

الفصل الثالث: التواصل والمثقف الصحي

"تعلم حسن الاستماع وإمهال المتكلم حتى
ينقضي حديثه، وقلة التلفت إلى الجواب والإقبال
بالوجه والنظر إلى المتكلم والوعي لما يقوله."

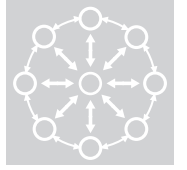
أفلاطون

يتناول هذا الفصل مهارات التواصل التي يجب أن يتمتع بها المثقف
الصحي، فينتقل من تعريف عملية التواصل وأهميتها بالنسبة
للتثقيف الصحي كما ويحلل خصائص عناصرها لتكون عملية لها
أثرها. كما يحدد نوعي التواصل ويعرفهما مبيّناً أهمية كل منهما
وبعض القواعد التي من المهم اتباعها. ينتقل هذا الفصل من الجزء
النظري إلى الجزء العملي فيقترح تمارين بهدف التمرس على الإصغاء،
التواصل غير اللفظي، وصياغة رسائل صحيحة.

من أجل تحقيق هذه الأهداف، يتضمن هذا الفصل ثلاثة جلسات من
المهم تنفيذها بالتسلسل بحسب المجموعة التي نعمل معها
والأهداف المتوخاة من التدريب. وهي على الشكل التالي:

١. الجلسة الأولى (ساعتان): تعريف عملية التواصل وأهميتها
وعلاقتها بالتثقيف الصحي عناصرها وخصائصها. إضافة إلى
نوعي التواصل.
٢. الجلسة الثانية (ساعتان): ممارسة التواصل اللفظي وغير اللفظي.
٣. الجلسة الثالثة (ساعة ونصف): تعريف الإصغاء وأهميته في عملية
التواصل وأثرها على التثقيف الصحي وممارسة وتقييم هذه المهارة.

كما نجد بطاقة تقييم ذاتية لمهارة الاتصال الشخصية: "استمارة
تقييم ذاتي لمهارات التواصل". تلقي الضوء هذه الاستمارة على بعض
الأمور التي يجب أن نأخذها بعين الاعتبار في حال أردنا تطوير أنفسنا في
مجال التواصل. ومن الممكن أن نلجأ إلى هذه البطاقة من وقت لآخر وأن
نقارن إجاباتنا.



خطة الجلسة 1

الأهداف



- ★ في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون من:
- ★ تعريف عملية التواصل.
- ★ تحديد أهمية التواصل وعلاقته بالثقافة الصحي.
- ★ تعداد وتعريف عناصر عملية التواصل الخمسة.
- ★ تحليل خصائص عناصر التواصل وأثرها في عملية الثقيف.
- ★ تعداد وتعريف نوعي التواصل.

التقنيات المستخدمة



- ★ المناقشة
- ★ لعبة "طابة واحدة...عدة طابات"
- ★ تمرين الرسم
- ★ العرض

الموارد اللازمة



- ★ لوحة قلاية + أوراق + أفلام
- ★ ٤ طابات كتب على كل منها كلمة مختلفة
- ★ آلة عرض الشفافيات + شفافيات أو كمبيوتر + آلة عرض الكمبيوتر LCD
- ★ المستند رقم ١

المدة



ساعتان

جعبة المعلومات



مستندات



مسار الجلسة



مسار الجلسة 1



نصدّد أهداف الجلسة



الفقرة الأولى: معنى التواصل وأهميته

ننقّذ نشاط "ماذا نعني بالتواصل؟"

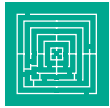
- ★ نكتب على اللوحة القلابة: "نحن كمثقفين صحيين نتواصل مع الآخرين"
- ★ نطرح الأسئلة ادناه على المجموعة ونناقشها بالتتالي:
 - ماذا نعني بهذا القول؟
 - ماذا نعني بالتواصل؟
 - لماذا نتواصل؟
 - مع من نتواصل كمثقفين صحيين؟ مع من نتواصل بالمطلق؟
 - خلال اليوم الواحد ما هي نسبة الوقت الذي نقضيه في التواصل؟
- ★ نستخلص تعريف التواصل وأهميته في حياتنا اليومية وبالأخص كمثقفين صحيين والعلاقة بين التثقيف الصحي والتواصل.



الفقرة الثانية: أنواع التواصل وأهميتها

ننقّذ تمرين "ارسم في الظلمة وبصمت"

- ★ نطلب من المشاركين متطوعين.
- ★ نشرح ما يلي:
 - سيأخذ أحدهما رسماً ويحاول أن يعطي التوجيهات للآخر الذي سيقوم بتنفيذ الرسم على ورقة اللوحة القلابة.
 - لا يحق للرسام طرح الأسئلة أو التكلم.
 - لا يحق لمن يعطي التوجيهات تكرار التعليمات الواحدة أكثر من مرة. كما لا يحق له طرح الأسئلة أيضاً.
 - نطلب من المجموعة الكبرى أن تلاحظ ما يجري.
- ★ يختاران الأدوار.
- ★ نطلب إلى الرسّام الوقوف أمام اللوحة القلابة وأن يعطي ظهره للمجموعة الكبرى.
- ★ نعطي المتطوع الآخر الرسم (مستند رقم ١) ونطلب منه أن يقف مواجهاً للمجموعة وظهره للرسّام، معطياً الرسّام التعليمات اللازمة لتنفيذ الرسم على اللوحة القلابة.
- ★ عند الانتهاء من نسخ الرسم على اللوحة القلابة، نضع الرسم الأصلي على مرأى من الجميع.
- ★ نناقش طارحين الأسئلة التالية:
 - ★ ما هي العوامل التي أدت إلى عدم التمكن من نسخ الرسم كما هو؟
 - ★ هل يكفي التواصل اللفظي لوحده؟ إلى ماذا نحتاج لنوضح أكثر عملية التواصل؟
 - ★ نعرّف التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي موضحين أهمية كل واحد منهما.
 - ★ نعرض مستخدمين شفافيات أو عرض كمبيوتر التعريف ومكونات التواصل اللفظي وغير اللفظي.



مسار الجلسة 1 (تابع)

٢٥ د.

الفقرة الثالثة: عناصر التواصل

ننقذ لعبة "طابة واحدة...عدة طابات":

★ نشرح اللعبة للمجموعة الكبرى:

- ستقفون جميعاً بشكل دائري.
- سيقوم أحدهم برمي الطابة إلى أي شخص آخر في المجموعة.
- يتلقى الشخص الآخر الطابة، يقرأ الكلمة المدونة عليها ويرميها لمشارك آخر.
- نستمر كذلك إلى أن يكون كل الأشخاص قد تلقوا ورموا الطابة.
- ثم سنزيد عدد الطابات المدونة عليها كلمات أخرى على أن نستمر باللعبة ذاتها.

