



جامعة حماه  
كلية الصيدلة  
السنة الخامسة

## مقرر مهارات التواصل الصيدلاني

الفصل الأول للعام الدراسي 2020 / 2021

مدرس المقرر: د. غنى الفرا

المحاضرة الرابعة

### Active Listening Skills

How can the pharmacist improve his attending behaviors?

SUMMARIZING

PARAPHRASING

Empathic Responding

CAN EMPATHY BE LEARNED?

Types of inappropriate responses

## Active Listening Skills

### How can the pharmacist improve his attending behaviors?

Listening well involves understanding both the content of the information being provided and the feelings being conveyed.

Skills that are useful in effective listening include:

- 1- summarizing
- 2- paraphrasing
- 3- empathic responding.

Empathic responding, as described, includes “reflection of feeling” statements that verbally convey your understanding of the essence or emotional meaning of another person’s communication.

In addition, nonverbal communication that shows caring and attention to the patient is a crucial component of effective listening.

### كيف يمكن للصيدلي أن يحسن من اسلوب اهتمامه؟

الاستماع الجيد يتضمن فهم كل من محتوى المعلومات المقدمة، والمشاعر المنقولة.

تتضمن المهارات المفيدة في الاستماع الفعال على:

1- التلخيص

2- إعادة الصياغة

3- الاستجابة التعاطفية

الاستجابة التعاطفية كما تم وصفها، تتضمن "انعكاس الاحساس" التصريح أو (التعبير) الذي ينقل شفويًا فهمك للجوهر أو المعنى المؤثر بالنسبة إلى الأشخاص الآخرين.

بالإضافة إلى التواصل غير اللفظي الذي يظهر الاهتمام والرعاية تجاه المريض والذي يعتبر مكوناً مهماً جداً في الاستماع الفعال.

### 1- SUMMARIZING

When a patient is providing information, such as during a medication history Interview, it is necessary for you to try to summarize the critical pieces of information.

Summarizing allows you to be sure you understood accurately all that the patient conveyed, and allows the patient to add new information that may have been forgotten.

Frequent summary statements serve to identify misunderstandings that may exist, especially when there are barriers in communication, such as language barriers.

**1- التلخيص:**

عندما يوفر المريض معلومات على سبيل المثال من خلال المدة العلاجية، من الضروري أن تلخص جزء من المعلومات الحساسة.

التلخيص يسمح لك التأكد من أنك فهمت بدقة كل الذي نقله المريض، ويسمح للمريض أن يدلي بمعلومات جديدة، ربما كانت منسية.

تلخيص الكلام بصورة مكررة، يساعد في تحديد سوء الفهم الذي قد يكون موجوداً، خاصة عندما يكون هناك معوقات في التواصل، كمعوقات اللغة.

**2- PARAPHRASING**

When using this technique, you attempt to convey back to the patient the essence of what he or she has just said.

Paraphrasing condenses aspects of content as well as some superficial recognition of the patient's attitudes or feelings.

The following are examples of paraphrasing:

**Patient #1:** I don't know about my doctor. One time I go to him and he's as nice as he can be. The next time he's so rude I swear I won't go back again.

**Pharmacist #1:** He seems to be very inconsistent.

**2- إعادة الصياغة:**

عند استخدام هذه التقنية (التكنيك)، فإنك تحاول أن تتقل للمريض فحوى ماذا قال، أو ماذا قالت بالضبط.

تركز إعادة الصياغة على جوانب المضمون بالإضافة إلى المعرفة السطحية بالنسبة إلى أوضاع المريض أو مشاعره. وفيما يلي أمثلة لإعادة الصياغة:

**المريض 1:** أنا لا أدري عن طبيبي، مرة أذهب إليه، فيبدو لطيفاً كما ينبغي، وفي المرة الأخرى يصبح فظاً للغاية. أقسم أنني لن أعود مرة أخرى.

**الصيدلي 1:** يبدو أنه متناقضاً جداً.

**3- Empathic Responding****EMPATHY DEFINED**

Many of the messages patients send to you, involve the way they feel about their illnesses or life situations. If you are able to communicate back to a patient that you understand these feelings, then a caring, trusting relationship can be established.

Communicating that you understand another person's feelings is a powerful way of establishing rapport and is a necessary ingredient in any helping relationship.

The main difference between an empathic response and a paraphrase is that empathy serves primarily as a reflection of the patient's feelings rather than focusing on the content of the communication.

The following examples, adapted from the section on paraphrasing, should illustrate the difference.

**Patient #2:** I don't know about my doctor. One time I go to him and he's as nice as he can be. The next time he's so rude I swear I won't go back again.

