



السنة الخامسة  
مهارات التواصل

5م



# السلوك الحازم=السلوك التوكيدي للصيدلي

مهارات التواصل - محاضرة ٦+٥

٢٠١٥ - ٢٠١٦

أ.د. رائدة الخاني

٢٠ شريحة - ١٠ صفحات

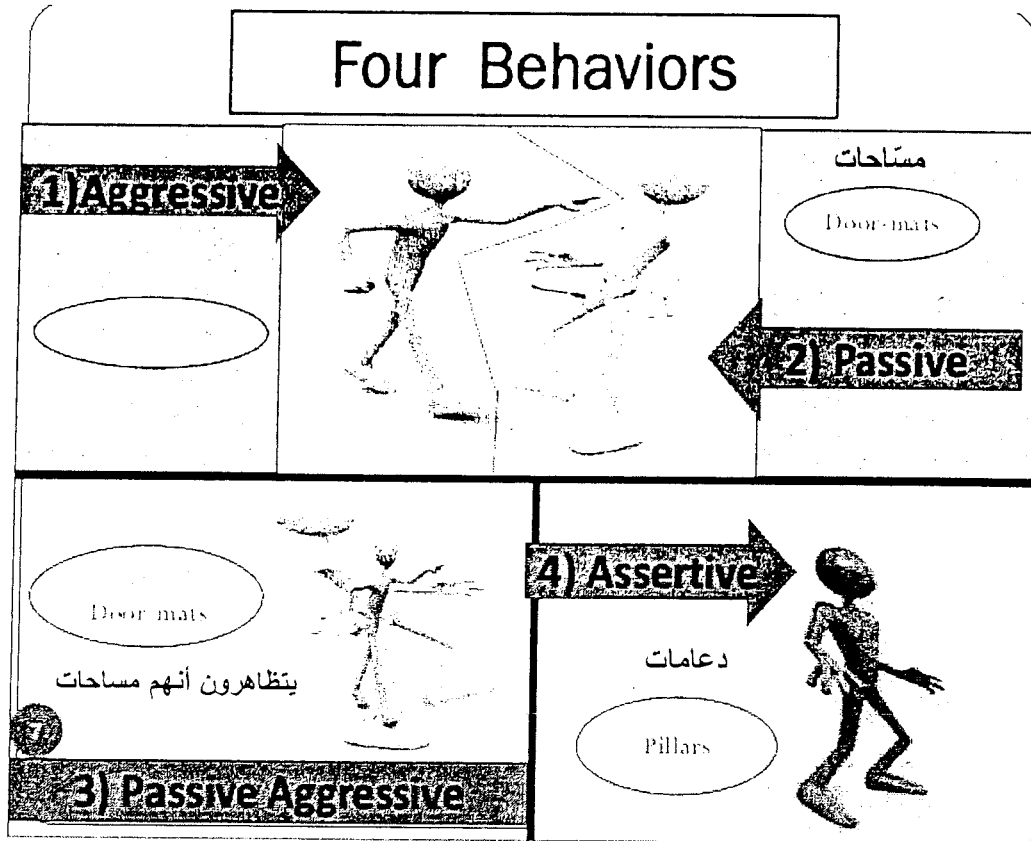
## مخطط المحاضرة

- تعريف السلوك الحازم/التوكيدي
- الأسس النظرية وأنواع السلوك في التواصل
- مهارات الحزم
- السلوك الحازم مع المرضى
- السلوك الحازم مع العاملين في الرعاية الصحية
- السلوك الحازم مع رؤوسيه في الصيدلية
- السلوك الحازم مع أرباب العمل
- السلوك الحازم مع زملاء
- الخلاصة



# أنواع السلوك في التواصل

- (١) السلوك السلبي Passive behaviors
- (٢) السلوك العدواني Aggressive behavior
- (٣) السلوك العدواني-السلبي Passive aggressive
- (٤) السلوك الحازم (السلوك التوكيدي = تأكيد الذات)  
Assertive behavior





## السلوك الحازم = السلوك التوكيدي = تأكيد الذات

✓ السلوك الحازم (التوكيدي/تأكيد الذات) هو النمط من الاستجابة الإيجابية التي تؤمن أن للجميع حقوقا يجب احترامها دون التعدي على حقوق الآخرين

✓ أن يكون الشخص قادرا على أن يقول بصراحة ما يعتقد أنه صحيح وأن يأخذ المبادرة

✓ التركيز على حل المشاكل في الخلافات بحيث يرضى الجميع بدلا من تحول الصراع إلى فوز وخسارة مما يضر العلاقة بالآخرين.



