

## التواصل بين الأفراد (التواصل الشخصي)

### المقدمة

التواصل الشخصي هو عملية تفاعلية يلجأ إليها الأفراد يوميًا للتواصل مع الأقرباء والغرباء على حد سواء من خلال التقابل وجهًا لوجه في معظم الأحيان، وإنما أيضًا باستخدام طرق أخرى كالهاتف، والبريد الإلكتروني. يتيح التواصل الشخصي للناس إرساء علاقات رسمية وغير رسمية، وتطويرها، وصونها، بالإضافة إلى تلبية حاجاتهم الاجتماعية، وتحقيق أهدافهم الخاصة أو أهداف أخرى عامة. يُبنى التواصل بين الأفراد في إطار هذه العلاقات على توجيه الرسائل إلى بعضهم البعض وتلقيها من بعضهم البعض. تحمل هذه الرسائل معاني معيّنة وتسفر عن تأثيرات وتغيرات لديهم فتجعلهم ما هم عليه الآن لجهة ما يتمتعون به من معلومات، ومواقف، ومهارات، وقيم، ومعتقدات، وأعراف إجتماعية.

من هذا المنطلق، يلعب التواصل الشخصي دورًا هامًا جدًا في التأثير على الأفراد والمجموعات الصغيرة في سياق برامج التواصل الهادفة إلى تغيير السلوك. ويندرج السعي إلى تغيير المعلومات، والمواقف، والسلوكيات، والأعراف لدى الأفراد ضمن إستراتيجية التواصل لتغيير السلوك التي تُشرك المجتمع، والمؤسسات، والسياسات أيضًا.

التواصل بحد ذاته يتمثل في نقل معلومات من طرف (شخص / جهة / مكان) إلى طرف آخر.

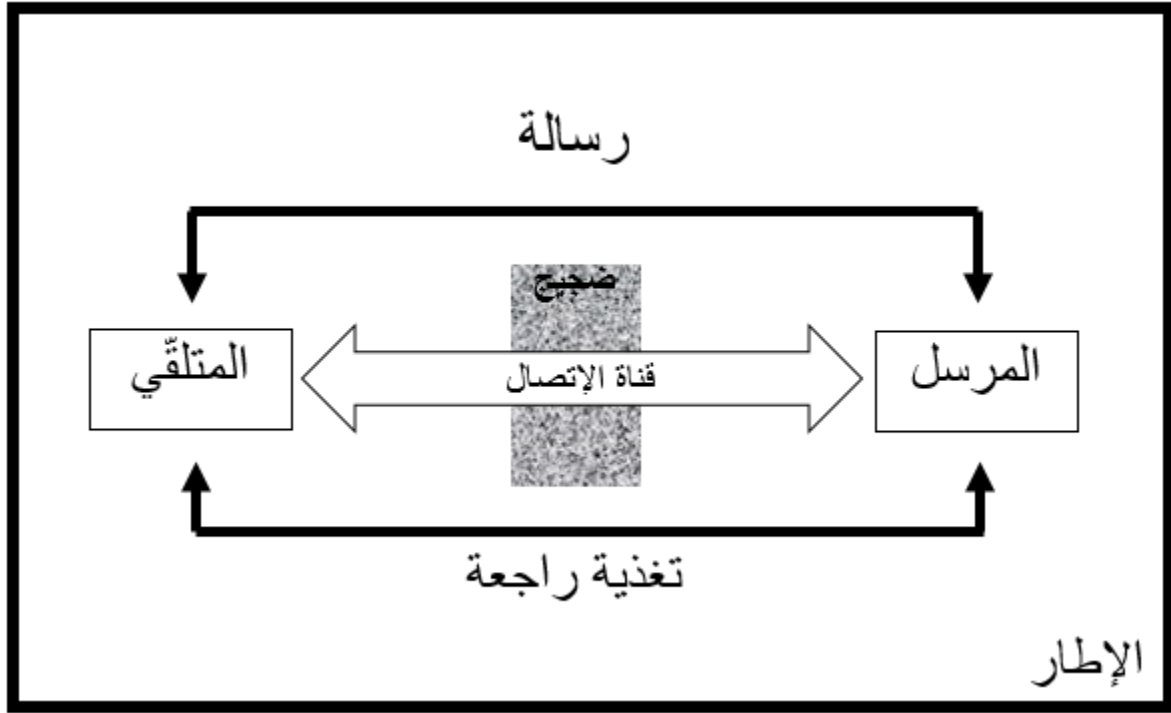
من الممكن تصنيف التواصل حسب عدة أنواع وفقًا لمعايير مختلفة:

- أ- عدد الأشخاص المشاركين في عملية التواصل (أفراد أو مجموعات صغيرة / جاليات أو مجتمعات / جماهير أو شعوب)
- ب- قنوات التواصل المستخدمة (المرئي، مثلًا: ملصقات / المسموع، مثلًا: الهاتف أو المذياع / السمعى البصري، مثلًا: التلفاز / متعدد القنوات، مثلًا: وجهًا لوجه)
- ت- سُبُل التعبير المستخدمة أثناء التواصل (اللفظي / غير اللفظي / الكتابي / الصوري أو البياني)
- ث- مدى التفاعل، وتبادل المعاني، وإمكانية التأثير لإحداث تغيير ما بين الأطراف المشاركة في التواصل. (التواصل الشخصي / التواصل غير الشخصي)
- ج- غيرها من التصنيفات، مثلًا: التواصل الذي يستند إلى أنواع معيّنة من العلاقات (رسمية أو غير رسمية)، أو الذي يحدث في ظروف بيئية معيّنة (مكان العمل أو المنزل)، أو غيرها.

## أولاً: التواصل الشخصي

### أ- التعريف

التواصل الشخصي هو عملية تبادل معلومات، وأفكار، ومشاعر بواسطة رسائل شفوية وغير شفوية بين شخصين أو أكثر هم على بيئة من وجود بعضهما، وتسفر هذه العملية عن نتيجة تُبنى على فهم كل طرف لمعاني الرسائل التي وجهها الطرف الآخر.



