كلية التمريض

جامعة حماه

مقرر التمريض النفسي والصحة العقلية /سنة رابعة

المحاضرة الرابعة/ عملي/

التواصل العلاجي

مدرس المقرر: آ. مريم هديوه

المحتويات:

- مقدمة
- تعريف التواصل
- عملية التواصل
- أنواع التواصل
- العلاقة بين الرسائل اللفظية وغير اللفظية
- أهداف التواصل العلاجي.
- مبادئ التواصل العلاجي.
- خصائص التواصل الناجح.
- مهارات التواصل العلاجي.
- العوامل المؤثرة على التواصل.
- معوقات التواصل

مقدمة:

يعتبر بناء العلاقة العلاجية من أهم مسؤوليات فريق العلاج النفسي عند العمل مع المريض. والتواصل هو الوسيلة التي من خلالها يتم بناء هذه العلاقة، يحتاج الممرض/ة لمهارات التواصل العلاجية لتطبيق العملية التمريضية وتقديم أفضل رعاية لمرضاهم.

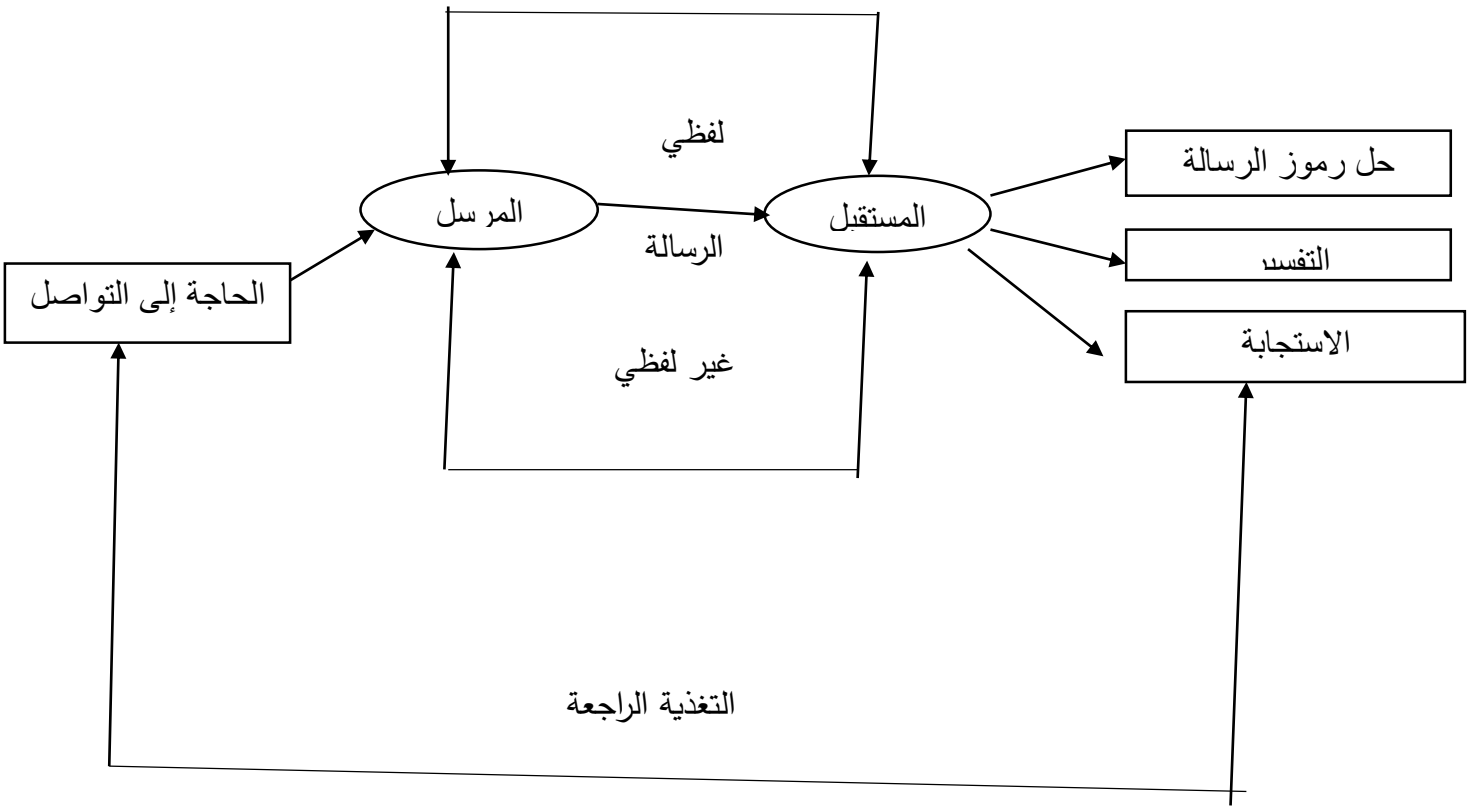
تعريف:

التواصل: هو عملية لها طريقين 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 ما يلي: المرسل، الوسيلة(قناة الاتصال)، الرسالة، المرسل، التغذية الراجعة، و المحيط. يبدأ التواصل دائماً بسبب وجود حاجة لدى المرسل، وتدعى عملية تفسير الرسالة من قبل المستقبل تسمى حل رموز الرسالة.



أنواع التواصل:

يتم إرسال واستقبال الرسائل على مستويين بشكل متزامن (معاً في وقت واحد) للتواصل نوعين:

- 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، يعتبر التواصل غير اللفظي أكثر أهمية من التواصل اللفظي، فهو فعال وصادق على الرغم من أن معناه يختلف حسب الثقافات وحتى المجموعات ويتضمن:

١. مرافقات الكلام: نغمة الصوت (حنون- بارد)، حجم الصوت (عالي- منخفض)، الضحك.....

٢. تعبيرات بالحركات: تتضمن كل حركات الجسم والوجه:

- حركات الوجه: التواصل البصري، حركات العين(الغمز، توسع البؤبؤ)، حركات الفم، تعبيرات الوجه(العبوس)، الحزن، الفرح، غياب تعابير الوجه.
- حركات الجسم: وضعية الجسم، الرأس، الإشارة بالإصبع ، إيماءات اليد.

٣. التقارب: يتضمن المسافة بين المرسل والمستقبل، كلما كانت العلاقة قوية كانت المسافة أقصر، يوجد أربع مناطق للتواصل وهي: المنطقة الحميمية، المنطقة الشخصية، المنطقة الاجتماعية، والمنطقة العامة. تتأثر المسافة أيضاً بالثقافة لذا يجب على الممرض/ة أن يكون حريص على المسافة بينه وبين المريض والتأكيد على عدم إحساس المريض بالتهديد باقتحام منطقته الحميمية.

٤. اللمس: يعتبر اللمس وسيلة مهمة للتواصل غير اللفظي، ينقل اللمس الاهتمام، الدفء، الألفة، الاستحسان، الطمأنينة، الحماية، الرعاية، والتشجيع. يجب استخدام اللمس بحذر وعدم فرضه بقوة على أي شخص ويجب أن تأخذ بعين الاعتبار الثقافة والمعتقدات.

٥. المظهر الخارجي المتأثر بالثقافة: تعتبر طريقة لباس الشخص وسيلة للتواصل.

العلاقة بين الرسائل اللفظية وغير اللفظية:

يمكن للرسائل غير اللفظية أن تقوم بعمل الرسائل اللفظية التالية:

١. التأكيد: مثل بريق/لمعان العينين، حركات اليدين.

٢. التناقض: رسائل غير لفظية معاكسة للرسائل اللفظية.

٣. التكملة: كالإطراق بالرأس كتعبير عن الموافقة.

٤. التنظيم: استخدام "آه، و" للإشارة إلى الرغبة في إكمال الكلام.

٥. التكرار: استخدام الحركات غير اللفظية لزيادة الرسائل اللفظية.

٦. البديل: إشارة غير لفظية تقوم محل الكلام.

ملاحظة: من المهم الانتباه إلى أن التواصل غير اللفظي يشكل الحجم الأكبر من التواصل، فقد تم تقدير بأن التواصل اللفظي ومرافقات الكلام تشكل ٤٥% والتواصل غير اللفظي يشكل ٥٥% من أي عملية تواصل.

أهداف التواصل العلاجي:

١- بناء العلاقة العلاجية بين المريض والممرض.
٢- التعرف على مشاكل المريض واهتماماته.
٣- تقييم إدراك المريض لمشاكله.
٤- التعرف على احتياجات المريض.
٥- توجيه المريض إلى حل مرضي ومقبول اجتماعياً.

مبادئ التواصل العلاجى:

١- يجب أن يكون المريض مركز التفاعل.
٢- يجب دائماً الحفاظ على تواصل مهني.
٣- يجب أن يكون الكشف عن الذات للمرض محدداً فقط إذا كان لذلك هدف علاجي.
٤- يجب تقييم مستوى فهم المريض.
٥- عدم الحكم على المريض وتجنب إعطاء النصيحة.
٦- تتبع كلام المريض عند استخدام الجمل التوضيحية وعدم تغيير الموضوع إلا عند رغبة المريض بذلك.
٧- الحفاظ على خصوصية المريض.

