

جامعة حماه  
كلية الصيدلة  
السنة الخامسة

## مقرر مهارات التواصل الصيدلاني

مدرس المقرر: د. غنى الفرا

المحاضرة الثانية

مدخل إلى مهارات التواصل

أنواع التواصل

أشكال عملية التواصل

معوقات عملية التواصل في الممارسات الصيدلانية

## أنواع التواصل:

يمكن التحدث عن عدة أنواع للتواصل وذلك بناء على عدد الأفراد المشاركين في عملية التواصل، حيث يمكن للفرد أن يتصل بفرد آخر أو بأكثر اتصالاً مباشراً أو اتصالاً غير مباشر، وبناء على ذلك يمكن تقسيم التواصل إلى عدة أنواع:

### 1. التواصل الذاتي: هو التواصل الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل

في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال استخداماً في حياتنا اليومية، حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه هو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلد، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة التواصل هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك.

طرق التواصل مع الذات: يستخدم الفرد طرقاً عديدة لكي يتواصل مع ذاته، ومن أمثلتها ما يلي:

- **الحديث مع الذات:** وهو يستخدم مع كل الأفراد، سواء بصورته الإيجابية أو السلبية، يكون في كل الاوقات والأماكن والظروف، حيث يبني على المصارحة الشخصية مع النفس.
- **مراجعة الذات:** حيث يقوم الفرد بمراجعة كلماته وأدائه ومواقفه وخطئه، وذلك كنوع من التغذية الراجعة، من أجل التعديل أو الإحجام أو الاستمرار، وقد تأخذ مراجعة الذات صورة سلبية أو صورة إيجابية كما يلي:
  - ✓ **لوم الذات:** وهو الصورة السلبية لمراجعة الذات، ويهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، فإذا قام الشخص بأداء سلوك معين بدأ بتأنيب ذاته عما بدر منها من تصرفات وسلوكيات، الامر الذي يترك الاثر السلبي في نفس الشخص يؤدي به إلى الاحجام عن مداومة التواصل مع الآخرين.
  - ✓ **نقد الذات:** وهو الصورة الايجابية لمراجعة الذات، ويهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد ذاته أثناء وبعد القيام بعمل معين، وذلك من أجل تلافي الأخطاء وتعزيز الايجابيات، مما يؤثر إيجاباً في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.
  - ✓ **تعزيز الذات:** ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته بعد قيامه بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، مما يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.
  - ✓ **تقدير الذات:** يهدف إلى احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته، ويعتقد بأنها ذات قيمة ويجب تقديرها، ويشعر في داخله بأنه يستطيع انجاز أعمال ذات قيمة، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته.

### 2. التواصل الشخصي: هو التواصل المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر، وهو أفضل أنواع التواصل

لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة، مما يمكن القائم بالاتصال من تعديل رسالته وتوجيهها بحث تصبح أكثر فعالية واقناعاً، كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصدقات حميمة بين الأفراد.

3. **التواصل الجمعي:** يحدث التواصل الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة.

4. **التواصل الجماهيري:** هو التواصل الذي يكون موجها لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال، حيث لا يمكن اتمام عملية التواصل بينهم من خلال المواجهة المباشرة، لذا فإن المرسل لا يستطيع معرفة جميع المستقبلين بينما يستطيع جميع المستقبلين معرفة المرسل.

