



تسهیلگری facilitation

ویژه پرسنل ستاد و مراکز تابعه

اردیبهشت ۱۴۰۱

ارائه: اکرم کمالی
کارشناس مسئول آموزش سلامت
شهرستان برخوار

اهم مطالب

- تسهیلاتگری چیست؟
- تسهیلاتگر کیست؟
- ویژگیهای یک تسهیلاتگر کدامند؟
- تسهیلاتگری و مداخلات ارتقاء سلامت

FACILITATE

fa·cil·i·tate

fə' sili tāt

TO MAKE AN ACTION
OR PROCESS EASIER;
SIMPLIFY

تسهیلگری چیست؟

- تسهیل به معنای آسان سازی و ساده کردن است.
- مجموعه روش ها و مهارت هایی که به آسان تر کردن امور کمک می کند.
- تسهیلگری این امکان را ایجاد می کند که به گروه هایی از افراد کمک شود تا به طور مؤثر و کارآمد با یکدیگر کار کنند.
- هم افزایی گروهی، درک توان گروه و تعامل با یکدیگر، قدرت حل مسئله و برنامه ریزی در یک گروه، هنری است که به آن تسهیلگری گفته می شود.

گروه

- دو یا چند فرد که به هم وابسته اند.
- با هم تعامل دارند.
- برای رسیدن به هدف مشترک تعریف شده کنار هم هستند.
- برای رفع یک نیاز مشترک کنار هم هستند.
- در چارچوب قواعد خاصی تلاش کنند.

تسهیلگر کیست؟

آسان کننده مسیر توانا شدن افراد در محیط زندگی خود



تسهیلگر

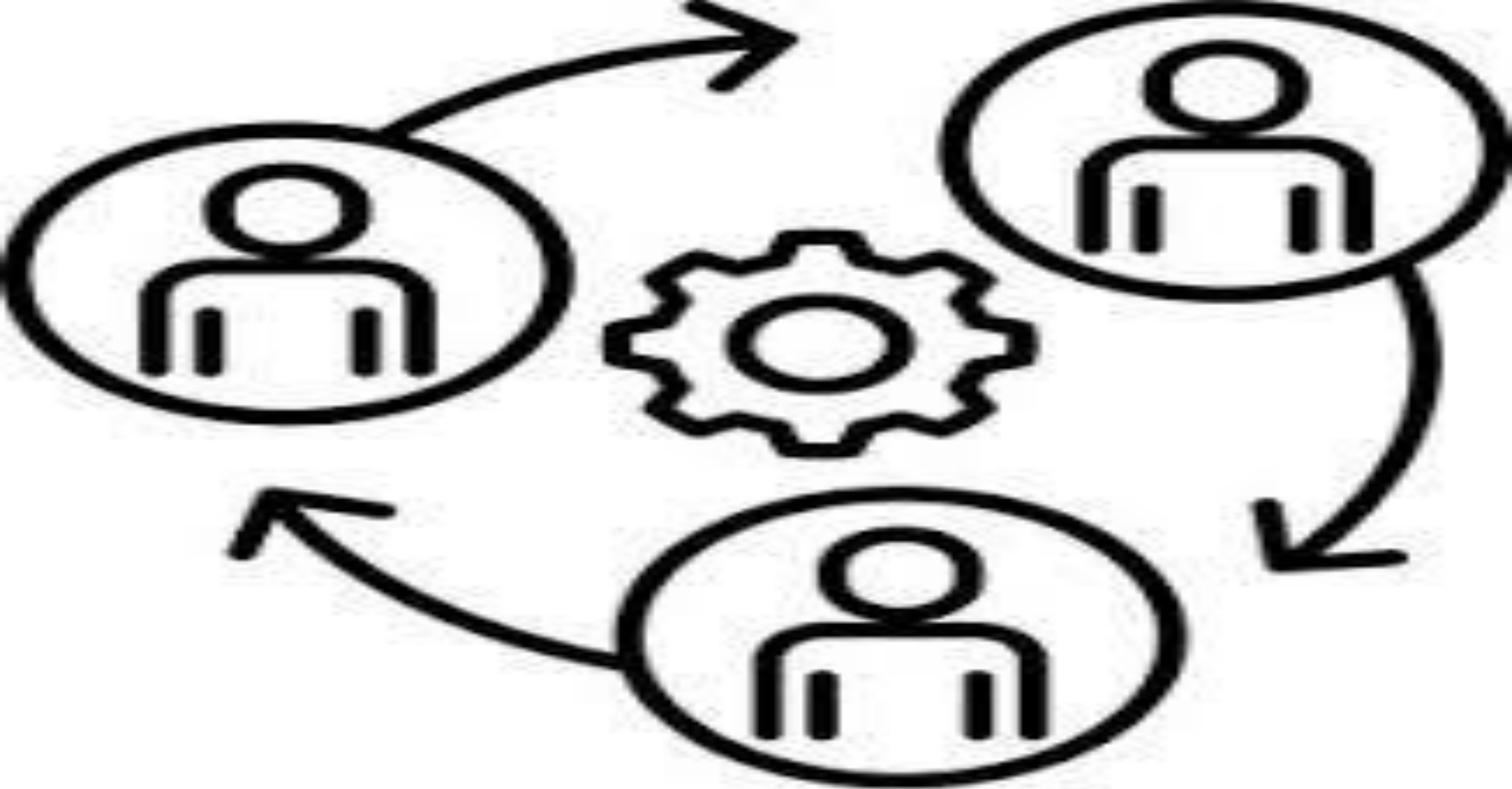
به گروه کمک می کند تا اهداف مشترکشان را درک کنند و بدون سوگیری خاص در رسیدن به اهداف به گروه کمک می کند.

