

مهارات التواصل communication skills

المحاضرة الأولى - التواصل العلاجي

مدرسة المادة: روزن القطرني



قواعد قبل البدء

- ١- الرغبة .
- ٢- تفرغ الذهن لنستطيع أن نتواصل مع المعلومات من دون تشويش .
- ٣- اقتراح مهارات معينة من التجارب الشخصية .
- ٤- التفاؤل .
- ٥- النقد البناء.



العناوين الرئيسية

تعريف التواصل

أقسام التواصل

أنواع التواصل

عناصر التواصل

وسائل تواصل

تعريف التواصل

- تعريف التواصل : هو القدرة على انتاج ونقل وتبادل الأفكار مع الآخرين لجذبهم والتأثير فيهم .
- يرجع أصل كلمة التواصل Communication إلى الكلمة اللاتينية communes ومعناها common أي " مشترك " أو " عام ».
- وهنا نميز بين :
- Coming : تعال وهي المجيء بلغة الجسد.
- Communication : تواصل بالداخل .
- common: أي " شائع " أو " عام » شيء معروف بين المعلم والتلميذ اي تواصل داخلي .
- وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء ، فكرة ، إحساس ، اتجاه أو سلوك ما .

- التواصل الفعال بين الطبيب والمريض من أهم العوامل التي تؤثر في تقديم العناية الطبية اللازمة للمريض .
- التواصل الفعال بين الطبيب والمريض يساعد على سرعة شفاء المريض . بينما التواصل العلاجي الغير فعال قد يكون معوق للطبيب والمريض.

٢٠١٤٢٠١٤

Communication

التواصل

القدرة الفيزيائية:

فهي حواس الاتصال
وطريقة الكلام أي أنه
واضح ومباشر. تتكلم عن
حواس الاتصال حاسة
السمع جيدة ،حاسة
البصر وجميع الحواس
جيدة. تخيل طبيب لا
يسمع ?? او لا يرى ??

القدرة الذهنية:

تقول قول النبي ﷺ خاطبوا
الناس على قدر عقولهم . القدرة
الذهنية يجب أن تكون جيدة من
أجل أن تنتج الأفكار ،ومن ثم
بعدها تتبادل الأفكار مع الآخرين
هنا نتعامل مع أفراد وشخصيات
مختلفة نفهم الآخرين ونفهم
طريقة تفكيرهم ونعرف
احتياجاتهم للتأثير فيهم .

عناصر الاتصال

- المرسل Sender : عنده القدرة على انتاج نقل الافكار .الطبيب يعتبر هو المرسل بما عنده من أفكار ومعلومات يود أن ينقلها للمريض. او للشخص .
- رسالة Message : يجب أن تتوافق مع الشخص بوسيلة مناسبة.
- المستقبل Receiver : وهو العنصر الاساسي ويتعلق به التغذية الراجعة المرتدة feed back .
- بيئة الاتصال Setting of communication :المكان الذي يحدث فيه الاتصال.

اقسام الاتصال

- الاتصال الذاتي :يتمثل في الشعور والوعي والفكر والوجدان والعمليات النفسية الداخلية
- الاتصال الشخصي :و هذا النوع من الاتصال يتم بين فرد و فرد اخر فالله سبحانه و تعالى خلق للإنسان لسان و انطقه البيان ليخبر به عما في نفسه من الحكمة لقول سيدنا علي رضي الله عنه المرء مخبوء تحت لسانه فاذا تكلم ظهر من انواع الاتصال الشخصي علاقات الصداقة، وعلاقة الزواج وعلاقات الإتصال المهني العلاجي.
- الاتصال الثقافي : تتفاعل فيه البيئة الثقافية في شكل عمليات ثقافية تتنوع فغيها المعلومات والمؤثرات .
- الاتصال الجماهيري: و يتم من مصدر واحد الى عدة ملايين كما يحدث في الاعلام والمحاضرات و هنا يتضح المقصود بالتفاعل الاتصالي.

وسائل التواصل

- الكلام .
- الصوت.
- الحركة .

لو أعطينا هذه العناصر علامة ١٠٠ % فمن ستعطي بالمئة كل منها؟؟

هذه دراسة أجراها العالم البرت مهاربيان ووجد أن :

- الكلام ٧% .
- الصوت ٣٨% .
- الحركة ٥٥% .

أنواع التواصل

أولاً"لفظي":

النوع الأول هو عبارة عن الكلام بدون اي دلالة صوتية او تأثير صوتي .

الكلام لا يوصل رسالة وهو ينقسم لقسمين :

كلام مكتوب : بدون صوت .

كلام شفهي: بدون تأثير في الصوت.

صفات التواصل اللفظي

- يسهل السيطرة عليه .
- تأثيره اقل من ٧% دراسة البرت مهربيان .
- يصعب انتقاء كلماته .
- فعاليته قليلة .

العوامل المؤثرة في التواصل اللفظي

- عدم ايصال الرسالة بسبب عدم انصات المرسل .
- التفسير الخاطئ من قبل المستقبل حسب البرمجة وحسب التربية .
- مصادر تشويش اثناء الاتصال ما عم يسمع بسبب البيئة المشوشة ، أو مشاكل بحواس أو اضطرابات لفظية .
- ايصال واستقبال رسالة بنفس الوقت .

ثانيا التواصل غير لفظي :

وهو الاله وله ست انواع :

١- تعبيرات الوجه: أي انسان يبدأ عملية الإتصال بوجهه مبتسم أو غير مبتسم أو لا. غير تعبير وهو اول نقطة وهو التواصل عن طريق الوجه أي التعبير بالوجه .

ان الإنسان يستطيع أن يعبر بوجهه كما يريد و يستطيع كذلك ان يعبر عن ما بنفسه للآخرين من خلال التعبير الوجهي لقول الله عز وجل:

* و إذا بشر أحدهم بالأنثى ظل وجهه مسوداً و هو كظيم *

٢- العيون: سحر العيون لغة العيون واشياء كثيرة وجميلة ومصدر ارسال واستقبال الاحاسيس والمشاعر

كما أنها تكشف النظام التمثيلي حسي بصري سمعي

وهي مرآة الشخص يقول الله عز وجل :

❖ إِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَىٰ عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ ۗ

إذا التقت عيون المعطي بالأخذ زاد الاستيعاب لغاية ٩٠% ومن المفيد أن نذكر الحكمة

وهنا من المفيد أن نذكر الحكمة القائلة

((حدث القوم ما حدجوك بأبصارهم)) ابن مسعود

❖ وإذا نظر الآخذ بتركيز للمعطي كان الإستيعاب لغاية ٧٠%.

اما إذا نظر المعطي للأخذ بلا تركيز من قبل الطرف الآخر يكون الاستيعاب ٤٠%.

٣- تعبيرات الجسد: وحركات الايدين والجسد لغة الجسد فمثلاً الشخص القلق، والمتوتر يقوم بعمل حركات سريعة، ومتكررة عكس الشخص العادي الهادئ.

٣- تعبيرات الصوت: يعني لو عملت هي او ايبيي لها معاني فالأصوات مع الطبقة والحدده تغير المعنى . لو غيرنا النبرة يتغير المعنى ومثال : احمد نجح .

٤- المظهر: وهو يدل على الشخص لو أنت ذهبت على الدكتور وهو يلبس لباس غير لائق سيعطيك رسالة أنه ربما غير مهتم وغير مبال .

٦- الرموز: مثل رموز تويتر وفيس ويوتيوب .

صفات التواصل غير اللفظي

(١) يصعب السيطرة عليه.

(٢) تأثيره أكبر من ٩٣% الصوت والحركة .

(٣) سهل استخدامه مثل الأجنبي .

(٤) أكثر مصداقية .

(٥) فعاليته كبيرة .

التواصل المهني العلاجي



العوامل المؤثرة في التواصل العلاجي



العلاقة بين الطبيب والمريض



التاريخ المرضي

Case study دراسة حالة : هي ما يرويها المريض من شكاوي صحية وأعراض وآلام والمتعلقة بمرض ما أو حالة صحية معينة.

وهي تشمل ذكر أول ظهور للأعراض، وتكرارها وذكر مقدمات الأعراض.

كما تشمل ذكر مايقوم به المريض للتأثير على الأعراض ومدى نجاحه في ذلك من عدمه.

أي أن السيرة المرضية هي "قصة المريض مع المرض". خلال أسئلة مرتبة يوجهونها للمريض تشمل النواحي المهمة، تحتوي على :

- الشكوى الرئيسية: التي أتى المريض للطبيب من أجلها .
- الشكوى الحالية: تختلف عن الشكوى الرئيسية ، فربما لم ينم المريض الليلة السابقة وهو يشكو الآن من ارهاق جراء ذلك .
- عامل الزمن: منذ متى يعاني المريض من هذه الأعراض؟.
- المؤثرات: هل تزيد الأعراض في النهار؟؟ أم في الليل ؟

رسالة من مريض لطبيب

قد يكون اليوم يوم عمل عادي بالنسبة إليك .و لكن بالنسبة إلي .. اليوم يوم صعب .. وربما من أصعب أيام حياتي .نظراتك ،تعابير وجهك ، نبرات صوتك .. كل هذه الاشياء الصغيرة - في هذا الوقت - لها أثر كبير علي وعلى نظرتي للعالم. تذكر- فقط- أنه ليس من طبعي التشكي وإظهار الحاجة والخوف .أنا هنا لأنني أثق بك . فساعدني وكن على قدر تلك الثقة! قد أبدو لك غير ملم وغير واعي لما حولي .. ولكني أستطيع سماع محادثاتكم ونقاشاتكم. لست معتاداً على أن يفحص أو يلمس أو حتى يشاهد جسدي أي غريب. اجعل ذلك حاضراً في ذهنك .قد تجدني غير صبور ومنفعل هذا لأنني أريد الخروج من هنا بصحة وعافية في اقرب فرصة .تصرفاتي معك ليست مسألة شخصية بيني و بينك. قد لا أتكلم لغتك بشكل جيد ولا أفهمها .. فما أنت صانع بما ألم بي؟ قد أكون هنا بمرضي لأيام معدودة .. ولكنك ستكون معي وسأذكرك بقية أيام حياتي

أيها الطبيب، مريضك بحاجة إلى صبرك و أمانتك

محتويات الرسالة

الرسالة صحيحة يجب ان تكون :

- واضحة: بلغة المريض ومفهومة له .
- محددة : مهما تعددت الأمراض حاول أن تحدد له مرضا واحدا .
- الأمل : دائما اعطي مريضك الأمل بالشفاء .
- العقد: احرص على لفظ اتفقتنا دوما فالمرريض في العيادة هو الزعيم وله القرار .

