**العوامل البشرية والمؤشرات الضعيفة والتواصل**

|  |
| --- |
| **تذكير بأهداف هذه الوحدة:**في نهاية هذه الوحدة، سوف يكون المشاركون قد تمكنوا مما يلي:* فهم حقيقة أن العامل البشري، فيما يخص السلامة، يتسم بما يلي:
	+ ملاحظة الخطر
	+ تقييم الخطر
	+ المخاطرة
* فهم ماهية المؤشرات الضعيفة.
* فهم أهمية التواصل بين الأشخاص في إدارة المخاطر (بما في ذلك أخذ الاختلافات الثقافية في الاعتبار).
* معرفة ممارسة الاستماع الفعال.
 |

تمثل هذه الوثيقة دليلاً لمدير الجلسة. ويمكنكم متابعتها لأنها تحتوي على جميع العناصر التي تساعدكم على تنشيط مثل هذه الوحدة، أي التعليمات الخاصة بالتمارين، والمراجع الخاصة بملف PowerPoint المُرافق و / أو الموارد المختلفة مثل الأفلام وبرامج التعلم الإلكتروني، والأسئلة التي يتم طرحها على المشاركين، والتمارين التي ينبغي تنفيذها، عند الاقتضاء.

**انتبه: توجد شريحة يتم ملؤها في المكان (شريحة 35) إذا لزم الأمر، لإظهار الخصوصيات المحلية (الثقافة) فيما يخص التواصل التي يجب أن يعرفها المشاركون الذين ليسوا سكان البلد الأصليين (خصوصا إذا كان لها تأثير على الأمان: طريقة تمرير التعليمات، حركات يجب تجنبها، الخ)**

**تقدير المدة الزمنية: 4 ساعات و15 دقيقة**

**الأساليب التعليمية:** تقديم المشاركين بشكل شخصي وتمارين.

**المتطلبات:** المناهج الدراسية الأساسية العامة ووحدة TCAS

**نقاط جديرة بالاهتمام من أجل الإعداد للدورة:**

مقاطع الفيديو التي ستكون ضرورية لإدارة هذه الدورة حسب ترتيب الظهور:

- أبولو "Apollo"

- كانتاس "Qantas" 32

- اختبار الانتباه الانتقائي

- Man\_crossing\_raillway

- الدقائق الأربعة الأخيرة في رحلة AF447

**استقبال المشاركين:**

مرحبًا.

في البداية، دعونا نبحث معًا في أهداف هذه الوحدة، وكيفية سيرها.

**اعرض الشريحة رقم 2.**

**تأكد من أن المحتوى واضح للجميع.**

**أجب عن الأسئلة المحتملة.**

**5 دقائق** **00:05**

**الدورة الأولى:**

***هدف الدورة:***

*فهم حقيقة أن العامل البشري، فيما يخص السلامة، يتسم بما يلي:*

*- ملاحظة الخطر*

*- تقييم الخطر*

*- المخاطرة*

*فهم ماهية المؤشرات الضعيفة.*

للبدء، سوف نشاهد مقطعي فيديو، أحدهما يصف العامل البشري بالحلقة الضعيفة والآخر يصفه بأنه الحلقة القوية في السلامة.

لنبدأ بمشاهدة هذا التقرير عن كارثة وقعت في الستينيات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية أثناء ملحمة الفضاء، كارثة أبولو 1.

**اعرض فيديو "أبولو" - 6 دقائق و30 ثانية (الشريحة ليست إلا صورة، والفيديو موجود في ملف الوحدة).**

**ثم اسأل:**

* في رأيكم، ماذا يمكن أن يكون سبب هذه الكارثة؟ كيف وصل الأمر إلى هذا الحد؟
* هل تم تقييم المخاطر بصورة صحيحة؟ ولماذا؟
* ما الذي دفع إلى المخاطرة (أو اتخاذ) الكثير من المخاطرة؟
* كيف تصف ملاحظة المخاطر في هذه الحالة؟

 **قم بعمل ملخص للردود، والذي يمكن أن يكون:**

*"لم يتم تقييم المخاطر بشكل صحيح، وفي وضع مشروع سريع الخطى، فإن الضغط والإجهاد وأهداف التخطيط تدفع إلى طريق مسدود. وفي هذه الحالة، لم يأخذ قدرًا من الوقت في تقييم أن ضغط الأكسجين بنسبة 100% في الكبسولة كان يعرض رواد الفضاء لخطر عظيم! وهنا، العنصر البشر ي هو الحلقة الضعيفة في السلامة".*

**15 دقيقة** **00:20**

والآن، لنشاهد معًا مثالاً معاكسًا، مقطع فيديو عن إدارة أضرار جسيمة على متن رحلة كانتاس 32.