خصائص التواصل الناجح:

يكون التواصل ناجحاً عندما يتولد لدى الشخص شعوراً بأنه تم فهمه، ويجب توافر أربعة خصائص:

١- **التغذية الراجعة feedback:** والمقصود بها استجابة الشخص المصغي (المستقبل).
٢- **الملائمة** : أن يكون الرد مناسباً وذو صلة وله علاقة بالرسالة المستقبلة.
٣- **الفعالية/الكفاءة:** أن تكون اللغة المستخدمة مفهومة، وأن يكون هناك وقت كافي للمستمع لإدراك وفهم الرسالة.
٤- **المرونة:** غياب(نقص) أو زيادة السيطرة، تحدث السيطرة الزائدة عندما يكون هناك فحص دقيق للرسائل المتبادلة ودراسة متأنية للاستجابة، أما السيطرة المحددة تحدث عندما يقوم المتواصلون بالتصرف والحديث كما يشاؤون بدون مراعاة التغذية الراجعة والملائمة.

مهارات التواصل العلاجية Therapeutic Communication Skills:

من أجل تسهيل التواصل يجب على الممرض/ة استخدام مهارات توفر جو يزيد من فعالية التواصل، هناك العديد من مهارات التواصل العلاجية التي تساعد الممرض/ة في التفاعل بشكل علاجي مع المريض وبناء العلاقة العلاجية.

تقسم مهارات التواصل العلاجية إلى مجموعات حسب الهدف منها كالتالي:

- ✓ مهارات لتسهيل قدرة المريض على التعبير عن حاجاته ومشاعره.
- ✓ مهارات لفهم تعبيرات المريض اللفظية وغير اللفظية.
- ✓ مهارات لمساعدة المريض لتطوير الوعي تجاه الذات.
- ✓ مهارات لمساعدة المريض للسيطرة على سلوكه.

❖ مهارات لتسهيل قدرة المريض على التعبير عن حاجاته ومشاعره:

١- **الإصغاء الفعال:** المقصود به الاصغاء بانتباه والاستجابة الملائمة، ويتضمن الإصغاء الفعال: القبول– التركيز– عكس المشاعر والتعبير عنها فالممرضة التي تصغي بفعالية تلاحظ تواصل المريض اللفظي والغير لفظي وتفكر فيه وتستجيب بطريقة مناسبة.

هناك العديد من السلوكيات الغير لفظية تسهل الإصغاء الفعال ومنها: الجلوس مقابل المريض، الحفاظ على التواصل اللفظي، الحفاظ على الوضعية المفتوحة (الذراعان والرجلان غير متصالبان) والتي تدل على أن الممرضة لديها الرغبة للاستماع للمريض، الحفاظ على التواصل البصري....

٢- **الاستجواب:** 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 الممرض/ة استخدام الأسئلة ذات الإجابة الواسعة وتجنب الأسئلة التي تعطي أجوبة مقبولة اجتماعياً، حيث أنها تسأل الأسئلة التي تبدأ ب " ماذا"، "من" و "متى" للحصول على معلومات واقعية.
- استخدام الأسئلة التي تبدأ ب "لماذا" و "كيف" يجب أن تكون محدودة، حيث أنها تتطلب قدرات تحليلية ومعلومات قد لا يمتلكها المريض، كذلك من الممكن أن تولد شعوراً بأنه مرفوض وخاصة عند المريض الذي لديه تجارب مبكرة مع أشخاص متسلطين، سيسبب السؤال استثارة للعدوانية مما يعيق التواصل.
- لتحفيز وزيادة التواصل يجب تجنب الأسئلة التي تتم الإجابة عنها بكلمة واحدة، مثال: هل قضيت عطلة نهاية أسبوع جيدة؟ بدلاً عنه يمكن السؤال: أخبرني عن عطلتك في نهاية الأسبوع؟

٣- **المشيرات العامة:** وهو تعبير موجز يدل على أن الممرض/ة يستمتع ويشجع المريض ليكمل الحديث في نفس الموضوع، مثال: تابع كلامك، وبعد ذلك، ثم..

