گزارش خبر
NEWSREPORT

کد خبر: ۵۳۶۴۹۰
سه شنبه ۲۶ آبان ۱۴۰۵ ۲۰:۵۵

خلاقیت و نوآوری؛ لازمه ارتقای خدمات روان‌شناسی

ارزیابی علمی عملکرد روان‌شناسان، مقابله با گسترش محتوای غیرتخصصی در فضای مجازی، آموزش خانواده‌ها و پیشگیری از آسیب‌های روانی در مدارس و محیط‌های کاری، از مهم‌ترین موضوعاتی است که در مسیر توسعه خدمات سلامت روان باید مورد توجه قرار گیرد. میلاد قاسمی در این گفت‌وگو با نگاهی مدیریتی به چالش‌های این حوزه، بر ضرورت اصلاح فرایندهای ارزیابی، فرهنگ‌سازی و بهره‌گیری از فناوری و هوش مصنوعی تأکید می‌کند.

به گزارش شبکه خبری مدیران نابغه، میلاد قاسمی؛ مدیرعامل گروه روان‌شناسی و روان‌پزشکی مهربد با اشاره به اهمیت توسعه خدمات سلامت روان، ارزیابی کیفیت عملکرد روان‌شناسان و درمانگران را یکی از چالش‌های مهم این حوزه دانست و اظهار کرد که افزایش تمایل مردم به استفاده از خدمات روان‌درمانی در سال‌های اخیر، ضرورت توجه بیشتر به کیفیت خدمات و نحوه انتخاب متخصصان را دوچندان کرده است.

وی با بیان اینکه مراجعه به روان‌شناس در گذشته با نوعی انگ اجتماعی همراه بود، توضیح داد که امروزه این نگاه تا حد زیادی تغییر کرده و افراد بیشتری برای دریافت خدمات روان‌شناختی اقدام می‌کنند. همچنین افزایش تعداد دانشجویان و فارغ‌التحصیلان این رشته‌ها، ظرفیت قابل توجهی برای توسعه خدمات سلامت روان ایجاد کرده است.

ضرورت ارزیابی علمی و مستمر عملکرد درمانگران

یکی از موضوعات مهم مطرح‌شده در این گفت‌وگو، ضرورت ایجاد سازوکارهای دقیق برای ارزیابی عملکرد روان‌شناسان و درمانگران است.

قاسمی با اشاره به گسترش روان‌شناسی زرد و انتشار محتوای غیرعلمی در فضای مجازی بیان کرد که برخی افراد بدون برخورداری از تحصیلات دانشگاهی مرتبط، مطالبی را در زمینه روان‌شناسی منتشر می‌کنند. از سوی دیگر، حتی داشتن تحصیلات آکادمیک و مجوز فعالیت نیز لزوماً به معنای علمی و معتبر بودن تمام محتوای منتشرشده از سوی یک فرد نیست.

وی معتقد است محتوای تخصصی مرتبط با سلامت روان، به‌ویژه در شبکه‌های اجتماعی، نیازمند نظارت و ارزیابی جدی‌تری است. در همین زمینه، به اقدام سازمان نظام روان‌شناسی در سال‌های گذشته برای معرفی برخی افراد فاقد صلاحیت حرفه‌ای در فضای اینستاگرام اشاره کرد و آن را اقدامی مثبت در جهت افزایش آگاهی عمومی دانست.

او همچنین تأکید کرد که ارزیابی کیفیت فعالیت درمانگران نباید صرفاً بر اساس داشتن مجوز یا سابقه کاری انجام شود؛ زیرا ممکن است برخی افراد با وجود سال‌ها تجربه، از نظر علمی در سطح مطلوبی قرار نداشته باشند و در مقابل، روان‌شناسان جوان و تحصیل‌کرده‌ای نیز فعالیت حرفه‌ای و قابل قبولی ارائه دهند.