★ يبدأ المشاركون باللعب.

★ ندخل طابة ثانية وثالثة ورابعة.

★ نوقف اللعب بعد ٥ دقائق ويعود الجميع إلى أماكنهم.

★ نناقش طارحين الأسئلة التالية:

- ماذا كنا نفعل؟
- ما علاقة هذه اللعبة بعملية التواصل؟
- ما هي عناصر التواصل؟
- ماذا حدث عندما أدخلنا الطابات الأخرى؟
- هل واجهتكم صعوبات أخرى؟ ما هي؟

★ نستخلص عناصر التواصل (المرسل هو الشخص الذي أرسل الطابة، المستقبل هو الشخص الذي تلقاها، الرسالة هي الكلمات الموجودة على الطابة، القناة هي الطابة، والصدى المرجع هو رمي الطابة مجدداً).

٤٠ د.

الفقرة الرابعة: خصائص عناصر التواصل الفصّل

نعرض شفافيات أو عرض كمبيوتر عن عناصر الاتصال وخصائصها لتكون عملية فعّالة، ونعطي أمثلة من لعبة الطابات أو من الأمثلة اليومية.

١٠ د.

الفقرة الخامسة: إختتام الجلسة

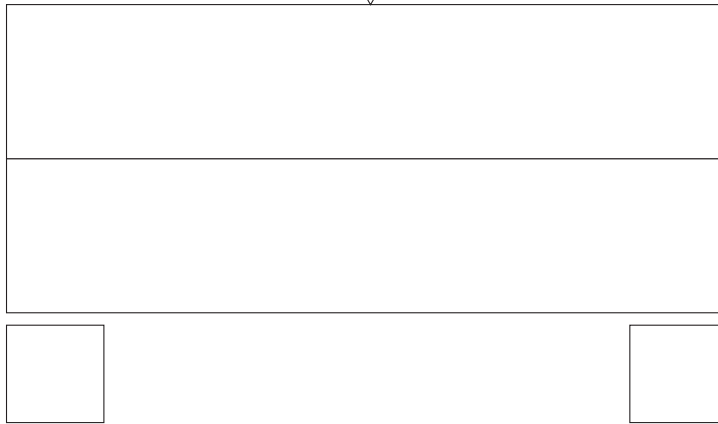
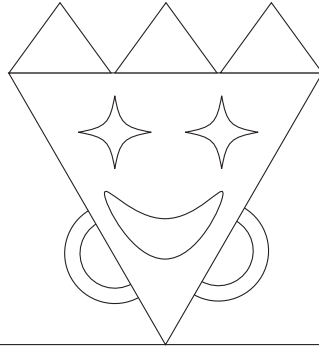
نطرح الأسئلة التالية على المشاركين:

- ★ ما هو تعريف التواصل؟
- ★ ما هي انواع التواصل؟
- ★ ما هي عناصر التواصل؟
- ★ ما هي بعض خصائص عناصر التواصل لإجّاح هذه العملية؟



المستند رقم 1

رسم الشخص الآلي



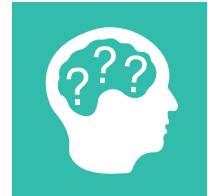
خطة الجلسة 2

الأهداف



- في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون من:
- ★ ممارسة التواصل غير اللفظي.
- ★ إدراك أهمية نبرة الصوت وأثرها على عملية التواصل.
- ★ صياغة رسائل صحيحة.
- ★ إدراك أهمية التواصل غير اللفظي مقارنةً بالتواصل اللفظي.

التقنيات المستخدمة



- ★ لعب الأدوار الإيمائي
- ★ عمل مجموعات
- ★ تمرين

الموارد اللازمة



- ★ بطاقات كتب على كل منها جملة من المستند رقم ١
- ★ لوحة قلاب + أوراق + أقلام على عدد المجموعات
- ★ أربع بطاقات كتب على كل منها جملة من المستند رقم ٢
- ★ خبر أو قصة من جريدة أو مجلة أو مقطع من نص معين على عدد المشاركين

المدة



ساعتان

جعبة المعلومات



مستندات



مسار الجلسة



مسار الجلسة 2



نجد أهداف الجلسة



الفقرة الأولى: التواصل غير اللفظي

١) ننقذ لعب الأدوار الإيمائي "أعبر دون أن أتكلم":

- ★ نصنع مسبقاً بطاقات على عدد المشاركين كتب على كل واحدة منها عبارة من عبارات المستند رقم ١.
- ★ نشرح للمشاركين ما يلي:
 - سنوزع على كل فرد (أو على كل اثنين) منكم بطاقة كُتِبَ عليها عبارة ما.
 - إقرأوا العبارة وعليكم أن توصلوا لنا مغزى العبارة مستخدمين التواصل غير اللفظي فقط.
- ★ نمر على المشاركين أو كل مشاركَيْن (في حال كان عدد المشاركين كبيراً نطلب من كل اثنين أن يعبرا عن بطاقة واحدة) ويختار كل منهم (منهما) بطاقة.
- ★ يحضر المشاركون لبعض الوقت.
- ★ يبدأ المشاركون بالتعبير مستخدمين التواصل غير اللفظي.
- ★ يحزر باقي المشاركون ما شاهدوا.
- ★ نسأل:
 - أية مكونات من التواصل غير اللفظي ساهمت أكثر في كشف معنى العبارة؟
 - هل تختلف مكونات التواصل غير اللفظي (النظر، الإيماءات، الوقفة...)?



٢) نعطي أمثلة متعلقة بمكونات التواصل غير اللفظي ودلالاتها.



٣) نستخلص مركزين على أهمية أن نكون حساسين للتواصل غير اللفظي ومنتبهين للرسائل التي تنتج من تواصلنا غير اللفظي.



الفقرة الثانية: التواصل غير اللفظي: نبرة الصوت

١) ننقذ عمل المجموعات حول نبرة الصوت:

- ★ نكتب مسبقاً على بطاقات جملة واحدة من جمل المستند رقم ٢.
- ★ نشرح الهدف من عمل المجموعات:
 - سننقسم إلى أربع مجموعات.
 - ستأخذ كل مجموعة جملة معينة وستناقش أهمية النبرة في قراءة هذه الجملة والمعنى الذي تعطيه للجملة.
- ★ نقسم المجموعة الكبرى إلى أربع مجموعات صغيرة.
- ★ نوزع على كل مجموعة بطاقة عملها.
- ★ تعمل المجموعات لمدة عشر دقائق.
- ★ تعرض كل مجموعة عملها.
- ★ نسأل المجموعات الأخرى عن إضافة نبرات أخرى.



