



وزارة الصحة والسكان



دليل تدريبي

نحو دم آمن

مهارات الإتصال

In July 2011, FHI became FHI 360.

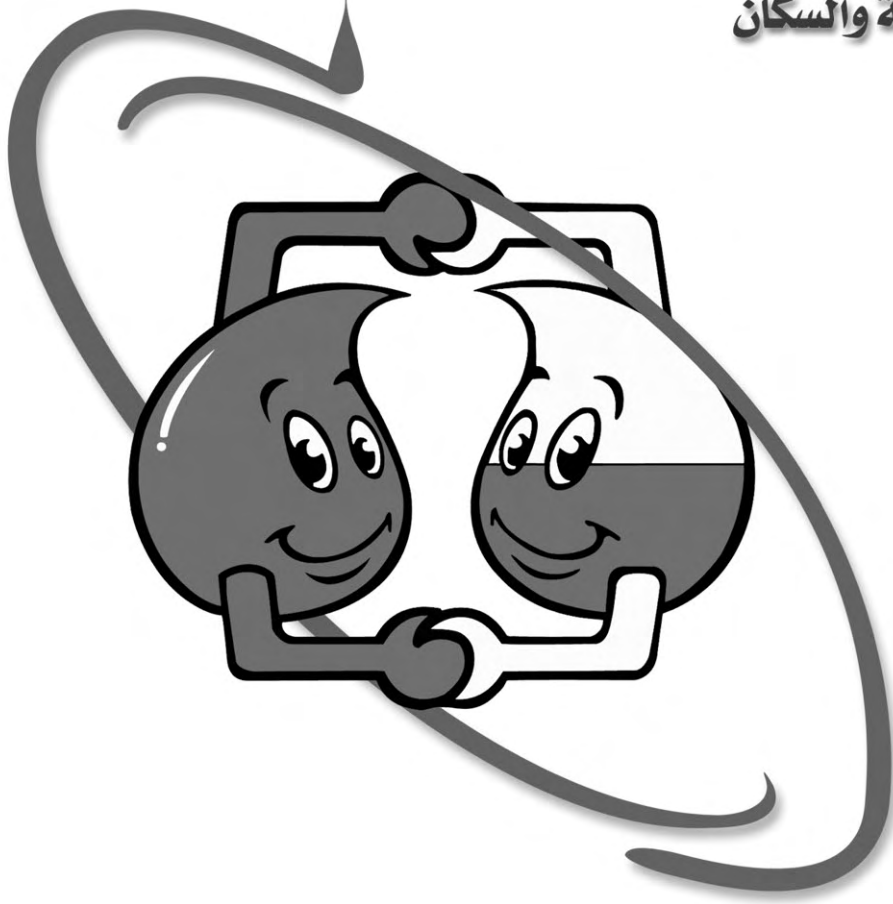


FHI 360 is a nonprofit human development organization dedicated to improving lives in lasting ways by advancing integrated, locally driven solutions. Our staff includes experts in health, education, nutrition, environment, economic development, civil society, gender, youth, research and technology – creating a unique mix of capabilities to address today's interrelated development challenges. FHI 360 serves more than 60 countries, all 50 U.S. states and all U.S. territories.

Visit us at [www.fhi360.org](http://www.fhi360.org).



وزارة الصحة والسكان



# دليل تدريبي نحو دم آمن مهارات الإتصال

إعداد :

## مركز خدمات التنمية

٤ شارع أحمد باشا - مبنى سيتي بنك، جاردن سيتي، القاهرة

جمهورية مصر العربية

تليفون : ٧٩٥٧٥٥٨ - ٢٠٢ + فاكس : ٧٩٤٧٢٧٨ - ٢٠٢ +

رقم الإيداع : ١٧٩٨٣ / ٢٠٠٣

حقوق الطبع محفوظة لوزارة الصحة والسكان

والهيئة الدولية لصحة الأسرة

---

## شكر و عرفان

يتقدم العاملون في خدمات نقل الدم القومية بجمهورية  
مصر العربية بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى

**الأستاذ الدكتور / محمد عوض تاج الدين**  
**وزير الصحة والسكان**

لرعاية سيادته لخدمات نقل الدم في مصر وتبنيه لجهود التطوير  
من أجل تحقيق الأمان الكامل للدم.