**اعرض فيديو "كانتاس 32" - دقيقتان (الشريحة رقم 5 ليست إلا صورة، والفيديو موجود في ملف الوحدة).**

**ثم اسأل:**

* كيف تلخصون ما سمح بتجنب الحادث في هذا المثال؟
* ماذا تستخلصون كدروس من ذلك فيما يخص العنصر البشري؟

 **قم بعمل ملخص للردود، والذي يمكن أن يكون:**

*"بالتعامل مع الموقف بهدوء ورباطة جأش، وبالعمل كفريق، وباتباع الإجراءات، فإن الإنسان قادر على إدارة المواقف التي تنطوي على مخاطر. "*

**15 دقيقة** **00:35**

**ما يميز العامل البشري.**

لنشاهد الآن ماهية العامل البشري في ملاحظة الخطر. أنتم تعرفون بالفعل نموذج "swiss cheese model": العامل البشري هو الحاجز الأخير.

**اعرض الشريحة رقم 6 مع التركيز على أنه حتى وإن كان العنصر البشري هو الحاجز الأخير، فإن أعماله لها تأثير كبير على العنصرين الآخرين.**

يتم تمييز العامل البشري بما يلي:

* ملاحظة الخطر (المؤشرات والقرار)
* تقييم الخطر
* المخاطرة

 **اعرض الشريحة رقم 7.**

سوف نركز على هذه النقاط الثلاث في هذا الجزء الأول من التدريب، وبعد ذلك، سوف نتحدث عن التواصل، وهو العنصر الأساسي في إدارة المواقف التي تنطوي على مخاطر.

 **5 دقائق** **00:40**

**ملاحظة الخطر**

ملاحظة الخطر هو أحد العناصر الأساسية في العامل البشري للسلامة، حواسنا تخفق أحيانًا (بسبب الاعتياد، وشرود الذهن، والتشبع أو الإجهاد) والصورة التي نكونها عن الحقيقة يمكن أن تكون كاذبة.

 **اعرض الشرائح 9 و10 و11.**

يمكن أن تتأثر حواسنا بمجموعة من التداخلات، وأكثرها شيوعًا:

* الاعتياد، فنحن نعتاد على موقف ينطوي على مخاطر عندما يكون متكررًا، وينتهي الأمر بأن يصبح عاديًا ولا ننتبه إليه.
* شرود الذهن، فعلى سبيل المثال، عندما لا ننتبه لما نفعله لأننا شاردو الذهن بسبب حدث يحدث بالقرب منا (ضربة مطرقة على الإصبع). أو العكس عندما نركز في مهمة تمنعنا من أن نرى ما يحيط بنا.
* التشبع، عندما يكون هناك الكثير من المعلومات المطلوب معالجتها ودماغنا لم تعد قادرة على المتابعة.
* يخلق الإجهاد رد فعل فسيولوجي يميل إلى أن نقيد أنفسنا بمشاعرنا ويجعلنا قابلين للاختراق مما يحيط بنا.

لنأخذ مثالاً: سوف أعرض عليكم مقطع فيديو قصير وسوف تقولون ليّ كم تمريره سوف يقوم بها اللاعبون بالزي الأبيض في هذا الفيلم.