أمور فنية

- مكان جلوس كل من الطرفين : وهنا القاعدة أن يكون نظركما على مستوى واحد . مهما كان المريض طفل او مراهق او راشد او حتى رجل عجوز .
- مدة المقابلة: وهنا بحسب المرض والمريض .
- ترتيب العيادة: لتصل الرسالة واضحة بلا تشويش من البيئة .
- المسافة واللباقة : احرص على مسافة وسطية لا اقترابية ولا ابتعادية .

انتهت المحاضرة الأولى

المحاضرة الثانية

التواصل مع الذات



يبدأ التواصل مع الذات من الحياة الجنينية تجيد الأمهات تعليم مهارة التواصل للجنين والرضيع لأن هناك تواصل بينها وبينه جسدي حسي سلوكي.

تطوير مهارات التواصل الحيوية تتوقف على الأم بحسب دراسة حديثة أجراها علماء الكلية الطبية بجامعة هارفرد الأمريكية .

إن صوت الأم هو أول صوت يسمعه الجنين في بطن أمه. شارك في دراسة الاختبار الذي أجراه العلماء ٤٠ طفلاً جميعهم ولدوا قبل الموعد الطبيعي لأسباب مختلفة بين الأسبوع الـ ٢٥ و ٣٢ من الحمل .

قسموا إلى مجموعتين .

المجموعة الأولى: استمعت خلال شهر كامل إلى تسجيلات أصوات أمهاتهم وصوت نبضات القلب.

أما المجموعة الثانية: فاستمعت فقط إلى ضوضاء مستشفى الولادة. بعد مضي الشهر تم إجراء مسح ضوئي لدماغ كافة الأطفال. استنتج العلماء من نتائج هذا الاختبار، أن القشرة السمعية

” Auditory cortex” عند أطفال المجموعة الأولى كان أكثر تطوراً مما عند أطفال المجموعة الثانية.

ووفقاً لهذه النتائج يقترح الخبراء على النساء الحوامل ضرورة التحدث إلى أطفالهن قبل الولادة وقراءة القصائد لهم واسماعهم اصوات وغير ذلك. حيث يبدأ الطفل بسماع ما حوله من الاسبوع السادس عشر. واليوم في بريطانيا هناك حملة تقوم بها بعض المؤسسات الصحية.

تطرح سؤال :هل تتكلمي مع طفلك “الجنين”؟ حيث انه وفقا لبحث نشر مؤخرا تبين أن ربع الامهات البريطانيات لا يعرفن أهمية الحديث مع أطفالهن خلال فترة الحمل وتأثير ذلك على تطور دماغ أطفالهن .

ويعتقدن بأن ٣٠ % أو أقل من دماغ الاطفال سيتطور بعمر سنتان بينما في الحقيقة يكاد يقترب من نسبة : ٧٠ %.

هذا وكشف المعهد الوطني البريطاني لمحو الأمية بأن ١ من ٥ أمهات لا يعرفن أهمية التحدث مع أطفالهن الأجنة قبل عمر ثلاثة شهور، وبأن ١ من ٨ نساء يعتقدن بأن مسؤولية تطوير مهارات اللغة قبل المدرسة تأتي من خارج البيت.

بينما توقعت أم واحدة من كل ٢٠ أم من أن مسؤولية تطوير مهارات اللغة تقع طبيعيا على عاتق الطفل وحده.

البحث الذي أجراه ونشره المعهد الوطني يأتي بالتزامن مع إطلاق حملة “ تحدثي مع جنينك ” التي تهدف إلى زيادة الوعي بين الأمهات والآباء حول الدور الهام والإيجابي جدا الذي يمكن أن يلعبه في مساعدة طفلهم النامي على تطوير مهارات الإتصال الحيوية.

يبدأ التواصل منذ الحياة الجنينية فيكون لدينا تنشئة الدماغ لدى الجنين لتنمية مدارك الجنين يسمع وهذه حقيقة علمية .

اذن على الابوين ان يعلموا ذلك وان يدركا ان عليهما تجنب اي غضب أو قلق او مشاحنات بينهما خلال فترة الحمل لأنها تؤثر على تكوين الأصوات لدى الجنين وقد تسبب له القلق والاضطراب مما يجعله غير متواصل مع ذاته بشكل سليم.

نموذج مرسيدس

نظام مغلق حيث أن التغيير في جانب من النموذج سيؤدي إلى تغيير في الجانبين الآخرين .



. السلوك الخارجي .

. التفكير الداخلي .

. الشعور الداخلي .

يجب ان نتذكر أن نبرمج أنفسنا على ثلاث اتجاهات :

سلوك وشعور وتفكير فلا نأخذ جانبا متطرفا أحيانا يكون في الأعلى السلوك أو التفكير مثال:

القي التحية على انسان عظيم هنا فقط تفكير ، ومن ثم لا يستطيع الإنسان أن يلقي التحية إلا إذا أخذ سلوكا مناسباً مؤدبه لغة جسد مناسبة هنا أدخل بأمر الشعور احساس بالعظمة أو بالهيبة.

مثال :

. طبية تعالج طفل أي تفكير وسلوك ومشاعر .

هنا نذكر النسب التالية :

نسبة مهارة التواصل للطبيبة الغير أم مع الطفل ٢٦%، لأن التفكير يطغى على العنصرين الآخرين
نسبة تواصل الأم الطبيبة مع طفل ٨٦%، ذلك لوجود مشاعر أقوى مع التفكير والسلوك لكن التواصل لا يصل إلى أكثر من ذلك حتى ولو كان الطفل ابنها لأنها تحيد مشاعرها قليلا.

نسبة تواصل الأم الغير طبيبة مع ابنها ٩٩% مشاعر قوية جدا من ذات عليا مع التفكير والسلوك المناسب له.

فالأمر كلما ألفت معلومة تفيد الطفل بشرط أن تجعل نفسها فاعلة لهذا الأمر تقول أنا ايجابية مبادرة فأنت ستكون ايجابي رائع حكيم فهذا أعظم ما يفيد التواصل مع الذات .
فمن هو مبتعد عن الوالدة لا تستطيع أي مدرسة ان تجعل له هذه المهارة الا اذا كانت ام الطفل .

لغتنا ميتا وميلتون

لغة ميتا : لغة منطقية تفيد في التعليم والبحث وكسر الألفة بينك وبين الآخرين والتواصل مع ذاتك بشكل منطقي .إذا كان لديك شخص يسرق وقتك ويضيعه عليك فاستخدم معه لغة ميتا ، وهي عبارة عن أسئلة للتوضيح ووضع النقاط على حروف المتحدث معك .

أما لغة ميلتون : لغة العقل الباطن مليئة بالمشاعر لغة الايحاء فتفيد في إلقاء المحاضرات بل وحتى الكتابة على مواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك _ تويتر _...) ؛ لأنها تتكلم من العقل الباطن .قد تجعلنا نفهم غير ماقصده المتحدث ، والسبب هو سكوتنا وعدم استخدام لغة ميتا في المكان المناسب .

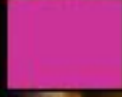
مثال للغة ميلتون : " كلنا لم نفهم يا أستاذ " ومن المفترض هنا أن نقابله هنا بلغة ميتا بقولنا : "كلكم؟؟ كلكم لم تفهمون؟؟" أو تقول له : " من قال لك ذلك؟؟ وكيف حكمت على الكل بعدم الفهم "

كان لميلتون أريكسون قدرة عجيبة على إدخال أي شخص في حالة من الغشبية وهي حالة ذهنية هادئة ومسترخية، باستخدام مهارات ولغة تشغل الجزء الواعي المنطقي التحليلي الذي يعتبر حارسا على العقل الباطن للمريض بفكرة، ثم يحقن شعور أو فكرة أو إيحاء في لا وعيه، باعتبار العقل الباطن لا يفرق بين الخيال والحقيقة، ولا يميز بين الماضي والحاضر والمستقبل، ويقبل كل شيء على أنه حقيقة لكنه يمتلك قدرات رهيبية. تسمى اللغة الموجهة للعقل الواعي بلغة ميتا أو اللغة العليا لأنها منطقية ومحسوسة يستجيب لها العقل الواعي مباشرة، أما لغة ميلتون فهي لغة مبهمه في الغالب تحمل شحنة عاطفية موجهة بالخصوص للعقل اللاوعي لإحداث التغييرات المناسبة.

تحكم العقول اللاواعي في الاتصال

شاركنا

اصفر



احمر اخضر اصفر ازرق برتقالي ازجواني برتقالي اصفر اخضر اصفر ازرق برتقالي ازجواني
وردي اخضر احمر اصفر اصفر اخضر اصفر ازرق برتقالي ازجواني برتقالي
اصفر اخضر اصفر ازرق وردي ازرق احمر ازجواني وردي اخضر

الذكاء الانفعالي

ان سعادة الجنس البشري لا تكمن في خلونا من المشاعر بل بالتحكم بها .

اذا كنت تشعر ان هناك احساس من التوتر يلزمك مع ان كل فعلك ونتيجة فعلك تسير بشكل مدهل فانت بحاجة لأن تسأل نفسك دوما .

ما الذي أنا بحاجة لتركيز انتباهي عليه ؟

ما الرسالة التي يبعثها عقلي لي ؟

كلما كان اتصالك بمشاعرك قويا شعرت بقدرتك على التحكم بحياتك وازدادت قدرتك على الإستجابة للرسائل التي تبعثها اليك مشاعرك وهكذا يصبح ذكاؤك الإنفعالي أكثر قوة .

تعلم من مشاعرك

ادرك ، انصت ، اسأل ، اعرف الرسالة ، عاهد نفسك ، استمتع بالحياة الجديدة .

الغضب : هو علامة انتهاك احدى القواعد أو الحدود إما من أنفسنا أو من أشخاص آخرين والرسالة هنا إما أن تتصرف وتبدأ بالعمل حتى تحقق ما تؤمن بصحته، أو قبول الواقع إن لم يكن بالإمكان تغييره.

الخوف : في حقيقته عبارة عن تحذير بأن شيئاً يوشك على الوقوع وأن من الأفضل الإحتياط لذلك وإذا ما كنت تشعر بأنك مستعد بصورة كاملة بالفعل ومع ذلك تشعر بالخوف أو شعرت بالخوف بموقف لا يستدعي ذلك فقد يكون علامة خطر غير حقيقي متوقع من قبلك.

الإحباط : ينشأ عادة عندما لا نحقق مستوى النتائج الذي تعتقد أنه بإستطاعتك تحقيقه في اطار الوقت ليكفي لذلك .الرسالة هنا هي أن تأخذ بعض الوقت حتى تتفكر مليا في مدى التزامك بالهدف أو الوسيلة المتبعة لتحقيقه.

