



جامعة حماة / كلية الصيدلة

السنة : الخامسة

مقرر: مهارات التواصل الصيدلانية

PH Feras Alkasem

د. فراس القاسم

المحاضرة ٥

pharmacist-physician communication

الصيدلة من المهن الطبية المساعدة، والصيدلي لا يقتصر دوره على بيع الدواء، بل هو المسؤول عن تأمين الدواء المناسب لعلاج المريض، فهو يكمل دور الطبيب في القضاء على الأمراض، ولكن السؤال الذي قد يخطر على بال الكثيرين منا هل بإمكان الصيدلي أن يحل مكان الطبيب في تشخيص المرض ووصف الدواء المناسب وهل من صلاحياته التغيير والتبديل بالوصفات الطبية. أم أنه ملزم بالتنازع وصفة الطبيب وهو الأقدر على تحديد الدواء المناسب لعلاج الحالات المرضية التي قدم بتشخيصها..... ببساطة:

- يعرف الأطباء الكثير عن التشخيص والعلاج بينما يعرف الصيدالون الكثير عن الأدوية

Why is it important for pharmacists and physicians to interact?

- (١) من أجل تحقيق أهداف الرعاية الصيدلانية ،
- والتي تشمل تحمل المسؤولية عن نتائج العلاج..
- في حالة وجود أخطاء
- ، والحساسية
- ، وموانع
- ، والوصفات الطبية غير الواضحة
- أو غير الصحيحة

المحاضرة الخامسة
د. فراس القاسم

- ✓ العديد من طلاب الصيدلة بعد تخرجهم من الجامعة يكون عندهم تردد أو خوف بـ كيفية إخبار الطبيب بأن جرعة دوائية ما أو عدد الجرعات خطأ....
- ✓ ثم كيفية شرح التوصيات الصحيحة للعمل....
- ✓ شعور بالذنب إذا لم تخبرهم بالحل الأنسب....
- ✓ أو القلق مما قد ينتج عن تدخلك في سير العملية العلاجية...
- ✓ لكن يجب أن نسيطر على هذه المخاوف وعدم الأمان قبل أن تبدأ هي في التأثير على أدائك في مكان عملك...
- ✓ بالنسبة للمبتدئين ، فإن الاقتراب من الطبيب مع التوصيات يظهر أنك تهتم بالمريض تحت رعاية الطبيب. وبعض النظر عن هذه الحقيقة المهمة ، فإن هذه لحظة مهمة بالنسبة لك لتقديم نفسك رسميًا وتقديم يد المساعدة بما يخص أي شيء يتعلق بالأدوية.
- ✓ التعبير عن رغبتك في المساعدة بأدب قد يفتح فرصًا إضافية لك و التطور بشكل احترافي في المستقبل... بروفيشنال
- ✓ لا تتفاخر بشهادتك أو معرفتك أو إنجازاتك لأن هذا لن يؤدي إلا إلى إلحاق الضرر بسمعتك في أي مكان عمل.
- ✓ توثيق تدخلاتك و توصياتك أو اقتراحاتك.... قم دائمًا بالاعتماد على المراجع الموثوقة....
- ✓ هذا يضمن أن أي شيء نقترحه مناسب سريريًا ومدعومًا بالمراجع.
- ✓ تعلم الاستماع إلى ما يمكن أن يقوله الطبيب عن توصيتك. يمكن أن يساعدك هذا في معرفة المزيد عن التاريخ الطبي للمريض وتشخيصه وما إلى ذلك.
- ✓ إذا طرح الطبيب سؤال سريري ، استعمل المصطلحات العلمية و تأكد أن كلامك دقيق. إذا كنت لا تعرف الإجابة ، فقط قل الحقيقة. أبلغ الطبيب بأنك ستتحقق من مواردك الطبية وتعود بالإجابة قبل نهاية اليوم.
- ✓ إذا كنت قد بنيت ثقة كافية ، فاطلب بريدًا إلكترونيًا أو رقم هاتف حتى يمكنك المتابعة.

