

جامعة حماه  
كلية الصيدلة  
السنة الخامسة

## مقرر مهارات التواصل الصيدلاني

الفصل الأول للعام الدراسي 2021 / 2020

مدرس المقرر: د. غنى الفرا

المحاضرة الثامنة

### مهارات التواصل غير اللفظي (1)

مفهوم التواصل غير اللفظي

خصائص التواصل غير اللفظي

التواصل البصري

وظائف التواصل البصري

الدلائل العلمية للتواصل البصري

الأمور التي يجب على الصيدلاني تجنبها أثناء التواصل البصري

نبرات الصوت

أنواع نبرات الصوت

العناصر المكونة لنبرات الصوت

مهارة استخدام نبرات الصوت لدى الصيدلاني

**مقدمة:**

تناولنا في الفصل السابق مهارات التواصل اللفظية، ونبتاول في هذا الفصل مهارات التواصل المتقدمة، وهي مهارات التواصل غير اللفظية والتي لا تعتمد على الألفاظ أو استخدام الكلمات، فتسمى الاتصال بدون كلمات أو الاتصال الصامت، ويكون له تأثير كبير في العملية التواصلية.

يعتقد علماء النفس أن (60%) من حالات التخاطب والتواصل بين الأفراد تتم بصورة غير لفظية، أي عن طريق الحركات والإيماءات والإيحاءات والرموز، وليس عن طريق الكلام وألفاظ اللسان، حيث يكون التواصل غير اللفظي ذو تأثير أقوى بخمس مرات من تأثير الكلمات، ويصل تأثيره إلى (55%) من عملية الاتصال، ورغم ذلك فإن الكثير من الأفراد يقعون في أخطاء جسيمة نتيجة تجاهلهم للغة الجسد أو الإيماءات والإيحاءات التي تصدر من الأفراد، بل إن البعض قد يمضي ساعات في تحليل الكلمات التي يسمعها ويفشل في أن يدرك مغزاها لأنهم لا يحسبون بالشكل الكافي لغة الإيماءات المصاحبة لها.

أشارت بعض الأبحاث أن لغة الجسد هي الجزء الأهم من أي رسالة تنقل من شخص لآخر، وأن ما بين (50-80%) من المعلومات يمكن أن تنقل من خلال لغة الجسد، والتي هي لغة معقدة في طبيعتها. ويعتبر التواصل غير اللفظي من أبسط أنواع الاتصال استخداما في عملية التواصل، فهو يتم عن طريق حركات الجسم أو ما يسمى بلغة الجسد، ويأخذ وسائل وأشكال متنوعة.

**أولاً- مفهوم التواصل غير اللفظي: (Nonverbal Communication)**

يقصد بالتواصل غير اللفظي ذلك الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو استخدام الأصوات في العملية التواصلية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز اتصالية.

ويمكن تعريف التواصل غير اللفظي على أنه: العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ.

ويستخدم الأفراد التواصل غير اللفظي عند تواصلهم مع الآخرين بتلقائية وبطريقة لا يكادون يشعرون بها، ومن ذلك مثلا استخدام الإشارات والإيماءات والحركات بطريقة إرادية أحيانا وبطريقة لا إرادية أحيانا أخرى، حيث يكون لها معاني تأكيدية أو إبدالية أو مخالفة أحيانا للألفاظ الشفهية، وقد يستخدمون بعض المقتنيات الشخصية أثناء تواصلهم ويرتدون ملابس معينة لإيصال رسالة معينة، حيث تكون عباراتهم في هذه الحالة ذات معنى مختلف عما لو كانوا بطريقتهم العادية. ويتم التواصل غير اللفظي من خلال إصدار الحركات المختلفة من أعضاء الجسم أو من وضعية الجسم بأكمله، كما يتم من خلال الإشارات والإيحاءات التي يصدرها الشخص بقصد أو بدون قصد من خلال مظهره الخارجي ومقتنياته الشخصية.

