

الجلسة الثانية

مبادئ الإتصال الفعال



الجلسة الثانية - مبادئ الإتصال الفعّال



التحضيرات المسبقة



مدة الجلسة



أهداف الجلسة

- التمارين التدريبية (المطبوعات)
- ورق قلاب
- أقلام كتابة
- قصاصات ورق لاصقة
- جهاز عرض ضوئي
- جهاز حاسوب

٦ دقيقة

- التعرف على مبادئ الإتصال الفعّال:
- مفهوم الإتصال
- مكونات عملية الإتصال
- عناصر الإتصال الفعّالة
- مكونات الرسالة الإتصالية الناجحة
- معيقات الإتصال والحلول المتبعة
- للمعوقات التعرف على مهارات المرسل
- الفعّالة (الاتصال اللفظي وغير اللفظي).
- إدراك أهمية تقبل الآخرين لإنجاح العملية
- الاتصالية.

أولاً - مفهوم الإتصال

الإتصال الفعّال يعد من أهم عوامل نجاح المثقفة الصحية، والذي يؤهلها لإيصال المعلومة بطريقة واضحة ودقيقة، كما ويساعدها أيضاً على بناء علاقة قوية وفعّالة مع السيدة تؤثر ليس فقط على اكتسابها للمعلومات، بل أيضاً على تعديل سلوكياتها لإجراء فحوص الكشف المبكر عن سرطان الثدي وإستخدام وسائل تنظيم الأسرة الحديثة من خلال مهارة إرسال المعلومة بشكل صحيح مما يتطلب لغة لفظية وغير لفظية، ومهارة إستقبال الراي الآخر. والأفكار والخبرات والمشاعر أيضاً بطريقة فعّالة، و مهارة الإستماع الفعّال ومهارة طرح الأسئلة.

أ - مفهوم الإتصال

يُعرّف الإتصال على أنه تبادل لرسائل تحمل مضموناً معيناً، إما معلومات أو أفكار أو مشاعر ، من مرسل إلى مستقبل، بحيث يحدث المرسل خبرة وصورة مماثلة في عقل المتلقي مشابهة للخبرة التي حدثت في عقل المرسل.

تعتبر عملية الإتصال عملية مستمرة ولها تأثير على علاقاتنا بالأشخاص المختلفين، فعلى المثقفة الصحية تطوير مهاراتها الإتصالية على الدوام ، وإستخدامها في جميع الأحوال لضمان المهنية و الإحترافية في العمل، وللوصول إلى النتيجة المطلوبة.

ب - مكونات الإتصال

تشارك في العملية الإتصالية عدة مكونات وعناصر، يجب توافرها مشتركة لضمان إتمام العملية الإتصالية، مكونة من المرسل والمستقبل و الرسالة والتغذية الراجعة والتأثير.

١. المرسل: هو مصدر الرسالة، كالمحدث في محاضرة أو إذاعة أو مقابلة.

٢. المستقبل: هو الشخص الذي يتلقى المعلومات أو الأفكار أو المشاعر، وقد يكون من أعمار مختلفة ودرجات علمية مختلفة، لذلك على المرسل إختيار الطريقة الصحيحة لإيصال الرسالة الخاصة به/ بها.

٣. الرسالة: هو المحتوى الذي يود المرسل إيصالها، من معلومات أو أفكار أو مشاعر.

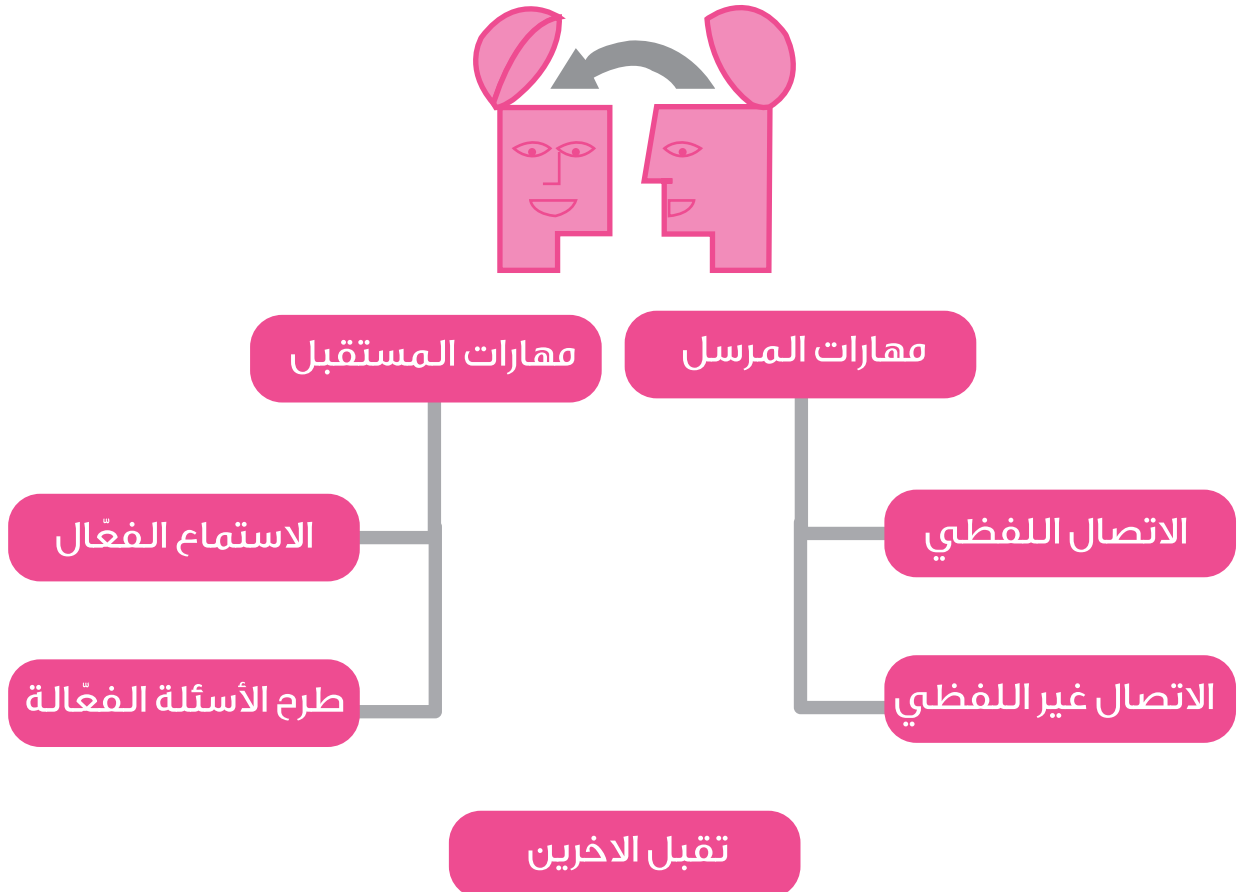
٤. التغذية الراجعة: هو رد فعل الشخص تجاه رسالة المرسل، قد يكون رد فعل إيجابي أو سلبي، يظهر إما بتعبيرات لفظية أو بطريقة غير لفظية، كتعبيرات الوجه والابتسامة.

