



جامعة حماه  
كلية الصيدلة  
السنة الخامسة

## مقرر مهارات التواصل الصيدلاني

الفصل الأول للعام الدراسي 2021 /2020

مدرس المقرر: د. غنى الفرا

المحاضرة السادسة

## Interviewing and Assessment

Components of an Effective Interview

LISTENING

PROBING

USE OF SILENCE

ESTABLISHING RAPPORT

## Interviewing and Assessment المقابلة والتقييم

### Introduction:

Patient assessment is an important aspect of patient care. Determining what patients understand about their medications, how they are taking their medications, how well their medications are working, and problems they perceive with their therapy are key elements to ensuring positive health outcomes.

Gaining insight into patient understanding and actions assists pharmacists in planning an appropriate strategy for increasing understanding and appropriate use of medications.

Interviewing is one of the most common methods used in patient assessment.

Although interviewing is a common occurrence in pharmacy practice, the quality of the patient interview is an area that receives little attention by pharmacists.

This chapter focuses on ways of improving patient assessment and the interviewing process. It addresses aspects of both informal questioning and the more formal, structured interview.

Communication skills discussed include: questioning, listening, using silence appropriately, and developing rapport.

### مقدمة:

إن تقييم المريض هو جانب مهم من جوانب رعاية المرضى. إن تحديد ما يفهمه المرضى عن أدويتهم، وكيف يتناولون أدويتهم، ومدى فعالية أدويتهم، والمشاكل التي يرونها في علاجهم هي عناصر أساسية لضمان نتائج صحية إيجابية. إن اكتساب نظرة ثاقبة لفهم المريض وإجراءاته يساعد الصيدلاني في التخطيط لاستراتيجية مناسبة لزيادة الفهم والاستخدام المناسب للأدوية.

تعد المقابلات من أكثر الطرق شيوعاً المستخدمة في تقييم المريض، على الرغم من أن إجراء المقابلات أمر شائع في ممارسة الصيدلاني، إلا أن جودة مقابلة المريض هي منطقة لا تحظى باهتمام كبير من الصيدلاني.

يركز هذا الفصل على طرق تحسين تقييم المريض وعملية المقابلة.

ويتناول جوانب كل من الاستجواب غير الرسمي والمقابلة الرسمية المنظمة.

مهارات الاتصال التي تمت مناقشتها في هذا الفصل تتضمن: طرح الأسئلة والاستماع واستخدام الصمت بشكل مناسب، وتطوير العلاقة مع المرضى.

## Components of an Effective Interview:

The interviewing process contains several critical components that should be mastered.

The process is somewhat analogous to learning to drive a car.

At first, you must learn specific skills, such as using the clutch, applying the brakes properly and using the rearview mirror. Once these skills have been learned, the process becomes automatic and rather simple –until you have an accident.

Then you must analyze what went wrong with your skills (e.g., you didn't use the turn signal, or you miscalculated your speed on a curve); the driving skill is then corrected or relearned, and you continue on safely.

The same is true with effective interviewing. Certain communication and interviewing skills need to be mastered and used or you are likely to have an incomplete or otherwise unproductive interview.

The problems in the interviewing process can be minor (e.g., you miss one piece of information) or major (e.g., you fail to identify an important adverse effect the patient is experiencing to a medication).

By considering the elements of effective interviewing in this chapter, you will be able to avoid problems and analyze what went wrong if a problem does arise.

### مكونات المقابلة الفعالة:

تحتوي عملية إجراء المقابلات على العديد من المكونات الهامة التي يجب إتقانها. تشبه هذه العملية إلى حد ما تعلم قيادة السيارة.

في البداية، يجب أن تتعلم مهارات محددة، مثل استخدام القابض، واستخدام الفرامل بشكل صحيح، واستخدام مرآة الرؤية الخلفية. بمجرد أن يتم تعلم هذه المهارات، تصبح العملية تلقائية وبسيطة إلى حد ما - حتى وقوع حادث. بعد ذلك يجب عليك تحليل الخطأ الذي حدث في مهاراتك (على سبيل المثال، لم تستخدم إشارة الانعطاف، أو أخطأت في تقدير سرعتك عند المنحنى)؛ ثم يتم تصحيح مهارة القيادة أو إعادة تعلمها، وتستمر بأمان.