٢) نستخلص كيف أن اختلاف نبرة الصوت عند قول الجملة نفسها يؤثر على معناها ويعطي دلالات مختلفة، ونبين كيف أن غير اللفظي يطفئ على اللفظي.



مسار الجلسة 2 (تابع)



الفقرة الثالثة: التواصل اللفظي ■■■

ننقذ تمرين "خصائص الرسالة الجيدة":

- ★ نشرح التمرين محددين ما يلي:
 - سنوزع على كل منكم القصة نفسها.
 - المطلوب منكم أن تقرأوها وأن تجربوها بظرف دقيقة واحدة.
- ★ نوزع القصة على المشاركين كافة.
- ★ نهلهم 5 دقائق للتحضير.
- ★ يعطي من يرغب من المشاركين أجوبتهم.
- ★ نسأل، نحلل ونناقش:
 - برأيكم أية رسائل كانت أكثر فعالية؟
 - كيف تم اختياركم للرسائل؟



المستند رقم 1

أعبر دون أن أتكلم

اقتراحات لجمل

- ١- أتمنى لو أنني لم أكن هنا.
- ٢- أشعر بأني سعيد.
- ٣- أنا ضجر.
- ٤- لن أستمع إلى كلمة مما تقوله.
- ٥- أنت تقول شيئاً غير صحيح.
- ٦- أنا قلق.
- ٧- أنا غضبان.
- ٨- أنا تعب.
- ٩- إني مندهش لما أراه.
- ١٠- إنَّ ما تقوله صحيح.
- ١١- إني مسرور لمشاركتك.
- ١٢- أنا مشمئز.
- ١٣- أنا متحمس جداً.
- ١٤- أنا حزين.
- ١٥- وأخيراً لقد انتهينا.
- ١٦- أنا أفهم أكثر منكم.
- ١٧- رأيكم لا يهمني.



المستند رقم 2

نبرة الصوت

بعض الجمل المقترحة

- ١- نعم
- ٢- كلا
- ٣- التدخين يؤذي الصحة
- ٤- ماذا تفعل هنا؟
- ٥- هل لديكم أسئلة أخرى؟
- ٦- تفضل بالسؤال فهذا من حقك
- ٧- برأيك أننا لا نقدم خدمات صحية جيدة

خطة الجلسة 3

الأهداف



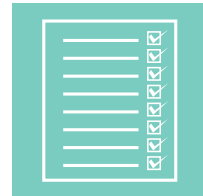
- ★ في نهاية الجلسة، سيتمكن المشاركون من:
- ★ تحديد الفرق بين السمع والاستماع/الاصغاء.
- ★ تحليل أهمية الاصغاء في عملية التواصل وأثرها على التثقيف الصحي.
- ★ تعداد ٧ طرق للإصغاء الفعال.
- ★ ممارسة مهارة الإصغاء الفعال.
- ★ تقييم مهارة التواصل الشخصية لديهم.

التقنيات المستخدمة



- ★ عصف ذهني
- ★ لعب أدوار
- ★ وضع في حالة

الموارد اللازمة



- ★ لوحة قلابية + أوراق + أفلام
- ★ متطوعان إثنان
- ★ آلة عرض الشفافيات + شفافيات أو كمبيوتر + آلة عرض كمبيوتر LCD
- ★ مستند رقم ١ على عدد المشاركين

المدة



ساعة ونصف

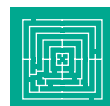
جعبة المعلومات



مستندات



مسار الجلسة



مسار الجلسة 3



نحدد أهداف الجلسة ونربطها بخصائص المرسل والمستقبل بهدف القيام بعملية تواصل فعالة.



الفقرة الأولى: الفرق بين السمع والاستماع/الإصغاء

نقوم بعملية عصف ذهني:

- ★ نطرح السؤال التالي: ماذا نعني بالسمع والاستماع؟
- ★ ندون الإجابات على اللوح القلابة دون تعليق.
- ★ نصنّف الإجابات.
- ★ نصوّب.
- ★ نستخلص معرفتين الفرق بين السمع والاستماع/الإصغاء.



الفقرة الثانية: الاستماع/الإصغاء

(١) ننقذ لعب أدوار حول الإصغاء:

- ★ نطلب من شخصين أن يتطوعا بهدف القيام بلعب أدوار حول مهارات الإصغاء.
- ★ نشرح للمتطوعين على انفراد أنّ عليهما التحدث في موضوع ما على أن يصغي واحد فقط منهما للآخر، أما الثاني فيلعب دور الشخص الذي يسمع فقط.
- ★ نعطي القليل من الوقت للمتطوعين لتحضير الدور.
- ★ خلال هذا الوقت نطلب من قسم من المجموعة مراقبة الدور الذي يلعبه المتطوع الأول (نعطي اسمه). ومن القسم الثاني مراقبة الدور الذي يؤديه المتطوع الثاني (نحدد اسمه).
- ★ يلعب المتطوعان الأدوار لمدة ٧ دقائق.
- ★ نشكر المتطوعين ونسألهم عن شعورهما نتيجة الدور الذي لعباه؟
- ★ نخرج المتطوعين من أدوارهما.
- ★ نفتح باب النقاش مؤكدين أهمية التعليق على السلوكيات التي شهدناها وليس على المتطوعين في لعب الأدوار.
- ★ نسأل: "ماذا رأيينا؟"، "ما الدليل على أن هنالك إصغاء؟ أنه لم يكن هنالك إصغاء؟"، "إلى ماذا أدى الإصغاء؟ إلى ماذا أدى عدم الإصغاء؟".
- ★ نستخلص أهمية الإصغاء.



(٢) نعرض شفافية أو عرض كمبيوتر عن كيفية ممارسة الإصغاء أو الاستماع.



الفقرة الثالثة: ممارسة مهارة الإصغاء

(١) ننقذ وضع في حالة حول الإصغاء:

- ★ نطلب من كل مشاركين جالسين متقاربين أن يمارسا مهارة الإصغاء بحيث يختارا موضوعاً محدداً يتحدثان به ويحاول كل منهما الإصغاء للآخر من خلال ممارسة وسائل الإصغاء التي تم الاطلاع عليها مسبقاً.
- ★ من الممكن اقتراح استخدام القلم كمراقب لعملية الإصغاء في البداية، إذ لا يسمح للمشارك بالتحدث إذا لم يكن القلم معه.
- ★ يمارس كل مشاركين عملية التواصل ومهارة الإصغاء لمدة ١٥ دقيقة.
- ★ نمر على المشاركين ونراقب ما يحصل.



