

مهارات التواصل أثناء جائحة كوفيد-19

إلى مقدمي الرعاية الصحية في كل مكان: هذه أوقات غير مسبوقه. لا توجد خارطة طريق واضحة. نحن نواجه حوارات لم نكن نتوقعها أو نرغب بها.

الفحص الأولي عندما يشعر شخص ما بالقلق بسبب احتمال إصابته

ماذا يقولون	ما تقوله
لماذا لا يفحصون الجميع؟	ليس لدينا ما يكفي من مجموعات الفحص. أتمنى لو كان الوضع مختلف.
لماذا تستغرق الفحوصات وقتًا طويلاً؟	يقوم المختبر بذلك بأسرع ما يمكن. أعلم أنه من الصعب الانتظار.
كيف إذن تم فحص الآخرين؟	لا أعرف التفاصيل، لكن ما يمكنني أن أخبرك به هو أن الوقت كان مختلفاً. الوضع يتغير بسرعة لدرجة أن ما فعلناه قبل أسبوع ليس ما نقوم به اليوم.

الفرز عندما تقرر أين يجب أن يذهب المريض

ماذا يقولون	ما تقوله
لم لا أدخل المستشفى؟	شاغلنا الأساسي هو سلامتك. نحن نحاول تنظيم كيفية دخول الأشخاص. يُرجى إجابة الأسئلة. يمكنك المساعدة في تسريع العملية لنفسك ولغيرك.
لماذا تبقيني خارج المستشفى؟	أعتقد أنك قلق وتريد أفضل رعاية ممكنة. في هذا الوقت، أصبح المستشفى مكاناً خطيراً إلا إذا كنت حقاً بحاجة إليه. الشيء الأكثر أماناً لك هو ____.

الفحص الأولي عندما يحتاج المريض إلى المستشفى أو وحدة العناية المركزة

ماذا يقولون	ما تقوله
هل هذا يعني أنني أعاني من مرض كوفيد-19 (كورونا)؟	سنحتاج إلى إختبارك بمسحة أنفية، وسنعرف النتيجة غداً. من الطبيعي أن تشعر بالتوتر عندما تنتظر النتائج، لذا إفعل الأشياء التي تساعدك على الحفاظ على توازنك.
ما مدى سوء الوضع الحالي؟	من المعلومات المتوفرة لدي الآن ومن الفحص الذي أجرته، فإن وضعك خطير بما يكفي لإدخالك المستشفى. سنعرف المزيد في غدا، وسنطلعك على آخر المستجدات.

هل سيبقى جدي على قيد الحياة؟	أعتقد أنك خائف. إليك ما يمكنني قوله: لأن جدك يبلغ من العمر 90 عامًا، ولديه أمراض أخرى، فمن المحتمل جدًا ألا يخرج من المستشفى. بصراحة، من السابق لأوانه تحديد ذلك على وجه اليقين.
هل تقول أنه لا أحد يستطيع زيارتي؟	أعلم أنه من الصعب عدم وجود زوار. إن خطر إنتشار الفيروس مرتفع للغاية لدرجة يؤسفني أن أقول أننا لا نستطيع السماح للزوار. سيكونون في خطر أكثر إذا دخلوا المستشفى. أتمنى لو كانت الأشياء مختلفة.
كيف لا يسمح لي بالزيارة؟	يؤسفني أن أقول أن خطر إنتشار الفيروس مرتفع للغاية لدرجة أننا لا نستطيع السماح بالزيارة. يمكننا مساعدتك في التواصل إلكترونياً. أتمنى أن أسمح لك بالزيارة، لأنني أعلم أنها مهمة، لكن هذا غير ممكن الآن.

الإستشارة

ماذا يقولون	ما تقوله
أنا خائف.	هذه حالة صعبة. أتوقع أن أي شخص قد يكون خائفاً. هل يمكنك التحدث أكثر؟
أنا بحاجة إلى الطمأنة.	أخبرني عن الأشياء التي ترغب بحدوثها؟ أريد أن أفهم منك أكثر.
أنتم غير أكفاء!	أستطيع أن أرى لماذا أنت غير راض عن الوضع. أنا على إستعداد أن أقوم بكل ما بوسعي لتحسين الأمور من أجلك. كيف يمكنني مساعدتك أكثر؟
أريد التحدث إلى المسؤول عنك في العمل.	أستطيع أن أرى أنك محبط. سأطلب من المسؤول عني أن يأتي بأقرب وقت ممكن. يرجى تفهم أنه منشغل بأمر كثيرة في الوقت الحالي.
هل إقتربت نهايتي؟	أمل أن الأمر ليس كذلك. وأخشى أن الوقت قد يكون قصيراً بالفعل. ما هو الشيء الذي تفكر به كثيراً؟

