

مقدمة للتواصل بين الأفراد (التواصل الشخصي)

تموز 2017

مركز التواصل والعمل المجتمعي
كلية العلوم الصحية – الجامعة الأميركية في بيروت



الهدف العام للجلسة

التعريف عن مفهوم **التواصل بين الأفراد**

(التواصل الشخصي) بعناصره الأساسية

و أهميته في العمل الميداني المتعلق **بالتواصل**

لتغيير السلوك، مع التركيز على **الخصائص** التي

يتميّز بها العامل الميداني للقيام بمهامه في هذا

المجال.

الأهداف التفصيلية للجلسة:

- المرحلة الأولى : تحديد الخصائص التي يجب أن يتحلّى بها العامل الميداني للقيام بمهامه في مجال التواصل لتغيير السلوك.
- المرحلة الثانية : اكتساب مفهوم التواصل بين الأفراد (التواصل الشخصي)
- و التعرف على إطاره العام و عناصره الأساسية.

المرحلة الأولى: "العامل الميداني"



- أين نجده/ها؟
- ماذا يفعل/تفعل هناك؟

الشرايح التكوينية المختلفة للمجتمع:

في أي شريحة يقع ميدان التواصل للعامل الميداني ؟
أي نوع من التواصل؟



نطاق تدخل العامل الميداني عند قيامه بالتواصل بين الأفراد (التواصل الشخصي)



ما هي إذاً خصائص العامل الميداني؟



خصائص العامل الميداني

- احترام كامل للآخر
- الموقف الحيادي
- التعاطف
- عدم استعمال موقع القوة للتأثير على القرار بتغيير المواقف او السلوك
- التزام السرية المهنية (سرية المعلومات)
- التجرد والموضوعية
- حسن الملاحظة بالمستفيد والبيئة /الظرف
- التكيف مع المستجدات



