



مركز أبوظبي
للصحة العامة
ABU DHABI PUBLIC



دائرة الصحة
DEPARTMENT OF HEALTH



هيئة أبوظبي للطفولة المبكرة
Abu Dhabi Early Childhood Authority

التواصل مع الأسر بشأن الرعاية الصحية للأطفال

تمكين أخصائيي الرعاية الصحية من أن يكونوا أكثر
تعاطفًا ورحمة عند التعامل مع أولياء أمور الأطفال
الصغار.



لا توجد لحظات أثقل ولا أهم من تلك التي يتلقَى خلالها أولياء الأمور نبأ احتمالية إصابة طفلهم بالتأخر النمائي أو تأخر نمو أو تحديات تنموية. إنها مهمة صعبة تتطلب الكثير من الحساسية والتعاطف في التعامل. فالكلمات التي نختارها، ونبرة الصوت التي نستخدمها، والطريقة التي ننقل بها هذه المعلومات يمكن أن تشكّل مسار رحلة الأسرة، وتترك أثرًا دائمًا على قلوبهم وعقولهم.

تُعدّ وثيقة دليل التواصل هذه مصدرًا إرشاديًا لمساعدة أخصائيي الرعاية الصحية المكلفين بمهمة إبلاغ أولياء الأمور بالأخبار الصعبة عن أطفالهم الصغار.

لقد أُعد هذا الدليل ليستخدم باعتباره خارطة طريق للتواصل الفعّال، ويستند الدليل إلى أفضل الممارسات المستمدة من الحكمة الجماعية للخبراء في هذا المجال. يستعرض الدليل الجوانب المختلفة للتواصل، مع الإقرار بأن نقل المعلومات المتعلقة بالتأخر النمائي المحتمل وتأخر نمو أو تحديات تنموية يتجاوز مجرد نقل المعلومات.

يتضمن هذا الدليل الاهتمام بالرفاه العاطفي لأولياء الأمور، وأهمية الاستماع الفعّال، وتعزيز الحوار المفتوح الذي يراعي الظروف والتحديات الخاصة بكل أسرة.

سيجد العاملون في مجال الرعاية الصحية ضمن هذه الوثيقة إرشادات حول كيفية بناء الألفة والثقة، والتعامل مع مشاعر أولياء الأمور، وتمكينهم من المشاركة الفعّالة في رعاية أطفالهم. كما يؤكد الدليل على أهمية الدعم المستمر والمتابعة.

من أجل مزيد من التوضيح، يتضمن الدليل أمثلة وسيناريوهات للتواصل لإضفاء الحيوية على الدليل وجعله أكثر واقعية. عادةً ما يواجه أخصائيو الرعاية الصحية قيودًا بسبب مدة المواعيد وكثرة عدد المرضى، وفي الوقت نفسه من المهم اتباع هذا الدليل قدر الإمكان.

إننا ندعو أخصائيي الرعاية الصحية إلى قراءة هذه الوثيقة بتعمّق، لاستيعاب الدليل المُقدم، وتكييف محتواه مع البيئات المختلفة التي يعملون فيها.

جدول المحتويات

مقدمة: لماذا وكيف تم تطوير دليل التواصل؟

01

دليل التواصل لأخصائي الرعاية الصحية للأطفال

02

الخصوصية والأمان



دعوة الأشخاص المناسبين



التواصل بوضوح



إظهار السلوك الحساس



منح الوقت والمساحة



تأكيد الفهم



تشجيع المشاركة



العمل معًا



توفير أدوات إضافية



دليل التواصل لأخصائي الرعاية الصحية للأطفال

03





مقدمة
لماذا وكيف تم تطوير دليل
التواصل؟

لقد تم تطوير دليل التواصل من أجل دعم أخصائيي الرعاية الصحية من خلال توفير إرشادات عملية وأمثلة لما يجب الانتباه إليه عند التواصل مع أسر الأطفال أصحاب الهمم.



