

مهارات التواصل communication skills

المحاضرة الأولى - التواصل العلاجي

مدرسة المادة: روزن القطرني



قواعد قبل البدء

- ١- الرغبة .
- ٢- تفرغ الذهن لنستطيع أن نتواصل مع المعلومات من دون تشويش .
- ٣- اقتراح مهارات معينة من التجارب الشخصية .
- ٤- التفاؤل .
- ٥- النقد البناء.



العناوين الرئيسية

تعريف التواصل

أقسام التواصل

أنواع التواصل

عناصر التواصل

وسائل تواصل

تعريف التواصل

- تعريف التواصل : هو القدرة على انتاج ونقل وتبادل الأفكار مع الآخرين لجذبهم والتأثير فيهم .
- يرجع أصل كلمة التواصل Communication إلى الكلمة اللاتينية communes ومعناها common أي " مشترك " أو " عام ».
- وهنا نميز بين :
- Coming : تعال وهي المجيء بلغة الجسد.
- Communication : تواصل بالداخل .
- common: أي " شائع " أو " عام » شيء معروف بين المعلم والتلميذ اي تواصل داخلي .
- وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء ، فكرة ، إحساس ، اتجاه أو سلوك ما .

- التواصل الفعال بين الطبيب والمريض من أهم العوامل التي تؤثر في تقديم العناية الطبية اللازمة للمريض .
- التواصل الفعال بين الطبيب والمريض يساعد على سرعة شفاء المريض . بينما التواصل العلاجي الغير فعال قد يكون معوق للطبيب والمريض.

٢٠١٤٢٠١٤

Communication

التواصل

القدرة الفيزيائية:

فهي حواس الاتصال
وطريقة الكلام أي أنه
واضح ومباشر. تتكلم عن
حواس الاتصال حاسة
السمع جيدة ،حاسة
البصر وجميع الحواس
جيدة. تخيل طبيب لا
يسمع ؟؟ او لا يرى ؟؟

القدرة الذهنية:

تقول قول النبي ﷺ خاطبوا
الناس على قدر عقولهم . القدرة
الذهنية يجب أن تكون جيدة من
أجل أن تنتج الأفكار ،ومن ثم
بعدها تتبادل الأفكار مع الآخرين
هنا نتعامل مع أفراد وشخصيات
مختلفة نفهم الآخرين ونفهم
طريقة تفكيرهم ونعرف
احتياجاتهم للتأثير فيهم .

عناصر الاتصال

- المرسل Sender : عنده القدرة على انتاج نقل الافكار . الطبيب يعتبر هو المرسل بما عنده من أفكار ومعلومات يود أن ينقلها للمريض . او للشخص .
- رسالة Message : يجب أن تتوافق مع الشخص بوسيلة مناسبة .
- المستقبل Receiver : وهو العنصر الاساسي ويتعلق به التغذية الراجعة المرتدة feed back .
- بيئة الاتصال Setting of communication : المكان الذي يحدث فيه الاتصال .

اقسام الاتصال

- الاتصال الذاتي : يتمثل في الشعور والوعي والفكر والوجدان والعمليات النفسية الداخلية
- الاتصال الشخصي : و هذا النوع من الاتصال يتم بين فرد و فرد اخر فالله سبحانه و تعالى خلق للإنسان لسان و انطقه البيان ليخبر به عما في نفسه من الحكمة لقول سيدنا علي رضي الله عنه المرء مخبوء تحت لسانه فاذا تكلم ظهر من انواع الاتصال الشخصي علاقات الصداقة، وعلاقة الزواج وعلاقات الإتصال المهني العلاجي.
- الاتصال الثقافي : تتفاعل فيه البيئة الثقافية في شكل عمليات ثقافية تتنوع فغيها المعلومات والمؤثرات .
- الاتصال الجماهيري : و يتم من مصدر واحد الى عدة ملايين كما يحدث في الاعلام والمحاضرات و هنا يتضح المقصود بالتفاعل الاتصالي .

وسائل التواصل

- الكلام .
- الصوت .
- الحركة .

لو أعطينا هذه العناصر علامة ١٠٠ % فمن ستعطي بالمئة كل منها ؟؟

هذه دراسة أجراها العالم البرت مهاربيان ووجد أن :

- الكلام ٧% .
- الصوت ٣٨% .
- الحركة ٥٥% .

أنواع التواصل

أولاً "لفظي":

النوع الأول هو عبارة عن الكلام بدون اي دلالة صوتية او تأثير صوتي .

الكلام لا يوصل رسالة وهو ينقسم لقسمين :

كلام مكتوب : بدون صوت .

كلام شفهي: بدون تأثير في الصوت.

صفات التواصل اللفظي

- يسهل السيطرة عليه .
- تأثيره اقل من ٧% دراسة البرت مهربيان .
- يصعب انتقاء كلماته .
- فعاليته قليلة .

العوامل المؤثرة في التواصل اللفظي

- عدم ايصال الرسالة بسبب عدم انصات المرسل .
- التفسير الخاطئ من قبل المستقبل حسب البرمجة وحسب التربية .
- مصادر تشويش اثناء الاتصال ما عم يسمع بسبب البيئة المشوشة ، أو مشاكل بحواس أو اضطرابات لفظية .
- ايصال واستقبال رسالة بنفس الوقت .

ثانيا التواصل غير لفظي :

وهو الاله وله ست انواع :

١- تعبيرات الوجه: أي انسان يبدأ عملية الإتصال بوجهه مبتسم أو غير مبتسم أو لا. غير تعبير وهو اول نقطة وهو التواصل عن طريق الوجه أي التعبير بالوجه .

