

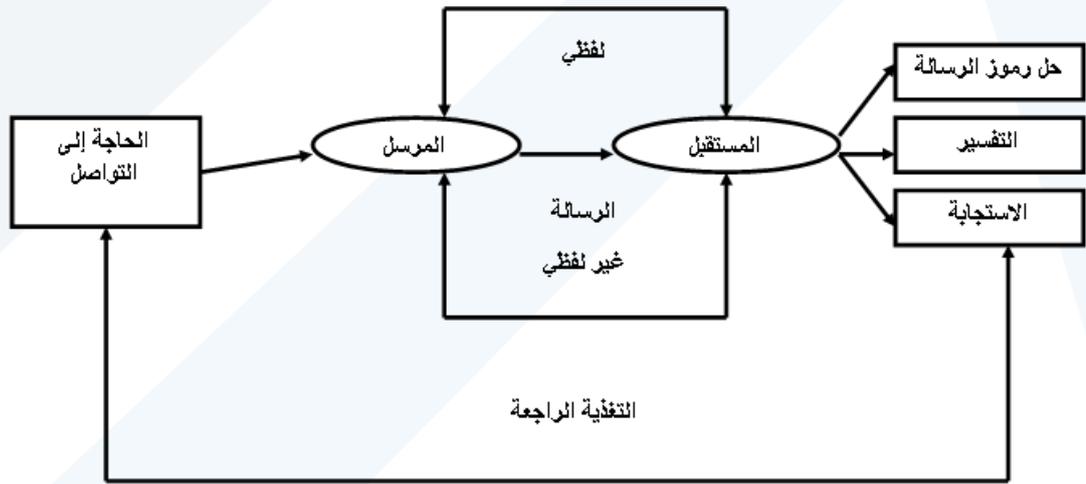
التواصل العلاجي communication

التواصل: هو عملية لها طريقتين يتم بواسطته تبادل المعلومات والأفكار والمواقف والمشاعر بين شخصين أو أكثر.

التواصل العلاجي: هو عملية مستمرة في التفاعل يتم من خلالها التعرف على احتياجات المريض وتحديدها.

عملية التواصل:

تتضمن كل عملية اتصال: المرسل، الوسيلة (قناة الاتصال)، الرسالة، المرسل، التغذية الراجعة، والمحيط. دور المرسل والمستقبل يمكن ان تعكس في أي وقت خلال عملية التواصل. يبدأ التواصل دائما بسبب وجود حاجة لدى المرسل. عملية تفسير الرسالة من قبل المستقبل تسمى حل رموز الرسالة (decoding)



أنواع التواصل: يتم ارسال واستقبال الرسائل على مستويين بشكل متزامن (معاً في وقت واحد):

التواصل اللفظي: /verbal communication

يتألف من الكلمات المكتوبة والمنطوق بها بمعناها الحرفي. وهي تمثل محتوى التواصل.

التواصل غير اللفظي: / nonverbal communication

هي السلوكيات المرافقة لمحتوى التواصل اللفظي. وهي تمثل عملية التواصل.

اما البيئة التي يحدث فيها التواصل هي محيط التواصل. يعتبر التواصل غير اللفظي أكثر أهمية من التواصل اللفظي، فهو فعال وصادق على الرغم من أن معناه يختلف حسب الثقافات وحتى المجموعات، ويتضمن:

- 1- Paralanguage/مرافقات الكلام: نغمة الصوت (حنون، بارد) – حجم الصوت (عالي، منخفض) – مجرى الكلام (ضغط الكلام، التطاير، التردد) – الضحك....
 - 2- Kinetics/تعبيرات بالحركات: تتضمن كل حركات الجسم والوجه :
Facial movements/حركات الوجه: التواصل البصري، حركات العين (الغمز، توسع البؤبؤ) ، حركات الفم، تعبيرات الوجه (العبوس) ، الحزن، الفرح، جامد او بدون تعابير (mask) ، التوتر، الاهتمام.
Body movements/حركات الجسم: وضعية الجسم، الرأس، الإطراق بالرأس، الإشارة بالإصبع، إيماءات اليد.
 - 3- Proxemics/التقارب: يتضمن المسافة بين المرسل والمستقبل. كلما كانت العلاقة قوية كانت المسافة اقصر. يوجد اربع مناطق للتواصل وهي المنطقة الحميمية، المنطقة الشخصية، المنطقة الاجتماعية، والمنطقة العامة. يتبادل الأشخاص معلومات حميمية شخصية بالمسافة القصيرة. تتأثر المسافة ايضا بالثقافة لذا يجب على الممرض / الممرضة أن يكون حريص على المسافة بينه وبين المريض والتأكيد على عدم احساس المريض بالتهديد باقتحام منطقتة الحميمية.
 - 4- Touch/اللمس: يعتبر اللمس وسيلة مهمة في التواصل غير اللفظي. ينقل اللمس الاهتمام، الدفاء، الألفة، الاستحسان، الطمأنينة، الحماية، الرعاية والتشجيع. يجب استخدام اللمس بحذر وعدم فرضه بالقوة على أي شخص ويجب ان تأخذ بعين الاعتبار الثقافة والمعتقدات.
 - 5- Cultural artifact /المظهر الخارجي المتأثر بالثقافة: تعتبر طريقة لباس الشخص وسيلة للتواصل، كذلك المكياج والإكسسوار والعطر من الممكن ان تنقل رسالة.
- ملاحظة:** من المهم الانتباه إلى ان التواصل غير اللفظي يشكل الحجم الكبر من التواصل لقد تم تقدير بان التواصل اللفظي ومرافقات الكلام تشكل 45% والتواصل غير اللفظي يشكل 55% من أي تواصل.

أهداف التواصل العلاجي:

- 1- بناء العلاقة العلاجية بين المريض والممرض.
 - 2- التعرف على مشاكل المريض واهتماماته.
 - 3- تقييم إدراك المريض لمشاكله.
 - 4- التعرف على احتياجات المريض.
 - 5- توجيه المريض إلى حل مرضي ومقبول اجتماعيا.
- تقسم مهارات التواصل العلاجية إلى مجموعات حسب الهدف منها كالتالي:
- مهارات لتسهيل قدرة المريض على التعبير عن حاجاته و مشاعره. ²

2 مهارات لفهم تعبيرات المريض اللفظية و الغير لفظية.

2 مهارات لمساعدة المريض لتطوير الوعي تجاه الذات self-awareness

2 مهارات لمساعدة المريض للسيطرة على سلوكه.

1. مهارات لتسهيل قدرة المريض على التعبير عن حاجاته و مشاعره:

1- الاصغاء الفعال Active listening:

هذا يعني الإصغاء بانتباه و الاستجابة الملائمة. يتضمن الإصغاء الفعال القبول، التركيز، عكس المشاعر و التعبير عنها. فالمعالج الذي يصغي بفعالية يلاحظ تواصل المريض اللفظي و الغير لفظي، يفكر فيه ويستجيب بطريقة مناسبة .

هناك العديد من السلوكيات الغير لفظية تسهل الأصغاء الفعال ومنها الجلوس مقابل المريض، الحفاظ على التواصل اللفظي، الحفاظ على الوضعية المفتوحة (الذراعان و الرجلان غير متصلبان) و التي تدل أن المعالج لديه الرغبة للاستماع للمريض، الحفاظ على التواصل البصري...

2- الاستجواب Questioning :

يجب استخدام هذه التقنية بحذر حيث أن إخراج المعلومات من المريض بالقوة يضع المريض في موقف الدفاع. تعتبر هذه المهارة الأكثر استخداماً رغم ذلك تستخدم بطريقة غير ملائمة.

