دليل رقم ٤

مهارات التواصل الفعال والتثقيف الصحي للتمريض

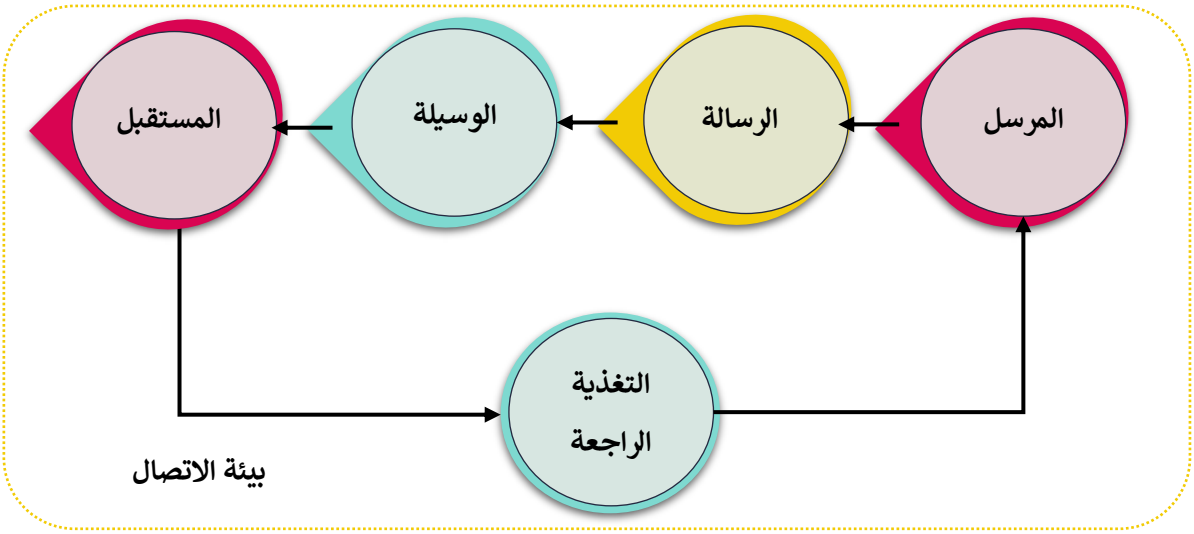
2024/2025

المحتوى

- تعريف التواصل، مكوناته،أهدافه وأنواعه.
- خصائص وأساليب الاتصال الفعال.
- معوقات التواصل.
- مهارات الإتصال الفعال.
- التثقيف الصحي.
- اهمية وعناضر التثقيف الصحي.
- المشوره وطرق تطبيقها

مفهوم التواصل

التواصل هو عملية أساسية وضرورية في تعاملاتنا اليومية وخاصة في مراكز ومؤوسسات الرعاية الصحية. وتتكون من التواصل اللفظي واللغير لفظي. وتكمن أهمية التواصل الفعال بين الممرضة/ الممرض والمريض في التأثير الإيجابي على العلاقة مع المريض حيث تؤدي الى تحسين أمتثال المريض لخطط الرعاية التمريضية وتقوية التزامهم بأخذ العلاجات اللازمة.



مكونات الاتصال

1- الرسالة.
2- المرسل.
3- المستقبل.
4- وسائل الاتصال
5- التغذية الراجعة

أهداف الاتصال

- العمل على معرفة اتجاهات وأفكار الأخريين.
- تكوين العلاقات بين الناس.
- نقل وتبادل الإفكار والأراء والمعاني بسهولة وبطريقة فعالة بين الناس.
- التأثير في تفكير الأخريين ومشاعرهم وسلوكهم واتجاهاتهم.
- التشجيع على تغيير أو تعديل سلوك ما.
- توليد الاحتياج إلى خدمات ذات جودة.

أنواع الاتصال

أ- لفظي ب- غير لفظي

- **التواصل اللفظي**: ويشمل على التواصل عن طريق تبادل الكلمات سواء كتابة او محادثة. وتعتمد بشكل رئيس على اللغة والتي يتم من خلالها تبادل الرسائل. وهي جزء مهم في العلاقة بين الممرضة/ الممرض والمريض.
- **التواصل غير اللفظي**: وتسمى لغة الجسد. حيث تلعب دور هام واضافي في الحالات التي لها علاقة بالصحة. المعلومات التي يتم تبادلها من خلال حركه الجسد، الأيماءات، تعبيرات الوجه، تواصل العيون، طريقه الوقوف، حجم ومعدل الكلام، لاتقل أهميه عن المعلومات التي يتم تبادلها عن طريق تبادل الكلمات، حيث تعطي انعكاسات لافكارنا واتجاهاتنا ومشاعرنا.

ومن الأمثلة على التواصل الغير لفظي طريقه الوقوف، حيث الوقوف باعتدال يدل على ثقة بالنفس. الوقوف بتحفز قد يشير الى العدوانية. الجلوس باسترخاء يدل على الملل او الا مبالاة. التململ فى الجلوس قد يشير الى العصبية أو التلهف. الجلوس على حافة الكرسي: الاهتمام والعناية.

