



تشدید پر قابو پانا اور اس کی شدت میں کمی لانا طبی اداروں کے عملے کے لیے تربیتی مواد

شراکاء کے لئے کتابچہ



ICRC



طبی امداد اور نیتی والوں پر
تندید کا خاتمہ نائزبر سے
بے زندگی
اور موت
کا سوال بے

کتابچے کو اور اس سے متعلق مواد کوڈ اؤن لوڈ کرنے کیلئے درج ذیل لینک کا دورہ کریں

healthcareindanger.wetransfer.com

تشدید پر قابو پانا اور اس کی شدت میں کمی لانا
طبی اداروں کے عملے کے لیے تربیتی مواد

شرکاء کے لئے کتابچہ

اعزازات

پراجیکٹ ہیڈ

ماچک پولکوںکی

آئی سی آری، اسلام آباد

پراجیکٹ پارٹریز

پروفیسر لینی انصاری بیگ

ڈین "اپنا" نسٹیٹیوٹ آف پیک ہیلتھ، جناح سندھ میڈیکل یونیورسٹی

ڈاکٹر تیمیں جمالی

اگنے کی ٹی ڈاؤنر کیک، جناح سندھ میڈیکل یونیورسٹی

مصنف

مریم سعید

پروفیسر لینی انصاری بیگ

ڈاکٹر شیراز اشٹخ

ریسیرچ انالائسٹ

ڈاکٹر شیراز اشٹخ

مینوگ ریو یور

ڈاکٹر اقبال آفریزی

پراجیکٹ ڈاکٹر کیکٹر

ڈاکٹر ابراء حمیم ہاشمی

پراجیکٹ کوآرڈینیٹر

لینی مظہر اللہ

ایڈمن سپورٹ آفیسر

زیشان احمد بھٹو

تربیت کار

ڈاکٹر ثوبیمین

ڈاکٹر گرلیش مکار

ڈاکٹر ابراء حمیم ہاشمی

لینی مظہر اللہ

ڈاکٹر مریم سومرو

ڈاکٹر بھوپتا مکاری

ڈاکٹر بلال صدیق

ڈاکٹر شمعون نوشاو

فہرست

04	تربیتی ورکشاپ کے مقاصد
05	تربیت کی ترتیب
	تربیت کے حصے
08	حصہ اول: تشدد اور ذہنی دباؤ کو سمجھنا
24	حصہ دوم: تشدد میں اضافہ اور کمی
34	حصہ سوم: مریض سے بات چیت کے آداب

تربیتی ورکشاپ کے مقاصد

اس تربیتی ورکشاپ کے مقاصد طبی عمل کی مدد کرنا ہے تاکہ :

- * وہ انسانی جسم پر صدمے کے اثرات کو سمجھ سکیں اور ان میں ادارتی سطح پر ہونے والے تشدد کے واقعات سے نمٹنے کی صلاحیت (منٹنے کی جانب باخاطہ حساسیت) پیدا ہو سکے۔
- * وہ سمجھ سکیں کہ کون سے عوامل تشدد میں اضافے اور کی کا باعث بنتے ہیں اور وہ تشدد کے واقعات میں کی لانے کی مہارتیں سیکھ سکیں۔
- * وہ مریضوں اور تیارداروں کا دُکھ سمجھ سکیں اور ان سے مناسب طریقے سے ہمدردی کا اظہار کر سکیں۔

ورکشاپ تین بنیادی حصوں پر مشتمل ہے جو درج ذیل مقاصد کا احاطہ کرتے ہیں :

حصہ اول: تشدد اور ذہنی دباؤ کو سمجھنا

- * انٹرنیشنل کمیٹی آف دی ریڈ کراس (آئی سی آری) کے پراجیکٹ "طبی امداد نظرے میں" (HCID) کے بارے میں آگئی پیدا کرنا؛
- * طبی عمل کے خلاف تشدد پر ہونے والی تحقیق سے حاصل شدہ نتائج پر بات چیت کرنا؛
- * طبی اداروں میں تشدد کی اقسام پر بات چیت کرنا؛
- * مختلف طبی اداروں میں تشدد کی راه ہموار کرنے والے والے عوامل کی شناخت؛
- * طبی عمل پر تشدد کے اثرات اور اس کی روک تھام پر غور کرنا۔

حصہ دوم: تشدد میں اضافہ اور کی

- * تشدد کے نظرے کی علامات کو پیچنا؛
- * مختلف حالات میں تشدد کا باعث بنتے والے عناصر کی شناخت؛
- * ان حکمتی عملیوں پر بات چیت جن کی مدد سے تشدد کا باعث بنتے والی صورت حال پر موثر انداز میں قابو پایا جاسکے۔
- * ان رویوں کی مشکل کرنا جو پر تشدد حالات کو موقع پذیر ہونے سے روکیں یا پر تشدد واقعات کا باعث بنتے والی صورت حال پر قابو پانے میں مدد میں۔

حصہ سوم: مریض سے بات چیت کے آداب

- * پر تشدد حالات پر قابو پانے اور روک تھام میں پیشہ و رانرو یہ اور بات چیت کی اہمیت محسوس کرنا؛
- * مریضوں، طبی امداد فراہم کرنے والی ٹیموں اور معاون عملے کے ساتھ موثر انداز میں بات چیت کی مہارت کا مظاہرہ کرنا؛
- * بری خبر سنانے کے موثر طریقوں کا مظاہرہ کرنا۔

تربیت کی ترتیب

دوسرا نامہ	مقصد	موضوع	حصہ
45 منٹ	تربیت کار، شرکاء کا تعارف اور عملی اتفاق رائے قبل از تربیت ٹیسٹ	تشدید اور ذہنی دباؤ کو سمجھنا	1
85 منٹ	مملکتہ تشدد کے نظرے کی علامات کی نشاندہی؛ روک تھام میں مددگار روپیوں کا مظاہرہ کرنا؛ تشدد کی صورتحال سے نہیں کے طریقے فتح کرنا	تشدد میں اضافہ اور کی	2
105 منٹ	پر تشدد حالات پر قابو پانے میں دردمند انزو روپیوں اور بات چیت کی اہمیت؛ بری خبر کو ہمدردی اور دردمند امداد طریقے سے دینے کا مظاہرہ اور بری خبر کے اثرات کو سمجھنا	مریض سے بات چیت کے آداب	3
50 منٹ	سیکھنے لئے اہم نکات کا خلاصہ، آراء اور بعد از تربیت ٹیسٹ		
240 منٹ	کل وقت		



حصہ اول

تشدداً وَ ذہنی دباؤ کو سمجھنا

حصہ اول: تشدد اور ذہنی دباؤ کو سمجھنا

تریکٹی مقاصد

- اس حصے کے اختتام پر شرکاء:
- * انٹرنیشنل کمیٹی آف دی ریڈ کراس کے پراجیکٹ ”طبی امداد خاطرے میں (HCID) کے بارے میں آگاہ ہو سکیں گے؛
 - * طبی عملے کے خلاف تشدد پر ہونے والی تحقیق کے نتائج سے واقف ہو سکیں گے؛
 - * طبی اداروں میں تشدد کی اقسام پر بات کرنے کے قابل ہو سکیں گے۔
 - * مختلف طبی اداروں میں تشدد کا باعث بننے والے عوامل کی شناخت کر سکیں گے۔
 - * طبی عملے پر تشدد کے اثرات اور اس کے تدریک پر بات چیت کرنے کے قابل ہو سکیں گے۔

سیشن کا خلاصہ:

وقت	مواد	موضوع	
05 منٹ	”طبی امداد خاطرے میں،“ (HCID) پراجیکٹ کے بنیادی تصور کی وضاحت	تریکٹی اور کشاپ اور ”طبی امداد خاطرے میں،“ (HCID) پراجیکٹ کا تعارف	1
15 منٹ	تشدد کی وجوہات کے متعلق لوگوں کے تصورات سمجھنا؛ ذکر وہ تحقیق کے ماحول، جواب دہنگان اور ہم نتائج کی وضاحت	تشدد کی تعریف ”طبی امداد خاطرے میں،“ (HCID) پراجیکٹ کے نتائج کا تعارف طبی اداروں میں تشدد کے اباب	2
10 منٹ	تشدد کے نتائج اور طبی عملے پر اس کے اثرات پر بحث	خاطرے کے ماحول میں خود اپنی ذہنی کینیت کو سمجھنا	3
10 منٹ	صدے کے بعد جسمانی و ذہنی دباؤ (PTSD) اور اس سے نہیں کی تراکیب	صدے کے بعد کے ذہنی و جسمانی دباؤ ¹ (PTSD) کا تعارف اور اس کا تدریک	4
5 منٹ	”طبی امداد خاطرے میں،“ (HCID) پراجیکٹ کو دریش چینجرو اور مسائل کا اجتماعی اور اک	خلاصہ	5
45 منٹ	کل وقت		

سیکشن 1: قربیتی و رکھاپ کا تعارف

مواد کا تعارف
رجسٹریشن اور عملی اتفاق رائے

سرگرمی 1.1

اپنے ساتھی سے اپنا تعارف کریں۔ اپنا نام، پیشہ و رانچ بھری، موجودہ ذمہ داری اور اپنے بارے میں کوئی دلچسپ بات بتائیں۔

آپ اس رکھاپ کے ذریعے کیا سمجھتے کی تو قریبیتی ہے؟

سیکشن 2: اس پروگرام کا تعارف

سیکشن 2 کے اهداف

- * ”طبی امداد خطرے میں“ (HCID) پر اجیکٹ کا مجموعی جائزہ
- * کراچی میں طبی سہولیات کی فراہمی کو لاحق خطرات
- * تشدد کے انداز اور حرکیات

مواد کا تعارف

”طبی امداد خطرے میں“ (HCID) پر اجیکٹ کا تعارف

پر اجیکٹ ”طبی امداد خطرے میں“، انٹریشنل ریڈ کراس اور ریڈ کریسنس (بالا احمد) تحریک کا ایک مشترکہ اقدام ہے جس کا مقصد مریضوں اور طبی عملے پر تشدد کے ساتھ ساتھ عمارتوں اور گاڑیوں کی توڑ پھوڑ جیسے اہم منسلکے سے منٹا ہے۔ اس کے علاوہ اس منصوبے کا مقصد تشدد سے متاثرہ ماحول میں طبی سہولیات کی محفوظ فراہمی اور ان سہولیات تک لوگوں کی محفوظ رسانی کو تلقین بنانا ہے۔

