

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

# العودة والبقاء في المدرسة الاقناع

تموز 2017

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



# أهداف الجلسة

- تعريف الإقناع، مبادئه، نماذج التأثير
- شرح مراحل الإقناع
- اكتساب مهارات الإقناع

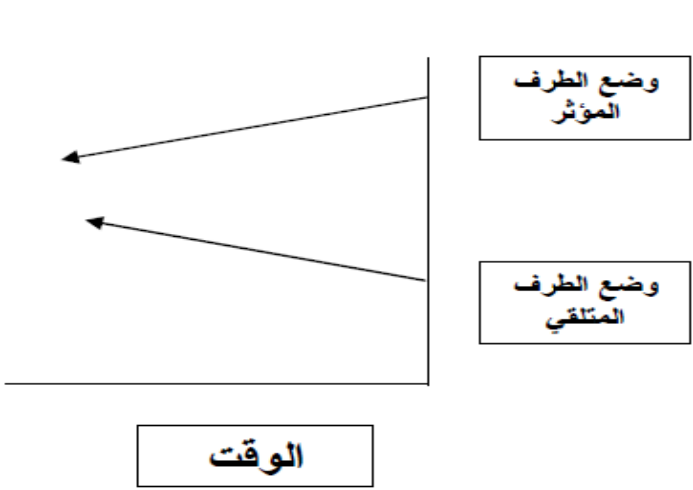
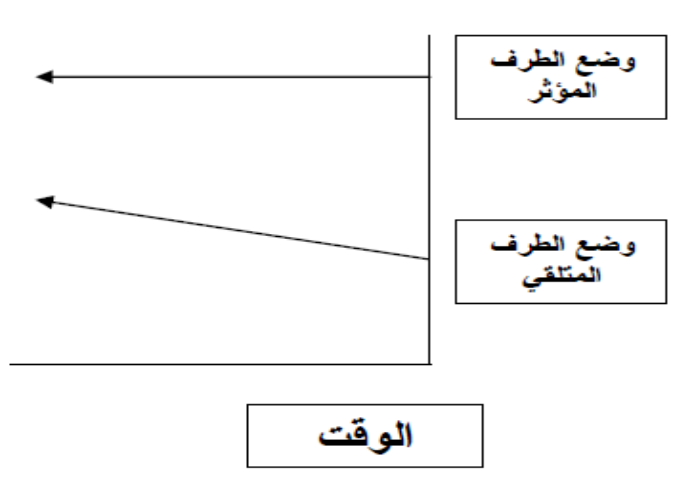
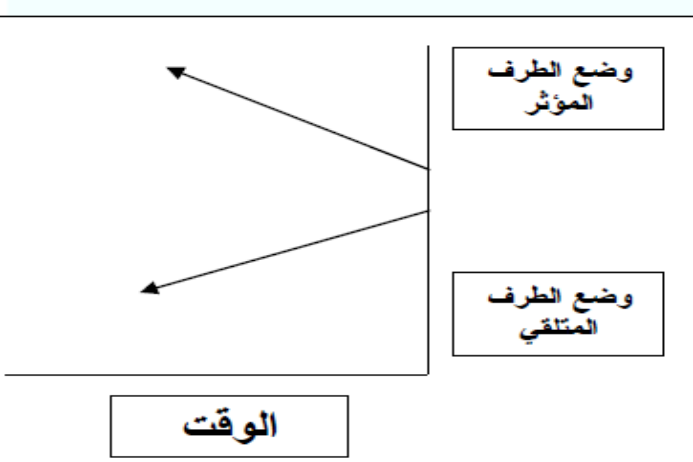
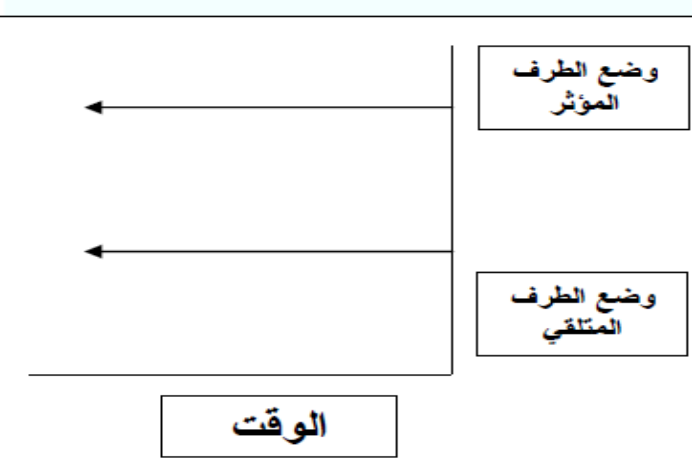
# ما هو الإقناع ؟

