

الإنصات

اليوم: الأول

الجلسة:
تكملة الثالثة

الوقت: ٦٠ ق

أهداف الجلسة :

- بنهاية الجلسة التدريبية سيتمكن المشاركون من:
- تحديد عوامل نجاح عملية الإتصال
- التعرف على مفهوم الإتصال

الأفكار الرئيسية :

هناك نوعين من الإتصال الإتصال اللفظي والإتصال غير اللفظي وكلا منهما مكمل لدور الآخر فى توصيل رسالة واضحة للمستقبل يتوقف نجاح عملية الاتصال على المرسل فى معظم الأحيان إذ أنه المسئول عن اختيار الرسالة التى تناسب الفئة التى يتعامل معها وأيضاً وسيلة الإتصال الفعالة فى مناخ تعليمى جيد .

هناك عديد من وسائل الإتصال (المكتوبة والشفوية والبصرية) ويقع على عاتق المرسل إستخدام أمثل طريقة لتوصيل الرسالة إلى المستقبل .

الإنصات مهارة لازمة لإنجاح عملية الإتصال وهو يختلف عن الإستماع فى أن الإنصات غالباً ما يصاحبه قدراً من التركيز.

دليل الجلسة :

عناصر الجلسة	الخطوات	الأسلوب التدريبي	ق
• مراجعة	يراجع المدرب الجلسة السابقة ويعيد رسم دائرة الإتصال الفعال على السبورة	محاضرة قصيرة	٥
• أنواع الإتصال	بعد إسترجاع كل العناصر يستخرج المدرب كارت الرسالة ثم يطرح سؤالاً كيف توصل الرسالة هل عن طريق الكلام فقط؟ يتم عرض جزء من فيلم أو مسرحية لمدة ٥ دقائق ، يحتوي المشهد علي حوار بين إثنين	عرض فيلم	

عناصر الجلسة	الخطوات	الأسلوب التدريبي	ق
	أو ثلاثة من الممثلين وفي حالة عدم وجود فيلم يكون المدرب قد أعد مشهداً تمثيلياً يحتوى على نفس السيناريو السابق. يطلب المدرب من المشاركين كتابة ما تم استخدامه من الممثلين لتوصيل الرسالة غير الكلام فقط؟ يجمع المدرب الإجابات ثم يشير أن هذا يسمى بالاتصال غير اللفظي وأنه كل ما يستخدم من إشارات ، إيماءات ماعدا الصوت مثل: ● إشارات ● تواصل العينين والإبتسامة ● حركات الرأس حركات اليدين ● حركات الجسم ثم يستخرج مما سبق عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي وهى : ● تواصل العينين: تعبر عن إهتمام المرسل بالمستقبل وقد تعني أيضاً نوعاً من التهديد للمستقبل حسب شكل النظرة. ● تعبيرات الوجه: مهمة لكل من المرسل والمستقبل تأكد كعضو من فريق بنك الدم من إقتناع المتقدم للتبرع برسالته ، مخاوفه ، إن تغذيتك المرتدة تجاه ذلك من الممكن أن تزيد إحساس المستقبل بالقلق و يمكنها أيضاً تقليل هذا الإحساس .	محاضرة قصيرة	٢٠

عناصر الجلسة	الخطوات	الأسلوب التدريبي	ق
	مهم عدم المغالاة في توزيع الأبتسامات ولكن لابد أن نعرف أنه من أبسط حقوق المتبرع أن يُقابل بوجه بشوش. ● الرأس المنصتة وسنتحدث عنها بالتفصيل في موضوع الإنصات يسأل المدرب إذا كان الإتصال ١٠٠ % فما النسبة التي يمثلها الإتصال الغير لفظي يمثل الإتصال غير اللفظي حوالي ٨٠ % من أنواع الإتصال، نعطي مثال أنك حتى لو بتتجاوز مع أحد على التلفون تلقائياً تجد نفسك تشير بيدك الإتصال اللفظي وغير اللفظي لا ينفصلان ولا يمكن الإستغناء عنهما.		
● الرأس المنصتة	ما هو الفرق بين الإنصات والإستماع؟ يكتب المدرب الفروق في جدول ويناقش يدون الإجابات علي السبورة ثم يبدأ في شرح الرأس المنصتة.	مناقشة	٥
● نجاح الإتصال اللفظي	لنجاح الإتصال اللفظي لابد وأن نراعي كلمة: متنوع م مجاملات ت تشجيع ن إنصات و وضوح الرسالة ع إعادة وتكرار	كتابة على اللوحة الورقية	٥
● عوائق الإتصال	يطلب المدرب من أحد المشاركين التطوع برسم شكل ولكن عليه أن يقف خلف السبورة. دون أن يقدم له أى مساعدة.	تمرين رسم شكل توضيحي	٥