الهدف

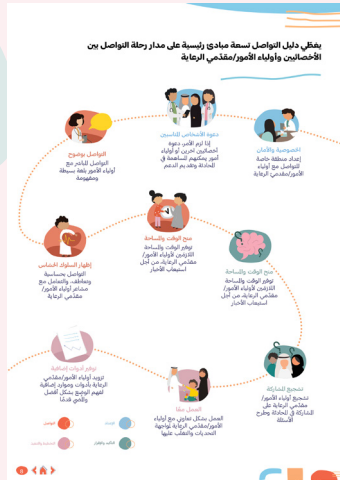
يهدف دليل التواصل إلى تقديم الدعم لأخصائيي الرعاية الصحية للأطفال، من أجل التواصل مع الأسر وإبلاغهم بالنتائج التي توصلوا إليها بأسلوب متعاطف وإيجابي، مما يسهم في النهاية في تحسين التجربة العامة لجميع الأطراف.

كيف؟

استشارات
ومُدخلات مُفصلة
من أخصائيي الرعاية
الصحية للأطفال من مختلف
المستشفيات في جميع أنحاء
إمارة أبوظبي.

استطلاع
تمثيلي مع أسر الأطفال
الصغار أصحاب الهمم.

دراسة
الممارسات المتبعة
في أيرلندا والولايات المتحدة
والمملكة المتحدة بالإضافة إلى
أمثلة دولية لأدلة التواصل.



استشارات
أصحاب العلاقة
للحليين من جهات القطاع
الحكومي والخاص في أبوظبي.

حلقة
نقاش مع أولياء أمور
الأطفال أصحاب الهمم.





دليل التواصل لأخصائي الرعاية الصحية للأطفال

إن التحلي بالصدق والحساسية أثناء التحدث مع أسر الأطفال أصحاب الهمم (خصوصًا أولئك الذين تم تشخيصهم حديثًا) سيُسهم في خلق تجربة تواصل إيجابية ومؤثرة.



دليل التواصل



يغطي دليل التواصل تسعة مبادئ رئيسية على مدار رحلة التواصل بين الأخصائيين وأولياء الأمور/مقدمي الرعاية.



التواصل بوضوح

التواصل المباشر مع أولياء الأمور بلغة بسيطة ومفهومة.



دعوة الأشخاص المناسبين

إذا لزم الأمر، دعوة أخصائيين آخرين أو أولياء أمور يمكنهم المساهمة في المحادثة وتقديم الدعم.



الخصوصية والأمان

إعداد منطقة خاصة للتواصل مع أولياء الأمور/مقدمي الرعاية.



إظهار السلوك الحساس

التواصل بحساسية وتعاطف، والتعامل مع مشاعر أولياء الأمور/مقدمي الرعاية.



منح الوقت والمساحة

توفير الوقت والمساحة اللازمين لأولياء الأمور/مقدمي الرعاية، من أجل استيعاب الأخبار.



منح الوقت والمساحة

توفير الوقت والمساحة اللازمين لأولياء الأمور/مقدمي الرعاية، من أجل استيعاب الأخبار.



توفير أدوات إضافية

تزويد أولياء الأمور/مقدمي الرعاية بأدوات وموارد إضافية لفهم الوضع بشكل أفضل والمضي قدمًا.



العمل معًا

العمل بشكل تعاوني مع أولياء الأمور/مقدمي الرعاية لمواجهة التحديات والتغلب عليها.



تشجيع المشاركة

تشجيع أولياء الأمور/مقدمي الرعاية على المشاركة في المحادثة وطرح الأسئلة.



التواصل



الإعداد



التخطيط والتنفيذ



التأكيد والإقرار



الخصوصية والأمان



منح الوقت والمساحة



إظهار السلوك الحساس



التواصل بوضوح



دعوة الأشخاص
للمناسيب



توفير أدوات إضافية



العمل معًا



تشجيع المشاركة



تأكيد الفهم

توفير بيئة خاصة وآمنة يمكن أن يقلل من توتر أولياء الأمور عند سماعهم تشخيص حالة طفلهم.

