

الفصل 1

رابط الدرس الرقمي



www.iem.edu.sa

الجودة والتواصل في مجال الرعاية الصحية

دراسة حالة

أنت تعمل مساعدًا طبيًا في عيادة أخصائي أورام (أخصائي أمراض السرطان). راشمي، امرأة هندية تبلغ من العمر 56 عامًا انتقلت إلى المملكة العربية السعودية مع زوجها الذي يعمل في مجال النفط، أتت إلى العيادة برفقة ابنتها البالغة من العمر 20 عامًا. تتكلم راشمي القليل جدًا من العربية، والقليل فقط من الإنجليزية، أما ابنتها فتتحدث اللغتين. وجاءت هذه الزيارة بسبب إصرار الابنة بعدما أخبرتها والدتها بوجود كتلة صغيرة في ثديها. راشمي قلقة جدًا بشأن الزيارة. في نهاية الفصل، ستُسأل عن كيفية التعامل مع هذه المريضة، بما في ذلك مراجعة احتياجاتها الفردية.

أهداف التعلم

بعد الانتهاء من دراسة هذا الفصل، ستكون قادرًا على:

- تحديد ووصف الصفات الجوهرية الأساسية التي يتمتع بها أخصائيو الرعاية الصحية الفعالون.
- وضع قائمة مكونة من ستة أمثلة لكيفية تطبيق الطلاب الصفات الجوهرية أثناء وجودهم في المدرسة.
- وصف عملية حل المشكلات المكونة من خمس خطوات.
- تعداد العوامل الشخصية التي يجب مراعاتها عند اختيار مهنة الرعاية الصحية.
- تبيان أهمية التواصل الفعال في ميدان الرعاية الصحية.
- شرح كيف يستخدم أخصائيو الرعاية الصحية التواصل لمساعدة المرضى.
- تعداد أسباب عدم اتباع المرضى للنصائح الطبية.
- تحديد وتوضيح الخطوات الست في عملية التواصل.
- تعداد الأهداف التي يجب مراعاتها في كل تفاعل مع المريض.
- ذكر وشرح متى نستخدم الأنواع الأربعة من الأسئلة.
- شرح معنى وأهمية التواصل غير اللفظي.
- تحديد أمثلة على لغة الجسد الإيجابية.
- تعداد العوامل البيئية المؤثرة على عملية التواصل.

المصطلحات الرئيسية

العلامات Signs	عملية حل المشكلات Problem-Solving Process	التغذية الراجعة Feedback	الاستماع الفعال Active Listening
البيانات الذاتية Subjective Data	المتلقي Receiver	النزاهة Integrity	الحبسة الكلامية Aphasia
الأعراض Symptoms	مجال الممارسة Scope of Practice	التواصل غير اللفظي Nonverbal Communication	التقييم Assessment
التواصل العلاجي Therapeutic Communication	المرسل Sender	بيانات موضوعية Objective Data	لغة الجسد Body Language

المقدمة

تعتبر الرعاية الصحية مجالاً ممتعاً ومتنامياً. يهدف هذا النص إلى مساعدتك على اتخاذ قرار مهني مستنير واكتساب المعرفة الأساسية لمواصلة الدراسات اللازمة للمجال الذي اخترته. يمكن أن تكون الوظائف في مجال الرعاية الصحية مصدرًا لرضا كبير، حيث يقدم أخصائيو الرعاية الصحية خدمات قيمة تمثل مساهمة كبيرة في المجتمع، وكل يوم، يحدث عملهم فرقًا في نوعية حياة الأشخاص الذين يخدمونهم. فسواء اخترت العمل مباشرة مع المرضى أو تقديم خدمات الدعم، كن واثقًا أن ما تفعله مهم ومفيد للآخرين.

بالإضافة إلى منح الرضا، فإن العمل في مجال الرعاية الصحية يفرض الكثير من المطالب على عاتق من يسعون وراءه، ويجب أن يؤخذ على محمل الجد لأنه يؤثر على صحة الآخرين وسلامة تكوينهم، لذا ينبغي أداء جميع المهام بأمانة وضمير. فلا يجب اعتبار أي تفصيل أمرًا مسلمًا به أو تنفيذه آليًا، ولا حتى المهام الروتينية. ينبغي أن يكون أخصائيو الرعاية الصحية على استعداد لتكريس اهتمامهم الكامل لكل ما يقولونه ويفعلونه، كما يجب ملاحظة المشكلات المحتملة ومعالجتها قبل أن تصبح حرجية. فيمكن أن تكون عواقب الأخطاء وخيمة. على سبيل المثال، أن تكون وصفة الدواء غير صحيحة أو أن ينفذ الإجراء الخاطئ. فالعمل يمكن أن يكون مجهدًا، وبحسب المهنة المختارة وهي الرعاية الصحية، فإن العمل سيدوم لساعات طويلة يُعامل فيها مع حالات وفاة، وتقتضي العمل بسرعة وتحت الضغط.

1:1 تحقيق انطلاقة جيدة

Getting Off to a Good Start

صُممت البرامج التعليمية في مجال الرعاية الصحية لتحضير الطلاب للنجاح في بيئة العمل. ويكرس المعلمون أنفسهم لمساعدة الطلاب الذين يبذلون الجهد اللازم للتخرج والتوظيف. لذا استفد من فرص التعلم المتاحة في مدرستك وابذل قصارى جهدك لتصبح أخصائيًا مؤهلًا وكفئًا في مجال الرعاية الصحية.

الصفات الجوهرية الأساسية لأخصائيي الرعاية الصحية Essential Core Qualities of Health Care Professionals

بصفتك طالبًا، لديك فرص عديدة في المدرسة لتبدأ بممارسة عادات مكان العمل الجيدة. اعمل بجد الآن لتطوير المهارات التي ستجعل منك موظفًا عالي القيمة، وفي نفس الوقت، يمكنك اكتساب عادات تسهم في النجاح الأكاديمي. يمكن تطبيق الصفات الجوهرية لأخصائيي الرعاية الصحية، ليكونوا فعالين وناجحين، في الفصل الدراسي، والمختبر، وفي التدريب العملي والإكلينيكي (التدريب الخارجي / التدريب الداخلي / العمل الميداني).

ابدأ بتعلّمها الآن أثناء تواجدك في المدرسة لتطويرها وتطبيقها.

• **كن رحيماً:** اهتم بالآخرين. طبّق معرفتك ومهاراتك لتقليل معاناة الآخرين وتحسين صحتهم وحالتهم، وكن مستعداً لوضع احتياجات المرضى قبل احتياجاتك عند الضرورة. احترم جميع الناس وساعدهم بصرف النظر عن عرقهم، أو جنسيتهم، أو حالتهم الاقتصادية، أو دينهم، أو أعمارهم، أو خيارهم في نمط الحياة (الشكل "1-1").

- "ابدأ الآن": أظهر الاحترام والتقدير للمدرسين وزملاء الدراسة. كن لطيفاً مع الجميع، بغض النظر عن خلفيتهم، وامتنع عن التحدث أثناء المحاضرات. حضّر دروسك حتى لا يضطر المعلم إلى اقتطاع بعض الوقت للإجابة عن أسئلة متعلقة بمواد دراسية مرّت ضمن واجبات الدراسة والقراءة. تدرب على اللباقة والدماثة في الفصل وفي جميع أنحاء المدرسة، وتطوّع لمساعدة الآخرين قدر الإمكان أو حسب الحاجة.

• **تحلّ بالنزاهة Integrity:** كن صادقاً في جميع الأوقات. احترم خصوصية الآخرين وكن مخلصاً لصاحب العمل، وتحمل مسؤولية أفعالك.

- "ابدأ الآن": أنجز عملك بنفسك. لا تقم أبداً بنسخ الواجبات المنزلية للآخرين أو الغش في الامتحانات. قل الحقيقة دوماً، ولا تشارك أي شيء أخبرت به سراً وأؤتمنت عليه.

• **كن جديراً بالثقة:** تواجد في العمل في الوقت المحدد. تابع جميع المهام الموكلة إليك وأتممها، وأنجزها بدقة وعلى أكمل وجه، دون الحاجة إلى إشراف وتذكيرات مستمرة.



الشكل "1-1" يتحلّى أخصائيو الرعاية الصحية الناجحون بالرحمة، ويظهرون الاحترام والتقدير لمرضاهم.

- "ابدأ الآن": كن في المدرسة في الوقت المحدد واحضر جميع الفصول الدراسية. أكمل المهام في الوقت المحدد، واسع جاهداً لإنجاز جميع الوظائف المكتوبة والعملية بدقة. التزم بكل ما كُلفت أو تطوّعت بالقيام به.

• **اعمل جيداً مع الآخرين:** احرص على فهم مشاعر واحتياجات الآخرين. كن مهذباً ومراعياً، وتدرّب على مهارات التواصل الجيد. كن عضواً جيداً في الفريق عبر التعاون والمساهمة في تحقيق أهداف المجموعة. تلقّ توجيهات المشرف عن طيب خاطر.

- "ابدأ الآن": كن على دراية باحتياجات المعلمين وزملاء الدراسة، والمشاركة في الصف، ونفذ الجزء المخصص بك عند العمل على مهام المجموعة.

• **كن مرناً:** استعدّ للتكيف مع الظروف المتغيرة، وافعل المطلوب لتنفيذ المهام. اكتسب المعرفة والمهارات اللازمة لمواكبة التطورات في التكنولوجيا والتغيرات في أسلوب تقديم الرعاية الصحية.

- "ابدأ الآن": تقبّل الاختلافات التعليمية، والتغيرات في جداول الفصل، وغيرها من الأحداث غير المتوقعة، وكن مستعداً للتعاون حسب الحاجة.

• **كن مُستعداً لاكتساب العلم:** حدّث مهاراتك على الدوام، واطرح الأسئلة، واحضر ورش العمل، واقرأ المنشورات المهنية، واستخدم الإنترنت، واستمر في اكتساب مهارات جديدة.

- "ابدأ الآن": كن على استعدادٍ للتعلم، وخذّ دراستك على محمل الجد، واجعل المدرسة أولويتك. خصص وقتاً كافياً للدراسة طوال مدة الفصل الدراسي لتحقيق أقصى استفادة ممكنة.

التعلّم لدرجة الإتقان

Learning for Mastery

يجب على أخصائيي الرعاية الصحية معرفة ما يفعلونه، حيث تسفر أخطاء العمل عن عواقب وخيمة. لذا من الضرورة أن يبدي الطلاب التزاماً كبيراً بتعلم المواد المُعطاة في الفصول الدراسية. وللتعلّم معنى أشمل من مجرد حفظ المعلومات، يشمل السعي لفهمها وتذكرها بطريقة تسمح بتطبيقها في مواقف جديدة. يمثل هذا الفهم والإدراك أساساً يُمكنك من التفكير كأخصائي رعاية صحية، وهذا ما سيُناقش لاحقاً في هذا الفصل.

يعتقد الطلاب الذين لا يبذلون سوى الحد الأدنى من الجهد اللازم لاجتياز الاختبارات أنهم يتعلمون، لكن الواقع مختلف، فمن المستبعد اكتسابهم المعرفة طويلة الأمد اللازمة لتأدية مهام العمل. أمّا الطلاب الذين يفهمون المعلومات ويطرحون الأسئلة ويبحثون عن التفسيرات أثناء دراستهم لموضوع معيّن، يزدون من فرصهم



الشكل "2-1" إحدى الطرائق الفعالة للطلاب لإتقان المواد هي طرح الأسئلة على أنفسهم وعلى الآخرين.

في أن يصبحوا أخصائيين أكفاء في مجال الرعاية الصحية، قادرين على التفكير بأنفسهم وابتكار الحلول في مواجهة التحديات الجديدة فور ظهورها.

إحدى الطرائق الفعالة التي يمكن للطلاب اتباعها بغرض إتقان المواد الدراسية، هي طرح أسئلة على أنفسهم حول ما يتعلمونه أو يفعلونه. تفيد الأسئلة في تجميع المعلومات، وتوسيع منظورك لموضوع ما، وتنشيط العقل، وتساعد في ضمان عدم استناد الإجراءات إلى افتراضات خاطئة أو معلومات غير كافية. يمكن طرح الأسئلة في عقلك (على النفس) أو على الآخرين (الشكل "2-1"). فكر: ماذا؟ متى؟ أين؟ لماذا؟ من؟ كيف؟ توضح الأمثلة التالية كيف يمكن استخدام الأسئلة لتعزيز التعلم:

• عند اكتساب معلومات جديدة، اسأل "لَمْ وَلَمْ؟" هي مهمة. "ما علاقتها؟" بالمعلومات التي تعرفها مسبقاً؟

• عند التعامل مع المرضى، اسأل "ما الذي يعمل في حالتهم بشكل أفضل و"متى" ينبغي القيام به.

• عند مشاركة معلومات مهمة مع زميل دراسة أو عمل، اسأل نفسك "ما الأمور" التي تعرفها عنه، والتي تساعدك على التواصل معه بفعالية.

• عند العمل في منشأة للرعاية الصحية، فكر "كيف" يمكن تغيير عادات عملك لتحسين الكفاءة العامة.

يعتقد بعض الطلاب أن دور معلمهم محصور في تلقين المعلومات بدلاً من السؤال عنها. لكن في الحقيقة، المدرسون الذين يطرحون باستمرار أسئلة تتطلب من الطلاب شرح إجاباتهم وأفعالهم يشجعونهم بذلك على التعلم والتفكير مثل أخصائيي الرعاية الصحية. حتى أن بعض المدرسين يجيبون عن سؤال الطالب بسؤال آخر، وهدفهم من ذلك تعليم الطلاب التفكير بأنفسهم وبناء الثقة في قدرتهم على إيجاد الإجابة. يستخدم المدرسون أيضاً الأسئلة لتوجيه الطلاب إلى جمع معلومات معروفة ودمجها ببعض، وإنشاء الروابط بينها، وتطبيق ما يعرفونه على مواقف جديدة. على سبيل المثال، افترض أن طالباً في مجال المعالجة التنفسية يتابع مريضاً في المستشفى. درس سابقاً المرض الذي يشكو منه المريض، ويعرف كيفية إجراء العلاجات التنفسية الموصوفة. عبر طرح الأسئلة، يوجه المدرس هذا الطالب لشرح سبب وصف هذه العلاجات دون غيرها. وبذلك يُشجّع الطالب على النظر في طبيعة المرض وخصائص العلاجات والأدوية، والتوصل إلى استنتاجات حول العلاقات بين هذه العوامل.

Getting the Most from Your Studies

قد تساعدك الاقتراحات التالية:

- [illegible]

الشكل "3-1" إعداد الصفحة من أجل نظام تدوين فعال.

