

مبادرة "العودة والبقاء في المدرسة"  
دورة تدريب المدربين  
**مهارات التواصل الشخصي الفعال وتحريك المجتمع**

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

تموز 2017

# منهجية GATHER : الجزء الأول: التواصل الشخصي الفعال

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

# الهدف العام للجلسة

- في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون من اكتساب مهارات **التواصل الشخصي الفعال** و تطبيقها مستخدمين منهجية GATHER لتغيير السلوك لإيصال رسائل مقنعة وفعّالة في إطار نشاطات التواصل بين الأفراد (التواصل الشخصي) في المجموعات الصغيرة (2-10 شخص) أو المتوسطة (11-40 شخص).

# تذكير: خصائص العامل الميداني



# 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.

# عناصر التواصل الشخصي

يتميز التواصل الشخصي **بـسبعة** عناصر

- المتحدثان (المرسل والمتلقي)
- الرسالة (اللفظية وغير اللفظية)
- قناة التواصل
- التغذية الراجعة
- الضجيج
- الإطار
- النتيجة

# دولاب التواصل الشخصي



# لعب الأدوار ضمن زيارة منزلية (10 دقائق)

- عامل ميداني يزور رجلا في أُل 50 من العمر (المستفيد) و يريد أن يستعلم عن أسباب عدم ذهاب أطفاله الستة إلى المدرسة
- لدى العامل الميداني 5 دقائق للاستعلام من المستفيد عن ظرفه وسلوكه الحالي و لجمع أي معلومات أخرى لازمة قبل البدء بتقديم الرسائل الفعالة



- الأم غير جيدة
- الأطفال يلعبون ويتشاجرون بالجوار
- المكان ضيق
- الجو حار
- يبدو على المستفيد في البداية أنه غير راغب بالتحدث
- لدى العامل الميداني زيارتين منزلتين عليه أن يقوم بها بعد هذه الزيارة



# الانتباه إلى النقاط التالية: **ماذا** و **كيف**

• طرح الأسئلة (**ماذا** تريد أن تعرف و **كيف** تسأل)

• الرسائل - اللفظية و غير اللفظية (**ماذا** تريد أن تقول و **كيف** تقول)

• الإصغاء (**ماذا** يريد الآخر أن يعرف / يقول )  
و (**كيف** تتأكد من فهم الآخر لرسالتك)

# طرح الأسئلة: أنواع الأسئلة و أهدافها

**الأسئلة المفتوحة:** إستكشافية - غير موجهة - تفسح المجال للتعبير عن وجهات النظر ووصف التجارب.

- "كيف... لماذا... ما رأيك لو... لنتحدث قليلاً عن...".
- يُستحسن بدء الجلسة بالأسئلة المفتوحة، فهي تريح الأشخاص إذ تتيح لهم فرصة التعبير بعفوية و حرية.

**لأسئلة المغلقة:** استقصائية - موجهة - تُستخدم للإطلاع على معلومات محددة

- مثل: العمر، فئة الدم، تاريخ الولادة، عدد الأطفال، عدد الإصابات، الخ.
- يقتصر نطاق التعبير في الإجابة على "نعم/كلا" أو بضع كلمات.

# الأسلوب أثناء المقابلة / الزيارة / الجلسة

## نصف موجه

- يتأرجح بين عناصر الأسلوب الموجه و الأسلوب غير الموجه



معلومات أغنى وأعمق



معلومات قيمة ومحددة

- البحث عن معلومات محددة وتركيز الحديث على موضوع المقابلة / الزيارة / الجلسة

+

الإصغاء و التفهم وتشجيع التعبير الحر.

# طرح الأسئلة: الأسئلة التوضيحية

- التوضيح: هو سعي المستمع إلى التأكد من فهم ما يقوله المتحدث من خلال طرح أسئلة توضيحية، غالبًا ما تكون عبارة عن إدلاءات بعدم الفهم أو أسئلة مفتوحة.

