

التواصل

The communication

تعتبر دراسة الاتصالات مهمة، لأن كل وظيفة ونشاط إداري ينطوي على شكل من أشكال التواصل المباشر أو غير المباشر. سواء كان التخطيط والتنظيم أو القيادة والمراقبة، وهذا يعني أن مهارات الاتصال للشخص تؤثر على نجاحه الشخصي والتنظيمي

تعريف التواصل:

- ❖ هو عملية نقل وتبادل المعلومات والأفكار والتفاهم المشترك بطريقة فعالة بين شخصين أو بين جماعة وأخرى من أجل إحداث تفاهم أو ثقة أو علاقة أو إنجاز عمل أو حل مشكلة أو تحقيق هدف لأي من طرفي الاتصال (المرسل أو المستقبل) .
- ❖ هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر

أهداف التواصل:

١. العمل على نقل المعلومات وتبادل الأفكار والمعاني بسهولة وبطريقة فعالة بين شخصين أو أكثر
٢. العمل على تحقيق احتياجات الفرد
٣. الاتصال مهم جداً لتكوين العلاقات بين الناس بعضهم البعض
٤. التأثير في تفكير الآخرين ومشاعرهم وسلوكهم واتجاهاتهم

عناصر الاتصال (مكونات عملية الاتصال)

١. المرسل: وهو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال وهو الذي يقوم بإعطاء المعلومات أو محتوى الرسالة، ويجب أن يكون ملم بها واتجاهاته سليمة وذو شخصية مؤثرة وله طريقة مقنعة في المناقشات والمحاورات

٢. **المستقبل:** وهو الشخص أو الأشخاص المتلقين للرسالة ويجب أن يكون لديهم استعداد لتقبل الرسالة وعندهم القدرة على الفهم مع عدم وجود أي عوائق قد تمنعهم من تقبل الرسالة
٣. **الرسالة:** وهي موضوع الاتصال الذي يهتم الطرفين ويجب أن تكون الرسالة واضحة وسهلة ومفهومة حتى يكون الاتصال ناجحاً
٤. **الوسيلة:** وهي الطريقة التي يستخدمها المرسل لنقل الرسالة، وهناك وسائل عديدة يمكن أن يستخدمها المرسل بشرط أن تكون ملائمة لمحتوى الرسالة وتكون في مستوى استيعاب المرسل إليه
٥. **رد الفعل (أو الاستجابة):** إن عملية الاتصال يجب أن يكون لها نتيجة أو أثر وهذا ما يسمى بالاستجابة وقد يكون هذا الأثر ايجابياً أو سلبياً حيث أنه يعبر عن مدى التغيير في المعلومات و أحاسيس واتجاهات المستقبل. وعادةً يهتم المرسل بمعرفة أثر الرسالة في المرسل إليه حيث أنها توضح مدى نجاح عملية الاتصال

طرق الاتصال:

- تبدأ عملية الاتصال بفكرة في ذهن المرسل ثم بعد ذلك يختار الطريقة التي يراها مناسبة لتوصيلها للمستقبل
- والطرق كثيرة منها ما هو لفظي أو غير لفظي

أولاً: الاتصال اللفظي

- وهو الاتصال بالتخاطب أو باللغة المكتوبة لنقل المعاني والمشاعر والأفكار ويمكن أن يكون عن طريق:

A. الاتصالات الشفهية:

- عن طريق عمل المقابلات الشخصية والجماعية حيث تعطي فيها الرسالة بالكلام عن طريق المحادثة والمناقشة

- B. الاتصالات الكتابية:** حيث تعطي فيها الرسالة عن طريق الخطابات و المذكرات والتقارير والنشرات والرسومات

- ومن أهم الأشياء التي تؤثر على الاتصال اللفظي هي نبرة الصوت وطريقة الكلام و فن الرد على التساؤلات واللغة.... إلخ ، وكل هذه المهارات تستلزم قدرة فائقة من الممرض لتنميتها وحسن استخدامها