ويمكن تعريف الاتصال غير اللفظي على أنه: مختلف الطرق والوسائل التي يتم من خلالها التواصل مع الأشخاص والمجتمعات المختلفة دون استخدام الكلمات.

**ثانياً - خصائص التواصل غير اللفظي:**

يختلف التواصل غير اللفظي عن التواصل اللفظي في كثير من الخصائص، والتي أهمها أنه أمر لا يمكن تفاديه أو تجنبه أو الهروب منه، فهو يصدر عن الانسان بحكم طبيعته الانسانية، ويمكن إيجاز أهم خصائص التواصل غير اللفظي فيما يلي:

- يعتمد على اصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
- يعتمد غالباً على حاسة البصر.
- يستخدم رموزاً وإشارات ذات معنى.
- غير خاضع لقواعد اللغة.
- عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات، كالاتسام والخوف والخجل.
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني، فقد يولد الطفل باكياً أو مبتسماً.
- أشد تأثيراً على المستقبل من التواصل اللفظي.
- يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- أكثر قوة وتأثيراً حيث يتم فهمه مباشرة وبطريقة فورية.
- يصدر غالباً بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.
- يعتمد على الاختصار والسرعة.
- قلة الإزعاج والضجيج الناتج عنه، مقارنة بالتواصل اللفظي الذي يعتمد على إصدار الأصوات التي قد تكون مزعجة.

**❖ قراءة الرسالة غير اللفظية:**

إن القدرة على قراءة لغة الجسد أمر في غاية الأهمية، فهي تساعدنا على معرفة الآخر عن قرب، بل وأحياناً نعرف ما يريد أن يقوله الشخص، وبالتالي فهناك فرصة لك أن تحاول أن تصلح من رسالتك إذا أحسست أن رداً بالرفض أو السلبية سوف يصل إليك أو أن تحسن الرسالة إذا أحسست أن رداً إيجابياً سوف يصل إليك، وذلك قبل أن تفوتك الفرصة. وللوصول إلى هذا فإنه يجب علينا عند محاولة قراءة الرسالة غير اللفظية ما يلي:

- ✓ أن نأخذ في الاعتبار مجموعة الحركات معاً.
  - ✓ توافق الحركات مع التعبيرات الجسدية.
  - ✓ أن نؤخذ الحركات الخاصة بالجسم في الوقت التي تحدث فيه.
  - ✓ كل الحركات يجب أن تقرأ أو تدرس وسط الظاهرة أو الموقف العام الذي ظهرت فيه.
- ولكي نكون ناجحين في قراءة الرسائل غير اللفظية فمن الضروري أن نجتمع مكونات سلوك الفرد وننظر إلى السلوكيات في سياقها العام وليس بشكل منعزل.

### ❖ أشكال التواصل غير اللفظي:

من أشكال التواصل غير اللفظي مايلي:

- التواصل البصري
- نبرة الصوت
- تعبيرات الوجه
- لغة الجسد

وسوف نتناول هذه المهارات كل على حده.

### ➤ مهارات التواصل البصري (تعبيرات العيون): Eye Contact Skills

يعتبر الاتصال البصري من الوسائل غير المنطوقة لإجراء محادثة جدية بين الناس، فعندما ننظر لشخص ما، فإنه يدرك بأنه قد استحوذ على انتباهنا، وبذلك يحدد النظر سياق التبادل، لذلك لا يمكن تجاهل أهمية الاتصال بالعين، ونحن نميل إلى استعمال التواصل البصري بغرض التغذية الراجعة، لجعل المتحدث يدرك أننا نستمع إليه، ونحن بدورنا أيضاً نحتاج إلى إشارة تجعلنا ندرك أن الآخرين يستمعون إلينا، حيث أن انعدام التواصل البصري يعطي انطباعاً أنك تتحدث عن المستمعين بدلاً من أن تتحدث إليهم.

