

التواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة

# التواصل مع الأطفال

| خصائص الفئة العمرية تقنيات الاتصال                |  |  |
|---|--|--|
| الأطفال الصغار محدودية المفردات والمهارات اللفظية | اجعل التفسيرات مختصرة وواضحة.<br>استخدم مفردات الطفل الخاصة للأنشطة الأساسية (التبول = التبول، الرنين)، وتعلم واستخدام الاسم الذاتي للطفل. تعرف على الطفل أولاً قبل الاقتراب من CHILD. أظهر أنه يمكنك أن تكون صديقاً لأمك. |  |
|   | يتحدث على مراحل إعادة صياغة رسالة الطفل في جملة كاملة بسيطة؛ تجنب حديث الطفل   |  |
| حركي  | السماح بالتجول عندما يكون ذلك ممكناً. ضع الطفل في عربة إذا كان الطفل غير متحرك.  |  |

## خصائص الفئة العمرية تقنيات الاتصال

الأطفال الصغار يعانون من قضايا الاستقلالية والسيطرة

السماح للطفل ببعض السيطرة. طمأنة الطفل إذا أظهر بعض السلوكيات التراجعية. (مثال: إذا بلل طفل سرواله قل، سوف نحصل على بنطال جاف ودعنا نجد شيئًا ممتعًا لنفعله. )

اسمح للطفل بالتعبير عن غضبه والاحتجاج على رعايته (مثال: قل "لا بأس في البكاء عندما تكون غاضبًا أو مجروحًا"). "اسمح بالجلوس أو المشي، كلما كان ذلك ممكنًا وفي أسرع وقت ممكن بعد الإجراءات التطفلية أو المؤذية، وقل، "لقد انتهى كل شيء ويمكننا أن نفعل شيئًا أكثر من مجرد متعة". )

| تقنيات الاتصال   | خصائص الفئة العمرية                                     |
|--|---|
| خوف الأطفال الصغار من الأذى الجسدي ارفع يديك (خالية من التحدث).  | الأشياء المؤذية) وقل: "ليس هناك ما يؤذيكَ" . جئت للعب / |
| السماح للطفل بأن يكون موجهاً نحو نفسه ومقبولاً. استخدم الإلهاء إذا كان طفل آخر يريد نفس العنصر أو اللعبة بدلاً من توقع مشاركة الطفل معه. | الأنانية  |
| استخدم النهج غير التوجيهي. اجلس وانضم إلى اللعب الموازي للطفل . طفل غير متنقل  | أسئلة مباشرة  |
| قبول الاحتجاج عند مغادرة الوالدين. عانق الطفل وهزه وقل له أنك تفتقد أمي وأبي، فهم يفتقدونك أيضًا،  | قلق الانفصال  |

| Machine Translated by Google | تقنيات الاتصال  | خصائص الفئة العمرية |
|------------------------------|---|---------------------|
| مرحلة ما قبل المدرسة<br>س    | يستخدم بعض الأطفال الكتب بطلاقة على الفهم للأفكار والمفاهيم التركيز على الحاضر. استخدم العلاج باللعب والرسومات. |                     |
|                              | أحد القدم رقبتي تسمى الاتصال البصري. اجلس أو توقف واستخدم نبرة صوت بطيئة وناعمة.                                |                     |
|                              | لدى طلاب تعلم اللغة بلغة واحدة فقط استخدام البيانات الحسية. استخدم الموسيقى.                                    |                     |
|                              | روح الدعابة والموسيقى الخبز الكعك المبتذلة واضح مع الطفل.   |                     |
|                              | 23/06/2017<br>توفير العديد من الاختيارات. لة تريد الحصول على الفساتين الآن أم بعد الإفطار؟                      | الحاجة للسيطرة      |

| خصائص تقنيات الاتصال |   |   |
|----------------------|---|---|
| عمر<br>مجموعة        |   |   |
| مدرسة<br>عمر         | تطوير القدرة قم بتضمين الطفل في تفسيرات ملموسة لفهم الحالة والعلاج والبروتوكولات. | استخدم رسم شخص. استخدام المعلومات الحسية في إعطاء التفسيرات.  |
|                      |   | زيادة المسؤولية عن مراقبة الأطفال الحقيقية في التدريس.  |
|                      | زيادة الحاجة<br>للخصوصية  | احترام الخصوصية؛ طرق الباب قبل دخول الغرفة: أخبر العميل متى ولأي أسباب ستحتاج إلى العودة إلى غرفته. |