عند استخدام هذه المهارة يجب على المعالج استخدام الأسئلة ذات الإجابة الواسعة و تجنب الأسئلة التي تعطي أجوبة مقبولة اجتماعياً. حيث أنه يسأل الأسئلة التي تبدأ ب "ماذا", "من", و "متى" ليحصل على معلومات واقعية.

استخدام الأسئلة التي تبدأ ب "لماذا" و "كيف" يجب أن تكون محدودة , حيث أنها تتطلب قدرات تحليلية و معلومات قد لا يمتلكها المريض. كذلك من الممكن أن تولد شعوراً بأنه مرفوض و خاصةً عند المريض الذي لديه تجارب مبكرة مع أشخاص متسلطين، حيث سيسبب السؤال استثارة للعدوانية مما يعيق التواصل.

لتحفيز و زيادة التواصل يجب تجنب الأسئلة التي تتم الإجابة عنها بكلمة واحدة.

مثال: هل قضيت عطلة نهاية أسبوع جيدة؟ بدلاً عنها ممكن السؤال: أخبرني عن عطلتك نهاية الأسبوع؟

3- المشيرات العامة General Leads:

وهي تعبير موجز تدل أن المعالج يستمع و يشجع المريض ليكمل الحديث في نفس الموضوع.

مثال: - تابع كلامك... - و بعد ذلك... - و ثم...

4- الصمت Silence :

من الممكن أن يكون للصمت دوراً في التواصل كأداة فعالة، و هو يعني أن المرسل والمستقبل لا يتكلمان. يجب على المعالج أن يستخدم فترة من الصمت ليفحص البيانات التي تسبق الصمت و أن يلاحظ المريض خلال هذه الفترة. مع تجنب قطع (إيقاف) الصمت قبل الأوان بسبب شعوره بالقلق.

من جهة المريض فالصمت قد يكون محاولة للتفكير و تذكر المعلومات, و إعادة تقييم تأثيره على المستمع. أما من جهة المعالج , فقد يدل على التقبل و الفهم و الاهتمام بما تسمعه.

في بعض الأحيان الصمت نفسه قد يحفز الكلام كذلك يصل بعض الأشخاص إلى درجة معينة من القلق عندما يتم المحافظة على استمرار حالة الصمت.

5- الافتتاح الواسع Broad openings:

تسمح للمريض بفرض بعض السيطرة على المواضيع التي ستناقش، هذه المهارة تظهر الاحترام لأفكار المريض و تؤكد على أهمية حاجات المريض. مثال 1: المعالج: ماذا تحب أن نناقش ؟ مثال 2: المعالج: ممكن أن تخبرني أكثر عن ذلك؟

6- تقديم الذات Offering self:

و ذلك بأن يجعل المعالج نفسه متوفر للمريض جسدياً و عاطفياً، هذه المهارة تظهر الاهتمام بالمريض و الرغبة بمساعدته و تزيد أحساس المريض بأنه شخص مهم . مثال 1: المعالج: أنا أحب قضاء بعض الوقت معك. مثال 2: المعالج: أنك تبدو مزعجاً أترغب بالتحدث عن ذلك.

7- التقبل Accepting: هذه المهارة تستخدم لاستقبال تواصل المريض اللفظي و الغير لفظي بطريقة تنقل الاهتمام و عدم الحكم. مثال 1: المعالج: استطيع تخيل كيف ذلك جعلك تشعر. مثال 2: المعالج: أنا أتفهم ما تقول. مثال 3 المريض: فعلتُ شيء فظيع . معالج: أحب أن أسمع حول هذا الشيء .