وتعتبر العيون مرآة الإنسان ومؤشر عن طبيعة شخصيته، ورغم أن حركة العيون غالباً ما تكون غير مقصودة، إلا أن سلوك وحركة عيون المريض من الممكن أن تساعد الصيدلاني لتحديد الحالة العاطفية لديه وعن ما يدور بداخله

### أولاً- مفهوم التواصل البصري:

التواصل البصري هو المحرك الرئيسي والقوة الدافعة التي تنطلق منها عملية التواصل وذلك لما للعين من قدرة غير محدودة على تحريض الاتصال والحفاظ على ديمومته، ولو بدا التواصل ناجحاً في لغة العيون فمن الممكن أن يستمر ويحقق أهدافه.

**يعرف التواصل البصري بأنه:** التركيز على إيحاءات الجسم وتعبيرات الوجه الصادرة عن الآخرين أثناء التفاعل، بهدف استقبال رسالتهم التي تحتوي على أفكار وانفعالات واتجاهات، تساعد في فهمهم والتفاعل معهم.

**وتعرف تعبيرات العينين:** بأنها التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب العين أثناء عملية التواصل، حيث تعتبر العينان واحداً من أكبر مفاتيح الشخصية، والتي تدل بشكل حقيقي على كل ما يدور في ذهن المتحدث، فتستطيع العيون أن تتخطى كل اللغات وتستطيع أن تقول ما يعجز عنه اللسان بكل صدق، فهي مرآة صافية تعكس كل المشاعر وتبوح بالأسرار.

### ثانياً- وظائف التواصل البصري:

- مراقبة التغذية الراجعة والحث على الاستجابة: عندما نتحدث مع شخص فأنت تنظر إلى الشخص وكأنك تسأل عما فيه، أو تحثه على أن يستجيب لما قلته، كما أنك تنظر إلى المتكلم حتى تشعره أنك تستمع إليه.
- المحافظة على الاهتمام والانتباه: عندما نتحدث مع شخصين أو أكثر فنحن نحافظ على التواصل البصري حتى نضمن انتباه المستمع واهتمامه، وعندما لا ينتبه أحد لنا فمن المحتمل أن نزيد من التواصل البصري

معه، على أمل أن يزيد هذا من اهتمامه، وعندما نحاول أن نقول شيئاً مهماً فنحن ننظر بتركيز إلى المستمع وكأننا نمارس ضرباً من السلطة البصرية كأننا نمنعهم من الانتباه إلى شيء آخر.

- **الإيدان بتبادل الدور في الحديث:** يمكن للتواصل البصري أن يفيد في اخبار الطرف الآخر بأن قناة التواصل مفتوحة، وأن في وسعه أن يتحدث الآن، فعندما يطرح الصيدلاني سؤالاً ثم ينظر إلى المريض، فإن هذا يشير دون أي رسالة لفظية إلى أن هذا المريض هو المعني بالسؤال.

- **توضيح طبيعة العلاقة:** يساعد التواصل البصري على بيان ما إذا كانت العلاقة بين شخصين سلبية أو إيجابية، فعندما تحب شخصاً ما فأنت تزيد من تواصلك البصري معه، ويرى أحد الباحثين أنه عندما يتجاوز التواصل البصري (60%) من تفاعل ما، فإن الناس في هذه الحالة يكونون مهتمين أكثر من اهتمامهم بالرسائل اللفظية المتبادلة، ويمكن للتواصل البصري أن يكشف عن نزعة سلطوية، فالشخص العادي ينظر عندما يسمع أكثر مما يفعل ذلك عندما يتكلم.

**ثالثاً - وظائف التجنب البصري:** أن تشيح بنظر عن شخص بعينه فهذا له أكثر من معنى ومنه:

- **المحافظة على توازن النظر والإشاحة:** لا ينظر المرسل والمستقبل إلى بعضهما عادة طوال فترة التواصل دون انقطاع، فكأن هناك فواصل راحة لا بد منها، وتتفاوت مدة التواصل هذه وفقاً لاعتبارات مختلفة.