تسهیل‌گر

- با گروه کار می‌کند و به موفقیت گروه کمک می‌کند.
- برای افزایش مشارکت اعضای گروه تلاش می‌کند.
- فرآیند مشارکت را مدیریت می‌کند.
- مانند داور عمل می‌کند.
- تعاملات را هدایت می‌کند.
- برای رسیدن به نتیجه کمک می‌کند.
- در باره موضوعات بی طرف می‌ماند.

تسهیلگر

- موجب توانمند سازی اعضای گروه می شود .
- حس اعتماد و همکاری بین مردم را افزایش می دهد .
- به شناسایی نیازها و هدفگذاری برای رفع آنها کمک می کند.
- به شناخت صحیح از منابع و تجهیز آنها کمک می کند.
- تلاش می کند مردم را در مشارکت برای داشتن زندگی شاد و سالم تشویق کند.



ویژگیهای تسهیلگر

• اخلاقی

• دانش

• نگرش

• مهارت

ویژگیهای تسهیلگر اخلاقی

- با نشاط ، پرتحرک ، فعال

- شنونده فعال

- منعطف و انتقاد پذیر

- خوش اخلاق و صبور

ویژگیهای تسهیلاتگر

دانش

- وضعیت فرهنگی ، اجتماعی و اقتصادی محیط
- شناخت پویایی گروه
- آشنایی کافی با تکنیکهای تسهیلاتگری
- آشنایی کافی با روشهای آموزش، نیازسنجی، برنامه ریزی و ارزشیابی

ویژگیهای تسهیلاتگر

مهارت

- مهارت برقراری ارتباط
- قدرت بیان
- مهارت اعتماد سازی
- مهارت گزارش دهی
- مهارت اجرای کارگاه نیازسنجی ، برنامه ریزی و ارزشیابی

ویژگیهای تسهیلگر

نگرش

- احترام به کرامت انسان ها
- باور استعدادها
- نداشتن نگاه بالا به پایین
- درک تفاوت بین انسان ها
- مثبت اندیشی
- احترام به تصمیمات گروه
- اعتماد به نفس بالا
- رعایت اصل بی طرفی

معنای بی طرفی

- مبنای تسهیلگری ایفای نقش بی طرف توسط یک فرد بیرونی بی غرض است.
- حمایت از تصمیم گیری گروهی بدون اعمال نفوذ در نتیجه
- تسهیلگران روی فرآیند تمرکز می کنند و بیرون از محتوا می مانند.
- یکی از سختترین موارد درباره یادگیری تسهیلگری ، بی طرف بودن است.
- تسهیلگری معمولا توسط شخصی از درون گروه که سهمی از نتایج دارد ، انجام می شود و این چالش بی طرفی است.

نکاتی در خصوص بی طرف ماندن

- **طرح پرسش :** تسهیلگر بی طرف است ولی نمی خواهد تصمیم گیری بدی انجام شود، با یک پرسش جرقه ای در ذهن افراد گروه ایجاد می کند.
- **ارائه پیشنهاد:** تسهیلگر می تواند پیشنهاد دهد و به نقش او آسیبی نمی زند مادامی که قدرت تصمیم گیری با گروه باشد.
- **گفتن کلمه بسیار خوب :** به جای تایید نکات با جملاتی مانند نکته خوبیه یا ایده خوبیه از کلمه بسیار خوب استفاده شود و به جای «این ایده را دوست دارم» گفته شود «آیا بقیه هم این ایده را دوست دارید؟»

نکاتی در خصوص بی طرف ماندن

- چه زمانی گفته شود «ما»: هنگامی که بحث فرآیند است گفته شود «ما» و وقتی محتوا مرور می شود از کلمه «شما» استفاده شود.

