



جامعة حماه
كلية الصيدلة
السنة الخامسة

مقرر مهارات التواصل الصيدلاني

الفصل الأول للعام الدراسي 2020 / 2021

مدرس المقرر: د. غنى الفرا

المحاضرة الخامسة

مهارات التواصل الشفوي

مفهوم التواصل الشفوي

أركان عملية التحدث

العناصر الأساسية لعملية التواصل الشفوي

شروط التواصل الشفوي الفعال

معوقات التواصل الشفوي

المهارات الفرعية للتواصل الشفوي الفعال

مقومات التواصل الشفوي الفعال في الممارسات الصيدلانية

مهارة التواصل الشفوي الفعال (التحدث) Active oral communication Skill

تمهيد:

التواصل الشفهي أو التحدث هو من أهم وسائل التواصل وأكثرها استخداماً، وهو إحدى الصفات المميزة للإنسان، ويتم التواصل الشفهي عبر الكلمات والألفاظ، ويكون تأثيره فقط 7% من عملية التواصل، فتتبادل المعلومات من المرسل إلى المستقبل شفويًا، حيث تخرج الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل، وتلعب اللغة المستخدمة والكلمات المنطوقة دوراً كبيراً في توضيح المعاني المقصودة من الرسالة، وغالباً ما يحدث التواصل الشفوي عندما لا يكتسب الاتصال الصفة الرسمية ويريد المرسل التعرف على رد فعل المستقبل على الرسالة. ومهارة التواصل الشفوي أو التحدث هي المهارة الثانية من مهارات التواصل اللفظي بعد مهارة الاستماع، وهي ترجمة اللسان عما تعلمه الفرد عن طريق الاستماع.

والمحادثة هي أحد ألوان النشاط اللغوي ويمكن اعتبارها الشكل الرئيس للاتصال اللغوي بالنسبة للإنسان فالتحدث أكثر تداولاً في حياتنا اليومية، حيث يستخدم الإنسان الكلام أكثر من الكتابة لذلك يعتبر التحدث أهم جزء للممارسة الاتصالية بعد الاستماع.

أولاً- مفهوم التواصل الشفوي (التحدث):

يمكن توضيح مفهوم التحدث من خلال كلفيته، فهو عملية تبادل الحديث أو الكلمات بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين الطرفين، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة بينهم، وقد يتم الحديث بين فردين أو مجموعتين من الأفراد، كما يتم مع الفرد ذاته من خلال الحوار مع النفس، الذي يتم غالباً على مستوى خفي داخل الفرد دون مشاركة الآخرين.

وعملية التحدث: تمثل القدرة على التعبير الشفوي عن المشاعر الإنسانية والمواقف الحياتية والاجتماعية وغيرها، بطريقة وظيفية، مع سلامة النطق وحسن الإلقاء.

ومهارة التحدث: تعد هذه المهارة إحدى أوجه التواصل اللفظي، وهي عبارة عن رموز لغوية منطوقة تقوم بنقل أفكارنا ومشاعرنا إلى الآخرين، وذلك عن طريق الاتصال المباشر كالمناقشات والحوار وغيرها، وعبر وسائل اتصال مختلفة، وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية التواصل بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها.

ويمكن تعريف التواصل الشفوي بأنه: عملية تفاعل يتم من خلالها تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، وتتضمن القدرة على استعمال اللغة السليمة والمناسبة للموقف.

وهو مهارة مركبة يسهم فيها اتقان اللغة والقدرة على التلاعب بالأساليب وتوظيفها والمرونة في مواقع الكلام وتغييرها والانتقال بها من فكرة إلى أخرى فضلاً عن القدرة على توظيف حركات الوجه واليدين في أداء المعاني وتوكيدها.

