

# مهارات التواصل الفعال دليل المشاركين



للموظفي منظمة الصحة العالمية



# مهارات التواصل الفعال دليل المشاركين

موظفي منظمة الصحة العالمية

WHO Library Cataloguing-in-Publication Data:

Effective communications: participant handbook for WHO staff.

1. Health Communication. 2. World Health Organization. 3. Handbooks. 4. Teaching Materials. I. World Health Organization.

ISBN 978 92 4 650946 1

(NLM classification: WA 590)

## © منظمة الصحة العالمية ٢٠١٥

جميع الحقوق محفوظة. يمكن الحصول على مطبوعات منظمة الصحة العالمية من على موقع المنظمة الإلكتروني ([www.who.int](http://www.who.int)) أو شراءها من قسم الطباعة والنشر، منظمة الصحة العالمية 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Switzerland (هاتف رقم: ٣٢٦٤ ٧٩١ ٢٢ +٤١؛ فاكس رقم: ٤٨٥٧ ٧٩١ ٢٢ +٤١؛ عنوان البريد الإلكتروني: [bookorders@who.int](mailto:bookorders@who.int)). وينبغي توجيه طلبات الحصول على الإذن باستنساخ أو ترجمة منشورات منظمة الصحة العالمية - سواء كان ذلك لبيعها أو لتوزيعها توزيعاً غير تجاري - إلى قسم الطباعة والنشر عبر موقع المنظمة الإلكتروني ([http://www.who.int/about/licensing/copyright\\_form/en/index.html](http://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html)).

والتسميات المستخدمة في هذا المطبوع، وطريقة عرض المواد الواردة فيه، لا تعبر إطلاقاً عن رأي منظمة الصحة العالمية بشأن الوضع القانوني لأي بلد، أو إقليم، أو مدينة، أو منطقة، أو لسلطات أي منها، أو بشأن تحديد حدودها أو تخومها. وتشكل الخطوط المنقوطة على الخرائط خطوطاً حدودية تقريبية قد لا يوجد بعد اتفاق كامل عليها.

وذكر شركات بعينها أو منتجات جهات صانعة معينة لا يعني أن هذه الشركات والمنتجات معتمدة، أو موصى بها من قبل منظمة الصحة العالمية، تفضيلاً لها على سواها مما يماثلها ولم يرد ذكره. وفيما عدا الخطأ والسهو، تميز أسماء المنتجات المسجلة الملكية بوضع خط تحتها.

وقد اتخذت منظمة الصحة العالمية كل الاحتياطات المعقولة للتحقق من صحة المعلومات الواردة في هذا المطبوع. ومع ذلك فإن المواد المنشورة توزع دون أي ضمان من أي نوع صريحاً كان أو ضمنياً. والقارئ هو المسؤول عن تفسير واستعمال المواد المنشورة. والمنظمة ليست مسؤولة بأي حال عن الأضرار التي تترتب على استعمال هذه المواد.

Printed by the WHO Document Production Services, Geneva, Switzerland

## جدول المحتويات

5 شكر وتقدير

7 مقدمة

### القسم أ تأطير التواصل

الجلسة ١ الإطار الشامل الوحيد للنتيجة أو الغرض المتوخى من التواصل (SOCO) والدخول المباشر والسريع إلى صلب الموضوع (POINT) 11

الجلسة ٢ الجمهور (المتلقون) 21

الجلسة ٣ التواصل بشأن المخاطر 31

### القسم ب إعداد مواد التواصل ومنتجاته

الجلسة ٤ الوصايا السبع للتواصل في مجال الصحة العمومية 45

الجلسة ٥ السرد ونقاط الحديث 53

### القسم ج العمل مع وسائل الإعلام

الجلسة ٦ أدوات المتحدث الإعلامي 65

الجلسة ٧ نصائح بشأن العمل مع وسائل الإعلام 77

### القسم د سياسة التواصل

الجلسة ٨ سياسة المنظمة الخاصة بالتواصل 89



## شكر وتقدير

أعدّ دليل المشاركين في برنامج المنظمة للتواصل الفعال لدعم موظفي المنظمة، في شتى أنحاء العالم، لتعزيز مهارات التواصل لديهم، وذلك في إطار الجهود التي تبذلها إدارة الاتصالات بالمنظمة لبناء القدرات في مجال التواصل على الصعيد العالمي.

وقامت بإعداد هذه الوثيقة الدكتور غايا غامهيويديج، منسق فريق بناء القدرات في مجال التواصل، في إدارة الاتصالات بالمقر الرئيسي للمنظمة، مع إسهامات وعناصر تحديث مهمة من جانب السيدة كاري كيير، والسيدة كارولين - آن كولومبي. وتضمنت عملية إعداد هذا الدليل مدخلات من كريستي فيخ، مديرة التواصل في مكتب المديرية العامة، وكذلك من موظفي الاتصالات بالمقر الرئيسي، وبالمكاتب الإقليمية.

ونقدم بالشكر إلى مارغريت كاهوثيا وكريستوف غرانجيير، على دعمهما اللامحدود لإنتاج هذا الدليل الخاص بالمشاركين، والنسخ العديدة التي صدرت حتى الآن.

كما نتقدم بالشكر أيضا إلى يان لوفلوش، الذي قام في الأصل بتصميم هذه الوثيقة ونشكر جان كلود فاتير على التصميم الجديد وإعطائها الشكل الحالي الذي تبدو عليه.

وقد تمت طباعة هذا الدليل الخاص بالمشاركين داخليا في المقر الرئيسي للمنظمة، بوحدة النسخ والتجليد. كما تمت أعمال إعداده، وإنتاجه، وإخراجه، وعمل تصميمات الجرافيك الخاصة به، وطباعته، وترجمته إلى عدة لغات، بتمويل من صندوق تنمية قدرات الموظفين والتعلم، في إطار مشروع بناء القدرات في مجال التواصل، على مدى سنوات عدّة.

ولا يفوتنا، في النهاية، أن ننوه، بوافر التقدير والامتنان، بالمشاركة والجهود التي قُدمت من قبل جميع موظفي المنظمة، من خلال أنشطة التدريب المباشر التي خضعوا لها، أو من خلال الملاحظات التي أبدوها، والتي ساعدت على أن يصبح هذا الدليل أحد الأدوات التعليمية المفيدة.



## مقدمة

شكراً لكم على تخصيصكم الوقت لحضور هذا البرنامج التدريبي. ويحتوي هذا الدليل على مواد يمكنكم استخدامها أثناء الدورة، وفي ما بعدها، وهي تشتمل على الآتي:



نقاط التعلم الرئيسية الخاصة بكل جلسة من جلسات التدريب.

أدوات تساعدكم على فهم واستيعاب هذه المواد.

أوراق للعمل التدريبي لاستخدامها أثناء جلسات التدريب.

ويتمثل الهدف العام من هذا التدريب في تحسين مهارات التواصل لديكم. وهناك أهداف محددة لكل جلسة من جلسات التدريب، مدرجة في الملاحظات الخاصة بكل جلسة من هذه الجلسات. والقائمون بالتدريب هم إما موظفون بالمنظمة، أو خبراء خارجيون يعملون على نحو وثيق معنا.

وفي ما يلي بعض الإرشادات السريعة حول هذا الدليل:

**الصفحات الزرقاء** اللون تحتوي على ملاحظات حول الجلسة وتتضمن: المقدمة، والأهداف، ووصف للنقاط الرئيسية التي تغطيها جلسة التدريب.



预览已结束，完整报告链接和二维码

<https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?report>