

مهارات الإتصال والتواصل



تقييم ذاتي

• لديك 5 دقائق للإجابة عن السؤال التالي:

• ما هو انطباعك الاول عن (س) عند رؤيتها أول مرة ؟ وهل بقي الانطباع نفسه بعد عملية التواصل معها؟

قائدة

اثرية

انيقة

مبادرة

منفتحة

صريحة

تحترم
الآخرين

ايجابية

منظمة

متعاونة

داعمة

نشيطه

مفهوم الاتصال

• الاتصال هو العملية التي يتم بها نقل او تبادل المعلومات و الأفكار بين أفراد أي مجتمع وبعضهم، سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو عملية أو اجتماعية أو ثقافية، وتتبع من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع و التفاعل مع الآخرين.

ويقضي الموظف في المتوسط 75% من وقت العمل في عمليات

الاتصال، تزيد كثيرا في الأفراد الذين يعملون في

الاتصال الجماهيري.



هذا النوع من المهارات (مهارات الاتصال) هو أسلوب رباني راق، علمه سبحانه وتعالى لنبيه الكريم صلى الله عليه وسلم ليتعامل به مع الناس وذلك في قوله تعالى:

(ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك)

"سورة آل عمران 159"

مهارات الاتصال



عوامل التواصل

لا يحدث التواصل إلا بوجود عاملين مهمين هما :

1- اللغة: سواءً مكتوبة أو محكية أو رمزية أو حركية

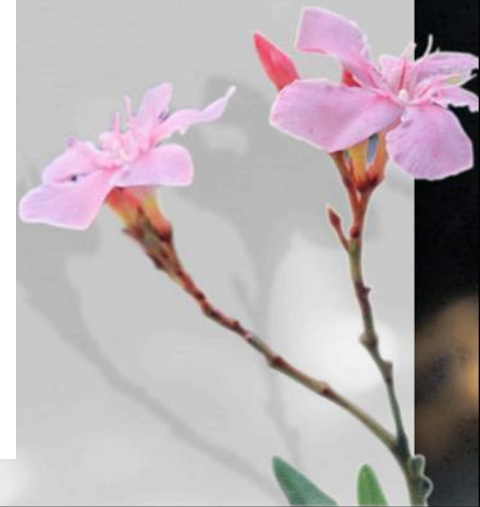
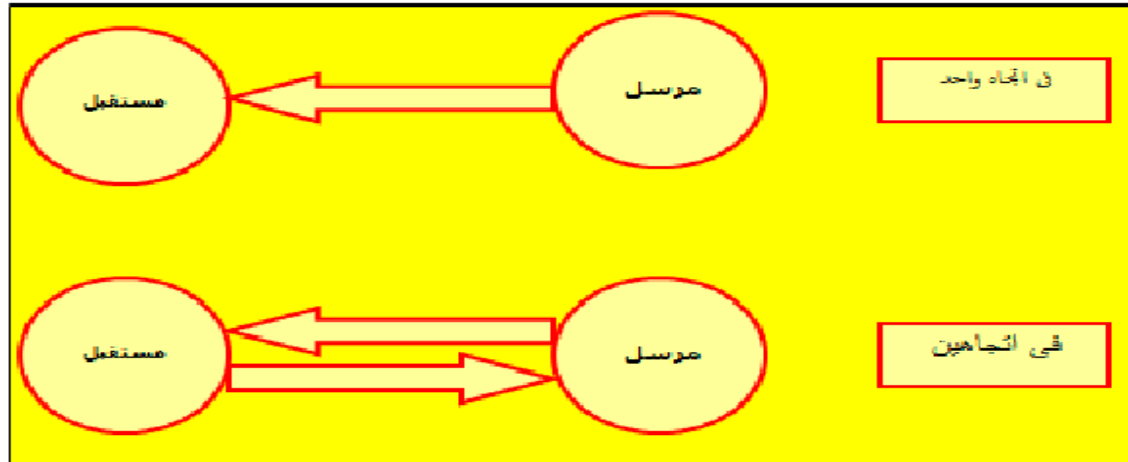
إيمائية ومن شروطها أن يفهما المستقبل.

2- المناخ التواصل (المادي و النفسي):

■ المادي : مواد وأجهزة

■ النفسي : حرية - تسامح - استعداد- انفتاح- مرونة

ولا يشترط أن يكون المرسل والمستقبل من البشر فقد يكون أحدهما آلة أو جهازاً
وإذا لم يفسر المستقبل الرسالة فعندها نقول أن الذي حدث هو اتصال وليس تواصل .
الاتصال يكون في اتجاه واحد أما التواصل فهو في اتجاهين .