## صفات الشخص المؤكد لذاته

- يتصرف بثقة فهو يدافع عن حقوقه او ذاته صادق
- يعبر عن مشاعره الحقيقية
- لا يترك مجال للآخرين ان يستغلوه
- يهتم بمشاعر الآخرين
- يحصل على ما يريد دون اغصاب الآخرين
- يتصرف حسب مصلحته الشخصية دون ان يشعر بالذنب او الخطأ تجاه الآخرين
- مبادر بالتواصل، يصنع الفرص
- يشعر بالسيطرة على النفس

السلوكيات الإيجابية	السلوكيات السلبية	السلوكيات المتوسطة	السلوكيات السلبية
لا يمارس حقوقه الشخصية ويسمح للآخرين بسلبها	يمارس حقوقه ويحاول سلب حقوق الآخرين بأي ثمن	يمارس حقوقه و يشجع الآخرين على نفس الشيء	
يتنازل باستمرار يتفادي اتخاذ القرارات خجول فاقده للثقة قلق في العلاقات قد يعتبر نفسه ضحية	التخوف وكثرة المطالب محاولة الفوز بأي ثمن سرعة الغضب	يواصل للآخرين قوته واهتمامه بهم ويستمتع جيدا	
الاختباء من الناس وانتظار آخرون لأخذ المبادرة التردد في اتخاذ القرار الاتكالية والانعزالية الرضوخ للآخرين أنا أخسر-أنت تربح	التنافس والاستبداد في الرأي والكذب وحب الذات والعناد استخدام الألفاظ السيئة سرقة أفكار الآخرين عدم الثقة بالآخرين أنا أربح-أنت تخسر	التعاون، ولغة الحوار استخدام معظم مهارات التواصل سهولة أخذ القرار سياسة الجميع رابح: أنا أربح-أنت تربح Win-win	

أنا أربح - أنت تربح

I Win - You Win

أنا أخسر - أنت تخسر

I Lose - You Lose

أهتم بنفسي  
أهتم بك

لا أهتم بنفسي  
لا أهتم بك

**ASSERTIVE**

I care about myself  
I care about you

**PASSIVE-AGGRESSIVE**

I don't care about myself  
I don't care about you

**AGGRESSIVE**

I care about myself  
I don't care about you

**PASSIVE**

I don't care about myself  
I care about you

أهتم بنفسي  
لا أهتم بك

لا أهتم بنفسي  
أهتم بك

I Win - You Lose

أنا أربح - أنت تخسر

I Lose - You Win

أنا أخسر - أنت تربح

السلوك الحازم	السلوك العدواني	السلوك السلبى	معتقداته الإنسانية
لى حقوق و للآخرين أيضا ويجب احترام مشاعر الآخرين يمكن تصحيح الأخطاء قد لا أفوز دائما ولكن يمكنني دائما السيطرة على الموقف	لى حقوق كثيرة ولكن ليس لك أى حقوق . مشاعري أكثر أهمية من مشاعرك . أنا لا أخطئ أبداً . يجب أن يفعل الناس ما أمرهم به	للآخرين حقوق ، وليس لى شيئاً منها . يجب أن أكون لطيفاً . عدم إثارة المشاكل والإن أكون محبوباً أنا عديم الفائدة .	
أسلوب يفيض بالثقة يوصل للآخرين قوته واهتمامه تعبيرات وجهه واضحة واتصاله بالعين يكون مباشراً الصوت المعتدل في التخاطب والحوار	المبالغة فى إظهار القوة يضع يده على خصره فظ غليظ يشير بإصبعه ويلوح بقبضته جاحظ العينين تعبيراته حاددة نبرة الصوت العالية	شكله يفقد الثقة . يهز الرأس كثيراً بالموافقة عينه زائغة ويده مضطربة و باردة الصوت منخفض لين الكلام ومتردد فيه	أفعاله وصفاته

