



Tel : ۰۳۴۱-۲۱۱۳۲۸۴
Telfax : ۰۳۴۱-۲۱۱۳۰۰۵
E-mail :
pak@kmu.ac.ir
Website:
http://medc.kmu.ac.ir

شماره ۱۹ شهریورماه ۱۳۸۷

مهارت‌های بالینی و تفکر نقادانه

لطفاً به این داستان توجه کنید!!

بخش پونتیاک شرکت خودروسازی جنرال موتورز شکایتی را از یک مشتری با این مضمون دریافت کرد: «این دومین باری است که برایتان می‌نویسم و برای این‌که بار قبل پاسفی نداده‌اید گلابه‌ای ندارم چرا که موضوع از نظر من نیز اهمقانه است. به هر حال موضوع این است که طبق یک رسم قدیمی، فانواده ما عادت دارد هر شب پس از شام به عنوان بستنی دسر بفورد، سالها است که ما پس از شام، رأی‌گیری می‌کنیم و بر اساس رأی اکثریت آراء، نوع بستنی، انتخاب و خریداری می‌شود. این را هم باید بگویم که من به تازگی یک فودروی شورولت پونتیاک جدید فریده‌ام و با فرید این فودرو رفت و آمد به فروشگاه برای تهیه بستنی مشکل‌تر شده است.

لطفاً دقت بفرمائید هر دفعه که برای فرید بستنی وانیلی به مغازه می‌روم و به فودرو باز می‌گردم ماشین روشن نمی‌شود؛ اما هر بستنی دیگری که بفرم چنین مشکلی نخواهم داشت.

فواهش می‌کنم درک کنید که این موضوع برای من بسیار جدی و دردسرافرین است و من هرگز قصد شوخی با شما را ندارم. می‌فواهم بپرسم چطور می‌شود پونتیاک من وقتی بستنی وانیلی می‌فرم، روشن نمی‌شود؛ اما با هر بستنی دیگری راحت استارت می‌فورد؟»

مدیر شرکت به نامه دریافتی از این مشتری عمیب، با شک و تردید برفورد کرد؛ اما از روی وظیفه و تعهد، یک مهندس را مأمور بررسی مسأله کرد. مهندس فبره شرکت، شب هنگام پس از شام با مشتری قرار گذاشت.

آن دو به اتفاق، به بستنی فروشی رفتند. آن شب نوبت بستنی وانیلی بود. پس از فرید بستنی، همان‌طور که در نامه شرح داده شد ماشین روشن نشد. مهندس جوان و جوئی راه حل، سه شب پیپی دیگر نیز با صامب فودرو وعده کرد. یک شب نوبت بستنی شکلاتی بود، ماشین روشن شد. شب بعد بستنی توت‌فرنگی و فودرو به راحتی استارت فورد. شب سوم دوباره نوبت بستنی وانیلی شد و باز ماشین روشن نشد.

نماینده شرکت به جای این‌که به فکر یافتن دلیل مساسیت داشتن فودرو به بستنی وانیلی باشد، تلاش کرد با موضوع منطقی و متفکرانه برفورد کند. او مشاهداتی را از لفظه ترک منزل مشتری تا فریدن بستنی و بازگشت به ماشین و استارت زدن برای انواع بستنی ثبت کرد.

این مشاهده و ثبت اتفاق‌ها و مدت زمان آن‌ها، نکته جالبی را به او نشان داد: بستنی وانیلی پرترفدار و پرفروش است و نزدیک در مغازه در قفسه چیده می‌شود؛ اما دیگر بستنی‌ها در داخل مغازه و دورتر از در قرار می‌گیرند. پس مدت زمان فروع از فودرو تا فرید بستنی و برگشتن و استارت زدن برای بستنی وانیلی کمتر از دیگر بستنی‌هاست.

این مدت زمان، مهندس را به تحلیل علمی موضوع راهنمایی کرد و او دریافت پدیده‌ای به نام قفل بفار vapor lock باعث بروز این مشکل می‌شود. روشن شدن فیلی زود فودرو پس از خاموش شدن، به دلیل تراکم بفار در موتور و پیستون‌ها مسأله اصلی ماشین و مشتری بود»

داستانی که روایت شد به نقل از «گزارش کامپیوتر، شماره ۱۷۳: ص ۳۱» آورده شده است. به نظر شما، این داستان چه پیام‌هایی را در بر دارد؟

پیامهای داستان

- ۱- انسانها به زبان‌ها و ادبیات گوناگونی سخن می‌گویند.
- ۲- باید به صحبت‌های دیگران توجه کرد هرچند در نگاه اول، بی‌ارزش به نظر آید.
- ۳- شناخت مسئله و یافتن توجیه علمی برای مشاهدات - هر چند غیر عادی به نظر آیند- مسئله مهمی است.
- ۴- درست فکر کردن و منطقی تصمیم گرفتن، لازمه حل یک مشکل است.
- ۵- لازمه اخذ تصمیم منطقی، توجه به مستندات است که پیرامون یک موضوع وجود دارد.

آیا همه حرف‌های مشتریان ما باید منطقی و مرتبط با موضوع باشد؟ اگر چیزی بگوید که به نظر مسخره و بی ربط آید، چگونه برخوردی شایسته است؟

هر فردی از ادبیات متفاوتی برای سخن گفتن بهره می‌گیرد. اگر حرف مخاطب را خوب گوش دهیم می‌توانیم با توجه به لحن گفتار و آشنایی از فرهنگ غالب او، درک فراتری از آنچه که وی می‌خواهد به گوش ما برساند داشته باشیم.