خصائص التواصل الفعال

خصائص الرسالة:

- يجب ان تكون الرسالة المكتوبة مختصرة وواضحة. وأذا كان التواصل عن طريق الكلام يجب ان يكون الصوت واضحاً ومسموعاً ومتناسباً مع المكان وأن توحى نبرة الصوت بالاحترام والاهتمام.
- يجب استعمال كلمات بسيطة لا تحمل اكثر من معنى لسهولة فهمها. توقف بين الحين والآخر للتأكد من أن المستمع قد فهم الرسالة مع إعطاء فرصة للأسئلة لزيادة الإيضاح (ألتواصل الناجح ذو إتجاهين).
- يمكن الإستعانة بصور ومطبوعات كلما أمكن لزيادة التوضيح أو مثلا الإشارة للجزء من الجسم الذى تتحدث عنه.
- يجب أن يكون توقيت الرسالة مناسبا لكل من المرسل والمستقبل.

خصائص المرسل

هو الشخص الذي يقوم بتقديم الرساله الى المستقبل، ولكى يكون تواصلك جيداً يجب ان تعمل على تنمية مهارات ألتواصل والالتزام بالقواعد الاساسية للاتصالات الفعالة، ويجب ان يتصف المرسل بما يلى:

- مهارة الحديث: حدد هدفك من الحديث جيداً وحدد الموضوعات التى تريد تغطيتها.
- حافظ على قواعد ألتواصل اللفظى وغير اللفظي.
- يعد الصمت سلوكا فعالا لنقل المعاني فى مواقف معينة.
- كن حساسا لرأي المستمع ورد فعله ولاتتمادى فى الحديث إن أحسست أنه متضايق.
- لاتقترب كثيرا من الشخص (حافظ على المسافة الشخصية).
- تعلم أثناء الحديث أن تكون مستمعا جيدا.
- اظهار الاحترام التام لمتلقى الرسالة ومعرفة حقوقه: لا تتعامل مع الشخص على اعتبار انه حالة مرضية.
- بل كشخص له كيان معنوى مع احترام الفروق الناتجة عن السن، النوع (ذكر/ انثى)، الحالة الاجتماعية، درجة التعليم، الخلفية الثقافية والعقائدية.

خصائص المستقبل:

هو الشخص الذى يستقبل ويتلقى الرسالة ويقوم بتفسيرها او تأويلها.عوامل يجب ان تتوافر فى المستقبل:

- ان يكون لديه الاستعداد النفسي والجسدي (الحواس الخمسة) لاستقبال الرسالة.
- ان يكون لديه المقدرة على فهم رموز ومعاني الرسالة.
- ان يجيد مهارة ألتواصل.

أساليب التواصل الفعال:

1- الانصات الايجابى:

هو الانصات الجيد والاستجابة للاحداث المتصلة بالموضوع، والاصغاء يعنى كل من الاستماع الصحيح لما يقال وكذلك التفهم لمعنى ما يقال، ومعنى ذلك ان على الممرضة ان تستمع جيداً لمحتوى الرسالة وكذلك الطريقة التى قام المريض بإلقائها، وما هو شعوره عندما ذكر هذه الرسالة، وكذلك يجب عدم مقاطعة المريض.

سمات المنصت الجيد:

- تكون لديه رغبة فى الانصات (مؤهل نفسياً وعقلياً للتركيز).
- يفكر فى معنى الرساله ويستفسر من المتحدث عند اللزوم.
- يلاحظ علامات ألتواصل غير اللفظى.
- يظهر استجابة للرسالة تتناسب مع قوة تأثيرها والهدف المطلوب منها (استجابة فورية مثل الفرح او الحزن او تنفيذ امر او استجابة متأخرة مثل (الاستماع لنصيحة او اتباع ارشادات الطبيب).
- لا يقاطع المتحدث الا بعد الاستئذان او انتهاء المتحدث من الحديث.
- يعرف كيف يساعد المتحدث حتى يعبر عن نفسه (رأيه) بوضوح وجلاء، وينفث عن مشاعره وانفعالاته المكبوتة.
- يكون مرناً ولديه القدرة على الاقناع والاقتناع.

2- القاء الاسئلة المفتوحة:

تساعد الاسئلة المفتوحة فى الحصول على المعلومات وفهم المريض ولذا يجب على الممرض او الممرضه توجيه الاسئلة المفتوحة للمريض لتشجيعه على الاسترسال فى التحدث عن نفسه حتى يمكنها مساعدته وينبغى تجنب الاسئلة التي تكون أجابتها بنعم او لا قدر ألأمكان.

3- اعادة التعبير:

اعادة التعبير تعنى ان تقوم الممرضة باعادة تعبير ما قاله المريض وذلك باستخدام كلماته ويستخدم ذلك للتأكد من الفهم الصحيح لما يقوله المريض ويدل ذلك على حسن الاستماع والفهم.

4- اعطاء الاستجابة التى تعكس مشاعر المريض:

بواسطة الملاحظة الدقيقة والانصات الجيد يمكن للممرضين/ الممرضات ان يتخيلوا ما الذى يشعر به المريض وبناء على ذلك يمكنهم مساعدته باعطائه الاستجابة التى تعكس مشاعره، مثل: يبدو عليك الارتباك او يظهر لى انك تشعر بغضب شديد.