السلوك الحازم	السلوك العدواني	السلوك السلبى	مفرداته اللفظية
أستخدم أنا بدل أنت ما الخيارات المتاحة لنا؟ أنت على صواب إنه خطئى ماذا ستفعل بشأن ...؟ أنا أختار أن ...	يجب عليك لأننى قلت لك أيها العنبي أنا أهدرك أنا دائماً أبداً لن ...	لا أستطيع . أتمنى يا ليتنى كنت أستطيع . لن أستطيع أبداً .	
أسهل الأنماط في الاستجابة لهم	السلبية او الحزم او العدوانية حسب النتائج المطلوبة	السلوك الحازم لأنه يتفهم احتياجات الآخرين	أسلوب مواجهة هذا السلوك



Passive

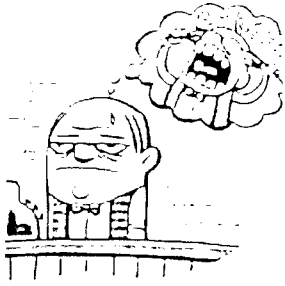


Assertive



Aggressive





## السلوك العدواني-السلبى

- ✓ سلبى في البداية، ثم يحاول فيما بعد سلب حقوق الآخرين
- ✓ مزيج من السلوك العدواني و السلوك الانهزامى
- ✓ إحساس بالتفوق
- ✓ يشار إليه باسم القناص لأنه يميل إلى مهاجمة الناس والانتقام وهم في غفلة منه كلما أمكنه
- ✓ يتجنب المواجهة المباشرة و يدعى البراءة و يحاول تحريف الحقائق و جبان.
- ✓ أسلوبه : التفادى والتكيف والمكر أفضل من المواجهة. لا أحد يعرف خطته
- ✓ أفعاله: الثرثرة و السخرية
- ✓ لا تكشف تعبيرات الوجه عن المشاعر الحقيقية ويمثل دور البراءة والارتباك
- ✓ نبرة الصوت تكون بريئة أحيانا و محذرة أحيانا أخرى .
- ✓ يقترح غالبا أن الخطأ سببه شخص آخر ومن المحتمل أن يكون حذرك من ذلك الشخص من قبل.
- ✓ خطورة الأسلوب العدواني السلبى: الشحن المقصود !
- ✓ أسلوب المواجهة مع الشخص العدواني السلبى: الاستجابة الحازمة
- ✓ الشخص العدواني السلبى من أصعب الأنواع التي يمكن التعامل معها لكونه متلاعب

## مهارات الحزم = توكيد الذات

### كيف تصبح حازما

- ✓ تعرف على أسلوبك في التعامل مع الناس وردود الأفعال تجاهه
- ✓ تقبل النقد بإيجابية وتجنب الإثارة والتحريض
- ✓ رتب المواقف التي تشعرك بنقص تأكيد الذات حسب أهميتها
- ✓ صف المشكلة جيدا (اعتقد)
- ✓ التعبير عن المشاعر بوضوح (اشعر)
- ✓ عبر عما تريد بلغة المتكلم (أنا) وليس بلغة المخاطب (أنت)
- ✓ تحديد المطالب (ارغب )
- ✓ استخدم لغة التفضيل وليس لغة الأمر
- ✓ اجعل الاستئذان قبل الطلب وليس بعده
- ✓ درب نفسك على الثقة بالنفس
- ✓ قم بممارسة فعالية للسلوك الحازم

## صفات الصيدلي الحازم

- ✓ يقوم بدور نشط في رعاية المرضى .
- ✓ يأخذ مبادرة التواصل مع المرضى بدلا من الانتظار إلى أن يقوم المريض بالمبادرة وطرح الأسئلة.
- ✓ ينقل وجهات نظره بشأن التدابير العلاجية إلى باقي المتخصصين في الرعاية الصحية.
- ✓ يكون حازماً في التواصل مع الآخرين في الممارسة المهنية حيث يواجه أوضاعاً وأشخاصاً متعددين
- ✓ يحاول حل النزاعات مع الآخرين بطريقة مباشرة مع احترام متبادل مع الآخرين.
- ✓ تأثير داعم للآخرين