كما نتوجه بالشكر لهيئة المعونة الأمريكية (USAID) والهيئة  
الدولية لصحة الأسرة (FHI) على المساندة الفعالة والدعم المادي و  
الضني لبرنامج جذب واستقطاب المتبرع من أجل رفع كفاءة فرق جمع  
الدم في مجال التعامل مع المتبرع.

أملين أن يكون هذا الدليل عوناً صادقاً لجميع المديرين في مجال  
الإتصال مع الجمهور بالنسبة لخدمات نقل الدم.

**أ.د. / سلوى يوسف**

مستشار وزير الصحة والسكان لشئون الدم

ورئيس مجموعة العمل

---

---

فريق العمل الذى أشرف على إنتاج المادة التدريبية والدليل التدريبى

وتدريب المدربين فى مجال الإتصال الفعال مع جمهور المتبرعين :

● د. / جورجيت جمال زكي مدير البرنامج القومي للمتبرع

● د. / مرفت فؤاد دوس مدير البرنامج القومي للإستخدام الأمثل للدم

● د. / محمد علي حسن مدير قسم البيانات الإحصائية

تحت إشراف :

● د. / حلمي صلاح الدين مدير عام الإدارة العامة لشئون الدم ومشتقاته

● د. / فاتن محمد مفتاح مدير عام مراكز تطوير خدمات الدم

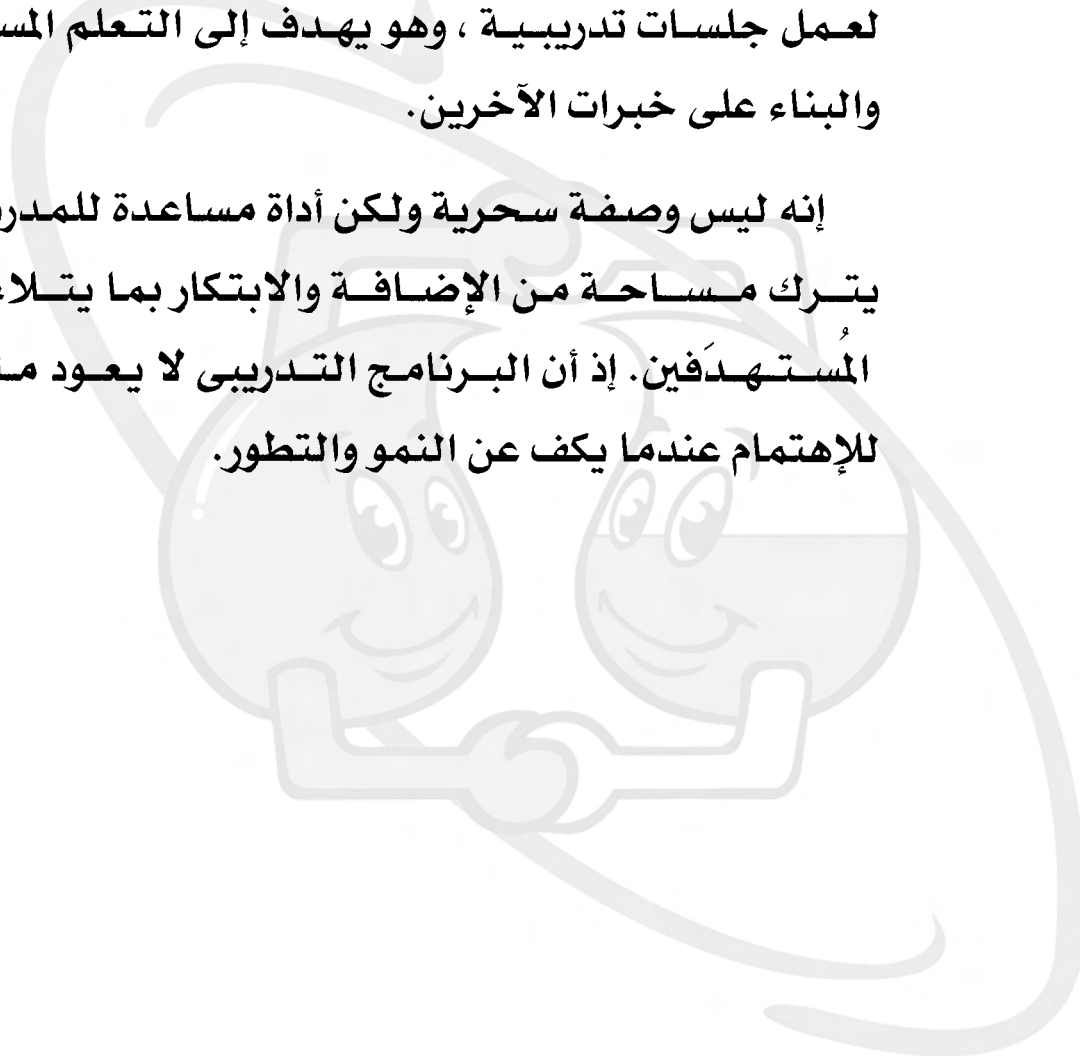


---

## تمهيد

صُمم هذا الدليل ليُقدم بعض من النماذج الإرشادية لعمل جلسات تدريبية ، وهو يهدف إلى التعلم المستمر والبناء على خبرات الآخرين.

إنه ليس وصفة سحرية ولكن أداة مساعدة للمدربين ..  
يترك مساحة من الإضافة والابتكار بما يتلاءم مع المُستهدفين. إذ أن البرنامج التدريبي لا يعود مثيراً  
للإهتمام عندما يكف عن النمو والتطور.



## المحتويات

|     |  |
|-----|--|
| ١   | ١- مقدمة                               |
| ٤   | ٢- التعارف                             |
| ١٣  | ٣- الإتصال                             |
| ٤٣  | ٤- دائرة التعلم                        |
| ٥٩  | ٥- العمل في فريق                       |
| ٦٩  | ٦- القيادة                             |
| ٨١  | ٧- الإقناع                             |
| ٩٠  | ٨- أنماط الشخصيات المختلفة             |
| ١٠٣ | ٩- المشورة                             |
| ١٠٨ | ١٠- مهارات العرض والتقديم              |
