**التعاطف والمواساة Empathy**

والتعاطف والمواساة مهارة حوارية ضرورية يمكن تعلمها، وتتكون من:

1. قراءة مشاعر المتكلم من خلال تلميحاته اللفظية وغير اللفظية ونبرات صوته وإيماءاته الجسدية، أو سؤاله المباشر عما يشعر به تجاه معاناته.
2. المبادرة: لا يكفي الاحساس بالتعاطف لكن ينبغي إظهاره للمتكلم ، مثل: "شو مو على بعضك اليوم؟!"
3. تفهم حراجة الموقف واحترام المشاعر: ينبغي تفهم المأزق الذي يمر به المتكلم وأحترام مشاعره حتى لو كانت مناقضة لقناعتك بها، والاستجابة لها بكلمة سحرية مثل، معك حق أن تحزن، وتقع على الشخص كالبلسم على الجرح المؤلم.
4. الأستئذان في تقديم المساعدة، وينبغي أن لا تجبره عليها، وعدم التبرع بالنصيحة قبل طلبها.

**عدد الفروق بين العطف والتعاطف**

|  |  |
| --- | --- |
| **العطف:****العطف والشفقة، حالة ذاتية يُعبر خلالها الشخص عن ألمه الشخصي بالحزن والأسى والبكاء على حال شخص آخر عاجز لا يتمكن من مساعدة نفسه، مثل عطف الأم على وليدها، فتبكي حينما يبكي ويتألم وتولول كما تقول بالعامية: سوده علية، خطية، يا حرام. وفي الواقع الاجتماعي لا أحد يرغب أن يُشفق عليه؛ لأن الشفقة توحي بالضعف والسلبية، وأن المعطوف عليه يشعر بالوهن والدونية وعدم القدرة على اتخاذ موقف ملائم.** | **التعاطف****المواساة والتعاطف: موقف إنساني موضوعي، يتفهم خلاله الشخص مأزق شخصاً آخر، وأن يوصل هذا الفهم للشخص المتعاطف معه بوضوح ويستجيب له استجابة إيجابية.** |

تمرين: أداء أدوار، مجموعات ثلاثية، اعتماداً على مبادئ التعاطف اعلاه، اعداد سيناريو يتعاطف فيه المتدربين مع بعضهم. والمراقب يسجل كيف طبق الطبيب مبادئ التعاطف التي استعملها الطبيب في أثناء المقابلة.

**مقياس التعاطف والمواساة**

يتكون المقياس من سبعة درجات تصاعدية تبدأ بالدرجة صفر حينما يهمل الطبيب أو الطبيبة التعبير عن الفرصة التطمينية لمشاعر المريض ومأزقه إلى الدرجة السادسة حينما يؤيد الطبيب مشاعر المريض وموقفه المشابه لموقف الطبيب إذا ما مر بنفس المأزق.

عرض فديو تحفيزي لتصوير أنواع التعاطف، ويطلب من المشاركين تحديد الدرجة التي تعاطف بها الطبيب مع المريض.

|  |
| --- |
| 0 = يهمل الفرصة التعاطفية أو يحول الحديث إلى موضوع آخر 1 = يعطي الفرصة التعاطفية اهتماماً سطحياً أو روتينية2 = لا يقر بوجود الفرصة التعاطفية بوضوح ولكن ضمنياً، ويتناول موضوعاً له علاقة هامشية بجوهر المأزق.3 يقر بجوهر المأزق بوضوح ولكن لا يعلق عليها4 يلاحق الفرصة التعاطفية ويعلق عليها ويطلب من المريض توضيحاً أكثر.5 يقر الطبيب بالمأزق ويعطي الحق لموقف المريض من المأزق6 يرسل رسالة يؤيد المريض على موقفه ويشاركه في تصرفه واتخذ موقفاً مشابهاً لموقف المريض من مأزقه. |

**غلق المقابلة**

في نهاية الجلسة سيتمكن المتدرب من

* تلخيص الإجراءات الطبية المتفق عليها

الإجراءات المستقبلية التي ينبغي العمل عليها من قبل الطبيب والمريض.

**مثال : الطبيب ، يلخص حالة المريضة والخطة العلاجية معا :**

**الطبيب : هل لديك موضوع لم نناقشه في المقابلة ؟**

**المريض : لا دكتور اشكرك على هذه المقابلة**

**الطبيب : فقط للإعادة اعتقد أن السكري قد خرج عن السيطرة قليلا مقارنة بالعام الماضي ، وربما ناتج عن الوزن الزائد الذي تعانين منه . ويمكن أن نرجع السيطرة على المرض اذا ما خفضت وزنك وكما كان في العام الماضي . سازودك بقائمة الغذاء كما اخبرتك ويمكن لي ان اراك بعد شهرين . هل هذا الملخص كاف عما اتفقنا عليه ؟**