- الإقناع هو عملية تغيير أو تعزيز المواقف، أو المعتقدات أو السلوك من خلال إيصال رسالة ما، وضمن جو من حرّية الخيار.
- ليس الأرقام ولا التضليل ولا الأرهاب ولا الضغط ولا التلاعب ولا الاستغلال.
- الإقناع ينبع من الذات. المُقنع يسهّل العملية من خلال الرّسالة ولكن عملية الاقتناع، اذا ما حصلت، تبقى نابعة من الفرد نفسه.

# مبادئ الأَقْناع

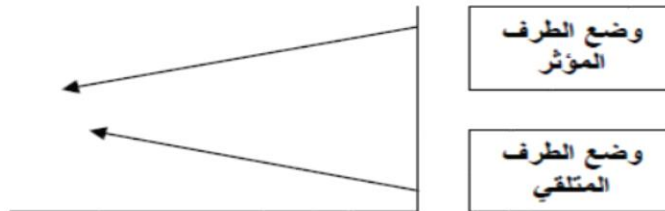
- بَغِيَّة/هدف الأَقْناع
- الصدق والشفافية في المعالجة
- الأثر والمنفعة على الشخص المرجى إقناعه

# نماذج التأثير

٢- نموذج التفاوض	١- نموذج الإقناع
	
٤- نموذج الاستقطاب	٣- نموذج التعصب
	

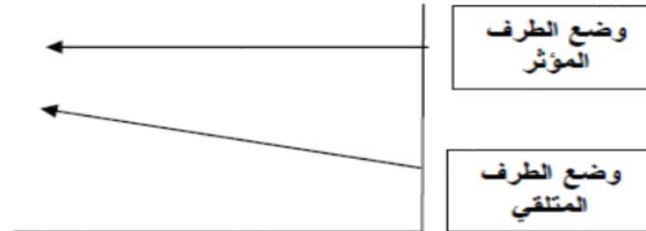
# نماذج التأثير

## ٢- نموذج التفاوض



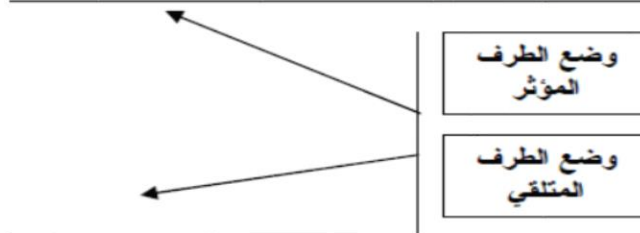
إذا لم تستطيع إقناع الطرف الآخر يمكنك أن تبدأ بالتفاوض والمعتاد أن يتنازل الطرفان فيجدوا حل وسط في نهاية المفاوضة

## ١- نموذج الإقناع



ينجح الطرف المؤثر في إقناع الطرف الآخر بالانتقال لموقفه أو موقفها •

## ٤- نموذج الاستقطاب



يحدث عندما يقوم كل طرف بمهاجمة موقف الطرف الآخر دون نزاهة رافضا الاستماع إلى حجة الآخر •

## ٣- نموذج التعصب



يحدث عند اتخاذ كل من الطرفين مواقف ثابتة ورفض التحرك دون اعتبار لما يطلبه أي طرف منهما •