**Pharmacist #2:**

**Paraphrase:** He seems to be very inconsistent.

**Empathic Response:** You must feel uncomfortable going to see him, if you never know what to expect.

In addition to using empathic responses, two other attitudes or messages must be conveyed to the patient if trust is to be established. First, you must be genuine, or sincere, in the relationship.

If the patient perceives you as phony, your "caring" a well-practiced facade, then trust will not be established.

### 3- الاستجابة التعاطفية:

#### تعريف التعاطف:

معظم رسائل المرضى التي ترسل إليك تتضمن الطريقة التي يشعرون بها تجاه أمراضهم، أو أوضاع معيشتهم، فإذا استطعت أن تعكس للمرضى أنك فهمت تلك المشاعر، إذاً يمكن القول أنك استطعت أن تأسس علاقة قائمة على الاهتمام والثقة.

التواصل الذي من خلاله نفهم مشاعر الأشخاص الآخرين يعتبر كطريقة قوية لبناء الصلة، وعنصراً ضرورياً في أي علاقة مساعدة.

الاختلاف الرئيس بين الاستجابة التعاطفية وإعادة الصياغة هو أن التعاطف يعمل في المقام الأول كانعكاس لمشاعر المرضى بدلاً من التركيز على محتوى التواصل.

الأمثلة التالية مقتبسة من مقطع عن إعادة الصياغة، يجب أن نوضح الاختلاف بينهما.

**المريض 2:** أنا لا أدري عن طبيبي، مرة أذهب إليه، فيبدو لطيفاً كما ينبغي، وفي المرة الأخرى يصبح فظاً للغاية. أقسم أنني لن أعود مرة أخرى.

#### الصيدلي 2:

إعادة الصياغة: يبدو أنه متناقض كثيراً

الاستجابة التعاطفية: يجب أن تشعر بعدم الارتياح عند الذهاب إليه لمقابلته إذا كنت لا تعلم أبداً ماذا تتوقع منه.

بالإضافة إلى استخدام الاستجابة التعاطفية، هناك موقفان أو رسالتان يجب أن تنتقلا إلى المريض إذا تم بناء الثقة، يجب أن تكون صادقاً ومخلصاً في العلاقة، فإذا أدرك المريض أنك كاذب فإن اهتمامك مجرد مظهر زائف، وبعد ذلك لا يمكن بناء الثقة معه مجدداً.

## CAN EMPATHY BE LEARNED?

\* There is a widespread belief that empathic communication skills are not something one can learn. The belief is based on the notion that you either are an empathic person or you are not.

As with any new behavior, learning to alter existing habits of responding *is* very \*difficult.

\* Pharmacists who are not accustomed to conveying their understanding of the meaning of illness and treatment for their patients, will at first feel awkward using empathic responses.

\* As with any new skill, being an empathic listener must be practiced before it becomes a natural part of how we relate to others.

\* However, empathic communication skills can be learned if individuals have value systems that place importance on establishing therapeutic relationships with patients.

\* As health care providers, we must develop communication skills that allow us to effectively convey our understanding and caring to patients.

## هل يمكن تعلم التعاطف؟

- هناك اعتقاد شائع أن مهارات التواصل التعاطفي من الأشياء التي لا يمكن تعلمها، المعتقد مبني على فكرة أنه إما أن يكون الشخص متعاطف أو بالعكس،
- وكما هو الحال مع أي سلوك جديد، التعلم بغرض تغيير الاستجابة الموجودة في غاية الصعوبة،
- الصيادلة الذين لم يتعودوا على توصيل مفهوم معنى المرض والعلاج إلى مرضاهم، سوف يشعرون في المقام الأول بالحرج من استخدام الاستجابة التعاطفية.
- وكما هو الحال مع أي مهارة جديدة، حتى تكون مستمع متعاطف يجب عليك التدريب، قبل أن تصبح ذلك جزءاً طبيعياً من كيفية ارتباطنا مع الآخرين.
- وعلى أية حال، مهارات التواصل التعاطفي يمكن تعلمها إذا كان الأفراد يملكون نظام قيمي والذي يحتل مكاناً هاماً في بناء علاقات علاجية مع المرضى.
- وكمعاونين في مجال الرعاية الصحية، يجب علينا تطوير مهارات التواصل، والتي تسمح لنا بتوصيل فهمنا واهتمامنا للمرضى بفاعلية.

## Types of inappropriate responses in pharmaceutical practice

### 1- JUDGING RESPONSE

While conveying understanding seems so obviously a part of good communication, a number of less helpful responses are frequently used in communication with others. Often, for example, we tend to judge or evaluate another's feelings.

