PN-ADE-935

Integrated Counseling Package Training Course (Part 1-Presentation)

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

تقانات الشرق الأول

وليد المدرب

النموذج الأول

الوحدة التدريبية الأولى: تعريف المشورة وطبيعة عملية الاتصال

المشورة الطبية بشكل عام

الهدف الرئيسي للمشورة الطبية بشكل عام هو إعطاء المعلومات الصحيحة للمريض أو المنتفع، والإنصات إلى وجهة نظر الشخص الذي يستقبل رسالة المشورة.

الهدف الرئيسي لمشورة تنظيم الاسرة والصحة الإنجابية

الهدف الرئيسى من اعطاء المشورة هو توضيح الخيارات لطرق تنظيم الأسرة أو أي من عناصر الصحة الإنجابية وتمكين المنتفعة باتخاذ القرار السليم والمناسب لصحتها ولعائلتها 0

المشورة والاتصال

- المشورة جزء لا يتجزأ من علم الاتصال 0
- عملية الاتصال تؤدى إلى نقل المعلومات من شخص أو مجموعة إلى الآخرين 0
- يكون للغة والاشارة و الإيماءات دوراً كبيرا فى إنجاح عملية الاتصال.

تعريف الاتصال وأهميته فى المشورة

تعريف الاتصال :

* هو عبارة عن عملية تبادل الأفكار والمشاعر بين الأشخاص 0
* تستخدم المهارات الاتصالية لتوصيل رسائل تنظيم الأسرة والمعلومات الخاصة بعناصر الصحة الإنجابية لمتلقي المشورة 0

طبيعة عملية الاتصال

يتميز الاتصال بالآتي :-

* عملية ديناميكية.
* يشمل أنواع الاتصال اللغوى وغير اللغوى.
* تعدد القنوات التى يمكن استخدامها.
* يخضع لعادات المجتمع الذي يتم فيه الاتصال.
* عملية معقدة يكثر فيها الخيار اللغوى وغير اللغوي.
* السياق الاجتماعى يلعب دورا كبيرا فى نجاح الاتصال.

أسباب إعطاء المشورة والاتصال

* توضيح معلومات عن طرق استخدام وسائل تنظيم الأسرة وكذلك عناصر الصحة الإنجابية.
* أخذ معلومات عن المنتفعة وعائلتها.
* التعبير عن المشاعر والرغبات.
* إظهار مشاعرنا تجاه الآخرين.
* التفكير بصوت عال لاتخاذ القرار.

أركان المشورة

* التخطيط 0
* التنظيم 0
* تحضير وتوجيه المنتفعة 0
* ملاحظة التغذية الراجعة 0

مهارات الاتصـــــال

- ✶ المحادثــة 0
- ✶ طرح الاسئلة 0
- ✶ الاستماع (الإصغاء).
- ✶ الملاحظـــــة 0
- ✶ الفهـــــم 0
- ✶ الإقناع 0

الوحدة التدريبية الثانيـــــة
عناصـــر المشورة
ومقوماتها

تعريف المصطلحات :

✶ مرسل الرسالة	Sender
✶ مستقبل الرسالة	Receiver
✶ الرسالة	Message
✶ قناة الاتصال	Channel of communication
✶ التغذية الراجعة	Feedback
✶ التشويش	Distorting factors
✶ الاتصال اللغوى	Verbal communication
✶ الاتصال غير اللغوى	Non-verbal communication

استخدام أنواع الاسئلة المختلفة

* الأسئلة المفتوحة.

مثال: "تعرفي إيه عن اللولب" ؟

* الأسئلة المغلقة.

مثال: "اسمك إيه" ؟

مقومات الاتصال الفعال في المشورة

هناك ست مقومات رئيسية لعملية المشورة ويشار إلى استخدام طريقة **GATHER.**

وفي اللغة العربية نشير إلى هذه الخطوات بشكل مختصر باستخدام مصطلح "مستخدم".

مقومات المشورة الست	الخطوات الست المتبعة للمشورة
انشاء علاقة جيدة و المحافظة عليها(GREET)	قم بإلقاء التحية و السلام.
جمع المعلومات و الإصغاء. (ASK)	اسأل.
سرد المعلومات وشرحها. (TELL AND EXPLAIN)	احكي و اشرح.
المساعدة في صنع القرار وحل المشاكل. (HELP)	ساعد.
شرح كيفية تنفيذ القرار . (EXPLAIN)	اشرح بالتفصيل.
تحديد موعد زيارة المتابعة. (RETURN)	اطلب رجوع المنتفعة للعيادة.