توضيح لعملية الاتصال



في الصورة (أ) يتحدث ويرسل إلى (ب) الذي يستمع دون أن يجيب

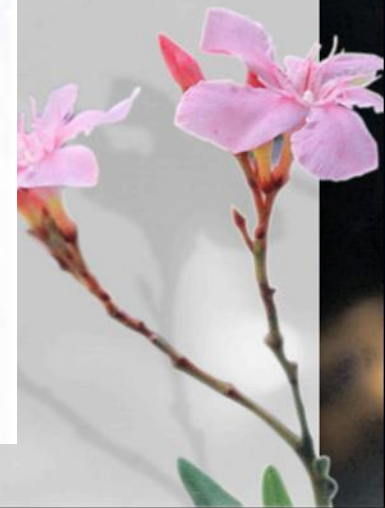
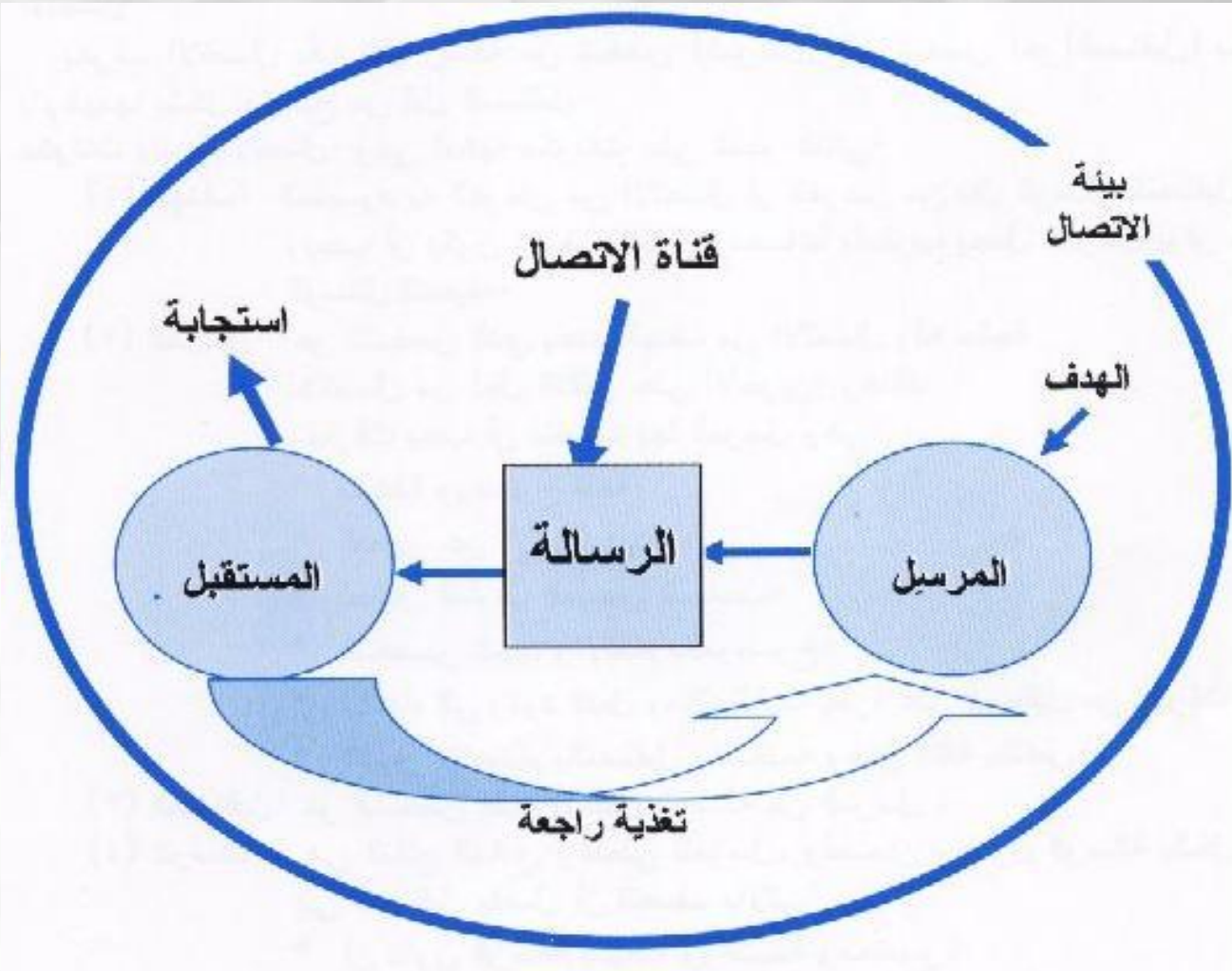