قد تكون التغذية الراجعة تتناسب مع الرسالة وطريقة عرضها، وقد لا تتناسب معها في الطريقة والفكرة، والتي قد تنتج من أحد معوقات الإتصال.

٥. التأثير: وهو النتيجة النهائية للعملية الإتصالية.

ج - عناصر الإتصال الفعّال

من أهم العناصر الإتصالية التي تعمل على إنجاز أي مشروع هي المرسل والمستقبل، وما يحملانه من مهارات والتي سوف يتم مناقشتها في الجلسة الثانية من الدليل التدريبي. إذا استطاعت المثقفة الصحية إتقان مهارات المرسل لنقل المعلومة والتأثير على السيدة، ولعبت أيضاً دور المستمعة التي تسهم في بناء علاقة وثيقة مع السيدة، فإن العملية الاتصالية تتوج بالنجاح وتحقيق الهدف المطلوب من الزيارة المنزلية.



٥ - خصائص الرسالة الإتصالية الناجحة

تتم العملية الإتصالية بهدف إيصال رسالة معينة تحمل مضموناً، ولكن الكثير من العمليات الإتصالية التي نقوم بإجرائها في حياتنا اليومية لا تؤدي الغرض المطلوب وتفشل في إرسال المضمون لمشكلة قد تكون موجودة في محتوى الرسالة، وحتى تصل الرسالة بالطريقة المثلى، يجب أن تتبين ببعض الخصائص المبينة في الشكل أدناه،



- **واضحة:** بأن لا تعني معاني خفية أو رسائل متعددة المضمون.
- **مختصرة:** إيصال الرسالة الناجحة يجب أن تكون بأقصر الطرق حتى لا تؤثر سلباً على تركيز المتلقي.
- **شاملة:** تجيب عن جميع الأسئلة الاستفسارية (ماذا؟ كيف، متى، أين، لماذا؟ من؟).
- **ماذا؟** تعني محتوى الرسالة من موضوع ومكونات.
- **لماذا؟** ما الهدف المنشود من محتوى الرسالة.
- **متى؟** الزمن المتوقع لتحقيق الهدف.
- **أين؟** المكان الذي سوف يتحقق فيه الهدف المطلوب.
- **كيف؟** تعني الوسيلة التي سيتم فيها تحقيق الهدف من الرسالة.
- **من؟** الأشخاص المقصودين أو المخولين أو المستهدفين لتحقيق الهدف من الرسالة.
- **إيجابية:** تلقى الرسائل الإيجابية نجاحاً أكبر لأنها لا تشكل معيقاً نفسياً على المتلقي تمنع استقبالها.
- **ذات صلة:** يجب أن تكون الرسالة الإتصالية ذات صلة بحياة السيدة، تعكس متطلباتها واهتماماتها.
- **محددة بأهداف:** على المرسل أن يكون مُحدداً لأهداف الرسالة الإتصالية والنتيجة المطلوبة منها قبل البدء بإرسال هذه الرسالة.

أمثلة

- ١- برافو، رائع، ممتاز.
- ٢- ممممم .. والله!
- ٣- مثير للاهتمام.

- ١- إذا أفهمتك بشكل صحيح، فمعني كلامك هو..
- ٢- بكلمات أخرى، تعنين....

- ١- أنا أشعر أنك مرتت بالحنان و الخوف .
- ٢- كنت مزعجة من هذا الموضوع بالتاكيد...

- ١- كيف برأيك حدث الموضوع؟
- ٢- كيف كان من الممكن تناول الموضوع بطريقة مختلفة؟

- ١- كانت الأفكار والمشاعر الرئيسية لديك هي....
- ٢- إذا قمت بفهمك بشكل صحيح، فالنتيجة من هذا الموقف هي ...
- ٣- في نهاية الجلسة، لقد قمنا بتناول المواضيع التالية...

كيف يمكن تطبيقه

لا تنفقي أو تختلعي مع السيدة، بل ابقِي محايدة. استخدمي كلمات مبهمّة "ممم" مع لهجة إيجابية في صوتك.

أعدي صياغة الأفكار المطروحة من قبل السيدة للتأكيد من نقاط الحوار الأساسية.

اعكسي المشاعر الأساسية للسيدة

قومي بطرح أسئلة متتالية للسيدة "أحدري أسلوب التحقيق".

إعادة صياغة و عكس و تلخيص الأفكار الرئيسية والمشاعر.

الهدف من المهارة

إراحة السيدة وإبقاها منفتحة للحديث خلال الزيارة المنزلية.

إشعار السيدة بأهميتها من خلال الإتصال الفعال، كما وتسمع للمثقة من التأكد من فهمها الحقائق المنقولة من قبل السيدة.

تظهر للسيدة بأنك كنت تستمعين وتفهمين ما تقوله، وتفهمين ما تشعر به.

تستطيعين من خلالها استنباط أفكار جديدة ومعلومات هامة تعمل كأسس للحوار بينك وبين السيدة.

هو إعادة تلخيص الأفكار والنقاط الرئيسية للحوار.

مهارات المقابلة

الدعم

إعادة الصياغة

عكس ما وراة الكلام والمشاعر

تحقيق أعرق

التلخيص

يوجد هنالك العديد من المعيقات التي قد تمنع الإتصال الفعّال إما من قبل المرسل أو المستقبل، والمبينة في الجدول أدناه.

معيقات الإتصال

١. **الإنهماك:** إنشغال المثقفة بأدوات التثقيف عوضاً عن السيدة (كمرسلة)، أو إنشغال السيدة بأطفالها أو منزلها (كمستقبلة).
٢. **الحالة النفسية:** مثل كون المثقفة الصحيّة متعبة، والذي قد يمنعها من إيصال المعلومة بوضوح، أو الحالة النفسية للسيدة، مثل توترها من فكرة سرطان الثدي والتي قد تمنعها من إستقبال الفكرة.
٣. **العداء:** كون المرسل أو المستقبل عدائي تجاه الآخر أو الرسالة المطروحة.
٤. **السمات الشخصية:** على المرسل أن تكون لديه صفات شخصية معينة تساعد في إرسال رسالته، وعليه أن يراعي السمات الشخصية للمستقبل حتى يوصل الرسالة بالطريقة المثلى.
٥. **التجارب السابقة (السلبية):** قد يكون للمرسل أو المستقبل تجارب شخصية سابقة تمنعه من إيصال أو إستقبال الرسالة الإتصالية.
٦. **التمييط:** الحكم على الأشخاص من قبل المرسل أو المستقبل، يعد نوعاً من أنواع التمييز الذي يعيق العملية الإتصالية.
٧. **الشرود الذهني:** يعد الشرود الذهني لكلا الطرفين (المرسل، والمستقبل) معيق يمنع إتمام العملية الإتصالية للصعوبة في إرسال الرسالة أو إستقبالها.

ثانياً - مهارات المرسل الفعّالة (الاتصال اللفظي وغير اللفظي).

الاتصال اللفظي هو اللغة المنطوقة ومحتوى الكلام الذي تتم العملية الإتصالية من خلاله، والذي من شأنه أن يهتم بثلاث مناحي، ماذا، كيف ومتى، كما هو مبين في الرسم أدناه.



