



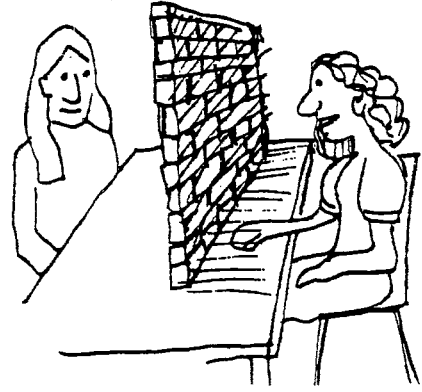
السنة الخامسة
مهارات التواصل

6م

عوائق التواصل في الصيدلية

Barriers to communication in Pharmacy

مهارات التواصل
محاضرة ٣
٢٠١٥-٢٠١٦
أ.د. رائدة الخاني



٢٦ شريحة- ١٣ صفحة

أنواع العوائق


العديد من العوائق قد يقف أمام التواصل في الصيدلية
يمكن تلخيصها بشكل عام في ٤ أنواع من العوائق

(١) عوائق من المحيط Environmental Barriers

(٢) عوائق شخصية Personal Barriers

(٣) عوائق إدارية Administrative Barriers

(٤) عوائق زمنية Time Barriers


2016 | 02 | 23

٥٠٠٠٠

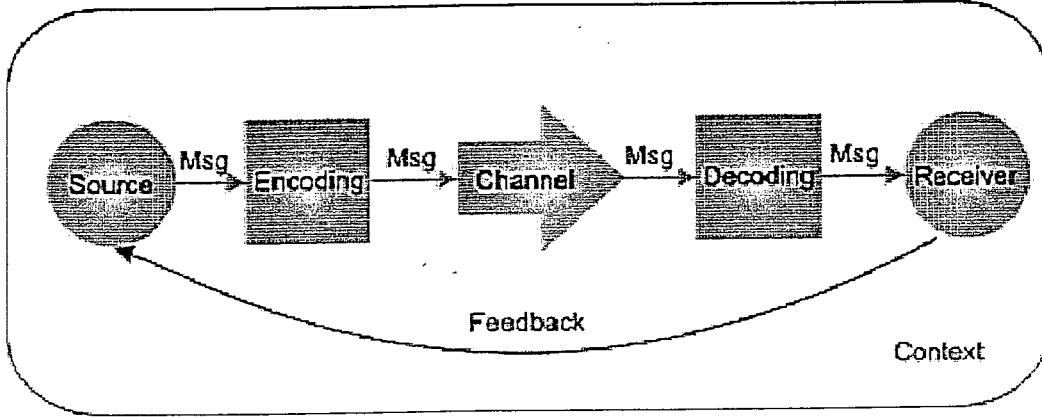
• تمر عملية التواصل باتجاهين وتتطلب خمسة عناصر هي:
المرسل + الرسالة + طريق الارسال + المستقبل + التلقيم الراجع
(التغذية الاسترجاعية)

• يجب إزالة العوائق من طريق الاتصال وذلك بما يلي:

١. الانتباه الى وجود العوائق وفهمها

٢. القيام بفعل مناسب للتغلب عليها

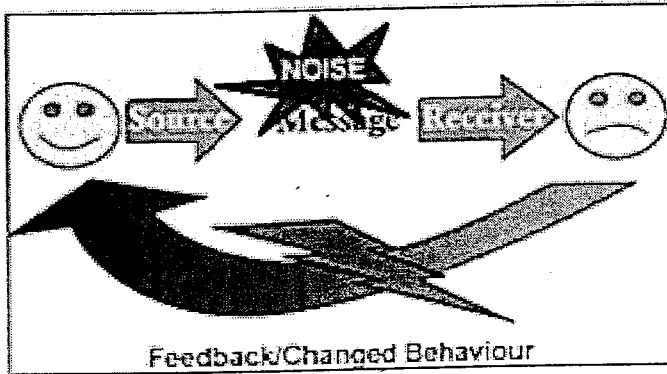
The Communications Process



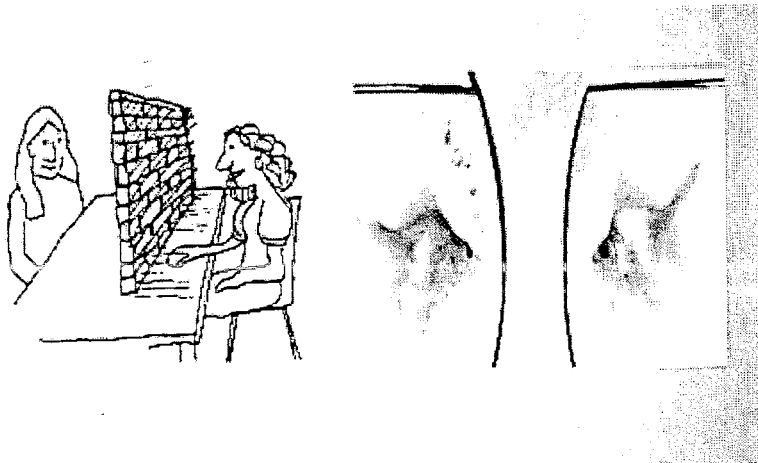
عوائق من المحيط (عوائق بيئية)

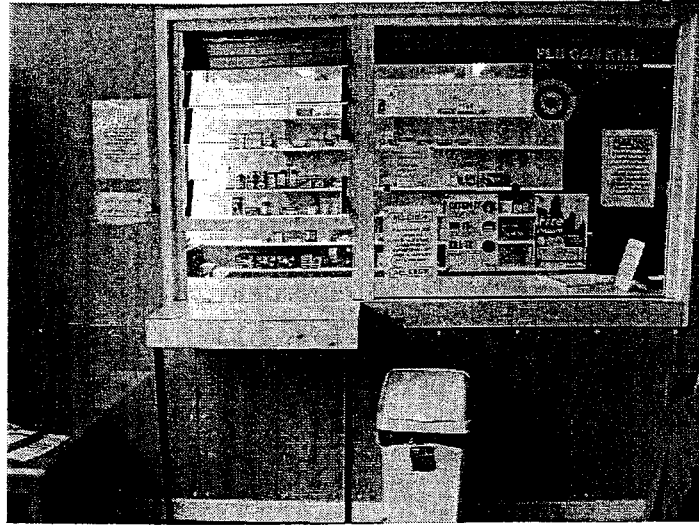
Environmental Barriers

- ارتفاع المنضدة أمام العاملين في الصيدلية: من أهم العوائق التي تفصل المريض عن العاملين.
- عدم تمكن المريض من رؤية العاملين بوضوح
- عدم تمكن المريض من لفت انتباه العاملين
- عدم وجود منطقة لإجراء حديث حساس
- الصيدلي بعيد واضطرار المريض للتكلم معه عبر شخص ثالث
- وجود ضجيج ومشتتات أخرى في المحيط