والأمر نفسه ينطبق على المقابلات الفعالة. يجب إتقان مهارات معينة في التواصل وإجراء المقابلات واستخدامها، وإلا فمن المحتمل أن تكون لديك مقابلة غير مكتملة أو غير منتجة بأي شكل من الأشكال.

يمكن أن تكون المشكلات في عملية المقابلة بسيطة (على سبيل المثال، فقد جزء من المعلومات) أو كبيرة (على سبيل المثال، إذا فشلت في تحديد تأثير سلبي مهم يعاني منه المريض تجاه الدواء).

من خلال النظر في عناصر المقابلات الفعالة في هذا الفصل، سوف تكون قادراً على تجنب المشاكل وتحليل الخطأ الذي حدث في حالة ظهور مشكلة.

## 1. LISTENING SKILLS:

In general, people are better senders of information than receivers of information.

We have been taught how to improve our verbal and written communication skills, but not our listening skills. Thus, we must concentrate much harder on the listening component of the communication process.

Nothing will end an interview faster than having patients realize that you are not listening to them. Listening skills are discussed in Chapter 4.

### 1. مهارة الاستماع:

بشكل عام، يعتبر الأشخاص المرسلين للمعلومات أفضل من متلقي المعلومات. لقد تعلمنا كيفية تحسين مهارات الاتصال اللفظي والكتابي لدينا، ولكن ليس مهارات الاستماع لدينا. وبالتالي، يجب أن نركز بشكل أكبر على عنصر الاستماع في عملية الاتصال. لا شيء سينيها المقابلة بشكل أسرع من جعل المرضى يدركون أنك لا تستمع إليهم. وقد تمت مناقشة مهارات الاستماع في الفصل 4.

### قبل الحديث عن المهارة الثانية (التحقيق) لابد من التعرف على أنواع الاسئلة المستخدمة في المقابلة

**أنواع الأسئلة وفقاً للشكل:** تنقسم الأسئلة من هذا المنظور إلى: أسئلة مفتوحة وأسئلة مغلقة، وهذان النوعان يستخدمان بكثرة في التواصل الشخصي، وخاصة في مجال الاتصال المباشر (وجهاً لوجه).

**أولاً- الأسئلة المفتوحة:** يلاحظ أن السؤال المفتوح عادة ما يبدأ بالأدوات (كيف، وماذا، ولماذا) وهذه الأدوات الاستفهامية تتيح للمتحدث الفرصة لإبداء رأيه أو تقديم تعليق أو وصف.

ومن ثم فهي أسئلة تشجع على مواصلة الحديث واستمراره وتتميز الأسئلة المفتوحة أنها تدفع المتلقي للحديث، إلى جانب أنها تمنح المستمع كماً من المعلومات، مما يساعد في التعرف على اتجاهات وأفكار ومشاعر الآخرين، بالإضافة إلى أنها توجه سلوك الطرف الآخر إلى ما يرغب فيه أو يحتاج إليه، وذلك يساعد في بناء جو الثقة المتبادلة بين طرفي الاتصال، إلا أن الأسئلة المفتوحة تحتاج إلى دقة ومهارة لقيادة الحديث إلى الاتجاهات التي تهتم السائل، إضافة إلى كونها تستغرق وقتاً أطول، وتدفع المتحدث إلى الاستطراد في ذكر معلومات قد لا يكون لها صلة بالموضوع، أو يختصر في المعلومات المهمة، وهذا يسبب تشتيت الحديث.

**ثانياً- الأسئلة المغلقة:** وهي الأسئلة المباشرة التي تتطلب إجابات محددة وواضحة، مثل الإجابة (نعم) أو (لا) أو اختيار إجابة واحدة من مجموعة إجابات، بمعنى أنها توجه فكر الإنسان إلى النقطة التي يريدها المتحدث.

