PN-ADE-934 PN-ADE-934

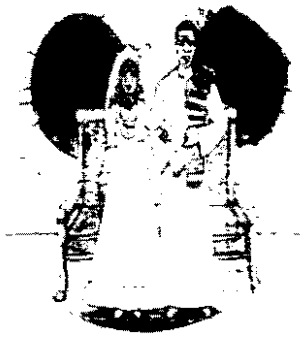
Integrated Counseling Package
Training Course (Part 1-Trainee)

Award # HRN-A-00-00-00003
USAID G/PHN/POP

وزارة الصحة والسكان

الدورة التدريبية للمشورة المتكاملة في تنظيم الأسرة – الصحة الإنجابية – صحة الأم والطفل

النموذج الأول
(المشورة العامة)



دليل المتدرب

CATALYST CONSORTIUM

TAHSEEN Project

الدورة التدريبية للمشورة المتكاملة في تنظيم الأسرة – الصحة الإنجابية – صحة الأم والطفل

النموذج الأول

(المشورة العامة)

دليل المتدرب

المحتويات

لمشورة..... ٥
علاقة لمشورة بالإتصال ٥
طبيعة عملية الإتصال..... ٦
لماذا نقوم بالإتصال ؟..... ٧
الأركان لرئيسية للمشورة:..... ٩
عناصر لمشورة ومقومات الاتصال الفعال..... ١٢
مقومات وخطوات الإتصال الفعال في المشورة..... ١٧
شرح تفصيلي لخطوات المشورة..... ١٩
عوائق الإتصال في المشورة..... ٢٣
هناك عوائق اخرى للإتصال في المشورة مثل: ٢٥
صفات مقدمي المشورة الفعالة..... ٢٩
لمهارات لرئيسية في المشورة..... ٣٠
العوامل التي تؤثر على استقبال رسالة المشورة :..... ٣١
لتعرف على مشاعر المنتفعة..... ٣٥
لتعرف على مشاعر المنتفعة..... ٣٦
كيفية لتعامل مع المشاعر ٣٧
خصائص لرسالة الفعالة..... ٤٠
استخدام لوسائل البصرية والمطبوعات ٤٧
في إعطاء مشورة لصحة الإنجابية ٤٧
طرق استخدام لوسائل لبصرية..... ٤٩
لمشورة لجماعية (لتعليم لصحي)..... ٥١

مقدمة:

يلعب مقدمي الخدمة دورا حيويا في توصيل المعلومات للمستهدفين وتشجيعهم على بناء الثقة في الخدمات الطبية التي تقدم لهم. ولذلك يكون دور المشورة دورا رئيسيا في خلق أحساس بأهمية الطب العلاجي والوقائي في صحة الإنسان.

ولقد تم كتابة نموذجين تدريبيين لمساعدة مقدمي الخدمة على التعرف على المهارات الخاصة بالمشورة عموما، والمشورة الموجهه إلى خدمات الصحة الإنجابية خصوصا. وفي **النموذج الأول للمتدرب**، يستعرض الدليل العديد من المصطلحات والمهارات التي تؤثر على نوعية المشورة، فيقدم النموذج شرح مستفيض عن عناصر المشورة وخطواتها. وكذلك يتعرض لمناقشة طرق استقبال وارسال الرسالة في المشورة كما ويخصص جزء هام لشرح الفرق بين مهارت الاستماع والانصات ودور الانصات في المشورة.

وفي النهاية، يشتمل النموذج على شرح لطريقة استخدام أهم الوسائل البصرية في اعطاء المشورة الجماعية.

وسوف يعطي **النموذج الثاني** أمثلة واضحة عن تطبيق مهارات المشورة على مفاهيم وعناصر الصحة الإنجابية.

وأنا إذ أتقدم بالشكر إلى كل من ساعدني في كتابة وإخراج ومراجعة هذا النموذج التدريبي، وأخص بالشكر السادة الأطباء الذين شاركوا في دورة تدريبية حيث تمت مراجعة النموذج خلالها وهم التالية أسمائهم:

الاسم	الوظيفة
١. د. حاتم محمود حافظ	مدير إدارة تنظيم الأسرة – القليوبية.
٢. د. عصام محمود عثمان	استشاري أمراض النساء والتوليد ومشرف طبي – الشرقية.
٣. د. أحمد مصطفى المصري	استشاري أمراض النساء والتوليد و مشرف طبي – الفيوم.
٤. د. عفاف محمد سليمان	مدير إدارة تنظيم الأسرة – المنوفية.
٥. د. سلوى يس عصار	مدير إدارة تنظيم الأسرة – كفر الشيخ.
٦. د. آمال ميلاد جيد	مدير إدارة تنظيم الأسرة – الاسماعيلية.
٧. د. حسن محمد بيومي	أخصائي أمراض النساء والتوليد ومشرف طبي – المنيا.
٨. د. سلوى عبد العزيز محمد [illegible]	مدير إدارة تنظيم الأسرة – الجيزة.
٩. د. حلاء عبد الخالق الشربيني	مسئول التثقيف الصحي لبرنامج مكافحة تقص المغذيات الدقيقة – الإدارة العامة لرعاية الأمومة والطفولة.
١٠. د. أسامه شوكت	الإدارة العامة لرعاية الأمومة والطفولة.
١١. د. محمد نور الدين عبد العظيم	الإدارة العامة لرعاية الأمومة والطفولة.
١٢. د. آمنة السيد صالح محمود	الإدارة العامة لرعاية الأمومة والطفولة.
١٣. د. بهية رشدي عبده شبل	الإدارة العامة لرعاية الأمومة والطفولة. (الإعلام)
١٤. د. حاتم الشاذلي	مشرف في القاهرة – تنظيم الأسرة.
١٥. د. محمد أحمد شرشر	أخصائي أمراض النساء والتوليد و مشرف طبي – تنظيم الأسرة – المنوفية.

كما قام أ.د. ناصر محمود الخولي استشاري التدريب بهيئة كاليست بالمراجعة العلمية للنماذج التدريبية.

كما أتقدم بجزيل الشكر للدكتورة سهير ستوليا،الأستاذة في جامعة كاليفورنيا، وخبيرة التدريب على مجهوداتها الرائعة في إعداد هذا المنهج التدريبي

الوحدة التدريبية الاولي

تعريف المشورة وعملية الإتصال

الأهداف التعليمية:

في نهاية الوحدة التدريبية، سيتوقع من المتدربين تحسين القدرة على :-

١. تعريف مصطلح " المشورة " في إيضاح عناصر الصحة الإنجابية.

٢. مناقشة طبيعة عملية الإتصال.

٣. ذكر أسباب الإتصال في الصحة الإنجابية.

٤. وصف الأركان الأربعة للمشورة .

الوحدة التدريبية الأولي

تعريف المشورة وعملية الإتصال

مقدمة

المشورة

المشورة هي عملية الإتصال الشخصي بين من يقدم الخدمة والمنتفع / المنتفعة، أو طالب الخدمة. والهدف الرئيسي من اعطاء المشورة هو توضيح الخيارات المتاحة للمترددين أو المرضى أو المنتفعين والمتعلقة بخدمات الصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة أو صحة الأم والطفل، واعطاء الرسائل المراد توصيلها للمستهدفين عن الصحة الإنجابية أو صحة الأم والطفل، وتمكين طالب الخدمة من إتخاذ القرار السليم المبني على المعرفة، والمناسب للعائلة.

علاقة المشورة بالإتصال

يتفق العلماء على أن المشورة جزء لايتجزأ من علم الإتصال، فالإتصال يسمح للأفراد بتبادل الآراء والأفكار وعملية الإتصال تؤدي إلى نقل المعلومات من شخص أو مجموعة أشخاص إلى أفراد آخرين.

ويكون للغة والإشارات والإيماءات دور كبير في إنجاح عملية الإتصال. ويختلف الأفراد في قدرتهم على استخدام اللغة أو استخدام الأمثلة المناسبة. فهناك من يجيد اللغة العربية الفصحى، ولكن ربما لايحسن هذا الشخص استخدام اللغة الدارجة التي توصل المعلومات للمنتفعة بشكل سهل وواضح. ومثل آخر يوضح أهمية استخدام طرق الإتصال الغير لفظي مثل استخدام العيون والجسم واليدين في الحديث.

إن علم الإتصال له جذور في علوم الاجتماع، علم النفس، علم دراسة الانسان، ومن المؤسف أن هذه المواد لاتدرس في كليات الطب أو التمريض بشكل وافي يمكن الطبيب أو الممرضة من إعطاء المشورة للمنتفعة بطريقة فعالة. ولذلك سوف يشرح في هذا النموذج

لتدريبي بعض لمعلومات الرئيسية عن عملية الإتصال وتطبيقها على إعطاء المشورة لمنتفعات خدمات تنظيم الأسرة والصحة الإنجابية وصحة الأم والطفل.

طبيعة عملية الإتصال

ن عملية الإتصال تتميز بالصفات الآتية :-

١. عملية الإتصال هي عملية ديناميكية، وهذا يعني أن تتغير في الشكل والأسلوب تبعا للموقف و لزمان أو المكان الذي تتم فيه، ومثال ذلك أن الطبيب لايكرر الرسالة لكل منتفعة بدون معرفة الظروف الخاصة للمنتفعة.

