

مهارت‌های ارتباطی برای داروسازان

«قسمت آخر»

ترجمه: دکتر امیر هوشنگ زرگرزاده^۱، دکتر احمد رضا زمانی^۲

۱. گروه داروسازی بالینی، دانشکده داروسازی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

۲. گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

■ عوامل مربوط به بیمار

از موانع عمده ارتباط مطلوب در داروخانه می‌توان به توقعات نا به جای بیماران اشاره نمود. در دنیای امروز افراد سبک زندگی پرمشغله و پردغدغه‌ای دارند. آن‌ها اغلب داروخانه‌ای را «خوب» ارزیابی می‌کنند که نسخه‌هایشان را خیلی سریع آماده نماید. انسان‌های امروزی انتظار ندارند داروساز برای بررسی آگاهی آنان از داروها یا امور دیگر مرتبط با بیماری وقتشان را بگیرد. اما هنگامی که هدف از مشاوره توضیح داده شود،

بیشتر بیماران اهمیت آن‌را درک کرده از ورود به گفتگو استقبال می‌نمایند.

□ معلولیت جسمی

داروسازان در برخورد با بیمارانی که نقص بینایی یا شنوایی دارند، نیازمند بهره‌گیری از مهارت‌های ارتباطی اضافه‌تری می‌باشند. در خصوص کمک‌هایی که می‌توان به بیماران با نقص بینایی نمود پیشنهادهایی کاربردی صورت گرفته است. (به‌عنوان مثال: استفاده از جعبه‌هایی با اندازه‌های متفاوت به منظور سهولت تشخیص

داروها، استفاده از برچسب با نوشته‌هایی درشت، خوانا و رنگ مشخص و متمایز از زمینه و در صورت امکان استفاده از ماشین تحریر بریل جهت برچسب‌زنی برای افراد آشنا به این خط)

□ مشکل در فهم مطالب

تمام مردم از سطح سواد یکسانی برخوردار نیستند و لذا باید سعی نمود با زبانی صحبت شود که قابل فهم باشد. توان متفاوت درک مطلب افراد در برخی موارد به خاطر تفاوت زبان آنان با زبان رسمی کشور می‌باشد. اگر تعداد قابل ملاحظه‌ای از ساکنان منطقه محل کار شما به زبان دیگری گویش می‌کنند می‌توانید بروشورهای اطلاع‌رسانی به زبان اصلی مردم آن ناحیه را تهیه کرده در اختیار آنان قرار دهید.

□ بی‌سوادی

برخی از مراجعین داروخانه ممکن است بی‌سواد باشند. برای چنین بیمارانی اطلاعات نوشتاری فاقد معناست. شناسایی بیماران بی‌سواد همیشه آسان نیست زیرا تعداد زیادی از آنها شرمسارند و دوست ندارند این موضوع را بپذیرند، اما توضیحات شفاهی اضافه و به کار بردن برچسب‌های تصویری می‌تواند مفید واقع گردد. بدین منظور فارماکوپه ایالات متحده مجموعه‌ای از این تصاویر را طراحی و چاپ نموده است.

■ داروساز

این طور نیست که هر داروسازی به‌طور ذاتی و فطری خوب ارتباط برقرار کند. شناخت نقاط قدرت و ضعف می‌تواند در بهبود مهارت‌های ارتباطی به داروسازان کمک کند. از نقاط ضعفی که ممکن

است سدی در برابر ارتباط مطلوب باشند می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

■ نداشتن اعتماد به نفس

■ فقدان علاقه

■ تنبلی

■ محول کردن مسؤلیت‌ها به پرسنل آموزش ندیده

■ احساس تحت فشار بودن به ویژه فشار زمان

■ درگیر سایر مسایل بودن

در صورت وجود هر یک از این نقاط ضعف باید علت شناسایی گردد و در صورت امکان برطرف شود.

■ زمان

محدودیت زمان غالباً از عمده عوامل محدودکننده کیفیت ارتباط می‌باشد. به منظور درک بیشتر این مساله سعی کنید با کسی که مرتب به ساعت خود نگاه می‌کند مکالمه سودمندی برقرار کنید! همچنین اگر شخصی که با وی گفتگو می‌کنید وقت کافی نداشته باشد نمی‌توان سؤالات مناسب از وی پرسید و فرصت کافی برای بحث و تبادل نظر وجود ندارد. اگر پیش از ورود به هرگونه مکالمه بررسی کنید که فرد مقابل چقدر می‌تواند وقت بگذارد بسیار سودمند خواهد بود. بدین طریق می‌توانید بهترین استفاده را از مقدار زمان موجود ببرید.