| ١١٩ | ١١- فن توجيه الأسئلة                   |
| ١٢٨ | ١٢- دائرة الخوف والتوتر                |
| ١٤٥ | ١٣- الوسائل البصرية التعليمية المُنينة |
| ١٥٩ | ١٤- الحدودة                            |
| ١٦٣ | ١٥- الختام                             |
| ١٧١ | ١٦- المراجع                            |

---



# ١ مقدمة

## مقدمة

إن توفير الدم الآمن لكل مريض هو الهدف الأسمى الذى نسعى إليه جميعاً ولذلك لزم التركيز على وجود قاعدة من المتبرعين الطوعيين المنتظمين لتوفير الإحتياجات من الدم الآمن.

ترتب على ذلك ضرورة تدريب العاملين ببنوك الدم على مهارات التواصل والإتصال بينهم وبين أفراد المجتمع لتحفيزهم على التبرع بالدم وإنتاج دليل عن الأسئلة الشائعة التى تواجه فريق بنك الدم وكيف أن تكون هناك إجابة موحدة لكل سؤال من كل أعضاء الفريق.

تم إنتاج الدليل بإسم (نحو دم آمن)

### محتويات الدليل :

- مهارات الإتصال والتواصل وذلك لضمان الوصول إلى مقدرة تحفيز المواطنين لجعلهم متبرعين طوعيين منتظمين.
- الحدوده : وهو الجزء الذى يقصه فريق بنك الدم على المتبرع سواء كان فى حملة للتبرع بالدم أو شخص متقدم للتبرع بمركز لنقل الدم.
- الأسئلة والاستفسارات وقسمت للتسهيل إلى أسئلة واستفسارات خاصة ب:

لماذا أتبرع

قبل التبرع

أثناء التبرع

بعد التبرع

تحاليل الدم

التعامل مع الدم (إدارة الدم)

صرف الدم

روعي في الكتاب تناول الاسئلة الأكثر شيوعاً، أيضاً أن يكون حجم الدليل ملائماً لوضعه في جيب البالطو الذي يرتديه فريق بنك الدم .

وموضوع الاتصال الفعال كمحتوى تدريبي مستقل يمكن أن يتم مناقشته على مدار ثلاثة أو خمسة أيام أو أكثر حسب كيفية تناول الموضوعات والتعمق فيها وكذلك الأساليب التدريبية المستخدمة، بالإضافة إلى ذلك ، يجب الأخذ فى الاعتبار مهارة المدربين فى إدارة الجلسات التدريبية واستخدام الوسائل المعينة.

روعى أن يكون البرنامج التدريبى مقسم على ١٤ جلسة تدريبية ومدة كل جلسة تدريبية ٩٠ دقيقة تقريباً قابلة للزيادة حسب المناقشات.

