

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دلایل عدم رضایت خانواده به اهدای عضو

بخش اول : اعلام قبلی عدم رضایت

بخش دوم : عدم آگاهی از نظر متوفی

بخش سوم : افراد منفی تاثیر گذار

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت
آموزش پزشکی

بخش اول

اعلام عدم رضایت به اهدای عضو در زمان حیات

یکی از مشکل‌ترین و پیچیده‌ترین موارد رضایت‌گیری محسوب می‌شود



دوره آموزش تخصصی
مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری ها
است. بهداشت درمان و آموزش پزشکی



A. G.

دوره آموزش تخصصی
مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

انواع

غیر واقعی



واقعی

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



غیر واقعی:

صرفاً به جهت آوردن یک دلیل محکم برای
عدم رضایت و دور کردن مصاحبه کننده می
باشد؛ که این حالت جزء علل عدم رضایت
بدون دلیل و یا با علت ناشناخته برای مصاحبه
کننده، محسوب می شود.

غیر واقعی

علل رایج



رضایت ندادن به دلیل باورها و تعصبات فرهنگی قومی و مذهبی

القای افکار منفی تاثیر گذار بر خانواده

رضایت ندادن به دلیل مخفی نمودن برخی مشکلات حقوقی ، بیماری ها و موارد دیگری که اعضای خانواده صلاح نمی دانند آشکار شود

رضایت ندادن به دلیل عذاب وجدان نا محسوس

رضایت ندادن به دلیل ایجاد نشدن ارتباط و اعتماد مناسب بین رضایت گیر و خانواده

موفق نشدن مصاحبه کننده در یافتن دقیق علت رضایت ندادن از خلال توضیحات شخصی

های خانواده ، پس از مرحله درخواست اهدای عضویت پیوند و درمان بیماری های

وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت سوزن و درمان بیماری های
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

محورها

جلسه گروهی
برگزاری

جلسه فردی
برگزاری



Ari9000

تکنیک های جلسه فردی:



اطمینان دادن (Assure)

تکریم و تهدید
(Glorify and Threaten)

آگاه سازی (Informing)

احترام ویژه گذاشتن و مهم
جلوه دادن (Lionization)

بستر سازی برای آغاز مکالمه
(Preparation to start)

واگذاری (Assignment)

اختیار نه اجبار
(Option not Obligation)

بازپردازی (Paraphrase)

تأیید و توضیح (CBE)

تودیع

Farewell

همدردی

Condolence

فرصت استثنایی

Exceptional Opportunity

اطمینان دادن

Assure

تکریم و تهدید

Glorify and Threaten

آخرین اتمام حجت

Last Ultimatum

حمایت

Support

تداعی معانی

Association

رفع عذاب وجدان

Guilt Resolving

یادآوری

Reminding

عطف به گذشته

Retroactive

اختیار، نه اجبار

Option not Obligation

واگذاری

Assignment

حمایت

Support

تکنیک های جلسه گروهی:



دوره آموزش تخصصی
مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

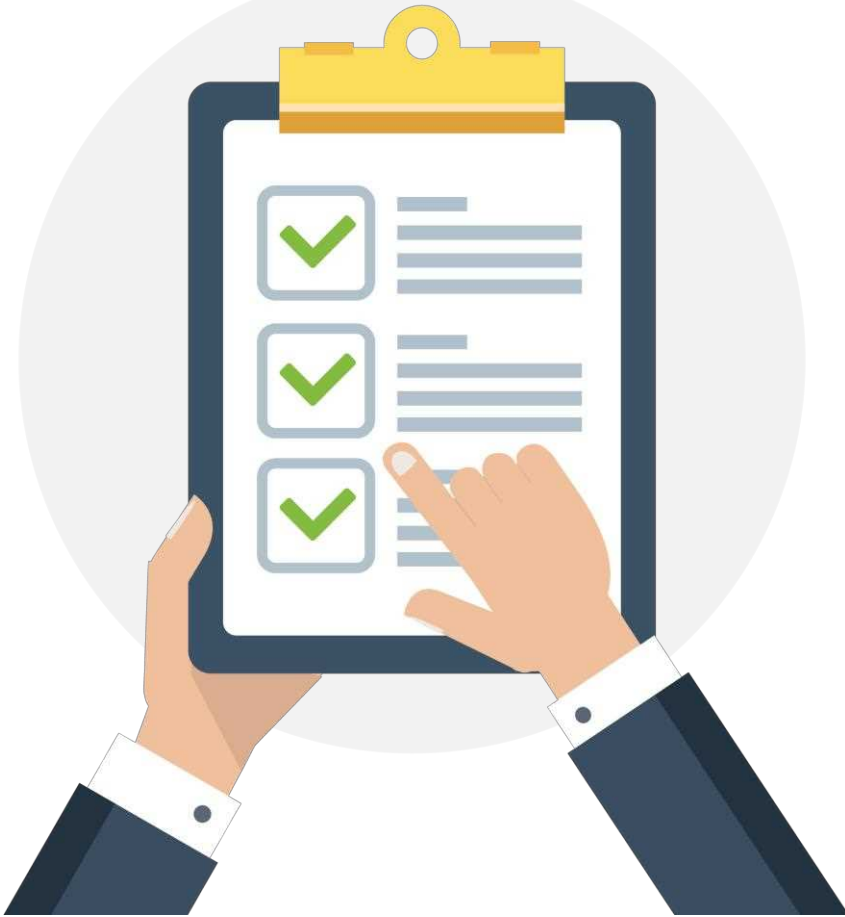
واقعی



دوره آموزش تخصصی
مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

محورهای پاسخ مصاحبه کننده:

- ▶ تأیید صحت ادعای مذکور
- ▶ بررسی منطقی بودن و یا احساسی بودن تصمیم
- ▶ واگذاری تصمیم به خانواده و حمایت از ایشان
- ▶ احترام به نظر متوفی



دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

سؤال ۱

کدامیک از موارد زیر، از محورهای صحبت مصاحبه کننده با خانواده در خصوص عدم رضایت به دلیل نظر منفی متوفی در زمان حیات، نمی باشد؟



الف - تأیید صحت ادعای مذکور

ب- بررسی منطقی بودن و یا احساسی بودن تصمیم

ج- واگذاری تصمیم به خانواده و حمایت از ایشان

د- ادامه رضایت گیری با وجود اثبات مخالفت متوفی در زمان

حیات

تکنیک های قابل استفاده در این بخش: آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



- ۱- تأیید و توضیح (C&E)
- ۲- بازپردازی (Paraphrase)
- ۳- احترام قائل شدن (Respect)
- ۴- اختیار نه اجبار (Option not Obligation)
- ۵- حمایت (Support)
- ۶- فرصت استثنایی (Exceptional Opportunity)
- ۷- محاسن و معایب (P&C)
- ۸- اطلاع رسانی (Informing)
- ۹- سؤال باز تداعی خاطرات گذشته (Reminiscence Open Question)
- ۱۰- گوش دادن فعال (Active Listening)
- ۱۱- تداعی معانی (Association)
- ۱۲- عطف به گذشته (Retroactive)
- ۱۳- دوشاخه سازی (Bifurcation)
- ۱۴- تغییر تصمیم (Changing Decision)
- ۱۵- واگذاری (Assignment)

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

تکنیک های مختص این بخش:

۱- احترام قائل شدن (Respect)

۲- سؤال باز تداعی خاطرات گذشته (Reminiscence Open Question)

۳- تداعی معانی (Association)

۴- تغییر تصمیم (Changing Decision)





۱- احترام قائل شدن (Respect)

با استفاده از این تکنیک، مصاحبه کننده در زمانی که خانواده اعتقاد دارند به دلیل وصیت عزیزشان، جای هیچ صحبتی باقی نمانده، می تواند ایشان را بر روی شنیدن مطالب نهاییش، متمرکز کند.