كيف؟ ممثلاً الأسلوب الذي يتم من خلاله نقل محتوى الكلام.



ماذا؟ ممثلاً محتوى الكلام

متى؟ ممثلاً الزمن الأنسب لنقل محتوى الكلام.



أ- مكونات الإتصال اللفظي الخاص بمشروع الزيارات المنزلية للتوعية عن سرطان الثدي ووسائل تنظيم الأسرة الحديثة

ماذا؟ (محتوى الكلام) - في مهارة الاتصال اللفظي الفعال

ماذا كنت تعرضين من معلومات خلال الزيارة المنزلية ؟

- ما أسمع دون التأكد من صحة المعلومات.
- القيل و القال على الأشخاص فيمن حولي.
- إفتاءات شخصية بناءً على ما أعتقد مناسباً.
- ما كنت أقرأه عن الموضوع دون الالتزام بالمنهاج الخاص بالبرنامج الأردني لسرطان الثدي ومشروع تواصل لسعادة الأسرة.

ماذا سوف تعرضين من معلومات من اليوم فصاعداً خلال الزيارة المنزلية ؟

- التأكد من جميع المعلومات المطروحة في حالة التثقيف والمشورة عن سرطان الثدي وتنظيم الأسرة.
- تذكير السيدة بأن جميع المعلومات المتداولة سرّية.
- عدم استخدام المعلومات الشخصية للمنتفعات خوفاً من فقدان الثقة بين المثقفة الصحية والسيدة.
- الالتزام بالمادة التدريبية وعدم الخروج عن المعلومات المعطاة، لان المادة تحتوي على الرسالة المطلوبة المراد إيصالها من قبل البرنامج.

كيف؟ (أسلوب توصيل المعلومة) - في مهارة الاتصال اللفظي الفعّال

كيف كان أسلوبك في عرض المعلومات؟

• دون الإنتباه لنبرة الصوت التي قد تظهر حادة أو غير واثقة.

• دون تسلسل فكري واضح.

• مع أخطاء هجائية واضحة.

• بصوت منخفض أو صوت أعلى من اللازم.

• مع إمكانية الخروج عن الموضوع دون التركيز على محور رئيسي.

• بطريقة عامية محلية أو طريقة غير مناسبة لمستوى المستقبل الفكري.

• بأسلوب يدل على شخصية المثقفة دون النظر إلى المؤسسة التي أنبثقت عنها.

• إما وجهاً لوجه، أو باستخدام الهاتف أو الواتس اب أو على الفيس بوك.

كيف ستطورين أسلوبك في عرض المعلومات خلال الزيارة المنزلية من اليوم

فصاعداً؟

• أفضل طريقة هي الطريقة الودية و المحبة للسيدة.

• استخدمي العبارات التشجيعية مثل أحسنت، شكراً، رائعة و ممتازة.

• استخدمي الكلمات الأدبية مثل "لوسمحت، بعد اذنك، شكراً لك".

• قومي بتلخيص ما تقوله السيدة المقابلة لك من جهة انطباعاتها، ومشاعرها.

• قومي باستخدام الأسئلة المفتوحة عوضاً عن الأسئلة المغلقة في الحوار مع السيدة.

• قومي بتحضير وممارسة ما ستقولينه قبل الدخول على السيدة للتأكد من سلاسة المعلومة.

• بصوت واضح مسموع مع محاولة تغيير نبرة الصوت حتي لا تصبح رتيبة.

• إعادة إرجاع السيدة إلى الموضوع المطروح في حال خروجها عن السياق.

• تذكري أن كل ما ستقولينه لا يمثلك شخصياً بل يمثل الجهة أو المؤسسة التي تعمل معها.

متى؟ (الوقت الأنسب لإجراء الزيارة المنزلية) - في مهارة الاتصال اللفظي الفعّال

متى كنت تقومين بإجراء الزيارة المنزلية؟

• كل الأوقات، الصباحية، المسائية.

• في أوقات وجود الزوج و الأطفال للسيدة.

• في أوقات إنشغال السيدة بأعمال المنزل.

متى سوف تخططين لإجراء الزيارة المنزلية من اليوم فصاعداً؟

• أنسب وقت للسيدات والزيارات المنزلية عادة ما تكون في الصباح، بين فترة العاشرة والثانية عشرة ظهراً.

• الموعد المحدد من قبل السيدة نفسها إن أمكن.

ب- مكونات الإتصال غير اللفظي

أشارت الدراسات الحديثة أن 90% من الإتصال هو إتصال غير لفظي، مكوناً من تعابير الوجه والتواصل البصري وإيماءات الجسد. الجدول أدناه يبين عوامل نجاح الإتصال غير اللفظي، حيث على المثقفة الصحية الإنتباه إلى مدلولات الإتصال غير اللفظي الخاصة بالسيدات، كما عليها الإنتباه إلى تلك الخاصة بها أيضاً، كما هو موضح في النقاط التالية:

مدلولات الإيماءات

- النظر إلى اليسار: تعني أن الشخص يتذكر حدث معين، وإذا كانت إلى اليسار وإلى الأسفل أيضاً، فإنها تدل على أن الشخص يعبر عن نفسه أو يتذكر بعض الحقائق.
- النظر جانبياً: تدل النظرة الجانبية على أن الشخص يتخيل، إما صور أو أصوات.
- النظر يميناً: يعني النظر إلى اليمين، التخمين أو الكذب.
- النظر جانبياً مع إغماض العينين: تدل على أن الشخص يستحضر سؤالاً معيناً.
- الاتصال المباشر بالعينين: يشير إلى الإخلاص والصدق عند الحديث أو الاستماع.
- عينين متسعيتين: تشير إلى الفائدة.
- رمش العينين: أو الغمزة، تدل على الود.

هنالك نوعين من حركات الرأس، متمثلة بالآتي:

- حركات الرأس المنصته: وتتميز بالإنحناء تجاه المتحدث وتدل على الإنصات والإهتمام.
- حركات الرأس المتحدث: وهي الرأس المتحركة والتي يصاحبها إيماءات في الوجه والجسم وتدل على إهتمام الشخص في توصيل الرسالة بطريقة واضحة.

• الإبتسامة: الراحة والإطمئنان والموافقة.

• قضم الشفاه: التوتر والقلق.

• رفع الحاجبين: الإندهاش والتعجب.

• الإنحناء للأمام: الإهتمام للموضوع المطروح أو المتحدث.

• الحركة الكثيرة في الجلسة: وتعني القلق أو الملل من الجلسة.

• الإستقامة والإعتدال في الجلسة: الثقة بالنفس.

• التثاؤب: الملل والضجر.

• التربيت على الكتف: المواساة.

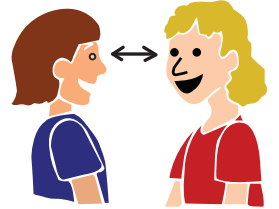
• الإبتسامة وارتفاع طرف من أطراف الفم: الإبتسامة الصفراء التي قد تعني

التوتر والإرتباك.

