

دورة إعداد مرشدي التدريب السريري ٢٠٠٦



المستشارة: الدكتورة هانية
دواني

لماذا هذه الدورة ؟

نظرا للتطور الحديث والسريع في المهن الطبية ومنها مهنة التمريض التي تعتبر جزءا مهما وضروريا من التنظيم الصحي يجعل أفراد هذه المهنة بحاجة إلى مواكبة المتغيرات التي تحدث سواء كانت في الجانب المعرفي أو الجانب العملي.

أن هذا الموضوع " الإرشاد والتدريب السريري " له أهمية كبيرة جدا كون الإقبال على مهنة التمريض في تزايد مستمر وكذلك نضراً لتزايد أعداد كليات التمريض سواء كانت حكومية أو خاصة برزت أهمية إعداد جيل جديد من مرشدي التدريب السريري معزز بالمعرفة والأسس النظرية والتطبيقية المتعلقة بمبادئ التعليم والتدريب وكذلك الثقة والكفاءة قادر على حمل رسالة التدريب ومستوعب للمسؤوليات والمهام المناطة به .

الهدف من الدورة

إن الهدف من هذه الدورة هو مساعدة المرشدين والمدربين السريريين في تطوير المفهوم العام عن التدريب السريري والنشاطات المختلفة التي يتألف منها التدريب السريري وتطبيق هذا المفهوم في التعليم والتدريب السريري.

النتائج المتوقعة:

سوف يتم :

- إعداد جيل جديد من مرشدي التدريب السريري قادر على حمل رسالة التدريب ومستوعب للمسؤوليات والمهام المناطة به .
- تعزيز المعرفة بالأسس النظرية والنشاطات لمرشدي التدريب السريري مع معرفة مدى ملاءمتها للممارسة المطلوب للمتدرب .
- تطبيق المعارف والاستراتيجيات الضرورية لتطوير أدوار المرشد التدريبي في مجال التدريب السريري .
- الثقة والكفاءة في استخدام استراتيجيات التعليم والتدريب لتعزيز وزيادة كفاءة أداء المدرب والمتدرب .
- فهم أهمية التدريب السريري في تعزيز جودة الأداء في التدريب السريري .
- امتلاك القدرة على توصيل المعلومات والمهارات للطلاب أو القادمين الجدد .

الأهداف العامة :

- ١ . مناقشة مفهوم الثقافة الصحية ومعرفة تأثيراتها على التعليم والتدريب
- ٢ . والخروج بالحاجات والاستراتيجيات الضرورية لتدريب في المستشفى.
- ٣ . التعرف على مفهوم المهنية في التمريض وكيفية تحقيق المهنية في التمريض من
- ٤ . خلال المحاور الثلاثة للمسؤوليات والصلاحيات والمساءلة.
- ٥ . تحديد أبعاد الكفاءة في التمريض ومدى تلازمها مع أي دور في العمل.
- ٦ . حصر الهيكل الموجود في الأقسام السريرية لتطوير وتقييم معايير الكفاءة للمتدربين
- ٧ . مناقشة العلاقات الخمس التي تدعم عملية التدريب وتطور علاقة المرشد بالمتدرب.
- ٨ . شرح نظريات التعلم والدافعية للتعلم.
- ٩ . اختيار الطريقة المرغوبة التي تلائم أسلوب التعلم المرغوب لدى المتدرب
- ١٠ . التعرف على مبادئ تعليم الكبار
- ١١ . مناقشة العوامل التي تؤثر في عملية التعلم إيجابا وسلبا .
- ١٢ . مناقشة مفهوم الإرشاد والمهارات اللازمة للإرشاد .
- ١٣ . توضيح صفات المرشد السام التي تؤثر على عملية الإرشاد.
- ١٤ . استعمال آلية التأمل (جونز) في التعليم والممارسة التمريرية.
- ١٥ . عرض إطار الإرشاد الذي يرسخ التركيز على بعض المهارات التي يطبقها المرشد
- ١٦ . حسب مقدرة المتدرب.
- ١٧ . تبني العلاقات الإيجابية ضمن عملية الإرشاد والتي تسهل عملية الاتصال بين
- ١٨ . المرشد والمتدرب.
- ١٩ . تحديد العوامل المهمة في أماكن العمل التي تدعم عملية الإرشاد.
- ٢٠ . تطبيق كيفية كتابة اتفاقية التعلم.
- ٢١ . تطبيق كيفية تعبئة نموذج تحضير محاضرة .
- ٢٢ . التعرف على كيفية خلق جو التعلم الإيجابي والمناسب لعملية التدريب .
- ٢٣ . تحديد مسؤوليات مقدمي مواقع التدريب في إيجاد نظام داعم لتوزيع المتدربين
- وللإرشاد.
- ٢٤ . تعريف التقييم والتقييم في عملية التدريب والإرشاد .
- ٢٥ . تحديد أهمية التوثيق وما هي أهم جوانب التوثيق الضرورية لدعم المتدرب في مناطق العمل .
- ٢٦ . التطبيق العملي لعملية الإرشاد في أقسام المستشفى.

المواد اللازمة للتدريب :

- ١ - لوحة قلابة
- ٢ - أقلام تخطيط لوح ابيض
- ٣ - أقلام تخطيط
- ٤ - شريط لاصق
- ٥ - جهاز عرض معلومات
- ٦ - جهاز حاسوب
- ٧ - جهاز عرض شفافيات
- ٨ - ورق ابيض
- ٩ - شفافيات حرارية
- ١٠ - أقلام عادية

الوقت الذي يحتاجه التدريب:

تحتاج هذه الدورة إلى ستة أيام للتدريب النظري وستة أيام للتدريب العملي حتى يتم تغطية ٦٠ ساعة تدريبية.

الفئات المستهدفة لهذه الدورة :

- ١- التمريض القانوني ممن لديهم خبرة عملية لا تقل عن سنتين والذين لديهم الرغبة في تعليم الآخرين.
- ٢- المعلمين السريريين في برامج التمريض
- ٣- أشخاص آخريين لهم علاقة في التعليم التمريضي
- ٤- أشخاص لهم علاقة في تعليم وتدريب المهن الصحية.

المواد التعليمية التي يجب تحضيرها قبل بداية الدورة :

- ١- نسخاً من الاختبار القبلي حسب عدد المشاركين.
- ٢- نسخاً من أوراق الإجابة حسب عدد المشاركين.
- ٣- المفتاح النموذجي لإجابات الاختبار القبلي.
- ٤- نسخاً من مادة الدورة المطبوعة حسب عدد المشاركين.
- ٥- ١٠ ورقات لوحة قلاية.
- ٦- الجدول الزمني لأيام الدورة النظري والعملي .
- ٧- صور أو بطاقات لنشاط التعارف.
- ٨- تحضير شرائح (power point) .
- ٩- أوراق التمارين .
- ١٠- نموذج أسماء المشاركين بالدورة .
- ١١- نموذج الحضور والغياب للمشاركين .
- ١٢- نماذج التدريب العملي:
 - نموذج مهارة التأمل .
 - نموذج اتفاقية التعلم .
 - نموذج البدء مع المتدرب .
 - نموذج المهارات التي يتم تطبيقها في كل قسم من أقسام المستشفى.
 - نموذج تحضير محاضرة .
 - نموذج تقييم المتدرب
 - نموذج دليل تعريف

الوحدة الأولى

مفهوم الثقافة و ثقافة الخدمات الصحية

- مفهوم الثقافة بشكل عام
- التحري عن ثقافة وقيم ومعتقدات وعادات وتعليمات وأنظمة مؤسسات الرعاية الصحية لكل مشارك في مجال:

١ - المهن الصحية

٢ - الأطباء

٣ - العاملين في التمريض السريري

٤ - معلمي التمريض

الثقافة

أظهرت الدراسات الفسيولوجية وعلوم الحياة المختلفة . إن الناس المعاصرين يشتركون في نفس الاحتياجات الأساسية كحاجتهم إلى الطعام والشراب والمأوى والحماية من البيئة المحيطة ثم إن كل بني البشر ينقسمون إلى قسمين ذكور وإناث يواجهون نفس دورة الحياة أي من الولادة إلى سن الشيخوخة يمارسون أنماط مختلفة من الحياة والقيام بأعمال ومهن مختلفة لذلك فإن لديهم مجموعة من المشاكل التي تتطلب حلول نتيجة لاحتكاك الناس مع بعضهم في بيئتهم الطبيعية فقد تعلموا كيف يواجهوا احتياجاتهم ويحلون مشاكلهم ويجدون التغييرات للمشاكل ولما تطورت أنشطة حل المشاكل وأساليب الحل كان لابد من نقل تلك التجارب للحيل الجديد .
فالثقافة مهما كانت بسيطة إلا أنها غنية بما فيها من عناصر ومكونات يصعب على أي عقل أن يلم بها جميعها

- تعريف الثقافة :

*- ذلك المستودع المليء والمتراكم بعدة أشياء منها المعارف ، والمعتقدات ، والقيم ، والفنون ، وأساليب حفظ البقاء التي اكتشفها أو استعارها أو أوجدها الإنسان

*- كل ما صنعتته يد الإنسان أنتجه عقله من أشياء ومظاهر البيئة الاجتماعية (أي كل ما اخترعه الإنسان واكتشفه وكان له دور في العملية الاجتماعية) (كلباتريك) .

*- ذلك المركب الذي يحوي المعرفة والمعتقدات والفن والأخلاق والقانون والقدرات والعادات المطلوبة من الإنسان بصفته عضو في المجتمع .(تايلور)

كذلك يطلق تعبير الثقافة على مجموعة الأفكار والمثل والمعتقدات والتقاليد والمهارات وطرق التفكير وأسلوب الحياة والنظام العائلي والتراث بما فيه من بطولات وأقاصيص وروايات واكتشافات وكل ما هو موجود في المجتمع من صنع الإنسان سواء كان ماديا أو معنويا .

فالثقافة تتحدث عن نفسها في كل مجتمع من المجتمعات فهي تخبر الناس كيف يتعامل أحدهم مع الآخر وماذا يتوقعون من بعضهم البعض كذلك تدلهم على حلول مشاكلهم الصغيرة والكبيرة وكيف يعبدوا الله وكيف يعالجون مرضاهم .

عناصر الثقافة :

* ثقافة أي أمة أو مجتمع من المجتمعات تقسم إلى ثلاثة عناصر

١- **العموميات أو العالميات :** (الأفكار المكتسبة التي توجد عند كل الأعضاء البالغين في المجتمع الواحد فالممارسة الاقتصادية والدينية والسياسية والعائلية تعتمد على معرفة أساسية وسلوك عام يشترك فيه كل الأفراد في المجتمع الواحد وطرق اللباس وتكلم اللغة وفهمها ومعرفة نظام العلاقات وكيفية التعامل معها وطرق الزواج والمعتقدات والقيم)

٢- **الخصوصيات أو التخصصات :** (وهي تلك العوامل الثقافية التي لا يشترك فيها جميع أفراد المجتمع وإنما يشترك فيها أفراد من فصيلة معينة في داخل ذلك المجتمع وأجزاء الثقافة التي تقع ضمن هذه الفصيلة هي أساليب ومهارات ضرورية للسيطرة أو التكيف مع البيئة الطبيعية ومع أن الجميع لا يشاركون في التخصصات إلا أن الفوائد الناتجة عنها يشترك فيها جميع أفراد المجتمع وتكون من أجل الصالح العام للجماعة) مثل :
الخصوصيات المهنية : وهي العناصر الثقافية والسلوكيات والممارسات الخاصة بأصحاب مهنة معينة دون غيرهم مثال : مهنة التمريض

٣- **التغيرات أو البدائل :** (وهي العناصر الثقافية الموجودة وغالبا ما تكون كالخصوصيات أو التخصصات ولكن الاختلاف يتضح في الطرق المختلفة في تناول المواقف ولكن الغاية واحدة ، فالمجتمعات البسيطة مثلا تكون وسائل الاتصال وتبادل المعلومات بها غير معقدة ويمكن أن تتم بواسطة الكلام المباشر ولكن المجتمعات الأكثر تعقيدا يتم التبادل فيها بواسطة الأجهزة الحديثة كالتلفزيونات والأفلام والراديو . وكثير من العلماء يعتبرون عناصر الثقافة هما العموميات والخصوصيات فقط ولا يهتمون بالبدائل .

خصائص الثقافة

١- الثقافة عملية انسانية: تخص الإنسان دون غيره من المخلوقات .

٢- الثقافة عملية مكتسبة: الإنسان يكتسب الثقافة ممن حوله

- ٣- الثقافة عملية قابلة للانتقال: تنتقل من جيل الى اخر في نفس المجموعة من الناس
 ٤- الثقافة عملية متغيرة : تتحرك وتتطور مع مرور الزمن واستجابة لحاجات الإنسان
 ٥- الثقافة عملية تحدد أسلوب الحياة: ترسم حياة الأفراد ليسيروا في مجتمعهم دون الخروج عن المألوف:
 ٦- الثقافة طمأنينة نفسية : تشبع الحاجات الإنسانية وترضي الضمير لانها تشعر الفرد بأنه عضو مقبول في جماعة

١- التحري عن ثقافة وقيم ومعتقدات وعادات وتعليمات وانظمة مؤسسات الرعاية الصحية لكل مشارك في مجال:

Explore your own healthcare culture in values, beliefs, customs, rules and regulations from the perspectives of :

- *Health care Professionals:المهن الصحية
- *Doctorsالاطباء
- *Clinical nurses العاملين في التمريض السريري
- *Patientsالمرضى
- * Nurse Educators معلمي التمريض

* Nursing learners طلاب التمريض

٢- كيف يتم وصف المكان الذي يعملون به أو معه ؟
 مثال: ثقافة اللوم.

How would they describe the service they work in and/or with?
 e.g blame culture

٣- كيف يتصورون مكانهم في مؤسسات الرعاية الصحية؟
 مثال: علينا الطاعة دون توجيه اية اسئلة او استفهام.

How would they view their position within the healthcare service?
 e.g. We have to obey without question

٤- كيف وعلى ماذا يؤثرون(القدرة على التأثير في نطاق العمل المناط بهم)؟
 مثال: يقال لنا ما يجب عمله

Would they have influence, and what would they influence?
 e.g. We are told what to do

٥- ماهي الجوانب الايجابية والسلبية الملاحظة لثقافة المؤسسات الصحية ؟
 مثال: تبني أو مقاومة التغيير

What are the perceived positive and negative aspects of the healthcare culture?
 e.g. embrace or resist change

٦- بإعتقادك ما هي قاعدة النفوذ للمجموعة؟

What is the power base for the group you consider

الوحدة الثانية

المفاهيم الأساسية للمهنية في التمريض.

- المهنة
- المسؤولية
- الصلاحية
- المساءلة
- الكفاءة في التمريض ومعايير الممارسة

مهنة التمريض وخصائصها:

تعريف المهنة Profession المهنة (أي مهنة) هي وظيفة مبنية على أساس من العلم والخبرة اختيرت اختياراً مناسباً حسب مجال العمل الخاص بها وهي تتطلب مهارات وتخصصات معينة ويحكمها قوانين وآداب خاصة لتنظيم العمل بها.

خصائص المهنة:

وخصائص المهنة كثيرة من أهمها:

١. تقديم خدمات أساسية ملموسة للمجتمع ككل.
 ٢. يلزم لها الإعداد الأكاديمي والعلمي من خلال برامج منظمة ومخططة على أساس أهداف محددة ومن مؤسسات علمية معترف بها.
 ٣. يكون لكل مهنة المعلومات والمعارف والمهارات الخاصة بها.
 ٤. لها قوانين وآداب تنظم وتحكم العمل بها.
 ٥. ومهنة التمريض هي مهنة تقدم خدمات للمجتمع ككل وتقوم على أسس ومعلومات ومعارف خاصة بها ولها مهارات متخصصة لرعاية الفرد وأسرتيه بهدف الحفاظ على الصحة والوقاية من الأمراض ويقوم بمسؤوليات هذه المهنة خريجات وخريجين من مؤسسات علمية معترف بها سواء على المستوى الدولي أو المحلي وتخضع مهنة التمريض لقوانين العمل بالدولة ويحكمها وينظمها لوائح وقوانين خاصة بها.
 ٦. الاستقلالية Autonomy : القدرة على اتخاذ قرارات حرة والتصرف بناء على تلك القرارات. تشعر العديد من الممرضات بأن بيروقراطية منظمات الرعاية الصحية والمستشفيات يؤثران على الاستقلالية.
- يتضمن إمتلاك الاستقلالية المهنية السيطرة على الدخول إلى المهنة، يؤسس المعايير للدخول ويتدرّب، وتأثير على مشرّعين خلال المنظمات المحترفة (Moloney، 1992، p. 24)

المسؤولية والمسائلة والصلاحية

المسؤولية :-

الواجبات ضمن الاطار القانوني والمهني وهذه الواجبات تركز على

- ١- مع المجتمع العام :- انها تقدم خدمات صحية آمنة واحترام عادات وتقاليد وقيم الافراد.
- ٢- مع المريض :- مع المريض :- ان تقدم العناية التمريضية الامنة مع المحافظة على حقوق المريض .
- ٣- مع طالب التمريض :- ان تعد الطالب اعداداً مهنياً جيداً من حيث المادة ، المعلومة ، الاتجاه لكي ينمرط بطريقة سهلة في بيئة التعليم الجديدة وبالتالي تحضيره لاداء دوره بشكل مهني ضمن بيئة العمل (ان يصبح ممرضاً مهنياً) .
- ٤- مع نفسه (بمعنى ان) :-
 - أ- يطور من الكفاءة المهنية بشكل عام مما ينعكس عليه ايجاباً .
 - ب- يسجل ضمن مؤسسة ترعى المهنة مثل نقابة التمريض التي بدورها تحافظ وتطور وتحمي حقوق المريض .
 - ج- مزاوله مهنة .

وكون ان الممرض المهني مسؤولاً عن اداءه الموجه للمريض والمجتمع والطالب ونفسه فهو محاسب على ما يلي :-

- أ- جودة الخدمات المقدمة .
- ب- الاداء يجب ان يكون مبني على اسس علمية .
- ج- مخرجات العناية بالمريض .

ولتحقيق هذه الغايات يجب ان يكون للممرض المهني السلطة الكافية لتنفيذ هذه الواجبات وكون ان اعباء الملقاه على عاتق هذه المهنة (العاملين فيها) فلا بد من عملية تفويض الاعمال ليتم توزيع العمل بالشكل المطلوب .

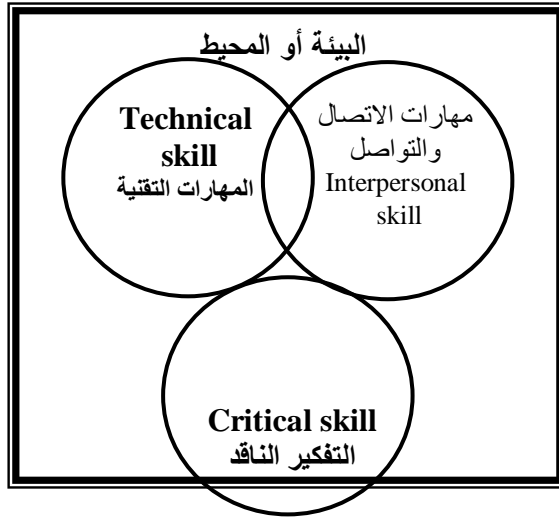
وباستخدام مربع بنض لتطور الوظيفي يستطيع تحليل المسؤوليات والواجبات والسلطة .

الكفاءة في التمريض ومعايير الممارسة Nursing Competence & Standards Of Practice

الكفاءة : يمكن أن نعرف الكفاءة على أنها:

- مجموعة من التصرفات الاجتماعية/الوجدانية، ومن المهارات المعرفية، أو من المهارات النفس/حركية التي تمكن من ممارسة دور ، وظيفة، نشاط، أو عمل معقد على أكمل وجه.
- الكفاءة التعليمية: هي مجموعة من المعارف والمفاهيم والمهارات والاتجاهات ، يكتسبها المتدرب نتيجة إعداده في برنامج تعليمي معين، توجه سلوكه وترقى بأدائه إلى مستوى من التمكن ، تسمح له بممارسة مهنة مهينة بسهولة ويسر دون عناء.

أبعاد الكفاءة Competency Dimensions



(del Bueno *et al*)

يجب على الممارس أن تكون لديه المقدرة على إنجاز العمل بنتائج مرغوبة تحت مختلف الظروف في العالم
Competent practitioners must be able to perform the task with desirable outcomes
under the varied circumstances of the real world (Benner 1982).

تعتمد المهارة الشخصية على المواقع السريرية التي نعمل بها مثل الجراحة والباطنية والعظام وغيرها
أما بيئة العمل (يدل عليها المربع في الرسم) مثل الأقسام الرئيسية أو الوردية أو المؤسسة فيمكن
أن تختلف ولكن الأبعاد الثلاثة (يدل عليها الدوائر الثلاث في الرسم) تتلازم مع أي دور في
العمل ومطلوبة بغض النظر عن الدور، وأي عمل يشمل الأبعاد الثلاثة، وبعض الأدوار ممكن أن
تتطلب مهارات تقنية بشكل أكبر أو مهارات اتصال وأدوار أخرى تتطلب التفكير الناقد بشكل أكبر.
إن أي عمل يتطلب الأبعاد الثلاثة ويتساوى بالأهمية عند تطبيق المهارات التمريضية والتعليم
والإرشاد.

المهارات التقنية Technical Skills

تعطى المهارات اليدوية والتقنية جل الاهتمام ويتم الحكم على عمل الممرض بناءً على هذا البعد

مهارات الاتصال والتواصل Interpersonal Skills

إن طريقة تواصلنا والرسائل التي نرسلها والمواقف التي نعبر عنها واستراتيجيات التواصل التي
نستخدمها وإنشاء العلاقات الجيدة والمحافظة عليها ما بين الأشخاص هو من صلب العمل الذي
نقوم به في عملنا مع المريض والفريق الصحي. وتبين البحوث بأن مهارات الاتصال تؤثر في
النتائج على المرضى.

التفكير الناقد Critical Thinking

ويشمل التعرف وتحدي الفرضيات ويشمل كذلك إلقاء الأسئلة الصعبة عن الأفكار والمعتقدات والقيم
والسلوكيات الشخصية والأخرى البديهية وعدم تقبل المواقف كما هي . كما تشمل التأمل والشك (عدم
التصديق).

الكفايات التمريضية

لظفا عرف المهارات التمريضية الخاصة تحت المسميات أدناه وتذكر الأدوار الأوسع من التعليم والإرشاد والقيادة.

Critical Thinking التفكير الناقد	Interpersonal مهارات الإتصال والتواصل	Technical مهارات تقنية

الوحدة الثالثة

العلاقات الداعمة في الإرشاد السريري

- التعليم السريري
- الإرشاد
- التدريس والتعليم
- التدريب
- الإشراف السريري

العلاقات الداعمة في الإرشاد السريري

دعم التعلم من الضروريات التي تعطينا القدرة على بناء علاقات مهنية تجعل الأفراد أكثر استقلالية وموجهين ذاتيا وتساعدهم في تحقيق أهدافهم والوصول بهم إلى الأدوار الرئيسية لهم. وضرورة الدعم تكمن بأنه :

- ١- وسيلة دفاع ضد مشاعر عدم المعرفة والتحرر من الوهم
- ٢- إطار لتوضيح القيم الإنسانية
- ٣- طريقة لإعادة تطبيق المهارة والوصول إلى دور القدوة في العمل.
- ٤- وسيلة لنشر الأداء الأفضل أو التطبيق الأفضل في العناية الصحية
- ٥- وسيلة للتعرف على قدراتنا في التعامل مع عواطفنا لتحقيق المنفعة المتبادلة .