**المريضة : حسنا دكتور ، على الرغم من أي شيء وكما قلت لك ، أظن أن عدم ممارستي الرياضة منذ أن أصيب زوجي بنوبة قلبية هي السبب ، والان هو أفضل قليلا ولا يمكن لي أن اخرج من البيت وامارس المشي لمدد أطول .**

مثال

|  |
| --- |
| السيد ابراهيم.... زار العيادة لأول مرة، يبدو مرهقاً، أشعث، أهمل مظهره الخارجي...الطبيب: أهلاً سيد إبراهيم، أظن أنها الزيارة الأولى للعيادة؟ابراهيم: نعم دكتور.الطبيب: أنا د. عبدالسلام، أرجو أن تعرفني بنفسك قبل أن نتكلم بالطب، ممكن؟ "افتتاح"ابراهيم: صار، عمري 58 سنة موظف متقاعد منذ **2006**، وبعدها عملت بالقطاع الخاص ولم أوفق، وبقيت اعتمد على التقاعد في السنوات الاخيرة، ولدي عائلة كبيرة."معاناة"الطبيب: يبدو أن الامور لم تجر معك بصورة جيدة. "تعاطف**"**ابراهيم: صحيح، اعتقد إني غير محظوظ بحياتي؟الطبيب: إذن، ما الذي دعاك لزيارتي؟"السؤال الافتتاحي"ابراهيم: بطني منتفخة وعندي ألم "يشير إلى بطنه" صار لي أربعة أشهر.الطبيب: يِشير برأسه علامة أن أستمر.سؤال مفتوحابراهيم: غالبا ما يأتي الألم بعد الأكل، وتتنفخ بطني وفي بعض الحالات أتقيأ ومرات أضع اصبعي في حلقي كي استفرغ الاكل، وأخذت علاجات كثيرة من الصيدليات وما تحسنت.الطبيب: إذاً، أنت تعاني من انتفاخ البطن والألم والتقيؤ لمدة أربعة أشهر، هل لديك معاناة أخرى؟ "تلخيص" ابراهيم: من عدة سنين عندي سكري ومرض قلب وأتناول دائونيل وأيزورديل واسبرين باستمرار.     الطبيب: إذاً، انت تعاني من انتفاخ البطن والألم والتقيؤ لمدة أربعة أشهر، وسابقاً عندك سكري ومرض قلب وتتناول دائونيل وأيزورديل واسبرين باستمرار. "تلخيص" هل عندك شيء آخر تضيفه؟ "سؤال مفتوح"ابراهيم: عندي مشاكل بالمجاري البولية، قبل ستة أشهر عانيت من السلس والآن تحسنت حالتي.الطبيب: هل كل هذه المعاناة تفسر الهم الذي يبدو عليك؟ "تعاطف"ابراهيم: لا دكتور هناك مصيبة أكبر، قبل ستة أشهر، بسبب الطائفية هجرت من بيتي، والآن اشغل غرفتين صغيرتين في القرية وأحن إلى بيتي والحديقة والحمام الكبير.الطبيب: صحيح مصيبة كبيرة، أتمنى ان تزول هذه الغمة. والآن اسمح لي أن الخص معاناتك بترتيب آخر: كنت تعاني من داء السكري والقلب ومن ثم عانيت من مشكلات المجاري البولية وبعدها هجرت من بيتك وأخيراً قبل أربعة أشهر عانيت من انتفاخ وألم في البطن، هل هذا صحيح؟ "تعاطف وتلخيص"ابراهيم: نعم، شكراً......الطبيب: اسمح لي ياسيد إبراهيم أن أطرح عليك بعض الأسئلة الطبية، كما انني اعتزم سؤالك عن بعض الأمور الاخرى. "اعراض"المريض : لا ما نع .. كما تشاء يا دكتور. الطبيب : إذاً سأذكر لك عدداً من الأعراض المرضية وأرجو أن تخبرني ان كنت قد تعرضت لأي منها؛ ابراهيم: تفضل...الطبيب: هل تدخن؟ نعم تشرب كحول؟ لا "أسئلة مغلقة"الطبيب: هل أيقظك ألم المعدة ليلاً؟ نعم "أسئلة مغلقة"الطبيب: هل حدث وإن تقيأت وكان بلون بني يشبه القهوة؟ لا "أسئلة مغلقة"الطبيب: هل لاحظت تغير واسوداد لون الخروج؟ لا "أسئلة مغلقة"الطبيب: إذاً، دعني الخص جميع المشكلات التي تعاني منها وهي: "تلخيص"* التهجير والحالة النفسية والإجتماعية المضطربة
* اضطراب الهضم
* التهاب المجاري البولية
* داء السكري
* مرض القلب
* هل أحطت بجميع مشكلاتك؟

 ابراهيم: نعم دكتور ولم أتصور كل هذه المشكلات مجتمعة عندي إلا بعد أن اتفقنا عليها "موافقة المريض". |