القرار

ماذا يقولون	ما تقوله
أريد أن تفعلوا كل شيء ممكن. أريد أن أعيش.	نحن نفعل كل ما بوسعنا. هذا وضع صعب. هل يمكننا التفكير معاً للحظة حتى أتمكن من معرفة المزيد عنك؟ ما الذي أحتاج إلى معرفته عنك كي أتمكن من تقديم أفضل رعاية لك؟
لا أعتقد أن جدي كان يريد	حسناً، دعنا نتوقف مؤقتاً ونحدث عما كان يريده جدك. هل يمكنك

ذلك.	إخباري ما اعتبره جدك الأكثر أهمية في حياته؟ ما المهم له أكثر، ما الذي كان يعطي معنى لحياته أكثر؟
لا أريد أن ينتهي بي الأمر على جهاز التنفس الاصطناعي أو باهانة.	شكرا لك، من المهم جداً بالنسبة لي أن أعرف ذلك. هل يمكنني معرفة المزيد عن ما تعنيه؟
لست متأكدًا مما يريده جدي - لم نتحدث عنه أبدًا.	كما تعلم، قد يتعرض الكثير من الناس لنفس الموقف. هذا وضع صعب. لنكن صادقين، بالنظر إلى حالته العامة الآن، إذا احتجنا إن نضعه على جهاز تنفس اصطناعي أو إجراء إنعاش قلبي-رئوي له، فلن يسعفه ذلك. لا تسير الأمور منا نريد. توصيتي هي أن نتقبل أنه لن يعيش لفترة أطول وأن نساعد على الموت بسلام. أعلم أنه من الصعب سماع ذلك. ما رأيك؟

عندما تجبرك القيود على الاختيار، والمحاصة

الموارد

ماذا يقولون	ما تقوله
لماذا لا يمكن إدخال جدي البالغة من العمر 90 عامًا إلى وحدة العناية المركزة؟	هذا وقت غير عادي. نحن نحاول استخدام الموارد بطريقة عادلة للجميع. وضع جدتك لا يفي بمعايير الدخول لوحدة العناية المركزة اليوم. أتمنى لو كان الوضع مختلف.
ألا يجب أن أكون في وحدة العناية المركزة؟	حالتك لا تلبي معايير الدخول لوحدة العناية المركزة في الوقت الحالي. يستخدم المستشفى قواعد خاصة حول الدخول لوحدة العناية المركزة لأننا نحاول استخدام مواردنا بطريقة عادلة للجميع. لو كان هذا قبل عام، فلربما كنا سننخذ قرارًا مختلفًا. هذا وقت غير عادي. أتمنى لو كان لدي المزيد من الموارد.
جدي بحاجة إلى الدخول لوحدة العناية المركزة! أم أنها ستموت!	أعلم أن هذه حالة مخيفة، وأنا أيضا قلق على جدتك. هذا الفيروس مميت لدرجة أنه حتى لو تمكنا من نقلها إلى وحدة العناية المركزة، فأنا لست متأكد من أنها لن تفارق الحياة. لذا، نحتاج أن نكون مستعدين لفراقها الحياة. سنفعل كل ما بوسعنا من أجلها.
هل تميز ضدها فقط لأنها عجوز؟	لا، نحن ملتزمون بتطبيق التوجيهات التي أعدها المختصون لمثل هذه الأحداث - الأطباء وصانعي السياسات والأشخاص العاديين - لمنع الانتقاء. تم إعداد هذه التوجيهات على مدار سنوات - لكن من المحتمل أنها لم تطبق في وقت آخر. أعلم أنه من الصعب سماع مثل هذه الأمور.
أنت تعاملنا بشكل مختلف بسبب شكلنا	يمكنني أن أتخيل أنه ربما كانت لديك تجارب سلبية في الماضي

