

# التواصل غير اللفظي

# NONVERBAL

# COMMUNICATION

---

مهارات تواصل - محاضرة 2

# التواصل اللفظي مقابل غير اللفظي

## التواصل اللفظي

- يتم بالكلام أو الكتابة
- وهو يطرح أفكار
- نسبة التواصل = 5-45%

## التواصل غير اللفظي:

- تعبيرات غير اللفظية وغير كتابية
- يستخدم الحركات الجسدية والانعكاسات النفسية
- يستخدم نبرة الصوت
- امكان استخدام عناصر البيئة المحيطة
- نسبة التواصل = 55-95%

## التواصل غير اللفظي في الممارسة الصيدلانية

✓ استخدام المهارات من القدرات غير اللفظية الخاصة بالصيدلي يمكن أن يحدث فرقا بين العلاقات الشخصية الناجحة وبين الإحباط والتواصل غير المنتج.

✓ الرسالة غير اللفظية قد يختلف تفسيرها حسب المجتمع والخلفية الثقافية للأفراد.

✓ قد يساء تفسير الرسالة غير اللفظية من قبل شخص ذو ثقافة مختلفة، وقد تفهم الرسالة بشكل معاكس للمعنى المقصود

# CULTURAL CONFLICTS IN WORKPLACE



A person acts according to the values and norms of his or her culture; another person holding a different worldview might interpret his or her behavior from an opposite standpoint. This situation creates misunderstanding and can lead to conflict.



**Hand signals** can be misinterpreted in some parts of the world.



# أهمية التواصل غير اللفظي

- (1) هو مرآة للأفكار والمشاعر الأعمق وله تأثير بشكل مستمر في العمل سواء كان الشخص واعياً لذلك أم لا
- (2) التواصل غير اللفظي من الصعب أن يكون وهمياً خلال التفاعل بين الأشخاص
- (3) يجب أن يتشارك التواصل غير اللفظي مع التواصل اللفظي حتى لا يساء فهم المعنى المقصود من الرسالة (مثلاً ابتسامة و مصافحة مع كلمة شكر) .

# تفسير الرسالة غير اللفظية

- عند تلقي رسالة غير لفظية مزعجة وغير مفهومة يفضل القيام بتواصل لفظي لتحري وفهم معناها
- مثال: بعد شراء أحد المرضى للدواء استدار وخرج مسرعاً دون أن يشكره وهو يتمم بكلمات غير مفهومة؛ ما هو السبب؟
  - كنت فظاً معه أو قلت شيئاً لم يعجبه
  - لم تشرح له عن الدواء بشكل مقنع
  - غلاء سعر الدواء
  - منزعج من مرضه ومتألم
  - يريد العودة بسرعة لعمله
  - أوقف سيارته بشكل مخالف لشراء الدواء

# عناصر التواصل غير اللفظي

- ✓ الحركات Kinesics
- ✓ المسافة بين الأشخاص Proxemics
- ✓ عناصر البيئة Environment
- ✓ عوامل مشتتة Distracting factors



# الحركات

IT'S WHAT YOU **DON'T SAY** THAT COUNTS!