5- التوضيح:

كثيراً ما يحدث اثناء قيام الممرضة بالتحدث مع المريض ان تكتشف عدم فهمها ما قيل، وعندئذ يتحتم عليها طلب التوضيح. وطلب التوضيح يجب ان يتم بحيث يبين مدى اهتمام الممرضة ومحاولتها الصادقة لخلق التفاهم بينها وبين المريض.

6- التلخيص:

ويشمل التلخيص ربط الافكار الكثيرة التى ذكرت خلال المقابلة والمشاعر التى تم التعبير عنها فى جملة واحدة وذلك بعد انتهاء مناقشة موضوع ما او فى نهاية المقابلة. ويساعد ذلك فى اعطاء المريض الفرصة لمراجعة المعلومات واضافة ما قد يكون غفل عنه.

7- اعطاء المعلومات:

تقوم الممرضة بإرشاد المريض واعطاء الشرح اللازم والوصف بطريقة مبسطة وواضحة وصحيحه، عليها استخدام كلمات بسيطة وسهلة يمكن للمريض فهمها.

8- الصمت:

تستخدم هذه الطريقة بحيث تساعد المريض على التفكير فيما قيل، ويجب الا تزيد فترة السكوت الى الحد الذى يشعر فيه المريض بالقلق والتوتر.

معوقات الاتصال

- إعطاء النصح في شكل أوامر.
- الطمأنينة الزائفة.
- عدم تقبل ما يقوله الغير.
- كثرة الأسئلة غير المناسبة.
- إلقاء اللوم.
- سرعة التنقل بين الموضوعات المختلفة.
- الصمت المستمر.

أساليب التغلب على معوقات الاتصال:

- تغيير موضوع الحديث اذا نتج عنه ضيق للمريض (يجب ان تساعد المريض على مواجهة اسباب الضيق ولكن بدون تطفل).
- لا تحاول اعطاء رأيك الشخصي بل أترك المريض ليعبر عن أرائه الشخصية ويصدر احكامه بنفسه.
- عدم احترام رغبة المريض فى الصمت لا تحاول ان تضغط عليه ليتحدث حتى لا تجرحه او تجهده.
- عدم الاصغاء بانتباه واصدار تعليقات ليس لها علاقة بالموضوع مما يوحى بعدم الاهتمام.
- التهوين من شكوى المريض.
- معوقات لغوية: الكلمة قد تعنى أشياء مختلفه للأفراد (اختار اللفظ المناسب وتأكد انه قد فهم ما تقصد)
- معوقات نفسية: الكثير من الافراد يفهمون المعلومة حسب ما يتوقعون فيجب مراعاة ذلك.
- معوقات ناشئة عن الفروق الفردية بين البشر: (فما تفضله قد يكرهه غيرك والعكس).
- غياب ردود الافعال (عدم الانتباه لرد الفعل للرسالة او الاستفسار من المستقبل عن مدى فهمه للرسالة)
- معوقات تنظيمية من جهة العمل: (عدم تحديد الاهداف او عدم تحديد جهات ألتواصل).

التثقيف الصحي المتناسب مع الثقافة

تعريف التثقيف الصحي

يمكن تعريف التثقيف الصحي بأنه العملية التي يحصل فيها افراد المجتمع على التعليم والثقافة والمهارات المتعلقة بالصحة. بحيث يتشارك فيها كل فرد من افراد الرعاية والعناية، وهو يشمل إجراءات مدروسة لإيصال رسالة توعوية لأفراد المجتمع لتغطيه اهداف تعليميه معينه؛ والهدف منه تكوين قاعده معلوماتية تؤثر في تعزيز الممارسات الصحية الصحيحة وتغيير وتعديل الأفكار والمعلومات الخاطئة المتبناة من الثقافة والعائلة والمجتمع، والمطلوب هو تحسين المستويات الصحية للأفراد وتجنيبهم التعرض للأمراض وضمان حياه صحية سليمه. قد يكون التثقيف الصحي رسمي ومقصود مثل متابعه خطه تعليميه محضره مسبقا وذات اهداف، وقد يكون غير رسمي مثل اكتساب معلومات صحية من الاخرين والتعرض للمعلومات من افراد قد يكونوا مقدمي الرعاية او مرضى بدون تخطيط.

التثقيف الصحي هو أحد خدمات الرعاية الصحية الأولية وتقوم به جهات صحية معينه حسب هيكله النظام الصحي في الدول وقد تكون منفصلة. مثلا في ليبيا والاردن تقوم مديريه التوعية الصحية في وزاره الصحة بتخطيط وتنفيذ الحملات التثقيفية لمختلف قطاعات الشعب وفي اماكن مختلفة من خلال عقد المحاضرات، ايام طبيه مجانية، حلقات تلفزيونية، ورشات العمل واللقاءات الصحية باستخدام الوسائل المتوفرة لفئات المجتمع المختلفة بالتنسيق مع كوادر طبيه مؤهله مثل الاطباء، الممرضين، مشرفي تعزيز الصحة، والقطاعات الحكومية والخاصة في المجتمعات المحلية.