مسار الجلسة 3 (تابع)

★ عند انتهاء الوقت، نسأل:

- من شعر أنه مارس الإصغاء وليس السماع؟
- ماذا فعل كي يصغي؟
- من مارس السماع فقط؟
- ما الذي حال دون ممارسة الإصغاء؟

٢) نستخلص أنّ مهارة الإصغاء ليست مستحيلة وأنه من الممكن اكتسابها ولكن بالتجربة، النقد البناء، التصويب، والتجربة مرة أخرى.

■ ■ ■ الفقرة الرابعة: تقييم مهارات التواصل



ننفذ تمرين فردي حول التقييم الذاتي:

- ★ نوّكد أهمية عملية التواصل وأهمية التمتع بمهارات التواصل كمثقفين صحيين، ولكن الأهم أن نقيّم مهارتنا الشخصية في التواصل وأن نعمل على تطويرها.
- ★ نوزع على المشاركين استمارة تقييم مهارات التواصل الشخصية (مستند رقم ١).
- ★ نشرح الاستمارة ونطلب منهم أن يملأوها لاحقاً على انفراد مشددين على أهمية تعبئتها بشكل دوري لأن عملية التقييم تكون مستمرة.

المستند رقم 1

استمارة تقييم ذاتي لمهارات التواصل

قد تساعدك هذه الاستمارة في تقييم مهاراتك في التواصل اللفظي وغير اللفظي. لذلك من المهم أن تجيب عنها بصدق. ضع دائرة حول الإجابة التي تراها مناسبة.

(٠) أبداً ، (١) نادراً ، (٢) قليلاً ، (٣) من وقت لآخر ، (٤) أغلب الأحيان ، (٥) دائماً.

الرقم	المهارة	سلم التقييم
١	استخدم جملاً قصيرة تشمل فكرة أو رسالة واحدة	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٢	أتكلم بسرعة تناسب المضمون	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٣	أتمتع بصوت جيد لا أنفي ولا مبحوح	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٤	أستطيع التعبير بإيجابية عن مشاعري السلبية	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٥	أقبل الصدى المرخّع/التغذية الراجعة الايجابية دون أن ارتبك أو أخجل	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٦	أقبل الصدى المرخّع/التغذية الراجعة السلبية دون اللجوء الى موقف دفاعي	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٧	ألاحظ وأقرأ لغة جسد الآخرين بدقة	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٨	أستطيع التعامل بكفاءة مع الرسائل المتناقضة اللفظية وغير اللفظية التي يرسلها الآخرون	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٩	أستطيع أن أظهر التعاطف وان أشاطر الآخرين مشاعرهم	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
١٠	أعطي صدى مرخّعاً/تغذية راجعة ايجابية كي يشعر الآخرون بالراحة والثقة	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
١١	أعطي صدى مرخّعاً/تغذية راجعة سلبية بطريقة بناءة	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
١٢	عندما أتكلم، أحرك يدي ورأسي والأجزاء الأخرى من جسمي لشرح أو تأكيد ما أقول	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
١٣	أوزع نظري على جميع المشاركين حينما أحدث	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
١٤	أستطيع وعندما أريد منع ظهور مشاعري الداخلية على وجهي، صوتي وحركات جسدي	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
١٥	لا يتناقض تواصلني غير اللفظي مع تواصلني اللفظي	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
١٦	أستطيع التعبير عن مشاعري دون استخدام الكلمات (بتعابير الوجه والجسم)	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
١٧	أرفع صوتي وأخفضه حسب درجة الضوضاء في المكان	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
١٨	أرفع صوتي وأخفضه حسب درجة الأهمية لما أقوله	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
١٩	أقف مستقيماً	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٢٠	أنظر في عيني محدثي	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٢١	أطرح اسئلة للاستفهام من محدثي	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٢٢	أعيد صياغة ما قاله محدثي لأتأكد أنني قد فهمت رسالته	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠
٢٣	استخدم تعابير الوجه وحركات الرأس التي تشير إلى أنني أصغي لمحدثي	٥ ٤ ٣ ٢ ١ ٠

بعد الانتهاء من ملء الاستمارة أنظر (ي) إلى أجوبتك وتساءل(ي):

- ★ ماذا اكتشفت حول نفسك؟
- ★ ماذا ستفعل(ين) بعد ان ادركت ذلك؟
- ★ ما هي الأسباب التي تجعلك غير قادرة) على ممارسة بعض مهارات الاستمارة؟
- ★ كيف بوسعك تحسين مهارات الاتصال الشخصي لديك؟



جبهة المعلومات

ماذا نصني بالتواصل؟

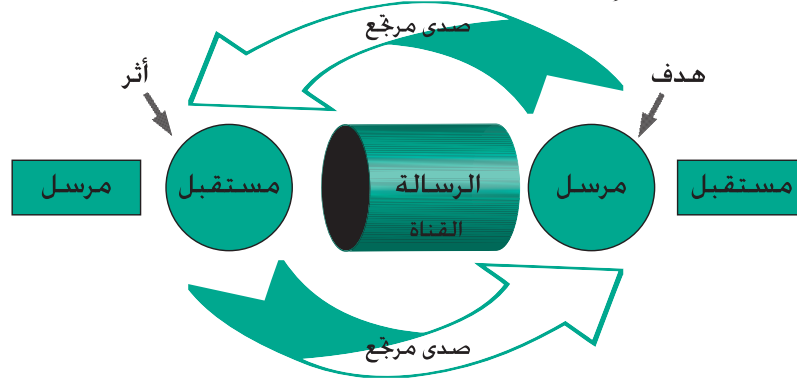
التواصل عملية يتفاعل من خلالها طرفان أو أكثر حول موضوع ما وذلك بهدف تبادل الأفكار والمعلومات، والوصول إلى إتفاق... بالعامية "اخذ وعطا".

ما هي أهمية التواصل في الثقيف الصحي؟

نهدف في الثقيف الصحي إلى أن نغيّر سلوكيات الأشخاص لتصبح سليمة أو أن نعزز تلك الآمنة. من هنا نحن بحاجة لإيصال معلومات ومهارات ومواقف معينة. ومن ثم لمعرفة ما إذا وصلت هذه المعلومات والمهارات إلى المشارك وتفاعل معها. ومعرفة أيضاً ما كان أثرها عليه. كما وأننا نستخدم أساليب ووسائل عدة في إيصالها. إذاً الثقيف الصحي مبني على التواصل والمثقف الصحي يلعب دور الميسر في عملية التوعية هذه ودور الموجه خلال عملية المعرفة، الفهم، التعبير والمواجهة. من هنا أهمية أن يتمتع بمهارات التواصل بهدف ممارستها بفعالية.