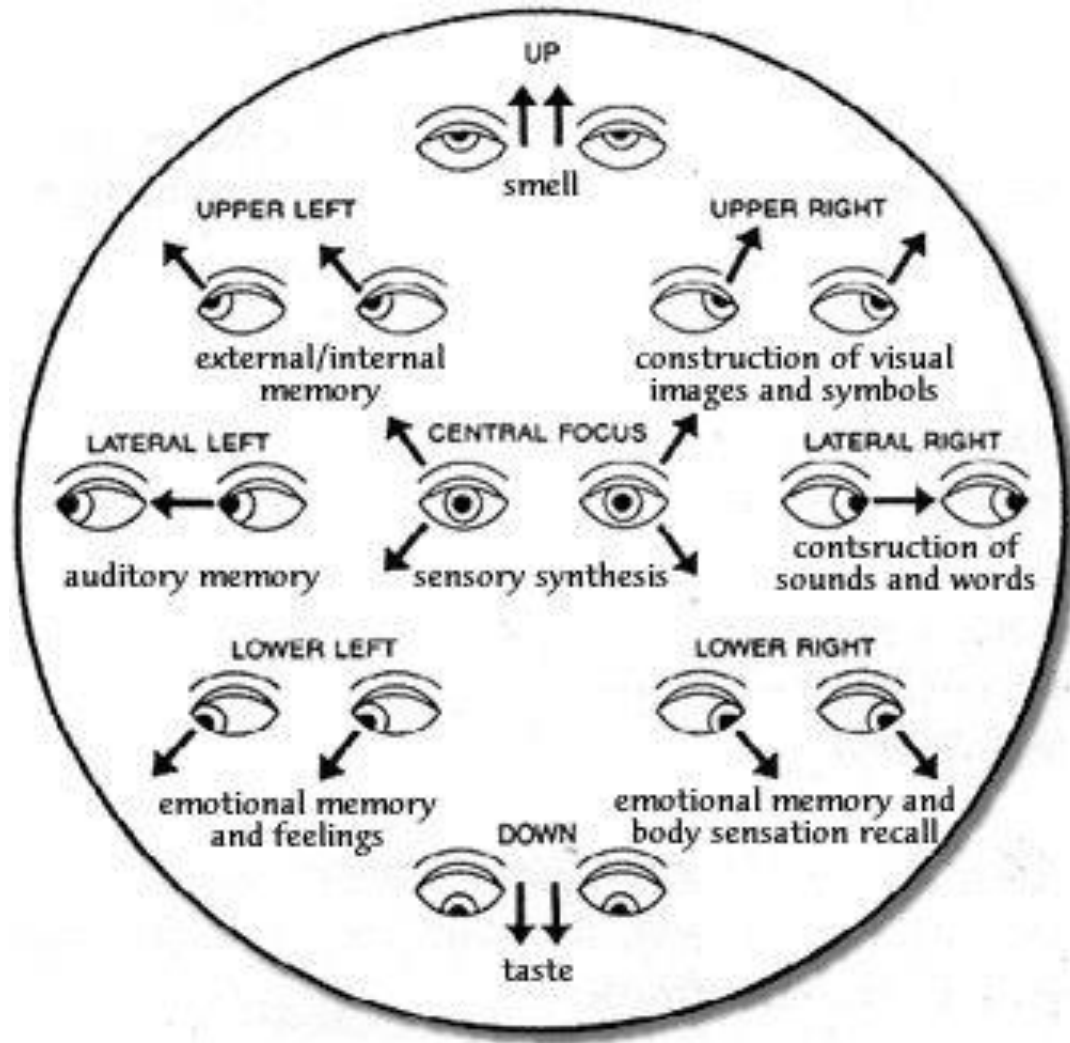
- وضعية الأطراف
- وضعية الرأس
- تعبيرات الوجه
- حركات العينين
- طريقة الحديث
- نبرة الصوت
- اللمس

LEARN TO READ AND INFLUENCE PEOPLE THROUGH  
**NONVERBAL COMMUNICATION.**

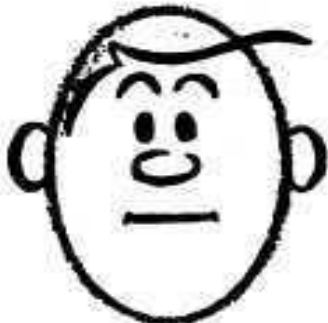
He waits till Jack's eyes look at his eyes



