كيفية التواصل مع المريض

التعامل مع المريض ليس بالشيء المريح، **فالمريض عادة ما يكون شخصا حساسا للغاية أو عصبيا أو سريع الغضب أو مزعجا بعض الشيء**، لذلك يجب توظيف بعض الاستراتيجيات لنزع الفتيل قبل أن يخرج عن نطاق السيطرة.

كيفية التواصل أثناء الوجود مع المريض:

1- يجب البقاء **هادئا** مع المريض وتجنب اللغة السلبية، ودعه يعرف أنك تفهم مشاعره وتحدث بهدوء إليه.

2- **تجنب المجادلة** معه، وتعامل معه بكل احترام. فبدلا من شرح سبب عدم حصوله على الاهتمام الذي يريده، اعتذر له ببساطة وطمئنه أنك ستعتني به.

3- **دع المريض يخبرك قصته** إن توفرت الفرصة والوقت لذلك، وكيفية وصوله إلى هذه النقطة، فهذا يمكن أن يساعده على تخطي محنته.

4- كن **لطيفا معه**، فالناس اللطيفون أقوياء بما يكفي ليظلوا هادئين، ويظهروا ضبط النفس حتى عندما يواجهون مواقف صعبة.

5- **تحلَّ بالصبر** عند التعامل مع المريض، وخاصة إذا غضب. ابتسم في وجهه، فهذا يمنحه الراحة النفسية والتفاؤل.

خطوات فن التعامل مع المريض:

1- **المقدرة على أخذ المعلومات: التشخيص الصحيح يعتمد** بشكل كبير **على المقدرة على أخذ المعلومات** عن التاريخ المرضي من المريض بشكل دقيق، وهذا الشيء يعتمد **على طريقة طرح الأسئلة**، إن **طرق التواصل الجيدة مع المريض تركز بشكل أساسي على كيفية طرح هذه الأسئلة** وخصوصا في بداية المقابلة فيجب أن تعطى الفرصة للمريض لطرح مشكلته حسب تسلسلها الزمني وعدم مقاطعة المريض وأن تكون **الأسئلة من النوعية ذات النهاية المفتوحة open ended questions** بدلا من الأسئلة ذات النهاية المغلقة close ended questions وكمثال على ذلك من الأفضل سؤال المريض على النحو التالي: **مما تعاني؟ أو هل يمكن أن تشرح لي بشكل أكثر ما تشعر به؟ أو هل لديك أعراض أخرى؟** فهذا النوع من الاسئلة يعطي الفرصة للمريض بسرد الأعراض كما يراها هو وهذه الأسئلة في بداية المقابلة أفضل من **الأسئلة المغلقة** التي تطرح بهذا الشكلِ هل لديك هذا العرض؟ أو ذلك؟ أي أنها تحتمل الجواب بنعم أم لا وهذا النوع من الأسئلة وإن كانت مهمة ولكن **يجب استخدامها فقط قبل نهاية المقابلة للتأكد من بعض الأعراض المهمة** وهذا يجب التركيز على الحاجة إلى مراجعة بعض الأعراض مع المريض وتلخيصها وذلك **للتأكد من أن الانطباع الذي تشكل عند عضو الفريق الصحي هو الانطباع الصحيح** عن الأعراض التي يشكو منها المريض.

2- **اعطاء المعلومات الصحيحة للمريض وتقبله لها:** يعتمد بشكل أساسي على معرفة ما هي الأفكار أو المعتقدات التي لدى المريض في بادئ الأمر.

3- **محاولة مشاركة المريض في قرار الفحوصات أو العلاج وأخذ رأيه بحدود:** طبعا له دور كبير في تقبل المريض الفحوصات أو متابعة العلاج بانتظام فيجب أن يشعر المريض أن له دور فعال في هذه العملية واعطاءه بعض الخيارات أو شرح الطرق المختلفة للعلاج مهم جدا لكسب ثقة المريض.

4- **الانطباع النفسي الذي يتكون لدى المريض نحو الشخص المعالج:** وهذا الانطباع أو الارتياح يعتمد على نقطتين رئيسيتين وهما:

1) **شعور المريض أن الشخص المعالج أعطاه الاهتمام الكافي الذي يستحقه:** من أهم الطرق التي تشعر المريض بأن الشخص المعالج مهتم بحالته هي ما تسمى **مهارات التواصل الغير كلامية nonverbal communication skills** **وهذه تعتمد على عدة نقاط هي:**

- **النظر إلى المريض** أثناء المقابلة eye contact

- **هز الرأس بشكل بسيط** (كعلامة الإيجاب) أثناء شرح المريض لحالته الصحية وهذا دليل على فهم الشخص المعالج لحالته.