بشكل عام فان التثقيف الصحي يهدف الى تصميم وتنفيذ حملات إعلامية توعويه من خلال وسائل الإعلام كالتلفاز والراديو ووسائل التواصل الاجتماعي حسب المستجدات الصحية وحسب الحاجة والفئه المستهدفة وإعداد تصميم المطبوعات بالتنسيق مع جهات معينه. وكذلك يهدف الى تحسين نوعية حياة أفراد المجتمع المحلي في الاماكن غير المخدومة كالقرى ومناطق الصحراء والاماكن النائية على جميع الأصعدة ورفع مستوى هذه المناطق وتحسين الخدمات وتطويرها من خلال مشاركه الافراد المتمكنين من افراد المجتمع والتركيز على المواضيع الصحية التي تهم الافراد وتقع في قائمه اولوياتهم مثل منع الامراض والوقاية وتعزيز الصحة.

أهمية التثقيف الصحي

تنبع أهمية التثقيف الصحي من الحاجة الى المعلومات حتى يتمكن الفرد من اخذ قرارات صحية صحيحه وحتى يتمكن من التعامل مع المشاكل الصحية التي تحدث. ايضا تنبع اهميه التثقيف من ظهور أمراض جديده تهدد صحة الافراد، ورغم تقدم علم الطب والتشخيص إلى أنه ما زال عاجزا عن إيجاد اسباب وعلاجات لبعض الأمراض؛ كالإيدز وفيروس الكورونا. كذلك أصبح الافراد يتبنون نمط الحياة الجديد والذي ليس بالضرورة ان يكون صحيا. من جهة اخرى، أدى التطور التكنولوجي، والاسراف في طلب الراحة وقله الحركة والاكثار من تناول الوجبات السريعة والتمتع بالرفاهية في الوقت الحاضر إلى ارتفاع حصول مشاكل صحية؛ كارتفاع السكر في الدم والضغط الشرياني وامراض القلب، كما تقوم التكنولوجيا بالترويج المضلل للسلع التي لا تحقق معايير الجودة وذات قيمه صحية قليله، بل وتضر صحة الأفراد. لذلك تكمن اهميه التثقيف في ترسيخ قيم السلوك الصحي المفيد وغرسها، بالإضافة إلى تغييُّر السلوكيات الضارة بالصحة. وكذلك مساعدة الأفراد على معرفه المشاكل الصحية التي يمكن ان تصيبهم وتحديد احتياجاتهم. لذلك يعد نشر المفاهيم الصحية السليمة بين أفراد المجتمع من أنجع الحلول لتحسين نوعية الحياة التي يعيشها الافراد ولخفض الاصابات والامراض.

مستويات التثقيف الصحي

التثقيف الصحي الأولي

يهدف إلى زيادة الوعي الصحي، ويركز على الوقاية من الأمراض من قبل ان تحدث، وتحسين الحياة عن طريق استهداف الأشخاص الخالين من الأمراض، ولا يوجد لديهم عوامل خطورة ممكن أن يؤدي لأصابتهم بالأمراض، على سبيل المثال: تثقيف وتوعية الشباب حول مخاطر المخدرات والإدمان يعزز شعور الصحة لديهم ويردعهم حتى عن التفكير بهذا الموضوع.

التثقيف الصحي الثانوي

يستهدف الافراد الذين لديهم عوامل خطورة، لكنهم لم يصابوا بعد بالأمراض؛ ويهدف الى منع حدوث المرض عن طريق اجراءات وممارسات واقيه؛ فعلى سبيل المثال: توجيه الشخص الذي لديه وزن زائد، ولكنه لم يصب بعد بأمراض القلب والشرايين الى عمل تمارين رياضيه وحميه لتخفيف وزنه.

التثقيف الصحي المتقدم

يقوم هذا المستوى من التثقيف بتأهيل ومساعده المرضى والمصابين بالإعاقات أو الأمراض المزمنة التي لا يرجى شفاؤها من الحد من تزايد المشكلة والتعامل مع المضاعفات، ويمكنهم من التعايش مع الأمراض وتقبل وجودها والتكيف معها حتى يصبح لديهم نوع من الاستقلالية.

عناصر التثقيف الصحي

1. **المادة التعليمية الصحية:** حيث يجب أن تكون المعلومات الصحية المُقدّمة واضحة وصحيحة ومبنيه على اساس او دليل علمي، كما يجب أن تُراعي المستوى التعليمي والثقافي والاجتماعي الشخص الذي يتلقّاها، حتى تحقق الهدف المرجو منها.
2. **المُثقِف الصحي:** وهو الفرد الذي ينقل المعلومات للآخرين ويقوم بتُثقيّفهم وقد يكون معلم او ممرض او طبيب، ويمتلك المُثقّف كم من المعلومات الصحيحة مدروسة ويكون شخصاً حاصل على تدريب ولديه قدرة بأساليب التدريس لإيصال المعلومات وطريقه لغرسها، ويجب على المُثقِّف الصحي ان يكون مؤمنا بالمعلومات التي يريد إيصالها للمتلقي حتى يكون مقنعا.
3. **الفرد المُتلقّي:** يجب معرفه مستوى التعليم وثقافة الشخص المُتلقي قبل تصميم المادة التعليمية، كما يجب معرفة إذا ما كانت لديه وازع أو رغبة في اكتساب سلوكيات جديده وتعديل سلوك يمارسه، مع التركيز على احتياجاته الصحية.