عناصر الجلسة	الخطوات	الأسلوب التدريبي	ق
	ثم يطلب من شخص آخر رسم نفس الشكل علي أن يقف أمام السبورة ويساعده بالرد على كل إستفساراته ، ثم يقارن بين الرسمين. ويوضح المدرب أهمية استخدام كلاً من الإتصال اللفظي وغير اللفظي معاً لإنجاح عملية الإتصال.		
• منحني الإتصال	يسأل المدرب المشاركين عن أكثر الأوقات تركيزاً في الجلسة داخل الأوقات ثم يرسم منحني الإتصال علي السبورة. ويفسر هنا متي تستخدم لغة الجسم أو نبرة الصوت للفت الانتباه وترفع منحني الإتصال كأحد وسائل الإتصال الفعال	محاضرة قصيرة	٥
• عوامل نجاح عملية الإتصال	يستخدم المدرب الشفافات في سرد نقاط لإنجاح عملية الإتصال مع التعليق على كل شفافية	شفافية وجهاز العرض	١٠
• مراجعة	يلخص المدرب المحتوى التدريبي للجلستين معاً ويعيد تعريف عملية الاتصال ثم يذكرهم بأن بدءاً من الغد ستقوم مجموعات التلخيص والتقييم بعملهم قبل بدء الجلسة الأولى.	تلخيص	٥
• ملحوظة	في حالة وجود وقت يمكنك أن تضيف أن هناك جملاً إيجابية قد تستخدمها في عملية الاتصال وهي تبني العلاقة الحميمة بين المدرب والمشارك أو فريق بنك الدم والمتبرع . مثال: نعم عندك حق في هذه النقطة ثم يجمع بعض الجمل الإيجابية من المشاركين.	عصف ذهني	

المعينات التدريبية

- جهاز عرض الشفافيات

المرفقات

النبذات:

- الإنصات (أنظر صفحة ٣٦).

الشفافيات:

النقاط العشر لضمان فاعلية الاتصال



مهارات الإتصال الفعال

مقدمة :

إن قضية التبرع بالدم ليست مسئولية جهة بعينها ولكنها قضية تخص المجتمع بأكمله، ومن هذا المنطلق برزت أهمية التركيز على مشاركة المجتمع وشحذه وتحفيزه للتبرع بالدم بحيث يقوم المجتمع بتبنى قضية التبرع بالدم وأن يصبح المتبرعون سفراء عن القضية ويدعون ويحفزون غيرهم للتبرع بالدم بدون مقابل.

ومن أكبر التحديات التى تواجه فريق بنك الدم هى كيفية فتح حوار مع المتبرعين واقتناعهم بأن يصبحوا متبرعين طوعيين منتظمين، مؤمنين بأهمية التبرع بالدم ومتبنين لقضية التبرع، وتكمن المشكلة فى أن الكثير من المتبرعين قد لا يرغبون الدخول فى حوار كما أنهم يفتقدون الثقة فى الخدمة المقدمة إليهم وجدواها، خاصة توصيل هذا الدم إلى مستحقه.

ولمواجهة هذا التحدى ينبغى على كل أعضاء فريق بنك الدم أن يكون لديهم الكفاءة الفنية العالية والمهارات المتميزة وأهمها مهارة الإتصال الفعال التى تمكنهم من جذب إنتباه المتبرع والحصول على ثقته، وتحفيزه ليصبح متبرعاً دائماً. أيضاً جعله يتبنى الفكرة ويصبح سفيراً لبنك الدم يدعو ويحفز لقضية التبرع بالدم.