ما الذي يجب فعله

الحفاظ على التواصل البصري أثناء نقل الخبر في غرفة خاصة دون أي مقاطعة للحديث، لتوفير بيئة أكثر راحة لأولياء الأمور/مقدمي الرعاية.



توفير المرافق والحاجات الأساسية الداعمة مثل (الماء، والقهوة، والناديل، والهاتف، وما إلى ذلك).



قد يكون استخدام غرفة لن يزورها أولياء الأمور/مقدمو الرعاية مرة أخرى مفيدًا لتجنب وجود ارتباط سلبي بالبيئة.



يؤسفي أن أبلغك أن طفلك تم تشخيصه بالإصابة بالتوحد.



ما الذي يجب فعله

يمكن أن تؤثر عوامل تشتيت الانتباه، مثل رنين الهاتف أو الحواجز المادية، مثل أجهزة الكمبيوتر أو المكاتب أو الأذرع المتقاطعة، سلبيًا على تركيز أو راحة أولياء الأمور/مقدمي الرعاية. حاول قدر الإمكان تقليل عوامل المقاطعة الناجمة عن التكنولوجيا أو موظفي الدعم.





منح الوقت والمساحة



إظهار السلوك الحساس



التواصل بوضوح



دعوة الأشخاص المناسبين



الخصوصية والأمان



توفير أدوات إضافية



العمل معًا



تشجيع المشاركة



تأكيد الفهم

دعوة الأشخاص المناسبين والضروريين الذين سيسهمون في المحادثة، ويقدمون الدعم لأولياء الأمور/مقدمي الرعاية.

عند نقل الأخبار، يجب أن يكون أولياء الأمور حاضرين. وفي حال تعذر حضور أحدهما، يُنصح بدعوة فرد آخر (أحد الأصدقاء أو صديق مقرب). وأيضًا، إذا كان أولياء الأمور/مقدمو الرعاية صغارًا جدًا في السن، فقد يكون من المناسب دعوة أقارب أكبر سنًا.



إتاحة الفرصة لأولياء الأمور/مقدمي الرعاية لزيارة الطفل في أقرب وقت ممكن بعد تلقي الخبر في حال وجود الطفل في وحدة العناية المركزة.



من الأفضل أن يكون الشخص الذي يُبلغ الأسرة بالخبر عضوًا مُدرَّبًا في الفريق، ويُفضل أن يكون الطبيب الذي يدير عملية التدخل، والذي تعرفه الأسرة.



تقليل عدد الأشخاص الحاضرين.



اعتمادًا على العمر النمائي للطفل، قد لا يكون من المناسب أن يكون الطفل حاضرًا عند إبلاغ الوالدين بخبر إصابته بتأخر نمو أو تحديات تنموية.



عند إبلاغ أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية بالخبر المتعلق بالتشخيص عند اقتراب ولادة الطفل، من الضروري أن يكون أولياء الأمور أو مقدمو الرعاية قد رأوا الطفل بالفعل، إذا كان ذلك ممكنًا. فذلك يتيح لهم تكوين رابط مع طفلهم الرضيع كطفل أولًا. بالإضافة إلى ذلك، من المهم منع أي سوء فهم قد يؤدي إلى اعتقاد أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية أن طفلهم قد تُوفي أو في حالة حرجة. إذا لم يكن الطفل حاضرًا جسديًا، فمن المستحسن طمأنة أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية بشكل مُراعٍ وحساس بأن الخبر القادم لا يعني وفاة الطفل.



مرحبًا، أحمد وسلمى.



مرحبًا، د. جون.

ما الذي يجب فعله

يُوسفي أن أبلغك بأن طفلك تم تشخيصه بالإصابة بالتوحد.



