



جامعة حماه
كلية الصيدلة
السنة الخامسة

مقرر مهارات التواصل الصيدلاني

مدرس المقرر: د. غنى الفرا

المحاضرة الثالثة

مهارات الاستماع الفعال Active Listening Skills

مفهوم الاستماع:

يعتمد التواصل الفعال بصورة أساسية على مهارة الاستماع، وهي المهارة التي يفقد الكثير منا التعامل معها بحرفية واتقان، ويعد الاستماع من المهارات الأساسية في بناء علاقات جديدة مع الآخرين وفهمهم، فهو نشاط ضروري لجمع المعلومات وتجنب المشكلات قبل حدوثها، كما أن الاستماع للآخرين هو بمثابة توجيه رسالة تقدير واحترام لهم ولآرائهم الشخصية، والأشخاص الذين لا يتقنون الاستماع لا يقدرّون على التواصل، لأن الاستماع الضعيف يعيق من قدرتنا على الاتصال مع الآخرين.

والاستماع: هو عبارة عن عملية يعطي فيها المستمع اهتماماً خاصاً للطرف الآخر، حيث يعتمد على عمليات عقلية معقدة؛ نظراً لضرورة تأزر كل من التفكير والسمع مع بعضهما البعض.

أهمية الاستماع في التواصل الصيدلاني:

يساعد الاستماع الفعال في فهم أفكار ومشاعر وسلوك الآخرين، الأمر الذي يعمل على نجاح عملية التواصل، ومن الناحية الطبية فإن استماع الكادر الصحي وانتباهه جيداً لما يختاره المريض من كلمات، ولأمر التي يركز عليها أو يكررها في كلامه، أو تلك التي يهملها، بالإضافة إلى الاختلاف في حدة ودرجة الصوت والسرعة أو البطء في حديثه، يساعده في الحصول على معلومات عن كيفية تفكير هذا المريض وعن مدى استجابته للأسئلة التي توجه إليه.

والمستمع الفعال ملتزم ذهنياً وجسدياً بعملية الاستماع، ويمارس رقابة واعية على نشاطه الاستماعي، بحيث يركز على كامل الرسالة التي تصله، وهو يزاوّل اهتمام متحمس بشأن التفسيرات المختلفة ونقاط الاتفاق والاختلاف وردود الفعل حتى نهاية الرسالة، وكذلك يرسل رسائل قوية إلى الطرف الآخر من خلال عملية الاتصال التي تتم عن الاحترام والتقدير العالين والاهتمام الكبير بالمرسل.

وقد أظهرت الدراسات التي أجريت في هذا المجال الآتي:

- 54% من شكاوى المرضى و(45%) من هواجسهم لم تظهر في المقابلة الطبية.
 - وأن في (50%) من المقابلات، لم يتفق المرضى والأطباء فيها على طبيعة المشكلة الرئيسية.
 - وتبين أن الأطباء غالباً ما يقاطعون المرضى بعد أن يبدؤوا عباراتهم الاستهلاكية إلى درجة أن المرضى يخفقون في الكشف عن هواجسهم الرئيسية.
 - وغالبا ما يقاطع الأطباء المرضى بعد أن يبوح هؤلاء المرضى بالعرض الأول (الشكوى الأولى) التي يفترضها الأطباء أنها المعاناة الرئيسية.
 - أثبتت الدراسات أن التسلسل الذي يعرض فيه المرضى لشكاوهم لا يتعلق بالأهمية السريرية.
- وهذه النتائج إن دلت على شيء فإنها تدل على ضعف مهارة الاستماع لدى الأطباء.

أنواع الاستماع: يمكن تقسم الاستماع الى النوعين التاليين:

النوع الأول: الاستماع الحقيقي: وهو العملية التي يتم من خلالها التزام المستقبل بالسمع واستيعاب المعلومات التي يليها الطرف الآخر، وكذلك إعمال العقل والتفكير فيما يقال من معلومات والاستجابة لها، فهو ليس مجرد السكوت عن الكلام مع الآخرين، بل يتعداه الى التفكير والتأمل والتدبر.