طبی سہولیات کے خلاف تشدد چونکہ ایک پیچیدہ اور عالمگیر منسلک ہے جو دنیا بھر میں طبی نظام کو متاثر کر رہا ہے، اس لیے ضروری ہے کہ اس کے جملہ پہلوؤں پر غور کرتے ہوئے اس منسلکے سے نٹنٹے کے طریقے وضع کئے جائیں۔

چونکہ تازیع کا شکار اور تازیع سے محفوظ علاقوں میں تشدد اور تھوڑ پھوڑ کے واقعات سے ہونے والے تقصیان کا تسلی بخشن تجہیہ ابھی تک نہیں لکھا جاسکا، اس لیے عام لوگوں اور طبی پیشے سے منسلک افراد کی اس منسلکی طرف توجہ دلانے اور آگئی بڑھانے کی اشد ضرورت ہے۔ سول سو سال تک کی تیزیوں اور تعلیمی اداروں سے وابستہ افراد، میڈیا میکل ایسوسائٹس اور انفرادی طور پر اکثر لوگوں کو اس سلسلے میں مل کر کام کرنے کی ضرورت ہے تاکہ تشدد کی روک تھام کے ساتھ ساتھ اس کے مفہوم اثرات اور تباہ کن نتائج کی شدت میں بھی کی لائی جائے۔

چونکہ طبی عملے پر ہونے والا تشدد مختلف شکلوں میں منظر عام پر آتا ہے اس لئے ضروری ہے کہ اس تشدد کی حرکیات کو سمجھنے کے لیے تحقیق اور دستاویز سازی کی جائے۔ اسی بنا پر طبی عملے پر ہونے والا تشدد میڈیا کی نظر وں سے اوچھل رہتا ہے اور ہمارے عام مشاہدے کا حصہ نہیں بن پاتا۔ اس بارے میں معلومات اکٹھا کرنا بھی تشدد کے خلاف پیروکاری اور طبی سہولیات کی فراہمی کو تحفظ دینے کے حق میں خاطر خواہ دلائل مجمع کرنے کے عمل مددگار غایبت ہوتا ہے۔

طبی سہولیات کی فراہمی کو تحفظ دینے کے بہت سے کارگر طریقے اور نظام پہلے سے موجود ہیں جنہیں کئی ممالک کے ادارے استعمال میں لارہے ہیں۔ یہ ضروری ہے کہ ان میں سب سے کامیاب طریقوں کو بیان ترویج دی جائے تاکہ ایک دوسرے کے تجربات سے لیکھا جاسکے۔ طبی سہولیات فراہم کرنے کے لئے تعمیر شدہ عمارات کا تحفظ بھی ضروری ہے مگر اکثر صورتوں میں ترمیت اور طریق کار میں بہتری لانے کے لفافیں مگر سادہ اقدامات کے ذریعے عدم تحفظ کی موجودہ صورت حال میں بہتری لائی جاسکتی ہے۔ اس سلسلے میں حکومتوں، قانون نافذ کرنے والے اداروں اور محل افواج کے ساتھ رابطہ رکھنا بھی ضروری ہے، کیونکہ حکام کے ساتھ

تعاون، قانونی ڈھانچوں میں بہتری، اور کامیاب طریقوں کو اداروں میں سونے کا کام ان کی مدد کے بغیر ممکن نہیں ہو سکتا۔ ایہ جسی طبی سروز، پیش اور ہنگامی و ناگہانی صورت حال میں میں کام کرنے والے دیگر اداروں کے مابین موثر رابطہ کاری خاص اہمیت کی حامل ہے کیونکہ اس طرح سب سے پہلے مدد کے لیے پہنچنے والے امدادی کارکنوں کا تحفظ لئی بنا جا سکتا ہے۔

انٹرنیشنل کمیٹی آف دی ریڈ کراس منصوبے کے تحت درج بالا مسائل کے حل پر کام کرتی رہی ہے اور اس سلسلے میں انسانی امداد کی سفارت کاری، ماہرین کی تربیتی و رکشاپس اور جن مہاک میں ریڈ کراس کام کرتی ہے، وباں یتیزم قومی سطح پر عملی کردار ادا کرنے میں مصروف عمل رہی ہے۔ تاہم کسی بھی ملک میں پائے جانے والے مخصوص مسائل کے پایہدار حل کے لیے مقامی طبی کمیونٹی کے اکان کی شمولیت بہت اہمیت رکھتی ہے۔

سرگرمی 1.2

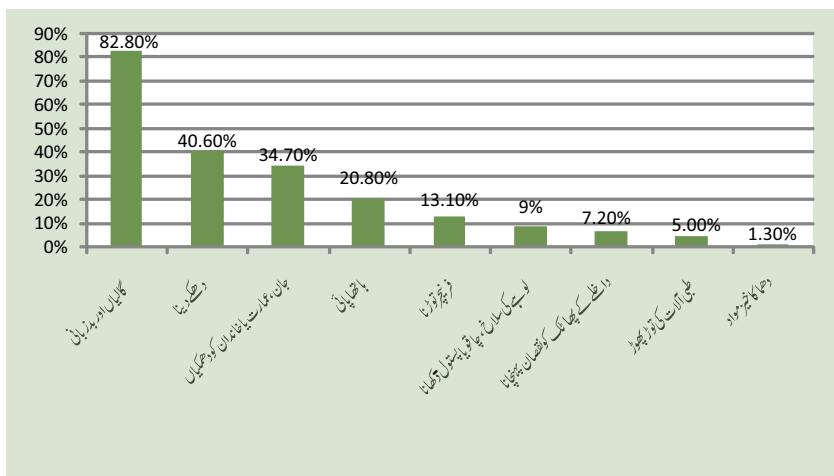
- * اپنے ساتھی سے بات چیت کیجیے اور پھر روزمرہ زندگی میں، خصوصاً کام کی جگہ پر پائے جانے والے تشدد کے ذاتی تجربات باقی شرکا کو بتائیں۔
 - * آپ پر اس کا کیا اثر ہوا تھا؟
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

تشدد کی تعریف

- * انٹرنیشنل فیڈریشن آف ریڈ کراس (IFRC) کے مطابق کسی تشدد کی جملہ اشکال کی بنیاد طاقت کے غلط استعمال پر ہے۔“
- * عالمی ادارہ صحت (WHO) کے مزدیک تشدد ”جسمانی زور یا طاقت کا دانتہ استعمال، یا ایسی طاقت کے استعمال کی دھکی ہے جس کا بدف خود اپنی ذات، کوئی دوسرا فرد، یا کمیونٹی کے افراد کا کوئی گروہ ہو سکتا ہے اور جس کا نتیجہ بدف کے زخمی، بلاک ہونے یا نفسیاتی نقصان، نشوونما میں رُکاؤٹ یا وسائل سے محرومی کی صورت میں نکلنے کا توہی امکان ہو۔“

”طبی امداد خرے میں“ (HCID) پراجیکٹ کے نتائج کا تعارف
اس مسئلے کا پانیدار حل تلاش کرنے کے لیے انٹریشنل میٹی آف دی ریڈ کراس نے APPNA نسٹیٹیوٹ آف پلک میلتھی کی شراکت
سے زیر نظر پراجیکٹ کے تحت اس تحقیق کا بندوبست کیا جس کا مقصد طبی عمل اور طبی سہولیات کے خلاف ہونے والے تشدد اور توڑ
پھوڑ کے واقعات کے بنیادی اسباب تک پہنچنا تھا۔ اس تحقیق کا بنیادی مقصد یہ تھا کہ طبی سہولیات کی توڑ پھوڑ اور علیے پر ہونے
والے تشدد کی روک تھام اور اس کی شدت کم کرنے کے لئے عملی اقدامات وضع کئے جائیں۔

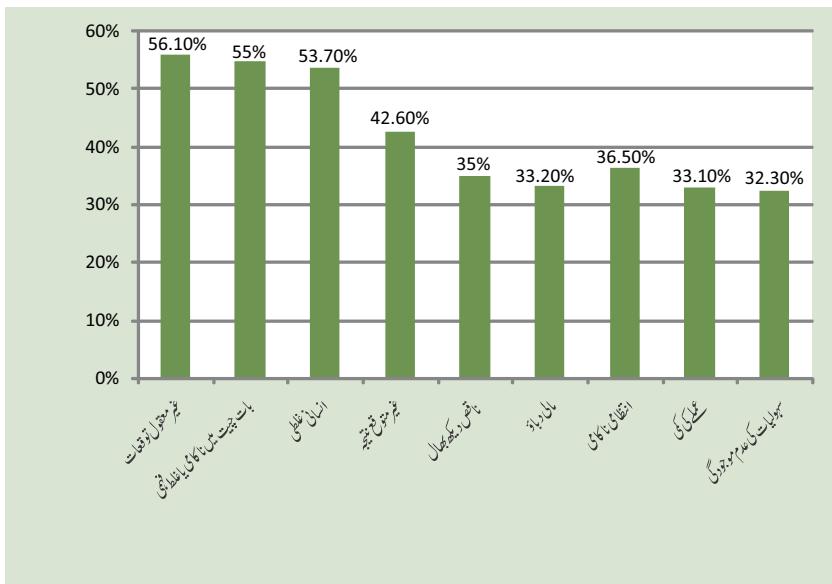
ٹکل 1.1 تجربے یا مشاہدے میں آنے والے پر تشدد و واقعات کی اکثریت کی نوعیت (تعداد 542)



ٹکل 1.2 تجربے یا مشاہدے میں آنے والے پر تشدد و واقعات کے بڑے ذمے دار (تعداد 542)



شکل 1.3 پر تشدید واقعہ میں کردار ادا کرنے والے غالب عوامل (تعداد 542)



شکل 1.4 تشدید کا شکار ہونے والے فرد پر ہونے والے بڑے اثرات (تعداد 549)



درج بالائی تنازعات اور اعداد و شمار سے ظاہر ہوتا ہے کہ طبی سہولیات فراہم کرنے والے افراد ایسے ماحول میں کام کر رہے ہیں جس میں کئی قسم کے تنازعات اور تشدید کی اشکال موجود ہیں۔ اس صورت حال کا نتیجہ صدمے کے بعد پیدا ہونے والے ذہنی و جسمانی دباؤ (PTSD) یا پھر صدماتی دباؤ (Traumatic Stress) کی صورت میں سامنے آسکتا ہے۔