عوائق الاتصال فى المشورة

* عوائق تتعلق بالمرسل0
* عوائق تتعلق بالمستقبل للمعلومات0
* عوائق تتعلق بالرسالة 0
* عوائق تتعلق باختيار القناة 0
* عوائق تتعلق بعدم استقبال التغذية الراجعة.
* عوائق تتعلق بالبيئة وظروف الاتصال - المشورة.

طرق التغلب على عوائق الاتصال

* الانتباه لاختيار الالفاظ المناسبة.
* حسن الإنصات.
* التحضير الجيد من خلال الاستعداد بالمعلومات العلمية الخاصة بالمشورة.
* الاهتمام بترتيب مكان المشورة.
* الاهتمام بالمنتفعة كشخصية.
* التواجد فى مكان العمل فى الوقت المحدد للخدمة.

صفات مقدم المشورة الناجحة

يجب أن يتحلى مقدم مشورة الصحة الإنجابية بالآتي :

* الإيمان بأهمية تنظيم الأسرة وكذلك عناصر الصحة الإنجابية لصحة المرأة وصحة الطفل0
* الإلمام بالمعلومات الطبية والفنية الصحيحة.
* حسن الإنصات0
* حسن إلقاء الأسئلة واختيار الكلمات0
* مساعدة المنتفعة على اتخاذ القرار السليم0

يجب أن يتحلى مقدم مشورة الصحة الإنجابية بالآتي :

- ✶احترام مشاعر المنتفعة0
- ✶حسن معاملة المنتفعة.
- ✶إشعار المنتفعة بأن المركز الصحي يهدف إلى خدمتها0
- ✶احترام الخصوصية وسرية العمل.

الوحدة التدريبية الثالثة
المهـــــارات الرئيســـــيـة
لنجاح المشورة

أهم المهارات في المشورة:

- ✶ المهارة في إلقاء الأسئلة الهادفة.
- ✶ القدرة على الإنصات.
- ✶ القدرة على الملاحظة.
- ✶ القدرة على شرح المعلومات بوضوح.

العوامل التى تؤثر على استقبال رسالة المشورة في الصحة الإنجابية

* سن المنتفعة.
* خبرة المنتفعة كأم.
* شخصية المنتفعة ومقدم المشورة.
* درجة التعليم.
* قدرة مقدم الخدمة على الإقناع.
* المؤثرات الاجتماعية والدينية .

العوامل التى تؤثر على استقبال رسالة المشورة في الصحة الإنجابية

* حاله المنتفعة ومقدم الخدمة النفسية .
* القدرة على استخدام الوسائل السمعية والبصرية .
* بيئة المشورة (حجرة المشورة ومخصصاتها).
* مهارة إلقاء الاسئلة بفاعلية في إعطاء المشورة.
* وضوح الاسئلة .
* التنوع في اختيار الأسئلة.

العوامل التى تؤثر على استقبال رسالة المشورة في الصحة الإنجابية

- ✶استخدام جمل تفسيرية.
- ✶استخدام الحركات غير اللفظية.
- ✶استخدام الكلمات التشجيعية.
- ✶إعادة الأسئلة بطرق مختلفة لو احتاج الامر.
- ✶استخدام الأسئلة المتعمقة .
- ✶التعرف على مشاعر المنتفعة.

يجب الاهتمام بالمشاعر الآتية :-

- ✶ الخـــــــوف.
- ✶ الخجـــــــل.
- ✶ الغضـــــــب.
- ✶ الـــــــتردد.

كيف نتعامل مع هذه المشاعر؟

كيفية التعامل مع المشاعر

- ✶ إشعار المنتفعة بالأمان والاطمئنان.
- ✶ مساعدة المنتفعة ان تكون مستعدة لتلقي المشورة .
- ✶ سؤال المنتفعة أسئلة مفتوحة تؤدي الى التعرف على مشاعرها .
- ✶ إشعار المنتفعة بالأمان والتعاطف عن طريق الإنصات.
- ✶ إعطاء المعلومات الصحيحة .
- ✶ إعطاء تعليقات إيجابية.

دور السياق الاجتماعى في المشورة

على مقدم الخدمة الانتباه للآتي:

1. سن المنتفعة.
2. جنس المنتفعة.
3. الحالة التعليمية للمنتفعة.
4. العادات والتقاليد.
5. فرق اللغة بين مقدم الخدمة والمنتفعة.
6. الفروق الاقتصادية.