ما هي عناصر التواصل؟

عناصر التواصل خمسة: المرسل، الرسالة، القناة، المستقبل، الصدى المرتجع أو ردة الفعل والتعبير عنها.



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

مثلاً: يُجري المثقف الصحي في مستوصف ما جلسة توعية حول موضوع البلوغ لدى الشابات والشبان لمجموعة من المراهقين والمراهقات. المثقف الصحي (المرسل) يطرح السؤال التالي: "ما هي تغييرات البلوغ الجسدية؟" (الرسالة) مستخدماً الكلمات (القناة). أحد المراهقين الذين سمعوا الرسالة (المستقبل) يحللها ويربطها بخبرته إلى حدّ ما ويجيب (يلعب دور المرسل الذي يعطي صدى مرتجعاً أو ردة فعل).

ما هي موققات التواصل الشائعة؟

هنالك عدة عوامل تعيق نجاح عملية التواصل التي نقوم بها:

- * نستخدم كلمات غير معروفة من قبل المشاركين.
- * لا نطابق غير اللفظي مع اللفظي. مثلاً تعابير الوجه تدل على أن الرأي الذي عبّر عنه أحد المشاركين غير مهم بينما كلماتنا تقول العكس.

- * نتحدث بلغة تختلف عن لغة المشاركين.
- * نستخدم وسائل تعليمية لا تتناسب مع المجموعة المستهدفة، أو غير مالوفة لديها.
- * تصورنا لا يتماشى وتصور المشارك المسبق عن الموضوع. لذلك من المهم أن نوضح الموضوع وأهدافه في بداية جلستنا ونقاط البحث كما وتوقعات المشاركين.
- * نتمسك بآرائنا ونرفض الإصغاء إلى محدثنا.
- * نشعر بأن الموضوع يصعب فهمه فنحول تفكيرنا إلى موضوع آخر.
- * نصل إلى قناعة أن محدثنا لن يقتنع فنتوقف عن التفاعل.
- * نعرض بطريقة غير متسلسلة.
- * نفترض أمور مسبقاً حول المجموعة أو الشخص وتفاعله مع الموضوع المطروح.
- * نعطي معلومات ناقصة.
- * لا نصغي إلى محدثنا والعكس صحيح.
- * لا نستطيع ضبط الضجيج الخارجي وغيره من أسباب تشتت الذهن.
- * نكون متعبين أو تحت ضغط نفسي وجسدي ما.

ما هي خصائص عناصر التواصل الفعال خلال عملية التثقيف الصحي؟

لكي تنجح عملية التواصل وينتج منها أثر، هنالك خصائص معينة يجب أن تتوفر لدى العناصر الخمسة المكونة لهذه العملية.

المرسل Sender

يختار الموضوع المناسب والذي يهم المجموعة	نربط الموضوع باهتماماتهم، بمشكلاتهم...
تتوفر لديه معلومات وافية عن الموضوع	نبحث عن المعلومات في المراجع الموثوق منها
يكون قادراً على تغيير طريقة العرض لتناسب مع المشاركين	
يكون عمره، جنسه، لغته، ثقافته، مستواه التعليمي مناسباً للمجموعة	من المستحسن مراعاة هذه الأمور في بعض المواضيع الحساسة وبعض المجتمعات.
يكون مقتنعاً وموقفه يتماشى والموضوع المطروح	قناعتنا بما نقول تعطينا مصداقية وزخماً كبيرين في مناقشة الأمور وإقناع الآخرين.
يشجع الحضور على المشاركة	نطرح الأسئلة. نقف دون وجود حواجز بيننا وبين المشاركين. تكون ملامح وجهنا منفتحة ومتقبلة للآخر. لا نتخذ الآراء المطروحة.
يتمتع بخبرة شخصية	خبرتنا الشخصية تكسبنا الثقة بالنفس وتعطينا المصداقية.
لا يوجد لديه أحكام مسبقة	عندما تكون لدينا أفكار مسبقة عن محدثنا أو مجموعتنا فذلك يؤثر على عملية إصغائنا وبالتالي تفاعلنا.
يتفهم شعور الآخرين	لا نشفق على المشاركين، ولكن نظهر التعاطف مع ما يشعرون: "اتفهم شعورك بالخوف من القيام بفحص الثدي... لكن هذا الفحص مهم..."
يحسن استخدام التواصل غير اللفظي	ننتبه إلى أن يتناسب اتصالنا اللفظي مع غير اللفظي فمثلاً: لا نبسم لملاحظة جارية وجهها أحد المشاركين لزميله عندما عبّر عن رأيه في موضوع ما، وفي الوقت نفسه نذكر أن احترام الآخر من قواعد الجلسة. نغيّر في نبرات الصوت ووتيرة الكلمات، وارتفاع أو انخفاض الصوت. نقف على مرأى من الجميع. لا نختبئ وراء اللوحة الطاولية أو نقف مسكين باللوحة القلابية...
يحسن استخدام التواصل اللفظي	نستخدم الكلمات المفهومة ونبتعد عن المصطلحات العلمية. نخفف من عدد الجمل في الرسالة الواحدة.

المرسل (تابع) Sender

بصفي جيداً	نعير الانتباه للتواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي. نفهم الفكرة الأساسية ونقيّم معنى الكلام.
يكون مثلاً للرسالة التي يبثها	نحن نفقد مصداقيتنا في حال قمنا بممارسات تتنافى والأفكار أو الرسائل التي نطرحها. مثلاً نشرح للمشاركين عن مضار التدخين وأهمية الامتناع عن ذلك وخلال فترة الاستراحة نقوم بتدخين سيجارة.

الرسالة Message

تخلق الثقة	من هو مصدر الرسالة: الطبيب، المثقف الصحي؟
توضح فكرة أساسية واحدة	مثلاً: علينا أن نقي أنفسنا كشباب من عدوى فيروس السيدا/الإيدز.
تطلب من الفئة المستهدفة القيام بسلوك معين	كي نقي أنفسنا علينا استخدام الواقي الذكري.
تشرح كيفية القيام بالسلوك المطلوب	نشرح خطوات استخدام الواقي الذكري بالطريقة الصحيحة.
تستند إلى معرفة الفئة المستهدفة معرفة تامة	لن تتوجه الرسالة؟ هل تتوجه إلى شباب يقومون بممارسات معرضة للخطر؟
تلفت الانتباه	نستخدم في رسالتنا عدة مداخل، فنستخدم العاطفة لنؤثر والاحصاءات لعدد الإصابات أو الحجج العلمية أو نبرهن حسنات وسلبيات السلوك.
تبين النتائج المرجوة التي يجب توقعها	لماذا نطلب من محدثنا أو الفئة المستهدفة القيام بالرسالة؟ ماذا سينتج من ذلك؟
مخطّط لها بالنسبة للتوقيت	متى نطلب منهم أن يقوموا بعمل ما؟ بعد أن نكون قد اطلعنا على أفكار المجموعة؟ هل هنالك تسلسل معين للرسائل؟