وبما أن الدعم يتم من خلال علاقات فان لهذة العلاقات أشكال منها:

١- التعليم السريري: clinical teaching

وهي عملية التعلم الفعال والهادف إلى تسهيل اكتساب المهارات في الأماكن العملية السريرية .

وتتم من خلال قيام المعلم السريري بما يلي:

- ❖ - تقييم حاجات المتدرب التعليمية .
- ❖ - وضع الأهداف التعليمية المتوقع أن يحققها المتدرب من المنهاج .
- ❖ - تنظيم وتخطيط لفرص التعلم والمشاركة الفعالة بالانشاطات .
- ❖ - تطبيق فرص التعلم المتاحة .
- ❖ - تقييم فرص التعلم التي تم تطبيقها .
- ❖ - تقويم المتدرب .
- ❖ - إعطاء التغذية الراجعة .

ويمتاز هذا النوع من العلاقات الداعمة بما يلي :

- ❖ - العلاقة بين المعلم والمتدرب تتصف بأنها علاقة مساعدة فقط .
- ❖ - تقتصر العلاقة على مكان العمل فقط وتنتهي بانتهاء النشاط .
- ❖ - لا تدوم لفترات طويلة .
- ❖ - يتم التركيز فقط على تحقيق الأهداف التي وضعت بناء على تقييم الحاجات .

٢- الإرشاد : Mentorship

هي علاقة حميمة بناءه بين شخص ذو كفاءة وحكمه عالية وشخص آخر أقل كفاءة لمساعدته لتطوير نفسه وتنمية مهاراته والوصول به للقيام بدوره المهني والاجتماعي من خلال هيكل دعم شامل لجميع النواحي الشخصية والمهنية والاجتماعية والذي يذهب إلي ما هو ابعد من التدريس وإعطاء النصيحة .

وقد جاءت كلمة مرشد أو إرشاد من العصور الإغريقية حيث ورد ذكرها في الملحمة الإغريقية للشاعر هوميروس عندما ذكر أن أحد الملوك الإغريق طلب من أحد قادته أن يكون وصيا على ابنه لحين عودته من حروب طر واده وطلب منه أن يحميه ويعلمه ولكن هذا القائد كان أكثر من معلم حيث أثر في شخصية ابن الملك من خلال علاقة حميمة حتى أصبح شخص يعتمد عليه فعندما عاد الملك من الحرب وجد ابنه يختلف تماما بشخصيته ورجاحة عقلة عما تركه عليه وقد اعتنى بمملكة أبيه أفضل عناية. فمن هنا ظهرت كلمة مرشد أو وصي .

والإرشاد نوعان :

✚ - **الإرشاد الكلاسيكي (classical mentoring)** وهو عملية انتفاء طبيعية لعلاقات بناءة بين الأشخاص وذلك لهدف أو غرض معلوم وسيتم بموافقة الطرفين .

يمتاز هذا النوع بما يلي :

- ١ - انتفاء طبيعي أي اختيار ذاتي للأشخاص يتم بناء على الإقناع والتأثير والانجذاب مع وجود رغبة بالمشاركة بالعمل مع بعضهم البعض .
- ٢ - لا يوجد برنامج محدد مسبقا وإنما يتم تحديد الأهداف بشكل مشترك .
- ٣ - تتصف العلاقة بينهم بالحميمة والممكنة أو المخولة .
- ٤ - لا يترتب عليها أية عوائد مادية للمرشد .
- ٥ - تدوم العلاقة لفترات طويلة من ٢ - ١٥ سنة .

✚ - **الإرشاد الرسمي أو ما يسمى الإرشاد بعقد (formal mentoring or contract mentoring)**

وهو عبارة عن علاقة تؤسس من أجل هدف معين يقرر من قبل آخرين لغرض خاص وله أهداف مبينه أو محده ضمن مده زمنية مقرره .

ويمتاز هذا النوع بما يلي :

- ١ - يتم اختيار الأشخاص بناء على قرار إداري أي بدون رغبة الأشخاص أو من مجموعة مرشدين موجودين في المؤسسة .
- ٢ - تكون الأهداف واضحة ومحددة والأدوار معروفة والنتائج محددة مسبقا
- ٣ - العلاقة تكون مصطنعة ولهدف معروف
- ٤ - يترتب عليها حوافز معنوية ويمكن أن تكون مادية مبينه مسبقا .
- ٥ - تدوم العلاقة لفترة مم ١ - ٢ سنة .

٣- **التدريس والتعليم (preceptor ship)**

وهي طريقة تعليم وتدريس فرديه يعين بموجبها لكل ممارس مبتدئ معلم للحصول على أالخبره اليومية من شخص مؤهل علميا وعمليا واسع الإطلاع يكون متوفرا في القسم السر يرى .

يمتاز هذا النوع بما يلي :

- ✚ علاقة دعم رسميه والاختيار يكون رسمي من قبل الإداريين.
- ✚ كل ممارس مبتدئ له دعم من المدرس أو المعلم .
- ✚ العلاقة تدوم فترة التدريب فقط وعادة تكون لشهور فقط .
- ✚ يترتب عليها تقييم رسمي لعملية التدريب .
- ✚ يترتب عليها حوافز معنوية ويمكن أن تكون مادية مبينه مسبقا

٣- **التدريب (coaching)** : عبارة عن عملية متبادلة يمكن للمدرب من مساعدة المتدرب لتعرف على والوصول للأهداف التي توضع من قبل الطرفين .

يمتاز هذا النوع :

العلاقة تكون فترة التدريب فقط

يمكن أن يكون المدرب غير حامل للخبرة ومعرفة محدده لمهارة معينه في العمل

٤- **الإشراف السريري : (clinical supervision)** .

وهي عملية دعم مهني وتعليمي رسمي تمكن الشخص الممارس من

اكتساب المرفه والكفاءة وتحمل المسؤولية لممارسته ويعمل على حماية المستفيد ويضمن سلامة

الرعاية في الحالات ألمعده.

تمتاز هذه العلاقة بما يلي :

- علاقة مبنية على المشاركة بحيث يعلم الشخص الأكثر مهارة الشخص الأقل مهارة .
- عادة تكون الأهداف واضحة ومحدده .
- الاختيار يكون رسمي من قبل الإداريين .
- تدوم العلاقة لفترة قصيرة فقط .

هناك مهام أساسية للإشراف السريري وهي :

✚ - **المشكل Formative (تطوير)** ويهتم بتطوير المهارات وتنمية القدرات والنهوض بالأشخاص وتطويرهم مهنيا .

✚ - **المعياري Normative (تقييم)** يهتم بمشاركة المسؤوليات لمراقبة المعايير الفردية للرعاية الصحية من خلال التقييم الذاتي بمعنى يهتم بجودة الرعاية .

✚ - **المجدد Restorative (الإنعاش والابداعيه)** يهتم بالعواطف والمشاركة بالأحاسيس حيث يساعد العاملين بمستوى معين من المهارة في الظروف الاستثنائية (الضغط النفسي وبعض المشكلات) .

إن هذه العلاقات التي ذكرت تساهم في تطوير علاقة المرشد بالمتدرب وتدعم العملية المطلوبة للمتدرب للحصول على الأساسيات التقنية والاتصال والمواصلة والتفكير الناقد في التمرير.

الوحدة الرابعة

التعليم ونظريات التعلم.

١. التعليم
٢. نظريات التعلم
٣. أساليب التعلم
٤. الدوافع للتعلم
٥. التذكر والنسيان
٦. مبادئ تعليم الكبار
- ٧ - الأهداف التعليمية
- ٨- تقنيات التعلم

نظريات التعلم

Learning theories

يكتسب الإنسان معظم الخيرات الفردية من خلال عملية التعلم فهي المكون الأساسي وجوهر النشاطات البشرية من خلالها يستطيع أن يواجه المحيط الخارجي ويتأقلم معه وتكون لديه الأنماط السلوكية المختلفة فهي عملية ينتج من خلالها العلم والفن والثقافة.

وحتى لا تكون عوامل الصدفة العشوائية تسيطر على هذه العملية ونظرا " لدور ومكانة التعلم اهتم العلماء والباحثون بدراسة ومعرفة آليات عملية التعلم والشروط المؤثرة فيها إيجابيا" أو سلبا" للوصول إلى القوانين الخاصة بها وبالتالي إلى نماذج models أو نظريات التعلم.

فالتعلم عملية دائمة ومستمرة تحصل للانسان وتتضمن كل ما يكسبه الفرد من معارف، أفكار، اتجاهات، مهارات وعادات وميول سواء كان ذلك بالتعلم المقصود أو غير المقصود.

يختلف المختصون في تعريفاتهم للتعلم باختلاف مدارسهم النفسية والتربوية والفلسفية بوجه عام، فثورندايك يعرف التعلم بأنه سلسلة من التغييرات في سلوك الانسان وسكز يعرفه بأنه التغيير في السلوك الناتج عن التدريب المعزز، أما بياجيه فيقول أن التعلم الحقيقي الذي له معنى هو التعلم الذي ينشأ عن التأمل والتروي. ويعرفه جيلفورد بأنه عبارة عن تغيير في السلوك ناتج عن مثير أو مثيرات جديدة أما أرتر جيتس فيعرف التعلم بأنه عبارة عن عملية تكيف الاستجابات لتناسب المواقف المختلفة وباختصار يمكن تعريف التعلم بأنه " تغيير في سلوك الانسان بفعل الخبرة التي يكسبها ".

نظرا " لأهمية التعلم في الحياة الانسانية، ظهرت عدة نظريات تقسر عملية التعلم، صنفها بعض العلماء الى صنفين:-

١. النظريات السلوكية (المثير والاستجابة) **Behavioral Theory** : عملية التعلم تتلخص بوجود رابطة بين مثير واستجابة. ومن هذه النظريات :

- المحاولة والخطأ لتورنديك

- التعلم الشرطي :

- نظرية بافلوف : الاشارات الكلاسيكي

- نظرية سكنر : الاشارات الاجرائي.

٢. النظريات الادراكية **Cognitive Theory** : ترى أن عملية التعلم عملية فهم وتنظيم ونظرة إجمالية تعتمد على الموقف والشكل العام.
- نظرية الجشطالت.

الاشراط الكلاسيكي : Classical Conditioning

فيما كان العالم الروسي بافولوف "١٩٤٩-١٩٣٦" يدرس الأعمال المنعكسة الإرادية بعملية الهضم فقد لاحظ أن سيلان اللعاب في فم الكلب يتم فقط في حالة وضع الطعام على لسان الكلب وإنما أيضا" بمجرد رؤية الطعام، ولقد سمى بافولوف سيلان اللعاب في وضع الطعام على لسان الكلب على أنها استجابة غير متعلمة أو استجابة غير شرطية. ولكنه اعتقد حازما" بأن سيلان اللعاب لمجرد رؤية منظر الأكل هو شيء لا يأتي الا عن طريق التعلم، ولقد قام بتعليم الكلب أن يسيل لعابه

ليس لمجرد فقط روية الطعام وإنما عند تعرضه لمثيرات أخرى، لا صلة لها بالطعام مثل سماع صوت جرس أو رؤية نور ويمكن تعريف الاشارات الكلاسيكي بأنه تكوين أو تقوية الرابطة بين مثير شرطي واستجابة وذلك من خلال تكرار تقديم المثير الشرطي مع مثير غير شرطي من عادته أن يثير الاستجابة المعينة، ان الاستجابة الأساسية للمثير غير الشرطي تدعى استجابة غير شرطية. أما الاستجابة المتعلمة فتدعى استجابة شرطية ويمكن توضيح العمليات كما يلي:

١. المثير الشرطي قبل عملية الاشارات ===== لا يثير استجابة محددة.
٢. المثير الشرطي بعد عملية الاشارات ===== استجابة غير شرطية
٣. المثير غير الشرطي === استجابة غير شرطية

- المثير غير الشرطي (الطعام) = الاستجابة (اللعاب)
- المثير الشرطي (جرس) = لا استجابة
- المثير الشرطي = استجابة (لعاب)
- المثير غير الشرطي - استجابة (لعاب)
- المثير الشرطي - استجابة

سكنز (الاشراط الاجرائي) Operant Conditioning :-

لقد ميز سكنز نوعين من السلوك اسماهما: - الاستجابي - الاجرائي

فالسلوك الاستجابي هو الذي يحدث كنتيجة مباشرة لحدوث المثير " سيلان اللعاب في حال وجود طعام في الفم" .

يعرف الاشارات الاجرائي بأنه تقوية الرابطة بين المثير والاستجابة وذلك بان يتبع الاستجابة مثير معزز وبالعادة فان المثير المعزز من النوع الذي يشبع دافعا" معيناً ذات صلة بالموقف.

"إن الجزء الأكبر من سلوك الانسان يمكن تصنيفه على أنه إجرائي".

وتقع نظرية السلوك عند سكنز في مجموعتين

أ- عملية التعلم

ب. النواتج (النتائج)

أهم تطبيق تربوي لعمليات التعلم السلوكية هو تحليل التعلم وحين تقوم بتحليل التعلم فإنك تجزئ مهمة التعلم أو العمل التعليمي إلى أجزاءه. أو مكوناته وإلى الخطوات المتطلبه لكي تضع تنظيمًا "هرميا" للتعلم.

- الأنشطة التي تعزز وتدعم (بالنتيجة الناجحة أو مكافأة أخرى) يزداد احتمال تكرارها عن تلك التي لا تعزز وعلى العكس من ذلك فإن عدم التعزيز سوف يؤدي إلى عدم استمرار الأنشطة.

- التعزيز المباشر يحقق أسرع تعلم ، ولكنه معرض للانطفاء السريع إذا توقف التعزيز واستخدام تعزيزات دورية يستغرق وقتًا أطول لترسيخ التعلم يكون أكثر قدرة على مقاومة الانطفاء.

تعتبر نظرية سكنز التي تعتبر السلوك ذات جانب أساسي من جوانب الحياة الإنسانية من أهم نظريات التعلم السلوكية وتعرف مبادئه بالإشراك الإجرائي Operant Conditioning وتقع في مجموعتين أساسيتين : عملية التعلم (Learning process) والنتائج أو العواقب (Consequences)

مبادئ النظريات السلوكية (المثير والاستجابة) :

١. يجب أن يكون المتعلم نشط وليس مجرد مستمع أو مراقب.
٢. التكرار في تطبيق المهارة يعتبر عاملاً مهماً في اكتسابها.
٣. الأنشطة التي تعزز وتدعم (بالنتيجة الناجحة أو أية مكافأة أخرى) يزداد احتمال تكرارها عن تلك التي لا تعزز.
٤. التعميم والتمييز:
 - التعميم: يعني أنه عندما يتم إشراط الاستجابة لمثير معين فإن المثيرات الأخرى المشابهة للمثير الأصلي تصبح قادرة على استدعاء نفس الاستجابة.

مثال : الطفل الذي يخاف نوع معين من الحيوانات يستجيب بالخوف لحيوانات أخرى مشابهة له.
- التمييز : وهو مكمل لتعميم وهو الاستجابة للاختلاف بين المثيرات بمعنى ان الانسان يستطيع أن يميز بين المثيرات الموجودة في الموقف بشكل لا يصدر الاستجابة الا للمثير المعزز.
- يخاف الطفل من نفس الحيوان فقط

مثال عملي:

الطالب المبتدئ الذي يخاف سحب عينات دم لمريض مصاب بالتهاب الكبد البائي خوفاً من العدوى. ولكن عندما يأخذ المعلومات الكافية عن كيفية التعامل مع مثل هذه الحالات فإن الخوف يزول.

ويمكن تلخيص أهم التطبيقات التعليمية على التعلم الشرطي:

١. على المرشد الا يقدم خبرات تعليمية جديدة قبل التأكد من استيعابهم للخبرات السابقة.
٢. كلما تعقدت الخبرة التعليمية المراد تعليمها كلما تطلبت جهداً أكبر من المرشد حتى يتم استيعابها .
٣. كلما حذف العوامل المشتته لانتباه الطلاب كلما ساهم في تسهيل عملية التعلم.
٤. للتعزيز دور كبير في العملية التعليمية .
٥. كره الطلاب لمادة دراسية معينة قد لا يكون ناتجاً عن صعوبة المادة ولكن قد يحدث ذلك كاستجابة شرطية لكره المعلم.

نظرية الجشطلت

هي نظرية التعلم الإدراك الكلي وهو تعلم استبصاري أي الاستجابة لضرورة الموقف ككل دون النظر الى الأجزاء كل على حدة وان الحقيقة الرئيسية في المدرك الحسي ليست هي العناصر أو الأجزاء التي يتكون منها المدرك وإنما الشكل والبناء العام.

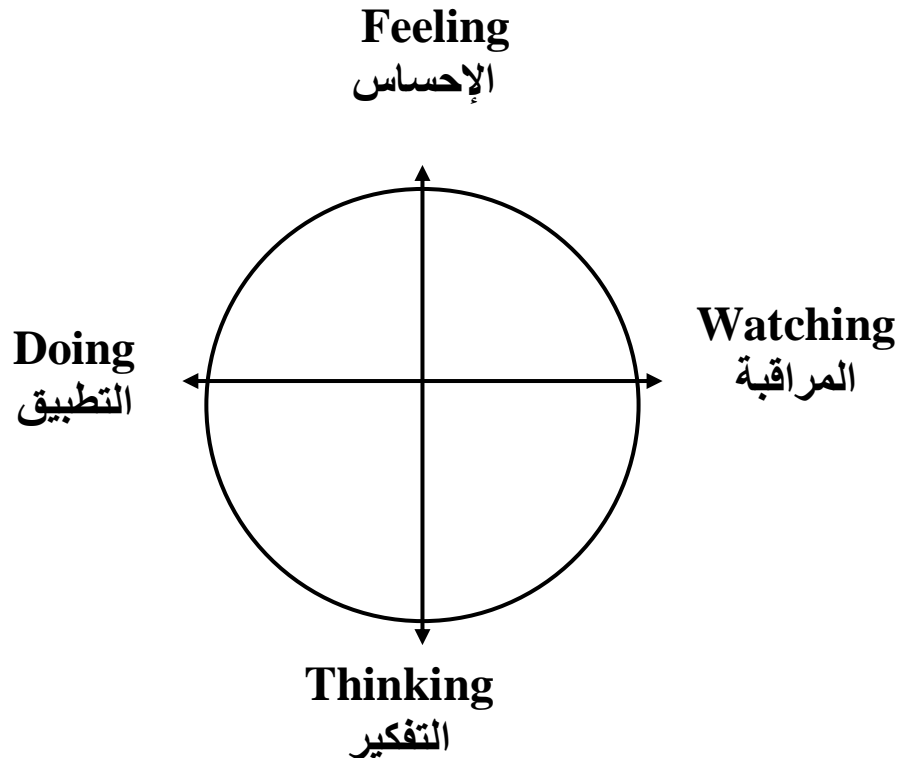
السلوك عند الجشطلت يتصف بالكلية بمعنى أن السلوك وحده مهينة ونتيجة لوجود الكائن الحي في موقف معين يتميز ببعض العوامل التي تؤثر على الكائن الحي فتجعله يستجيب له بطريقة معينة حتى يحقق كيفية وتوافقه مع الوقت.

مبادئ تعلم الكبار :-

١. يتعلم الكبار عندما تكون هناك حاجة ورغبة واستعداد للتعلم والتي تنشأ من خلال متطلبات الحياة اليومية. فالمتعلم الكبير يكون متحفز أكثر بالوازع الداني.
٢. يوجه المتعلم الكبير نفسه عند التعلم ويكون معتمدا على نفسه وهذا يعني أن على المرشد أن يشارك المتدرب في العملية التدريبية من حيث التحليل ووضع الأهداف واتخاذ القرارات وغير ذلك من الإجراءات الضرورية في العملية التدريبية.
٣. يتعلم الكبار من خلال الخبرات السابقة.
٤. الاختلافات الفردية عند المتعلمين الكبار تزداد مع زيادة العمر والخبرة. لذلك عند وضع الخطة التعليمية والتدريبية للكبار يجب مراعاة الطريقة والزمان ومكان التعلم.
٥. يتحفز الكبار للتعلم عندما يكون التعليم مرتبطا بحياتهم اليومية.
٦. يركز المتعلم الكبير على المشكلة أكثر من الموضوع بشكل عام ويؤكد على الاستخدام الفوري للمعرفة.

أساليب التعلم LEARNING STYLES

يشكل الأشخاص نمطهم التعليمي بواسطة الخبرات التعليمية الطبيعية التي تحدث خلال فترة النضوج. يعتقد كولب أن كل واحد فينا يطور نمط تعليمي فريد بما فيه من قوة أو ضعف. استخدم بيان مفصل بالصفات والاهتمامات والقدرات لقياس الخصائص أو السمات الشخصية (Self-descriptive inventory) حيث تم اختبار نقاط القوة والضعف إلى تعريف أربع أساليب

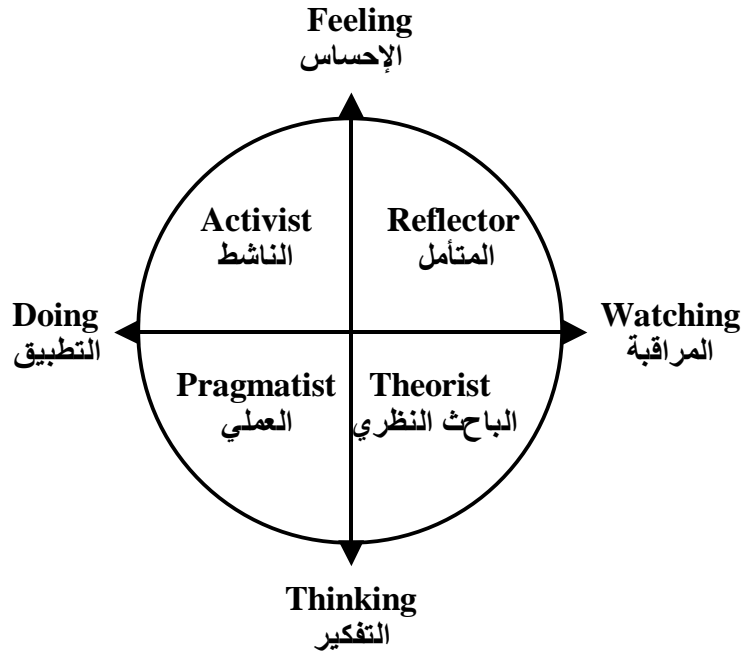


عرف كلوب 1984 David Kolb أربع أساليب للتعلم تعتمد على الطريقة التي نباشر فيها بالمهمة وتعتبر دليل نكتشف بها الطريقة المثلى للتعلم هي:

1. Doing	Active Experimentation	الفعلية التجربة	١. التطبيق
2. Watching	Reflective Observation	الملاحظة التأملية	٢. المراقبة
3. Feeling	Concrete Experience	التجربة الملموسة	٣. الإحساس
4. Thinking	Abstract Conceptualization	المفهوم المجرد	٤. التفكير

أساليب تعلم هوني و مومفورد Honey & Mumford Learning Styles

تعتبر نظرية كولب (Kolb) الخافية الرئيسية التي بنى عليها هوني و مومفورد (Honey & Mumford) عام ١٩٨٦م الأساليب الأربعة للتعلم (الناشط، المتأمل، النظري، العملي) وهي على النحو التالي:



الناشط (ACTIVIST) = تطبيق Doing وإحساس Feeling:

- يتعلم من التجارب الحالية.
- يميل الى الانفتاح وغير شكاك
- متحمسا لكل شي جديد.
- يحل المشاكل عن طريق العصف الدماغي.
- نشيط وكأنه مركز النشاط.
- يفضل التطبيق واللمس وطريقة التجربة.
- يعتمد على البديهية أو الحدس بدلا من المنطق

المتأمل (Reflector) = المراقبة Watching والإحساس Feeling.