نمی‌توان تمام موانع موجود بر سر راه برقراری ارتباط مطلوب را از میان برداشت، اما آگاهی از وجودشان و در نظر داشتن آنها گامی بلند در جهت کاستن از آثار منفی حاصله می‌باشد.

■ رازداری

امور مرتبط با سلامت و بیماری موضوعاتی کاملاً خصوصی هستند. بنابراین در حرفه داروسازی خیلی مهم است که اطلاعات خصوصی تلقی شود و از محرمانه بودن آن اطمینان حاصل گردد. از نظر مردم رعایت رازداری یکی از مهم‌ترین اصول پیشرفت خدمات داروسازی است. جامعه از داروساز انتظار دارد که با بیمار محترمانه برخورد نموده، از اطلاعات خصوصی وی محافظت نماید و مکانی را برای مکالمه خصوصی بین بیمار و داروساز در داروخانه داشته باشد تا از فاش شدن این اطلاعات جلوگیری شود. تامین اعتماد جامعه به وسیله ترتیب دادن مکالمات به طرزى که کوچک‌ترین شکی را به محرمانه ماندن اطلاعات و وجود رازداری برنیا نگیزد نیازی ضروری می‌باشد. مسؤولیت ایجاد رازداری تنها بر عهده داروساز نیست و متوجه کلیه کارکنان داروخانه می‌باشد.

به منظور تامین حریم خصوصی برای بیماران می‌توان در طراحی فضای داروخانه مکانی را در نظر گرفت (نه لزوماً یک اتاق مشاوره خصوصی) که امکان شنیدن مکالمات محرمانه بیمار و داروساز توسط افراد دیگر وجود نداشته باشد. علاوه بر این باید آرامش روانی بیمار را نیز فراهم نمود که بیشتر به طرز برخورد با وضع موجود مربوط می‌گردد: می‌توان با برقراری ارتباط مناسب اثر مخرب عوامل محیطی را به حداقل رسانید. شیوه عمل عمدتاً غیرکلامی است، مثل استفاده از صدای رسا (نه خیلی بلند و نه خیلی آهسته)، ارتباط چشمی، خم نمودن مختصر بدن به سمت جلو و توجه به بیمار و مشکلات وی.

دستورالعمل‌های اخلاقی و قوانین امنیت فردی حاوی مقرراتی در مورد رازداری در داروخانه‌ها است. هرگونه اطلاعات فردی بیمار که توسط دکتر داروساز یا هر یک از کارکنان داروخانه کسب گردد، باید محرمانه تلقی شود. در تبادل اطلاعات با سایر اعضای تیم سلامت (من جمله همکاران داروساز و پزشک) گاه تعیین مرز بین آنچه پسندیده نیست مطرح گردد با مسایل قابل طرح دشوار است. فقط اطلاعاتی را می‌توان بدون اجازه بیمار در اختیار دیگران قرار داد که مانع آسیب یا زبانی جدی بر سلامت وی گردد. ما باید در جهت منافع بیماران و دیگر اعضای جامعه گام برداریم. همچنین باید در خلال مکالمات با بیماران و مشتریان داروخانه به حق مشارکت بیمار در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با درمان وی احترام گذاشته، اطلاعات را به طرزى قابل فهم در اختیار وی قرار دهیم.

■ نیازهای ویژه

در مهارت‌های پرسش سؤال، افراد دارای نیازهای خاص باید مورد توجه ویژه قرار گیرند. باید ضمن اجتناب از برخورد از موضع بالا و یا استفاده از واژه‌های تخصصی غیرقابل درک برای بیمار روشی در پیش گیریم که اطلاعات به شیوه‌ای در خور مشکل بیمار در اختیار وی قرار گیرد. افراد نابینا قادر به خواندن مطالب مکتوب نیستند، مگر این که به خط بریل باشد. برجسب‌های ویژه‌ای بدین منظور طراحی شده است. برای اشکال دارویی دارای پیمانانه لازم است کمک‌های ویژه‌ای برای افزایش کمپلیانس این بیماران انجام شود. بسیاری از مراجعین داروخانه‌ها به درجاتی از نقص

شنوایی دچارند. طبق مطالعات، یک ششم جمعیت بزرگسال دچار کاهش شنوایی هستند، حدود ۳۴ درصد افراد ۶۱ تا ۷۰ سال (سن بازنشستگی) و ۷۴ درصد افراد بالای ۷۰ سال مبتلا به کاهش شنوایی قابل ملاحظه‌ای می‌باشند. از آنجا که بیشترین عرضه نسخ پزشکی توسط این گروه‌های سنی صورت می‌گیرد، داروسازان باید مهارت‌های ارتباطی مخصوص را به کار گیرند.