٤- **الصمت :** من الممكن أن يكون للصمت دوراً فعالاً في التواصل، ويعني أن المرسل والمستقبل لا يتكلمان، يجب على الممرضة أن تستخدم فترة من الصمت لتفحص البيانات التي تسبق الصمت وأن تلاحظ المريض خلال هذه الفترة مع تجنب قطع فترة الصمت قبل الأوان بسبب شعورها بالقلق.

من جهة المريض الصمت قد يكون محاولة للتفكير وتذكر المعلومات وإعاد تقييم تأثيره على المستمع، أما من جهة الممرض فقد يدل على التقبل والفهم والاهتمام بما يسمعه.

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

٥-**الافتتاح الواسع:** يسمح للمريض بفرض بعض السيطرة على المواضيع التي ستناقش، تظهر هذه المهارة الاحترام لأفكار المريض وتؤكد على أهمية حاجات المريض. مثال: تسأل الممرضة: ماذا تحب أن نناقش؟ أو ممكن أن تخبرني أكثر عن ذلك؟

٦-**تقديم الذات:** وذلك بأن تجعل الممرضة نفسها متوفرة للمريض، هذه المهارة تظهر الاهتمام بالمريض والرغبة بمساعدته وتزيد إحساس المريض بأنه شخص مهم.

مثال١: الممرضة: أنا أحب قضاء بعض الوقت معك.

مثال٢: الممرضة: إنك تبدو منزعجاً أترغب بالتحدث عن ذلك.

٧- **التقبل :** تستخدم هذه المهارة لاستقبال تواصل المريض اللفظي والغير لفظي بطريقة تنقل الاهتمام، **مثال١:** الممرضة: أنا أتفهم ما تقول. **مثال٢:** المريض: فعلت شيئاً فظيعاً، الممرضة: أحب أن أسمع حول هذا الشيء.

❖ مهارات لفهم تعبيرات المريض اللفظية والغير لفظية:

١- **إعادة الصياغة بنفس الكلمات:** وهو إعادة ما قاله المريض بنفس الكلمات تقريباً.

مثال١: المريض: " لم أستطع النوم، بقيت مستيقظاً طوال الليل.

الممرضة: بقيت مستيقظاً طوال الليل".

٢- **إعادة الصياغة بكلمات مختلفة:** وهو إعادة صياغة الأفكار التي عبر عنها المريض باستخدام كلمات مختلفة.

مثال٢: المريض: " أنا أحب أبي لكن أكرهه لما فعله بي"

الممرضة: " لديك حقاً مشاعر مختلطة حول والدك".

٣- **العكس:** وهو إعادة توجيه أسئلة المريض، مشاعره أو أفكاره إليه.

مثال١: المريض:" هل تعتقد أنه يجب أن أخبر الطبيب بأني توقفت عن أخذ الدواء؟"

الممرضة: " هل تعتقد أنه يجب عليك ذلك."

٤- **التوضيح:** هو محاولة توضيح التشويش حول الأحداث أو الأشخاص بحيث تسأل أسئلة محددة حتى يتم فهم المعلومات بشكل كامل.

مثال١: الممرضة: " أنا لست متأكدة ماذا تعني ب...."

مثال٢: الممرضة: هل بدأت تلك المشاعر بعد وقوع الحادث أو قبل ذلك؟"

مثال٣: المريض: هم قالو بأنني سأتخرج من المستشفى غداً. الممرضة: " من قال لك ذلك؟"

٥-**التصديق:** يتم ذلك عن طريق الحصول على موافقة المريض على تفسير الأحداث والسلوكيات وذلك للتأكد من فهم الممرضة الصحيح لها.

مثال١: الممرضة: " يبدو حقاً أنه وقت صعب عليك عندما تسمع الصوت، هل ذلك صحيح."

مثال٢: الممرضة: " أخبرني هل أنا فهمت ما قلته بشكل صحيح."

٦-**تشجيع وصف الإدراك:** تطلب الممرضة من المريض وصف إدراكه.

مثال: الممرضة:" ماذا يخبرك الصوت؟"

٧- **وضع الأحداث في تسلسل حدوثها:** يتيح للمريض تنظيم أفكاره ويساعد الممرضة لمتابعة مجرى تفكير المريض.

مثال: الممرضة: " متى فعلت هذا؟"، "ماذا حدث بعد ذلك؟" ، " كم كان عمرك عندما حدث هذا".

٨-**التلخيص:** تنظيم العناوين الرئيسية للمواضيع التي تم مناقشتها.

مثال: الممرضة: " خلال الساعة الماضية نحن تناقشنا.....؟"

❖ **<u>مهارات لمساعدة المريض لتطوير الوعي تجاه الذات:</u>**

١-**التركيز:** تقنية مفيدة مع المرضى المشوشين أو المنهمكين بعدة قضايا بنفس الوقت وذلك بالطلب منهم التركيز على قضية واحدة.