- **التمتمة بشكل متقطع أثناء الاستماع للمريض** وهذا دليل على تركيز الشخص المعالج لشرح المريض وفهمه للمشكلة.

- **التقليل** قدر الإمكان **من الأشياء التي تؤثر على تسلسل المقابلة** مثل الرد على التلفون.

2) **شعور المريض أن الشخص المعالج متعاطف معه ويحس بمعاناته:** إظهار حالة التعاطف مع المريض Empathy نقطة مهمة جدا للمريض حيث تعطي لديه الإحساس بأن الشخص المعالج يحس بمعاناته وعلى استعداد لمساعدته وهذا شعور مهم جدا للمريض من الناحية النفسية.

التعامل مع مريض فقد أحد أعضائه:

للتعامل مع مريض يعاني من القلق والاكتئاب والخوف لفقدانه أحد أعضائه، **يجب تشجيعه وجعله يشعر بالراحة خلال المراحل التالية:**

1- مرحلة الانفعال العاطفي:

في هذه المرحلة **يبالغ المريض** في عواقب مرضه **ويستجيب له بالاكتئاب والشعور بالعجز وفقدان الأمل وعدم الثقة بالجسم والخوف من المستقبل، بل الخشية من الموت.**

وقد يصبح **عدوانيا، ويرفض تناول الأدوية** معتقدا أن العلاج لا يفيد. وحين يرفض تناول الأدوية المهمة، على الأهل استخدام كامل سلطتهم لتشجيعه على تناول العلاج، ولا بأس إذا أصابه الغضب في هذه الحالة، وهنا **يجب إظهار الاهتمام والتعاطف الكامل معه.**

2- مرحلة استعادة التوازن:

علينا **مساعدة المريض باستعادة الأمل والشجاعة** رغم مرضه والتشجيع على التغلب نفسيا على حالته بالنصيحة وإعطاء الأمل، **ليبدأ حياة جديدة** مختلفة فيها نبض الحياة.

3- مرحلة الإحساس بأهمية المريض:

ينبغي **مساعدة المريض في إدراك قيمة نفسه**، وهنا ندعو الأهل لعدم القيام بكل الواجبات عنه، بل أن يتركوا له بعض المهام ليتمكن من إنجاز نتائج ناجحة إيجابية، **ويشعر بأنه يساهم في أعمال العائلة والمجتمع**.

كما ينبغي **تذكير المريض بقائمة الأشياء الناجحة التي قام بها خلال اليوم** بنجاح، فهذا يدخل البهجة والسرور إلى قلبه.
وباختصار: **المريض يشعر بأنه ليس أقل من غيره أو أضعف منه.**

4- مرحلة السلام النفسي:

يجب **تذكير المريض بالرضا وقضاء الله وقدره**، فهذه المرحلة تجعله أكثر قوة في مواجهة المواقف الصعبة.

التغذية الصحية

تعتمد **التغذية الصحيّة** على تناول مجموعةٍ متنوّعةٍ من الأطعمة المحتوية على العناصر الغذائيّة التي يحتاجها الجسم **لأجل**: الحفاظ على الصحّة، والشعور بالراحة، والحصول على الطاقة. **النظام الغذائي المتنوع والمتوازن والصحي يختلف بين شخصٍ وآخر؛ اعتماداً على الخصائص الفردية، مثل:** العمر، والجنس، ونمط الحياة، ومستوى النشاط البدني، والمستوى الثقافي، والأطعمة المتوفرة محليّاً، والعادات الغذائية.