معمولاً تشخیص افراد کاملاً ناشنوا نسبت به افراد کم شنوا راحت‌تر صورت می‌گیرد. جهت تشخیص مشتریان کم شنوا از راهنمای زیر کمک بگیرید. طرز تشخیص شخص کم شنوا در افراد دارای مشکل شنوایی یک یا چند حالت زیر مشاهده می‌گردد:

■ سخن گفتن با صدایی بیش از حد معمول بلند یا آهسته

■ چرخاندن سر به یک طرف یا قرار دادن دست پشت لاله گوش

■ خیره شدن به لب‌های فردی که سخن می‌گوید

■ دادن پاسخ‌های نامناسب به سئوالات

■ گیج و مبهوت به نظر رسیدن حین گفتگو با ایشان

■ درخواست‌های مکرر فرد جهت شمرده‌تر بیان کردن اطلاعات یا تکرار آن

■ ناتوانی از شنیدن سخنان در صورت ندیدن دهان شما

■ عدم توان ادامه گفتگو در یک محیط شلوغ پس از تشخیص فرد کم شنوا، راهنمایی‌های زیر یاریگر شماست.

■ راهکارهایی در صحبت با کم شنوایان

■ روش مطلوب گفتگو را از ایشان پرسید (استفاده از زبان اشاره یا شیوه نوشتاری یا غیره ...)

■ صداهای مزاحم را به حداقل برسانید.

■ مستقیماً به شخص نگاه کرده روی از وی نگردانید.

■ دقت کنید که صورتتان دیده شود (نور کافی باشد)

■ از قرار دادن دست یا خودکار و یا چیزهای دیگر در جلوی صورت یا دهان خود اجتناب کنید.

■ فریاد نکشید.

■ ریتم طبیعی سخن گفتن خود را یا حتی کمی آهسته‌تر حفظ کنید.

■ کلمات را دقیق و صحیح تلفظ نموده بر روی حروف بی‌صدا تاکید کنید.

■ اگر جمله‌ای را متوجه نشده، آن را به طرز دیگری بیان کنید یا جمله را بنویسید.

■ در وسط یک جمله وارد مبحث جدیدی نگردید.

هنگام صحبت با فرد ناشنوا، گوش دادن فعال و نشان دادن این‌که شما به حرف‌های او توجه دارید از طریق استفاده از مهارت‌های غیرکلامی، بسیار مهم است.

■ موقعیت‌های دشوار در داروخانه

هر شخصی در طول زندگی‌اش با «شرایط دشوار» مواجه می‌گردد. مهارت‌های ارتباط مطلوب همیشه نتیجه مورد نظر را حاصل نمی‌کند، اما می‌تواند به پیشگیری از بدتر شدن اوضاع کمک نماید.

تمرین ۲

هر یک از موقعیت‌های مطرح شده در زیر را از اول تا آخر بخوانید و با دقت فکر کنید که در چنین شرایطی در «زندگی واقعی» چگونه رفتار می‌کنید. احساس شخص مقابل را نیز در نظر داشته باشید. ضمناً به خاطر داشته باشید که بیش از یک جواب درست می‌تواند وجود داشته باشد. موقعیت طرح شده را با دوستان یا در گروه به بحث بگذارید. فایده دیگر بحث کردن این است که با ایده‌های مختلف در چگونگی برخورد با یک موقعیت خاص آشنا می‌شوید.