وهناك العديد من الأساسيات التى ينبغى توافرها لتحقيق الهدف من عملية الإتصال مع المتبرع، وهدفنا هنا هو تحفيزه ليصبح متبرعاً شرفياً دائماً. هذه الأساسيات هى:

- القدرة على التواصل وتوصيل معلومات علمية وافية وبمبسطة حول موضوع عملية التبرع بالدم بأسلوب شيق.
- التحدث بلغة مفهومة ومناسبة تراعى المستوى الثقافى والعلمى للمتبرع.
- التحلى بالصبر وطول البال.
- الإنصات.
- القدرة على الإقناع.
- التعامل بكفاءة مع أنماط الشخصيات المختلفة والقدرة على تحديد احتياجاتهم.
- مراعاة الظروف المختلفة للمتبرعين.
- مراعاة السرية والخصوصية.

- المظهر الجيد .
- التعامل بروح الفريق .

كل هذه الموضوعات سيتم تناولها بالتفصيل فى هذا الجزء من الدليل ليتمكن فريق بنك الدم من تحقيق هدفه فى تحفيز المتبرعين .

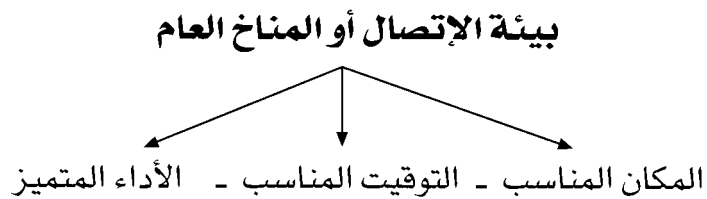
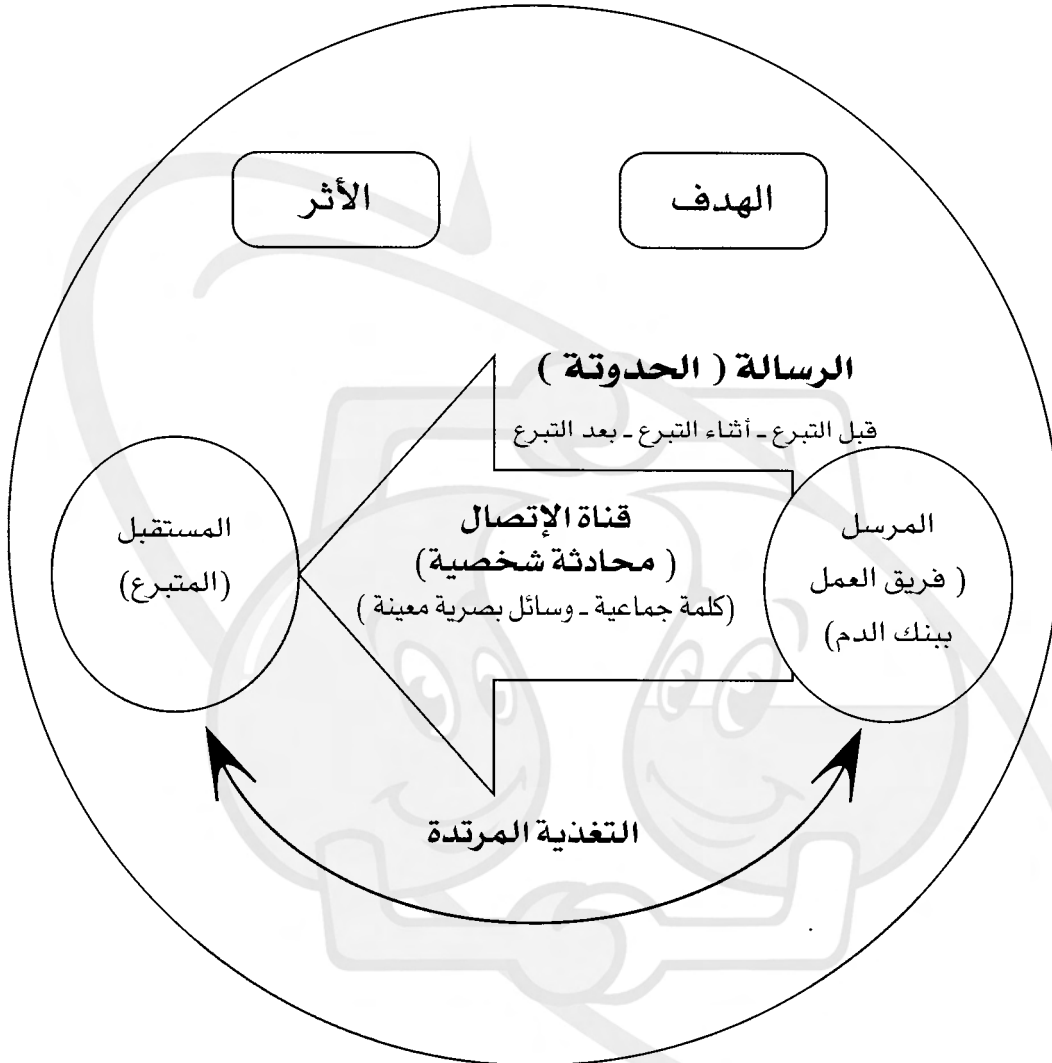
مفهوم الإتصال :