| عمر<br>مجموعة                |  | خصائص تقنيات الاتصال   |
|------------------------------|--|--|
| المراهقة<br>المبكرة<br><br>م | زيادة الفهم حول التهديدات السلبية<br>المحتملة للحياة أو سلامة الجسم،<br>مع وجود بعض الصعوبة في الالتزام<br>بالأهداف طويلة المدى. | تحدث شفهيًا عن المشكلات المتعلقة ببروتوكولات العلاج التي تتطلب<br>التخلي عن الإشباع الفوري لتحقيق مكاسب طويلة المدى. استكشف<br>الخيارات البديلة. |
|                              | سرية   | تأكد من سرية مناقشتك، ولكن حدد بوضوح حدود السرية   |
|                              | مستقل  | 23/06/2017<br>الكفاح مع البلوغ إشراكه لفوية لتكون القرار.<br>الاستماع بنشاط. قبول التقدم. تجنب النهج القضائي. استخدم أسلوب<br>التوضيح والتأهيل.  |

| تقنيات الاتصال  |  | خصائص الفئة العمرية   |
|---|--|-----------------------|
| البدء في الإظهار المتفكير والكثير من الأدلة غير اللفظية التي تشير إلى عدم الفهم |  | المراهقة المبكرة<br>م |
| يستخدم حوله بالمسحوق بعض الكلمات الخاصة بالعمل                                  |  |                       |
| تقديم الذات والرغبة في الاستماع.<br>تقديم معلومات دقيقة وخالية من القيمة        |  | الوعي والنضج الجنسي   |



# تقنيات التواصل مع العملاء كبار السن

•العوامل المؤثرة على التواصل مع كبار السن (1عوامل العميل أ) القلق: قد يعاني العديد من كبار السن بشكل مستمر من مستوى عالٍ من القلق. وبالتالي، فإن الضغط المتزايد الناتج عن موقف جديد قد يؤدي إلى إثارة شديدة، مما يضعف قدرة الشخص المسن على التواصل بشكل فعال.

ب) الحرمان الحسي: فقدان السمع منتشر على نطاق واسع مشكلة. من المحتمل أن تكون هذه هي الخسارة الحسية الأكثر صعوبة بالنسبة للعميل المسن.

ج) الحذر: من المرجح أن يرتكب العملاء الأكبر سنًا أخطاء الإغفال. عند أخذ التاريخ المرضي، يجب على الممرضة أن تدرك أن العملاء المسنين قد يغفلون جوانب مهمة من مرضهم . يستغرق العملاء كبار السن وقتًا أطول للرد على الاستفسارات.

# تقنيات التواصل مع العملاء كبار السن

(د) المواضيع المستمرة: قد يركز العملاء كبار السن على مواضيع معينة:

• الاهتمامات الجسدية: في الوقت الذي يكون فيه الأصدقاء والأحباء

عندما يموتون وتنخفض المدخلات الحسية، يحافظ الجسم بعدة طرق على صحة العميل، ومن المعتاد جدًا أن يكون كبار السن موجهين جسديًا.

• ردود أفعال الخسارة: قد يقضي العميل المسن وقتًا طويلًا في مناقشة الخسائر العديدة التي تعرض لها في وقت لاحق من حياته.

وتشمل هذه فقدان الأصدقاء والأحباء، وفقدان الأنشطة، وفقدان احترام الذات.

# تقنيات التواصل مع العملاء كبار السن

•مراجعة الحياة. هناك ميل لدى كبار السن للتأمل والتذكر ، وهذه عملية طبيعية تنتج عن خيبة الأمل وإدراك أن الموت يقترب. •الخوف من فقدان السيطرة: يعاني العديد من كبار السن من فقدان الوظائف الجسدية والعقلية، بما في ذلك القوة البدنية، والتحكم في الأمعاء والمثانة، والوظائف الحركية، والقدرة على تنظيم أفكار الفرد وعواطفه. أحد أعظم مخاوفه في أواخر حياته هو الخوف من "الجنون". •الموت: كبار السن ليسوا مهووسين بالاقتراب

موت. ومع ذلك فهو موضوع متكرر للمحادثة.  
الخوف الرئيسي هو أن نكون وحيدين في نهاية الحياة.