- **تخفيف الحرج:** يصعب على شخص مذنب أن ينظر مباشرة إلى عيني شخص له علاقة بهذا الحرج أو الذنب، فالمريض الذي خالف إرشادات الصيدلي في أخذ الدواء، يصعب عليه النظر في وجهه. وهذه الإشاحة تعبير عن الاعتراف بالذنب والوقوع في الحرج.

- **الانسجام مع السلوك الإنساني العام:** الناس لا يحدقون في وجوه بعضهم البعض بشكل عام، خاصة إذا كانوا لا يعرفون بعضهم، حتى إذا حرق أحدهم بشخص آخر دون أن يشعر، فإنه سرعان ما يتظاهر بأنه لم يكن ينظر إليه إذا أحس هذا الآخر به.

- **التعبير عن اللامبالاة وعدم الاهتمام:** إذا لم أكن مهتماً بشيء أو بشخص فأني لا أنظر إليه، وإذا كنت مهتماً به ولا أريد إظهار هذا الاهتمام، فأني أشيح ببصري أيضاً.

- **التعبير عن الغضب:** نحن نشيح بأبصارنا عن الناس تعبيراً عن استيائنا منهم لسبب ما، وحتى عندما يتخاصم اثنان يلتقيان بالصدفة في مكان ما، فإنهما لا ينظران إلى بعضهما بعضاً.

**رابعاً - تعبيرات العينين:** هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأعين أثناء عملية

التواصل. ومن وسائل تأثير العين بين طرفي عملية التواصل ما يلي:

- طول مدة النظرة: إذ هي دليل على الاهتمام، ومؤشر على التقبل.
- عمق النظرة: وهي دليل على التفحص والتدقيق.
- مساحة المنطقة المنظورة: وهي دليل على النظرة الكلية أو النظرة الجزئية.

## ❖ مدة التواصل الطبيعي للعين:

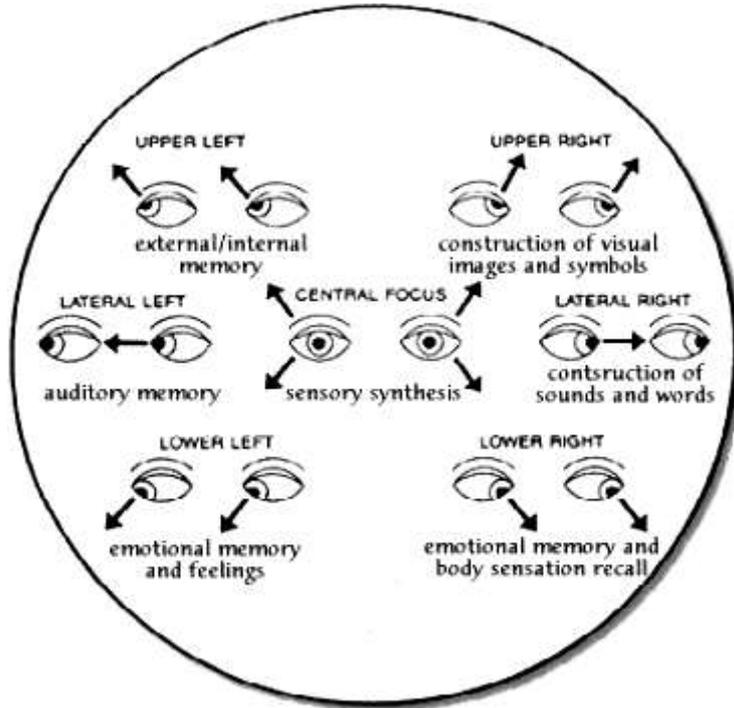
- حينما يقل عدد المتواصلين عن ثلاثة: تقدر المدة من 5 إلى 15 ثانية.
- في التواصل مع الأفراد في مجموعة: تقدر من 4 إلى 5 ثوان.