We tell patients in various ways that they "shouldn't" feel discouraged or frustrated, that they "shouldn't" worry, that they "shouldn't" question their treatment by other health professionals.

Any message from you that indicates you think patients "wrong" or "bad" or that they "shouldn't" feel the way they do will indicate that it is not safe to confide in you.

#### أنماط من الاستجابات غير الملائمة في الممارسة الصيدلانية

**1- الاستجابة التي تطلق أحكاماً:** أي (تحكم على مشاعر الآخرين).

عندما نقوم بنقل ما فهمناه، يبدو من الواضح جزء من التواصل الجيد.

إن عدداً من الاستجابات الأقل فائدة قد استخدمت بصورة متكررة في التواصل مع الآخرين.

غالباً، على سبيل المثال: نميل إلى الحكم أو تقييم مشاعر الآخرين.

كما نتحدث مع المريض بأساليب كثيرة جيب أن لا تشعره بالعجز أو الاحباط، وبأنهم يجب أن لا يقلقوا، ولا يسألوا عن علاجهم عند وجود مهني الصحة.

أي رسالة من جانبك تشير إلى أنك تفكر بأن المرضى على خطأ أو أنهم سيئين، أو يجب أن لا يشعروا بالطريقة التي يقومون بها، هي تشير أنها ليست سليمة للوثوق بك.

مثال: «أنا متأكد أن طبيبك جيد جداً وأنه يعطي المريض كل الاهتمام» / «هذا الطبيب سيئ وغير مهتم»

### 2- ADVISING RESPONSE

We also tend to give advice. We get so caught up in our role as "expert" or "professional" that we lose sight of the limits of our expertise. Obviously, we must, as pharmacists, give patients advice on their medication regimens.

That part of our professional responsibility. However, the advising role may not be appropriate in helping a patient deal with emotional or personal problems.

The best source of problem solution resides within the patient.

It is presumptuous of us to feel we can offer a quick "solution" to another's personal concern.

In addition, It conveys to patients that we do not perceive them as competent to arrive at their own decisions, Even when the advice is reasonable, it is not a decision that patients have arrived at themselves.

Relying on others for advice may keep patients “dependent,” seeing others as the source of problem solving.

**2- الاستجابة الناصحة:** (تجعلك تظهر بمظهر الخبير الناصح، حيث تفرض رأيك على المريض دون أخذ رأيه) نحن نميل إلى الإرشاد، ونحصل بذلك على دورنا كخبراء أو مهنيين، لأننا نغفل عن حدود خبرتنا، بالتأكيد يجب علينا كصيادلة أن نرشد المرضى حول كيفية النظم العلاجية، هذا جزء من مسؤوليتنا المهنية. بينما دور الإرشاد قد لا يكون مناسب في مساعدة مريض تعامل مع المشكلات العاطفية أو الشخصية. أفضل مصدر لحل المشكلة يكمن في المريض نفسه. من جرأتنا نشعر أنه بإمكاننا أن نقدم حلاً عاجلاً لمعالجة قلق شخص آخر. بالإضافة لذلك، ينقل للمرضى بأننا لا نفهم بأنهم جديرين بالوصول لقراراتهم الخاصة حتى عندما يكون الإرشاد منطقياً، إنه ليس من الصائب أن المرضى وصلوا من تلقاء أنفسهم، الاعتماد على الآخرين في الحصول على المشورة، ربما يجعل المرضى متواكلين (اعتماديون) يرون الآخرين مصدراً لحل المشكلة. مثال للاستجابة الناصحة: « يجب أن تذهب لطبيب آخر أفضل»

### 3- PLACATING OR FALSELY REASSURING RESPONSE

A third mode of response to a patient’s feelings is a placating or falsely reassuring response.

Telling a patient who is facing surgery “Don’t worry, I’m sure your surgery will turn out just fine” may seem to be helpful, but is really conveying in a subtle way that the person “shouldn’t” feel upset.

We often use this kind of response to try to get a patient to stop feeling upset or to try to change a patient’s feelings, rather than accepting the feelings as they exist.

This type of response may be used even when the patient is facing a situation of real threat, such as a terminal illness.

We may feel helpless in such a situation and use false reassurance to protect ourselves from the emotional involvement of listening and trying to understand the patient’s feelings.

