



تنويه:

إن المعلومات الواردة في هذا العمل ليست معلومات رسمية من قبل حكومة الولايات المتحدة الأمريكية ولا تعكس آراء ومواقف الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية أو حكومة الولايات المتحدة الأمريكية.





قائمة المحتويات

الجزء الأول:

٣ مهارات الاتصال الفعال

الجزء الثاني:

٩ مهارة الاصغاء

الجزء الثالث:

١٠ مهارة التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة في الجلسات التدريبية التثقيفية

الجزء الرابع:

١٢ مهارة تيسير الجلسات التدريبية

الجزء الخامس:

١٨ ملخص الميسر لأهم النقاط الواجب مراعاتها خلال تيسير الجلسات التدريبية والتوعوية





الجزء الأول: مهارات الاتصال الفعال

مفهوم الاتصال:

هو عملية يتفاعل من خلالها طرفان أو أكثر حول موضوع ما وذلك بهدف تبادل الأفكار والمعلومات، والوصول الى اتفاق في بعض الأحيان.

أهمية الاتصال في التثقيف الصحي والتوعية المجتمعية:

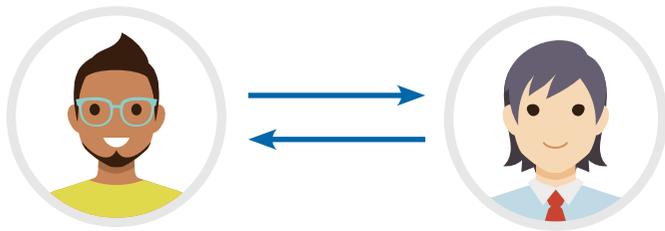
الهدف الرئيسي لعملية الاتصال في التثقيف الصحي والتوعية المجتمعية هو تغيير سلوكيات الأشخاص الذين نتواصل معهم لتشجيعهم على تبني سلوكيات سليمة أو تعزيز سلوكياتهم الإيجابية، لذلك يعتبر الاتصال وسيلة لنقل المعلومات والمهارات والمواقف، كما يعد أيضاً وسيلة لمعرفة ما اذا تم فعلاً توصيل المعلومات والمهارات للمشاركين والتفاعل معها، ومعرفة أثر هذه المهارات والمعلومات عليهم.

يستخدم الاتصال في مجال التثقيف والتوعية أساليب ووسائل عدة لايصال الرسائل التوعوية، وعادة ما يتم ذلك من خلال ميسر يقوم بتوجيه عملية الاتصال وتيسيرها بين المشاركين في الجلسات للوصول الى نتائج تقود الى تغيير السلوك، لذلك لا بد للميسر ان يتمتع بمهارات عالية في التواصل تمكنه من القيام بذلك.

عناصر الاتصال الفعال:

المرسل يبعث **برسالة** محددة تخدم هدفه عبر **قناة** معينة الى **المستقبل** الذي بدوره يتفاعل مع الرسالة ويصدر عنه **ردة فعل أو صدى مرتجع**، فيتبادل الأدوار مع **المرسل** الذي يصبح حينها مستقبلاً.

وبناء على ذلك، فإن للاتصال الفعال عناصر أساسية هي:



- الهدف من عملية الاتصال
- المرسل
- المستقبل
- الرسالة
- قناة الاتصال
- التغذية الراجعة (الصدى)
- الأثر الذي تتركه عملية الاتصال
- المناخ الذي تتم فيه عملية الاتصال

- الافتراضات المسبقة حول المشاركين أو الأشخاص الذين يتواصل معهم الميسر.
- اعطاء معلومات ناقصة.
- عدم الاصفاء.
- عدم القدرة على ضبط التشويش في البيئة التي يتم بها الاتصال.