4. **طريقه التثقيف:** يجب استخدام طرق مختلفة من وسائل الاتصال في نشر المعلومة الصحّيّة لمنع التكرار والملل، ولكي تحصل العملية التعليمية ويستفيد المتلقي يجب أن تتم مخاطبة أكثر من حاسة من حواس الفرد حتى ترسخ المادة التعليمية ويسهل فهمها، وتكون الوسائل التثقيفية: مسموعة: مثل المحاضرات والندوات والحلقات النقاشية والمؤتمرات. مقروءة: مثل المراجع الطبية والنشرات والكتيبات والرسائل الصحية القصيرة والملصقات. مسموعة مرئية: مثل حلقات التلفاز والأقراص المدمجة والمسرحيات وأفلام الفيديو.

فكر

يعتقد بعض الافراد أنّ التثقيف الصحي هو عبارة عن عملية سهلة تهدف ببساطة إلى نشر التوعية الصحية؛ وذلك من خلال وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي، إلّا أن عملية التثقيف الصحي تتعدى هذا الاعتقاد؛ حيث إنّها تهدف إلى تغيير سلوكيات الأفراد الصحية والتأثير بها وقد تكون هذه السلوكيات راسخه منذ زمن طويل، إذ إنّه ليس شرطا أن يؤدّي نشر المعلومات إلى تغيير سلوك الفرد.

مثال: أنّ الاطباء والممرضين الاردنيين لديهم المعرفة الكافية ان التدخين يؤذي الصحة ويسبب سرطان الرئة، ومع ذلك تبلغ نسبة المدخنين من الاطباء والممرضين ما يقارب 39%؟؟؟؟؟؟؟؟؟

(شيشاني, 2011)

فالتثقيف الصحي يقوم بتنوير الافراد وتسليحهم بالمعلومات الصحيحة التي تمكنهم من اختيار القرارات السليمة وتؤثر في ميولهم ومسلكهم الصحي الخاص بهم وبالمجتمع. لذلك يجب ان يكون التثقيف مستمر مؤثر ومقنع ومتصل. ومبني على علم.

مستويات التثقيف الصحي

التثقيف الصحي للأفراد	التثقيف الصحي للأسرة	التثقيف الصحي للمجموعات	التثقيف الصحي للمجتمعات
وفيه يتم تثقيف الأفراد بأمور التغذية، ممارسه الرياضة، ومسببات الأمراض، وطرق الوقاية منها، إضافة إلى الحفاظ على النظافة الشخصية، وطرق التخلص من الضغط النفسي.	وهو التثقيف الذي يغرس المفاهيم الصحية السليمة في الأفراد منذ صغرهم مثل تغذيه الأسرة، التعامل السليم مع المراهقين، ومنع العنف الاسري.	هو التثقيف الذي يهتمّ بالمجموعات التي تضمّ أفراداً متشابهين من حيث الجنس أو العمر أو الوظيفة، أو المجموعات التي تضم أشخاصاً مُصابين بمشاكل صحية مثل مرضى السكري، أطفال المدارس والأشخاص المدخنين؛ أو المدمنين على المخدرات، حيث يتم تثقيف المجموعة كاملة.	هو الذي يتم من خلال وسائل الإعلام على اختلافها، سواء كانت مرئية أو مسموعة؛ بهدف إيصال المعلومة الصحية لأكبر عدد ممكن من الأفراد مهما اختلفت مستوياتهم مثل الاعلانات التلفزيونية التي تحث على ممارسه الرياضة وتنظيم الأسرة.

مجالات التثقيف الصحي

1. في المنزل وذلك من خلال توعيه الاب والام والابناء على اهميه التربية والغذاء الصحي والتعامل مع الامراض.
2. في المدرسة وذلك لتوعيه الجيل الجديد على اهميه ممارسه العادات الصحية السليمة.
3. في دور الرعاية كالمراكز الصحية والمستشفيات ومراكز الادمان والصحة النفسية.
4. اماكن العمل مثل المصانع والمعامل والشركات وذلك لحماية الموظفين وتثقيفهم صحياً.

المهارات التي يجب ان يتمتع بها المثقف الصحي

1. الاستماع الجيد الى الافراد لان ذلك يدلهم على ان اراءهم مسموعة وبالتالي تكون استجابتهم وتفاعلهم مع المادة التعليمية أكثر انفتاحا وتفاعلا.
2. الانتباه الى لغة الجسد خلال التثقيف الصحي لان ذلك يعطي صوره واضحة عن مدى استيعاب المتلقي وشعوره تجاه المعلومات ويمكن الانتباه الى العينين وحركه الاصابع ووضعيه الجلوس وشكل الحواجب.
3. طرق طرح الأسئلة واعاده صياغتها إذا لز م الامر ومحاوله استخدام الأسئلة المفتوحة التي تشجع المتلقي على الإجابة.
4. التفسير الصحيح المبني على اسس علميه ولكن بطريقه بسيطة تصل الى المتلقي بغض النظر عن مستواه التعليمي.
5. تقبل راي الاخرين واظهار الاحترام والليونة.
6. التغذية الراجعة لأنها تشجع المتلقي على التفاعل وتوجه سير التثقيف الصحي.

