



السنة الخامسة  
مهارات التواصل

م 4+3



# التواصل غير اللفظي

## Nonverbal Communication

مهارات تواصل - محاضرة 2

أ.د. رائدة الخاني

٢٠١٥-٢٠١٦ - فصل ٢

٢٦ شريحة - ١٣ صفحة

## التواصل اللفظي مقابل غير اللفظي

### □ التواصل اللفظي

- يتم بالكلام أو الكتابة
- وهو يطرح أفكار
- نسبة التواصل = ٥-٤٥%

### □ التواصل غير اللفظي:

- تعبيرات غير اللفظية وغير كتابية
- يستخدم الحركات الجسدية والانعكاسات النفسية
- يستخدم نبرة الصوت
- امكان استخدام عناصر البيئة المحيطة
- نسبة التواصل = ٥٥-٩٥%



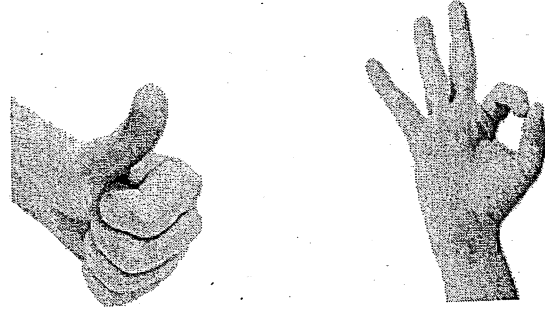
## التواصل غير اللفظي في الممارسة الصيدلانية

- ✓ استخدام المهارات من القدرات غير اللفظية الخاصة بالصيدلي يمكن أن يحدث فرقا بين العلاقات الشخصية الناجحة وبين الإحباط والتواصل غير المنتج.
- ✓ الرسالة غير اللفظية قد يختلف تفسيرها حسب المجتمع والخلفية الثقافية للأفراد.
- ✓ قد يساء تفسير الرسالة غير اللفظية من قبل شخص ذو ثقافة مختلفة، وقد تفهم الرسالة بشكل معاكس للمعنى المقصود

## CULTURAL CONFLICTS IN WORKPLACE



A person acts according to the values and norms of his or her culture; another person holding a different worldview might interpret his or her behavior from an opposite standpoint. This situation creates misunderstanding and can lead to conflict.



Hand signals can be  
misinterpreted in some parts  
of the world.

## أهمية التواصل غير اللفظي

- (١) هو مرآة للأفكار والمشاعر الأعمق وله تأثير بشكل مستمر في العمل سواء كان الشخص واعياً لذلك أم لا
- (٢) التواصل غير اللفظي من الصعب أن يكون وهمياً خلال التفاعل بين الأشخاص
- (٣) يجب أن يتشارك التواصل غير اللفظي مع التواصل اللفظي حتى لا يساء فهم المعنى المقصود من الرسالة (مثلاً ابتسامة و مصافحة مع كلمة شكر) .