ما الذي يجب فعله





منح الوقت والمساحة



إظهار السلوك الحساس



التواصل بوضوح



دعوة الأشخاص
للمناسيب



الخصوصية والأمان



توفير أدوات إضافية



العمل معًا



تشجيع المشاركة



تأكيد الفهم

بساطة قدر الإمكان - أولياء الأمور/مقدمو الرعاية ليسوا بالضرورة أخصائيين في مجال الرعاية الصحية.

التواصل المفهوم والصادق بين الأخصائيين
وأولياء الأمور/مقدمي الرعاية.



كُن بسيطًا ومباشرًا- تجنّب استخدام
المصطلحات الطبية المعقدة، وقدم توضيحات
تبسط الرسالة باستخدام الأدوات المرئية عند
الإمكان. يساعد هذا النهج أولياء الأمور/
مقدمي الرعاية على فهم المعلومات بشكل
أفضل دون المساس بمعناها الفعلي.



تقييم معرفة أولياء الأمور/مقدمي الرعاية في
وقت مبكر، وأخذ قدراتهم اللغوية والعوامل
الاجتماعية والثقافية والدينية بعين الاعتبار
عند التواصل في المستقبل.



يجب تواجد مترجم ذي خبرة لتسهيل المحادثة
بنفس الطريقة الواقعية والتعاطفية كما يفعل
الطبيب في حال شعور أولياء الأمور/مقدمي
الرعاية براحة أكبر عند التحدث بلغة أخرى.



ستصف الخطة كيف تتوقع أن يتقدم
طفلك، وكذلك متى وأين وكيف سيتم
تقديم الخدمات .

سنعمل معك ومع فريق من
الأخصائيين لوضع خطة لطفلك .



أريد أن أتأكد من أنني شرحت الأمور
بوضوح. هل يمكنك من فضلك أن تشرح
لي ما هي الخطوات التالية لطفلك؟

الخطوة التالية هي تطوير خطة
الخدمة الأسرية الفردية .

هل لديك أي فكرة
عن معنى ذلك؟



أنا أشعر بالجلال الشديد من
أن أسأل عمّ يعني ذلك .

ما الذي يجب فعله

ما الذي يجب فعله





منح الوقت والمساحة



إظهار السلوك الحساس



التواصل بوضوح



دعوة الأشخاص
للمناسيب



الخصوصية والأمان



توفير أدوات إضافية



العمل معًا



تشجيع المشاركة



تأكيد الفهم

إظهار التعاطف والحساسية والإقرار بمشاعر أولياء الأمور/مقدمي الرعاية، لفظيًا وغير لفظيًا.

ما الذي يجب فعله

إيصال الخبر شفهيًا، ثم التواصل كتابيًا (باللغة المفضلة لأولياء الأمور/مقدمي الرعاية) كمرجع.



إيصال الخبر بتعاطف وحساسية وصدق واحترام وإيجابية وفهم.



الإشارة إلى الطفل باسمه بدلًا من التأخر. نمو أو تحديات تنموية التي يعاني منها.



الوعي بلغة الجسد، وكيف يمكن أن تُفسَّر من قِبَل أولياء الأمور/مقدمي الرعاية، وتجنَّب الهمس أو الإشارات غير اللفظية التي قد تثير مخاوف لدى أولياء الأمور/مقدمي الرعاية، ونقل رسائل إيجابية وواقعية ومُفعمّة بالأمل.



الإقرار بردود فعل أولياء الأمور/مقدمي الرعاية، والاستماع الفعال، ودعمهم، وفهم أن أولياء الأمور/مقدمي الرعاية قد يكون لديهم آليات تعامل مختلفة.



تجنَّب استخدام لغة غير مبالية أو غير صبورة أو عدائية أو تتضمن إطلاق الأحكام مع الطفل أو أولياء الأمور/مقدمي الرعاية.