# وظائف الإقناع

- توليد الشك

- تقليص الممانعة

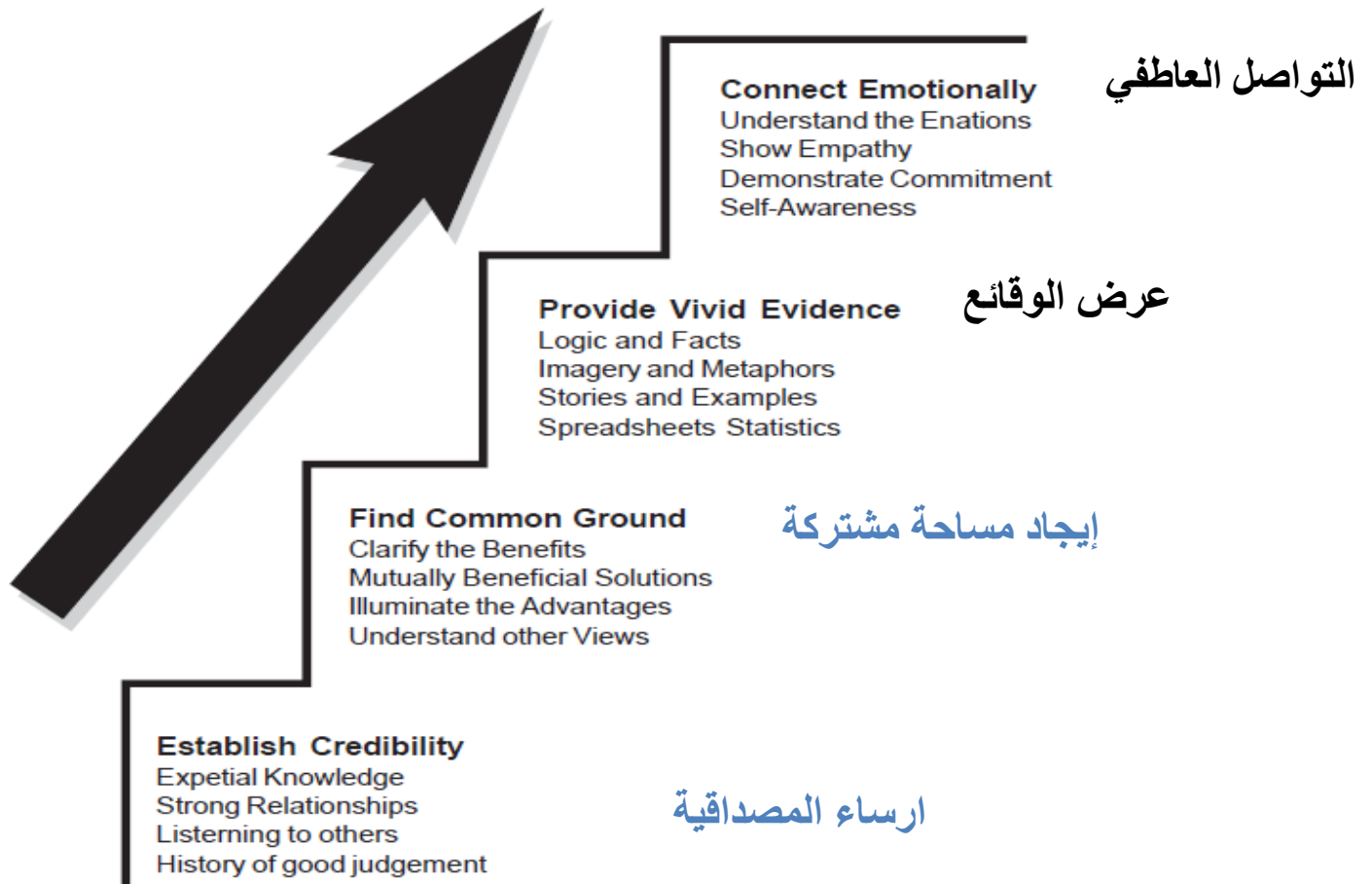
- تغيير الموقف

- تقوية و تعزيز الموقف

- الحصول على السلوك



# مراحل الإقناع



# ما هي المصداقية؟

- هي موقف/شعور المتلقّي تجاه مصدر الاتصال في وقت محدّد
- ذات طبيعة حركية

الخبرة + الجدارة بالثقة = المصداقية

# الخبرة + الجدارة بالثقة = المصداقية

- الخبرة: المعرفة ، المهارة و الدراية الملحقة بالمصدر في المسألة المطروحة
- الجدارة بالثقة: الإستقامة، الصدق
- تجدر الإشارة:
  - الألفة: الإهتمام، التعاطف ، الايجابية
  - السياق يحدّد أهميّة كل مكوّن

# المستويات الثلاثة للمصادقية

```
graph TD; A[المستويات الثلاثة للمصادقية] --> B[مصادقية الهيئة التي تمثلها]; A --> C[مصادقية الشخصية]; A --> D[مصادقية أفكارك];
```