الشعور بالذنب : يظهر عندما تشعر بأنك لا تعيش وفقا للمعايير السلوكية التي وضعتها لنفسك. والرسالة هنا هي أن لا تفعل ذلك مجددا وافعل ما عليك لتصحيح الوضع.

الحزن : دائما ينتج عن شعورك بان شيئاً ما مفقود من حياتك اما لأنك فقدته أو لأنك فقدت الاتصال به والرسالة المتضمنة هنا تظل شاكرا لما بقي معك وفي بعض الأحيان ان تقا تل لما فقد منك كما هو الحال مع الاهداف التي تخليت عنها .

الهدوء مصدر انجاز

أن تبقى ساكناً... وأن لا تفعل شيئاً...!! هما شيئان مختلفان؟..

فعندما تعجز عن فعل شيء وأنت قادر فاعلم أنك في صراع وشتات فالبحر الهادئ تتناغم فيه الحياة وتزدان.. بينما تتدمر الحياة في الزلازل والبراكين...ولا تكون السعادة إلا بالتفكير والتأمل وفي السكينة والهدوء:" ويتفكرون في خلق السماوات والأرض..»

و.اعلم أنك كلما ازددت سكينة وطمأنينة ازدت رضاء وأمان، ولكن زادت المسافة بينك وبين الناس وشعرت بالغرابة...! ولكنها غربة حميدة تسكن ذاتك وجوارحك...فالداخل هو مصدر السعادة والعتاء يرونها.

كره النفس

عندما يقتل القاتل فلا يعني هذا أنه يكره المقتول وإنما يكره نفسه التي يعتصرها التوتر من الداخل • • إنه يعلن الحرب على الآخرين فقط لأن الحرب قد أعلنت داخل نفسه وثار غبارها فأعمى البصائر والأبصار، والمجرم هو إنسان ينزف من الداخل • وتولد الكراهية للآخرين حينما تولد الكراهية للنفس • • حينما يرفض ذاته ويرى نقائصه وقذارته

• من يعيش في سلام مع نفسه فهو يعيش بسلام مع الآخرين ولا يستطيع أن يكره شيء فكيف ب الإنسان ذاك الكائن المليئ بالاحاسيس .!!!!!!

انتهت المحاضرة الثانية

The doctor-patient relationship

العلاقة بين الطبيب و المريض

- مقدمة.
- العلاقة بين الطبيب و المريض في الماضي و في الحاضر.
- الأنماط الأربعة الرئيسية للعلاقة بين الطبيب و المريض وهي:
 - ١ . العلاقة الأبوية The paternalistic model .
 - ٢ . علاقة تثقيفية أو علاقة مبنية على المعرفة The informative model.
 - ٣ . علاقة تفسيرية The interpretative model.
 - ٤ . علاقة تشاورية The deliberative model.
- القواعد العامة بخصوص علاقة الطبيب بالمريض.

مقدمة

يمكن للطالب في مرحلة الدراسة ملاحظة أشكال العلاقة بين الطبيب و المريض.و من النادر الحصول على مثل هذه الفرصة إلا خلال التدريب السريري. لذا من المهم معرفة أنماط التواصل هذه ليبنى طريقته الخاصة التي يعتقد أنها الأنسب.

العلاقة بين الطبيب و المريض في الماضي و في الحاضر

علاقة الطبيب بالمريض هي علاقة إنسانية من الدرجة الأولى. وكان يطلق في الماضي علي الطبيب لفظ "الحكيم" لما يمثل ذلك من معاني الاحترام والتبجيل والإجلال لعمل الطبيب .لذلك فإن من ينجح في هذه المهنة نجد أنه يتمتع دائماً بالأخلاق الرفيعة أولاً قبل أن يكون نابغاً من الناحية العلمية .وإذا نجح في عمله فإنه قد يصل إلي أن يكون أحد نجوم المجتمع ودائماً يطالب بإعطاء رأيه في الكثير من أمور المجتمع .وفي بعض الأحيان يأخذ المرضى وأسرهم الرأي من الطبيب في الكثير من شؤون الحياة الخاصة بهم ... فمثلاً قد يستشيرونه في مواضيع الزواج والطلاق أو الدراسة أو العمل .

في السابق كان القرار للطبيب في إبلاغ مريضه ما يرتأى أنه مناسباً فيما يتعلق بوضعه الصحي الواقع حالياً مختلف تماماً.

و على الطبيب أن يتمتع بالثقة و الأمانة عند تعامله مع مرضاه حسب توصيات GMC.

الأنماط الأربعة الرئيسية للعلاقة بين الطبيب و المريض

وصف كل من Emanuel & Emanuel 1992 أربعة أنماط للعلاقة بين الطبيب و المريض هي:

- ١ . العلاقة الأبوية The paternalistic model
- ٢ . علاقة تثقيفية The informative model
- ٣ . علاقة تفسيرية The interpretative model
- ٤ . علاقة تشاورية The deliberative model

العلاقة الأبوية | The paternalistic mode I

تنطلق من مفهوم العلاقة بين الأب و الإبن و تعتمد على فكرة .

إن الأب يحاول فعل الأفضل لولده حسب مايراه هو و ليس حسب رغبة الإبن.

الأب الجيد يتجاهل رغبات الإبن و خياراته مقابل مصلحة الإبن. يكون الطبيب في هذا النمط من العلاقة بين الطبيب و المريض هو صاحب القرار فيما يخص حالة المريض الصحية. يضع الطبيب في اعتباره عند قيامه بذلك مصلحة المريض. حيث يعد الطبيب في هذه الحالة بوضع أفضل من المريض لإتخاذ القرار السليم. و قراره في هذه الحالة مستند بالدرجة الأولى على معارفه الطبية.

أي مهمة الطبيب هي:

- الوصول للتشخيص
- ووضع خطة المعالجة
- تنفيذ خطة العلاج دون مناقشة ذلك من وجهة نظر المريض و اولوياته.

النقاط السلبية في هذا النمط من العلاقة هي:

- إنها تعتبر الأفضل للمريض و أولوياته هو ما تحدده الحقائق الطبية فقط، دون الأخذ بعين الإعتبار قيم المريض و أولوياته حسب مايراه هو مناسباً له.
- تتجاهل المطالب الواقعية و الآراء المهمة و تجعل الحقيقة الوحيدة الواضحة، هو ما يرى الطبيب أنه مستطب سريرياً في هذه الحالة.
- و لا تعطي أهمية لخصوصية المريض و استقلاليتته في تقرير ما يريد.

أما الإيجابيات في هذا النمط من العلاقة فتتركز بـ:

- التأكيد على الإهتمام بمصلحة المريض بالدرجة الأولى.

• و التركيز على واجب الطبيب في تقديم الأفضل لمريضه بالدرجة الأولى و ليس له أو للمجتمع ككل.

• أما المكان الأفضل لهذا النمط من العلاقة فهو عيادة الطبيب.

◦ و تليل الإيجابيات هو:

- أن هناك اعتبارات إضافية تتدخل في طريقة اختيار الطبيب للعلاج المناسب لمريضه.
- كما أن المرض قد يحد من قابلية المريض على اتخاذ القرار المناسب لأولوياته.
- و هو يناسب المريض الذي يضع كامل ثقته بطيبه و يتقبل هذا النمط من العلاقة.

علاقة تثقيفية أو علاقة مبنية على المعرفة

The informative model

علاقة تثقيفية أو علاقة مبنية على المعرفة The informative model

هي النقيض لنمط العلاقة الأبوية.

و في هذا الشكل من العلاقة يوجد تشابه بين المريض و المستهلك.

فمهمة الطبيب تقديم كل المعلومات الطبية الهامة التي تتعلق بصنع القرار اللازم المناسب للحالة المرضية. ثم على المريض أن يقرر ما يريد و يقوم الطبيب بعد ذلك باستخدام معلوماته الطبية و مهاراته في تحقيق رغبة مريضه.

أما المشترك بين هذا النمط و النمط الأبوي للعلاقة بين الطبيب و المريض :

أنه في كلا الحالتين لا يكاد يوجد نقاش بين الطبيب و مريضه حول ما هو القرار الأنسب.

لأن الطبيب في النمط الأول يقدم العلاج الأفضل دون الحاجة لمعرفة أولويات المريض.

و يقدم خدماته الطبية في الحالة الثانية حسب ما يطلبه المريض.

و المبدأ الوحيد الذي يعتمد عليه هذا النمط من العلاقة بين الطبيب و المريض هو احترام استقلالية المريض.

أما النمط الأبوي فيعتمد على مبدأ تقديم الفائدة للمريض.

النقاط السلبية في هذا النمط:

- لا يتم تقديم الدعم الكافي للمريض في صنع قراره.
- و ما يتطلبه احترام خصوصية المريض من وجهة نظر فلسفية هو التأكيد على أهمية مناقشته و ليس فقط تسليمه سلطة صنع القرار.
- قد يخطئ المريض في قراره و لا يكون القرار حسب أولوياته. لذا المناقشة مع الطبيب مهمة في الإقلال من الوقوع في الخطأ.
- أن هذا النمط يقلل من احترام الطبيب و يتعامل معه كفني متخصص دون احترام خصوصيته.

الإيجابيات في هذا النمط:

- أنها تسمح للمريض باتخاذ قراره الخاص به فيما يخص حالته الصحية، دون تدخل الطبيب، و ذلك بناء على المعلومات الجيدة التي حصل عليها و بناء على متطلباته و أولوياته.
- و تشبه هذه الحالة ما يحدث في مجالات أخرى من حياتنا، حيث نفضل اتخاذ قرارنا الخاص بنا دون تدخل.