فرآیند: «آیا نیاز به استراحت داریم؟» «چگونه ما این کار را در زمان مدنظر انجام دهیم؟»

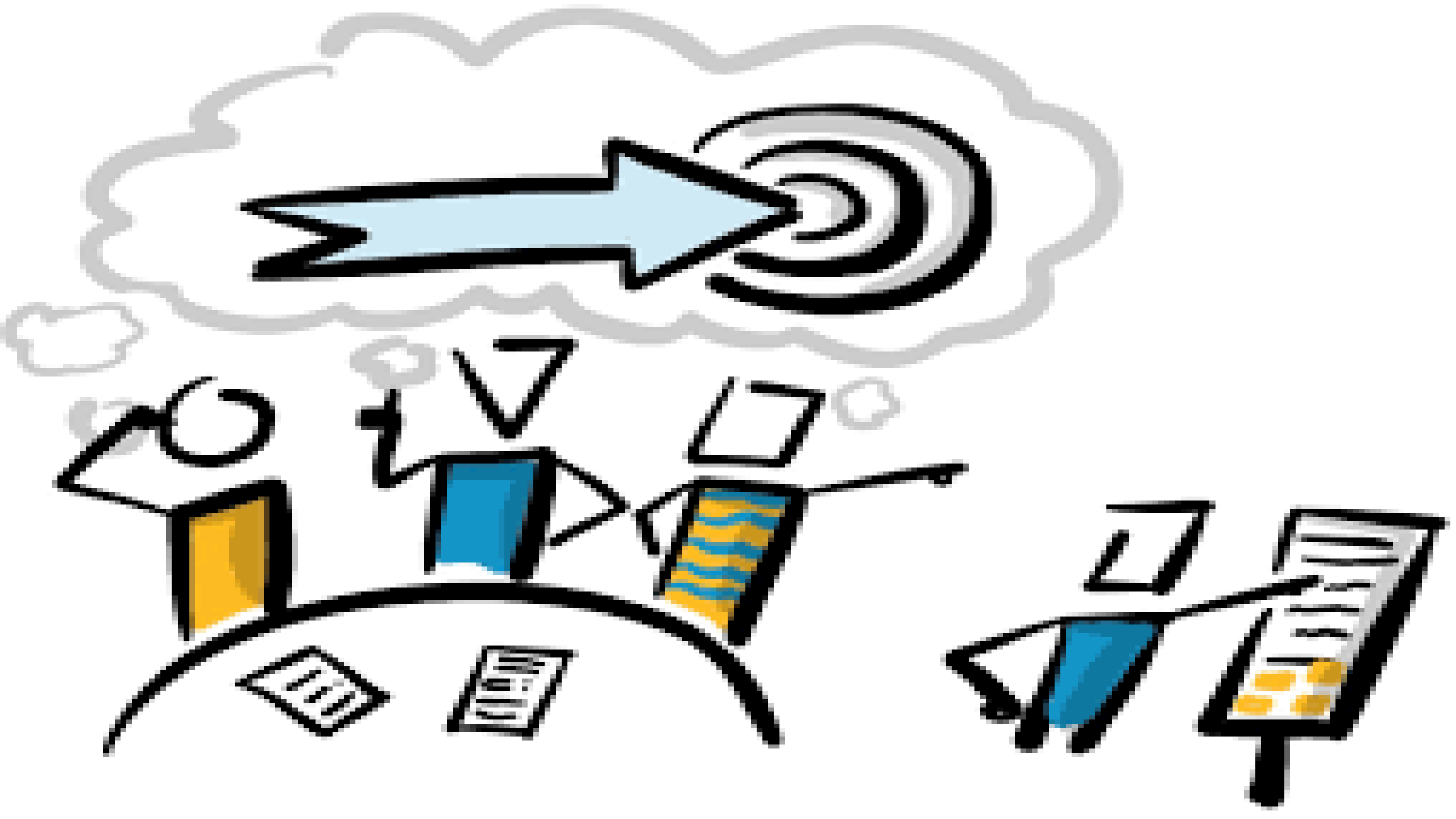
محتوا: «اجازه بدهید آنچه تا کنون گفته اید را بخوانم» «موضوعاتی هست که شما دسته بندی کرده اید»

بایدهای تسهیلاتگری

- فضایی باز و قابل اعتماد ایجاد کند.
- اعضا را مرکز توجه قرار دهد.
- ساده و واضح صحبت کند.
- با همه یکسان رفتار کند.
- آگاهانه گوش کند تا به طور کامل آنچه گفته می شود را بفهمد.
- از مطالب شرکت کنندگان ، یادداشت برداری کند.
- از حس مالکیت شرکت کنندگان نسبت به یافته ها اطمینان حاصل کند.