عام تصور یہ ہے کہ کراچی میں پیش آنے والے پتشد واقعات، جن میں طبی عملے پر ہونے والا تشدیجی شامل ہے، کے ذمہ دار کسی سماں یا نظریاتی جماعت سے وابستہ لوگ ہیں۔ تاہم اس تحقیق سے پتہ چلا ہے کہ تشدیج کے پیشتر واقعات کے ذمہ دار مریضوں کے رشتہ دار اور تیاردار ہیں۔ چونکہ ان واقعات میں تشدیج کی شدت کم ہوتی ہے اس لئے یہ زیادہ خطرناک دکھائی نہیں دیتے اور میڈیا کی نگاہوں سے اوچھل ہونے کی وجہ سے ہماری نظروں سے بھی اوچھل رہتے ہیں۔ لیکن ایسے واقعات طبی سہولیات فراہم کرنے والے عملے کے لیے روزمرہ کے معقول کی حیثیت رکھتے ہیں۔

اس کے ساتھ ساتھ، طبی عملے کے جن ارکان کے انٹرویو کیے گئے، ان میں سے اکثر نے اس بات کی نشاندہی کی کہ تشدیج سے نہیں اور امکانی طور پر تشدیج پر اتر آنے والے افراد کے ساتھ بات چیت کرنے کے لیے اداروں کی سطح پر کوئی طریقہ کار اور بنیادی معلومات موجود نہیں ہیں۔

اس تربیتی مواد میں اسی قسم کے واقعات کی روک تھام اور طبی عملے کے ارکان کی تربیت کی کمی پوری کرنے کی کوشش کی گئی ہے تاکہ طبی عملہ مریضوں، ان کے تیارداروں یا دیگر افراد کے ساتھ بات چیت کی ہمارت کو بہتر کر کے ممکنہ تشدیج کی صورتِ حال کا سامنا کرنے کے لیے ادارے کی سطح پر تیار ہ سکے۔

سیکشن 3: خطرے کے ماحول میں خود اپنی ذہنی کیفیت کو سمجھنا

سیکشن 3 کے اہداف

- * تعارف
- * ذہنی دباؤ کیا ہے؟
- * ذہنی دباؤ کے رد عمل: جارحیت یا فرار (Trauma) اور صدمہ (Traumatic Stress)
- * صدماتی دباؤ (Traumatic Stress)
- * پرتشدد و اتعات کا جسمانی رد عمل
- * پرتشدد و اتعات پر جذباتی رد عمل

مواد کا تعارف

ذہنی دباؤ کیا ہے؟
کسی بھی قسم کے تقاضے یا خطرے کی صورت میں پڑنے والے دباؤ پر آپ کے جسم کا رد عمل ہے۔

ذہنی دباؤ کی صورت میں رد عمل: جارحیت یا فرار

- * جب آپ خود کو خطرے میں محسوس کرتے ہیں تو اس وقت آپ کا اعصابی نظام ہارموزن کی دھار خارج کرتا ہے اور آپ کا جسم ہنگامی رد عمل ظاہر کرنے کے لئے تیار ہو جاتا ہے۔ ہنگامی صورت حال میں خارج ہونے والے ہارموزن میں ایڈرینالین اور کورٹیزول شامل ہیں جو آپ کے جسم کو اضطراری حرکات کے قابل بناتے ہیں۔
- * خطرے کا احساس ہوتے ہی آپ کا دل زور سے دھڑکنے لگتا ہے، پھੜن جاتے ہیں، بلہ پریشر بریڈ جاتا ہے، انسیں تیز ہو جاتی ہیں اور حواس مکمل طور پر بیدار ہو جاتے ہیں۔ ان جسمانی تبدیلیوں سے آپ کی قوت اور توانائی میں اضافہ ہو جاتا ہے، رد عمل کی رفتار تیز ہو جاتی ہے، اور تو ج پوری طرح مرکوز ہو جاتی ہے۔
- * اسے ذہنی دباؤ کا ”جارحیت یا فرار“ کا رد عمل کہا جاتا ہے اور یہ جسم کا اپنی خفاظت کرنے کا فطری طریقہ ہے۔ جب ذہنی دباؤ مناسب طور پر کام کر رہا ہو تو اس سے آپ کو اپنی تو جم کو ز کرنے، خود کو توانا محسوس کرنے، اور چوکنار ہنپیں مدد ملتی ہے۔ ہنگامی صورت حال میں ذہنی دباؤ آپ کی جان بچا سکتا ہے۔ اس کی مدد سے آپ کو وہ توانائی میسر ہوتی ہے جس سے آپ اپنا دفاع کر سکتے ہیں یا حادثے سے بچنے کے لیے فوری طور پر قدم اٹھا سکتے ہیں۔

انتہائی ذہنی دباؤ کی حالت میں تقدیمی، کفری صلاحیت اور قوت فیصلہ عارضی طور پر مغطی ہو جاتی ہے اور اعلیٰ ذہنی عمل (یعنی عقلی فور و فکر اور تجربیہ) دماغ کے جذباتی حصے (یعنی لمبک سسٹم) کے ہاتھوں یرغمال بن جاتے ہیں۔

- * جب خطرہ مل جاتا ہے تو جسم دباؤہ اپنا فطری توازن حاصل کرنے کی کوشش کرتا ہے۔ لیکن خطرے کی صورت حال کے دوران جو فاضل توانائی خارج ہو جکی ہوتی ہے وہ جسم میں باقی رہتی ہے اور بعد میں ذہنی دباؤ کی علامات، یعنی صدمے کے بعد کے

* ذہنی و جسمانی دباؤ (PTSD) کی صورت میں ظاہر ہوتی ہے۔ جسم میں درد ہوتا ہے اور زیادہ عرضتک رہنے والا دباؤ، بعض صورتوں میں، مستقل امراض جیسے دل کام عارضہ اور مدافعتی نظام کا کمزوری کا باعث بنتا ہے۔ یہی وجہ ہے کہ پیشتر چانور نظرے کی صورت حال سے نکل آنے کے بعد اپنے جسم کو جھکتے ہیں۔

صدما آپ کے جسم میں ذخیرہ ہو جاتا ہے؛
دماغ جسے فراموش کر دیتا ہے، جسم اسے یاد رکھتا ہے۔
بے بیٹ رو تھس چانڈ

* اگر آپ شکل 4.1 لمحی ”تشدد کے داعات کے طبی عمل پر ہونے والے اثرات“ پر نظر ڈالیں تو آپ کو ”صدے کے بعد کے ذہنی و جسمانی دباؤ“ (PTSD) کی بنیادی علامات دکھائی دیں گی۔ یہ علامات رسیرچ اسٹڈی (صفحہ 23 پیراگراف 2) میں بیان کی گئی ہیں، جہاں شرکا اپنی بے سی اور ناسیدی کا ظہار کرتے ہیں۔ یہ مخفی خیالات کی ایک تسلیم شدہ مثال ہے جس کی وجہ پر ”تشدد واقعے کا ذہن“ میں بار بار دہرا یا جانا ہوتا ہے۔

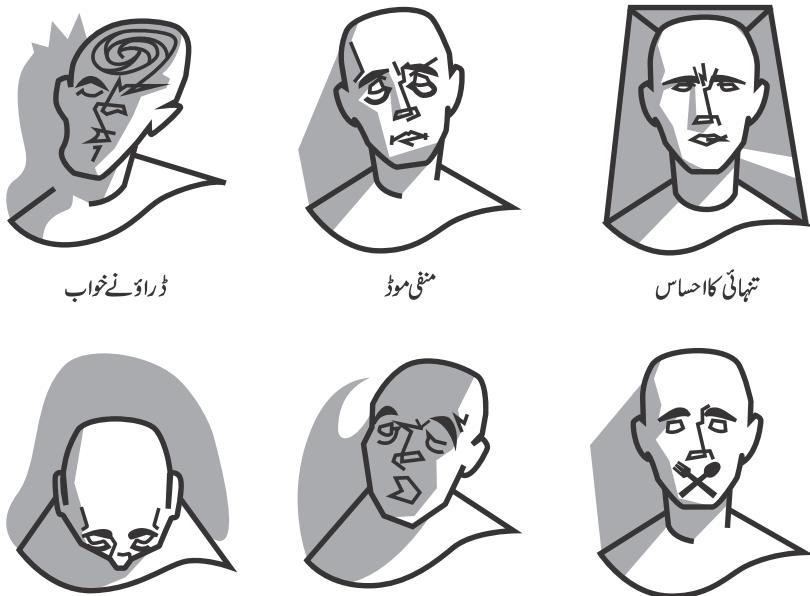
سیکشن 4: صدمے کے بعد کے ذہنی و جسمانی دباؤ (PTSD) کا تعارف اور اس کا تدریک

صدے کے بعد جسمانی و ذہنی دباؤ (PTSD) کیا ہے؟

- * صدمہ یا صدماتی دباؤ: کسی پر تشدد واقعے کے نتیجے میں محسوس ہونے والے نفسیاتی، جذباتی یا جسمانی تکلیف، صورت حال سے نہیں کے عمومی جسمانی نظام کی ناکامی، مغلوب ہو جانے کا شدید احساس۔
- * صدمے کے بعد جسمانی و ذہنی دباؤ: کسی قسم کا جسمانی، جذباتی نفسیاتی اضطراب جذبڑہ ٹل جانے اور حالات معمول پر آنے کے بعد بھی محسوس ہوتا رہے۔ (اس کی تفصیل جاننے کے لیے ڈی ایم ایکی علامات کی فہرست دیکھیے)۔ اس کی چند علامات میں کسی نظرے کی عدم موجودگی میں بھی بے حد چکنا رہنا، موڑ خراب رہنا اور مخفی خیالات، کنارہ کشی اختیار کرنے کا رجحان، اور اذیت کی لمحات کے مناظر کا ذہن میں بار بار چلتے رہنا شامل ہیں۔ تاہم صدمے کی کچھ مزید علامات بھی ہو سکتی ہیں۔

صدماًقیٰ دباؤ کی نشانیاں اور علامات
کسی پر تشدید واقع کے نتیجے میں ہونے والے ذہنی دباؤ کی علامات فوری طور پر یا پدری طبع ظاہر ہو سکتی ہیں یا ایک طویل عرصے کے
دوران ظاہر اور غائب ہوتی رہتی ہیں۔ صدماًقیٰ دباؤ کی عام علامات یہ ہیں:

شکل 1.5 تشدید کے اثرات



* پر تشدید واقع کی یادداٹے جانے پر ذہنی و جسمانی اضطراب

* منفی خیالات کی اہم

* وقتاً فوقتاً اذیت ناک خواب

* پر تشدید واقع کی ناگوار یادیں

* اہم سرگرمیوں میں شرکت یاد پچھی میں کی

* حقیقت سے یادو سرے افراد سے الگ تخلّک ہونے کا احساس

* طویل امتعیاً و نفسیاتی بیجان

* نیند میں خلل

1.3 سرگرمی

ان میں سے کتنی علامات آپ کے تجربے میں آئی ہیں؟

نسبتی صدمہ

جب دوسرے لوگ آپ کی تکلیف کو محسوس نہ کر پا رہے ہوں تو اس سے آپ کی تکلیف اور بڑھ جاتی ہے۔ جب آپ کے ارد گرد لوگ اس قسم کی باتیں کریں کہ ”اُرے اب اس کیفیت سے نکل بھی آؤ“، ”یو تمہارے حصے کام ہے“، ”جو کچھ ہواں پر اتنا پریشان ہونے کی کیا ضرورت ہے؟ چھپڑو واسے!“ تو اسی باتیں سن کر آپ کو احساس ہوتا ہے کہ آپ کی کیفیت کو ٹھیک سے سمجھا نہیں جا رہا۔ اس سے آپ کی تہائی کا احساس بڑھ جاتا ہے اور آپ اپنے احساسات دوسروں کو بتانے سے کترانے لگتے ہیں۔

پرتشدد واقعات کے جذباتی ر عمل

صدماہ اور لے یقینی *

خوف

اداگی *

۱۰۷

احساسِ جرم *

*

*

میر بیشان کن خیالات کا تسلسل *

صدماٰتی صورتِ حال کے تجربے کے بعد خوفزدہ، اداں، مضطرب اور دوسروں سے کثا ہو احمدیوں کرنا معمول کی بات ہے۔ لیکن اگر یہ اثرات وقت گزرنے کے ساتھ کم ہو کر کل نہ ہوں اور آپ خود کو متواتر شدید نظرے اور تکلیف دے یادوں میں گھرا ہو احمدیوں کرتے رہیں تو ممکن ہے کہ آپ صدمے کے بعد پیدا ہونے والے جسمانی و ذہنی دباؤ کا شکار ہوں۔ ممکن ہے آپ کوایسا لگے کہ جو کچھ ہو اے آپ اس کے اثر سے کبھی باہر نہیں نکل پائیں گے یا کبھی خود کو روزمرہ معمول کے مطابق محسوس نہیں کر سکیں گے۔ لیکن علاج کر کے، دوسروں سے مدد طلب کر کے اور حالات کا مقابلہ کرنے کی نئی مہارتیں سیکھ کر، آپ صدماتی اثرات پر قابو پا سکتے ہیں اور اپنی معمول کی زندگی نئے سرے سے شروع کر سکتے ہیں۔

”صدمے کے بعد پیدا ہونے والا جسمانی و ذہنی دباؤ“ ان لوگوں کو تو متاثر کرتا ہے جنہوں نے پرتشدد و اقدامات کا خود سامنا کیا ہو لیکن یہ ان پر بھی اثر انداز ہو سکتا ہے جنہوں نے ان واقعات کو ہوتے ہوئے دیکھا ہوا، اور ان پر بھی جو اس کے بعد متاثر ہیں کی مدد اور بحالی کے لیے آتے ہوں، یعنی ہنگامی صورتِ حال میں کام کرنے والے کارکن اور قانون نافذ کرنے والے ابکار۔ یہاں تک کہ ان واقعات سے براہ راست متاثر ہونے والوں کے گھروں اور دوستوں میں بھی اس کی علامات ظاہر ہو سکتی ہیں۔

صدماٰتی دباؤ سے نہیں

صدمے کے واقعات کے اثرات سے باہر آنے کی تراکیب

ترتیب 1:

- * اپنے پیاروں کے ساتھ وقت گزاریں۔
- * پرتشدد و اقدامات سے متاثر ہونے والے دوسرے لوگوں سے اربط قائم کریں۔
- * دوسرے لوگوں کے ساتھ کم معمول کی سرگرمیاں انجام دیں، ایسی سرگرمیاں جن کا صدمے یا آفت سے کوئی تعلق نہ ہو۔
- * یادگاری تقاریب، اجتماعات اور دیگر عوامی روسم اور تبروؤں میں شرکت کریں۔
- * پہلے سے موجود امدادی گروپوں سے استفادہ کریں: اپنی عبادت گاہ، کمیونٹی تنظیم، خاندان اور دوستوں کے ساتھ قریبی روابط رکھیں۔

ترتیب 2:

- * ان پرتشدد و اقدامات کے بارے میں خبریں سنتے اور ٹوپی دیکھنے سنتے اجتناب کریں۔ سونے سے پہلے خبریں نہ دیکھیں۔
- * اگر کوریج کو دیکھ کر آپ کو اپنی حالت خراب ہوتی محسوس ہو تو خبریں دیکھنا سنبا لکل بند دیں۔
- * معلومات جمع کرنا ایک صحمند سرگرمی ہے، لیکن پرتشدد و اقدامات کے بارے میں تصویر دیا ویڈیو کلپس سے مریضناہ وابستگی پیدا نہ کریں۔ ٹوپی دیکھنے کے بعد جائے اخبار یا رسائل پڑھیں۔
- * پرتشدد و اقدامات کی یادداں نے والا مواد سنتے یاد دیکھنے سے جہاں تک ہو سکے اپنے آپ کو دوڑ رکھیں۔
- * پرتشدد و اقدامات کی کوریج دیکھنے کے بعد اپنے قریبی لوگوں سے اس بارے میں بات کریں اور اخیں بتائیں کہ آپ کیا محسوس کر رہے ہیں۔

ترکیب 3:

- * آپ جس مشکل سے گزرے ہیں اس کے زخموں کو مندل ہونے اور جو کچھ آپ نے کھو یا بے اس کا ذکر کرنے کے عمل کو بھی وقت دیں۔
- * زخم مندل ہونے کے فطری عمل کو زبردست تیز کرنے کی ہرگز کوشش نہ کریں۔
- * بھالی کے عمل کے مکمل ہونے تک صبر کا مظاہرہ کریں۔
- * دشوار اور تیزی سے بدلتے ہوئے جذبات کے لیے خود کو تیار رکھیں۔
- * جو کچھ آپ کو حسوس ہو رہا ہے وہ ہونے دیں اور اس پر کسی شرمساری یا احساس جرم میں بنتا نہ ہوں۔
- * کسی قابل اعتقاد آدمی کو بتائیں کہ آپ کیا حسوس کر رہے ہیں۔

ترکیب 4:

- * اعصاب کو سکون دینے والی مشقین کریں، مثلاً اقب، سکون پہنچانے والی موسیقی سننا، کسی خوبصورت جگہ پر ٹہلنا، یا کسی پسندیدہ مقام کے بارے میں سوچنا۔
- * جسمانی مشقین (ایسی مشقین جن سے ذہنی دباؤ اور صدمات کے اثرات کم کرنے میں مددگر ہے۔ دوسری جسمانی مشقین مثلاً جم جانا، دوڑنا، اور یوگا کی مشقیں جیسی کار آمد ثابت ہو سکتی ہے)۔
- * ذہنی ایٹکاڑ کی مشقین: ان مشقوں سے دماغ کے الگ حصے کو مضبوط بنانے میں مددگر ہے جس سے فیصلہ کرنے اور خود پر قابو پانے کی قوت بحال ہوتی ہے۔ کھاتے وقت، کھانے کے عمل پر توجہ مرکوز رکھنا بھی مفید ہوتا ہے۔
- * مثلاً جب آپ سب کی ایک پھانٹ کھار ہے ہوں تو پہلے اسے غور سے دیکھیں، اس کی خوبیوں کریں، اپنی انگلیوں میں اس کا لمس حسوس کریں، پھر اسے اپنے دانتوں کے درمیان حسوس کریں، اسے چبانے اور لفٹنے کے عمل پر توجہ مرکوز رکھیں۔ اگر آپ یہ پورا عمل بھر پورا توجہ اور بیداری کے ساتھ انجام دیں گے تو اس سے آپ کے دماغ کے الگ حصے کو تقویت ملے گی۔ اس سے آپ کو ذہنی دباؤ پر قابو پانے کی طاقت حاصل ہوگی۔
- * ایسی سرگرمیوں کے لیے باقاعدگی سے وقت کا لین جن سے آپ کو مسمرت حاصل ہوتی ہے۔ یعنی کوئی مشغله یا وقت گزاری یا کسی عزیز دوست کے ساتھ گپٹ شپ۔
- * اپنا منفی موڑ والا وقت اعصاب کو سکون دلانے میں صرف کریں۔ کوئی اچھی غذا کھائیں، کوئی مقبول عام کتاب پڑھیں، غسل کریں یا کوئی مزاحیہ یا موڑ کو بہتر بنانے والی فلم دیکھیں۔

ترکیب 5:

- * سونے اور جانگے کے وقت مقرر کر لیں اور اس کی پابندی کریں۔
- * سونے سے پہلے اعصاب کو پر سکون کرنے والی کوئی سرگرمی کریں، مثلاً سکون پخش موسیقی سننا، کتاب پڑھنا یا مرآقبہ کرنا۔
- * سہ پہر یا شام کے وقت ایسی مصنوعات کے استعمال سے گریز کریں جن میں کیفین شامل ہو، خصوصاً چائے، کافی، کوکا کولا، پیپسی وغیرہ۔
- * باقاعدگی سے ورزش کریں۔ لیکن سونے کے وقت سے بالکل پہلے نہیں۔

سرگرمی 1.4

تکلیف دہ صورتحال سے نئنے کے لیے اپنے طریقے وضع کریں۔ کوئی دوا یا یہ طریقے درج کریں جنہیں آپ ذہنی دباؤ کم کرنے اور کام کی جگہ پر اپنے اوپر تشدد کے اثرات زائل کرنے کے لیے استعمال کر سکتے ہوں۔

سیکشن 5 خلاصہ

سرگرمی 1.5

حصہ اول میں آپ نے جو کچھ سیکھا ہے اس کا خلاصہ کریں۔



حصہ دوم

تشدد میں اضافہ اور کمی

حصہ دوم: تشدد میں اضافہ اور کمی

ترینی مقاصد

- اس حصے کے اختتام پر شرکاء اس قابل ہو سکیں گے کہ:
- * آنے والے تشدد کے خطرے کی علامات کی شناخت کر سکیں؛
 - * موجود حالات میں تشدد تک لے جانے والے عناصر کو بیچان پائیں؛
 - * ممکنہ تشدد پر قابو پانے اور اس کی شدت میں کمی لانے میں مدد دیئے والی حکمت عملیوں پر بات چیت کر سکیں؛
 - * ان رویوں کی مشق کر سکیں جو پر تشدد حالات کو وقوع پذیر ہونے سے روکیں یا تشدد کی شدت میں کمی لائیں۔