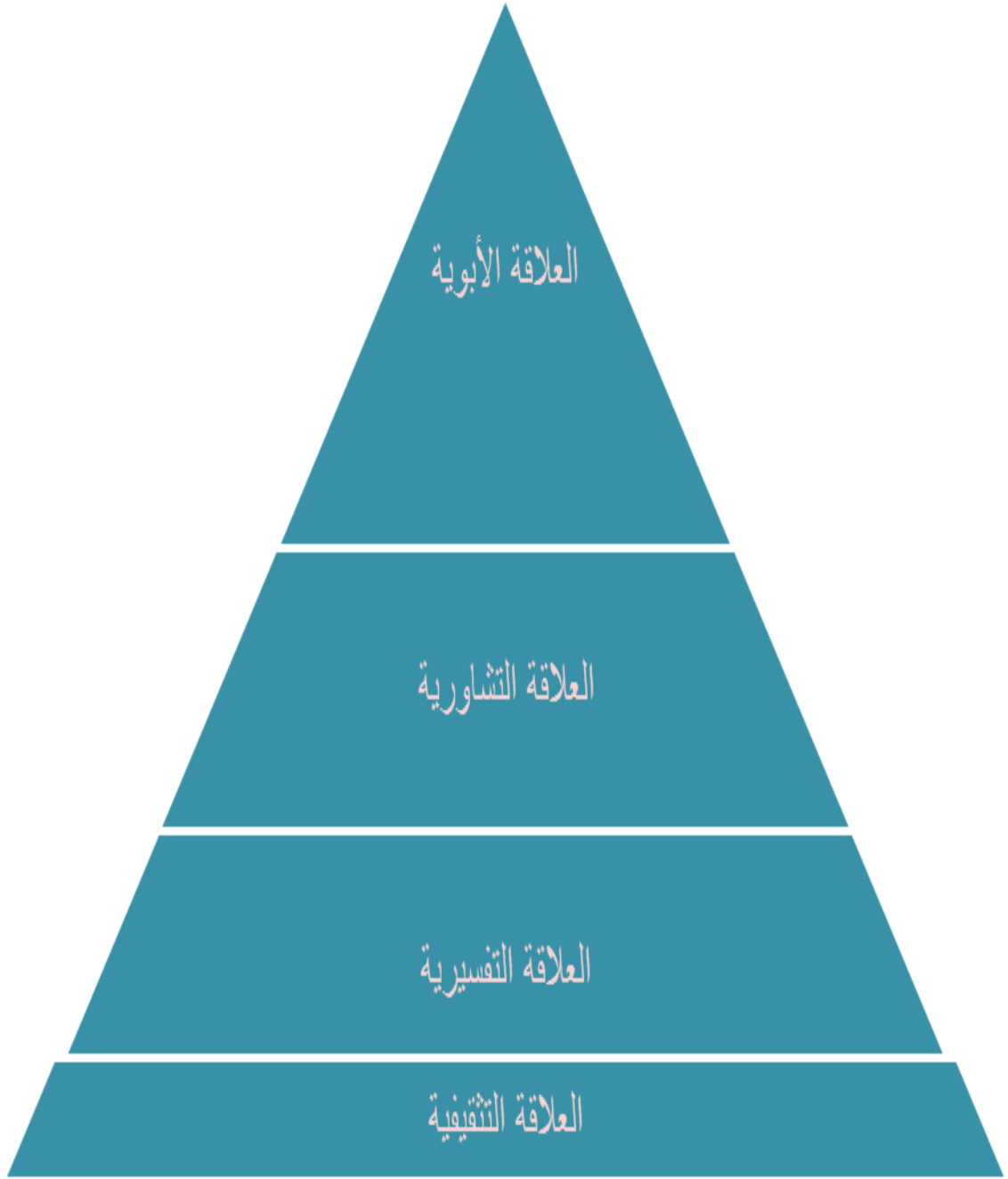
علاقة تفسيرية The interpretative model

في هذا النمط من العلاقة بين الطبيب و المريض و في النمط التشاوري أيضاً يتم تغطية النقاط غير المقنعة في الشكلين السابقين. حيث يناقش الطبيب مريضه فيما يخص التداخل الطبي اللازم لحالته. و يشجع الطبيب مريضه في توضيح أولوياته. ثم يشجعه على اتخاذ القرار المناسب لذلك بعد فهم المريض للخيارات المتاحة و التأثيرات الناجمة عن كل خيار. و يتشارك هذا النمط مع النمط التثقيفي السابق بدعم المريض بالمعلومات.

علاقة تشاورية The deliberative model

يتشارك هذا النمط مع النمط السابق في كثير من النقاط. و يختلف عنه بنقطة هامة و هي إمكانية مناقشة المريض في أولوياته و حتى محاولة إقناع المريض بتغييرها. أي قد يأخذ الطبيب دور المعلم أو الصديق.

و بترتيب العلاقات الأربعة يكون لدينا:



وكأن الهرم الصحيح أن نبدأ بتثقيف المريض ومن ثم تبدأ العلاقة بالتفسيرية بعدها تشاورية وتنتهي بالأبوية.

القواعد العامة بخصوص علاقة الطبيب بالمريض:

القاعدة الاولى : المريض الاول دائما.

- دائما اجعل اهتمامات المريض اولاً.
- اختر كل الوسائل التي تساعد في راحة المريض وامانه.
- وليكن هدف كيفية خدمة المريض وليس القلق حول الحماية القانونية للطبيب.

القاعدة الثانية : اظهر استجابتك للمريض.

- قم بالإجابة على اي سؤال يطرحه المريض.
- أظهر اهتماما للعاطفة التي يسألك بها المريض.

القاعدة الثالثة : قم بإخبار المريض بكل شيء.

- حتى لو لم يحم هو بسؤالك.
- ولا تجبره على سماع اخبار سيئة اذا هو رفض ذلك في وقتها ولا تحاول مناقشته فيها فيما بعد.
- يجب ان تنتقل المعلومات من المريض الى العائلة وليس العكس.
- اذا كانت معلوماتك غير كاملة فلتخبر المريض بذلك ولتخبره كل ما تعرفه.

القاعدة الرابعة : اعمل على تكوين صداقة طويلة المدى مع المريض.

- بناء العلاقة الخاصة : وهي ثمرة نجاح الطبيب مع المريض بحيث يشعر المريض أنه أصبح مميزاً عن غيره، احرص على حفظ اسمه وشيء من تفاصيل حالته وتحدث معه قليلاً قبل فتح ملفه في الزيارة القادمة .
- انظر في عينه دائماً برفقة.
- واربت على كتفه او امسح على شعره لو كان طفلاً.
- تكلم معه وليس لعائلته لكي تجعله محور الاهتمام.
- اجعله يجلس في اقرب الاماكن اليك واحرص على جعله اكثر الاماكن راحة.
- يجب ان تكون انت والمريض جالسين الا عند الفحص.

القاعدة الخامسة : استمع اكثر مما تتكلم.

- اجعل مريضك يبدأ بالكلام فهذا افضل من ان تبدأ انت به.
- يأتي المريض متوترا ولديه كمّ معين من الكلمات ليشرح حالته ولن يشعر بالراحة إن لم تفسح له المجال
- خذ وقتك في الاستماع الى المريض ولا تتعجله بسبب وجود مريض اخر او موعد.

القاعدة السادسة : اعترف للمريض بخطأك اذا اخطأت.

- كن شجاعا وتحمل المسؤولية ولا تلق بها على طاقم التمريض او على احد الطلاب.
- اعترف بخطأك حتى ولو تم تجاوزه ولم يحدث ما يضر المريض.

القاعدة السابعة : افهم المشكلة قبل البدء في حلها.

- اخبر المريض بما فهمته بخلصة ما خرجت به عن حالته قبل التحرك لعلاجه.
- يجب اولا ان تحصل على اقرار المريض بمرضه وقبوله للعلاج.
- من الخطأ وصف العلاج قبل ان يفهم المريض مرضه.

القاعدة الثامنة: تأكد من فهمك لكلام المريض .

- يجب ان تتأكد من فهمك لما يدور في رأس المريض وليس الذي فهمته انت.
- اطلب الكثير من المعلومات من المريض.
- ابدأ بالأسئلة ذات النهايات المفتوحة قبل الاسئلة محددة النهاية.

القاعدة التاسعة : تقبل معتقدات المريض الدينية وساعده فيها قدر المستطاع.

- فكل هدفك هو جعل المريض مرتاحا.
- والدين من اهم اسباب الراحة لدى بعض المرضى.

انتهت المحاضرة الثالثة

محاوالمحاضرة

- عناصر الكون الخمسة.
- محدث الكون وتواصلنا معه.
- التواصل النفعي .
- تواصل الإنسان مع الزرع.
- تواصل الانسان مع الماء.

عناصر الكون الخمسة

أن من صفات الكون الذي نحيا فيه أنه كون متوازن دقيق البناء محكم الحركة، كل شيء فيه يعيش في تناغم و في علاقة متوافقة مع الأشياء الأخرى المحيطة به. الليل والنهار ، النور والظلام ، و فصول السنة الأربعة

الشمس المشرقة من الشرق ، والنسيم العليل من الشمال .

كلها مقدمات لما يتبعها وعلامات لما يليها والإنسان بدوره يفترض أن يتعايش مع هذا الكون في تناغم وانسجام حتى يتسنى له إمكانية الحصول علي اكبر قدر من الإيجابيات.

فما هي عناصر الطبيعة الخمسة، كما ابداعها الخالق سبحانه وتعالى .

(عنصر الماء -عنصر الزرع أو الخشب - عنصر النار - عنصر التربة او الأرض -عنصر المعدن)

فهل يوجد عنصر اخر لم اذكره في هذا الكون ؟؟؟-

فهذه العناصر هي دوره حياه الكون المثمرة كما اراد لها الخالق ، فمثلا الماء يسقي الشجر حتى ينمو ويزدهر (عنصر الماء)

... والنار لا تتزايد بدون احتراق الخشب او الشجر (عنصر الخشب) الذي يتحول بدوره الي رماد أو تربة .

والرماد او التربة عندما تتعرض لحراره عالية في اعماقها تولد لنا المعادن الثمينة (عنصر المعدن)

والمعدن يساعد علي عدم تسرب المياه داخل باطن الارض ،،،،،،، وهكذا يأتي الماء ليسقي الشجر وهكذا .

محدث الكون وتواصلنا معه

هذا الكون لا بد له من مكون هذا الحادث الذي هو الكون له محدث وأصل تواصلنا بسببه .

المحدث واجب الوجود بعكس الحادث الممكن الوجود

كما أن تواصلنا بسببه وبسبب تواصلنا معه

تواصلنا مع المحدث لهذا الكون هو أزلي سرمدى يعطينا تواصل مع ذواتنا ومع من حولنا

كما ان لا نهاية لهذا التواصل مع الذات العليا الا بنهاية هذا الكون ومن ثم العودة لعيش اخر هو الحياة الاخرة فتواصلنا مع الخالق من لحظة الخلق فهذا التواصل امتداد للعيش للحياة .

التواصل النفعي

عنصر التربة

وهي التربة من رمال وطين وفخار وحجر والوان عنصر التراب هي اللون الاصفر او الرملي او الطيني الأرض والنباتات نحن نستفيد من تطل الجثث وبقايا عظام الحيوانات والأوساخ التي تجعل من هذه التربة تربة خصبة تواصلنا مع هذه التربة بحسب نوع التربة ذلك بسلسلة حلقات تفيد في أن هذا الكون له غايات وفوائد وتواصلنا له وحبنا له بسبب ما وضع الله عز وجل في كل ذرة من ذراته.