التبرع بالدم عملية تتم بين عدة أطراف (المتبرع، والمتلقى للدم «المريض»، والمتعامل مع الدم أو فريق العمل بينك الدم)، وإنجاح عملية التبرع بالدم يلزمها مهارة معينة هى التواصل الفعال بين كل الأطراف وتسمى مهارة الإتصال الفعال . وهى عملية تواصل مستمر بين طرفين تحكمها عوامل ومؤثرات كثيرة لذلك سنبدأ بالتعرف على مفهوم عملية الإتصال والعناصر المختلفة المكونة لدائرة الإتصال الفعال والعوامل التى يتوقف عليها فاعلية ونجاح كل عنصر .

الإتصال هو عملية تواصل مستمر بين فريق بنك الدم

والمتبرع بالدم لتحقيق الهدف وهو توافر دم آمن

دائرة الإتصال



دائرة الاتصال :

عناصر الاتصال

أولاً : الهدف - الأثر

الهدف :

هدفنا هنا هو توفير الدم الآمن واستقطاب المتبرع المنتظم.

لا يمكن أن تبدأ دائرة الاتصال الفعال بدون تحديد مسبق لهدف المرسل من عملية الاتصال إذ أنه لابد أن يسأل نفسه لماذا ينقل هذه المعلومة ولمن، وما هي النتيجة التي ينتظرها بعد انتهاء اتصاله مع الفئة المستهدفة.

الأثر :

**توفير دم آمن للمرضى المحتاجين إليه...
عن طريق متبرعين طوعيين منتظمين**

ثانياً : طرفا الاتصال (المرسل - المستقبل)

تبدأ عملية الاتصال بين طرفين، الطرف الأول وهو فريق بنك الدم يبدأ الاتصال بإرساله لمعلومة معينة للطرف الآخر المتبرع بالدم. ويسمى الطرف الأول (المرسل) ويقوم الطرف الثاني وهو المتبرع بالدم باستقبال هذه الرسالة والاستجابة لها إذا كانت ملائمة له ويسمى الطرف الثاني (المستقبل).

ولكن فريق بنك الدم لا يظل مرسلًا طوال الوقت لأن عملية الاتصال عملية تبادلية، فعندما يصمت الفريق ويتحدث المتبرع فإن الوضع في هذه الحالة ينعكس فيصير المستقبل مرسلًا والطرف الأول مستقبلًا لرسالة الطرف الآخر مستجيبًا لها ومتفاعلاً معها.

ثالثاً : الرسالة

الرسالة هي محور عملية الإتصال، والرسالة هنا تتمثل في الحدوتة وهي عبارة عن تمهيد للمتقدم للتبرع عن موضوع التبرع بالدم وأهميته وعملية التبرع نفسها . ويقوم بها فريق بنك الدم (المرسل). وتشمل الحدوتة النقاط التالية :

لابد أن تكون الرسالة (الحدوتة):

- مختصرة
- تحتوى على معلومات علمية وافية، بسيطة
- مؤثرة
- واضحة ولا تحتمل التأويل

- أهمية التبرع بالدم.
- مشورة قبل التبرع.
- عناية أثناء التبرع.
- نصائح بعد التبرع.
- أهمية المتبرع الطوعى المنتظم

اختيار وسيلة الإتصال

وفي هذه المرحلة يقوم المرسل باختيار الطريقة التي يرغب في استخدامها لبث رسالته، وقد تكون الوسيلة مكتوبة أو شفوية أو مرئية ويعتبر اختيار الوسيلة المناسبة من العوامل الهامة في إنجاح عملية الإتصال.

أمثلة لوسيلة الإتصال المكتوبة : النشرات - المطويات - مقالات في الصحف الدوريات.

أمثلة لوسيلة الإتصال الشفهية : المحادثة الشخصية (مشورة التبرع بالدم) الكلمة الجماعية في الحملات .