ستكثر سارة وتعيش حياة رائعة، كل ما علينا فعله هو العمل معًا لتغلب على بعض التحديات المحتملة.



سيواجه طفلك صعوبة في الالتحاق بالمدسة في العمر المعتاد.

أيضًا، أرى أنكم أقارب، وأعتقد أنكم لم تجربوا اختبار ما قبل الزواج.



ما الذي يجب فعله





منح الوقت والمساحة



إظهار السلوك الحساس



التواصل بوضوح



دعوة الأشخاص
المناسبين



الخصوصية والأمان



توفير أدوات إضافية



العمل معًا



تشجيع المشاركة



تأكيد الفهم

إتاحة الوقت والمساحة اللذين يحتاجهما أولياء الأمور/ مقدمي الرعاية لاستيعاب المعلومات والتعامل معها .

سأمنحكم بعض الخصوصية، لكن سأكون بالخارج إذا احتجتم إلى أي شيء .

من فضلكم، لا داعي للتعجل، وخذوا وقتكم، عندما تكونوا جاهزين، يمكننا مناقشة هذا الأمر بشكل مفصل .

ما الذي يجب فعله

منح أولياء الأمور/مقدمي الرعاية بعض الوقت ليكونوا بمفردهم مع أحبائهم لاستيعاب الخبر، مع وجود عضو من الفريق يسهل الوصول إليه في حال الحاجة .



ما الذي يجب فعله

عدم الاستعجال في الموعد، وتخصيص وقت كافٍ للتواصل والإجابة عن الأسئلة يخلق مساحة ووقتًا لاستيعاب المعلومات .



إليك الوضع، يحتاج طفلك إلى خطة تدخل مدتها عامان، سنبدأ في غضون شهر واحد تقريبًا، ثم سترى .

على أية حال، موعدهم على وشك الانتهاء، هل لديك أي أسئلة؟



تجنّب إيقاظ كاهل أولياء الأمور/مقدمي الرعاية بمعلومات زائدة، وتحديد أولويات ما يجب إبلاغه في الوقت الحالي، ونقل المعلومات المفصلة في اللحظة المناسبة .





التحليل، التفسير، التشخيص

تجعل رسائل مثل "أرى ما تحاول القيام به هنا"، "تحاول ألا تكون مثل والدك/مقدمي الرعاية"، أولياء الأمور/مقدمي الرعاية يشعرون بالحرج والضعف.



استخدام المنطق، المجادلة

الحقيقة هي... "هذا" الشيء أنت مخطئ فيه"، يجعل أولياء الأمور/مقدمي الرعاية يشعرون بالدونية تجاه الأخصائي، ويثير نوعاً من التواصل القائم على التعليم والتوجيه.



توجيه الأوامر، التوجيه، القيادة

غالبًا ما يفتقر التواصل القائم على السلطة مثل "يجب عليك..."، "ستقوم... إلى التعاطف وقبول أولياء الأمور/مقدمي الرعاية ووجهات نظرهم.

قد تؤدي بعض أساليب التواصل إلى حدوث عراقيل



الطمأنينة، التعاطف، المواساة

حتى مع النية في جعل الآخرين يشعرون بتحسّن، فإن قول عبارات في كثير من الأحيان، مثل "إنه مجرد عدم نضج، وسيتجاوز طفلك ذلك" و"الدماغ الصغير مرّن للغاية، وسيتعافى طفلك بشكل ملحوظ" قد يقلل من خطورة الوضع.



المدح، الموافقة، الدعم

أنت أفضل والد رأيتته على الإطلاق"، قد يكون التقييم الإيجابي المبالغ فيه أو غير الكافي له تأثير سلبي على أولياء الأمور/مقدمي الرعاية. قد يُثير ذلك عندهم الإنكار، أو يجعلهم يعتمدون بشكل كبير على ثنائك.