سیشن کا خلاصہ:

وقت	مواد	موضوع	
10 منٹ	تشدد کا بھڑک اٹھنا اور اس کی شدت کو کم کرنا بھاری حالات میں پیش آتے ہیں۔ مریض اور تیاردار کے ساتھ بات چیت کا ایک باقاعدہ طریقہ کارروائی ہونا چاہیے۔	حصے کا تعارف تشدد کی اقسام کا تعارف	1
35 منٹ	تناوبڑھنے کی علامات کو بیچانے ہوئے ان حالات کا نقد اور تجزیہ کریں جو مختلف وجوہات کی بناء پر تشدد کی صورت حال اختیار کرتے ہیں۔	تشدد میں اضافے کی علامات تشدد میں اضافے کا خاکہ	2
30 منٹ	ممکنہ پر تشدد حالات کی شدت کو کم کرنے کی تراکیب کو سمجھنا اور ان کا مظاہرہ کرنا	ممکنہ پر تشدد حالات کی شدت میں کی لائے کی تراکیب	3
10 منٹ	چار شرکاء کا گروپ بنا کر مریض سے بات چیت کے آداب لکھنے کے لئے شرکاء کو وقت دیں۔	خلاصہ	4
85 منٹ	کل وقت		

سیکشن 1: حصہ کاتعارف اور تشدد کی اقسام



- * دانستہ یا جارحانہ تشدد: باضابط طریقے سے بے رحمی کے ساتھ کیا جانے والا پر تشدید حملہ جس کا مقصد کوئی فاسدہ حاصل کرنا ہو، مثلاً بم، دھماکا، ٹار گٹ کلنگ۔

* جوani اقدام: تحفظ کی صورت حال بہتر بنانا، اشتداد کی جگہ سے دور ہٹ جانا۔

* رعیل میں ہونے والا تشدد: اختقام کی غرض سے کی جانے والی جذبائی، غصیلی جارحیت، اشتعال دلانے کی کوشش پر اشتعال میں آجائنا، غصہ اور بر رحمی کی حالت میں کیا جانے والا حملہ

* جوani اقدام: تشدد کی شدت میں کی لانے کی تراکیب۔

یہ ترینی مواد صرف جوانی یا ردمیل میں ہونے والے تشدید پر قابو پانے یا اس کی شدت میں کم کی لانے کی تراکیب پر مشتمل ہے۔

۲۱۶

دانستہ (جارحانہ) باجوہی (ر عمل میں کے جانے والے) تشدید کی ایک مثالیں درج کر جو آب کے تجھے میں آتی ہوں۔

اس تندید پر آپ کے خیال میں کس حد تک قابو پایا جا سکتا تھا؟

مریضوں اور ان کے تیارداروں کی طرف سے ہونے والی چارچیت پر قابو پانے کے لیے آپ کے تجربے میں کون سی تراکیب کارآمد ثابت ہوئیں؟

سیکشن 2: تشدد میں اضافے کی علامات اور خاکہ

مشقوں کا تعارف اور و پڑیں یہ

سرگری 2.2

تجرباتی مشق اور و پڑیں یہ

مشق کا مقصد: دکھاوے کی (تجرباتی) مشق کی ترتیب (حقیقی زندگی کے قریب تر) اور شرکاء کی یہ سیکھنے میں مدد کرنا کہ صورتحال کیسے بگڑتی اور جارحیت کی طرف بڑھتی ہے۔

سرگری 2.3

پر تشدد صورت حال کا پیدا ہونا: صورتحال کا ہدایتی بگاڑ اور جارحیت کی طرف بڑھنا
مکنہ تشدد کی ابتدائی علامات:

- * کشیدہ حرکات و سکنات (باؤی لینگوچ)
- * ذاتیات پر اترنا
- * اپنی بات پر زور دینے کے لیے دوسرے شخص کو باہم لٹکانا یا گرفت میں لینا
- * آواز کا اونچا ہونا
- * تیز بولنا
- * بہت زیادہ پسیہ آنا
- * ہاتھوں کی تیز تیز حرکات: مٹھیاں چھین لینا، کوٹھوں پر ہاتھ رکھ لینا وغیرہ۔

پر تشدد صورت حال اس وقت جنم لیتی ہے جب کوئی شخص کسی بحث کے دوران ہر قیمت پر جیتنا چاہتا ہو۔ صورتحال میں بگاڑ اس وقت پیدا ہوتا ہے جب کوئی شخص کسی دوسرے کے بارے میں اپنا فیصلہ صادر کرتا ہے۔ تشدد تب جنم لیتا ہے جب دو افراد کے درمیان تنازع ہو اور دونوں فریقین کو اپنے رذائل پر قابو نہ ہے۔ جب کوئی شخص آپ پر حملہ کرتا ہے تو آپ کا پہلا ریمل اپنارفاع کا ہے، جس سے آپ کے اندر ڈھنی ہیں جیجان پیدا ہوتا ہے اور اپنالین خارج ہوتی ہے۔ حملہ کرنے والے کے اندر بھی بھی کچھ ہو رہا ہوتا ہے۔ چنانچہ جب دو افراد آپ سے باہر ہو جائیں تو پر تشدد صورت حال پیدا ہوتی ہے۔ اگر آپ خود پر قابو کھیں اور اشتغال میں نہ آئیں تو تشدد کی شدت خود بخود کم ہونا شروع ہو جاتی ہے۔

2.4 سرگرمی

گروپ کی صورت میں بات چیت کر کے صورتحال کے تشدد کی طرف بڑھنے کے عمل کا نقشہ بنائیں۔ اس عمل کا ہر مرحلہ بیان کریں کہ تشدد کیسے پھر کرتا ہے

* اپنے مشاہدہ کارکی مدد سے آپس میں بات چیت کر کے تشدد کے بعد کاؤنسل کے عمل کا نقشہ تیار کریں۔ دکھاوے کی (تجرباتی) مشق کے دوران ہوئے والے کام تحریر کریں۔

سرگرمی 2.5

جاائزہ لیجئے کہ اس صورتحال میں آپ کیا مختلف کر سکتے تھے اور اس کے مطابق چارٹ میں تبدیلی کریں۔

سرگرمی

تشدید کی صور تھال کم کرنے کی نہیاں کی سلائیڈ دیکھئے اور ہر تقطیع کی مثال دیجئے۔

سیکشن 3: ممکنہ مشتعل صورتحال میں کمی لانے کی حکمت عملی

تندید میں کی: کسی صورتحال میں طیش میں کمی لانا

کسی مشتعل شخص سے معقول اور دلائل پر مبنی گفتگو نہیں کی جاسکتی۔ لہذا تندید کی شدت کو کم کرنے کے سلسلے کی بہلی کوشش، مشتعل جذبات کو ٹھنڈا کر کے اس سطح پر لانا ہوتا ہے جہاں سے معقول بات چیز ممکن ہو سکے۔

تندید کی شدت کم کرنے کے تمام طریقے، جیلی رعمل کے مخالف عمل کا تقاضا کرتے ہیں۔ ہمارا ذہن مشتعل جذبات کا تجربہ کرتے ہی جسم کو جوابی اشتغال کے لیے تیار کرنا شروع کر دیتا ہے یا پھر تندید کی جگہ سے فرار ہونے یا اعصاب کو شکن کرنے کی کوشش کر رہا ہوتا ہے۔ لیکن اگر ہمارا مقصد ممکنہ تندید کو بھڑکنے سے روکنا ہو تو ہم ان تینوں میں سے کوئی اقدام بھی نہیں کر سکتے۔ خواہ ہم پر خوف طاری ہو، یہیں اپنے آپ پر قابو رکھ کر خود کو پرسکون کرنا ہوتا ہے۔ چنانچہ یہیں ان طریقوں کی مشق کرتے رہنا ہو گا اس سے قبل کہ انہیں حقیقتاً استعمال کرنے کی نوبت آئے۔ اس مشق کا مقصد یہ ہے کہ یہ طریقے مسلسل مشق سے ہماری فطرت شانیہ بن جائیں۔

جارح ادروییہ اور تندید میں اضافے کے اشارے

1- بار بار اور بہت زیادہ سوالات

نمٹنے کا طریقہ: ایک اچھا طریقہ یہ ہے کہ شانگی اور نرمی سے جواب دیں، پرسکون دکھائی دیں اور خود پر قابو رکھیں جس سے سوال کرنے والے کو تاثر ملے کہ اس کے منسلے پر سنجیدگی سے توجہ دی جا رہی ہے۔

2- کندھے اور کر کے رعب ڈالنے کی کوشش

نمٹنے کا طریقہ: ایسے شخص کے بالکل آمنے سامنے کھڑے نہ ہوں بلکہ پہلو کی جانب کھڑے ہوں۔ غصے میں آئے ہوئے شخص کے بالکل سامنے آنے سے گریز کریں اور ایک زادی پر میں تاکہ یہ تاثر ملے کہ آپ اشتغال کو بڑھا رہے ہیں۔

3- پچھے ہوئے جبڑے اور دانت پینا

نمٹنے کا طریقہ: جارح شخص کی طرف اپنے ہاتھ کھول دیں۔

4- چھپی ہوئی مٹھیاں اور اٹھی ہوئی انگلیاں

نمٹنے کا طریقہ: اپنے باٹھوں کو چھپانے سے گریز کریں کیونکہ اس سے یہ تاثر ملتا ہے کہ آپ نے باٹھوں میں کوئی ہتھیار چھپا رکھا ہے۔ بالکل سادہ اور ہمارا لمحے میں گفتگو کریں، نہ کہ دھکانے والے انداز میں تاکہ آپ کی جسمانی حرکات و سکنات سے ضبط اور دوستانہ رویہ کا اظہار ہو۔

5- گھورنا

نمٹنے کا طریقہ: آنکھوں میں متواتر دیکھنے سے گریز کریں۔

6- ذاتیات پر اترنا

نمٹنے کا طریقہ: غصے میں آئے ہوئے شخص سے مناسب فاصلہ رکھیں۔ اسے ضرور گنجائش دیں لیکن خود کو بھی اتنی جگہ دیں کہ حملہ کی