این موضوع جالب، علاوه بر آن‌که دربرخوردهای روزمره هر فردی می‌تواند به عنوان یک مبنای رفتاری، مورد توجه قرار گیرد، به شکلی خاص باید در آموزش پزشکی نیز مد نظر باشد.

به نظر شما، این موضوع، چگونه با مسائل بالینی ارتباط پیدا می‌کند؟

بیماران از زبان، عبارات و ادبیات مختلفی برای رساندن مطلب خود استفاده می‌کنند. یک بیمار، به نوعی مشتری ما محسوب می‌شود - مشتری‌ای که لازم است درد و مشکل وی شناخته شده و مورد مداوا قرار گیرد - و حتی یک پیام به ظاهر بی‌اهمیت او، می‌تواند برای یک تشخیص مهم، راهگشا باشد. علاوه بر شنیدن درست، تفکر منطقی پزشک و کادر بالینی کمک زیادی به شناخت مشکل بیمار می‌کند. لازم است یک پزشک پیرامون تمام آن چه که شنیده است، تفکر کند. مستندات، مشاهدات و سایر پیام‌هایی که از ارتباطات غیر کلامی بیمار دریافت شده است را به شکلی عمیق، تحلیل کند، درک جامعی از آن حاصل نماید و به درمان بیمار بپردازد. گاهی اوقات بیمار چیزی را بیان می‌کند در حالی که نحوه بیان آن موضوع، چیز دیگری را نشان می‌دهد.

خلاصه آنکه

یک معلم، پزشک، یک پرستار و یا یک فرد فرهیفته باید:

- به شکل مؤثر، به آنچه که دیگران می‌گویند، به دقت گوش فرا دهد.
- به تمامی اشارات کلامی و یا غیر کلامی توجه نماید.
- یادش باشد مشتری اعم از دانشجو و یا بیمار به دنبال کسی است که به فکر او باشد، به مرفش گوش دهد و مهم‌تر از همه، به او احترام بگذارد.
- مس همدردی و نیز کفایت علم و دانش خود را به مخاطب منتقل کند.
- در برقراری ارتباط، از ویژگی‌های فاص فرهنگی، سن و سواد مخاطب غافل نشود.
- و از همه مهم‌تر، این که: از همه آنچه که می‌شنود و یا می‌بیند برای درک درست، جامع و همه‌جانبه مشکل بیمار، بهره گیرد.

بدیهی است توصیه‌های اشاره شده، می‌تواند برای تمام کسانی که به عنوان مدرس، در نظام آموزش پزشکی به خدمت مشغولند و یا مشتریانی به نام دانشجو دارند، نیز از قابلیت ترجمه و استفاده برخوردار باشد.

شما چه فکر می‌کنید؟

«پیک همه‌چیزان منتظر نظرات شما می‌ماند»

پیک: نشریه علمی، فرهنگی و اجتماعی

صاحب امتیاز: معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان
مدیر مسئول: دکتر علی‌اکبر حق‌دوست
سردبیر: پروین رضایی
تهیه این شماره: پروین رضایی

به این مثال توجه کنید:

بیمار فرد نسبتاً مقاومی است از او سؤال می‌شود: درد داری؟
در حالی که از شدت درد پیره اش در هم رفته است می‌گوید آ... آخ... نه... فیلی نه.

مسئله‌ای که عنوان شد، محدود به عرصه بالین نمی‌شود. توجه به این موضوع، لازمه یک آموزش مؤثر است.

تئوری‌های جدید یادگیری به تفاوت‌های فردی فراگیران، اهمیت زیادی داده و توجه به تفاوت‌های فردی و البته تفاوت در نحوه برقراری ارتباط از سوی آنها نیز باید مورد توجه معلمان و مدرسان قرار گیرد.

هر کدام از دانشجویان، مسائل خود را به شکلی بیان می‌کنند و یک فرادهنده خوب، باید آن را درک نماید.

بی‌حوصلگی دانشجویان، افت تحصیلی، اختلافات بین آنها و موارد دیگری از این قبیل، اشاراتی هستند که می‌تواند دقیقاً مطابق با برداشت اولیه معلم نباشد.

بی‌حوصلگی ادیسون در کلاس درس و شیطنت‌های وی، معنی خاص می‌داد که اگر توسط مادرش درک نشده بود شاید بشریت از یک نابغه بسیار مؤثر محروم می‌شد.

عدم توفیق تحصیلی اینشتن نیز نمونه دیگری از لزوم توجه مدرسین به پیامها و اشارات دانشجویان است.

بنابراین لازم است که همه کسانی که با آموزش پزشکی، مربوطند، مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی را آموخته و در حین برقراری یک ارتباط، به میزان تطابق اشارات فراگیران با یکدیگر نیز توجه داشته باشند. این مسئله برای همه، ضروری به نظر می‌رسد.

شاید لازم باشد که آموزش مهارت‌های بالینی، از سطوح ابتدایی تحصیل، مورد توجه قرار گیرد. بهتر آن است که فرزندان ما، از سنین کودکی هر کدام از مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر را بیاموزند و به کار بندند.

مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از رفتار تعریف می‌شوند که کیفیت ارتباط بین اشخاص را در بر می‌گیرد. از دید متخصصان، هر شخصی برای برقراری ارتباط با دیگران سبک و روش خاصی برای خویش دارد و اگر قرار است این سبک و شیوه خاص، برای شناسایی و تشخیص یک بیماری به کار رود و یا در تعلیم و تربیت آینده‌سازان نظام پزشکی، مورد استفاده واقع شود، لازم است با توجه بیشتری به آن نگریسته شود.