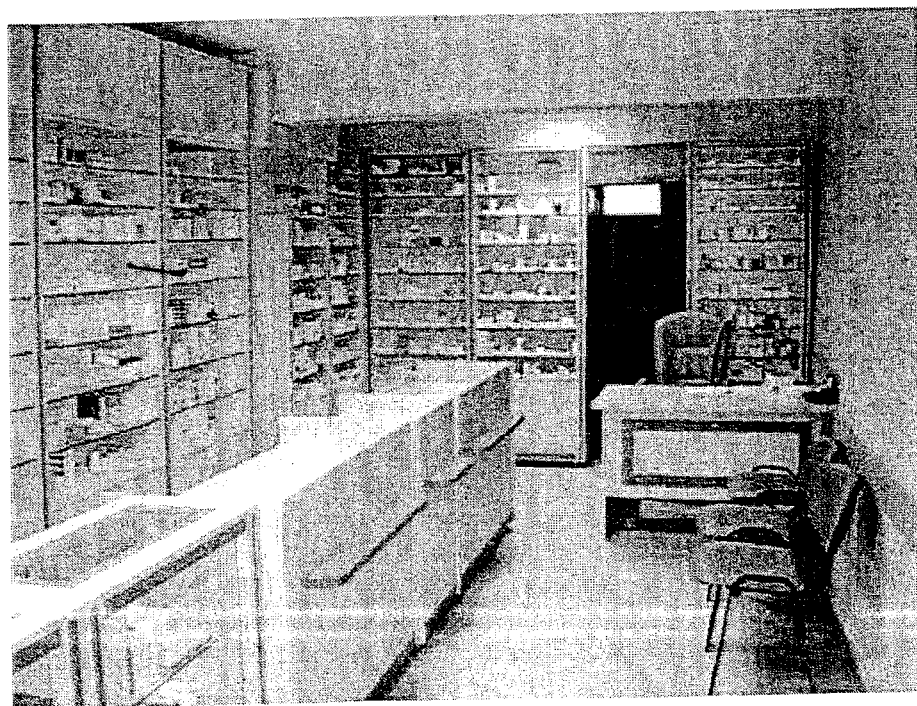
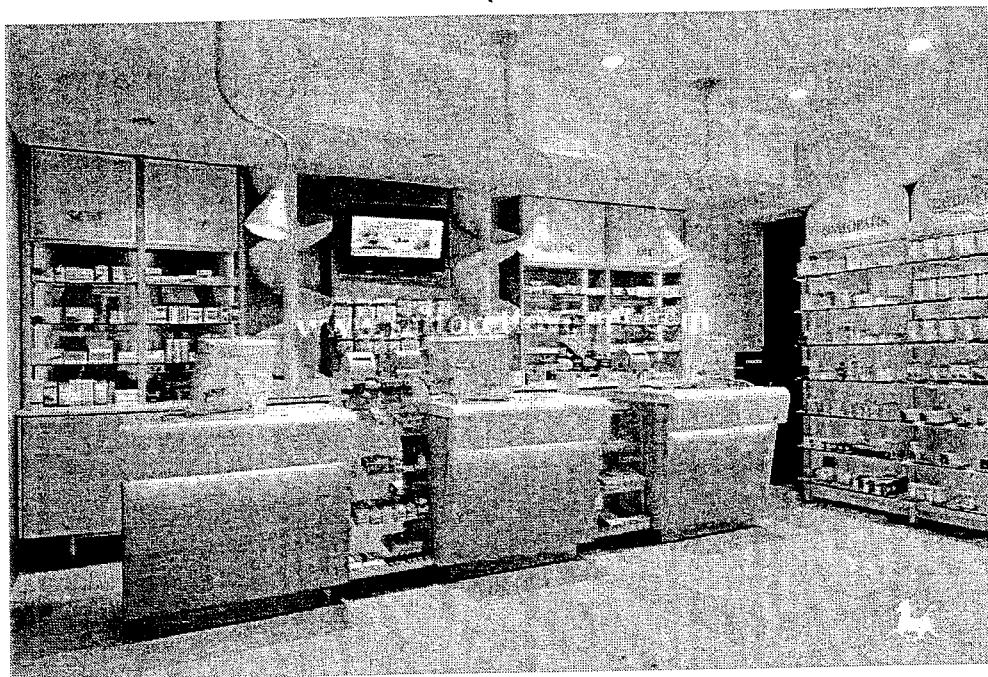
- رفع درجة الخصوصية بالنسبة للعاملين في الصيدلية بشكل كبير مبالغ فيه:
وجود حاجز زجاجي أو نباتات عالية أو أقسام متباعدة





تساؤلات هامة

- ما هو الانطباع لدى الآخرين عند دخولهم للصيدلية؟
- هل يسهل اجراء حديث هام مع الصيدلي؟
- كم خطوة يحتاج الشخص للوصول إلى مكان خاص داخل الصيدلية؟
- هل يوجد مكان مريح للانتظار قرب مكان الإرشاد الصيدلاني؟



العوائق الشخصية Personal barriers

هل مهارات التواصل قدرة ولادية أم

• يعتقد الكثيرون أن التواصل الفعال هو قدرة تلد مع
الشخص
مكتسبة؟

• البعض يدعى الخجل حتى لا يقوم بالتواصل مع الآخرين

• مهارات التواصل هي قدرة ممكن تعلمها وتطويرها وهي
بحاجة للممارسة والتقوية، وقد يتم إحباطها.

• لا أحد يستطيع التواصل بشكل مثالي كل الوقت

• هناك أوقات وحالات تكون مهارات التواصل فيها قليلة
لدى الشخص نفسه

• لا بد من محاولة تحسين مهارات التواصل بالممارسة
المستمرة ومعرفة نقاط الضعف والقوة عند الشخص.