النصح، تقديم الحلول، الاقتراح

ماذا سأفعل لو كنت مكانكم..."، "لماذا لا تفعل..."، قد لا تُعتبر عراقيل بسهولة، ومع ذلك، في بعض الحالات، قد تُظهر هذه الرسائل نقص الثقة في حكم أولياء الأمور أو أفكارهم، وقد تُثنيهم عن البحث عن الحلول والأفكار بأنفسهم.



الادّعاء، الافتراض

رسائل مثل "طفلك صغير جدًا لتحديد ما إذا كان يعاني من تأخر نمو" أو "طفلك لن يمشي أو يتحدث أبدًا" تقضي على الأمل وتُثني أولياء الأمور عن السعي للحصول على التدخّل أو خدمات الدعم المناسبة



الانتقاد، الحكم، اللوم

رسائل مثل "أنت لا تفكر بوضوح"، "أختلف معك تمامًا" تجعل أولياء الأمور/مقدّمي الرعاية يأخذون موقفًا دفاعيًا أو يشعرون بعدم الكفاءة أو عدم الاستحقاق. وقد يتحول الحكم عليهم في النهاية إلى حكمهم على أنفسهم.



التساؤل، التقصي، الاستجواب

هل فعلت كما قلت لك؟ "هل أنت متأكد أنك فعلت كل ما هو ممكن؟" قد تُفسّر هذه الرسائل من قِبَل أولياء الأمور/مقدّمي الرعاية على أنها إهمال أو عدم مسؤولية، وتركز أكثر على المشكلة بدلًا من الحل.

بينما تعمل عادات أخرى دائمًا كعراقيل أمام التواصل مع أولياء الأمور/مقدّمي الرعاية



الوعظ والنصح، ما الذي ينبغي فعله، وما الذي يجب فعله

ما يجب عليك فعله حقًا هو... "إنه من مسؤوليتك أن... لا تُظهر فقط عدم التعاطف، بل تستثير المقاومة أيضًا.



التضليل، التثبيط

ماذا يمكنك أن تفعل حيال ذلك على أية حال؟ لا يوجد علاج لتأخر نمو طفلك" تُقلل من شعورهم بالتفاؤل والقدرة على التحمل، مما قد يعيق قدرتهم على استكشاف طرق بديلة لدعم طفلهم



التجنّب، الانصراف، الإهمال

استرخ، لا تقلق بشأن ذلك، "اشرب كوبًا من الماء، وستكون بخير"، لا تقر بمخاوف أولياء الأمور/مقدّمي الرعاية التي قد تكون صحيحة.



منح الوقت والمساحة



إظهار السلوك الحسن



التواصل بوضوح



دعوة الأشخاص المناسبين



الخصوصية والأمان



توفير أدوات إضافية



العمل معاً



تشجيع المشاركة



تأكيد الفهم

تحضير المعلومات وتكرار النقاط المهمة بمرور الوقت، مع تأكيد فهم أولياء الأمور/مقدمي الرعاية بشكل عام .

أود التأكيد من أنني شرحت الوضع بوضوح، وإذا كانت لديك أي أسئلة؟

ما الذي يجب فعله

إعادة تأكيد المعلومات أكثر من مرة وفي نقاط مختلفة لضمان أن أولياء الأمور/مقدمي الرعاية قد استوعبوا النقاط الرئيسية بشكل صحيح.



ما الذي يجب فعله

الطلب من أولياء الأمور/مقدمي الرعاية أن يؤكدوا الفهم الكامل والواضح.



سأكون سعيداً جداً بمراجعة الخيارات التي تمت مناقشتها مرة أخرى.

هذا هو التشخيص كما ذكرت. لقد انتهى الموعد.



إيصال الخبر بالسياق المناسب، وربطه بأي تواصل سابق.