أمثلة للوسائل المرئية : البوستر - الملصقات - الصور - شرائط الفيديو - برامج وإعلانات التلفزيون .

أنواع الرسائل المستخدمة في الحوار بين أطراف عملية الإتصال

الرسائل غير اللفظية

وتشمل كل ما هو غير منطوق مثل :
حركات الجسم وتعبيرات الوجه
والإيماءات وغيرها .

الرسائل اللفظية

وتشمل كل ما ينطق به من كلمات
وألفاظ .

الإتصال اللفظي أو الرسائل اللفظية

وهو الإتصال الذي تستخدم فيه الوسائل اللفظية لنقل الرسالة ويقصد بها الألفاظ
والكلمات والعبارات مثل (ياه - آه) لذلك في هذا النوع من الإتصال يستخدم المرسل
الفم واللسان ويستخدم المستقبل الأذن ليسمع هذه الأصوات .

من عوامل نجاح الإتصال اللفظي في الإتصال الشخصي

١ - المجاملات والتشجيع :

- رحّب بالمتقدم للتبرع فور وصوله .
- استخدم كلمات المجاملات والتشجيع بين الحين والآخر في الإتصال الشخصي
فإنها عامل هام وكبير في نجاح عملية الإتصال حيث أنها تكسر أى حاجز نفسى
بين المرسل والمستقبل وتجعل الكلام والإتصال بينهما سهلاً ، وتشجع المستقبل
على الأسئلة والاستفسار لذلك اهتم بتشجيع المتقدمين للتبرع .

٢ - الإنصات :

الإنصات والإستماع الجيد للمستقبل يجعله يشعر بأهمية ما يقوله ويشجعه على المزيد
من المشاركة في الحديث وهذا هام جداً فى عملية تحفيز المتبرع ليكون متبرعاً دائماً .

إن الإنصات بالرغم من عدم استخدام الألفاظ أو الكلمات به إلا أنه هام جداً فى الإتصال اللفظى لأنه بدون الإنصات لن يستطيع المرسل أن يتفهم كلام المستقبل ويستجيب له .

الإستماع هو : وصول أصوات لأذن المستمع فقط .

الإنصات هو : وصول أصوات لأذن المستمع، يفكر فيها وبعد ذلك يستجيب لها فى صورة رد فعل .

سيتم تناول مبادئ الإنصات وأنواعه فيما بعد

٣- الوضوح :

الوضوح فى اختيار التعبيرات والكلمات وصياغة الرسالة هام جداً لوصولها للمتبرع واضحة ومفهومة .

إن الانطباع الأول لدى الشخص المتقدم للتبرع يدوم طويلاً ويترك أثراً ملحوظاً عليه لذلك عليك استخدام اتصالك اللفظى بفاعلية من اللحظة الأولى التى تبدأ فيها حديثك معه لذلك :

- لا تبدأ بداية متكررة .
- لا تبدأ ببداية فنية معقدة .
- لا تبدأ بجمل طويلة، حيث ان تركيز أى شخص بصفة عامة لا يستمر طويلاً .
- حاول ان تغير من طبقة ونغمة صوتك تبعاً لأهمية الموضوع الذى تتحدث فيه .
- كن واضحاً فى مخارج ألفاظك وجملك .
- لا تكن جافاً فى ردودك على اسئلة او تعليقات المتقدمين للتبرع مهما كانت طريقة الأسئلة .

الاتصال غير اللفظي :

الاتصال غير اللفظي هو نوع من الاتصال لا تُستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات ولكن تُستخدم فيه الحركات أو الإشارات باليد أو الجسم - تعبيرات الوجه والعينين - وأيضاً تستخدم فيه الوسائل البصرية كلها مثل الملصقات والصور، وكل ما سبق يستقبله المستقبل (المتبرع بالدم) عن طريق العين لذلك فالإتصال غير اللفظي لا يتم إلا عن طريق الإتصال الشخصى المرئى (رؤية المرسل للمستقبل) حتى يستطيع المرسل فى هذه الحالة الإستجابة لهذه التعبيرات والتعامل معها .

ومن عوامل نجاح الإتصال غير اللفظي النقاط الآتية :

١ - تواصل العينين :

يعد تواصل العينين من أقوى الوسائل غير اللفظية لأنها تستطيع نقل العديد من الرسائل بطرق مختلفة .