المستقبل Receiver

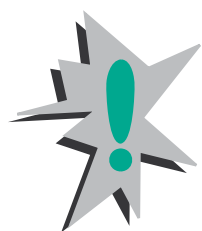
يهتم بالموضوع المطروح ويرغب بالمشاركة والاستفادة	يجيب الموضوع المطروح يجيب عن حاجة لديه
منفتح ومتقبل للآخر ولعملية التغيير	ليس لديه أفكار وأحكام مسبقة ويؤمن باختلاف الآخر والغنى من وراء ذلك يرى أهمية عملية التغيير ويكون قادراً على تصور أثرها عليه.
يثق بالمرسل	يرى المرسل على أنه أهل لثقته بسبب خبرته، انفتاحه، معلوماته، استيعابه للآخرين....
يكون عمره، جنسه، مستواه التعليمي والثقافي، لغته، معتقداته وتقاليدته، متقارب من المرسل	من المستحسن مراعاة هذه الأمور في بعض المواضيع الحساسة وبعض المجتمعات.
تتوفر لديه خبرة شخصية في الموضوع المطروح	يقدر على تشارك خبرته بالموضوع مع الآخرين.
يتمتع بمهارات اتصال	قادر على استخدام اللفظي وغير اللفظي.

القناة Channel

يرتاح لها المرسل ويكون قادراً على استعمالها	نتمرن على استخدام القناة التي اخترناها لإيصال رسالتنا؛ قد تكون القناة الاتصال اللفظي، الاتصال غير اللفظي (لغة الإشارات للصم)، تقنيات التثقيف الصحي ووسائله إضافة إلى وسائل الإعلام
تناسب مع خصائص الفئة المستهدفة والثقافة المحلية	نستفسر عن توفر هذه القناة لدى الفئة المستهدفة، هل تستخدمها؟ هل تناسبها؟
تخدم طبيعة الموضوع والهدف	نختار القناة التي تناسب الموضوع وأهدافه
متوفرة	نحدد مسبقاً إذا كانت متوفرة أو يمكن الحصول عليها ويمكن استخدامها
تتمتع بنوعية تقنية جيدة	نتأكد من أن نوعية القناة جيدة، مثلاً الصورة واضحة والصوت مفهوم في الفيلم الذي نودّ استخدامه

الصدى المرجع أو التغذية الراجعة Feedback

المرسل حساس للصدى المرجع	هل نفهم ردة فعل المشاركين؟ هل نحن قادرون على تفسير أسباب ردة الفعل هذه؟
المرسل يظهر ليونة أمام الصدى المرجع	هل نتقبل ردة الفعل هذه؟
المرسل قادر على تقبل كافة أنواع الصدى المرجع وإدارتها إيجابياً	هل نتقبلها ونحاول استثمارها إيجابياً في حال لم تكن مصيبة؟ أو نعززها في حال كانت مرتبطة بأهدافنا؟
المرسل قادر على ملاحظة التغذية الراجعة عبر الاتصال غير اللفظي	هل باستطاعتنا تفسير غير اللفظي المترابط بردة الفعل أو الصدى المرجع؟



لفتة نظراً!
التواصل مهارة يمكن اكتسابها من خلال الممارسة والتمرّن.
الإصغاء مهارة وفن يمكن أن نتدرب عليهما لتقويتهما
وتعزيزهما. إضافة إلى ذلك الإصغاء موقف إنساني وتربوي
وقيمي.

ما هي أنواع التواصل؟

هنالك نوعان من التواصل: التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي.

ما هو التواصل اللفظي (التواصل الشفهي)؟

التواصل اللفظي هي الكلمات التي تصدر عنّا لإيصال فكرة أو معلومة أو للتعبير عن رأي ما.
باختصار هو ما نقول وليس كيف نقول ذلك.
كي يكون تواصلنا اللفظي فعّالاً علينا أن:

- ★ نصيغ جملنا بطريقة قصيرة بسيطة وتحتوي على رسالة أو فكرة واحدة. مثلاً: "إنّ الإسهال قد يتسبب بالجفاف الطفل" بدلاً من "الإسهال ينتج منه فقدان الطفل للماء من جسمه، وفي حال لم نعوض هذه الكمية من الماء فسوف يفقد الجسم الماء وبالتالي يصاب الطفل بالجفاف مما قد يؤدي إلى موته، في حال لم ننتبه إليه وننقله إلى المستشفى أو نعوض كمية الماء التي فقدها".
- ★ نوضح جملنا بإعطاء أمثلة ملموسة، واقعية ومناسبة لمحدثنا/ أو للمجموعة. مثلاً: "الطفل المصاب بالإسهال كالنبتة الموجودة في جو حار جداً دون أن نسقيها، فتذبل لأنها فقدت الكثير من الماء عبر عملية التبخر والتغذية".
- ★ نستخدم كلمات محددة وواضحة وسهلة الفهم وباللغة التي يتحدثها أغلبية المشاركين.
- ★ ننتبه إلى أن تكون مخارج الحروف لدينا واضحة أي أن نلفظ الحرف كاملاً.
- ★ نطرح الأسئلة المفتوحة لنشجع استمرار عملية التواصل. مثلاً: لماذا نقول هكذا؟ كيف نقوم بذلك؟ ما هو رأيكم في...؟

الأسئلة المغلقة (تكون أجوبتها نعم أو لا): توفر معلومات محدودة. مثلاً: هل يستخدم الرجال خدمات المركز الصحي؟
الأسئلة المفتوحة (ماذا؟ متى؟ كيف؟ لماذا؟ أين؟): توفر العديد من المعلومات إذا أنها تحث على أجوبة موسّعة. مثلاً: لماذا لا يستخدم الرجال المركز الصحي في مجتمعكم؟
الأسئلة الموجهة (أو): تعطي إجابات يختار منها المشاركون. مثلاً: هل الحصول على خدمات المركز مجانية أو هنالك رسم معاينة؟

- ★ نكرر الأفكار الأساسية لأن ذلك يساعد على ترسيخها في أذهان المشاركين. مثلاً: عندما ننتهي ستدركون أنّ الإسهال لدى الأطفال قد يتسبب بالجفاف لديهم، إذا لم نسقيهم مراراً.
- ★ نتأكد من أن المشاركين قد فهموا الرسالة، فنسأل: "من بإمكانه تكرار ما قلت"، "ماذا نستخلص؟"، أو نطرح أسئلة متعلقة بالمضمون الذي كنا نتحدث عنه.
- ★ نلخص ما تمت مناقشته فذلك يساعدنا على: التوضيح، التأكيد على إتفاق، مراجعة التقدم الحاصل، والانتقال إلى نقطة أخرى.