أهداف الاستماع الحقيقي: يهدف الاستماع الحقيقي الى ما يلي:

- ✓ فهم الآخرين.
- ✓ الاهتمام بالاستماع للآخرين.
- ✓ تعلم أشياء جديدة.
- ✓ تقديم العون والمساعدة للآخرين.
- ✓ إشباع حاجة شخصية عند الفرد

النوع الثاني: الاستماع المزيف (الشكلي): وفيه يدعي المستمع المزيف أنه ينصت للطرف الآخر بينما هو يوجه تركيزه واهتمامه إلى أمر آخر مختلف بعيد عن المتحدث، وهو بذلك يحاول تحقيق هدف آخر خلاف هدف الاستماع.

أهداف الاستماع المزيف: يهدف الاستماع المزيف الى ما يلي:

- ✓ إيهام الآخرين بأنك مهتم بأرائهم ليزداد إعجابهم بك.
- ✓ الانتباه إلى احتمالية الرفض من الطرف المقابل.
- ✓ الاستماع إلى معلومة معينة وتجاهل باقي الحديث.
- ✓ كسب الوقت لإعداد تعليقك التالي.
- ✓ الاستماع بشكل جزئي للآخرين حتى ينصتون إليك عندما تتحدث.
- ✓ الاستماع لإيجاد مواطن الضعف في الطرف المقابل.

مراحل عملية الاستماع:

يمكن تحديد أهم مراحل عملية الاستماع في المراحل التالية:

مرحلة السمع: وهي المرحلة التي يتم فيها استقبال الأذن للمؤثرات الصوتية، ومن ثم تبدأ الأذن كعضو للسمع في الاستجابة لتلك المثيرات والمؤثرات الصوتية استجابة آلية فسيولوجية دون تمييز معاني لتلك الأصوات، فقط تميز شدة وضعف درجة الصوت، ثم تقوم بدورها بنقل تلك المؤثرات الصوتية إلى مركز السمع في المخ عن طريق العصب السمعي، ويستوى في هذه المرحلة جميع الأفراد الذين يتمتعون بسلامة جهاز السمع (الأذن) سواء كان يقصد منهم أو بدون قصد.

مرحلة الاستماع: وهي المرحلة التالية لعملية السماع، وفيها يتم إعمال العقل للأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى دلالات لفظية ذات معاني مفهومة، وهذا الفهم ناتج عن الخبرات السابقة التي مرت بالفرد نتيجة استماعه لأصوات مشابهة لما استمع إليه في الماضي، ومعرفة دلالاتها ومعانيها المقصودة، وبالتالي يقوم العقل بمعالجة تلك الأصوات وترجمتها حسب خبراته الماضية إلى حروف وكلمات وجمل ذات دلالة لغوية مفهومة

وواضحة المعنى لديه. وتكون عملية الاستماع بطريقة مقصودة للفرد حيث يكون فيها إعمال للعقل، وتختلف عملية الاستماع من فرد لآخر رغم أن السماع ربما يكون واحداً، ولعل ذلك الاختلاف في فهم كل منهم لدلالات الألفاظ ومعاني الكلمات ربما يكون نتيجة اختلاف خبراتهم السابقة التي مروا بها وقدراتهم العقلية التي يعالجون بها دلالات تلك الأصوات وترجمتها إلى معاني مفهومة. لذا فإن السماع للرسائل الواحدة من أشخاص مختلفين لا يلزمه أن يكون الفهم واحد منهم، فقد ينتج عنه طرق مختلفة في الفهم.