المبادئ العامة للتعامل في الميدان

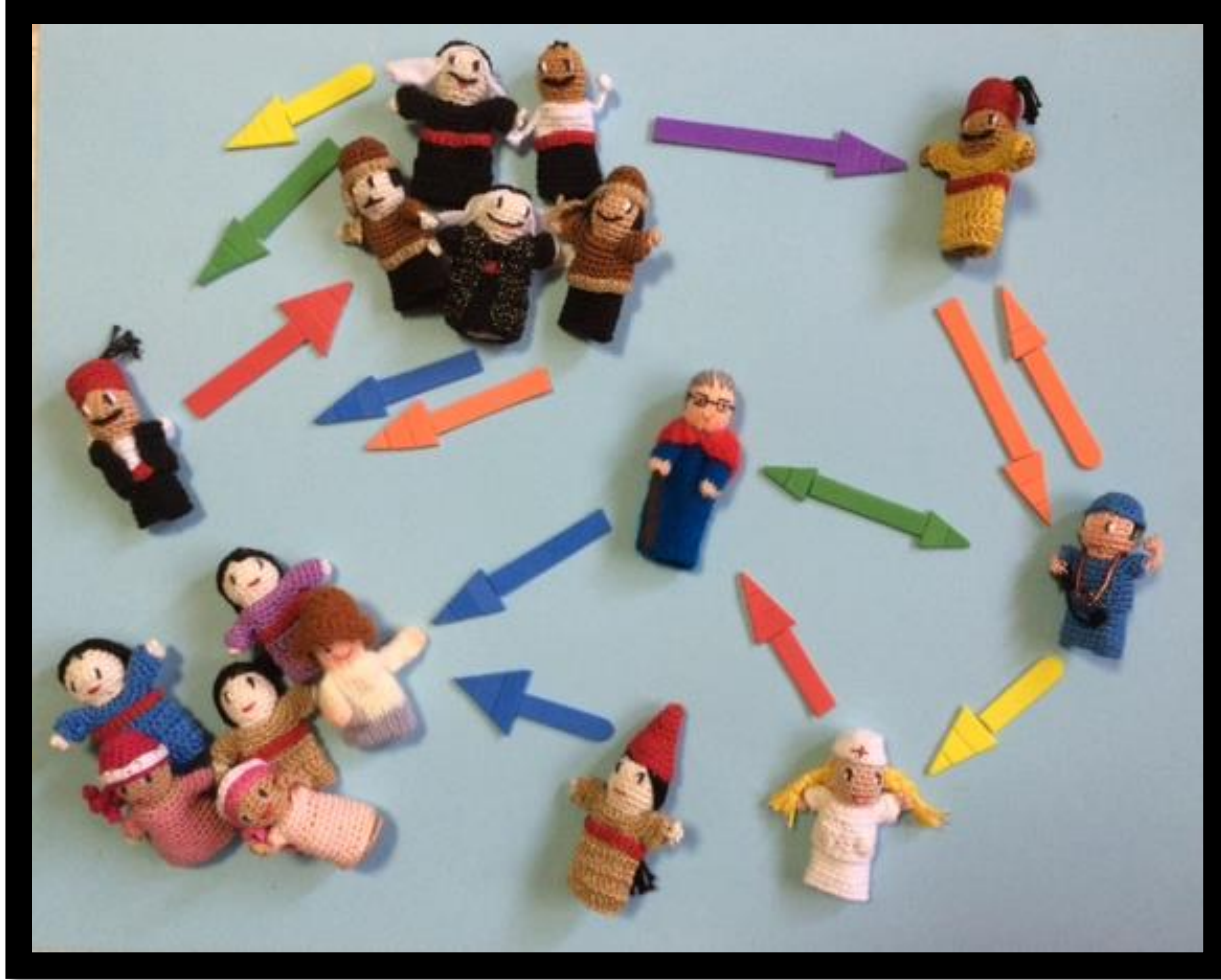
- أ- **التقبل** للأشخاص وعدم رمي الأحكام
- ب- إفساح المجال للجمهور بالتصرف **بإستقلالية**
- ت- توفير جو من **الشراكة**
- ث- جعل الأشخاص يشعرون **بالإيجابية** حيال انفسهم
- ج- إتخاذ دور **الميسر** لا دور "المحترف"
- ح- **المرونة** في معالجة مايعتبره الجمهور كأولويات
- خ- القابلية **للتكيف** للمستجدات
- د- **المبادئ الأخلاقية**
 - الإحترام
 - المحافظة على الخصوصية والسريّة
 - الأخذ بعين الإعتبار ظرف الشدّة الذي يمر به الجمهور
 - العدالة الإجتماعية (عدم التمييز أو التحيز أو عزل فئات معينة)
 - محاولة الوصول الى الأشخاص الأكثر عزاً
 - ذ- **شكر** الأشخاص المشاركين في الجلسة

المرحلة الثانية: التعريف بالتواصل الشخصي



ما هو التواصل؟

ما هو التواصل؟



التواصل
هو نقل
معلومات من
طرف
(شخص،
جهة، مكان)
إلى طرف
آخر

أمثلة عن أنواع من التواصل

عدد الأشخاص المشاركين في التواصل			خصائص التواصل	أنشطة التواصل
الجمهور العام	مجتمع	أفراد أو مجموعة	(عدد الأشخاص المخاطبين، اتجاه الرسالة ، القناة ، المكان ، الخ)	أمثلة
				لوحات اعلانية على جوانب الطرقات
				جلسات توعية في جميع المدارس
				زيارات منزلية
				التحدث عبر الخط الساخن
				إجتماعات مع أشخاص نافذين في المجتمع
				الإذاعة العامة
				ندوة عامة في مركز ثقافي

كيف يكون التواصل شخصي؟

عدد الأشخاص المشاركين في التواصل			خصائص التواصل	نشاطات التواصل
الجمهور العام	مجتمع	أفراد أو مجموعة	(عدد الأشخاص المخاطبين، اتجاه الرسالة، القناة، المكان، الخ)	أمثلة
X			آلاف	لوحات اعلانية على جوانب الطرقات
	X		مئات-آلاف	جلسات توعية في جميع المدارس
		X	2-10	زيارات منزلية
		X	1	التحدث عبر الخط الساخن
		X	15-20	إجتماعات مع أشخاص نافذين في المجتمع
X			آلاف	الإذاعة العامة
	X		عشرات	ندوة عامة في مركز ثقافي