تدفع الأسئلة المغلقة الطرف الآخر إلى تبني وجهة نظره، وبالرغم من سهولة استخدام الأسئلة المغلقة في الاتصال إلى أنها عادة ما تتسم ببعض السلبيات، فهي تجبر الطرف الآخر على تبني موقف معين تجاه الاتصال منذ البداية، كما أن الأسئلة المغلقة تقلل من الانفتاح ولا تعطي فرصة التعرف على اتجاهات ومشاعر الطرف الآخر، أو لتقديم معلومات إضافية عن الموضوع، وهذا يشعره بعدم اهتمام السائل، فيضطر إلى قطع الاتصال والتوقف عن الإجابة.

أنواع الأسئلة وفقاً للاتجاه: تنقسم الأسئلة في هذه النوعية إلى:

**أولاً- الأسئلة المحايدة:** وهي الأسئلة التي تتيح للمستقبل الإجابة عن السؤال دون أي تدخل أو إحياء، وتستخدم بكثرة في الاتصال بجميع مستوياته، وتكاد تكون أكثر الأنواع استخداماً، ويندرج تحتها جميع الأنواع السابقة التي لا يشترط الحصول فيها على إجابة محددة أو موجهة أو متوقعة.

**ثانياً- الأسئلة الإيحائية أو الموجهة:** وهي التي يسعى السائل من خلالها لتوصيل معلومة أو الحصول على استجابة محددة ومتوقعة، حيث تصاغ هذه الأسئلة بطريقة تدفع المتحدث للإجابة على معلومات محددة يرغب السائل في الحصول عليها.

ويمكن أن نلخص ميزات وعيوب كل من الأسئلة المفتوحة والمغلقة على النحو الآتي:

ميزات الأسئلة المفتوحة	ميزات الأسئلة المغلقة
تستخرج معلومات أكثر اكتمالاً	تساعد على جمع بيانات سريرية محددة بكفاءة
غير مختصرة لا تضغط على المريض في تبني وجهة نظر الصيدلاني	سهلة الاستخدام
تنقل الرغبة في الاستماع	
تشجع المريض على مواصلة الحديث واستمراره	

عيوب الأسئلة المفتوحة	عيوب الأسئلة المغلقة
تحتاج إلى دقة ومهارة لقيادة الحديث إلى الاتجاهات التي تهم الصيدلاني	تدفع المريض إلى تبني وجهة نظر الصيدلاني
تستغرق وقتاً أطول	لا تعطي فرصة التعرف على اتجاهات ومشاعر المريض
تدفع المريض إلى الاستطراد في ذكر معلومات قد لا يكون لها صلة بالموضوع	لا تعطي فرصة لتقديم معلومات إضافية عن الموضوع
قد تدفع المريض إلى الاختصار في المعلومات المهمة	تشعر المريض بعدم اهتمام الصيدلاني
	تحد من التوسع في الإجابة دون اسهاب

لتطوير أسلوب طرح الأسئلة يتطلب الأمر استخدام مزيجاً من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لنقل المقابلة إلى نهايتها. يجب أيضاً تطوير اللباقة عند استخدام أسئلة مفتوحة لمنع المرضى من التجول في مجالات قد لا تكون ذات صلة بالموقف، وفي بعض الحالات البسيطة ستكون الإجابة "نعم" أو "لا" ضرورية.

## 2. PROBING SKILLS:

1- Another important communication skill is learning to ask questions in a way that elicits the most accurate information.

This technique is called "probing." **Probing is the use of questions to elicit needed information from patients or to help clarify their problems or concerns.**

Asking questions seems to be a straightforward task, which it is in most situations.

However, several things should be considered before asking a question.

2- The phrasing of the question is important: Patients are often put on the defensive by questions. For instance, "why" type questions can make people feel that they have to justify their reason for doing a certain thing.

3- It is usually better to use "what" or "how" type of questions. For example, people might become defensive if asked "Why do you miss doses of medication?" instead of "What causes you to miss doses of medication?"

4- In addition, the timing of the question is important. Several questions in succession may leave the patient with a sense of being interrogated and therefore may raise the level of defensiveness. The patient should be allowed to finish answering the current question before proceeding to the next one.

5- In addition, **leading questions** should be avoided. **These questions strongly imply an expected answer** (for example, "You don't usually forget to take the medication, do you?" or "You take this three times a day with meals, right?").