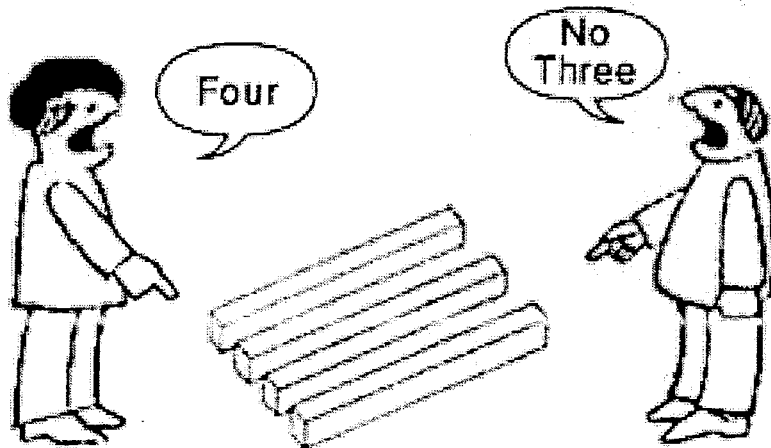
اختلاف الثقافات

Cultural Barriers

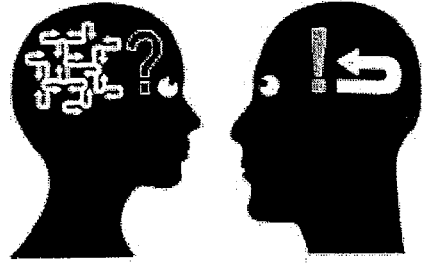


اختلاف المفاهيم ووجهات النظر:
كلاهما على حق!

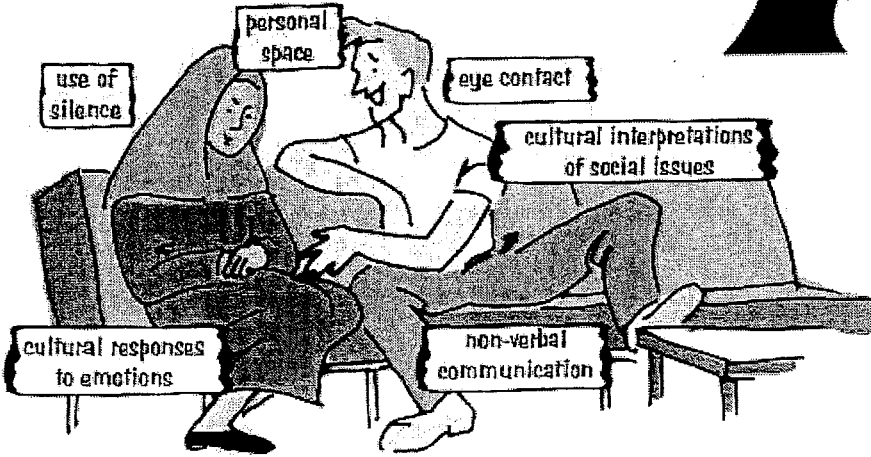
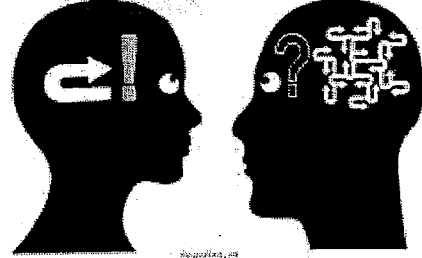
It is really confusing!!-