صورت میں پچھے ہٹ کر خود کو بچا سکیں۔

7- جارحانہ یا طنز آمیز زبان کا استعمال

نمٹنے کا طریقہ: اشتغال دلانے یا جواب میں طنز کرنے سے گریز کریں۔ غصے میں آئے ہوئے شخص کو لکارنے یا اس کی توہین کرنے سے گریز کریں۔ کوئی ایسی حرکت نہ کریں کہ اسے اپنی توہین کا احساس ہو۔

8- چیننا چلنا

نمٹنے کا طریقہ: صورتحال کو تابو میں لانے کے لیے پرسکون آواز میں سوالات کر کے معلومات حاصل کریں۔ بہترین عمل یہ ہے کہ مریض سے پوچھیں کہ اسے کس طرح مخاطب کیا جائے۔ اس سے اسے تاثر لے گا کہ اسے اہمیت دی جا رہی ہے اور پوری بات پیش کے دوران صورتحال کسی نہ کسی طرح اس کے قابو میں ہے۔

9- ادھر ادھر ٹہلنا

نمٹنے کا طریقہ: غصے میں آئے ہوئے شخص سے اس طرح بات چیت کریں جس سے اسے خود پر قابو پانے میں مدد ملے، اسے نزی سے ہدایات دے کر ایک جگہ بیٹھنے پر آمادہ کریں۔ اسے درجانے کے جانے اپنے پاس آنے کو کہیں تاکہ اس کی بات پر پوری توجہ دی جاسکے اور اس کا مستحلب کیا جاسکے۔ مشتعل شخص کو اس بات پر رضامند کریں کہ وہ اپنی بات پر سکون انداز میں بتا سکے۔

10- تیز تیز سانس لینا

نمٹنے کا طریقہ: توجہ دے کر اس کو پرسکون ہونے کا موقع دیں تاکہ وہ معقول کے مطابق سانس لے سکے۔

11- یکدم یا منفی جوابات دینا

نمٹنے کا طریقہ: اپنے سوال پر اصرار کرنے کی مہارت استعمال کریں اس میں اس کی بات کو غور سے سننا بھی شامل ہے، اور جہاں کہیں ممکن ہو اس کی بات سے اتفاق ظاہر کریں۔ اسے ایسی بات چیت میں شامل ہونے پر آمادہ کریں جس سے اسے لیکن ہو جائے کہ اسے اہمیت دی جا رہی ہے۔ اس سے مشتعل جذبات ٹھنڈے ہو سکتے ہیں۔

تشدید کی شدت کم کرنے کے سلسلے میں زبانی بات چیت کے کارآمد کات:

* دفاعی انداز اختیار نہ کریں چاہے آپ کے پاس دفاعی دلیل موجود ہو۔ (مثلاً: لگر پہلی سیری بات سنیں...“)

* رد عمل کا ظہار نہ کریں (مثلاً: آپ کو مجھ سے بہتر پڑتے ہیں...“ جیسے فقرے)

* اس کی بات غور سے سین، سنسن کا یہ وقف آپ کو مہلت فراہم کرے گا جس میں آپ خود پر قابو پا کر اپنے اعصاب کو پرسکون اور صورتحال پر توجہ دے سکیں گے۔ دوسروں کی بات سنتے کے دوران آپ صورتحال کو بہتر طور پر سمجھ جھی سکیں گے۔ جب آپ صورتحال کو بہتر طور پر سمجھ جائیں گے تو اس پر قابو پانے کے لیے خود کو تیار کر سکیں گے۔

* بحث کر کے اپنی بات پر قائل کرنے کی کوشش نہ کریں خواہ آپ کی بات درست ہو۔ یاد رکھیے کہ جب کسی کے جذبات قابو سے باہر ہوں (یعنی وہ غصہ اور اشتغال کی حالت میں ہو) تو وہ سمجھنے، تجزیہ کرنے، غور کرنے یا مستحلب کرنے کے قابل نہیں ہوتا۔

- * اس کے بیان میں ایسی بات تلاش کریں جس سے آپ اتفاق ظاہر کر سکیں۔
- * جب ہماری پوری توجہ خودا پر ذات پر اور اپنی ضروریات و مفادات پورے کرنے پر مرکوز ہوتی ہے تو ہمارا انداز جارحانہ ہو سکتا ہے۔
- * ان کے احساسات کے بارے میں ان کو مطلع کیجیے: میں دیکھ رہا ہوں کہ اس وقت آپ غصے میں آ رہے ہیں۔
- * اس بات کو تسلیم کیجیے کہ کسی وجہ سے اشتعال میں میں اور انھیں کسی بات پر پریشانی لائق ہے۔ اس سے ان کو احساس ہو گا کہ ان کی بات سنی گئی ہے اور انہیں خود پر قابو پانے میں مدد ملے گی۔ چونکہ آپ ان پر حملہ آوندیں ہو رہے ہیں، تو انھیں مدافعتہ انداز اختیار کرنے کی ضرورت نہیں ہو گی اور اس سے انھیں اپنے شتعل جذبات پر قابو پانے میں مدد ملے گی۔
- * طنزیہ الفاظ کا استعمال مت کیجیے۔ (آپ نواب صاحب میں کیا کہ آپ کامر یعنی پہلے دیکھوں؟)
- * اپنے پیچ پر قابو رکھیے۔ اکثر ہمیں احساس نہیں ہوتا اور ہماری آوازا وہی ہو جاتی ہے۔
- * سامنے والے کے بارے میں فیصلہ صادر کرنے سے گریز کیجیے۔ ("آپ ذرا اپنے بولے کا طریقہ دیکھیں۔")
- * ناشائستہ طرزِ عمل اختیار کرنے کے نتائج ضرور واضح کیجیے لیکن دھکی آئیز انداز سے گریز کیجیے۔

سیکشن 4: سیکھے گئے نکات کا اعادہ

سرگرمی 2.7

تین نکات لکھیے جو آپ نے درکشاپ کے اس حصے میں لکھے ہیں اور جن کے استعمال کا آپ ارادہ رکھتے ہیں۔

.1

2

.3



حصہ سوم

مریض سے بات چیت کے آداب

حصہ سوم: مریض سے بات چیت کے آداب

ترینی مقاصد

اس حصے کے اختتام تک شرکاء اس قابل ہو جائیں گے کہ وہ:

* پر تشدد حالات پر قابو پانے / نالے میں پیشہ و رانرو یہ اور بات چیت کی اہمیت کو محض کر سکیں؛

* مریضوں، طبی امداد کی ٹیموں اور سائیکلوں کے ساتھ موثر بات چیت کی مہارت کا مظاہرہ کریں؛

* بری خبر دینے کے انداز کا مظاہرہ کریں۔

سیشن کا خلاصہ

وقت	مواد	موضوع	
30 منٹ	بتابیں کہ کیا پڑھایا جائے گا اور مجوزہ ترتیب	حصے کا تعارف	1
	طبی شعبۂ میں مستعد ساعت کی اہمیت کو سمجھنا اور اس کا مظاہرہ کرنا	مستعد ساعت	
25 منٹ	طبی امداد میں بات چیت کی مہارتوں کی اہمیت، بیشول ہمدردی اور موثر بات چیت کے نکات پر بحث کریں	بات چیت کے آداب	2
45 منٹ	بری خبر کے اثرات کو سمجھنا اور اسے ہمدردانہ اور درمند انداز میں پہنچانے کی اہمیت کو سمجھنا	بری خبر دینا	3
05 منٹ	احاطہ کیے گئے موضوعات کو دہرائیں	سیکھنے گئے اہم نکات کا خلاصہ کریں	4
105 منٹ	کل وقت		

سیکشن 1: حصے کا تعارف اور مستعد سماعت

توجہ:

- * اپنی تمام صلاحیتوں اور حواس کو ایک مخصوص مجرک یا بات پر مرکوز کرنا۔
- * سادہ الفاظ میں: آپ اپنے مخاطب کی بات سننے کے لیے موجود ہیں، وہ جو کچھ کہہ رہا ہے آپ اسے سن رہے ہیں، اس کی جسمانی حرکات و سکنات کو غور سے نوٹ کر رہے ہیں، جب ضرورت ہو تو اس سے نظریں ملا رہے ہیں۔
- * توجہ ہم آہنگی پیدا کرتی ہے۔ مخاطب کو احساس ہوتا ہے کہ اس کی بات کو سنا اور سمجھا جا رہا ہے۔

ہم آہنگی کیسے پیدا کی جائے؟

1. مخاطب سے نظریں ملا جائے۔
2. اس کی بات میں رجسٹری ظاہر کیجیے۔
3. اس کی بات سمجھنے کے لیے سوالات کیجیے۔
4. آپ جو کچھ نوٹ کریں وہ اسے بتائیے، مثلاً ”آپ کافی پریشان لگ رہے ہیں، مہربانی کر کے بیٹھ جائیے۔“
5. اس کی بات غور سے سنئے۔

درج بالا کات کو لمحہ ناظر رکھتے ہوئے ڈوسروں کی بات سننے کا عمل ”مستعد سماعت“ کہلاتا ہے۔

مستعد سماعت کی اقسام: وہ طریقے جن کی مدد سے آپ ڈوسروں کو دھکائیتے ہیں کہ آپ ان کی بات سن رہے ہیں

عکات کرنا	شرح کرنا	دہراتا
↓	↓	↓
بولنے والے کے مرکزی خیال اور جذبات کی ترجیح کریں۔	کہی ہوئی بات کو اپنے الفاظ میں دہراتیں، وہ معلومات دہرائیں جو آپ کی سمجھیں آئے ہوں؛ غیر متعلق یا غیر ضروری الفاظ چھوڑ دیں۔	مخاطب کے اصل الفاظ دہرائیں تاکہ یہ ظاہر ہو سکے کہ آپ نے اس کی بات غور سے سنی ہے۔
↓	↓	↓
اگر مریض کا تیاردار گیرا ہٹ کی حالت میں آپ کے پاس آ کر کے ”ڈاکٹر صاحب، میرے پیشست کی ابھی تک باری نہیں آئی ہے، اس کو پہلے دیکھ لیں۔ یہیں جلدی گھروایاں جانا ہے، پنچ کھنپ پر اکیلے ہیں۔“	اگر مریض کا تیاردار آپ سے کہے، ”ڈاکٹر صاحب، میرے پیشست کی ابھی تک باری نہیں آئی ہے، اس کو پہلے تو پوچھیں اچھا، آپ چاہتے ہیں آپ کے مریض کو تم باری سے پہلے دیکھ لیں؟“	اگر مریض کا تیاردار آپ کے پاس آئے اور یہ کہے، ”ڈاکٹر صاحب میرے مریض کو درد ہو رہا ہے۔ مہربانی فرمائے کے لیے لگا دیں۔“ تو دہرائیں، ”آپ کے مریض کو درد ہو رہا ہے اور آپ اسے یہ لگاؤانا چاہتے ہیں۔“
آپ کے مشورے، سوال و جواب اور اطلاعات بعد کی بات ہے، پہلے آپ اپنے مخاطب کو یقین دلائیں کہ آپ نے اس کی بات سن لی ہے اور سمجھ دی ہے!		