- يتعلم أكثر بإعطائه وقت للتفكير بتجارب الماضي.
- يجمع المعلومات من عدة مصادر ويفضل أداء ذلك قبل اتخاذ القرار ويستخدم الخيال لحل المشكلات.
- بشكل عام حريص وحذر ويفكر كثيرا.
- يفضل أن يجلس بعيدا ويراقب الآخرين وهم يعملون أكثر من أن يقوم بالتطبيق.
- يستمتع للآخرين.

النظري (Theorist) = (المراقبة Watching والتفكير Thinking) :

- طريقة مختصرة منطقية.
- الأفكار والمفاهيم مهمة. يطلب استيضاح للتفسير بدلا من فرص للتطبيق.
- يتعلم بالمنطق
- تفكير مجرد يطلب إيضاح وتفسير بدلا من التطبيق.
- يفكر بالمشكلة خطوة بخطوة.
- مستقل وغير متحيز
- يحب التحليل ويعطي مبررات.
- لا يرتاح للعواطف ولا للأحكام الشخصية.

العملي (Pragmatist) = التفكير Thinking والفعل doing :

- يتعلم بتجريب الأفكار الجديدة لمعرفة مدى فاعليتها.
- يستغل ويجرب جميع الفرص ويفضل المهارات التقنية.
- عادة لديه أفكار كثيرة.
- يستطيع حل المشاكل ويستعمل التعلم لإيجاد الحلول.
- طبيعته نافذ الصير.
- يستجيب للمشاكل والفرص بتحدي.
- لا يركز على الأشخاص أو العلاقات.

الدوافع / Motivation

تعريف الدافع

يمكن تعريف الدافع الانساني على أنه قوى أو شعور داخلي توجه تتحرك وتنشط سلوك الفرد لإشباع حاجات ورغبات أو أهداف محدودة من أجل تخفيف حالات التوتر المصاحبة لنقص في إشباع تلك الحاجات والرغبات.

والدوافع هي عبارة عن حاجات يسعى الفرد إلى إشباعها وتزداد قوة الدافع وحدثه كلما كانت درجة إشباع الحاجة أقل من المطلوب بمعنى آخر إن الدوافع هي قوى نفسية داخلية تنبع من الفرد وتدفعه الى السلوك في اتجاه معين وبقوة محددة.

أما الحاجة **Need** :- فهي حالة تنشأ لدى الكائن الحي عند انحراف أو حيد الشروط البيولوجية والسكولوجية المؤدية الى حفظ الحياة.

أما الهدف :- فهو ما يرغب الفرد في الحصول عليه ويشبع الدافع في نفس الوقت وعندما يكون الهدف خارجياً يسمى الحافز Incentive .

المشكلة في عملية التحفيز أن معظم الناس غالباً لا يعرفون ما هي حاجاتهم أو ماذا يريدون.

ملاحظات حول الدوافع :-

- الدوافع تؤثر على السلوك ولا يمكن ملاحظتها بطريقة مباشرة بل يمكن استنتاجها من السلوك.

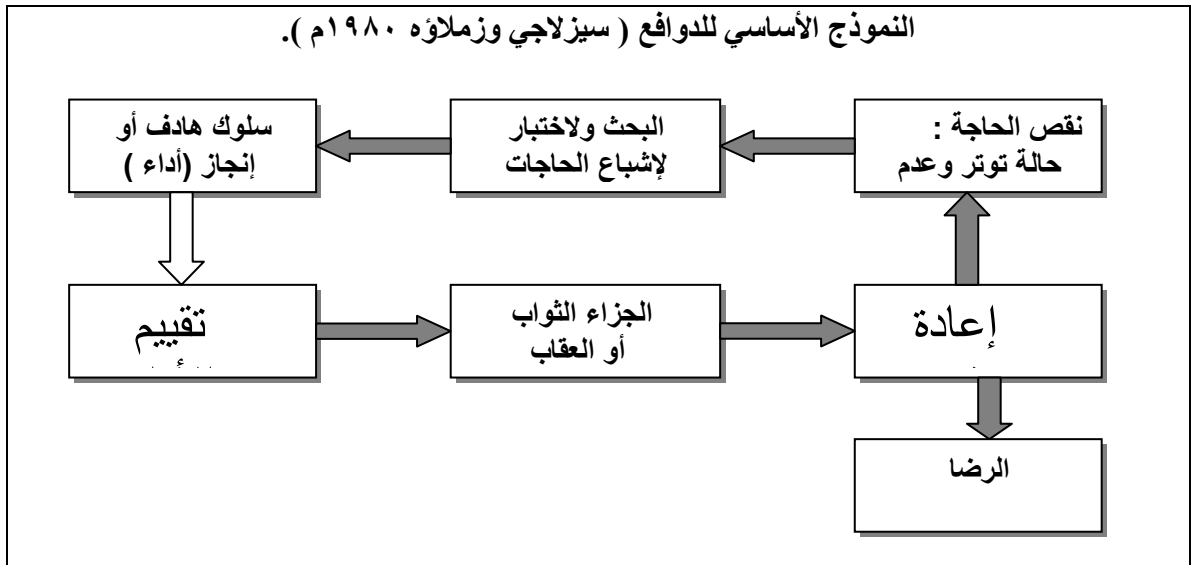
- الدوافع : قوة محرّكة، منشطة، وموجهة وتحافظ على استدامة وتنشيط السلوك.

- كل أنواع السلوك قابلة للدفع.

- السلوك الانساني (سبب وهادف ومدفوع) وهو تفاعل السبب مع الدافع مع الهدف.

- يمكن القول بأن الهدف الأساسي للدوافع أو الحوافز هي زيادة الإنجاز عند الأفراد، وهذا الإنجاز الإنجاز يتحقق عن طريق التفاعل ما بين الدوافع أو الحفز X قدرات الفرد. وعليه فإن اختيار الأفراد ذوي القدرات العالية لا يكفي لضمان الإنجاز بالشكل المطلوب وإنما يحتاج الى عامل آخر وهو الحفز أو الدفع. وهذا ينطلق على المرشد والطالب في نفس الوقت.

هناك علاقة بين السلوك والحاجات يمكن وصفها كما في الشكل (١) وتبدأ بالشعور بالنقص أو الحاجة ثم البحث عن إشباع الحاجة عن طريق السلوك وبعد المرحلة الثالثة وهي إشباع الحاجة يتم تقييم الموقف والبحث عن حاجات جديدة.



الأهداف التعليمية Learning Objectives

ينظر إلى الأهداف التعليمية عادة على أنها عبارة توضح السلوك الملاحظ الذي نتوقع من المتدربين أن يحققوه بعد مرورهم بخبرات تعليمية وتدريبية معينة. وتعتبر الأهداف النقطة الأساسية والموجه الرئيس في أي فعالية تدريبية أو تعليمية فهي التي تحدد الغاية من هذا النشاط أو هذا العمل. وتعد الأهداف ضرورية كونها تهدي المرشد لما يجب أن يقوم به أثناء عملية التدريب وكذلك المتدرب في معرفة ما هو مطلوب منه لتحقيق الأهداف.

ويمكن تعريف الأهداف التعليمية على أنها : السلوك المؤمل حدوثه من المتدرب نتيجة التعلم.

مجالات الأهداف (Categories of Objectives):

تصنف الأهداف إلى ثلاث مجالات رئيسية هي :

١ . المجال المعرفي أو الإدراك (Cognitive Domain).

٢ . المجال الوجداني (Affective Domain).

٣ . المجال النفس الحركي (Psychomotor Domain).

١ . المجال المعرفي أو الإدراك (Cognitive Domain) :

هو المجال الذي يهتم بالنواحي العلمية والفكرية للمحتوى وتطوير القدرات والمهارات الذهنية (يهتم بالمهارات العقلية والمعرفة).

تصنيف بلوم للأهداف المعرفية:

طور بلوم (Bloom) تصنيفاً للأهداف المعرفي يرتب فيه مستويات السلوك (التعلم أو الأداء) في تسلسل تصاعدي من المستوى الأدنى إلى المستوى الأعلى ويحتوي هذا التصنيف على ستة مستويات تبدأ من القدرات العقلية البسيطة وتنتهي بالمستويات الأكثر تعقيداً.

١ . مستوى المعرفة (Knowledge Level) : وهو تذكر واسترجاع المعلومات التي سبق للمتدرب تعلمها. ويندرج تحت هذا المجال:

أ . معرفة المعلومات البسيطة كالمصطلحات والحقائق

ب . معرفة طرق التعامل مع المعلومات ومعالجتها كتصنيفها وتسلسلها ومحكات الحكم عليها.

ج . معرفة التعميمات والمبادئ والنظريات والقوانين.

٢ . مستوى الفهم (Understand Level) : يتعلق بالقدرة على وضع محتوى معين بلغة أخرى أو بشكل آخر ويندرج تحته كل من الترجمة ، التنبؤ والتفسير.

٣ . مستوى التطبيق (Application Level) : القدرة على حل مسائل أو مشكلات جديدة في أوضاع جديدة ويجب أن يتم دون توجيه خارجي بحيث يميز المتدرب بنفسه المبادئ التي تحكم المسألة ويختار الأساليب الصحيحة للحل.

٤ . مستوى التحليل (Analysis Level) : القدرة على تفكيك مشكلة أو فكرة إلى مكوناتها وتحديد العلاقات بين تلك المكونات مثل :

- أ. تحليل العناصر وذلك بدراسة الموضوع أو الموقف وتجزئته إلى عناصره
 ب. تحليل العلاقات إلى أجزاء الموقف أو الموضوع
 ج. تحليل المبادئ التنظيمية : أي تحديد الأسس والمبادئ التي يقوم عليها موقف أو رأي أو موضوع
 ما .

٥. **مستوى التركيب (Synthesis Level) :** القدرة على وضع عدة عناصر مع بعض لعمل نموذج جديد يتميز بالأصالة والإبداع مثل :
 أ. إنتاج وسيلة اتصال فريدة .
 ب. إنتاج خطة أو مجموعة مقترحة من العمليات
 ج. وضع الفرضيات واختبارها

٦. **مستوى التقويم (Evaluation Level) :** القدرة على اتخاذ قرار أو إصدار حكم على الأفكار أو الأعمال وال حلول والطرق والمواد المختلفة مثل :
 أ. التقويم بناءً على معيار داخلي ويقصد به على الحكم على الشيء من داخله كالحكم على دقته وعدم تناقض مكوناته وانسجامها وتسلسلها.
 ب. التقويم بناءً على معيار خارجي ويقصد به الحكم على الشيء من ضوء معايير مختارة وغالباً ما تكون هذه المعايير متعلقة بكفاءة المنتج وفائدته وكلفته.

٢. المجال الوجداني / العاطفي (Affective Domain) :

يحتوي هذا المجال على الأهداف المتعلقة بالاتجاهات والعواطف والقيم والاهتمامات كالتقدير والاحترام والتعاون أي أن الأهداف في هذا المجال تعتمد على العواطف والانفعالات ويضم خمسة مستويات:

١. **مستوى الاستقبال (Receiving Level) :** وهو يشير إلى رغبة الفرد الذاتية والانتباه لحدث أو نشاط ما ويأتي تحته ، وهو يتمثل في اهتمام المتدرب بظاهرة معينة.
 أ. الوعي أو الاطلاع
 ب. الرغبة في التلقي
 ج. الانتباه الانتقائي
مثال : أن يصغي المتدرب باهتمام لشرح المرشد.

٢. **مستوى الاستجابة (Responding Level) :** وهي مشاركة المتدرب وتفاعله إيجابياً مع خبرة تعليمية (فبعد استقبال الفرد قضية معينة يقوم بالمشاركة في النشاطات المتعلقة بها بفعالية ويبدى ردود فعل إيجابية تجاهها) وتشمل :
 أ. الإذعان أو الطاعة في الاستجابة أي الامتثال لمتطلبات موضوع بدون مناقشة
 ب. إرادة الاستجابة وتعنى تقبل المسؤولية عن قضية معينة
 ج. الارتياح أو الرضى للاستجابة وتعنى الاستمتاع بممارسة عمل ما.
مثال : أن يؤدي المتدرب واجب دراسة حالة دون أن تدمر.

٣. **مستوى التقدير (Valuing Level) :** هي القيمة التي يعطيها المتدرب لشي معين نتيجة لمروره بخبرة معينة. ويشمل هذا المستوى الاتجاهات بشكل عام ويأتي تحته:
 أ. تقبل قيمة معينة
 ب. تفضيل قيمة معينة
 ج. الاقتناع أو الالتزام بقيمة معينة
مثال : أن يدعم المتدرب إجراء غسل اليدين بعد حضوره ورشة منع العدوى.

٤. **مستوى التنظيم (Organizing Level) :** سعي الفرد لتكوين منظومة قيمية عن طريق تجمع عدد من القيم وبالتالي حل الخلافات أو التناقضات بينها أو يقارنها أو يربطها مع بعض. وتشمل :

١. تقبل القيمة
٢. ترتيب أو تنظيم نظام القيمة

مثال : أن يقدر الطالب أهمية غسل اليدين.
من الأفعال : ينظم، يختار، يقرر.

٥. **مستوى الاتصاف بقيمة (Characterizing by a value) :** وهو عبارة عن تطوير الفرد لنظام من القيم يوجه سلوكه بثبات وتناسق مع تلك القيم التي يقبلها وتصبح جزءاً من شخصيته ويأتي تحته:

١. تبني مجموعة من القيم
٢. تجسيد القيمة (اتخاذ فلسفة للحياة)

مثال : أن يؤمن المتدرب أن مهنة التمريض تساعد في رفع المستوى الصحي.

٣. **المجال النفس حركي (Psychomotor domain) :**

ويشير هذا المجال الى المهارات التي تتطلب التنسيق بين عضلات الجسم للقيام بأداء معين. ويمكن التمييز بين ثلاث مستويات هي :-

١. **المستوى الأول وهو التقليد Imitation :** فيه يحاول المتدرب أن يقلد عمل معين بخطوة عن طريق مراقبة عمل ما أو مهارة معينة أثناء أدائها. فهو هنا بحاجة إلى نموذج Roll model كالمرشد عندما يقوم بمهارة إعطاء حقن في العضل أمام المتدرب الذي بدوره يحاول تقليد الحركات التي تتضمنها هذه المادة باستخدام برتقالة.

٢. **المستوى الثاني وهو التحكم Control :** وفي هذه المرحلة يظهر المتدرب مهارة معينة بناءً على تعليمات تلقاها لا بناءً على الملاحظة فقط، كما يبدأ في التفريق بين مجموعة من المهارات ومجموعة أخرى، والتمكن من اختيار المجموعة اللازمة ويصبح ماهراً في استعمال أدوات منتقاة ، أي بمعنى أن تكون لدى المتدرب القدرة على اختيار العمل المناسب الذي يتوجب القيام به في الوقت والوضع المناسب مثال : يصبح المتدرب معتاداً على عمل بعض الأفعال أثناء عملية غيار الجروح وتحت إشراف مباشر.

٣. **المستوى الثالث هو مستوى التلقائية :** أي إن المتدرب يبلغ درجة عالية من الكفاءة في استخدام المهارة المكتسبة، وبالتالي يؤديها بطريقة تلقائية.

مثال: الممرضة المتمرنة تستطيع القيام بتنظيف فم المريض بلا إزعاج.

ومن الأفعال الخاصة بالمجال النفس حركي

يصمم ، يصلح، يقوم، يجهز، يرسم، يعمل باليد، يصلح، يبني.

خصائص الهدف التعليمي (Qualities of Learning objectives) :

يجب أن تكون الأهداف التعليمية مفهومة ومقبولة من قبل جميع الأطراف فمن خلال إشراك المجموعة المستهدفة في صياغة الأهداف (الطالب أو القادم الجديد) يزداد التزام المجموعة المستهدفة ويعزز الحافز لديهم لذلك يجب كتابة الهدف بحيث تكون:-

١. محدد ومفسر بشكل جيد Specific.

٢. قابل للقياس ومبني على سلوك يمكن مراقبته Measurable.

٣. قابل للتحقيق ومناسب **Achievable**.
٤. واقعي، مرتبط بالمشكلة وفرضيات الحل **Realistic**.
٥. مرتبط بوقت محدد أي يمكن تحقيقه في الوقت المحدد **Time Bond**.

إذا أخذنا بداية أحرف الكلمات باللغة الإنجليزية فإنها تشكل كلمة **SMART**.

إن عملية إشراك الطالب أو القادم الجديد في صياغة الأهداف للتدريب العملي في المناطق السريرية عادة ما تكون عن طريق اتفاقية التعلم التي تعطي صورة واضحة عن أهداف التعليم والتدريب. (انظر اتفاقية التعلم).

عناصر الهدف التعليمي :-

١. الفعل Action verb (فعل مضارع يمكن قياسه) أي تصف فعلاً ملاحظاً وتسمى هذه الأفعال غالباً بأفعال الأداء.
٢. المحتوى Contents (الخبرة التعليمية مثل مفهوم، نظرية، الخ) هو السلوك الفعلي الذي نتوقع من الطلبة أن يقوموا به نتيجة للتعليم.
٣. الحالة Condition (وصف الظروف التي يجب أداء العمل في ظلها) أو هي وصف الحالات أو الظروف التي يتطلب من المدرب أن يظهر فيها السلوك المرغوب.
٤. المعيار Criteria (تحديد مستوى الأداء المقبول من قبل المتدرب)

الهدف = الفعل + المحتوى + الحالة + المعيار

تذكر : بعد أن تكون قد أتممت تقييم الاحتياجات التعليمية والتدريبية عليك الإجابة على ما الذي يحتاجه الطالب أو القادم الجديد من أجل تقديم تدريب فعال وكذلك كيفية حل مشكلات العمل المتعلقة بعملية التدريب.

الخطوات الرئيسية لصياغة الأهداف التعليمية

١. حدد متى سيتحقق الهدف التعليمي:
 - عادة يتم البدء بالعبرة التالية : في نهاية هذا (النشاط)
 - مثال: في نهاية هذه الورشة (**By the end of workshop**) قادراً على ، سوف يكون قادراً على
٢. حدد المشاركين في النشاط التعليمي (**A = Audience**):
 - عادة يكون الطالب أو المتدرب وبعض الأهداف التعليمية بحاجة إلى تحديد بدقة المعلومات المتعلقة بالمشارك.
 - مثل : الممرض القانوني الذي يعمل في مستشفى الزرقاء الحكومي
 - الممرض المشارك في العيادات الخارجية
٣. أضف العبارات التالية :
٤. تحديد السلوك او العمل (**B = Behavior**) باستخدام فعل سلوكي:
 - استخدام فعل سلوكي قابل للقياس يوضح مدى تحقيق الأهداف (انظر تصنيف الأفعال وصفات الأهداف SMART).
٥. اتبع الفعل السلوكي بالمحتوى الذي تريد تعليمه أو تدريبيه.

٦. تحديد الظروف التي من خلالها يستطيع المتدرب أداء العمل (C = Condition) :
مثال:- بالرجوع إلى الكتاب الخاص بالبرنامج بالتعاون بين أعضاء المجموعة الصغيرة التي تحدد من قبل المدرب

٧. تحديد الدرجة أو المدى الذي يجب أن يؤدي به المشارك السلوك المطلوب (محكات ومعايير)
معظم المحكات Criteria تتعامل الدقة ، النوعية ، السرعة (D=Degree of performance)
مثال :- بدقة ٧٥% ، دون أخطاء لغوية ، خلال ٤٥ دقيقة

٨. تحقق من الهدف:

- هل يوضح الهدف السلوك المرغوب
- هل التوقعات غير مبهمه وهل تستطيع قياس السلوك وتقييم مدى تحديد الهدف.
- ٩. ضع نشاطات التقويم التي يمكن أن تقيس مدى تحقيق الهدف التعليمي.

مثال:-

في نهاية هذه الورشة على الممرضين القانونيين في المستشفى ان يكونوا قادرين على وصف العملية التمريضية بالرجوع إلى الكتيب الخاص بالورشة بدقة ٩٠%

ورقة عمل

حدد المكونات الرئيسية للأهداف التعليمية التالية:

- ٤- في نهاية هذا البرنامج على المشاركين أن يكونوا قادرين على أن يحددوا الأماكن التي يمكن إعطاء الحقن العضلية حسب الرسم التوضيحي بدون أخطاء.

تقنيات التدريب Training Techniques:

هناك تقنيات تدريبية مختلفة يمكن استخدامها لتعزيز العملية التدريبية والتعليمية. ولكن قبل اختيار أي من هذه التقنيات لتحقيق الأهداف المختلفة يجب مراعاة النقاط التالية المرغوبة في التقنية التدريبية:

١. تعمل على تحفيز المشاركين وتجعل العمل ممتعاً.
٢. ملائمة للمتدربين وكذلك ملائمة للمحتوى (معلومات، مهارات، اتجاهات، خبرات).
٣. عملية ويمكن تطبيقها ضمن الظروف المتاحة (الوقت ، عدد المشاركين ، التكاليف ، المساحة المتوفرة للتقديم).
٤. تراعي خصائص الطلبة المختلفة مثل معرفتهم ومهاراتهم وخبراتهم.
٥. يستخدم فيها وسائل سمعية وبصرية مثيرة وممتعة تعزز التدريب وتثير انتباه المشاركين وتولد لديهم الدافعية للتعلم.
٦. تحافظ على نشاط المشاركين.

تذكر يجب على تقنيات التدريب أن تحقق أهداف التدريب.

القواعد العامة لطرق التدريس :

١. السير من المعلوم إلى المجهول.
٢. التدرج من البسيط إلى المركب.
٣. التدرج من المحسوس إلى المعقول.

وسنوضح بعضاً من تقنيات التدريب التي تستخدم بشكل كبير :

١. المحاضرة (Lecture) : عادة ما يتم فيها تقديم معلومات (حقائق ومبادئ) من قبل المدرس.

المزايا : - توفير ظاهري في الوقت (بالنسبة للمدرس).

- توفير في الموارد.
- تغطي مجموعة كبيرة من الطلبة.
- يستطيع المدرس أن يقدم معلومات كثيرة في وقت قصير.
- حضور المدرس.

السلبيات:- تبقى المتدرب في وضع سلبي وغير مشترك بالنشاط ومجرد متلقي للمعلومات.

- لا تسهل تعلم كيفية حل المشاكل.
- لا تسمح بإظهار سرعة الفرد في التعلم.
- يكون فيها مستوى الحفظ والتذكر منخفض.
- لا تعطي أية إمكانية للتحقق من تقدم عملية التعليم.

طريقة التقديم : - حضر المادة التي ستقدمها والأهداف والوقت اللازم.
- حضر وسائل سمعية وبصرية مثل جهاز عرض الشفافيات.

- حضر مذكرات مكتوبة.
- تدرب على كيفية التقديم.
- تكلم بصوت واضح ومسموع ولا تكن سريعاً بل تكلم ببطء وحافظ على التواصل مع الطلبة بالنظر إليهم ولا تبقِ واقفاً بل تجول داخل الغرفة.
- حاول إشراك الحضور قدر الإمكان.

