

إتباع منهجية "التجميع" (GATHER) للتواصل الشخصي

إن وضع منهجية خاصة يتمّ اتّباعها أثناء جلسات التواصل الشخصي يُسهّل مهمّة العامل الميداني فتزداد فرص نجاحه في التواصل الشخصي الفعّال. قد تكون الجلسات عبارة عن زيارات منزلية، أو نقاشات مع مجموعات صغيرة، أو لقاءات فردية يجري خلالها تقديم المشورة، أو الترشيد، أو التوعية الصحيّة. تمّ اللجوء إلى منهجية "التجميع" (GATHER) مراراً في السابق في إطار جلسات مماثلة، ضمن برامج التواصل الرامية إلى تغيير السلوك، كما تم اعتمادها من قبل منظمات دولية في بلدان عدة. وتوفّر هذه المنهجية ستّ خطوات يجري اتّباعها خلال جلسات التواصل من شأنها تغطية النواحي كافة لموضوع تغيير السلوك المشار إليه. يمكن تلخيص النقاط الأساسية لإجراء المقابلة وإدراجها تحت عنوان كلمة "GATHER" أي "تجميع" باللغة العربية. ويرمز كل حرف من الكلمة إلى إحدى النقاط الأساسية، على النحو التالي:

- الترحيب.....G – Greet
- ١. لسؤال من أجل تقييم مرحلة التغيير ومستوى المعرفة بشكل عام.....A – Assessment/Ask
- التزويد بالمعلومات عن الغرض من الجلسة وما يمكن تقديمه من دعم ومساعدة.....T – Tell
- المساعدة في عرض ومناقشة الخيارات الممكنة وتناجها.....H – Help
- الشرح المفصّل عن عملية تغيير السلوك وعن مصادر الخدمات المساندة لدعم التغيير.....E – Explain
- الرجوع لاحقاً للمتابعة.....R – Return

- الترحيب (GREET)

يبدأ التواصل بين العامل الميداني والأفراد الذين يتواصل معهم (الجمهور) لحظة دخوله إلى مكان الجلسة (منزل، غرفة في مؤسسة خيرية، أحد الصفوف المدرسيّة).

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©

يمكن ضمان بداية مريحة للجلسة من خلال بضعة أمور يجب أن يعيها العامل الميداني:

- إلقاء التحية مع الحرص على التواصل بالنظر أثناء ذلك.
- استخدام أسلوب التحية المعتمد في البيئة أو الثقافة التي ينتمي إليها الجمهور. مثلاً: "السلام عليكم"، "يعطيكم العافية".
- اعتماد نبرة صوتية إيجابية وتعابير سموحة للوجه.
- الجلوس بهدوء في المكان الذي تتم دعوته إليه.
- التعريف عن نفسه وعن دوره المهني (عامل ميداني) بالإضافة إلى المؤسسة التي تمارس هذه الأنشطة. تعريف المؤسسة بنوع عملها والقضايا التي ترضاها وليس بتسميات معقدة.
- استهلال الحديث بجملة عامة وبسيطة ترتبط بموضوع البحث. مثلاً: "ثمة أمور كثيرة قد نتعرض إليها في هذه الظروف الصعبة، ولكن باستطاعتنا التعاون والتعلم من بعضنا البعض حول السبل الفضلى لمعالجتها بالموارد المحدودة المتاحة لنا".

- طرح الأسئلة والتقييم (Assessment/Ask)

هنا يتقصى العامل الميداني عن ظروف الأفراد، واحتياجاتهم، وأولوياتهم، ومدى معرفتهم بموضوع الجلسة، وفي أي من مراحل تغيير السلوك هم حالياً. كما يجمع المعلومات عن وضعهم العام وعن المفاهيم والمعتقدات التي يؤمنون بها. بعض النقاط التي تساعد على تقييم جيد هي:

الإتاحة للأفراد بالتحدث أولاً والإفصاح عما يعتبرونه موضوعاً أو مشكلة ذات أولوية، من دون طرح الأسئلة أو فرض الآراء فور البدء بالجلسة.

الإنطلاق بترؤٍ نحو الموضوع الأساسي لتغيير السلوك وطرح بعض الأسئلة ذات الصلة، مع استخدام الأسئلة المفتوحة قدر الإمكان. (أنظر في الأسفل موجز عن الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة) لمعرفة معلومات محددة ذات أهمية (العمر، عدد الأطفال، عدد مرات الإصابة بالإسهال، الخ).

- إعطاء الوقت الكافي للإجابة، والتحلي بالصبر.