منح الوقت والمساحة



إظهار السلوك الحسن



التواصل بوضوح



دعوة الأشخاص المناسبين



الخصوصية والأمان



توفير أدوات إضافية



العمل معاً



تشجيع المشاركة



تأكيد الفهم

تشجيع أولياء الأمور/مقدمي الرعاية على طرح الأسئلة والتعبير عن مخاوفهم، ومعالجة هذه المخاوف ومتابعتها.

ما الذي يجب فعله

ما لا يجب فعله

تشجيع أولياء الأمور/مقدمي الرعاية على طرح الأسئلة والمشاركة في الحديث، والاستماع إليهم دائماً.



هل تحتاج إلى أي توضيح في هذه المرحلة؟ لا تردد في طرح أي أسئلة. من حقك معرفة جميع التفاصيل، ويمكننا مناقشة أي مخاوف لديك.



الإقرار بمخاوف أولياء الأمور/مقدمي الرعاية، وأخذها على محمل الجد، ومتابعتها بشكل مستمر حسب الحاجة.



هذا كل شيء، أعتقد أنني كنت واضحاً. قد تتصل بك في حال طرأ أي شيء آخر.



إبقاء الوالدين/مقدمي الرعاية على اطلاع دائم بآخر المستجدات طوال الوقت، حتى في أوقات عدم اليقين، وإبقائهم على تواصل دائم لبناء الثقة ومنحهم الثقة لمشاركتكم.





منح الوقت والمساحة



إظهار السلوك الحسن



التواصل بوضوح



دعوة الأشخاص المناسبين



الخصوصية والأمان



توفير أدوات إضافية



العمل معًا



تشجيع المشاركة



تأكيد الفهم

العمل بالتعاون مع أولياء الأمور/مقدمي الرعاية.

ما الذي يجب فعله

تحديد موعد متابعة قبل إنهاء المناقشة أو المحادثة الحالية.



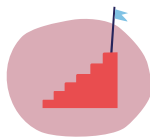
هل يوم السبت القادم عند الساعة 12 ظهرًا مناسب لك لتحديد موعد لقائنا القادم؟



حسنًا، وما التالي؟

ما الذي يجب فعله

توضيح الخطوات التالية والخطط المستقبلية، والإجابة عن أي أسئلة ذات صلة حول ما يمكن فعله بعد ذلك.



يمكنك الاتصال بالفريق المسؤول عن حجز المواعيد لدينا لحجز موعدك القادم.





منح الوقت والمساحة



إظهار السلوك الحساس



التواصل بوضوح



دعوة الأشخاص
المناسبين



الخصوصية والأمان



توفير أدوات إضافية



العمل معًا



تشجيع المشاركة



تأكيد الفهم

توفير موارد توعوية إضافية لأولياء الأمور/مقدمي الرعاية وفرصة الانضمام إلى مجموعات الدعم للقاء أولياء أمور آخرين واجهوا تحديات مماثلة.

لديك البريد الإلكتروني ورقم الواتساب
الخاص بي، لا تردد في التواصل معي متى ما
احتجت إلى ذلك.

كما يمكنني تقديمك لأسر أخرى واجهت
تحديات مماثلة، ومجموعات الدعم التي
يمكن أن توفر لك الدعم اللازم.

ما الذي يجب فعله

توفير قنوات تواصل متعددة لأولياء
الأمور/مقدمي الرعاية للتواصل للحصول
على استشارات أو طرح أسئلة متابعة
حسب الحاجة.



تقديم إرشادات حول الموارد التي تحتوي
على معلومات ذات صلة ودقيقة عن
حالة الطفل المحددة.



ما الذي يجب فعله

تقديم معلومات عن مجموعات الدعم
(المتعلقة بحالة الطفل).



لا تأخذ أي معلومات من أي
مصادر سوى مني. أنا الطبيب.

توفير الفرصة لأولياء الأمور/مقدمي
الرعاية للقاء أولياء أمور/مقدمي رعاية
آخرين لديهم أطفال من حالات مماثلة.