**These questions lead patients into saying what they think you want to hear rather than what the truth may be.**

### 2. مهارة التحقيق (الاستقصاء):

1- مهارة اتصال أخرى مهمة هي تعلم طرح الأسئلة بطريقة تستخرج معظم المعلومات بدقة.

هذه التقنية تسمى "التحقيق". الاستقصاء هو: استخدام الأسئلة لاستنباط المعلومات المطلوبة من المرضى أو للمساعدة في توضيح مشكلاتهم أو مخاوفهم.

يبدو طرح الأسئلة مهمة بسيطة، حيث نستخدمها في معظم الحالات، ومع ذلك، يجب مراعاة العديد من الأشياء قبل طرح أي سؤال.

2- صياغة السؤال عملية مهمة: غالبا ما يتم وضع المرضى في موقف دفاعي من خلال الأسئلة. على سبيل المثال: الأسئلة من نوع (لماذا) يمكن أن تجعل الناس يشعرون أنه يتعين عليهم تبرير سبب قيامهم بشيء معين.

- 3- عادة من الأفضل استخدام نوع الأسئلة "ماذا" أو "كيف". على سبيل المثال، الناس قد تصبح دفاعية إذا سُئلت (لماذا تقوت جرعات من الأدوية؟) بدلاً من (ما الذي يجعلك تقوتك جرعات الدواء؟)
- 4- بالإضافة إلى ذلك، فإن توقيت السؤال مهم. قد تترك العديد من الأسئلة المتتالية لدى المريض إحساساً بأنه يتم استجوابه، وبالتالي قد ترفع مستوى الدفاع. يجب أن يُسمح للمريض بإنهاء الإجابة على السؤال الحالي قبل الانتقال إلى السؤال التالي.
- 5- بالإضافة إلى ذلك، يجب تجنب الأسئلة الإيحائية. حيث تشير هذه الأسئلة إلى إجابة متوقعة (على سبيل المثال: "أنت لا تنسى عادة تناول الدواء، أليس كذلك؟" أو "تتناول هذا ثلاث مرات يوميا مع وجبات الطعام، أليس كذلك؟").
- تقود هذه الأسئلة المرضى إلى قول ما يعتقدون أنك تريد سماعه بدلاً من قول الحقيقة.

#### 6- To conduct an effective interview:

- ✓ **it is important to understand the differences between closed-ended and open-ended questions:** A closed-ended question can be answered with either a "yes" or "no" response or with a few words at most.
- ✓ **an open-ended question neither limits the patient's response nor induces defensiveness:** For example, a closed-ended question would be "Has your doctor told you how to take this medication?" The patient may only respond with a "yes" and not provide any useful information to you.
- ✓ On the other hand, an example of an open-ended question would be "How has your doctor told you to take this medication?" The phrasing of this question allows patients to state exactly how they perceive that the medication should be taken.
- ✓ Proper open-ended questions are harder to formulate than closed ended questions, but they are more crucial in obtaining complete information and in decreasing the patient's defensiveness by conveying a willingness on your part to listen.
- ✓ With an open-ended question you are allowing patients to present information in their own words.
- ✓ Closed-ended questions reduce the patient's degree of openness and cause the patient to become more passive during the interviewing process because you are doing most of the talking.

- ✓ Closed-ended questions also enable patients to avoid specific subjects and emotional expression.
- ✓ Closed ended questions can connote an air of interrogation and impersonality, For this reason, closed-ended questions are referred to as “**pharmacist-centered questions.**”
- ✓ Open-ended questions do not require the other person to respond in your frame of reference.
- ✓ Open-ended questions permit open expression and for this reason are sometimes referred to as “**patient-centered questions.**”
- ✓ Closed-ended questions are necessary and are indeed useful; however, open-ended questions are less likely to result in misunderstanding, and they tend to promote rapport.

