

# تجنباً للتأثير النفسي السلبي كيف تنقل الخبر السيئ للمتلقي بطريقة صحيحة؟

هل تعرضت ذات مرة لموقف صعب كنت مضطراً فيه لنقل خبر سيئ لأحد الأشخاص من حولك، سواء الأخبار المتعلقة بوفاة أو الإصابة بمرض عضال، أو الأخبار القاسية المتعلقة بجوانب اجتماعية أو اقتصادية، بالتأكيد كل منا قد تعرض لتلك المواقف في وقت ما من حياته، وأصعب ما في الأمر هو كيفية نقل هذا الخبر للمتلقي، فالكثيرون حقاً ربما لا يتقنون فنون نقل تلك الأخبار أو الطرق السليمة لنقلها، والتي لا تترك آثاراً نفسية سلبية على مستقبلها.

والسؤال الأهم المطروح كيف ننقل الخبر السيئ بالشكل الصحيح، ولماذا يعتبر نقله أمراً صعباً على الكثيرين، وما أهم الأخطاء التي قد نرتكبها عند نقله، عن كل هذه الاستفسارات، يجيب الدكتور مأمون المبيض، استشاري الطب النفسي، ومدير إدارة العلاج والتأهيل في مركز دعم الصحة السلوكية (قطر)، ورئيس الجمعية السورية للصحة النفسية (تركيا).



د. مأمون المبيض  
استشاري الطب النفسي

### رد فعل المتلقي للخبر السيئ

يمكن لردة فعل المتلقي أن تتأثر كثيراً وفقاً لما تكون عليه حالته النفسية وقت إخباره، فمثلاً قد يكون الخبر في الوقت والظروف غير المناسبين، وعلى سبيل المثال، إصابة أب بنوبة قلبية حادة تتطلب تدخلاً علاجياً، وذلك في أسبوع زواج الابنة، وإصابة طبيب جراحة عصبية بارتعاش كبير في اليدين، وعلى سبيل المثال:

يقول راكب الدراجات المحترف، لانس آرمسترونغ (Lance Armstrong)، والفائز بسباق الدرجات الشهير لعدة مرات، عندما أُخبر بأنه مصاب بسرطان البروستات: "غادرت منزلي في 2 أكتوبر 1996 بشكل، وعدت إليه في نفس اليوم بشكل آخر"

### مهارة الإخبار مكتسبة

يعتقد البعض بأن نقل الخبر السيئ هو مهارة فطرية، إلا أن هذا غير صحيح، بل هي مهارة مكتسبة يمكن تعلمها. ويقول الأطباء ممن لديهم مهارة جيدة في طريقة الإخبار بخبر سيئ، بأنهم قد اكتسبوا هذه المهارة من خلال الخبرة والتدريب، وأنها لم تكن موجودة بالأساس لديهم، وقد أظهرت العديد من دراسات كليات الطب إمكانية تدريب طلاب الطب على هذه المهارة، وعلى مهارات التخاطب بشكل عام.

### طرق نقل الخبر السيئ

كي نعرف طرق نقل الخبر السيئ، لابد من معرفة كيف يرغب الناس بسماع الخبر، فعندما سُئل مجموعة من الناس

### ما هو الخبر «السيئ»؟

قد يعني الخبر السيئ للناس أشياء مختلفة، ويمكننا أن نعرفه بأنه أي معلومة تؤثر تأثيراً سلبياً وبشكل كبير على الشخص، سواء في نظرتة لنفسه أو للمستقبل.

ويشمل الخبر السيئ المعلومات المتعلقة بالحالات التي لا أمل فيها، أو المواقف التي تهدد سلامة الإنسان المادية أو النفسية، أو المخاطر التي تهدد نمط الحياة المستقر، وكذلك المواقف التي تحدّ من خيارات الشخص كثيراً فيما يتعلق بحياته، والفائمة التالية هي بعض الأمثلة الطبية للحالات التي يمكن اعتبارها خبر سيئ:

- انتكاس المرض من جديد.
- فشل العلاج.
- التأثيرات الجانبية الدائمة.
- بعض نتائج اختبارات التحليل الوراثي.
- حدوث نوبة مهددة للحياة، وضرورة الإنعاش الإسعافي.
- نتائج تصوير بطن امرأة حامل تظهر وفاة الجنين.
- تأكيد تشخيص داء السكري عند شاب.
- شاب صغير مصاب بمرض الإيدز.
- إخبار الرجل بأنه زوجته مصابة بالعتة الشيخي (الزهايمر).
- تأكيد تشخيص كتلة بأنها سرطانية.
- إخبار الزوجين بأنهما لا يمكن أن ينجبا.
- إخبار الأسرة بأن ابنهم مصاب بمرض الفصام.
- إخبار الزوجة بأن زوجها قد توفي أثناء العملية الجراحية.
- إخبار الوالدين بأن ابنتهما قد تعرضت للتحرش الجنسي

### لماذا نقل الخبر السيئ أمراً صعباً؟

هناك أسباب كثيرة تجعل نقل الخبر السيئ أمراً صعباً على الكثيرين، ومنها عدم معرفة كيف يمكن أن يؤثر الخبر على الشخص، أو الخوف من ردة فعل الشخص أو الأسرة، أو عدم التأكد من الطريقة الأفضل للتعامل مع العواطف الشديدة، أو ازدحام الحياة بالارتباطات والمواعيد والمسؤوليات، وكذلك وجود أمور خاصة عند المخبر، قد لا تخلو من أمور سيئة، أو عدم رغبة المخبر بسحب الأمل من الشخص المستقبل.





حول كيف يرغبون بتلقي الخبر، فكانت أجوبتهم، وخاصةً الأشخاص المرضى بأن يُخبروا بطرق متنوعة مثل:

- الإخبار بخصوصية، وبطريقة شخصية.
- الإخبار بسرعة أي بدون تمهيد.
- الإخبار في وقت مناسب يتيح المجال للنقاش.
- الإخبار بحضور شخص آخر يرغبون بحضوره.
- الإخبار بصدق، وبدون قسوة أي برحمة.
- الإخبار بأسلوب متفائل.
- الإخبار بعرض معلومات كافية.

### مراحل الإخبار

#### 1 - كيف نفسك أولاً مع حالتك النفسية

قد يكون الخبر بالنسبة لك كمخبر قد أزعجك كثيراً، وأثر عليك شخصياً بطريقة سلبية، لذلك من المهم أولاً أن تعطي نفسك فرصة للتكيف نفسياً مع الخبر، أي قبل أن تحاول إخبار الطرف الآخر به، ويمكنك القيام مثلاً بهذه السلوكيات:

- القيام بالوضوء والصلاة.
- أخذ وقت من الراحة والاسترخاء.
- تناول فنجان قهوة.
- الجلوس في مكان هادئ لبعض الوقت.
- فعل أي شيء آخر يريحك.

#### 2 - اسأل نفسك هل أنت الشخص المناسب للإخبار

نعم قد تكون أول من علم بالخبر، ولكن قد لا تكون بالضرورة أفضل من يخبر الشخص المعني، فإذا علمت عن الخبر بشكل عابر ولاعتبارات أخرى، فربما الأفضل ترك الأمر لشخص آخر. إضافة إلى ذلك، هناك بعض الأخبار قد لا يناسب ذكرها على الانترنت أو الهاتف، وإذا كان لابد من ذلك، فتأكد من أن الظروف الخاصة بالشخص المتلقي مناسبة له، يمكنك مثلاً التأكد من وجود شخص آخر يرتاح له الشخص المعني بالخبر.

#### 3 - تدرّب على ما تريد قوله

هذا الأمر يساعد كثيراً على ترتيب أفكارك والكلمات التي ستستعملها عند نقل الخبر، ويمكن التدرّب على قول

- اسأل إن كان هناك ما يستدعي وجود شخص آخر معني بالخبر كأحد أفراد الأسرة مثلاً.

#### 5 - حاول اختيار الوقت الأنسب

في بعض الأحيان قد لا يتوفر الوقت المناسب، ويكون علينا الإخبار بأسرع وقت ممكن، وذلك نظراً لأهمية الخبر، أما إذا كان هناك فرصة للتأخر بالإخبار، واختيار الوقت المناسب، فاحرص على هذا الأمر، مثلاً لا تخبر عندما يكون الشخص الآن قد دخل ولم يلتقط أنفاسه بعد.