موارد ومواد تدريبية
إضافية

الموارد المحلية ومواد التدريب



الرابط

<https://www.adphc.gov.ae/en/Public-Health-Programs/Training-Awareness-Education>

المصدر

مركز أبو ظبي للصحة العامة

نظرة عامة

منصة التدريب والتوعية والتعليم

<https://www.doh.gov.ae/en/resources/guidelines>

دائرة الصحة، الإمارات العربية المتحدة

القواعد الإرشادية للرعاية الصحية

<https://www.doh.gov.ae/en/programs-initiatives/meed/intermediate-training-program/Clinical-Training-Program>

دائرة الصحة، الإمارات العربية المتحدة

برنامج التدريب السريري

<https://eca.gov.ae/explore-resources/abu-dhabi-early-intervention-guide/>

هيئة أبو ظبي للطفولة المبكرة

دليل أبو ظبي للتدخل المبكر

الموارد العالمية ومواد التدريب

الرابط

<https://www.aachonline.org/Resources/ACH-Resources/Videos>

المصدر

أكاديمية الاتصالات في مجال الرعاية الصحية

نظرة عامة

فيديوهات تدريبية حول التواصل

<https://www.aachonline.org/Resources/Academic-Articles/Empathy-Compassion>

أكاديمية الاتصالات في مجال الرعاية الصحية

مقالات عن التعاطف والرحمة

<https://rccskills.org/#section-004108d-1>

أكاديمية الاتصالات في مجال الرعاية الصحية

التواصل الذي يركز على العلاقات: التدريب على مهارات التواصل

<https://www.aachonline.org/Resources/Communication-RX>

أكاديمية الاتصالات في مجال الرعاية الصحية

تحويل الرعاية الصحية من خلال التواصل الذي يركز على العلاقات

<https://www.aachonline.org/Programs/Faculty-in-Training-Program>

أكاديمية الاتصالات في مجال الرعاية الصحية

أعضاء هيئة التدريس في التدريب: برنامج تطوير مهني مُركّز على المتعلم



ECA (2021). Current State Analysis and Parents of COD's survey.

1

ECA (2023). Consultations and detailed input from Pediatric Healthcare Professionals from different hospitals across Abu Dhabi. Several rounds of consultation via online workshops were conducted in August and September 2023.

2

ECA (2023). Focus Groups with Parents of Children of Determination. Conducted in September 2023.

3

Levetown, M., & American Academy of Pediatrics Committee on Bioethics (2008). Communicating with children and families: from everyday interactions to skill in conveying distressing information. *Pediatrics*, 121(5), e1441–e1460. ([Link](#))

4

National Federation of Voluntary Bodies Providing Services to People with Intellectual Disability. (2007). Informing Families Guidelines. ([Link](#))

5

Gordon Training International (n.d.). The Roadblocks to Communication. Gordon Model. ([Link](#))

6

UNICEF, ECARO, & ISSA. (2022). Module 10: Caring and Empowering - Enhancing Communication Skills for Home Visitors. ([Link](#))

7





مركز أبوظبي
للصحة العامة
ABU DHABI PUBLIC



دائرة الصحة
DEPARTMENT OF HEALTH



هيئة أبوظبي للطفولة المبكرة
Abu Dhabi Early Childhood Authority

نلتزم في هيئة أبوظبي للطفولة المبكرة بأعلى المعايير، واطمين جميع الأطفال الصغار وأسرتهم في صميم كل ما نقوم به. إذا كان لديك أي اقتراحات أو ملاحظات حول كيفية تحسين المحتوى في هذا الدليل، يرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني [.info@eca.gov.ae](mailto:info@eca.gov.ae).

وللحصول على مزيد من المعلومات الموثوقة والمتنوعة يرجى زيارة الموقع الرسمي للهيئة ومنصة الوالدين التابعة لها من خلال الرابط التالي.

eca.gov.ae