II. مهارات لفهم تعبيرات المريض اللفظية و الغير لفظية:

1- إعادة الصياغة بنفس الكلمات Restating: وهو إعادة ما قاله المريض بنفس الكلمات التي استخدمها تقريباً. مثال: المريض: " لم أستطع النوم، بقيت مستيقظاً طوال الليل"

المعالج: " بقيت مستيقظاً طوال الليل"

2- إعادة الصياغة بكلمات مختلفة paraphrasing: وهو إعادة صياغة الأفكار التي عبر عنها المريض باستخدام كلمات مختلفة". مثال: المريض: " أنا أحب أبي لكن أكرهه لما فعله بي"

المعالج: " لديك حقاً مشاعر مختلطة حول والدك"

3- العكس Reflecting: هو إعادة توجيه أسئلة المريض، مشاعره أو أفكاره إليه.

مثال 1: المريض: " هل تعتقد أنه يجب أن أخبر الطبيب بأني توقفت عن أخذ الدواء؟"

المعالج: " هل تعتقد أنه يجب عليك ذلك؟"

مثال 2: المريض: " ماذا تعتقد يجب أن أفعل حول مشكلة إدمان ابني؟"

المعالج: " ماذا تعتقد أنه يجب عليك أن تفعل؟"

مثال 3: المعالج: " تبدو متعباً"

مثال 4: المريض: " أختي لن تساعدني بالعناية بأمي، يجب علي أن أقدم كل العناية لوحدي؟"

المعالج: " يبدو أنك غاضب من أمك لعدم مساعدتها لك"

4- التوضيح Clarifying: هو محاولة توضيح التشويش حول الأحداث أو الأشخاص بحيث يسأل المعالج أسئلة محددة حتى يتم فهم المعلومات بشكل كامل.

مثال 1: المعالج: " أنا لست متأكد ماذا تعني ب"...."

مثال 2: المعالج: " هل بدأت تلك المشاعر بعد وقوع الحادث أو قبل ذلك؟"

مثال 3: المريض: " هم قالوا بأنني سأخرج من المستشفى غداً " المعالج: " من قال لك ذلك؟"

5- التصديق Validating: يتم عن طريق الحصول على موافقة المريض على تفسير الأحداث أو السلوكيات و ذلك للتأكد من فهم المعالج الصحيح لها.

مثال 1: المعالج: " يبدو حقاً أنه وقت صعب عليك عندما تسمع الصوت. هل ذلك صحيح؟"

مثال 2: المعالج: " أخبرني هل أنا فهمت ما قلته بشكل صحيح؟"

6- تشجيع وصف الإدراك Encouraging description of perception: طلب المعالج من المريض وصف إدراكه. مثال: المعالج: " ماذا يخبرك الصوت؟"

7- وضع الأحداث في تسلسل حدوثها Placing events in time sequence: يتيح للمريض تنظيم أفكاره و يساعد الممرضة لمتابعة مجرى تفكير المريض. مثال المعالج: متى فعلت هذا؟

- ماذا حدث بعد ذلك؟

- كم كان عمرك عندما حدث هذا؟

8- التلخيص Summarizing: تنظيم العناوين الرئيسية للمواضيع التي تم مناقشتها.

مثال المعالج: خلال الساعة الماضية نحننا ناقشنا؟

III. مهارات لمساعدة المريض لتطوير الوعي تجاه الذات self-awareness

1- التركيز Focusing: تقنية مفيدة مع المرضى المشوشين او المهمكين بعدة قضايا بنفس الوقت و ذلك بالطلب منهم التركيز على قضية واحدة. مثال: المريض: " كل الناس يكرهوني "

المعالج: " أخبرني عن شخص واحد قال أنه يكرهك "

2- التفسير Interpreting: تقديم معنى لما قاله المريض.

