



بروشور آموزشی

چگونگی اطلاع رسانی صحیح و ارائه اخبار ناخوشایند به آسیب دیدگان

ویژه کارکنان تیم سلامت

دفتر سلامت روانی اجتماعی و اعتیاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

خرداد ۱۴۰۴

اطلاع رسانی و دادن خبر ناخوشایند توسط پزشک و سایر کارکنان بهداشتی دارای اصولی است که در این متن به چگونگی استفاده از آن‌ها اشاره خواهد شد. رساندن یک خبر ناخوشایند به دیگران کار دشواری است و برای کاهش این دشواری بهتر است به مهارت‌ها و روش‌های توصیه شده در زیر توجه شود.

الف) نکات مهم :

۱. موقعیت مناسبی را از نظر زمان و مکان برای بیان موضوع فراهم کنید.
۲. قبل از اینکه با فرد مواجه شوید طرح مشخصی برای بیان موضوع در ذهنتان داشته باشید.
۳. تلفن همراه خود را خاموش کنید.
۴. هر عاملی که باعث قطع ارتباط شما با فرد می شود کنترل کنید.
۵. برای بیان موضوع در مکان مناسبی روبروی فرد بنشینید.
۶. تماس چشمی با او برقرار کنید.
۷. به حالات احساسی و عاطفی او توجه داشته باشید.
۸. انتظار داشته باشید که فرد با دیدن شما ممکن است نگران و مضطرب شود.
۹. انتظار داشته باشید که پس از شنیدن خبر شرایط روانی و رفتاری او به هم بریزد.
۱۰. **دادن یک خبر بد به دیگران کار بسیار دشواری است، به همین دلیل شما هم ممکن است در ابتدا نگران و مضطرب شوید، این حالت غیرطبیعی نیست و به تدریج به خودتان مسلط خواهید شد.**
۱۱. توصیه می شود هنگام دادن یک خبر ناخوشایند به دیگران تنها نباشید.
۱۲. قبل از دادن خبر ناخوشایند به فرد، سعی کنید میزان اطلاعات او را از موضوع ارزیابی کنید.
۱۳. دقت کنید که فرد خبر را همانطور که هست درک کرده باشد، در صورت سوء برداشت آن را اصلاح کنید.

۱۴. در صورتیکه فرد آگاهانه و ناآگاهانه سعی در انکار موضوع دارد به او کمک کنید که واقعیت را بپذیرد.
۱۵. سعی کنید در حد دانش، توانایی و درک فرد به او اطلاعات بدهید.
۱۶. از به کار بردن کلمات و اصطلاحات نامفهوم و تخصصی که باعث گیج شدن او می شود خودداری کنید.
۱۷. به طور شفاف، روشن با زبان ساده و مناسب با فرهنگ فرد صحبت کنید.
۱۸. به او بگوئید متأسفانه موضوع مهمی که زیاد هم خوشایند نیست باید به شما اطلاع بدهم.
۱۹. مطمئن شوید فرد آمادگی نسبی شنیدن مطلب را دارد.
۲۰. در صورتی که فرد مفهوم پیام را درک نکرده است، پیام را مجدداً تکرار کنید. مثال (شما میدونید که بر اثر این حادثه خیلی از افراد آسیب دیدند، تعدادی هم متأسفانه فوت شدند و از عده ای هم هنوز خبر یا اطلاعی در دست نیست شاید هنوز زیر آوار باشند یا در سایر شهرستان ها در بیمارستان ها بستری باشند).
۲۱. بعد از دادن خبر کمی صبر کنید (۱۰ الی ۲۰ ثانیه) به فرد فرصت دهید که اطلاعات دریافت شده را درک کند و با آن کنار آید.

ب) با او همدلی کنید و از پاسخ های همدلانه زیر استفاده کنید:

۱. احساس ناراحتی خود را در حالات چهره نشان دهید.
۲. با استفاده از جملات همدلانه سعی کنید او را آرام کنید.
۳. من می فهمم که شنیدن این خبر حتماً برای شما بسیار سخت است.
۴. این احساس را کسی بهتر از شما درک نمی کند.
۵. باور کردن این خبر مشکل است.
۶. در صورت امکان و همجنس بودن دست او را بگیرید (ملاحظات فرهنگی را در نظر بگیرید).
۷. در صورت امکان و همجنس بودن فاصله فیزیکی خود را با او کمتر کنید (ملاحظات فرهنگی را در نظر بگیرید).
۸. در صورتی که فرد گریه کرد به او فرصت دهید تا گریه اش تمام شود تا بتواند با شما صحبت کند.
۹. از او بپرسید آیا سؤالی از شما دارد؟
۱۰. از او سؤال کنید در حال حاضر چه کمک یا انتظاری از شما دارد؟

ج) جمع بندی و ارائه راه کار:

۱. واکنش های رفتاری و روانی فرد را قبل، حین و بعد از خبر بررسی کنید.
۲. شرایط فعلی او را ارزیابی کنید.
۳. انتظارات و تقاضاهای او را با خودش بررسی کنید.
۴. میزان درک و برداشت فرد از پیام دریافتی را بررسی کنید.
۵. سعی کنید به کمک خود او برنامه یا اقداماتی که باید در مراحل بعدی انجام شود را بررسی و مشخص کنید.
۶. از دادن راه کارها و پیشنهادات عجولانه و غیر عملی خودداری کنید. و

پس از دادن خبر رابطه خود را به طور ناگهانی با فرد قطع نکنید.