خصائص عناصر الاتصال الفعال خلال تيسير الجلسات التثقيفية والتوعوية:

لكل عنصر من عناصر الاتصال الفعال خصائص معينة يؤدي وجودها مجتمعة الى زيادة فعالية الاتصال خلال الجلسات التدريبية والتوعوية، وفيما يلي عرض لهذه الخصائص حسب كل عنصر من عناصر الاتصال الفعال:

المرسل:

من أهم الخصائص الواجب توفرها لدى المرسل لضمان فعالية الاتصال خلال الجلسات التدريبية هي:



- أن تتوفر لديه معلومات وافية عن الموضوع.
- أن يكون قادراً على استخدام وسائل عرض مناسبة.
- أن يتناسب عمره وجنسه ولغته وثقافته ومستواه التعليمي مع المجموعة.
- أن يكون مقنعاً وموقفه يتماشى مع الموضوع الذي يطرحه.
- أن يشجع الحضور على المشاركة.
- أن يتمتع بخبرة شخصية.
- ألا يتخذ احكاماً مسبقة.
- أن يتفهم مشاعر الآخرين.
- أن يحسن من استخدام كل من الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- أن يحسن الاصفاء.
- أن يكون نموذجاً للرسالة التي ينقلها.

التغذية الراجعة:

ولضمان فاعلية الاتصال خلال الجلسات التدريبية والتوعوية، لا بد من الحرص على ما يلي فيما يتعلق بالتغذية الراجعة:

- أن يكون المرسل حساساً للتغذية الراجعة.
- أن يظهر المرسل ليونة أمام التغذية الراجعة.
- أن يكون المرسل قادراً على تقبل التغذية الراجعة وإدارتها.
- أن يكون المرسل قادراً على ملاحظة التغذية الراجعة عبر الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

ما هي أنواع الاتصال:

١. الاتصال اللفظي (الشفهي):

وهو الكلمات التي تصدر عنا لإيصال فكرة أو معلومة للتعبير عن رأي ما، ولكي يكون التواصل اللفظي للميسر صحيحاً وفعالاً، يتوجب عليه القيام بما يلي خلال عملية الاتصال:

١. صياغة الجمل لتكون قصيرة وبسيطة وتحتوي على رسالة أو فكرة واحدة.
٢. توضيح الجمل بإعطاء أمثلة واقعية وملموسة ومناسبة للفئة المستهدفة.
٣. استخدام كلمات واضحة ومحددة وسهلة الفهم وباللغة التي يفهمها المشاركون.
٤. الانتباه الى سلامة مخارج الحروف ولفظها بشكل كامل وواضح.
٥. طرح الأسئلة المفتوحة لتشجيع عملية التواصل مثل: لماذا؟ كيف؟ ما هو رأيكم؟
٦. تكرار الأفكار الرئيسية مما يساعد على ترسيخها لدى المشاركين في الجلسات.
٧. التأكد المستمر من فهم المشاركين للرسالة التوعوية.
٨. تلخيص ما تم مناقشته قبل الانتقال الى النقطة أو الفكرة التالية.

تذكير...

الأسئلة المغلقة (التي تكون إجاباتها نعم أو لا) توفر معلومات محدودة، أما الأسئلة المفتوحة والتي تبدأ بـ (ماذا؟ متى؟ كيف؟ لماذا؟ أين؟) توفر العديد من المعلومات حيث أنها تحث على أجابات موسعة.

٢. الاتصال غير اللفظي:

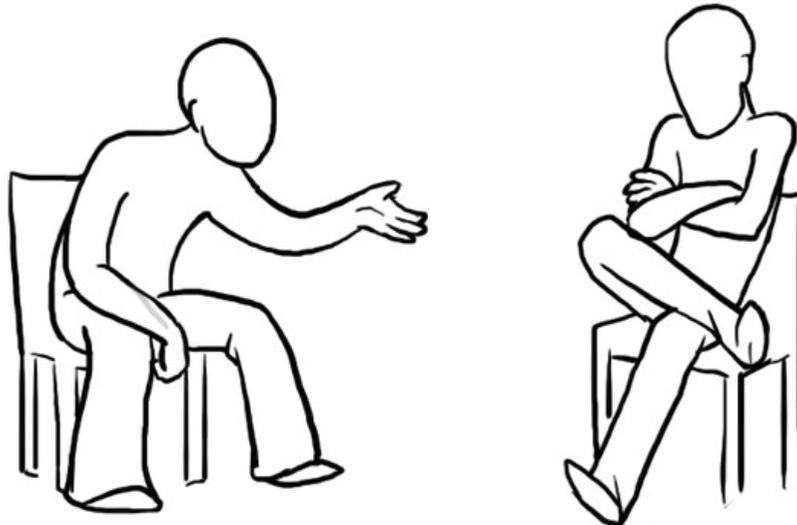
تقدر بعض الدراسات أن ٩٣ ٪ من المعلومات التي تصلنا من محدثينا تأتي من الاتصال غير اللفظي فنحن نحصل على كمية كبيرة من المعلومات من خلال النظر الى بعضنا البعض او من خلال حركات الجسم أو من خلال نبرة صوت المرسل.

