

## سلامت روان در جهانی نابرابر

### Mental Health in an Unequal World



## رابطه‌ی منصفانه‌ی ارائه دهندگان خدمات سلامت روانی-اجتماعی با خدمت گیرندگان

هفته سلامت روان ۱۴۰۰



دانشگاه علوم پزشکی تهران  
سازمان بهداشت و درمان

سازمان بهداشت و درمان

سازمان بهداشت و درمان

جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

در خدمات سلامت روانی-اجتماعی، رابطه خدمت‌دهنده با خدمت‌گیرنده بسیار مستعد آن است که دچار نابرابری شود، چون خدمت‌گیرنده نیازمند خدمتی است که خدمت‌دهنده در اختیار دارد. بخشی از این نابرابری قابل رفع نیست و ذات چنین رابطه‌ای است، اما باید کوشید تا می‌توان از شدت آن کاست، چون این نوع ارتباط، مخل رشد و بالندگی مراجع و موجب وابستگی او به خدمت‌دهنده و لذا نقض غرض از یک رابطه یاورانه است که هدف آن نهایتاً باید استقلال مراجع باشد.



برای انعکاس رابطه منصفانه در فرایند جلسات ارائه خدمت، خدمت‌دهنده باید در عین حفظ رابطه حرفه‌ای، اصل احترام متقابل را هم رعایت کند. بطور مثال:

\* مراجع را به نام کوچکش یا «تو» خطاب نکند، چون در این صورت مراجع نیز حق دارد او را به همین صورت خطاب کند و این رابطه آن دورا از شکل یک رابطه حرفه‌ای خارج می‌کند.

\* یا اگر دیر کرد، از مراجع عذرخواهی کند، همان طور که انتظار دارد مراجع نیز وقت را به خوبی رعایت کند.

\* همچنین اشتباهات خود را بپذیرد و در صورتی که موجب زیانی برای مراجع شده، بابت آن‌ها از او پوزش بخواهد و بکوشد آن زیان را جبران کند.

\* همچنین وقتی مطلبی را نمی‌داند، به راحتی به بی‌اطلاعی خود اذعان کند و مراجع را برای کسب آن اطلاعات به همکار دیگری ارجاع کند یا فرصتی برای مطالعه از مراجع بگیرد.

رابطه منصفانه ارائه‌دهندگان خدمات سلامت روانی - اجتماعی با خدمت‌گیرندگان بر مبنای مفاهیم روانشناسی انسان‌گرا استوار است و فرض‌های اساسی در این رویکرد عبارتند از:

\* افراد اصولاً قابل اعتماد می‌باشند.

\* آن‌ها بدون مداخله مستقیم درمانگر استعداد زیادی برای شناختن خود و مشکلاتشان دارند و اگر در نوع خاصی از رابطه درمانی درگیر شوند قادر به رشد هدایت‌شده توسط خود هستند

شش شرط رابطه منصفانه و تأثیرگذار بین ارائه‌دهندگان خدمات سلامت روانی - اجتماعی با خدمت‌گیرندگان:

۱. رابطه:

بدیهی است که در یک رابطه باید دو نفر وجود داشته باشند که هر یک تفاوت محسوسی را در دیگری ایجاد کنند.

۲. صداقت:

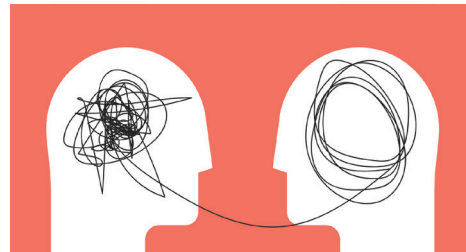
حرفه‌های یاورانه در رابطه با مراجع باید کاملاً صادق باشند. صداقت به معنی آن است که حرف یاورانه آزادانه و عمیقاً خودشان هستند به طوری که تجربیات واقعی این افراد دقیقاً در آگاهی آن‌ها بازتاب می‌شوند

۳. آسیب‌پذیری:

مراجع در این رابطه در حالت ناهمخوانی است و بنابراین به علت تجربیاتی که در سطح نیمه‌هوشیار درک می‌شوند و برای خود تهدید کننده هستند، نسبت به اضطراب آسیب‌پذیر است. آسیب‌پذیری نسبت به اضطراب همان چیزی است که مراجع را با انگیزه می‌کند تا در صدد رابطه حرفه‌ای و درمانی بر آید و آن را ادامه دهد.

۴. توجه مثبت نامشروط:

حرفه‌های یاورانه باید بتوانند به مراجع توجه مثبت نامشروط داشته باشند. اگر آن‌ها بتوانند توجه مثبت نامشروط به مراجع نشان دهند در این صورت مراجع از تجربیاتی که قبلاً به دلیل از دست دادن توجه مثبت افراد مهم زندگی‌اش تحریف یا انکار کرده است دقیقاً آگاه می‌شود.



۵. همدلی خالصانه:

ارائه‌دهندگان خدمات سلامت روانی - اجتماعی از طریق همدلی دنیای خصوصی مراجع را دنیای خود تصور می‌کنند البته بدون اینکه خشم، ترس یا سردرگمی‌ها در این تجربه دخالت دهد. بدون درک همدلانه عمیق، مراجعین نمی‌توانند به توجه مثبت کمک کنندگان اعتماد کنند.

۶. درک صداقت:

مراجع باید حداقل تا حدودی پذیرش و همدلی ارائه دهنده خدمت را درک کند برای این که مراجع به دلسوزی و همدلی وی اعتماد کند حرف یاورانه باید انسان‌های صادقی باشند نه افرادی که نقش بازی می‌کنند