٢. عملية الإتصال تشمل **الاتصال اللفظي والإتصال الغير لفظي** ، وكما شرحنا من قبل أن إستخدام العيون ، الجسم و اليدين مهم في توضيح " الرسالة" أو ماتريد توضيحها للآخرين .

٣. عملية الإتصال تتأثر بخبرات أو قنوات الإتصال، فمثلا إذا كان الإتصال مباشرا والطبيب يعطي رسالة للمنتفعة في الوحدة الصحية، فيمكن للطبيب أن يلاحظ رد الفعل أو يستخدم وقت أطول في الشرح عما إذا كان اللقاء عبر التليفون.

٤. أن عملية الإتصال تخضع لقوانين وحضارة و ثقافة البلد التي يحدث بها الإتصال بما فيها من تقاليد ومعتقدات وأعراف ، ويمكن أن نشير إلي دور الطبيب كرجل يعطي لمشورة لتنظيم الأسرة ونقارن ذلك بدور طبيبة " إمرأة " تعطي نفس المشورة للمنتفعة، لابد أن هناك اختلاف في عملية الإتصال لإختلاف جنسي الطبيب والمنتفعة، فربما تكون المنتفعة في حالة خجل من الطبيب، ولكن أمام الطبيبة يمكن أن تكون أقل خجلا وأكثر صراحة.

٥. عملية الإتصال هي عملية معقدة يكثر فيها الخيار -- فالطبيب الذي يعطي مشورة يفكر في هل من الأفضل أن يكون الاتصال لفظيا أم غير لفظيا؟ ماهي أحسن طريقة لشرح هناك خيارات في استخدام الكلمات فهل من الافضل أن يقول تنظيم الأسرة أم منع الحمل ، واستخدام أمثلة شعبية وكذلك استخدام قنوات الإتصال.

٦. ن نجاح عملية الإتصال يتعلق بفهم السياق الإجتماعي للحديث، فعلي من يقوم بالإتصال أو المشورة أن يفهم الأبعاد الإجتماعية، فمثلا عندما ترغب المنتفعة في استعمال وسيلة معينة لمنع الحمل نتيجة لبعض الإعتبارات الإجتماعية، الإقتصادية،

التعليمية أو الدينية فيجب على مقدمي الخدمة مراعاة رغبة المرأة وتوضيح الوسائل التي يمكن أن تؤخذ.

وسوف يجد المتدرب المزيد من المعلومات التفصيلية في الوحدة الثانية عن عناصر المشورة.

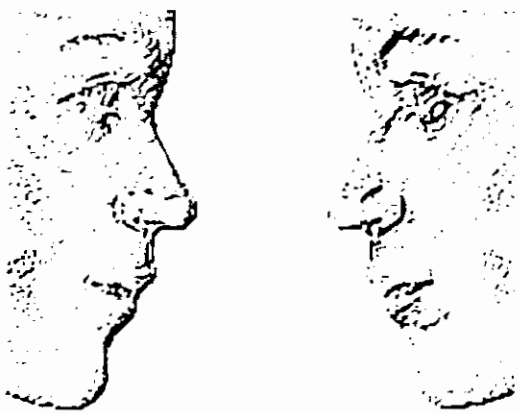
لماذا نقوم بالإتصال ؟

أن الإتصال والمشورة يلعبان دوران مهمان في الآتي : -

١. **أخذ المعلومات.** فعلى من يقوم بالمشورة أن يأخذ معلومات عن سن المنتفعة وتاريخها الطبي. إن طريقة أخذ المعلومات وفن الإنصات للآخرين، أمران يجب على مقدم الخدمة إتقانهم وإتباع التسلسل المنطقي في جمع المعلومات.

٢. **إعطاء المعلومات وتوضيحها.** إن المنتفعة تريد أن تعرف معلومات عن البدائل المتاحة من خدمات الصحة الإنجابية، وعن مزايا الطرق المختلفة لتنظيم الأسرة، وآثارها الجانبية. ويمكن أن تكون المنتفعة متعلمة وعندها معلومات ولكن غير كاملة، أو أن تكون غير متعلمة ولاتعرف الكثير عن الطرق المختلفة. وإعطاء المشورة يتطلب فهم السياق الاجتماعي ومتطلبات المنتفعة من المعلومات.

٣. **التعبير عن المشاعر والرغبات.** من الممكن أن تعبر المنتفعة عن مشاعرها بالأمن عندما تتمكن من تنظيم أسرتها، وتواجد وقت لديها للعناية بنفسها.