مرحلة الإنصات: وهي المرحلة التي تلي مرحلة الاستماع، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الاستجابة لها أو إهمالها. وتتضمن عملية الإنصات قيام المخ بعدد كبير من العمليات العقلية العليا المعقدة والمرتبطة مع بعضها، ومن هذه العمليات العقلية ما يلي:

التفسير: حيث يقوم العقل بعملية تفسير لمعاني الكلمات ودلالات الحروف التي استمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع وما هو متراكم في المخزون العقلي ليجد لها نظيراً في خبراته الماضية والوصول إلى معانيها المقصودة **التحليل:** حيث يقوم العقل بتحليل وتفكيك الكلمات والألفاظ إلى عناصرها الأولية البسيطة وردها إلى أصلها.

التركيب: ويقصد به إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول إلى معاني جديدة مناسبة لخبراته السابقة، من خلال الربط بين الكلمات والعبارات المترادفة معاً، وتجميع المترادفات، والربط بين المواقف المتشابهة. **التقويم:** وفيها يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات والمواقف بناء على خبراته الماضية والمواقف المتشابهة حيث يرفض المخالف لخبراته الماضية ويقبل المتفق مع خبراته.

الاستجابة: وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولياً أو فعلياً، فمن أمثلة السلوك القولية ذكر الآراء أو طرح الاستفسارات أو اخبار المتحدث بمدى فهم محتوى الرسالة، ومن أمثلة السلوك الفعلي رفع اليد والابتسامات أو الذهاب بعيداً عن القاعة أو التوجه إلى مكان ما.

التذكر: وهي آخر مراحل الإنصات حيث يقوم المستقبل باستعادة ما سمع من المرسل، واستخدامه في المواقف الأخرى المشابهة عند تكرار حدوثها.

المهارات المطلوبة لإتقان مهارة الاستماع الفعال:

إتقان مهارة الاستماع والإنصات يجب على الصيدلاني التدريب على ما يلي:

أولاً- التهيؤ للاستماع: وذلك من خلال اتباع النقاط التالية:

- التوقف عن الحديث الشخصي أو الجانبي.
- شعور المريض باستعداد الصيدلاني للإنصات، من خلال وسائل الاتصال غير اللفظية، كالجلسة المعتدلة، والنظر إلى المتحدث...
- التخلص من كل مشتتات الانتباه

ثانياً- أثناء عملية الاستماع: وذلك من خلال التدريب على ما يلي:

- تركيز الانتباه مع المريض.
 - المتابعة الدقيقة لكلمات المريض.
 - التجاوب مع المريض أثناء الاستماع من خلال لغة الجسد.
 - اشعار المريض بأهمية ما يقول بتدوين بعض النقاط.
 - مراقبة أسلوب المريض ولغة جسده للتعرف على مدى أهمية عباراته وكلماته.
 - تجنب المقاطعات الكثيرة غير الضرورية.
 - التدريب على إصدار الإيماءات والإشارات التي توحى بالتغذية الراجعة.
 - تقليل الشرود الذهني.
 - الاستفسار من المريض إن استشكل فهم الرسالة.
 - تجنب التلغظ بالكلمات التي توحى بالملل أو استعمال عبارات محبطة، (أوجز كلامك، تكلم بسرعه....)
- ثالثاً- بعد عملية الاستماع:** وذلك من خلال:

- تقويم رسالة المريض بعد الانتهاء من عرض حديثه تماماً.
- شكر المريض بعد الانتهاء من عرض مشكلته أو فكرته.
- التعقيب بالتغذية الراجعة المعبرة عن الفهم للرسالة.
- توجيه الملاحظات الإيجابية أو السلبية للأفكار وليس للشخص المريض.

فوائد الاستماع للمريض:

1. يظهر اهتمام الصيدلاني بالمريض.
2. يحول دون التسرع في الافتراض الخاطئ في التشخيص.
3. يمكن من المعرفة الدقيقة للمرض وكشف معاناة المريض.
4. يعطي راحة نفسية للمريض.
5. يمكن امن ملاحظة المريض بدقة والانتباه إلى الاشارات اللفظية وغير اللفظية التي تصدر منه.
6. يساعد على بناء الثقة بين المريض والصيدلاني.
7. شعور المريض بالرضا والتقدير والأمان.