٢. **العصف الذهني (Brainstorming)** : هي تقنية يطلب من المشاركين خلالها بأن يأتوا بأكبر قدر من الأفكار والآراء المتنوعة في فترة قصيرة وذلك بتجميع طاقات الفريق وإبداعية الأفراد معا.

- المزايا :** - يشجع المشاركين على المشاركة.
- تفتح أذهان وتفكير المشاركين.
- يقدر مساهمة كل متدرب ، فكل الأفكار مقبولة.
- يسمح للمدرب بأن يقيم شعور أو موقفها في موضوع معين.

- السلبيات :** - يتطلب المعرفة المسبقة بالموضوع.
- يستهلك الوقت إذا استخدمت من قبل مجموعات كبيرة.
- لا تستخدم لاختيار أفضل الأفكار أو الإجابة الصحيحة.

- كيف نستخدمه:** - يشرح المدرب القواعد الأساسية للعصف الذهني :
 - أي مشارك يستطيع أن يقدم أو يشارك في الأفكار.
 - لا تناقش الأفكار أثناء العصف الذهني.
 - لا تصدر أحكاما ولا تسمح بانتقاد الآخرين.
 - يسجل المدرب السؤال أو الموضوع أو المفهوم المراد بحثه على اللوح أو على اللوحة القلابة بطريقة تسمح لجميع المشاركين برؤيته.
 - أطلب من المشاركين أن يعطوا أفكارهم حول الموضوع.
 - اكتب جميع الأفكار.
 - أجمع الأفكار المتقاربة معا.
 - أخرج بأفكار أو آراء يتفق عليها الجميع.

٣. **العرض (Demonstration)** : هو تقديم شفوي ومرئي يفسر من خلاله المدرب ويعرض الخطوات الخاصة بالمهمة أو الطريقة ويعمل على مشاركة المتدرب والسماح بالتفاعل بين المتدرب والمدرّب.

- المزايا :** - تزود المتدربين بالعملية المعروضة خطوة بخطوة.
- تعطي تطبيق عملي تغذية راجعة مباشرة .
- تتضمن حفظ أفضل للمعلومات وتذكرها.
- متابعة التطور في اكتساب المهارة من خلال نموذج مراقبة الأداء.
- يتعلم ويتدرب المشاركون من خلال العمل،
- ترتبط النظرية بالممارسة.
- توضح المبادئ والمفاهيم.
- تقديم الحقائق والإجراءات بصورة منطقية وخطوة اثر خطوة.
- تمكن من الإجابة على الأسئلة بطريقة عملية.
- نستخدم لتعلم والتدرب على المهارات اليدوية.

- السلبيات :** - لا تكون فعالة في المجموعات الكبيرة.
- مستهلكة للوقت والموارد.

- يجب أن تكون متنوعة بتمرين.
- غير ملائمة لتعلم الأفكار والمفاهيم.
- من الصعوبة أن توحد المعايير الخاصة بالتعلم والتدريب لجميع حالات التدريب لجميع المتدربين.
- قد تتطلب نسبة مدرب / متدربين عالية.

- كيف تستخدم:** - حضر قائمة بالخطوات الخاصة بالمهمة أو الطريقة.
- حضر المواد والوسائل المطلوبة وتأكد من صلاحيتها.
 - رتب المواد والوسائل المستعملة بشكل منظم حسب استعمالها.
 - تأكد من أن المشاركين يستطيعوا مشاهدة وسماع العرض.
 - أعط تغذية راجعة مستمرة.
 - لخص كلما دعت الحاجة لذلك.
 - أطلب من المشاركين أن يقوموا بالتطبيق وذلك بالسماح لأكثر من مشارك أو متدرب بالتطبيق.
 - حول إشراك جميع المشاركين في التطبيق مع المراقبة المباشرة للمتدربين.

٤. النقاش (Discussion): هو نشاط يتفاعل من خلاله المشاركون بتبادل الآراء وحل المشاكل مستعملين قدراتهم الفكرية.

- المزايا:** - يسمح بعملية الاتصال باتجاهين (two-way communication).
- يسمح بتبادل الأفكار والتجارب والمشاركة.
 - يمكن أن تعطي المتدربين شعور عالي بأهمية المشاركة الفعالة.
 - ينمي القدرات الفكرية وينمي التفكير الموضوعي.
 - يشجع على اقتراح وقبول أفكار الآخرين.
 - يطور السلوكيات، والثقة والتعاون.
 - يستطيع المدرب ملاحظة ومراقبة سلوكيات التعليم.
 - يمكن المدرب من التأكد من بقاء النقاش حول الموضوع.

- السلبيات:** - يحتاج المدرب إلى مهارات التدريب.
- مستهلكة للوقت (عادة تكون السيطرة على الوقت صعبة).
 - قد تطغى الشخصيات القوية على النقاش.
 - قد يكون محتوى التدريب مربكاً أو مفقوداً.

- كيف تستخدم:** - حدد الهدف من النقاش (في حال المجموعات الصغيرة يفضل أن تكتب بشكل مختصر وواضح).
- حدد إذا كان النقاش سيكون من خلال جلسة عامة أو من خلال مجموعات صغيرة.
 - عين الموضوع وأسئلة النقاش، على أوراق للتوزيع إذا كان ذلك ضرورياً.
 - شجع التفاعل والمشاركة الفعالة والمحافظة على الجو المناسب للنقاش.

٥. العمل الجماعي (Group Work): مجموعة تكلف بإنجاز مهمة محددة ضمن وقت وموارد محددة.

- المزايا:** - تطور الشعور بالمسؤولية.
- توفر الوقت عندما يمكن تقسيم المهمة إلى مهمات فرعية.
 - تعلم المشاركين كيف يصنعون القرارات الجماعية.

- تعلم المشاركين كيفية استخدام قدرات ومعرفة بعضهم البعض.

السلبيات : - قد تبتعد المجموعة عن المهمة إذا لم يكن هنالك مراقبة حذرة.
- تحتاج إلى تخطيط شامل.

كيف تستخدم: - حدد الأهداف بوضوح.

- حضر مهمات المجموعة كتابة.
- حضر المراجع التي تحتاجها.
- جرب المجموعة بعناية
- وجه المجموعات إلى ما هو متوقع منهم.

٦. لعب الأدوار (Ro Play) : دور تمثيلي من واقع الحياة لموقف أو مشكلة، بهدف تطوير مهارات الإدارة أو حل المشكلات ، حيث يشمل إعطاء المشاركين معلومات وافية عن الشخص الحالة التي يطلب منهم لعب دورها.

المزايا : - يساعد في تطوير مهارات الاتصال الفعلية والحصول على تغذية راجعة بناءة من المشاركين والمدربين.

- تكسر الحواجز وتشجع على التفاعل بين المشاركين.
- يجلب سلوكيات مختلفة للمشاركين.
- يمكن أن تحسن المهارات والاتجاهات وكذلك الإدراك.
- غير رسمية ومرنة وتحتاج إلى مصادر قليلة.
- يعزز من مسألة تقدير وجهات النظر المختلفة.
- يساعد في استكشاف أكثر من نهج لحل المشكلة.

السلبيات : - استهلاك للوقت.

- قد تفسر بطريقة خاطئة.
- تعتمد على الجهد الفردي.
- تعتمد بشدة على خيال الطالب.
- تتطلب مساحة بحيث يستطيع كل المتدربين أن يشاهدوا.
- يكون الكثير من المتدربين عصبيين حيال (تقديمهم) الدور.
- إذا كان الدور يعتمد على معرفة سابقة فعلى المدرب أن يتأكد بأن لاعب الدور لديه هذه المعرفة.
- يتطلب وقتاً كبيراً للتحضير بالنسبة للمدرب.
- يتطلب نقاش ومتابعة.

كيف تستخدم: - حدد الأهداف بوضوح.

- حضر الأدوات (المشكلة، الذي يحل المشكلة، المراقب) وأسئلة نقاش لاستخلاص المعلومات.
- اجعل المشاركة من قبل المتدربين ارادية.
- أعط تعليمات واضحة ومختصرة للمشاركين.
- إما أن يعطي الأدوار بصفة منفصلة أو تقدمها بشكل مكتوب.
- دع لاعبي الأدوار يمثلون بشكل مغاير للوضع الحالي.
- اجعل نقاش لعب الأدوار يحتوي على نقاش الممثل عن كيفية شعوره وكيف كان من الممكن تحسين الوضع.
- حضر عدد كافي من لعب الأدوار حتى يستطيع المتدربين أن يشاركوا في مجموعات من اثنين أو ثلاثة.

٧. دراسة حالة (Case Study) : مجموعات صغيرة تأخذ حالة خاصة (غير واقعية أو صحيحة) مكتوبة أو شفوية من أجل تحليل وحل المشكلات .

المزايا : - تسمح بالتقويم السريع للمعرفة والمهارة للمشاركين.

- تعطي تغذية راجعة مباشرة وسريعة.
- ترفع من مهارات التحليل والتفكير.
- تعتبر البديل الأكثر قرباً من الواقع العملي.
- شيقة للمتدربين لأنها تقدم مشاكل من واقع الحياة.
- تعلم المتدربين على معرفة وحل المشكلات.
- يشجع مشاركة المتدربين.
- يمكن استخدامها كوظيفة أو مهمة خارج الفصل.
- يمكن مراقبة التعليم.

السلبيات: - بعض الأحيان لا يشارك كل المتدربين.

- مستهلكة للوقت.
- يجب على المدرب أن يكون قادراً على التعامل أو أفكار واستجابات مختلفة.
- تفترض أن المتدربين بإمكانهم التواصل على نفس المستوى.
- قد يصعب تحضيرها لأن دراسة الحالة يجب أن لا يكون لها استجابات متوقعة.

كيف تستخدم: - أن يكون لديهم هدف واضح.

- حضر القصة أو الحالة وأسئلة للنقاش.
- اطلب من المشاركين حلاً واحداً رئيسياً وحلول بديلة.
- استعرض وابتحث الأجوبة.

ملاحظة: ابدأ بالحالات البسيطة ثم تدرج إلى الحالات الأكثر تعقيداً.

الوحدة الخامسة

مهارات الاتصال الإنساني

- ١- الاتصال
 - مكونات دائرة الاتصال
 - العوامل المؤثرة بالاتصال
 - طرق الاتصال
 - أساليب الاتصال
 - أهداف الاتصال
- ٢- الإصغاء
- ٣- الانفتاح على الآخر (مربع جوهري)
- ٤- الجدارة بالثقة والاعتماد.
- ٥- تحليل المبادلات
- ٦- البرمجة الغوية العصبية.

مهارات الاتصال الإنساني Communication Skills

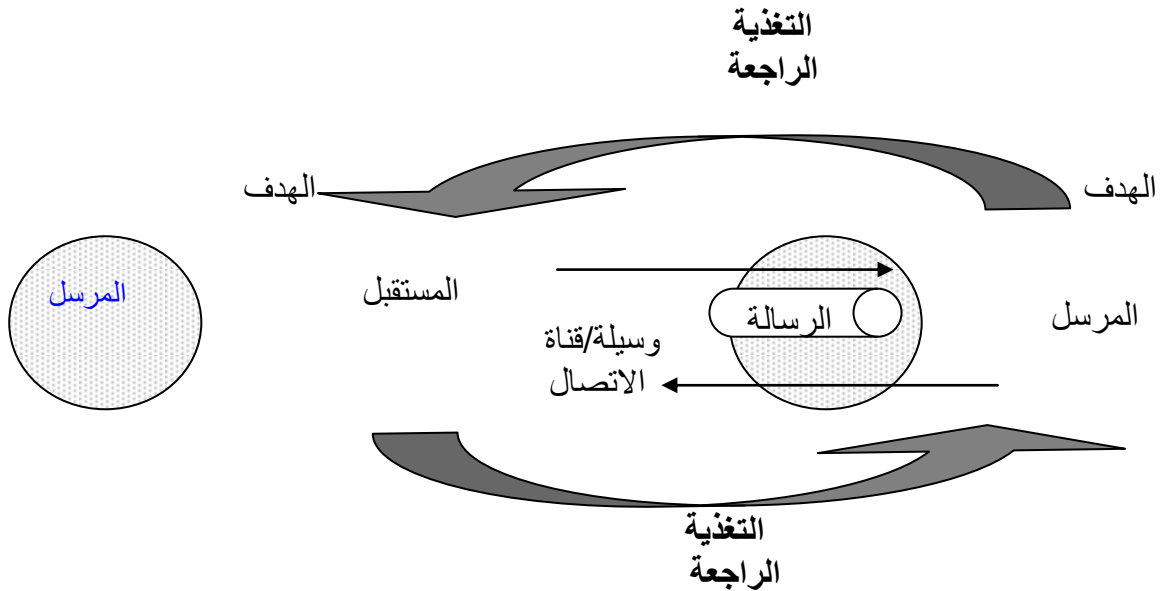
تعريف الاتصال :

هي عملية ديناميكية ومستمرة على شكل أحداث متسلسلة وتشمل نقل المعاني والأفكار والمشاعر من المرسل إلى المستقبل باستخدام الأساليب اللفظية وغير اللفظية.

مكونات دائرة الاتصال (Elements of the Communication Process) :

يحفز الهدف الشخص المرسل للقيام بالاتصال مع الآخرين من أجل تبادل خبرات ، عواطف ، أفكار أو أحداث وبالتالي تحقيق الغاية من عملية الاتصال.

١. المرسل **Sender** : الاتصال الشخصي وقد يكون متكلما" ، محاضرا" ، كاتباً" الخ.
٢. المستقبل **Receiver** : الشخص الذي تبعث له الرسالة.
٣. الرسالة **Message** : هي المعلومات التي تبعث أو يعبر عنها المرسل وتكون واضحة ومنظمة وتحتوي على الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
٤. وسيلة الاتصال **Channels of communication** : هي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل.
٥. التغذية الراجعة **Feedback** : تعطي مؤشر لإمكانية وصول المعنى المراد من المرسل للمستقبل وهي مدى قبول أو رفض الرسالة.
٧. التأثير **Effect** : هي المحصلة النهائية للاتصال.



صفات وشروط مكونات دائرة الاتصال الفعال :

١. المرسل : يجب أن يكون
أ. ملماً بالموضوع لكي يستطيع محاورة المشاركين والرد على استفساراتهم.

- ب. القدرة على الإقناع عن طريق عرض الموضوع بصورة جذابة (طريقة عرض مناسبة وجيدة
تفجع المشاركين وتشجعهم على المشاركة).
- ج. القدرة على مشاركة الآخرين في أفكارهم والأخذ والعطاء وذلك باختيار الموضوعات التي تهم
المشاركين.
- د. صدق المرسل والثقة به.

☺ عوامل نجاح الاتصال تقع على عاتق المرسل ولذلك إذا فشلت عملية الاتصال لا تلوم إلا نفسك.

٢. الرسالة :

هي قلب عملية الاتصال وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل ولا يمكن أن تتم عملية الاتصال
بدونها لذلك الرسالة الاتصالية الناجحة يجب أن تكون:

أ. **صريحة وغير متحيزة** : يجب أن تكون الرسالة الاتصالية صريحة وواضحة ولا لبس فيها وأن
تقول كل الحقيقة وليس نصف الحقيقة حتى تنفذ إلى العقل وتؤدي إلى العقل والقلب وتؤدي إلى تغيير
معلومات واتجاهات المستقبل.

ب. **واضحة** : معناها واضحا بحيث لا يكون أدنى إمكانية لسوء الفهم ويعتمد وضوحها على الفهم
العميق للغة المستقبل وحاجاته وثقافته.

ج. **تامة أو كاملة** : يجب أن تعطي معنى كاملا عن طريق تزويد المستقبل بمعلومات وفيرة تجيب
عن جميع أسئلته وتوضح الهدف الاتصالية.

د. **ملائمة** : ملائمة للمستوى الثقافي والتعليمي للمجموعة المستهدفة.

هـ. **مختصرة** : يجب على المرسل أن يوجز في الكلام فخير الكلام ما قل ودل وتجنب الحشو الزائد
للمعلومات التي لا تسهم في تحقيق هدف الاتصال.

و. **محسوسة أو ملموسة** : يجب أن تكون كلمات الرسالة الاتصالية محسوسة لان الكلمات المحسوسة
أكثر تحديدا للمعنى من الكلمات المجردة فالرسالة الاتصالية يجب أن تجيب على من؟ ماذا؟
متى؟ أين؟ لماذا؟ كيف؟

☺ إن تحضير موضوع من قبل المدرب وطريقة عرضها جيدا" قبل البدء بالتنفيذ يزيد من احتمالية
نجاح الاتصال.

٣. الوسيلة / القناة :

هي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل. فاختيار القناة أو الوسيلة المناسبة
يساعد في تركيز المستقبل على الرسالة. فالمرسل لا يستطيع تحقيق هدفه الاتصالي إذا لم تصل
الرسالة إلى المستقبل أو إذا كانت مشوشة.

٤. المستقبل : يجب أن يكون

- أ. مستمعا جيدا" ويعرف هدف المرسل.
- ب. مهتما" بموضوع الرسالة (تحقق رغباته وحاجاته).
- ج. الانجذاب للرسالة عن طريق عرضها بشكل مناسب ويتيح للمستقبل الحوار.

٥. التغذية الراجعة :

هي مدى قبول الرسالة أو رفضها وهي ردود فعل المستقبل على الرسالة بعد استقبالها وتحليلها وفهمها لذلك يجب أن يهتم المرسل بالتغذية الراجعة ويأخذها باعتباره فيعدل من طريقة الحوار أو العرض إذا اقتضى الأمر ذلك والتركيز على الاتصال وليس على الأشخاص وان لا يتحيز ضد المستقبل بسبب تصرفاته أو شكله أو جنسه بل يجب أن يتصف المرسل بالموضوعية.

٦. التأثير :

وهو الهدف النهائي من الاتصال لذا يجب أن يحدد المرسل الهدف قبل البدء في عملية الاتصال ليستطيع في نهاية الأمر قياس الذي حدث على المستقبل وذلك لتقييم مدى نجاح أو فشل عملية الاتصال.

العوامل التي تؤثر على الاتصال :

١. الإدراك Perception:

هي العملية التي بواسطتها يختار الفرد المثيرات من العالم الخارجي و يقيمها وينظمها ويقبلها ويعطيها معنى عن طريق الحواس الإنسانية لذلك يختلف إدراك الناس لنفس الشيء باختلاف خبراتهم وشخصياتهم فنظرة الناس للعالم تختلف من شخص إلى آخر وينعكس هذا على سلوكهم.

٢. القيم Values:

تعكس القيم الأشياء الذي يعتبرها الشخص مهمة في حياته فمن خلال التوقعات والخبرات المختلفة يتم تشكيل القيم والتي تؤثر على كيفية تعبير الفرد عن أفكاره ومشاعره وبالتالي فهم الآخرين لهز

٣. الحيز والخصوصية Space and Territoriality:

عند القيام بالتفاعل الاجتماعي عادة ما يترك الناس مساحة تحفظ خصوصيتهم وتعتمد هذه المسافة على مدى التقارب بين الأفراد.

٤. العواطف والمشاعر Emotions :

تعتمد على المشاعر الشخصية المتعلقة بالأحداث وتؤثر على طريقة الاتصال والعلاقات بين الناس. وقد تؤدي إلى فهم أو تفسير خاطئ أو عدم سماع الرسالة.

٥. المعرفة Knowledge:

الاختلاف في المستوى المعرفي يؤثر على الاتصال ويجعله صعبا وتأتي المعرفة من خلال مراحل التطور والتعليم والمحيط الخارجي وكذلك العوامل الاجتماعية والثقافية.

٦. الأدوار والعلاقات Role and Relationship :

يتم اتصال الأشخاص مع بعضهم من خلال الأدوار التي يؤديها والعلاقات مع بعضهم.

طرق الاتصال :

١. الاتصال اللفظي Verbal communication: وهو الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام الكلمات (الكلام والكتابة).

عوامل نجاح الاتصال اللفظي:

١. الوضوح Clarity :

الوضوح في اختيار التعبيرات والكلمات بحيث تكون مناسبة وملائمة وكذلك الوضوح في اختيار مخارج الألفاظ بحيث تكون سليمة وغير ناقصة فهذا يؤدي إلى وصول الرسالة بشكل واضح ومفهوم لدى المستقبل بلغة سهلة يستطيع فهمها بسهولة ويسر.

٢. الإصغاء الجيد **Active listening** :

يعتبر الإصغاء من العوامل الهامة في عملية الاتصال كونه ليس مجرد السمع (وصول الكلمات إلى الأذن) وإنما هو وصول الأصوات إلى أذن المستقبل ومن ثم يدركها ويفسرها ويعطيها معنى. لذلك على المعلم أو المدرب الميسر أن يتمتع بالإصغاء الجيد لأن هذا يجعل المرسل (الطالب) يشعر بأهمية ما يقوله ويشجعه على المزيد من المشاركة والحديث.

٣. التشجيع والمديح :

يعتبر استخدام عبارات التشجيع والمديح من العوامل المهمة والرئيسية في نجاح عملية الاتصال الشخصي كونها تحفز على الأسئلة والاستفسار.

٢. **الاتصال غير اللفظي Nonverbal communication** : هو نوع من أنواع الاتصال لا تستعمل فيه الكلمات (لغة الإشارات ولغة الجسم).

المظهر العام Appearance : هو ما يتم ملاحظته للوهلة الأولى خلال المواجهة بين الأشخاص (طريقة اللباس، الصفات الفيزيائية).

هيئة الوقوف أو الجلوس Posture and gait : وهي الطريقة التي يجلس، يقف، أو يتحرك بها الأشخاص وتشكل الانطباع أو التعبير الشخصي.

تعبير الوجه Facial Expression : يعتبر الوجه من أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلى المستقبل وبالعكس فلامح الموجه تعتبر أكبر مصدر للاتصال غير اللفظي في الجسم، حيث تزود المستقبل بمؤشرات واضحة ودقيقة تساعده في تحليل الرسالة.

ومن المعاني التي تفصح عنها تعبيرات الوجه هي العبوس، الحزن، السعادة، الاستكبار، العجب، الخ.....

تلاقي العيون Eye Contact : ترسل العينان وتستقبل العديد من الرسائل الاتصالية غير اللفظية في أن واحد.

ومن المعاني التي تحملها هذه الرسائل الحزن، الخوف، السخرية، الصدق، الكذب، الكره، الخ.....

الحركات الانمائية Gestures : وهي الترحيب ، ورفع الإبهام للأعلى في الهواء.

اللمس Touch : وهو نوع من أنواع الاتصال الذي يعبر عن العلاقات الشخصية، فهو وسيلة هامة لنقل أفكارنا ومشاعرنا ومعلوماتنا للآخرين، فعملية اللمس تحمل مشاعر إيجابية وأخرى سلبية يحددها الزمان والمكان والجنس والسن والمكانة الاجتماعية والخلفية الثقافية والعلاقة بين المرسل والمستقبل.

الصوت : التنهد، النواح، البكاء، تعتبر من الاتصال غير اللفظي.

العوامل التي تساعد على نجاح الاتصال غير اللفظي :

١. الاسترخاء والهدوء

٤. إظهار الاهتمام

٥. الإصغاء

٦. تلاقي العيون

٧. الجلوس بالأصول والابتسامة

١. **الأسلوب الإيجابي Assertive**: هو الأسلوب المنفتح الصريح الصادق والمباشر الذي يأخذ بالحسبان حقوقه الشخصية محترماً حقوق الآخرين.