• الإبتسامة وارتفاع طرفين من أطراف الفم: الإبتسامة الحقيقية والتي تعكس صدق

المشاعر (المحبة)

تواصل العينين



حركات الرأس



تعابير الجسد وإيماءات الوجه



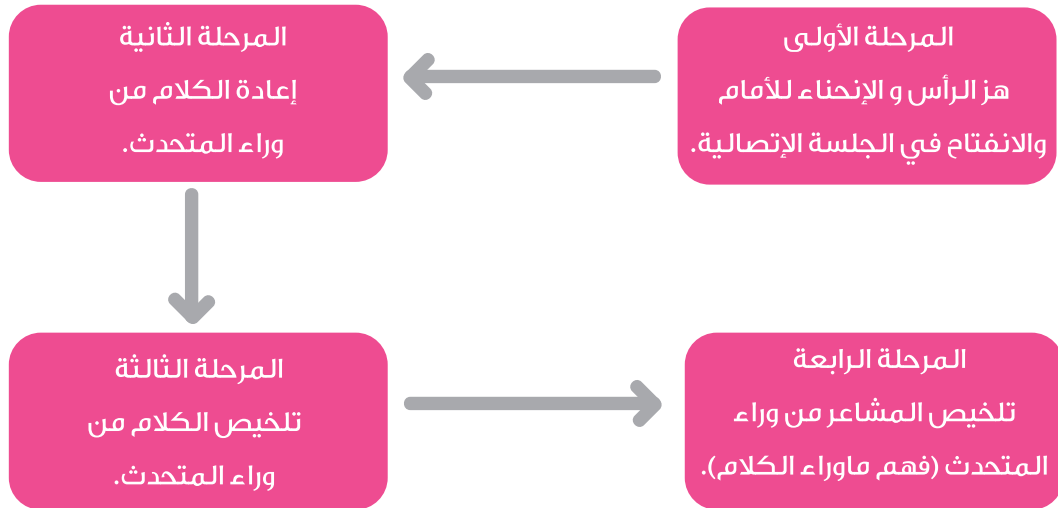
ثالثاً- مهارات المستقبل الفعّالة

اعتدنا على المهارات التي يجب على المثقفة الصحية أن تتمتع بها كمرسلة، من مهارات لفظية وغير لفظية، والآن علينا التعرف على مهارات المثقفة الصحية كمستقبلة، والتي تشمل مهارات الإستماع وطريقة طرح الأسئلة الفعّالة، والتي بدورها سوف تؤثر على قدرة المثقفة على بناء علاقة قوية مع السيدة تمكنها من تعديل سلوكياتها لاحقاً.

أ- مهارة الإستماع الفعّال

أحد أهم المشاكل التي تواجه المثقفة الصحية، هو تطبيقها للحد الأدنى من الإستماع، فكيف بالإستماع الفعّال، وعادة يكون ذلك نتيجة لضيق الوقت أو لنفاذ صبرها، بالرغم من أن الإستماع الفعّال، ولاحقاً مهارة طرح الأسئلة، يعدّان من أهم المكونات اللازمة لإنشاء علاقة ودية مع الحضور، لأنه كلما كانت المثقفة الصحية أقرب للسيدة، كلما كان تأثيرها أكبر عليها، وكلما كانت أقدر على إحداث تغيير في سلوك المستفيدة من الخدمة، لإقتباس السلوك الإيجابي وإجراء فحوصات الكشف المبكر والدوري عن سرطان الثدي وتقبل خدمات المشورة المتعلقة بتنظيم الأسرة.

ب- مراحل الإستماع الفعّال



ج- مهارة طرح الأسئلة

حتى تتمكن المثقفة الصحية من الإستماع الفعّال والوصول إلى إنشاء علاقة قوية مع السيدة، عليها أيضاً طرح الأسئلة الفعّالة التي تجعلها تفهم السيدة من الداخل، والمشاعر التي تحملها، حتى تتمكن من معالجتها خلال حوارها مع السيدة وإقناعها بتعديل السلوك المطلوب. يبين الجدول أدناه مراحل الأسئلة الفعّالة التي تساهم في الوصول إلى أعماق الأشخاص.



الأسئلة التوضيحية - الأسئلة العامة

(ماذا، ما هو)، (مثال، الاسم، العمر، وسيلة تنظيم الأسرة التي يتم استخدامها حالياً، الخ).

الأسئلة التي تبحث في الأعماق

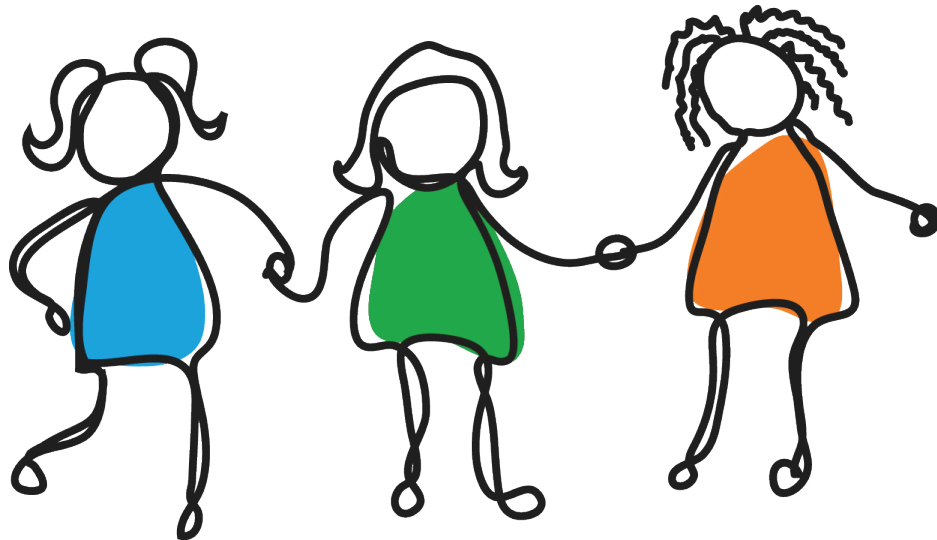
(كيف ولماذا)، (مثال، ما سبب اختيارك لهذه الوسيلة؟، الخ).

الأسئلة التي تبحث في الجوهر والقيمة التي يعيش من أجلها الأشخاص

(مثال، ما القيمة التي تعيشين من أجلها أنت وزوجك، وكيف لها أن تؤثر على قراراتكم الخاصة بتنظيم الأسرة؟)

د- مهارة تقبل الآخرين

يعتبر تقبل الآخرين الحجر الأساس الذي من دونه، لا يمكن للعملية الإتصالية ان تنجح، لأنه لايمكن للمثقفه الصحية أن تكون مرسله أو مستقبلة فعالة، إلا إذا قامت بتقبل الأفكار والمعتقدات الخاصة بالسيدات الاخريات. حيث أن تقبل الشخص الآخر لايعني اقتباس أفكاره، ولكن يعني تفهم شخصيته، أفكاره ومشاعره، وسبب خروجه بهذه السلوكيات دون الحكم عليه.