تسوية  
يا فتى سبارو أنتوا الحكيم المرمي  
سبارو لنا لا نتقبل  
التي تيقن أن المريض  
المباركة وولها  
لا تنسى أن تكون  
لا تنسى أن تكون

## السلوك الحازم مع المرضى

- ✓ مبادرة التواصل وبدء الحديث
- ✓ تشجيع المرضى أن يتخذوا سلوكاً حازماً
- ✓ تشجيع مشاركتهم الفعالة في المشورات
- ✓ تقبل انتقادات المرضى مع تفهم حالتهم الصحية
- ✓ تقبل تذمر المرضى من ارتفاع سعر الدواء
- ✓ الاستجابة المتعاطفة مع المرضى
- ✓ وضع حد للحوار في حال وجود مريض عدواني مع استمراره بهذا السلوك.

## السلوك الحازم مع العاملين في الرعاية الصحية

- التشاور مع الأطباء أو الممرضين عندما تنشأ مشاكل في علاج ودواء المرضى
- التحدث مع الشخص المطلوب مباشرة دون طرف ثالث
- التأكد من المعلومات قبل الاتصال بالآخرين يعزز الثقة بالنفس ويقوي موقفك (خاصة في حال ترى ضرورة تغيير العلاج الموصوف)
- استخدام المصطلحات العلمية الطبية في التحدث مع الأطباء ليكون التواصل بين زملاء
- توقع ردود أفعال سلبية من الأطباء لكن تفضيل مصلحة المريض في حال علاج غير مناسب

## السلوك الحازم مع مرؤوسيه في الصيدلية

- ✓ المدير المسؤول في الصيدلية مسؤول عن سلوك العاملين مع المرضى
- ✓ يحاول أن يغير سلوكهم دون أن يكون عدوانياً أو الدخول في صراع معهم
- ✓ اعطاءهم تغذية استرجاعية عن عملهم وسلوكهم بنواحيه الايجابية والسلبية
- ✓ التعامل مع المشاكل مباشرة على الفور فهو أكثر فعالية من الانتظار حتى الأداء الوظيفي السنوي أو حتى تفاقم المشكلة

## السلوك الحازم مع أرباب العمل

- ✓ من الضروري تحديد المعايير المهنية للممارسة في الصيدلية وأن يكون الصيدلي حازما في الإصرار على أن تستوفى تلك المعايير مهما كانت البيئة ممارستنا ورغبة أرباب العمل (خاصة من غير المهنيين الصحيين أحيانا)
- ✓ تحري ردود الأفعال تجاهه (التلقيم الراجع) والعمل على تحسين الأداء باستمرار
- ✓ تقبل الانتقادات برحابة صدر والاعتذار في حال كون الحالة صحيحة
- ✓ الدفاع عن موقفه في حال انتقادات غير صحيحة
- ✓ أحيانا من الأفضل تأجيل مناقشة الانتقادات إلى وقت آخر خاصة إذا كانت مفاجئة وغير متوقعة

## السلوك الحازم مع الزملاء في الصيدلية

- ✓ محبة الزملاء ودعمهم والعمل المتعاون
- ✓ الصدق والتسامح والإنصاف
- ✓ إعطاءهم تغذية استرجاعية عن عملهم وسلوكهم بنواحيه الايجابية والسلبية
- ✓ تجنب النزاعات
- ✓ التعامل مع المشاكل مباشرة فور وقوعها



## الخلاصة

السلوك الحازم (التوكيدي) هو سلوك إيجابي يتصف بالثقة بالنفس والتعاون والتسامح وأخذ المبادرة في التواصل واتخاذ القرار. وهو يقوم على العدل والانصاف والصدق ومحبة الآخرين.

هذا السلوك هو الأمثل في عملية التواصل ومنها التواصل في الصيدلية وهو السلوك الذي يعمل على التعرف على المشكلات وحلها وتجنب النزاعات.

السلوك الحازم يستطيع التواصل والتعامل بشكل أمثل مع أنواع السلوك الأخرى (السلبي والعدواني والعدواني-السلبي)

أكون اولا أكون  
سأكون

