

# 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 2

## الفرز

عندما تقرر أين يجب أن يذهب المريض 2

## الفحص الأولي

عندما يحتاج المريض إلى المستشفى أو وحدة العناية المركزة 3

## الإستشارة

عندما تحتاج دفعة كي تتأقلم، أو ترتفع المشاعر 4

## القرار

عندما لا تسير الأمور على ما يرام، أهداف الرعاية، حالة الإنعاش 4

## الموارد

عندما تجبرك القيود على الاختيار، والمحاصصة 5

## التنبؤ

عندما تكون قلقًا بشأن ما قد يحدث 7

## الحزن

عندما تفقد أحد 8

# الفحص الأولي

عندما يشعر شخص ما بالقلق بسبب احتمال إصابته

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

# الفرز

عندما تقرر أين يجب أن يذهب المريض

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

# الفحص الأولي

عندما يحتاج المريض إلى المستشفى أو وحدة العناية المركزة

ما يقولون	ما تقوله
هل هذا يعني أنني أعاني من مرض كوفيد-19 (كورونا)؟	سنحتاج إلى إختبارك بمسحة أنفية، وسنعرف النتيجة غدًا. 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

## عندما تحتاج دفعة كي تتأقلم، أو ترتفع المشاعر

ما يقولون	ما تقوله
أنا خائف.	هذه حالة صعبة. أتوقع أن أي شخص قد يكون خائفاً. هل يمكنك التحدث أكثر؟
أنا بحاجة إلى الطمأنينة.	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

## عندما لا تسير الأمور على ما يرام، أهداف الرعاية، حالة الإنعاش

ما 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؟

## ماذا يقولون

## ما تقوله

لا أعتقد أن جدي كان يريد ذلك.

حسنًا، دعنا نتوقف مؤقتًا ونحدث عما كان يريده جدي. هل يمكنك إخباري ما اعتبره جدي 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 بإهانة.

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؟

## الموارد

### عندما تجبرك القيود على الاختيار، والمحاسبة

## 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 تلي 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 سنتخذ قرارًا مختلفًا. هذا وقت غير عادي. أتمنى لو كان لدي المزيد من الموارد.

## ماذا يقولون

جدتي بحاجة إلى الدخول لوحدة العناية المركزة! أم أنها ستموت!

## ما تقوله

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 الإنتقاء. 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 وأصلنا.

يمكنني أن أتخيل أنه ربما كانت لديك تجارب سلبية في الماضي 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 آسف. 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.

# التنبؤ

عندما تكون قلقًا بشأن ما قد يحدث

## ما تخافه

إبن ذلك المريض سيكون غاضبًا جدًا.

لا أعرف كيف أخبر هذه الجدة المحبوبة أنني لا أستطيع إدخالها وحدة العناية المركزة وأنها قد تموت قريبًا.

لقد كنت أعمل طوال اليوم مع الأشخاص المصابين، وأنا قلق من أنه يمكنني نقل العدوى إلى الأشخاص الآخرين.

أخشى من الإرهاق وتوقف القلب.

أنا قلق من أنني سأشعر بالإرهاك ولن أتمكن من تقديم الأفضل لمرضاي.

## ما تستطيع فعله

قبل أن تذهب إلى غرفة المريض، خذ نفسًا عميقًا. فكر حول ماذا يدور الغضب؟ الحب، المسؤولية، الخوف؟

تذكر ما يمكنك فعله: يمكنك الإستماع لما يقلقها، يمكنك شرح ما يحدث، يمكنك مساعدتها على الاستعداد، يمكنك أن تكون معها. هذه نعم.

تحدث معهم حول ما يقلقك. يمكنكم معا أن تقرر ما هو الأفضل. لا توجد إجابات سهلة. ولكن من السهل تحمل المخاوف عند مشاركتها

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؟

# الحزن

## عندما تفقد أحد

### ما تفكر به

كان يجب أن أتمكن من إنقاذ حياة ذلك الشخص.

باإلهي، لا أستطيع أن أصدق أننا لا نمتلك المعدات الكافية / ماذا يعني هذا الشخص بالنسبة لي / كيف يبدو أن كل ما أفعله غير مجد؟

### ما تستطيع فعله

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.

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 سلباً 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؟

النسخة الأصلية:

[https://docs.google.com/document/d/1gibA\\_5bFuWZuFLcYoz3kTPcluseZNYSB/edit#heading=h.gjdgxs](https://docs.google.com/document/d/1gibA_5bFuWZuFLcYoz3kTPcluseZNYSB/edit#heading=h.gjdgxs)

المصدر: <https://www.vitaltalk.org/>

تطوع بترجمته: علاء الدين ابراهيم البشايره