

## التواصل مع المرضى من ثقافات أخرى

- ❖ **التواصل:** هو حدوث علاقة بين شخصين أو أكثر، قد تكون نتيجة هذه العلاقة إيجابية أو سلبية.
- ❖ **التواصل طبيًا:** هي تواصل الطبيب أو أحد عناصر الطاقم الطبي مع المريض.

### ❖ **قد يكون التواصل:**

👉 مباشرًا.

👉 غير مباشر: أي عبر الهاتف أو وسائل التواصل الاجتماعي.

### الغاية من التواصل مع المريض:

- ✓ قصة سريرية مفصلة مع فحص سريري، وبالتالي **تشخيص وعلاج مناسبين.**
- ✓ سؤال وجواب فقط؟ الجواب لا لأنه بالطبع المقابلة ليست تحقيق بوليسي
- ✓ **من المهم جدًا** معرفة درجة وخلفية ثقافة أي مريض، واحترامها لبناء جسر الثقة معه.

## مفهوم الثقافة

### ما معنى الثقافة؟

- ❖ مجموعة الأفكار والمعتقدات والتقاليد التي يعيشها الإنسان.
- ❖ **الإنسان المثقف:** هو الذي يتعرف على العادات والتقاليد الموجودة عند الآخرين، أي لديه علم واسع ومعرفة بالثقافات الأخرى، كشخص مسلم تعرف على بقية الأديان فهو شخص مثقف بالأديان.