كيف يكون التواصل شخصي؟



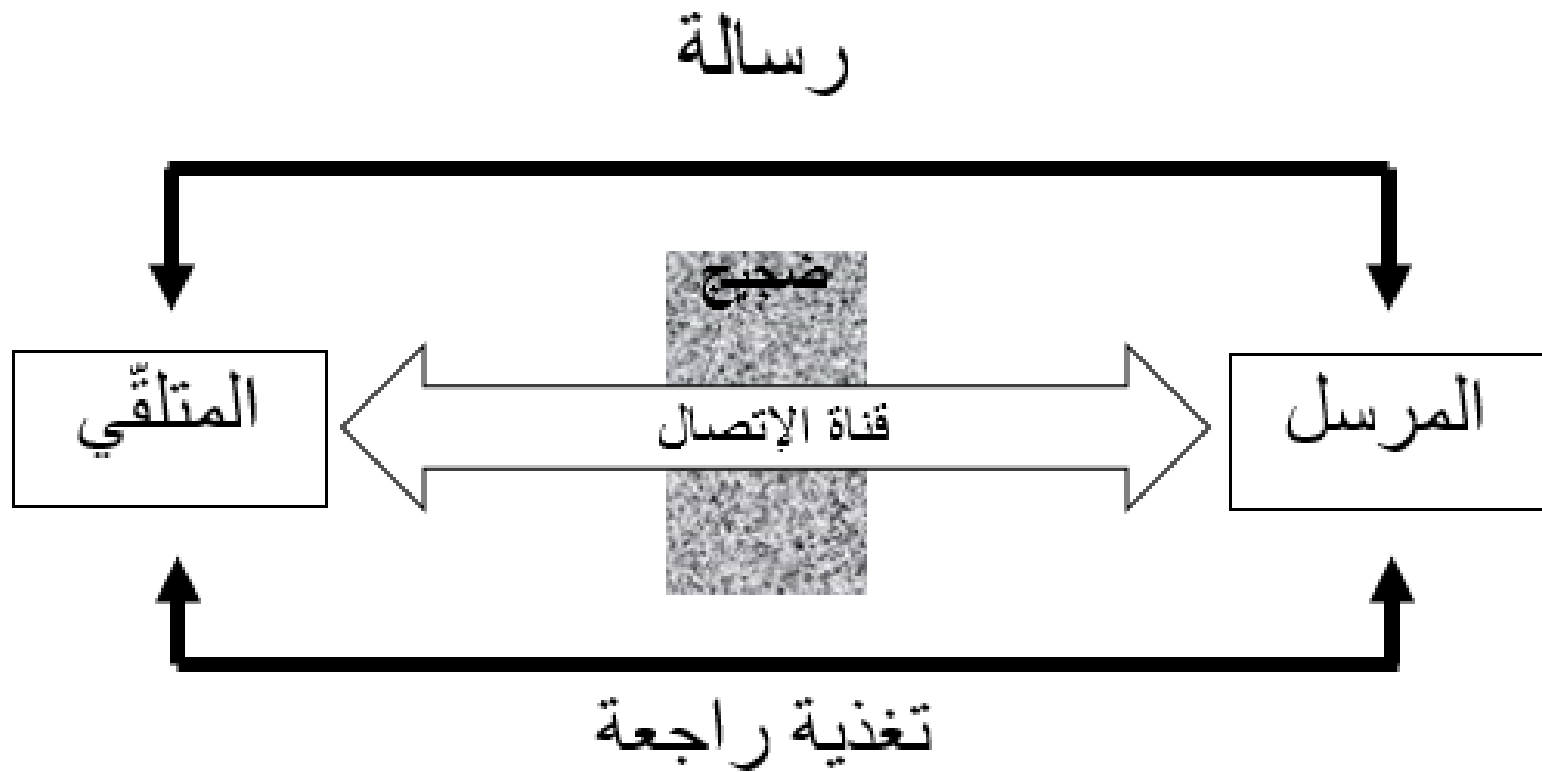
- ما هو عدد للأفراد؟
- ما هو في إتجاه الرسالة وما مدى التفاعل؟
- كيف يتم التواصل؟
- هل يتم التأكد من الفهم؟
- هل يوجد عوائق لتوصيل الرسالة (ضجيج)؟
- في أي إطار يجري التواصل؟
- هل سيحدث تغيير في السلوك/نتيجة/تقدم؟



