاهی‌ها و بینش‌های مؤثر نسبت به آثار سازنده هوش هیجانی در روابط پزشک و بیمار باشد.

در خاتمه خانم‌ها بهاره نژادسلامی و آیدا بهشتی که در حروفچینی کتاب حاضر و خدیجه نوری و آقای رضا امیرسرداری به خاطر ویراستاری زحمات زیادی را متحمل شده‌اند تشکر و قدردانی می‌کنیم.

سیروس آقاپار

دکتر پرویز شریفی درآمدی

پاییز ۱۳۸۹

□ هوش هیجانی چیست؟

بیش از یکصدسال، بهره هوشی یا هوشبهر (IQ)^۱ به عنوان معیاری برای سنجش هوش فردی محسوب می‌شد. در واقع آزمون بهره هوشی تنها شاخص نشان دهنده توانایی یادگیری شخص بود، اما در سال‌های اخیر، این موضوع در محافل علمی مورد بحث و چالش قرار گرفت. بسیاری از افراد در آزمون‌های ورودی دانشگاه یا مؤسسات از نظر بهره هوشی نمره بالایی کسب می‌کردند، اما همین افراد در محیط کار و خانواده چندان موفق نبودند. چرا؟

در سال ۱۹۶۰ روانشناس آمریکایی دکتر والتر میشل، آزمایشی را بر روی گروهی از کودکان چهار ساله انجام داد. او مقداری شیرینی در دسترس آنان قرار داد و به آن کودکان پیشنهاد کرد اگر تا زمانی که او به دنبال کاری می‌رود و برمی‌گردد آنان از خوردن شیرینی خودداری کنند، دو شیرینی، جایزه می‌گیرند، اما اگر نتوانند تا آن موقع صبر کنند فقط یک شیرینی، آن هم همین‌الآن به آن‌ها می‌دهد. بی‌تردید این آزمایش ذهن هر کودک چهار ساله‌ای را درگیر می‌سازد. ذهنی که نمونه‌ای کوچک از نبرد همیشگی نکانه و مهار نفس، میل و خویشتن‌داری، کامرواسازی و صبر است؛ او اظهار داشت بر اساس این که هر کودک کدام گزینه را انتخاب می‌کند می‌توان به سرعت به شخصیت او پی‌برد و حتی می‌توان پیش‌بینی کرد که وی احتمالاً در مسیر زندگی خود چه خط سیری را انتخاب خواهد کرد. نتیجه آزمون این بود: بعضی از کودکان چهارساله می‌توانستند برای مدتی حدود ۱۵ تا ۲۰ دقیقه دست به شیرینی‌ها نزنند تا دکتر والتر باز گردد.

۱. Emotional Intelligence

۲. Intelligence Quotient