وَأصلنا.	مع الرعاية الصحية فقط لمجرد من تكون. هذا ليس عدلاً، أتمنى لو كانت الأمور مختلفة. إن الوضع اليوم هو أن مواردنا الطبية قليلة للغاية بحيث أننا نستخدم التوجيهات التي تم إعدادها من قبل المختصين لمثل هذه الأحداث، بما في ذلك الأشخاص من مختلف الأشكال والأصول، حتى نكون عادلين. أنا لا أريد أن يعامل الناس حسب أشكالهم وأصولهم أيضاً.
يبدو أنك تحاصص.	ما نقوم به هو محاولة استخدام مواردنا بأفضل طريقة ممكنة. أتمنى لو كان لدينا المزيد من الموارد لكل شخص في هذا المستشفى.
أنت تتدخل بالإرادة الإلهية. لا يمكنك فعل ذلك.	أنا أسف. لم أقصد أن يتم فهمي بهذه الطريقة. أنا مجرد طبيب/ممرض أبذل قصارى جهدي. في جميع أنحاء البلد، تعمل المستشفيات لمحاولة استخدام الموارد بطريقة عادلة للجميع. أدرك أنه ليس لدينا ما يكفي. أتمنى لو كان لدينا أكثر يرجى تفهم أننا نعمل بجد قدر الإمكان.
ألا يمكنك الحصول على 15 جهاز تنفس إصطناعي إضافية من مكان آخر؟	يعمل المستشفى الآن بالسعة القصوى. ليس من الممكن بالنسبة لنا زيادة قدرتنا بسهولة بين عشية وضحاها. أدرك أن هذا أمر مخيب للآمال.

عندما تكون قلقاً بشأن ما قد يحدث

التنبؤ

ما تخافه	ما تستطيع فعله
إبن ذلك المريض سيكون غاضباً جداً.	قبل أن تذهب إلى غرفة المريض، خذ نفساً عميقاً. فكر حول ماذا يدور الغضب؟ الحب، المسؤولية، الخوف؟
لا أعرف كيف أخبر هذه الجدة المحبوبة أنني لا أستطيع إدخالها وحدة العناية المركزة وأنها قد تموت قريباً.	تذكر ما يمكنك فعله: يمكنك الإستماع لما يقلقها، يمكنك شرح ما يحدث، يمكنك مساعدتها على الاستعداد، يمكنك أن تكون معها. هذه نعم.
لقد كنت أعمل طوال اليوم مع الأشخاص المصابين، وأنا قلق من أنه يمكنني نقل العدوى إلى الأشخاص الآخرين.	تحدث معهم حول ما يقلقك. يمكنكم معا أن تقرر ما هو الأفضل. لا توجد إجابات سهلة. ولكن من السهل تحمل المخاوف عند مشاركتها.
أخشى من الإرهاق وتوقف القلب.	هل يمكنك البحث عن لحظات كل يوم تتواصل فيها مع شخص ما، تتحدث عن شيء ما، أو تستمتع بشيء ما؟ من الممكن العثور على

لحظات من الهدوء حتى في منتصف الأزمات.	
تحقق من وضعك الشخصي، حتى لو كان لديك لحظة واحدة فقط. إذا مال طرف على الآخر، فكر أين أنت الآن؟ تذكر أنه كيفما كان وضعك الشخصي، فإن هذه المشاعر لا يمكن فصلها عن حالتنا البشرية. هل يمكنك تقبل تلك المشاعر، بدون التخلص منها، ثم التقرير بما تحتاجه؟	أنا قلق من أنني سأشعر بالإنهاك ولن أتمكن من تقديم الأفضل لمرضاي.

عندما تفقد أحد

الحزن

ما تستطيع فعله	ما تفكر به
ملاحظة: هل أقوم بتصنيف نفسي؟ هل يمكنني الإستدراك والشعور بذلك قليلاً؟ ربما يكون الحزن أو الإحباط أو التعب. هذه المشاعر طبيعية. من الواضح أن هذه الأوقات غير طبيعية.	كان يجب أن أتمكن من إنقاذ حياة ذلك الشخص.
ملاحظة: هل أنا بكارثة؟ هل كل هذا التحليل عن شيء آخر حقاً؟ هذا محزن، أشعر بالعجز، تبدو جهودنا سيئة؟ في ظل هذه الظروف، من المتوقع مثل هذه الأفكار. لكن من المهم أن لا ندع تلك الأفكار تؤثر سلبيًا على عملنا. هل يمكن أن نلاحظها، ونشعر بها، وربما نتحدث عنها؟ ثم نسأل أنفسنا: هل يمكنني اللجوء إلى مكان أقل حدة وأكثر توازناً حتى عندما أنتقل إلى الشيء التالي؟	با إلهي، لا أستطيع أن أصدق أننا لا نمتلك المعدات الكافية / ماذا يعني هذا الشخص بالنسبة لي / كيف يبدو أن كل ما أفعله غير مجد؟

النسخة الأصلية:

https://docs.google.com/document/d/1gibA_5bFuwZuFLcYoz3kTPcluseZNYsB/edit#heading=h.gjdgxs

المصدر: <https://www.vitaltalk.org/>

تطوع بترجمته: علاء الدين ابراهيم البشاير