فاذا ما نظرنا للجبال نجد ان هناك تواصل معها لا ندري لماذا ؟

ربما لأن هذا الماديات تشترك معنا بصفات ومكونات عديدة

عنصر المعدن

وهي كل المعادن الموجودة في باطن الارض ...

تواصل الإنسان مع الزرع

عنصر الخشب (كل ما على الارض من زرع وشجر ونبات وخضار وخشب) والوان عنصر الخشب الاستر او الاخضر او البني بمختلف الدرجات .

النظر للنبات وللونها الاخضر يعطينا سكينه وطمانينة فالعين ترتاح للون الاخضر فهذا تواصل لا بد منه من اجل تحقيق الرضا والهدوء النفسي

عالم أكثر خضرة، لبشر أكثر صحة وإنتاجية من موقع الباحثون السوريون

قد انشغل العلماء في محاولة للتأكد من تأثير النباتات الخضراء على عملنا وصحتنا ... مؤخراً قام العلماء ببحثين مختلفين؛ تناول الأول التأثير "الأخضر" على العمل، بينما قيم الثاني دور الخضرة في صحة الأفراد.

تجعل المكاتب الخضراء (التي تحوي نباتات) من الموظفين أكثر سعادةً وإنتاجيةً من المكاتب المصممة بدون هذا المكون، ففي أول تجربة من نوعها، بيّن بحث جديد أن إغناء المكاتب المضغوطة *lean office** بالنباتات يزيد الإنتاجية لـ ١٥%. قام الفريق باختبار تأثير المكاتب المضغوطة وتلك "الخضراء" كما يتصوره الموظفين، حول نوعية الهواء والتركيز والارتياح في مكان العمل، كما راقب الفريق مستويات الإنتاجية خلال الأشهر اللاحقة في اثنتين من الشركات الإنتاجية الكبيرة في المملكة المتحدة وهولندا. يشير البحث إلى أن وجود المناظر الطبيعية في المكاتب يؤدي لنتائج إيجابية على الشركات، من خلال زيادة نوعية الحياة والإنتاجية، ورغم أن بحثاً مخبرية سابقة أشارت إلى هذه الحقيقة، إلا أن ما يميز البحث الجديد، هو كونه الأول من نوعه الذي تم في بيئات عمل حقيقية، وبيّن الفوائد على المدى الطويل، وهذا يتحدى الاعتقاد السائد بأن المكاتب المكتظة ذات المناضد النظيفة منتجة بشكل أكبر

إن نباتات المكاتب تزيد الرضى عن العمل، وتزيد التركيز (بتقديره من وجهة نظر الموظفين أنفسهم)، وكذلك نوعية الهواء المتوقعة. أما عن السبب الذي يجعل النباتات مفيدة، فهو لكونها تجعل الموظفين منخرطين أكثر جسدياً وذهنياً وعاطفياً في أعمالهم، فالتلاعب النفسي بمكان العمل يعدل من تأثيره، ويضيف لفهمنا بُعداً جديداً لما هو صحيح أو خاطئ في تصميم مكان العمل وإدارته

من هنا بدأت محاولات تطوير نماذج مستقبلية للمكاتب الذكية. كانت فلسفة المكاتب المضغوطة -حتى زمن ليس بالبعيد- تلاقي رواجاً في المجالات التنظيمية، بسبب وجود قناعة بأن المكان الأصغر يعني إنتاجاً أكبر، لكن أحياناً يكون العكس هو الصحيح. إذاً.. برأي القائمين على البحث، ينبغي على أصحاب الشركات إعادة النظر في مكاتبها المضغوطة، ليس فقط من أجل صحة الموظفين؛ بل من أجل الحفاظ على الصحة المالية للمنشأة أيضاً.

في بحث آخر متصل، ركزت الدراسة على مستوى أهم، يتصل بحياة الأفراد في مساكنهم بعيداً عن مكان عملهم، حيث اتضح أن الأمهات اللواتي يعشن في أحياء تحوي مساحات خضراء (أعشاب، أشجار، ونباتات مختلفة)، هنّ أكثر عرضةً لقضاء فترة حمل كاملة قبل الولادة، وينجبن أطفالاً بأوزان أعلى من اللواتي يعشن في المناطق المدنية التي لا خضرة فيها. أثناء الدراسة، تم مراعاة تماثل العوامل المؤثرة الأخرى، مثل الدخل المادي لقاطني الحي، تلوث الهواء، الضجيج، وإمكانية السير في الحي. كان النتيجة مفاجئة، فالمتوقع أن يخفي الرابط بين الخضرة في الحي وطبيعة الولادات بمجرد زوال التأثيرات البيئية الأخرى كالتلوث والضوضاء؛ لكن تبين أن النباتات الخضراء تؤثر بنتائج الولادة نفسياً واجتماعياً.

شملت الدراسة ٦٤ ألف حالة ولادة؛ حيث كانت نسبة المواليد الذين وُلدوا قبل الأجل، للنساء اللواتي يقطن في الأحياء الخضراء ٢٠% أقل مقارنةً بنساء يسكنن أحياء لا تحوي مساحات خضراء. كما أن وزن الرضع في الأحياء الخضراء يزيد على وزن الرضع في الأحياء المغايرة بـ ٤٥ غراماً وسطياً

حددت الدراسة علاقة ارتباطية جديدة وهامة بين طبيعة السكن ونتائج الولادات وهذا ما يؤثر في الصحة العامة. قد تعتبر هذه الاختلافات صغيرة نسبياً من وجهة النظر الطبية، لكنها تُعد جوهرية ومؤثرة في صحة الرضع فيما لو أخذت على نطاق واسع من السكان. فالمواليد بوزن أقل أو المولودين أبكر من الموعد المعتاد؛ غالباً ما يعانون مشاكل في الصحة والنمو، كما تكون تكلفة رعايتهم عند الولادة أكبر من الأطفال الطبيعيين، وبما أن أكثر من نصف سكان العالم يعيشون في المُدن، فمن المهم معرفة الجوانب المختلفة للمناطق العمرانية.

لا تزال هناك حاجة لمزيد من الأبحاث من أجل معرفة تأثير المساحات الخضراء في تعزيز شعور الإنسان بانتمائه لمجتمعه، أو في الحد من التوتر والاكتئاب. قد تكشف الأبحاث المستقبلية الأكثر تقدماً عن مزيد من الفوائد البيئية لتغيير تصميم المُدن، مثل الوقاية من الأمراض وخفض تكاليف علاجها. إن المساحة المثالية والمناسبة من المسطحات الخضراء ليست واضحة في الوقت الراهن لكن المؤكد أن زراعة شجرة على الرصيف أو في منتصف الطريق أو إضافة أصيص مزروع لفناء البيت لن يحدث فرقاً ملحوظاً وستكون العتبة المطلوبة عنوان الدراسات اللاحقة ولا شك.

تواصل الانسان مع الماء

عنصر الماء

والمتمثل في (البحار والانهار والمحيطات والمياه الجوفية واي عنصر مائي علي وجه الارض) ولون عنصر الماء هو اللون الاسود او الازرق بدرجاته في الطبيعة .

الماء يشعرا بتدفق الحياة في داخلنا لداخل اجسادنا مجرد النظر للماء يسعد الانسان لأن الماء موجود فينا

لا خلاف على أهمية الماء بالنسبة لجسم الإنسان الذي يتكون من نحو ٧٥% من الماء، وهي أهمية تزيد بشكل كبير خلال فترات الصيف ومع ارتفاع درجة الحرارة. ويحترار الكثيرون في اختيار أفضل درجة حرارة لمياه الشرب، فالبعض يفضل المياه شديدة البرودة في حين يرى آخرون أن الماء الفاتر هو الأفضل للصحة.

وينصح طبيب أغذية ألماني بتجنب الماء البارد أو الساخن خلال فترات الحر الشديد، فبالرغم من أن المشروبات الباردة بشكل عام تعطي إحساساً بالانتعاش خلال أيام الصيف الحارة، إلا أنها تزيد من نسبة إفراز العرق. ويوضح طبيب التغذية ماتياس ريدل التابع لموقع "أبوتيكين أو مشاو" بقوله، إن الجسم يعمل بقوة عند تناول المشروبات الباردة إذ يحاول

الحفاظ على درجة حرارته الداخلية، وهنا تتقلص الأوردة والشرابيين ثم تتسع مرة أخرى وهو ما يؤدي إلى التعرق. ويحدث نفس رد الفعل من الجسم عند تناول المشروبات الساخنة أيضا.

وهنا ينصح الخبراء بالاعتماد على الماء الفاتر إذ أنه الأنسب لدرجة حرارة الجسم الداخلية، حتى إن لم يكن منعشا بنفس درجة الماء شديد البرودة. المعروف أيضا أن الماء يحمل أهمية كبرى لتنقية الجسم من السموم ويقول الخبراء وفقا لموقع "فاسر هيلفت" الألماني، إن الماء الفاتر له قوة أكبر على إزالة السموم من الجسم على عكس الماء البارد الذي يحتاج الجسم لطاقة كبيرة للتعامل معه.

أكدت الدكتورة "سوزان كلاينر" -اختصاصية التغذية الأمريكية- أن الماء يساعد على التخلص من السموم ويمنع تكون حصوات الكلى، وكلما زادت كمية الماء المفقودة من الجسم يزداد ضعف الدماغ، كما أن الماء له فائدة في الحماية من الأورام السرطانية مثل الثدي والقولون والبروستاتا والكلى، فتتصح بشرب لتر ونصف من الماء يوميا

انتهت المحاضرة

المحاضرة الخامسة مدرسة المادة: روزن القطرنجي

القسم الطبي حسب المؤتمر العالمي الأول للطب الإسلامي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ.