المتلقي والمعلومات الواجب معرفتها عنه:

- عادات وتقاليد المجتمع.
- الظروف الاقتصادية والاجتماعية.
- المستوى التعليمي.
- العمر والجنس.
- المهنة.
- الحالة الصحية.

الرسالة الصحية

- واضحة مفهومة.
- سهلة التقديم.
- متناسبة مع العمر والجنس.
- واقعية ومرتكزة على أسس علمية دقيقة.
- موضوعية وتتجنب وسائل التضخيم والتخويف.

الاسلوب

- الأساليب التي تعتمد على وسائل الإعلام.
- الأساليب التي تعتمد على المقابلة الشخصية.

التثقيف الصحي ودوره في تعديل السلوك

ان الهدف العام من التثقيف الصحي هو تعديل السلوك الصحي. إنّ تعديل وتغيير السلوك الصحي للفرد واتباعه لسلوكٍ صحي جديد يجب أن يَمرّ بمراحل عدة، وعلى الفرد أن يُدرك ان العملية ليست سهله وتمر بمراحل وتحتاج لوقت وجهد واستعداد نفسي وجسدي، وهناك نظريات علميه عن مراحل التغيير مثل نظريه بروشاسكا. **ومراحل التغيير هي**:

- مرحلة الادراك: وهي المرحلة التي يعي فيها الفرد المعلومة الصحية الصحيحة ويقتنع بها.
- مرحلة الفضول والاهتمام: وفيها يبدي الفرد فيها اهتمامه ويقوم بالبحث عن تفاصيل أكثر عن المعلومة الصحية التي يريدها ويكون متشوّقاً لقراءتها وفهمها أو سماعها.
- مرحلة المفاضلة والتقييم: وفيها يتم دراسة الجوانب الإيجابية والسلبية للسلوك الجديد ومدى الفائدة التي سوف تعم من تبني السلوك الجديد، يلي ذلك اتّخاذ الفرد قرار اتباع السلوك الجديد أو رفضه.
- مرحلة الاجراء: وهي مرحلة المحاولة؛ حيث يقرّر الفرد أن ينفذ التغيير ويتبع السلوك بطريقة عملية، وفي هذه المرحلة يحتاج الفرد دعماً نفسيا واجتماعيا من اصحابه واقاربه لتخطي صعوبة التنفيذ.
- مرحلة التبني والاتّباع: وفيها يقوم الفرد باتباع السلوك الجديد وتبنيه بشكل دائم ويصبح نهجا في حياته.

التثقيف الصحي ومراعاه الثقافة السائدة في المجتمع

اولاً: على مقدم التثقيف الصحي ان يجيد لغة المتلقيين لتسهيل عمليه التواصل والاستفادة من المعلومات. بم ان اللغة وسيله التواصل يمكن للمتلقي فهم وتحليل المعلومات مباشره دون المرور بعمليه الترجمة كما ان تشابه اللغة تؤثر نفسيا على المتلقي وتجعله أكثر انتباها وراحة خلال عمليه التثقيف وتسهل عمليه طرح الأسئلة ان وجدت وتزيد التفاعل.

ثانياً: الاستشهاد بأمثله حيه من ثقافه المجتمع ومناقشتها مع المتلقيين. مشاركه المتلقي بأمثله من محيطه تثري النقاش وتجعله فردا فعالا في عمليه التثقيف وبالمناقشة يمكن ان يغير بعض السلوكيات الصحية الخاطئة.

ثالثاً: طرح ممارسات ثقافيه يمارسها المتلقي واكتسبها من اسرته ومجتمعه وأثرها على الصحة وفوائدها وكيفية تغييرها. ويساهم هذا في تبادل المعلومات والآراء ومناقشه سلبياتها وإيجابياتها.

رابعاً: تصميم المادة التعليمة على اساس ثقافه المتلقي ويشمل ذلك اللغة والمصطلحات الشعبية، اللبس والاكسسوارات، اقتراحات الطعام والبدائل. على المثقف مراعاة الوضع وعدم المبالغة باتداء الملابس والمجوهرات لان هذا يخلق فارق اجتماعي بينه وبين المتلقي وبالتالي يؤثر على العملية التثقيفية. كذلك استخدام المصطلحات الشعبية يقرب المثقف من المتلقي ويطفى جو من التالف والمزاح ويطفى مرحا على العملية التثقيفية.

امثله على معتقدات صحية ثقافيه خاطئة في مصر والدول العربية تؤثر على الصحة وتعد مجالاً للتثقيف الصحي:

تناول المياه الغازية مع الوجبات الدسمة

يقوم بعض الافراد بتناول البيبسي او المشاريب الغازية مع الوجبات الدسمة. ان المشروبات الغازية لا تساعد على الهضم بل على العكس تحتوي نسب عالية من السكر والاحماض وتزيد من احتماليه حدوث السمنة والامراض المزمنة. يمكن استبدال البيبسي بالماء او الشاي الاخضر..