التطوع

Volunteering

إذا كان لديك الوقت، فإن التطوع وسيلة ممتازة للانطلاق في مضمار الحياة المهنية. لا يقتصر الموضوع على اكتساب المهارات فقط، مثل العمل مع الآخرين، بل تتعلم أيضاً المزيد عن مجال الرعاية الصحية وتكتسب معلومات بإمكانها مساعدتك على اختيار المجال المناسب لك. ورغم أن العمل في بيئة الرعاية الصحية هو الخيار الأمثل، يوفر التطوع في المنظمات غير الربحية خبرة جيدة.

لدى بعض البرامج التعليمية شرط قبول وهو أن يكون لديك بعض الخبرة في المجال الذي تنوي دخوله. عند البحث عن وظيفة، يمكنك إدراج المهارات التي تعلمتها أثناء العمل التطوعي في سيرتك الذاتية. سيُظهر ذلك لأصحاب العمل المحتملين أنك تمتلك روح المبادرة ورغبة حقيقية بمساعدة الآخرين. تشمل المنصة الوطنية للعمل التطوعي (<https://nvg.gov.sa>) عدة فرص تطوع، ويمكن للطلبة استخدامها لإضافة ساعات تطوعهم إلى سجلاتهم.

المؤسسات المهنية

Professional Organizations

يمنحك الانضمام إلى مؤسسة مهنية أثناء دراستك فرصاً لخلق علاقات، وإمكانية لتعلم كيف تكون ناجحاً في مجالك المختار، وإتاحة الوصول إلى ورش عمل وأنشطة تعلم أخرى. وكما هو الحال مع التطوع، فإن وضع عضوية مهنية في سيرتك الذاتية يظهر امتلاكك لروح المبادرة وللرغبة الكافية.

اختبر معلوماتك

1. كيف يمكنك إثبات إجادتك للعمل مع الآخرين؟
 - كن مهذباً ومراعياً، وتدريب على مهارات التواصل الجيد.
 - كن عضواً جيداً في الفريق عبر التعاون والمساهمة في تحقيق أهداف المجموعة.
 - تلق توجيهات المشرف عن طيب خاطر.
2. كيف يجب عليك تدوين الملاحظات؟
 - ركز على كتابة النقاط المهمة بدلاً من كتابة كل ما يقوله المعلم.
 - استمع إلى المعلم للحصول على معلومات وتلميحات مفيدة منه.
 - نظم الملاحظات عبر الكتابة عن شكل مخطط.
 - اترك مساحة في الصفحات لإضافة المزيد من الملاحظات والأسئلة أثناء مراجعتك لما دونته بعد انتهاء الحصة الدراسية.

من المشكلات الراهنة الشائعة في مجال الرعاية الصحية أن بعض الخريجين يقضون أشهرًا، أو سنوات في تكديس المعلومات، لكنهم غير قادرين على تطبيقها عندما يحتاجونها في ميدان العمل. ويعتبر ضعف مهارات التفكير الفعال سببًا رئيسًا لهذا الموقف المؤسف. وبصرف النظر عن مجال الرعاية الصحية أو المستوى المهني الذي يختاره الطلبة، فمن الضرورة أن يتعلموا التفكير كأخصائيي الرعاية الصحية. ينطوي هذا النوع من التفكير على العديد من المهارات، وفي معرض حديثنا، له المعاني التالية:

- التعلم من أجل الفهم، وليس مجرد حفظ المعلومات.
- تطبيق المواد المُتعلّمة على مواقف جديدة.
- وجود نهج منظم لحل المشكلات.
- اتخاذ القرارات بناءً على حقائق، وليس على ردود فعل عاطفية أو تحيزات.
- الاستناد إلى الحقائق وخلق العلاقات بينها.
- تحديد مصادر المعلومات الموثوقة لاتخاذ القرارات.
- اتخاذ القرارات انطلاقًا من أسس ومبادئ أخلاقية.
- ممارسة مهارات التواصل الجيد عند جمع المعلومات وتوزيعها.
- الفهم الدقيق لما يسمح لك القانونُ بممارسته في مهنتك، وهذا يعرف باسم

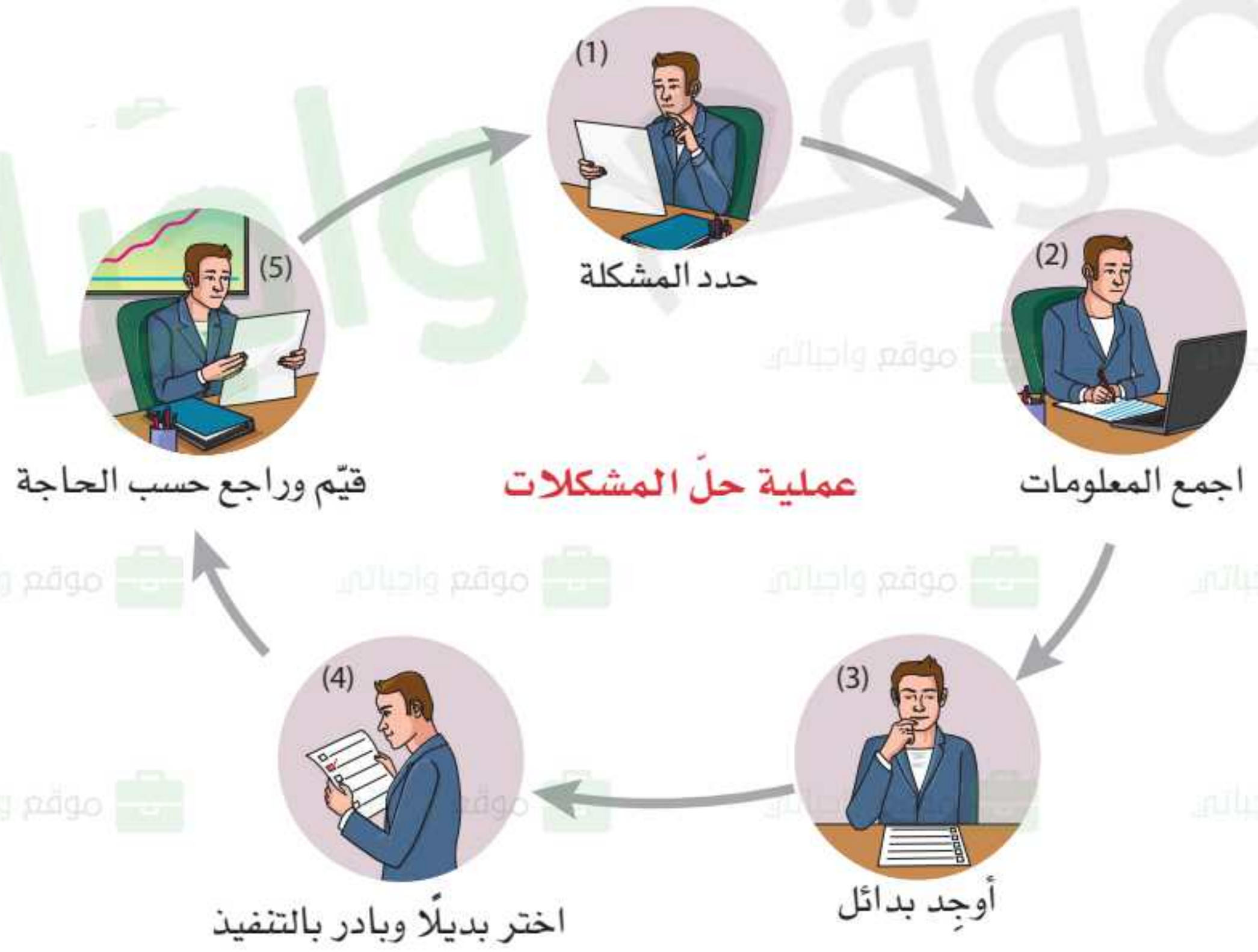
"مجال الممارسة" Scope of Practice.

يمكنك تطبيق مهارة التفكير البارع على الصعيد الشخصي والمهني في حياتك. يمكن وصف تفكير أخصائيي الرعاية الصحية على أنه "عملية مدروسة". هذا يعني عدم تقبل المواقف ببساطة دون المُشاهدة، والنظر في معنى ما يُشاهد ووضعه بالحسبان. يمتلك المفكرون الفعالون وعيًا وإدراكًا للأفكار التي تدور في خلدكم ولماذا، وكيف يتصرفون، أو يتخذون القرارات. لا يمكن القيام بأي شيء في مجال الرعاية الصحية بشكل روتيني ودون تفكير. تحدث الأفعال الطائشة نتيجة عدم الانتباه، أو بسبب اتخاذ قرارات مبنية على أفكار قُبِلت كما هي "لأنها كذلك". تتسرب هذه الأفكار من أفراد الأسرة، والأصدقاء، والتجارب الشخصية، والتلفاز، والأفلام، والمجلات. لذا على أخصائيي الرعاية الصحية تعلّم التفكير بالاعتماد على أنفسهم، وجمع الحقائق، واستخدام ملاحظاتهم الخاصة لاتخاذ القرارات.

عملية حلّ المشكلات The Problem-Solving Process

من التطبيقات المهمة لمهارات التفكير حلّ المشكلات واتخاذ القرار، وهما عاملا كفاءة مهمّان للغاية لأخصائيي الرعاية الصحية. هناك مجموعة متنوعة من أساليب حلّ المشكلات واتخاذ القرار، وأحدها هو **عملية حلّ المشكلات Problem-Solving Process** المكونة من خمس خطوات لمساعدة الطلاب وأخصائيي الرعاية الصحية على مقارنة المشكلات وحلها بطريقة منظمة (الشكل "4-1"):

1. حدد المشكلة.
2. اجمع المعلومات.
3. أوجد بدائل.
4. اختر بديلاً وبادر بالتنفيذ.
5. قيّم وراجع حسب الحاجة.



الشكل "4-1" خطوات عملية حلّ المشكلات.

الخطوة الأولى: حدد المشكلة

Step 1: Identify the Problem

تحديد المشكلات ليس دائمًا بالبساطة التي يبدو عليها، وكثيرًا ما تكون العوامل الموصوفة على أنها المشكلة مجرد أعراض للمشكلة الفعلية. على سبيل المثال، لم تحصل هيا وهي فتيّة أشعة، على الدرجات العالية التي كانت تتمناها في تقييم أدائها في العمل. عندما حصلت على تقييم "ضعيف" في الاعتمادية، شعرت بالضيق واعتقدت أن مشكلتها "تلقي تقييم ضعيف لأن المشرف عليها يكرهها". يتطلب تحديد الطبيعة الحقيقية للمشكلات استعدادًا للمراقبة، والانتباه، ومواجهة مسائل صعبة. فعلى القائمين على حل المشكلات تحرّي ما يقبّع وراء الأمور الملحوظة، واستخدام الأسئلة بشكل فعال لإدراك طبيعة الموقف الحقيقية. إن إنكار المشكلات أو تجاهلها لا يجعلها تختفي، بل على العكس، إذ تميل المشكلات التي لم تُعالج إلى التفاقم نظرًا لعدم اتخاذ أي إجراء لحلها.

رد فعل هيا الأول كان "لا يمكنني فعل شيء". سيارتي قديمة وتتعلّل كثيرًا". ولأن سيارتها لا تعمل، عليها الاعتماد على عائلتها وأصدقائها لتوصيلها إلى العمل. وأوقات عملهم ليست مماثلة لأوقات هيا، لذلك، تصل متأخرة في معظم الأوقات.

وبالتفكير مليًا فيما قالته ("لا يمكنني فعل شيء")، أدركت هيا أن التواجد في العمل في الوقت المحدد هو مسؤوليتها، وأصبحت الآن قادرة على تحديد المشكلة الحقيقية: نقص وسائل النقل التي يمكنها الاعتماد عليها. لذا بإمكانها الآن البدء في البحث عن حلول فعّالة. إنّ تحمل مسؤولية مشكلة ما يجعل البدء في حلّها ممكنًا.

الخطوة الثانية: اجمع المعلومات

Step 2: Gather Information

يستند الحلّ الجيد للمشكلات إلى وجود معلومات دقيقة وموثوقة. ويؤدي التصرف بناءً على الفرضيات (الأفكار غير المجربة)، والآراء (المعتقدات التي لا تستند إلى حقائق أو معرفة)، والعواطف إلى قرارات سيئة. في مجال الرعاية الصحية، يُعرف جمع المعلومات باسم **التقييم Assessment**. هناك طرائق عديدة لجمع المعلومات:

- راجع ما هو معروف بالفعل: ما المعرفة التي امتلكها حول المشكلة أو الموقف؟
حول الأسباب؟ حول الحلول الممكنة؟

- جمع البيانات الموضوعية **Objective Data**: ما الذي يمكن ملاحظته؟ قياسه؟
اختباره؟ ما الحقائق؟ عند التعامل مع المرضى، تسمى البيانات الموضوعية **علامات Signs**.

● اجمع البيانات الذاتية Subjective Data: كيف أشعر إزاء الموقف؟ ماذا

أريد؟ ماذا يريد الآخرون؟ عند التعامل مع المرضى، تشير البيانات الذاتية إلى ما أبلغ عنه المريض. مثل: الألم والشعور بالغثيان، وتُعرف باسم **الأعراض Symptoms**، ولا يمكن ملاحظتها أو قياسها بشكل مباشر من قبل أخصائي الرعاية الصحية، ولكن مع ذلك، يجب أخذها بعين الاعتبار.

● أجرِ البحث: ما الحقائق؟ هل هي من مصدر موثوق (جدير بالثقة)؟ كيف أعرف؟ هل تستند إلى أساس علمي؟ (هل يمكن اختبارها؟)

● اطلب المساعدة: من لديه معرفة مفيدة؟ هل هناك خبراء متاحون يمكنهم إعطائي معلومات موثوقة ومساعدتي في إيجاد حل؟
عندما همّت بحلّ المشكلة، وجدت هيا أنّ فكرة حلّ مشكلة المواصلات أمر مُربك. شراء سيارة جديدة هو الحلّ الوحيد الذي يبدو لها منطقيًا، لكنها تعلم في قرارة نفسها صعوبة شراء سيارة في الوقت الحالي. لكن عندما تضع مخاوفها جانبًا وتلتزم بجمع المعلومات، تكتشف ما يلي:

- بتنظيم من المنشأة التي تعمل بها، تشارك السيارات متوافر.
- أرخص سيارة جديدة معروضة للبيع في منطقتها سعرها 60,000 ريال سعودي.
- هناك العديد من المقالات على الإنترنت حول كيفية شراء سيارة.
- تمتلك ابنة عمها سيارة قديمة تريد بيعها.
- تقدم إحدى الكليات المحلية ورشة عمل لتعليم الناس كيفية شراء سيارة.
- لدى المدرسة الثانوية المحلية برنامج تدريب على ميكانيك السيارات. ومقابل رسوم رمزية، سيتحقق الطلاب من السيارات المستعملة قبل شرائها.