به گفته قاسمی، همین تفاوت‌ها انتخاب درمانگر مناسب را برای مراجعه‌کنندگان دشوار می‌کند. بنابراین، تدوین پروتکل‌های مشخص، سیاست‌گذاری‌های بلندمدت و ارزیابی‌های مستمر می‌تواند به شناسایی بهتر کیفیت خدمات روان‌شناختی کمک کند.

وی با اشاره به اهمیت رازداری و حفظ حریم خصوصی مراجعه‌کنندگان خاطرنشان کرد که ارزیابی عملکرد درمانگران در این حوزه پیچیدگی‌های خاص خود را دارد و نمی‌توان آن را با معیارهای معمول سایر مشاغل و تخصص‌های پزشکی یکسان در نظر گرفت.

پیشگیری از آسیب‌های روانی باید از دوران کودکی آغاز شود

قاسمی در بخش دیگری از این گفت‌وگو، پیشگیری را یکی از مهم‌ترین محورهای توسعه سلامت روان دانست و اظهار کرد که تمرکز بر درمان مشکلات روان‌شناختی نباید باعث غفلت از اقدامات پیشگیرانه شود.

وی با اشاره به نقش دوران کودکی در شکل‌گیری بسیاری از مسائل روان‌شناختی، بر ضرورت آموزش والدین و کودکان تأکید کرد و توضیح داد که اگر بخش قابل توجهی از مشکلات روانی افراد ریشه در تجربیات دوران کودکی داشته باشد، باید برنامه‌های آموزشی و پیشگیرانه از همان سال‌های نخست زندگی آغاز شوند.

به اعتقاد او، برگزاری کلاس‌های آموزشی برای والدین و کودکان می‌تواند در افزایش آگاهی خانواده‌ها و کاهش آسیب‌های احتمالی نقش مؤثری داشته باشد.

قاسمی با اشاره به فعالیت برخی مدارس در این زمینه بیان کرد که تعدادی از مدارس از ظرفیت گروه‌های روان‌شناسی برای آموزش والدین استفاده می‌کنند، اما این اقدامات همچنان به گسترش بیشتری نیاز دارد.

وی دسترسی آسان‌تر خانواده‌ها به این آموزش‌ها از نظر هزینه و امکانات را ضروری دانست و افزود که بسیاری از والدین به دلیل نداشتن آگاهی و آموزش کافی، ناخواسته رفتارهایی انجام می‌دهند که ممکن است بر سلامت روان فرزندانشان تأثیر منفی بگذارد.

او همچنین خاطرنشان کرد که بسیاری از والدین خود نیز در دوران رشد از آموزش‌های لازم برخوردار نبوده‌اند و برخی رفتارهای نادرست، بیش از آنکه ناشی از بی‌توجهی باشد، نتیجه ناآگاهی و نبود آموزش مناسب است.

سلامت روان در محیط کار؛ ضرورت آموزش مدیران و کارکنان

مدیر گروه روان‌شناسی و روان‌پزشکی مهربد، پیشگیری از مشکلات روان‌شناختی در محیط‌های کاری را یکی دیگر از موضوعات مهم دانست و اظهار کرد که اختلافات شغلی، تعارض میان مدیران و کارکنان و شکل‌گیری فضای نامناسب اداری از جمله مسائلی هستند که بسیاری از افراد تجربه کرده‌اند.

وی با تأکید بر ضرورت توجه سازمان‌ها به سلامت روان کارکنان بیان کرد که آموزش‌های روان‌شناختی باید هم در سطح مدیران و تصمیم‌گیرندگان و هم برای کارکنان طراحی و اجرا شوند.

به گفته قاسمی، استفاده از خدمات مشاوره‌ای و آموزشی در سازمان‌ها می‌تواند به مدیریت بهتر روابط کاری، کاهش تعارض‌ها و جلوگیری از تبدیل مشکلات ارتباطی به مسائل پیچیده‌تر کمک کند.

او با اشاره به حرکت برخی شرکت‌ها به سمت استفاده از خدمات مشاوره سازمانی افزود که توجه به آموزش و پیشگیری، رویکردی مؤثرتر از آن است که سازمان‌ها پس از شکل‌گیری مشکلات جدی، تازه به دنبال راهکارهای درمانی و اصلاحی باشند.