3.1 سرگرمی

ویڈیو دیکھیں اور مستعد سماحت کے پارے میں اپنی مثالیں درج کریں۔

سیکشن 2: بات چیت کے آداب

پاٹ چیت کا عمومی طریقہ

جس وقت کسی مریض یا مریض کے تمہارے سے مات کر رہے ہوں تو اور کھٹتے کہ:

۱۔

انہیں ہم سلام کیجئے۔

2. انسان تعارف کر دیکری، اور بتائیں کہ آپ کا کام کرتے / کرتے ہیں۔

35۔ (تلاردار سے) انہیں بتائیں کہ آب میض کا معائنہ کر۔

4- میز اکامعاہنگی کیسے اور انسنماہنگی کے تاریخیں ۔

5 میں یعنی کاکاہتیں کے اس ستمواں فتح مراثتی کیجاویا ضمیر ایسا تھا، میخنے

⁶ مناسب اطلاعات میز اور تکرار (ادوار) تک پنجاهم و بیان اطلاعات میز طبق انتظامی عالی احتمال

کتابتہ قیمتی

تھے کوئی ملتی ہے

میغز کرستله کار میگز و قیمت میغز این تولید که میتواند شکر کشید

انهی، تائید کنم باز، کمیست کر که این کار سه تا ده ساعت بگذرد.

النحو المبسط كاملاً ٩

سـنـجـيـهـاـ بـعـدـتـارـهـ زـكـارـهـ اـتـمـكـهـ

۱۰ - مرضی کی اتنی سچھ

امنیتیں پڑھیں یا

11 طبعات اسلام کا سبقانہ سگ نکھلے

۱۲ - میرزا طاہر احمد کی تائید

مریض سے ہمدردی کا مظاہرہ کیجیے

ہمدردی / ہم گذاری کیا ہے؟

* دوسرے شخص کی تکلیف اور خوشی محسوس کرنے کی صلاحیت۔

* دوسرے شخص کے بارے میں فیصلہ صادر کرنے سے اجتناب۔

* تناظر قائم کرنا؛ معاملے کو دوسرے شخص کے نقطہ نگاہ سے دیکھنا۔

* دوسرے شخص کے احساس کو سمجھنا اور جو سمجھا ہے وہ اسے بتانا۔ ("آپ بہت پریشان لگ رہے ہیں۔")

* حل پیش کرنے کے بجائے مدد پیش کرنا۔ (یعنی "رونے سے کیا ہوگا" کی بجائے اپنے "میں آپ کی کس طرح مدد کر سکتا ہوں؟")

ڈاکٹروں اور طبی عملے میں ہمدردی کی یہ صلاحیت رفتہ رفتہ تھکادیتی ہے۔ اس اصطلاح کو "درمندی سے تھکاوٹ" (کمیشن فیگ) کہا جاتا ہے یعنی وہ کیمیت جب آپ مکالیف دیکھ دیکھ کر بری طرح تھک چکے ہوں اور مزید ہمدردی کا ظہار کرنا آپ کے بس میں نہ رہے۔ اس کیفیت میں خود آپ کے اندر ذہنی دباؤ کی علامات ظاہر ہونے لگتی ہیں۔ آپ بے شک اپنے کام میں پوری طرح ماہر اور مشاق ہوں لیکن آپ کے چہرے سے تباہ اور تھکن کی علامات ظاہر ہو رہی ہوتی ہیں۔ جس سے مریض یا تیماردار کو یہ احساس نہیں ہوتا کہ آپ ان کے مریض کا چھپی طرح علاج کر پائیں گے۔

ہمداصروری ہے کہ اپنا خیال رکھا جائے تاکہ مریضوں کا خیال رکھا جاسکے۔

مشق 1: سنت کی اہمیت

سہولت کا شرعاً کو A اور B کے جوڑوں میں تقسیم کرتا ہے۔

.1 پھر وہ A گروپ کو ایک علیحدہ کمرے میں لے جا کر انہیں سنتے کے بارے میں بحایات دیتا ہے۔

.2 ایک منٹ کے لئے انہیں نظروں میں نظریں ڈال کر، سر بلاتے ہوئے گروپ B (اپنے ساتھی) کی بتائی ہوئی باقی توجہ سے سننی پڑتی ہیں۔

.3 ایک منٹ کے بعد وہ دوبارہ تو جد بیانا شروع کرتے ہیں۔

.4 30 سینکنڈ کے بعد وہ دوبارہ تو جد بیانا شروع کرتے ہیں اور تو جنہیں دیتے۔

.5 اس سے پہلے، سہولت کا نے گروپ B کو بدایات دے دی تھیں کہ انہیں (گروپ A میں سے) اپنے ساتھی کو پورے جوش و خروش سے ایک دلچسپ مگر طویل کہانی سنانی ہے۔

.6 جب 2 منٹ بعد مشق ختم ہوتی ہے تو سہولت کا گروپ B سے ان کے تاثرات پوچھتا ہے۔ ان کو کیسا لگا جب ان کا ساتھی

تو جسے کن رہا تھا؟ ان کو کیسا لگا جب ان کا ساتھی تو جسے نہیں کن رہا تھا؟

مشق 2: مستعد سااعت

مستعد سااعت (Active Listening) پر اس مواد کے ساتھ ساختہ دی گئی ایک ویڈیو دیکھیں اور جوڑوں کی صورت میں اس پر بات چیت کریں۔

مشق 3: ہمدردی اور مستعد سااعت کی ایک ساختہ مشق کریں

- * شرکاء کو جوڑوں میں تقسیم کریں۔ ایک ساتھی کے کہیں کہ وہ کوتی ایسی بات بتائیں جو ان کے لئے بہت تکلیف دہ ہو اور دوسرے اسے سنت وقت مستعد سااعت کا مظاہر کریں اور ہمدردانہ انداز اپناتے ہوئے اپنے تاثرات دیں۔
- * پھر دو منٹ بعد وہ اپنے کردار بدل لیں۔
- * پھر سہولت کار ان سے ان کے تاثرات پوچھئے۔ کیا انہیں لگا کہ ان کے ساتھی نے انہیں مستعدی سے نہیں؟ کیا انہیں لگا کہ انہیں سمجھا گیا؟ کیا جب انہیں سن جا رہا تھا تو وہ پر سکون تھے؟ اگر انہیں، تو کیوں؟

سیکشن 3: بروی خبر دینا

جب علاج معا لجے کے مقامات پر تشدد کے اسباب کے بارے میں دریافت کیا گیا تو بہت سے لوگوں نے رائے دی کہ استقبالیہ پر بیٹھنے ہوئے افراد، نرنگ اسٹاف اور ڈاکٹر تیارداروں کو ان کے مریضوں کی حالت کے بارے میں معلومات فراہم نہیں کرتے، اور ان کے رویے اور بات چیت سے بھی کاتا ثابت ملتا ہے۔ یہ بات ایسی صورت حال میں غاص طور پر اہم ہو جاتی ہے جب مریضوں کی جان بجا سکے اور وہ دیر سے ہسپتال لائے جانے کے باعث فوت ہو جائیں یا ان کی حالت نہایت تشویشناک ہو۔ چنانچہ یہ بات اہمیت رکھتی ہے کہ طبی عملہ بری خبر سنانے کے مرحلہ وار اقدامات سے پوری طرح واقف ہو۔ اس سیکشن میں ہم بری خبر دینے کے سلسلے میں ”بک میں“ کے پانچ قدم طریقہ باتے کار بیان کریں گے اور آپ کو موقع دیں گے کہ آپ ایک محفوظ ماحول میں اس مہارت کی مشق کر سکیں۔

بری خبر کی تعریف

”کوئی ایسی اطلاع جس سے مریض کے اپنے مستقبل کے بارے میں نتیجات یکسر تبدیل ہو جائیں۔“¹ (بک میں، 1992)

”۔۔۔ ایسی صورت حال جہاں مکمل ناماہی کا احساس ہو، کسی شخص کی ذہنی یا جسمانی تندرتی کو خطرہ ہو، کسی معامل کی زندگی کے درہم برہم ہونے کا اندیشہ ہو، یا اس شخص کی زندگی کے لیے بہت کم چیزوں کا انتخاب باقی رہنے کی اطلاع دی گئی ہو۔“

اثرات

کسی بری خبر کو سنبھل کا تیپہ ہتی عمل، رویے یا جذبات پر ہونے والے شدید اثر کی صورت میں ظاہر ہوتا ہے اور اس خبر کو سنبھل کے کچھ عرنخے بعد تک یا اثر قائم رہتا ہے۔ اس قسم کی اطلاع دینے والے یادوں کرنے والے یادوں کی رگاہ میں بری خبر ہوتی ہے۔ چونکہ اس اطلاع یا بری خبر کی شدت مختلف افراد کے لیے مختلف ہو سکتی ہے، اس لیے اس کے اثر کا بالکل درست اندازہ لگانا اس وقت تک ممکن نہیں ہوتا جب تک بری خبر وصول کرنے والے کی توقعات اور سمجھی یو جھ کا تعین نہ ہو جائے۔

¹ Buckman R. Breaking Bad News: A Guide for Health Care Professionals. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1992:15.