مصادقية الهيئة التي  
تمثلها

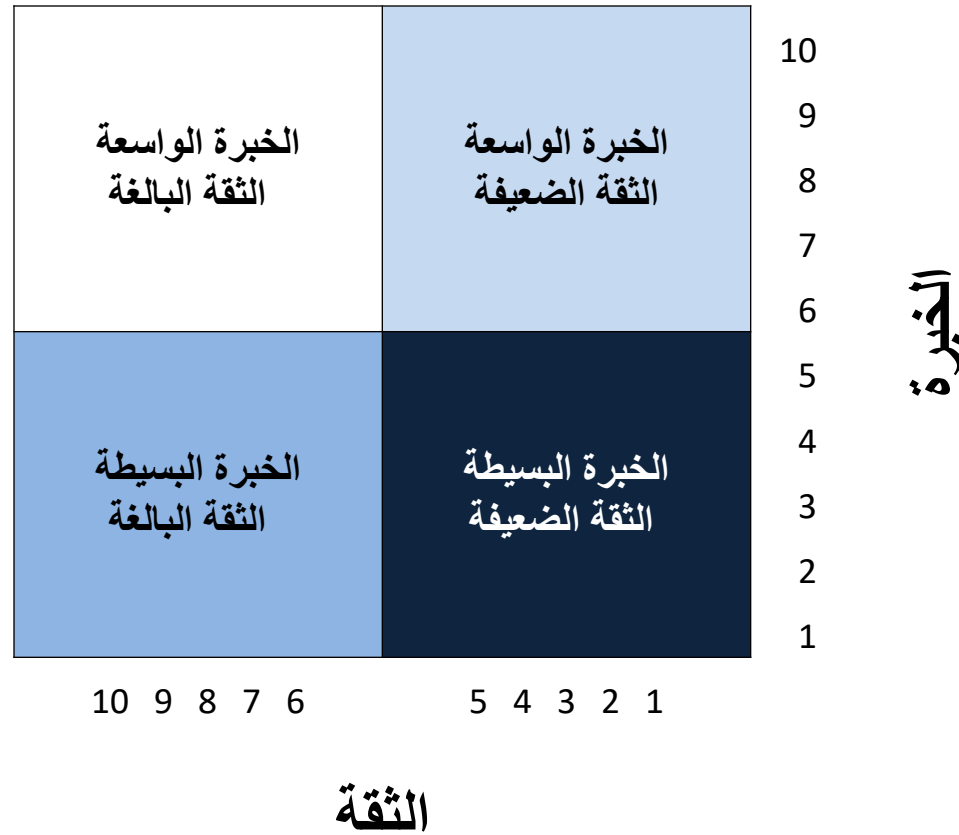
مصادقية الشخصية

مصادقية أفكارك

• كيف يرى هذا الشخص معرفتك و خبرتك ؟

• هل يجدك أهل للثقة؟

# مصغوفة المصادقية







# تمرين جماعي

- 4 مجموعات
- اختيار ميسر للمجموعة: يقوم بإدارة النقاش
- اختيار مقرّر للمجموعة: يقوم بتوثيق النقاش وبعرض نتائج عمل المجموعة
- ابتكار وسائل عملية لتحسين المصداقية الشخصية للعامل الميداني عند المتلقين وتدوينها على ورقة اللوح القلاب
- الاستعانة بالمستند (أ) لتقسيم الوسائل
- مدّة التمرين (10 دقائق)
- مدّة العرض (10 دقائق)

ورقة عمل (أ): خطة بناء و تعزيز المصداقية

[illegible][illegible]