**10 دقائق** **00:50**

**اعرض مقطع الفيديو في الشريحة رقم 12: "اختبار الانتباه الانتقائي"، انتبه: اوقف الفيديو في الثانية الـ 45، ثم اسأل:**

إذًا، كم عدد التمريرات؟

**اترك المشاركين يتناقشون لمدة دقيقتين، ثم اسأل:**

هل رأيتم شيئًا غريبًا؟

**اتركهم يجيبون كي نرى إذا كان أحدهم قد رأى الغوريلا تمر.**

**الفكرة هي إظهار إنه يمكن بسهولة أن يشرد ذهن الشخص بواسطة عنصر (كما يحدث في تعليمات هذا التمرين).**

**أعد عرض الفيديو لتبين أنه يوجد بالفعل غوريلا تمر في المنتصف.**

**اربط بين ملاحظة الخطر والمؤشرات الضعيفة.**

**10 دقائق** **01:00**

**المؤشرات الضعيفة**

تمثل المؤشرات الضعيفة وتحديدها واحدة من أهم الصعوبات الأساسية الناجمة عن الطريقة التي يرى بها البشر الأشياء (كما هو موضح أعلاه)، لأنها بطبيعتها من الصعب تحديدها بسهولة وبشكل مباشر.

لنشاهد معًا التعريف:

 **اعرض الشريحة رقم 14**

المؤشر الضعيف هو إذًا شيء ما ترونه لكن لا تلاحظونه مباشرة على أن له عواقب محتملة.

بالتأكيد لقد قلتم لأنفسكم من قبل بعد حدث لا يُنسى: "لقد لاحظت شيئًا لكن في ذلك الوقت، لم يجعلني أقوم برد فعل! " لقد لاحظتم بأنفسكم مؤشرًا ضعيفًا أو عدة مؤشرات ضعيفة، لكنكم لم تقوموا بتحليله، ولم يدخل في حسابات الفعل الذي يلى المؤشر الضعيف.

من السهل اكتشاف المؤشرات الضعيفة عندما لا نكون منخرطين في الأمر (أثناء الزيارات، عمليات التدقيق، إلخ.)، لكن التحدي هو أن يتعرف عليها المرء خلال أنشطته: التركيز على المهمة المراد إنجازها، والتعب، والإجهاد... هي عوامل كثيرة تمنعنا من تحليل الموقف بطريقة صحيحة.

**يمكن أن تكون أنت نفسك المؤشر الضعيف !**

لنرَ عدة أمثلة للمؤشرات الضعيفة:

 **اعرض الشريحة رقم 15.**

هل ترون أمثلة أخرى للمؤشرات الضعيفة؟

**اترك المشاركين يجيبون، واشكر أول متطوع ودون الملاحظات على لوحة الورق المقوى.**

من وجهة نطرك، ما الذي ينبغي فعله لتكون قادرًا على تمييز المؤشرات الضعيفة؟

 **اجمع الإجابات وقم بعمل تلخيص:**

لكي تكون قادرًا على التعرف عليهم، هناك أدوات، عندما لا نكون مشتركين في الموقف: توجد زيارات المواقع والجولات وعمليات التدقيق، الخ.

عندما نكون مشتركين في الموقف: فإن الأدوات توجد غالبًا لمساعدة الشخص على الابتعاد وتحليل الموقف في الواقع وتخيل المخاطر المحتملة، وذلك بالعمل في فريق بفضل الاجتماعات أو أوقات المناقشة المفتوحة (اجتماعات رخصة العمل، Tool Box Talks، Safety Talks، إلخ.).

**20 دقيقة** **01:20**

**تقييم الخطر وخطأ التمثيل.**

يمكن أن يفسد التمثيل السيء للحقيقة تقييمنا للخطأ، لأسباب عديدة سبق ذكرها، الاعتياد وشرود الذهن والتشبع والإجهاد...

وعلى سبيل المثال، سوف أحكي لكم قصة حقيقية: عن اختفاء سرب طائرات في مثلث برمودا.