كثير من الناس لا يفهمون ما تقوله إلا إذا كان هناك تواصل بالعيون بينك وبينهم

٢ - تعبيرات الوجه :

إن أول انطباع يلفت نظرك عند مقابلتك لشخص ما لأول مرة يظل عالقاً بالذهن لفترات طويلة ولا يتغير بسهولة. وتعبيرات الوجه من الأشياء التى تتأثر كثيراً بالحالة النفسية والصحية للإنسان. لذلك عليك أن تكون متيقظاً لتعبيرات وجهك أثناء تعاملك مع المتقدمين للتبرع بالدم حتى تجعلها تتقل شعور بالراحة للمتبرعين لأن ذلك سيساعد كثيراً فيما بعد على كيفية استقبالهم للمشورة.

٣ - حركات الرأس :

هناك نوعان من حركات الرأس :

الرأس المنصتة : وتتميز بالاتجاه ناحية المتحدث مائلة قليلاً تجاهه .

الرأس المتحدثه : وهى رأس متحركة دائماً يصاحبها تعبيرات بالوجه تعبر عن الموضوع الذى تتكلم فيه . وسنتناول مبادئ الإنصات فيما بعد .

٤ . المظهر العام :

احرص على أن يكون مظهرك العام لائقاً ومراعياً لتقاليد المكان ومن الضروري أن يكون الباطو نظيفاً مكويماً .

٥ - الابتسامه :

إن الابتسامه من أقوى أنواع الإتصال غير اللفظى حيث أنها تنقل مشاعر معينة للطرف الآخر مثل الود والبشاشة مما يشجع الطرف الآخر على إبداء رأيه.

الإتصال اللفظى وغير اللفظى لا ينفصلان ولا يمكن الإستغناء عن أحدهما لأن كل منهما يدعم الآخر.

رابعاً : التغذية المرتدة

اية المرتدة هى رد فعل المتبرع بالدم (المستقبل) للرسالة التى يتلقاها من فريق بنك الدم (المرسل) لذلك فاتجاه التغذية المرتدة دائماً يكون فى عكس اتجاه الرسالة، وقد سميت بذلك الإسم لأنها تتجه من المستقبل للمرسل لتغذيته بالمعلومات التى تجعله قادراً على الاستمرار فى عملية الإتصال.

ولما كانت الرسائل لفظية وغير لفظية فليس من الممكن أن يراها أو يتفاعل معها طرفى الإتصال إلا إذا كان الإتصال وجهاً لوجه لأن الإتصال غير اللفظى لا يتم إلا عن طريق الملاحظة بالعين ولهذا ترجع أهمية الإتصال وجهاً لوجه لتبادل المشاعر والأحاسيس حيث أنهما يعتمدان اعتماداً كبيراً على الإتصال غير اللفظى.

لا بد من الإستماع الجيد لأسئلة المتبرع وتخوفاته وشكوكه، ومحاولة الرد على كل استفساراته بوضوح وأمانة من خلال التغذية المرتدة.

خامساً : البيئة أو المناخ العام للإتصال

تضم بيئة الإتصال عوامل مختلفة، وهنا ينبغى أن يراعى فريق بنك الدم :

- الوقت المناسب للحديث مع المتبرع.
- المكان المناسب للتبرع.
- المناخ الملائم والخصوصية.
- المظهر العام لفريق العمل.

العوامل التي يتوقف عليها نجاح عملية الإتصال :

الهدف - الأثر	يجب أن تنتهى عملية الإتصال الناجحة بتحقيق ذلك الهدف المرجو منها وإحداث أثر حتى يستطيع المرسل فى نهاية الإتصال أن يُقيم عمله ويرى هل استطاع أن ينجح أم لا وما مدى نجاحه وفشله.
فريق بنك الدم (المرسل)	● الترحيب بالمتبرع فور وصوله وتشجيعه وطمأنته. ● تقديم الموضوعات بصورة جيدة جذابة تقنع المتبرعين وتشجعهم على المشاركة. ● التعرف على المتبرع بطريقة طبيعية دون تصنع. ● اختيار الموضوعات التى تهم المتبرعين وتلمس مخاوفهم. ● تطوير طريقة العرض بما يتناسب مع الثقافة والمستوى التعليمى للمتبرعين. ● ثقتك بنفسك ومعلوماتك عامل هام جداً. ● تقديم الشكر والتقدير للمتبرعين.
الرسالة (الحدوة)	موجزة ومؤثرة وتساعد فى الوصول للهدف من عملية الإتصال.
المتبرع بالدم (المستقبل)	أن يشعر باستفادة وانجذاب لطريقة العرض والمناقشة. لذلك على المرسل أن يهتم باختيار أنسب وسيلة لتوصيل المعلومة كل حسب اهتمامه ومجاله وأن يهتم بطريقة العرض ومشاركة المتبرعين بالدم فى الحوار.
التغذية المرتدة	اهتم بالتغذية المرتدة وتعامل معها خاصة فى حالة عدم ملائمة الشخص لعملية التبرع.
البيئة أو المناخ العام	● هناك عامل هام جداً يحيط بعملية الإتصال ككل وهو المناخ العام ويشمل المكان والوقت المناسب للحملة مثلاً وعرض الحدوة على المجموعة. كل هذه العوامل تؤثر تأثيراً كبيراً بالإيجاب أو السلب على نجاح عملية الإتصال. ● احرص على المظهر اللائق لفريق العمل.