۲- سؤال باز تداعی خاطرات گذشته (Reminiscence Open Question)



در این تکنیک نیز که یکی از انواع سؤالات باز می باشد، رضایت گیر با تداعی خاطرات و تقویت تفکر انتزاعی خانواده، به ایشان کمک می کند تا بتواند خاطرات گذشته را مرور و علت احتمالی مخالفت عزیزشان را با اهدای عضو، به وی ارائه دهند؛ که آیا تصمیم مذکور در شرایط احساسی و تنش های روحی گرفته شده است و یا در موقعیت منطقی و سلامت کامل روحی و روانی.



۳- تداعی معانی (Association)

با استفاده از این تکنیک، مصاحبه کننده ذهن مخاطب را به این موضوع معطوف می کند که آیا ممکن است این یک تصمیم آنی و زودگذر و یا احساسی بوده؟ و این که ما انسانها بعضی اوقات از روی ناراحتی، تصمیماتی می گیریم که بعد از تصمیمان پشیمان می شویم



۴- تغییر تصمیم (Changing Decision)

در این تکنیک، رضایت گیر با استفاده از تداعی معانی ، بسیار نامحسوس و بدون تأکید، اشاره به این نکته می کند که خانواده در زمان حیات عزیزش، برخی تصمیماتش را به دلیل نادرست بودن، نمی پذیرفته و آن تصمیم را تغییر می داده و اجازه ی انجامش را نمی داده است؛ که شاید خانواده بتواند و بخواهد در این مورد نیز، این گونه برخورد کند.

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت سوند و درمان بیماری های
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

سؤال ۲

جمله "فکر نمی کنید شاید این یک تصمیم زودگذر و احساسی بوده است" مربوط به کدامیک از تکنیک های زیر است ؟



الف - احترام قائل شدن

ب - عطف به گذشته

ج - تغییر تصمیم

د - تداعی معانی

نکته بسیار مهم

در فرایند رضایت گیری ، تنها جایی که مصاحبه کننده باید رضایت گیری را پایان دهد، زمانی است که مطمئن می شود، متوفی در زمان حیات و بدون وجود هیچ گونه اختلال روحی و روانی و یا قرارگیری در شرایط احساسی ، مخالفت خود را با اهدای عضو، بیان نموده است

KEY POINTS

وز



دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

بخش دوم

عدم آگاهی خانواده از نظر متوفی نسبت به اهدای عضو



دوره آموزش شخصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماریها
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی



از دیگر موارد مانع تصمیم خانواده به اهدای عضو در آن لحظات بحرانی که عاملی پر قدرت نیز محسوب می گردد، عدم آگاهی خانواده از نظر عزیزشان نسبت به اهدای عضو در زمان حیات است و نگرانی از اینکه شاید او راضی به انجام این کار نبوده است.

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

محورها



تقویت تفکر
انتزاعی

بازسازی تفکر حل
مسئله‌ای

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

سؤال ۳

کدامیک از گزینه های زیر، محور اصلی صحبت مصاحبه کننده با خانواده در زمانی است که عدم رضایت به دلیل عدم آگاهی ایشان از نظر متوفی است؟



- الف - تقویت دو تفکر انتزاعی و حل مسئله ای
- ب- تأیید صحت ادعای مذکور
- ج- واگذاری تصمیم به خانواده و حمایت از ایشان
- د- احترام به نظر متوفی

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

تکنیک‌های قابل استفاده در این بخش:

۱- تأیید و توضیح (C&E)

۲- بازپردازی (Paraphrase)

۳- جستجو در مورد نظر منفی قبلی فرد متوفی

(Looking for deceased previous negative comments)

۴- تعمیم (Generalization)

۵- یادآوری (Reminding)

۶- محاسن و معایب (Pros and Cons) (P&C)

۷- عطف به گذشته (Retroactive)

۸- فرصت استثنایی (Exceptional Opportunity)

۹- اختیار نه اجبار (Option not Obligation)

۱۰- واگذاری (Assignment)

۱۱- حمایت (Support)



دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

تکنیک های مختص این بخش:

۱- جستجو در مورد نظر منفی قبلی فرد متوفی

(Looking for deceased previous negative comments)