والتواصل غير اللفظي يساعد على تحديد وتقييم أثر الرسالة على المستقبل ويدل على مشاعره وأفكاره، وغالباً ما تكون الرسالة غير اللفظية أصدق وأقوى من الرسالة اللفظية.

ويشتمل الاتصال غير اللفظي على لغة الجسد (تواصل العينين، طريقة الوقوف أو الجلوس، والمظهر الخارجي، وتعابير الوجه والايماءات) والصوت.

والقواعد التالية تساعد الميسر في المحافظة على فاعلية الاتصال غير اللفظي لتحقيق الهدف المرجو من عملية الاتصال:

١. الابقاء على تواصل العينين مع المتحدث أو مع المشاركين كافة.
٢. الوقوف بطريقة مستقيمة مع المحافظة على وضعية الأكتاف للخلف بشكل يدل على الارتياح دون وضع حواجز بينه وبين المشاركين، ويعتمد الأسس نفسها عند الجلوس.
٣. الاهتمام بتعابير الوجه وعدم تعارضها مع التعابير اللفظية.
٤. الانتباه الى الحركات التلقائية التي يقوم بها الميسر دون وعي أو انتباه والتمرن على عدم القيام بها، والتحرك أمام المشاركين بوتيرة معتدلة.
٥. اختيار اللباس الملائم لثقافة المجتمع الذي يعمل معه.
٦. تغيير نبرة الصوت بهدف جذب انتباه المشاركين بما يتناسب مع المضمون.
٧. تغيير مستوى الصوت بما يتناسب والمكان الذي يتواجد فيه.



الجزء الثاني: مهارة الإصغاء

يقدر خبراء الاتصال أن حوالي (٤٢-٥٣ %) من الاتصال يقوم على الإصغاء، وأهمية الإصغاء في عملية الاتصال تتجاوز الأهمية التقليدية في الاستماع الى محتوى الرسالة، وإنما تمتد للإحساس بالمعاني الظاهرة وغير الظاهرة في محتوى الرسالة، فالإصغاء هو احدى خصائص المرسل والمستقبل، وهو مهارة وفن يمكن التدريب عليها لتقويتها وتعزيزها، ومن الممكن الإصغاء بشكل جيد الى من يتحدث معنا من خلال:

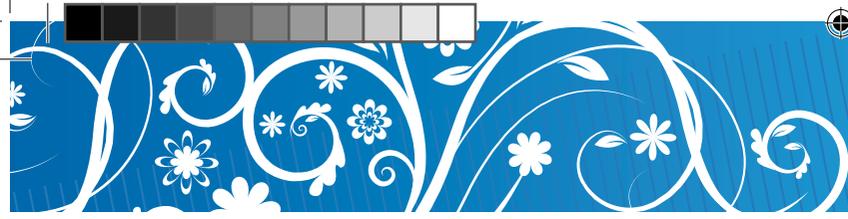
- إعارته الاهتمام دون الالتفات الى ما يدور حولنا.
- التركيز على الفكرة الرئيسية للحديث.
- التركيز على الموضوع المطروح وليس على الجوانب التي تثير العواطف.
- تحليل ما يقوله المتحدث وتحديد مشاعرنا تجاهه دون ان نستبق ما سيقوله.
- استخدام التواصل غير اللفظي لإظهار الاهتمام بالمتحدث.
- استخدام التواصل اللفظي من خلال التعليق، وطرح الأسئلة، واعداد صياغة ما يقوله.
- الامتناع عن انهاء عبارات المتحدث.