ثانياً: الاتصال الغير لفظي

- وهو يعبر عن طريقة تبادل المعلومات أو الرسائل بدون الكلمات ولكن يتم الاتصال باستخدام حركات الجسم المختلفة، وهذه التعبيرات هي التي توضح مدى تقبل المستقبل للمعلومة المعطاة أو مدى رضاه عنها ودرجة تفهمه لها أكثر من التعبير بالكلام إن حسن استخدام الاتصال الغير لفظي يؤدي إلى تقوية الروابط بين الممرضة و المريض والعكس صحيح، فإن سوء استخدامها يعوق الاتصال . و تشمل
- ❖ تعبيرات الوجه و الاتصال البصري (حركة العيون، الابتسامة، أو تعبيرات الحزن و السعادة أو القلق)
 - ❖ تعبيرات بالحركات (اليد، الجسم، الرأس)
 - ❖ نبرات الصوت
 - ❖ اللمس
 - ❖ الإنصات الجيد ويعني إعادة صياغة ما تم الاستماع إليه والاستجابة للمشاعر و تفسير ما قيل

القواعد التي يجب اتباعها لنجاح عملية الاتصال

- ١- يجب على الممرض أن يضع نفسه مكان الشخص الذي يقوم الاتصال به و عليه أن يحاول ان يفهم وجهة نظره وأن يضعها في الاعتبار عند إعطاءه الرسائل المختلفة
- ٢- يجب على الممرض أن يضع في الاعتبار مستوى فهم المرضى وميولهم وعاداتهم وتقاليدهم وقيمهم واتجاهاتهم ، وعلى ذلك فإنه يجب عليه أن يستخدم اللغة المفهومة بالنسبة لهم، و الكلمات والرموز والمفاهيم المناسبة لهم وذلك حتى يتم توصيل المعلومة لهم بالطريقة التي يتقبلوها لضمان إحداث التغييرات السلوكية المطلوبة منهم
- ٣- يجب على الممرض أن يكون يقظ تماماً للمرضى الذين يعطيهم المعلومات و يتواصل معهم لملاحظة ردود أفعالهم ومدى تقبلهم للمعلومات لكي يعمل على جذب انتباههم باستمرار
- ٤- يجب على الممرض أن يكون مستمع جيد و أن يظهر الاهتمام بالمريض ويعمل على تشجيعه في الاسترسال في الكلام وشرح ما يجول في خاطره لأن ذلك يساعده على فهم مدى تأثيره ونجاحه في نقل المعلومات للمستقبل
- ٥- يجب استخدام الأسئلة باستمرار وبخاصة تلك الموجهة إلى المرسل ويجب الرد عليها في تلك الحالة، والعمل على حل الصعوبات والمشكلات ، وهذه تحتاج لقدرة ومهارة من الممرض لاستخدامها أثناء عملية الاتصال

عوائق عملية الاتصال

إن عملية الاتصال تمثل حلقة مكونة من عدة عناصر، والاتصال الناجح هو الذي تتوفر فيه عوامل النجاح بالنسبة لكل عنصر ولكي نتعرف على أسباب النجاح علينا أن ندرس الأسباب التي قد تعوق هذا النجاح وهي:

١- عوائق تتعلق بالمرسل

- (١) عدم فهم خصائص المريض، أو استخدام اللغة الغير مناسبة لفهم المرسل إليه
- (٢) عدم الاهتمام سواء بموضوع الرسالة أو بالمرسل إليه
- (٣) عدم توافر الخلفية الكافية عن الموضوع (موضوع الرسالة)
- (٤) وجود اتجاهات سلبية، و عدم القدرة على إقناع المريض ، وعدم الإنصات الجيد و الرغبة في التحدث طوال الوقت، وانشغال الممرض أثناء الاتصال بموضوع آخر
- (٥) عدم اختيار الكلمات الصحيحة واستخدامها في المكان المناسب و إعطائها للشخص المناسب في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة
- (٦) استخدام الممرض لرموز لفظية لها أكثر من معنى مما يتسبب في عدم فهم المعنى الصحيح لها
- (٧) وجود عوائق انفعالية و شخصية لدى الممرض تعوق الاتصال

