



السنة الخامسة

مقرر: مهارات التواصل الصيدلانية

PH Feras Alkasem

د. فراس القاسم

المحاضرة ٤

Listening techniques

WHAT IS ACTIVE LISTENING?

، هو مهارة اتصال. إنها طريقة للاستماع عن كثب لما يقوله الشخص الآخر. يتم AL الاستماع الفعال ، أو ذلك بإعطاء الشخص اهتمامك الكامل. تبدي اهتماماً وتقديراً لأفكاره واهتماماته. أنت تلتزم به من خلال AL. إظهار احترامك ودعمك واهتمامك بالشخص الآخر AL السماح له بالحديث دون مقاطعة. يتيح لك تعزيز الثقة بينك وبين الشخص الآخر. تصبح رفيقاً وأنت تستمع إلى آرائه.

Why is active listening important?

بعض الناس لا يقولون بوضوح ما يشعرون به أو يفكرون فيه أو يريدون. يعطون الأدلة بدلاً من ذلك. من خلال AL ، قد تتمكن من اكتشاف وفهم أدلة الشخص. من خلال استكشاف أفكار الشخص ، يمكنك فهم ذلك الشخص بشكل أفضل. هذا يسمح لك بمعرفة أفكاره الحقيقية ومشاعره ومخاوفه.



①

Why is active listening difficult to do?

AL يمكن أن يكون من الصعب القيام به وتحتاج إلى نية للقيام بذلك. عليك أن تعطي تركيزك الكامل واهتمامك الكامل أثناء الاستماع. تحتاج إلى فهم أفكار الشخص الآخر من خلال تصويحاته وأفعاله. أنت لا تسمع فقط ما يقوله الشخص ، ولكنك أيضاً تشاهده وتشعر به وتتخيله. يمكنك القيام بذلك لتكون قادراً على فهم الرسالة التي يحاول إخبارك بها. في الاستماع ، يجب أن تضع رأيك ومعتقداتك الخاصة جانبا.

What are following skills?

المهارات المتبعة هي الأشياء التي تظهر أنك تولي اهتماما وأن تستمع عن كثب إلى الشخص الآخر. كما أنها أشياء قد تفعلها لتشجيع الشخص الآخر على الكلام. هذه الأشياء تسمح للشخص الآخر بالتحدث وإخبار قصته بطريقة الخاصة. يمكنك القيام بما يلي:

- ١) • دعوة الشخص لبدء الحديث من خلال سؤاله "ما يدور في ذهنك؟"
- ٢) • عندما يبدأ قصته ، يمكنك إعطاء تلميحات صغيرة تسمح له بمعرفة أنك تتابعه. يمكنك إيماءة رأسك أو قول "أهلاً" "لجعله يستمر. قد تساعد التعليقات ، مثل "أرى ما تقصده" أو "يمكنني تقدير ذلك حقاً" في إظهار اهتمامك.
- ٣) • اطرح أسئلة من حين لآخر لمساعدتك على فهمه بشكل أفضل. تأكد من أن هذه الأسئلة لا تخرج الشخص بعيداً عن قصته.
- ٤) • كن حذراً وحافظ على اتصال العين أثناء الصمت المتكرر الذي يتخلل حديثه. مراقبة تعبيرات وجهه وأفعال الشخص. حاول فهم ما يقوله ، والتفكير فيه ، والشعور به.



(٢)

What are reflecting skills? الرد

إعادة سرد المحتوى والشعور بما أخبرك به الشخص الآخر. أنت تبين للشخص أنك تفهم أفكاره.
يمكنك القيام بما يلي:

١. إعادة صياغة رسالة الشخص باستخدام كلمات بسيطة وجيزة. يمكنك استخدام عبارات تبدأ باصوات و كلمات تستخدمها أنت دائما لتعيد الكلام الذي فهمته من المريض.
٢. توضيح الأشياء التي تثير الإرباك أو التي لا تفهمها. قد تقول "لست متأكدًا من أنني أفهم ، هل يمكن أن تخبرني بالمزيد؟" اعترف بأنه ليس لديك فهم واضح حتى الآن واطلب من الشخص توضيح المعنى أو التكرار أو التوضيح.
٣. تعكس المشاعر والمخاوف التي قالها لك الشخص أو ضمناً يشعر بها. وهذا يعني عكس العواطف التي يعبر عنها الشخص. يمكنك أيضا عكس مخاوفه باستخدام كلمات مختلفة عما استخدمه.
٤. لخص النقاط الرئيسية التي أخبرك بها الشخص الآخر. اطلب منه التعليق. اطلب من الشخص أن يؤكد أنه أصبح لديك فكرة صحيحة عما قاله.

How is active listening shown in my body language?

لغة الجسد هي التواصل الذي يقوم به الشخص دون استخدام الكلمات. ويشمل ذلك الموقف والإيماءات وحركة الجسم وتعبيرات الوجه والاتصال بالعيون. قد تظهر لغة جسدك إذا كنت تستمع باهتمامك الكامل. وقد يُظهر أيضًا ما إذا كنت تفهم الأشياء التي يقولها الشخص الآخر. قد تساعد لغة الجسد التالية في الاستماع الفعال:

اتخذ مكان مريح. عادةً ما يتضح قليلاً من الأذرع المسترخية التي تثير استرخاءك. لا تطوي ذراعيك عبر صدرك أو تنظر بعيداً أثناء الاستماع. قد تظهر هذه الحركات أنك غير مهتم أو مهتم. قد تظهر هذه الإجراءات أيضًا أنك تحاكم وتختلف مع ما يقوله الشخص.