الخطوة الثالثة: أوجد بدائل

Step 3: Create Alternatives

الخطوة الثالثة في حلّ المشكلات هي إنشاء قائمة بالبدائل. تُخلق أفكار الحلول، والإجراءات بناءً على المعلومات التي جُمعت. فيجب النظر في جميع الخيارات قبل انتقاء واحد منها. يظهر أنّ بعض البدائل، عند إجراء مزيد من التحري، غير عملية أو غير قابلة للتنفيذ. لذا من الضروري دراسة كلّ واحد من الخيارات ووضع النتائج المحتملة في الحسبان، إيجابية كانت أم سلبية.
بناءً على بحثها، أنشأت هيا القائمة التالية:

1. حضور ورشة العمل حول كيفية شراء سيارة، ثم شراء واحدة مستعملة. أقساط السيارة الشهرية وأسعار التأمين المرتفعة تعني الحاجة إلى وضع الميزانية بدقة لتغطية جميع النفقات. ويمكن تقليل احتمالية شراء سيارة رديئة بالاستفادة من الخدمة المقدمة في المدرسة الثانوية.

2. الاستمرار في الاعتماد على الآخرين لتوصيلها إلى العمل. (عدم الفعل بديل مطروح).

3. طلب قرض من والدها لشراء سيارة جديدة. رغم رغبتها في امتلاك سيارة جديدة، إلا أن هيا مستقلة مالياً لعدة سنوات وتفضل البقاء على هذا النحو. لا تظهر بعض البدائل المحتملة في القائمة السابقة بسبب معلومات جُمعت في الخطوة الثانية:

- يجب امتلاك الراغبين في تشارك السيارات سيارة جيدة خاصة بهم. قد يكون هذا بديلاً محتملاً في مرحلة لاحقة إذا اشترت سيارة يمكن الاعتماد عليها.
- قطعت سيارة ابنة عمها أكثر من 175,000 كيلومتر، وليست - وفقاً للتقارير التي قرأتها - من طراز يمكن الاعتماد عليه كثيراً.

الخطوة الرابعة : اختر بديلاً وبادر بالتنفيذ

Step 4: Choose an Alternative and Take Action

الخطوة الرابعة هي الخطوة الحاسمة، فبعد الفشل في التصرف من العقبات الشائعة في طريق حل المشكلات واتخاذ القرار. تضيّع الفرص ولا تتحقق الإنجازات عندما لا يُوضع القرار حيّز التنفيذ.

قررت هيا الجمع بين بديلين. ستستمر في الاعتماد على الآخرين لتوصيلها إلى العمل، وستخطط لشراء سيارة مستعملة في السنة القادمة. وإلى ذلك الحين، ستنشئ ميزانية شخصية لضبط النفقات وتوفير المال، وستتعلم المزيد حول كيفية شراء سيارة وما الطراز الأنسب لميزانيته.

الخطوة الخامسة : قيّم وراجع حسب الحاجة

Step 5: Evaluate and Revise as Needed

يعني التقييم مراجعة نتائج الإجراءات المتخذة. فأجود الخطط المدروسة يمكن أن تكون غير فعالة أو لها عواقب سلبية غير متوقعة، وخاصة في ظل الظروف المتغيرة. ومن الضروري إجراء بعض التعديلات أو اختيار بديل آخر، قد يتطلب الأمر الرجوع إلى الخطوة 2 لجمع معلومات إضافية ومتابعة العملية مجدداً.

عند تطبيق العملية على العمل في مجال الرعاية الصحية، من المهم تذكّر أن احتياجات المرضى والمنشآت تتغير، أو قد تتوافر معلومات إضافية. يمكن لذلك التأثير على العملية وفرض إجراء المراجعات قبل اكتمال العملية برمتها. باختصار حلّ المشكلات عملية مستمرة.

اختيار المهنة

Making a Career Decision

هناك المئات من المسميات الوظيفية في مجال الرعاية الصحية، والعدد في ازدياد مستمر، وكلّها تتطلب مجموعة واسعة من المهارات والقدرات. يجب على الطلاب الذين يفكرون في الحصول على وظيفة في مجال الرعاية الصحية معرفة متطلبات، ومسؤوليات، وشروط مجالات اهتمامهم إلى حدّ ما. ستساعدهم هذه المعرفة على اتخاذ خيارات مهنية جيدة تتناسب مع تفضيلاتهم وقدراتهم. على سبيل المثال، قد يجد بعض الأفراد المهتمين بالرعاية الصحية وظيفة فني الطوارئ الطبية (EMT) ممتعة ومثيرة. يتيح لفنيي الطوارئ الطبية فرصاً مهمّة لتطبيق مهاراتهم لمساعدة الآخرين، وإنقاذ أرواحهم أحياناً. في نفس الوقت، يكون عملهم متطلباً جسدياً وعاطفياً، ويتم غالباً في ظروف صعبة، حيث لا تحدث حالات الطوارئ في الأوقات والأماكن المناسبة. وتتضمن جداول عمل فنيي الطوارئ الطبية الدوام الليلي، وعطلات نهاية الأسبوع، والعطل الرسمية، ويُطلبون للعمل في جميع أنواع الظروف الجوية. لذا يجب أخذ كافة جوانب المهنة بعين الاعتبار لكي تتمكن من اختيار مهنة ترضى عنها وتسرّ بها على المدى الطويل.

عند اختيار مهنة ما، يجب على الطلاب وضع العوامل التالية عن أنفسهم في الحسبان:

- خلفيتهم التعليمية.
- مقدار الوقت الإضافي الذي يمكن تكريسه بغرض التعلّم.
- قدراتهم الطبيعية.
- سماتهم الشخصية.
- نوع الأنشطة التي يستمتعون بها أكثر من غيرها.
- تفضيلات بيئة العمل وظروفه.

اختبر معلوماتك

1. ما الذي تحتاج إلى إظهاره لتحديد الطبيعة الحقيقية للمشكلة؟

يتطلب تحديد الطبيعة الحقيقية للمشكلات استعداداً للمراقبة، والانتباه، ومواجهة مسائل صعبة.

2. اذكر إحدى العقبات الشائعة في حلّ المشكلات واتخاذ القرار.

الفشل في التصرف.

3:1 عملية التواصل

The Communication Process

التواصل هو العملية التي تُتبادل فيها الرسائل بين المرسل والمستقبل. **المرسل** **Sender**، الذي يدعى أيضًا "المُتكلّم"، هو الشخص الذي ينشئ الرسالة ويتولّى إيصالها. **المُتلقي** **Receiver**، الذي يسمى أيضًا "المُستمع"، هو الشخص الذي يوجه له المرسل الكلام والرسالة. ويعتبر التواصل ناجحًا عندما يفهم المُتلقي ويفهم رسالة المرسل على النحو المقصود. التواصل الجيد ضروري لتقديم رعاية صحية آمنة وفعالة (الشكل "5-1"). تعتمد أنظمة الرعاية الصحية الحديثة على التسليم الفعال والدقيق لكميات كبيرة من المعلومات، وتستند التشخيصات والمعالجات إلى مجموعة متنوعة من البيانات الواجب مشاركتها بين العديد من مقدمي الرعاية الصحية. هناك شبكات واسعة من مقدمي الرعاية الأولية، والأخصائيين، والمعالجين، ومراكز الاختبار، والمنشآت الطبية، وشركات التأمين التي تعمل معًا لتنسيق الجهود وتوفير الرعاية الأمثل للمرضى. وتزداد احتمالية حدوث سوء تواصل كلما أصبحت الأنظمة أكبر وأكثر تعقيدًا. التواصل الجيد وجهاً لوجه ضروري. يُذكر أن السبب الجذري لما يقارب 66% من الأخطاء الطبية هو ضعف تواصل أعضاء الفريق. كما يزداد استياء أخصائيي الرعاية الصحية وانسحابهم عندما يكون التواصل بين الموظفين ضعيفًا.



الشكل "5-1" التواصل الجيد بين أعضاء فريق الرعاية الصحية ضروري لتوفير رعاية جيدة للمرضى.

إنَّ القدرة على التواصل الجيد مهمة للنجاح المهني بالنسبة لفني سحب الدم، بنفس أهمية قدرته على سحب الدم بأمان. تعتمد سلامة المرضى على أمور أكبر من الكفاءة الفنية بمفردها. على سبيل المثال، إذا كانت ممرضة ترشد المريض حول كيفية تغيير الضماد على جرح ما، فإن فهم المريض للإرشادات أمر بالغ الأهمية ليكون قادرًا على تطبيق ممارسات الرعاية الذاتية في المنزل بنجاح. أظهرت الدراسات أن الحالة الصحية، ونتائج العلاج تتأثر كثيرًا بجودة التواصل بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية.

وهناك عدة عوامل تؤدي إلى زيادة الحاجة إلى التواصل الفعال:

- الانخفاض الكبير في الوقت الذي يقضيه المرضى في المستشفيات، وغيرها من مرافق الرعاية الصحية. فأصبح المرضى الآن مسئولين أكثر عن متابعة ورعاية حالتهم، ويحتاجون إلى إرشادات واضحة لتنفيذ إجراءات الرعاية الذاتية اللازمة على نحو صحيح.

- تحول السبب الرئيس للوفاة من الأمراض المعدية إلى السرطان، وأمراض القلب، والداء الرئوي الساذ المزمن، والسكتة الدماغية: فهناك زيادة في الأمراض المزمنة لأن الناس يعيشون لفترة أطول. لذا، فإن تثقيف المريض حول العوامل التي تحسن حالته الصحية هو جانب مهم من مسئوليات أخصائيي الرعاية الصحية.

- الأدوية الجديدة: يتناول عديد من المرضى عددًا كبيرًا من الأدوية، مما يزيد من صعوبة تنظيمها، وتناولها بشكل صحيح.

تؤثر مواقف وسلوكيات أخصائيي الرعاية الصحية على قدرتهم على التواصل بشكل فعال مع المرضى. لذا، فالخطوة الأولى لتطبيق مهارات تواصل ممتازة هي تنمية احترام المرضى، واستيعابهم، وفهم احتياجاتهم. التواصل الفعال يتعدى مجرد تطبيق مجموعة من التقنيات، حيث يجب أن ينبع من تعاطف صادق واهتمام حقيقي بالمرضى وسلامتهم (الشكل "1-6").

لعالم الرعاية الصحية رهبة عند المرضى، فيقلقون من تلقي نتائج اختبار سلبية واكتشاف حالات طبية خطيرة لديهم، أو يخشون الشعور بالألم وعدم الراحة أثناء العلاج. ويخشى آخرون فقدان السيطرة على أجزاء من حياتهم نتيجة لحالتهم الجسدية. ويمكن لهذه المخاوف أن تؤثر، إلى جانب الإجهاد البدني الناجم عن المرض أو الإصابة، سلبًا على تعافي المريض. يساعد أخصائيو الرعاية الصحية على تخفيف التوتر المريض عبر إظهار التعاطف، وتقديم المعلومات المناسبة، والإجابة عن الأسئلة. وقد ثبت أن التواصل الجيد يزيد من سرعة تعافي المريض.

هناك عامل آخر يؤثر على التواصل مع المرضى، ألا وهو قدرة المريض على فهم المعلومات ومعالجتها والحصول عليها، وعلى الخدمات الصحية الأساسية اللازمة لاتخاذ القرارات الصحية الصحيحة. من المحتمل ألا يفهم المرضى ما يخبرهم به مقدمو الخدمات الصحية شفهيًا، لكنهم يشعرون بالحرج الشديد من الاعتراف بذلك. ولا يمكن معالجة هذه المخاوف إذا كان المرضى غير مرتاحين للتعبير عنها لمقدمي الرعاية الصحية. لذا تفيد مهارات التواصل الجيدة، والتي نوقشت في هذا الفصل، أخصائيي الرعاية الصحية في مساعدة مرضاهم بشكل أفضل على مناقشة مخاوفهم.

الشكل "6-1" مهارات التواصل الجيدة، والاهتمام الصادق بالآخرين، ضرورة للعناية الفعالة بالمرضى.



عملية التواصل

The Process of Communication

يمكن تبادل الرسائل بأربع طرائق على الأقل:

1. شفهيًا.

2. غير شفهي.

3. كتابيًا.

4. إلكترونيًا.

يشيع الاعتقاد أنّ التواصل الشفهي يتكوّن ببساطة من التحدث، والاستماع. وهما نشاطان يمارسهما معظم الناس طوال حياتهم. حيث تجري عشرات المحادثات يوميًا مع أفراد الأسرة، والأصدقاء، وزملاء الدراسة، والعمل. ويهدف التواصل الفعال في مجال الرعاية الصحية بدقّة إلى تلبية احتياجات المرضى، وكثيرًا ما يُدعى **بالتواصل العلاجي Therapeutic Communication**. كما يتضمن تطبيق مجموعة

من المهارات الممكن اكتسابها عبر الممارسة.

في هذا النص، نُظّم التواصل في عملية من ست خطوات، وتوفر هذه العملية نهجًا منظمًا لدراسة وتعلم المهارات المكوّنة للتواصل الفعال مثل مهارات الرعاية الصحية الأخرى. ولا يمكن التهاون في التواصل واعتباره إجراءً روتينيًا تقليديًا، فكلّ عملية تواصل ظروفها الخاصّة، وتحتاج تركيزًا تامًا من أخصائي الرعاية الصحية.

الخطوات الست لعملية التواصل

The Six Steps of the Communication Process

1. ضع أهداف التواصل: حدد ما يجب تحقيقه. يتطلب ذلك مراعاة احتياجات

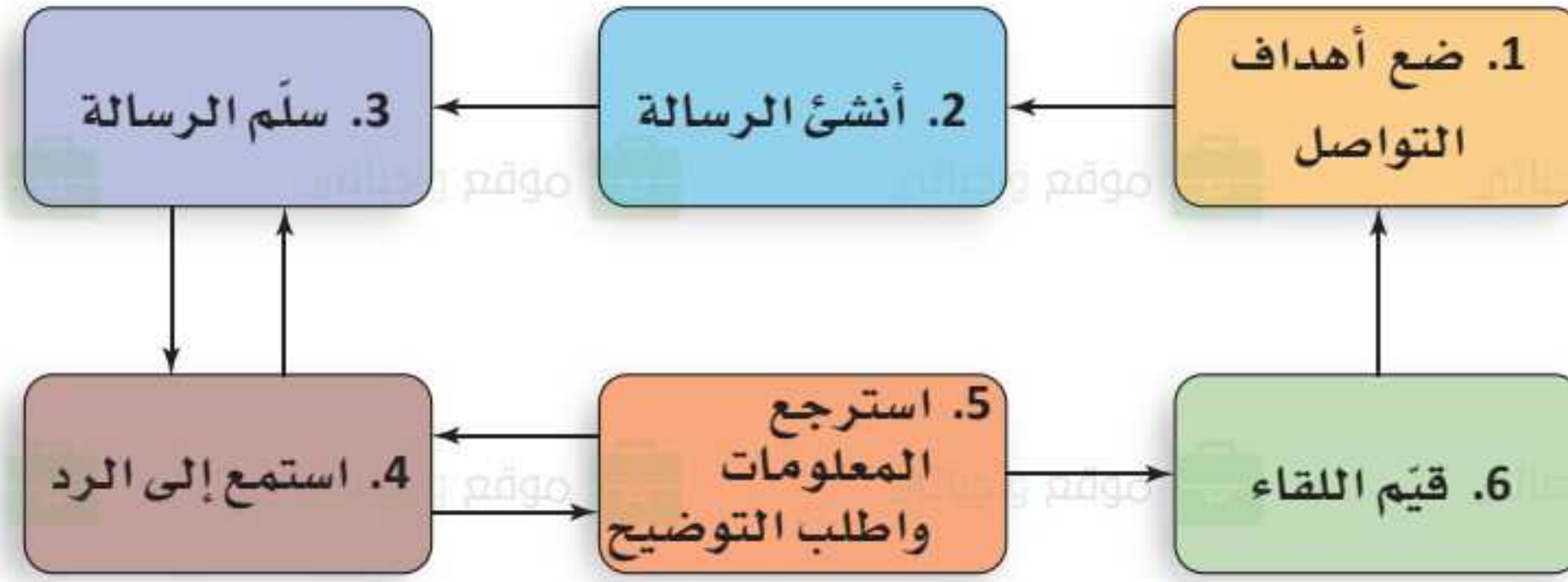
المتلقي الخاصة، والظروف الحالية، والواجبات الموكلة إلى أخصائي الرعاية الصحية.

