

کلینیک مهارت‌های ارتباطی

نویسنده:

محمدرضا عباسی

www.ketab.ir

انتشارات آزمون‌یار پویا

(حق چاپ محفوظ است)

سرشناسه: عباسی، محمدرضا، ۱۳۳۴ فروردین -

عنوان و نام پدیدآور: کلینیک مهارت‌های ارتباطی / محمدرضا عباسی.

مشخصات نشر: تهران: آزمون‌یار پویا، ۱۴۰۲.

مشخصات ظاهری: ۲۴۱ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۹۰۳-۲۹-۴

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

موضوع: مهارت‌های زبانی

Language arts

Language arts -- Ability testing

مهارت‌های زبانی — آزمون‌های توانایی

رده‌بندی کنگره: LBV۱۵۷۶

رده دیویی: ۳۷۲/۶

شماره کتاب‌شناسی ملی: ۹۵۴۶۷۱۶

شابک: ۸۲۰۶



نشر: آزمون‌یار پویا

عنوان: کلینیک مهارت‌های ارتباطی

نویسنده: محمدرضا عباسی

ناشر: آزمون‌یار پویا

مدیرتولید: مصطفی خورشیدی

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

چاپ اول: زمستان ۱۴۰۲

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۹۰۳-۲۹-۴

قیمت: ۲۱۵,۰۰۰ تومان

تهران، خیابان دماوند (به سمت شرق)، بعد از بزرگراه امام علی (ع)، ساختمان ۱۱۱۴، طبقه سوم، واحد ۹

تلفن: ۰۲۱-۷۷۵۹۱۴۵۴ همراه: ۰۹۱۹۰۰۶۰۴۹۱

Email: pub@azmonyār.com

فهرست مطالب

مقدمه.....	۵
فصل اول - باز طرح چالش‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی در سازمان‌ها.....	۷
۱) مهارت‌های ارتباطی هموارکننده توسعه عملکرد شغلی.....	۸
۲) شقوق مهارت‌های ارتباطی در سازمان‌ها.....	۹
۳) ابعاد اصلی مهارت‌های ارتباط حرفه‌ای.....	۱۰
۴) مهارت‌های ارتباط حرفه‌ای توسعه‌دهنده شایستگی‌های ارتباطی.....	۱۲
۵) مهارت‌های ارتباطی در سیره رسول اکرم (ص) و ائمه اطهار (ع).....	۱۲
۶) مفهوم شناسی آموزش و بهسازی منابع انسانی.....	۱۸
۷) مبانی تدریس و یادگیری در آموزش منابع انسانی.....	۲۲
۸) آموزش مهارت‌های ارتباطی و توسعه منابع انسانی.....	۲۳
۹) مهارت‌های ارتباطی مدیریتی شرط موفقیت مدیران است!.....	۲۳
۱۰) چالش‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی در سازمان‌ها.....	۲۵
فصل دوم - اهداف و کارکردهای آموزش بالینی در علوم پزشکی.....	۲۷
۱) تعریف آموزش بالینی.....	۲۸
۲) هدف آموزش بالینی.....	۲۹
۳) مبانی آموزش و یادگیری بالینی.....	۲۹
۴) تفاوت آموزش بالینی و با سایر روش‌های آموزشی.....	۳۰
۵) مزایای آموزش بالینی.....	۳۱
۶) محدودیت‌های آموزش بالینی.....	۳۲
۷) مداخله‌گری آموزشی ویژگی مهم آموزش بالینی.....	۳۲
۸) روش‌های تدریس و یادگیری در آموزش بالینی.....	۳۳
۹) آموزش بالینی و تمرینات بالینی.....	۳۳
۱۰) آموزش بالینی و وظایف مربی بالینی.....	۳۴
۱۱) آموزش بالینی و ارزشیابی بالینی.....	۳۵
۱۲) نتیجه‌گیری.....	۳۷

فصل سوم - اصول و مبانی آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۳۹

- ۱) تعریف آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۴۰
 - ۲) هدف‌های آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۴۰
 - ۳) ضرورت آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۴۱
 - ۴) ارکان آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۴۲
 - ۵) تغییر رفتار، کارکرد اصلی آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۴۶
 - ۶) رویکردهای آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۴۷
 - ۷) مهم‌ترین ویژگی‌های آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۴۸
 - ۸) نقش‌های مهارت‌آموزان در آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۵۰
 - ۹) آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی یک کارگاه آموزشی است! ۵۲
 - ۱۰) آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی؛ مبتنی بر رفتار بالینی است! ۵۳
 - ۱۱) آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی؛ تمرکز ویژه‌ای بر مهارت‌های ارتباط حرفه‌ای دارد! ۵۴
 - ۱۲) آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی اثربخش‌تر از سایر روش‌های آموزشی است! ۵۴
 - ۱۳) تعداد مهارت‌آموزان در آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۵۵
 - ۱۴) چرا آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی برای توسعه منابع انسانی ضروری است؟ ۵۵
 - ۱۵) مزایای آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی برای مهارت‌آموزان کدامند؟ ۵۷
- ## فصل چهارم - فرآیند طراحی و اجرای یک برنامه آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۵۹