رسم بياني: عناصر التواصل الشخصي

### ب- عناصر التواصل الشخصي

يتميز التواصل الشخصي بسبعة عناصر هامة:

- 1- المتحدثان (المرسل والمستلقي)
- 2- الرسالة (اللفظية وغير اللفظية)
- 3- قناة الإتصال
- 4- التغذية الراجعة
- 5- الضجيج

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

6- الإطار

7- النتيجة

### 1- المتحدثان: المرسل والمتلقي

يشارك المتحدثان في عملية تفاعلية يتم خلالها تبادل الرسائل في الوقت عينه وبالاتجاهين:

**المرسل يتحدث** (بتوجيه رسائل اللفظية وغير اللفظية) فيما يقوم **المتلقي بالإصغاء** (والرد برسائل لفظية وغير لفظية) لمضمون الرسائل. خلال عملية **التحدث والإصغاء**، يعتمد كل من المرسل والمتلقي إلى إرسال **التغذية الراجعة** من خلال **التعبير غير اللفظية** (تعبير الوجه و حركات الجسم والتواصل بالنظر) و **التعبير اللفظية**.

إن قدرة المتحدثين على توجيه الرسائل والتغذية الراجعة وتلقيها بفاعلية تُبنى على تمتّعهم بمهارات التواصل الشخصي. وتتمحور هذه المهارات حول المضمونين اللفظي وغير اللفظي للرسالة.

### 2- الرسالة

هي عبارة عن محتوى عملية التواصل الشخصي، وتحدث بالاتجاهين، ولها مضمونان أساسيان: الرسائل اللفظية والرسائل غير اللفظية. ويكون مضمون الرسالة في التواصل الشخصي مكتوباً أحياناً (الرسائل المكتوبة) أو بيانياً (الرسائل البيانية).

#### - الرسائل اللفظية

إنها العنصر الكلامي النطقي الذي يتم من خلاله نقل المعلومات بصيغة كلمات ويُكوّن المضمون الفكري للرسالة.

#### - الرسائل غير اللفظية

كل ما يعبر عنه خلال التواصل الشخصي ولا يشمل الكلام يعتبر رسائل غير لفظية وهو ما يسمى أيضاً "بلغة الجسد"، ويشمل:

- حركات الجسم: كحركات اليدين، أو الإيماء بالرأس، أو الهز المتكرر للقدمين
- وضعية الجسم: كالوقوف، أو الجلوس، أو انحناء الجسم أو الرأس، أو تكتّف اليدين، أو الاستناد.
- التواصل بالنظر: كالنظر بإيجابية أو بسلبية، وتركيز النظر على منطقة الوجه، والنظر إلى الأسفل أو بعيداً عن عيني المتحدث.
- جنائب الكلام: ما يظهره النطق إلى جانب اللغة الكلامية كنبهة الصوت، أو طبقة الصوت، أو سرعة النطق، أو التلعثم، أو التمتمة في النطق، أو فترات السكوت، أو التردد في النطق.

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

- المسافة بين المتحدثين: الإقتراب أو الإبتعاد بالمسافة بين الطرفين له دلالات في نقل معاني معيّنة.
- تعابير الوجه: كالإبتسام، والعبوس، وومض العينين، والغمز، وزم الشفتين.
- التغيرات الفيزيولوجية: كالتعرق، أو الارتعاش، أو شحوب الوجه، أو احمرار لونه.

- الرسائل المكتوبة: إنها العنصر الكلامي المكتوب.

- الرسائل البيانية: إنها رسائل مكوّنة من صور، ورسومات، وجدول، ورسم بياني، الخ. كما يمكن أن تتضمن عنصرًا كلاميًا مكتوبًا.

**هام**

إن احتواء الرسائل على العنصرين فظي وغير اللفظي وتبادلها المستمر بالاتجاهين بين الطرفين أثناء التواصل الشخصي يتيح للمتحدثين إدراك معاني المعلومات، والأفكار، والمشاعر الكامنة في الرسائل بشكل أعمق. هذا ما يميّز وقع الرسالة في إطار التواصل الشخصي إذ أن تلك المعاني تؤثر على الطرفين وتحدث لديهما تغييرًا يجعل العلاقة بينهما، أكانت رسمية أم لا، تتطوّر باتجاه معين وتسفر عن نتيجة ما.

### 3- قناة الإتصال

هناك عدة قنوات إتصال شخصي؛ أمّا القناة فهي الوسيلة المادية (الفيزيائية) التي يتم من خلالها نقل الرسالة وترتبط بالحواس التي تُستخدم في تلقيها.

أمثلة:

أساليب التواصل المرتبطة بالقناة المرئية (البصرية):

- المقابلة وجهًا لوجه (Face-to-Face)
- الملصقات (Posters)، والمطويات (Leaflets/Flyers)، والمنشورات، وأنواع أخرى من المطبوعات
- العروض التطبيقية (Demonstrations)
- الرسائل النصّية القصيرة التي يتم تبادلها عبر الهاتف الخليوي (SMS)

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

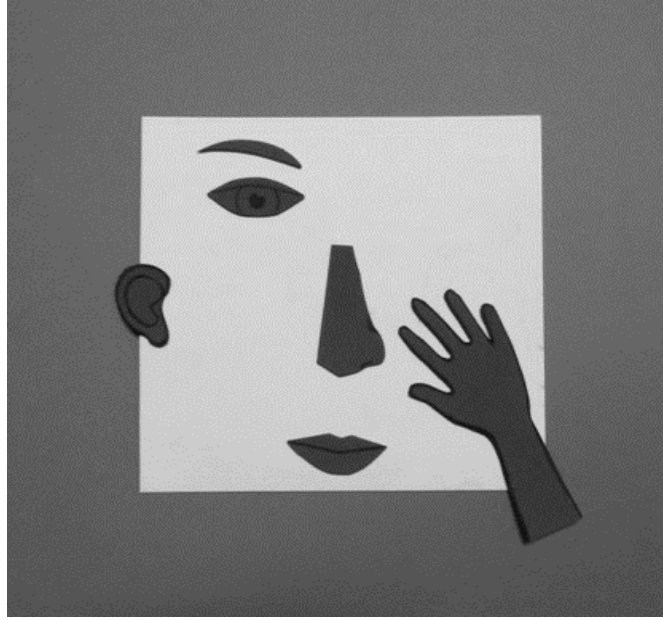
تم تطوير واعداد محتوى المادة التدريبية من قبل مركز التواصل والعمل المجتمعي في كلية العلوم الصحية في الجامعة الأميركية في بيروت. © 2017