تفاوت‌های فرهنگی در ارائه خدمات روان‌شناختی

در ادامه این گفت‌وگو، موضوع تجربه کشورهای مختلف در حوزه روان‌شناسی و مدیریت کسب‌وکار مطرح شد.

قاسمی با تأکید بر اهمیت فرهنگ و ساختار اجتماعی در ارائه خدمات روان‌شناختی اظهار کرد که نمی‌توان صرفاً بر اساس محل فعالیت یک روان‌شناس، کیفیت حرفه‌ای او را ارزیابی کرد یا متخصصان یک کشور را به‌طور مطلق برتر از متخصصان کشور دیگر دانست.

وی توضیح داد که هر جامعه‌ای ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی خاص خود را دارد و خدمات روان‌شناختی نیز باید متناسب با همین شرایط ارائه شوند.

به اعتقاد او، انتقال مستقیم الگوهای روان‌شناختی از یک کشور به کشور دیگر، بدون در نظر گرفتن تفاوت‌های فرهنگی، لزوماً نتایج مطلوبی به همراه نخواهد داشت. از این رو، شناخت جامعه هدف و توجه به شرایط فرهنگی و اجتماعی افراد، از عوامل مهم در اثربخشی خدمات روان‌درمانی به شمار می‌رود.

هوش مصنوعی و فناوری؛ مسیر تحول در مدیریت خدمات روان‌شناسی

قاسمی در بخش دیگری از مصاحبه، دیجیتالی شدن کسب‌وکارها و گسترش استفاده از هوش مصنوعی را از مهم‌ترین تحولات مدیریتی دانست و اظهار کرد که مراکز فعال در حوزه روان‌شناسی نیز می‌توانند از ظرفیت فناوری‌های نوین برای بهبود فرایندهای اجرایی خود استفاده کنند.

وی با اشاره به اهمیت انتخاب درمانگر مناسب، توضیح داد که یکی از مراحل اساسی دریافت خدمات روان‌درمانی، هدایت صحیح مراجعه‌کننده به متخصص متناسب با نیاز اوست. به همین دلیل، استفاده از فناوری در ارزیابی اولیه و فرایند ارجاع می‌تواند نقش مهمی در تسهیل دسترسی افراد به خدمات مناسب داشته باشد.

او همچنین نوبت‌دهی هوشمند، پیگیری مراجعه‌کنندگان و فرایندهای فالوآپ را از جمله بخش‌هایی دانست که قابلیت بهره‌گیری از فناوری و هوش مصنوعی را دارند.

به گفته قاسمی، هوشمندسازی این فرایندها می‌تواند ضمن کاهش مراحل غیرضروری، ارتباط میان مراکز تخصصی و مراجعه‌کنندگان را سامان‌دهی کند و بخشی از مشکلات روش‌های سنتی را برطرف سازد.

اهمیت تریاژ و پیگیری در فرایند ارائه خدمات

قاسمی در تشریح اهمیت مدیریت فرایندهای مراجعه‌کنندگان، به نقش تریاژ در مراکز روان‌شناسی اشاره کرد و توضیح داد که ارزیابی اولیه می‌تواند مشخص کند هر فرد برای دریافت خدمات باید به کدام متخصص یا کارشناس ارجاع داده شود.

وی همچنین یادآور شد که سیستم‌های پیگیری و یادآوری، از جمله ارسال پیامک و برقراری تماس، می‌توانند در مدیریت بهتر ارتباط با مراجعه‌کنندگان مؤثر باشند.

او دریافت بازخورد از مراجعه‌کنندگان را نیز یکی دیگر از بخش‌های مهم این فرایند دانست و توضیح داد که فالوآپ می‌تواند اطلاعات ارزشمندی درباره تجربه افراد از خدمات و عملکرد کلی مجموعه در اختیار مدیران قرار دهد.