#### 6- لإجراء مقابلة فعالة يجب مراعاة الأمور الآتية:

- ✓ من المهم فهم الاختلافات بين الأسئلة ذات النهايات المغلقة والأسئلة المفتوحة: يمكن الإجابة على سؤال مغلق بإجابة "نعم" أو "لا" أو ببضع كلمات على الأكثر.
- ✓ إن السؤال المفتوح لا يحد من استجابة المريض ولا يستحث الدفاعية: على سبيل المثال، سيكون السؤال المغلق ("هل أخبرك طبيبك بكيفية تناول هذا الدواء؟") لا يمكن للمريض الرد إلا بـ "نعم" وعدم تقديم أي معلومات مفيدة لك.
- ✓ من ناحية أخرى، سيكون أحد الأمثلة على سؤال مفتوح ("كيف أخبرك طبيبك بتناول هذا الدواء؟") تسمح صياغة هذا السؤال للمرضى أن يحددوا بالضبط كيف يرون أن الدواء يجب أن يؤخذ.
- ✓ صياغة الأسئلة المفتوحة المناسبة أكثر صعوبة من الأسئلة المغلقة، لكنها أكثر أهمية في الحصول على معلومات كاملة وفي تقليل دفاعية المريض، وذلك من خلال نقل استعدادك للاستماع.
- ✓ من خلال سؤال مفتوح، فإنك تسمح للمرضى بتقديم المعلومات بكلماتهم الخاصة.
- ✓ تقلل الأسئلة المغلقة من درجة انفتاح المريض وتجعل المريض أكثر سلبية أثناء عملية المقابلة لأنك تقوم بمعظم الحديث.
- ✓ الأسئلة المغلقة أيضاً تمنع المرضى من الحديث بمواضيع محددة أو التعبير بشكل عاطفي.
- ✓ الأسئلة المغلقة يمكن أن تدل على جو من الاستجواب وعدم الموضوعية، لهذا السبب، يُشار إلى الأسئلة المغلقة باسم "الأسئلة المتمحورة حول الصيدلي".
- ✓ لا تتطلب الأسئلة المفتوحة من الشخص الآخر الرد في الإطار المرجعي الخاص بك.
- ✓ تسمح الأسئلة المفتوحة بالتعبير المفتوح ولهذا السبب يُشار إليها أحياناً باسم "الأسئلة المتمحورة حول المريض".
- ✓ الأسئلة المغلقة ضرورية ومفيدة بالفعل؛ ومع ذلك، فإن الأسئلة المفتوحة من غير المرجح أن تؤدي إلى سوء الفهم، وتميل إلى تعزيز العلاقة.

قد تجد مجموعة من الأسئلة المفتوحة والمغلقة أكثر فعالية بالنسبة لك في ممارستك. يمكن بدء لقاءات المريض بسؤال مفتوح، متبوعاً بمزيد من الأسئلة الموجهة والمغلقة، على سبيل المثال، إذا كنت تريد معرفة ما إذا كان السيد ريموند يعاني من آثار جانبية مزعجة من دوائه الخافض للضغط، فيمكنك أن تسأل:

"كيف كان شعورك منذ بدء هذا الدواء؟" (سؤال مفتوح)

أو "ما الأشياء التي لاحظتها منذ بدء هذا الدواء؟" (سؤال مفتوح)

إذا تم ذكر الأعراض التي قد تشير إلى أحد الآثار الجانبية للدواء، تتم الإشارة إلى أسئلة المتابعة لتقييم

شدة الآثار الجانبية، مثل: "ما مدى إزعاج هذه الآثار الجانبية؟" (سؤال متابعة موجه)

إذا لزم الأمر يمكن اتباع الأسئلة المفتوحة بأسئلة أكثر مباشرة تركز على الآثار الجانبية المحددة المرتبطة غالباً بدواء معين، مثل:

"هل لديك مشكلة في النوم؟" أو "هل تشعر بالضعف؟" أو "هل تشعر بالتعب؟" وما إلى ذلك. (أسئلة مغلقة)

توفر الأسئلة المفتوحة فرصة لك لتقييم ما إذا كان المريض يفهم العناصر الأساسية للعلاج الدوائي.