فوائد التغذية الصحية:

1. **المساهمة في إنقاص الوزن:** تحتوي الأطعمة الصحيّة **كالخضروات، والفواكه، والبقوليّات** على سعراتٍ حراريّةٍ أقلَّ مقارنةً بمعظم الأطعمة المصنّعة، كما تعدّ **الألياف الغذائية** مهمّة بشكل خاص للتحكم في الوزن، وتحتوي الأطعمة النباتية على كمية كبيرة من الألياف الغذائية التي تساعد على تنظيم الشعور بالجوع، عن طريق تعزيز الشعور بالشبع فترة أطول بعد الوجبات.
2. **تعزيز صحة العظام والأسنان:** يحافظ **النظامُ الغذائيُّ الغنيُّ بالكالسيوم** على قوة العظام والأسنان، كما يمكن أن يساعد على إبطاء فقدان العظام المرتبط بتقدم العمر، ونظراً لأنَّ فيتامين د يساعد الجسم على امتصاص الكالسيوم؛ فيُنصح بالتعرّض للشمس للحصول على فيتامين د، بالإضافة إلى تضمين الأطعمة المحتوية على فيتامين د في النظام الغذائي،
3. **تحسين عملية الهضم:** تعدّ **الأطعمةُ الغنيّةُ بالألياف** عنصراً ضروريّاً للمحافظة على صحّة الجهاز الهضميّ.
4. **تحسين الصحة العقلية:** يمكن أن يساعد **النظام الغذائي الصحي** على الحفاظ على صحّة الدماغ، والإدراك.

5. **تقليل خطر الإصابة بالسرطان:** يمكن أن يساعد تناول الأطعمة المحتوية على **مضادات الأكسدة** على تقليل خطر الإصابة بالسرطان عن طريق **حماية الخلايا من التلف**، حيث يمكن أن يسبب وجود الجذور الحرة في الجسم زيادة خطر الإصابة بالسرطان، بينما **تساعد مضادات الأكسدة على إزالة الجذور الحرة**، وتقليل خطر الإصابة بهذا المرض، حيث تعمل العديد من المركبات الكيميائية النباتية الموجودة في الفواكه، والخضروات، والمكسرات، والبقوليات كمضادات للأكسدة.
6. **الحفاظ على صحة القلب:** يمكن أن يساعد اتباع **نظام غذائي صحي غني بالفواكه، والخضروات، والحبوب الكاملة، ومنتجات الألبان قليلة الدسم** على تقليل مخاطر الإصابة بأمراض القلب، وذلك عن طريق **الحفاظ على ضغط الدم، والكوليسترول بالمستويات الطبيعية.**
7. **تقليل خطر الإصابة بالسكري:** إنّ الحفاظ على **وزن صحي، و اتباع نظام غذائي متوازن، ومنخفض بالدهون المشبعة، وعالي بالألياف الموجودة في الحبوب الكاملة** قد يساعد على تقليل خطر الإصابة بالسكري من النوع الثاني.
8. **تحسين الحالة المزاجية:** تناول **نظامٍ غذائيٍّ متوازنٍ وغنيٍّ بالخضروات والعناصر الغذائيّة المفيدة** يرتبط بتحسين الصحّة العقليّة والحالة النفسية.
9. **تعزيز صحة البشرة:** يساعد الطعام الصحي على تغذية البشرة، **تناول كميّةٍ جيّدةٍ من الخضروات، والأسماك، والبقوليات، وزيت الزيتون** قد يساعد على **تقليل التجاعيد، والمحافظة على مرونة الجلد، والتقليل من التغيرات الجلدية المرتبطة بتقدّم العمر.**

أساسيات التغذية الصحية:

يمكن تعريف **التغذية الصحية** بأنّها اتباع **نمط غذاء صحي يتضمن مجموعة متنوعة من الأطعمة والمشروبات المغذّية**، بالإضافة إلى الحصول على **عدد السعرات الحرارية المناسب لاحتياجات الشخص**، وفيما يأتي توضيح لأساسيات التغذية الصحيّة:

1) **تناول كميات كافية وجيّدة من الفواكه والخضروات:** تعد الفواكه والخضروات **مصدراً غنيّاً بالألياف الضروريّة** للحفاظ على صحة الأمعاء، وتقليل خطر الإصابة بالإمساك، كما تحتوي الفواكه والخضروات على **نسبة عالية من الفيتامينات والمعادن الضرورية** لصحة الجسم، بالإضافة إلى كونها **مصدراً منخفضاً بالدهون والسعرات الحرارية بشكلٍ طبيعيّ**، كما أنّها تساعد على **الشعور بالشبع** بعد تناولها، ويجدر الذكر أنّ استهلاك الخضروات في النظام الغذائي يجب أن يكون أعلى من استهلاك الفواكه.
2) **اختيار أطعمة الحبوب الكاملة:** يُنصَح باختيار الأطعمة المحضّرة باستخدام الحبوب الكاملة، كخبز القمح الكامل، والأرز البني، والأرز البري، ودقيق الشوفان، والشعير المقشر، بدلاً من الأطعمة المصنوعة من الحبوب المصنّعة والمكررة، كالخبز الأبيض، والمعكرونة البيضاء؛ حيث تعدّ **الحبوب الكاملة مصدراً غنيّاً بالألياف، والبروتينات، وفيتامينات ب الضرورية للبقاء بصحة جيدة، والشبع لفترة أطول.**