أقسم بالله العظيم أن أراقب الله في مهنتي. وأن أصون حياة الإنسان في كافة أدوارها، في كل الظروف والأحوال، باذلاً وسعي في استنقاذها من الموت والمرض والألم والقلق، وأن أحفظ للناس كرامتهم، وأستر عوراتهم، وأكتم سرهم. وأن أكون على الدوام من وسائل رحمة الله، باذلاً رعايتي للطبية للقريب والبعيد، الصالح والطالح، والصديق والعدو. وأن أثار على طلب العلم، أسخره لنفع الإنسان لا لأذاه. وأن أوقر من علمني، وأعلم من يصغرنني، وأكون أخاً لكل زميل في المهنة الطبية في نطاق البر والتقوى. وأن تكون حياتي مصداق إيماني في سري وعلانيتي، نقياً مما يشينني أمام الله ورسوله والمؤمنين. والله على ما أقول شهيد. [٢]

قسم ابقراط

قسم ابقراط أقسم بالإله الطبيب ، واهب الصحة والشفاء ، على أنه على قدر استطاعتي وتقديري سأتمسك بهذا القسم وهذا الميثاق .بأن أرى المعلم في هذه الصناعة بمنزلة أبائي وأن أقاسمه ما أملك حينما يكون في حاجة إلى ذلك ، وأن أرى أبنائه بمنزلة اخوتي ، وأن أعلمهم هذه الصناعة إن هم أرادوا ذلك ، بلا أجر أو مساومة وإنه بالتعليم والمحاضرة وكل وسيلة من وسائل التثقيف ، سأفضي بتلك الصناعة لأبنائي وأبناء من علموني ، ولتلاميذي ، وليس لأحد غيره ، مرتبطاً بالميثاق والقسم على إطاعة قانون الطب ، واقصد بقدر طاقتي منفعة المرضى عما يضرهم أو يسيء إليهم ، وألا أعطي دواءً قتالاً أو أشير به ، أو لبوساً مسقطاً للجنين ، وأحفظ نفسي على النزاهة والطهارة ، وأحافظ على السر الطبي ، وألا أجري عمليات للمصابين بالحصى ،

وأن أترك ذلك للمتمرنين فيه ، وأن أدخل البيوت لمنفعة المرضى ، متجنباً كل ما يسيء إليهم وألا أخادع أو أهتك عرضاً للنساء أو الرجال أحراراً كانوا أو عبيداً ولا أفشي ما يجب أن يبقى سراً بالنسبة لما أرى وأسمع من الناس ، سواءً ذلك ما يتصل بمهنتي أو ما يخرج عنها ، وما دمت مبقياً على هذا العهد فلاستمتع بالحياة ، ولأمارس مهنتي بين الناس ، فإن نكثت هذا الميثاق فليكن نقيض ذلك من نصيبي

العلاقات المهنية:

١- العلاقة بين الطبيب و زملائه :

- حسن التصرف مع زملائه.
- تجنب النقد المباشر للزميل أمام المرضى .
- بذل الجهد في تعليم الأطباء الذين يعملون ضمن الفريق الطبي أو من كان منهم تحت التدريب.
- على الطبيب أن يتوخى الدقة والأمانة في تقويمه أداء من يعملون أو يتدربون تحت إشرافه فلا يبخس أحداً حقه ، كما لا يساوي بين المجتهد و المقصر في التقييم .

• إذا لاحظ الطبيب أن التدخل من قبل أحد زملائه أو رؤسائه من شأنه التأثير على سلامة ممارسته الطبية أو خشي أن يؤدي ذلك التدخل إلى الإضرار بالمريض فعليه مناقشة المسألة مع الزميل أو الرئيس المعني (بطريقة حضارية وفي مكان مناسب ، بعيداً عن المريض) و في حالة عدم الاتفاق يرفع الأمر للجهة المختصة للنظر فيه و اتخاذ القرار المناسب .

• يفضل للطبيب ألا يتقاضى أجراً مقابل علاج زميل له إلا إذا قام بتسديده طرف ثالث

• على الطبيب أن يحترم زملاء المهنة من غير الأطباء و أن يقدر دورهم في علاج المرضى و العناية بهم و أن يبني علاقته بهم على الثقة المتبادلة و التعاون البناء مما يخدم مصلحة المرضى و أن يبذل الجهد في تعليمهم و تدريبهم و التأكد من التزامهم بمبادئ أخلاقيات المهنة .

• ألا ينتقص من المكانة العلمية أو العملية لزميل آخر و لا يحط من قدره أو يشيع عنه الأخبار السيئة .

• أن يتعاون مع زملائه على خدمة المرضى وتحسين الرعاية الصحية .

• ألا يتوانى في الاستعانة بزميل له لعلاج مريض أو للاستشارة الطبية .

٢- إحالة المرضى :

• على الطبيب احترام حق المريض في أن يغير طبيبه ، و في الحصول على المعلومات المدونة في سجله الطبي أو الحصول على التقرير الطبي اللازم الذي يشرح حالته المرضية .

• يجب على الطبيب إحالة المريض إلى طبيب مختص بنوع مرضه أو إلى طبيب لديه وسائل أكثر فعالية إذا استدعت حالة المريض ذلك و لا يجوز للطبيب أن يتباطأ في الإحالة متى كان ذلك في مصلحة المريض .

• يجب على الطبيب المعالج تقديم المعلومات التي يعتقد أنها لازمة لعلاج المريض عند إحالته إلى طبيب آخر .

• عند رغبة المريض في استشارة طبيب آخر (فيما يخص مرضه) فعلى الطبيب ألا يمتنع عن تحقيق رغبة المريض و عليه أن يسهل للمريض الحصول على التقارير و المعلومات اللازمة لذلك .

• عدم الامتناع عن استقبال المريض الذي تم تحويله بسبب عدم التيقن من شفائه أو لأسباب مالية

٣- العلاقة مع الهيئة التمريضية:

• على الطبيب أن يقوم بإصدار تعليماته الخاصة بالرعاية الطبية للمريض كتابة و بصورة واضحة .

• على الطبيب أن يحترم و يوقر أعضاء الهيئة التمريضية و أن يبدي ملاحظاته المهنية بطريقة حضارية .

• على الطبيب أن يستمع بجدية واحترام إلى ملاحظات و آراء الهيئة التمريضية بالنسبة لأوامره العلاجية حتى إذا تعارضت مع رأيه .

• إذا رأت الممرضة أن أوامر الطبيب لا تتفق مع متطلبات الحالة الصحية للمريض فينبغي عليها إبداء رأيها وملاحظاتها للطبيب بأدب واحترام ، و في حالة عدم استجابة الطبيب لهذه الملاحظات عليها أن تسجل ذلك في ملف المريض و إبلاغ مشرفة التمريض لاتخاذ ما يلزم

• على الطبيب أن يساعد الهيئة التمريضية على تطوير معارفها العلمية ومهاراتها المهنية باستمرار

٤- العلاقة مع المهن الصحية المساعدة :

- على الطبيب أن تكون توجيهاته واضحة و محددة للهيئات الصحية المساعدة (أشعة - مختبر - علاج طبيعي - تخدير... الخ) و عليه أن يتأكد من تنفيذها كلما أمكن له ذلك .
- على الهيئات الطبية المساعدة تنفيذ توجيهات الطبيب و مناقشته للاستيضاح كلما أمكن لهم ذلك و عليهم الالتزام بحدود المهنة في مجال تخصصهم دون تجاوز و إحالة المرضى لمهنيين آخرين عند الحاجة .
- على أعضاء الهيئة الصحية المساعدة تطوير و تحديث معارفهم و مهاراتهم و كفاءاتهم المهنية باستمرار .

واجبات الطبيب نحو الزملاء:

على الطبيب تسوية أي خلاف قد ينشأ بينه وبين أحد زملائه بسبب المهنة بالطرق الودية فإذا لم يسو الخلاف يبلغ الأمر إلى مجلس النقابة الفرعية المختصة للفصل فيه بقرار يصدر من مجلس النقابة الفرعية، وفي حالة تظلم أحد الطرفين من القرار يعرض الأمر على مجلس النقابة العامة..

المصالح

١. للأطباء الحق في الدخول في علاقات تعاقدية قانونية بما في ذلك الحصول على أسهم ملكية في المنشآت الصحية أو المنتجات الصحية أو الأجهزة (وفقاً لأحكام القوانين النافذة في البلد المعني)

وفي حالة تحويل المريض إلى أي من المؤسسات التي يشارك فيها الطبيب عليه مراعاة ما يلي :

- أن تكون هذه المنشأة متميزة عن غيرها .
 - إذا لم تكن كذلك فعليه إعطاء المريض حرية الاختيار .
 - أن يكون التحويل إلى تلك المنشأة ضرورياً لحالة المريض وألا يمكث المريض في المنشأة وقتاً أكثر من المطلوب
١. لا يجوز للطبيب أن يسعى لمزاحمة زميل له بطريقة غير كريمة في أي عمل متعلق بالمهنة أو علاج مريض.
 ٢. لا يجوز للطبيب أن يقلل من قدرات زملائه وإذا كان هناك ما يستدعي انتقاد زميل له مهنياً فيكون ذلك أمام لجنة علمية محايدة.
 ٣. إذا حل طبيب محل زميل له في عيادته بصفة مؤقتة، فعليه ألا يحاول استغلال هذا الوضع لصالحه الشخصي كما يجب عليه إبلاغ المريض قبل بدء الفحص بصفته وأنه يحل محل الطبيب صاحب العيادة بصفة مؤقتة.
 ٤. إذا دعي طبيب لعيادة مريض يتولى علاجه طبيب آخر استحالت دعوته فعليه أن يترك إتمام العلاج لزميله بمجرد عودته وأن يبلغه بما أتخذ من إجراءات ما لم ير المريض أو أهله استمراره في العلاج.
 ٥. في حالة اشتراك أكثر من طبيب في علاج مريض:

- لا يجوز للطبيب فحص أو علاج مريض يعالجه زميل له في مستشفى إلا إذا استدعاه لذلك الطبيب المعالج أو إدارة المستشفى
- يجوز للمريض أو أهله دعوة طبيب آخر أو أكثر على سبيل الاستشارة بعد إعلام الطبيب المعالج ويجوز للطبيب الاعتذار عن استمرار علاج الحالة إذا أصر المريض أو أهله على استشارة من لا يقبله بدون إبداء الأسباب.

- إذا رفض الطبيب المعالج القيام بعلاج المريض وفقاً لما قرره الأطباء المستشارون فيجوز له أن ينسحب تاركاً مباشرة علاجه لأحد هؤلاء الأطباء المستشارين.

قوانين الناظمة لمزاولة مهنة الطب وآداب المهنة وواجباتها:

الطب مهنة إنسانية يراعى في ممتنيتها الشرف والصدق ويقظة الضمير، ولها كأي مهنة أخرى قوانينها وقواعدها وأصولها الفنية، وما أولته لهذه المهنة التشريعات والقوانين الوطنية والدولية. ويسأل الطبيب عن عدم مراعاته القوانين والأنظمة، وإذا لم يؤد واجباته أو قصر بتأديتها، أو خالف القواعد الفنية، أو قام بعمل يحظر عليه عمله، ويحاسب ويعاقب إذا أهمل أو ارتكب خطأ أو جرماً ألحق الضرر بالمريض.

ويسأل الطبيب: إذا رفض معالجة مريض في منطقة منعزلة ليس فيها غيره من الأطباء، أو امتنع عن إسعاف جريح نازف بحالة خطر. ويتوجب على الطبيب مهما يكن عمله واختصاصه، أن يقوم بالإسعاف الأولي للمريض المهددة حياته بالخطر وعندما لا يكون بالإمكان توفير العناية اللازمة له من قبل طبيب متخصص

و يسأل الطبيب: في حال تركه معالجة مريضه ما دام هذا المريض في مرضه وبحاجة إلى رعاية طبيبه إلا في حالة إهمال أو تعمد المريض عدم اتباع تعليمات الطبيب أو إذا استعان بطبيب آخر خفية عن الطبيب، مما أساء إلى كرامة الطبيب الأول، أو امتنع المريض عن دفع الأجر الطبية.