❖ المثقف **يتعرف** على عادات وتقاليد موجودة عند الآخرين **دون أن يكتسبها.**

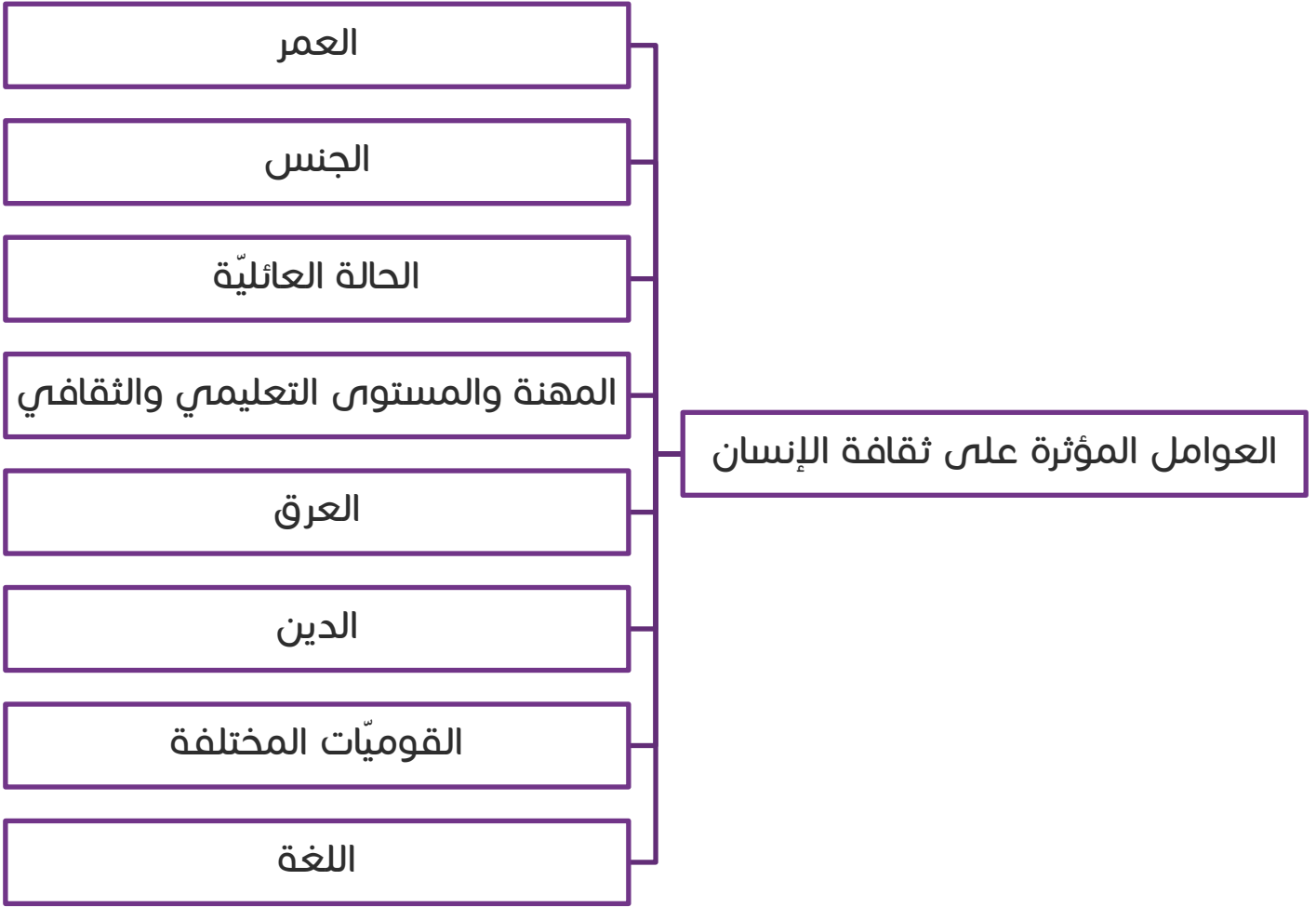
### ❖ **مثال:**

👉 **ثقافة الدم:** ناتجة عن كثرة وجود ممارسات القتل.

👉 **ثقافة الجهل:** نتيجة وجود أشخاص تفكّر وتتصرف بطريقة جاهلة.

## التواصل مع مرضى من ثقافات مختلفة

- ❖ تؤثر الخلفية الثقافية للمريض تأثيراً هاماً على المقابلة الطبية بين الطبيب والمريض.



➤ [سنشرح كل منها بالتفصيل:](#)

## أولاً: العمر

👉 يحتاج التواصل مع الثقافات الأخرى:

- التفاهم مع الأعمار الصغيرة.
- التفاهم مع الأعمار الكبيرة.

👉 يكون التفاهم سهل للأعمار المتقاربة، ولكن يصبح التواصل أصعب مع الأعمار الأكبر والأصغر، (عند زيارة الجدّة للمنزل يلجأ الشاب لكتابة الواجبات المنزليّة المدرسيّة، لأنو ما في شي يحكيه مع ستو) وهذا ما ندعوه **بفجوة الأجيال**.

👉 أنت كطبيب، يكون تعاملك مع مسنة مثلاً أصعب من تعاملك مع شخص من عمر مقارب، وكذلك التعامل مع الأطفال.

👉 فمثلاً الطفل يجب ملاطفته وتقديم الهدايا أو السكاكر له حتى يطمئن للطبيب:

- لأنه مجرد مشاهدة الطبيب بردائه الأبيض كافية لإثارة الذعر في قلب الطفل (خاصة عنا بالمجتمعات الشرقيّة يلي فيها الطفل ما بيعرف عن الدكتور غير إنو بيضرب إبر).

- فهذا كلّه يحتاج إلى فن للتعامل معه، ويلعب دوراً هاماً إذا كان الطبيب ذكر أم أنثى (كون البنت أنعم)، كما يلعب دور كون الطبيب أباً أو أمّاً.
- 👉 والمستين مثلاً يظنون أن مصيرهم سيء عند احتياجهم للطبيب ويعتبرونه مؤشراً لموتهم، فيجب على الطبيب أن يشعر مريضه بطمأنينة وراحة وثقة.
- 👉 يصبح عندها المريض المُسن على ثقة تامة بذكاء الطبيب وقدرته على انتشاله من مرضه، فيصبح المريض أكثر تفاؤلاً بنجاح علاجه (بيصير دائماً شو ما صار معو بيقول: حاكولي الدكتور فلان الفلاني هو بيعرف شو يعمل).