## 2.العوامل الممرضة:

أ. المواقف تجاه كبار السن: إنه أمر شائع جدًا

تجد مخاوف من الشيخوخة والموت بين أعضاءنا

مجتمع موجه للشباب. هناك إدراك لمثل هذه المخاوف و

من مشاعر الممرضة الشخصية حول هذه القضايا

أهمية قصوى في إنشاء فعالة

التواصل مع كبار السن.

ب- عدم الفهم: يجب على الممرضة أن تحاول فصل الخرافات المتعلقة بالشيخوخة عن الواقع. على سبيل المثال، قد يكون تصنيف المسنين وتنميطهم عائقًا كبيرًا أمام التواصل. كبار السن حساسون بشكل خاص تجاه تصنيفهم على أنهم ،cairdnohcropyhro، dluohs esrun ehT. إن وضع نفسك مكان الشخص الآخر هو قدرة لا يمكن تعلمها بسهولة من خلال الكتب المدرسية ويمكن تعلمها من خلال التجارب الشخصية.

## ثانيا. تقنيات الاتصال الفعال

•التعامل مع العميل المسن باحترام: الممرضة

يجب أن يطرق قبل دخول غرفة العميل و

اقترب من العميل من الأمام. تحية العميل من خلال

اللقب (السيد سميث، السيدة روز) وليس من خلال المعطى

الاسم (جونى، ماري)، إلا إذا رغب العميل في ذلك

موجهة باسم معين.

# ثانيا. تقنيات الاتصال الفعال

• ضع نفسك بالقرب من العميل المسن: الممرضة

يجب أن تكون قريبة بما فيه الكفاية من العميل لتكون قادرة على ذلك

تواصل مع العميل والمسح إذا رغبت في ذلك. أكثر

ترتيب مريح للكراسي لكلا الطرفين

على زاوية 45 درجة لبعضها البعض. إذا كان ذلك ممكنا،

يجب أن تكون الكراسي بنفس الارتفاع والممرضة

لا ينبغي أن يقف أو يمشي أثناء الحفظ.

• تحدث بوضوح وببطء: ربما يفعل ذلك العميل المسن

مشكلة في السمع أو قد لا يفهم الممرضات

لهجة. وضوح الكلام واستخدام بسيط

الجميل هي الأكثر فعالية في التواصل مع

عميل مسن.



استفسر بشكل فعال ومنهجي عن المشكلة

المقدم: يجب على الممرضة الاستفسار بشكل مشترك

الأعراض الجسدية في وقت لاحق من الحياة (مثل البصرية و

العيوب السمعية والسقوط وفقدان الوزن) ونموذجي

مشاكل نفسية واجتماعية (موت أحد أفراد أسرته، التغيير

في ترتيبات المعيشة والتقاعد الأخير والمالية

انتكاسة ، ومشاعر انخفاض احترام الذات ،

اليأس والقلق)

•وتيرة المقابلة: يجب إعطاء العميل المسن الوقت الكافي للرد على أسئلة الممرضات. كقاعدة عامة، لا يشعر كبار السن بالارتياح تجاه الصمت، الذي يمنحهم الفرصة لصياغة إجابات للأسئلة، والتوسع في بعض النقاط. إن الوتيرة البطيئة والمريحة في المقابلة ستفعل الكثير لتقليل القلق.

## •انتبه إلى التواصل غير اللفظي: إن

يجب أن تكون الممرضة متنبهة للتغيرات في تعبيرات الوجه والإيماءات والوضعية واللمس كطرق مساعدة للتواصل لدى كبار السن. يمكن أن توفر هذه العلامات غير اللفظية معلومات مهمة حول حالات مثل الاكتئاب أو القلق.