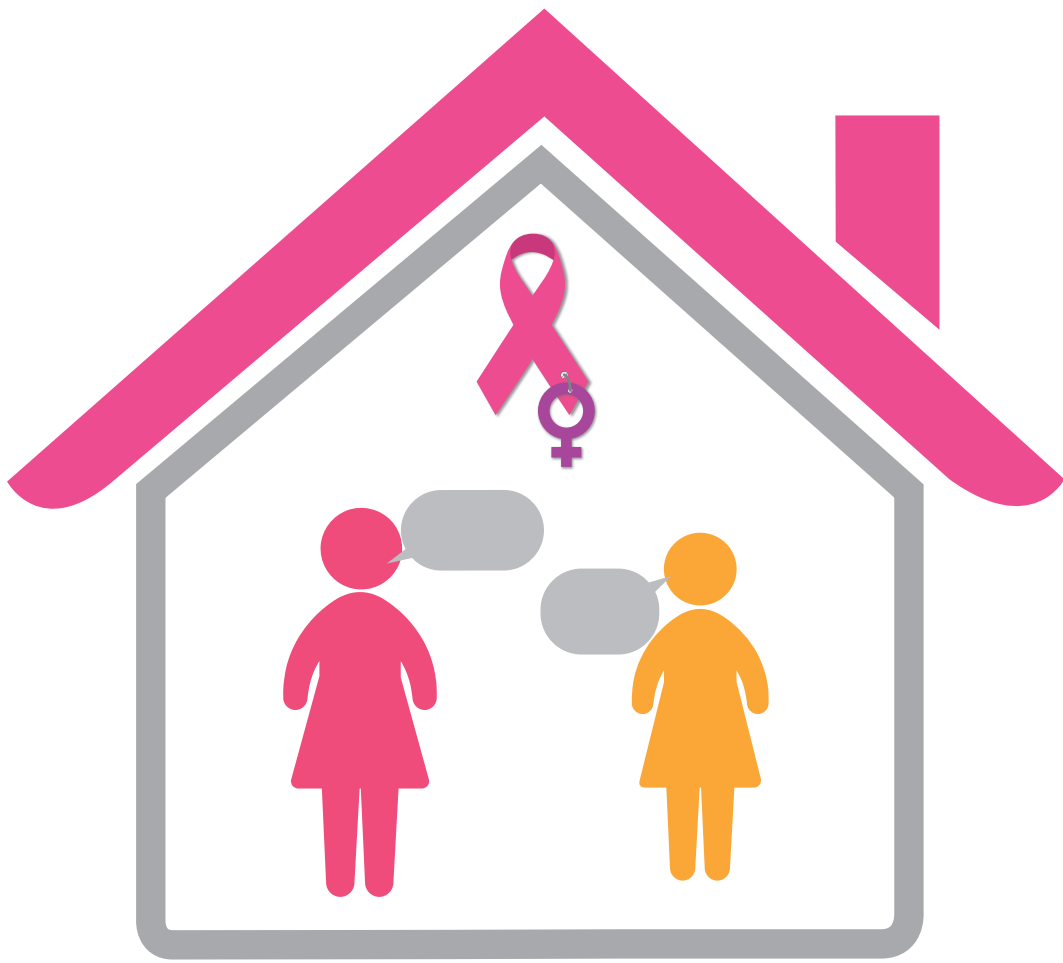


أهم الدروس المستفادة

تعليقات

الجلسة الثالثة

مبادئ المشورة



الجلسة الثالثة – مبادئ المشورة



التحضيرات المسبقة



مدة الجلسة



أهداف الجلسة

- التمارين التدريبية (المطبوعات)
- ورق قلاب
- أقلام كتابة
- قصاصات ورق لاصقة
- جهاز عرض ضوئي
- جهاز حاسوب

٦٠ دقيقة

- إدراك مبادئ المشورة الخاصة بخدمات تنظيم الأسرة
- تعريف المشورة.
- الخصائص الشخصية لمقدمة المشورة
- مكونات المشورة.
- مشورة الفئات الأربع من المستفيدات في تنظيم الأسرة .
- حالات دراسية للمشورة في مواضيع تنظيم الأسرة حسب حالة السيدات.

أولاً- تعريف المشورة وأركانها

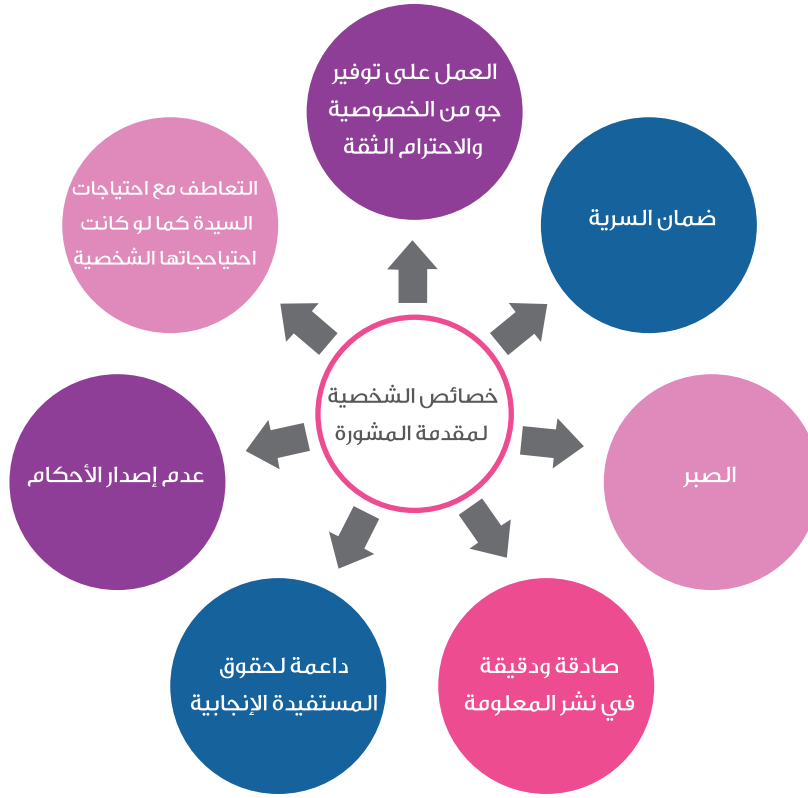
أ- تعريف المشورة الخاص بمشروع الزيارات المنزلية

هي عملية إتصال مباشر تستطيع من خلالها المثقفة الصحية تقديم الدعم والتوجيه للسيدات بعد تحديد إحتياجاتهن وإتخاذ القرارات الصحية المناسبة لهن والتي سوف تساعدن في اكتساب السلوكيات الصحية المطلوبة.

تقوم المثقفة الصحية في المشورة بتوجيه السيدات إلى وسيلة تنظيم الأسرة التي تناسبها بناءً على تقييم الإحتياجات الأولية، التي تقوم بتعبئته في بداية الزيارة المنزلية، وتشجيعها على عمل فحوصات الكشف المبكر عن سرطان الثدي، مع أهمية إعطاء السيدة حرية إتخاذ القرار، ولذلك من الهام في المشورة الصحية بناء الصورة الصحيحة والمتينة عن الخدمات ومهارة الإعتماد على النفس التي تمكنها من اختيار وسيلة تنظيم الأسرة الأنسب وقرار عمل فحص الثدي.