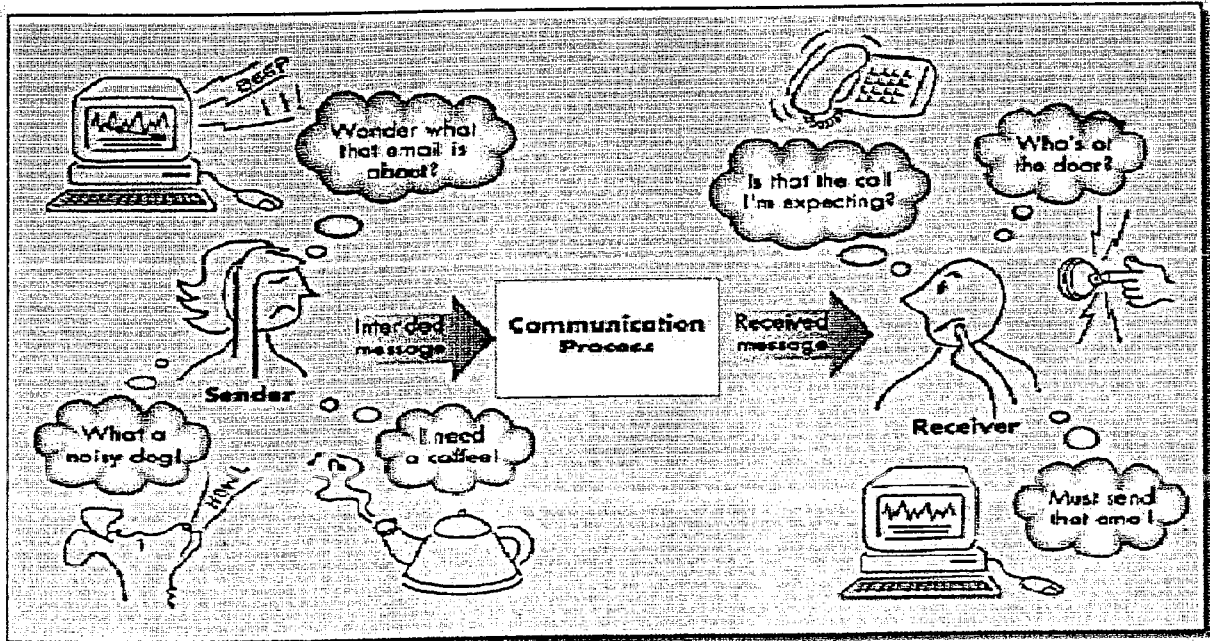
اختلاف المفاهيم بين الجنسين



اختلاف المفاهيم بين الثقافات



مخاطبة الذات بشكل مشتت:
الكثير من الأفكار في ذهن طرفي عملية التواصل



العوائق الشخصية لدى الصيدلي

- مخاطبة الذات بشكل مشتت لوجود الكثير من المهام التي يجب انجازها: يسبب الظهور بمظهر عدم اهتمام وفضاظة
- اختلاف المفاهيم حول قيمة التواصل مع المريض
- عدم الارتياح وعدم القدرة على التواصل في المواقف الحساسة (مريض سرطان خائف من الموت...)



- كون الاستشارة والإرشاد في الصيدلية إجراءً غير مأجور
- عملية التعويض من قبل شركات التأمين قد تشتت وتعيق عملية التواصل
- من المشتت القيام بعدة إجراءات معا من قبل الصيدلي:
التواصل مع المريض + التواصل مع شركة التأمين +
الكتابة على عبوات الأدوية + التحدث بالهاتف مع الطبيب +
ملء استمارات التأمين الطويلة
- الإجراءات الإدارية التي تخفض عدد العاملين في الصيدلية
توفيرا لأجرهم (صيدلية مركزية، مشفى..)

العوائق الزمنية
Time Barriers

العوائق الشخصية لدى المريض

- عدم ايمان المريض بعلم الصيدلي وكونه قابل للثقة
- اعتقاد المريض أن الصيدلي لا يريد التواصل معه
- بعض المرضى يعتقدون أن مقدم الخدمة الصحية لا يهتم بهم كأشخاص بل يتعامل معهم باعتبارهم «حالة مرضية»
- البعض يعتقدون أن حالتهم بسيطة لا تستدعي المناقشة والمشورة
- البعض يعتقدون أن حالتهم حرجة جدا لذا يتجنبون الحديث عنها
- آخرون مقتنعون أن الطبيب شرح لهم كل ما هو ضروري حول حالتهم وعلاجهم
- البعض يظنون أن كل ما هو ضروري مكتوب في الوصفة الطبية
- المريض متعب لا يقوى على التواصل
- المريض في عجلة للذهاب لسبب ما

العوائق الادارية

Administrative Barriers

- اختيار التوقيت المناسب للتواصل ضروري لنجاح التواصل
- عدم القدرة على التواصل مع المريض (خاصة بسبب ضغط العمل) قد يستدعي ما يلي:
 - ✓ اعطاؤه المعلومات المبدئية الضرورية لتناول الدواء ثم الاتصال به لاحقا حسب الضرورة
 - ✓ اعطاؤه معلومات مكتوبة مع وضع خط تحت المعلومات الضرورية
- يجب الوعي للتوقيت الذي يكون فيه الصيدلي غير مستعد للتواصل مع المريض والاستماع اليه