٤. **إظهار مشاعر الآخرين.** كثيرا مايتم الإتصال في بيئة يكثر فيها الشك والخوف، ويكون الغرض الرئيسي من الإتصال هو إظهار مشاعر الآخرين وفهم غرضهم .

٥. **الإتصال يتم بشكل تفكير بصوت عال أمام الآخرين.** في بعض الأحوال يكون الشخص غير متأكد من

الـــرأي السليم. وفي هذه الحالة يتم الإتصال بين الأفراد لتوضيح موقف معين، أو يعبـــر الشخص عن مخاوف من الآثار الجانبية لطريقة من طرق تنظيم الأسرة أو مـــن تحليل معين مطلوب بالنسبة لأي من عناصر الصحة الإنجابية أو صحة الأم والطفـــل. وتستخدم المشورة لإستقبال ونقل رسائل تنظيم الأسرة وأي من عناصر الصحة الإنجابية متضمنة خدمات صحة الأم والطفل. وكذلك المعلومات التي تؤخذ مـــن المشورة مهمة في تحليل البيانات والمعلومات الطبية عن المنتفعة. ويجب أن نشير أن المشورة لها دور تعليمي وتطويري في شرح أهمية تنظيم الأسرة وطرقها المختلفة. وتتوقف جودة المشورة على قدرة الطبيب على شرح المعلومات المطلوبة وتمكـــين المنـــتفعة من اختيار الوسيلة المناسبة لها صحيا واجتماعيا أو الممارسة الصحية لأي من عناصر الصحة الإنجابية وصحة الأم والطفل.

10

الأركان الرئيسية للمشورة:

هناك أربعة أركان مهمة لتنفيذ المشورة:

١. التخطيط الجيد

حتى تتم المشورة في مناخ سليم يجب أن يحضر الطبيب / الممرضة الآتي :-

أ. مكان مريح يمكن لمقدم الخدمة والمنتفعة الحديث وتبادل المعلومات.

ب. خصوصية مكان المشورة أمر هام، فالمنتفعة لاتريد الآخرين أن يسمعوا أسرار أسرتها.

ج. يجب أن يكون الطبيب /الطبيبة على علم بكل الوسائل المختلفة لتنظيم الأسرة وأمر توجد الوسائل في الصيدليات وأسعارها .

د. يجب أن يتوافر لمقدم المشورة المعلومات الكاملة والتي تتيح له الرد على كافة التساؤلات الخاصة بتنظيم الأسرة وخدمات الصحة الإنجابية وصحة الأم والطفل.

ه. يجب على مقدم الخدمة استخدام أسئلة واضحة وإجادة الإنصات للمنتفعة.

و. يجب التفكير في طرق صياغة الأسئلة، والتعرف على الأسئلة المناسبة لسن وحالة المنتفعة الاجتماعية.

٢. التنظيم

يجب على مقدم الخدمة تنظيم مكان المشورة والاستعانة بالمطبوعات والنماذج، وأمثلة من علب الحبوب والحقن، ويجب تواجد نسخ من المطويات لاعطائها للمنتفعة، كذلك يجب تنظيم البيئة التي سوف يتم فيها المشورة، وتكون الحجرة حجمها مناسب لوجود كراسي ومكتب، ويفضل أن تكون الحجرة بها ضوء طبيعي.

وكذلك يلاحظ تنظيم العيادة من وجهة نظر المنتفعين بالخدمة .

فمثلا هناك مشورة قبل أن ترى المنتفعة الطبيب / الطبيبة ثم هناك مشورة خاصة بالوسيلة التي تم اختيارها أو الخدمة المراد تقديمها.. التنظيم في استخدام العيادة وتواجد مقدم الخدمة في

الوقت تلازم أمران مهمان في إتمام المشورة بشكل جيد. ويجب الإهتمام بتنظيم عيادة الأمومة والطفولة بحيث يسهل للحامل والأم وطفلها الحصول على الخدمة بشكل منظم.

٣ تحفيز وتوجيه المنتفعة:

أحيانا يكون الغرض من المشورة هو تحفيز المنتفعة لفكرة تنظيم أسرتها أو متابعة الحمل أو الإهتمام بصحة طفلها. وفي أحيان أخرى يكون الهدف هو توجيه المنتفعة إلى اتخاذ القرار السليم في اختيار الوسيلة التي تتناسب مع حالتها الاجتماعية. وسواء كان الغرض هو التحفيز أو التوجيه يجب على مقدم الخدمة إجادة فهم جميع الخدمات الصحية المتاحة والقدرة على توضيح طرق الإستخدام للأدوية ووسائل تنظيم الأسرة ويستحسن أن تكون مقدمي الخدمة قادرين على إجابة الأسئلة للمرضى والمنتفعين، ومعرفة الشائعات المتعلقة بوسائل تنظيم الأسرة وبالخدمات الصحية المتاحة . وفي حالة المرأة الحامل يجب تشجيعها على أخذ الأمصال المطلوبة وكذلك تقديم المشورة للمرأة بعد الولادة وتشجيعها على الإهتمام بالرضاعة الطبيعية والتغذية.