3) **تناول الأطعمة البروتينية:** يساعد البروتين على **بناء العظام، والعضلات، والجلد**، والحفاظ عليها حيث يُنصَح بتناول مصادر البروتين بشكل يومي، وتناول حصتين على الأقل من الأسماك أسبوعياً، **والتركيز على مصادر البروتين النباتية.**
4) **استهلاك الكميات الكافية من الحليب ومنتجات الألبان:** يوفّر الحليب ومنتجات الألبان الأخرى كالجبن عنصر **الكالسيوم** الضروريّ لصحّة العظام والأسنان، كما أنَّها مصدرٌ غنيٌّ بالبروتين، ومجموعة من **الفيتامينات والمعادن** المهمة لصحة الجسم.
5) **الحد من استهلاك بعض المصادر الغذائية الضارّة بالصحة: كالملح والصوديوم، السكريات المضافة، الدهون المشبعة.**

نصائح لتغذية صحية:

هناك العديد من الخطوات التي تساعد على جعل النظام الغذائي أكثر صحّة، وفيما يأتي أهم هذه الخطوات:

1) **تناول الطعام في أوقات منتظمة:** يُنصَح بتناول وجبة الإفطار في غضون **ساعة إلى ساعتين بعد الاستيقاظ** من النوم، وجعل الوقت بين الوجبات قليلاً؛ حيث إنَّ من الصعب اتخاذ الخيارات الصحيّة عند الشعور بالجوع الشديد.
2) **الانتباه إلى مشاعر الجوع والشبع:** يُنصَح بتناول الطعام **عند بدء الشعور بالجوع**، والتوقف عن تناول الطعام عند الشعور بالرضا.
3) **الخَبز والتحميص بدلاً من الشيّ والقلي:** يُعدّ الخَبز والتحميص أحد طرق الطهي التي **لا تؤدي إلى تكوين المركبات الضارة** المسبّبة للعديد من المشاكل الصحية.
4) **تناول الفواكه بدلاً من شرب العصير:** لا تُصنع العديد من العصائر من الفواكه الطازجة، وإنّما تُصنع من المركّزات والسكر.
5) **المحافظة على النشاط البدني والوزن الصحي:** يمكن أن تساعد ممارسة التمارين الرياضية بانتظام بالإضافة إلى النظام الغذائي الصحي على **تقليل خطر الإصابة** بالعديد من الحالات الصحية الخطيرة.
6) **المحافظة على رطوبة الجسم:** يُنصَح باستهلاك **المشروبات منخفضة السعرات الحراريّة، كالماء والشاي**، حيث تضيف المشروبات المحلّاة الكثير من السكر والسعرات الحرارية إلى النظام الغذائي، ويشمل ذلك عصائر الفواكه، والمشروبات الغازية، ومشروبات الطاقة، والحليب المحلّى أو المنكّه.

العناية بالمسنين

الشيخوخة هي مرحلة زمنية من مراحل العمر المتتابعة يصل إليها الإنسان بعد سن الخامسة والستين. فهي **عملية حيوية طبيعية تتأثر بنمط الحياة/ بعوامل البيئة / والوراثة**، لذا تجب الرعاية المبكرة التي تقي من أمراض الشيخوخة المستقبلية.

وتزداد نسبة المسنين عامًا بعد آخر نتيجة للعوامل التالية:

A. **التطور الطبي الوقائي** في استحداث التطعيمات والأمصال اللازمة للوقاية من بعض الأمراض.
B. **التطور الطبي العلاجي** في تقدم وسائل التشخيص والعلاج.
C. **التطورفي علوم** التغذية والزراعة والصناعة والعمارة والمواصلات.