أساليب التواصل المرتبطة بالقناة السمعية:

- المقابلة وجهًا لوجه
- التكلم عبر الهاتف

الرسائل اللفظية المتبادلة عبر الهاتف الذكي أساليب التواصل المرتبطة بقنوات أخرى:

- **اللمس:** الترييب على الكتف للتشجيع أو التخفيف من الألم
- **الشم:** التعطر أو إزالة الروائح الكريهة عند استقبال الضيوف
- **الدوق:** قبول تناول أو شرب ما يقدمه أهل البيت أثناء زيارة الضيف إلى المنزل



رسم بياني: قنوات الإتصال عبر الحواس الخمس

هام

تعطي المراجع تعريفات مختلفة لقناة أو قنوات الإتصال

\* فالبعض مثلاً يشير إلى نشاطات معينة على أنها قنوات اتصال شخصي، كأنشطة التواصل الشخصي المذكورة أدناه:

جلسات المشورة (Counseling)، زيارات منزلية (Home Visits)، جلسات مع مجموعات لتقديم الدعم  
(Support Group)، زيارات مدرسية (School Visits)، التحدث عبر الخط الساخن (Telephone Hotline)،  
إجتماعات مع أشخاص نافذين في المجتمع (Meetings with influential community members)

\* والبعض الآخر يعتبر أن التواصل الشخصي هو بحد ذاته قناة اتصال، شأنه شأن التواصل المجتمعي (الذي تستخدم فيه على سبيل المثال الإذاعات المحلية، والندوات في الأماكن العامة كطرق للتواصل)، ووسائل الإعلام الجماهيري (كالتلفاز، والإذاعة العامة، والصحف).

\* وهناك مراجع أخرى تعتبر مضامين الرسائل على أنها قنوات اتصال (الرسائل اللفظية، وغير اللفظية، والمكتوبة، والبيانية) مهما كان المقصود بعبارة قنوات الإتصال، تصبّ المعاني كلّها في نهاية المطاف في كيفية تلقّي الرسالة عبر الحواس الخمس.

#### 4- التغذية الراجعة

التغذية الراجعة هي الرسائل التي يجيب متلقّي الرسالة من خلالها على المرسل، وهي تبيّن للمرسل مدى دقة تلقّي الرسالة، كما تظهر ردة فعل المتلقّي.

يتيح هذا الرد للمرسل تنظيم الرسالة، أو تعديلها، أو تكرارها من أجل تحسين التواصل والتأكد من فهم المتلقّي للرسالة.

الحصول على التغذية الراجعة يُشعر المتحدث بالارتياح، ويسهّل عليه عملية التعبير، كما يشجّعه على المزيد من الانفتاح والصراحة.

#### 4.1- مهارات التواصل الشخصي

يقدم المتلقّي التغذية الراجعة من خلال عملية الإصغاء، وإبداء الاهتمام، والفهم، والتفهّم للرسائل التي يبعثها المرسل، وتُدعى مهارات التواصل الشخصي. تُكتسب هذه المهارات بفضل التمرين والخبرة، مع أن العديد منها يحدث عفويًا أثناء التعبير في سياق التواصل الشخصي غير الرسمي. أمّا الجدير ذكره فهو أن أهم المهارات في التغذية الراجعة هي مهارة الإصغاء.

##### 4.1.1- الإصغاء

الإصغاء، الذي يُشار إليه أيضًا بالاستماع اليقظ، هو **العنصر الأساسي** في عملية التواصل الشخصي الفعال. إنه عملية نشطة تشمل جميع الحواس وليس حاسة السمع فقط.

تتطلب عملية الإصغاء **قرارًا واعيًا بالتركيز الكامل** للاستماع وفهم رسالة المتحدث. كما تقتضي من المستمع المحافظة على **موقف حيادي وغير حكمي** تجاه ما يقوله المتحدث، والتحلي بالصبر أثناء فترات الصمت، أو البطء، أو التعثر في التعبير لدى المتحدث. إلى ذلك، من المهم جدًا أثناء الإصغاء أن يظهر المستمع للمتحدث **الاحترام والاهتمام الصادق لفهم** رسالته وأن يشير بوضوح إلى فهمه لها وتفهم موقفه.

#### 4.1.2- إبداء الاحترام، والاهتمام، والفهم، والتفهم للرسالة

هناك طرق عدة لتقديم التغذية الراجعة أثناء التواصل الشخصي يستطيع المتلقي استخدامها كي يظهر للمتحدث أنه يصغي لما يعبر عنه بتمعن، واهتمام صادق، واحترام، وأنه يستوعب معنى الرسالة، ويتعاطف مع المتحدث، ويتفهم موقفه. وتشمل طرق تقديم التغذية الراجعة رسائل غير لفظية ولفظية.