ب- الخصائص الشخصية لمقدمة المشورة

مقدمة المشورة وخاصة في مشروع الزيارات المنزلية عليها أن تتمتع بخصائص شخصية مميزة تمكنها من مواثمة إحتياج المنطقة و أيضاً مواثمة إحتياجات السيدة ضمن الظروف والمكان المتوافر لعرض الخدمات، وبما أن المكان الذي ستعقد خلاله خدمات المشورة هو المنزل في هذه الحالة، فعلى مقدمة الخدمة تغطية الصفات التالية والمبينة في الشكل أدناه.



ج- أركان المشورة

للمشورة أركان متعددة ومتتالية، تضمن من خلالها مقدمة المشورة، والمتمثلة في هذا المشروع بالمتقفة الصحية من إتمام وإنجاز عملها بكل فعالية وسهولة، كما هو مبين في الرسم أدناه،



١- التخطيط الجيد

• التخطيط الجيد يعد من أهم الأركان التي تساعد المثقفة الصحية على الإجابة عن جميع الأسئلة التي قد تطرحها عليها السيدة، حيث على المثقفة معرفة جميع المراكز الصحية المعتمدة في المنطقة، ووسائل تنظيم الأسرة المعتمدة في هذه المراكز، حتى تتمكن ليس فقط من توجيه السيدة إلى المركز الصحيح، بل وأيضاً تأكيد حصولها على الوسيلة والخدمة المطلوبة.

• التخطيط الجيد يتطلب من المثقفة الصحية قدرة عالية على طرح الأسئلة الصحيحة، ومهارات حسن الإستماع التي ستؤهلها لتخطيط الجلسة بالطريقة الأمثل.

٢- التنظيم

• المثقفة الصحية في ركن التنظيم عليها أن تقوم بتنظيم محتويات الحقيبة التثقيفية الخاصة بها، قبل قيامها بالزيارة المنزلية، وعليها أيضاً استخدام محتوياتها بالترتيب الفكري الذي تمت مناقشته في آلية الزيارة المنزلية.

• الحقيبة التثقيفية للمثقفة الصحية يجب أن تحتوي على الآتي:
- الأدوات التثقيفية لكلا الموضوعين، (سرطان الثدي وتنظيم الأسرة).
- نموذج الثدي.

-القلب التثقيفي الصحي.

- أمثلة من وسائل خاصة بتنظيم الأسرة.

- نماذج الزيارة المنزلية.

- نماذج التحويل.

- نماذج التقييم

٣- التحفيز والتوجيه

المثقفة الصحية الخاصة بمشروع الزيارات المنزلية تقوم بأداء وظيفتين رئيسيتين، إما التحفيز أو التوجيه، يكون التحفيز على شكل تشجيع المرأة لإجراء فحوصات الكشف المبكر دورياً حسب عمرها، وفي حالة تنظيم الأسرة، تشجيعها على فكرة تنظيم الأسرة والإهتمام بزوجها وأسرته، أو تشجيعها على إجراء الفحوص الخاصة بالحمل (إذا كانت حامل)، وأهمية الرضاعة الطبيعية بعد الولادة وإستخدام وسائل تنظيم الأسرة بعد ولادتها.

التوجيه في ركن المشورة يعتمد أكثر على إعطاء السيدة المعلومات الصحيحة الخاصة بصحتها، وتوجيه تركيزها وإهتماماتها إلى وسيلة تنظيم الأسرة الأفضل لصحتها وعواملها المحددة، كما ويشمل الإجابة عن جميع الإعتقادات الخاطئة التي قد تكون لدى السيدة، بموضوعين، سرطان الثدي وتنظيم الأسرة.

٤- الملاحظة والتغذية الراجعة

أحد أهم الأركان التي يجب مراعاتها من قبل المثقفة هي الملاحظة والتغذية الراجعة، حتى لا تلعب دور المحاضرة التي فقط من شأنها إعطاء المعلومات، بل يتوسع دور المثقفة الصحية في حال تقديمها لخدمات المشورة عن طريق ملاحظة ردود أفعال السيدة وإنفعالاتها وأفكارها، وتقبلهم وعدم الحكم عليهم، ثم استخدامهم كمدخل ليشجع السيدة على اقتباس الممارسات الصحية.

د- خطوات المشورة

تتشابه خطوات التثقيف الصحي مع المشورة، والطريقة الأمثل لتذكر جميع الخطوات تتمثل في كلمة **REDI**

شرح الخطوة

اسم الخطوة

مدلول الحرف

ويعني بناء علاقة بين المثقفة الصحية والسيدة والتي من شأنها بناء جسور الثقة والأمان التي ستؤثر على الزيارة المنزلية.
*تتم عن طريق الخطوات التالية:
•الترحيب بالسيدة.
•التعارف وتوضيح أهداف الزيارة.
•التأكيد على السرية.
•مساعدة السيدة على الإسترخاء والشعور بالراحة.

بناء التآلف

Rapport-Building

خطوة الإستكشاف تتضمن التقييم المسبق لحاجات السيدة.
*تتم عن طريق طرح أسئلة متتابعة والمتواجدة في نموذج أسئلة الزيارة المنزلية والتي تساعد المثقفة على تحديد معارف وخبرات السيدة، كما وتساعد أيضاً في إدراك المخاطر الصحية العائدة عليها.

الإستكشاف

Exploration

تشمل هذه الخطوة مساعدة السيدة على إتخاذ القرار الأنسب لصحتها.
*تتم عن طريق إتباع الخطوات التالية:
• تحديد الخيارات التي يجب على السيدة اتخاذها.
• تحديد خيارات السيدة والبدايل المتاحة امامها.
•مساعدة السيدة على الموازنة بين محاسن ومساوئ وسيلة تنظيم الأسرة.
• تشجيع السيدة على إتخاذ القرار بنفسها.

صنع القرار

Decision-Making

تشمل هذه النقطة الإهتمام بتطبيق القرار الذي إتخذ من قبل السيدة وذلك عن طريق متابعتها (باستخدام الهاتف قبل وبعد أخذها للخدمات الصحية المقدمة) وإعطاء السيدة الخيارات البديلة في حال إعتراض تطبيقها للفعل أي ظرف، كرفض الزوج للوسيلة أو عدم قدرتها للوصول إلى مكان تقديم الخدمة.