**أشكال عملية التواصل:** هناك شكلان أساسيان لعملية التواصل:

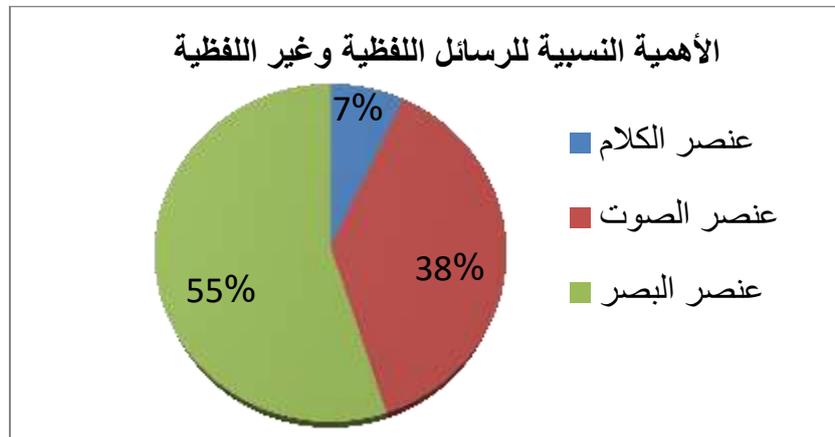
✓ الأول- التواصل اللفظي: (Verbal communication) وهو يعتمد على اللغة.

✓ الثاني- التواصل غير اللفظي: (NON- Verbal communication) وهو يعتمد على الإشارات والحركات والإيماءات.

وهناك ثلاثة عناصر نتواصل من خلالها في كل مرة يتم الحديث فيها وهي:

- **العنصر اللفظي:** ويراد بالعنصر اللفظي الرسالة نفسها، أي الكلمات التي ينطق بها المتحدث.
- **العنصر الصوتي:** ويقصد به النغمة أو الصوت الذي تحمل تلك الكلمات.
- **العنصر البصري:** (أو ما يعرف بلغة الجسد أو تعابير الوجه) وهو ما يراه المستمع ابتداء من وجه المتحدث وانتهاء إلى جسده.

وفي دراسة قام بها ألبرت مهربان (Albert Mehrabian) عن الأهمية النسبية للرسائل اللفظية وغير اللفظية، والتي كانت تهدف إلى قياس الفروق والاختلافات في قابلية تصديق الشخص من خلال عنصر اللفظ والصوت والبصر، وقد دلت النتائج أن عنصر الكلام يسيطر فقط بنسبة (7%) في حين أن عنصر الصوت يسيطر بنسبة (38%) أما عنصر البصر فقد كان الأساس الذي يتم من خلاله نقل الثقة أو القدرة على التصديق وذلك بنسبة (55%).



شكل يوضح الأهمية النسبية للرسائل اللفظية وغير اللفظية

## أولاً- التواصل اللفظي:

ويقصد به كل أنواع الاتصال التي يستعمل فيها اللفظ، حيث يكون بمثابة الوسيلة التي تنقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وهذا اللفظ من الممكن أن يكون منطوقاً ويصل إلى المستقبل الذي يدركه عن طريق حاسة السمع، ومن الممكن أن يكون مكتوباً. والاتصال اللفظي له مدى واسع من المدلولات، حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ، دوراً كبيراً في إضافة معانٍ أخرى للرسالة.

وتعد اللغة من أهم وسائل الاتصال بين البشر فعن طريقها يتم التفاعل بين أفراد المجتمع البشري فهي وسيلة الاتصال السهلة والفعالة مع الآخرين، وفي التواصل اللفظي يتم نقل الأفكار والآراء والمعاني بصورة متبادلة أي يحول المرسل إلى المستقبل وبالعكس.

ويعرف التواصل اللفظي بأنه: التفاعل بين الأفراد من خلال إرسال واستقبال المعلومات والأفكار والمشاعر والخبرات والاتجاهات، باستخدام اللفظ منطوقاً أو مكتوباً كوسيلة لنقل رسالة من المرسل إلى المستقبل. ومن أهم مهارات التواصل اللفظي: مهارة الاستماع - مهارة التحدث - مهارة القراءة - مهارة الكتابة.