2. أنشئ الرسالة: اختر المحتوى المناسب، ونظّمه بناءً على أهداف التواصل، وصفات المتلقي.

3. سلّم الرسالة: اختر أفضل طريقة إيصال تضمن فهم المتلقي الغرض من الرسالة.

4. استمع إلى الرد: استخدم تقنيات الاستماع والملاحظة لتحديد ما إذا استُقبلت الرسالة كما هو مُراد.

5. استرجع المعلومات واطلب التوضيح: أعد صياغة ما تسمع، أو اطرح أسئلة، أو استخدم إعادة التدريس (اطلب من المتلقين شرح ما قلته بطريقتهم الخاصة) للتحقق من فهم المتلقي للرسالة.
6. قيّم اللقاء (وراجع الرسالة عند اللزوم): حدد ما إذا تحقق الهدف. إذا لم يتحقق، فلماذا؟ ما الخيارات الأخرى المتاحة؟ ما الخطوة التالية؟ هذه الخطوات موضحة في الشكل "7-1".



الشكل "7-1" الخطوات الست في عملية التواصل.

وضع أهداف التواصل Setting Communication Goals

يتسم كثيرٌ من اتصالاتنا اليومية بالعمومية والسطحية، ويتطلبُ قليلاً من التخطيط أو لا يتطلبه بتاتاً. يتضمن ذلك التحيات اليومية المحكية تلقائياً ("مرحباً، كيف حالك؟")، ويُتوقع احتواء ردودها على قليل من المعلومات الحقيقية. تكون التفاعلات في بيئات الرعاية الصحية هادفة أكثر. افترض أن ممرضة تريد التعرف على الحالة الصحية الحالية للمريض، بدلاً من سؤاله، "كيف حالك؟"، السؤال الذي كثيراً ما يردّ عليه بإجابة مبرمجة "بخير"، تحتاجُ إلى طرح أسئلة أكثر تحديداً، مستندة إلى أهداف التواصل. تتضمن الأمثلة على الأسئلة المحددة ما يلي:

- على مقياس من 1 إلى 10، ما درجة تألمك؟
- هل لديك أي أسئلة حول رعايتك؟
- هل تشعر بالتوتر إزاء هذا الإجراء؟
- فيما يلي بعض الأمثلة على أهداف الرعاية الصحية:
- اجمع معلومات حول حالة المريض.
- أرشد الأفراد بخصوص إجراءات الرعاية المنزلية بعد الجراحة، حتى يتسنى لأهل المريض فهمها ومتابعتها بشكل صحيح.

• اشرح للمريض فوائد العلاج الموصى به.

• أبلغ معلومات رعاية المريض إلى زميل العمل الذي سيتولى رعايته.

بالإضافة إلى الأهداف الخاصة بكل حالة، هناك ثلاثة أهداف أخرى يجب تضمينها في كل تفاعل مع المريض:

1. أظهر اهتمامًا صادقًا بصحة المريض:

- ابتسم بلطف.

- استخدم أسلوبًا مهذبًا.

- لا تتصرف بتسرّع.

- استمع جيدًا.

2. وُطد الثقة:

- تواصل عبر النظر بالعينين ضمن حدود اللباقة الاجتماعية.

- اشرح سبب ضرورة إجراء، أو علاج، أو اختبار ما.

- اشرح مقدمًا كل ما ستفعله.

- تابع أي شيء تقول أنك ستفعله (عُد خلال 5 دقائق، اتصل بالمريض للتحقق من حالته، وما إلى ذلك).

3. عزز تقدير المريض لذاته:

- أشرك المريض في اتخاذ القرار كلما أمكن ذلك.

- استوضح كلام المريض، إذا كنت غير متأكد من المعنى.

- خاطب المريض باحترام ولياقة.

- وُفر الخصوصية للمريض.

- عندما يكون ذلك مناسبًا، اسأل المريض عن الكيفية التي يرغب بها القيام بالأمور.

من الممكن أن تبدو محاولة تحقيق هذه الأهداف غير واقعية في الوقت القصير الذي يقضيه أخصائي الرعاية الصحية مع المرضى، فعليه إنجاز مهام أخرى، مثل: أخذ عينة دم، أو إجراء علاج تنفسي. لكن، التواصل الجيد يعتمد على الجودة أكثر من الكمية. الابتسامة الدافئة، وطمأنة المريض بمعلومات مفيدة ليست مضيعة للوقت، ويمكن تقديمهما في أي لقاء. يتلقى مرضى اليوم أغلب رعايتهم من غرباء على عجلة من أمرهم، ولهذا السبب بالذات، يجب بذل جهد ليبدو التواصل مع المرضى أكثر خصوصية قدر الإمكان.

جمع المعلومات

Collecting Information

لوضع أهداف ملائمة، اجمع وراجع المعلومات المؤثرة على عملية التواصل. يجب مراعاة العوامل التالية:

● مستوى فهم المريض:

- هل المريض صغير جداً في السن؟
- هل يتكلم المريض العربية أو يفهمها؟
- هل يعاني المريض من إعاقة تعليمية مؤثرة على الفهم؟
- هل يبدو المريض مشوشاً أو مشتتاً؟
- ما قدرة المريض على استذكار المعلومات؟ هل هناك فقدان للذاكرة قصيرة الأمد؟

● ما المصطلحات المناسبة للاستخدام؟

● العوامل العاطفية:

- هل يعكس سلوك المريض الخوف أو القلق؟
 - هل هناك دلائل على استخدام المريض آلية دفاعية؟
 - هل المريض مستعد لقبول المعلومات التي ستقدم؟
- #### ● العوامل الفيزيائية:
- هل المريض متألم؟
 - هل يتناول المريض دواءً يسبب النعاس، أو يؤثر على قدرته على التركيز؟
 - هل يعاني المريض من إعاقات سمعية، أو بصرية، أو كلامية تؤثر على عملية التواصل؟

● ضرورة التواصل:

- هل يجب التواصل الآن؟
 - هل الظروف المحيطة مناسبة للتواصل؟
 - ما العواقب إذا لم يحدث التواصل أو لم ينجح؟
- يعتبر تعلم كيفية اتخاذ هذه القرارات بسرعة مهارة مهمة في مجال الرعاية الصحية، تتطور مع مرور الوقت. إحدى التقنيات التي يمكن لأخصائيي الرعاية الصحية الجدد اتباعها لمساعدتهم على الاستعداد لمواقف التواصل هي إعداد قائمة في أذهانهم.

إنشاء الرسالة

Creating the Message

يتطلب إنشاء رسالة مناسبة اختيار محتوى، واستخدام لغة تستند إلى إجابات الأسئلة المذكورة سابقاً. يحدث التواصل في الرعاية الصحية على مستوى أعمق مقارنة بالمحادثات اليومية، ويجب أن يتسم بالدقة والوضوح، حيث يتضمن في بعض الأوقات مشاركة معلومات شخصية للغاية، مثل مخاوف المريض.

يجب تقديم المعلومات بطريقة يسهل على المتلقي فهمها. على سبيل المثال، رغم أنّ استخدام المصطلحات الطبية يضمن الدقة في التواصل مع أخصائيي الرعاية الصحية الآخرين، إلا أنه يؤدي إلى إرباك المرضى وتخويفهم. حتى اللغة اليومية يتعين تبسيطها أحياناً لبعض المرضى حسب عمرهم ومهاراتهم اللغوية. في الوقت نفسه، احرص على عدم المبالغة، والاستخفاف بفهم المرضى. نظم الرسائل الطويلة ليسهل متابعتها. فيما يلي بعض الأمثلة على الإستراتيجيات التنظيمية:

- اشرح ما تخطط لفعله، وما يجب أن يتوقع المريض سماعه، وإحساسه، وما إلى ذلك.
- رتب المعلومات حسب الأهمية.
- ضع قائمة بسلسلة من الخطوات لاتباعها المريض.
- اذكر الحقائق، واتبع كلّ منها بشرح.
- قدّم لمحة عامة عن الإجراء قبل تفصيل الخطوات بشكل مفرد.
- أعط تعليمات مع وصف للعواقب المحتملة إذا لم تُتبع.
- قسّم المعلومات إلى أقسام إن أمكن، حتى يتسنى للمريض فهم كلّ جزء، أو مجموعة من الحقائق قبل الانتقال إلى الجزء التالي.
- استخدم إعادة التدريس: اطلب من المرضى إثبات فهمهم عبر شرح المعلومات بأسلوبهم الخاص، أو أداء المهمات، أو التمارين المُدرّسة.

طرح الأسئلة

Asking Questions

تصاغ بعض الرسائل على هيئة أسئلة، ولها عدة أنواع:

- الأسئلة المغلقة ويمكن الإجابة عنها بكلمة واحدة أو إجابة بـ "نعم" أو "لا". يستخدم هذا النوع من الأسئلة لجمع معلومات حقيقية واقعية. على سبيل المثال، يطرح أخصائي الرعاية الصحية أسئلة مغلقة عند الحصول على معلومات عن

الخلفية السابقة للمريض. لا ينصح بالأسئلة المغلقة عند التحقق من الفهم، حيث سيجيب عديد من المرضى بـ "نعم" على سؤال "هل تفهم؟" حتى لو لم يفهموا، لأنهم يخشون الظهور بمظهر الغبي، أو لا يريدون "إزعاجك" بتكرار المعلومات. تشمل الأمثلة: "هل عيد ميلادك اليوم؟" "هل تتناول أدوية؟"

● **الأسئلة المفتوحة** لا يمكن الإجابة عنها بـ "نعم" أو "لا". تتطلب جواباً كاملاً، وتستخدم لتشجيع المرضى على تقديم معلومات أو تفسيرات مفصلة. تستخدم هذه الأسئلة للتعرف على أعراض المريض، ولتشجيعه على مشاركة المشاعر والآراء، أو للتحقق من فهمه للرسالة. أمثلة على هذه الأسئلة: "كيف سقطت؟" "لماذا تعتقد أنك حزين؟"

● **الأسئلة الاستقصائية** تطلب الحصول على معلومات أو توضيحات إضافية. على سبيل المثال، يمكن استخدامها لتوجيه المرضى لمناقشة أعراضهم بالتفصيل. إذا قال المريض: "معدتي تؤلمني"، سيكون السؤال الاستقصائي عن مكان الألم بدقة ونوعه، ومتى يحدث، ومتى شعر به لأول مرة. من المهم عدم الخلط بين الاستخدام الهادف لأسئلة الاستقصاء، وطلب تفاصيل شخصية غير ضرورية، الأمر الذي يجده المريض مسيئاً. أمثلة على الأسئلة: "قلت أنك تعاني من ألم في صدرك. أين تشعر بالألم بالضبط في منطقة الصدر؟"، "متى يكون الألم أشد؟"، "هل يمكنك إخباري بالمزيد عن وقت إصابتك بهذا الصداع؟"

● **الأسئلة الإرشادية** حيث تُضمّن كامل الإجابة أو جزء منها في صياغة السؤال. يجب تجنب الأسئلة الإرشادية عندما تشجع هذه الأسئلة المتلقي على إعطاء إجابة يُعتقد بصحتها، أو أنها ما يريد الأخصائي سماعه. ومع ذلك، تكون الأسئلة الإرشادية مفيدة عند استخدامها مع المرضى الذين يجدون صعوبة في التحدث، أو الذين لا يفهمون اللغة بما يكفي لصياغة إجابة كاملة. في هذه الحالات، انتبه جيداً وتحقق من الفهم واحتمالية أن المريض لا يتفق معك ببساطة. الأمثلة هي: "هل تصف الألم بأنه حاد، كليل، نابض، أو مستمر؟"، "هل تشعر بمزيد من الغثيان في الصباح، أو بعد الظهر، أو في المساء، أو أثناء الليل؟".

بعد طرح سؤال، توقف وامنح المتلقي الوقت الكافي للرد. يحتاج بعض الناس إلى وقت أطول من غيرهم لصياغة الإجابات. لا تقاطع، أو تته جمل المرضى. إذا بدا عليهم أنهم لا يفهمون السؤال أو غير قادرين على الرد، أعد صياغته وامنحهم فرصة أخرى للرد. ضع في اعتبارك حالة كل مريض وقدرته على الإجابة عن الأسئلة. على سبيل المثال، "سارة" مريضة مسنة تواجه صعوبة في التذكر. دخلت المستشفى بسبب آلام الظهر الشديدة، ولا يمكنها الرد بدقة على الأسئلة حول شعورها اليوم مقارنة بالأمس. الطريقة الفعالة للحصول على المعلومات المطلوبة منها هي طلب تقييمها

لمستوى شدة ألمها على مقياس من 0 إلى 10، حيث يشير 0 إلى غياب الألم، و10 إلى أعلى مستوى ألم يمكنها تخيله.

إيصال الرسالة Delivering the Message

في البداية، من المهم تحديد من سيستلم الرسالة، الأمر ليس واضحاً دائماً. على سبيل المثال، إذا كان المريض طفلاً أو شخصاً مسناً، هل يجب التواصل معه أو مع أحد أفراد أسرته؟ يجب مخاطبة المرضى القادرين على فهم الرسالة أو جزء منها بشكل مباشر، كما يمكن تقديم معلومات أو تعليمات مفصلة إلى أحد أفراد الأسرة لاحقاً. مثلاً، أحد المساعدين الطبيين يُلقي التحية على فاطمة البالغة من العمر 87 عاماً بسؤال ابنتها، "كيف حال فاطمة اليوم؟". هنا فشل المساعد الطبي في إظهار الاحترام للمريض.