- ۱) مفاهیم پیش‌نیاز ۶۰
 - ۲) مؤلفه‌های مؤثر در طراحی آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی کدامند؟ ۶۶
 - ۳) مدت زمان مناسب برای یک برنامه آموزش بالینی ۶۸
 - ۴) فرآیند تدریس و یادگیری بالینی ۶۸
 - ۵) فرآیند مشارکت مهارت‌آموزان در تمرین‌های بالینی ۷۱
- ## فصل پنجم - تمرین‌های بالینی ۷۵

- ۱) رفتار؛ سنگ بنای آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی ۷۶
- ۲) مفهوم شناسی تمرین‌های بالینی ۷۶
- ۳) کارکرد تمرین‌های بالینی ۷۷
- ۴) دلایل کاربرد تمرین‌های بالینی ۷۷
- ۵) اجزای تمرین‌های بالینی ۷۸
- ۶) طبقه‌بندی انواع تمرین‌های بالینی ۷۹

- ۸۰ مبانی طراحی تمرین‌های بالینی
- ۸۲ عوامل مؤثر در انتخاب تمرین‌های بالینی
- ۸۳ ویژگی‌ها و شیوه کاربرد برخی از تمرین‌های بالینی
- ۹۱ (۱۰) چند نمونه محتوای تمرین بالینی

فصل - ششم رفتارهای بالینی

- ۹۶ (۱) مفهوم رفتار
- ۹۶ (۲) مفهوم رفتارهای بالینی ارتباط
- ۹۷ (۳) تعیین و کاربرد رفتارهای بالینی
- ۹۸ (۴) نقش تعیین رفتارهای بالینی در اثربخشی آموزش بالینی
- ۹۸ (۵) تحلیل و ارزیابی رفتار بالینی
- ۹۹ (۶) تحلیل رفتار بالینی و نیازسنجی آموزشی
- ۱۰۰ (۷) چک‌لیست رفتارهای بالینی

فصل - هفتم مربی بالینی

- ۱۱۲ (۱) مربی بالینی کیست؟
- ۱۱۲ (۲) وظایف و مسئولیت‌های مربی
- ۱۱۷ (۳) دانش و مهارت‌های مورد نیاز یک مربی
- ۱۱۹ (۴) ویژگی‌های شخصیتی مربی
- ۱۲۰ (۵) آموزش مربی بالینی

فصل هشتم - بازخورد و برنامه توسعه فردی

- ۱۲۲ (۱) بازخورد
- ۱۲۲ (۲) هدف بازخورد
- ۱۲۲ (۳) انواع بازخورد
- ۱۲۳ (۴) بازخورد هم‌تایان
- ۱۲۴ (۵) مراحل ارائه بازخورد
- ۱۲۵ (۶) ضوابط ارائه بازخورد
- ۱۲۷ (۷) برنامه توسعه فردی

فصل نهم - مفاهیم پایه محتوای آموزشی مهارت‌های ارتباطی

- ۱۳۰ (۱) مفهوم شناسی ارتباط
- ۱۳۳ (۲) انواع ارتباطات

۱۳۴	۳ مفهوم شناسی ارتباطات انسانی
۱۳۷	۴ مفهوم شناسی ارتباطات بین فردی
۱۵۲	۶ ارتباط خلاق و اثربخش
۱۵۳	۷ موانع ارتباطی
۱۵۷	فصل دهم - محتوای راهنما برای آموزش و توسعه مهارت‌های ارتباط حرفه‌ای

۱۵۸	۱ فن بیان
۱۶۲	۲ گفتگو
۱۶۶	۳ تذکر شفاهی
۱۶۷	۴ سخنرانی
۱۶۷	۵ توجیه و ظایف
۱۶۹	۶ مصاحبه
۱۷۳	۷ حضور در جلسات
۱۷۵	۸ زبان بدن
۱۹۰	۹ گوش دادن
۱۹۳	۱۰ مکالمه تلفنی
۱۹۶	۱۱ فن نوشتن
۱۹۸	۱۲ نامه‌های اداری
۲۰۱	۱۳ گزارش نویسی
۲۰۳	۱۴ صورت جلسه