الجزء الثالث: مهارة التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة في الجلسات التدريبية والتثقيفية:

تتعدد الأنماط الشخصية للمشاركين في الجلسات التدريبية والتثقيفية، وقد يكون لكل مشارك نمط شخصية مختلف تماماً عن المشاركين الآخرين، ومن أكثر الأنماط الشخصية شيوعاً والتي قد تشكل تحدياً للميسر في كيفية التعامل معها خلال الجلسات التدريبية والتثقيفية:

ر	نمط الشخصية	أبرز خصائصها	كيفية التعامل معها
١.	المشارك الودود/ البسيط	هاديء وبشوش، موضع ثقة، يرغب بسماع اطراء الآخرين، حسن المعشر، مرح، لا يهتم كثيراً بالوقت.	<ul style="list-style-type: none"> مقابلته باحترام والاصغاء اليه عند الحديث. تجنب الخروج عن الموضوع الرئيسي. توجيه الحديث ضمن السياق المطروح. إعارة انتباهه الى أهمية الالتزام بالوقت والمواعيد. التصرف معه بجدية عند الحاجة.
٢.	المشارك الخشبن/ الصعب	قاسي في التعامل، لا يثق بالآخرين، يكثر من مقاطعة الآخرين، متمزمت برأيه، يحاول ترك انطباع بأهميته، مغرور، لا يمل النقاش ولا يغير من رأيه.	<ul style="list-style-type: none"> المحافظة على هدوء الأعصاب. الإصغاء الجيد له. استعد للتعامل معه. جادله بالحسنى. كن حازماً عند تقديم وجهة نظرك. استخدم معه أسلوب "نعم...ولكن....".
٣.	المشارك المتردد	يفتقر الثقة بالنفس، خجول وقلق، متردد، يتصعب من اتخاذ القرار، يعتمد على اللوائح والأنظمة، كثير الوعود، لا يهتم بالوقت.	<ul style="list-style-type: none"> محاولة زرع الثقة في نفسه. التخفيف من قلقه وخجله. تشجيع مشاركته في التمارين.



ر	نمط الشخصية	أبرز خصائصها	كيفية التعامل معها
٤.	المشارك الثرثار	كثير الكلام ويتحدث عن كل شيء وفي كل شيء، يعتقد انه مهم، يتكلم عن كل شيء باستثناء الموضوع المطروح للبحث، يقع في أخطاء عديدة.	<ul style="list-style-type: none">• قاطعه في منتصف حديثه عندما يحاول استعادة أنفاسه.• أثبت له أهمية الوقت وأنتك حريص عليه.• أنظر الى ساعتك لإظهار عدم راحتك لاخذ الوقت الطويل في النقاش.
٥.	المشارك المعارض دوماً	سلبي، لا يبالي بالآخرين، لا تغريه الأفكار الجديدة، عنيد، صلب، يضع الكثير من الاعتراضات، يذكر تاريخه الماضي بشكل مستمر.	<ul style="list-style-type: none">• التعرف على وجهة نظره.• تدعيم وجهة نظرك بالأدلة لتجنب معارضته.• أكد وجود العديد من الأدلة والبراهين لديك لتؤيد بها أفكارك.• عدم اعطاؤه الفرصة للمقاطعة.• كن صبوراً.
٦.	المشارك الخجول	يفتقد الثقة بنفسه، يرتبك بسهولة، يتغير لونه لأقل الأسباب، يحاول الاختباء خلف الآخرين.	<ul style="list-style-type: none">• شجعه على المشاركة.• امنحه الفرصة لزيادة الثقة بنفسه.• تجنب احراجهم.
٧.	المشارك المتعالي	يعتقد أن مكانه في المجموعة لا يمثل مكانته الفعلية، يحاول تصيد سلبيات الآخرين واحراجهم، متعال.	<ul style="list-style-type: none">• لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة لأنه يرى بذلك الفرصة في اثبات انه يعرف كل شيء ولديه المعلومات المتخصصة.