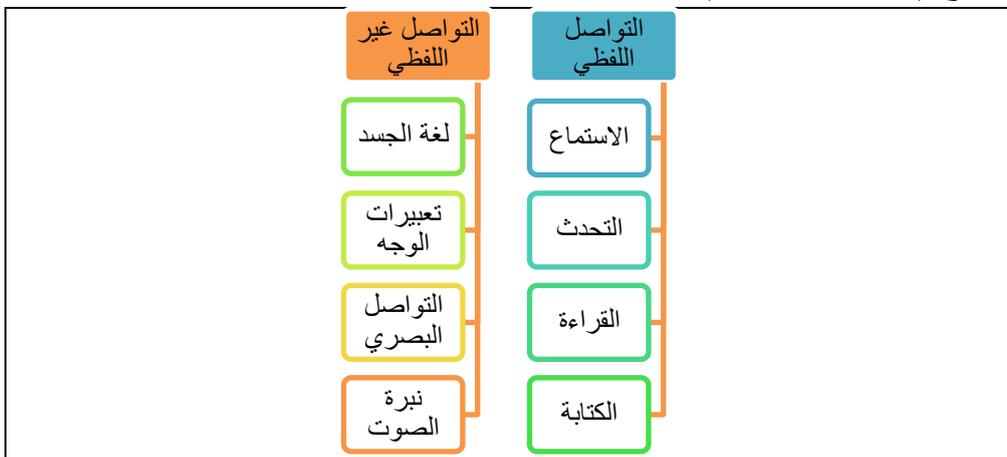
## ثانياً- التواصل غير اللفظي:

ويقصد به جميع أنواع التواصل التي لا تعتمد على اللغة اللفظية، وإنما تقف اللغة غير اللفظية فيها في المكان الرئيسي والأساسي، وتظهر واضحة في الإشارات والحركات المختلفة التي يستخدمها الشخص بهدف نقل فكرة أو معنى معين إلى شخص آخر، إلى أن يصبح شريكاً معه في الخبرة.

ويعرف بأنه: إشارات وحركات إرادية وغير إرادية، تصدر من الجسم بأكمله أو بجزء منه؛ لإرسال رسالة انفعالية إلى المحيطين بالإنسان، من خلال فروع ومفردات تتمثل في: لغات الوجه، والصوت، والأصابع، واليدين، ووضعيات الجسم، والمظهر، والألوان، والمسافات، والفراغ المكاني، والدلالات الرمزية لاستخدام الوقت.

كما يعرف بأنه: الإجراء الذي يتم في استخدام الوسائل والأساليب المتاحة غير الكلام، للقيام بعملية التواصل، ويشتمل على الحركات والإيماءات والتعبيرات الوجهية والتنغيم الصوتي ولغة الجسد والتواصل البصري وغيرها.

ومن أهم مهارات التواصل غير اللفظي: التواصل البصري - حركات الجسم والإيماءات - تعبيرات الوجه - اللمس - الابتسامة - الفراغ (المسافة الشخصية) - الزمن - درجة الصوت وشدة نغمته.



شكل يوضح المهارات الفرعية للتواصل اللفظي وغير اللفظي

## معوقات عملية التواصل في الممارسات الصيدلانية:

يقصد بمعوقات التواصل: تلك المشكلات التي تصادف أحد عناصر عملية التواصل وتؤثر في كفاءة وجودة عملية التواصل، سواء كان ذلك التأثير بالمنع أو التعطيل أو التأخير أو التشويه، حيث تعمل تلك المشكلات على تشويش الرسالة الاتصالية، فينعكس على عملية التواصل بأكملها فيعوقها عن تحقيق الغرض المقصود منها بالدرجة المطلوبة، ومن ثم فإن التعرف على تلك المعوقات ومعالجتها أو التغلب عليها سيؤدي بشكل كبير إلى رفع كفاءة عملية التواصل والوصول إلى الهدف المقصود منها، ويمكن تقسيم معوقات التواصل إلى أربعة مجموعات وهي:

(1) عوائق من المحيط (البيئة)

(2) عوائق شخصية

(3) عوائق زمنية

(4) عوائق إدارية

## (1) العوائق التي تتعلق بالمحيط (عوائق بيئية): Environmental barriers

- ارتفاع المنضدة في الصيدلية: من أهم العوائق التي تفصل المريض عن الصيدلاني
- عدم تمكن المريض من لفت انتباه الصيدلاني
- عدم تمكن المريض من رؤية الصيدلاني بوضوح
- عدم وجود مطقة لإجراء حديث حساس
- الصيدلاني بعيد واضطرار المريض للتكلم معه عبر شخص ثالث
- وجود ضجيج ومشتتات أخرى في المحيط.
- وجود حاجز زجاجي أو نباتات عالية أو أقسام متباعدة