## ومن هذا المنطلق يمكن تقسيم نظرات الأعين إلى الأنواع التالية:

- النظرة العميقة: وهي التي تستغرق وقتاً أطول، وهي توحى بالرضا أو الاهتمام بحديث الطرف الآخر.
- النظرة السطحية: وهي التي لا تستغرق وقتاً، وتدل على عدم الاهتمام المطلق بالطرف الآخر.
- النظرة الشاردة: وهي التي تتوقف لفترة وتكون نتيجة الانشغال بشيء آخر، وتدل على الملل، وعدم العناية بكلام المتحدث.

## خامساً- الدلائل العلمية للتواصل البصري (حركات العين ومعانيها):

- اتساع العينان: يدل ذلك على الدهشة والانبهار والتعجب.
- تضيق العينين: يدل على عدم الموافقة والشعور السلبي.
- اتساع حدقة العين: تدل على السعادة والإعجاب.
- ضيق حدقة العين: تدل على الخوف والتوتر.
- تغميض العينين: يدل على التقييم السلبي لما يقال، كعدم تصديق ما يقال.
- إذا اتجهت العينان لأعلى يمينا: يتصور وينشئ صورة خيالية مستقبلية. (الشخص يكذب ويحاول تخيل الأحداث بطريقة غير حقيقية)
- إذا اتجهت العينان لأعلى يسارا: يتصور شيئاً كان في الماضي وله علاقة بالواقع. (الشخص لا يكذب ويحاول أن يسترجع الأحداث كما هي).
- النظر لناحية الأذن اليسرى: تذكر سمعي
- النظر لناحية الأذن اليمنى: تخيل سمعي
- النظر لأسفل يمينا: الحس والشعور الداخلي (إذا سئل المريض عما إذا كانت الحمية التي يتبعها لتقليل وزنه أتت بنتيجة مرضية، فإنه ينظر إلى جهة اليمين للأسفل عند الإجابة إذا كان راضياً عن نتيجة الحمية)
- النظر لأسفل يساراً: حديث مع الذات
- النظر إلى الأسفل: الندم على فعل خاطئ، والشعور بالذنب، والخجل.
- النظر إلى أعلى: الطموح والتفكير في تحقيق الهدف مستقبلاً.
- تجنب تلاقي الأعين: دليل على الهروب أو اللامبالاة أو العصبية.
- تركيز العين في عين الطرف الآخر: الانصات أو تركيز الانتباه، الثقة بالنفس.
- النظر بعيون لامعة: الإعجاب والانجذاب. الشكل (1).



حركات العيون ومعانيها

### سادساً- الأمور التي يجب على الصيدلاني تجنبها أثناء التواصل البصري:

- النظر إلى كل جهة وفي كل جانب من جسم مستمعك، حيث يقلل ذلك من مصداقيتك. ويسبب التوتر وعدم الطمأنينة.
- إغماض العينين لمدة دقيقتين أو أكثر أثناء الحديث، فذلك يعني أنك تقول لا أريد أن أستمع، وهذا الشعور سينتقل إلى الطرف الآخر الذي سيشاطرك نفس الشعور.
- تركيز نظرك على شخص معين أو اتجاه واحد عندما تخاطب مجموعة كبيرة، بل يجب نقل عينيك إلى كل اتجاه مع إعطاء خمس ثواني من التركيز في كل اتجاه.
- تجاهل محدثك وتعتمد عدم النظر إليه طوال فترة الحديث.

### ➤ مهارات استخدام نبرات الصوت: The skill of using the Tone of voice

#### أولاً- مفهوم نبرة الصوت:

إن التغيرات في الصوت أثناء عملية التواصل تنبئ عن حالة الإنسان الداخلية من حيث الشعور، والتفكير، وسمات شخصيته، لذلك فإن الصوت له تأثير كبير على اللغة اللفظية في عملية التواصل، ويكون ذلك من خلال نبرة أو نغمة الصوت، والتغيير في مقامات الصوت بالارتفاع والانخفاض، وكذلك الوقفات التي تتخلل بعض العبارات، ودرجة الخشونة والليونة ورتابة الصوت على نمط واحد.