ان الإنسان يستطيع أن يعبر بوجهه كما يريد و يستطيع كذلك ان يعبر عن ما بنفسه للآخرين من خلال التعبير الوجهي لقول الله عز وجل:

* و إذا بشر أحدهم بالأنثى ظل وجهه مسوداً و هو كظيم *

٢- العيون: سحر العيون لغة العيون واشياء كثيرة وجميلة ومصدر ارسال واستقبال الاحاسيس والمشاعر

كما أنها تكشف النظام التمثيلي حسي بصري سمعي

وهي مرآة الشخص يقول الله عز وجل :

❖ إِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَىٰ عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ ۗ

إذا التقت عيون المعطي بالأخذ زاد الاستيعاب لغاية ٩٠% ومن المفيد أن نذكر الحكمة

وهنا من المفيد أن نذكر الحكمة القائلة

((حدث القوم ما حدجوك بأبصارهم)) ابن مسعود

❖ وإذا نظر الآخذ بتركيز للمعطي كان الإستيعاب لغاية ٧٠%.

اما إذا نظر المعطي للأخذ بلا تركيز من قبل الطرف الآخر يكون الاستيعاب ٤٠%.

٣- تعبيرات الجسد: وحركات الايدين والجسد لغة الجسد فمثلاً الشخص القلق، والمتوتر يقوم بعمل حركات سريعة، ومتكررة عكس الشخص العادي الهادئ.

٣- تعبيرات الصوت: يعني لو عملت هي او ايبيي لها معاني فالأصوات مع الطبقة والحدده تغير المعنى . لو غيرنا النبرة يتغير المعنى ومثال : احمد نجح .

٤- المظهر: وهو يدل على الشخص لو أنت ذهبت على الدكتور وهو يلبس لباس غير لائق سيعطيك رسالة أنه ربما غير مهتم وغير مبال .

٦- الرموز: مثل رموز تويتر وفيس ويوتيوب .

صفات التواصل غير اللفظي

(١) يصعب السيطرة عليه.

(٢) تأثيره أكبر من ٩٣% الصوت والحركة .

(٣) سهل استخدامه مثل الأجنبي .

(٤) أكثر مصداقية .

(٥) فعاليته كبيرة .

التواصل المهني العلاجي



العوامل المؤثرة في التواصل العلاجي



العلاقة بين الطبيب والمريض



التاريخ المرضي

Case study دراسة حالة : هي ما يرويها المريض من شكاوي صحية وأعراض وآلام والمتعلقة بمرض ما أو حالة صحية معينة.

وهي تشمل ذكر أول ظهور للأعراض، وتكرارها وذكر مقدمات الأعراض.

كما تشمل ذكر مايقوم به المريض للتأثير على الأعراض ومدى نجاحه في ذلك من عدمه.

أي أن السيرة المرضية هي "قصة المريض مع المرض". خلال أسئلة مرتبة يوجهونها للمريض تشمل النواحي المهمة، تحتوي على :

- الشكوى الرئيسية: التي أتى المريض للطبيب من أجلها .
- الشكوى الحالية: تختلف عن الشكوى الرئيسية ، فربما لم ينم المريض الليلة السابقة وهو يشكو الآن من ارهاق جراء ذلك .
- عامل الزمن: منذ متى يعاني المريض من هذه الأعراض؟.
- المؤثرات: هل تزيد الأعراض في النهار؟؟ أم في الليل ؟

رسالة من مريض لطبيب

قد يكون اليوم يوم عمل عادي بالنسبة إليك .و لكن بالنسبة إلي .. اليوم يوم صعب .. وربما من أصعب أيام حياتي .نظراتك ،تعابير وجهك ، نبرات صوتك .. كل هذه الاشياء الصغيرة - في هذا الوقت - لها أثر كبير علي وعلى نظرتي للعالم. تذكر- فقط- أنه ليس من طبعي التشكي وإظهار الحاجة والخوف .أنا هنا لأنني أثق بك . فساعدني وكن على قدر تلك الثقة! قد أبدو لك غير ملم وغير واعي لما حولي .. ولكني أستطيع سماع محادثاتكم ونقاشاتكم. لست معتاداً على أن يفحص أو يلمس أو حتى يشاهد جسدي أي غريب. اجعل ذلك حاضراً في ذهنك .قد تجدني غير صبور ومنفعل هذا لأنني أريد الخروج من هنا بصحة وعافية في اقرب فرصة .تصرفاتي معك ليست مسألة شخصية بيني و بينك. قد لا أتكلم لغتك بشكل جيد ولا أفهمها .. فما أنت صانع بما ألم بي؟ قد أكون هنا بمرضي لأيام معدودة .. ولكنك ستكون معي وسأذكرك بقية أيام حياتي

أيها الطبيب، مريضك بحاجة إلى صبرك و أمانتك

محتويات الرسالة

الرسالة صحيحة يجب ان تكون :

- واضحة: بلغة المريض ومفهومة له .
- محددة : مهما تعددت الأمراض حاول أن تحدد له مرضا واحدا .
- الأمل : دائما اعطي مريضك الأمل بالشفاء .
- العقد: احرص على لفظ اتفقتنا دوما فالمرريض في العيادة هو الزعيم وله القرار .

أمور فنية

- مكان جلوس كل من الطرفين : وهنا القاعدة أن يكون نظركما على مستوى واحد . مهما كان المريض طفل او مراهق او راشد او حتى رجل عجوز .
- مدة المقابلة: وهنا بحسب المرض والمريض .
- ترتيب العيادة: لتصل الرسالة واضحة بلا تشويش من البيئة .
- المسافة واللباقة : احرص على مسافة وسطية لا اقترابية ولا ابتعادية .

انتهت المحاضرة الأولى