#### 6 - قدر شعور الشخص قبل الشروع بإخباره

أحياناً يكون الشخص قد شعر بأن هناك خبر ما، أو ربما يكون مهيباً أو متوقعاً للخبر، وفي العموم من أجل إخباره يمكنك من خلال بعض الإجراءات أن تُمهّد له بأن هناك خبر ما، يمكنك أن تسأله مثلاً ماذا يعرف الآن، وذلك كي تتجنب التكرار أو إطالة أمر لا حاجة له، فمعرفة ماذا يعرف الشخص من معلومات حول الخبر تساعدك على ترتيب أفكارك، وترتيب الكلمات التي ستقولها في البداية. وحاول أيضاً معرفة فيما إذا كان الشخص مترقباً لسماخ خبر ما أو عنده تخوف معين من شيء ما، أمر أن الخبر جديد عليه تماماً، وليس ضمن توقعاته، وقدر أيضاً ما هي شدة هذا الخبر، ومدى تأثيره على المتلقي.

### نقل الخبر السيئ بالشكل الصحيح مهارة مكتسبة يمكن تعلمها

بعض العبارات أو الجمل أو الكلمات، وأيضاً يمكنك التفكير بالكلمات والعبارات التي لا تريد استعمالها لكي تستبعدتها، وفي العموم، كن مرناً وجاهزاً للتكيف مع ما يشير إليه الشخص المعني.

#### 4 - تأكد من توفير المكان والظروف المناسبة

ينبغي ألا تُخبر الخبر السيئ عندما تكون ظروف المتلقي مزدحمة، أو عندما يتواجد في مكان غير مناسب، وأيضاً تأكد من أن المكان يسمح بالخصوصية والسرية، وبعد التأكد من مناسبة طبيعة المكان والظروف لمُتلقي الخبر، يمكنك:

- أن تطلب من المتلقي الجلوس في مكان هادئ وخاص.
- أن تطلب من المتلقي إطفاء التلفاز أو غيره من الأدوات التي يمكن أن تؤثر على الإصغاء.
- أغلق جوالك، وكل ما يمكن أن يؤثر على تركيزك.
- تأكد من عدم مقاطعة شخص ما أو زميل لك في العمل.

## انتبه للأمر التالي:

- إن وعدت الشخص بشيء، فنفذه، ولا تعد بشيء، لا يمكنك تحقيقه.
- تعرّف على شبكة الدعم الطبيعية المتوفرة للشخص كالأصدقاء والأصدقاء.
- حاول أن تشرك الأهل والأسرة والأصدقاء، إذا كان هذا مناسباً.
- اعرض على الشخص أن تخبر أشخاصاً أو جهات أخرى ضرورية.

## طريقة السندويشة لنقل الخبر السيئ

- ونقصد بها أن يتضمن الإخبار بالخبر ثلاث طبقات، وكأنها سندويشة:
- 1 - الطبقة الأولى: خبر جيد، مثلاً ذكر أمور حسنة كانت قبل الحدث، أو الحديث عن طبيعة الشخص المتلقي.
  - 2 - الطبقة الوسطى: نقل الخبر السيئ.
  - 3 - الطبقة الثالثة: تقديم خبر جيد كتوفر الدعم له (الأسرة، العلاج المتوفر، ما يمكن عمله)

## أهمية اللغة عند نقل الخبر

- ولمعرفة أهمية اللغة لاحظ الفرق بين العبارتين التاليتين: «فاذا، ماذا ستفعل الآن؟» وعبارة «فاذا، ماذا سنفعل الآن؟»، ففي الأولى يشعر المستمع بأنه وحيد معزول عن الآخرين، وبلا أي داعم أو نصير، بينما يشعر بالعبرة الثانية بأنه ليس لوحده، وإنما هو والمُخبر في صف واحد، وأمامهما الكثير ليقومان به. وفي موضوع اللغة حاول تجنب عبارات مثل:
- «أنا أعلم تماماً كيف تشعر!»
  - «أحمد الله أنك فقدت فقط...، ولم تفقد...»!
  - «صحيح فقدت...، ولكن بقي عندك...»!
  - «لا بأس، ستكون عندك فرصة أخرى...»!

## أسباب الفشل بطريقة الإخبار

- هناك عوامل متعددة تجعل طريقة الإخبار سيئة وغير ناجحة ومنها:
- قلة الخبرة.
  - غياب التدريب المناسب.
  - الاحتراق النفسي لدى المُخبر.
  - التعب والإجهاد (الجوع...).
  - حالات نفسية معينة (الغضب...).
  - الصعوبات الشخصية.
  - تجارب وخبرات سلبية سابقة.