توضيح لعملية التواصل



نجد ان (أ) يتحدث إلى (ب) الذي يستمع ثم يتحدث (ب) ويستمع (أ)

آلية الاتصال



عناصر الاتصال

1. المرسل وهو الفرد او (الأفراد) الذي يؤثر في الآخرين بشكل معين وهذا التأثير ينصب على معلومات أو اتجاهات أو سلوك الآخرين.
2. المستقبل : وهو الذي يتم الاتصال به وهو صاحب الخطوة الثانية في عملية الاتصال والذي يتلقى محاولات التأثير الصادرة عن المرسل.
3. الرسالة : وهي المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات التي يهدف المرسل إلى نقلها إلى المستقبل والتأثير عليه.
4. قناة الاتصال هي الوسيلة أو الوسائل من أجل التفاعل بين المرسل والمستقبل.
5. التغذية الراجعة وهي الإجابة التي يرد بها المستقبل على رسالة المرسل.

الحاجة الى الاتصال

- أولاً: الحاجة الى الانتماء
- ثانياً: الحاجة الى الطمأنينة والاستقرار
- ثالثاً: الحاجة الى تحقيق الذات



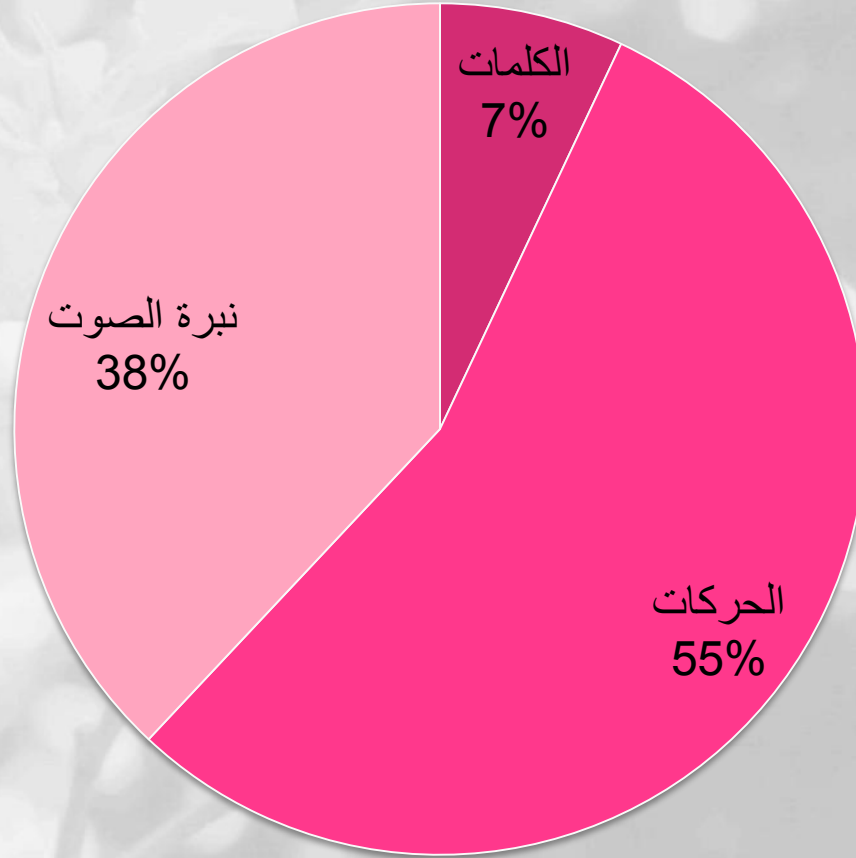
- هل فكرت يوماً لماذا تحرك يديك ورأسك وعضلات وجهك عندما تتكلم؟
- هل تفكر أثناء حديثك بأنك الآن ستحرك يدك اليمنى باتجاه الأمام واليسرى باتجاه الأعلى؟ أم تتحركان تلقائياً؟
- هل تلاحظ أنك أثناء مكالمة هاتفية أيضاً تحرك يديك ورأسك وعضلات وجهك مع أن المستقبل على الطرف الآخر وربما في دولة في أقاصي الدنيا ولا يراك لكن الحركات تتم؟