•اللمس: قد يكون اللمس أيضًا وسيلة فعالة للاسترخاء

التواصل مع العميل المسن. كقاعدة عامة،

كبار السن أقل تهيئًا بشأن اللمس الجسدي. تحتجز

يد العميل أو وضع يدك على ذراعه قد

كن مطمئنًا جدًا.

•كن واقعياً ولكن متفائلاً: الممرضات اللاتي يعملن مع كبار السن

غالبًا ما ينكر مشاكل الحياة اللاحقة.

ولكن لا العميل ولا الممرضة يصدقان عبارات مثل

ستعيش حتى المئة

لا ينبغي للممرضة أن تتخلى عن أي أمل لكبار السن

العميل، ولكن يجب أن تعمل هنا والآن.

تجنب التوقعات غير الواقعية، ثلاثة أيام خالية من الألم

قد يكون أكثر فائدة للعميل الذي يموت بسبب السرطان، أ

حقيقة كثيرا ما يتم التغاضي عنها.

التواصل مع المرضى الذين يعانون من عجز يتطلب التفاعل مع العملاء الذين يعانون من عجز في التواصل تعديل استراتيجيات الاتصال العلاجية العامة المستخدمة في العلاقة بين الممرض والعميل .

يمكن أن ينشأ عجز الاتصال من:

---

•الحرمان الحسي ذات الصلة

مؤقتا

إمكانية التنقل

والقيود البيئية كما هو الحال في وحدة العناية المركزة

•الإعاقات الجسدية الدائمة مثل فقدان السمع،

العمى والحبسة

# التواصل مع المرضى الذين يعانون من العجز

الناقلات في الاتصالات،

خلل في الناقلات العصبية التي

عادة ما ينقل ويفهم من

التدليك في الدماغ.

• العزلة الاجتماعية، وضعف التكيف وتدني احترام الذات

تؤثر على قدرة العميل على تلقي اللغة أو التعبير عنها

إشارات من البيئة المحيطة.

• العملاء الذين يعانون من اضطرابات عقلية لديهم نوع مختلف من

## التواصل مع العملاء المصابين بالخرف ومرض الزهايمر

• عرف عن نفسك واتصل بالشخص بالاسم. • مساعدة الشخص على التوجه إلى الزمان والمكان.

على سبيل المثال، "ها هو الثلاثاء بالفعل".

• استخدم الاستماع النشط. أعد صياغة أو كرر ما يقوله لك شخص ما حتى تكون متأكدًا من فهمكما.

• اجعل الجمل قصيرة وبسيطة. • استخدم التكرار. • تكلم بشكل واضح. • استخدم الأسماء والأسماء بدلاً من الضمائر مثل "هو"، "هي"، "هم"، "هم" لأنها قد تكون مربكة.

تحدث بنبرة واضحة وطبيعية

# التواصل مع العملاء المصابين بالخرف و مرض الزهايمر

- اكتساب فهم أوضح لقيم الشخص واحتياجاته وموارده العاطفية والنفسية. • بناء علاقة أفضل مع شخص من جيل مختلف. • ثحب لـ • عن تجارب ومشاعر حياتية مشتركة. •
- اكتساب المعرفة والفهم للفترة التي عاش فيها الشخص. • اكتساب نظرة ثاقبة حول سلوك الشخص الآن وفي الماضي.



التواصل مع المرضى الذين يعانون من ضعف السمع •واجه العميل، حتى يتمكن العميل من رؤية تعبيرات وجهك

ونطق الكلمات (حركة الشفاه).

•التواصل في غرفة ذات إضاءة جيدة.

•استخدم الإيماءات والتحدث بوضوح دون مبالغة  
كلمات.

•استخدم الكتابة لتوصيل الأفكار المهمة و

السماح للعميل أن يفعل الشيء نفسه.

•مساعدة العميل المسن على ضبط جهاز السمع.

# التواصل مع المرضى الذين يعانون من فقدان السمع

• السماح بمزيد من الوقت لتوصيل المعلومات.

فرعت لـ • على اتصالات العميل

نمط،

يحب ويكره.

• استخدم لغة الإشارة أو استخدم شخصًا وسيطًا أو

أحد أفراد الأسرة لتسهيل التواصل.