ويمكن أن نعرف نبرة الصوت بأنه: أحد عناصر التواصل غير اللفظي ويقصد به النغمة التي تحمل الكلمات المرسلة.

عناصر نقل الرسالة الصوتية: يتم نقل الرسالة من خلال عمليات التواصل اللفظية والصوتية والبصرية، فالكلمات التي نستخدمها تشكل العناصر اللفظية، أما العناصر الصوتية فتشمل حدة الصوت، ونبرة الصوت، وغيرها من القدرات الصوتية، وتتضمن العناصر البصرية كل ما يمكن للمستمع رؤيته، وهو عادة ما يتكون من الصورة الكلية التي يراها المتلقي والتواصل غير اللفظي.

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.

### ثانياً- أنواع نبرات الصوت:

- **الصوت ذو النبرة العميقة والثرية والمتحمسة:** وفيها يقدم للمستمع نوعان من الأمان العاطفي الجذاب المليء بالخبرة.
- **الصوت ذو النبرة العالية:** والذي يدل على عدم النضج وعدم الشعور بالأمان أو دليل على الضعف وإشارة إلى الغضب.
- **الصوت ذو النبرة المنخفضة الهادئة:** وهو دليل على الخلق المهذب والاحترام والتقدير.
- **الصوت المرتعش:** وهو دليل على القلق والضيق والعصبية.
- **الصوت السريع:** الذي يتحدث بسرعة فائقة يدل على عدم الصبر أو عدم الشعور بالأمان.

### ثالثاً- العناصر المكونة لنبرات الصوت:

1. **درجة الصوت:** مصطلح موسيقي نشير عند استخدامه إلى مدى ارتفاع وانخفاض نبرة الصوت. وتضع درجة الصوت لتغييرات على ثلاثة أنواع هي:
  - **الدرجة الصاعدة إلى أعلى** تستخدم في حالة الاستفهام لأنها تنقل الاستفسار وما يدل على الشك و التساؤل عن الأشياء المجهولة أو غير المؤكدة أو أجزاء من تعبيرات تحتاج إلى الاستيفاء بالمزيد من الاضافات أو تحتاج لأن تتبع بغيرها.
  - **الدرجة الهابطة:** فهي تعكس التأكيد و التحديد والحكم على الأشياء.
  - **الدرجة المنحنية:** تعكس السخرية و التهكم أو المعاني المزدوجة أو غير المؤكدة.
 على سبيل المثال كلمة "نعم" مثلاً إذا جاءت من طبقة صوتية عالية تشير إلى السؤال، وإذا قيلت من طبقة هابطة فإنها تعني الفهم أو الموافقة، أما إذا نطقت من طبقة صوتية منحنية فإنها تعكس معنى السخرية أو الانتقاء (جربها بنفسك).
2. **نغمة الصوت:** وهو التغيير الملائم في الطبقة أثناء الإلقاء الصوتي، وأداة رئيسية لإعطاء المعنى الدقيق للجملة، وعدم حدوث تغييرات في طبقة الصوت، يؤدي إلى جمل رتيبة وذات نغمة واحدة.

3. **سرعة الصوت:** الشخص السريع يريد أن تقول كل ما لديه بسرعة على قدر الامكان، مما يقلل من أهمية الكلام الذي يقال.

4. **ارتفاع الصوت:** إنسان يتحدث مع الجمهور بنبرة صوت منخفضة لا يكاد يسمعا الناس في الصفوف الخلفية، فهل الجمهور مجبر على الاستماع له؟ وأن يسعى جاهداً لفهم مقصده؟ أم أن المتحدث هو الذي يريد خطاب الناس وهو المسؤول عن إيصال صوته اليهم؟ ومن جانب آخر، تخيل إنساناً يصرخ بصوت عال طوال مدة كلماته والجمهور أمامه قليل العدد قريب منه، لماذا تصرخ؟ هذا سيؤدي إلى تصدع عقول الناس ولن يفهموا منك كلمة واحدة.