• كيف يتصرف؟

- يعبر عن احتياجاته ومشاعره بوضوح.
- يدافع عن حقوقه دون التعرض لحقوق الآخرين.
- يتعامل مع المشاكل ويقترح حلولاً لها.
- يشعر بالثقة بمهاراته وبنفسه.

٢. **الأسلوب السلبي**: هو الأسلوب الذي يسعى الفرد من خلاله تجنب المسؤولية وتقمص دور الضحية وهدفه تجنب الاصطدام والمشاكل.

• كيف يتصرف

- يشعر بالافتقار للتعبير عن احتياجاته ومشاعره.
- يفشل في الدفاع عن حقوقه.
- يتجنب المشاكل ويفتقر لطرح الحلول.
- يفترق إلى الثقة في نفسه ومهاراته.

٣. **الأسلوب العدوانى Aggressive**: هو الأسلوب الذي يتسم عادة بالهجوم ويستخدم للقمع والسيطرة والفوز على حساب الآخرين:

• كيف يتصرف؟

- يصر على أن مشاعره واحتياجاته لها الأولوية على حساب الآخرين.
- يطالب بحقوقه ومتجاهلاً حقوق الآخرين.
- يلوم الآخرين بسبب المشاكل بدلاً من طرح الحلول.
- يشعر بأنه أقوم بعين نفسه ومغرور بمهاراته وبنفسه.

أهداف الاتصال

يهدف الاتصال إلى تغيير في:

١. المعلومات.

٢. الاتجاهات.

٣. سلوك المستقبل.

١. التغيير في المعلومات يتم على النحو التالي :-

- أ. تزويد المستقبل بمعلومات صحيحة وصادقة تمكنه من اتخاذ القرارات الصائبة.
- ب. تزويد المستقبل بمعلومات جديدة إضافية لم يطلع عليها أو يعرفها من قبل عن الفكرة أو الموضوع أو الشخص مدار البحث.
- ج. تصحيح معلومات أو مفاهيم أو أفكار خاطئة علقت في ذهن المستقبل.

٢. الاتجاه :-

هو ميل نحو نبذ الأشياء أو الآراء أو الأفكار أو الأشخاص أو الأنشطة، أو هو تأهب الفرد واستعداده لأن يتأثر بمثيرات ما في موقف من المواقف فيتصرف تصرفاً معيناً.

يتكون الاتجاه من المكونات التالية :-

١. الجانب المعرفي (اعتقادات وحقائق ومعلومات).

٥. الدعوى والتأييد	يشعر بالآثر الإيجابي عليه ويبدأ في دعوة الآخرين إلى تبني نفس السلوك ويصبح مروجاً له.
--------------------	--

٢. الجانب العاطفي (مشاعر الحب والكرهية)

٣. الجانب السلوكي (العمل)

يهدف المرسل أن يؤثر على المستقبل من النواحي التالية :-

١. تقوية أو تعزيز الاتجاه الموجود لدى المستقبل.

٢. تعديل اتجاه المستقبل نحو الأفضل.

٣. تغيير اتجاه المستقبل

. سلوك المستقبل :-

حيث يهدف إلى تغيير سلوك المستقبل أو تعديل هذا السلوك ، غالباً ما يأخذ الناس فترة طويلة لتغيير سلوكياتهم ونادراً ما يتبنى الناس سلوكاً جديداً عند سماعهم عنه لمرة واحدة . يمكن أن نقسم عملية تغيير السلوك إلى خمس مراحل:

الخطوة	ماذا يتم
١. المعرفة	معرفة مزايا وفوائد السلوك الجديد مقارنة بما يمارسه الفرد الآن.
٢. الموافقة	الموافقة على ما تم عرضه من مزايا وفوائد.
٣. النية	تبدأ المعرفة والموافقة في تشكيل نيته على تبني هذا السلوك الجديد والبدء في ممارسته.
٤. الممارسة	البدء فعلياً في ممارسة ما اقتنع به ووافق عليه.

الإصغاء الجيد :

يعتبر الإصغاء من العوامل الهامة في عملية الاتصال كونه ليس مجرد السمع (وصول الكلمات إلى الأذن) إنما هو وصول الأصوات إلى أذن المستقبل ومن ثم يدركها ويفسرها ويعطيها معنى. لذلك على المرشد أن يتمتع بالإصغاء الجيد لأن هذا يجعل المرسل (المتدرب) يشعر بأهمية ما يقوله ويشجعه على المزيد من المشاركة والحديث ويساعد على كسب الثقة. فالإصغاء هو عملية فعالة وذهنية تحتوي مجموعة من المهارات الذي يتم من خلالها استقبال رسالة المتكلم وفهم بماذا يفكر ، وما تحمله الرسالة من أحاسيس أو ماذا يريد أو كيف نرد عليه عندما ينتهي من الحديث لأننا في ذلك سنفهم طريقة تفكيره و عما يبحث عنه نحقق بالتالي أفق أوسع لإدارة دفة الحديث.

ويعتبر الإصغاء :

- أداة مهمة لإظهار الاحترام والتقدير وخلق بيئة مناسبة
- تتمتع بالألفة والوثام بين المرشد والمتدرب.
- مهارة أساسية في عملية الاتصال وبالتالي في عملية الإرشاد.

العناصر الثلاث للإصغاء الفعال :

١. إعادة الصياغة Paraphrasing

٢. الاستيضاح Clarifying

٣. التغذية الراجعة Feedback

١. **إعادة الصياغة** : إعادة ما قاله المتكلم بعدما فهمت الرسالة باستعمال كلماتك أنت وليس كلمات المتكلم بشكل يوحي للمتكلم أنك تصغي له. إذا كانت إعادة صياغتك صحيحة تجعل المتكلم يقدر أنك تستمع له وتتابع حديثه وتهتم به. أما إذا كانت إعادة صياغتك غير صحيحة فانك تعطي المتكلم مؤشرات لتصحيح رسالته.

٢. **الاستيضاح** : هو ببساطة سؤال المتكلم عن الجزء الذي لم تفهمه من الرسالة فعندما تسأل السؤال أثناء المحادثة فإن تركيزك يكون منصبا على محتوى الرسالة. فعملية الاستيضاح تجعل المتكلم يشعر بأنك حقيقة تصغي له ومهتم بما يتواصل بله معك.

٣. **التغذية الراجعة** : هي فرصة المستمع لإظهار أفكاره ومشاعره الشخصية حول ما تم التواصل به. يجب أن تكون التغذية الراجعة بشكل فوري وداعم ومؤيد وصادق.

الأسلوب العلمي الذي علينا اتباعه أثناء الإصغاء :-

١. استمع بإخلاص لمن يحدثك ، تستمع له حتى تفهمه ، لا تخدعه أو تلقط منه عثرات وزلات من بين ثنايا كلماته ، استمع وأنت ترغب في فهمه.
 ٢. إعطاء الاهتمام للمتحدث ولا تنشغل بأعمال أخرى خلال الحديث وأن لا تتحدث لأناس آخرين في نفس الوقت وأن لا تقاطع أبدا وأصغي حتى النهاية.
 ٣. لا تجهز الرد في نفسك وأنت تستمع له ، ولا تستعجل ردك على من يحدثك ، وتستطيع حتى تجيل الرد لمدة معينة حتى تجمع أفكارك وتصيغها بشكل جيد ، ومن الخطأ الاستعجال في الرد ، لأنه يؤدي بدوره إلى سوء الفهم.
 ٤. اتجه بجسمك كله لمن يتحدث لك ، فان لم يكن ، فبوجهك على الأقل ، لأن المتحدث يتضايق ويحس بأنك تهمله إن لم تنظر له أو تتجه له.
 ٥. بين للمتحدث أنك تستمع ، ولا تتظاهر لأنه سيكتشف ذلك إن أجلا أم عاجلا بين له أنك تستمع لحديثه بأن تقول : نعم ... صحيح أو تهتم أو تومئ برأسك ، المهم بين له بالحركات والكلمات أنك تستمع له.
 ٦. بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه لخص كلامه بقولك : أنت تقصد كذا و كذا ... صحيح؟ فان أجاب نعم فتحدث أنت ، وان أجاب بلا فاسأله أن يوضح أكثر ، وهذا خير من أن تستعجل الرد فيحدث سوء تفاهم.
 ٧. المحافظة على وضع ثابت دون اللجوء إلى لف الأيدي أو الأرجل على بعضها والتي يمكن أن تنقل مشاعر الدفاع عن النفس.
 ٨. لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت ، بل حاول أن تتقمص شخصيته وأن تنظر إلى الأمور هو لا أنت ، وأن طبقت هذه النصيحة فستجد أنك سريع التفاهم مع الغير.
 ٩. حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث النفسية ، فان كان غاضبا فلا تطلب من أن يهدئ من روعه ، بل كن جادا واستمع له بكل هدوء ، وان وجدت إنسان حزينا فاسأله ما يحزنه ثم استمع له لأنه يريد الحديث لمن يستمع له.
 ١٠. عندما يتحدث أحدنا عن مشكلة أو أحزان فانه يعبر عن مشاعره كذلك عليك أن تلخص كلامه وتعكسها على شكل مشاعر يحس بها هو.
 ١١. لا تتشغل بتسجيل كل ما يقال فانك تسمع ثلث ما يقال وإنما رتب الأفكار الرئيسية والداعمة للموضوع وأكتب المهم.
 ١٢. الإصغاء لما يقوله المتحدث وطريقة تعبيره عما يريد قوله ، مع ملاحظة تعبيرات وجهه ونبرات صوته وكذلك اختياره لكلماته.
- ملاحظة** : يجب أن نستمع إلى م يقال بين السطور ، ليس بالكلمات فقط وإنما بتعابير الوجه ، بحركات اليدين ، بحركات الجسم .

الفوائد المرجوة من الإصغاء الفعال :

- يساعد في جعل المتحدث يشعر بالراحة وعدم الخوف من ردة الفعل السلبية للمستمع.

- تشجيع المستمع على الاستمرار في التواصل والمشاركة بشكل أكبر وأعمق.
- يساعد في إيجاد علاقة مفتوحة بين الأفراد .
- يساعد على الفهم والعمل مع الآخرين لإيجاد حلول خلاقة لحل المشاكل.

أنواع الأسئلة :

١. **الأسئلة المفتوحة** : هي الأسئلة ذات النهايات المفتوحة حيث تكون الإجابة عليها طويلة.
مثل : ماذا تعرف ن دور المرشد السريري؟
ما هو برأيك السبب في عدم اتباع وساءل منع العدوى في المستشفى.
٢. **الأسئلة المغلقة** : هي تلك الأسئلة التي تستدعي إجابة قصيرة وعادة تكون كلمة واحدة مثل نعم أو لا.
مثل : كم عمرك؟
ما اسمك؟
هل تعمل مرشد سريري؟

نافذة جوهاري Johari Window

بما أننا نتحدث عن عملية الاتصال الإنساني فلنتحدث عن نافذة جوهاري لعالمنا النفس جوزيف لوفت وهاري أنجهام والتي تدور حول عمليات التفاعل بين الجماعات.

تركز الفكرة العامة لنافذة جوهاري على أن الاتصال حين يتم للمعلومات التي نعطيها أو نتلقاها حول أنفسنا وحول الآخرين والمحيطه بعملية الاتصال تكون في أربع حالات:-

وبالاستعانة بالشكل المرسوم سنورد شرحا" موجزا" عن هذه النافذة :-

	يعرف نفسه	لا يعرف نفسه
يعرفه الآخرون	المنطقة المفتوحة Open	المنطقة العمياء Blind
لا يعرفه الآخرون	المنطقة المخفية Hidden	المنطقة غير المعروفة Unknown

١. **المنطقة المفتوحة : Open Area** : وهي المنطقة التي أعياها وأعرفها عن نفسي ويعرفها الآخرون وهذه المنطقة تتميز بالتبادل المفتوح للمعلومات والمفهوم للطرفين أي أن هناك معلومات يعرفها كل من المرشد والمتدرب والانفتاح على الآخرين يوسع المنطقة المفتوحة.
٢. **المنطقة العمياء : Blind Area** : وتشتمل هذه المنطقة على الأشياء التي يعرفها الطرف الآخر عني ولا أعرفها عن نفسي نتيجة معلومات أو اتصالات لفظية أو غير لفظية.
٣. **المنطقة المخفية : Hidden Area** : وهي المنطقة التي أعرفها عن نفسي ولا يعرفها عني الآخرون ومثال ذلك :

عندما يقوم المرشد بتطبيق مهارة معينة لا يجب أن يدخل أي طالب متأخرا" أثناء التطبيق (المنطقة المخفية) وهي معروفة بالنسبة للمرشد ولكن مخفية على الطالب وحتى نتدارك مثل هذه التصرفات على المرشد أن يوضح ويعطي التعليمات الخاصة عند اللقاء الأول مما يوسع المنطقة المفتوحة على حساب المنطقة المخفية.

٤. **المنطقة الغير المعروفة : Unknown Area** : وهي المنطقة التي تمثل الأشياء التي لا أعرفها أنا عن نفسي ولا تعرفها عني.

الانفتاح على الآخر Self Disclosure :

يعنى إسقاط الأفتعة التي نخفي خلفها أشياء كثيرة من أجل أن يعرفها الآخرون جيدا" وكذلك على الآخرين إسقاط الأفتعة مما يؤدي إلى التقارب بين الطرفين وبالتالي زيادة الثقة ونتيجة لذلك تنتج عملية الاتصال الخالي من التأويلات والافتراضات. وحسب نافذة جوهاري يكون الاتصال فعالا كلما اتسعت المنطقة المفتوحة على حساب تصغير المساحات الأخرى إلى أقل مساحة ممكنة.

المعتمدية (كون الشيء جدير بالثقة والاعتماد) : Trustworthiness : من خلال الانفتاح والصدق في الاتصال تبنى الثقة في التعامل مع الآخرين كوضع حساب توفير في بناء السلوكيات الموثوقة في بنك العواطف (إيداع بسيط زيادة ثقة، سحب كبير هدم الثقة).

تحليل المبادلات : Transactional Analysis :

تقول هذه النظرية أن الفرد يلعب ثلاثة أدوار في سلوكه يمكن أن يستخدمها في معاملاته أو الاتصال بالغير :-

١. **الوالدين Parent Status** :

٢. **الرجولة أو الشباب المتعقل (النضوج) Adult Status** :

٣. **الطفل Child Status** :

إذا استخدم الفرد شخصية الاب فهو بذلك يعطي تعليمات وأوامر وقيم ونصح للطرف الآخر ومن صفات هذا الدور :

- **الاب المربي : Nurturing parent** : الذي يقدم العناية ويحمي ويدعم ويساعد.

- **الاب الناقد : Critical Parent** : وهو الاب الذي يعاقب وينقد.

- **الاب المسيطر : Controlling Parent** : وهو الذي يتحكم بعملية الاتصال.

أما الدور الثاني فهو دور الشباب المتعقل (النضوج) **Adult** : فهو في اتصاله أو تعامله مع الطرف الآخر يكون موضوعيا" ومنطقيا".

وأما الدور الثالث فهو استخدام الجزء الطفولي من شخصيته : فهو ينتظر النصيحة والتوجيه والدعم والقيادة من الطرف الآخر وكذلك يتصرف عاطفيا" مع الطرف الآخر ويمكن أن يكون بهذا الدور

- تلقائي وعفوي ، لا يهتم، مفكر، مبدع.

- ميل للخجل ، المتخوف

وترى هذه النظرية إن أفضل علاقة أو محادثة بين طرفين هي التي تأخذ علاقة الناضج بناضج **Adult to Adult** وذلك لان العلاقة تكون منطقية وعلمية وموضوعية وبناءة.

ويفضل دوما" الابتعاد عن المحادثات المتعارضة **Transaction Crossed** وهي توجد في حال عدم توافق الأدوار فمثلا" شخص يتحدث بدور أو شخصية الأب متوقعا" من الآخر أن يتحدث معه

بشخصية الطفل ولكنه يتحدث معه بشخصية الناضج. وهذا النوع من الاتصال بين الأفراد يخلق تناقضا" ويؤثر في العلاقات الشخصية.

إن اسم البرمجة اللغوية العصبية هي الترجمة العربية لـ Neuro Linguistics Programming ويمكن تعريفها على أنها فن وعلم الوصول بالإنسان لدرجة الامتياز البشري والتي بها يستطيع أن يحقق أهدافه ويرفع دائما" من مستوى حياته. إبراهيم الفقي

البرمجة اللغوية العصبية :

وتصف البرمجة اللغوية العصبية الديناميكا الأساسية بين العقل (عصبي) واللغة (لغوي) وكيف تؤثر في تفاعلنا الجسمي والسلوكي (برمجة) والبرمجة اللغوية العصبية وحدث بشكل أساسي لكي نتعلم كيفية الاتصال الشفوي وغير الشفوي لأحداث التغيير في الآخرين والتأثير على دماغ الإنسان. وتركز البرمجة اللغوية العصبية على أربعة محاور لا بد أن تكون كلها مجتمعة معا" لتحقيق الغاية من هذه العملية.

١. **الهدف :** أي ماذا نريد والإيمان بقدرتنا وإمكانياتنا لتحقيق هذا الهدف.
٢. **الحواس :** وهي منافذ الإدراك وكل ما يدركه الإنسان أو يتعلمه ينفذ عن طريق الحواس، لذلك تركز البرمجة اللغوية العصبية على تنمية وزيادة كفاءة الحواس مما يؤدي إلى زيادة الوعي والإدراك وتهيئة الفرصة بالشكل الأمثل لتحقيق النجاح، وخاصة إذا علمنا أن كل منا تغلب عليه إحدى هذه الحواس
٣. **المرونة :** حيث أن الشخص الذي يمتلك مرونة عالية في التفكير والسلوك هو الذي يكون لديه سيطرة وتحكم أكبر في كل الأوضاع.

٤. **المبادرة والعمل :** وهي الأساس فيما لم تصنع أو تفعل شيئا" فإنك لن تحقق شيئا"

وتصنف البرمجة اللغوية العصبية الناس الى أصناف بحسب استراتيجيات الاستجابة للمؤثرات الداخلية والخارجية مما يتيح لنا فهم تصرفات الناس ومعرفة أقرب الطرق لتحقيق الألفة معهم وكسبهم والتأثير الإيجابي فيهم مما يعزز من عملية الاتصال الفعال وهي:-

١. **جوانب الإنسان :** فكري، سلوكي، شعوري.
٢. **الحواس المسيطرة :** بصوري، سمعي، حسي
٣. **حسب إدراك الزمن :** في الزمن وخلال الزمن
٤. **حسب الاهتمامات :** يهتم بالناس ، يهتم بالنشاطات ، يهتم بالمعلومات ، ويهتم بالوقت. وكذلك حسب الأنماط السلوكية : (اللوم، المسترضي، الواقعي، العقلاني، المشتت)

الوحدة السادسة

الإرشاد

- ١- إطار الإرشاد
- ٢- المهارات العامة
- ٣- المهارات الخاصة
- ٤- المرشد السام
- ٥- عملية الإرشاد
- ٦- آلية (جونز) للتأمل
- ٧- هدف الإرشاد

الإرشاد Mentorship

هي علاقة حميمة بنائه بين شخص ذو كفاءة وحكمه عالية وشخص آخر أقل كفاءة لمساعدته لتطوير نفسه وتنمية مهاراته والوصول به للقيام بدوره المهني والاجتماعي من خلال هيكل دعم شامل لجميع النواحي الشخصية والمهنية والاجتماعية والذي يذهب إلي ما هو أبعد من التدريس وإعطاء النصيحة .

وقد جاءت كلمة مرشد أو إرشاد من العصور الإغريقية حيث ورد ذكرها في الملحمة الإغريقية للشاعر هوميروس عندما ذكر أن أحد الملوك الإغريق طلب من أحد قادته أن يكون وصيا على ابنه لحين عودته من حروب طر واده وطلب منه أن يحميه ويعلمه ولكن هذا القائد كان أكثر من معلم حيث أثر في شخصية ابن الملك من خلال علاقة حميمة حتى أصبح شخص يعتمد عليه فعندما عاد الملك من الحرب وجد ابنه يختلف تماما بشخصيته ورجاحة عقلة عما تركه عليه وقد اعتنى بمملكة أبيه أفضل عناية. فمن هنا ظهرت كلمة مرشد أو وصي . والمرشد هو ذلك الشخص الحكيم الذي يعتمد عليه كمستشار.

إطار عملية الإرشاد Mentor ship frame work

إن تحسين وتطوير مهنة التمريض بشكل عام يرتبط بتحقيق والحصول على الحاجات التعليمية خلال الحياة العملية للمهنة ومن خلال تحليل مهارات التطبيق العملي في أماكن العمل حيث تبين أن كل ممرض أو ممرضة أو طالب تمريض يمر من خلال عدة مراحل أثناء القيام بدوره في العناية التمريضية للمريض.

ومن الذين بحثوا في هذا الموضوع (باتريشا بنر) فقد أشارت إلى أن هناك مستويات مختلفة ومراحل مختلفة في التطبيق السريري (العملي) حيث أن مهارات التطبيق السريري تتطور من مرحلة إلى أخرى وإن المعرفة تتطور كذلك والربط بين جوانب المعرفة و المقدره على اتخاذ القرارات المبنية على تحليل واستيعاب المفاهيم أيضا تتطور من مرحلة إلى أخرى.

وقد عرفت (بنر) ٤ مراحل لتطور مهارات التمريض السريري وهي

الكفاءة competent	٢	مرحلة المبتدى novice	١
مرحلة الخبير Expert	٤	الماهر proficient	٣

ولكل مرحلة من هذه المراحل خصائصها وصفاتها التي تميزها بحيث يستطيع المرشد ومن خلال المهارات التي يطبقها حسب مقدرة المتدرب أن يحدد في أي مستوى يقع المتدرب و بالتالي يتمكن من معرفة قدراته و مهارته وما هي الحاجات التدريبية التي يجب أن يحصل عليها أو يجب أن يطورها حتى يصبح قادرا على القيام بدوره بكفاءة واقتدار.