**اعرض الشريحة رقم 17.**

خلال تمرين حول التحليق فوق الأطلسي، تعجب سرب الطائرات لعدم عثوره على الجزيرة التي كان من المفترض أن يحلق فوقها. كانت المحادثات عبر اللاسلكي على النحو التالي تقريبًا:

*"- لقد ضللنا الطريق قليلاً، أخبرونا عما يجب فعله.*

*- أنتم في شرق فلوريدا، توجهوا نحو الغرب، وسوف تحلقون على الأرض وسوف تطيرون بمحاذاة الساحل للعودة إلى ميامي.*

*- ليس لدينا الكثير من الوقود، وفضلًا عن ذلك، أنا لم أعد أجد الغرب، وأدواتي تعطي قياسات خطأ.*

*- أيها القائد!* *أدواتي تعمل، ليس عليك سوى أن تتبعني. سوف نذهب من هنا!*

*- لا بل من هنا!* *أنتم مخطئون، إنها في الاتجاه الآخر!*

*- لكن أيها القائد، أدواتي ...*

*- لا تناقش، إنه أنا القائد، اتبعني! "*

اختفاء السرب، وتفسيرات مختلفة عن ظواهر خارقة، ومثلث برمودا، إلخ.

لذلك، وفقًا لكم، ما هي المشكلة هنا، وما هو الخطأ الذي ارتكبه السرب؟

**اترك المشاركين يجيبون وناقش لمدة 5 دقائق ثم أعطِ الحقائق:**

بتحليل ما استطاعوا معرفته من المواقع الفعلية والمسارات، والنتيجة التي تم التوصل إليها على أنها السبب الحقيقي في الحادث هي فقدان الوجهة المكانية لقائد السرب.

فهذا القائد قد كوّن تصورًا خاطئًا عن الحقيقة. وكان يعتقد أنه في الجانب الآخر من فلوريدا وانطلاقًا من هذا، لم يستطع سماع المعلومات التي تم إعطاؤها له، وكانت كلها منتقاة ومفسرة.

لقد أخبروه بأن يتجه جهة الغرب لكي يصل إلى الساحل، لكن فقدان الوجهة المكانية قد رسّخ في ذهنه فكرة أنه يحلق فوق خليج المكسيك. إن كان هذا صحيحًا، فإن التوجه نحو الغرب كان سيبعده عن الساحل.

**اعرض الشريحة رقم 18 (خريطة فلوريدا، والتي تُظهر الموقع المُفترض بواسطة القائد عند النقر على الشريحة، ثم الموقع الحقيقي عند النقرة الثانية).**

لقد تحدى الآلات، كما تحدى ما يقوله له الأشخاص، والذين كان من الأسهل تصور أنهم مخطئون.

أدى هذا الخلل في نهاية الأمر إلى فقدان سرب الطائرات.

**10 دقائق** **01:30**

بالطبع، خطأ التصور ليس هو الخطأ الوحيد في تقييم المخاطر.

**اعرض الشريحة رقم 19.**

**استقبل كل الأسئلة، واذكر أمثلة مثل:**

**التصور**:*مر جو من هذا الطريق المختصر لكي يعود للمعسكر، ولم يحدث له شيء****!***

**التوافر:** *تعطلت سيارتي، وزميلي الذي يملك نفس موديل سيارتي، تعطل لديه بادئ الحركة، وبالتالي فأنا لديّ مشكلة في بادئ الحركة.*

**الترسيخ:** *لقد اشتريت هذا الحذاء بتخفيض 50%، وهذه صفقة فلقد كان ثمن الحذاء 300 يورو !*

هذه الطرق المختصرة التي نوجدها من خلال الخبرة وبطريقة فطرية مفيدة في جزء من أعمالنا التي نقوم بها، إنها ردود الفعل التي تتيح لنا حل المشكلات البسيطة في الحياة اليومية بسرعة. ولكن بالنسبة للمواقف المعقدة، فهي مصدر للخطأ، وخاصة عندما يكون الوقت ملائمًا لتقييم الموقف (جمع الحقائق).

**المخاطرة**

حسنًا لنتحدث الآن عن النقطة الثالثة في العامل البشري، المخاطرة.

ولنبدأ بمشاهدة مقطع فيديو قصير.