الجزء الرابع: مهارة تيسير الجلسات التدريبية:

ما المقصود بمهارات تيسير الجلسة التدريبية:

تعتبر مهارات التيسير إحدى أهم المهارات للناشطين والمتقنين والعاملين في مجال التوعية والتدريب. فهي المهارات العملية التي تستخدم في العمل مع المجموعات لفتح باب النقاش حول فكرة أو أفكار معينة بهدف تطوير المعارف والمهارات والمواقف الخاصة بها، والخروج بخلاصة لهذه الأفكار. وتستخدم مهارة التيسير في جلسات التوعية والتثقيف، والتخطيط، والتدريب، وفي الاجتماعات، وتتميز باستخدام أساليب تفاعلية تخرج عن إطارلقاء المحاضرات وتوظف فيها مهارات متقدمة من مهارات الاتصال الفعال.

الفرق بين تيسير الجلسات التدريبية ولقاء المحاضرات :

يختلف تيسير الجلسات التدريبية عن لقاء المحاضرات أو الأسلوب التقليدي في التوعية والتثقيف بجوانب عدة أهمها:

وجه المقارنة	أسلوب المحاضرة	أسلوب التيسير
شيعو الاستخدام	شائع الاستخدام	أقل استخداماً
المهارات	يحتاج لشخص لديه معلومات كثيرة ولا تحتاج الى مهارات متقدمة في الاتصال	يحتاج لشخص لديه مهارات متقدمة في الاتصال والتدريب وادارة الحوار
أماكن الاستخدام	يستخدم في المدارس والندوات	يستخدم في التدريب والتثقيف وتوعية الكبار
المواضيع	يستخدم في عرض الموضوعات العلمية ولكنه غير فعال لاتخاذ قرارات	يستخدم لتناول مشكلة تهم الحاضرين لمساعدتهم على الوصول إلى قرار معين أو الخروج بخلاصة معينة



وجه المقارنة	أسلوب المحاضرة	أسلوب التيسير
تحديد المواضيع	يحدد المحاضر موضوع المحاضرة	يحدد الموضوع حسب اهتمامات واحتياجات المشاركين
تحديد الأوقات	الوقت المخصص لها يكون محدداً وثابتاً ولا يحتمل المرونة	يعتمد الوقت المخصص لهذا الأسلوب على مستوى التفاعل والمشاركة خلال الجلسة، ويحتمل المرونة حسب الموضوع المطروح للنقاش، وغالباً ما يأخذ هذا الأسلوب وقتاً أطول من أسلوب المحاضرة
اتجاه الاتصال	يكون الاتصال غالباً باتجاه واحد (من المحاضر الى المشاركين)	يكون الاتصال باتجاهين (من الميسر الى المشاركين وبالعكس).
درجة المشاركة والتفاعل	المشاركة ضعيفة ودرجة التفاعل قليلة	المشاركة كبيرة ودرجة التفاعل عالية
عدد الحضور	يحتمل عدداً كبيراً من الحضور (قد يصل الى الآلاف في حالات الخطابات الجماهيرية)	لا يحتمل عدداً كبيراً من المشاركين أو الحضور، ويفضل ألا يتجاوز عدد المشاركين فيه عن ٢٠-٢٥ مشارك



١. السيطرة على القلق أثناء تيسير الجلسات التدريبية والتوعوية:

يعتبر القلق حالة طبيعية عند التحدث مع مجموعات، لذلك تعامل معه كأمر طبيعي ولا تجعل ذلك يحد من قدراتك، والنقاط التالية تساعد الميسر على تخطي القلق عند حدوثه:

- استباق القلق بالتحضير الجيد للجلسة، فتنظيم الأفكار والمحافظة على تسلسلها يساعد على ذلك.
- التخيل الإيجابي: تخيل بأنك تقوم بالمهمة بنجاح مما يولد طاقة إيجابية تساعد على تخطي القلق.
- التدريب: تدرب أمام زملائك أو أمام المرأة أو صور نفسك بالفيديو وانتبه الى الأخطاء التي تقع بها وتجاوزها خلال الجلسات الحقيقية.
- التنفس العميق والاسترخاء: يساعد التنفس العميق على استرخاء العضلات وانتظام ضربات القلب وبالتالي تقليل التوتر.
- التحرك داخل القاعة التدريبية: فالحركة تساعد على تقليل التوتر والقلق ولكن يجب أن يتم ذلك دون مغالاة حتى لا يتم تشويش المشاركين.
- التواصل البصري مع المشاركين: يبني علاقة مع المشاركين ويساعدك على تقليل القلق والتوتر.