انظر إلى الشخص أثناء حديثه.

إيماءة رأسك وإبتسامة عند الاقتضاء.

هل الاستماع في مكان مع أقل عدد ممكن من الانحرافات. يمكنك القيام بذلك عن طريق الابتعاد عن الآخرين أو إغلاق الباب أو إيقاف تشغيل هاتفك.

1. انظر إلى الشخص الذي تستمع إليه مباشرة.

2. ركز انتباهك على الكلمات ومعانيها.

3. قلل من العوامل التي من شأنها أن تشتت ذهنك (حتى لو وصل إلى أن تغير من مكانك لتستمع بشكل أفضل).

4. ضع تصورًا للحل الذي طرحه متحدتك.

5. ضع تصورًا للحل أو الرد قبل أن ترد على محدتك.

6. استمع بعقل متفتح. على ألا يكون لديك تحيز مسبق لشيء ما قبل الاستماع إلى المريض.

7. استمع إلى مضمون الكلام - بغض النظر عن طريقة لقائه.

8. استخدم تيمات الاستماع ... "باللوعة"، ... "يااه" ... "ثم ماذا"، ... "حقًا"، ... "هذا

فظيع"، ... "عظيم"، ... "هذا سيئ للغاية"، "لا أعرف ذلك"، ... "أفهم ما تقول".

9. قم بتدوين ملاحظاتك أثناء تحدث الآخرين، هذا ولتدون كلمة واحدة بدلاً من مقاطعة أفكار محدتك..

• حتى يتواصل الفكر.

• حتى تؤثر في محدتك.

• حتى تكون مؤيدًا.

• حتى تواصل الاستماع إلى محدتك بدلاً من مقاطعته.

10. تأكد من موقف العميل قبل أن تعبر عن رأيك.

11. حدد موقف العميل بطرح الأسئلة المناسبة قبل التعبير عن رأيك.

12. لا تقاطع العميل إن كنت تعتقد أنك تعرف الإجابة عن أسئلته.

13. التزم الصمت لمدة ساعة؛ إذ إن المراد هو أن تستمع وحسب.

14. عندما تذهب للعشاء مع مجموعة من الأفراد، لا تتحدث في النصف ساعة الأول من اللقاء.

15. اطرح أسئلتك على العميل حتى تستوضح ما يقوله.

16. اطرح الأسئلة حتى تظهر للعميل اهتمامك وعنايتك بما يقول.

17. اطرح الأسئلة لتحصل على المزيد من المعلومات.

١٨. سل نفسك: "هل تستمع للآخرين كما تحب أن يستمعوا لك."



حقائق وأرقام:

- في المعدل يقاطع الأطباء مرضاهم قبل مضي ١٨ ثانية من بداية تحدثهم
- 77% من المرضى لا يستطيعون إتمام حديثهم الافتتاحي.
- كلما طالبت فرصة المريض في حديثه الافتتاحي كلما ظهرت معلومات مهمة عن مشكلته أسهمت في تفهمها.
- معظم المرضى يقول كل ما يريد في أقل من دقيقتين وكحد أقصى دقيقتين ونصف
- في ثلثي الأحيان يوقف الطبيب مريض بعد ذكر شكوى ظناً أنها الشكوى الوحيدة أو الرئيسية
- تسلسل ذكر المرضى لشكواهم لا علاقة له بأهميتها السريرية.

الصيدلاني وفن الاستماع :

ان علاقة الصيدلاني بالمريض هي علاقة سامية و فريدة من نوعها ، ولذلك فانه ضروري ان يتقن الصيدلاني فن الاستماع للمريض وتقدير مشاعره.

يتعلل الكثير من الصيادلة بضيق الوقت، ولكن التجربة تثبت ان الممارسة المتكررة لهذا الحديث سوف تختصر عليك الكثير من الجهد لاحقاً لإتمام العلاج بالشكل الصحيح ، كما انها تبني رصيد عالي من الثقة بينك وبين المريض ، فضلاً عن شعور المريض بالرضا والتقدير والامان.

لاشك ان الصيدلاني تقع على عاتقه مسؤولية مناقشة المعاني الروحانية والاجتماعية والنفسية للمريض ، وليس الاقتصار على الجوانب المادية والارقام والعلاجات فحسب .

ما هي فوائد الاستماع بانتباه للمريض ؟

- (١) يظهر اهتمامك بالمريض.
- (٢) يمكنك من الاستماع الجيد.
- (٣) يحول دون التسرع في الافتراض الخاطيء.
- (٤) يمكنك مع معرفة المرض والمعاناة.



(٥)

٥) يريح الحالة النفسية للمريض .

٦) يمكنك من ملاحظة المريض بدقة والتنبيه إلى الإشارات اللفظية وغير اللفظية الصادرة عنه.

نهاية المحاضرة الرابعة

٦