ويسأل الطبيب: عن خطئه في تشخيص المرض الناجم عن تسرعه وعدم دقته، وعدم اللجوء إلى الاستقصاءات والتحاليل المخبرية والفحوص الشعاعية، وغيرها من الوسائل العلمية الحديثة، وعدم استعانته برأي زملائه من ذوي الخبرة والاختصاص فالطبيب إذا احتار استشار فإن دعت الحاجة أحالها إلى المختص فهذا من حق المريض.

ويسأل الطبيب: عن أخطائه في وصف العلاج، وعدم أخذه الحيطة واليقظة في تقدير نسبة تركيب الدواء والجرعة الدوائية اللازمة للمريض

انتهت المحاضرة

التواصل الشخصي

محاوِر المحاضرة

- شروط التواصل
- معوقات التواصل
- خطوات التواصل
- قواعد التواصل

شروط التواصل

١. انطلق من احتياجات الاخرين .

اسأل الطرف المقابل ماذا يريد، ماهي احتياجاته ، ماهي متطلباته النفسية.

٢. توجد نية ايجابية وراء كل سلوك .

من المحال فعل شيء بدون مقصد ايجابي. أبدأ من المقصد الإيجابي (مربط الفرس)(الوتر الحساس) للمحاوِر الآخر لتصل للنتيجة. مثال: لماذا يسرق اللص؟

٣. ابحث عن البدائل البديل الثالث.

أهمل رأيك واجعل الطرف المقابل يهمل رأيه أيضا وابحثوا جميعا على رأي ثالث.

٤. الفهم افهم الاخرين واسمعهم ليفهموك

بحسب قانون الانجذاب لا يكن حواركم حوار الطرشان

٥. ليس ما تعرفه هو الصواب المطلق

٦. المكسب انت تكسب وانا الكل يكسب

لا لمنطلق "أنا سأربح وأنت ستخسر" . الشافعي: " أشفق على خصمي إذا حاورته ووجدت أن الحق معي" .

٧. المسؤولية انت المسؤول اذا لم يفهمك احد

ما في أحد يفهم = أنت ماتفهم = أنا احتاج للأسلوب أفضل.

لا تستخدم أسلوب واحد بكل أنواع الحوار. لا تغلق كل الأبواب.

٨. المرونة هي وقود التواصل

٩. العقل والجسم يؤثران على بعض :

ملامح وجهك ترسل رسالة للشخص المقابل لك.

حركات يديك ترسل رسالة للشخص المقابل لك.

١٠. المستوى التواصل بطريقة واعية وغير واعية

انتظر لفترة ومعالجة المعلومات وإرسالها للعقل الباطن. لا تسرع في أخذ الرد. كن طويل البال

خطوات التواصل

١. الرسالة .
٢. الإدراك .
٣. التحليل .
٤. الحكم .
٥. المشاعر .



معوقات التواصل

١. التربية .
٢. اللغة أو اللهجة .
٣. البيئة .
٤. المستوى الاجتماعي .
٥. الحالة النفسية المزاجية .
٦. الوسيلة فيها خلل .
٧. المستوى العلمي .
٨. الثقافة .

قواعد التواصل

١- تجنب الكلام غير المفهوم

النموذج الأول:

من : علي إلى : صادق شكرا لك على الملف والمعلومات سأقضى السهرة عليه وأبلغك بالأرقام النهائية غدا . اتفقنا ؟

النموذج الثاني:

من : محمود علي - محاسب

الى : صلاح صادق- مدير تسويق

التاريخ : ٢٠٠٨/٨/١٥ الموضوع : ملف أرقام المبيعات شكرا لإرسالك الملف والمعلومات الإضافية ، سأدرسه الليلة وسأبلغك بالنتائج بشكل محدد غدا بإذن الله الساعة ١٠.٣٠ صباحا ، إذا كنت تريد أن تبلغني اى معلومات إضافية اتصل بي على الرقم الداخلي ١٠٩ قبل الساعة الرابعة من مساء اليوم.

٢- التواصل يبدأ بالوجه: الابتسامة

٣- التفرغ التام: لا تستخدم جوالك أثناء الحديث ،حاول ان تفرغ ذهنك

٤- لا تكثر الشكوى: لا لـ " أنا "

٥- اعطيه الوقت الكامل ليقول ماعنده : لا لـ " أنا فاهمك". لا لـ " أنا حاسس فيك "

٦- الابتسامة

٧- التفرغ التام

٨- اعطيه الوقت الكامل ليقول ماعنده

٩- حاول تستنتج

١٠- تكلم بالتخصيص وليس بالتعميم

١١- تجنب التحيز والتعصب

١٢- تجنب التصنيف السلبي والايجابي

١٣- لا تتسرع في الحكم على الاخرين

قواعد التواصل



ضع إشارة في المكان المناسب بناء على السلوك الذي تمارسه ؟
لا أوافق أبدا _ لا أوافق _ محايداً _ موافق _ موافق تماما.

- ١- أتعمد ألا أستمع إلى هؤلاء الذين لا أتفق معهم في الرأي .
- ٢- أجد صعوبة في المشاركة الفاعلة في حديث يدور عن موضوع لا يمثل لي أية أهمية .
- ٣- عندما أفهم الرسالة التي يريد المتحدث توصيلها أتوقف عن الاستماع .
- ٤- من السهل الاستماع إلى آراء الآخرين ، وإن اختلفت معهم .
- ٥- أطلب من الآخرين توضيح النقاط التي لا أفهمها .
- ٦- أجهز عادة ردا في ذهني على كلام الآخرين وهم يتحدثون .
- ٧- أبدو غالبا كما لو كنت أنصت إلى الآخرين بينما في الحقيقة لا أقوم بذلك .
- ٨- تراودني أحيانا أحلام اليقظة في الوقت الذي يجب أن أكون فيه مستمعا إلى الآخرين .
- ٩- إذا كنت لا أستمع إلى الطرف الآخر فإنني أخبره بذلك .
- ١٠- أستمع إلى الأفكار الرئيسية دون التفاصيل .
- ١١- أدرك جيدا أن للكلمات دلالات مختلفة بين الناس .
- ١٢- عندما لا أصدق أو أشعر براحة تجاه المتحدث أقوم بالتشويش على ما يقوله .
- ١٣- أنظر إلى الشخص الذي يتحدث إليّ .
- ١٤- أركز على رسالة المتحدث التي يريد توصيلها لا على مظهره الخارجي .
- ١٥- أعرف الكلمات والعبارات التي تجعلني متأثر عاطفيا .
- ١٦- أجهز مسبقا أسلوب التعامل مع الآخرين حتى أحقق أهدافي .
- ١٧- أتوقع ردود أفعال الآخرين تجاه طريقتي في التعامل .
- ١٨- أضع في اعتباري الطريقة التي يريد بها الآخرون تلقي أفكارني .
- ١٩- أحاول معرفة الحالة المزاجية للطرف الآخر أثناء الحديث معه .
- ٢٠- أشعر أنني قادر على توصيل أفكارني إلى الآخرين ، بحيث يدركون مقصدي .
- ٢١- أشعر غالبا بأن الآخرين لا بد أنهم فهموا ما أقصد .
- ٢٢- أستطيع أن أستقبل الآراء السلبية بدون أن أتخذ موقفا دفاعيا .
- ٢٣- أتدرب على مهارات الاستماع بشكل منظم .

- ٢٤- أجد صعوبة في التركيز على ما يقوله الآخرون عندما توجد هناك ضوضاء أو صخب .
٢٥- غالبا ما أحكم على مغزى رسائل الآخرين أثناء حديثهم .
٢٦- أكرر المعلومة التي تصل إلي لكي أتأكد أنني فهمتها بشكل صحيح .
٢٧- أجعل الآخرين على علم بأنني أدرك الحالة العاطفية التي تسيطر عليهم وأنا أتكلم معهم .

مفتاح التصحيح

الأسئلة ذات الأرقام (١-٢-٣-٦-٧-٨-١٢-٢١-٢٤-٢٥) تتبع القيمة التالية :
- لا أوافق أبدا _ لا أوافق _ محايد _ أوافق _ أوافق تماماً

(٥) _ (٤) _ (٣) _ (٢) _ (١)

الأسئلة ذات الأرقام

(٤-٥-٩-١٠-١١-١٣-١٤-١٥-١٦-١٧-١٨-١٩-٢٠-٢٢-٢٣-٢٦-٢٧) تتبع القيمة التالية

لا أوافق أبدا _ لا أوافق _ محايد _ أوافق _ أوافق تماماً

(١) _ (٢) _ (٣) _ (٤) _ (٥)

تحليل النتائج :-

١٠٩- ١٣٥ إن لديك فهما ممتازا لعملية الاتصال وتقوم بها بكفاءة ، فحافظ على هذا المستوى الجيد! وسوف تساعدك هذه المحاضرة في تدعيم مهاراتك في الاتصال

١٠٨-٨٢ إن لديك فهما قويا لعملية الاتصال وتقوم بها في اغلب الأوقات بكفاءة ولديك عدد من الجوانب التي قد تحتاج إلى بعض التحسينات . اختر جانبا محددًا من جوانب الضعف في الاتصال وقم بممارسة المهارات الخاصة به .

٥٤- ٨١ إن لديك فهما عاما لعملية الاتصال وتقوم بها أحيانا بكفاءة . كما أنك تقع باستمرار في مشكلات مع الآخرين أثناء الاتصال بهم . ولديك عدد من الجوانب تحتاج إلى تحسين .

٢٧ _ ٥٣ إن أمامك فرصا عديدة لتحسين كفاءتك في الاتصال . كما إن مهاراتك ليست كافية لتوصيل رسالتك باستمرار إلى الآخرين بوضوح . ومن ثم قد يسيء الآخرون باستمرار فهم المعنى الذي تقصده .