أهمية محاربة الإشاعات

على مقدم الخدمة القيام بالآتي :

- ✶ الاستفسار عن الإشاعة.
- ✶ توضيح الأمر للمنتفعة بشكل بسيط.
- ✶ استخدام الأمثلة المناسبة.
- ✶ محاورة المنتفعة حتى الاقتناع.
- ✶ استخدام الأمانة العلمية في الإجابة.
- ✶ استخدام الحقائق العلمية التي تؤيدها الأبحاث.

الصراع في البيئة الصحية

أسباب الصراع:

1. تأخر مقدم الخدمة عن الحضور للعمل.
2. عدم توفير الإمكانيات في العمل.
3. عدم احترام "الدور" في ادخال المنتفعة.
4. خلافات شخصية في العيادة.
5. الإمتناع احترام مقدم الخدمة للمنتفعة.

استغلال الصراع كفرصة لحل المشاكل:

- ✶ الاهتمام بالسماع لرأي المنتفعة.
- ✶ نصح المنتفعة بالتفكير قبل الكلام.
- ✶ توضيح وجهة نظر مقدم الخدمة بشكل هادئ.
- ✶ الاعتذار.
- ✶ استخدام "تغليف الكلام".
- ✶ امتنع عن استخدام اللغة التي تقلل من رأي الآخرين.

الوحدة التدريبية الرابعة
الفرق بين الاستماع والإنصات

الاستماع يتم عن طريق الأذن 00 أما الإنصات فهو يتطلب الانتباه الكامل لآراء وأفكار الآخرين 00 ومن ينصت يجب أن ينظر إلى من يعطي الرسالة ويتابع الآراء التى يعبر عنها المتحدث وكذلك يجب فهم الرموز التي خلف الرسالة .

دور المنصت يشمل تحليل المعلومات
وتصنيفها وكذلك تخزينها .

كيف تزيد من قدرتك على الإنصات؟

- ✶ تجهيز المكان للمشورة.
- ✶ الممارسة في التركيز وتصنيف المعلومات.
- ✶ ملاحظة رد فعل المنتفع و المنتفعة.
- ✶ إيجاد وقت.
- ✶ عدم مقاطعة المتحدث.
- ✶ عدم الانشغال أثناء الحديث.

وفي إطار المشورة يجب على مقدم الخدمة عمل الآتي :-

- ترتيب البيئة المناسبة للتركيز على الرسالة . ذلك يعني التخلي عن الضوضاء والأشياء المشتتة للعقل .
- الجلوس في مكان يسمح برؤية المنتفعة .
- استخدام كرسي مريح وإعطاء المنتفعة كرسي مريح ايضا.
- تنظيف المكتب من الأوراق الكثيرة حتى لا يتشتت الذهن.

وفي إطار المشورة يجب على مقدم الخدمة عمل الآتي :-

- ✶ الجلوس بطريقة معتدلة.
- ✶ التركيز على أهداف الرسائل التى تتلقاها المنتفعة .
- ✶ ترتيب الأفكار بشكل سهل يسمح بتصنيف الأفكار واستخدامها في إعطاء المشورة .
- ✶ تفادي الحكم على آراء المنتفعة، بل يجب تلقي الرسائل بذهن مفتوح .

وفي إطار المشورة يجب على مقدم الخدمة عمل الآتي :-

- ✶استخدام خبرته الفنية في تحليل المعلومات .
- ✶احترام وجهة نظر المنتفعة وعدم محاولة تغييرها .
- ✶السماح للمنتفعة بالوقت الكافي للرد وعدم استعجالها في الرد.
- ✶ملاحظة حركات اليدين وتعبيرات الوجه .

وفي إطار المشورة يجب على مقدم الخدمة عمل الآتي :-

- ✶تجنب مقاطعة حديث المنتفعة.
- ✶ عدم التقليل من آراء المنتفعة او الضحك على طريقه كلامها أو نطق الكلمات.
- ✶عدم التسرع في الكلام . ومحاولة إعطاء وقت للاستماع اكثر من الكلام.
- ✶النظر إلى أثر التغذية الراجعة على وجه المنتفعة حتى التأكد من الاقتناع .

