

خبر بد: خبری است که شنونده ی خبر ، احساس کند شخص و یا چیز بسیار مهمی و عزیزی را از دست داده و یا تغییر مهم و ناگواری در زندگی وی اتفاق افتاده است طوری که نسبت به آینده دچار بیم و نگرانی شود.

گفتن خبر بد دشوار است چون:

- ۱- نحوه ی گفتن خبر بد را نمی دانیم.
- ۲- نگران این هستیم که شنونده نسبت به ما احساس رنجش و خشم پیدا کند.
- ۳- فکر می کنیم گفتن خبر بد به صلاح فرد مورد نظر نیست.
- ۴- دوست نداریم شاهد ناراحتی و رنج و اندوه دوستان و آشنایان باشیم.

اهداف گفتن خبر بد به بیمار شامل:

- ۱- تغییر نگاه بیمار به زندگی و تلاش در جهت استفاده ی بیشتر از باقی مانده ی عمر
- ۲- بهتر عمل کردن به دستورات پزشکان
- ۳- سازگاری بهتر با بیماری خود و پیامدهای آن
- ۴- مشخص شدن برنامه ریزی آینده ی آنها و کمتر شدن اضطراب و ابهام در آنها

چه وقت خبر بد را نگوئیم:

- ۱- خود فرد تمایل به شنیدن آن ندارد و شنیدن آن را به فرد دیگری واگذار می کند.
- ۲- در مورد کودکان بسته به سن و سطح شناخت کودک با آنها صحبت می شود.
- ۳- زمانی که احتمال ایجاد آسیب روانی زیاد است خبر بد را نگوئیم.

گفت و گو درباره ی خبرهای بد، یک مهارت است و

کسانی که در شغل خود مکرراً با این وظیفه ی

دشوار سر و کار دارند، با تمرین و ممارست برای

رعایت اصول صحیح خبررسانی، می توانند در این

کار تسلط و ورزیدگی پیدا کنند .

شش مرحله که زمان ارائه ی خبر بد باید آنها را رعایت کرد:

۱- شروع و تدارکات و طرح ریزی محتوای خبر

- واقعیات مربوط به خبر را مرور کنیم.
- آنچه می خواهیم بگوئیم را تنظیم و مرحله بندی کنیم
- از درستی خبر مطمئن باشیم.
- مکان مناسب و خلوت و محل رفت و آمد نباشد.
- در حضور کسانی خبر بد را بشنود که خودش دوست دارد.
- یک جعبه دستمال کاغذی و وسایل پذیرایی مثل آب و چایی در دسترس باشد.
- زمان مناسب و کافی باشد، در فاصله ی بین کارها و مشغله های روزمره نباشد.
- از قطع مکرر گفت و گو به دلایل مختلف پیشگیری شود.
- زمان گفت و گو به تلفن پاسخ داده نشود.

۲- پی بردن به آنچه شنونده از قبل می داند:

- بصورت مرحله به مرحله با طرح سوالاتی و با ارزیابی میزان آمادگی شخص ، به آنچه

شنونده از قبل می داند پی ببریم، مثلاً ، اولین باری که نوعی علامت و ناخوشی را در خود حس کردید در مورد علت آن چه فکری کردید

• با رعایت سلسله مراتبی از سوالات وی را به سمت برداشت های نگران کننده ببریم.

• اگر اصلاً آمادگی ندارد با ایجاد آمادگی جزئی گفت و گو را به زمان دیگری موکول کنیم.