**3- استجابة إرضاء مطمئنة واهمة:**

الأسلوب الثالث بالنسبة للاستجابة لمشاعر المرضى، هو تأكيد استجابة الرضا أو الاستجابة الزائفة. إخبار المريض الذي يخضع لعملية جراحية، "لا تقلق أنا متأكد أن العملية الجراحية ستكون ناجحة" ربما يكون مفيداً، ولكنه ينقل حقاً بطريقة خفية بحيث "لا ينبغي" على الشخص أن يشعر بالضيق. نحن غالباً ما نستخدم هذا النوع من الاستجابة لمحاولة جعل المريض يتوقف عن الشعور بالضيق أو لمحاولة تغيير مشاعر المريض، بدلاً من تقبل المشاعر كما هي. يمكن استخدام هذا النوع من الاستجابة حتى عندما يواجه المريض حالة تهديد حقيقي، مثل مرض عضال. قد نشعر بالعجز في مثل تلك الحالة، ونستخدم الطمأنينة الزائفة لحماية أنفسنا من المشاركة التعاطفية للاستماع ومحاولة فهم مشاعر المريض. مثال للاستجابة الواهمة: «أنا متأكد أنك ستشفى بهذا العلاج»

**4- GENERALIZING RESPONSE**

Another way in which we try to reassure patients is by telling them "I've been through the same thing and I've survived." While it is comforting to know that others have had similar experiences, this response may take the focus away from the patient experience and onto your own experience before patients have had a chance to talk over their own immediate concerns.

It also can lead you to stop listening because you jump to the conclusion that, since you have had an experience similar to the patient's, the patient is feeling the same way you felt. This may not, of course, be true.

**4- الاستجابة المععمة:**

هناك طريقة أخرى نحاول بها طمأنة المرضى من خلال إخبارهم "بأننا مررنا بنفس الشيء وقد نجونا" على الرغم أنه من المريح معرفة أن الآخرين قد مروا بتجارب مماثلة، إلا أن هذه الاستجابة قد تأخذ التركيز بعيداً عن تجربة المريض وإلى تجربتك الخاصة قبل أن تتاح للمرضى فرصة التحدث بشأن مخاوفهم المباشرة. وهذا أيضاً يمكن أن يقودك إلى التوقف عن الاستماع لأنك تقفز إلى استنتاج مفاده أنه نظراً لتجربة مماثلة لتجربة المريض، فإن المريض يشعر بنفس الشعور الذي تشعر به. قد لا يكون هذا صحيحاً بالطبع. مثال للاستجابة المععمة: «الجميع يشعر بالإهمال من قبل الأطباء المتغربين»



## 5- QUIZZING OR PROBING RESPONSE

Another type of response to feelings is a quizzing or probing response.

We feel comfortable asking patients questions—we have learned to do this in medication history taking and in consultations with patients on over-the-counter drugs.

However, asking questions when the patient has expressed a feeling can take the focus away from the feeling and onto the “content” of the message. It also leads to the expectation that, if enough information is gathered, a solution will be forthcoming.

Many human problems or emotional concerns are not so easily “solved.”

Often patients simply want to be able to express their feelings and know that we understand.

Meeting those needs for a “listening ear” is an important part of the helping process.

### 5- استجابة تحقيق: (تركز على محتوى الرسالة دون المشاعر)

نوع آخر من الاستجابة للمشاعر هو اختبار أو استجابة استقصائية (التحقق أو الاستفهام). نحن نشعر بالراحة عند طرح أسئلة على المرضى - لقد تعلمنا القيام بذلك في تاريخ تناول الأدوية وفي استشارات المرضى الذين يتناولون الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية.

ومع ذلك، فإن طرح الأسئلة عندما يعبر المريض عن شعوره يمكن أن يبعد التركيز عن الشعور إلى "محتوى"

الرسالة. كما أنه يؤدي إلى توقع أنه إذا تم جمع معلومات كافية ، فسيتم التوصل إلى حل.

لا يتم "حل" العديد من المشكلات الإنسانية أو المخاوف العاطفية بسهولة.

غالباً ما يريد المرضى ببساطة أن يكونوا قادرين على التعبير عن مشاعرهم ومعرفة أننا نفهمها.

تلبية تلك الاحتياجات لـ "أذن صاغية" هو أهم جزء في عملية المساعدة.

مثال للاستجابة التحقيق: « كم انتظرت قبل أن تتمكن من رؤية الطبيب؟»

## 6- DISTRACTING RESPONSE

Many times we get out of situations we don't know how to respond to by simply changing the subject.

### 6- استجابة مشتتة:

في كثير من الأحيان نخرج من المواقف التي لا نعرف كيف نرد عليها ببساطة عن طريق تغيير الموضوع.

مثال على الاستجابة المشتتة: « دعنا الآن ولننتكلم عن الوصفة الجديدة»

\*\*\*\*\*