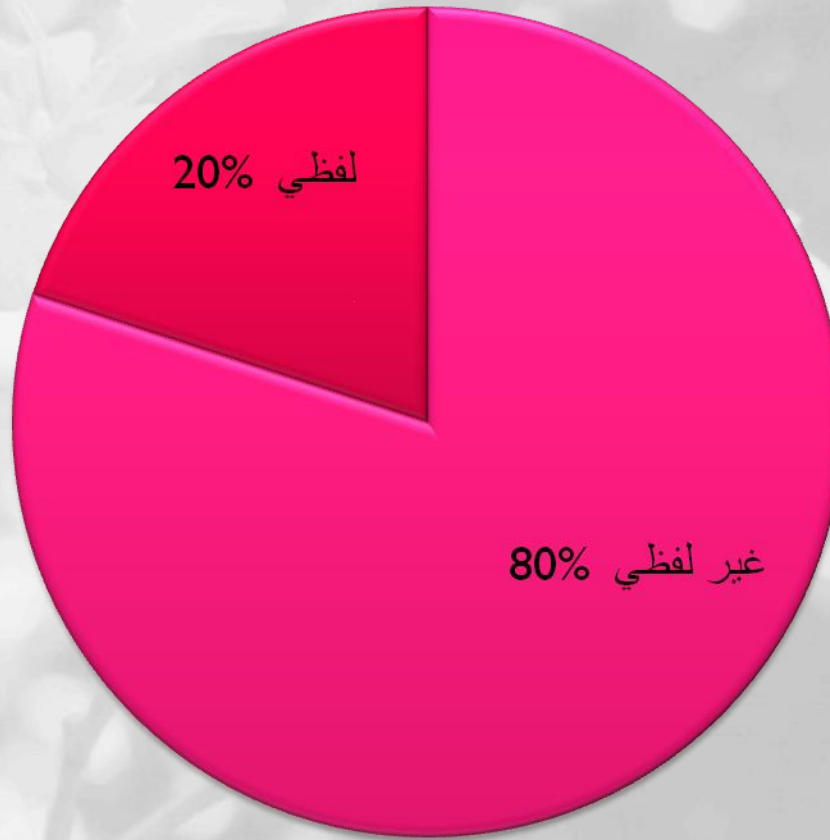
- لماذا ترافق هذه الحركة الكلام؟
- الجواب: لأننا لا نستطيع أن نعبر عن أنفسنا فقط بالكلمات، والحركة تظهر تلقائية بأوامر من العقل الباطن لتدعيم الألفاظ، وغالبًا ما تكون الحركات المرافقة للكلام ذات علاقة بثقافة أهل المنطقة وطبيعتهم.