ملحوظة هامة :

مما سبق نرى أن كل عوامل نجاح الإتصال تقريباً

تقع على عاتق المرسل (فريق بنك الدم).

الإنصات :

مبادئ الإنصات :

- ركز انتباهك على ما يقوله المتبرع بالدم.
- إعطِ الفرصة للمتحدث لقوله ما يرغب أن يقوله وأن يعبر عنه.
- حاول أن تفهم ما لم يقله المتحدث بصراحة.
- تتبعه إلى تعبيراته وحركاته غير اللفظية لربما تصل إلى شئ ما.
- تتبعه إلى الأفكار الرئيسية ودون التفاصيل.
- لا تُقيم بسرعة ما تقرأه أو تسمعه.
- لا تصدر أحكام مسبقة.

أنواع الإنصات :

١ - الإنصات السطحي :

الاستماع أثناء العمل دون انتباه.

٢ - الإنصات اليقظ :

المستمع يبدو مصغياً باهتمام أمام المتكلم ولكنه في الحقيقة يفكر في شئ آخر.

٣ - الإنصات المركز :

المستمع يفكر ويخاطب العقل والمشاعر وهذا النوع من الإصغاء هو النوع المطلوب في عملية التبرع بالدم.

الإنصات الجيد غالباً ما يصاحبه قدر من التفكير الجيد

معوقات الاتصال :

هناك سلسلة من المراحل يصل المتبرع بالدم من خلالها لتقبل وتذكر الرسالة المنقولة إليه (الحدوتة)، وقد يوجد بين كل مرحلة والمرحلة التي تليها بعض الحواجز التي قد تعوق هذا الاتصال.

المرحلة الأولى : أثناء مرحلة الاستماع :

ربما يكون المتبرع غير مستمع لما تقوله :

- الخصوصية غير متوافرة.
- الشرح غير وافي وغير ملائم.
- طريقة العرض غير جذابة أو مشوقة.
- الحديث خافت.
- مشكلة في اللغة لاختلاف اللهجات.

المرحلة الثانية : أثناء مرحلة الفهم :

ربما يكون المتبرع بالدم غير متفهم لما تقوله :

- كلمات وتعبيرات صعبة.
- طريقة تفكير معقدة.
- عدم وجود ترتيب متقن للأدوات التي تستخدمها في الشرح.
- وجود تعبيرات لا يفهمها غير المتخصصين أي تعبيرات فنية معقدة.
- سوء تعبير وصياغة بعض الجمل والعبارات.

المرحلة الثالثة : أثناء مرحلة القبول :

- ربما كان المتبرع بالدم مستمعاً لما تقوله ومتفهماً له لكنه رافض لهذه الأفكار ومقاوماً لها.
- لا يشعر بأهميتها له أو أن لها علاقة بعمله وحياته.
- عدم اقتناع المتقدم للتبرع بعدم ملائمته للتبرع.
- عدم وجود قبول وارتياح بين المتبرع بالدم وأحد أعضاء فريق بنك الدم.

المرحلة الرابعة : المرسل لا يهتم بالتغذية المرتدة :

المرسل غير المُدرَّب نجد أنه يهتم فقط بما يقوله ولا يهتم برأى الطرف الآخر أو ردود أفعاله ولا يتفاعل معها وبالتالي يستمر في عرضه للموضوع حتى يصل لمرحلة يكتشف فيها أن الطرف الآخر انصرف عنه تماماً وغير مهتم أو متفاعل بما يقوله .