- الإصغاء بتمعن

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©

• الحرص على:

- التواصل بالنظر مع المتحدث. غرض النظر عند اللزوم (موقف محرج أو كشف الصدر للرضاعة).
- الجلوس على المستوى ذاته.
- إظهار الاهتمام لما يقال من خلال وضعية الجسم (الاسترخاء النشيط)، الإيماء بالرأس، الرد بكلمات مشجعة، تناغم تعابير الوجه مع الموقف العاطفي الذي يعبر عنه الفرد مع المحافظة على الحيوية.
- عدم المقاطعة لإبداء رأي مخالف واحترام وجهات نظر الآخرين حتى إذا لم تكن مبنية على حقائق.
- حسن الملاحظة: التركيز على جميع المشاركين في الجلسة، والانتباه إلى الطرف البيئي الذي يمكن من خلاله تبيان الكثير من الأمور التي قد لا تُقال.

هام

أنواع الأسئلة

الأسئلة المفتوحة هي أسئلة إستكشافية تفسح المجال للتعبير عن وجهات النظر ووصف التجارب. تُستهلّ بعبارات مثل "كيف... لماذا... ما رأيك لو... لننتحدث قليلاً عن...". يُستحسن بدء الجلسة بالأسئلة المفتوحة، فهي تريح الأشخاص إذ تتيح لهم فرصة التعبير بعفوية.

الأسئلة المغلقة 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.

الأسئلة الحكمية تحتوي على أحكام في مضمونها. مثلاً "هل لديك أي عادات غير مستحبة كالتنخين أو شرب الكحول؟" هذه الأسئلة لا تشجّع على الإجابة بصدق لأنها تعرّض الشخص لنعته "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.

- التزويد بالمعلومات (TELL)

- وفقًا لما بيّنه التقييم، البدء بعرض معلومات عن موضوع الجلسة تتناسب مع حاجات الأفراد، والمخاوف والصعوبات التي يواجهونها، وتُبنى على معرفتهم السابقة.
- إفصاح المجال لطرح كل ما لدى الأفراد من أسئلة واستفسارات.
- الإجابة عنها باستخدام لغة بسيطة وسهلة الفهم مع تجنب المصطلحات التقنية والتعليقات الحكيمة.
- في حال عدم تمكّن العامل الميداني من الإجابة عن سؤال ما، عليه أن يصارح المشاركين بذلك.
- تشجيع التعبير عن الآراء باستمرار لمعرفة مدى استعداد الأفراد لتغيير سلوكهم (في أي من مراحل التغيير هم الآن).
- تصحيح المفاهيم الخاطئة مع التوضيح بواسطة بديل مفيد.

- المساعدة في عرض الخيارات الممكنة ونتائجها ومناقشتها، بالإضافة إلى وضع الأهداف (HELP)

بعد إتمام مرحلة التقييم لتبيان معلومات الأفراد، ومواقفهم، ومعتقداتهم، وبعد تزويدهم بالمعلومات الأساسية الخاصة بموضوع تغيير سلوك معين، وتزويدهم بنظرة جديدة عن الموضوع، يصبح بإمكان العامل الميداني أن يمدّ الأفراد بالمساعدة لجهة معرفة العناصر المتاحة لهم التي تساهم في دعمهم وتشجيعهم على اتخاذ مواقف ووضع أهداف جديدة، وذلك من خلال:

- عرض الخيارات الممكنة ونتائجها، ومناقشتها مع الأفراد. مثلاً: "إذا اخترت... يصبح بوسعك أن تقبل/تصبح..." "إذا اخترت... قد تضطر إلى..."
- مساعدة الأفراد على التعرّف إلى الأهداف التي يمكنهم وضعها والسعي إلى تحقيقها، أي وضع أهداف تتماشى مع قدراتهم، وقناعاتهم، وظروفهم المعيشية، مثلاً: بالنسبة إلى سلوك غسل اليدين: "ماذا لو بدأت بإعداد الطعام وقمتَ بعد ذلك بتغيير الحفاضات. هل هذا أنسب لك/أكثر توفيراً لكمية المياه برأيك؟"
- منحهم الأمل بشأن السبل المتاحة لتحقيق مستقبل أفضل وقدرة أكبر على تقرير المصير.

- الشرح المفصّل لعملية تغيير السلوك ومصادر الخدمات المساندة (EXPLAIN)

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©

إذا ما أبدى الأفراد استعدادًا للتغيير بعد عرض الخيارات وأظهروا ميلاً لاتخاذ قرار بذلك، يستطيع العامل الصحي حينئذٍ شرح كيفية إحداث تغيير في السلوك بدقة أكبر وتفاصيل أكثر. ويستعين في هذه المرحلة بالموارد التعليمية والتثقيفية المتاحة له (ملصقات ومطويات) التي يستخدمها لتعزيز المعلومات الجديدة التي اكتسبها الأفراد وللتدريب على مهارات معينة قد يتطلبها السلوك الجديد.

- الرجوع لاحقاً للمتابعة (RETURN)

إن تكرار الزيارة للإطمئنان على مجريات الأمور يعزز شعور الأفراد بالثقة تجاه العامل الميداني، ويحفّزهم على المثابرة في تحقيق أهدافهم، ومواصلة المحاولة بعد الانتكاسة.