عناصر الاتصال



عناصر الاتصال

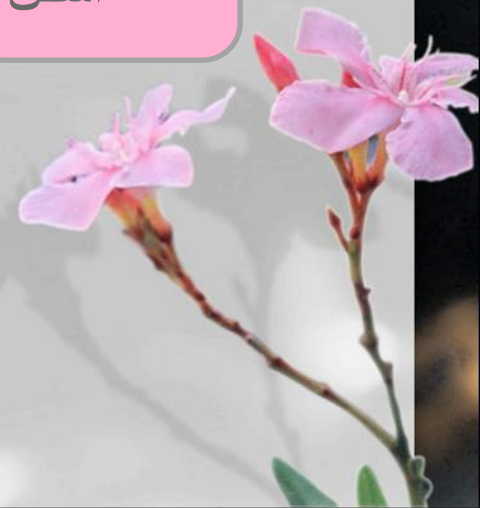
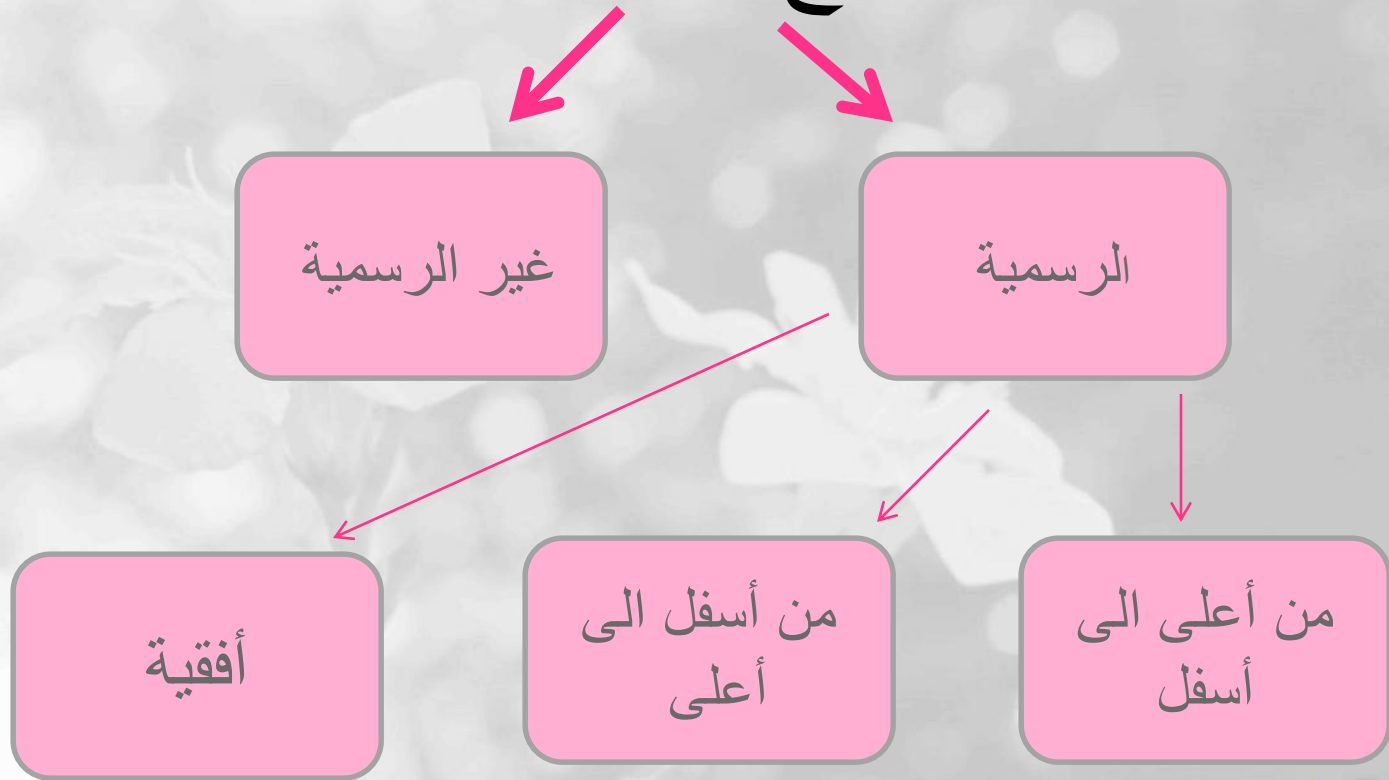


طرق الاتصال

- الإتصال وجها لوجه
- الهاتف
- البريد الإلكتروني
- ورش العمل ، الندوات والمحاضرات
- الصفحات الإلكترونية
- الإتصال الذاتي
- ...



أنواع الاتصالات



•الاتصال من أعلى إلى أسفل : وهنا تصدر المعلومات والأفكار والمقترحات والأوامر والتعليمات من المدير إلى المعلمين ويهدف هذا النوع توضيح أهداف العملية التربوية للمعلمين وتوجيه سلوكهم وتنفيذ الخطط والبرامج المعدة، وهو أكثر أنواع الاتصال انتشارا.

•الاتصال من أسفل إلى أعلى ويتضمن هذا النوع من الاتصال رد المعلمين على المديرين وكذلك مقترحاتهم ووجهة نظرهم حول موضوعات مختلفة، وهذا النوع من الاتصال قليل الانتشار لأن هناك مركزية في النظام الإداري المتبع.

•اتصالات أفقية أو مستعرضة ومثال على ذلك الاتصالات التي تتم بين معلمي المادة الواحدة، أو مديري المدارس في منطقة معينة بهدف تنسيق جهودهم فيما بينهم.

- الاتصالات غير الرسمية:
ويقوم هذا الاتصال على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية، ومن أمثلة هذا الاتصال ما يدور بين زملاء العمل من أحاديث حول موضوعات تستحوذ على تفكيرهم.



أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم

الحواس المستخدمة في الاتصال



البصري

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى - أنظر - يظهر - مشهد - وضوح - لمعان - ملاحظة - مراقبة - منظر - ألوان - ظلام - ظلال - شروق.

هذا الشخص تجده سريعًا في حركته سريعًا في كلامه في أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثيره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.



السمعي

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيرًا وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيرًا باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطبيئًا، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعاني التجريدية النظرية كثيرًا.

وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع - انصت - إصغاء - صوت - رنين - لهجة - ازعاج - صياح - همس - ثرثرة - سهيل - زئير - رعد.

الشخص السمعي يتأني في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة.
قال أحد الحكماء : المستمع الجيد خطيب جيد

الحسي

هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكىها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.

هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطنًا من سابقه ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها وتجد عباراته يكثر فيها:

شعور - إحساس - لمس - إمساك - حار - بارد - ضغط - شدة - ألم - حزن -

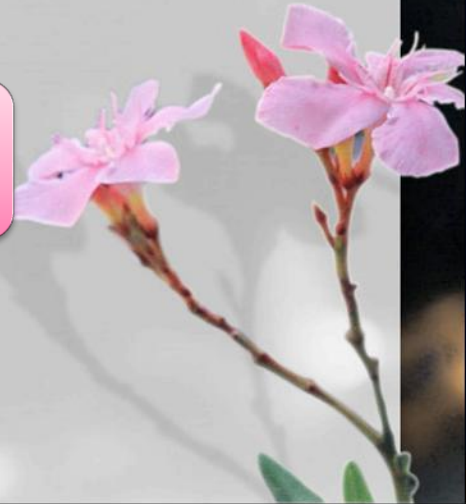
سرور - ثقل - جرح - ضيق.

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيرًا

في تحقيق التآلف معه.

مبادئ التواصل الناجح

- تعتمد نجاح عملية التواصل في الدرجة الاولى على التخطيط لعملية التواصل والتي تتمثل في التالي:



وتبعاً للنموذج الذي اتفق عليه خبراء التواصل ، والذي اسموه 7Cs فهو عبارة عن 7 كلمات تختصر اهم 7 مهارات للتواصل الفعال وهي كالتالي:

المفاتيح السبعة للتواصل الفعال

عليك ان تكون
واضحا Clear

كن ودود
Courteous

اختصر
Concise

احرص ان تكون
رسالتك كاملة
Complete



كن واقعي
Concrete

كن متماسكا
Coherent

كن صحيحا
Correct

1 - عليك ان تكون واضحا

رسالاتك او كلماتك لأي شخص سواء وجهها لوجه او حتى عبر الرسائل الالكترونية او الخطابات ، يجب ان تكون واضحة وبسيطة غير مبهمه ولا تحمل اكثر من معنى واحد.



2- اختصر

- لا تسهب في الكلام للطرف الآخر وحاول ان تختصر حتى لا تبعث في نفس الطرف الآخر الشعور بالملل أو الضجر من الحوار معك. وحاول الا تشتت انتباهه في العديد من المواضيع بل كن دائما حذرا ان يكون حوارك معه يدور حول نقطة واحدة تخدم هدفك الاساسي من الاتصال.



3- كن واقعيًا

- في حوارك مع أي شخص حاول أن تدعم أقاويلك بالدلائل والاحصائيات التي تثبت صحة كلامك فهذا بدوره يبعث ثقة كبيرة في نفس من يتحاور معك ليكمل الحديث.



4- كن صحيحا

- استخدم الالفاظ الصحيحة اثناء تواصلك مع الآخرين ، سواء كتابة او وجها لوجه. ففي اثناء الكتابة قد يقع العديد منا في اخطاء املائية واطفاء قواعد ، كما يكثر البعض من استخدام الكلمات العامية والمصطلحات الغير مفهومة.