تنفيذ القرار

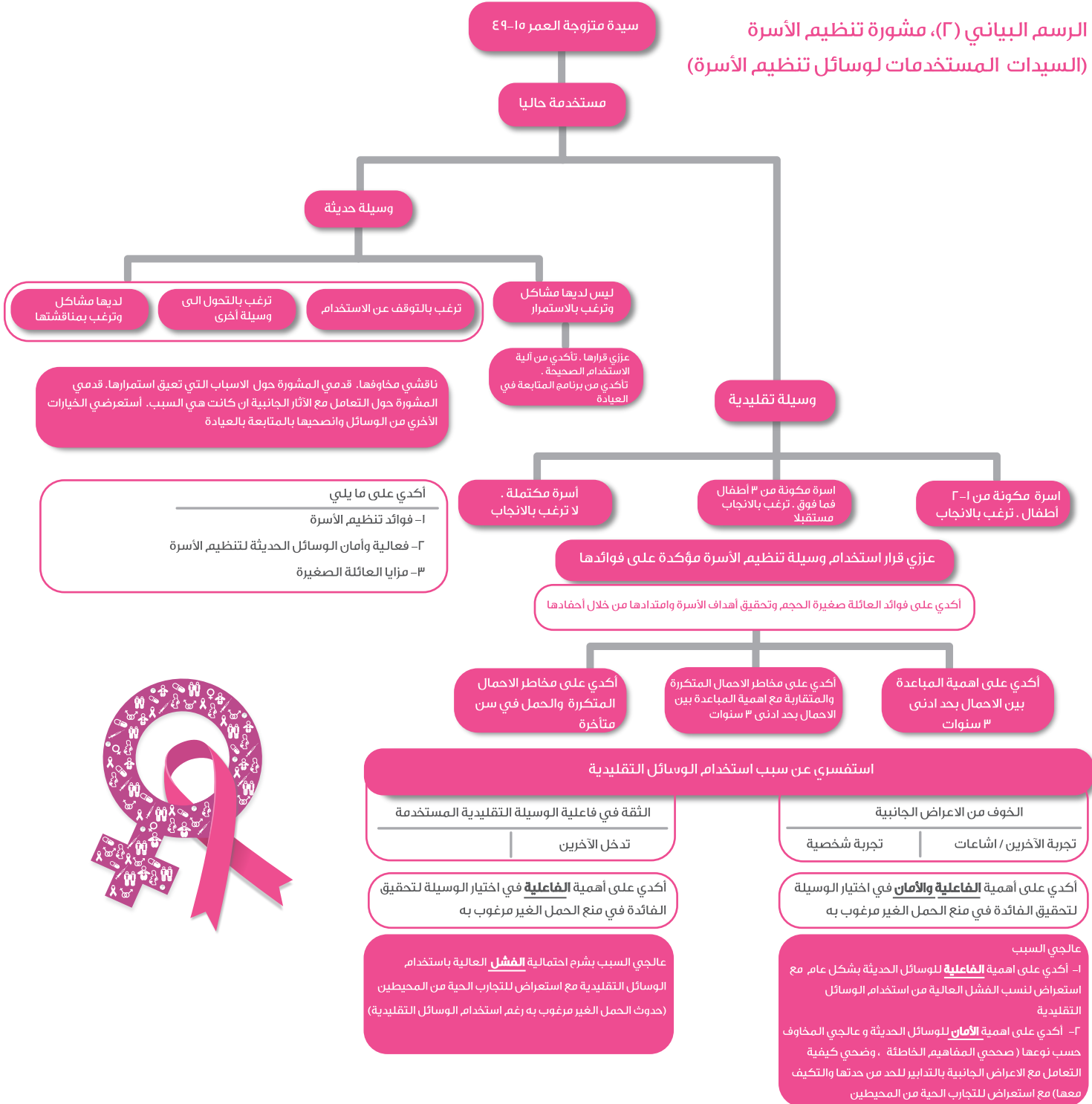
Implementing the Decision

و- مشورة فئات المستفيدات من خدمات تنظيم الأسرة

و.١ النساء المستخدمات لوسائل تنظيم الأسرة

النساء المستخدمات لوسائل تنظيم الأسرة، ينقسمن إلى سيدات مستخدمات لوسائل تنظيم الأسرة القديمة، وأخرى الحديثة. دور المثقفة الصحية فيما يتعلق بهذه الفئة من السيدات هو التأكيد على عدم فعالية استخدام وسائل تنظيم الأسرة التقليدية وتعزيز استخدام وسائل تنظيم الأسرة الحديثة. آخذين بعين الإعتبار، المحددات والحالات الموضحة في الجدول أدناه، وأسباب الاستخدام.

الرسم البياني (٢)، مشورة تنظيم الأسرة (السيدات المستخدمات لوسائل تنظيم الأسرة)



قدمي لها مشورة عامة حول الوسائل الحديثة. و مشورة متخصصة للوسيلة التي تناسبها مع الاخذ بعين الاعتبار الخطة الانجابية والاهلية الطبية والرغبة الشخصية. ناقشي جميع مخاوفها واجيبي على أسئلتها. قدمي لها نموذج التحويل

١- ركزي على الوسائل قصيرة المدى للسيدات اللاتي لديهن طفلين أو اقل

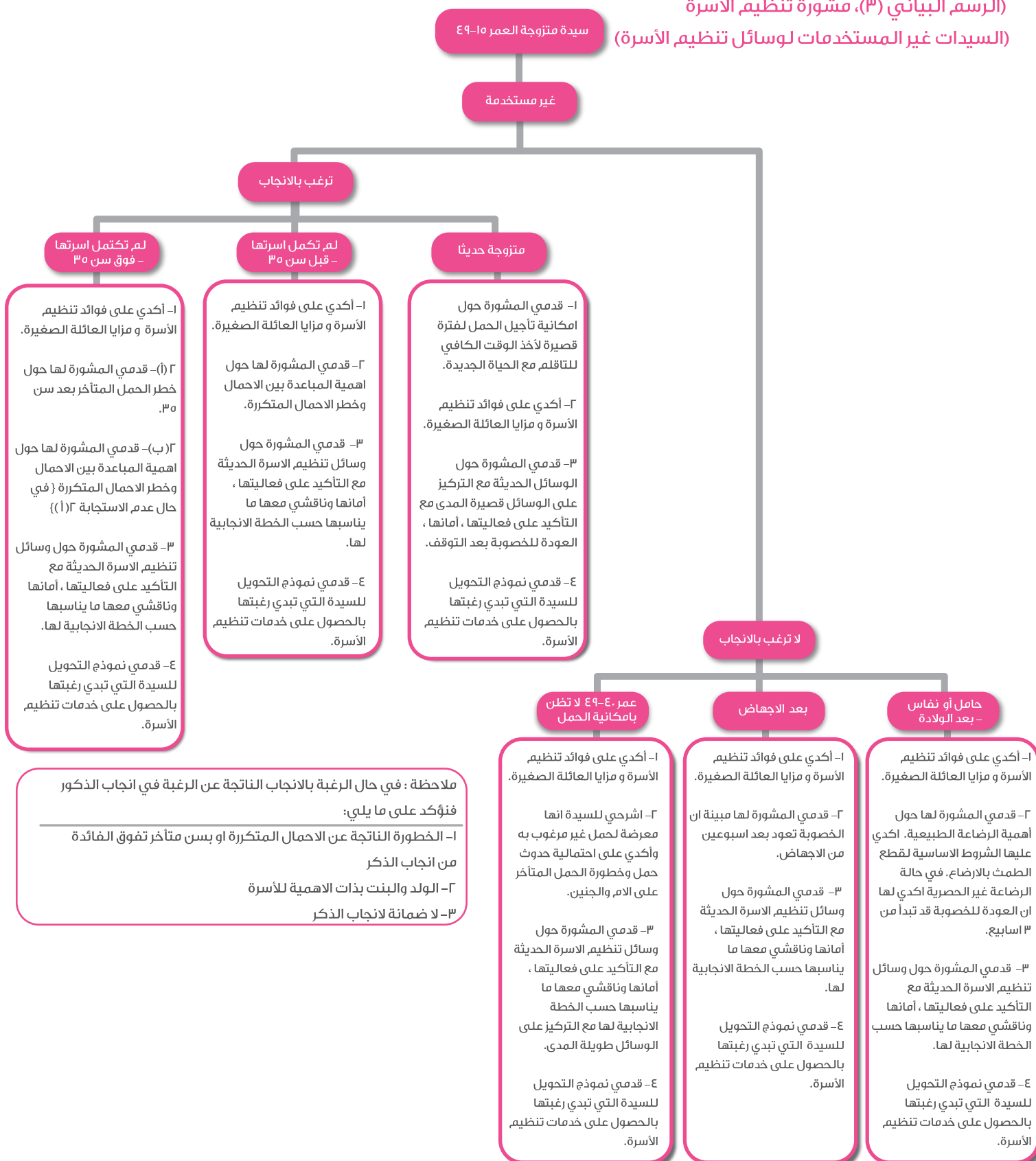
٢- ركزي على الوسائل طويلة المدى للسيدات اللاتي لديهن ثلاثة أطفال أو أكثر