## تفسير الرسالة غير اللفظية

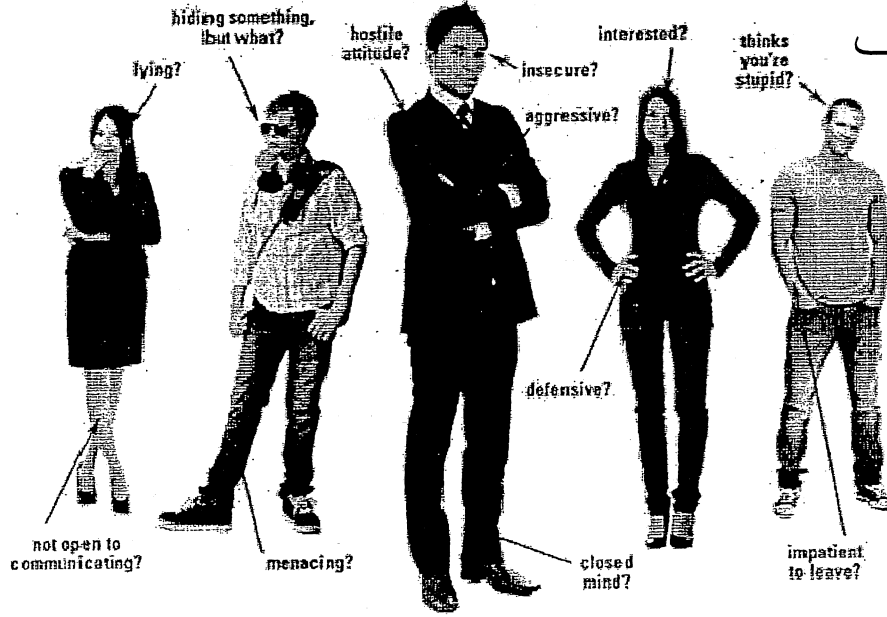
- عند تلقي رسالة غير لفظية مزعجة وغير مفهومة يفضل القيام بتواصل لفظي لتحري وفهم معناها
- مثال: بعد شراء أحد المرضى للدواء استدار وخرج مسرعاً دون أن يشكره وهو يتمم بكلمات غير مفهومة؛ ما هو السبب؟
  - كنت فظاً معه أو قلت شيئاً لم يعجبه
  - لم تشرح له عن الدواء بشكل مقنع
  - غلاء سعر الدواء
  - منزعج من مرضه ومتألم
  - يريد العودة بسرعة لعمله
  - أوقف سيارته بشكل مخالف لشراء الدواء

## عناصر التواصل غير اللفظي

- ✓ الحركات Kinesics
- ✓ المسافة بين الأشخاص Proxemics
- ✓ عناصر البيئة Environment
- ✓ عوامل مشتتة Distracting factors

# الحركات

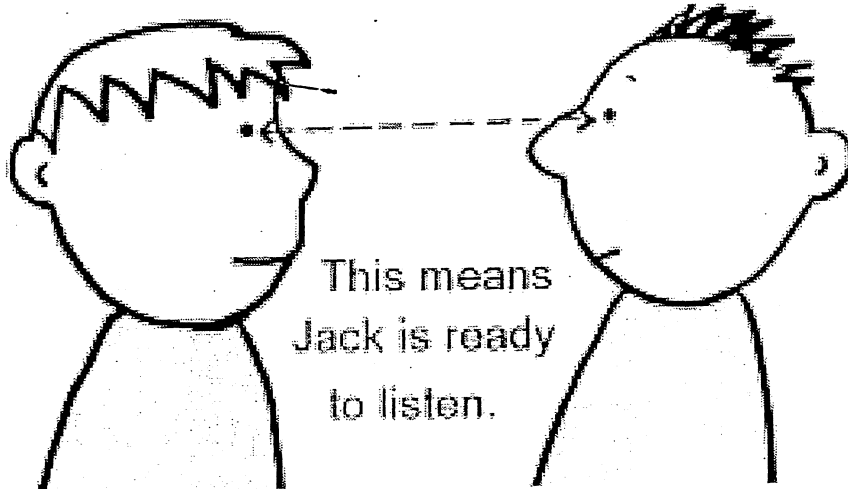
IT'S WHAT YOU DON'T SAY THAT COUNTS!



- وضعية الأطراف
- وضعية الرأس
- تعبيرات الوجه
- حركات العينين
- طريقة الحديث
- نبرة الصوت
- اللمس