**اعرض مقطع الفيديو في الشريحة رقم 21: "Man crossing a railway" - المدة 20 ثانية**

**ثم اسأل:**

من وجهة نظركم، ما الذي يدفع الرجل الأول إلى العبور بينما الحواجز مغلقة؟

والثاني؟

ماذا تستنتجون من ذلك، في هذه الحالة، فيما يخص التقييم والمخاطرة لكلا الشخصين؟

**اترك المشاركين يجيبون وقم بعمل ملخص.**

لقد رأينا أن ملاحظتنا للخطر غالبًا ما تفسدها الاختصارات العقلية أو يشوش عليها العوامل التي تأتي لتفسد علينا الأمر، لكن المخاطر هي أمر إضافي، يقوده البحث عن النتائج الفورية، المؤكدة والإيجابية.

توجد النتائج المباشرة في الطريقة التي نخاطر بها.

وعلى سبيل المثال، لنعد لمثال الرجلين اللذين كانا يعبران السكة الحديد، ولنشاهد ماذا يمكن أن تكون العناصر المحفزة للسلوك، ثم النتائج المؤكدة والفورية والإيجابية التي تجعلنا نسلك هذا السلوك.

**اعرض الشريحة رقم 22، واجعلهم يتخيلون العناصر المحفزة، وهي تظهر عند النقر، ثم اطلب أولاً العواقب السلبية البديهية ثم العواقب الفورية المؤكدة والإيجابية التي تدفع إلى سلوك هذا المسلك (إنها تظهر عند النقر أيضًا).**

**يمكن أن تأخذ مثالًا آخر بسيطًا مثل "تدخين سيجارة".**

وكما رأينا توًا، النتائج الفورية المؤكدة والإيجابية تقود أفعالنا بقوة، هل تعتقدون في وجود عوامل أخرى تدفعنا إلى المخاطرة؟

**دوّن الإجابات على اللوحة واعرض الشريحة رقم 23، وتحقق من تشابه الإجابات مع الإجابات الموجودة في الشريحة.**

**استند على الاعتراف الاجتماعي بالمخاطرة من خلال سؤال المشاركين إذا كان هناك أمثلة في أذهانهم (مثال ممكن: الرياضات الخطرة، القتالية أو الاشتباك، والبعض منها خطير جدًا (قفز الـ BASE من المرتفعات، الملاكمة التايلاندية، إلخ).**

 **20 دقيقة** **01:50**

**تمرين عن مكونات المخاطرة.**

حسنًا، لنقم بأداء تمرين. سوف أعرض عليكم 3 صور، وسوف تبحثون في مجموعات من شخصين، عن النتائج المنتظرة التي تدفع الأفراد إلى المخاطرة.

**اعرض الشرائح 24 و25 و26 مع ترك المشاركين من دقيقتين إلى 3 دقائق لكل شريحة من أجل أن يتمكن المشاركين من المناقشة، ثم دوّن النتائج الفورية المؤكدة والإيجابية المنتظرة لكل موقف.**

**ثم بعد ذلك عد إلى الموقف رقم 1، واسأل قبل البدء في ذكر النتائج المنتظرة:**

ما هي المخاطر التي سوف تقومون بتقييمها؟

**ثم:**

وبالتالي، ما هي النتائج الفورية والإيجابية التي تخيلتموها لكل شخصية في الموقف؟

**اشكر المتطوعين ووضح الأمور بواسطة المتطوعين الآخرين. اعمل نفس الشيء بالنسبة للصورتين الأخريين.**

**الخلاصة:**

سيكون من المثير للاهتمام أن نلاحظ، بالنسبة لكل موقف (ولا سيما الموقف الأخير)، أن الناس لا يلاحظون نفس المخاطر والنتائج الفورية والمؤكدة والإيجابية. إن المخاطرة هي شخصية جدًا، حتى وإن كان ضغط الأقران أو الضغط الاجتماعي يلعب دورًا كبيرًا.

**20 دقيقة** **02:10**

**استراحة قصيرة**

**15 دقيقة** **02:25**

**وبالنسبة لكم؟**

لديكم 10 دقائق للإجابة بشكل فردي عن الأسئلة الثلاثة في الشريحة التالية.

