



الجامعة السورية الخاصة

كلية الطب البشري

فن مهارات التواصل

ملخص مهارات التواصل بالعربية

الدكتور عاصم قبطان

Mr.M.A.Kubtan,MD-FRCS

هناك ثلاث أنواع من المهارات المتعلقة بالإتصال الجيد

مهارات المحتوى الجيد – ماذا ؟

وتشمل نوعية الأسئلة وصياغتها والتعامل مع اجاباتها والمعلومات التي تعطي للمريض عن المشكلة والعلاج.

مهارات اجراء الاتصال الجيدة . كيف ؟

كيف تكتشف المعلومة، كيف تعطي المعلومة، مهارات الاشارات اللفظية وغير اللفظية، بناء العلاقة مع المريض، وتنظيم وتركيب عملية الاتصال.

هناك ثلاث أنواع من المهارات المتعلقة بالإتصال الجيد

مهارات :

ما الذي يفكرون فيه ويشعرون به آلية اتخاذ القرارات لدى الطبيب ومهاراته في التفسير السريري وحل المشكلات ومدى تفهمه لمريضه ومشاعره ودرجة ثقته في نفسه وقراراته والعوامل المؤثرة في ذلك.

البناء الأولي للعلاقة مع المريض

- تحية المريض.
- قدّم نفسك للمريض.
- أوضح الدور الذي يمكن أن تقوم به.
- اعرف اسم المريض.
- أظهر الرغبة في مساعدة المريض واحترامه.

نماذج لأسئلة الإفتتاح

- كيف يمكنني مساعدتك؟
- أخبرني مالذي أتى بك اليوم؟
- ما الذي تريد أن تتحدث عنه اليوم؟
- مالذي يمكنني أن أفعله لك؟
- كيف الأمور؟
- ماذا هناك؟
- هل من جديد؟

الإخبار عن الأنبياء غير السارة
كيف؟ متى؟ من؟

المهارات المستخدمة لاكتشاف مشاعر المريض والتجاوب معها

التنبيه للمؤشرات اللفظية و إعادة فحصها مثل :

قلت أنك تشعر بالكآبة – قل لي كيف ؟

تكرار بعض المؤشرات اللفظية

الغضب – الغضب

الأسئلة مثل : كيف جعلك ذلك تشعر ؟

إشعار المريض بقبول شكواه وفهمها والتعاطف معها وفهمها.

شكر المريض على إبداء مشاعره.

فوائد التلخيص بالنسبة للمريض والطبيب

8

إظهار أنك كنت مصغياً ومهتماً بفهم الموضوع.

إشراك المريض معك في حل المشكلة من خلال تأكده من صحة فهمك وأفكارك.

اعطاء الفرصة للتوضيح والإضافة والحذف.

تعميق وتصحيح فهم الطبيب للمشكلة.

فرصة للطبيب لإعادة وترتيب أفكاره واستجلائها.

أسباب اضطراب الفهم أثناء الاتصال

- غموض طرح المريض
- نسيان المريض لذكر بعض الأمور المهمة
- الفهم الخاطئ من المريض لأسئلة الطبيب
- وجود معوقات تحول دون الاستماع الكامل أو الواضح لكلام المريض
- الفهم أو التحليل الخاطئ من الطبيب لإجابات مريضه.
- وجود عوامل انحياز لدى الطبيب (مثل جنس المريض أو لونه أو جنسيته أو شكله أو التجارب السابقة معه ..)

مهارات بناء علاقة جيدة مع المريض

- **المهارات غير اللفظية :** وتشمل النظر والجلسة والموقع والحركات وتعابير الوجه واستخدام الصوت والتعامل مع المؤشرات غير اللفظية من المريض مثل لغة جسمه ونمط حديثه وتعابير وجهه..
- **بناء الثقة :** باستخدام مهارات القبول والتعاطف والدعم والتعامل بحساسية.
- **اشراك المريض :** في التفكير وفهم الحثيات لكل اجراء.

