

هُوالشافی

چه خبری، بد تلقی می شود؟

توجه: این مطالب جنبه اطلاع رسانی دارد و توصیه می شود حتما با پزشک معالج خود مشورت فرمائید.

در زمینه ارائه اطلاعات به دیگران، نکته اساسی این است که باید فرد ارائه دهنده اطلاعات، خود را در چارچوب مرجع فرد قرار دهد و از دید او به مساله نگاه کند. در این صورت امکان دارد خبری که به نظر ما بد است برای دیگری خنثی یا مثبت باشد و در مقابل آن خبری که به نظر ما خوب است برای فرد مقابل منفی تلقی شود.

آیا باید خبر بد را ارائه داد؟

بین ۴۰ تا ۹۰٪ افراد در فرهنگهای متفاوت تقاضا دارند که اطلاعات دقیق و درستی در مورد شرایط خود دریافت نمایند. فرهنگهای غربی اصرار بیشتری به لزوم ارائه اطلاعات صحیح و کامل دارند. در حالیکه فرهنگهای شرقی بیشتر تمایل به پنهانکاری دارند. در این میان طبق کد اخلاق پزشکی آمریکا، باید خبر بد به فرد ارائه شود. به طور کلی اگر دانستن واقعیت در مورد شرایط به وضعیت فرد کمک می کند باید اطلاعات به او ارائه شود.

چه کسی برای ارائه خبر بد مناسبتر است؟

در مورد ارائه اطلاعات ناخوشایند مهم است که فردی که از ابتدا با دریافت کننده خبر ارتباط داشته است اطلاعات را ارائه نماید. مثلا در مورد ارائه نتیجه آزمایش مناسب تر است که پزشک معالج که از ابتدا بیمار در ارتباط نزدیک بوده یا یکی از افراد کلیدی زندگی فرد اطلاعات را به او ارائه دهد. ارجاع فرد به روانشناس یا مددکار برای دریافت خبر بد یکی از بزرگترین خطاهاییست که به عواطف فرد خدشه وارد مینماید.

فردی که خبر بد را ارائه میدهد باید چه توانمندی هایی داشته باشد؟

فرد ارائه دهنده خبر باید در زمینه مهارتهای ارتباط موثر توانمند باشد. بعلاوه باید در تحلیل شرایط کارآمده بوده و محیط فیزیکی و شرایط مخاطب را برای ارائه اطلاعات، می تواند در این میان کمک کننده باشد. به صورت موجز خرده مهارتهای لازم برای ارائه خبر بد عبارتند از:

- ✓ گوش دادن فعال، همدلی، نگاه نمودن به فرد مقابل
 - ✓ پرسیدن سوالات بست و باز، سکوت مناسب، روشن سازی، جمع بندی
 - ✓ ارائه اطلاعات ساده و روشن، تکرار اطلاعات کلیدی، خلاصه نمودن اطلاعات، طبقه بندی اطلاعات، استفاده از تصاویر و عروسک برای کودکان، اطمینان از درک صحیح اطلاعات توسط مخاطب
- در مورد مخاطبانی با زبان ویا از فرهنگهای مختلف و همچنین افرادی که دارای مشکلات اعصاب مانند اختلالات شخصیت هستند توجه به شرایط خاص ارائه شود و زمان ارائه خبر بد نباید سخن فرد قطع شود. در ارائه اطلاعات اطمینان کاذب نباید ایجاد گردد. آگاهی از وضعیت عمومی فرد و اعتقادات مذهبی نیز در این میان می تواند کمک کننده باشد.

هدف از ارائه اطلاعات منفی:

مناسب نمودن اتفاقات بعدی با اطلاعات فرد، حمایت از فرد، جلب مشارکت فرد در برنامه های آتی

گامهای ارائه خبر بد:

۱. ارائه اطلاعات باید متناسب با شرایط فرد محرمانه باشد. ولی افراد کلیدی زندگی شخص در این روند درگیر شوند. حتما فرد در شرایط مناسب بنشیند. ارتباط موثر برقرار شود. وقت مناسب در نظر گرفته شود.

۲. اطلاعات در مورد آگاهی قبل فرد کسب شود. (وقتی این مساله پیش اومد توجی فکر کردی؟، آیا فکر نکردی ممکنه مساله جدی تری باشد؟ قبلا چه چیزهایی در این مورد به تو گفته شده؟) درک فرد از شرایط سنجیده شود.
۳. اطلاعات، بسته به تقاضای فرد به او داده شود و اگر شخص نخواهد به او اطلاعاتی ارائه نشود.
۴. حرکات غیر کلامی ما متناسب با محتوای خبر باشد. در عین حال تحقیر یا تهدید آمیز نباشد. گاهی می توان از کلمات کلیشه ای استفاده کرد. (خبر خوبی نیست متاسفانه). با آنها باشد.
۵. حساسات فرد تایید شود و فرصت برای ابراز عواطف منفی ایجاد گردد. باید اطلاعات صحیح و متناسب با نیاز فرد در مورد روند رویدادهای آتی به او ارائه شود و منابع حمایتی و اطلاعاتی به او معرفی شوند. باید در نظر داشت که هدف از تمام فرایندهای حمایتی ارتقای کیفیت زندگی افراد است لذا در ارائه اطلاعات نا خوشایند نیز باید عواطف فرد و کارآیی اطلاعات در ارتقای کیفیت زندگی فرد در نظر گرفته شود و متناسب با این هدف اقدام گردد.

منبع مورد استفاده:

موسسه سپند آسایش پارس (سپاس)

نشانی: تهران، کریمخان زند، نبش آبان جنوبی، پلاک ۲۶۰ طبقه اول، واحد دوم

تلفن: ۸۸۹۲۳۳۶۰