التواصل الفعال.. فنٌ يتقنه الأطباء المتميزون..

**بقلم/ الدكتور أحمد خيري التميمي**

**إستشاري طب الأسرة**

**باحث ومؤلف في مجال طب الأسرة والرعاية الصحية الأولية**

يمكن تعريف التواصل (Communication) ببساطة بأنه عملية تبادل المعلومات بين الأفراد أو المجموعات، وهو وسيلة لربط الناس بعضهم ببعض. إن القدرة على التواصل الفعال من أهم المهارات الحياتية وهي مفتاح النجاح في الحياة الإجتماعية وفي بيئة العمل. وفي الطب، وعلى الرغم من التقدم التكنولوجي، يبقى التواصل الفعال أقوى أداة تشخيصية للطبيب وهو الإجراء الطبي الأكثر شيوعاً وإستخداماً، كما أن له دورٌ أساسي في أي فعالية تهدف الى تعزيز الصحة وتحسين نتائج الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

تاريخياً، كان التركيز على النموذج الطبي الحيوي (BioMedical Approach) في التعليم الطبي، حيث يعطي هذا النموذج قيمةً للكفاءة السريرية (Clinical competence) التشخيصية والعلاجية أكثر مما يعطي لمهارات التواصل. ولكن، في الآونة الأخيرة، أصبح تعلم مهارات التواصل الفعال حجر الأساس في الممارسة الطبية الحديثة. فقد وجد الباحثون أن معظم شكاوى المرضى بشأن الأطباء ترتبط بقضايا التواصل أكثر مما ترتبط بالكفاءة السريرية للطبيب. فالمرضى ينشدون دائماً الطبيب الذي يستطيع تشخيص أمراضهم ومعالجتها بمهارة إضافةً الى إتقانه مهارات التواصل الفعال معهم.

تكمن القدرة السحرية والإبداعية لمهنة الطب في الجوانب الشخصية للعلاقة التي تربط الطبيب بمريضه (The doctor-patient relationship). ويعتبر التواصل المفتاح السحري الذي ينجح هذه العلاقة. ولكي يتواصل مع المريض، يستخدم الطبيب مجموعة من الوسائل اللفظية وغير اللفظية (مثل الإصغاء الجيد وإستخدام اللغة الواضحة البسيطة والمباشرة ودمجها مع لغة الجسد مع تفهم حالة المريض) حيث يستطيع من خلال هذه الأساليب جمع المعلومات ومشاركتها مع المريض، وذلك لإحداث تغيير في المعارف والتصورات والسلوك لكلا الطرفين. والتي تسهم في النهاية في إقامة علاقة رعاية متميزة مع المريض والتي تمكن الطبيب من الوصول الى التشخيص الدقيق للمشكلة التي يعاني منها المريض، وتقديم المشورة المناسبة والفعالة لحل هذه المشكلة.

يهدف التواصل الفعال بين الطبيب والمريض الى تشجيع الحوار المتبادل وإتاحة متسع من الوقت للمرضى لطرح مشكلاتهم الصحية، وإقامة شراكة بين الطبيب والمريض، وخلق جو من الثقة والألفة وإزالة الفوارق الإجتماعية بينهما. ويساعد التواصل الفعال أيضاً على تزويد المرضى بالمعلومات والأفكار التي يحتاجون إليها في صنع القرار المناسب لحل مشكلاتهم الصحية. يعد إتقان مهارات التواصل عمل ضروري لجميع مقدمي الرعاية الصحية، ولكن يبدو بأنه مهم بشكل خاص لأطباء الأسرة، حيث أن تخصص طب الأسرة يرتكز بشكل أساسي على بناء العلاقة بين الطبيب والمريض لتقديم رعاية صحية جيدة ومتميزة.

تتأثر عملية تفاعل الطبيب مع المريض بتوقعات الطرفين، وهي ذات تأثير متبادل بينهما. فإذا كان لدى الطبيب أحكام مسبقة أو تصورات خاطئة حول المريض فأن ذلك سيعيق بناء أي تواصل فعال بينهم. ومن جانب آخر، يجب أن يشعر المريض في جميع الأوقات بأنه يعامل بإحترام وأنه شريك أصيل في عملية التواصل. بالإضافة الى ذلك، يتوقع المريض من الطبيب بأنه يتمتع بالكفاءة اللازمة وأن يوظف كل معارفه وخبراته لحل مشكلة المريض الصحية. وفي كثير من الأحيان، تتجاوز توقعات المريض الكفاءة السريرية فيتوقع من الطبيب أن يكون محترماً ومهذباً وصادقاً وعطوفاً وحريصاً، وأن يتصرف ويلبس بطريقة مناسبة تليق به كطبيب محترف، بالإضافة الى إمتلاكه المهارات اللفضية وحسن أستخدامه للغة الجسد، أي أن يمتلك جميع السمات التي تشكل شخصية الطبيب.

وبأختصار شديد، فأن التواصل الفعال بين الطبيب والمريض يخدم كلا الطرفين، وخاصةً في الجوانب التالية:

1. إقامة علاقة فعالة ومستمرة بين الطبيب والمريض.
2. تمكين الطبيب من تحديد إحتياجات مريضه وتصوراته وتوقعاته بشكل أكثر دقة.
3. تعزيز ثقة المريض بنفسه وتحفيزه الأمر الذي يؤدي الى نتائج صحية إيجابية.
4. تمكين المريض من فهم مشكلته الصحية وإتخاذ القرارات المناسبة لحلها.
5. تحسين الرضا الوظيفي للطبيب، وتقليل الإجهاد والإرهاق المرتبط بالعمل.
6. جعل النظام الصحي أكثر كفاءة وفعالية.
7. تقليل الإستهلاك غير المبرر للخدمات الصحية.
8. تقليل مخاطر سوء الممارسة الطبية.

وختاماً، نحب أن نذكر بأن الطبيب الجيد هو الذي يعالج المرض، أما الطبيب الرائع فهو الذي يعالج الإنسان الذي يعاني من المرض. ولكي تعالج الإنسان لا بد لك من بناء علاقة معه، ولكي تبني علاقة جيدة مع شخص ما فلا بد لك من إتقان مهارات التواصل الفعال. وبدون التواصل سنعيش المرض والعزلة في مجتمعاتنا.. دمتم متواصلين..