فصل یازدهم - محتوای راهنما برای تدوین یک برنامه توسعه فردی مهارت‌های ارتباطی

۲۰۸	۱ توصیه‌هایی برای بهبود و توسعه آداب گفتگو و فن بیان
۲۱۰	۲ توصیه‌هایی برای توسعه مهارت‌های ارتباط شنیداری (گوش دادن فعال)
۲۱۵	۳ توصیه‌هایی برای توسعه مهارت‌های ارتباط نوشتاری (فن نوشتن)
۲۱۷	۴ قواعد و آداب ارتباطات در سخنرانی
۲۲۲	۵ قواعد اثربخش نمودن زبان رفتار (زبان بدن)
۲۲۵	۶ توصیه‌هایی برای برقراری ارتباطات مؤثر سازمانی
۲۲۸	۷ توصیه‌هایی برای برقراری ارتباط با تیپ‌های شخصیتی مختلف

۲۳۳	منابع
-----	-------

مقدمه

در طول تاریخ، نیاز به «ارتباطات انسانی»، یک نیاز اساسی بشر به حساب آمده است. بشر همیشه در پی یافتن راه‌ها و روش‌های بدیعی برای «برقراری ارتباط مؤثر» با دیگران بوده است. در این راستا، کارکردها و روش‌های ارتباطی در هر عصری دچار تحول شده است و امروزه این تحول بسیار ملموس و شگفت‌آور می‌نماید.

اکنون شاهد هستیم که فرایندهای ارتباطی بر تمام وجوه زندگی اجتماعی انسان‌ها حاکم شده است. بر این باور، در سازمان‌ها نیز اهمیت مهارت‌های ارتباطی و نیاز منابع انسانی به تجهیز این مهارت‌ها بسیار فزاینده‌تر شده است. هر «سازمان»، یک پدیده اجتماعی است و متشکل از یک گروه اجتماعی با تعامل و ارتباطی پویا برای نیل به هدف‌های پیش‌بینی‌شده است. منابع انسانی در صورت برخورداری از انگیزه و مهارت‌های ارتباطی، قوام‌بخش این تعامل و وظیفه خواهند بود و اهداف سازمان تحقق خواهد یافت.

امروزه، ارتباطات انسانی نیاز به مهارت‌های ویژه‌ای دارد که بدون توجه و رعایت آن‌ها نمی‌توان به یک ارتباط مؤثر با دیگران دست یافت. خصوصاً رویکردهای ارتباطی در سازمان‌ها، به درک و فهم اصول و مهارت‌های نیاز دارد. این امر به یک تخصص پیچیده تبدیل شده است.

روشن است منابع انسانی بدون تسلط بر مهارت‌های ارتباطی نتوانند به یک ارتباط مؤثر با دیگران دست یابند، بلکه موفق به انجام وظایف شغلی و مسئولیت‌های سازمانی خود نیز نخواهند شد. این جنبه از ارتباطات حرفه‌ای در سازمان‌ها به یک تخصص تبدیل شده است که به آن «مهارت‌های ارتباط حرفه‌ای» گفته می‌شود.

با این وصف، توسعه مهارت‌های ارتباطی اعم از «مهارت‌های ارتباط عمومی» و نیز «مهارت‌های ارتباط حرفه‌ای»، از عوامل مؤثر در توانمندسازی منابع انسانی است. توسعه مهارت‌های ارتباطی موجب بهبود عملکرد منابع انسانی و در نتیجه سازمان خواهد شد.

در دهه اخیر، سازمان‌ها به دنبال طراحی و به‌کارگیری نظام‌های توسعه «مهارت‌های ارتباطی» و خصوصاً «مهارت‌های ارتباط حرفه‌ای» منابع انسانی خود هستند. روشن است تحقق این امر مستلزم استفاده از فنون قابل‌اعتمادی است تا بتوان به مربیگری و تسهیلگری مؤثر مهارت‌های

ارتباطی پرداخت. دستاورد تلاش‌های انجام‌شده، «آموزش بالینی مهارت‌های ارتباطی^۱» یا همانا کلینیک مهارت‌های ارتباطی است که برگرفته از آموزش بالینی ویژه متخصصان سلامت در علوم پزشکی است. اکنون این روش به عنوان یک روش مؤثر در بیشتر کشورها ترویج یافته و از اعتبار و مقبولیت بالایی برخوردار شده است.

در این کتاب تلاش شده است اصطلاحات و مفاهیم، اصول و قواعد، کارکردها، استانداردها و روش‌های آموزش و یادگیری کلینیک مهارت‌های ارتباطی با تأکید بر مهارت‌های ارتباط حرفه‌ای تبیین شود. به آن امید که مورد استفاده علاقه‌مندان قرار گرفته و مفید واقع شود. ان شاء الله

www.ketab.ir