● مثلاً:

- "لست متأكدًا من فهم ما تقول..."
- "الموضوع ما زال غير واضح بالنسبة إلي..."
- "هل بإمكانك إعادة ما قلت، لو سمحت؟"

# طرح الأسئلة: أنواع الأسئلة التي يجب تجنبها

**الأسئلة الحكمية** تحتوي على أحكام في مضمونها .

- مثلاً "هل لديك أي عادات غير مستحبة كالتدخين أو شرب الكحول؟"
- هذه الأسئلة لا تشجع على الإجابة بصدق لأنها تعرّض الشخص لانت "غير مستحب" وينبغي تجنبها في الظروف كافة.

**الأسئلة الجوابية** هي التي تحمل الأجوبة في طياتها إذ تتضمن تلميحا واضحا إلى الجواب المطلوب.

- مثلاً: "أنت تريد فعلاً الإمتناع عن هذه الممارسات، أليس كذلك؟"
- هذه الأسئلة لا تساعد أيضاً في إرساء جوٍّ من الثقة أثناء جلسات التواصل الشخصي وينبغي تفاديها كلياً.

# الرسالة

# الرسالة الفاظ و تعابير

● تحمل الرسالة **المعاني** من خلال المضمون  
**اللفظي** (الكلام النطقي) و **غير اللفظي** (طريقة  
التعبير عن الرسالة).

● **ملاحظة:** جنائب الكلام

# الرسالة اللفظية و غير اللفظية



غير اللفظية



اللفظية



غير اللفظية



# الرسالة اللفظية وغير اللفظية

## الرسالة

### • الرسائل اللفظية

- هي العنصر الكلامي النطقي

- هي المضمون الفكري للرسالة

### • الرسائل غير اللفظية

- هي العنصر غير الكلامي

- هي الطريقة في التعبير عن الرسالة:

- حركات الجسم

- وضعية الجسم

- التواصل بالنظر

- جنائب الكلام

- المسافة بين المتحدثين (100-120 cm)

- تعابير الوجه

- التغيرات الفيزيولوجية

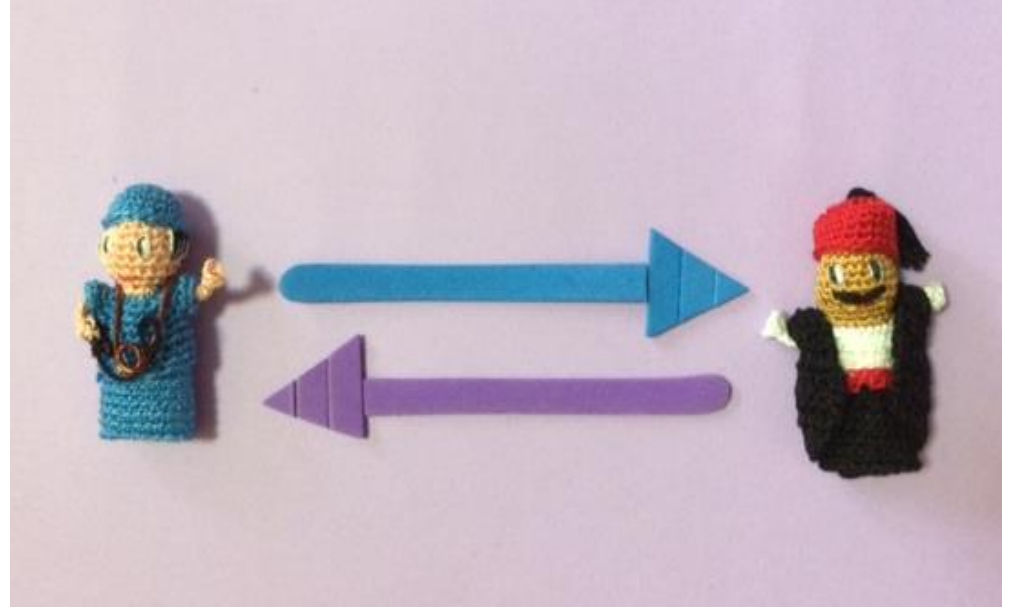
# الرسالة: إعطاء المعلومات

- استخدام لغة بسيطة وسهلة الفهم
- البدء بالمعلومات الأساسية
- تجنب المصطلحات التقنية
- التجرد والموضوعية في تقديم المضمون
- التكيف مع المستوى الثقافي والاجتماعي
- التأكد من الفهم والاستيعاب بطرح الأسئلة التوضيحية
- دعم الكلام بالوسائل المرئية/المواد التثقيفية