مثال: المريض: " كل الناس يكرهوني" الممرضة: "أخبرني عن شخص واحد قال بأنه يكرهك."

٢- **التفسير:** ويقصد به تقديم معنى لما قاله المريض.

٣- **إبداء الشك:** سؤال المريض بلطف عن أفكاره وإدراكه وذلك بالتعبير عن الشك في حقيقة إدراك المريض.

مثال١: الممرضة: " هل أنت متأكد بأن والديك لن يقبلا قرارك."

مثال٢: الممرضة: " أنا أفهم أنك تعتقد هذا حقيقي، ولكن أجد صعوبة بتصديق ذلك."

٤-**تشجيع المقارنة:** وهو السؤال حول التشابه والاختلاف بين المشاعر والسلوك والأفكار.

مثال: الممرضة: " هل شعورك هذا يشبه أو يختلف عما أحسست به بعد وقوع الحدث"

❖ **<u>مهارات لمساعدة المريض للسيطرة على سلوكه:</u>**

١- **وضع الحدود: مثال:** الممرضة: " البصق على الأرض غير مقبول."

٢-**التعزيز الإيجابي: مثال:** الممرضة: " أراك تلبس بشكل رائع."

٣- **إعطاء معلومات:** وهي تساعد على تقليل خوف وقلق المريض، وتزود المريض بمعلومات عن مصادر الدعم المناسبة لحل مشكلته.

مثال: الممرضة: " تلك قائمة لمجموعات العلاج الداعمة من الممكن أن تساعدك في تقرير أيهم 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

١-<u>معوقات متعلقة بالرسالة:</u>

- معلومات محرفة أو محذوفة أو ناقصة من قبل المرسل.
- معلومات غير مفهومة.
- عرض المعلومة بطريقة غير مناسبة مثل استخدام الهاتف عوضاً عن اللقاء وجهاً لوجه.
- وصول المعلومات متأخرة بعد فوات الأوان.

٢-<u>معوقات متعلقة بالمستقبل:</u>

- فكر مشغول.
- تجاهل.
- نقص فهم الرسالة.
- قلق.

٣-<u>معوقات متعلقة بطريقة التواصل:</u>

- استخدام طريقة تصل لحاسة واحدة كالسمع فقط أو الرؤية فقط.
- صعوبة الكلام وإيصال الرسالة ضمن مجموعة.
- بيئة غير ملائمة وغير مجهزة: ضجة، ازدحام، اضاءة غير مناسبة، التهوية، التوقيت غير مناسب.

٤-<u>معوقات متعلقة بالمرسل:</u>

- استخدام مصطلحات صعبة.
- تصرفات عدوانية.
- تواصل باتجاه واحد مع التركيز على مشاعره وإهمال مشاعر المريض.
- نغمة صوت غير ملائمة للرسالة.

- إظهار الانشغال والاستعجال مثل استمرار النظر إلى الساعة.
- استخدام تعابير وجه غير ملائمة.
- استخدام تقنيات التواصل غير العلاجية كالتالي:

١- طمأنة المريض بطريقة كاذبة أو غير ملائمة.

مثال١: الممرضة: " كل شيء سيكون ممتاز."

مثال٢: الممرضة: " أنت سوف تتحسن قريباً."

٢- تغيير الموضوع: مثال: المريض: " أتمنى لو أنني ميت"

الممرضة: " هل زارتك زوجتك اليوم."

٣- القفز إلى الخلاصة أو تقديم حلول لمشاكل المريض (نصيحة)

مثال: الممرضة: " أعتقد بأنك يجب....." أو " لو كنت مكانك أنا سوف...."

٤- أن تذكر الممرضة رأيها وأفكارها الشخصية حول المريض وحالته.

مثال: الممرضة: " ذلك صحيح أنا أتفق معك." أو " ذلك غير صحيح لا أتفق معك."

٥- استخدام المصطلحات الطبية أو التمريضية بطريقة غير ملائمة.

٦- التقليل من أهمية مشاعر المريض.

مثال: الممرضة:" يجب أن لا تشعر ب..." أو " لتكن شخص كبير وواعي وتتوقف عن البكاء."

٧- اتخاذ موقف الدفاع.

مثال: الممرضة: " لا أحد هنا سيكذب عليك" أو " د. كمال هو أفضل طبيب ".

انتهت المحاضرة