قاسمی در عین حال تأکید کرد که بازخوردهای مربوط به تجربه مراجعه‌کنندگان از خدمات مجموعه، با ارزیابی تخصصی جلسات درمانی تفاوت دارد و نباید این دو موضوع با یکدیگر اشتباه گرفته شوند.

وی حرکت از شیوه‌های سنتی ثبت اطلاعات به سمت سامانه‌های هوشمند را اقدامی ضروری در مسیر بهبود مدیریت مراکز تخصصی دانست و استفاده از فناوری را عاملی برای کوتاه‌تر شدن مسیر دریافت خدمات و افزایش نظم در فرایندهای اجرایی معرفی کرد.

رسانه‌ها؛ نقطه آغاز شکل‌گیری آگاهی درباره سلامت روان

در بخش پایانی این گفت‌وگو، نقش رسانه‌ها در توسعه خدمات روان‌شناختی و افزایش آگاهی عمومی مورد بررسی قرار گرفت.

قاسمی با ارائه دیدگاهی متفاوت درباره جایگاه رسانه‌ها اظهار کرد که روان‌درمانی را نباید صرفاً به زمان حضور مراجعه‌کننده در اتاق درمان محدود کرد؛ زیرا این فرایند می‌تواند از نخستین مواجهه فرد با یک محتوای رسانه‌ای آغاز شود.

وی توضیح داد که فرد ممکن است ابتدا با مطالعه یک مطلب یا مشاهده محتوایی در رسانه، نسبت به موضوعی مرتبط با سلامت روان آگاه شود و پس از آن برای دریافت خدمات تخصصی اقدام کند. بنابراین، رسانه‌ها در شکل‌گیری نگرش افراد، افزایش آگاهی و حتی تصمیم‌گیری آن‌ها برای مراجعه به متخصص نقش دارند.

او با تأکید بر این نگاه ساختاری بیان کرد که محتوای رسانه‌ای مرتبط با روان‌شناسی باید علاوه بر جذب مخاطب، از نظر علمی معتبر و از نظر کاربردی مفید باشد.

مسئولیت رسانه‌ها در انتشار محتوای علمی و معتبر

قاسمی یکی از چالش‌های فضای مجازی را توجه بیش از اندازه برخی تولیدکنندگان محتوا به افزایش بازدید، لایک و اشتراک‌گذاری دانست و اظهار کرد که گاهی در مسیر جذب مخاطب، اعتبار علمی مطالب مورد غفلت قرار می‌گیرد.

وی افزود که در حوزه سلامت روان، انتشار محتوای غیرعلمی می‌تواند بر نگرش و برداشت افراد تأثیر بگذارد؛ زیرا بسیاری از مخاطبان اطلاعات خود را از طریق شبکه‌های اجتماعی و وب‌سایت‌های مختلف دریافت می‌کنند و ممکن است مطالب مشاهده‌شده را بدون بررسی اعتبار علمی، صحیح تلقی کنند.

به اعتقاد او، محتوای نادرست در این حوزه می‌تواند به شکل‌گیری باورهای اشتباه درباره مسائل روان‌شناختی منجر شود و به همین دلیل، مسئولیت رسانه‌ها در این زمینه اهمیت ویژه‌ای دارد.

قاسمی در پایان تأکید کرد که رسانه‌های فعال در حوزه سلامت روان باید علاوه بر توجه به میزان بازدید و جذب مخاطب، مسئولیت علمی و اجتماعی خود را نیز در نظر بگیرند و با انتشار مطالب معتبر و کاربردی، در افزایش آگاهی عمومی و ارتقای دانش سلامت روان جامعه نقش‌آفرینی کنند.

وی مجموعه‌ای از اقدامات شامل ارزیابی مستمر کیفیت خدمات روان‌شناختی، آموزش خانواده‌ها، توسعه برنامه‌های پیشگیرانه در مدارس و محیط‌های کاری، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و ارتقای کیفیت محتوای رسانه‌ای را از محورهای مهم توجه به سلامت روان دانست.