### 3. USE OF SILENCE SKILLS:

- Another skill that you must learn in order to be an effective interviewer is the art of using silence appropriately. During the interview, there will be times when neither you nor the patient will speak, especially in the early moments.
- You must learn to treat these pauses as necessary parts of the process and not be uncomfortable with them.
- Many times, the patient needs time to think about or react to the information you have provided or the question you have asked.
- Interrupting the silence destroys the opportunity for the patient to think about this material.
- On the other hand, the pause might be due to the fact that the patient did not understand the question completely. In this situation, the question should be restated or rephrased.
- At the same time, too much silence when a patient is expressing feelings such as fear or depression may be interpreted by the patient as rejection, In this case, the patient may be seeking an indication that you understand the concerns expressed.
- Responding with empathy is a necessary component of any communication you have with a patient.

- In any event, you should avoid the temptation to fill empty spaces in the interview with unnecessary talk.
- In fact, some studies have found that the more the "talk ratio" is in favor of the person being interviewed (i.e., the patient does more of the talking), the more likely that the interview will be successful. Thus, the patient should be able to relax and be allowed time to think during the necessary pauses in the interview process.

### 3. مهارة استخدام الصمت:

- من المهارات الأخرى التي يجب أن تتعلمها حتى تكون محاورا فعالا هي فن استخدام الصمت بشكل مناسب خلال المقابلة، ستكون هناك أوقات لا تتحدث فيها أنت أو المريض، خاصة في اللحظات الأولى.
- يجب أن تتعلم كيف تتعامل مع هذه التوقفات المؤقتة كأجزاء ضرورية من العملية ولا تشعر بالانزعاج معها.
- في كثير من الأحيان، يحتاج المريض إلى وقت للتفكير أو الرد على المعلومات التي قدمتها أو السؤال الذي طرحته.
- قطع الصمت يقضي على فرصة المريض للتفكير في هذه المادة.
- من ناحية أخرى، قد يكون التوقف بسبب حقيقة أن المريض لم يفهم السؤال تمامًا. في هذه الحالة، يجب إعادة طرح السؤال أو إعادة صياغته.
- في الوقت نفسه، قد يفسر المريض الصمت الشديد عندما يعبر المريض عن مشاعر مثل الخوف أو الاكتئاب على أنه رفض، في هذه الحالة، قد يبحث المريض عن إشارة إلى أنك تفهم المخاوف التي تم التعبير عنها.
- يعد التجاوب مع التعاطف مكونا ضروريا في أي اتصال لديك مع المريض.
- على أي حال، يجب أن تتجنب إغراء ملء الفراغات في المقابلة بالحديث غير الضروري.
- في الواقع، وجدت بعض الدراسات أنه كلما زادت "نسبة الحديث" لصالح الشخص الذي تتم مقابله (أي أن المريض يقوم بالحديث أكثر)، كلما زادت احتمالية نجاح المقابلة. وبالتالي، يجب أن يكون المريض قادرا على الاسترخاء وأن يُتاح له الوقت للتفكير خلال فترات التوقف اللازمة في عملية المقابلة.

#### 4. ESTABLISHING RAPPORT SKILLS:

Successful interviews are marked by a high degree of rapport between the two parties. Rapport is built mainly on mutual consideration and respect.

**A pharmacist can build a successful rapport with a patient by using:**

- good eye contact.
- by using a sincere, friendly greeting.
- by being courteous during the discussion.
- and by not stereotyping or prejudging the patient.

Each patient must be seen as a unique individual, patients' perceptions of you, as a pharmacist, will influence their relationship with you. Thus, it is critical that you initiate the interaction in a friendly, professional manner.

#### 4. مهارة بناء العلاقة (أو الصلة) مع المريض:

تتميز المقابلات الناجحة بدرجة عالية من الوئام بين الطرفين.

يتم بناء العلاقة بشكل أساسي على الاحترام المتبادل.

يمكن للصيدلي بناء علاقة ناجحة مع المريض باستخدام:

• التواصل البصري الجيد.

• التحية الصادقة والودية.

• التعامل بلطف أثناء المناقشة.

• وعدم التتميط أو الحكم المسبق على المريض.

يجب أن يُنظر إلى كل مريض على أنه شخص فريد. وستؤثر تصورات المرضى عنك بصفتك صيدلانياً على علاقتهم معك. وبالتالي، من الأهمية بمكان أن تبدأ التفاعل بطريقة ودية ومهنية.

\*\*\*\*\*