## ثانياً: الجنس

- 👉 يكون التواصل بين الطبيب والمريض **سهلاً** في حال **تشابه الجنس**.
- 👉 في حين يكون التواصل **أصعب** في حال **اختلاف الجنس**، وخاصة في **حال تقارب العمر**.
- 👉 وهنا يجب على الطبيب أن يتعامل مع مريضته بذكاء وحنكة، وأن يكون شخص قيادي، ذو أخلاق حميدة ولطيف، وأن يشعر المريضة بالقرب والمودة، بحيث تستطيع المريضة أن تعطي معلوماتها وتتكلم مع طبيبها براحة ودون توتر، وكذلك الأمر في حالة طبيبة ومريض.

### ملاحظة:

- عندما يكون الطبيب ذو أخلاق حميدة ولطيف، فإن اللطافة والتهذيب سيجعل المريضة تشعر بالارتياح والمودة تجاه الطبيب "دون إفراط" حتى إن كانت ملتزمة، فإنها سوف ترتاح بالحديث معه وتعطيه معلوماتها وتسمح بالفحص السريري دون أن تحسب حساب اختلاف الجنس.
- ينطبق نفس الموضوع في حالة الطبيبة الأنثى والمريض الذكر.
- ينطبق الموضوع السابق على المجتمعات الشرقية والغربية على حدٍ سواء حتى لو كان التمييز بين الذكر والأنثى أقل في المجتمع الغربي، لكن سيبقى له أثر في النهاية.

## ثالثاً: الحالة العائليّة

- 👉 سواء كان المريض عازب/ة أو متزوج/ة أو مطلقة أو أرملة أو في حال وجود أطفال أو عدمه.
- 👉 فمعرفة الحالة الاجتماعيّة للمريض مع القليل من التدقيق تساعد الطبيب على التشخيص.
- 👉 **مثلاً:** مريضة أرملة وأولادها متزوجين تعاني من ضيق تنفس ليلي، وعند الفحص لاحظ الطبيب عدم وجود شيء لدى المريضة، فهنا تكون الحالة النفسيّة للمريضة هي ما أثر على صحتها.
- 👉 هذا الموضوع **حساس** بالنسبة للمريض، ويجب على الطبيب أن يكون **حذراً** في التعامل معه.

مثلاً: إذا راجعتك مريضة في الـ 70 من العمر، من الشائع أن يكون لديها أحفاد، فتقوم بتسجيلها بالسيدة فلانة، فإذا كانت غير متزوجة أنت هنا تقوم بإزعاها، فهي تُصرّ على لقب الأنسة حتى الـ 90 من عمرها.

## رابعاً: المهنة والمستوى التعليمي والثقافي

كل مهنة لها طريقة خاصّة في التعامل معها:

### 1. (العاملين في المهن (المجهدّة (يدويّة، زراعة، مهن تخدميّة...):

- ✓ هنا طبيعة الشخص خشنة نوعاً ما ولديه قوة جسديّة، ولكن لن تكون نفسيّته ليّنة كفنّان مثلاً.
- ✓ طبيعة مهنته القاسية تتطلب منا أن نفهم أن صحته لا تعنيه كثيراً لاعتباره أنه ضد المرض.
- ✓ بالتالي علينا أن نعرف سوية ثقافة الشخص وإدراكه **ونتعامل معه على أساسها**.

### 2. (الموظفين:

- ✓ سوياتهم الثقافية جيّدة، مدخولهم قليل، دقيقين في حساب أمورهم الماليّة.
- ✓ وهنا على الطبيب أن يتعامل معهم على أساس تأمينهم، أو ماذا تقدّم لهم الشركة التي يعملون فيها.
- ✓ عادة ما يكونون من أكثر الأشخاص كراماً على صحتهم، لكن ضمن إمكانياتهم.

### 3. (المهن الفكرية (محاماة، هندسة، ...):

- ✓ قد يكون المريض هنا معتدّ بنفسه، أو قد يكون لديه حساسيّة من مكانة الطبيب.

### 4. (التجار ورجال الأعمال:

- ✓ لهم طبيعة خاصّة، حيث يجب على الطبيب أن يصل لمفاهيمهم ويعرف كيف يتعامل معهم.
- ✓ عليك الوصول إلى مفاهيمه حتى تحاول أن تستجره إليك .