ونلخص مراحل (بنر) في تطور مهارات التطبيق التمريضي السريري بما يلي :

١- **مرحلة المبتدي Novice** وتطلق هذه المرحلة على طالب التمريض الذي ليس لديه خلفية معرفيه أو فهم للمهاره السريريه. ولا تقتصر هذه المرحلة فقط على الطالب الجديد فقد أشارت (بنر) إلى أن أي ممرضة تدخل مجال التطبيق السريري دون خبرة ربما تكون في مرحلة المبتدى وخصوصا إذا لم تكن على إطلاع بأهداف العناية بالمريض مثال ذلك ممرضه تنقل من قسم الإسعاف إلى قسم غسيل الكلى فسوف تعمل في مرحلة Novice و هذه المرحلة تتمثل في طالب التمريض في السنة الأولى أيضا_ المتخرج الجديد عندما يبدأ عمله في التطبيق السريري حيث يشعر بالخوف وعدم الحماية عند قيامه في تطبيق المهارات السريريه

تمتاز هذه المرحلة بما يلي :

- ١- يحتاج المتدرب إلى توجيه وإشراف بشكل مستمر أثناء العناية بتقديم العناية للمريض
- شعور المتدرب بالتوتر وعدم الراحة وعدم الحماية
- ٣- يركز المتدرب بشكل عام على المهمة التي في يده فقط ويتجاهل أي أحداث تدور حوله في نفس الوقت
- ٤- ينفذ التعليمات بدقة كما تنقل له أو يتعلمها

واجبات المرشد بالنسبة لهذه المرحلة هي : (التوجيه) Directing

- ☒ يوثق العلاقة مع المتدرب
- ☒ يوجه المتدرب ويخبره ماذا يعمل وكيف يعمل
- ☒ يطور مهارة المتدرب من خلال تطبيق المهارات أمامه ثم السماح له بإعادة التطبيق
- ☒ يقدم الإرشاد والنصح المناسب
- ☒ يكون قدوة حسنة للمتدرب
- ☒ التعرف على المتدرب والترحيب به
- ☒ التعريف على منطقة التدريب السريري بشكل دقيق ومفصل
- ☒ تقييم مستوى المعرفة ولخبره لدى المتدرب و تحديد الغرض التعليمي
- ☒ تسهيل الربط ما بين المعرفة المكتسبة لطالب والتطبيق الفعال في الدور الجديد لممرض المهني
- ☒ يجب أن يكون المرشد صبورا دوما على المتدرب
- ☒ يشجع المتدرب على طرح الاسئلة والبحث عن الإجابة
- ☒ تحديد اولويات مع المتدرب وايداء اليوم بمناقشه خطة المتدرب
- ☒ تشجيع مهارة التأمل من خلال مراجعة ماتم عمله أو ملاحظته و الأشياء التي أحبها المتدرب و التي لم يحبها المتدرب أو الأشياء التي كان من الممكن عملها بطريقة أخرى.
- ☒ أبدأ مع المتدرب في المهارات الأسهل ثم البدء بشكل تدريجي باضافه المهارات الأكثر تعقيدا
- ☒ تشجيع المتدرب على تميز الأشياء الطبيعية من الأشياء الغير طبيعية في حالة المريض وما هي التطورات المستقبلية وما هو الأجراء التمريضي المناسب لتلك التطورات.

٢- مرحلة الكفوء Competent

وتطلق هذه المرحلة على الممرض/الممرضة الذي عمل في نفس منطقة التطبيق السريري أي في نفس القسم لمدة من (٢-٣) سنوات. كذلك تمثل هذه المرحلة طالب التمريض في السنة الثانية.

تمتاز هذه المرحلة بما يلي :

- ١- يركزوا على الأهداف طويلة الأجل في إدارة منطقة التدريب
- ٢- يضع الخطط التمريضية المبنية على التقييم التحليل لمشاكل المرضى وليس فقط أداء مهمات روتينية
- ٣- يحدد الأولويات في العناية المريضة
- ٤- لا يتمتع أصحاب هذه المرحلة بالسرعة والمرونة كالشخص الماهر
- ٥- يستطيع أن يتأقلم مع أية حوادث تمريضية في المناطق السريري
- ٦- لديه نظرة أكثر شمولية من المبتدى حيث يستطيع المتدرب أن يحلل أكثر ويحدد العوامل أكثر معتمدا على خبرات السابقة
- ٧- لا يستطيع اتخاذ قرار بشكل منفرد و بحاجة إلى مساعدة في اتخاذ القرار
- ٨- يبدأ في هذا المستوى البحث عن فرص تعليم أو درجات علمية أعلى أو تطبيق في أماكن عملية أخرى.

واجبات المرشد في هذه المرحلة

- ١- تحفيز المتدرب وتشجيعه.
- ٢- تشجيع المتدرب على طرح الأسئلة.
- ٣- المديح والإطراء وإعطاء الحوافز عند تقديم العمل الجيد.
- ٤- التركيز على فرص التعليم التي تتعلق بمهارة اتخاذ القرار وخصوصاً بما يخص العناية بالمريض حتى تبنى ثقة المتدرب بنفسه.
- ٥- تشجيع العاملين على اكتساب مهارات جديدة خصوصاً مهارات حل المشاكل
- ٦- تزويد الأشخاص في هذا المستوى بمعلومات عن قرص تعليم متقدمه.

٣- مرحلة الماهر أو البارع Proficient

- تتصف هذه المرحلة بأنها مرحلة الإدراك حيث أن العاملين في هذه المرحلة
- يستطيع أن يحلل ويفهم الحالة السريرية بشكل كلي وليس بشكل جزى
 - يبني قراراته بناء على خبراته السابقة و الأحداث الجديدة
 - يستطيع أن يتنبأ بالتغيرات التي تحصل على حالة المريض بناء على خبراته السابقة ويقرر ما هي العناية المطلوبة
 - يستعملوا القوانين كدليل للعمل ولكنهم قادرون على تقييم الحالة بشكل كلي قبل عمل الإجراء المناسب
- فعلى سبيل المثال الممرض /الممرضة الماهر أو البارع عند تقييم ارتفاع ضغط الدم عند المريض فإنه لا ينظر إلى الضغط على انه طبيعي أو غير طبيعي ولكنه ينظر إلى العوامل الأخرى مثل هل المريض متألم أو منزعج أو لديه اية عوامل أخرى ممكن أن ترفع الضغط أي انه يقيم الحالة بشكل كلي.
- بحاجة إلى المساعدة في اتخاذ القرار
 - يستطيع التمييز بشكل سريع الأولويات وتحدد الأهم من المهم.

واجبات المرشد في هذه المرحلة

- تشجيع مهارة التأمل من خلال مراجعة ماتم عمله أو ملاحظته.
- يقدم المشورة للمتدرب ويساعده على اتخاذ القرار
- تسهيل وتشجيع التعليم الذاتي لربط المعرفة بالتطبيق.
- التركيز على فرص التعليم التي تخص طرف التأقلم مع الحالة وحل المشكلات واتخاذ القرار
- يراجع ويقيم المتدرب وعملية التدريب ومنطقة التدريب ويعدل الخطط لتحقيق التدريب المناسب

٣- الخبير Expert

هي المرحلة التي يمتاز الممرض / الممرضة بأن لديه الخبرة الواسعة و تمثل الحدس وسرعة البديهة في التعامل مع أية حالة سريرية.
تمتاز هذه المرحلة من بما يلي

- يستطيع أن يتوقع الأحداث المستقبلية أو التغيرات الغير معروفة في حالة المريض
- يستطيع أن يحدد المشاكل الخطيرة بسرعة و بدون هدر الوقت من خلال مراجعة بدائل كثيرة واتخاذ القرار السريع.
- يركز على الأهداف وطريقة تحقيق الأهداف.

واجبات المرشد في هذه المرحلة

- تطوير المهارات
 - يقدم التغذية الراجعة المناسبة للمتدرب
 - يشرف على المتدرب ويعطي التفويض المناسب وحسب الوصف الوظيفي وقدرات المتدرب.
 - يطور المتدرب الأنموذج.
 - تشجيع على الحصول على شهادات تعليمية أعلى.
 - تشجيع الانخراط في الأبحاث وكتابة الكتب.
 - تشجيع التدريس وإعطاء المحاضرات.
- أهمية تصنيف (بنر)**
- لقد كان لتصنيف بنر الأثر الأكبر في عملية الإرشاد السريري حيث يستطيع المرشد من خلاله أن يقيم الحاجات التعليمية للتمريض حسب كل مرحلة من هذه المراحل وتخطيط الفرص التعليمية التي تحقق هذه الحاجات و عندما يتم تخطيط الفرص التعليمية حسب مستوى كل مرحلة من هذه المراحل يؤدي إلى زيادة المعرفة و المهارة و بالتالي ينعكس على التطبيق فيرفع كفاءة الممرض و يؤدي النمو و تطور هذه المهنة

مهارات الإرشاد Mentor ship skills

حتى يقوم المرشد بدوره يجب أن يتمتع بالعديد من المهارات التي تمكنه من أداء هذا الدور ومن أهم هذه المهارات:

١- المهارات العامة التي يجب أن تكون لدى المرشد **General Skills**:

- مهارة المثل الأعلى حيث يجب أن يكون قدوة لغيره في جميع المجالات
- الثقة بالنفس حيث يجب أن يكون لديه ثقة عالية بنفسه بمهارته بعلمه وبقدراته.
- الالتزام بحيث يكون مدركا لمسؤولياته وواجباته
- الدافعية : أن يكون لديه الحافز للعمل أيضا قدرته عل تحفيز الآخرين
- يمكن الوصول إليه في أي وقت أو زمن
- العلاقات بين الأشخاص مبنية على الاحترام المتبادل
- الاستجابة
- جدير بالثقة
- متواجد عندما يحتاجه المتدرب
- يتمتع بمعلومات مهنية صحية عالية
- الكفاءة في التطبيق العملي
- التفكير الناقد البناء
- الحكمة الإدارية
- الحكمة المهنية (الاحتراف)

- مصدر قوه الآخرين (تمكين)
- لديه القدرة على القيادة

٢- مهارات خاصة التي يجب ان تكون لدى المرشد Specific Skills

((تعليم ، إشراف ، تقييم ، تغذية راجعة، المشورة ، التأمل، التساؤل، التحدي، التفاوض ، حل المشكلة، تطوير المثال أو النموذج))

- (١) **التعليم: Teaching** وهي من المهارات الأساسية الخاصة التي يجب أن تتوفر في المرشد من وهذه المهارة تتطلب أن يكون المرشد لديه معرفة عالية وخبرة في التعليم والتدريب في مناطق التطبيق السريرية بحيث يكون
- قادرا على تقييم حاجات المتعلمين
 - قادرا على تحضير المحتوى التعليمي
 - قادرا على وضع الأهداف التعليمية
 - قادرا على استخدام استراتيجيات مختلفة في التعليم وأساليب التعلم
 - يكون قادرا على تحديد فرص التعلم في الأقسام السريرية
 - كذلك يجب أن يفهم ويطبق نظريات التعلم مثل:

نظرية الإدراك Cognitive theory

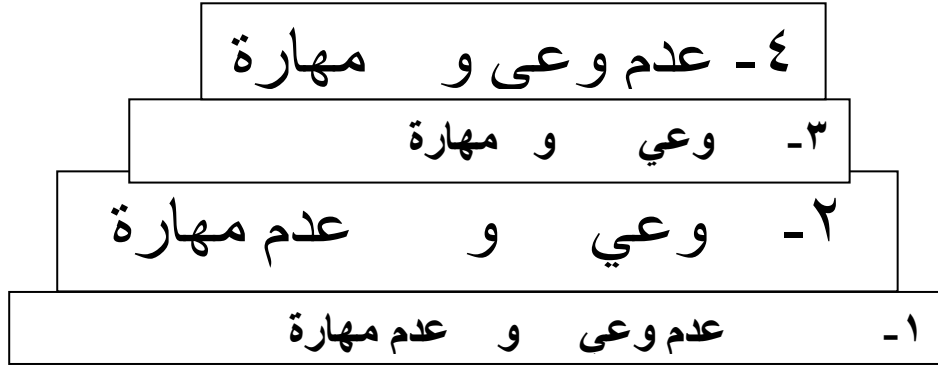
التقويم Evaluation
الاستنتاج synthesis
التحليل Analysis
التطبيق Application
الفهم Understanding

ونظرية المهارات الإدراكية التي شرحت سابقا وهي تتلخص بالانتقال بالمعرفة لدى المتدرب من مرحلة إلى أخرى كما هو موضح :

المعقد	_____	البسيط
الغير معروف	_____	المعروف
المجرد	_____	الملموس

ومدرج او سلم التعلم

يمر المتدرب او المتعلم بأربعة مراحل تبين مدى تطوره وتقدمة في عملية التعلم وهي:



فالمرحلة الأولى: يكون المتعلم أو المتدرب غير واعي أو مطلع على المعلومات التي توضح مهارة ما وبالتالي لا يستطيع تنفيذ هذه المهارة.
المرحلة الثانية: يطلع المتعلم على المعلومات التي تخص مهارة معينة ويفهمها ويعيها ويعرف كيفية تنفيذ هذه المهارة ولكنه لا يستطيع تنفيذها.

المرحلة الثالثة: يفهم المتعلم المعلومات عن مهارة معينة ثم يبدأ بتطبيقها ولكن دائما يركز ويسأل ويقراء عنها قبل تطبيقها بحيث يصبح لديه الوعي والمهارة في التطبيق.
المرحلة الرابعة: وهي المرحلة التي يستطيع المتعلم ان يطبق المهارة بكفاءة ودون الرجوع لأية معلومات وبشكل عفوي وبدون وعى.

(٢) الإشراف **Supervising**: من المهارات الأساسية والتي يجب على المرشد أن يقوم بها من خلال:

- المراقبة المباشرة للطلاب والعمل بالقرب منهم.
- مساعدة الطلاب للتعلم من خلال عمل المهارات.
- دعم الطلاب وتقديم التوجيه المناسب لهم من خلال تطمينهم، تعزيز السلوك الجيد، و إبداء الملاحظات أو إعطاء مؤشرات.
- كذلك دعم الطالب نفسيا عندما يحدث خطأ.
- كذلك يجب أن يعرف متى يجب أن يفوض المسؤوليات
- يجب أن يكون شديد الملاحظة وموضوعي أثناء مراقبة الطلاب ويجب أن تتسم ملاحظاته:
 - بان تكون محددة
 - وقابلة للقياس
 - مناسبة للموضوع
 - موثوق بها
 - وفي وقتها أي في الوقت المناسب

- كذلك يجب أن يركز في ملاحظاته على الفعل وليس على الشخص
- يعطي التغذية الراجعة التي تأتي نتيجة للمراقبة .

(٣) التساؤل Questioning

- مهارة التساؤل لها علاقة بالمهارات الإدراكية وهي طريقة للحصول على مستوى أعلى من مهارات الإدراك ويتم التساؤل عادة لتقييم ومعرفة :
- ١- القدرة على إيجاد رابطة بين المعلومات المختلفة
 - ٢- تطبيق العلوم النظرية في التطبيق العملي
 - ٣- فهم الغاية من الرعاية
 - ٤- مهارة حل المشكلات
 - ٥- مهارة اتخاذ القرار
 - ٦- الاتصال الكلامي
 - ٧- المشاركة في النقاش وتوضيح النقاط الغامضة والأسئلة نوعان:

نوع السؤال	الوصف	مثال
مفتوح	١- يحتاج إلى تفصيل في الرد. ٢- يشجع على الرد ٣- يثير النقاش ٤- يبدأ بماذا وكيف أو لماذا	لماذا تحتاج إلى إثارة هذه النقطة اليوم
مغلق	١- إلى كلمة واحدة للإجابة نعم أو لا. ٢- يعلق النقاش ٣- يبدأ عادة هل تستطيع هل تريد.	هل تستطيع أن تسحب دم لهذا المريض؟

ولكن هناك نوع من الأسئلة لكل مستوى إدراكي:

- ١- المعرفة : لماذا ، ماذا ، من، متى، عرف، صف .
- ٢- الفهم : قارن ، ميز، فسر.
- ٣- التطبيق: كيف يمكن أن تعمل، طبق
- ٤- التحليل : ماهي الأسباب.
- ٥- الاستنتاج : حاول التفكير بحلول جديدة
- ٦- التقويم : ماهو مناسب أكثر

صياغة السؤال:

إن صياغة السؤال تساعد المستمع على التركيز على المعلومة المطلوبة فقط والأسئلة الجيدة يجب أن تكون:

- واضحة وموجزة ومحددة
- تعتمد أساسا على ما يريد السائل معرفته في تلك الفترة

- مثيرة للفكر
 - متعلقة بالحديث وتساعد على الوصول إلى نتائج مقنعة
 - لا يجب أن تكون مهددة
- مثال:

إذا كنت تريد.....	يجب
<ul style="list-style-type: none"> - تشجيع جميع المتدربين على الرد. - السماح للمتدربين بالتطوع - تجنب إحراج أي متدرب أو وضعة في موقف حرج. 	<p>توجيه السؤال للمجموعة. مثال: ما هي المهارات التي يجب توافرها في المرشد</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تشجيع متدرب واحد على الرد - استشارة خبير 	<p>توجيه السؤال لشخص معين. مثال: " فاطمة، لديها خبرات واسعة، لجمع المعلومات في رأيك ما هي الطريقة المثلى في هذه الحالة؟</p>

عند طرح الأسئلة تذكر:

- ١- منح المستمعين الوقت الكافي للتفكير بالسؤال، وعد حتى السبعة قبل التفكير بطرح السؤال على آخرين
- ٢- إعادة صياغة السؤال إذا لم يكن مفهوماً.

كيفية الإجابة على الأسئلة:

. عندما يتم توجيه سؤال يجب :

- ١- الاستماع بانتباه: يمكن طلب توضيح السؤال عند الحاجة ويمكن كذلك إعادته وصياغته بطريقة أخرى.
- ٢- الاختصار في الإجابة: يجب النظر إلى السائل عند الإجابة لمعرفة ردة فعله وقناعته وسؤاله عن وضوح الإجابة إذا ظهر عليه عدم الاقتناع.
- ٣- تحويل السؤال إلى نفس المتدرب أو أي متدرب آخر أو إلى الجميع. إذا كانت هناك فرصة أفضل للحصول على إجابة أفضل.

(٤) التغذية الراجعة feed back :

- من أهم المهارات التي يجب أن يتمتع بها المرشد والتي تهدف إلى الإشارة إلى ما شوهد وسمع وعواقب سلوك المتدرب. وهي أيضاً عبارة عن المعلومات التي يعطيها أي نظام أو يستعملها لإجراء التعديلات من أجل تحقيق أهداف معينة (Ende1983)
- تقسم التغذية الراجعة إلى قسمين:
- ١- المساندة: تعزز السلوك الحالي.
 - ٢- التصحيحية: تبيين التغييرات السلوكية المرغوبة

(١) المساندة: تستخدم لتعزيز السلوك المرغوب والفعال. ومن الأخطاء الشائعة الاعتقاد أننا نحتاج التغذية الراجعة

في حالة ارتكاب الأخطاء لذلك فكثير من الناس لا يقدمون تغذية راجعة مساندة. في الحقيقة أن تقديم التغذية الراجعة المساندة أهم من التغذية الراجعة التصحيحية وذلك لما لها من دور في تعريف الناس بالسلوك المرغوب وعادة عندما يقدم المرشد التغذية الراجعة فإنه يعتبر شخص مساند وهذا يقوي العلاقة بين المرشد والمتدرب ويزيد الإبداعية ويخفف من الشعور بالقلق ويخلق جو من الاحترام والتقدير بين المرشد والطالب ويشجع على المشاركة مما ينعكس ايجابيات على تحقيق الهدف .

٢) تغذية راجعة تصحيحية:

تستخدم لتغيير السلوك بالرغم أنها لا تسبب الألم حقيقية إذا استخدمت بدقة إلا إنها ليست تجربة لطيفة وعادة ما يشعر المتدرب انه محرج وموضوع في موقف دفاعي. حيث يتم خلال هذه التغذية الراجعة توعية المتدرب بالسلوك غير المناسب وتقديم البدائل للتصحيح وبالتالي تعديل السلوك.

قواعد أساسية في التغذية الراجعة:

أ - **لتحديد:** حيث يجب أن تكون التغذية الراجعة محددة وواضحة حيث أن الملاحظات العامة خلال التغذية الراجعة التصحيحية تسبب عادة سلوكا عدائيا ووضع الفرد في موقف دفاعي بينما الملاحظة المحددة تفتح الطريقة أمام الإجراءات التصحيحية فعندما يعرف المتدرب ما هو السلوك الذي قام به ومدى تأثيره على الآخرين ويتضح له السلوك المرغوب المناسب يبادر إلى التغيير وتصحيح هذا السلوك.

مثال على التحديد:

ملاحظات عامة	ملاحظات محددة
١- أنا سعيدا لرؤية عملك يتقدم	١- أنا سعيد لأنك أصبحت تطبق مهارة الغيار الجراحي بدقة .
٢- أنت تعرف حقيقة كيف تساعد	٢- اقدر لك تقديمك الشرح الكافي لزملائك كيف تعطي حقنة الأنسولين.

ب- **التركيز على الأفعال وليس على الأشخاص:** حيث تكون التغذية الراجعة فعالة فقط عندما تحترم كرامة الفرد فعندما يركز المرشد على السلوك فإنه يشجع المتدرب على حل المشكلة واحتواء الموقف ولكن عندما تركز على الفرد يعتبر ذلك هجوما شخصيا ويلجأ إلى الدفاع عن نفسه والتمسك بموقفه وبالتالي لا يتغير السلوك وتتعمد المشكلة.

مثال على ذلك: (طالب التمريض احمد يحضر متأخرا عن التطبيق العملي) والمرشد يريد ان يوجه له تغذية

راجعة تصحيحية

(**تركيزا على الشخص**) احمد أنت دائما متأخرا عن التطبيق العملي

(**تركيز على الفعل**) التأخير عن التطبيق العملي يؤثر على قدرة المتدرب على اكتساب المهارات التمريضية

وتحسينها لذلك يجب عدم التأخير.

ج- اختيار الوقت والمكان المناسبين :

إن تقديم التغذية الراجعة التصحيحية يجب أن يكون فوراً بعد صدور السلوك غير المناسب فعند تراكم السلوكيات الغير صحيحة يصبح السيطرة عليها صعباً . مثال: التأخير بقليل من تأثير التغذية الراجعة على السلوك ويمضي الوقت وينسى المتدرب الأحداث والسلوك الذي بدر منه.

مثال :

تأخير التغذية الراجعة: عدة مرات في الأسبوعين الماضيين لم تسلم الواجبات التي طلبت منك.
تغذية راجعة فورية: مضى يومين على تسليمك للواجبات التي طلبت منك ولم تسلمها بعد.

"يفضل عادة تقديم التغذية الراجعة التصحيحية بحذر وعلى انفراد وذلك تلافياً للشعور بالإحراج". حيث أن تقديم التغذية الراجعة أمام الأفراد يشعر المتدرب بالإحراج ويؤدي إلى الضغينة والتوتر في علاقة العمل.

د- عدم طرح قضايا أخرى غير متعلقة بالموضوع: بل يجب أن يركز على نفس الموضوع ولا يدخل في مواضيع أخرى.

هـ- تبادل التغذية الراجعة والمناسبة: حيث أن تقديم التغذية الراجعة والمناسبة حيث أن تقديم التغذية الراجعة دون ترتيب وحسب الحاجة تساعد في حل المشاكل وتحقيق الأهداف.

و - استخدام التغذية الراجعة المساندة بعد التغذية الراجعة التصحيحية إذا كان بالإمكان وذلك لتحقيق الموقف.

استراتيجيات التغذية الراجعة المساندة:

- ١ - تحديد السلوك المراد تعزيزه: حيث يجب أن يعرف المتدرب السلوك الخاص الذي تصرفه في عملة وأسعدك أنت كمرشد.
مثال: أنت عرضت الحالة الدراسية بشكل رائع اليوم.
- ٢ - شرح تأثير هذا السلوك والتعبير عن التقدير: حيث أن التعزيز الحقيقي هو التأثير الايجابي الذي يتركه هذا السلوك.
مثال: لقد فهم جميع زملائك الحالة الدراسية التي عرضتها اليوم وكان جميعهم متفاعلين مع الحالة

ويسعدني أن أقدم تقريري لهذا العمل.
٣ - مساعدة المتدرب على تحمل مسؤولية النجاح: إذا عبر المتدرب عن شكره على الإطراء فان التغذية المساندة قد تحققت وخصوصاً إذا شعرت أنت كمدرّب أن التعبير صادر من القلب ولتحقيق ذلك اسأل المتدرب كيف أنجز هذا العمل وما هي المشاكل التي واجهته هذا الوصف للإحداث يجعل المتدرب يحس

- ٤ - مناقشة مواضيع أخرى فإذا عرف المتدرب انه قد تم تقدير جهوده فإنه يكون مستعداً لمناقشة مواضيع أخرى فيمكن توجيه هذه الطاقات لأمر أخرى متعلقة بالعمل.
- ٥ - تقديم الشكر للمتدرب: إن تقديم الشكر مرة أخرى في نهاية الحديث على أدائه الرائع يؤكد له أن هذا التقدير سيتم تذكراً دائماً.