- **الرسائل غير اللفظية لتقديم التغذية الراجعة**
  - **الابتسام:** يشير إلى الفهم، والتشجيع، والموافقة.
  - **التواصل بالنظر:** يشير إلى الاهتمام والتركيز على ما يقوله المتحدث. ويجب التنبيه إلى عدم المبالغة كالتحديق مثلاً أو إلقاء النظرات الحكمية، فلذلك تأثير سلبي على مواصلة المتحدث لرسالته.
  - **وضعية الجسم:** اتخاذ وضعية للجسم تنم عن الإهتمام والإسترخاء اليقظ، كالميل إلى الأمام (وليس إلى الخلف بوضعية اللامبالاة) أثناء الجلوس، على أن يكون مستوى الرأس موازيًا تقريبًا لمستوى رأس المتحدث، أو حني الرأس قليلاً لجهة اليمين أو اليسار لإظهار النية في التركيز على ما يقال.
  - **حركات الجسم:** الإيماء بالرأس لتأكيد الفهم. عدم العبث بأغراض كالأوراق، أو النظر إلى الساعة، أو هز القلم، أو حك الرأس، لأن ذلك قد ينم عن الملل أو عدم الإكتراث، أو اللهو وعدم التركيز، أو إبداء قلة الاحترام للشخص الآخر.
  - **تعبير الوجه:** الإستجابة بتعابير وجهٍ مطابقة لما يعبر عنه المتحدث، لإبداء التعاطف، والتفهم، والمشاركة الوجدانية لموقف المتحدث.

#### ● الرسائل اللفظية لتقديم التغذية الراجعة

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

- التذكّر: إذا كان سبق أن حصل أي تواصل بين الطرفين، من المفيد أن يُظهر المستمع للطرف الآخر أنه يذكر النقاط الهامة (أو على الأقل إسم المتحدث) التي برزت في الحديث السابق من خلال ذكر هذه النقاط أمام المتحدث. يمكن اللجوء إلى تدوين بعض الملاحظات أثناء المقابلة للتذكّر لاحقاً والإستعانة بها في المقابلة التالية، مما يمنح المتحدث شعوراً بالاهتمام للموضوع ومتابعته. لكن، ينبغي أن يجري ذلك مع بعض التحفظ حتى لا يشعر المتحدث بأن المقابلة أخذت طابعاً رسمياً لوجود الكراس أو التدوين على الأوراق.
- التعزيز الإيجابي: يشمل التعزيز الإيجابي عبارات قصيرة مشجعة مثل "هم...نعم نعم...أكمل، أسمعك". إن استخدام عبارات مشجعة أثناء عملية الإصغاء يسهّل مسار التواصل ويشجّع المتحدث على المضي في التعبير، سيّما إذا كان يشعر بالقلق، أو الإحراج، أو الخجل، أو الخوف، أو الحزن. كما يطمئن ذلك المتحدث بأن المتلقّي يستمع إليه ويفهم ما يقوله.
- التوضيح: هو سعي المستمع إلى التأكد من فهم ما يقوله المتحدث من خلال طرح أسئلة توضيحية، غالباً ما تكون عبارة عن إدلاءات بعدم الفهم أو أسئلة مفتوحة.  
مثلاً:

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

**هام**

يجب الحرص على صياغة الأسئلة بطريقة غير حكيمية، وتجنب أسئلة مثل:

"هل تقول إنك ضد هذه الفكرة؟"

"يبدو أنك لا تحب أن يزورك العاملين الميدانيين، لماذا؟"

واستبدالها بأسئلة مثل:

"هل يمكن أن توضح موقفك من هذه الفكرة؟"

"ما هو شعورك تجاه زيارة العاملين الميدانيين؟"

#### 4.1.3- ترديد المعنى المفهوم (Reflecting)

يردّد المستمع ما قاله المتحدث ولكن بصيغته الخاصة فيكون قد عكس (كالمرآة) معنى فهمه للرسالة من ناحية المضمون اللفظي (الكلام الذي قيل) والمشاعر المرافقة لذلك المضمون، ثم ينتظر تعليقاً على هذا التردد من قبل المتحدث يشير له من خلاله بأنه على صواب.

تهدف هذه العملية إلى:

- السماح للمتحدث بإعادة سماع أفكاره بطريقة أخرى والتركيز على ما قاله وشعر به
- إدراك المتحدث بأن المستمع يحاول أن يرى "الدنيا" (وجهة النظر) من منظاره
- تأكد المتحدث من أن رسالته قد فُهمت
- تشجيع المتحدث على الإستمرار في التواصل

مثلاً

المتحدث: "أشعر منذ أتينا إلى هنا (المخيم) أنني أعجز عن النوم إلا ساعة أو اثنتين طوال الليل. وفي الصباح عند الفطور، أشعر بأن اللقمة تعلق هنا (يشير إلى مقدمة الرقبة). أشرب زجاجة الماء كاملة حتى تنزل."

المستمع يقوم بترديد ما فهمه: "إذاً، منذ بداية الأزمة، تشكو من الأرق، وتشعر بصعوبة في البلع، ولا ترتاح إلا بعد شرب كمية كبيرة من الماء."

#### 4.1.4- الإيجاز (Summarization)

الإيجاز هو الإستخدام الإيجازي للعبارات والجمل التي تلخص مضمون الحديث الذي جرى، ويمكن اللجوء إليه في الحالات التالية:

- لمراجعة ما تم بحثه في زيارات سابقة
  - في آخر المقابلة لتخليص سائر النقاط الأساسية التي تطرّق إليها المتحدثان
  - لتصويب الحديث في اتجاه معين، إذا ما خرج عن نطاقه الأصلي
  - للانتقال من موضوع إلى آخر بلباقة ومن دون التسبب بالإحراج
- ينتيح استخدام الإيجاز للطرفين تصحيح أي سوء فهم للنقاط التي استُعرضت أو نُوقشت أثناء المقابلة/الزيارة، فيشعر كلاهما أن وجهة نظره قد فُهمت بدقة فعلاً.

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

التوضيح، وترديد المعنى المفهوم، والإيجاز أدوات يستخدمها المتلقي أثناء الإصغاء لإبداء الفهم لما تلقاه من رسائل ولتشجيع المتحدث على مواصلة التحدث بانفتاح.

#### 4.1.5- الإقرار

الإقرار هو إظهار المتلقي إدراكه للمواقف/التعابير/الأفعال التي تصدر عن المتحدث أو أي تغيرات متعلقة بها على أنها حقائق. فبذلك يشجع المتحدث على مواصلة التعبير الصريح والمنفتح، ويعزز ثقته بنفسه، ويوطد عنصر الثقة في العلاقة بين المتحدثين.