كل جلسة تدريبية صُممت على أن تحتوى على موضوع أو موضوعين على أقصى تقدير ومن أهم الموضوعات : عناصر الاتصال الفعال / عوائق الاتصال / الإنصات / أنماط الشخصيات / الإقناع / فريق العمل.

ويحتوى هذا الجزء على خطط الجلسات التدريبية كنموذج استرشادى قد يأخذ به المدربون المنفذون لهذا الموضوع أو قد تمكنهم خبرتهم من الإضافة إليه أو الحذف منه. تم ترتيب هذا الدليل بوضع الجلسة التدريبية يليها النُبذة التدريبية الخاصة بها ومجموعة من الشفافيّات التى تساعد المدربين فى توصيل المعلومات حسب الاحتياج إليها، بالإضافة إلى التطبيقات العملية والاختبارات القبلية والبعديّة.

رجاء قراءة النُبذة التدريبية جيداً قبل الجلسة كإرشادات للمدرب وأن تصور النبذات بعدد المتدربين.

---

٢

التعارف

---

## تقديم وتعارف

**اليوم: الأول**  
**الجلسة: الأولى**  
**الوقت: ١٢٠ ق**

### أهداف الجلسة:

- بنهاية الجلسة التدريبية سيتمكن المشاركون من :
- عمل التعارف
- عرض التوقعات من المشاركين في الدورة التدريبية

### الأفكار الرئيسية:

- التعرف على المشاركين وتوقعاتهم.
- هدف الدورة التدريبية والجدول التدريبي.
- تكوين مجموعات التخليص والتقييم.

## دليل الجلسة:

| ق  | الأسلوب التدريبي | الخطوات   | عناصر الجلسة |
|----|------------------|---|--------------|
| ٥  | تقديم            | يقوم المدرب بتقديم سريع لنفسه.<br>ويعلق المدرب أنه قبل أن نبدأ الدورة لابد وأن نتعارف على بعضنا البعض.  | • الإفتتاح   |
| ٥٥ | تعارف زوجي       | ثم يوزع المدرب كروت التعارف على المشاركين/ات (أظرف بداخلها نصف مثال) ويطلب من كل شخص أن يفتح الظرف ويبحث عن مكمل له مع باقي الأشخاص، ثم يطلب من كل إثنين معهم المثل الجلوس بجوار بعضهما ومناقشة النقاط التالية: | • التعارف    |

| عناصر الجلسة              | الخطوات  | الأسلوب التدريبي | ق  |
|---------------------------|--|------------------|----|
| • <b>التعارف</b>          | <p>الإسم ثلاثي - سنوات الخبرة - التخصص - الموقع أو الوظيفة التي يشغلها - حدث سعيد حدث له في هذا العام، معلومة شخصية عنه ثم يطلب من كل شخص أن يقدم زميله.</p> <p>يجمع المدرب الآخر عدد سنوات الخبرة ويبلغها للمدرب الرئيسى.</p> <p>يعلق المدرب على أن جملة سنوات الخبرة لدى هذه الحجرة هي ..... من السنوات ومعناها أننا كلنا سنتعلم معاً وهذا يزيد من خبراتنا وثقافتنا. ويشجع على تبادل الخبرات بيننا</p> |                  |    |
| • <b>توقعات المشاركين</b> | <p>يسأل المدرب المشاركين عن توقعاتهم لدورة تدريبية بعنوان <b>مهارات الإتصال الفعال</b>.</p> <p>ماهى التوقعات</p> <p>يدون المدرب الإجابات على اللوحة ثم يجمع الأفكار المتقاربة معاً.</p>  | عصف ذهنى         | ١٠ |
| • <b>هدف الورشة</b>       | <p>يوزع المدرب الأهداف على كل شخص ثم يقرأها المدرب بصوت عالٍ ونربط بين التوقعات وهدف الدورة.</p>   |                  | ١٠ |
| • <b>الجدول التدريبي</b>  | <p>يتم توزيع الجدول التدريبي على المشاركين ويتم قراءته وتحديد ساعات العمل والسؤال عن أنسب موعد لبدء الجلسة الأولى ويفضل أن تكون بين ٨.٣٠ - ٩ ص.</p>  |                  | ٥  |
| • <b>عقد التدريب</b>      | <p>يعلق المدرب بأنه قبل بدء الدورة التدريبية لابد وأن يكون هناك عقد بين الطرفين هذا</p>  |                  | ٥  |