Intellectual division of labor

هناك تقسيم فكري للعمل بين الصيدلة والأطباء (ناهيك عن الممرضات والعاملين الاجتماعيين والمعالجين الفيزيائيين والمهنيين ، وما إلى ذلك). من أجل الاستفادة من هذا التقسيم الفكري للعمل ، يجب أن يكون هناك تواصل فعال بين المهن .

كجزء من الرعاية الصيدلانية / الصيدلة السريرية ، يحاول الصيدلة توسيع أدوارهم المهنية إلى ما وراء وظيفة التوزيع التقليدية

pharmacist-physician communication protocol:

- . Be prepared with specific questions, facts or recommendations
- ★ كن جاهزًا بأسئلة وحقائق وتوصيات بعينها تبلغها للطبيب عند بداية الاتصال معه
- . Stay within the pharmacist's area of expertise
- ★ (تكلم في خلال عملك وعلمك الصيدلي (لا تتعدى حدود التخصصات الأخرى

Never interrupt a physician-patient interaction except for life-threatening cases.

★ لا تقاطع الاتصال بين الطبيب والمريض إلا في الحالات الخطيرة

Never interrupt clinical rounds

★ لا تقاطع مرور الطبيب على المرضى

Listen carefully, assess the information or question and ask for clarification.

★ يجب أن نسال عن أي شيء لا نستطيع استيعابه حتى يتم نجاح التفاعل بينكما

face مفهوم الوجه

- عالم الاجتماع الأمريكي ، إرفينج جوفمان (جوفمان ، ١٩٦٧)
- هو الشعور بالقيمة الاجتماعية الإيجابية التي نسمي جميعنا من أجلها ،، صورتنا الذاتية العامة
- جميعنا مرتبطون عاطفياً بهذه الصورة الذاتية العامة ، وجهنا لا نريد أن نفقد ماء الوجه ، ولا نريد أن يفقد الآخرون ماء وجهه أيضاً

:Face Work

وبعبر هذا المصطلح على :

« كل ما يسعى شخص للقيام به حتى لا تسبب أفعاله في ضياع وجه شخص آخر أو وجهه هو نفسه

يركز قدر كبير من التفاعل الاجتماعي اليومي على حاجتنا لإنقاذ ماء وجهنا ومساعدة الآخرين على إنقاذ ماء الوجه ، أو تحلب الإحراج ، أو الخجل ، أو الإذلال.....

:Positive and negative face

(Brown & Levinson, 1987).

حدد براون وليفنسون الوجه الإيجابي بطريقتين: "ارغبة كل عضو أن تكون رغبته مرغوبة على الأقل لبعض المتفاعلين الآخرين" (ص ٦٢) ، أو بدلاً من ذلك ، "الصورة الذاتية الإيجابية أو الشخصية"

عرّف الوجه السلبي بأنه "ارغبة كل" عضو بالغ مؤهل "في أن تكون أفعاله مقبولة بدون عوائق من جانب الآخرين" ، أي حرية التصرف والتحرر و لا يتقبل أن يفرض عليه شيء.

Positive face refers to one's self-esteem,

while negative face refers to one's freedom to act

يعنى:

يشير الوجه الإيجابي إلى تقدير المرء لذاته
، بينما يشير الوجه السلبي إلى حرية المرء في التصرف

Face-threatening acts مهددات ماء الوجه

FTA

أفعال تهدد ماء الوجه:

هو كل فعل يدمر بطبيعته وجه المستمع أو المتكلم من خلال التعارض مع رغبات

الطرف الآخر.

يمكن أن تكون:

Verbal

(١)

non-verbal

(٢)

paraverbal

(٣)

Politeness strategies استراتيجيات التآدب

- BY Brown and Levinson
- Four 4 main types of politeness strategies:
 1. Do the FTA bald on the record. جاف صريح
 2. Do the FTA on the record with redress جاف مع تعويض (negative politeness) جانب السلبي
 3. Do the FTA off the record (indirectly). غير مباشر (positive politeness) جانب الإيجابي
 4. Do not do the FTA. لا تهدد ماء الوجه أبداً

1. Do the FTA bald on the record. جاف.. صريح

لا يفعل أي شيء لتقليل التهديد لوجه المستمع ،
وبالتالي يستخدم في العلاقات الوثيقة أو عندما تكون هناك حاجة إلى مشاركة المعلومات
بسرعة
عندما تكون الكفاءة ضرورية
مهمة موجهة

إن تهديد وجه المستمع هو لمصلحته.
الحالات التي يتم فيها تقليل التهديد ضمناً:.....الترحيب.....العروض.
• امثلة:

احترس!
استمع لي...
اتركها ، سأقوم بتنظيفها لاحقاً
تاكل!