يُعتقد أن عديداً من المرضى الذين لا يستطيعون التحدث أو الإجابة يمكنهم السمع والشعور باللمس. في ظل هذه الظروف، يمكن لأخصائيي الرعاية الصحية إراحة المريض عبر مخاطبته، عليهم التحدث وطمأنته، والتفكير بإجراء تماس جسدي ملائم، مثل لمس يد المريض أو كتفه عند التحدث (الشكل "8-1").

التواصل غير اللفظي Nonverbal Communication

يشمل **التواصل غير اللفظي Nonverbal Communication** نبرة الصوت، ولغة الجسد، والإيماءات، وتعابير الوجه، واللمس، والمظهر الجسدي. يُعبّر عن 70% من معنى الرسائل بطريقة غير لفظية. يمثل التواصل غير اللفظي أدق تعبير عما يشعر ويؤمن به المرسل؛ هذا لأنه يأتي من الداخل وينقل بطريقة تلقائية لا شعورية كما أنه يحدث في اللاوعي. يجب أن يكون أخصائيو الرعاية الصحية على دراية بالتواصل غير اللفظي الصادر عنهم، أو عن الآخرين. يجب الانتباه إلى التواصل غير اللفظي للمرضى. على سبيل المثال، إذا قال مريض أنه "بخير" ولكنه بدا شديد التوتر والعصبية، فإنه لا يوجد تطابق في الرسائل اللفظية وغير اللفظية. في مثل هذه الحالات، يحتاج أخصائيي الرعاية الصحية إلى الانتباه بدقة، وطرح الأسئلة، وإعطاء المجال للمريض لمشاركة ما يشعر به.

يعتبر المظهر الخارجي لأخصائيي الرعاية الصحية شكلاً من أشكال التواصل غير اللفظي، ويمكنه التأثير على ثقة المريض في كفاءة الأخصائي، والتي بدورها تؤثر على كيفية استقبال الرسائل.



الشكل "8-1" تحدث بشكل يُطمئن المريض ولا بأس لوربت على كتفه أو يده بلطف.

لغة الجسد

Body Language

تتقل وضعية الجسم وحركاته الرسائل، يمكن أن يكون لبعض **لغة الجسد** **Body Language** أثرٌ سلبيٌّ على المتلقي. ومن الأمثلة على ذلك تكتيف الذراعين، وهز الكتفين، والنقر بالأصابع أو القدمين، وشد القبضة، وقلب العينين. يمكن أن يعكس ذلك عدم الموافقة، وقلة الاهتمام، وعدم التصديق، ونفاذ الصبر.

تتقل لغة الجسد الإيجابية الاهتمام، والعطف، والاستعداد للاستماع إلى المرسل، حتى لو كان هناك خلاف (الشكل "9-1")، كما تشجّع على تبادل المعلومات والرسائل الصادقة. تشمل لغة الجسد الإيجابية ما يلي:

- النظر إلى الشخص الآخر.
- توجيه الجسد نحو الشخص الآخر.
- الميلان قليلاً نحو الشخص المُخاطب.
- اختيار وضع مريح للجسد.
- استخدام الإيماء أو الكلام التفاعلي ("آه تمام"، "نعم"، "أخبرني المزيد") أحياناً كناية عن الموافقة.
- تعابير وجه منفتحة ودافئة.
- الاقتراب من المريض إذا كان يقف بعيداً.
- إيقاف تنفيذ المهام لمنحه كامل الاهتمام.

تتقل وضعية الجسم الإيجابية رسائل، "جلّ تركيزي وانتباهي عليك وعلى ما تقوله". على الأفعال أن توافق الأقوال. على سبيل المثال، إذا أراد المريض مناقشة مسألة حساسة واستمع إليه أخصائي الرعاية الصحية أثناء مواجهته للباب، تكون الرسالة الموجهة إلى المريض، "أنا مستعجل للمغادرة". في مثال آخر، يريد أخصائي الرعاية الصحية طمأنة المريض، لكنه متوتر وينظر بعيداً أثناء حديثه، ستبدو الرسالة خاطئة وسيشعر المريض أن المعلومات المهمة - قد تكون سلبية - لم تُقل. يتطلب بناء الثقة، وهوركيذة أساسية في التواصل الفعال، تطابق التواصل اللفظي وغير اللفظي.

- التمثيل الإيمائي (حركات الجسد التي تتقل الأفكار أو الأفعال)، يمكن استخدامه للتواصل عندما لا يكون الكلام ممكناً أو عندما لا يفهم المريض اللغة. على سبيل المثال، تمثيل الحركات الواجب على المريض القيام بها عند أداء التمرين، يوضح بالضبط ما يجب فعله.
- الإشارات تكون مفيدة عند تعذر إبداء الاهتمام اللازم على الفور للمريض، حيث إن ملاحظة حضوره تعكس الاحترام، وتخلق جوّاً ودياً.



الشكل "9-1" تعكس لغة الجسد الإيجابية الاهتمام، والعطف، والاستعداد للاستماع.

على سبيل المثال، إذا كان موظف الاستقبال الطبي يتحدث عبر الهاتف عند وصول المريض من أجل مواعده، عليه الترحيب بالمريض بابتسامة، وإيماء رأسه، وإشارة سريعة بيده أنه سيخدمه قريباً.

• **تعبير الوجه شكل مهم من أشكال التواصل غير اللفظي.** بالنسبة للمرضى، يمكن أن تكون تعابير وجه أخصائي الرعاية الصحية مصدراً للطمأنينة أو القلق، لذا من الأهمية بمكان تعلّم إدراكها والتحكم فيها. أحياناً، يكون هذا شاقاً في المواقف الصعبة، أو غير السارة، أو العدوانية. على سبيل المثال، شعرت بانزعاج شديد من سلوك مريض غاضب، سيكون من الصعب تهدئته إذا ارتسمت على مٌحياك علامات نفاد الصبر والانزعاج. يجب أن يعكس وجه أخصائي الرعاية الصحية الدفء، والثقة، والاهتمام بمصلحة المريض.

• **في أيامنا هذه، أصبح استخدام اللمس أمراً شائعاً في مجال الرعاية الصحية.** تتطلب العديد من أنشطة الرعاية الصحية دخول مساحة المريض الشخصية المخصصة فقط للأشخاص الأقرب والأكثر ثقة في حياة المريض. من المهم إخبار المرضى بما سيحدث، ولماذا. اشرح لهم ما يجب توقع رؤيته، وسماعه، وشعوره (الشكل "10-1"). على سبيل المثال، عند إعطاء حقنة، يجب على أخصائي الرعاية الصحية إعلام المريض بالغرض منها، ومكان إعطائها، وما الأحاسيس التي سيشعر بها.

البيئة المادية Physical Environment

يمكن أن تؤثر البيئة المادية، ووضعية أخصائي الرعاية الصحية بالنسبة للمريض على توصيل الرسالة. حيث يعطي الجلوس خلف مكتب، أو الوقوف فوق الشخص إحياءً بالسلطة أو الهيمنة. وتشمل العوامل الأخرى التي يجب مراعاتها ما يلي:



الشكل "10-1" اشرح للمريض ما قد يراه أو يسمعه أو يشعر به أثناء الفحص.

- **مصادر الإضاءة:** هل يستطيع المريض رؤيتك بوضوح؟ هل هناك وهج على أي شيء يتوقع أن يراه المريض؟ هل يسطع الضوء في عيون المريض؟
- **الأصوات:** هل يسمعك المريض بوضوح؟ هل توجد أصوات غير ضرورية مشتتة للانتباه؟ هل يجب إطفاء التلفاز أو الراديو؟
- **الخصوصية:** هل هناك أشخاص آخرون في المنطقة يمكنهم سماع التواصل؟ إذا كانت الخصوصية ضرورية، فكيف يمكن توفيرها؟ هل تتحدث إلى المريض مباشرة، وبصوت عالٍ حسب الضرورة؟
- **النشاط:** هل تركز على تدوين الملاحظات، أو إدخال البيانات في الحاسب أكثر من تركيزك على المريض؟
- **الراحة:** هل المريض مكشوف أو في وضع مُحرج؟ هل يمكن تأجيل التواصل؟

الاستماع إلى الإجابة Listening to the Response

- الاستماع ليس عملية غير نشطة، بل عملية فاعلة تستدعي التركيز، والانتباه، والملاحظة. سماع الكلمات وتلقيها يحدث بمعدل أسرع بعدة مرات من معدل الكلام. يفيد ذلك عند تدوين الملاحظات، ولكنه يفسح مجالاً أمام العقل ليشرد. يعني **الاستماع الفعال Active Listening** التركيز الكامل على ما يقوله المتحدث.
- يمكن لردود فعل المُتلقي على أقوال المُرسل إعاقَة الاستماع الفعال. على سبيل المثال، إذا كان المتلقي معارضاً بشدة للرسالة، يصبح عقله مشغولاً بصياغة الحجج العقلية بدلاً من الاستماع بعناية. أحد الأمور الشائعة التي تقاطع الاستماع هي التفكير في كيفية الردّ عندما يتوقف المتحدث عن الكلام، ينخرط العقل في الحديث الذاتي، ويتوقف عن الاستماع.
- يتطلب الاستماع الجيد عدم مقاطعة المُتلقيين للمرسلين، أو إكمال الرسائل نيابة عنهم. امنح المرسلين وقتاً كافياً لإكمال رسائلهم. يمكنك استخدام الكلمات، والإيماءات المشجعة كمحفزات: "حسنًا" أو "استمر" أو إيماءة بالرأس. يمكن للمقاطعة أن تعكس نفاذ الصبر، وعدم الاحترام، أو تُشَتِّت الرسالة المُراد إرسالها، مما يعيق إيصال المعلومات المهمة.
- تطوير مهارات الاستماع الفعّال أمر ممكن. ابدأ بتطوير إدراكك للثغرات في انتباهك، وعندما تدرك أنك تفقد التركيز، أعد انتباهك مجدداً إلى المتحدث. مع الممارسة، يمكنك تقليل ضعف الانتباه والتشويش الذي ينبع من الداخل.
- **أخرج المشتتات من رأسك.**

• واجه المرسل.

• ركز انتباهك الكامل على المرسل.

• حافظ على التواصل البصري ضمن حدود اللباقة.

• أوقف "الحديث الذاتي".

• لا تصدر أحكامًا حول قيمة ما تسمعه.

يمكن أن تكون فترات الصمت جزءًا مهمًا من عملية التواصل. لا تهدف لقاءات الرعاية الصحية إلى الحفاظ على سيل مستمر من المحادثات، وإنما لمساعدة المرضى على حل مشكلاتهم الصحية. يتيح الصمت الوقت للتفكير، والتدبر، كما أنه يوفر فرصة لمراقبة التواصل غير اللفظي. تتنمّن بعض الثقافات قيمة الصمت. ويكون السماح بحدوث فواصل الصمت أمرًا محرّجًا في البداية، لكن بمقدورها أن تكون أداة قيّمة في تعزيز التواصل الجيد.

التغذية الراجعة

Feedback

التغذية الراجعة Feedback طريقة تستخدم للتحقق من فهم ما يقال. هل وصلت الرسالة بالشكل الذي قصده المرسل؟ كلّنا مررنا بتجارب اعتقدنا فيها أننا فهمنا الرسالة بدقّة، لنكتشف لاحقًا أننا أخطأنا تفسيرها. تساعد التغذية الراجعة في تجنب سوء الفهم. فيما يلي أربع طرائق لتحقيق التغذية الراجعة:

1. إعادة الصياغة: يعيد المتلقي - بأسلوبه الخاص - صياغة الرسالة ثم يطلب من المرسل تأكيدها.

"مثال": "فهمت أنك عانيت من هذا الصداع كلّ يوم خلال الأسبوعين الماضيين. هل هذا صحيح؟"

2. التعبير: يشابه إعادة الصياغة ولكنه يدفع المتلقي لإكمال، أو إضافة المزيد من التفاصيل إلى الرسالة الأصلية.

"مثال": "تقول أنه يصعب عليك القيام بالتمارين التي أوصى بها المعالج بسبب..." (توقف مؤقتًا وامنح وقتًا للمتلقي للإجابة).

3. طرح الأسئلة: اطلب إيضاحات، ومعلومات إضافية. للعديد من الكلمات، مثل "صعب"، و"مؤلم"، و"كثير"، معانٍ مختلفة عند البشر. في مجال الرعاية الصحية، استخدام الأسئلة يساعد المرضى في وصف حالاتهم بشكل أوضح. تعتمد التشخيصات الدقيقة، والعلاجات المناسبة جزئيًا، على وضوح وكمال المعلومات التي يقدمها المريض.

"مثال": "ما الأعراض التي تعاني منها عندما تقول أنه ينتابك شعور سيئ؟"
يمكن توظيف الأسئلة للتحقق من فهم المتلقي للمعلومات المهمة، بدلاً من السؤال عن مدى فهمه، اطرح سؤالاً تكشف لك إجابته درجة الفهم.
"مثال": "هل يمكنك سرد الخطوات الثلاث التي ستقوم بها عند إعطاء ابنك الدواء؟" هذا مثال على إعادة المريض للمعلومة.

يمكن استخدام الأسئلة المفتوحة لتشجيع المرضى على التحدث عن قيمهم ومعتقداتهم. رغم أن إطلاق الأحكام عن المرضى ليس من أدوار أخصائي الرعاية الصحية، يمكن أن يساعدك ما يُتعلّم على فهم سلوك ودوافع المرضى على نحو أفضل، وإيجاد أساليب لتلبية احتياجاتهم.
"مثال": "لماذا تقول أنك تستحق التعرّض للحادث؟"
يساعد هذا السؤال في فهم سبب عدم بذل المريض أي جهد لأداء التمارين المُساعدة على التعافي من الإصابات.

4. طلب الأمثلة: يمكن أن تساعد الأمثلة في شرح المعنى بشكل أوضح.

"مثال": "أخبرني عن نوع المواقف التي تشعر فيها بالدوار."
يساعد إنشاء قنوات تواصل واضحة باستخدام التغذية الراجعة في الحفاظ على علاقات جيدة مع زملاء العمل والمشرفين. يتطلب اكتساب الكفاءة بمهنة أخصائي الرعاية الصحية مراقبة التطوّر الشخصي والتعلم من الأخطاء. يمكن أن تكون التغذية الراجعة أداة مهمة لتعزيز النمو المهني، على سبيل المثال، أبلغ حمد من قبل مشرفه أن التقرير الذي أعده "غير مقبول". يمكن أن يطلب حمد المزيد من التغذية الراجعة المحددة عبر طرح أسئلة مثل: "ما الذي فعلته أم لم أفعله، وجعل أدائي في هذه المهمة غير مقبول؟" و "هل يمكن إخباري بالضبط ما الذي يجعل التقرير غير مقبول؟". ستشجع هذه الأسئلة المشرف على أن يكون محدداً ويقدم تفاصيل يمكن لحمد التعلم منها.