| عناصر الجلسة   | الخطوات   | الأسلوب التدريبي                           | ق  |
|--|---|--|----|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• عقد التدريب</li> </ul>          | <p>العقد هو ملزم ولكن بطريقة أدبية، ثم يبدأ فى السؤال حول محتويات العقد مثل التدخين أثناء الراحة - الحوار الإيجابى - غلق الهاتف - إحترام رأى الآخر .</p> <p>ويعلق المدرب عقد التدريب فى مكان واضح .</p> <p>يمكن من وقت لآخر التذكرة به عند حدوث خلل لأحد البنود .</p>   |  |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• مجموعات تلخيص وتقييم</li> </ul> | <p>لضمان مشاركة كل المشاركين يشرح المدرب أهمية الإشتراك الجماعى فى عمل التلخيص والتقييم . يرسم المدرب جدول على اللوحة البيضاء ليتم تدوين المتطوعين لعمل مجموعات تلخيص وتقييم . ويشرح بأن دور كل مجموعة هو عرض لليوم السابق فى حوالى ٥ ق قبل بدء اليوم التدريبى .</p> <p>ويشرح أهمية ذلك بأن هذا التدريب يعتمد فى الأساس على المشاركة الإيجابية بين الطرفين (المدرب والمشاركين) ولأننا سنبنى على خبرات بعضنا البعض .</p> | <p>مشاركة ورسم جدول على اللوحة الورقية</p> | ٢٠ |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإختبار القبلى</li> </ul>      | <p>قبل توزيعه يوضح المدرب أنه لابد من التعرف على المعلومات التى لدى كل منا وكذلك تحديد إحتياجاته التى بناءً عليها سيتم إطالة أو تقصير الجلسات تبعاً للإحتياجات التدريبية . وأن ما سنوزعه هو ليس إختباراً بالمعنى الحرفى ولكن هو تحديد للاحتياجات التدريبية لدى كل منا ، ثم يوزع المدرب الإختبار القبلى .</p>  | <p>محاضرة قصيرة</p>                        | ١٠ |

## المعينات التدريبية

- أظرف بها كروت للتعارف
- لوحات ورقية
- أقلام

## المرفقات

- ١- هدف الدورة التدريبية
- ٢- الجدول التدريبي

## التطبيقات العملية:

الإختبار القبلي



# هدف الدورة التدريبية

بنهاية الدورة التدريبية

سيتمكن المشاركون من اكتساب

بعض المهارات اللازمة

لعملية الإتصال الفعال

## نموذج للجدول التدريبي

| اليوم  | الجلسة الأولى  | الجلسة الثانية  | الجلسة الثالثة   |
|--------|--|---|--|
| الأول  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ التعارف</li> <li>■ اختبار قبلي</li> <li>■ توزيع المجموعات</li> <li>■ عقد التدريب</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ الإتصال</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ الإتصال</li> <li>■ الإنصات</li> </ul> |
| الثاني | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ تعلم الكبار</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ العمل فى فريق</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ القيادة</li> </ul>                    |
| الثالث | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ الإقناع</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ أنماط الشخصيات</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ المشورة</li> </ul>                    |
| الرابع | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ مهارات العرض والتقديم</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ فن توجيه الأسئلة</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ دائرة الخوف والتوتر</li> </ul>        |
| الخامس | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ الوسائل التعليمية المعينة</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ الجلسة الختامية</li> <li>■ اختبار بعدى</li> <li>■ تقييم نهائى</li> </ul> |  |

## الإختبار القبلي

الاسم : (إختياري) : التاريخ :

(أ) إخترا الإجابة الصحيحة :

١ - الشائعة هي :

أ - معلومة تنتقل من شخص إلى آخر

ب - أداة لنقل المعلومات

ج - مصدر لدراسة المشكلة

٢ - من مبادئ تعلم الكبار :

أ - أن تكون أنت صاحب المعلومة

ب - أن تشارك الآخرين ما لديهم من معلومات

ج - مصدر لدراسة المشكلة.