۱ = مدتی است که یک دختر جوان جهت خریداری داروی مسهل به داروخانه شما مراجعه می‌کند. شما پی می‌برید که او به‌طور مرتب آن‌ها را خریداری کرده است و تصمیم می‌گیرید مداخله‌ای صورت دهید. روش شما به‌عنوان یک دکتر داروساز چیست؟ فکر می‌کنید وی چه واکنشی خواهد داشت؟

۲ = یک معناد برای خرید تعدادی سرنگ انسولین مراجعه کرده است. شما می‌دانید که یک طرح تعویض سرنگ توسط داروخانه‌ای در آن طرف شهر انجام می‌شود. شما چگونه این اطلاع را به وی می‌دهید، یا چگونه او را به دور ریختن صحیح سرنگ‌ها راهنمایی می‌کنید؟ فکر می‌کنید واکنش فرد معناد چگونه خواهد بود؟

۳ = در داروخانه بیمارستان به یک نسخه حاوی داروی مرفین برمی‌خورید که برای کاهش درد یک بیمار در حال مرگ و به‌طور غیرصحیح نوشته شده است. نویسنده نسخه، پزشکی جوان، کم تجربه و تازه کار می‌باشد که در کشیک ۴۰ ساعته خود به سر می‌برد. چگونه مورد اشتباه را به او تذکر می‌دهید؟ چگونه وی برخورد خواهد کرد؟

۴ = شما در یک کارخانه داروسازی مشغول تهیه یک سری ساخت داروی خاصی هستید، رییس شما برای زودتر وارد شدن محصول به بازار، شما را تحت فشار قرار داده است. اما شما معتقدید که تست‌های لازم برای تایید کیفیت دارو به اتمام نرسیده است. چگونه از تصمیم خود در هیات مدیره کارخانه دفاع خواهید کرد؟

۵ = والدینی با نگرانی از شما به‌عنوان دکتر داروساز اطلاعاتی می‌خواهند. آن‌ها تعدادی قرص در اتاق خواب پسرشان پیدا کرده‌اند. شما آن قرص را می‌شناسید، دارویی است که می‌تواند مورد سوء مصرف قرار گیرد. چه طور با چنین شرایطی مواجه می‌شوید؟ فکر می‌کنید

واکنش والدین چه خواهد بود؟ به احساس و عکس‌العمل آن پسر فکر کنید. رازداری در اینجا چه جایگاهی دارد؟

۶ - مرد میانسالی خشمگین وارد داروخانه می‌شود. او به خاطر این که دوز قرص او را اشتباه داده‌اید عصبانی است. در مواجهه با این موقعیت چگونه رفتار می‌کنید؟ او چه عکس‌العملی می‌تواند داشته باشد؟

۷ - یک خانم مسن می‌خواهد مقداری شربت کدیین «برای شخصی دیگر» خریداری کند. شما پس از سبک و سنگین کردن درخواست وی، تصمیم می‌گیرید یک بطری ۱۰۰ml به او بفروشید. ۱۰ دقیقه بعد او با یک بطری شکسته برمی‌گردد و اثری از شربت کدیین در آن نیست. ادعا می‌کند که بطری از دستش افتاده است و یک بطری دیگر می‌خواهد. شما چه می‌کنید؟

همه افراد قادر به شنیدن کلمات ادا شده هستند، اما آیا واقعاً پیام را به‌طور کامل درمی‌یابند؟ این متن بر مهارت‌های ارتباطی برای داروسازان به ویژه در محل کارشان تاکید دارد، اما به یاد داشته باشید که برقراری ارتباط مطلوب یکی از مهارت‌های زندگی است که باید در کلیه اوقات از آن بهره گرفت.

■ نکات کلیدی

■ ارتباط غیر کلامی از دو قسمت ارتباط صوتی (فرازبانی) و زبان بدن تشکیل گردیده است.

■ زبان بدن شامل حرکات دست و سر، حالات صورت، ارتباط چشمی، ارتباط فیزیکی، طرز قرارگیری بدن و فاصله افراد حین برقراری ارتباط می‌باشد.

مثال‌های بیشتری از شرایط دشوار در داروخانه را می‌توانید در جدول ۲ بیابید.

■ خلاصه

ارتباط مطلوب بدون زحمت حاصل نمی‌گردد و نیازمند تمرین است. نظر به تفاوت‌های شخصیتی و مهارتی انسان‌ها، هر فرد دارای نقاط قوت در برخی زمینه‌ها و نقاط ضعف در حیطه‌هایی دیگر می‌باشد. اگر بتوانیم از نقاط قوت خویش آگاه گردیده آن‌ها را تقویت نماییم و در جهت به حداقل رساندن نقاط ضعف تلاش کنیم، در ایجاد ارتباط موفق‌تر خواهیم بود. شمرده سخن گفتن و قدرت بیان روشن مطالب برای یک داروساز اهمیت زیادی دارد، هر چند با همدلی گوش دادن به همان مقدار مهم است و حتی در برخی موقعیت‌ها اهمیت بیشتری می‌یابد.

