

مهارات التواصل الاجتماعي الجلسة السابعة – التعاطف والمواساة

Empathy

م.د حيدر اباد الادريسي

جامعة البصرة – كلية الطب – فرع الطب الباطني

Definition

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 حرجة الموقف واحترام المشاعر: ينبغي تفهم المأزق الذي يمر به المتكلم واحترام 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.
- 5.

التمرين الأول: عدد الفروق بين العطف والتعاطف

التعاطف

المواساة والتعاطف: موقف إنساني موضوعي، يتفهم خلاله الشخص مآزق شخصاً آخر، وأن يوصل هذا الفهم للشخص المتعاطف معه بوضوح ويستجيب له استجابة إيجابية.

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 عليّة، خطية، يا حرام. وفي الواقع الاجتماعي لا أحد يرغب أن يُشفق عليه؛ لأن الشفقة توحى بالضعف والسلبية، وأن المعطوف عليه يشعر بالوهن والدونية وعدم القدرة على اتخاذ موقف ملائم.

التمرين الثاني: ما الفرص التي يجب على الطبيب أن يتعاطف مع المريض

- وأظهرت الدراسات بأن المرضى نادراً ما يعبرون لفظياً عن انفعالاتهم تعبيراً مباشراً.
- وبدلاً من ذلك، يعطون إشارات من خلال عبارات حول مواقفهم واهتماماتهم. وأن الأطباء بحاجة إلى ويطلب ' **Potential empathic opportunities** ' اقتناص هذه الفرص التطمينية الكامنة من المريض التعبير عن هواجسه العاطفية تعبيراً مباشراً. وبعد ذلك فقط، يستطيع الطبيب أن يستجيب باتصال تعاطفي.

التمرين الثالث، 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.

التمرين الرابع: النقاط حوار المريض غير اللفظي ومواساته وضبط حوار الطبيب غير اللفظي

• يقسم المتدربين إلى مجاميع ثلاثية لتمثيل وتسجيل فيديو لمدة دقيقة واحدة للتعبير بالحوار غير اللفظي، ويتبادلون الأدوار تباعا ليشمل التمثيل جميع المتدربين وهم يمثلون دور:

✓- الطبيب

✓- المريض

✓- المراقب.

التمرين الخامس: مقياس التعاطف والمواساة

- يتكون المقياس من سبعة درجات تصاعديّة 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 فيديو تحفيزي لتصوير أنواع التعاطف، ويطلب من المشاركين تحديد الدرجة التي تعاطف بها الطبيب مع المريض.

التمرين الخامس: مقياس التعاطف والمواساة

1. يهمل الفرصة التعاطفية أو يحول الحديث إلى موضوع آخر
2. يعطي الفرصة التعاطفية اهتماما سطحيا أو روتينية
3. لا يقر بوجود الفرصة التعاطفية بوضوح ولكن ضمناً، ويتناول موضوعا له علاقة هامشية بجوهر المأزق.
4. يقر بجوهر المأزق بوضوح ولكن لا يعلق عليها
5. يلاحق الفرصة التعاطفية ويعلق عليها ويطلب من المريض توضيحا أكثر.
6. يقر الطبيب بالمأزق ويعطي الحق لموقف المريض من المأزق
7. يرسل رسالة يؤيد المريض على موقفه ويشاركة في تصرفه واتخذ موقفا مشابها لموقف المريض من مأزقه.

المراجعة وآفاق التطور، الملخص الشامل للجلسة reflection

يحتاج المتدرب لتحسين أداء الممارسة في الطب إلى وقت وجهد مكثف، ومن اهم الجهود التي تحسن ممارستك هي مراجعة ما تعلمت وتحديد:

1- ملخص ما تعلمت، أهمية ما تعلمته في ممارسة المستقبلية؟ وكيف تفاعلت معه؟

2- نقاط القوة التي لديك

3- نقاط الضعف التي تعاني منها

ومن اهم ستراتيجيات التعلم وتطوير الممارسة المهنية في
المستقبل وهي وضع رؤية ذاتية تشمل:

?