٣ - اذكر بعض أنماط الشخصيات المختلفة التي تقابلها أثناء حملة التبرع

بالدم :

---

---

---

---

٤ - ماهي عناصر الإتصال الفعال ؟

---

---

---

---

٥ - ماهي المراحل التي تمر بها المجموعة لتصبح فريقاً ؟

---

---

---

---

٦ - ماهو منحني الإتصال ؟

---

---

---

---

٧ - أيهما تفضل الإتصال اللفظي أم الغير لفظي ؟ ولماذا ؟

---

---

---

---

٣

الارتصال

## عناصر الإتصال الفعال

اليوم: الأول

الجلسة:

الثانية / الثالثة

الوقت: ١٢٠ق

### أهداف الجلسة:

بنهاية الجلسة التدريبية سيتمكن المشاركون من:

- تعريف الإتصال
- التعرف على عناصر دائرة الإتصال

### الأفكار الرئيسية:

عملية الإتصال تتم بين طرفين أحدهما مرسل والآخر مُستقبل. وتتكون دائرة الاتصال الفعال من عدة عناصر هي: المرسل / المُستقبل / الرسالة / التغذية المرتدة / المناخ المحيط بعملية الاتصال / قنوات الاتصال / أثر عملية الاتصال .  
ومن المهم جداً التذكير بأن كلا من المرسل والمُستقبل يتبادلان الأدوار، لكي تتم عملية الاتصال بفاعلية، ويكون لها أثر فعال . ووضوح الرسالة من الأشياء الهامة لنجاح عملية الاتصال فكلما كانت الرسالة واضحة وبسيطة كلما كان أثر عملية الاتصال أكثر فاعلية.

## دليل الجلسة:

| عناصر الجلسة           | الخطوات  | الأسلوب التدريبي                        | ق |
|------------------------|--|---|---|
| ● معنى الاتصال         | يطرح المدرب كلمة الإتصال ويطلب من المشاركين أن يذكروا مرادفاً لها ويدون الإجابات علي السبورة. ثم يجمع من مجموعة الجمل عبارات ويعيد صياغة معنى للاتصال ويلخصها .          | عصف ذهني                                | ٥ |
| ● عناصر الاتصال المرسل | ثم يعرض معنى كلمة الاتصال : هو عملية تواصل بين طرفين أحدهما يريد توصيل معلومة للآخر، لذا يمكن تسميته (المرسل).<br>من هو المرسل: المدرب / المدرس / محاضر / فريق بنك الدم. | مناقشة<br>كارت ملون عليه<br>كلمة المرسل | ٥ |

| عناصر الجلسة | الخطوات  | الأسلوب التدريبي                    | ق  |
|--------------|--|-------------------------------------|----|
| • المستقبل   | والطرف الآخر الذي يستمع للمعلومة أو القصة أو الخبرة أي الجهة التي تستقبل المعلومة يمكن تسميته (المستقبل) من هو المستقبل : المدرب / الطالب / المستمع / المتقدم للتبرع بالدم المسئول عن مكان الحملة مدير شركة، مسئول العلاقات العامة شخصية مؤثرة في المجتمع يتبنى القضية ويقنع بها أفراد مجتمعه . المستقبل يمكن أن يكون فرد واحد أو عدة أفراد. المستقبل جهة تستقبل المعلومة، تستجيب لها إذا كانت ملائمة وهذه العملية تحكمها عوامل متعددة. (لأبد وأن يجمع المدرب بعض من كلمات المشاركين ويعيد صياغتها). | مناقشة كارت ملون عليه كلمة المستقبل | ٥  |
| • الهدف      | عندما أتحدث مع المتقدمين للتبرع ماهو هدف كلامي: أقنعهم بالتبرع استقطاب متبرع طوعى منتظم توفير دم آمن لمحتاجيه إذن لأبد من وجود هدف لأستطيع ترجمته إلي رسالة  | كارت ملون عليه كلمة الهدف           | ١٠ |
| • الرسالة    | الرسالة: وهي المعلومة .. القصة أو الخبرة التي يقولها المرسل للمستقبل يمكن أن يطرح المدرب مثلاً إذا أراد شخص أن يتصل بشخص آخر تليفونياً ومن هذا المثال يستخرج مع المشاركين عنصر الرسالة   | كارت ملون عليه كلمة الرسالة         | ١٠ |