## (2) العوائق الشخصية وتنقسم إلى: Personal barriers

عوائق شخصية عامة: ومنها

- ضعف الثقة بالذات
- الخجل: قود يكون مرتبط بالثقافة التربوية.
- عدم القدرة على تحدث لغة أخرى ضرورية للتواصل مع الشخص الآخر.
- اختلاف وجهات النظر: كل شخص ينظر للأمر من زاويته
- اختلاف المفاهيم: بين الجنسية أو بين الأجيال أو بين الثقافات المختلفة.
- وجود الكثير من الأفكار في ذهن الأشخاص والقيام بمخاطبة الذات في عدة أمور معاً مما يشتت التركيز ويعيق عملية التواصل.

## معوقات شخصية تتعلق بالمرسل (الصيدلاني):

- مخاطبة الذات بشكل مشتت، بسبب وجود الكثير من المهام التي يجب إنجازها، مما يسبب الظهور بمظهر عدم الاهتمام بالمريض والفظاظة.

- اختلاف المفاهيم حول قيمة التواصل مع المريض
- عدم الارتياح وعدم القدرة على التواصل في المواقف الحساسة (مريض سرطان خائف من الموت...).
- كون الاستشارة الإرشاد في الصيدلية إجراء غير مأجور
- من المشتت القيام بعدة إجراءات معاً من قبل الصيدلاني: (التواصل مع المريض + التواصل مع شركات الأدوية + الإجراءات الاحترازية في حال وجود جائحة..)

### معوقات شخصية تتعلق بالمستقبل (المريض):

- عدم إيمان المريض بعلم الصيدلاني وأنه قابل للثقة.
- اعتقاد المريض أن الصيدلاني لا يريد التواصل معه.
- بعض المرضى يعتقدون أن مقدم الخدمة الصحية لا يهتم بأمرهم كأشخاص بل يتعام معهم باعتبارهم (حالة مرضية).
- البعض يعتقدون أن حالتهم بسيطة لا تحتاج المناقشة والمشورة.
- البعض يعتقدون أن حالتهم حرجة جداً لذا يتجنبون الحديث عنها.
- البعض مقتنع أن الطبيب شرح لهم كل ما هو ضروري حول حالتهم وعلاجهم
- البعض يظنون أن كل ما هو ضروري مكتوب في الوصفة الطبية
- المريض متعب ولا يقوى على التواصل
- المريض في عجلة من أمره للذهاب لسبب ما.

### (3) عوائق زمنية: Time barriers

- اختيار التوقيت المناسب للتواصل الضروري لنجاح عملية التواصل.
- عدم القدرة على التواصل مع المريض بسبب ضغط العمل وقد يستدعي ذلك:
  - ✓ إعطاؤه المعلومات المبدئية الضرورية لتناول الدواء ثم الاتصال به لاحقاً حسب الضرورة.
  - ✓ إعطاؤه معلومات مكتوبة مع وضع خط تحت المعلومات الضرورية.
- يجب الوعي للتوقيت الذي يكون فيه الصيدلي غير مستعد للتواصل مع المريض والاستماع إليه.

### (4) عوائق إدارية: Administrative barriers

- معظم مجتمع الصيادلة الجدد لا يأخذون أجور مباشرة مقابل التعليم أو التواصل مع المرضى.
- تصور الصيدلي أن مهمة الحديث مع المرضى خدمة ليست ذات جدوى وليست ذات أولوية.
- السياسات المتعلقة برسم تنظيم حالات الممارسة ربما تعيق عملية التواصل.
- السياسات التوظيفية التي تخفض عدد موظفيها الذين بإمكانهم مساعدة الصيادلة،
- هناك معوقات خفية أخرى ألا وهي رغبة الصيدلاني في الرد على جميع المكالمات التي تعطي انطباع للمريض بأن الصيدلاني لا يريد التحدث معه.

\*\*\*\*\*