يمكن التعبير عن الإقرار من خلال جمل مشجعة، أو تتم عن التقدير لقيام المرسل بعمل ما، أو تدل على أن المتلقي مدرك لمضمون ما تلقاه من رسائل على أنها حقيقة يعيشها المرسل فعلاً. مثلاً: "أعي ذلك، نعم... هذا هو المطلوب! طبعاً، وكيف لا؟ معلوم... أكيد... تماماً... مئة بالمئة... أحسنت... ما فعلته أمرٌ جيد..."

#### 4.1.6- التعاطف

هو التحسس لوضع الآخر كما لو أنه يشاركه الوضع ذاته، وإظهار التفهم لهذا الوضع بقول كلمات أو تلاوة جمل ملائمة للموقف أو الظرف. مثلاً:

الظرف: عامل ميداني في زيارة منزلية لأم لثلاثة أطفال، للتذكير بعملية التلقيح المقبلة.

الأم: "بعد أن توفي زوجي، لم يكن باستطاعتي القيام بأي شيء على الإطلاق، ولا حتى الإهتمام بالأطفال... فمكثوا مع أختي، وهي التي اعتنت بهم في تلك الفترة... وأظن أن بطاقات التلقيح قد ضاعت... لا أذكر ما إذا كنت قد أعطيتها لأختي أم أنني ربما وضعتها في مكان ما... لا أدري..."

العامل الميداني غير المتعاطف: "هل بحثت عنها مؤخراً؟"

العامل الميداني المتعاطف: "رحمه الله... كيف توفي؟ (ينتظر الجواب قليلاً)... لا بد أن ذلك كان له أثر مؤلم جداً عليك وعلى الأطفال... لا بأس، نستطيع أن نصدر لأطفالك بطاقات جديدة..."

## 5- الضجيج

هو أي عامل يؤدي إلى إعاقة توجيه الرسالة بين المتحدثين أو تلقيها، أو يؤدي إلى تشويه معنى الرسالة بحيث أن الرسالة المتلقاة تختلف في الفحوى عما كان يُقصد بها حين أُرسِلت.

الضجيج إذاً ليس فقط "الضجيج" المادي، كصوت المولد الكهربائي الذي يعيق عملية السمع، وإنما يشمل أيضاً عدة عوامل أخرى تصرف الإنتباه أو تتداخل مع كيفية تلقّي الرسالة من قبل المتلقي. هذه العوامل تكون لها مصادر داخلية وخارجية.

بعض المصادر الخارجية للضجيج هي كل ما يتعلق بالبيئة المحيطة من مشاهد، أو أصوات، وروائح، أو أي خصائص أخرى كدرجة الحرارة، أو الرطوبة، أو الإكتظاظ.

بعض المصادر الداخلية للضجيج هي:

- الضجيج اللغوي: وهو يشكل عائقاً أمام فهم اللغة مثلاً: لغة غريبة، مصطلحات تقنية.
- الضجيج الفيزيولوجي: وهو ناتج عن المرض، أو عدم الإرتياح، أو الإعاقة الجسدية (البصرية، السمعية، في النطق، في الذاكرة).
- الضجيج النفسي: وهو ناتج عن الشعور بالقلق، والإرتباك، والإنحياز، والإثارة، والغضب.
- الضجيج الفكري/الثقافي: وهو يؤدي إلى إفراط أو شح نسبي في المعلومات التي يتم إرسالها أو تلقّيها، خصوصاً عندما يكون هناك تفاوت كبير في المستوى الفكري/الثقافي بين المتحدثين، فيكون الحديث فائضاً بالمعلومات أو يكون مفتقراً إلى المعلومات، وكلا الأمرين يؤدي إلى صعوبة في استيعاب الرسالة أو فهمها.

## 6- الإطار

تتأثر عملية التواصل الشخصي بالإطار الذي يتم فيه التواصل. وللإطار عدة أبعاد يجب أن تُؤخذ بعين الاعتبار لقدرة تأثيرها على نتيجة التواصل.

### 6.1- الإطار البيئي

هي المساحة الفعلية للموقع الذي يحدث فيه التواصل، ومظهر المكان، وحالته البنيوية، ومدى التأثيرات الفيزيائية فيه كالإضاءة والحرارة، الخ. مثلاً: المطار، المخيم، العيادة، الحديقة، الشارع.

## 6.2- الإطار الظرفي

يتضمن الإطار الظرفي معظم المواقف الحياتية التي يعيشها الإنسان ويشمل:

**الظرف الاجتماعي:** يرتبط بالأدوار (طبيب ومريض)، والمسؤوليات (أم وطفلها)، والرتب الاجتماعية (مدير وموظف) التي ينتمي إليها المتحدثين. فالفارق النسبي في الوضع الوظيفي مثلاً قد يؤدي إلى تفاوت في السلطة بين المتحدثين فيؤثر على سير التواصل بينهما بطريقة سلبية. ويؤثر الإطار الاجتماعي على طريقة التصرف بشكل عام لدى الشخص ذاته فعلى سبيل المثال، الطريقة التي يتكلم بها الطبيب مع زملائه تختلف عن تلك التي يستخدمها مع أفراد عائلته.

- **الظرف النفسي/العاطفي:** تتأثر عملية التواصل بالمناخ العاطفي والنفسي للمتحدثين، لاسيما إذا كانت الرسائل المتبادلة مشحونة عاطفياً أو مؤدية إلى فقدان السيطرة في التعبير فتعرقل استيعاب الرسالة.