- ✓ فمثلاً لا تستطيع التعامل مع اللواء كعاملك مع مواطن عادي، فقد لا يستطيع أن ينتظر حتى يأتي دوره (لمشاغله الكثيرة).
- ✓ وعندما تكتب له الوصفة لا تستطيع أن تكتب "السيد فلان"، بل يجب أن تكتب "سيادة اللواء" (احتراماً لمركزه)<sup>2</sup>

## 6. (المهن الطبية):

- ✓ تبدأ المعاناة من المخبري أو موظف صغير في الصيدليّة، وتنتهي بالطبيب بالاختصاص الآخر.
- ✓ يكون التعامل معهم هو **الأصعب**، فقد لا يقتنع المريض هنا بما يقوله الطبيب.
- ✓ فالطب كل يوم يتطور عن اليوم الذي سبقه، وكل يوم يوجد تغييرات جديدة.
- ✓ يجب على الطبيب هنا أن يكون ذكياً ومؤدّباً ولطيفاً في تعامله.

## خامساً: العرق

- ✍ هناك حساسية عند التعامل بين الأعراق المختلفة.
- ✍ تختلف هذه الحساسيات بين البلدان والقارات.
- ✍ لها ارتباط بنواح تاريخية أحياناً.
- ✍ التواصل بين العنصريين والأعراق الأخرى صعب بسبب الكراهية والأحكام المسبقة.

## سادساً: الدين

- ✍ الموضوع الأكثر حساسية على الإطلاق.
- ✍ تختلف الحساسيات باختلاف البلدان والأزمنة.
- ✍ إبداء الاحترام هو أساس نجاح التواصل في الأديان المختلفة.
- ✍ الليونة والمعرفة الواسعة والخبرة الاجتماعيّة والعلاقات المتميزة تحسّن من إمكانية التواصل بنجاح في هذه الحالات.
- ✍ وجوب عدم التطاول على المعتقدات والعبادات والاستهزاء بكيفيتها، وإن بدت لك أنها غير منطقيّة، وفي حال كانت تؤثر سلباً على صحة المريض وحياته فيجب مقارنة هذا الأمر بحكمة شديدة دون أي تهكم.
- أي: يمكن أن تشني على رغبة المريض بالتقرب إلى معبوده مثلاً، وتوصل له أن هذا جيد إلا أن حالته الصحيّة الخاصة ستتأثر سلباً في حال تم ذلك.

2 عند تعرّضه لمرض لا يليق باسمه نقوم بوصف الدواء باسم مرافقه أو الشوفير مثلاً.

مثلاً كان المريض هندوسي، هنا يجب على الطبيب أن يحترم عبادة ومبادئ المريض، وعدم التطاول على معتقداته وقناعاته.

مثال آخر: عند شهود يهوه (إحدى الطوائف المسيحية في الغرب) تكون زراعة الأعضاء لديهم محرمة وكذلك نقل الدم، لأنهم يعتقدون أن الدم هو الحياة، ونقل الدم هو بمثابة نقل الحياة، وإذا قمت بنقل الدم لشخص منهم قد يقوم هذا الشخص برفع دعوى ضدك، فيجب على الطبيب هنا أن ينظر لطرق أخرى لمعالجة المريض.

## سابعاً: القوميات المختلفة والاختلافات الإقليمية والناحية

تختلف حساسية هذه النقطة في البلدان المختلفة.

تتداخل مع الدين في كثير من الأحيان.

هناك حساسيات زائدة بين بعض القوميات حتى في البلد الواحد<sup>3</sup>.

هناك حساسيات بين المناطق المختلفة في البلد الواحد أو القومية نفسها.

تزيد الحروب والظروف الإقليمية والدولية الراهنة من حدة هذه الحساسيات.

إن تجنب النقاشات السياسية والانفعال المتطرف يخفف من الحساسية.

بالإضافة لما سبق، هناك اختلاف كبير في العادات بين البلدان المختلفة، كما أن اختلاف

القوانين والمفاهيم الاجتماعية والعادات والتقاليد والمسموحات والممنوعات (مفهوم العيب)، كل له تأثيره.

أنت كطبيب عليك تجنب التحدث في هذه المواضيع بشكل مطلق حتى على وسائل التواصل الاجتماعي لأنها تُعد مرآة تعكس شخصيتك وآراءك ونفسيتك.