ما هو التواصل غير اللفظي (التواصل غير الشفهي)؟

نحن لا نتواصل فقط بالكلمات التي ننطق بها ولكن أيضاً نتواصل بغير الكلمات. وتقدر بعض الدراسات إلى أنّ ٩٣٪ من المعلومات التي تصلنا من محدثنا تأتي من التواصل غير اللفظي. فنحن نحصل على كمية كبيرة من المعلومات من خلال النظر إلى بعضنا البعض أو من خلال حركات

الجسم المختلفة (٦٠٪) أو من خلال نبرة صوت الشخص (٣٠٪).
التواصل غير اللفظي يساعد في تحديد وتقييم أثر الرسالة على المستقبل ويدل على مشاعره وأفكاره.
كما أن الرسائل غير اللفظية تكون أقوى وأصدق من الرسائل اللفظية.

الاهتمام بالرسائل غير اللفظية يكون بانتباهنا إلى ما يظهر منها على المشاركين وبما نظهره نحن أمام المشاركين.

يشمل التواصل غير اللفظي على لغة الجسد والصوت:

لغة الجسد

تتضمن تواصل العينين وطريقة الوقوف أو الجلوس، المظهر الخارجي، تعابير الوجه والإيماءات:

*** تواصل الصينين:** يعتبر تواصل العينين من أقوى سبل التواصل غير اللفظي ونعني به النظر إلى محدثنا أو إلى مجموعة المشاركين بأعينهم. وبدل النظر في عيون أفراد المجموعة أو محدثنا أننا كمثقفين/مدرسين:

- واثقون من أنفسنا.
- صادقون.
- مهتمون لما يقولون.
- تخيل مثلاً أنك تتحدث إلى أحد ويشيح بنظره عنك: بماذا تفكر؟ بماذا تشعر؟

بعض المعاني:

- الاشاحة بالنظر تعني الخجل. عدم الاكتراث. عدم قول الحقيقة. الرغبة في إنهاء الحديث.
- البهلة قد تعني عدم الاحترام أو الحشوية.
- رف العينين كثيراً يعني الخوف.
- تدوير العينين يعني الدهشة والاستغراب.

قاعدة رقم ١: نبقي تواصل العينين مع محدثنا أو مع المشاركين كافة.

*** طريقة الوقوف أو الجلوس:** لطريقة الوقوف أو الجلوس معاني كثيرة.

بعض المعاني:

- الوقوف بطريقة مستقيمة، والأكتاف للوراء دون تشنج، يدل على أننا واثقون من أنفسنا ومرتاحون.
- أما الظهر المقوس أو الجلوس بتناقل فهذا يشير إلى أننا متعبون أو غير واثقين من أنفسنا أو أننا مللنا من الجلسة.
- الوقوف أمام المجموعة والذراعان مقفلتان يعني أننا منغلِقون على أنفسنا وغير متقبلين لما يجول من حولنا.
- الوقوف أو الجلوس خلف الطاولة يعني أننا نضع الحواجز بيننا وبين المشاركين وهذا يدل على عدم الرغبة في المناقشة.
- الإمساك باللوحة القلابة والتثبيت بقربها يدلّان على الخوف وعدم الثقة بالنفس.

قاعدة رقم ٢: نقف بطريقة مستقيمة وأكتافنا للوراء بشكل يدل على الارتياح دون أن نضع الحواجز بيننا وبين المشاركين. ونعتمد الأسس نفسها في حال أردنا الجلوس.

*** تعابير الوجه:** التعابير التي تظهر على وجهنا خلال عملية التواصل تبين مشاعرنا ومواقفنا من الأمور التي يتم تداولها. تعابير الوجه تكون عفوية. بعض الأشخاص قادرون على ضبط تعابير وجوههم بحيث لا يستطيع محدثهم معرفة ما يجول في خاطرهم من أفكار أو ما يخالجه من مشاعر.

بعض المعاني:

- إحمرار الوجه قد يعني الخجل أو عدم الارتياح أو الاقرار الداخلي أننا قد قلنا شيئاً غير صحيح...

- الفم المفتوح يعني الدهشة، الفم المبتسم يدل على السعادة، الفم المبتسم مع قلب الشفتين يعني عدم الموافقة أو السخرية....
- الحاجب المرفوع يدل على اننا نتساءل، الحاجبان المرفوعان يدلان على التعجب...

قاعدة رقم ٣: نقرر، وبحسب الوضع الذي نحن فيه أن ندع وجهنا يدل على ما نفكر ونشعر به أو أن نضع القناع فلا نظهر شيئاً أو نبدي لمحدثنا أو للمجموعة ما يرغبون برؤيته. من المهم أن تكون تعابير وجهنا مرتاحة ومبتسمة خلال عملية التواصل مع المشاركين.

*** حركة الجسم والإيماءات:** نعني بها كيف نحرك أيدينا، ذراعينا، كتفينا، رؤوسنا، وأجسامنا. كباقي عناصر لغة الجسد تدل الإيماءات والحركات على الكثير. كما وتساعدنا على التنويع وكسر الجمود، الشرح وتركيز بعض النقاط.

بعض المعاني:

- قضم الأظافر أو عض الشفتين قد يدل على الإرباك والملل.
- اللعب بخصلات من الشعر قد يعني بأننا غير مركزين على الحديث.
- استخدام السبابة دائماً خلال الحديث قد يدل على سيطرة المرسل وتفوقه على محدثه كما وعلى التهديد.
- كثرة الحركة ذهاباً وإياباً يدل على العصبية وعدم الارتياح، كما وقد يشتت انتباه المشاركين.

قاعدة رقم ٤: ننتبه إلى الحركات التي نكررها دون انتباه ونتمرن على عدم القيام بها. نستخدم الإيماءات المساعدة لعملية التواصل ونتحرك أمام المشاركين بشكل يشاهدوننا فيه دائماً وبوتيرة مناسبة.

*** الملابس:** يؤثر ملبسنا على عملية التواصل ككل ويعطي فكرة عن شخصيتنا، طبيعة العمل الذي نقوم به، والنشاط الذي سنقوم به.... وللملبس أيضاً دلالات اجتماعية معينة. نحن في حياتنا اليومية نغير الملبس ليتناسب مع الظروف والنشاطات التي نقوم بها. فمثلاً: إذا كان لدينا اجتماع عمل رسمي فيكون لباسنا رسمياً وعبارة عن بدلة وربطة عنق أو تايور وفي حال كنا على موعد مع الأصدقاء في الطبيعة نختار ملابس رياضية مريحة.