تقييم اللقاء

Evaluating the Encounter

يهدف التقييم إلى تحديد مدى تحقق أهداف التواصل، وذلك حسب ما اتّضح عبر استجابة أو سلوك المتلقي. إذا لم يُحقّق الهدف، يمكن أن تساعد الأسئلة التالية في تحديد العقبة:

● هل ذكرت رسائلي بوضوح؟

● هل قدّمتها بمستوى مناسب للمتلقي؟

● هل استمعت بشكل فعال؟

● أي جزء من الرسالة أسيء فهمه؟

في الحقيقة، تستمر عملية التقييم طوال كل لقاء يُجرى فيه تواصل. يتحقق المُحاور الجيد باستمرار من الفهم من خلال الاستماع، والمراقبة، وطلب التغذية الراجعة حسب الحاجة. بهذه الطريقة، يمكن إجراء التعديلات وفق ما يلزم.

تتحقق بعض أهداف التواصل بمرور الوقت، عندها يجب تأجيل التقييم. على سبيل المثال: إذا مُنح مريض القلب عبد الله تعليمات حول تحسين عاداته الغذائية، سيحتاج الأمر أسابيع ليتمكن أخصائي التغذية من التحقق من فهم المريض لخطة التغذية قليلة الدسم، ومدى عزمه على اتباعها. من الأمثلة الأخرى على أهداف التواصل طويلة الأمد، بذل جهد على مدى طويل لتحسين العلاقة مع زميل في العمل.

التواصل خلال المراحل العمرية المختلفة

Communication Through the Life Span

عند التواصل مع الأطفال الصغار، من المهم مساعدتهم على فهم ما يحدث لهم وكيف تقدم لهم العون، إذ إنهم يكونون خائفين ويحتاجون المساعدة لتخفيف قلقهم. في نفس الوقت، يجب إشراك الأطفال قدر المستطاع في صنع القرار، والسماح لهم برعاية أنفسهم عندما يمكن. وكما هو الحال مع المرضى في أي عمر، من المهم الاستماع بشكل فعال إلى الأطفال، والإجابة عن أسئلتهم باستخدام لغة تناسب عمرهم (الشكل "11-1").



الشكل "11-1" غير طريقة تواصلك لتناسب مع عمر وسمات المتلقي الأخرى.

ويجب معاملة المراهقين باحترام وتقدير. أظهر اهتمامًا بشخصياتهم عبر التعرف على ما يهتمهم. ففي هذه المرحلة العمرية يكافح المرء لتكوين هويته أثناء انتقاله من الطفولة إلى البلوغ. لا تتحدث معهم باستخفاف، ولكن اشرح ما تفعل ولماذا بشكل وافٍ.

تعدّ مرحلة البلوغ بالعديد من المسؤوليات، مثل العمل والأسرة. يمكن أن يسبب المرض والإصابة في هذه المرحلة توترًا شديدًا، لذا، من المهم أن يستمع أخصائي الرعاية الصحية إلى مخاوف المرضى. لا تفترض أن البالغين يفهمون المفردات الطبية، والتعليمات التفصيلية، والتدابير الوقائية التي يجب عليهم اتخاذها الآن لتجنب المشكلات الصحية مع التقدم بالعمر. استخدم وسائل إعادة المريض للمعلومة للتحقق من الفهم.

يختلف البالغون الأكبر سنًا اختلافًا كبيرًا فيما بينهم، من الأفراد السليمين عقليًا والأذكىاء في التسعينيات من عمرهم إلى أولئك المصابين بالخرف (انظر الفصل 2). هدف أخصائي الرعاية الصحية في هذه المرحلة مساعدة المرضى على الاحتفاظ باستقلاليتهم لأطول فترة ممكنة من خلال تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها للحفاظ على صحتهم. يحتاجون إلى مصارحتهم حول أي حالات مزمنة، إلى جانب المساعدة في اتخاذ قرارات مرحلة التقدم في العمر. احرص على اتباع نهج محترم غير مفرط في الحماية.

اختبر معلوماتك

1. ما الاستماع الفعال؟

التركيز الكامل على ما يقوله المتحدث .

2. ما الطرائق الأربع للحصول على التغذية الراجعة؟

إعادة الصياغة ، التعبير ، طرح الأسئلة ، طلب الأمثلة .

تؤدي العوائق أو الحواجز أحياناً إلى منع التواصل. تشمل الحواجز ما يلي:

- اختلافات اللغة.
- التأثيرات الثقافية.
- الآليات الدفاعية.
- المشتتات الجسدية.
- الإعاقات الحسية.
- تأثيرات الدواء.
- الألم.

يتطلب تحديد العوائق والتغلب عليها التعاطف، والملاحظة، والأسئلة، والتعليقات. ويمكن توظيف تقنيات محددة وإتاحة وقت إضافي لتعزيز التواصل الفعال.

المرضى المتألمون، المعالجون، المشوشون، أو المتشتتون

Patients who Are in Pain, Medicated, Confused, or Disoriented

يمكن للمرضى المعالجين، أو الذين يعانون من الألم، أو التشوش، أو التشتت أن يواجهوا صعوبة في التواصل. ويمكن لأخصائيي الرعاية الصحية مساعدتهم بتخصيص وقت إضافي لهم واتباع الإرشادات التالية:

- عرّف عن نفسك، وقل اسم المريض.
- حافظ على التواصل البصري.
- تحدث ببطء ووضوح بنبرة صوت معتدلة.
- استخدم لغة بسيطة. تجنب اللغة العامية والتعابير التي لا تنقل المعنى بدقة.
- اجعل الرسالة قصيرة وفي صلب الموضوع. على سبيل المثال، لا تعطِ سيلاً من التعليمات أو تسأل أكثر من سؤال في الوقت ذاته.
- امنح المريض الوقت الكافي للرد.
- استخدم اللمس إذا كان المريض مرتاحاً له.
- اجعل تواصلك التفاعلي مع المريض عندما يكون الألم في أدنى مستوياته.
- كرر الرسالة حسب الحاجة، دون تغيير المحتوى أو الكلمات.
- راجع المحتوى مع المريض لتقييم ما علق من الرسالة في ذهنه.
- عند الحاجة، قدّم للمريض معلومات مكتوبة يمكنه الرجوع إليها لاحقاً.

المرضى المصابون بالخرف

Patients with Dementia

يسبب مرض الزهايمر ما يصل إلى 80% من حالات الخرف، وله مسببات أخرى كالخرف الوعائي الذي يتلو السكتة الدماغية. وإلى جانب فقدان الذاكرة، يحدّ الخرف من القدرة على التواصل، سواء في فهم الآخرين أو التعبير عن الذات شفهيًا. من الممكن أن ينسى المرضى معنى الكلمات والعبارات، وقد يعانون للعثور على الكلمات المناسبة، ويبتكرون كلمات للتعبير عن أنفسهم، مثل تسمية ساعة اليد بساعة الذراع. ومع تراجع المهارات اللفظية، يزداد اعتمادهم على الإيماءات.

يمكن أن يُظهر المرضى سلوكًا صعبًا، مثل: الصراخ، والنبز بالألقاب، والضرب، والدفع. وعلى أخصائيي الرعاية الصحية التحلي بالعطف، والصبر، والهدوء، وعدم أخذ هذا السلوك على محمل شخصي. ومن المهم جدًا الاستمرار في التواصل مع مرضى الخرف رغم الحواجز. وتقيد الاقتراحات التالية في الحفاظ على التواصل وتحسينه:

- قلل مصادر التششتيت والضوضاء.
- اقترب من المرضى من الأمام وعرف عن نفسك.
- اجذب انتباه المريض: تواصل بصريًا وناده باسمه.
- لا تفترض أن المريض لا يستطيع الفهم أو لا يريد التواصل.
- أظهر تعابير ودية.
- استخدم لغة بسيطة وجمالًا قصيرة.
- كن صبورًا. امنح المرضى ما يلزم من الوقت لصياغة الإجابة.
- وافق المريض فيما يقوله أو شت انتباهه بموضوع مختلف عندما يسهب بقول أشياء غير منطقية أو متكررة.
- استجب لمشاعر المريض لا لكلماته.
- لا تواجه المريض، أو تجادله، أو تحاول محاججته.
- إذا كان المريض لا يفهم ما تقوله، أعد الصياغة بدلًا من التكرار.
- قدّم اقتراحات لا تصحيحات. على سبيل المثال، إذا أخطأت مريضة في التعرف على أخيها قل: "أعتقد أن هذا أخوك، عمر".
- إذا كان المريض غير قادر على التواصل شفهيًا، فراقب لغة جسده لمعرفة ما يريد أو يحتاج.

المرضى المصابون بالاكتئاب

Patients Who Are Depressed

ليس غريباً إصابة المرضى الذين يعانون من حالات خطيرة مثل السرطان بالاكتئاب. وعادة ما يكون ذلك حالة مؤقتة، على عكس الاكتئاب السريري (اضطراب مزاجي يسبب شعوراً مستمراً بالحزن وفقدان الاهتمام)، ولكن هذه الحالة يمكن أن تسفر عن الشعور بالضيق وعرقلة أداء المريض وقدرته على التواصل. قل لمرضى الاكتئاب: "أنا هنا من أجلك." "أنا سعيد بسماحك." في الوقت نفسه، راع أنه يمكن أن يستجيب هؤلاء المرضى بشكل سلبي لأي شيء تقوله. تتضمن اقتراحات التواصل الخاصة ما يلي:

- ادعُ المرضى للتحدث عن مخاوفهم وما يشعرون به، لكن لا تجبرهم على ذلك.
- استمع بعناية دون إصدار أحكام.
- امنحهم الأمل، لكن لا تنصحهم بـ "الابتهاج" أو "الإيجابية".
- اسمح بالصمت.

المرضى القلقون

Patients Who Are Anxious

بالإضافة إلى الاكتئاب، يشيع القلق ضمن أوساط المرضى. حتى زيارة طبيب الأسنان يمكن أن تسبب القلق للمرضى الذين يخشون الإبر، أو الألم، أو الإحراج بشأن حالة أسنانهم. يواجه المرضى القلقون صعوبة في التركيز والاستجابة، لذا عليك التحلي بالصبر. كن متعاطفاً ومطمئناً، في الوقت نفسه، لا تبالي بتهوين مشاعر المرضى بقولك، "من السخف أن تكون قلقاً" أو "لا يوجد ما تخاف منه". من منظور المريض، من الواضح أن الوضع يستدعي الخوف. بدلاً من ذلك، جرب الاقتراحات التالية:

- اقترب من المريض بهدوء وبابتسامة.
- اطلب من المريض التعبير عن مخاوفه.
- دع المريض يتحدث واستمع بعناية.
- اجعل رسائلك بسيطة ومباشرة.
- التزم بموضوع واحد ليسهل على المريض متابعته.
- استخدم التغذية الراجعة للتحقق من فهم المريض لرسالتك.

المرضى المصابون باضطرابات سمعية

Patients With Hearing Impairments

يؤثر فقدان السمع على عدد كبير من الأشخاص من جميع الأعمار. عند بدء المحادثة، خاصة مع كبار السن، راقب المتلقي بتمعن واستخدم التعليقات - التغذية الراجعة - المناسبة للتحقق من الفهم. من المهم عدم افتراض أن الناس يمكنهم السماع بشكل جيد لأنهم لا يرتدون سماعة أذن، أو لأنهم لا يطلبون منك التحدث بصوت عالٍ. كثير من ضعاف السمع لا يدركون إصابتهم؛ لأنها تحدث تدريجياً على مر السنين، أو يخلون من الاعتراف بها. فيما يلي علامات تدل أن الشخص يواجه صعوبة في السمع:

- يحني للأمام ويدور الرأس.
- يطلب منك تكرار المعلومات.
- فشله بالسماع عندما لا يواجه المتحدث.
- عدم الرد عليك عند طرح سؤال أو إنهاء حديثك.
- تمثل لغة الإشارة وسيلة تواصل جيدة مع الأشخاص الذين يعانون من ضعف شديد أو كامل في السمع وتتألف من أشكال وحركات اليد، وتعبيرات الوجه، ووضعيات الجسم الموافقة لإيصال المعنى (الشكل "12-1").
- يمكن للمقترحات التالية تحسين التواصل مع ضعاف السمع بشكل ملحوظ:
 - كن قريباً من المتلقي وحدّثه وجهاً لوجه.
 - أزل أو أسكت مصادر الضوضاء.
 - اجعل مصدر الإنارة موجهاً إلى وجهك.
 - تأكد أن فمك مرئي للمتلقي.
 - أبق يديك بعيدتين عن وجهك.
 - قل اسم الشخص قبل بدء المحادثة.
 - حدد ما إذا كان الشخص يسمع في أذن أفضل من الأخرى.
 - عرّف الموضوع العام للمحادثة.
 - تحدث بوضوح ولا تتممم.
 - تحدث ببطء ولكن بشكل طبيعي.
 - لا تصرخ أو تبالغ في نطق الكلمات؛ قد يجعل ذلك الأمر أكثر صعوبة على الشخص في الفهم.
 - حافظ على نبرة صوت منخفضة إلى معتدلة.
 - استخدم جملاً قصيرة.

• انتبه إلى علامات الاستيعاب.

• لا تغير الموضوع دون سابق إنذار.

المرضى المصابون باضطرابات بصرية

Patients With Visual Impairments

يحتاج المرضى الذين يعانون من محدودية قدراتهم البصرية إلى عناية خاصة أيضًا، حيث إنهم لا يمتلكون مؤشرات بصرية لتوجيه أنفسهم جسديًا. وحيث أن معظم محتوى التواصل ينقل بطريقة غير لفظية، فمن المفهوم أن مريضًا عنده ضعف بصري سيواجه تحديات في التواصل. فيما يلي بعض الأساليب لتحسين التواصل مع ضعاف البصر:

• استهل بالإعلان عن وجودك وتعريف نفسك.



الشكل "12-1" تمثل لغة الإشارة وسيلة تواصل للأشخاص الذين يعانون من ضعف شديد أو كامل في السمع.

• قبل البدء في إجراء ما، صف أي معدات ستستخدم وموقعها بالنسبة للمريض.

• ومع تقدمك في الإجراء، اشرح ما ستقوم به وأين ستلمس المريض.

• فسر مصدر الضوضاء التي سيسمعا المريض.

• أعط توجيهات واضحة وكاملة. على سبيل المثال، قل "ارفع ذراعك الأيسر

أمامك مباشرة بزاوية 45 درجة"، وليس "ارفع ذراعك هكذا" أو "ارفع ذراعك".

• دع المريض يعرف متى تغادر المنطقة.

• إذا كان المريض سيفادر دون مرافق، فقم بإعطائه إرشادات محددة حول

المدخل والمعاليم والعقبات الأخرى التي سيواجهها، مثل الأسطح غير المستوية.