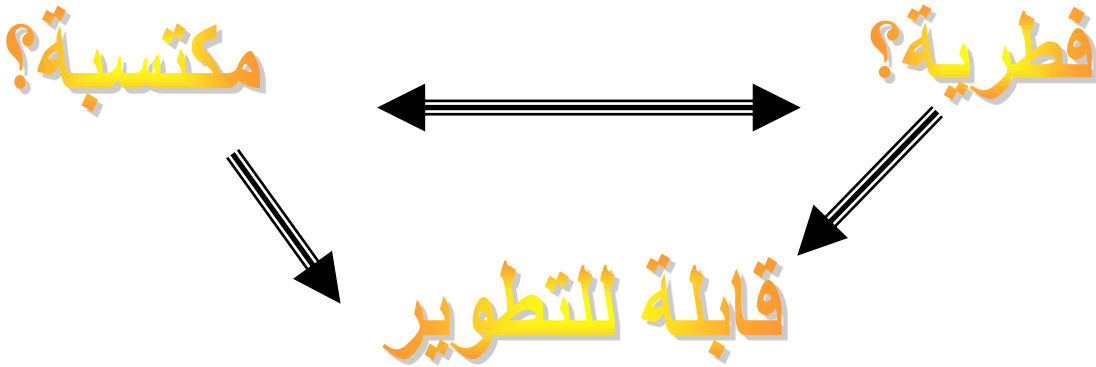
انتهت المحاضرة .

مهارات الاتصال الجماهيري

محاوِر المحاضرة

- مفهوم الاتصال الجماهيري وتعريفاته.
- أهداف الاتصال الجماهيري
- طبيعة الاتصال الجماهيري.
- خصائص الاتصال الجماهيري.
- وظائف الاتصال الجماهيري.
- التقديم الفعال

الملكات والمواهب



تعريفات الاتصال:

تعريفات خاصة بالجوانب الاعلامية:

اندرسون: العملية التي ينتقل فيها شخص معين المعنى إلى مستمع أو أكثر من خلال استخدام رموز واضحة صوتية أو مرئية.

التعريفات الخاصة بالجانب التأثري والتوجيهي:

هوفلاند: العملية التي ينقل القائم بالاتصال بمقتضاها منبهات عادة ما تكون رموزا لغوية منة أجل تعديل سلوك مستقبلية الرسالة.

التعريفات الخاصة بالجوانب الاجتماعية:

فيليبو: تصرف اقناعي يحث الآخرين على تفسير الأفكار بالطريقة المقصودة لدى المتحدث والكاتب.

التعريفات الخاصة بالتفاعل:

ماكديويل: العملية التي يتم عن طريقها التفاعل الاجتماعي، كما أن أي عملية اجتماعية ماهي الاتصال، وتتمثل أساليب الاتصال في الإيحاء والإشارات ، أو اللغة أو الرمز، أو الممارسات الاجتماعية، والعادات ، والمظاهر الثقافية للمجتمع.

التعريفات الخاصة بالظروف ومشاركة المواقف الاتصالية:

موريس: أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأشياء في أمر معين، لا يتم عن طريق استخدام الرموز كوسائل للاتصال ولكن عن طريق عامل المشاركة.

التعريفات الخاصة بالمعنى واللغة والثقافة:

عنصر أساسي في الحياة الاجتماعية ومشاركة الأفراد في الرمز والمعنى والإشارة واللغة وكافة العلاقات الاجتماعية التي تحدث في الحياة اليومية.



- طبيعة الاتصال الجماهيري :

عملية الاتصال من العمليات الديناميكية، تحدث بصورة مستمرة ومتغيرة.

عملية الاتصال تتكون من ثلاث عناصر أساسية على الأقل وهي: المصدر والرسالة والهدف.

قد يضاف عدد من العناصر:

الموقف الاتصال العام.

الهدف الذي تسعى لتحقيقه عملية الاتصال.

رجع الصدى من المستقبل إلى المرسل

الخبرة المشتركة وطبيعة اللغة بين المرسل والمستقبل

- خصائص الاتصال الجماهيري :

يتصف الاتصال الجماهيري بالحرية التي يمكن أن تترك لكل من الجمهور أو المستقبل أو القائمين على الاتصال المرسل في اختيار المادة الاتصالية ذاتها. عملية أساسية وجوهرية في الحياة الاجتماعية، فهي تمثل نسق اجتماعي. تعمل هذه الوسائل داخل المجتمع الذي أنشأت وتمارس فيه كما تتأثر بمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية. التي توجد في البيئة الاجتماعية أو في النسق الأكبر « المجتمع »

وظائف الاتصال الجماهيري .:

• حدد رايت ٣ وظائف أساسية:

يقوم بمهمة توجيهية، : جمهور كبير ومتنوع من حيث الأفكار والاتجاهات والميول والانتماءات

المهمة العاجلة: هو عام وعاجل وعابر.

يتميز بسرعة توصيل المعلومات أو الرسائل الاعلامية، كما يتميز بالتغير السريع، لان المعلومات ترتبط بالأحداث اليومية والحياتية.

التنظيم: الاتصال الجماهيري منظم ، أي أصبحت لها مؤسسات إدارية وتنظيمية ومهنية معقدة وتقوم على مبدأ تقسيم العمل.

يخلص ليفين إلى وجود ٣ وظائف أساسية ، يمكن تلخيصها بصورة موجزة كما يلي:

تحديد المعلومات التي يتلقاها عن طريق تحرير المعلومات وارسالها للجمهور.

زيادة كمية المعلومات حتى يتم زيادة حجم الحصيلة الاعلامية.

إعادة ترتيب أو إعادة تفسير المعلومات.

معايير تحقيق الأهداف

لكي نجري عملية اتصال ناجحة علينا أن ندرس الآتي :

• تحديد الأهداف

• تحديد الجمهور

• فهم الرسالة

• فهم الوسيلة

الأهداف تنقسم إلى :

أهداف نوعية : وهي التي لا يمكن قياسها رقمياً مثل : الميول ، الرغبة ، الانفعال .

أهداف كمية : وهي التي يمكن قياسها رقمياً مثل : عدد الذين تم تدريبهم .

أهداف محددة : وهي التي يمكن التنبؤ بها بالقياس الكمي وذلك مثل : عدد الندوات ، المحاضرات ، الخطب .

يجب بموضوع الأهداف :

- العمل على تحقيق الأهداف في حدود الإمكانيات المتاحة .
- وضوح الأهداف لدى القائمين على التنفيذ .
- قابلية الأهداف للقياس (الكمي) .
- أن تربط الأهداف بين الرغبات والاحتياجات .
- ألا تكون الأهداف متعارضة .

ثانياً : تحديد الجمهور

من هي الفئة المستهدفة .

ما يناسبها من مواضيع .

يتم فهم الرسالة الإعلامية من محورين :

المحور الأول : من حيث المضمون :

- أن تكون واضحة
- أن تكون صادقة
- أن تكون مفيدة
- أن تكون مقبولة
- أن تكون مناسبة

المحور الثاني : من حيث الشكل :

- أن توضع في القالب المناسب
- أن تسترعي الانتباه
- أن تتناسب مع طبيعة الوسيلة

قبل أن تبدأ المعركة... اعرف أسلحتك!

● تقديمك

صوتك جسمك

أذنك أعصابك.

التقديم الفعال... جهر جمهورك

- اسأل نفسك أولاً؟
- حضر المكان
- اهتم بالتفاصيل
- تأكد من الاجهزة (موجودة وتعمل بشكل جيد)
- كيف ستجلسهم؟
- جهر احتياجات جمهورك.
- ضع لمساتك الأخيرة.
- تأكد أن المادة التي ستقدمها مهمة لجمهورك.
- لغتها مفهومة
- قابل للتقديم
- طريقة تقديمها جاذبة
- قابل للتقسيم حسب الزمن المحدد
- تعرف على المادة التي ستقدمها
- امنح نفسك وقتاً كافياً
- جهر تقديمك
- استعمل الصور والجداول والارقام
- تمرّن... تمرّن... تمرّن...
- احضر الى المكان مبكراً.
- تأكد من أن الاشياء والمعدات معدة.
- أرح أعصابك.
- قم بإعطاء المعلومات الأساسية عن نفسك ومؤهلاتك.
- المعلومات المهمة في المقدم: كم سيستغرق تقديمك؟، كيف ستقدم المادة؟، أي أنواع التفاعل مع الجمهور التي تفضلها؟
- وزع اتصالك البصري بطريقة منتظمة .
- استعمل تقنيات كسر الحواجز Ice breaks .
- حاول التقاط أكبر قدر من أسماء مستمعك وخاطبهم باستعمال اللقب المناسب .

- لا تقرأ من ورق التذكير في المقدمة.
- لا تضع يديك في جيبك لفترة طويلة .
- لا تلوح بالموشر أو السبابة في وجه جمهورك.
- لا تتكئ على المنصة لفترات طويلة .
- تحدث إلى جمهورك لا إلى الجهاز الذي تشرح به.
- لا تقف بينهم وبين الجهاز المستخدم.
- لا تعظم ظهرك تحدث بصوت واضح وعالٍ .
- استعمل التوقف وتغييرات الصوت لنقول علامات الترقيم، مثل النقطة، والفاصلة.
- استمع بتركيز للأراء والتعليقات.
- تحرك في المكان حسب الحيز المتاح لك.
- عدّد من الوسائل التي تستعملها .
- جهز سيناريو أو حيل بديلة في حال فشلت خطتك الموضوعة للتقديم.
- اعرف زمنك وتمرن على الانتهاء في الزمن.
- استعمل أوراق التذكير بالزمن.
- انتقل بنعومة من جزء لآخر في تقديمك.
- أجب إذا كنت تعرف الإجابة.
- اطلب من السائل إعادة سؤاله.
- أعد السؤال للجمهور.
- اطلب منه أن يقابلك بعد المحاضرة.
- ارشده إلى مراجع يمكنه الرجوع لها.
- "اعتذر لضيق الوقت".

الخاتمة

يمكن للاتصال فتح المجال للاحتكاك البشري ، وفتح الفرصة للتفكير والإطلاع والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين. و يتيح الاتصال الفرصة لتعرف آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها علي شكل حوار ونقاش بين طرفين من الناس أو مجموعة مع أخرى . كما أن الاتصال يفسح لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش ، مما يساعده علي تكوين شخصيته المستقلة والناضجة في المجتمع. و يساعد

الاتصال الأفراد والمجتمعات علي نقل الثقافات والعادات والتقاليد واللغات من وإلى المجتمعات الأخرى. و يستخدم الاتصال من خلال وسائله الجماهيرية المتعددة التأثير كوسيلة إعلان ناجحة . و تلعب وسائل الاتصال المختلفة دوراً هاماً في عملية الإنماء ، حيث يعد الإنماء حركة تغيير وتطوير للمجتمع في حقل معين يصب في قنوات التنمية الشاملة .و تلعب وسائل الاتصال المتقدمة في العصر الحاضر دوراً بارزاً في تطوير الأنظمة التربوية ، وبخاصة في مجال التعليم عن بعد ، وتحقيق ما يسمى الجامعة المفتوحة.

انتهت