تتأثر عملية التواصل بالملبس، فنحن كمثقفين صحيين أو مدربين، علينا مراعاة التقاليد والثقافة للمجتمع حيث نعمل وبالتالي نرتدي الملابس المناسبة له لأن ذلك يؤثر على تقبل الأفراد لنا وبالتالي للرسائل التي نريد نشرها. فمثلاً: إذا كنا سننتوجه إلى مجموعة من الشباب معتمدين أسلوب المشاركة والبناء على قدراتهم، فمن المستحسن أن نرتدي ملابس عملية وليست رسمية مثل الجينز والبلوزة القطنية بدل البدلة والقميص وربطة العنق، لأن ذلك قد يجعل الشباب يشعرون بأننا أقرب إليهم وبالتالي لا حواجز غير لفظية لتبادل الأفكار والآراء. وقد يتشكل حاجز بيننا وبين الأشخاص المحافظين في مجتمع ما في حال توجهنا إليهم ونحن نرتدي الملابس القصيرة أو تلك التي تظهر أجزاء من أجسادنا كالظهر والبطن وغيرها.

قاعدة رقم ٥: نحاول أن يكون ملبسنا مناسباً للمجتمع حيث نعمل.

الصوت

نعني بذلك نبرة الصوت، ارتفاعه، نوعيته ووتيرته:

*** نبرة الصوت:** إن الاستماع والاصغاء لمتحدث لا يغير في نبرة صوته يؤديان إلى الملل كما ويدل ذلك على عدم اهتمام المتحدث بالمجموعة وعدم الحماس للموضوع.

قاعدة رقم ٦: نغير في نبرة صوتنا بهدف شد انتباه المجموعة لنا والمحافظة عليه، فنرفعها حيناً ونخفضها حيناً آخر بما يتناسب مع المضمون ووضع المجموعة.

*** مستوى الصوت:** التحدث بصوت مرتفع أو منخفض يعتمد على نسبة الضجة ومستواها في القاعة حيث تتم عملية التواصل. الصوت العالي قد يؤدي إلى الصداغ ويسبب الإزعاج للمشاركين.

والصوت المنخفض قد يمنع المشاركين أو المستقبل من سماع الرسالة وبالتالي الإصغاء إليها.

قاعدة رقم ٧: نغّير مستوى صوتنا بما يتناسب والمكان الذي نتواجد فيه.

* **نوعية الصوت:** من المهم أن تكون نوعية صوت المتحدث جيدة أي أن لا يكون مبكوحاً أو حاداً أو كأنه يخرج من الأنف، لأن ذلك يؤثر على فهم ومتابعة المستقبل خلال عملية التواصل.

قاعدة رقم ٨: في حال لم تكن نوعية صوتنا جيدة نعمل على تحسينها ونستشير أخصائياً لمساعدتنا لنتمتع بصوت جيد.

* **وتيرة خروج الكلمات:** نسمع كثيراً هذه الملاحظة: "أوف إنها تتكلم بسرعة لا أستطيع أن أتابع الأفكار التي تطرحها" أو "كم إنه ممل فكل كلمة تأخذ دهرًا للخروج من فمه".

قاعدة رقم ٩: نغّير في وتيرة خروج الكلمات، فحين نريد أن نركز على معلومات معينة فيها تفاصيل علمية كثيرة نخفف الوتيرة والعكس صحيح.

ما هو الإصغاء أو الإستماع؟

أن نسمع أصواتاً هذا لا يعني أننا نستمتع إليها، نحن نسمع بطريقة غير إرادية إذا كانت آذاننا صحيحة ولا نستطيع أن نمنع حدوث ذلك إلا في حال أغلقنا آذاننا، ولكن نحن نستمتع أو نصغي بإرادتنا، فعندما نقرر أن نستمتع إلى ما يقال، علينا أن نفكر بما نسمعه ونحلله ونكوّن ردة فعل تجاهه. فمثلاً، عندما نعمل في قاعة ما تطل على شارع يضج بالمارة فنحن قد نسمع أصوات الأشخاص يتكلمون أو أصوات التلفاز الصادر من الدكان ولكن نحن لا نصغي أو نستمتع إلى ما يقال.

كبقية مهارات الاتصال، فمن الممكن أن نطور ونعزز مهارة الإصغاء لدينا بالتمرين والتدريب. كما سبق وذكرنا تشكل مهارة الإصغاء إحدى خصائص المرسل والمستقبل في عملية التواصل الفعالة.

كيف نصغي إلى الشخص المتحدث أو المرسل؟

- * نعيه انتباهنا دون الإلتفات إلى ما يحدث حولنا.
- * نركز على الفكرة الرئيسية من الحديث.
- * نركز على الموضوع المطروح وليس على الجوانب التي تثير عاطفتنا.
- * نحلل ما يقوله ونحدد مشاعرنا أو مواقفنا تجاه الحديث ولكن دون أن نستبق ما سيقوله.
- * نستخدم التواصل غير اللفظي لإظهار أننا نستمتع إليه؛ فـ
 - ننظر إلى عينيه وليس في الفراغ؛
 - نهز رأسنا؛
 - نغّير تعابير وجهنا لتتجاوب مع مضمون الحديث؛
 - نصدر أصواتاً خفيفة مثلاً: "هم أو ها ها...";
 - نكون في وضع جسدي منفتح فلا نكتف ذراعينا مثلاً؛
 - نميل بجسداً قليلاً باتجاه المتحدث.
- * نستخدم التواصل اللفظي؛ فـ
 - نعلق من وقت لآخر بـ "الحق معك... أفهم مشاعرك... ما تقوله مهم جداً";
 - نطرح الأسئلة للاستفسار وطلب التوضيح؛
 - نعيد صياغة ما قاله كطريقة للإعلام المتحدث أننا قد فهمنا أو لنستوضح بعض الأمور؛ فنقول: "إذاً ما سمعت هو... أليس ذلك صحيحاً" أو "أنت تقصد..." أو "بكلمات أخرى..." أو "ما سمعته منك هو...";
- * ننظر إلى أن ينهي المتحدث كلامه ونعبر عن أفكارنا ومشاعرنا.
- * نبتعد عن الأفكار المسبقة المتعلقة بالموضوع أو بالمتحدث نفسه. ونعني بذلك أن نقول لأنفسنا "أعرف ما سيقوله بما يتعلق في هذا الموضوع..." فذلك سيمنعنا من الاستماع إلى وجهة نظر المتحدث.
- * نمتنع عن إنهاء عبارات محدثنا.