# I. ارساء المصداقية

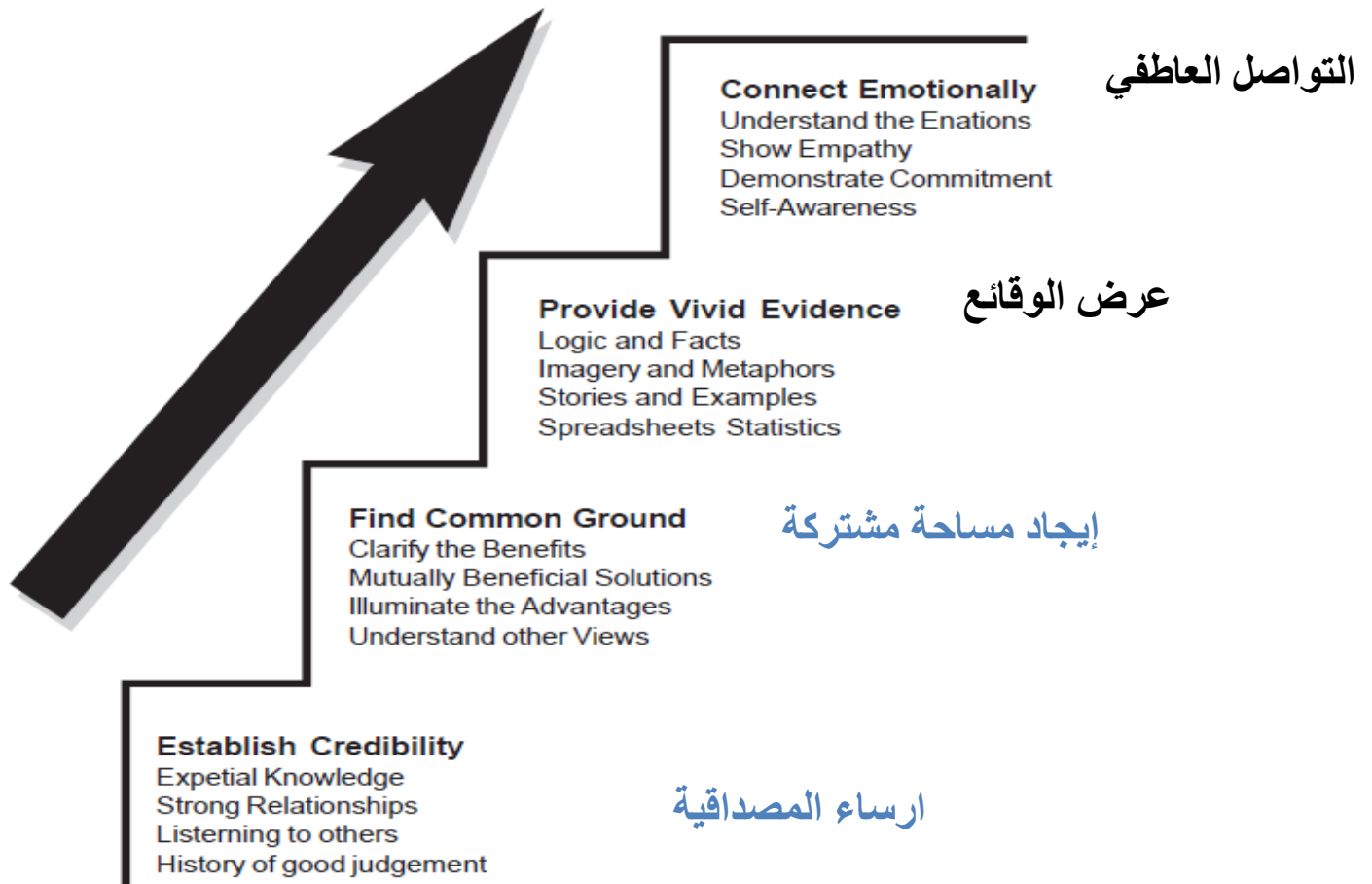
## • المقدرة/المعرفة/الخبرة (Expertise):

- الامعان والالمام الكامل بالموضوع (مبادرة العودة و البقاء في المدرسة، التّحديات، حقوق اللاجئين، وضع المدارس الرسمية المحيطة، اللاعبين و دورهم...)
- الخبرة والتخصص والتمرس (الاستفادة من خبرة زملاء، مرافقتهم الى الميدان، الاستعانة بممثلي وزارة التربية...)
- التعاطي بمنطق والابتعاد عن المغالاة
- الاعلان عن الانجازات
- الاستشهاد بالدليل و استعمال الاحصاءات و الأرقام الدقيقة

## • الثقة/ العلاقة/اللائفة: (Relationship)

- الصدق والشفافية (يفعل ما يقول)
- البعد عن الالهواء الشخصية (عدم التحيز - مصلحة الغير)
- الاعتراف بالخطء و بالنقات السلبية في مقترحاتك
- عرض آراء مؤيّدة لمقترحاتك صادرة عن أشخاص أو مرجعيّات موضع ثقة المستهدفين
- عدم التسلط وعدم الخنوع والانقياد