 **اعرض الشريحة رقم 27.**

 **اترك 10 دقائق لتدوين الإجابات.**

 **ثم اسأل:**

من يريد أن يحكي لنا الموقف الذي خاطر فيه وندم بعد ذلك؟

**اشكر المتطوع واسأل عن الأعمال التي يتصور أن يقوم بفعلها حتى لا يتواجد مرة أخرى في هذا النوع من المواقف؟**

**اطلب من الآخرين إن كان لديهم حلول إضافية يقترحونها على المتطوع.**

**15 دقيقة** **02:40**

**الدور الأساسي للتواصل.**

حسنًا، سوف نتحدث الآن عن التواصل. لقد رأيناه من قبل، على سبيل المثال مع قصة سرب الطائرات في مثلث برمودا: التواصل بشكل صحيح والاعتماد على الآخرين يمكن أن يكون المفتاح لكي يكون إدراك المخاطر واقعيًا.

ولنشاهد مثالًا آخر، وهو مأساة: إنه تحطم رحلة ريو - باريس التي سقطت في مياه المحيط الأطلسي. وجرى إعادة تصور للأحداث خلال الدقائق الأخيرة في مقصورة القيادة بالطائرة. لاحظوا جيدًا مشكلات التواصل.

**اعرض الفيلم في الشريحة رقم 29 "الدقائق الأربع الأخيرة في الرحلة رقم AF447" - المدة 7 دقائق**

إذًا، ما هي المشكلات الرئيسية في التواصل التي حددتموها في مقطع الفيديو هذا؟

*ملحوظة: ينبغي للمشاركين ذكر أمثلة مثل: لا نفهم الفرق بين "أنت تصعد! " (أمر) أو "أنت تصعد؟ " (سؤال).*

**بإيجاز، اعرض الشريحة رقم 30.**

لقد رأينا جيدًا، في مثال الرحلة AF447، أن البيئة (الموقف، بما في ذلك عدم وجود القائد في البداية ورسائل التحذير، إلخ.) تلعب دورًا هامًا في الطريقة التي نفهم بها المتحدث معنا، وفي تلك الحالة، لها تأثير على الرسالة المنقولة وأيضا على رد المتلقي.

وبالإضافة إلى ذلك، في التواصل، ما يهم ليس فقط ما نقوله، ولكن أيضا كيف نقوله: إنه الميتا / تواصل.

 **اعرض الشريحة رقم 31.**

إن الميتا / تواصل يتيح دعم الرسالة التي نريد نقلها، حتى تكون فعالة، ويجب التأكد من أن المتحدث يراك. هذا هو أحد الأسباب التي من أجلها، من المفضل، بالنسبة للرسائل الهامة، أن يتم التواصل وجهًا لوجه أفضل من التواصل عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف.

 **تأكد أن كل شيء مفهوم وأجب عن الأسئلة.**

**20 دقيقة** **03:00**

من أجل فهم التواصل بشكل أفضل، ولا سيما في المواقف التي بها مخاطرة، سوف نرى مفتاحين بسيطين يمكن أن نجمعهما في "الاستماع الفعال". هذين الأسلوبين سوف يسمحان لكم بالتأكد من فهم ما يقولونه لكم، وأن تجمعوا أقصى قدر من الوقائع، وهو ما رأيناه أساسيًا في الحياة اليومية في السيطرة على المخاطر وخصوصًا في المواقف الصعبة.

أولاً، من يستطيع أن يخبرنا عما هو الاستماع الفعال؟

 **اترك أحد المتطوعين يجيب ثم اعرض الشريحة رقم 32.**

* **الاستماع:** استمعوا حقًا، فليس هذا وضعًا، إنه ضرورة**.**
* **إعادة الصياغة:** لكي تطمئن وتطمئن الآخر أنك قد استمعت وفهمت**. (لا توجد إعادة صياغة سيئة، حتى وإن كانت خاطئة، فهي ستتيح للآخر أن يحدد الكلام أو يوضحه)**

 **بعد ذلك اعرض الشريحة رقم 33.**

* **طلب التحديد:** لتحديد النقاط الغامضة أو الناقصة، على سبيل المثال:
	+ "كل الناس يقولون إن" 🡪 من على وجه التحديد؟
	+ "كثيرًا" 🡪 كم بالتحديد؟
	+ "من هناك" 🡪 أين هذا بالتحديد؟
	+ إلخ.