٢. إدارة الحوار:

من أكثر الصعوبات التي قد تواجه الميسر في الجلسات التدريبية والتوعوية هي القدرة على إدارة الحوار في الجلسة بنجاح مما يؤدي الى التقدم مع المشاركين في النقاش والخروج معهم بخلاصة للفكرة التي يريد الميسر أن يوصلها. ويندرج تحت ذلك:

- اختيار المدخل المناسب للنقاش.
- انتقاء الكلمات بعناية وخاصة عند طرح المقدمات.
- الوعي التام للأفكار التي يطرحها المشاركون.
- عدم السماح لأحد المشاركين بتغيير منحى الجلسة المخطط لها، مع مراعاة اللباقة في الحديث.
- مراعاة الوقت المتاح للجلسة.

فالتخطيط الجيد هو المفتاح لتخطي هذه العقبة حيث يتيح للميسر التخطيط لتدرج الأفكار والتمارين التي سيستخدمها وتوقع الأسئلة التي سيطرحها المشاركون ووضع اجابات لها قبل الجلسة.

وفي حال كان موضوع الخلاف لا يمت للجلسة أو موضوع النقاش بصلة، قد يطلب الميسر من طرفي النزاع وضع موضوع الخلاف جانباً لعدم التأثير على مسار الجلسة.

وفيما يلي بعض النقاط للتعامل مع النزاعات التي قد تنشأ خلال الجلسة:

- الاعتراف بوجود نزاع وعدم تجاهله.
- التعرف على سبب النزاع، وفي حال كان السبب يعود الى محور الجلسة وموضوعها، ساعد طرفي النزاع على الوصول الى اتفاق وسطي، وشجعهم على احترام وجهات النظر المختلفة.
- في حال كان النزاع لا يمت للموضوع المطروح أو للمجموعة بصلة حاول مع طرفي النزاع تنحية خلافهما عن الجلسة ومحاولة حله خارجها لتجنب التأثير على فاعلية الجلسة وضمان مشاركة الجميع واستثمار الوقت بالحد الأقصى.

٥. التعامل مع الشخصيات المختلفة للمشاركين:

تختلف شخصيات المشاركين في الجلسة الواحدة باختلاف معارفهم ومهاراتهم وثقافتهم وتجاربهم، وقد تتواجد في الجلسة الواحدة بعض الشخصيات التي يحتاج الميسر الى الحرص في التعامل معها لضمان عدم التأثير على المشاركين الآخرين، ومحاولة الاستفادة من كل مشارك وضمان انخراطه في النقاش. ويمكن الرجوع الى موضوع مهارات الاتصال الفعال للتعرف على أنواع الشخصيات في الجلسات التدريبية وكيفية التعامل معها.

٢) الأمور الواجب تجنبها من قبل الميسر:

- الحضور متأخراً الى الجلسة.
- القراءة المباشرة من المنهاج التدريبي خلال الجلسة.
- التحدث للوح القلاب بدلاً من المشاركين.
- الصراخ ورفع الصوت في وجه المشاركين.
- الانخراط بنقاشات حادة مع المشاركين.
- توجيه الانتقاد المباشر لأحد المشاركين.
- استخدام لغة ومصطلحات صعبة لا يفهمها المشاركون.
- إعطاء معلومات غير مؤكدة أو تقديم تفسيرات دون معرفة.
- الوقوف أمام المعينات البصرية المستخدمة في الجلسة وحجبها عن نظر المشاركين.
- الوقوف في مكان واحد من القاعة التدريبية طوال الوقت.
- الكتابة بالقلم الأحمر على اللوح القلاب، حيث لا يمكن رؤية الخط المكتوب باللون الأحمر عن بعد، ويستخدم فقط للإشارة ولا يبرز كلمة أو جملة معينة فقط .
- إهمال الوقت والابتعاد عن برنامج الجلسة.
- استخدام تمارين دون وجود هدف لها.