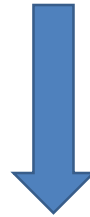
# مراحل الإقناع



## II. إيجاد مساحة مشتركة

### ● معرفة المستهدف:

- تحديد حوافز واعتقادات ومواقف الفرد تجاه المسألة
- تحديد العراقيل الحسيّة والفكريّة والعاطفيّة



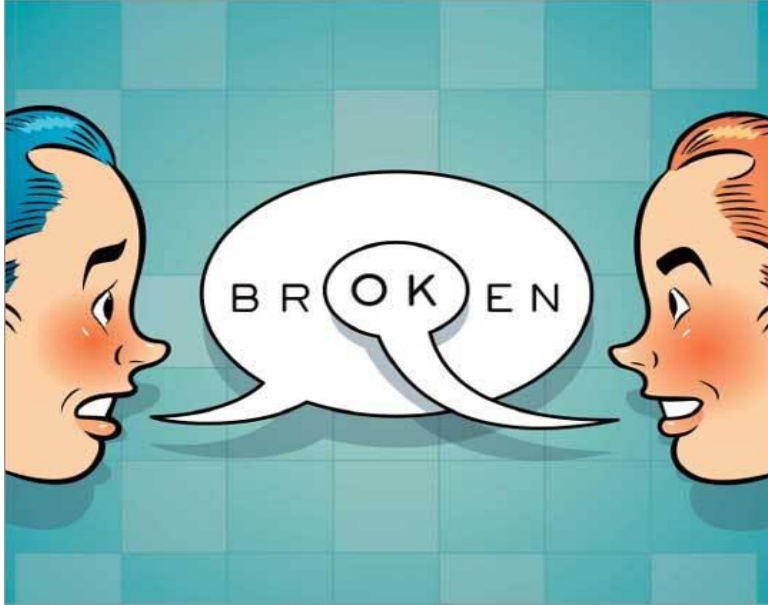
إعادة الصياغة لأستخلاص الصّلة بين موقف الفرد والمسألة  
و إيجاد الايطار الايجابي و الملائم



## II. ايجاد مساحة مشتركة اعادة التأطير

- من الأساليب التي تسهم في تغيير المعنى السابق بمعنى جديد ، أكثر فائدة ، وإيجابية
- هل يركّز البيان عن المسألة أم على الحالة أم على النتيجة؟ (مثلاً، تحسين النجاح المدرسي و/أو تخفيض التسرّب، أو تحسين الأمان و/أو تخفيف العنف)
- هل يتجنّب البيان تحديد المشكلة من خلال حلّ مُفضّل؟
- هل المشكلة (أو الهدف) مؤطرة بشكل يساهم في بناء التوافق؟

## II. ايجاد مساحة مشتركة اعادة التأطير



– مشكلة...فرصة

– ضعف...قوة

– إستحالة...إحتمال بعيد

– إحتمال بعيد.... إحتمال قريب



– إستبداد (موجه ضدّي)...على الحياد (لا يأبه بي)



# تمرين جماعي

قول المستهدف	اعادة الصياغة
1	أخاف على ابنتي من التحرش
2	ابني أصبح رجل البيت وهو يعيل العائلة
3	نحن ننتظر تأشيرة لكي نخرج من هذا الواقع
4	ان الجمعية تأخذ على عاتقها أولادي يلعبون و يتسلون مع اصدقائهم ، لست بحاجة أن أشغل بالي بشيء
5	يتعرض كل الاولاد للعنف في المدرسة، الافضل بقاء طفلي في البيت
6	ان مستوى التعليم في المدارس الرسمية سيء جدا"
7	نحن بحاجة ان يعمل ابني لكي ندفع الايجار
8	ابنتي يجب ان تتزوج و تنستر

# تمرين جماعي (40 دقيقة)

- 4 مجموعات
- مجموعة 1، 2، 1-4
- مجموعة 3، 4، 5-8
- اختيار ميسر للمجموعة: يقوم بإدارة النقاش
- اختيار مقرّر للمجموعة: يقوم بتوثيق النقاش وبعرض نتائج عمل المجموعة
- إعادة صياغة هذه الاقوال:
- **اظهار الفهم و التعاطف**
- **ايجاد مساحة مشتركة وايجابية في الحوار**
- تدوينها على ورقة اللوح القلاب
- مدة التمرين (20 دقيقة)
- مدة العرض (20 دقيقة)



شكراً

**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©**