۲- تعمیم (Generalization)

۳- عطف به گذشته (Retroactive)



۱- جستجو در مورد نظر منفی قبلی فرد متوفی (Looking for deceased previous negative comments)

این تکنیک از تکنیک های مهم تداعی معانی محسوب می گردد و در این بخش از مؤثرترین تکنیک هاست که در آن ، مصاحبه کننده در نهایت رعایت احتیاط و ادب با طرح سؤالاتی خاطرات قبلی خانواده را در مورد اعلام عدم رضایت به اهدای عضو، دهنشان تداعی و بازسازی می کند

۲- تعمیم (Generalization)

در این تکنیک که از مهمترین تکنیک های این بخش است ، مصاحبه کننده سعی دارد با بازسازی تفکر انتزاعی خانواده، ایشان را متوجه کند که ممکن است برای هر انسان در طول زندگی خویش، فرصتی ایجاد نشود که تمام عقاید و باورهای خود را برای دیگران بازگو نماید و تلاش می کند تا این مورد را به نظر فرد متوفی در مورد اهدای عضو تعمیم دهد و به خانواده یادآور شود که ممکن است این مسئله نیز در دسته ی باورهای بازگو نشده قرار گرفته باشد.

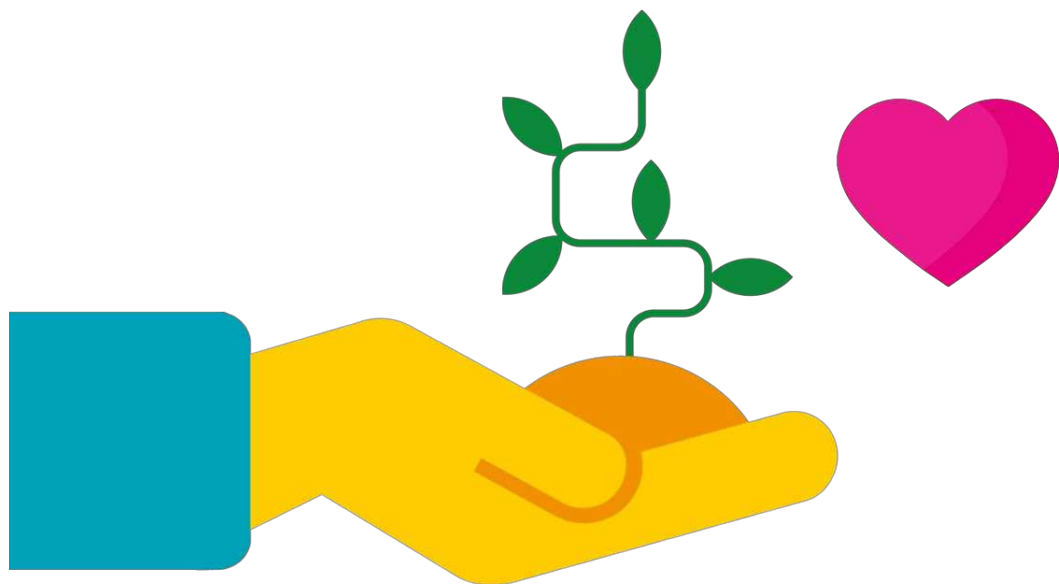


دوره آموزش تخصصی
مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

۳- عطف به گذشته (Retroactive)

پاسخی را که شما از خانواده در ازای "سؤال باز نועدوستی" اخذ کردید، با نام تکنیک "عطف به گذشته" در جای جای فرایند رضایت‌گیری و کمک به خانواده در اخذ تصمیم صحیح، بسیار مؤثر و کاربردی است؛ به ویژه در این قسمت که به عنوان نوعی تکنیک تداعی معانی، کمک به ترمیم تفکر انتزاعی خانواده می‌کند.

پس باز هم اینجا یادآوری می‌کنیم که اجرای "سؤال باز نועدوستی" را در مرحله‌ی حمایت از خانواده، فراموش نکنید.



دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

سؤال ۴

جمله "فکر نمی‌کنید شاید این هم در زمره ی بسیاری از تصمیماتی باشد که ایشان ممکن است فرصت نکرده با شما مطرح کند؟" کدام یک از تکنیک‌های زیر است؟



الف - عطف به گذشته

ب - تعمیم

ج - جستجو در مورد نظر منفی قبلی

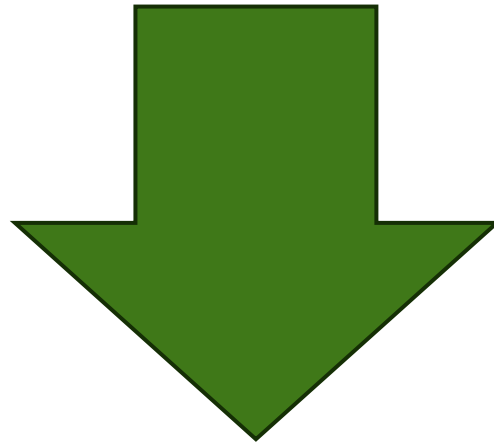
د - بازپردازی

بخش سوم دوره آموزش تخصصی
افراد منفی تاثیر گذار
وزارت بهداشت درمان و آموزش



مهمترین عامل مخالفت خانواده با اهدای عضو به ویژه در خانواده ها
ی پرجمعیت و خانواده هایی که افراد زیادی در زمان ملاقات حضور دارند و درمان بیماری ها
پیدا می کنند تاثیر عقاید افراد منفی تاثیر گذار است. وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

KEY POINTS



افراد منفی تاثیر گذار را جدی بگیرید، ایشان مؤثرترین عامل رضایت ندادن هستند.

علل رایج مخالفت و مقابله افراد منفی تأثیر گذار



بزرگ فامیل و تکیه گاه خانواده بودن و ترس از پذیرفتن مسئولیت

دوره آموزش تخصصی
مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری‌ها

احساس برتری و یا مهمترین عضو بودن در فامیل و یا خانواده به دلیل درمان و آموزش پزشکی

تحصیلات و یا هر ویژگی متمایز دیگر

احساس عذاب وجدان به دلیل سالها دوری و کم توجهی به فرد متوفی در
زمان حیات

نادیده گرفته شدن فرد و یا رفتار نامناسب رضایت گیر

اطلاع فرد منفی تأثیر گذار از مشکلاتی مانند مشکل قانونی و سلامت در مورد
فرد مرگ

عذاب وجدان در دخیل بودن در ایجاد حادثه و تلاش در جبران با مخالفت به اهدای
عضو یا ترس از آشکار شدن موضوع با اهدای عضو