٢.٥ النساء غير المستخدمات لوسائل تنظيم الأسرة

تقدم المشورة المتخصصة عن خدمات تنظيم الأسرة لتشمل السيدات المستخدمات وغير المستخدمات لوسائل تنظيم الأسرة الحديثة، ولكن يكمن التحدي في السيدات غير المستخدمات لوسائل تنظيم الأسرة، واللاتي ينقسمن إلى سيدات يرغبن في الإنجاب أو لا يرغبن بذلك، كما هو موضح في الجدول الذي يناقش الطريقة الصحيحة لإجراء المشورة الخاصة بتنظيم الأسرة.

(الرسم البياني (٣)، مشورة تنظيم الأسرة

(السيدات غير المستخدمات لوسائل تنظيم الأسرة)



ز- حالات دراسية للمشورة في مواضيع تنظيم الأسرة حسب حالة السيدات

حالة دراسة (١)

تستخدم مريم الحبوب لتنظيم الأسرة منذ ثلاث سنوات، وتأتي إلي عيادة تنظيم الأسرة للتزود بالإمدادات اللازمة من الحبوب، وخلال المناقشة تسأل مقدمة الخدمة مريم عن خبرتها في استخدام الحبوب، هل قابلتها أية مشاكل أثناء الإستخدام؟ وهل مازالت راضية عن الوسيلة؟ أشارت مريم أنها لم تقابل أية مشاكل أثناء استخدامها لهذه الوسيلة، وهي راغبة بشكل كبير في الإستمرار باستخدامها، وبما أن مريم ليس لديها أي مشكلات أو تساؤلات، قامت مقدمة الخدمة بإمدادها بالجرعات اللازمة من الحبوب وتحديد موعد المتابعة القادم.

• ما هي فئة مريم من السيدات؟

• ما هي خدمة المشورة التي تلقتها مريم؟

• لو كنت في مكان مقدمة المشورة، ما هو الشيء المختلف الذي قد تقومين به؟

حالة دراسة (٢)

جميلة سيدة لديها طفلان وعمرها ٢٧ سنة وترغب بتأجيل الحمل، وتستخدم وسيلة تنظيم أسرة تقليدية (العزل)، وذلك بسبب سماعها عن شائعات حول وجود علاقة بين إستخدام وسائل تنظيم الأسرة الحديثة والإصابة بسرطان الثدي. قامت مقدمة الخدمة بالتأكيد على عدم فعالية طريقة العزل كوسيلة لتنظيم الأسرة، ونفت وجود علاقة بين وسائل تنظيم الأسرة وسرطان الثدي، وعرضت عليها خيارات لوسائل تنظيم الأسرة. وافقت جميلة على استخدام الواقي الذكري، وأخذت الإمدادات اللازمة من الواقي الذكري، وحددت معها مقدمة الخدمة موعد للمتابعة.

• ما هي فئة جميلة من السيدات؟

• ما هي خدمة المشورة التي تلقتها جميلة؟

• لو كنت في مكان مقدمة المشورة، ما هو الشيء المختلف الذي قد تقومين به؟

حالة دراسة (٣)

سحر أم لأربعة أطفال ولا تستخدم أية وسيلة لتنظيم الأسرة، وذلك بسبب رغبتها في الإنجاب وذلك لتفضيلها زوجها وأسرته للعائلة الكبيرة. قامت مقدمة الخدمة بالتأكيد على أهمية تنظيم الأسرة والفوائد من الأكتفاء بحجم أسرة مناسب في تحقيق رفاه أكبر للعائلة، وطرحت عليها الفوائد التي ستعود عليها كأم، وعلى أطفالها وزوجها في حال قيامها بتنظيم الأسرة. ناقشت بعد ذلك مقدمة الخدمة مع سحر وسائل تنظيم الأسرة الحديثة واتفقا على استخدام اللولب الهرموني، قامت بتحديد موعد متابعة لتركيب اللولب.

• ما هي فئة سحر من السيدات؟

• ما هي خدمة المشورة التي تلقتها سحر؟

• لو كنت في مكان مقدمة المشورة، ما هو الشيء المختلف الذي قد تقومين به؟

أهم الدروس المستفادة

تعليقات

المراجع

- ١) دليل تدريبي لإعداد مرشحات، برنامج التوعية الميدانية على مهارات الإتصال الفعّال، ٢٠١١، مشروع القطاع الخاص لصحة المرأة، الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية.
- ٢) المنهاج التدريبي للمشورة المتكاملة الخاصة بالصحة الإنجابية وتنظيم الأسرة، (٢٠٠٦)، وزارة الصحة، الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية.

References

3. Matos, S., Findley, S., Hicks, A., Legendre, Y. and Canto, L. (2011), Paving a path to advance the community health worker workforce in NewYork State; Coloumbia University Mailman School of Public Health.
4. HomeVisits training manual, Children, Youth and Family Department, New Mexico, October (2012), University of Oxford.
5. Hammerton, NP,Toliman, S. and Gottlieb, G. Health Workforce:Training of Community Health Workers. Harvard Medical School & Harvard School of Public Health.
6. Campbell, L., Stein, A., Richter, L., Marston, J., Naicker, S., Young, K. and Parson, C. Palliative Care at Home for Young Children in Africa Training Manual for Home-based Care Workers. The University of Oxford and the Diana, Princess of Wales Memorial Fund.
7. Community Health Worker Training System, Manual for In-Person and Online Training, Training Curriculum for Community Health Workers, Washington State Department of Health.
8. Community Health Worker Training Materials for Cholera Prevention and Control, U.S. Department of Health and Human Services Centers for Disease Control and Prevention.
9. Social and Behavioral Change Communication (SBCC) for Frontline Health Care Workers, Participant Handout Packet, USAID and C-CHANGE.
10. A Guide for Training Community Health Workers/Volunteers to Provide Maternal and Newborn Health Messages (2009), USAID, BASCIS and POPPHI.
11. Family Planning Counseling, Global Health E-Learning Center.