| عناصر الجلسة | الخطوات  | الأسلوب التدريبي   | ق  |
|--------------|--|--|----|
|              | <p>سوف نتحدث عن الرسالة بالتفصيل:</p> <p>ينوه المدرب أن لدينا مساعدات ستة هي:</p> <p>من، لمن، ماذا، متى، أين، كيف.</p> <p>يبدأ المدرب بلصق كل مساعد على حدة ثم يبدأ المناقشة.</p> <p><b>من؟</b></p> <p>من يقول الرسالة:</p> <p>فريق بنك الدم</p> <p><b>لمن؟</b></p> <p>لازم أفكر لمن ستقال هذه الرسالة؟</p> <p>بالرغم أن الهدف موحد إلا أن الرسالة تختلف حسب المستقبل</p> <p>هناك عوامل خاصة بالمستقبل (السن - التعليم - المهنة - الثقافة).</p> <p><b>ماذا؟</b></p> <p>الرسالة لدينا سُميت بالحدوتة:</p> <p>وهي الرسالة التي أقولها للشخص المتقدم للتبرع أو لمجموعة متقدمة للتبرع مثلما في حملة للتبرع بالدم (كلمة قبل التبرع)</p> <p>تفكروا التمهيد اللي باقدمه للمتقدم للتبرع</p> <p>ماذا يشمل :</p> <p>أهمية التبرع بالدم</p> <p>مشورة قبل التبرع</p> <p>عناية أثناء التبرع</p> <p>نصائح بعد التبرع</p> <p>لو كان مريضاً سينسحب</p> <p>أهمية المتبرع الطوعي المنتظم</p> | <p>كروت ملونة</p> <p>على كل كارت واحدة من أدوات الإستفهام</p> <p>من</p> <p>لمن</p> <p>متى</p> <p>أين</p> <p>كيف</p> <p>ماذا</p> <p>لماذا</p> <p>مناقشة</p> <p>عصف ذهني</p> | ١٠ |



| ق  | الأسلوب التدريبي           | الخطوات   | عناصر الجلسة           |
|----|----------------------------|---|------------------------|
|    | عصف ذهني                   | <p><b>كيف؟</b></p> <p>ما هي مميزات الرسالة الناجحة:- مختصرة<br/>معلومات عملية وافية . بسيطة مؤثرة<br/>واضحة ولا تحتمل التأويل</p> <p><b>أين؟</b></p> <p>لو كانت الحملة في جامع أو كنيسة من الممكن أن يصبح مدخل الرسالة مدخلاً دينياً عن أهمية التبرع بالدم.</p> <p><b>متى؟</b></p> <p>وتشمل نقطتين الموعد . المدة<br/>الموعد:</p> <p>لا بد من إختيار موعد الحملة مناسباً للأشخاص المتواجدين بالمكان:</p> <p>يطلب المدرب إعطاء أمثلة لمواعيد غير مناسبة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● موعد الميزانية بالنسبة لشركة</li> <li>● الإمتحانات بالنسبة للطلبة</li> <li>● قرب إنتهاء مواعيد العمل</li> </ul> <p>المدة :</p> <p>يسأل المدرب عن المدة المناسبة والكافية منذ بدء اللقاء مع المتقدم للتبرع بالدم إلى نهاية إجراءات التبرع وكيف أن تكون الرسالة في وقت كاف وملائم حتي لا يشعر المتبرع بالدم بإضاعة الوقت.</p> |                        |
| ٣٠ | تمرين تعليمي<br><br>مناقشة | <p>يطرح المدرب تمرين تعليمي:</p> <p>(منى كلمت صديقتها هدي في التلفون وقالت لها إني سأمر عليك لنذهب لنشترى ملابس العيد)</p> <p>يسأل المدرب</p> <p>من المرسل ؟ من المُستقبل ؟ ما هي الرسالة؟</p>  | <p>● وسيلة الاتصال</p> |