2. Do the FTA on the record with redress. ,
القادب الايجابي, positive politeness

نستخدم هذه الاستراتيجيات في جعل المستمعين يشعرون بالرضا عن انفسهم ومصلحتهم
ممتلكاتهم
يستخدم:
المبالغة في الاهتمام في المستمع ومصلحته
تجنب الاختلاف
نكتة
• امثلة:

تبدو حزيناً. يمكنني ان افعل أي شيء؟
هذا شعر لطيف حصلت عليه من اين حصلت عليه؟

2. Do the FTA on the record with redress.
القادب السلبي negative politeness

المتكلم هو حريص على عدم ازعاج المستمع من خلال أنماط بعيدة مثل الاعتذار أو الكلام غير
المباشر.

تقليل الفرض على المستمع
اعتذاري
استخدم ضمائر الجمع
• امثلة:

ربما ، ربما يكون قد أخذها ، ربما.
يؤسفنا إعلامك.

3. Do the FTA off the record (indirectly). غير مباشر

ستستخدم عندما يريد المتحدث بالكامل الغاء أي احتمال أن يشعر المستمع بأن الفكرة مفروضة عليه.

المتحدث يلمح فقط إلى فكرته.

يعتمد على ما يتضمنه التلميح.

"رائع ، الجو بارد هنا"

يلمح إلى أنه سيكون من الرائع إذا استيقظ المستمع ورفع منظم الحرارة دون أن يطلب

من المستمع فعل ذلك

4. Do not do the FTA. لا تهدد ماء الوجه ابدا

أكثر الاستراتيجيات تهديبا هي الامتناع عن التصرف الميئد للوجه.

من عيوب هذه الاستراتيجية كونها غير محترفة أو لا تساعد المريض ، ولكنها مهيبة للغاية.

مثال : تخيل أنك تصرف وصفة طبية ، والجرعة الصحيحة ١٠ ملغ ، لكن الطبيب وصفه بـ ١٠٠ ملغ.

Do the FTA bald on the record. جاف ، صريح :

✓ "أعذرك ، خطأ. الجرعة الصحيحة هي ١٠ ملغ"

✓ Do the FTA on the record with redress

الطلب الاتجاني politeness

✓ "أعذرك ، أنا متأكد من أنني يجب أن تكون قد علمت أن الجرعة هي ١٠ ملغ ، ليس ١٠٠ ملغ"

✓ Do the FTA on the record with redress

الطلب السلمي politeness

✓ "أنا أسف لإزعاجك. كنت على وشك أن تقتل السيدة بجرعة زائدة ، ولكنني أسف لإزعاجك. »

✓ تقليل حجم المشكلة : "لدينا مشكلة صغيرة." أو «رح اخذ من وقتكم شوي دكتور."

- ✓ Do the FTA off the record (indirectly). غير مباشر
- ✓ هل طبيعي ان تاخذ السيدة ١٠٠ ملغ دكتور؟
- ✓ Do not do the FTA. لا تهدد ماء الوجه ابدا
- صحيح الخلط من تلقاء نفسك دون العودة الى الطبيب.....
طبعاً

Politeness

يمكن للأدب أن يعزز العلاقات المهنية من خلال خلق جو من الاحترام المتبادل ،
ولكن استخدامه بشكل مفرط ، يمكن أن يعكس صورة مغلوطة كالخضوع.
يجب استخدام الكمية المناسبة و النوع الصحيح من الأدب لتحقيق التأثير المرغوب

- نهاية المحاضرة الخامسة -