# نقل الرسالة عبر قنوات التواصل



# التغذية الراجعة



# التغذية الراجعة

- هي استجابة للرسائل بين المتحدثين
- تُقدم من خلال الرسائل اللفظية و غير اللفظية
- تظهر مدى فهم الرسالة
- تشجع المتحدثين على الإنفتاح في التعبير
- تشكل أهم مهارات التواصل الشخصي

مبنية على عملية الإصغاء و إبداء الإهتمام و الفهم و التفهم

# الإصغاء

- الإصغاء (الاستماع اليقظ)، هو العنصر الأساسي في التغذية الراجعة أثناء عملية التواصل الشخصي الفعّالة.
- إنه عملية نشطة تشمل جميع الحواس وليس حاسة السمع فقط.
- تتطلب عملية الإصغاء قرارًا واعيًا بالتركيز الكامل للإستماع وفهم رسالة المتحدث.
- كما تقتضي من المستمع المحافظة على موقف حيادي وغير حكمي تجاه ما يقوله المتحدث
- التحلّي بالصّبر أثناء فترات الصمت، أو البطء، أو التعثر في التعبير لدى المتحدث.
- من المهم جدًا أثناء الإصغاء أن يظهر المستمع للمتحدث الاحترام والاهتمام الصادق لفهم رسالته
- وأن يشير بوضوح إلى فهمه لها وتفهم موقفه.

# إبداء الاهتمام و الفهم و التفهم للرسالة

من خلال الرسائل غير اللفظية

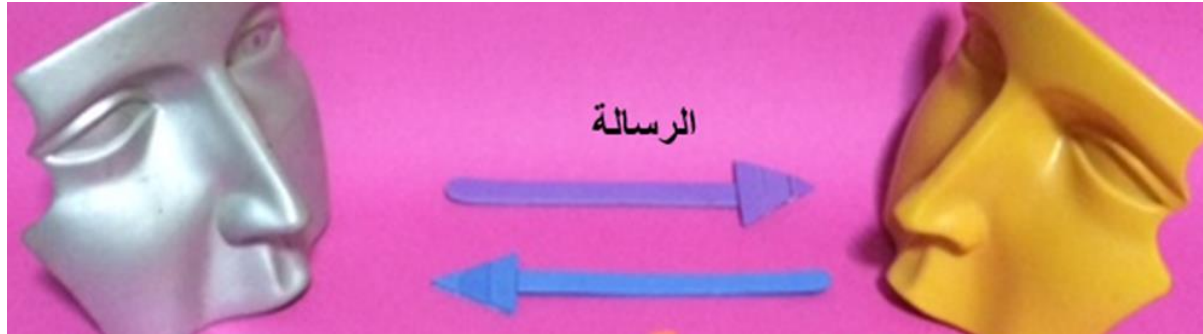
- الابتسام
- التواصل بالنظر
- وضعية الجسم (الإسترخاء اليقظ)
- حركات الجسم (الإيماء بالرأس، عدم العبث، النظر نحو الساعة...)
- تعابير الوجه (المشاركة الوجدانية)

من خلال الرسائل اللفظية

- التذكّر (الإسم/الظرف الخاص)
- التعزيز الإيجابي: عبارات قصيرة مشجعة مثل "هم... نعم نعم... أكمل، أسمعك".
- التوضيح (Clarification)
- ترديد المعنى المفهوم (Reflecting)
- الإيجاز (Summarization)
- الإقرار
- التعاطف

# الضجيج

- الضجيج يعرقل وصول الرسالة





# مصادر الضجيج

الضجيج	
مصادر خارجية وداخلية- (تشكل عوائق لوصول الرسالة)	
-المصادر الخارجية:	
- البيئة المحيطة (مشاهد، أصوات، روائح، درجة الحرارة، الإزدحام...الخ)	
-المصادر الداخلية:	
-الضجيج اللغوي (لغة غريبة/مصطلحات تقنية)	
-الضجيج الفيزيولوجي (المرض/الإعاقة الجسدية)	
-الضجيج النفسي	
-الضجيج الفكري/الثقافي	

# الإطار

للإطار عدة أبعاد يجب ان تُؤخذ بعين الاعتبار لقدرة تأثيرها على نتيجة التواصل.