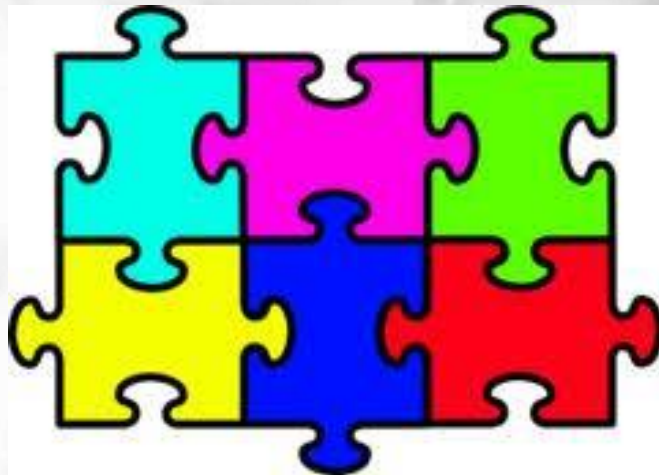
5- كن متماسكا

- اعلم ان كلماتك التي تستخدمها تكشف جزءا كبيرا من شخصيتك امام الآخرين. فإذا لم تكن كلماتك مترابطة وداخل كيان متماسك تخيل كيف سيكون مظهرك امام من تتواصل معه ...؟



6- احرص ان تكون رسالتك كاملة

- احرص دوما ان تكون رسالتك التي تكتبها او التي ترغب في توصيلها للطرف الآخر كاملة وتحمل كل ما تريد من معنى ومفهوم له.



7- كن ودودا

- عند تواصلك مع الآخرين عليك ان ترسم ابتسامة لطيفة على وجهك تبعث من أول وهلة في نفس من يتواصل معك الطمأنينة والراحة والسكون. واحرص ان تجعل هذه الابتسامة طبيعية وعزها دوما بلطف ومعاملة ودودة. استخدم الفاظك بعناية وانتقيها بحكمة.





تقييم ذاتي

- لديك 5 دقائق للإجابة عن الأسئلة التالية:
- حددي نقطتي قوة على الأقل تتوفر لديك في مجال الإتصال.
- حددي نقطتي ضعف على الأقل تتوفر لديك في مجال الاتصال.



تقييم ذاتي



ما أعرفه عن نفسي وما لا يعرفه
الآخرون عني

المخفي

ما لا أعرفه عن نفسي وما لا يعرفه
الآخرون

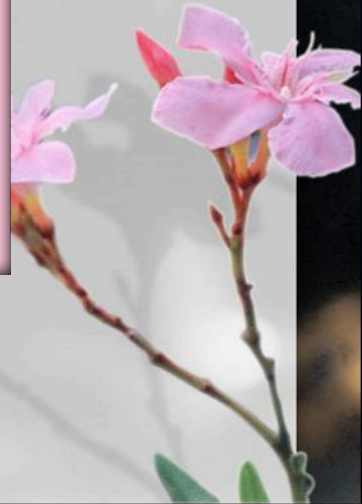
المجهول

ما أعرفه عن نفسي وما يعرفه
الآخرون عني

المفتوح

ما لا أعرفه عن نفسي وما يعرفه
الآخرون عني

الاعمى



تقييم ذاتي



• لديك 5 دقائق للإجابة عن السؤال التالي :

• رتب التالي داخل كل مربع حسب ما ترينه مناسب

تصرفاتي

عيوبي

دوافعي
المعلنة

اخطائي

مواقفي

مشاعري

ما
يهمني
وحيدي

ارائي

ما لا اريد ان
يعرف عني

ما يأخذه
الاخرين

اسراري

ما هو
مخزون في
لا شعوري

مزايا الاتصال الفعال

يعزز
العلاقات
بين الأفراد

يعزز الثقة
بالذات

يعزز مهنية
العمل

يساعد
الإنسان على
تقبل نفسه

يساعد الشخص
في تقبل
الآخرين له

يحد من
التوتر



ومضة...

• في بعض الأحيان قد لا نستطيع فهم الآخرين
إما لأننا لا نستمع إليهم أو لأننا لا نستمع إليهم
بشكل فعال أي لا نحاول فهم مغزى رسائلهم
وما يريدون أن يقولوه. فنحن لا ندرك
المستوى المطلوب فقد تستمع إلى الحقائق دون
أن تدرك المشاعر.