٤ الملاحظة والتغذية الراجعة:

إن قوة الملاحظة والقدرة على الإنصات تمكن مقدم الخدمة من إعطاء المشورة المناسبة للمنتفعة. إن الإنصات لرأي المنتفعة مهم وبدونه يفشل مقدم الخدمة في توصيل رسالته للمنتفعة. إن الرد على الاستفسارات وطمأنة المرأة من المخاوف من الآثار الجانبية من أهم أركان المشورة الناجحة. كما يجب سماع رأي المنتفعة والإهتمام بما تقوله وأخذه في الإعتبار عند وصف العلاج أو اختيار الأدوية.

12

أسئلة الوحدة التدريبية الأولي

١. ماذا نقصد بعملية المشورة في مجال الصحة الإنجابية ؟

٢. ذكر أربع من عناصر عملية الإتصال ؟

٣. عرف المصطلحات الآتية واعطي مثالا: -

أ. السياق الاجتماعي للحديث.

ب. طرق الإتصال غير اللفظي.

ج. قنوات الإتصال.

٤. ما هي الأركان الأربعة لعملية المشورة؟

الوحدة التدريبية الثانية

عناصر المشورة ومقومات الاتصال الفعال

الأهداف التعليمية:

في نهاية الوحدة التدريبية ، يتوقع من المتدربين تحسين القدرة على :-

١. تعريف عناصر لمشورة في مجال الصحة الإنجابية.
٢. شرح مقومات وخطوات الإتصال الفعال في المشورة.
٣. لتعرف على عوائق الإتصال في المشورة.
٤. شرح طبيعة الإتصال.
٥. وصف جميع لمهارات التي تؤثر على عملية المشورة.
٦. لتعرف على لعوامل لتي تؤثر على استقبال الرسالة في المشورة .
٧. ستخدام مهارات القاء الأسئلة بفاعلية.
٨. تقدير مشاعر لمنتفعة واحترامها كشخصية.
٩. مناقشة أهم لشائعات حول خدمات ومفاهيم الصحة الإنجابية.

١٤

الوحدة التدريبية الثانية

عناصر المشورة ومقومات الإتصال الفعال

عناصر المشورة

هناك عناصر عديدة تتداخل في عملية إعطاء المشورة وأهم هذه العناصر يحتوي على الآتي :-

١. المرسل للرسالة:

ويعني بالمرسل الشخص الذي يبدأ عملية الإتصال، فمثلا مقدم الخدمة يبدأ بالتحية والسلام ثم إلقاء الأسئلة: الأسم - السن - عدد الاطفال ... الخ .

٢. مستقبل الرسالة:

وهو الشخص أو الشخصية التي تتلقى الرسالة في حالة مشورة تنظيم الأسرة، ربما تكون المنتفعة أو زوجها أو رجلا يطلب معلومات عن إحدي طرق تنظيم الأسرة أو أحد عناصر الصحة الإنجابية أو صحة الأم والطفل. وفي حالة مشورة الحامل تكون المنتفعة الحامل هي مستقبل الرسالة.

٣. الرسالة:

والرسالة تشير إلى محتوى الإتصال، فمثلا تكون الرسالة " اللولب طريقة آمنة وطويلة المدي " أو "يجب أخذ تطعيم التيتانوس للمرأة حامل.

٤. قناة الإتصال

هي الطريقة التي تنقل الرسالة عن طريقها، وبالمثل يمكن أن تكون القناة هي المناقشة موضوع ما أو محاضرة أو جلسة تدريبية .. الخ.

٥. التغذية الراجعة:

التغذية الراجعة تعكس رأي المنتفعة أو احساسها. وتكون التغذية الراجعة هي النتيجة للاتصال. وهي توضح ما إذا كان رد الفعل سلبيا أو ايجابيا . وفي التغذية العكسية يدرك الفرد معنى الرسالة ويستجيب لفهمه لها. ومن الهام خلق جو من الثقة والاحترام بين مقدم الخدمة والمنتفعة حتى يأخذ رأي المنتفعة في الإعتبار ولا يهمل رأيها إطلاقا.

16