## 6.3- الإطار الثقافي

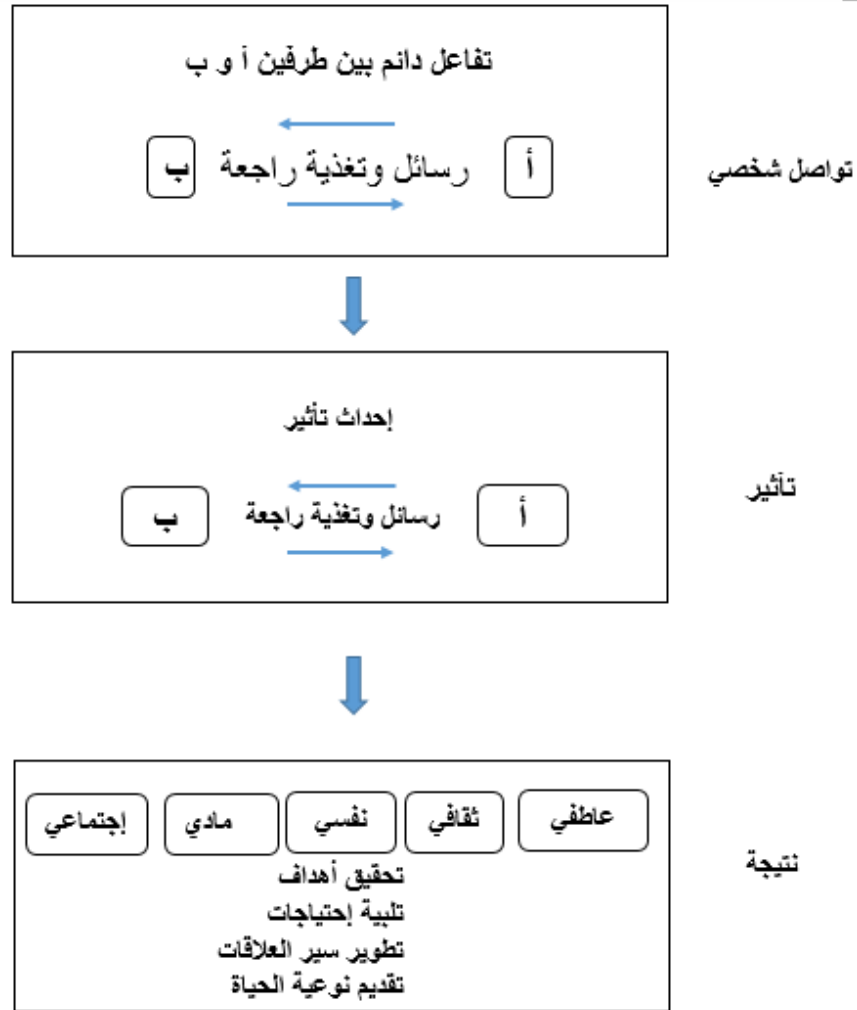
الإطار الثقافي هو مجموعة القيم، والمعتقدات، والأسس المرتبطة بأسلوب التواصل وتطوره لدى الطرفين. عندما يختلف الإطار الثقافي من طرف إلى آخر، يمكن أن ينتج عن ذلك سوء تفاهم وفرص ضائعة لفهم المعاني، والتعلم، واكتساب فوائد التواصل الفعال بشكل عام. ومن الممكن أن يؤدي ذلك إلى ضجيج ثقافي كما ذكر أعلاه.

## 7- نتيجة التواصل الشخصي

يترك التفاعل المتواصل من خلال تبادل الرسائل والتغذية الراجعة أثراً ما على كلا الطرفين/الأطراف المشاركة كافة. قد يكون الأثر على الصعيد العاطفي، أو المادي، أو الثقافي، أو الفكري، أو على الأصعدة جميعاً. وقد يكون أثراً إيجابياً أو سلبياً حسب ما يعتبره كل من الأطراف. ولكن لا بد من نتيجة ما تحدث تغييراً عند الطرفين/الأطراف.

النتيجة عبارة عن نوع من المكافأة حتى وإن كان مضمونها سلبياً، إذ أنها تفي بغرض معين (تحقيق أهداف وغايات خاصة أو عامة، توطيد علاقة، مشاجرة، عتاب، توبيخ، تعلم أمر جديد، ترفيه، تأديب، تعزيز موقف، إطمئنان عن حالة شخص عزيز، الخ).

وبالتالي، تساهم النتيجة في تطوير سير العلاقات، وتقديم نوعية الحياة وأسلوبها بشكل أو بآخر.



توظيف مهارات التواصل الشخصي ضمن برامج التواصل لتغيير السلوك الصحي

#### أ- موقع العامل الميداني من جمهوره

غالبًا ما يتمحور دور العامل الميداني في برامج التواصل لتغيير السلوك حول نشاطات توعوية، ومحفزة، وداعمة للسلوك الإيجابي مع جمهور مؤلف من أفراد أو مجموعات صغيرة. تشمل هذه النشاطات الزيارات المنزلية، وجلسات التوعية في حلقات أو مجموعات صغيرة، وحلقات الدعم، وزيارات مدرسية، والتحدث مع الأفراد عبر الخط الساخن، وتقديم المشورة للأفراد أو الأزواج أو المجموعات الصغيرة، أو النقاشات بين فئات معينة كذلك التي تحصل أثناء تثقيف الأقران، وغيرها من النشاطات التواصلية.

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

وعادةً ما يستند قرار القيام بهذه النشاطات إلى التشاور والاتفاق بين العاملين الميدانيين وسائر المشاركين من إداريين، ومخططين، وناشطين في برامج التواصل لتغيير السلوك، وذلك للتأكيد على وجود تنسيق وتناغم ما بين النشاطات التواصلية على جميع مستويات الفئات المستهدفة، أي المستوى الفردي والمجموعي، والمجتمعي، وصولاً إلى الإعلام الجماهيري.

خلال عملية التنسيق، يتم الكشف عن الأهداف العامة لبرنامج التواصل لتغيير السلوك والإستراتيجيات التي سستخدم لبلوغها، فيصبح لدى العاملين الميدانيين معلومات واضحة عن المواضيع، والنشاطات، والرسائل التي سيتوجهون بها إلى جماهيرهم.