استراتيجيات التغذية الراجعة التصحيحية:

(١) الوصف الفوري للسلوك وتأثيره على الآخرين:

الإشارة بعبارة واضحة ومحددة إلى نمط السلوك الغير مرغوب به الصادر من المتدرب وتأثيره على المريض أو على زملائه أو على المؤسسة بشكل عام. فإذا استطعت استخدام عبارات مناسبة تخفف من الإحراج الذي سيتعرض له المتدرب فان هذا يساعد كثيراً في تقبله للتغذية الراجعة دون مقاومة.

(٢) **الاستفسار عن الحدث أو السلوك:** استفسر عن الأحداث وتسلسلها حيث يمكن أن يكون الخطأ صادر من متدرب واحد فقط وبهذا تستطيع إعطاءه الفرص لشرح موقفه وقد تصل إلى معلومات تحد من مساءلة المتدرب.

(٣) **مساعدة المتدرب على تحمل المسؤولية** فالمخطئ يجب أن يتعلم من خطأه لتجنب تكريره مرة أخرى

(٤) **وضع خطة لمعالجة السلوك:** عندما يوافق المتدرب على تحمل المسؤولية خطأه فالخطوة التالية تقتضي مساعدته في تصحيح هذا الخطأ ويوضع خطة مبنية على الاتفاق بينهما على ضرورة معالجة الأمر.

(٥) **إظهار الثقة بقدرة المتدرب على حل المشاكل** فإذا تم حل المشكلة فان ذلك يشعر المتدرب بالتفاؤل وعودته إلى ما كان عليه وتحت هذه الظروف. **كيف تقدم التغذية الراجعة باستعمال بعض العبارات الخاصة تستطيع أن تقدم تغذية راجعة محددة**

وواضحة وسهلة ومؤثرة ؟

مثال : " طالب يطبق في منطقة التدريب ألسريري مهارة سحب الدم وبعد أن أنهى السحب أعاد تغطية الإبرة

باستخدام العبارات الموضحة في الجدول تستطيع أن تعطيه تغذية راجعة تصحيحية .
مثال : عندما تسحب عينة دم للمريض وتعيد تغطية الإبرة فإنني أشعر بالخوف عليك من ذلك لان ذلك ربما يؤدي إلى إصابتك بوخز ابر ومن ثم انتقال العدوى إليك . فيا حبذا لو تتخلص من الإبرة مباشرة بوضعها في الوعاء الخاص بذلك بعد سحبك الدم مباشرة لان ذلك يكون أكثر أمانا لك . ما رأيك بذلك ؟

٦- المشورة counselling :

هي العملية التي من خلالها يساعد المرشد المتدرب في حديث مدروس وجو من التفاهم وذلك لإعطائه القدرة على إيجاد حل لمشكلته وإيجاد البدائل دون التأثير عليه في اتخاذ القرار . وهي من المهارات الضرورية للمرشد ويجب على المرشد أن يتمتع بصفات تؤهله إعطاء المشورة و من هذه الصفات :

- ١- الاستماع الفعال هو قاعدة المشورة .
- ٢- الدفني في التعامل .
- ٣- الاصالة أو أن يكون حقيقيا (أن يعطي البدائل الحقيقية للمشكلة ولا يلوم المتدرب)
- ٤- التقمص العاطفي : الدخول إلى والنظر إلى المشكلة كما يراها هو .
- ٥- اعتبار الآخر غير المشروط (أي لا تضع شروط مسبقة للحكم على الأشخاص)

بعض الأسس التي اعتمدها كارل روجرز في استراتيجيات المشورة :

- **التفاوض :** عبارة عن سلوك راشد يتألف من تقدير الآخرين واعتبارهم والأخذ برأيهم وفي نفس الوقت الشجاعة في التعبير عن النفس والذات . فمن خلال عملية التفاوض يمكن أن يؤدي النقاش إلى

٤ نتائج تتمثل في مربع (روجرز) ففي- المربع الأول تفضي نتيجة التفاوض إلى أن يخسر الأول ويفوز الثاني حيث أن الثاني عبر عن نفسه ولكن أبدى بعض الشجاعة في التنازل للتوصل لقرار نهائي للتفاوض والوصول إلى نقطة اتفاق .

يفوز / يفوز	٢
يخسر / يفوز	١
يفوز / يخسر	٤
يخسر / يخسر	٣

- المربع الثاني : يكون النقاش جيدا ويقضي إلى فوز الاثنين كل برأيه وهي أعلى وأفضل درجات النقاش وبالتالي يتم التوصل إلى نتيجة نهائية وقرار جيد.
- المربع الثالث: تكون نتيجة النقاش سلبية بحيث لا يصل الاثنين إلى نتيجة نهائية ولا يتم التوصل إلى قرار مشترك متفق عليه .
- المربع الرابع : يفوز الأول ويخسر الثاني ويكون القرار متفق عليه ولكن الأول عبر عن نفسه ولكنه أظهر بعض الشجاعة في التنازل للوصول إلى النتيجة النهائية

٧- حل المشكلات Problem Solving :

من المهارات القيادية الخاصة التي يجب أن يتمتع بها المرشد قدرته على حل المشكلات وهي عبارة عن عملية يتم من خلالها :

- ١- تحديد المشكلة وعناصر المشكلة الأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة .
- ٢- جمع المعلومات الكاملة عن المشكلة .
 - ما هي المعلومات التي تحتاجها لتوضيح المشكلة
 - تحديد أسلوب جمع المعلومات من مصدرها
 - تحليل المعلومات التي تم جمعها .
- ٣- اختيار الحلول المناسبة للمشكلة .
 - تحديد أكثر من حل للمشكلة .
 - اختيار صفات الحل الأنسب .
 - التنبؤ بكيفية أو مسار كل حل
 - تحديد ايجابيات وسلبيات كل حل .
 - اختيار الحل الأنسب
- ٤- تنفيذ الحل الأنسب
- ٥- تقييم الحل الذي تم تنفيذه والى أي درجة كان فعالا في إنهاء المشكلة فإذا لم تحل المشكلة فاختر حلا آخر

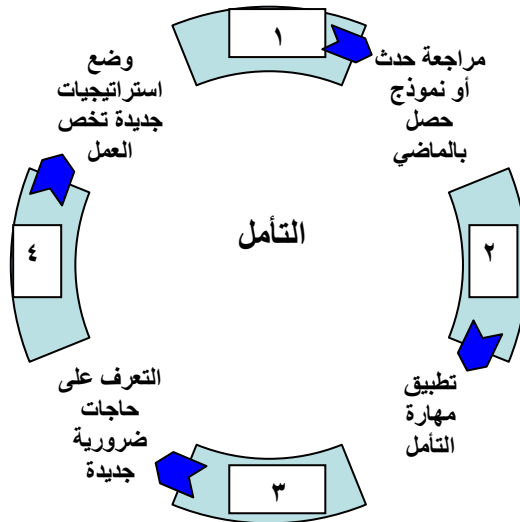
٨- التأمل Reflection

وهي من المهارات الضرورية للمرشد حيث انه وفي السنوات القليلة الماضية حصل موضوع التأمل على اهتمام القائمين على التعليم والممارسة التمريرية. هناك أمثلة كثيرة عن التأمل وإحداها هو مثال جونز (١٩٩٣) والمثال مبني على الأسس الآتية:

- ١- التأمل عملية مدعومة ومسهلة
 - ٢- المشرف عليه مسؤولة للاحتفاظ بسجل خاص له عن التأمل
 - ٣- يتبع التأمل سلسلة من الأسئلة الملمحة
- يعطي جونز الإرشاد للممرضة لإجراء عملية التأمل في العمل وبعد العمل عن طريق:
- ١- التعرف على المشكلة مدار التأمل ووضعها في قالب الآتي:
وصف التجربة (التركيز على حادثة واحدة)
ما هي العوامل الأساسية التي ساهمت في التجربة؟
ما هي نتائج العمل الذي قمت به للمريض أو للعائلة أو لنفسي أو للأشخاص الذين يعملون معي
 - ٢- التأمل
على ماذا أردت إن احصل؟
لماذا تصرفت هكذا؟
ماهي تبعات عملي للمريض أو العائلة أو نفسي أو الأشخاص الذين اعلم معهم؟
كيف شعرت تجاهه هذه التجربة عندما حدثت؟
كيف شعر المريض تجاه التجربة؟
كيف اعرف كيف شعر المريض نتيجة ذلك؟
ماهي العوامل التي أثرت على لاتخاذ القرار؟
ما هي المعلومات التي أثرت على قراري و عملي؟
 - ٣- الخطوات البديلة
هل كنت أستطيع التعامل مع الحادثة بصورة أفضل؟
ما هي البدائل التي كانت متاحة لي؟
كيف كانت ستكون النتائج لو هذه البدائل او الفرص الأخرى طبقت؟
 - ٤- التعلم
كيف اشعر تجاه هذه التجربة؟
كيف استفيد من هذه التجربة لتجارب مستقبلية؟
ماذا تعلمت من هذه التجربة؟
كيف غيرت هذه التجربة طرق المعرفة لدي؟ البرهان؟ الخلق المهني؟ الشخصية؟ الحس؟

فمن خلال عملية التعلم يستطيع المتدربين :

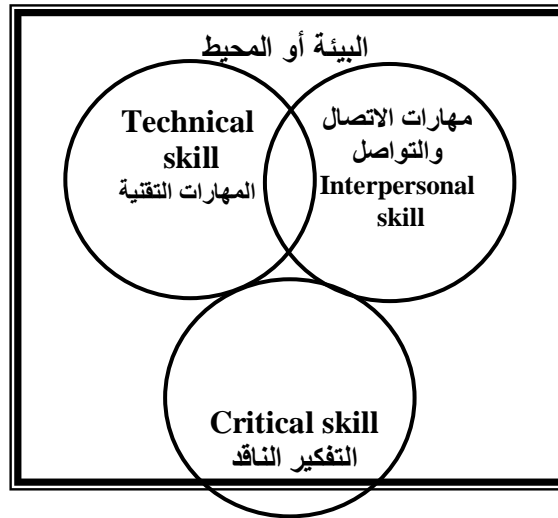
- مراجعة حدث أو نموذج حصل مع المتدربين في الماضي.
- تطبيق مهارة التأمل – النقاط التي سبق ذكرها.
- من خلال عملية التأمل يتم التعرف على حاجات ضرورية جديدة.
- من خلال عملية التأمل يتم وضع استراتيجيات جديدة تخص العمل.



- تطوير النموذج أو الأنموذج:

النموذج أو الأنموذج هو ذلك الشخص الذي يقلده الآخرون أي هو المثل الأعلى الذي يحتذى به فمن خلال التدريب الجيد والمعرفة المتطورة والعلاقات المبنية على الاحترام المتبادل يستطيع المرشد أن يوجد ممرضين وممرضات ذات كفاءة عالية ملائمين للهدف وملائمين للممارسة وملائمين للشهادة بحيث يكونوا مثل يحتذى بهم. كذلك يمكن أن يكون النموذج نموذجا مكتوبا عن حالة مريض مثلا يسجل لإجراء التأمل عليه والاستفادة منه في عملية التعليم والتدريب. وتستطيع أن توجد النموذج المكتوب من خلال الاستعادة والكتابة المنطقية بإسهاب بحيث تتم مراجعة هذا النموذج وأجراء عملية التأمل عليه.

أن كفايات (دل بونوا) يمكن أن تطبق في مهارات الإرشاد من خلال أبعادها الثلاثة:



(del Bueno *et al*)

المرشد السام toxic Mentor

سمي المرشد السام بهذا الاسم لأنه يتصف بصفات غير مقبولة بحيث لا يمكن أن يكون مرشدا ولا يستطيع أن يحقق أهداف عملية الإرشاد. ومن هذه الصفات:

١- يحبط ويعيق عملية التعليم والتدريب من خلال:

- الرفض في المشاركة في التدريب.
- يرفض المشاركة بتحقيق أهداف الآخرين
- يرفض أي طلب للمتدرب .
- يمنع المعلومة عن غيره من خلال الاحتفاظ بها لنفسه
- يعيق التطوير من خلال المبالغة في الإشراف.

٢- يسقط

- يسقط أفكاره قبل خروجها
- غير متواجدا عند الحاجة إليه
- يسقط الآخرين من خلال وضعهم في ادوار غير أدوارهم.
- يغرق الآخرين من خلال تركهم يخوضوا في تطبيق استراتيجيات مختلفة دون أن يرشدهم للاستراتيجيات الصحيحة.

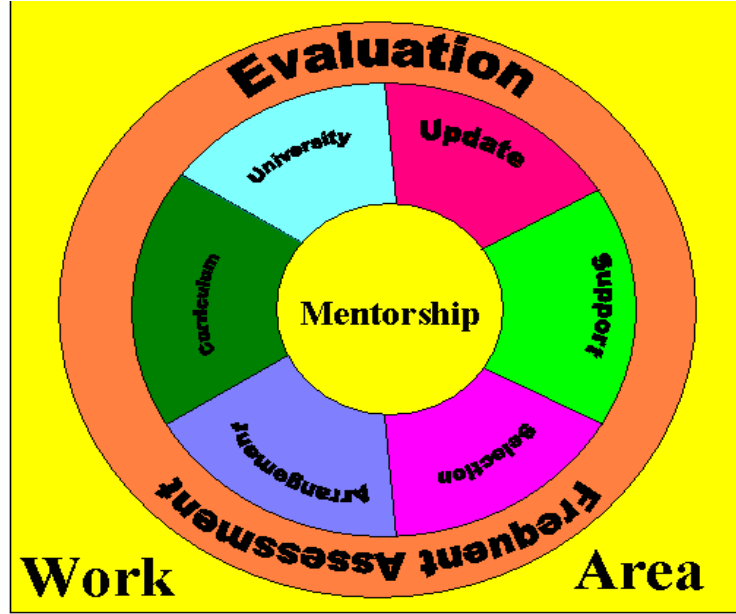
٣- يدمر

- يوجه الانتقاد السلبي دائما
- يقلل من شأن الآخر
- يجادل دون أن يعطي فرصة للآخرين
- بقزم أية فكرة تخرج من الآخرين
- يتدمر دائما

عملية الإرشاد mentor Ship Process

تتمثل عملية الإرشاد في العوامل التالية:

- ١- انتقاء المرشدين.
- ٢- تعيين المتدربين للمرشدين
- ٣- عمل الترتيبات بشكل مشترك
- ٤- تحديث المرشدين
- ٥- دعم
- ٦- التغيير في المنهاج
- ٧- الترابط



أهداف الإرشاد

الإرشاد يجب أن يكون ذو مغزى يسعى لتحقيق النتائج المرجوة منه ومن أهم أهداف الإرشاد:

” المحافضة على ثقافة مهنة التمريض و تطويرها “ حيث:

- ١- يطور المعرفة والكفايات التمريضية
- ٢- يسهل تطبيق المعرفة في المناطق العملية ويربط بينهما
- ٣- يطور أداء أفراد مهنة التمريض.
- ٤- يساعد في تخفيف الضغوط النفسية أثناء التطبيق العملي
- ٥- يعزز ثقة أفراد مهنة التمريض بأنفسهم.
- ٦- يساعد في تقليل نسبة تسرب أفراد مهنة التمريض وتركهم للمهنة
- ٧- يساعد في اختيار الممرض ذو الكفاءة العالية لتوظيف.
- ٨- يطور خبرات التدريب والتعليم لدى أفراد مهنة التمريض

- 1- Alison.M & Anne .P , Mentoring, preceptor ship, and Clinical supervision.- Guide to Professional role in clinical Practice. (2000) London.
- 2- Donny .N , Why Mentoring Is Important .Nursing News (New Hampshire),00296538, August 1,2003, vol.27 Issue3.
- 3- Whelley.TA. , Radtke R ,Burgstahler S , Christ TW. Mentor, Role Model, and Peer Support : Career Development Relationship. American Rehabilitation , 2003 Autumn;27(1):42-9.
- 5- Roberta SA. Nursing Staff Development - Strategies for success; Benner's concept of levels of practice. 1992.

الوحدة السادسة

جو التعلم -

- ١ - الصفات الجيدة لبيئة التعلم السريرية في المؤسسات التعليمية.
- ٢ - مسؤوليات الممرض المرشد في مناطق التوزيع
- ٣ - مسؤولية مقدمي مواقع التوزيع او أماكن التدريب العملي.
- ٤ - الاتفاقية التعليمية
- ٥ - خطة الجلسة التدريبية

بيئة التعلم Learning Environment

من أهم أهداف التعليم الصحي إيجاد بيئة حقيقية للمتدرب ليستطيع الربط بين ما تعلمه في الصف أو المختبر وبين البيئة السريرية الحقيقية والمتمثلة بوجود المرضى وعائلاتهم وأفراد آخرين من الفريق الصحي والتي تعطي الفرصة الحقيقية للمتدرب للتطبيق واكتساب المهارات والمعرفة وكيفية التعامل مع الآخرين وهذا بالتالي يؤدي إلى تحضير ممرضين مهنيين مؤهلين قادرين القيام بدورهم وتطوير مهنتهم .

ماذا يمكن ان يحقق المتدرب في بيئة التطبيق او أماكن التطبيق السريري

- ١- تطبيق ما تعلمه المتدرب نظريا على المريض مستندا إلى ما تعلمه في الجامعة او الكلية مستخدما المهارات السريرية ومعتمدا على الخطة التمريضية لحل مشاكل المريض الصحية.
- ٢- اكتساب مهارات الاتصال وكيفية التعامل مع المريض وعائلته وأفراد الفريق الصحي المتواجد في البيئة السريرية حوله.
- ٣- يكتسب المتدرب المعرفة عن طبيعة البيئة السريرية وكيفية الدخول إلى هذه البيئة والتعايش معها وخصوصا بعد التخرج أي ان المتدرب تكون لديه المعرفة المسبقة عن البيئة السريرية فبالتالي يستطيع ان يتأقلم معها بشكل سهل و سريع .
- ٤- يستطيع المتدرب ان يتعرف على النواحي القانونية والأخلاقية المتعلقة بالبيئة السريرية وخصوصا ما يتعلق بالمريض من قرارات تمريضية تراعى فيها النواحي القانونية والأخلاقية
- ٥- اكتساب مهارات تمريضية جديدة وتطبيقها على المريض بشكل امن وحسب دليل الإجراءات والبروتوكولات المتبعة في البيئة السريرية

الصفات الجيدة لبيئة التعلم السريرية في المؤسسات التعليمية:

١- الرسالة والهيكل التنظيمي والقوامة في العمل

تعكس رسالة المؤسسة وهيكلها التنظيمي والقوامة المحافظة على العملية التعليمية وتيسيرها وتلتزم بالأسس اللازمة للمحافظة على جودة التعليم السريري وتوفير البيئة المناسبة بناء على المؤشرات التالية:

- ١- الرسالة والأهداف للمؤسسة تبيين بوضوح الالتزام والمحافظة على بيئة داعمة تسهل من عملية التعليم السريري.
- ٢- أهداف المؤسسة تتوافق مع أهداف البرامج الأكاديمية للتمريض وتركز على أسس الرعاية وحل المشكلات الضرورية لتطبيق مبادئ فن وعلم التمريض.
- ٣- الآليات والنشاطات تبيين بوضوح تطبيق الرسالة المتعلقة بالتعليم السريري.

- ٤- الهيكلية والآليات المتعلقة في التخطيط وإدارة ومتابعة التعليم والتدريب تعكس الالتزام والمسؤولية التي تقع عليها في تطبيق أجزاء المنهاج التمريضي وتوفر الفرص الكافية والمناسبة الكفيلة التي تمكن من الأداء والممارسة الآمنة
- ٥- القوامة والشراكة بين الأطراف المعنية تعكس آلية تطبيق المنهاج وتحقيق أهداف البرنامج وتبين إقحام الطلاب في هذه القوامة
- ٦- السياسات التي تبين المهام والقوامة تراجع بشكل دوري وتعديل حسب مقتضى الحال.

٢- الموارد والبيئة التعليمية

توفر المؤسسة الصحية البيئة التعليمية المناسبة والموارد اللازمة للتدريب والتي من شأنها تسهيل العملية التدريبية وإكساب الطلبة المهارات والاتجاهات المهنية وبما يتوافق مع متطلبات البرامج الأكاديمية المختلفة. وكذلك توفير المستلزمات والأدوات التي تساعد الطلبة على تطبيق الإجراءات التمريضية المختلفة. استنادا المؤشرات التالية:

- ١- المؤسسة توفر بيئة داعمة وإيجابية وديمقراطية مرنة
- ٢- للمؤسسة برنامج للإرشاد والتعليم السريري الذي يضمن الإشراف على الطلبة من قبل ممرضين مؤهلين من حملة البكالوريوس والمتمرسين في الإرشاد والتعليم السريري المعتمد لدى المجلس
- ٣- للمؤسسة خطة لكل طالب متدرب تضمن منحه الوقت الكافي والفرص الكافية وتعمل على تحقيق المخرجات المتوقعة في المنهاج والبرنامج الأكاديمي للمؤسسة التي ينتمي لها الطالب.
- ٤- للمؤسسة دليل سياسات وإجراءات المتعلقة برعاية المريض مبنية على أسس ومعايير الممارسة والمعايير القانونية والأخلاقية المعتمدة لدى المجلس على ان يتم مراجعة هذه السياسات والإجراءات بشكل دوري لتطويرها حسب الأدلة والمستجدات.
- ٥- تحرص المؤسسة على توفير الأعداد الكافية من العاملين في التمريض والمؤهلين للتعليم السريري. وتنظم أعداد الطلبة المتدربين حسب الأشغال ليتناسب مع الفرص التعليمية الملائمة للتعليم والتدريب.
- ٦- تلتزم المؤسسة بتطوير مرشدي التعليم السريري وتطوير برامج تأهيلهم.
- ٧- والشراكة ما بين المؤسسة الأكاديمية والمؤسسة التدريبية توفي أفراد يعملون على تنسيق عملية التدريب والتعليم السريري وتوفير الدعم للمشرفين السريريين والطلبة

٣- القياس والتقويم

تعتبر عملية المتابعة والتقويم لاداء الطلبة المحور الأساسي الذي يظهر من خلاله قدرة الطالب على تحقيق أهداف التدريب بكفاءة وأمان حسب الأسس التالية :

- ١- تتم عملية تقييم الطلبة بطريقة منظمة وموثقة بحيث تعكس الكفاءة ومستوى الأمان في أداء الطالب حسب مستواه الأكاديمي والأهداف التعليمية في المراحل المختلفة .
- ٢- يعمل الطالب على تحديد احتياجاته التعليمية وعلى تقييم مدى تحقيقها بشكل دوري ومستمر .
- ٣- يتم توثيق تقييم الطالب ضمن عملية للمتابعة والتنسيق ما بين المؤسسة التدريبيه والأكاديمية ويتم عمل تقييم تكويني وتقييم شامل في المراحل المختلفة كما يتم إعطاء الطالب التغذية الراجعة في كل مرحلة من مراحل التقييم التي تمت .
- ٤- يركز التقييم على قدرات الطالب بالقيام بالممارسات السريرية وتضمين المفاهيم النظرية في تطبيق الممارسات والكفايات التمريضية وبيان قدرته على حل المشكلات والتواصل الفاعل بين الزملاء والفريق الصحي
- ٥- يتضمن التقييم تقييم الطلبة لبرنامج التدريب ورضاهم عن الخبرات التي اكتسبوها في التعليم والتدريب السريري
- ٦- يتضمن التقييم وجود براهين على دمج المعرفة بالمهارات والاتجاهات.