جوانب العناية بالمسنين:

وحرصاً على بقاء المسنين بين أهلهم وتحت رعايتهم فيجب على ذويهم الاعتناء بهم من جميع النواحي التالية:

1- **الرعاية الصحية:** وهي تعتمد على الحالة الصحية للمسن والإمكانيات المتاحة لأسرته وفي بيئته، لذا يطلب من الجميع العناية قدر الإمكان بصحة المسن كما يلي:

- الحصول على **العناية الصحية المناسبة** ومحاولة مراقبة التطورات المرضية لحالتهم الصحية بهدف علاج الأمراض مبكرًا.
- الاعتناء **بنظافتهم** الشخصية والعامة.
- القيام بأداء **التمرينات الرياضية** المناسبة يوميًا.
- الاهتمام بتناول **الغذاء الصحي** والمتوازن.
- **تجنب العادات السيئة** مثل التدخين والإدمان على الكحول والمواد المخدرة.
- اتباع **أساليب الوقاية** من الحوادث والإصابات.

2- **الرعاية النفسية والاجتماعية:** حيث تتحقق هذه الرعاية باتباع عدة أشياء:

- يجب أن يكون **له دور**يملأ به حياته ويمنحه الإحساس بقيمته وبحاجة الآخرين إليه.
- السماح له **بإبداء الرأي.**
- السماح له **بالاشتراك في الأنشطة الترفيهية والرياضية والاجتماعية العائلية**، حيث تؤثر إيجابيًا على حياة المسن بتغيير نمط الحياة اليومي وتجنبه الملل، كما أن الحركة التي تتطلبها تلك الأنشطة تحافظ على حيوية المسن، إضافة إلى ذلك سوف تتاح لهم فرصة لقاء الآخرين وتبادل الأفكار والمعلومات والذكريات.

العناية بالأطفال

على الرغم من صغر أعمارهم وبساطة احتياجاتهم ما بين الأكل واللعب والنوم، إلّا أنّ الأمهات والآباء يقضون ساعات طويلة من أيّامهم في العناية بأطفالهم ورعايتهم وتوفير احتياجاتهم الأساسيّة والثانويّة المختلفة.

جوانب العناية بالأطفال:

1. **العناية بتغذية الأطفال:** تعتبر العناية بتغذية الأطفال من الأولويّات الواجب على الأمهات والآباء الانتباه لها الحرص عليها وذلك من اليوم الأول لولادة الطفل وطوال فترة حياته، وذلك من خلال **تفضيل الرضاعة الطبيعية** للطفل عن الرضاعة الصناعية خلال **الستّة أشهر الأولى** من حياته، إلّا في الحالات التي لا تنتج فيها الأم كميات كافية من الحليب للطفل الرضيع، والبدء بإضافة **الأطعمة والوجبات الطرية** إلى نظامه الغذائي **بعد الستّة أشهر الأولى**، مع الحرص على تقديم **جميع أنواع وأصناف الأكل للطفل خلال أوّل سنتين** من حياته حتّى يعتاد الطفل عليها جميعها، وحتّى يتمكّن من الحصول على القيمة الغذائيّة الكاملة دون أي نقص.
2. **العناية بنظافة الأطفال:** الأطفال تماماً كغيرهم من الراشدين والبالغين يتضايق الأطفال إذا ما بقوا لفترة طويلة دون **استحمام**، ويتوجّب على الأمهات توفير الجو الدافئ للأطفال عند الاستحمام وإبعادهم عن كل مصادر الهواء البارد أثناء وبعد الاستحمام لتجنب إصابتهم بالبرد والمرض، مع الحرص على بقاء **ثيابهم نظيفة** وتغييرها لهم في حال اتّساخها، **وغسل اليدين والقدمين والأماكن المكشوفة من الجسم بعد اللعب** في الخارج.
3. **العناية بنفسية الأطفال**: تفسر العديد من نظريات علم النفس العقد النفسية التي تظهر لدى البالغين بكونها ناتجة من التجارب السلبيّة التي تحدث مع الطفل خلال السنوات الأولى من حياته، ويتوجب على الوالدين هنا **توفير الجو الأسريّ الصحيّ والسوي لأطفالهم**، ممّا يساعدهم على النموّ بعيدين كلّ البعد عن التعرّض للصدمات والعقد النفسيّة التي قد تجعل منهم مضطربين نفسياً أو مجرمين شرسين، بالإضافة إلى **تعبير الوالدين عن حبهم لأطفالهم** بشكل متكرر من خلال القول والفعل، **وإبقائهم لمشاكلهم الخاصة بعيدة عن أعين أطفالهم** مع ضرورة حلها بشكل فوري وجذري قبل تفاقمها واستعصائها.