جدول ۲ - انواع مشکلات بیماران و چالش‌هایی که هر دسته برای ارتباط ایجاد می‌کند

چالش‌های یک داروساز	مثال‌ها	نوع مشکل
فرآهم آوردن محیطی مناسب برای مکالمه خصوصی بین داروساز و بیمار توضیح دادن به زبان عامیانه، ابراز همدلی و درک مساله، ایجاد اعتماد و رازگویی، نشان ندادن رفتارهای غیرکلامی منفی	جلوگیری از بارداری، اختلالات جنسی، تعریق شدید، مشکلات پوستی	مسایل خجل‌کننده، شرم آور
ابراز همدلی و درک مساله، صرف وقت کافی برای مشاوره، تعیین نیازهای ضروری بیمار، تشخیص میزان و نوع توصیه‌های لازم، ایجاد مکالمه دوطرفه	اضطراب، افسردگی، مشکلات بین زن و شوهر، اعتیاد به داروها یا مواد مخدر، استرس	مشکلات روانی / عاطفی
قضاوت غلط نکردن در مورد شخصیت و هوش و ... فرد، ارایه توضیحات مفید، اختصاص زمان کافی برای گوش دادن به بیمار و صحبت نمودن با وی، غلبه بر موانع فرهنگی (قبول کردن این‌که معلول (هم یک انسان است	نابینایی، ناشنوایی فلج، نقص مادرزادی مشکل گفتاری اختلال یادگیری اختلالات شخصیتی درونگرایی	انواع معلولیت حسی جسمی ارتباطی ذهنی روانی اجتماعی
شناخت آنچه باید گفت و طرز بیان آن، درک احساسات بیمار		بیماران مرحله آخر زندگی (در حال فوت)
توجه به اشارات مستقیم یا غیرمستقیم بیمار به مشکلات هزینه‌ای دارو، شرم‌نده نکردن بیمار		مشکلات مالی

- حالت چهره مهم‌ترین جز غیر کلامی ارتباط است.
- ارتباط چشمی باید حفظ گردد، اما نباید به حد خیره شدن برسد.
- توجه به حریم شخصی جهت دستیابی به ارتباط موثر لازم است.
- در رفتار توام با ابراز وجود، دیگران را هم طراز با خود تلقی می‌کنیم و ابراز وجود با داشتن رفتار پر خاشگرانه که در آن حقوق دیگران پایمال می‌شود متفاوت است.
- در برقراری ارتباط از طریق تکنیک خودابرازی باید به استفاده از «من» به جای «شما»، تکرار درخواست یا نکته‌ای که مایلید به مخاطب انتقال دهید، استفاده از ارتباط کلامی و غیر کلامی بدون ابهام و نیز شفاف‌سازی کلام بدون درگیر کردن احساسات توجه نمود.
- گوش دادن با همدلی به معنای درک احساسات دیگران و انعکاس آن به خودشان می‌باشد.
- سؤالات می‌توانند باز یا بسته مطرح گردند و در اغلب موارد ترکیب متعادل از این دو مورد نیاز است.
- مهارت‌های سؤال کردن شامل گوش دادن به پاسخ‌ها نیز می‌گردد.
- در محیط کار موانع زیادی می‌تواند بر سر راه ارتباط موثر وجود داشته باشد که مربوط به محیط، بیمار، داروساز و زمان می‌باشند.
- در حرفه داروسازی باید از محرمانه ماندن اطلاعات اطمینان حاصل شود.
- باید با پرهیز از برخورد از موضع بالا نیازهای ویژه بیماران را رفع نمود.
- کم شنوایی در کهنسالان شایع است و مانعی برای ارتباط موثر محسوب می‌گردد.
- توجه به برخی علایم به تشخیص کم شنوایی افراد کمک می‌کند و برخی اقدامات را می‌توان جهت بهبود ارتباط با ایشان به کار برد.
- داروسازان باید در زمینه مهارت‌های ارتباطی نقاط قوت خود را به حداکثر و ضعف‌هایشان را به حداقل برسانند.

منبع

Moody MM. Hutchinson SL. Kennedy EJ. Communication skills for the pharmacist. In: winfield AJ(Ed). pharmaceutical practice. 3 rd. London: Churchill livingstone. 2004; 36-49.