5. **الصمت:** أداة اتصال تعبر عن انفعالات شتى، منها الرضى أو الرفض أو الخوف أو الحزن. ومن وظائفه:

- إتاحة الوقت للتفكير وتهيئة المرسل للإرسال، والمستقبل للاستماع.
- اللامبالاة.
- استجابة للقلق أو الخجل أو التهديد.
- تجنب النتائج السلبية.
- توصيل المشاعر.
- الانتهاء.

#### ❖ المؤثرات الصوتية التي تستخدم أثناء عملية التحدث:

التكلم ببطء - تغيير شدة الصوت - تكرار الكلمات - التشديد على الكلمات المهمة - تنويع نبرات الصوت - تغيير مستوى الصوت - تغيير سرعة الكلام - التوقف اللحظي - خفض الصوت - اتجاه الصوت - الكلمات المستخدمة.

#### ❖ مهارة توظيف الصوت للتأثير في الآخرين:

مما لا شك فيه أن طريقة كلامك وأسلوبك تؤثر على نظرة الآخرين لك، ولا نعني بذلك الكلمات فقط، فطريقة الإلقاء وأسلوب الحوار قد يحدث اختلافاً واضحاً. فعندما تتحدث مع شخص ما في حوار مباشر يكون لصوتك تأثير لا يتجاوز ال (38%) على الانطباع الذي يكونه عنك، أما على الهاتف، فيلعب الصوت دوراً هاماً إذ يتعدى تأثيره (85%) نظراً لعدم وجود أي مجال للمؤثرات البصرية أو تعبيرات وجه.

#### رابعاً- مهارات استخدام نبرات الصوت لدى الصيدلاني:

إن طريقة استخدام الصيدلاني للصوت ولنوعيته (شدته - نغمته) لها أثراً كبيراً على عملية التواصل، حيث يتأثر المريض بطريقة التحدث وبنوعية الصوت الصادر من محدثه، ولإتقان المهارات الصوتية عليك التدريب على الآتي:

- تحدث بصوت واضح يسهل سماعه فالتحدث بصوت منخفض أمر مزعج، وكلما كان صوت الصيدلاني واضحاً كلما أدى إلى إيجابية المريض في الموقف الإرشادي أو النصائح المقدمة.
- تخلص من الأصوات التي لا معنى لها أو غير مفهومة.

- تخلص من اللزمات الصوتية.
- تجنب الصوت الجهوري أو الصخب.
- استخدم الوقفات بشكل صحيح لتوضيح المعنى المطلوب.
- لا تزيد الوقفات عن أربع ثواني.
- اجعل الابتسامات تختلط مع الكلمات.
- اجعل صوتك يبعث على الدفء والود.
- انطق المصطلحات الطبية أو الجديدة بطريقة مخالفة لطريقة تحدثك المعتادة.
- استخدم التشديد الصوتي لبعض الحروف أو الكلمات المهمة.
- تجنب أسلوب التهكم أو السخرية الذي يؤثر سلباً على التفاعل مع الآخرين.
- لا تتحدث بوتيرة واحدة وكأنك تقرأ من صحيفة أو كتاب، الاعتماد على نبذة صوت واحدة يشعر المستقبل بالملل والكآبة، حتى ولو تحدثت بأفضل الكلام وأجوده.
- استخدم التعبير المناسب للموقف، تحدث بحماس واهتمام، وإذا استدعى الأمر غير من نبذة صوتك لنتناسب مع الموقف (على سبيل المثال، حاول أن تبدي تأثرك إذا كنت تتحدث عن أخبار سيئة)، الصيدلاني الذي يتسم نمطه الصوتي بالاهتمام والحماس والثقة بالنفس، يؤدي إلى زيادة رغبة المريض لعملية التواصل وتقبلها.

\*\*\*\*\*