## ثامناً: اللغة

يعد المعوق الأكبر للتواصل على الإطلاق، ومن الحلول الممكنة لذلك مثلاً:

■ اللغات الوسيطة: لغة ما، يعرفها الطبيب والمريض.

■ المترجمون والوسطاء.

■ لغة الإشارة.

■ الإيماءات وتعابير الوجه.

<sup>3</sup> في بلجيكا: نجد أن نصف البلجيكيين يتحدثون الألمانية والنصف الأخر يتحدثون الفرنسية، فيكون هناك حساسية بين الأتليين، لدرجة أنه إذا قام أحد الألمانين بزيارة النصف البلجيكي الفرنسي قاموا بالترحيب به، كذلك الأمر بالنسبة للفرنسيين مع النصف البلجيكي الألماني، لكن لا يُرحب أهل النصف الفرنسي بأهل النصف الألماني.

يجب استعمال التعبيرات اللغوية الصحيحة مع الأخذ بعين الاعتبار وجود تعابير مختلفة المعاني في اللغة نفسها تختلف باختلاف اللهجات المحلية.

## الطبيب الغريب عن المجتمع

- ❖ يجب على الطبيب الغريب **التعرّف إلى** مفاهيم وعادات المجتمع وتفهمها.
- ❖ **عدم** التعرض بالانتقاد أو التطاول على الأعراف والتقاليد الاجتماعية، وعدم إظهار ما يخالفها.<sup>4</sup>
- ❖ كما أن **تعلم اللغة واللهجات وإتقانها** يحسّن من إمكانية تواصل الطبيب مع المجتمع الجديد ويزيد من إمكانية نجاحه.
- ❖ **العمل** المتواصل **والجهد** المضاعف، **والأخلاق** الحميدة تسرّع من إمكانية اندماج الطبيب في المجتمع الجديد.

## المريض الغريب عن المجتمع

- ❖ الاستعانة بأحد المعارف أو الأقارب المقيمين **يحسّن** من إمكانية التواصل الصحيح، خصوصاً في حال اختلاف اللغة أو حتى اللهجة.
- ❖ كما أن **سعة معلومات الطبيب** وثقافته ومعرفته بالمجتمعات الأخرى وعاداتها يسهل من ذلك.
- ❖ **ليونة ولطافة الطبيب** ووجهه الرحب يخفف من حدة التوتر والقلق عند المريض الغريب، وبالطبع يحسن من إمكانية التواصل.

## قصص من حياتنا اليومية

7. (القصة الأولى عن أصحاب (المهن الفكرية) (المهندسين)، (المحاميين)....):

هؤلاء الأشخاص كثيرون الاعتداد بالنفس، (حتى إذا تأخر على مواعده لدى الطبيب لمدة نصف ساعة حتى ساعة كاملة وخرج الطبيب من عيادته لإجراء عملية جراحية إسعافية، فيأتي ويقول "كيف ما ينتظرنني الدكتور" يقولون له "عندو عملية إسعافية" فيقول "وأنا كمان مهندس" فكأنما يشعر أنه تم التقليل من شأنه.

<sup>4</sup> كان هناك في سوريا شركة بترول تدعى "شيل"، كانت قد وجهت هذه الشركة رسالة إلى موظفيها لتحذيرهم من تناول الطعام بين الساعة 6 صباحاً و 8 مساءً خلال شهر رمضان، من أجل عدم إظهار ما يخالف العادات في البلاد التي يعملون فيها.

أحد الزملاء الأطباء هو من كبار الأطباء في مجال القلبية، وهو طبيب مسيحي، تلتقي به القنوات الإخبارية خلال شهر رمضان لسؤاله عن الصيام، فيتصل به الآلاف من الناس ليسألونه عن إمكانيةهم على الصيام في ظرف صحيّ معين، فيجيبهم بكل تجرد وموضوعيّة ومن وجهة نظر طبيّة فقط، كما أنه يشيد بفوائد الصيام الصحيّة.

عند قيامنا بممارسة مهنة الطب علينا أن نعتدل في آراءنا الدينيّة ونحاول تفادي الخوض في مثل هذه النقاشات لأنها تؤثر على سمعتنا في النهاية وتُكره المريض فينا.