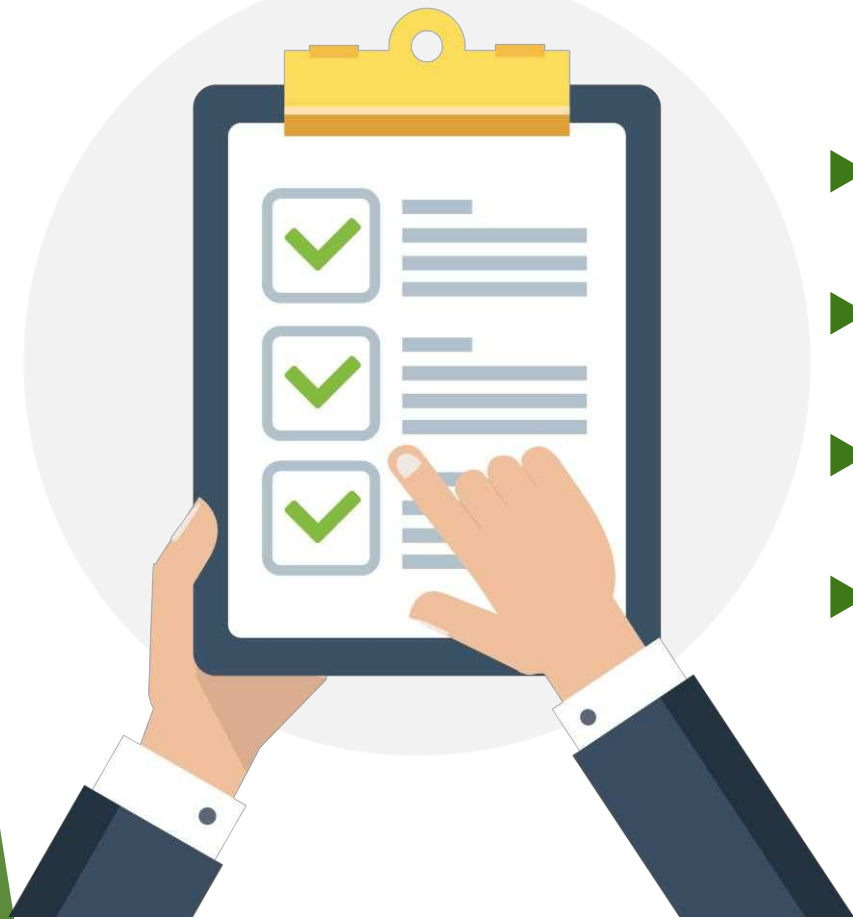
خانواده
درجه اول

منفی تاثیر گذار

مثبت تاثیر گذار



دوره آموزش تخصصی
مهمترین وظیفه‌ی رضایت‌گیر در فرایند رضایت‌گیری
در مواجهه با افراد منفی‌تأثیرگذار
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی



- ▶ شناخت افراد منفی‌تأثیرگذار
- ▶ درک نسبی علت مخالفت آنها
- ▶ اهمیت دادن و در نظر داشتن ایشان
- ▶ مشارکت دادن این افراد در چرخه‌ی رضایت‌گیری است.

محور های این بحث:

دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پیوند و درمان بیماری ها
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

۱. تحت نظر داشتن افراد منفی تأثیر گذار توسط رضایت گیر در تمامی مواقع

۲. ارزش قائل شدن برای تمامی صحبت ها و اهمیت دادن به همه ی واکنش های ایشان

۳. برگزاری جلسات فردی با افراد منفی و مثبت تأثیر گذار (Individual interview)

۴. برگزاری جلسات گروهی در حضور همه ی اعضای خانواده و افراد منفی تأثیر گذار حتی رفتن به منزل خانواده (Group interview)

۵. شرکت دادن آنها و کمک گرفتن از ایشان در فرایند رضایت گیری



دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت سوزن و درمان بیماری های
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

جلسه گروهی
برگزاری

موثر ترین
اقدامات

جلسه فردی
برگزاری



Ari9000

تکنیک های جلسه فردی:



اطمینان دادن (Assure)

تکریم و تهدید
(Glorify and Threaten)

آگاه سازی (Informing)

احترام ویژه گذاشتن و مهم
جلوه دادن (Lionization)

بستر سازی برای آغاز مکالمه
(Preparation to start)

واگذاری (Assignment)

اختیار نه اجبار
(Option not Obligation)

بازپردازی (Paraphrase)

تأیید و توضیح (CBE)

تودیع

Farewell

همدردی

Condolence

فرصت استثنایی

Exceptional Opportunity

اطمینان دادن

Assure

تکریم و تهدید

Glorify and Threaten

آخرین اتمام حجت

Last Ultimatum

حمایت

Support

تداعی معانی

Association

رفع عذاب وجدان

Guilt Resolving

یادآوری

Reminding

عطف به گذشته

Retroactive

اختیار، نه اجبار

Option not Obligation

واگذاری

Assignment

حمایت

Support

تکنیک های جلسه گروهی:



دوره آموزش تخصصی

مرکز مدیریت پوسند و درمان بیماری های
تبدیل بهمان و آموزش پزشکی



STOP WASTING LIFE.

FUNDACION ARGENTINA
DE TRASPLANTE
TrashPlant



STOP WASTING LIFE.

FUNDACION ARGENTINA
DE TRASPLANTE
TrashPlant