نمط تركيب المقابلة

- تحديد المشكلة
- تعميق الاستجواب
- الفحص السريري العام و النوعي
- التوجه السريري
- وضع التشخيص التفريقي
- وضع المريض في صورة إمكانيات التشخيص
- الانتقال إلى مرحلة الاستقصاءات و شرح أهميتها

هل يفهم المريض ما يقوله الطبيب ؟

عائق استخدام لغة تقنية (استعمل كلمات يفهمها المريض) ➡

هل يتذكر المرضى المعلومات المعطاه لهم ؟ ➡

فقط 50 %

هل يلتزم المرضى بما يوصون به ؟ ➡

50 % من المرضى لا يستخدمون الأدوية المعطاة لهم أو يستخدمها بشكل غير صحيح.

مهارات إنهاء المقابلة

- ▶ التلخيص الختامي
- ▶ تثبيت التوجه السريري لدى المريض
- ▶ شرح الإختلاطات ممكنة الحدوث القريبة و البعيدة
- ▶ التأكد من إدراك المريض لكل مراحل الاستجواب و خطة العلاج و النتائج المتوقعة
- ▶ مصافحة المريض و التمنيات بالشفاء العاجل

كيف تطور مهارة الإستماع بانتباه

وقت الانتظار



الاستجابات التسهيلية



المهارات غير اللفظية



تبيين المؤشرات اللفظية وغير اللفظية



أربع أجزاء أساسية لمعرفة جدول اهتمامات المريض

الأسئلة الإفتتاحية ➤

الاستماع ➤

المسح ➤

التأكيد ➤

إشكاليات في عملية الاتصال مع المرضى

- استخدام نمط موحد لمشكلات مختلفة
- عدم إتاحة الفرصة للمريض لعرض ما يشغله
- عدم محاولة تحديد أفكار واهتمامات وتوقعات المرضى تجاه علتهم

إشكاليات في عملية الاتصال مع المرضى

هناك ضعف عام في مهارات جمع المعلومات من المريض :

➤ عدد محدود من طلاب الطب ينجح في تحديد المشكلة بالضبط

➤ تحديد الطبيعة الحقيقية للمشكلة

➤ فهم العبارات الغامضة

➤ إدراك أثر المشكلة على الحياة اليومية للمريض

➤ التجاوب مع المشعرات اللفظية وغير اللفظية

معظم الأطباء يستخدمون أسئلة
مقّلة ومطوّلة ومتعدّدة ومتكرّرة

أهداف جمع المعلومات أثناء المقابلة الطبية

- توضيح وفهم منظور المريض لمعرفة معنى المعاناة لديه
- معرفة منظور الطبيب
- التأكد من صحة واكتمال المعلومة والفهم المتبادل لها
- التأكد من أن المريض يشعر بأنه يستمع له ويرحب بما يدلي به من معلومات يستفاد منها
- تطوير بيئة مساندة للمريض وعلاقة شراكة معه
- بناء المقابلة بما يضمن جمع معلومات كافية تمكن المريض من فهم علته ومشاركته في علاجها

مهارات جمع المعلومات

تشجيع المريض على الإخبار بقصته

استخدام الأسئلة المفتوحة

الاستماع بانتباه (الاصغاء)

تسهيل استجابة المريض باستخدام المهارات اللفظية وغير اللفظية

الاستيضاح Clarifying

وضع الاطار الزمني للمشكلة

استخدام لغة مختصرة وسهلة ومفهومة

التلخيص

المحتويات الأساسية لتحري مرض ما :

أين



متى



كيف



الشدة والحدة والمدى (الكم)



العوامل المؤثرة (زيادة ونقص)



الأعراض المصاحبة



المعتقدات



كيف تستكشف أفكار ومخاوف وتوقعات المريض

22

الأفكار :

- أخبرني عن اعتقادك، مالذي يسبب هذا ؟
- مالذي يحصل ؟
- هل لديك أي فكرة عن المشكلة ؟
- هل لديك أي تفسير لما يحصل ؟
- قطعاً أنك فكرت في المشكلة ومن المفيد أن تخبرني بما فكرت أنه سببها ؟