ثانياً- أركان عملية التحدث:

نظراً لأن التحدث هو تبادل الكلام بين طرفين أياً كان الطرفان، حول موضوع معين، فإنه لا بد من توافر ثلاثة أركان أساسية يقوم عليها وهي:

1. **أطراف التواصل:** فغالبا ما يكون الحديث بصورة فردية وقد يكون بصورة جمعية، كما يمكن أن يتم الحديث مع الذات.
2. **الهدف:** حيث لا يكون الحديث بين طرفين إلا بناء على هدف محدد وواضح بين الطرفين وكل منهما يعمل على الوصول إليه.
3. **الموضوع:** وجود موضوع يجري التواصل بشأنه، فالحديث لا يتم في فراغ وإنما يدور حول فكرة أو موضوع مهم يستدعي التواصل،

ثالثاً- العناصر الأساسية لعملية التواصل الشفوي:

يقوم التواصل الشفوي على أربعة عناصر أساسية تتعلق بالمهارات الشخصية لدى الفرد المتحدث، وهذه العناصر الأساسية هي:

1. **الطلاقة:** وهي قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم.
2. **الانسياب:** ويقصد به قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها في صورة مترابطة.
3. **صحة التعبير:** قدرة الفرد على استخدام الألفاظ والكلمات لوصف الموقف وصفا دقيقا واضح المعنى والدلالة.
4. **سلامة الأداء:** ويقصد به قدرة الفرد على اخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة، لتكون الكلمات المقصودة بطريقة واضحة.

رابعاً- شروط التواصل الشفوي الفعال:

لكي يحدث التواصل الشفوي أثراً فعالاً لا بد من توافر الشروط التالية:

- رغبة طرفي التواصل في التحدث وإقامة العلاقة الاتصالية.
- تفهم طبيعة المستقبل وظروفه ورغباته وميوله.
- عدم المقاطعة أثناء التواصل.
- إتقان مهارة الاستماع.
- استخدام الوقفات في الوقت المناسب.
- البعد عن الجدل.
- وضوح ومناسبة الصوت.
- استخدام المؤثرات الصوتية.
- استخدام لغة الجسد بالمصاحبة مع التواصل اللفظي.

- اختيار الوقت المناسب.
- قراءة انطباعات المستقبل، وتعديل الرسالة بناء عليها.

خامساً- معوقات التواصل الشفوي:

توجد الكثير من العوامل التي تحول دون فعالية عملية التواصل الشفوي وتسبب انحرافها عن أهدافها، ومن هذه المعوقات ما يلي:

- ✓ الغضب والانفعال.
- ✓ عدم الاستماع والانصات.
- ✓ الثرثرة وكثرة الكلام.
- ✓ وجود المشوشات.
- ✓ تحول مسار عملية الحديث إلى جدال.
- ✓ سوء اختيار المكان والزمان.
- ✓ خلو الحديث من عبارات الثناء والمدح.
- ✓ غموض الحديث والابتعاد عن الوضوح.
- ✓ الاختلاف الثقافي وتباين المفاهيم.

سادساً- المهارات الفرعية للتواصل الشفوي الفعال:

يتصف المتحدث الناجح بعدد من الصفات النفسية والعقلية التي تمكنه من إتمام عملية التحدث بنجاح ومن هذه الصفات ما يلي:

- ✓ الابتسامة وبشاشة الوجه.
- ✓ الوضوح في طرح الأفكار.
- ✓ التحدث ببطء وبشكل واضح.
- ✓ عدم الانشغال مع الغير أثناء الحديث.
- ✓ الانصات والإصغاء للآخرين.
- ✓ طرح الأسئلة والتعليق على الإجابات.
- ✓ استخدام عبارات لبقة وتجنب معاملة الآخرين بخشونة.
- ✓ القدرة على تحليل أفكار الآخرين وتقييمهم بهدف معرفة سماتهم الظاهرة.
- ✓ القدرة على ضبط النفس.
- ✓ التواضع والتعامل بالرفق واللين مع الآخرين.
- ✓ تفعيل لغة الجسد.