ولكن، يبقى على عاتق العامل الميداني أن يتأهب للقيام بنشاطاته الميدانية وذلك من خلال:

1- وضع أهداف خاصة للنشاطات المرتقبة، مثلاً: إجراء عدد معين من الزيارات المنزلية خلال فترة زمنية محددة، وتدريب مجموعة مثقفى الأقران من فئة عمرية معينة، وزيارة المدارس الثانوية كافة في منطقة معينة لتقديم جلسات توعية حول تغيير سلوك معين، الخ.

2- التخطيط لما سيقوم به تحديداً أثناء النشاط التواصلى (ما الذي يحتاج إليه لتحقيق الأهداف الخاصة بالنشاط الذي ينوي القيام به؟)

أ- التحلّي بمهارات التواصل الشخصي (أنظر مهارات التواصل الشخصي تحت قسم التغذية الراجعة في الصفحة -----)

ب- الإلمام بمفهوم "مراحل تغيير السلوك"

ت- الإلمام باستراتيجيات التواصل الملائمة لكل مرحلة من مراحل تغيير السلوك

ث- اتّباع منهجية "التجميع" (GATHER) في تقديم رسالة تغيير السلوك (أنظر منهجية "التجميع" (GATHER) في الصفحة -----)

ج- الإلمام برسالة تغيير السلوك – معرفتها جيداً وفهم الموضوع المحيط بها بدقّة، لاسيما منافع تغيير السلوك، والعقبات التي تعترضه، وصعوباته، والمعتقدات الخاطئة بشأنه.

ح- إعداد المواد التثقيفية والتعليمية كافة كالمصقات، والمطويات، والأدوات المستخدمة في التدريب على عمل/ مهارة ما، والإلمام بمضمونها، وكيفية استخدامها.

خ- معرفة معلومات أساسية عن الجمهور الذي سيتم التواصل معه كالعادات، والتقاليد الشائعة، والمعتقدات، والمواقف، والظروف الاجتماعية.

د- معرفة الخدمات التي يقدّمها برنامج التواصل لتغيير السلوك على الأصعدة الأخرى وكيف يمكن للعامل الميداني أن يقدّم الدعم للأشخاص الذين يتواصل معهم بغية السماح لهم بالاستفادة من تلك الخدمات.

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

د- التعرف على المكان الذي سيجري فيه النشاط التواصلي وتكوين فكرة عامة عن جغرافية المنطقة/تقسيمها/المعالم المبنية – جامع – كنيسة – مستوصف – محطة باصات – الخ.

### 3- المبادئ التي يجب أن تقوم عليها الجلسة التواصلية التفاعلية بين العامل الميداني وأفراد جمهوره

أ- **تقبل** الأشخاص الذين يتم التواصل معهم وعدم إطلاق الأحكام أو رميها. الإقرار بأن معلومات هؤلاء الأشخاص، ومواقفهم، ومعتقداتهم، وثقافتهم ناتجة عن خبراتهم الحياتية التي قد تختلف عن تلك التي يتمتع بها العامل الميداني، وبأن هذه الاختلافات لا تجعل منه محترقاً وذات قيمة أكبر.

ب- **إفساح المجال** للأشخاص **بالاستقلالية** إلى أبعد حد ممكن، فيصبحون أكثر تحكماً بنواحي معينة من حياتهم كالصحة، والسلامة، وإمكانيات العمل، وتأمين العلم لأطفالهم. يمكن دعم الاستقلالية من خلال تشجيعهم على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم بدلاً من "تكفل" العامل الميداني بتقديم الحلول، وتشجيعهم على الإتيان بأفكارهم الخاصة، واحترام اقتراحاتهم حتى إذا كانت غير مألوفة أو غريبة بعض الشيء.

ت- **التواصل في جو من الشراكة** بحيث يسود شعور بالثقة والانفتاح على آراء الآخرين ووجهات نظرهم، واحترامها، وتقبلها، حتى وإن لم يكن العامل الميداني موافقاً عليها. إلى ذلك، ينبغي تشجيع تبادل المعلومات وتعزيز فكرة التعلم من الغير. من المهم أيضاً التأكيد على حصول جميع المشاركين في الجلسة على فرصة المشاركة في الحديث.

ث- **التواصل في جو إيجابي** بحيث يشعر الأشخاص **بالإيجابية** حيال أنفسهم من خلال الإشادة بإنجازاتهم وتطور سلوكهم نحو الأفضل، ودعمهم في مواجهة المصاعب.

ج- **اتخاذ العامل الميداني دور الميسر** لا دور المحترف أثناء القيام بنشاط يتطلب التواصل الشخصي والإرتقاء إلى صفة غير رسمية في التعامل مع الأشخاص.

ح- **المرونة** في معالجة أولويات الجمهور المستهدف بالرسالة، بالنظر في مواضيع يطرحونها هم أولاً، ولو بإيجاز، قبل البدء برسالة تغيير السلوك.

خ- **قابلية التكيف** مع تحديات حدوث مستجدات تتطلب تغييراً طارئاً في الأهداف، أو إعادة صياغة إستراتيجية التواصل أو حتى موضوع الرسالة.

#### د- المبادئ الأخلاقية

- الحرص على إبداء الاحترام في سائر مراحل الجلسة.
- المحافظة على الخصوصية والسرية في جمع المعلومات أثناء الجلسات الفردية ومع المجموعات الصغيرة وحفظها، ذلك أن الكثير من خصوصيات الأفراد تُكشف للعاملين الميدانيين خلال علاقة الثقة التي تتطور أثناء جلسات التواصل.

- إن الفئة المستهدفة خلال هذه البرامج أكثر حساسية وعرضة للأذى من سواها وهي واقعة في ظرف من الشدة، لذا من واجب العاملين الميدانيين توخّي الحذر لتجنّبها أي ضرر نفسي وأضرار أخرى، وإبداء التعاطف والمداراة لمشاعرهم أثناء التعامل معها.