- أعط معلومات إضافية شفويًا لوصف أي شيء يمكن التعبير عنه عادة من خلال تعابير الوجه، والإشارات، وإيماءات الرأس، والحركات الأخرى.

المرضى المصابون باضطرابات كلامية

Patients With Speech Impairments

من المحتمل ألا يقدر المرضى على الكلام بسبب إصابة، أو سكتة دماغية، أو حالة عصبية أخرى. يمكن أن تكون الحالة مؤقتة، كما هو الحال عند استخدام منفسة أو مجرى هواء اصطناعي. يصاب المرضى غير القادرين على التعبير عن أنفسهم بالقلق، والإحباط، وحتى الذعر. تفيد الأمور التالية في إجراء التواصل: استخدام التمثيل الإيمائي، والصور، والرسومات، والكتابة، ولوحات التواصل المصممة خصيصًا لهذا الغرض والتي تحتوي على أكثر طلبات المرضى شيوعًا التي يمكنهم الإشارة إليها ببساطة.

فقدان القدرة على الكلام أو **الحبسة الكلامية Aphasia** هي حالة يجد فيها الفرد صعوبة في فهم أو إنتاج اللغة. تتراوح المشكلة من الصعوبات الخفيفة مثل صعوبة إيجاد الكلمة الصحيحة إلى صعوبات شديدة في فهم وإنتاج اللغة، ويمكن أن تكون نتيجة لفقدان وظائف المخ، كما في حالة مرض الزهايمر. فيما يلي بعض الأساليب لتحسين التواصل عند الأشخاص المصابين بالحبسة الكلامية:

- أزل الضوضاء والمشتتات.
- استخدم لغة الكبار. لا تعامل المرضى وكأنهم أطفال.
- اطرح أسئلة "نعم" و"لا".
- أعط خيارات واضحة للإجابات الممكنة.
- استخدم الإشارات المرئية، مثل: بطاقات الصور.
- شجع المريض على التواصل معك عبر الإيماءات والرسومات والحديث.
- تحقق من الفهم.

المرضى الغاضبون

Patients Who Are Angry

يمثل الغضب الاستجابة العاطفية للاستياء أو الانزعاج الشديد بسبب خطأ متصور. يمكن أن يسبب المرض أو الإصابة، والقلق بشأن نفقات الرعاية الصحية، والإزعاج من الاضطرار لانتظار الخدمة، إلى غضب المريض وخسارته للسيطرة على ذاته. يمكن أن يحدث الغضب أيضاً بسبب مشكلات لا علاقة لها بالرعاية الصحية، مثل: الصعوبات العائلية أو فقدان الوظيفة.

عند التعامل مع مريض غاضب، حاول تحديد سبب غضبه. في معظم الحالات، لا يكون الغضب بسبب أخصائي الرعاية الصحية. قد يكون الغضب شكلاً من أشكال التنفيس حين لا يكون المريض قادراً على توجيه غضبه إلى السبب الحقيقي. ومع ذلك، إذا اكتشفت أنك فعلت شيئاً أزعج المريض، اعتذر منه بصدق وحاول التواصل معه جيداً قاصداً تلبية احتياجاته. عند التعامل مع المرضى الغاضبين، تكون الإرشادات التالية مفيدة:

- لا تجب بغضب ولا تجادل المريض.
- ابقَ هادئاً ومهذباً.
- استمع باهتمام إلى مخاوف المريض.
- قدّم اعتذاراً صادقاً إذا لزم الأمر.
- لا ترفع صوتك.
- انتبه إلى لغة جسدك، وراقب المريض.
- أظهر الحرص والاهتمام، وليس الانزعاج.
- أجب عن أسئلة المريض.
- إذا لم تتمكن من حل المشكلة، فناقشها مع مشرفك أو أي شخص آخر مناسب.
- إذا كان المريض يسب أو يسيء لفظياً، فوضّح بأدب أنك على استعداد لسماعه ولكنك لن تتسامح مع لغة الشتائم أو التهديد.
- اطلب مساعدة زميل في العمل أو الأمن إذا لزم الأمر.

المرضى الذين لا يتكلمون اللغة العربية

Patients Who Do Not Speak Arabic

تخيل نفسك سائحًا في بلد لا تتحدث لغته، حيث تختلف ممارسات الرعاية الصحية عن تلك الموجودة في بلدك ثم تعرّضت لحادث وأسعفت إلى مستشفى حيث لا يتحدث أحد فيه لغتك، ولا يمكنك شرح احتياجاتك، أو مكان الألم، أو طرح أسئلة حول حالتك، وتختلف العلاجات فيه عن أي شيء جربته من قبل، ستكون مضطربًا، وهذا بالضبط شعور المريض الذي لا يتكلم العربية. يمكن لأخصائيي الرعاية الصحية إظهار التعاطف والاهتمام بهؤلاء المرضى من خلال تعلم بعض العبارات الشائعة على الأقل من اللغات الرئيسية المستخدمة في مجتمعاتهم. بالإضافة إلى ذلك، تكون الأفكار التالية مفيدة عند التعامل مع المرضى غير الناطقين باللغة العربية:

- ابتسم، الابتسامة إشارة عالمية على حسن النية.
- حدد ما إذا كان المريض يتحدث أو يفهم أي كلام باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية.
- اكتشف ما إذا كان أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء، الناطقين بالعربية أو الإنجليزية، متاحًا للمساعدة. (تأكد من أن المريض يوافق على إشراكه حتى لا تنتهك الخصوصية.)
- تحدث ببطء ووضوح.
- لا ترفع صوتك، لن يساعد ذلك الشخص الآخر على الفهم.
- استخدم كلمات وجملًا بسيطة.
- لا تستخدم لغة عامية أو تعبيرات يحتمل إساءة فهمها.
- حاول تكرار رسالتك بكلمات مختلفة.
- استخدم الإيماءات والتمثيل الإيمائي لتوضيح ما تريد أن يفعله المريض.
- اكتب الرسالة.
- استخدم الصور إذا كانت متوفرة.
- اطلب خدمات مترجم فوري إذا لزم الأمر.

اختبر معلوماتك

1. كيف يجب أن تجيب الممرضة على المريض القلق؟

- اقرب من المريض بهدوء وابتسامة.
- اطلب من المريض التعبير عن مخاوفه.
- دع المريض يتحدث واستمع بعناية.
- اجعل رسائلك بسيطة ومباشرة.
- التزم بموضع واحد ليسهل على المريض متابعة.
- استخدام التغذية الراجعة؛ للتحقق من فهم المريض لرسالتك.

2. ما أفضل طريقة للتعامل مع المريض الغاضب؟

- لا تجب بغضب، ولا تجادل المريض .
- ابق هادئاً ومهذباً .
- استمع باهتمام إلى مخاوف المريض.
- قدم اعتذاراً صادقاً إذا لزم الأمر.
- لا ترفع صوتك.
- انتبه إلى لغة جسدك، أظهر الحرص والاهتمام، وليس الانزعاج.
- أجب عن أسئلة المريض.
- إذا لم تتمكن من حل المشكلة، فناقشها مع مشرفك أو أي شخص آخر مناسب.
- إذا كان المريض يسب أو يسيء لفظياً، فوضح بأدب أنك على استعداد لسماعه ولكنك لن تتسامح مع لغة الشتائم أو التهديد.
- اطلب مساعدة زميل في العمل أو الأمن إذا لزم الأمر.

تعتبر معاملة كل مريض كفرد مستقل بذاته مكوناً أساسياً للرعاية الجيدة. يجب صون كرامة المرضى والسعي جاهداً لتقدير تجاربهم واحتياجاتهم خلال الفترة العصبية من المرض أو الإصابة. وتعتمد جدوى تفاعلات أخصائي الرعاية الصحية مع المرضى وتواصله معهم إلى حد كبير على فهم واحترام الفروق الفردية بينهم. يتمكن أخصائيي الرعاية الصحية من تلبية احتياجات المرضى بشكل أفضل عن طريق استيعاب عقلياتهم المتنوعة. وهناك العديد من الأساليب للتعرف على المريض كفرد مستقل الكيان:

● راقب سلوك المريض وطرائق تفاعله مع الآخرين من حيث:

- التواصل البصري.
- درجة الرسمية في المحادثة وحركات الجسد.
- المؤثرات العاطفية الخارجية كالعصبية، أو الخوف، أو الشك.
- حضور أفراد الأسرة.
- التفاعلات مع أفراد الأسرة.
- رد فعل على اللمس والتماس الشخصي القريب.

● حدد ما إذا كانت حواجز اللغة موجودة أم لا:

- اسأل المريض عن اللغة التي يرتاح لاستخدامها.
- اسأل عن اللغة التي يفضلها للمعلومات المكتوبة.
- اسأل عن حاجة المريض إلى مترجم فوري عند مناقشة معلومات الرعاية الصحية والعلاجات.

● اطرح أسئلة لتحديد التفضيلات الفردية:

- ماذا تفعل للبقاء بصحة جيدة؟
- ماذا تفعل عادةً عندما تكون مريضاً أو لا تشعر بشكل جيد؟
- إلى من تلجأ أولاً لطلب المساعدة في المشكلات الصحية؟
- من سيساعدك في المنزل إذا احتجت إلى المساعدة؟
- في التعامل مع هذا المرض / الإصابة، ماذا تتوقع من فريق الرعاية الصحية ومن نفسك؟
- برأيك، ما العامل الأكثر أهمية في شفائك؟
- هل تود إخباري بأي شيء ممكن أن يساعدنا في فهم احتياجاتك؟

● استمع بعناية لردود المريض.

- بناءً على ما تعلمته، اشرح ما تفعله ولماذا، عند تنفيذ الإجراءات أو عند طرح الأسئلة التي قد تكون صعبة على المرء.
- إلى جانب إدراك الاختلافات الفردية، سيساعدك فهم الدوافع البشرية والحاجة لصون تقدير الذات على التواصل بشكل فعال، وتقديم الرعاية المناسبة، ومراقبة لغة الجسد، وإنشاء رسائل واضحة. وفيما يلي دليل موجز للتعامل مع المرضى كأفراد مستقلين:
- تعلم فهم المريض كفرد مستقل، بما في ذلك كيفية تأثير حالته أو مرضه عليه، وكيف تؤثر ظروف الشخص على علاجه وصحته على المدى الطويل.
- تأكد من معالجة العوامل، مثل: الإعاقات الجسدية أو صعوبات التعلم، ومشكلات البصر، والكلام، والسمع، والقراءة، والفهم، أو التحدث باللغة العربية، بحيث يكون المريض قادرًا على المشاركة على أكمل وجه ممكن في الاستشارات والرعاية.
- اسأل المريض عن أي عوامل، مثل: الوضع المنزلي، والاجتماعي، والعمل، وتجاربه السابقة في مجال الرعاية الصحية، والتي من المحتمل أن تؤثر على حالته الصحية وقدرته أو استعداداته للانخراط في خدمات الرعاية الصحية، وتمس قدرته على تدبر أمور رعايته، واتخاذ قرارات بشأن الإدارة الذاتية وخيارات نمط الحياة.
- استمع إلى أي معتقدات، ومخاوف، وتفضيلات صحية لدى المرضى وناقشها، وأبق في الحسبان أن هذه العوامل تؤثر على تفاعلهم مع العلاج وتقبلهم له من عدمه. احترم آراءهم وقدم الدعم لمساعدتهم على الانخراط بفعالية في خدمات الرعاية الصحية والمشاركة في الإدارة الذاتية كلما سنحت الفرصة.
- تجنب وضع افتراضات حول المريض بناءً على مظهره أو سماته الشخصية الأخرى.
- إذا كان ذلك الأمر ملائمًا، فناقش مع المريض حاجته للدعم النفسي، أو الاجتماعي، أو المالي. وفر له الدعم والمعلومات وأرشدّه إلى المصادر التي تقدمها. راجع ظروفه وحاجته للدعم بانتظام.

اختبر معلوماتك

1. ما الأمور التي تؤثر على تفاعل وتواصل أخصائي الرعاية الصحية مع المرضى بشكل فعال؟

فهم واحترام الفروق الفردية .

2. ما الإجراءات التي ستساعدك على التواصل بشكل فعال وتقديم الرعاية المناسبة؟

إدراك الاختلافات الفردية، وفهم الدوافع البشرية والحاجة لصون تقدير الذات .

استعادة الذكريات بضغطة زر؟

هل تتمنى أن تتذكر أسماء الأشخاص الذين قابلتهم من قبل في أي وقت؟ أليس مثيراً أن تكون قادراً على تشغيل الذكريات وإيقافها بضغطة زر؟ يمكنك التخلص من كل ذكرياتك السيئة وتعزيز ذكرياتك الجيدة، ولا يستبعد حدوث ذلك يوماً ما.

اكتشف فريق من مهندسي الطب الحيوي كيفية التعامل مع خلايا الدماغ في الفئران بحيث يمكن تنشيطها أو قمعها. تناولت الدراسة منطقة في الدماغ تسمى الحُصين، وهي منطقة مهمة لتشكيل الذكريات. أدخل الفريق مجسات كهربائية في الحُصين، ثم علّموا الفئران اكتشاف أي واحدة من عدة رافعات، يمنح ضغطها مكافأة. وأثناء عملية التعلم، سجل الباحثون تغييرات في نشاط دماغ الفئران بين قسمين داخليين رئيسيين في الحُصين، مناطق فرعية معروفة باسم CA3 و CA1، ووجدوا أن هذه المناطق الفرعية تتفاعل لتحويل الذاكرة القصيرة إلى طويلة الأمد.

استخدم العلماء المجسات الكهربائية لتحفيز الأعصاب، ولمسوا تحسناً في أداء الفئران، واستطاعت الفئران أن تتذكر الرافعة الصحيحة لمدة زمنية أطول. للتحقق من إمكانية قمع الذاكرة، أعطى الباحثون الفئران دواء يعيق نشاط الخلايا العصبية، ويجعلهم ينسون المهمة. بعدها، أنشأ فريق نظاماً اصطناعياً استنسخ نمط التفاعل في الحُصين. عندما أدخل هذا النظام في الحيوانات وحُفّزت خلايا الدماغ بالنمط الصحيح، عادت الذاكرة طويلة الأمد.

والاكتشاف الأخير كان عندما زرع الحُصين الاصطناعي مع أقطابه الكهربائية في الحيوانات ذات الوظائف الطبيعية، عزز الجهاز الذاكرة قيد التشكيل. ويعمل فريق البحث الآن مع فريق من الأطباء لزراعة الحُصين الاصطناعي في المرضى كجزء من الإجراءات التشخيصية الطبية لداء الصرع. أثناء وجود الأقطاب الكهربائية في مكانها، أجريت اختبارات الذاكرة، وتمكن الفريق إظهار ما يصل إلى 37% من التحسن في وظائف الذاكرة. يُجرى الآن المزيد من الأبحاث لتخصيص النسيج الحي المزروع، واختبار رموز الذاكرة لتحري إمكانية الاحتفاظ بالذكريات لفترة من الزمن.