المرحلة الخامسة (المناخ المحيط) :

- وقت غير ملائم.
- نظافة المكان غير متوافرة.
- حجرة مزدحمة.
- الانتظار لفترة طويلة.
- وجود ضوضاء خارجية قد تعوقه عن الاستماع.

الإتصال ... حقائق أساسية :

الدقائق الحرجة فى الحديث :

إن درجة تركيز أى حديث تبدأ عالية لكنها تنخفض بدرجة ملحوظة وبسرعة كبيرة بعد ذلك حيث لا يستمر هذا التركيز لفترات طويلة، يتبع ذلك موجات قصيرة ضعيفة من ازدياد التركيز وينتهى منحنى التركيز بازدياد كبير فى درجة التركيز التى يكون عليها المستمع فى بداية الحديث.



لذلك يتضح لنا أن اللحظات الأولى لأى حديث حيوية جداً حيث يعطى المتحدث كل طاقاته ومهاراته لجذب انتباه مستمعيه الذين يكونون فى تلك اللحظات فى أعلى درجة تركيز لهم.

**يجب أن يكون المرسل على دراية كاملة بهذا المنحنى
لأنه سيساعده فى وضع المعلومات الهامة فى بداية
حديثه وتلخيص الموضوع بكلمات مختصرة قرب
انتهاء الكلمة لأن درجة التركيز تكون عالية
فى هاتين الحالتين.**

الحفاظ على الخصوصية والسرية وبناء الثقة

تعتبر الخصوصية والسرية وبناء الثقة بين المتبرع وبنك الدم من أهم العوامل التي تضمن تحقيق الهدف وهو الحصول على دم آمن خلال متبرعين طوعيين دائمين. ولا بد أن يشعر المتبرع بخصوصية شديدة بالنسبة للمعلومات التي يكتبها في الاستمارة أو التي تقال شفاهية وأن هذه المعلومات تحمي سلامته وسلامة وحدة الدم المتبرع بها. ولو انهارت الخصوصية والسرية لأي سبب من الأسباب انهارت بعدها ثقة المتبرع مباشرة.

تراعى الخصوصية فى الأشياء التالية :

- ١ - فحص المتبرع ومشورة قبل التبرع لأي شخص يُقدم على التبرع بالدم.
- ٢ - الاستثمارات التي يملأها المتبرع وتشمل تاريخه الصحى وبياناته الشخصية، كذلك الملفات التي تضم التحاليل الخاصة بالمتبرع لابد أن تكون سرية جداً.
- ٣ - ليس من حق جهة العمل معرفة نتائج تحاليل العاملين بها، ولكن هذا فقط من حق العامل (المتبرع بالدم) أن يعرف نتائج شخصيته.

مخاطر عدم السرية والخصوصية :

- شعور المتبرع بعدم الأمان مما يترتب عليه عدم قوله الحقيقة فى مشورة قبل التبرع مما يهدد سلامة وحدة الدم.
- عدم مصداقية الخدمة قد تؤدي إلى امتناع المتبرع عن الحضور مرة أخرى للتبرع.
- ليس فقط المتبرع ولكنه يمكن أن ينقل صورة سيئة لأصدقائه عائلته. مما يؤدي إلى نتائج سلبية بعيدة المدى.

إيجابيات الخصوصية وبناء الثقة :

- الثقة تجعل المتبرع يجيب على أسئلتك بأمانة مما يزيد من سلامة الدم وأمنه.
- تدفع المتبرع لإعادة عملية التبرع وأن يصبح متبرعاً دائماً.
- تجعل المتبرع سفيراً عن بنك الدم يدعو ويحفز لقضية التبرع بالدم.

للتأكد من الخصوصية والسرية اتبع ما يلي :

- تنظيم المكان في الحملات والمراكز الثابتة للتأكد من خصوصية الحوار بين الطبيب والمتبرع بالدم.
- لا تكتب اسم المتبرع على كيس الدم أو التحاليل، اكتب فقط الكود أو الرقم (حسب النظام المتبع).
- عند عملية سحب الدم، ضع برافانات أو فواصل (حسب الامكانيات المتاحة) بين الرجال والسيدات من المتبرعين.
- المحافظة على السجلات هام جداً.



النقاط العشر لضمان فاعلية الإتصال

شفافية