نتائج الإنصات الجيد

إذا أحسن مقدم الخدمة الانصات فسوف يؤدي ذلك إلى :-

* تقويه العلاقة بين مقدم الخدمة والمنتفعة .
* فهم المنتفعة لرسائل الصحة الإنجابية.
* مساعدة المنتفعة على أخذ القرار السليم لها ولعائلتها .
* التقليل من فرص الخطأ في الرأى.

إذا أحسن مقدم الخدمة الانصات فسوف يؤدي ذلك إلى :-

- ✶تشجيع المنتفعة على تنظيم عائلتها وإشعارها بالراحة النفسية تجاه مقدمي الخدمة .
- ✶زيادة الزيارات للعيادة.
- ✶المساهمة في إرضاء المنتفعة.
- ✶تشجيع الرجل على مساندة الزوجة في استخدام خدمات الصحة الإنجابية.
- ✶تغيير المفاهيم الخاطئة.

آداب الانصات

* الانتباه الجيد للمتحدث وعدم الانشغال بأشياء اخري في وقت الاتصال.
* عدم إظهار المشاعر العكسية مثل الغضب والكراهية .
* استخدام الكلمات اللطيفة والمشجعة للمتحدث .
* طلب التوضيح من المتحدث لو كان الامر غير واضح.

الوحدة التدريبية الخامسة
استخدام الوسائل البصرية والمطبوعات
في اعطاء مشورة الصحة الإنجابية

أنواع الوسائل البصرية الفعالة في مشورة الصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة :-

* السبورة الورقية .
* الكتيبات والصور.
* المجسمات التشريحية. (ATOMICAL MODELS)
* الملصقات .
* وسائل تنظيم الاسرة.

طرق استخدام الوسائل البصرية

السبورة الورقية

يجب مراعاة الآتي عند التعامل مع السبورة الورقية :

* استخدام قلم واضح اللون.
* وضع السبورة في مكان يمكن المنتفعة من رؤية الكتابة.
* وضع مقدم الخدمة يجب أن لا يحجب الكتابة 00 يقف في جانب السبورة وليس امامها .
* تنظيم الكتابة على السبورة .
* الكتابة بخط واضح .

الكتيبات والمطبوعات

استخدام الكتيبات والمطبوعات

* يحسن استخدام الكتيبات التى تحتوي على صور مع الأمهات.
* إعطاء المنتفعة الفرصة لفهم الرسالة في المطبوعات .
* فتح حوار مع المنتفعة عن رسالة المطبوعات.
* اعطاء المطبوعات المناسبة لمستوي المنتفعة التعليمي.

استخدام المجسمات التشريحية
ANATOMICAL MODELS

تستخدم المجسمات الطبية في الظروف التالية :-

- ✶ عندما يريد مقدم الخدمة شرح طريقة من طرق تنظيم الاسرة مثل طريقة تركيب اللولب .
- ✶ توضيح الاشاعات عن اللولب " ينتقل الى القلب ".
- ✶ شرح معلومات عن الرضاعة الطبيعية .

الملصقات

استخدام الملصقات

- يجب مراعاة جاذبية الصورة .
- يجب مراعاة أثر الصورة على المنتفعة .
- مناقشة مفهوم المنتفعة من الصور .
- الاهتمام بالرسائل والصور التى تم اختبارها من قبل المنتفعين .
- يجب أن تكون الصورة مناسبة حضاريا وتتفق مع الحضارة والآداب العامة .

استخدام وسائل تنظيم الاسرة

استخدام أمثلة من حبوب تنظيم الاسرة المتواجدة في الصيدليات أو استخدام حقن أو أنواع مختلفة من الواقي الذكري لتعطي المنتفعة فكرة عن ما يوجد محلياً في الصيدليات ويمكن مناقشة أسعار الوسائل وطرق استخدامها أيضاً .

المشورة الجماعية
(التثقيف الجماعي)

الهدف الرئيسي من عقد جلسات التثقيف الصحي أو المشورة الجماعية هو اختصار الوقت في نشر المعلومات حيث أن عددا كبيرا من النساء يحضرن الجلسة وفي خلال وقت مختصر يتم شرح رسائل لعدد كبير .

وأهم شروط المكان الذي يختار لعقد التثقيف الجماعي هي الآتي : -

- أن يكون مريحاً.
- أن يكون خالياً من الضوضاء.
- وجود كراسي كافية للمنتفعات.
- وجود مصدر جيد للإضاءة.
- وجود دورة مياه نظيفة.
- وجود الوسائل البصرية لاستخدامها في المشورة الجماعية.