العناية بالحوامل

العناية بالحامل تحتل أهمية خاصة للحفاظ على صحة الأم وجنينها للوصول لنهاية رحلة الحمل بسلام،

نصائح العناية بالحامل في الشهور الأولى من الحمل:

1. **الزيارة الدورية** للطبيب لإعطاء معلومات حول كيفية العناية بالحمل في الشهور الأولى.
2. يجب البدء في تناول **حمض الفوليك** يوميا على الفور، فحمض الفوليك من المغذيات الأساسية التي تحمي الطفل ضد مشاكل الدماغ والحبل الشوكي، كما يجب البدء في تناول **فيتامين** D كل يوم.
3. **الحذر حول تناول الأدوية** في بداية الحمل، لأنها قد تكون ضارة للجنين.
4. **تجنب التدخين والكحول** أثناء الحمل حيث يزيدا من مخاطر الإجهاض، والتدخين يزيد من فرص الحمل خارج الرحم، والولادة المبكرة، كما أن الدخان الذي تستنشقه الأم يمكن أن يؤثر أيضا على كيفية نمو الجنين، مما يؤدي إلى انخفاض الوزن عند الولادة.

5. **عدم الإفراط في تناول الكافيين** يوميا خلال فترة الحمل يمكنه أن يزيد من خطر الإجهاض، ويشمل هذا جميع مصادر الكافيين مثل القهوة، والشاي الأخضر، والكولا، ومشروبات الطاقة، والشوكولا.
6. يجب **اتباع نظام غذائي صحي ومتوازن** للحصول على جميع العناصر الغذائية التي يحتاجها الجنين لكي ينمو بصحة جيدة، ولصحة الأم أيضا خلال الحمل.
7. **ممارسة التمارين الرياضية بانتظام** يمكن أن تساعد على التعامل مع المطالب الجسدية والعقلية للحوامل، كما ينصح بالبدء في ممارسة تمارين قاع الحوض.

تغذية المرأة الحامل:

تعد التغذية الجيدة مهمة خلال فترة الحمل؛ للمحافظة على صحة الأم والجنين، حيث إن نوعية الطعام أهم من كميته، لذلك ينصح باختيار الأطعمة الصحية ذات القيمة الغذائية العالية، وتجنب المأكولات غير الصحية.

أهمية التغذية الجيدة في فترة الحمل:

- بناء عظام وخلايا الدم للجنين.
- تقليل متاعب ومشاكل الحمل.
- تعزيز المناعة للوقاية من الأمراض المعدية.
- الوقاية من الإصابة بأنيميا نقص الحديد.
- تقوية الجسد استعدادًا للولادة.
- تعزيز تكوين الحليب للرضاعة الطبيعية.

زيادة الوزن أثناء الحمل:

تختلف زيادة الوزن الصحية حسب مؤشر كتلة جسم الأم وصحتها قبل الحمل، فإذا كان مؤشر كتلة الجسم في المعدل الطبيعي **ينصح باكتساب 11 إلى 15 كلجم أثناء الحمل.**

تأثير السمنة في الحمل:

إذا كان مؤشر كتلة الجسم أعلى من الطبيعي أو وصل إلى مرحلة السمنة، فإن ذلك يؤثر بشكل سلبي في الحمل، حيث تزداد احتمالية إصابة المرأة بالمشاكل التالية: **سكري الحمل، ارتفاع ضغط الدم، تسمم الحمل، الولادة المبكرة، الولادة القيصرية.**

العناية بذوي الاحتياجات الخاصة

ذوي الاحتياجات الخاصة هم طبقة من المجتمع، لكنهم يحتاجون إلى عناية واهتمام خاصين، خاصة في المجالين التربوي والتعليمي، بسبب العديد من الإعاقات التي يعانون منها.

استراتيجيات التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة:

هناك العديد من الاستراتيجيات والطرق المستخدمة للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وهي كالتالي:

1. **السيطرة على المشاعر أثناء التعامل** مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وإخفاء مشاعر الشفقة أو الخوف منهم.
2. **فهم حالة الشخص ذي الإعاقة**، حيث أنه يتكيف مع حالته، فلا داعي لإبلاغه بعدم قدرته، أو حاجته للمساعدة والرحمة طوال الوقت.
3. **تجنب الفضول والسؤال عن سبب الإعاقة**. بل يجب أن يكون الحوار مع الأشخاص ذوي الإعاقة مليئًا بالإيجابية والأمل والابتسامة.
4. **الصبر** قدر الإمكان.

كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة:

كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة قسمان، وهما كما يأتي:

أولاً- كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة من الكبار:

هناك بعض القواعد التي يجب اتباعها عند التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة من الكبار والبالغين:

1. **رسم الابتسامة** عند التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
2. **تجنّب التحديق** أو إظهار أي ردّ فعل عند رؤية أي شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك لتجنّب إحراجه.
3. **سؤال ذوي الاحتياجات الخاصة في حال حاجتهم إلى المساعدة**، وتجنّب أخذ زمام المُبادرة دون عِلمهم، لئلا يشعروا بالشفقة.
4. **التحدث** مع ذوي الاحتياجات الخاصة **بشكل إيجابيّ**، والابتعاد عن التذمر أو التحدث عن المشاكل الخاصة.
5. في حال كان الشخص من ذوي **الإعاقات السمعيّة**، فيجب **التربيت على كتفه** من أجل لفت انتباهه، ثمّ **التحدث معه بتمهّلٍ وبشكل واضح.**
6. في حال كان الشخص من **المُقعَدين**، فيجب **الجلوس عند التحدث معه**، وذلك ليكون المُتحدِث على مستوى الشخص المُقعَد.
7. في حال كان الشخص من ذوي **الإعاقات البصرية**، فمن الأفضل **لمس يده** ليعرف أنّ هناك من يتحدّث معه، ويُفضَّل **وصف المكان** الذي يتمّ التواجد فيه، مع **ذكر أسماء الأشخاص** الموجودين هناك.

ثانياً- كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصّة من الصغار والمُراهقين:

هناك عدّة طُرق للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة من الأطفال الصِّغار والمراهقين، وتتمثّل تلك الطُرق فيما يأتي:

1. **عدم الخوف** من الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة؛ لأنّ وجود إعاقة ما لا يعني أنّ الأمر مُخيف.
2. **التعامل معهم بطريقة طبيعيّة**؛ وذلك لأنّ بعض الأطفال والمراهقين يشكون أنّ لديهم شعوراً غير واثق تجاه إعاقتهم، لذا يجب التعامل معهم بشكل هادئ وطبيعي.
3. **التكلّم** مع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة **بذات الطريقة التي يتمّ بها التحدث مع أي طفل طبيعي** آخر، دون استخدام أيّ تعبيرات طفولية أو نبرة صوت غير مناسبة معهم.
4. **التعرّف على نقاط القوة لديهم**، ثمّ تشجيعهم على إظهار مواهبهم، والتعامل معهم بذات الطريقة التي يتم التعامل بها مع أندادهم الطبيعيّين.
5. **إتاحة المجال أمامهم من أجل مساندة من حولهم** من الأشخاص؛ سواءً كان ذلك باحتضان إنسان محتاج للعاطفة، أو تقديم المساعدة في حال احتاج أحدهم مساعدةً في حلّ الواجبات المدرسيّة.
6. **النظر إليهم بالطريقة التي يودّون من الآخرين رؤيتهم بها**، مع مراعاة احتياجاتهم والاستماع لهم.
7. **التعرّف على ماهية الإعاقة المُصاب بها الطفل**، والتحدث مع أهل ذوي الاحتياجات الخاصة للحصول على معلومات لتحديد احتياجاته بشكل دقيق.
8. **احترام اختلاف الطفل عن الآخرين، مع تعليمه ألا يخجل** من الأدوات التي يستخدمها، وألا يحاول الظهور بشكل طبيعي كباقي رفاقه، بل عليه تقبّل حاله وإعاقته، كما يجب تعليم من حوله بأن يقبّلوا اختلافه عنهم.
9. **دعوة الطفل للتعرف على أطفال آخرين ذوي احتياجات خاصة**، وتعريفه على قصصهم، ممّا يُساهم في إشعاره بأنّ الحياة الجيدة ممكنة مع وجود إعاقة.
10. **تقبّل الطفل كما هو**، وتعليمه بأنّ الكرامة الإنسانية لا تتأثّر بوجود الإعاقات لدى الإنسان.