التواصل مع المريض المكفوف

• اذكر اسمك عند إدخال اسم العميل

الغرفة وهذا يساعد العميل على معرفة من هو هناك.

• استخدم الكلمات عندما تقترب من العميل الكفيف.

• لا تتحدث من الخلف.

• يعتمد العميل الكفيف بشكل أكبر على النغمات الصوتية

تفسير التدليك، لذلك تحتاج الممرضة إلى استخدام الكلمات

إضافة

موازنة الإشارات البصرية الإضافية.

• لمس العميل. ب ب س ب • إمكانية العزلة الاجتماعية يحتاج العملاء المكفوفون إلى التواصل البشري عن طريق اللمس  
كلما أمكن ذلك. • لمس العميل عند التحدث لتنبيه العميل بوجودك. • إبلاغ العميل عند مغادرة الغرفة. • عندما يتم  
تعريف العميل المكفوف ببيئة جديدة ، يجب على الممرضة توجيه العميل من خلال وصف حجم الغرفة وموقع الأثاث  
والمعدات. • إعلام العميل بوجود أشخاص آخرين في الغرفة.

---

---

• اطلب من الأشخاص الآخرين في الغرفة تقديم أنفسهم حتى يتمكن العميل من التوجيه إلى تكوين الصوت الخاص به. • ليست هناك حاجة للتحدث بصوت أعلى أو بطريقة مبالغ فيها لأن ذلك قد يعتبره بعض العملاء متعالياً أو غير حساس لطبيعة الإعاقة.

• يحتاج العميل الكفيف إلى التوجيه في التحرك في المناطق غير المألوفة. للحفاظ على استقلالية العميل، قم بمد ذراعيك بدلاً من أخذ ذراع العميل. • التقليل من العزلة الاجتماعية من خلال مساعدة العميل على الحفاظ على الاتصال مع الناس والبيئة وفقاً لقدراته.

## عجز النطق واللغة (الحُبسة)

• الحبسة، التي تُعرف بأنها عجز لغوي عصبي ، تنتج تغييرًا مفاجئًا في التواصل والذي له دائمًا تأثير على الذات. • تمثل الحبسة أحد أمراض النطق واللغة التي ترتبط في أغلب الأحيان بالصدمة العصبية للدماغ. وقد تكون معبرة أو تقبلية أو عالمية.

## أنواع الحبسة

• الحبسة التعبيرية: يستطيع العميل فهم ما هو موجود يقال ولكن لا يستطيع التعبير عن أفكاره أو مشاعره كلمات.

• الحبسة الاستقبالية: تسبب صعوبات في الاستقبال

وتجهيز جلسات التدليك الكتابية والشفوية.

• الحبسة الشاملة: يواجه العميل صعوبة في كليهما

اللغة التعبيرية واستقبال التدليك.

# استراتيجيات التواصل مع مريض فقدان القدرة على الكلام (Aphasia)

• تقييم نوع الحبسة

• في الحبسة التعبيرية: أعط وقتًا كافيًا للعميل للعثور عليه

الكلمة المناسبة ودعمه.

الغيا الحبيبة المشككافية، المتابعة

الاتجاهات، وقراءة المعلومات أو الكتابة. يسمعون كلام ولكن

يجدون صعوبة في تصنيف البيانات. يجب أن تحاول الممرضة توفير

اتصال مفقود.

• في حالة الحبسة الشاملة، يجب على الممرضة أن تشرح الأمر بعبارات بسيطة للغاية

ما يحدث باستخدام طرائق متعددة، مثل اللمس، والإيماءة،

حركات العين، والضغط على اليد...الخ.



هؤلاء العملاء يشعرون بالإحباط عندما لا يكونون كذلك

مفهومة، وقد يرفضون تكرار ذلك، لذلك:

• تحتاج الممرضة إلى مستوى عالٍ من التركيز حتى تتمكن من الإمساك بالأشياء

الكلمات ومعناها.

• يحتاج العميل إلى جلسة إيجابية قصيرة للتعزيز

جهودهم.

• تجنب المحادثات المستمرة المطولة.

• تشجيع العميل على ممارسة ما تعلمه

علاج النطق



<https://images.search.yahoo.com/search/images?p=older+client%2Bart+clip&f>