3- إبداء الشك Voicing doubt: سؤال المريض بلطف عن أفكاره و إدراكه وذلك بالتعبير عن الشك في حقيقة إدراك المريض. مثال 1: المعالج: " حقاً!! " مثال 2: المعالج: " أمتأكد بأن والديك لن يقبلوا قرارك؟ " مثال 3: المعالج: " أفهم بأنك تعتقد هذا حقيقي، لكن أجد صعوبة بتصديق ذلك "

4- تشجيع المقارنة Encourage Comparing: وهو السؤال حول التشابه والاختلاف بين المشاعر و السلوك و الأفكار. مثال: المعالج: " هل شعورك هذا يشبه أو يختلف عما أحسست به بعد وقوع الحدث "

IV. مهارات لمساعدة المريض للسيطرة على سلوكه.

1- وضع الحدود Setting limits: مثال: المعالج: " البصق على الأرض غير مقبول "

2- التعزيز الإيجابي Positive Re-enforcement: مثال: المعالج: " أراك تلبس بشكل رائع "

3- إعطاء معلومات Giving information: وهي تساعد على تقليل خوف و قلق المريض، وتزود المريض بمعلومات عن مصادر الدعم المناسبة لحل مشكلته.

مثال: المعالج: " تلك قائمة لمجموعات العلاج الداعمة من الممكن أن تساعدك في تقرير أهم أفضل لك بعد التخرج من المستشفى "

العوامل المؤثرة على التواصل:

- شخصية كل من المرسل والمستقبل المتضمنة مواطن القوة والضعف، المهارات، القيم، الإدراك، الخبرة السابقة.
- البيئة التي يحدث فيها التواصل.

معوقات التواصل:

- 1- معوقات متعلقة بالرسالة:- معلومة محرفة او محذوفة من قبل المرسل او ناقصة.- معلومة غير مفهومة.- عرض المعلومة بطريقة غير مناسبة مثل استخدام الهاتف عوضا عن اللقاء وجها لوجه. وصول المعلومات متأخرة بعد فوات الأوان.
- 2- معوقات متعلقة بالمستقبل:-فكر مشغول.- تجاهل.- نقص فهم الرسالة.- قلق.
- 3- معوقات متعلقة بطريقة التواصل:
 - استخدام طريقة تصل لحاسة واحدة كالسمع فقط او الرؤية فقط.
 - صعوبة الكلام وايصال الرسالة ضمن مجموعة.
 - بيئة غير ملائمة وغي مجهزة: ضجة ، ازدحام، اضاءة غير مناسبة، التهوية، توقيت غير مناسب.
- 4- معوقات متعلقة بالمرسل:
 - استخدام مصطلحات صعبة.
 - تصرفات عدوانية.
 - تواصل باتجاه واحد مع التركيز على مشاعرة واهمال مشاعر المريض.
 - نغمة صوت غير ملائمة للرسالة.
 - اظهار الانشغال والاستعجال مثل استمرار النظر إلى الساعة.
 - استخدام تعابير وجه غير ملائمة.
 - استخدام تقنيات التواصل غير العلاجية كالتالي:
 - 1- طمأنة المريض بطريقة كاذبة أو غير ملائمة.
 - مثال 1:- المعالج:" كل شيء سيكون ممتاز"
 - مثال 2:- المعالج:" أنت سوف تتحسن قريباً"
 - 2- تغيير الموضوع:
 - مثال 1:- المريض:" أتمنى لو أنني ميت"
 - المعالج " هل زارتك زوجتك اليوم؟"
 - 3- القفز إلى الخلاصة أو تقديم حلول لمشاكل المريض (نصيحة)

- مثال: المعالج: "أعتقد بأنك يجب... " أو " لو كنت مكانك أنا سوف..."
- 4- أن تذكر الممرضة رأيها و أفكارها الشخصية حول المريض و حالته.
مثال 1: المعالج: " ذلك صحيح أنا أتفق معك " أو " ذلك غير صحيح لا اتفق معك".
- 5- استخدام المعلومات و المصطلحات الطبية بطريقة غير ملائمة.
- 6- التقليل من أهمية مشاعر المريض .
- مثال: المعالج: " يجب أن لا تشعر ب... " أو " لتكن شخص كبير و تتوقف عن البكاء"
- 7- اتخاذ موقف الدفاع.
- مثال: المعالج: " لا أحد هنا سيكذب عليك " أو " د. كمال هو أفضل طبيب"