۳- پی بردن به تمایل شنونده برای

دریافت کل یا بخشی از خبر

۴- ارائه ی خبر بد

- اطلاعات را با حساسیت و لطافت ولی مستقیم و صریح بدهیم.
- بگوئیم و سپس مکث کنیم.
- اصطلاحات تخصصی استفاده نکنیم.
- برداشت شنونده را مکرراً ارزیابی کنیم.
- از سکوت و اشاره های غیر کلامی برای تسهیل گفت و گو استفاده کنیم.
- وخامت موضوع را کمتر از آنچه هست نشان ندهیم
- امیدواری واهی ندهیم.
- جمله ای را به شنونده به عنوان پیش درآمد بگوئیم که باز خورد دهد خبر بدی در راه است.
- بیمارانی که از روی ترس و اضطراب سوال می پرسند پاسخ های کلی تر و عمومی تر دریافت کنند.
- کسانی که می خواهند برای آینده برنامه ریزی کنند اطلاعات دقیق تری دریافت کنند.
- در رابطه با طول عمر پاسخ های قطعی ندهیم تا باعث بروز ناامیدی نشوئیم.
- روبروی بیمار نشسته و با وی تماس چشمی برقرار کنیم.
- خبر را به تدریج و بصورت قطره چکانی بگوئیم.

پمفلت آموزشی نحوه ی گفتن خبر بد



شناسنامه بروشور	
عنوان	نحوه گفتن خبر بد
واحد	واحد آموزش سلامت همگانی
تهیه کننده	مریم مخوف (مسئول حقوق گیرنده خدمت)
کد پمفلت	EMKP-SS-002-00
سال تهیه	۱۴۰۲
ناظر کیفی	هاجر غلامی (سوپروایزر آموزشی)
QR CODE	

- ۲-به شنونده برای بروز واکنش ها فرصت دهیم.
- ۳-برای حمایت از وی حین بروز واکنش ها آمادگی داشته باشیم.
- ۴-با آرامش و توجه به صحبت های وی گوش کنیم.
- ۵-به وی نشان دهیم که واکنش هایش را واقعی و قابل انتظاری دانیم.
- ۶-از وی بخواهیم احساسات خور را بیان کند.
- ۷-دستمال کاغذی در اختیارش قرار دهیم.
- ۸-از ارتباطات غیر کلامی استفاده کنیم.
- ۹-در صورت همگن بودن با شنونده به شیوه ای آرامش بخش او را لمس کنیم.
- ۱۰-یک لیوان آب و یا چای به او تعارف کنیم.
- ۱۱-وقت کافی جهت ابراز احساسات فوری در اختیار شنونده قرار دهیم.
- ۱۲-او را شتابزده نکنیم.

- ۱۳-به خودمان یادآوری کنیم ، هرگاه هیجانات بیرون ریخته می شود، وی برای ادامه ی مسیر توانا تر می شود.
- ۱۴-به یاد داشته باشیم در جهت ارتقای روابط با شنونده ی خیر و آسان شدن برنامه ریزی ها و تصمیم گیری ها ، باید با شنونده به یک درک مشترک درباره ی خیر برسیم.

بسم ... الرحمن الرحيم

- متکلم وحده نباشیم
- بر نقش دعا و توکل در کنار درمان تاکید کنیم.
- در مورد اخبار پزشکی ، بین کادر درمان و سایر مراقبین هماهنگی باشد.
- یک کارت شامل اطلاعات(اهداف درمان،اقدامات لازم،موارد دلخواه و غیر دلخواه بیمار،کارهایی که باید و نباید انجام دهد،نحوه ی دسترسی به درمانگر)را به وی بدهیم

۵-واکنش های احتمالی وی را پیش بینی کنیم

- واکنش ها می تواند عاطفی،واکنش های شناختی-ذهنی،واکنش های رفتاری و جسمی مثل غش و ترک اتاق باشد.
- وسایل لازم در جهت برطرف کردن واکنش هایی مثل غش کردن در اتاق موجود باشد.

۶-پی گیری(طرحی را بریزیم که شامل موارد زیر باشد):

- قرار ملاقات بعدی
- کمک به وضعیت روحی شنونده
- در نظر گرفتن ایمنی شنونده(آیا هنگام بازگشت به خانه می تواند رانندگی کند/آیا فکر خودکشی نمی افتد/...
- کمک به گردآوری اطلاعات بیشتری که شنونده خواهان آن است

چهارده روش که کمک می کند خبر رسان، فرد را در سازگاری با خبر بد یاری کند:

- ۱-برای رویارویی با طیف وسیعی از واکنش ها آمادگی داشته باشیم.