



كلية: الصيدلة

الرمز: PHE7

المقرر : السلوك النفسي و المهني

مدرس المقرر : د. عليا الاسد

سلوك نفسي ومحنني  
الحاضرة (2)

د. علياء الاسد

مديره مركز جامعه دمشق لنقل الدم

# مهارات التواصل

(٢)

# طريق التواصل

نبرة الصوت هي أكثر أهمية من الكلمات التي تقال  
البناء الاولى للعلاقة مع المريض



- ١. تحيه المريض
- ٢. قدم نفسك للمريض بطريقه لائقه
- ٣. أوضح الدور الذي يمكن أن تقوم به
- ٤. اعرف اسم المريض
- ٥. اظهر الرغبة في مساعدة المريض واحترامه

# طرائق التواصل



٦. راجع ماتم انجازه وحدد موعد اللقاء الثاني
٧. استعمل كلمات لبقة عند انتهاء اللقاء

# ما هي الأسئلة التي نسألها للمريض لتعزيز الرغبة في مساعدته



١. ماذا يقلقك في الظروف الراهنة
٢. كيف يمكنني خدمتك
٣. هل من جديد من الناحية الصحية
٤. أنا أتفهم شعورك
٥. لابد أن هذا صعب عليك

# مهارات بناء علاقة جيدة مع المريض



١. التواصل غير اللفظي
٢. بناء الثقة : باستعمال مهارات القبول
٣. التعاطف والدعم
٤. اشراك المريض في التفكير وفهم  
الحيثيات لكل اجراء

# ماذا نعني بالتواصل غير اللفظي



١. الهيئة: الجلسة/الوقوف/القامة
٢. القرب: البعد المكاني والجسدي والفوائل
٣. اللمسة: المصادفة / التواصل الجسدي
٤. حركة الجسم: حركة اليد والذراع / حركة القدم والساقي / هزة الرأس
٥. تعابير الوجه: رفع الحواجب / تقطيب / الضحك

# ماذا نعني بالتواصل غير اللفظي



٦. سلوك العين: التواصل البصري / التحديق /
٧. الدلائل الصوتية: الحدة/ المعدل / الحجم /  
النغمة / الصمت / التوقف / درجة الصوت
٨. الوقت: استجابة مبكرة / متأخرة / في الوقت  
المحدد / بطيء الاستجابة
٩. الدلائل البيئية: الموضع / ترتيب الاثاث /  
الاضاءة / الحرارة / الالوان

# هل يفهم المريض ما ي قوله الطبيب؟



١. عائق استعمال لغة تقنية (صعبه)  
هل يتذكر المرضى المعلومات المعطاة لهم؟  
٥٠ % فقط
٢. هل يلتزم المرضى بما يوصون به ؟ لا ٥٠ %  
يستعملون الأدوية المعطاة لهم أو يستعملونها بطريقة غير صحيحة

# مهارات جمع المعلومات



١. تشجيع المريض على الإخبار بقصته
٢. استعمال الأسئلة المفتوحة
٣. الاستماع بانتباه (فن الإصغاء)
٤. تسهيل استجابة المريض باستخدام المهارات اللفظية

# مهارات جمع المعلومات



٥. الشرح
٦. وضع الاطار الزمني للمشكلة
٧. استعمال لغة مختصرة وسهلة ومفهومة
٨. التلخيص

## ما فوائد الاستماع بانتباه للمرضى؟

١. يظهر اهتمامك بالمرضى
٢. يمكنك من معرفة المرض والمعاناة
٣. يمكنك من ملاحظة المريض بدقة والتنبيه الى الاشارات  
اللفظية وغير اللفظية الصادرة عنه
٤. يحول دون التسرع في الافتراض الخاطئ ولذلك يساعد  
في التشخيص والتدبير الصحيحين

## فوائد التلخيص للمريض

١. اظهار أنك كنت منصتاً ومهتماً بفهم الموضوع
٢. اشراك المريض معك في حل المشكلة من خلال تأكده من صحة فهمك و أفكارك
٣. اعطاء المريض الفرصة للتوضيح والاضافة
٤. تعميق الفهم للمشكلة
٥. فرصة لإعادة ترتيب الأفكار واستجلائها

## مهارات انتهاء اللقاء

١. التلخيص الختامي
٢. شرح الاحتمالات غير المتوقعة ومؤشراتها
٣. الفحص النهائي لفهم المريض وقناعته
٤. التعاقد

- Kumar and Clarks Clinical Medicine,9th Edition.Saunders Ltd.;8 edition (September 17,2012).
- <http://www.avant.org.au/uploadedFiles/Content/resources/member/risk-200912-dealing-with-patient-complaints.pdf>
- Raising concerns at work:Whistleblowing Guidance for Workers and Employers in Health and SocialCare:<http://www.wbhelpline.org.uk/wp-content/uploads/201404//Raising-Concerns-at-Work.pdf>
- Peter A.Mossey(Editor),Elizabeth Davenport(Editor),Gareth Holsgrove (Editor),David Stirrups Essential Skills for Dentists,Oxford UniversityPress,USA,2006.
- Botsin S,Pal R,Wilmhurst,P Milton Pena4 Whistleblowing and patient safety:the patient's or the profession's interests at stake?J R Soc Med 2011:104:278-282.DOI 10.1258/jrsm.2011.110034.

- Raising and acting on concerns about patient safety,2012.[www.gmc-uk.org/guidance](http://www.gmc-uk.org/guidance)
- Dealing with patient complaints,Australia's Leading MDO,Mutual Group Limited
- Rhodes R,J J Strain JJ.Whistleblowing in academic medicine.J Med Ethics 2004 30:3539.-
- Raising concerns,whistleblowing and speaking-up safely in pharmacy Royal Pharmaceutical Society of Great Britain,2011
- Guidance on raising concerns,General Pharmaceutical council,2012.



شكراً ...