**ورشة عمل إعادة الصياغة/ طلب التحديد.**

لنقم بلعبة، لكي نتمرن على الاستماع الفعال: كل شخص سيكون على حسب دوره، ناقل أو متلقي.

**وللقيام بهذا، قم بتنظيم تمرين بسيط جدًا حيث، يوجد فيه اثنان، أحدهما يحكي قصة سريعة والآخر يستمع بفعالية، ويعيد صياغة النقاط الأساسية في القصة مع المتابعة.**

**وإذا لزم الأمر، يمكن أن نطلب تحديد تفاصيل القصة أولا بأول من خلال أسئلة "طلب التحديد".**

**وللقيام بعمل صلة مع الميتا / تواصل، اسأل عند كل إعادة صياغة، إذا كان المتلقي يمكنه تحديد المشاعر التي استطاع رؤيتها أو الشعور بها من خلال طبقة صوت مُرسل الرسالة أو حالته.**

**وحينئذ، يقول الشخص الذي حكى القصة إذا كانت إعادة الصياغة صحيحة وإذا كان قد تم فهمها بصورة صحيحة، وإذا كانت المشاعر التي قام المتلقي بتحليلها صحيحة.**

**قم بذلك العدد اللازم من المرات بحيث يكون كل شخص قد لعب دور مُرسل الرسالة والمتلقي.**

**وإذا لم يتوفر سوى متدرب أو أثنين، فشارك في التمرين.**

**ملحوظة لمدير الجلسة**: حتى وإن كان أولئك الذين يحكون القصة يعرفون أنه في إطار تمرين، فإنهم سيحددون بطبيعة الحال بعض النقاط في قصتهم إذا كانت إعادة الصياغة تبين أنهم لم يكونوا دقيقين بشكل كافٍ.

 **اشكر المشاركين وقم بتهنئتهم.**

 **ثم اسأل:**

في أي مواقف ترون أنه سيكون بمقدوركم استخدام هذين الأسلوبين في الاستماع الفعال؟

 **اترك المشاركين يتبادلون الآراء عن السؤال لمدة 5 دقائق.**

 **25 دقيقة** **03:25**

**التواصل بلغة أجنبية.**

بالنسبة للمرحلة الأخيرة من هذه الوحدة، سوف نتحدث عن التواصل بلغة ليست لغتنا. قبل البدء، سوف نسترخي قليلًا أمام إعلان قصير.

**اعرض الفيديو الموجود في الشريحة رقم 34 "Berlitz junior" - المدة 35 ثانية.**

إذًا، بشكل سريع، ما هي المشكلة هنا؟

 **اترك المشاركين يجيبون خلال مدة من 2 إلى 3 دقائق.**

 **ثم قُم بربط ذلك بالشريحة التالية.**

 **5 دقائق** **03:30**

ها هي 10 نصائح لتحسين التواصل بلغة أجنبية.

 **اعرض الشريحة رقم 35.**

 **5 دقائق** **03:35**

بالتأكيد، من أجل التواصل، يوجد حاجز اللغة، لكن توجد أحيانًا صعوبات الفهم المرتبطة بالاختلافات الثقافية.

**اعرض الشريحة رقم 36، مع محتواك المحلي.**

**ثم اعرض الشريحة رقم 37 عن طريقة تحسين التواصل بين الثقافات.**

**10 دقائق** **03:45**

**الخلاصة**

كملخص لهذه الوحدة، اقترح عليكم الإجابة عن الأسئلة الثلاثة التالية:

**اعرض الشريحة رقم 38 واترك المشاركين 10 دقائق للإجابة عنها.**

**ثم نظم حلقة نقاش لمناقشة الإجابات الخاصة بكل شخص، واسأل إذا كان محتوى هذه الوحدة يثير أسئلة جديدة. إذا كان ذلك هو الحال ولا تستطيع الإجابة عنها، فوجّه المشارك إلى الشخص الذي يمكنه ذلك أو قل أنك سوف تستعلم (وقدم الإجابة دون تأخير بعد بضعة أيام من الدورة، على أبعد تقدير).**

**اشكر ووجه التهنئة للمشاركين ثم اختم الوحدة.**

**30 دقيقة** **04:15**