٢- عوائق تتعلق بالمرسل إليه

- (١) عدم وجود استعداد لتقبل الرسالة لدى المريض، وقد يكون ذلك بسبب انشغاله بموضوعات أخرى أكثر أهمية بالنسبة إليه
- (٢) التأثير بالمعتقدات السائدة بالمجتمع التي قد تتعارض مع الرسالة فيكون مصيرها الرفض
- (٣) العوامل النفسية مثل القلق أو الخوف أو الشك في دوافع المرسل قد يقف حائلاً بين الممرض و المريض ويهدم عملية الاتصال
- (٤) العوامل الجسدية: مثل التعب ، الارهاق ، النعس، الجوع ، العطش

٣- عوائق تتعلق بالرسالة

- (١) أن تكون الرسالة غير واضحة و صعبة وتتعارض مع الخبرات السابقة للمرضى
- (٢) قد تكون الرسالة في بعض الأحيان غير متعلقة بالموضوع
- (٣) قد يكون هناك نقص في المعلومة المعطاة مما يؤدي إلى غموضها
- (٤) قد يوجد هناك تفاوت بين أسلوب الرسالة ومستوى المرسل إليه مثل استخدام ألفاظ علمية تفوق مستواهم

٤- عوائق تتعلق بالوسيلة

- (١) قد تكون الوسيلة غير مناسبة ولا يوجد عند الممرض خبرة في كيفية استخدامها وكيفية اختيار الوسيلة المناسبة للمجموعة من حيث السن والتعليم والخبرات السابقة وما إلى ذلك
- (٢) قد يكون هناك نقص في الوسائل السمعية والبصرية عند إجراء عملية الاتصال
- (٣) مخاطبة الوسيلة لحاسة واحدة فقط مثل استخدام الكلمة فقط أو الصورة فقط حيث يحد من فاعليتها

٥- عوائق تتعلق برد فعل المرسل عليه

- (١) يجب على المرسل أن يعمل على معرفة رد فعل المرسل إليه وماهي مدى استجابته لما دار في المناقشات، و اذا كانت عملية الاتصال ناجحة أم لا، لأنه إذا كان المرسل غير قادر على أن يوصل الرسالة للمستقبل فإن ذلك يعوق عملية الاتصال

٦- عوائق طبيعية أو بيئية:

- وهي التي تظهر في البيئة وقد تعوق تطبيق عملية التواصل بين الطرفين مثل حدوث أصوات مزعجة وضجيج مؤقت أو مستمر فإن هذا قد يعوق الحديث ، أو وجود حاجز أو مسافة كبيرة بين المتحدث والمستقبل للحديث
- وتتوقف فاعلية ومدى نجاح الاتصال على اختيار الزمان و المكان الملائم لممارسة عملية الاتصال فالمناخ أو المكان الغير مريح يعوق الاتصال

النقاط الأساسية للتواصل العلاجي الفعال مع المرضى :

التواصل العلاجي هو تواصل مخطط ومدروس ذو هدف وحتى يكون فعال يجب أن يراعي عدة نقاط رئيسية هي :

- i. إيجاد جو ملائم للتواصل **Establishing the setting** :

- اختياره مكان يحافظ على السرية والأمان للمريض.
- اختيار وقت ملائم لكل من المريض والممرض/الممرضة.
- إعداد البيئة الملائمة لتعزيز الراحة النفسية والجسمية.
- اجلس عندما تتحدث مع المريض
- المقابلة وجهاً لوجه والاتصال بالعين (eye contact)
- تجنب حدوث أي مقاطعة والتخفيف من الأمور البيئية التي قد تصرف الانتباه.

ii. استخدام وتطوير مهارات التواصل اللفظي Verbal Communication skills :

- وضع أهداف واضحة للاتصال.
- تشجيع المريض أن يبدأ الحديث.
- الأسئلة مختصرة وبسيطة
- استخدام لغة مفهومة للمريض لا تقبل التأويل .
- التركيز على مشكلة المريض .
- التركيز على احتياجات المريض .
- أعطي المريض فرص للإجابة على الأسئلة .