نبایدهای تسهیلاتگری

- ایفای نقش در تصمیم گیریها
- قضاوت و پیشداوری
- بی توجهی به نگرانیهای اعضا
- فراموش کردن ایده های اصلی
- قرار گرفتن در مرکز توجه
- بی توجهی به تعارضات
- بی توجهی به تفاوتهای فرهنگی
- بی توجهی به فرآیند بحث ها



نکاتی در شروع کار تسهیلاتی

- شناخت محیط ، گروه ، محله ، منطقه تحت پوشش بدون پیشداوری
- شناخت گروه ها و افراد صاحب نفوذ منطقه
- شناخت افراد صاحب نفوذ بیرون منطقه
- تشکیل یک جلسه عمومی
- اعتماد سازی

اعتماد سازی

- اعتماد سازی جاده ای دوطرفه است.
- تا زمانی که مردم قلبا باور نشوند و به آنها اعتماد نشود ، تسهیلگر هم مورد اعتماد واقع نمی شود.
- برای اعتماد سازی باید کمتر و سنجیده صحبت کرد و بیشتر عمل کرد.

مؤلفه های ایجاد اعتماد

- راستگویی و پایبندی به وعده ها
- جلب اطمینان ، حمایت از مردم، تلاش برای رفع و یا حداقل شناخت مشکل مردم
- درک و شناخت شرایط مردم
- خدمت به مردم
- صرف وقت و صبر

اعتماد سازی

- پرهیز از ریاست طلبی و رفتار «بالا به پایین»
- احترام به آراء و اندیشه های اعضا
- ندادن وعده های خیالی
- استمرار فعالیت در منطقه
- وقت شناسی
- صداقت و نقش بازی نکردن

برقراری ارتباط مؤثر

- پذیرش و احترام به نیازها و ارزشها و هنجارهای مردم منطقه
- خوب گوش دادن
- استفاده از زبان مناسب
- حمایت
- توجه به نقش رهبران محلی
- جلب اعتماد و مشارکت
- صداقت
- دریافت بازخورد و اصلاح عملکرد

اطلاع رسانی و جلب حمایت

- حساس سازی و آگاه سازی
- جلب مشارکت
- بسیج اجتماعی
- شفاف سازی
- جلب اعتماد
- کمک به تداوم برنامه
- تعامل در تصمیم گیری
- ارزشیابی و دریافت بازخورد به منظور اصلاح برنامه

اطلاع رسانی و جلب حمایت

- تعیین اهداف و جامعه هدف
- تحلیل ذینفعان
- تهیه پیام مناسب
- انتخاب کانال اطلاع رسانی مناسب
- تحلیل محیط و منابع (بررسی سیاست ها و قوانین اثرگذار بر برنامه ، شناسایی پیامهای رقیب، برنامه های مشابه و تحلیل آنها)
- تهیه برنامه عملیاتی
- اجرا و ارزشیابی

جلب مشارکت

- مشارکت راهکار دستیابی به عدالت ، ارتقاء کیفیت زندگی و توانمند سازی جامعه است.
- راهبردهای جلب مشارکت در هر منطقه ، یکسان نیست .
- باید منابع محلی ، موانع مشارکت و استراتژیهای جلب مشارکت بر اساس هر منطقه شناسایی شوند.

استراتژیهای جلب مشارکت

- نزدیکی و ارتباط بیشتر با مردم
- اطلاع رسانی و شفاف سازی
- مشارکت دادن ذی نفوذان
- مشخص کردن منافع برنامه
- اجرای پروژه های زود بازده
- توجه به زمینه های فرهنگی و مذهبی و علاقه مندیها
- شناخت پتانسیل ها
- مالکیت معنوی نتایج
- ارتباط چهره به چهره و استفاده از کانالهای اطلاع رسانی مناسب

موانع مشارکت

- درگیری و مشغله های روزمره
- ناامیدی و دلسردی
- مقصر قلمداد کردن مسئولین
- عدم اعتماد مردم
- عدم پایبندی مجریان به وعده ها و تعهدات
- مشخص نبودن منافع برنامه برای مردم
- ضعف فرهنگ کار تیمی

تشکر از توجه شما