سابعاً- مقومات التواصل الشفوي الفعال في الممارسات الصيدلانية:

يقوم التواصل الشفوي على مجموعة من المقومات والدعائم الأساسية التي تساعد في نجاح عملية التواصل، وتتمثل فيما يلي:

- ❖ **الموضوعية:** وتعنى قدرة الصيدلاني على السلوك والتصرف واصدار أحكام غير متحيزة، أو العدالة في الحكم على المواقف، والتحدث بلسان مصلحة المريض وليس المصالح الخاصة.
- ❖ **المرونة:** ينبغي أن يكون الحديث مع المريض مرناً؛ بمعنى أن يتحلى باللفظ والابتسامة، ويتجنب التشنج والعصبية، ومن مقتضيات المرونة؛ البساطة في الطرح، وايصال الفكرة الرئيسة ببساطة وسهولة من غير تكلف، واختيار كلمات واضحة ومفهومة الدلالة، بالإضافة إلى العفوية وعدم التكلف؛ لأن الأفراد ينجذبون ويتفاعلون مع الحوار البسيط والعفوي والتلقائي.
- ❖ **الصدق:** ويعنى أن يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث، أفكاره وآرائه، كما يعنى أن تتطابق أحوال المتحدث مع أفعاله وتصرفاته، فالمتحدث الصادق هو الأكثر تأثيراً في مستمعيه.
- ❖ **الوضوح:** ويعنى القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً. أي (تبسيط الحديث) بحيث يكون موضوع الحديث وفكرته واضحين ومفهومين لدى المريض (المستقبل)، بعيداً عن أي لبس أو غموض، وهذا يتأتى من خلال طرح المعلومات المرتبطة بالمريض واهتماماته، بالإضافة إلى دقة هذه المعلومات وصحتها.
- ❖ **الدقة:** وتعنى التأكد أن الكلمات التي يستخدمها الصيدلاني تؤدي المعنى الذي يقصده بعناية، وخاصة فيما يتعلق بالمعلومات المتعلقة بطريقة تناول الدواء، والارشادات المصاحبة له.
- ❖ **الاتزان الانفعالي:** ويقصد به أن يظهر الصيدلاني انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف وأن يكون متحكماً في انفعالاته، سواء أكانت إيجابية أم سلبية.
- ❖ **الرغبة في التواصل:** لا يمكن استنطاق الصيدلاني بأي نوع من المعلومات إذا لم يرغب هو في ذلك، والرغبة الشخصية هي أساس استمرار أي عمل سواء كان فردياً أو مهنيّاً أو حتى اجتماعياً.
- ❖ **التشجيع والتجاوب:** ويقصد به تجاوب الصيدلاني مع المريض، حيث يقوم الصيدلاني بتشجيع المريض على التجاوب معه، من خلال بعض الكلمات أو الإيماءات والحركات التي تدل على استجابته للرسالة وأنها تلقى عنده القبول، مما يعمل على تشجيع المريض في الاستمرار في ارساله، أما إذا كان التجاوب عن طريق رسائل سلبية فإن المريض سيصل الى مرحلة التوقف عن الارسال، مما يعيق عملية التواصل.
- ❖ **التغذية الراجعة:** ويقصد بها استجابة الصيدلاني الفورية للرسالة التواصلية بحيث تصل تلك الاستجابة إلى المريض في نفس الوقت، ويتأكد الصيدلاني من وصول الرسالة بالمعنى المقصود إلى المريض، مما يدعم بقاء عملية التواصل واستمرارها.

❖ **المظهر:** يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه، كما يحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه ويشكلون أحكامهم عنه، ويضم المظهر العام (النظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة، وكذلك الصحة النفسية والبدنية).. ويبين الشكل التالي يبين مقومات التواصل الشفوي للصيدلاني.



شكل يوضح مقومات التواصل الشفوي الفعال للصيدلاني