iii. تجنب معوقات التواصل بين الممرض وبين المريض وهي :

- الأسئلة التي توجه المريض للإجابة التي يريد المرسل (لا تسأل : أنت اليوم أكيد أفضل ؟) أسأله (كيف تشعر اليوم ؟) .
- الأسئلة مثل (كيف ولماذا ؟)
- بعض العبارات مثل (لا داعي للقلق ستكون بخير)
- الأسئلة التي إجابتها (نعم أو لا) .
- مقاطعة المريض أثناء الحديث .
- تقديم النصيحة : (مثل: يجب عليك أن تأكل أكثر...)
- الموافقة أو الرفض (أنت على حق فيما يخص كذا) (أنت على خطأ فيما يخص كذا) .
- تغيير الموضوع .

ومن المعوقات الأخرى للتواصل في المستشفى :

- i. استخدام اللغة المهنية (لغة المصطلحات).
- ii. الضجيج (أدوات ، حركة..).
- iii. روتين قاسي (العلاج، الأكل، ..Visit).
- iv. أجواء انشغال (نشاط وحركة).
- v. Uniform (اللباس الموحد).

iv. استخدام تقنيات التواصل العلاجي الفعال وهي :

- ١) محاولة تكرار كلام أو شعور المريض مثال : (المريض يقول: أنا اليوم أشعر بالتألم من كذا) الممرض : متألم
 - ٢) استيضاح العبارة : المريض : أنا أشعر بالتعب اليوم. الممرض : أنت تعب من الناحية الفيزيائية أو النفسية؟
 - ٣) Open ended – question مثال: اسأل كيف تشعر اليوم؟ ولا تسأل: هل أنت اليوم أفضل؟
 - ٤) اسأل المريض ماذا تريد منه : مثال: سيد فلان : إذا سمحت سأسألك بعض الأسئلة عن حالتك المرضية ممكن.
 - ٥) التعاطف مع المريض : أي أن تملك القدرة على التعاطف العقلي مع المريض حيث يساعد ذلك الممرض على فهم (كيف يشعر المريض في هذا الموقف). مثال: (أنا أشعر بالأسف لأنك متألم).
 - ٦) إعطاء المعلومات:مثال: (بكل سرور يمكن أن أشرح لك أية تساؤلات عن التشخيص والعلاج حول حالتك).
 - ٧) استخدام الكلمات التي تدل على الاستمرارية في المتابعة: نعم / أكمل / ثم ماذا.
 - ٨) الاستماع ← هو الإصغاء مع قدر كبير من التركيز والانتباه والحساسية لكل ما يقوله المريض وهو يحتاج إلى الموضوعية والمصادقية .
- هذا يقلل نسبة القلق والخوف عند المريض ويزد ثقته بنفسه وبالتالي يكون أكثر راحة في التعبير عن مكنوناته.

التواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة :

أولاً - المرضى فاقدى البصر :

- i. دائماً تكلم مع المريض عندما تدخل الغرفة عندها سيعرف أنك موجود.

- ii. تكلم مباشرة إلى المريض، لا تدر ظهرك.
- iii. تكلم للمريض بنبرة صوت عادية (هو أعمى وليس أصم).
- iv. تكلم للمريض قبل أن تلمسه.

ثانياً - المرضى فاقدى (السمع - الصم):

- ١) انظر إلى المريض مباشرة عندما تتكلم.
- ٢) لا تغطي فمك أثناء التحدث لأن المريض يمكن أن يقرأ من الشفاه.
- ٣) استخدام رسوم مصورة أو يكتب سؤاله أو تعليقاته على الورق.
- ٤) لوحات عليها إشارات اليدين خاصة بالصم.

ثالثاً - إذا كان لدى المريض ضعف سمع :

- A- استبعاد كل ما يثير الضجيج في المكان .
- B- واجه المريض .
- C- تكلم ببطء .
- D- تأكد فيما إذا كان لديه وسائل مساعدة .
- E- تكلم بصوت عالي بدون صراخ .