تكحيل عيون الاطفال

يعمد البعض الى تكحيل عيون الأطفال حديثي الولادة بهدف تقوية أبصارهم وزيادة سماكة الرموش، والعمل على تكثيف الحواجب. إلا أن الحقيقية تكمن بأن الكحل يؤدي الى الكثير من الأضرار على عيون الطفل، لأنه يحتوي على نسبة كبيرة من الرصاص التي تضر بالعيون وتؤدي إلى إصابتهم بالتسمم، ما يسبب الكثير من الاعتلالات الدماغية التي قد تقود الأطفال الى الموت.

شرب الشاي بعد الغداء

يقوم الكثير من الناس بشرب الشاي بعد الغداء بقصد المساعدة على الهضم ولرغبتهم بإزاله شعور الشبع، الا ان هذا التصرف خاطئ لان الشاي يمنع امتصاص الحديد من الأمعاء وقد يسبب فقرا في الدم، وبذلك يكون ما تمّ تناوله على وجبه الغداء مجرّد طعام لا فائدة منه. التصرف الصحيح هو تناول قدح من الشاي بعد الطعام بساعتين او قبل الطعام.

الإفراط في استخدام الهاتف الذكي

زاد استخدام الهواتف التي كانت في الأصل وسيلة للاتصال، فهناك بعض الأشخاص من يستعمل هاتفه منذ أن يستيقظ لحين نومه وهو ممسكا به ولا يقدر الاستغناء عنه ولو للحظة خلال اليوم، يؤكد العلماء أن الإفراط في استخدام الهواتف

الذكية تسبب آلاماً في الرقبة والظهر بالإضافة إلى تأثيره السلبي على كفاءة العينين ومنه ضعف في الرؤية وتصدر منه اشعه وامواج تؤثر على جسم الانسان. لذا فالاعتدال في استعماله أمر ضروري إذا كنت تهتم بالحفاظ على صحتك.

تناول الماء مع الوجبات

يظن بعض الاشخاص ان شرب الماء أو العصير مع وجبات الطعام هو عادة صحية، ولكن شرب الماء أو العصير مع الطعام، يقلل من تحريك الطعام في الأمعاء مما يسبب عسر هضم، وايضا يؤدي الى ظهور الكرش نفخه في البطن، الاصح ان يتم تناول الماء قبل الوجبة بمدة عشرون دقيقة.

تمليح جسم المولود

تقوم بعض الأمهات بتدليك أجسام أطفالهن حديثي الولادة بملح الطعام أو سكب ماء وملح علي جسم الطفل اثناء الاستحمام وتركه دون حمام لعدة أيام، اعتقادا منهن بأن هذا الملح يقوي جلد الطفل ويطهره ويمنع عنه الجراثيم ولهذا الاعتقاد خطر كبير على حياه الطفل حيث انه ممكن ان يمتص الملح من خلال شبكة الأوعية الدموية الغزيرة في جلد الطفل ويصل الى داخل الدورة الدموية مما يرفع مستوى الصوديوم في الدم ومن الممكن ان يحصل نزيف دماغي قد يخاطر بحياة الطفل، ويمكن ان يسبب تشنجات عصبية شديدة قد تؤثر على النمو العقلي والجسدي التصرف الصحيح هو عمل حمام للطفل حديث الولادة كل 2-3 أيام حسب حاله الطقس ويستخدم في الحمام شامبو الاطفال المعتمد طبيا لغايات التنظيف والوقاية من الامراض.

دور المثقف الصحي في الأسرة

1. لفت اهتمام الأسرة وافرادها الى الامور الصحية والوقاية من الامراض وطرق التعامل معها ان وجدت
2. ارشاد الوالدين الى تبني سلوكيات صحية حتى يقتدي بهم الأبناء.
3. مساعده افراد الأسرة على تبني اساليب صحية عند القيام بأعمالهم اليومية مثل الجلوس السليم عند الدراسة، أهمية النظافة الشخصية، والتعامل مع المواد الضارة كمواد التنظيف، وتهويه المنزل.
4. ربط السلوك الصحي بالمعتقدات الدينية والاجتماعية والصورة السائدة المقبولة. مثلا هناك توجه بالمجتمع الى تناول غذاء يكون صحيا أكثر وتخفيف الوزن.
5. فحص المستوى الثقافي الصحي لدى الأسرة واعدادا خطه لزيادة المعرفة في مواضيع تهم الأسرة مثل التغذية والتعامل مع النفايات.

المشورة

المشورة هي عملية اتصال مباشر يستطيع من خلالها شخص أو أكثر تقديم الدعم التوجيهي لشخص أو مجموعة من الأشخاص في تحديد احتياجاتهم واتخاذ القرارت المناسبة –طبقا لأحوالهم واحتياجاتهم– التى تساعد على تبنى السلوكيات الصحية السليمة.