نستنتج أن أفضل أنواع التواصل لتغيير السلوك هو التواصل الذي يتميز :

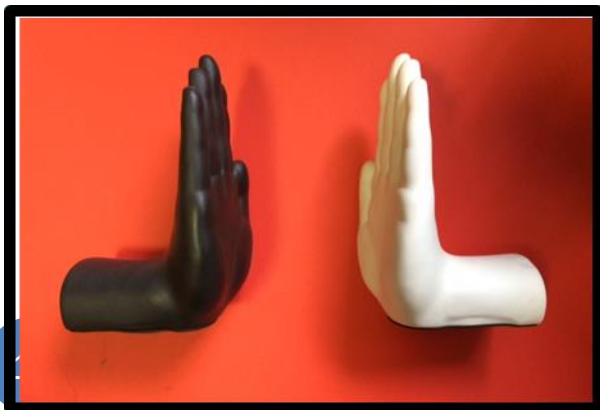
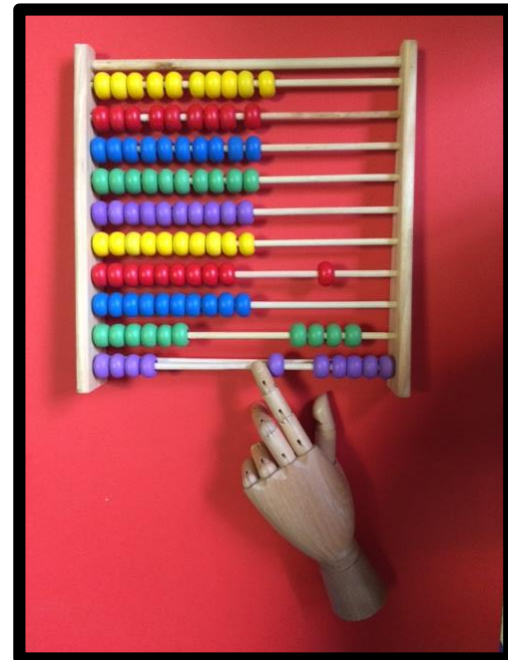
- بالعدد القليل من الأفراد
- بسير الرسالة في اتجاهين (و إفساح المجال للتفاعل)
- بتعدد قنوات التواصل
- بالتأكد من فهم الرسالة من خلال التغذية الراجعة
- بعدم وجود عوائق التواصل (الضجيج)
- بالإطار الذي يتناسب مع مضمون الرسالة
- بإحداث نتيجة (تغيير في السلوك/تقدم في العلاقة)

دولاب التواصل الشخصي



الإطار

النتيجة



التواصل الشخصي

التعريف

التواصل الشخصي هو عملية **تبادل** معلومات وأفكار ومشاعر من خلال **رسائل** لفظية وغير لفظية بين **شخصين أو أكثر** هم **على بينة من وجود** بعضهما، وتؤدي هذه العملية الى **نتيجة** ما مبنية على **فهم** كل طرف لمعاني الرسائل التي أرسلها الطرف الآخر.

**The content of this material was developed by the
Center for Public Health Practice, Faculty of Health
Sciences, American University of Beirut. 2017©**

**تم تطوير واعداد محتوى المادة التدريبية من قبل مركز التواصل والعمل
المجتمعي في كلية العلوم الصحية في الجامعة الأميركية في بيروت.
2017©**