بری خبر کیسے کاظم کار بہت اہم ہے

مریضوں یا تیارداروں کے نشوش ہونے کی وجہ پرچھنیں ہوتا جو دن رہے ہوتے ہیں بلکہ اس کی وجہ پات کرنے کا وہ انداز ہوتا جسے اختیار کر کے وہ خبر سنائی جاتی ہے۔ غیر ملکی بخش انداز کی وجہ پوچھنی ہیں۔

* ڈاکٹر بات نہیں سن رہا، یا یوں لگ رہا ہے کہ وہ سنتے کے لئے تیار نہیں ہے۔

* ڈاکٹر طبی اصطلاحات استعمال کر رہا ہے۔

* ڈاکٹر مریض کو خود سے غیر اہم اور خیز سمجھتے ہوتے بات کر رہا ہے۔

کسی تکلیف دہ خبر یا واقعہ کا جذبہ باقی رو عمل مندرجہ بالا احساسات میں سے کسی ایک یا ایک سے زیادہ اشکال میں ظاہر ہو سکتا ہے۔

صدماہ اور بے لینی *

خوف *

اداسی *

بے لسی *

احساسِ جرم *

غصہ *

شم *

بری خبر کیسے دی جائے²

کسی کو بری خبر سنانے سے پہلے اس کی مناسب تیاری کرنا ضروری ہے۔ طبی عملے کے کارکن کو اس سلسلے میں تمام طبی معلومات جمع کرنا ضروری ہے؛ بری خبر کس طریقے سے دینی ہے اس کی بھی ذہنی مشق کرنا ضروری ہے، اور ایسے الفاظ یا تراکیب کے استعمال میں خصوصی دھیان دینا چاہیے جنہیں استعمال کرنا مناسب نہ ہو۔

مشق 4: بری خبر سنانے کیلئے روپ پیدا فرش باہل مشق

* سہولت کا، گروپ میں سے بلا ترتیب 3 لوگوں کو منتخب کر کے انہیں کروار دیں گے مثال کے طور پر، ایک ڈاکٹر؛ دوسرا

مریض اور تیسرا اس کا تیاردار۔

* گروپ کے باقی لوگ اس روپ پلے کام مشاہدہ کریں گے اور دیکھیں گے کہ آیا ڈاکٹر مستعدی اور ہمدردی سے سنتے ہوئے

بات چیت کے موزوں طریقہ کار پر عمل کر رہا ہے یا نہیں۔

* جب روپ پلے ختم ہو جائے تو گروپ اپنے تاثرات پیش کرے گا۔

اداسی *

² Buckman R. Breaking Bad News: A Guide for Health Care Professionals. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1992:15.

بری خبر دینے کا غاکر

قدم اول: ملاقات طے کرنا

* اگر خبر سنجیدہ نوعیت کی ہے یا مریض کا انتقال ہو گیا ہے تو تیارداروں میں سے کسی سمجھدار شخص کو ایک علیحدہ کمرے میں لے جائیں۔

* بری خبر کو نہ میں دیر لکائیں اور پہلے انہیں کہیں کہ مریض کی حالت نازک ہے (چاہے مریض کا انتقال بھی ہو چکا ہو)۔

* اس سے ان کی توجہ بہٹ جائے گی اور آپ حفاظتی انتظامات کر سکیں گے تاکہ ممکنہ نتائج سے نمٹ سکیں۔ اس بات کا نتظام

کریں کہ خاندان کے اہم ارکان ملاقات میں موجود ہوں؛ ملاقات کے لیے کسی علیحدہ، بُخی جگہ کا انتخاب کریں (ایسی جگہ

منتخب کریں جہاں کوئی تیز دھار آلات یا ضرر سارے مواد موجود نہ ہوں جو متشدد یا جارحانہ رو یہ بھڑ کنے کی صورت میں آپ کے

خلاف استعمال کیے جاسکیں) مثالی صورت حال میں آپ کے ساتھ بھی عمل کا کوئی اور فرد ہوانا چاہیے (اگر ممکن نہ ہو تو

دوسرے ڈاکٹروں / نرسوں / استقبالیہ کے لوگوں / حافظ کو پہونا چاہیے کہ آپ مریض / تیاردار کو بربی خبر دے رہے ہیں)۔

* بری خبر کے نتیجے میں رُعمل اور تشدد کے امکان کی حامل زیادہ ہوتے نظرنا ک صورت حال، مثلاً عوامی شخصیت / ہر دعویٰ یہ شخصیت /

سیاستدان یا مذہبی رہنماء کے انتقال کی صورت میں بری خبر دینے سے پہلے ہمیشہ قانون نافر کرنے والے اداروں / محاذیوں کو بلا لیں۔

* ملاقات کے لیے آنے والوں سے احترام کے ساتھ پیش آئیں؛ انہیں ان کے مناسب ناموں سے مخاطب کریں، ان سے

مناسب، آرام دہ فاصلہ رکھیں، اپنے جسم کی حرکات و سکنات پر پورا دھیان دیں، بنظیریں ملا کر بات کریں۔ مریض یا

تیاردار کی جسمانی حرکات و سکنات پر نظر رکھیں اور جارحانہ رو یہ پیدا ہونے اور متشدد رو یہ کی علامات کا دھیان رکھیں

(اس بات کو لقین بنالیں کہ آپ ایسی جگہ یہیں یا کھڑے ہوں جہاں سے آپ آسانی اور حفاظت سے باہر نکل سکیں (تاکہ

مریض / تیاردار کے تشدد پر اتر آنے کی صورت میں جلدی سے باہر جاؤں))

* بات کا آغاز کرنے کی چند مثالیں یہ ہیں: ”محضہ بڑے افسوس کے ساتھ آپ کو یا اطلاع دنی پڑ رہی ہے“، ”میں جانتا ہوں

کہ یہ آپ کے لیے اچھی خبر نہیں ہو گی“، ”دسمبر می سے پاپ آپ کو دینے کے لیے ایک (غیر متوقع) (بُری) خبر ہے“،

”محضہ نہایت افسوس ہے لیکن معاف نہ کرنے کے نتائج وہ نہیں نکلے جن کی آپ کو میریتی“۔

قدم دوم: دریافت کرنا کہ مریض یا تیاردار کو پہلے سے کیا کچھ معلوم ہے

* اپنی پوری توجہ اور سننے کی مہارت استعمال کرتے ہوئے یہ جانے کی کوشش کریں کہ انہیں (مریض یا تیاردار کو) صورتحال

کا کس حد تک اندازہ ہے۔ ان پر واخ کر دیں کہ آپ غور سے ان کی بات سن رہے ہیں اور آپ کو صورت حال کے بارے

میں ان کی کبھی ہوئی باتوں کو سمجھنے میں پوری دلچسپی ہے۔ جارحانہ رو یہ اور تشدد کے بھڑ کنے کے اشاروں کا دھیان رکھیں، مثلاً:

1- بار بار اور بہت زیادہ سوالات

2- کندھے اور پر کر کے رعب ڈالنے کی کوشش

- 3- بچنے ہوئے جبڑے اور دانت پینا
- 4- بچنے ہوئی مٹھیاں اور اٹھی ہوئی انگلیاں
- 5- گھورنا
- 6- ذاتیات پر اتر آنا
- 7- جارحانہ یا طنزیز بان کا استعمال
- 8- چیننا چلانا
- 9- ادھر ادھر ٹہلنا
- 10- تیز تیز سانس لینا
- 11- کیدم یا منقی جوابات دینا

قدم سوم: معلومات میں شریک کرنا

* مریض یا تیمارداروں کو جتنا کچھ معلوم ہے اس کے لحاظ سے دی جانے والی معلومات کو ترتیب میں بیان کریں۔ اس سے ان میں یہ اعتقاد پیدا ہو گا کہ آپ نے ان کی با تین غور سے سن لی ہیں اور آپ کو ان کی تشویش کا اندازہ ہے۔

* بری خبر دیتے وقت، لیکن بنائیں کہ چھوٹے ٹھیکے استعمال کریں اور بات کرتے وقت بار بار وقفو دیں۔ طبی اصطلاحات پامنکل لفاظ استعمال نہ کریں۔

* گفتگو میں خاموشی کے لیے وقفہ کھیں، جس کا مطلب یہ ہے کہ کلاسٹ (مریض یا تیماردار) کسی ابھی چیز کو سمجھنے یا محسوس میں مصروف ہے۔ آنسوؤں کے لیے جگائش رکھیں اجھیں شوچ پر پیش کریں تاکہ انھیں اندازہ ہو کرو نے میں کوئی حرج کرنے نہیں ہے۔ اگر شفافی لحاظ سے مناسب ہو تو مخاطب کا کندھا یا بازو ڈھونڈ کر یا اس کے ٹھوڑا قریب کھک کر اس بات کا احساس دلائیں کہ جذبات کا اظہار کرنا کوئی نامناسب بات نہیں ہے۔

قدم چہارم: مریض کے رد عمل کو پہچانیں اور تسلیم کریں

* حقیقت پسند احمد تک امید دلائیں لیکن انھیں ضرورت سے زیادہ دلسا دینے سے اجتناب کریں۔ یاد رکھیں! ”بری خبر سنا نے کے عمل کی کامیابی یا ناکامی اس بات پر منحصر ہے کہ مریض کا رد عمل یا تاثیر کیا ہوتا ہے اور آپ اس کا جواب کس طرح دیتے ہیں۔“

* اگر مریض / تیماردار شد پر اتر آئے یا آپ کو نقصان پہنچانے کی کوشش کرے تو فوراً کمرے سے نکل جائیں (اگر دستیاب ہو تو ”پینک (افرا تفری) کا ہٹن،“ دلائیں یا حفاظی الارم جائیں)۔

قدم پنجم: مریض یا تیماردار کے مسائل کو سمجھنے کا مظاہرہ

* اگر مریض کی جان مدعی کی ہو تو ہر ممکن مدد اور اعانت فراہم کریں۔ تیماردار کو تسلی دیں، بیٹھنے کی جگہ میبا کریں، ایمپولینس سروس سے رابطہ کریں اور کاغذی کارروائی کو جلد سے جلد مکمل کرانے کی کوشش کریں۔ اس دوران انہیں پہنچنے والے صدے کے بارے میں دردمندی اور احترام کا اظہار کریں۔

یاد رکھنے کے نکات



سیکشن 4: سیکھے گئے نکات کا اعادہ

سرگرمی 3.2

بڑوں کی شکل میں مریضوں سے بات چیت کا اپنا وضع کر دہ طبق درج سمجھئے۔

پڑی امداد دینے والوں کی
تندی کا ہاتھ سکھارے

نوش

نوٹس

پڑی امداد دینے والوں کی
تندی کا ہاتھ سکھارے

نوش

نوٹس



ICRC

International Committee of the Red Cross

House 12, Street 83, G-6/4, Islamabad

T 051 2824780, F 051 8314788

E-mail: islamabad@icrc.org

www.icrc.org

© November 2016, ICRC

Peshawar Sub-Delegation

40, Jamaluddin Afghani Road,

University Town, Peshawar

T 091 584116