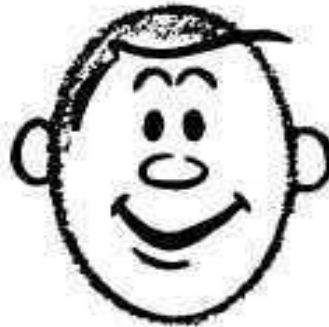
# حركات العينين في التواصل



حركات الوجه  
في التواصل



EASE



HAPPY OR  
AMUSED



LAUGHTER



ANGER



HATE



AGGRESSIVE



SAD



BORED



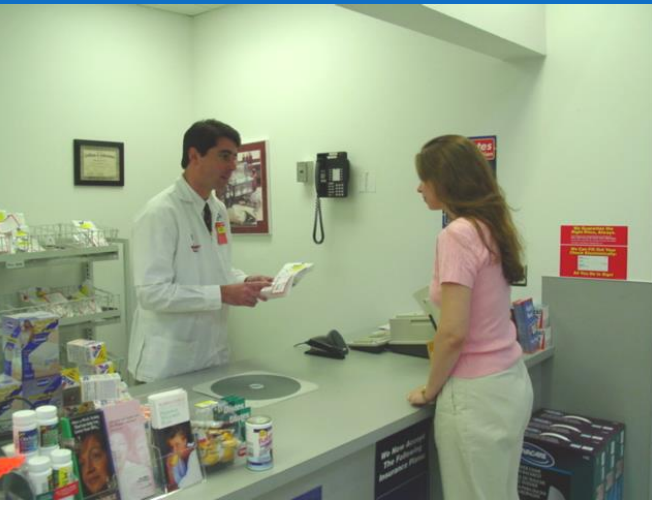
MILD



# FACIAL EXPRESSIONS

---





## الحركات المفتاحية في الصيدلية

✓ ابداء الاحترام للمريض والتعاطف معه بأخذ  
وضعية مفتوحة:

✓ تعبير مريح بالوجه مع ابتسامة

✓ إيماءات بالعين بما يتفق مع الحالة ، ولكن ليس التحديق

✓ وضعية الاسترخاء مع وضع الأطراف جانبا وليس  
بوضع متصلب

✓ حركات مناسبة مريحة للمريض

✓ وضعية مقابلة للشخص الآخر أمامية وليس جانبية

✓ انحناء خفيف تجاه المريض

✓ وضع الجسم منتصب (الرأس للأعلى والكتفين إلى  
الخلف )



يمكن أخذ وضعية مغلقة في حال الرغبة بإنهاء الحديث مع  
مريض ثرثار



# المسافة بين الأشخاص

- عنصر هام في التواصل غير اللفظي
- عادة يبقي الأفراد الذين يعرفون بعضهم بينهم مسافة أمان حوالي 18 انش = حوالي 60 سم، والغرباء حوالي 1-1.5م
- اختراق مسافة الأمان قد يسبب القلق والغضب لبعض الأشخاص (مثال: أشخاص في مصعد، سيحاولون الوقوف كالتماثيل لتجنب الاحتكاك مع بعضهم، وإن حصل يقومون بالاعتذار عادة)
- الاقتراب الشديد من شخص قد يكون علامة تهديد
- الابتعاد أكثر قد يسيء لعملية التواصل خاصة اللفظي
- شرح معلومات عن دواء لمرض في مناطق حساسة (أدوية شرجية، أو نسائية، أو...) قد يستدعي تقليل المسافة بين الصيدلي والمريض خاصة في حال وجود أشخاص آخرين.

# المسافة بين الأشخاص



**Intimate  
Distance**  
0–18 inches

**Personal  
Distance**  
18 in.– 4 feet

**Social  
Distance**  
4–8 feet

**Public  
Distance**  
+ 8 feet

## وضعية تحدي و عدوانية مقلقة



## عناصر البيئة

هناك عدد من العوامل البيئية تلعب دورا هاما في التواصل في الصيدلية:



✓الألوان المستخدمة

✓الديكور

✓الإضاءة

✓استخدام الفضاء في الصيدلية

✓استخدام المنضدة التي أمام الصيدلي

✓الرفوف

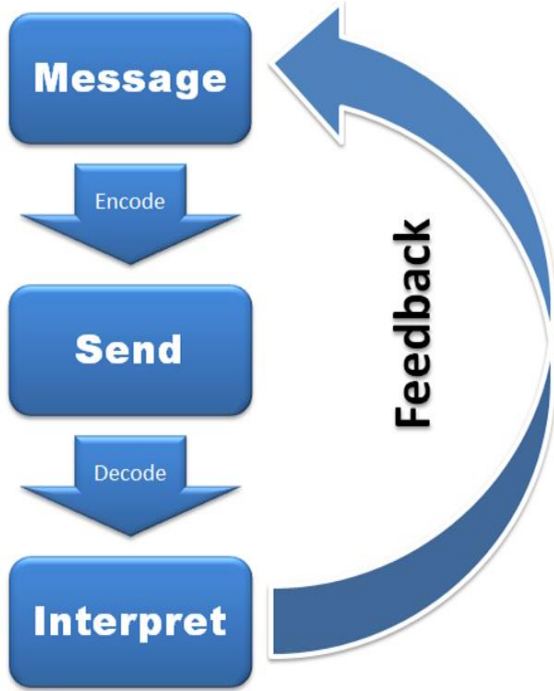
✓وجود فضاء خاص لإعطاء الإرشادات

✓النظافة والترتيب في الصيدلية تعطي رسائل إيجابية

## العوامل المشتتة

- غياب التواصل العيني: النظر إلى الوصفة أو الكمبيوتر أو... ذلك يعطي المريض انطباعا بعدم الاهتمام أو عدم الثقة ويخفض القدرة على تقييم فهم المريض للإرشادات
- تعبير وجه غير مناسب
- التواصل اللفظي يناقض التواصل غير اللفظي
- وضعية الجسم لا تدل على رغبة بالتواصل مع المريض
- نبرة صوت غير مناسبة للتواصل: عنف أو تهديد أو سخريّة، أو نبرة بوتيرة واحدة تدل على عدم الاهتمام..

# تفسير الرسائل غير اللفظية الواردة



- تفسر حسب الخلفية والثقافة
- قد يختلف المعنى المفسر عن المعنى المرسل
- وجود عجز معين لدى بعض الأشخاص يحد من تواصل لفظي أو غير لفظي مناسب (مرض، شيخوخة...)
- وجود مرض حساس أو محرج لدى المريض: سلس بول، بواسير، مشاكل عقم، أمراض تناسلية، سرطان...

## التواصل مع الحالات الحساسة

- مراقبة المريض قبل البدء بالحديث: ملاحظة حرج المريض
- مناقشة الحالات الحرجة بشكل واضح، مع عدم تهويل الموضوع والتعامل معه ببساطة
- الأخذ بعين الاعتبار أن أكثر المرضى في هذه المجموعة لا يأخذون الدواء بانتظام... يجب التأكد من انتظام المعالجة.



# تحسين مهارات التواصل وتجنب العوامل المشتتة

✓ ملاحظة وتقييم طريقة تواصلنا مع المريض

✓ تحديد العوامل المشتتة

✓ من الممكن تسجيل طريقة التواصل بواسطة فيديو كاميرا مثلا

✓ وضع خطط للتخلص من العوامل المشتتة مثل التدريب على

تحسين نبرة الصوت، أو الطلب من زملاء تنبيه الصيدلي

عند أخذه وضعية غير مناسبة مثلا



# الخلاصة

- إن بعض أنواع التواصل غير اللفظي متعارف عليها عالمياً (كالمصافحة)، لكن بعضها يتبع تفسيره البيئة والثقافة
- قد يساء تفسير بعض أنواع التواصل غير اللفظي من قبل بعض الأشخاص لذلك يفضل مشاركة التواصل اللفظي معه
- التواصل غير اللفظي أقوى من اللفظي، فنبرة الصوت تعني أكثر مما تعنيه الكلمة
- يجب تأمين بيئة مناسبة في الصيدلية لأن لها تأثير كبير في التواصل مع المريض، بما فيها مظهر العاملين في الصيدلية.
- تطوير وتحسين مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي للصيدلي بالاتجاهين (مع المريض وتفسير رسائل المريض) هام للوصول إلى ممارسة صيدلانية ناجحة