- الإطار البيئي: هي المساحة الفعلية للموقع مثلاً: المطار، المخيم، العيادة، الحديقة، الشارع

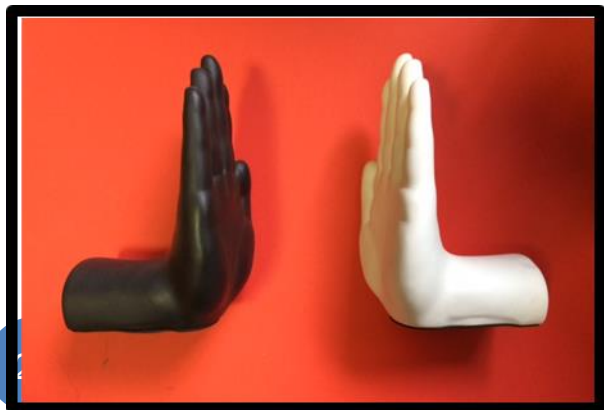
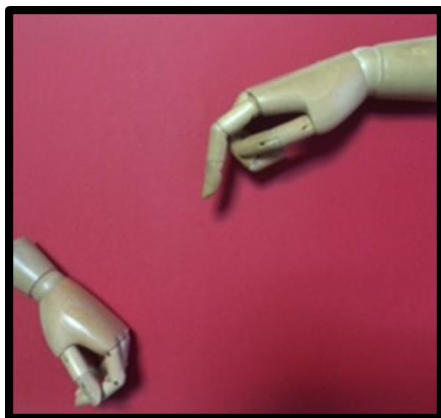
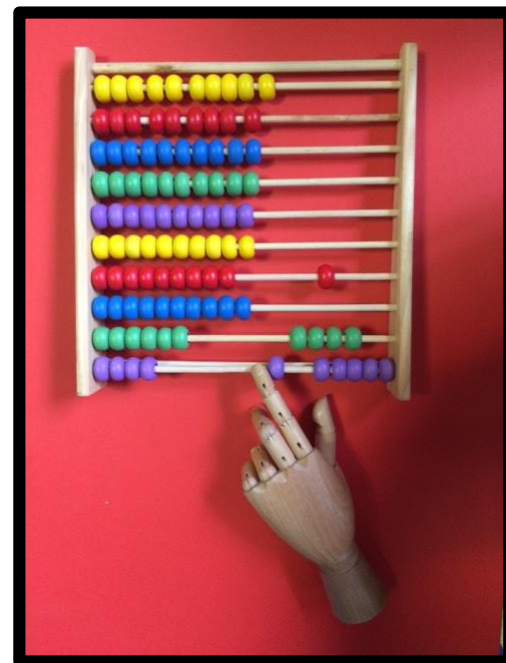
- الإطار الظرفي المواقف الحياتية التي يعيشها الإنسان ويشمل:

- الظرف الاجتماعي: يرتبط بالأدوار والمسؤوليات والرتب الاجتماعية التي ينتمي إليها المتحدثين

- الظرف النفسي/العاطفي: تتأثر عملية التواصل بالمناخ العاطفي والنفسي

- الإطار الثقافي: الإطار الثقافي هو مجموعة القيم والمعتقدات والأسس المرتبطة بكيفية وتطور أسلوب التواصل لدى الطرفين.

# النتيجة



# النتيجة

النتيجة

7

-هي أثر التواصل الشخصي على المتحدثين



-تُحدث تغييراً ما عند الطرفين

-تساهم في سير العلاقة

-تُطوّر نوعية الحياة بشكل او بآخر

# أهمية التواصل الشخصي

- نستنتج أن التواصل الشخصي يؤدي إلى تأثير (التطور الشخصي)
- والتأثير يؤدي إلى تغيير في المعلومات والمواقف والسلوك
- يزيد الثقة بالنفس
- يساعد المستفيد على التمكن من إيجاد حل للمشاكل واتخاذ القرارات

**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©**