مسؤوليات الممرض المرشد في مناطق التوزيع:

- ١- ان يحافظ على تطوير معرفته وخبراته الإرشادية.
- ٢- ان يلتزم ويتحمل المسؤولية عن ممارسته وأدائه في مواقع التوزيع.
- ٣- ان يتلقى التغذية الراجعة عن مهاراته الإرشادية ويطور ويحسن نقاط الضعف لديه.
- ٤- ان يقدم التغذية الراجعة (التصحيحية ،والمساندة) للمتدربين باستمرار وعند الحاجة.
- ٥- ان يقدم التعريف المناسب للمتدربين عن مكان التدريب.
- ٦- ان يشارك الطالب في وضع الأهداف التعليمية المستندة لخطة الجامعة التعليمية
- ٧- ان يقيم الحاجات التعليمية للطلاب قبل عملية التدريب.
- ٨- ان يخطط للفرص التعليمية مع المتدرب حتى يتأكد من مقدرة الطالب على القيام بالمهارات ومدى تقدم الطالب واعتماد الطالب على نفسه للقيام بها .
- ٩- يساعد المتدرب في التأقلم مع أفراد الكادر الصحي والمرضى وغيرهم من الأشخاص الموجودين في مناطق التدريب.
- ١٠- يقيم المتدرب وعملية التدريب باستمرار.

مسؤولية مقدمي مواقع التوزيع او أماكن التدريب العملي:

ان مسؤولية مقدمي مواقع التدريب تتلخص بتوفير نظام داعم لتوزيع المتدربين والمرشدين وحتى يتم فهم هذا النظام يجب الإجابة على الأسئلة التالية:

- علاقة العمل مع الجامعة
- كم عدد المتدربين الذين يمكن استيعابهم
- كم من الوقت يستغرق لوضع المتدربين في أماكنهم المفترضة؟
- متى هو الوقت الملائم لوضع المتدرب في المواقع العملية سنة أولى، ثانية،ثالثة أو رابعة لتحقيق نتائج التعليم؟
- كيف يتم تنسيق مكان التدريب العملي؟
- كم عدد المرشدين الذين سيدربون؟
- كم عدد من المرشدين يحتاج كل متدرب؟
- كم عدد المتدربين لكل مرشد؟
- هل سيكون لكل متدرب مرشد معروف؟
- كم مرة في الأسبوع سيعمل المتدرب مع المرشد؟
- فرص التعليم المختلفة المتاحة للمتدرب؟
- آلية للتقييم صارمة
- كيف سيقوم المتدرب مكان العمل الموزع إليه
- كيف تثار الأمور في عملية تقويم المتدرب في مكان العمل؟
- كيف يتم ربطها مع المحاضرات الجامعية
- هل سيساهم مرشدي التدريب السريري في عملية تعديل المنهاج؟

البيئة الثقافية يمكن أن تخلق شعور إيجابي أو سلبي للمتدرب. من أهم العوامل التي تخلق بيئة إيجابية هي:

- ١ .الالتزام بفلسفة التعليم المستمر
- ٢ .توفر آلية تعليم رسمي
- ٣ .تكافئ الفرص للمتدربين
- ٤ .الثبات في التعامل
- ٥ .وجود فريق مرحب يمكن الاقتراب منه
- ٦ .مثل عليا إيجابية
- ٧ .الوقت للتعليم ميبين
- ٨ .توفر وسائل تعليمية

خطة الجلسة التدريبية

Session Plan

التعريف : هي وصف موجز للأنشطة التدريبية التي تقدم أثناء عملية التدريب وتتعلق فقط بجلسة معينة من برنامج التدريب والأهداف في خطة الجلسة تحدد نوع التعلم الذي سيحدث في تلك الجلسة حيث يتم فيها تحديد المفاهيم والمهارات والمواقف وكذلك نشاط المدربين والمتدربين والوقت والمواد اللازمة فهي تصف الدليل على الاستيعاب والتمكن من خلال ما يظهره المتدربين من تطبيق للمهارة وكذلك اكتساب المعلومات المدرجة خلال الجلسة.

وبشكل عام فإن الجلسة التدريبية تحتوي على :-

- ١ . الهدف العام من الجلسة (General Objective).
- ٢ . الأهداف السلوكية الخاصة (Specific Objectives) .
- ٣ . المحتويات وقد تكون معارف، مهارات، خبرات، مواقف (Contents) .
- ٤ . أنشطة المدربين والمتدربين (Teacher and Trainees Activity).
- ٥ . المواد التعليمية اللازمة (Material needed) .
- ٦ . الوقت المخصص لكل نشاط (Time).
- ٧ . الدليل على الاستيعاب والتمكن (Evidence of Mastery).

انظر النموذج الخاص بخطة الجلسة.

اتفاقية التعليم

Learning Contract

تعتبر اتفاقية التعلم أداة مفيدة لتشجيع المتدربين ليكونوا مشاركين فعالين في العملية التعليمية والتدريبية، فهي جزء من آلية رسمية لعملية التعليم وتبتدئ منذ اللقاء الأول ما بين الطرفين الأول المتدرب والطرف الثاني المرشد حيث ويوافق طرفين على الاتفاقية وتتم مراجعتها في أوقات تعين لهذه الغاية وحسب المنجزات الموثقة.

تساعد اتفاقية التعلم على ضمان التزام المجموعة المستهدفة بالتدريب وتعزز الحافز والثقة لديهم من خلال إشراك المتدربين في صياغة الأهداف التدريبية.

وهي توضح ما يلي:

- مخرجات التعلم المطلوبة في المنهاج؟
- الكفايات المتوقعة التي يجب على المتدرب تحقيقها.
- الحاجات الفردية للطالب المبنية على المراجعة السابقة
- ترتيبات المرشد
- الفرص التعليمية التي توفرها المواقع السريرية
- الوقت الذي يراه المرشد ضروريا

كيف تطور اتفاقية التعلم :

الخطوة الأولى : تشخيص حاجاتك التعليمية.

حاجات التعلم هي الفجوة بين ما أنت عليه الآن وبين ما تريد أن تكون عليه في بعض الكفاءات الخاصة بك.

الخطوة الثانية : حدد حاجاتك التعليمية.

كل حاجة تعليمية تم تشخيصها في الخطوة الأولى يجب أن تترجم إلى أهداف تعليمية تأكد أن أهدافك تعكس ما تريد أن تتعلمه وليس ما تريد أن تفعله. دوما ابد بحسب الأولويات التي تهتمك أكثر من غيرها

الخطوة الثالثة : حدد مصادر واستراتيجيات التعلم.

حدد المصادر (أدوات أو أشخاص) والاستراتيجيات (تقنيات ، أدوات أو وسائل) التي ستستعملها خلال الفترة التدريبية

الخطوة الرابعة : حدد مؤشرات تحقيق الأهداف.

الخطوة الخامسة : حدد كيف تكون المؤشرات موثوقة

الخطوة السادسة : مراجعة اتفاقية التعلم مع المشرفين.

الخطوة السابعة : طبق اتفاقية التعلم.

الخطوة الثامنة : قيم عملية التعليم الخاصة بك.

ملاحظة :- التعلم عبارة عن عملية نشطة وليس خاملة وحتى تكون نشطة يجب على المتدربين المشاركة في العملية التعليمية بحيث يصبحوا معتمدين على أنفسهم ومسؤولين عن تعليمهم، ويمكن تنشيط العملية التعليمية والتدريبية عن طريق مشاركة الطالب في وضع الأهداف من خلال كتابة اتفاقية التعليم.

هناك عدة فوائد لاتفاقية التعلم :-

- تعطي الطريقة لتعامل مع الاختلافات الفردية ضمن مجموعة المتعلمين أو المتدربين.
- تزيد من حافز المتدربين للتعلم
- تسهل عملية تطوير التبادلية Mutual بين المدرب والمتدربين.
- تعطي الفرصة في تزويد المتدربين بطرق الإرشاد المختلفة.
- تساعد مهارة التوجيه النفسي self direction

Knowles, 1986

الوحدة السابعة

التقويم

- ١ - التقويم
- ٢ - التقويم

التقويم Evaluation

المقدمة:

التعلم أو التدريب يجب أن يتم تقويمه خلال وبعد التدريب من أجل إجراء التعديلات للأفضل والمحافظة على استراتيجيات العملية التعليمية والتدريبية وكذلك تحسين المخرجات.

فعملية التقويم لا تتناول جانباً واحداً من جوانب المتدرب بل تمتد لتشمل جميع جوانب النمو المعرفي، والمهاري، والنفسي حركي وهي عملية تقتضي الشمولية والثبات والصدق كما أنها لا تقتصر على رصد النتائج بل تتعداها إلى تحليل هذه النتائج والتعرف على تداعياتها ومصاحباتها لتوظيفها في تعزيز المهارات الإيجابية التي تمكن منها المتدرب والبناء عليها والتعريف على نقاط الضعف وتصحيحها.

تعريف التقويم :

يعرف بلوم Bloom التقويم: هو مجموعة منظمة من الأدلة التي تبين فيما إذا جرت بالفعل تغيرات على مجموعة المتعلمين (المتدربين) مع تحديد مقدار أو درجة ذلك التغير على الطالب (المتدرب) بمفرده.

ومن أبرز التعريفات التي أعطيت للتقويم ما يلي:-

١. التقويم هو تقدير مدى صلاحية أو ملائمة شيء ما في ضوء غرض ذي صلة.
٢. هو عملية منظمة ينتج عنها معلومات تفيد في اتخاذ قرار أو إصدار حكم على قيمة معينة.
٣. هو عملية منظمة تنتهي بحكم يجعل للموضوع الذي وضع التقويم قيمة ما .
٤. هو عملية إصدار حكم على قيمة الأشياء أو الموضوعات أو الموقف أو الأشخاص اعتماداً على معايير أو محكات معينة.

وللتقويم وظائف رئيسية ثلاث هي:-

- رفع مستوى التعلم
- تعزيز الإجراءات التفسيرية
- إصدار تقارير الأداء.

صفات التقويم :-

١. محدد بوقت
٢. منظم وهادف
٣. يقيم الأداء والتأثير
٤. إذا تم تنفيذه بشكل مختار يمكن أن يكون مكلفاً ومهدراً للوقت.
٥. يمكن أن يركز على العمليات **Process** (التنظيم والإدارة)
٦. يمكن أن يركز على التأثير **Impact** (التأثير على المستفيدين)

١. **التقويم التكويني (Formative evaluation):** هو التقويم الذي يحدث أثناء العملية التعليمية، فهو يبدأ مع بداية التعلم ويواكبه، بهدف تنظيمه وإعطاءه أكثر فعالية. ويستخدم لتغيير بعض المحتويات أو الطرق التي تقدم بها المحتويات.

- ومن وظائف التقويم البنائي أو التكويني:-
- توجيه عملية التعلم بالاتجاه الصحيح.
- تحديد جوانب القوة والضعف لدى المتدربين لتعزيز جوانب القوة وعلاج جوانب الضعف وتلافيها.
- إثارة دافعيه المتدرب للتعلم والاستمرار فيه.
- تعريف المتدرب بنتائج تعلمه أو تدريبه وإعطائه فكرة واضحة عن أدائه.

ملاحظة : تعتبر التغذية الراجعة المفتاح الأساسي لوجود التقويم التكويني فهي المعلومات التي يتم الحصول عليها لمعرفة مدى نجاح ما تم انجازه او ما يتم انجازه حالياً، وهي دليل لرفع أداء الطلاب وبالتالي الى رفع مستوى التعلم. فكلما كانت التغذية الراجعة أسرع كلما ساعدت على علاج جوانب الضعف وتلافيها

فالتقويم يعتبر تكويني فقط إذا تم استخدام المعلومات التي يتم الحصول عليها لرفع مستوى التعليم.

إذا اشركنا المتدرب في إجراءات التقويم أو على الأقل إعطاءه الفرص لمناقشة المدرب أو المعايير فإن هذا سوف يؤدي الى ثقة المتدرب في تعلمه.

٢. التقويم الختامي أو النهائي (Summative Evaluation): ويقصد به التقويم الذي يجري في نهاية الفترة أو البرنامج التعليمي وهو الذي يحدد مدى تحقيق المتدربين للمخرجات الرئيسية للتعلم حيث يتم فيه إصدار أحكام تتعلق بالمتدربين من حيث إكمالهم الفترة التدريبية بنجاح أو لا وكذلك الحكم على فعالية جهود المتدربين وطرق التدريب، وهو بهذا المعنى تعتبر بمثابة إصدار حكم على مستوى أو أداء و يترتب على هذا الحكم ترقبه لمستوى أعلى أو منح شهادة.

وهناك أنواع أخرى من التقويم:

١. التقويم الذاتي (Self Evaluation)
٢. التقويم القبلي (تقويم أولي) Pre-test assessment
٣. تقويم العملية خلال فترة التدريب process evaluation
٤. تقويم النظير Peer evaluation
٥. الامتحان البعدي Post – test.

يشمل التقويم الذي يتم خلال الفترة التعليمية أو التدريبية:

- تقويم المدرب للمتدرب.
- تقويم المتدرب للمدرب.
- تقويم المتدرب لنفسه.

التقويم يمثل جزءاً لا يتجزأ من عملية التعلم ومقوماً أساسياً من مقوماتها، وأنه يواكبها في جميع خطواتها.

التقويم القبلي : يهدف التقويم القبلي الى تحديد مستوى التعلم.

وقد يلجأ المدرب إلى التقويم القبلي قبل تقديم الخبرات والمعلومات للمتدربين ليتسنى له التعرف على خبراتهم فالتقويم القبلي يحدد للمدرب مدى توافر معلومات ومهارات لدى المتدرب وبالتالي يستطيع المدرب أن يكيف أنشطة التعليم والتدريب بحيث يأخذ مدى استعداد المدرب.

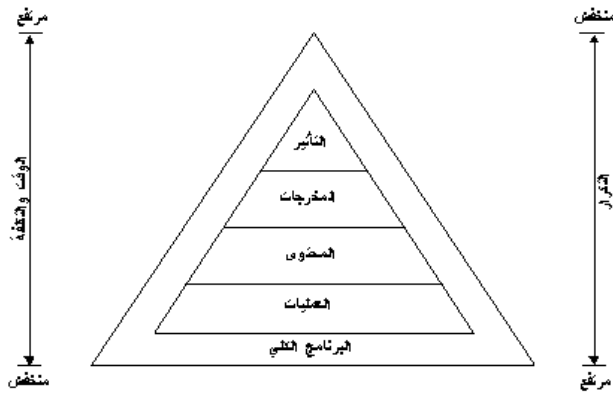
وكذلك يستفيد المدربون من الامتحان القبلي من أجل التعرف على المواضيع الأساسية التي تتطلب التركيز عليها خلال فترة التدريب.

نموذج التقييم

Roberta Straessle Abruzzese Evaluation Model

هو نموذج على شكل هرمي يتدرج من المستوى البسيط إلى المستوى العقد (التقييم ، التكرار ، التكلفة والوقت :

تقويم العمليات (Process Evaluation): وهو المستوى الأول كما يظهر على الهرم يقيس رضا المتعلمين عن خبرة التعلم والتدريب .
١.



RSA evaluation model

النقاط التي يجب أن تتوفر خلال تقويم العمليات:

١. تحقيق المتدربين الأهداف.
 ٢. فعالية المتدربين.
 ٣. صلة المحتوى بالأهداف.
 ٤. فعالية طرق التعليم والتدريب.
 ٥. ملائمة التسهيلات الفيزيائية.
 ٦. تحقيق المتدربين للأهداف الشخصية.
- وإذا لم يحقق أو يشبع جميع النواحي المذكورة سوف يعوق ذلك تعلم المحتوى.

٢. تقويم المحتوى (Content Evaluation): وهو المستوى الثاني . يقيس الدرجة التي تعلم فيها المتعلم ومادا استفاد أو نقل إليه خلال الخبرة التعليمية. تقويم المعرفة والمهارة والاتجاه أو كلها معا تكون بعد الخبرة التدريبية. الهدف من تقويم المحتوى: تحديد فيما إذا حقق المتدرب أو المتعلم أهداف التدريب. وتكون الأداة التي لها علاقة بالأهداف التعليمية. معادة يتم التعرف على ما تعلمه المتدرب من خلال الرجوع إلى الامتحان القبلي ومقارنته مع الامتحان البعدي.

٣. تقويم المخرجات (Outcome Evaluation): وهو المستوى الثالث ويعرف على أنه قياس التخير في السلوك الذي يستمر ويدوم بعد التدريب (النشاط العلمي). معظم تدريب المخرجات يجب أن يكون بعد ٣-٦ شهور من التعلم. لذلك يجب متابعة التدريب في أماكن العمل. ومن الأدوات التي تستخدم في قياس المخرجات:

- الاستبيان (Questionnaire) يعبى من قبل المتدرب والمسؤول عنه.
- مراقبة الأداء.

- تدقيق ومراقبة التغيير في السلوك.
- التقرير الشخصي للمتدرب.

٤. تقويم التأثير (Impact Evaluation): المستوى الرابع الذي يقيس النتائج المؤسسية مثل :

- نقص (Turn over) ترك الممرضين للعمل.
- يجب أن ينعكس على المريض مثل نقص التفرحات السريرية ، السقوط.
- يقلل من التكلفة.
- ولكن تذكر أن خبرات التعلم وحدها لا تقيس مدى التأثير المؤسسي ولكن هناك عوامل أخرى مثل بيئة العمل والحوافز والتشجيع وتحسين الجودة والجاهزية للتغيير تؤثر على مردود أو أثر البرامج التعليمية على المؤسسة أو المريض.

٥. تقويم البرنامج الكلي (Total Program Evaluation) : يقيس مدى تطابق الأهداف والإنجاز بشكل عام. مثلا تطابق أهداف وإنجاز قسم التعليم المستمر في المستشفى.

ملخص نموذج التقويم (RSA)

١. تقويم العمليات (Process Evaluation) : الأحداث العامة مع الخبرات التعليمية.

بعض العينات التي تقيم:

- الكلية التعليمية.
- الأهداف.
- المحتوى.
- طرق التعليم والتدريب.
- التسهيلات الفيزيائية.
- الإدارة.

٢. تقويم المحتوى (Content Evaluation) : التغيير في المعلومات والمشاعر

والمهارات عند نهاية الخبرة التعليمية والتدريبية. بعض أدوات التقويم هي:

- الامتحان القبلي والبعدي.
- تدريبات أو نشاطات العمل الجماعي.
- التطبيق.
- امتحانات الاختيار من متعدد.

٣. تقويم المخرجات (Outcome Evaluation) : تغير في الجانب العملي في الوحدات

السريرية. بعض الأمثلة مثل:

- دمج قيم جديدة.
- استخدام مهارات جديدة بشكل اعتيادي.
- خلق وإبداع منتجات جديدة.
- إيجاد عمليات جديدة.

٤. تقويم التأثير (Impact Evaluation) : نتائج مؤسسية يعزى للخبرات التعليمية

والتدريبي مثل:

- جودة العناية بالمريض.
- التكلفة (الفائدة والفعالية).
- تقليل ترك التمريض للعمل.
- تقليل من أخطار الممارسات الإدارية.

٥. تقويم البرنامج الكلي (Total Program Evaluation) : تطابق الأهداف مع

الخطوات العملية لمتابعة عملية التقويم :

- ١ . تحديد أهداف التقويم:
 - أن يتعرف المدرب والمتدرب على أهداف الفترة التدريبية والتشارك في تحقيقها (يجب كتابة الأهداف بطريقة تسمح بتقويم السلوك).
 - المشاركة بين المرشد والمتدرب بوضع الأهداف وكيفية تحقيقها لكل متدرب (عادة يضع المتدرب أهدافه من خلال اتفاقية التعلم).
 - ٢ . تحديد المواقف التعليمية والتدريبية:
 - السلوكيات التي يجب أن يقوم بها المتدرب.
 - الإجراءات التي يجب على المتدرب أن يكون قادرا عليها بعد انتهاء فترة التدريب.
 - القرارات التي يكون المتدرب قادرا على اتخاذها.
 - الوقت المحدد لتحقيق الأهداف التدريبية.
 - ٣ . تحديد الأدوات والوسائل المناسبة للتقويم:
 - التعرف على أداة التقويم المناسبة للأهداف الخاصة بالفترة التدريبية.
 - يقوم المرشد وعضو هيئة التدريس والمتدرب بالتنسيق لمتابعة تقدم المتدرب وإجراء التقويم من خلال وسيلة التقويم الخاصة.
 - إعطاء تغذية راجعة بشكل مستمر و (مباشر أو في نهاية كل وردية ويفضل أن تكون خطة أسبوعية لمتابعة أداء التدريب) .
 - استخدام أداة التقويم المتبعة في المؤسسة الصحية إذا كنت تقوم بتدريب قادم جديد.
 - من الأدوات أو الوسائل التي تستخدم في عملية التقويم (الملاحظة ، الاختبارات ، السجلات ، التقارير ... الخ) . ولكن تذكر انه لا تتوافق كل الأدوات مع كل المواقف لذلك يجب تحديد الأسلوب المناسب لكل وضع أو مرحلة .
 - ٤ . جمع البيانات وتسجيلها:
 - تنفيذ عملية التقويم وتسجيل البيانات .
 - توثيق المعلومات وترتيبها وتصنيفها وتسجيلها .
 - ٥ . تحليل النتائج وتفسيرها وإصدار الحكم:

هنا يتم إصدار الحكم وتزويد المتدرب أو المشارك به . ويكون ذلك حسب الهدف من التقويم فإما أن يكون إصدار حكم نهائي (Formative Evaluation) أو إعطاء المتدرب تغذية راجعة من أجل تحسين الأداء (Summative Evaluation) .
- تذكر: لتقويم الأداء الخاص بالمهارات التمريضية يجب تصميم قائمة تدقيق الأداء (Evaluation Checklist)

خطوات التقويم :-

من هم الذين يتم تقويمهم (Who) :

- المتدرب أو المتعلم
- المدرب
- المشرفين على التنظيم والدعم

ماذا : (What) :

- يحقق الأهداف
- وثاقه الصلة بالموضوع (التدريب)
- المحتوى (المعرفة)
- أداء المهارات المتعلقة بالتدريب
- تغيير في الاتجاهات

متى (When) :

- في بداية التعلم أو التدريب : الامتحان القبلي ، التقويم الأولي.
- خلال التعلم أو التدريب : تقويم العمليات.
- في نهاية التعليم أو التدريب : تقويم المخرجات.
- بعد عملية التعليم والتدريب : متابعة الأداء من ٣-٦ شهور.
- بعد التدريب وكذلك تقويم التأثير.

كيف (How) :

- أ. المعلومات (Knowledge) :
- الامتحان الشفوي
- الامتحان الكتابي
- الاختيار من متعدد
- المقالة
- الأسئلة – الإجابات
- فتح الكتاب

ب. الاتجاهات (Attitude) :

- المراقبة
- الاستجابة للاستشارة
- تبادل الأفكار
- توضيح القيم (موافق، غير موافق)

ج. المهارات (Skills) :

- المراقبة باستخدام قائمة الأداء (Evaluation checklist).

لماذا (Why) :

- تحسين الأداء.
- تعديل أو تنقيح الأهداف التعليمية حسب النتائج.
- يوجه اتخاذ القرار.