- العدالة الإجتماعية

- التقيد بأسس العدالة الإجتماعية أثناء التعامل مع الفئة المستهدفة، وعدم التمييز بين فئة وأخرى عند تقديم الخدمات، وعدم عزل فئة ما عن تلقّي الخدمات على أسس عرقية، أو مذهبية، أو غيرها.

- المحاولة الحثيثة للوصول إلى الأشخاص الأكثر عزلاً واحتياجاً، وعدم استثنائهم بسبب صعوبات يمكن تخطيها بالصبر والجهد الصادق.

ذ- عدم نسيان شكر الأشخاص الذين شاركوا في الجلسات.

## ب- موقع العامل الميداني من جمهوره

غالبًا ما يتمحور دور العامل الميداني في برامج التواصل لتغيير السلوك حول نشاطات توعوية، ومحفزة، وداعمة للسلوك الإيجابي مع جمهور مؤلف من أفراد أو مجموعات صغيرة. تشمل هذه النشاطات الزيارات المنزلية، وجلسات التوعية في حلقات أو مجموعات صغيرة، وحلقات الدعم، وزيارات مدرسية، والتحدث مع الأفراد عبر الخط الساخن، وتقديم المشورة للأفراد أو الأزواج أو المجموعات الصغيرة، أو النقاشات بين فئات معيّنة كذلك التي تحصل أثناء تثقيف الأقران، وغيرها من النشاطات التواصلية.

وعادةً ما يستند قرار القيام بهذه النشاطات إلى التشاور والاتفاق بين العاملين الميدانيين وسائر المشاركين من إداريين، ومخططين، وناشطين في برامج التواصل لتغيير السلوك، وذلك للتأكيد على وجود تنسيق وتناغم ما بين النشاطات التواصلية على جميع مستويات الفئات المستهدفة، أي المستوى الفردي والمجموعي، وصولاً إلى الإعلام الجماهيري.

خلال عملية التنسيق، يتم الكشف عن الأهداف العامة لبرنامج التواصل لتغيير السلوك والإستراتيجيات التي ستستخدم لبلوغها، فيصبح لدى العاملين الميدانيين معلومات واضحة عن المواضيع، والنشاطات، والرسائل التي سيتوجّهون بها إلى جماهيرهم.

ولكن، يبقى على عاتق العامل الميداني أن يتأهب للقيام بنشاطاته الميدانية وذلك من خلال:

4- وضع أهداف خاصة للنشاطات المرتقبة، مثلاً: إجراء عدد معيّن من الزيارات المنزلية خلال فترة زمنية محددة، وتدريب مجموعة مثقفى الأقران من فئة عمرية معينة، وزيارة المدارس النائية كافة في منطقة معيّنة لتقديم جلسات توعية حول تغيير سلوك معيّن، الخ.

5- التخطيط لما سيقوم به تحديداً أثناء النشاط التواصلي (ما الذي يحتاج إليه لتحقيق الأهداف الخاصة بالنشاط الذي ينوي القيام به؟)

ر- التحلي بمهارات التواصل الشخصي (أنظر مهارات التواصل الشخصي تحت قسم التغذية الراجعة في الصفحة -----)

ز- الإلمام بمفهوم "مراحل تغيير السلوك"

س- الإلمام باستراتيجيات التواصل الملائمة لكل مرحلة من مراحل تغيير السلوك

ش- اتباع منهجية "التجميع" (GATHER) في تقديم رسالة تغيير السلوك (أنظر منهجية "التجميع" (GATHER) في الصفحة -----)

ص- الإلمام برسالة تغيير السلوك – معرفتها جيداً وفهم الموضوع المحيط بها بدقّة، لاسيما منافع تغيير السلوك، والعقبات التي تعترضه، وصعوباته، والمعتقدات الخاطئة بشأنه.

ض- إعداد المواد التثقيفية والتعليمية كافة كالمصقات، والمطويات، والأدوات المستخدمة في التدريب على عمل/ مهارة ما، والإلمام بمضمونها، وكيفية استخدامها.

ط- معرفة معلومات أساسية عن الجمهور الذي سيتم التواصل معه كالعادات، والتقاليد الشائعة، والمعتقدات، والمواقف، والظروف الاجتماعية.

ظ- معرفة الخدمات التي يقدّمها برنامج التواصل لتغيير السلوك على الأصعدة الأخرى وكيف يمكن للعامل الميداني أن يقدّم الدعم للأشخاص الذين يتواصل معهم بغية السماح لهم بالاستفادة من تلك الخدمات.

ع- التعرف على المكان الذي سيجري فيه النشاط التواصلي وتكوين فكرة عامة عن جغرافية المنطقة/تقسيمها/المعالم المبنية – جامع – كنيسة – مستوصف – محطة باصات – الخ.

6- المبادئ التي يجب أن تقوم عليها الجلسة التواصلية التفاعلية بين العامل الميداني وأفراد جمهوره

ر- تقبّل الأشخاص الذين يتم التواصل معهم وعدم إطلاق الأحكام أو رميها. الإقرار بأن معلومات هؤلاء

الأشخاص، ومواقفهم، ومعتقداتهم، وثقافتهم ناتجة عن خبراتهم الحياتية التي قد تختلف عن تلك التي يتمتع بها العامل الميداني، وبأن هذه الاختلافات لا تجعل منه محترفاً وذات قيمة أكبر.

ز- إفساح المجال للأشخاص بالإستقلالية إلى أبعد حد ممكن، فيصبحون أكثر تحكماً بنواحي معينة من حياتهم

كالصحة، والسلامة، وإمكانيات العمل، وتأمين العلم لأطفالهم. يمكن دعم الإستقلالية من خلال تشجيعهم على

اتخاذ قراراتهم بأنفسهم بدلاً من "تكفل" العامل الميداني بتقديم الحلول، وتشجيعهم على الإتيان بأفكارهم

الخاصة، واحترام اقتراحاتهم حتى إذا كانت غير مألوفة أو غريبة بعض الشيء.

التواصل في جو من الشراكة بحيث يسود شعور بالثقة والانفتاح على آراء الآخرين ووجهات نظرهم،

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

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