كيف تستكشف أفكار ومخاوف وتوقعات المريض

المخاوف :

- ما الذي يخيفك أن تكون؟
- هل هناك شيء محدد أو خاص تفكر أنه سبب ما يحدث؟
- ما أسوأ شيء فكرت فيه كسبب للمشكلة؟
- في أسوء ما تظن ما هي المشكلة؟

كيف تستكشف أفكار ومخاوف وتوقعات المريض

24

التوقعات :

- ما الذي كنت تأمل أن نستطيع فعله لك؟
- في اعتقادك ما أفضل خطة للتعامل مع مشكلتك؟
- كيف يمكنني مساعدتك؟

فائدة التلخيص :

- جمع المعلومات ومراجعتها وتكرار كل ما استمعت إليه
- ترتيب المعلومات في نمط متسلسل
- تحديد ما تريد معرفته من معلومات أخرى
- تقييم كل من المراجعة والمعاناة.

مهارات بناء العلاقة مع المرضى

26

- الاتصال مهارة سريرية وجزء أساس من معوقات المهارة السريرية
- فن الاتصال مجموعة من المهارات القابلة للتعلم لذا يجب إدراجها ضمن مناهج التعليم الطبي
- تطوير الأداء السريري ثمرة للإتصال الجيد
- الاتصال مقابلة مثمرة بين الطبيب والمريض حيث يزيد من دقة المعلومة وكفايتها وبالتالي ثمرتها

مهارات بناء العلاقة مع المرضى

- الاتصال أمر محوري بين الطبيب ومرضاه
- يجري الطبيب أكثر من مائة ألف مقابلة طبية مع مرضاه
- هنالك مشاكل رئيسية تعتري إجراء المقابلة
- الاتصال الجيد عنصر أساس لتحقيق جودة عالية من الخدمة الطبية حيث يؤثر على مستوى رضى المريض وبالتالي تفهمه واستجابته

حقائق وأرقام

- في المعدل يقاطع الأطباء مرضاهم قبل مضي 18 ثانية من بداية تحدثهم
- 77% من المرضى لا يستطيعون إتمام حديثهم الافتتاحي
- كلما طالت فرصة المريض في حديثه الافتتاحي كلما ظهرت معلومات مهمة عن مشكلته اسهمت في تفهمها

حقائق وأرقام

29

- معظم المرضى يقول كل ما يريد في أقل من دقيقتين وكحد أقصى دقيقتين ونصف
- في ثلثي الأحيان يوقف الطبيب مريض بعد ذكر أول شكوى ظناً أنها الشكوى الوحيدة أو الرئيسية
- تسلسل ذكر المرضى لشكواهم لا علاقة له بأهميتها السريرية

ما هي فوائد الاستماع بانتباه للمريض ؟

30

- يظهر اهتمامك بالمريض
- يمكنك من الاستماع الجيد
- يحول دون التسرع في الإقتراض الخاطيء
- يمكنك مع معرفة المرض والمعاناة
- يريح الحالة النفسية للمريض
- يمكنك من ملاحظة المريض بدقة والتنبيه إلى الإشارات اللفظية وغير اللفظية الصادرة عنه

ماذا نعني بالإتصال غير اللفظي :

- الهيئة : الجلسة، الوقوف، القامة، الارتخاء
- القرب : البعد المكافي والجسدي والفواصل
- اللمسة : المصافحة، الاتصال الجسدي
- حركة الجسم : حركة اليد والذراع، حركة القدم والساق، هزة الرأس
- تعابير الوجه : رفع الحواجب، التقطيب، الضحك

ماذا نعني بالإتصال غير اللفظي :

- سلوك العين : الإتصال البصري ، التحديق، الغمز
- الدلائل الصوتية : الحدة، المعدل، الحجم، النغمة، الصمت، التوقف، درجة الصوت، الأخطاء الكلامية، الإستجابة
- استخدام الوقت : مبكر، متأخر، على الوقت، مستعجل، بطيء الاستجابة
- الدلائل البيئية : الموقع، ترتيب الأثاث، الإضاءة، الحرارة، الألوان،..

THANK YOU