## طريقة التفاعل مع عواطف المتلقي أهم مراحل الإخبار

العواطف، فقد يكون هناك أسباب وظروف أخرى متداخلة أثرت بعواطف المتلقي غير الخبر السيئ نفسه. والأهم في الأمر أن توضح للمتلقي أنك تتفاعل مع مشاعره وتتعاطف معها، كأن تقول له «من الواضح أن هذه صدمة كبيرة لك...» أو «أرى كم أنت منززع وغاضب جداً من الخبر...». ومن الضروري أيضاً أن لا تُشعر الشخص بالسرعة وضيق الوقت، ففي حال بكاء الشخص، توقف قليلاً، وأعطه هامشاً للتكيّف مع الخبر، وفي حال غضبه، حافظ على هدوئك، واجعله يُخرج مشاعره، ولا بد عند تهديته مراعاة العادات والأعراف كموضوع اللمس والمصافحة وغيرها.

## 9 - قرّر ما الخطوة التالية بعد الإخبار

ضع خطة ماذا سيحدث بعد الإخبار بالخبر، وساعد المتلقي على التكيّف معها، وماذا يمكن أن يحدث، وما الإجراءات العملية التي يمكنك القيام بها. وتأكد هل هناك موعد آخر لتتصل بالشخص والمتابعة معه، ومتى، ومع من، واعرف ماذا يمكن أن يفعل المتلقي في حال أراد المزيد من الدعم والتوجيه. وكذلك حدد ما هي الإجراءات العملية التي يمكن عملها لمساعدة الشخص ومنعه من الشعور بالشلل وعدم الفعالية، والعطالة، والتي تعطيه بنفس الوقت الشعور بالقدرة والإنجاز، وبأنه ليس وحده، واذكر له بأن عمله وانشغاله سيساعده على التكيّف والتعافي.

## مراعاة ظروف المتلقي والمكان والوقت المناسب أمور أساسية

## 7 - الإخبار بالتدرّج

في الغالب تعتمد طريقة المخبر وكلماته وأسلوبه في نقل الخبر على طبيعة شخصيته وعلاقته بالشخص، والجوّ والإطار العام للحدث أو الخبر. ويمكن تهيئة المتلقي والتمهيد له قبل، كالتالي:

«يؤسفني أن لديّ بعض الأخبار...»  
«... لقد أخبروني لتوّي الآن بأن...»  
«لا أدري كيف أخبرك... وربما لا توجد طريقة سهلة لأعلمك بأن...»

## نصائح خذها بعين الاعتبار

- 1 - كن لطيفاً، وحاول أن تكون محدداً ومباشراً بالكلام الذي تريد قوله، ولا تدور كثيراً حول الموضوع، أو تحاول إلقاء خطبة عن الأمر، ويمكنك أن تعرض الأمر بأسلوب قصصي متتابع.
- 2 - قدم المعلومات بجرعات صغيرة، وبدون إطالة، وانظر في عيني الشخص، وأخبره بهدوء ماذا حدث، وتجنب استخدام الكلمات الصعبة أو الغامضة على المستمع، على سبيل المثال، إذا حدث مثلاً حادث ونتجت عنه الوفاة، قل هذا بشكل مباشر، ولكن بلطف، كالتالي: «يؤسفني أن أقول بأن سعيد قد تعرض لحادث كبير في السيارة التي كان فيها...».

3 - أعط المتلقي بعض الوقت ليتفاعل مع مشاعره وعواطفه، وفي أثناء ذلك، فكر أنت بماذا يمكن أن تقول له، وهنا قد يقول المتلقي: «وماذا حدث؟» و«كيف هو الآن؟». وهنا تابع القول «يؤسفني أن أقول بأنهم حاولوا طويلاً إسعافه، إلا أنه توفي رحمه الله».

وأخيراً احرص على أن تتفاعل مع عواطف المتلقي كلما ظهرت، وأشر إليها، مثلاً «من الواضح أن الخبر مؤلم لك...» أو «لا شك أن الخبر صدمة كبيرة...».

## 8 - ركز على الحوار والتفاعل العاطفي

إن من أهم مراحل الإخبار بخبر سيئ هي طريقة تفاعلك مع عواطف المتلقي، ويمكنك أن تميّز مشاعر المتلقي وعواطفه، فهل هي: الصدمة، الخوف، الغضب، عدم التصديق، الحزن، أم مزيج مما سبق وغيره. ولا تفترض أنك تعلم أسباب هذه