إذا نجح هذا البحث، تصبح إمكانية صنع عضو صناعي قابل للزراعة بشكل دائم في البشر متاحة. يمكن لهذا مساعدة ضحايا مرض الزهايمر، أو السكتة الدماغية، أو أذية الدماغ على استعادة الذاكرة المفقودة وتحسين الوظائف العقلية. فضلاً عن ذلك، إذا كان استخدام العضو الاصطناعي لقمع الذكريات ممكناً، يحتمل أن يكون للجهاز دوراً في علاج الأفراد المصابين باضطراب ما بعد الصدمة أو حالات نفسية أخرى، مثل المخاوف الناجمة عن ذاكرة سابقة. ورغم أن هذا البحث سيتطلب عدة سنوات أخرى من الدراسة بسبب الطبيعة المعقدة للذاكرة البشرية، إلا أنه إذا نجح، سيشكل نقلة نوعية في حياة الكثير من الأفراد.

خلاصة دراسة الحالة

راشمي متوترة للغاية بشأن ما قد تعنيه طبيعة الكتلة الموجودة بصدرها، وتخشى أنها مصابة بسرطان الثدي. هل كنت قادرًا على وضع إستراتيجية لمساعدة راشمي؟ كيف يمكنك طمأننتها بشأن العملية؟ هل راعيت احتياجات ابنتها أيضًا؟

- يجب أن تتأكد مما إذا كانت راشمي جاهزة لمناقشة حالتها الطبية مع طرف ثالث .

وكما حال أمها، ستكون ابنة راشمي متوترة بشأن التشخيص المحتمل والعلاج المطلوب.
ففي الواقع، أنت تحاول طمأنة كلتا المرأتين معاً .

- راشمي متوترة للغاية بشأن ما قد تعنيه طبيعة الكتلة الموجودة بصدرها، وتخشى أنها قد تكون مصابة بسرطان الثدي.
لذا، فإنه من الضروري أن تستمع لمخاوفها وتركز فيما ستقوله كل منهما.

- ونظرا للقلق الذي يراودهما، قد تواجهان صعوبة في التركيز والاستجابة، لذلك يجب أن تتحلى بالصبر عند تعاملك معهما، وأن تكون متعاطفاً وتطمئنهما إلى أنه سيتم الاعتناء براشمي على أكمل وجه.

- ستحتاج إلى شرح كيفية التحقق من طبيعة الكتلة الموجودة بصدرها، إنما ببساطة واقتضاب.
وسيساعدك الحصول على تغذية راجعة في التحقق مما إذا فهمت المرأتان ما قلته وتجنب أي سوء فهم.

ملخص الفصل 1

- يقدم أخصائيو الرعاية الصحية خدمات قيمة تمثل إسهامًا كبيرًا في المجتمع. حريٌّ بهم أخذ عملهم على محمل الجد؛ لأنه يؤثر على سلامة وصحة الآخرين.
- يمكن تطبيق الصفات الأساسية لأخصائيي الرعاية الصحية الناجحين في الفصول الدراسية، والمختبر، والموقع السريري.

- مهارات التفكير الفعال والقدرة على حلّ المشكلات سماتٌ أساسية في أخصائيي الرعاية الصحية المُتمكّن.

- التواصل الجيد ضروري لتقديم رعاية صحية آمنة وفعالة، يتطلب تحديد العوائق والتغلب عليها استخدام التعاطف، والملاحظة، والأسئلة، والتغذية الراجعة.
- تعتبر معاملة كلّ مريض كفرد مستقلّ مكونًا أساسيًا للرعاية الجيدة.

حالة دراسية بسيطة 1:1 الممرض اللطيف

سالم ممرض حديث التخرج، عُيِّن في عيادة الأورام في مسقط رأسه، ويتعامل مع مرضى مصابين بأمراض خطيرة. يتسم ذلك بالصعوبة لأنه يعرف كثيرين منهم وعائلاتهم منذ سنوات عديدة. يجد نفسه يتساءل كيف بإمكانه التواصل معهم بشكل أفضل. يريد منهم أن يعرفوا أنه يهتم ويرغب مساعدتهم، لكنه غير واثق بكيفية التصرف مع ما يعتقد أنها مواقف عاطفية، ويجد نفسه قليل الكلام.

التحليل

1. كيف يعامل سالم مريضاً يعرفه شخصياً أو يعرف أسرته؟

يجب أن يعامل سالم جميع المرضى باحترام متساو وبأسلوب حفظ الكرامة، بما يراعي الجانب النفسي لاحتياجات كل مريض، وبأسلوب الذكاء الاجتماعي الذي يراعي الجوانب العاطفية لهم .

2. كيف يمكن أن يستخدم سالم خطوات عملية التواصل لمساعدته على الشعور بثقة أكبر في التواصل مع المرضى؟

يجب أن يلتفت سالم إلى ضرورة استخدامه التواصل العلاجي الذي يختلف عن المحادثة العامة.

ويجب أن يتبع سالم الخطوات الست لعملية الاتصال. فبصرف النظر عن كم المعلومات التي يعرفها عن ظروف المريض الشخصية، يجب أن يركز على المعلومات الطبية التي يحتاج وطاقم المستشفى معرفتها حول حالة المريض حول حالة المريض الحالية (الخطوة 1). وقد يسهل على سالم اتخاذ قرار حول كيفية التحدث مع المريض عن حالته وما يحتاج إلى القيام به إذا ما كانت تربطهما معرفة شخصية (الخطوتان 2 و 3).

كذلك يجب أن يوظف سالم مهارات الاستماع الفعال كي يفهم ردود المريض (الخطوتان 4 و 5) ومن ثم صقل رسالته وتنظيمها كي يفهم مريضه بدوره ما يقوله سالم (الخطوة 6).

3. ما التقنيات التي ستساعده على الشعور بثقة أكبر في أن مرضاه فهموا ما يقوله لهم؟

يجب أن يقيم سالم تواصله مع جميع مرضاه. فيجب أن يتحقق من فهم المريض لرسالته عبر الاستماع إليه، ومراقبته، وطلب التغذية الراجعة متى ما اقتضى الأمر، وذلك كي يتمكن من إجراء أي تعديلات ضرورية.

ويجب على سالم كذلك مراقبة لغة جسد مريضه ومختلف أشكال تواصله غير اللفظي لمساعدته على تخطي أي حواجز تواصل .

حالة دراسية بسيطة 2:1 مريض مُشوش

نور ممرضة مساعدة تعمل مع طبيب عيادة محلية. أخبرها الطبيب أن يونس، أحد مرضاه، يواجه صعوبة في تذكر تناول دواء ضغط الدم بانتظام. يعيش يونس مع أبنائه وأحفاده، وجميعهم مشغولون جداً. يود الطبيب أن تساعد نور يونس على استخدام إستراتيجيات لتذكر أدويته.

التحليل

1. ما المشكلة المحتملة هنا؟ وكيف يجب على نور التعامل معها؟

بحكم كبر سن يونس، قد يكون يعاني من التشوش أو الخرف. لذلك، ستكون عملية حل المشكلات المكونة من خمس خطوات، الطريقة الأكثر فاعلية للتعامل مع هذه المشكلة.

2. هل يجب على نور إشراك أسرة يونس في حل المشكلة؟ كيف يمكنهم المساعدة؟

من الضروري أن تشترك أسرة يونس في مساعدته على تذكر أخذ أدويته. وسيكون تقديم استراتيجيات بديلة مفيداً كذلك. [يمكن للطلبة تقديم اقتراحات لاستراتيجيات مختلفة].

3. ما الذي يجب على نور إبلاغ الطبيب به؟

يجب أن تبلغ نور الطبيب بأي مخاوف قد تراودها بشأن حالة يونس، لا سيما في حال طلب الطبيب إجراء أي معاینات، أو تشخيص، أو علاجات إضافية.

حالة دراسية بسيطة 3:1 مريض ضعيف السمع

صفا مساعدة طبية في عيادة محلية. المريضة التالية، مها، تعاني من ضعف متوسط الشدة في السمع، وتقابل الطبيب لإجراء فحص طبي روتيني. تحتاج صفا إلى سؤال مها عن تاريخها المرضي الحديث وقياس ضغط دمها حسب توصيات الطبيب.

التحليل

1. كيف يمكن لصفا التواصل مع مها؟
يجب أن تراقب صفا مها بتمعن وتستخدم التغذية الراجعة المناسبة للتحقق مما إذا فهمت مها ما قالتها.
يجب أن تحرص صفا على عدم وجود أي مصادر ضوضاء بالقرب منهما.
كما يجب أن تقترب منها وأن تحدثها وجهاً لوجه، وتحرص على أن يكون فمها مرئياً لمها، وتُبقي يديها بعيدتين عن وجهها.
ويجب أن تتحدث ببطء، ولكن بشكل طبيعي، وأن تحافظ على نبرة صوت منخفضة إلى معتدلة.
2. ما المعلومات التي تحتاج صفا إلى جمعها عن مها؟
يجب أن تتحقق صفا مما إذا طرأت أي تغييرات على حالة مها منذ زيارتها الأخيرة للعيادة.
3. ما العوامل المهمة التي يجب على صفا مراعاتها في تحضير رسالتها؟
يجب أن تأخذ صفا في الاعتبار مستوى فهم مها وقدرتها على تذكر المعلومات؛ ويجب أن تنتظر فيما إذا كانت مها تشعر بالألم أو تأخذ دواءً ما، أو ما إذا كانت تعاني من أي عوامل أخرى قد تؤثر على استجاباتها.
لذلك، يتعين على صفا أن تشرح لمها بوضوح إجراءات قياس ضغط الدم والحصول على إذنها قبل بدء الإجراء

أسئلة المراجعة

1. ما الصفات الست الأساسية التي يجب على كل أخصائي رعاية صحية إظهارها؟

- كن رحيماً .
- تحلّ بالنزاهة .
- كن جديراً بالثقة .
- اعمل جيداً مع الآخرين .
- كن مرناً .
- كن مستعداً لاكتساب العلم .

2. صف أربع طرائق يمكن للطلاب من خلالها تحسين تقنيات الدراسة.

- تدوين ملاحظات جيدة .
- اقرأ من أجل الفهم والتعلم .
- اكتب بوضوح ودقة .
- الاستعداد للأختبارات .

3. ما الخطوات الخمس في عملية حلّ المشكلات؟

- حدد المشكلة .
- اجمع المعلومات .
- أوجد البدائل .
- اختر بديلاً وبادر بالتنفيذ .
- قيم وراجع حسب الحاجة .

4. ما الفرق بين البيانات الذاتية والبيانات الموضوعية؟ ماذا ندعوها عند التعامل مع المرضى؟

البيانات الموضوعية هي ما يمكن ملاحظته، وقياسه، واختباره، وتسمّى الحقائق عند التعامل مع المرضى.

أما البيانات الذاتية فهي ما لا يمكن ملاحظته أو قياسه بشكل مباشر من قبل أخصائي الرعاية الصحية؛ أي ما أبلغ عنه المريض، مثل الألم والشعور بالغثيان، وتعرف باسم الأعراض عند التعامل مع المريض.

5. ما العوامل الشخصية الستة الواجب مراعاتها عند اختيار مهنة الرعاية الصحية؟

- خلفيتهم التعليمية.
- مقدار الوقت الإضافي الذي يمكن تكريسه بغرض التعلم.
- قدراتهم الطبيعية.
- سماتهم الشخصية.
- نوع الأنشطة التي يستمتعون بها أكثر من غيرها.
- تفضيلات بيئة العمل وظروفه.

6. ما العوامل الثلاثة التي عززت الحاجة إلى التواصل الفعال في مجال الرعاية الصحية؟

- الانخفاض الكبير في الوقت الذي يقضيه المرضى في المستشفيات وغيرها من مرافق الرعاية الصحية.

- تحول السبب الرئيس للوفاة من الأمراض المعدية إلى السرطان وأمراض القلب، وداء الرئوي المزمن، والسكتة الدماغية.

- الأدوية الجديدة؛ يتناول عديد من المرضى عددًا كبيرًا من الأدوية؛ مما يزيد من صعوبة تنظيمها وتناولها بشكل صحيح.

7. ما الطرائق الأربع لتبادل الرسائل؟

شفهيا، غير شفهي، كتابيا، إلكترونيا.

8. ما العوامل الأربعة التي يجب مراعاتها حول المرضى عند وضع أهداف التواصل؟ أعط مثالا لكل واحد.

مستوى فهم المريض، العوامل العاطفية، العوامل الفيزيائية، ضرورة التواصل (يجب أن يطرح الطلبة أمثلتهم الخاصة).

9. ما العوامل البيئية الخمسة التي تؤثر على الاتصال؟

مصادر الإضاءة، الأصوات، الخصوصية، النشاط، الراحة.

10. ما الإجراءات الخمسة التي يمكن لأخصائيي الرعاية الصحية اتخاذها للتعرف على مرضاهم كأفراد مستقلين؟

- راقب سلوك المريض وطرائق تفاعله مع الآخرين.

- حدد ما إذا كانت حواجز اللغة موجودة أم لا .

- اطرح أسئلة لتحديد التفضيلات الفردية.

- استمع بعناية ردود المريض.

- اشرح ما تفعله ولماذا عند تنفيذ الإجراءات أو طرح الأسئلة التي قد تكون صعبة على المرء بناءً على ما تعلمته.

التفكير الناقد

1. ماذا يعني "التفكير كأخصائي رعاية صحية"؟ ما أهمية هذا السلوك؟

ستختلف إجابات الطلبة باختلاف طريقة تفكيرهم ومعارفهم السابقة، فقد تكون الإجابة - على سبيل المثال - يمكن أن يعرف أخصائي الرعاية الصحية جميع الوظائف التي يمكن أن تتدرج بصفة التعامل مباشرة مع المرضى أو تقديم خدمات الدعم، مثل التمريض، والتخدير، ونحو ذلك.

2. لماذا يعتبر التواصل الفعال مهمًا في تقديم الرعاية الصحية؟

ستختلف إجابات الطلبة باختلاف طريقة تفكيرهم ومعارفهم السابقة، لتكون الإجابة توضح العلاقة بين مهارة التواصل وطبيعة الأعمال بالرعاية الصحية للاتصال المباشر للمرضى.

3. فكر في كيفية تواصلك مع زملائك، ومعلميك، وعائلتك. ما تقنيات التواصل التي تستخدمها؟ هل هي فعالة؟ كيف يمكنك تحسين فعاليتك؟

ستختلف إجابات الطلبة باختلاف طريقة تفكيرهم ومعارفهم السابقة، فقد تكون الإجابة - على سبيل المثال - وفقا للنمط المناسب مع المتعلم، وسماته.

التمرينات

1. ضع خطة شخصية لتطوير الصفات الجوهرية الأساسية التي يجب أن يتحلى بها أخصائيو الرعاية الصحية.

2. اصنع ملصقًا يوضح الخطوات الست في عملية التواصل.