| عناصر الجلسة      | الخطوات  | الأسلوب التدريبي   | ق  |
|-------------------|--|--|----|
|                   | <p>إذن التليفون ماذا نعتبره؟<br/>التليفون يسمى بوسيلة الإتصال أي الطريقة المستخدمة لنقل المعلومة</p> <p>يوزع المدرب عدد ٢ كارت علي كل مشارك<br/>لكتابة واحدة من وسائل الإتصال على كل كارت يشرح المدرب للمشاركين قواعد العصف الذهني بالكروت وهي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● الكتابة لابد أن تكون بالقلم الملون المخصص للكتابة علي الكروت</li> <li>● الكتابة تكون أفقية</li> <li>● كل كارت يحتوي على فكرة واحدة</li> <li>● عدد الكلمات بالكارت لا تزيد عن ثلاثة كلمات</li> </ul> <p>يجمع المدرب الكروت ثم يتم تصنيفها إلي وسائل:</p> <p>شفهية - مكتوبة - مرئية - مرئية مسموعة</p> <p>ثم يضع المدرب الكارت الملون الخاص بوسيلة الإتصال داخل دائرة الإتصال</p> | <p>عصف ذهني<br/>بالكروت</p> <p>كارت ملون<br/>عليه كلمة<br/>وسيلة الإتصال</p> |    |
| ● التغذية المرتدة | <p>يسأل المدرب سؤالاً: إذا إستمرت أنا في الحديث بدون أن تكون هناك إستجابة من أحد منكم .. هذا دليل على ماذا ؟</p> <p>يستنتج المدرب من الإجابات أنه لابد من وجود تغذية مرتدة من المستقبل لتظل دائرة الإتصال مكتملة وأن المرسل لا يظل مرسلًا طول الوقت والمستقبل أيضاً لا يظل مستقبلاً طول الوقت</p> <p>التغذية المرتدة هي رد فعل المستقبل الذي يبين مدى أهمية الرسالة أو المعلومة.</p>   | <p>مناقشة</p> <p>كارت ملون<br/>عليه كلمة<br/>التغذية المرتدة</p>             | ١٠ |

| عناصر الجلسة   | الخطوات   | الأسلوب التدريبي                                      | ق  |
|----------------|---|---|----|
|                | <p>الاستجابة قد تكون- سؤال - إجابة . مشاعر (خوف . قلق . اقتناع) - فعل</p> <p>يقلب المدرب كارت المرسل (علي الوجه الآخر يوضع كلمة الطرف الأول) وكارت المستقبل (على الوجه الآخر يوضع كلمة الطرف الثاني) ثم نعلق عليه (يتم شرح كلمة تبادل بين الطرفين بمعنى انك لست مرسلاً فقط أو مُستقبلاً ولكن تلعب الدورين).</p> <p>يؤكد المدرب أنه لا بد من الاستماع الجيد لأسئلة المتبرع وتخوفاته وشكوكه ومحاولة الرد علي كل استفساراته وإيماءاته وإشاراتة التي توضح تفهمه للرسالة من عدمه وذلك من خلال التغذية المرتدة</p>            |   |    |
| ● المناخ العام | <p>هو عامل هام جداً لإنجاح عملية الإتصال حيث يشمل على:</p> <p><b>المكان - الزمان:</b></p> <p>فإذا كان المكان ضوضاء - أو بارد جداً أو حار جداً وكذلك إذا كان الوقت غير مناسب فإن عملية الاتصال هنا لا تنجح.</p> <p><b>الحفاظ على الخصوصية والسرية:</b></p> <p>يطرح المدرب سؤالاً:</p> <p>لو أنا في حملة تبرع وجاء لي شخص متقدم للتبرع وقال لي أنا عندي فيروس C: أخبرت أنا زميلي بصوت عالي .. على فكرة يادكتور، الباشمهندس فلان عنده فيروس C ما أثر ذلك؟</p> <p>هل التأثير سيحدث على المهندس ده فقط أم على الجمع كله.</p> | <p>كارت ملون عليه كلمة المناخ العام</p> <p>مناقشة</p> | ٢٠ |

| عناصر الجلسة  | الخطوات  | الأسلوب التدريبي                 | ق  |
|---|--|----------------------------------|----|
|   | <p>ثم يعصف المدرب ذهن المشاركين عن:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● الأشياء التي تحافظ على الخصوصية</li> <li>● مخاطر عدم الخصوصية</li> <li>● إيجابيات الخصوصية.</li> </ul> <p><b>المظهر العام:</b></p> <p>أهمية نظافة البالطو. ملائمة ملابس أعضاء الفريق لمكان الحملة</p> | عصف ذهني                         | ١٠ |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● الأثر</li> <li>● مراجعة عناصر دائرة الإتصال</li> </ul> | <p>من المهم جداً أن تقيس أثر رسالتك، يطرح المدرب تساؤل ما هو أثر رسالتنا علي المجتمع ويجمع التعليقات.</p> <p>نراجع عناصر الإتصال وهي:</p> <p>المرسل - المستقبل - الرسالة - التغذية المرتدة - المناخ العام- الأثر - قناة الإتصال.</p>   | كارت ملون عليه كلمة الأثر مناقشة | ٥  |

## المعينات التدريبية

- عناصر الإتصال المكتوبة على الكروت الكرتون ولاصق.

## المرفقات

### النبذات:

- مهارات الإتصال الفعال