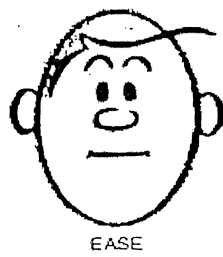
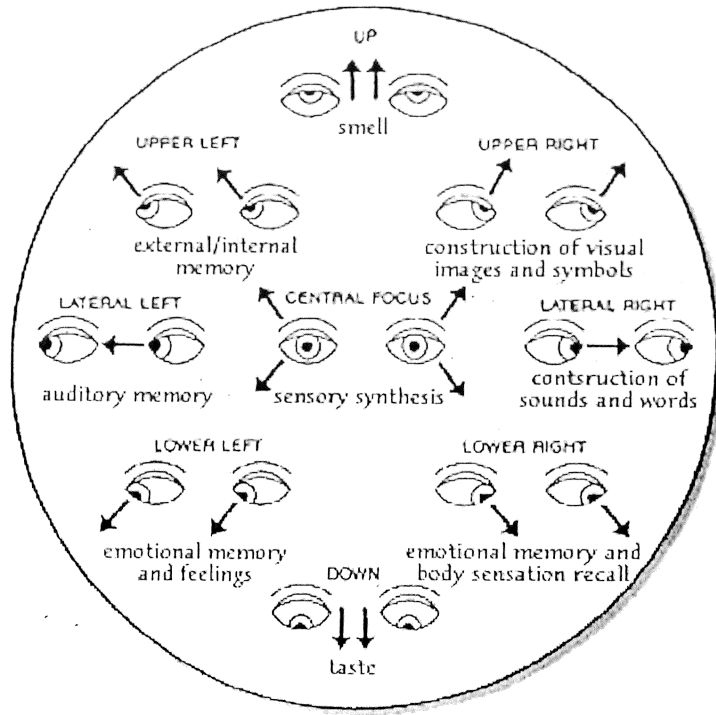
LEARN TO READ AND INFLUENCE PEOPLE THROUGH  
NONVERBAL COMMUNICATION.

He waits till Jack's eyes look at his eyes





# حركات العينين في التواصل



EASE



HAPPY OR  
AMUSED



LAUGHTER



ANGER



HATE



AGGRESSIVE



SAD

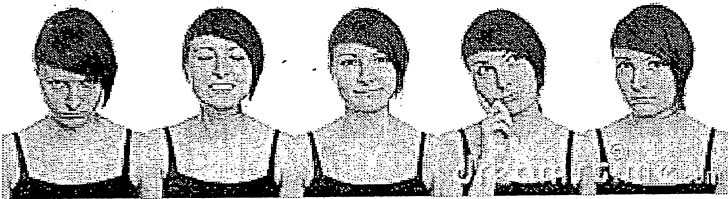


BORED



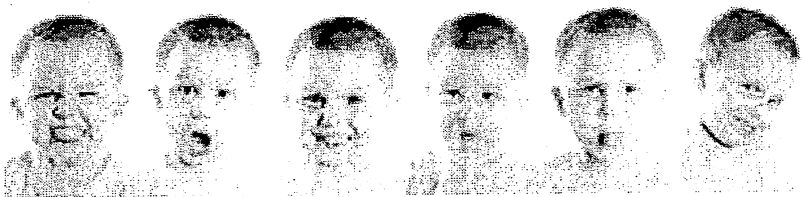
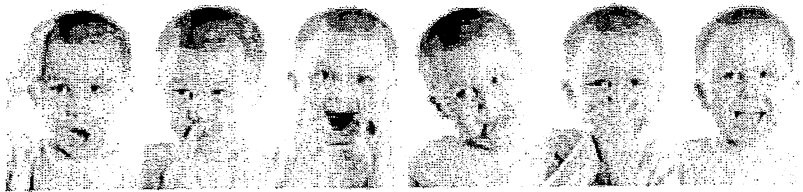
MILD

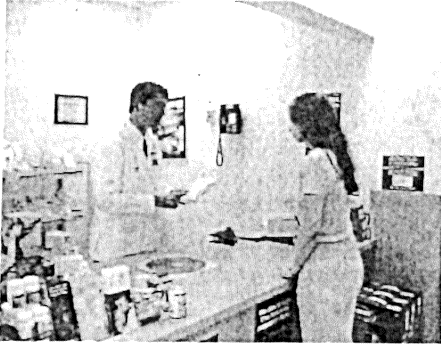
حركات الوجه  
في التواصل



## FACIAL EXPRESSIONS

---





## الحركات المفتاحية في الصيدليا

✓ ابداء الاحترام للمريض والتعاطف معه بأخذ  
وضعية مفتوحة:

✓ تعبير مريح بالوجه مع ابتسامة

✓ إيماءات بالعين بما يتفق مع الحالة ، ولكن ليس  
التحديق



✓ وضعية الاسترخاء مع وضع الأطراف جانبا وليس  
بوضع متصلب

✓ حركات مناسبة مريحة للمريض

✓ وضعية مقابلة للشخص الآخر أمامية وليس جانبية

✓ انحناء خفيف تجاه المريض

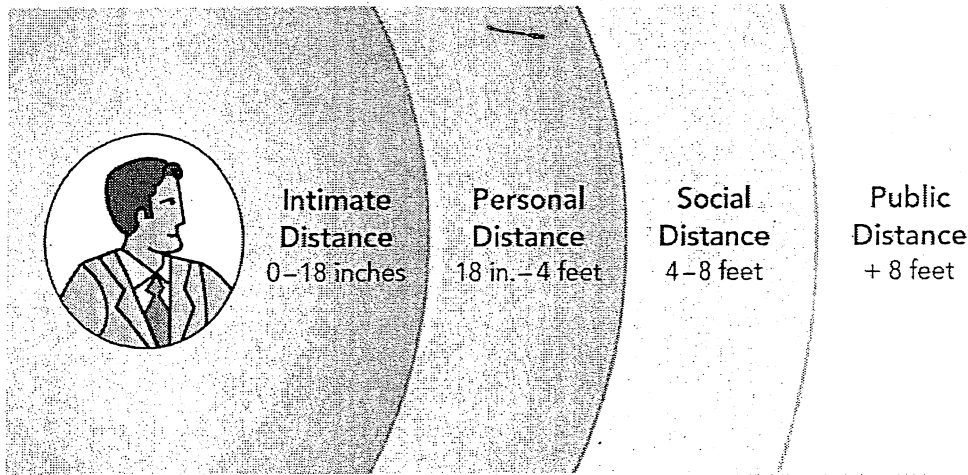
✓ وضع الجسم منتصب (الرأس للأعلى والكتفين إلى  
الخلف)

يمكن أخذ وضعية مغلقة في حال الرغبة بإنهاء الحديث مع  
مريض ثرثار

# المسافة بين الأشخاص

- عنصر هام في التواصل غير اللفظي
- عادة يبقي الأفراد الذين يعرفون بعضهم بينهم مسافة أمان حوالي ١٨ انش = حوالي ٦٠ سم، والغرباء حوالي ١-١.٥ م
- اختراق مسافة الأمان قد يسبب القلق والغضب لبعض الأشخاص  
(مثال: أشخاص في مصعد، سيحاولون الوقوف كالتماثيل لتجنب الاحتكاك مع بعضهم، وإن حصل يقومون بالاعتذار عادة)  
الاقتراب الشديد من شخص قد يكون علامة تهديد
- الابتعاد أكثر قد يسيء لعملية التواصل خاصة اللفظي
- شرح معلومات عن دواء لمرض في مناطق حساسة (أدوية شرجية، أو نسائية، أو...) قد يستدعي تقليل المسافة بين الصيدلي والمريض خاصة في حال وجود أشخاص آخرين.

# المسافة بين الأشخاص



وضعية تحدي و عدوانية مقلقة



## عناصر البيئة

هناك عدد من العوامل البيئية تلعب دورا هاما في التواصل في الصيدلية:

✓ الألوان المستخدمة

✓ الديكور

✓ الإضاءة

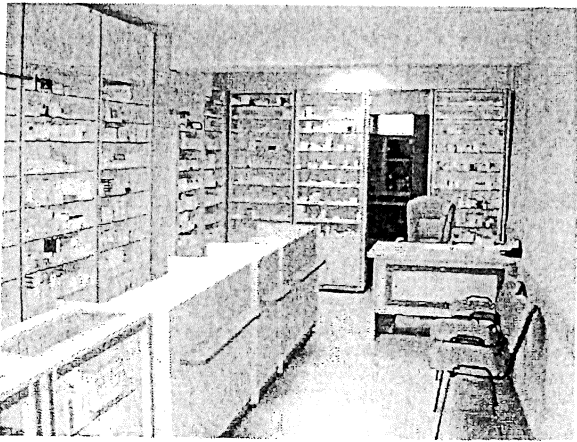
✓ استخدام الفضاء في الصيدلية

✓ استخدام المنضدة التي أمام الصيدلي

✓ الرفوف

✓ وجود فضاء خاص لإعطاء الإرشادات

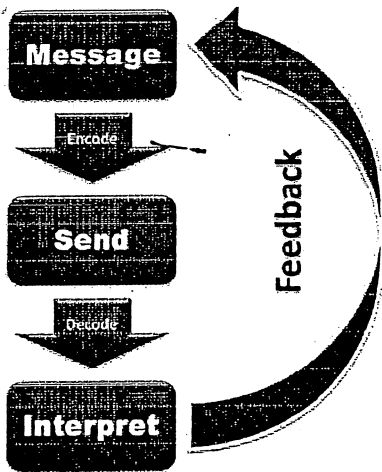
✓ النظافة والترتيب في الصيدلية تعطي رسائل إيجابية



## العوامل المشتتة

- غياب التواصل العيني: النظر إلى الوصفة أو الكمبيوتر أو... ذلك يعطي المريض انطباعا بعدم الاهتمام أو عدم الثقة ويخفض القدرة على تقييم فهم المريض للإرشادات
- تعبير وجه غير مناسب
- التواصل اللفظي يناقض التواصل غير اللفظي
- وضعية الجسم لا تدل على رغبة بالتواصل مع المريض
- نبرة صوت غير مناسبة للتواصل: عنف أو تهديد أو سخرية، أو نبرة بوتيرة واحدة تدل على عدم الاهتمام..

## تفسير الرسائل غير اللفظية الواردة



- تفسر حسب الخلفية والثقافة
- قد يختلف المعنى المفسر عن المعنى المرسل
- وجود عجز معين لدى بعض الأشخاص يحد من تواصل لفظي أو غير لفظي مناسب (مرض، شيخوخة...)
- وجود مرض حساس أو محرج لدى المريض: سلس بول، بواسير، مشاكل عقم، أمراض تناسلية، سرطان...

## التواصل مع الحالات الحساسة

- مراقبة المريض قبل البدء بالحديث: ملاحظة حرج المريض
- مناقشة الحالات الحرجة بشكل واضح، مع عدم تهويل الموضوع والتعامل معه ببساطة
- الأخذ بعين الاعتبار أن أكثر المرضى في هذه المجموعة لا يأخذون الدواء بانتظام... يجب التأكد من انتظام المعالجة.



## تحسين مهارات التواصل وتجنب العوامل المشتتة

- ✓ ملاحظة وتقييم طريقة تواصلنا مع المريض
- ✓ تحديد العوامل المشتتة
- ✓ من الممكن تسجيل طريقة التواصل بواسطة فيديو كاميرا  
مثلا
- ✓ وضع خطط للتخلص من العوامل المشتتة مثل التدريب على تحسين نبرة الصوت، أو الطلب من الزملاء تنبيه الصيدلي عند أخذه وضعية غير مناسبة مثلا

## الخلاصة

- إن بعض أنواع التواصل غير اللفظي متعارف عليها عالمياً (كالمصافحة)، لكن بعضها يتبع تفسيره البيئة والثقافة
- قد يساء تفسير بعض أنواع التواصل غير اللفظي من قبل بعض الأشخاص لذلك يفضل مشاركة التواصل اللفظي معه
- التواصل غير اللفظي أقوى من اللفظي، فنبرة الصوت تعني أكثر مما تعنيه الكلمة
- يجب تأمين بيئة مناسبة في الصيدلية لأن لها تأثير كبير في التواصل مع المريض، بما فيها مظهر العاملين في الصيدلية.
- تطوير وتحسين مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي للصيدلي بالاتجاهين (مع المريض وتفسير رسائل المريض) هام للوصول إلى ممارسة صيدلانية ناجحة