أهداف المشورة

- توضيح الخيارات المتاحة للمستفيدين بالخدمات الصحية المختلفة
- إعطاء الرسائل المراد توصيلها للمستهدفين
- تشجيع الفرد والمجموعات على التفكير في مشكلاتهم

- مساعدة الفرد والمجموعات على فهم أسباب المشكلة والعوامل المؤثرة فيها
- مساعدة الفرد والمجموعات على اقتراح الحلول المناسبة
- تمكين طالب الخدمة من اتخاذ القرار السليم المبني على المعرفة، والمناسب للعائلة
- دعم الأفراد والمجموعات لاتخاذ الإجراءات اللازمة لحل مشكلاتهم

الخطوات الأساسية للمشورة

- المقابلة الجيدة (إنشاء علاقة جيدة مع السيدة)
- السؤال (جمع المعلومات، والإصغاء)
- التوعية (سرد المعلومات، وشرحها)
- اختيار أنسب البدائل (المساعدة في صنع القرار)
- دليل الاستخدام (شرح كيفية تنفيذ القرار)
- متابعة المشورة (التخطيط لخطوات قادمة)

مواصفات مقدم المشورة المتميز:

- أن يكون مؤمنا بأهميةالرسائل الصحية على أفراد المجتمع كافة.
- أن يكون لديه معرفة بالموضوعات المتعلقة بالصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة والأمراض المنقولة جنسيا, بالإضافة إلي معرفة التوجهات والمتغيرات المتعلقة باحتياجات الأسر لخدمات الصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة.
- أن يكون لديه الرغبة والحماس لمساعدة المنتفع.
- أن يمتلك مهارات الاتصال مثل: الاستماع الإيجابي والاتصال غيراللفظي (لغة الجسد) وإلقاءالأسئلة وتقديم المعلومات بصورة واضحة.
- أن يمتلك التوجهات/السلوكيات السليمة متضمنة تجنب إصدار الأحكام المسبقة (المتسرعة), والتمتع برحابة الصدر وسعة الأفق وإظهار الاحترام المناسب والحرص علي مصلحة المنتفعات.
- أن يحرص علي امتلاك الرغبةالدائمة للتعلم الذاتى – وبخاصة من الأخطاء- والحرص على تطوير المهارات.
- أن يكون منفتحا على مختلف الثقافات ونظم الحياة.
- أن يكون علي دراية بثقافة وعادات وقيم الفئات المستهدفة من الخدمة.

البيئة المناسبة لعقد جلسة المشورة بالعيادة:

من الأهمية أن يقوم مقدم الخدمة بإشعار المنتفع بالراحة والاهتمام, بالإضافة إلي توفير المكان والمناخ اللازم للخصوصية حتى تتمكن المنتفع من الإحساس بالأمان ومن ثم تقوم بمناقشة احتياجاته بكل ارتياح.

- يمكن إجراء المشورة داخل غرفة الفحص الطبى أو داخل غرفة مخصصة للمشورة شرط أن تتوافر الخصوصية التى تضمن سرية الجلسة للمنتفعة أو الزوجين.
- تأكدمن توافر أثاث كاف بالحجرة لجلوس المنتفع -وزوجها أو مرافق إن طلبت المنتفعة ذلك- وأن الأثاث مرتب بحيث يسهل عملية الاتصال بين مقدم المشورة والمنتفعة.

إجراءات عقد جلسة المشورة:

- فور مقابلة المنتفعة، أظهر لهااهتمامك وقم بإلقاء التحية المناسبة وقدم نفسك بالاسم واللقب.
- طمئن المنتفعة بأن المعلومات التي ستقوم بالإدلاء بها غاية في السرية.
- اسأل المنتفعة عن سبب الزيارة وتعرف علي احتياجاتها.
- اشرح للمنتفعات أنك تقوم بطرح الأسئلة لمساعدتهن في تلبية احتياجاتهن.
- ركز فى الحديث على احتياجات المنتفعة فقط ولا تتطرق لأحاديث أخري غير مهمة لها.
- استخدم لغة وكلمات مفهومة تستطيع السيدة استيعابها بسهولة.
- استخدم وسائل الشرح المتاحة بالعيادة مثل كافيتريا الوسائل واللوحة القلابة والمطويات.
- شجع المنتفعة علي التحدث بحرية وإلقاء الأسئلة,واستمع بعناية وأظهر ذلك باستخدام لغة (حركات) الجسدالإيجابية.
- احرص علي الاتصال الفعال بالعين, ولكن تنبه إلي أنه قد يكون ذلك غير مقبول في بعض المجتمعات.
- اترك الوقت الكافي للمنتفعة للتعبير عن أفكارها واتخاذ قرارها بنفسها.
- قدر فترة السكون عندما تتعمق المنتفعة في التفكيرو تفاعل معها.
- كن على دراية بالفوارق الثقافية المعروفة أو المحتملة بينك و بين المنتفعات واستفسر لزيادة الإيضاح أوإذا احتجت إلى مزيد من المعلومات.
- لاتكتب وتسمع في نفس الوقت – ضع كل الانتباه للإنصات ثم دون ملاحظاتك.
- أجب علي أسئلة المنتفعات بموضوعية.