تقييم ذاتي



• لديك 5 دقائق للإجابة عن الأسئلة التالية:

- هل حدث معك موقف شعرت بأنك غير قادر على استكمال التواصل مع شخص ما؟
- ما هو تصرفك حينها؟
- ماهي مشاعرك تجاه نفسك وتجاه الشخص؟

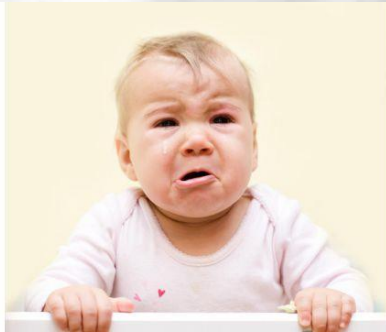


ما الذى يقلق بعض الأشخاص فى
التفاعل مع الآخرين ؟



ماذا إذا ما هاجمنى أحد باللفظ ؟ أنا لا أجد التشاجر باليد أو حتى الدفاع عن نفسى ؟

- أول ما عليك عمله هو التمسك بالهدوء الكامل.
- أطلب منه أن يفسر لك ما قلته و أثاره أو ضايقه لهذه الدرجه.
- إذا إستمر فى التصعيد أو أجاب بوقاحه, أطلب منه بحزم أن يغادر المكان المهم لا ترتبك أو تحنى رأسك .
- إحرص أن يكون ذقنك لأعلى حتى تشعره بعدم أهميته بالنسبه لك و انه كشخص لا يفرق معك و إن ما يقوله لا أهميه له فتخرجه أمام الجميع بنجاح.



إننى خجول ولا أستطيع التكلم أما جمع من الزملاء

- حاول بقوه إكتساب مهاره الإتصال لتستطيع تخطى هذه العقبه و التواصل مع الآخرين.
- يجب أن تثق فى نفسك و فى قدراتك.
- إنك لا تختلف عن الآخرين بل يمكن أن تكون أفضل من كثيرين.
- يجب أن تصدق أن لديك أفكار جديره بأن يسمعها من حولك و يستفيدوا منها.
- شجع نفسك على التخلص من الخجل و لكن دون ضغط على نفسك.
- تأكد إنك إذا تقدمت خطوه فى هذا الطريق ستجد نفسك تسيطر على جزء من أدوات الإتصال لديك و تتشجع و تبدأ فى الحديث مع زملائك, كما تشجعهم على الإقتراب منك خطوات.
- و هكذا خطوه بخطوه ستتخلص من الخجل و تتواصل مع زملائك.



ما هي المهارات المطلوبة لتحقيق
التواصل بفاعلية مع الآخرين ؟





ومضة...

- هناك بعض الأشخاص مهاره الإتصال لديهم تأخذ إتجاه واحد. أى يرسل المعلومه من جانبهم للمتلقى و لا ينتظروا التغذية الراجعه التى تفيد إن المتلقى فهم الرساله . الاتصال الفعال لا يتم إلا إذا كان التواصل مزدوج الطريق, أى ترسل المعلومه الى المتلقى الذى يرسل تغذيه راجعه بأنه فهم الرساله.



مهارة توظيف صوتك للتأثير في الآخرين

مما لا شك فيه أن طريقة كلامك وأسلوبك تؤثر على نظرة الآخرين لك، ولا نعني بذلك الكلمات فقط، فطريقة الإلقاء وأسلوب الحوار قد يحدث اختلافا واضحا.

عندما تتحدث مع شخص ما في حوار مباشر يكون لصوتك تأثير لا يتجاوز الـ38% على الانطباع الذي يكونه عنك. أما على الهاتف، فيلعب الصوت دورا هاما إذ يتعدى تأثيره 85% نظرا لعدم وجود أي مجال للمؤثرات البصرية أو تعبيرات وجهك.



• ومن أهم التقنيات التي تساعدك على امتلاك صوت مؤثر:

♣ استخدم التعبير المناسب للموقف:

تحدث بحماس واهتمام، وإذا استدعى الأمر غير من نبرة صوتك لتتناسب مع الموقف) على سبيل المثال، حاول أن تبدي تأثرًا إذا كنت تتحدث عن أخبار سيئة)

♣ تحدث ببطء وهدوء حتى يتمكن المستمع من متابعة حديثك، لكن تجنب البطء الممل.

♣ توقف للحظات أثناء الحديث، فمن خلال التوقف تمنح المستمع وقتًا كافيًا لاستيعاب

ما تقول. عندما تنتهي من فكرة ما، توقف للحظات كما لو كنت تنهي جملتك.

♣ تحدث بصوت واضح يسهل سماعه فالتحدث بصوت منخفض أمر مزعج.

♣ تجنب الصراخ أو التحدث بصوت عالي. إذا طلب منك المستمع أن تخفض صوتك فاعلم أن صوتك عالي ومزعج.

♣ راقب تنفسك عندما تشعر بالغضب أو بالإثارة إذ يساعدك ذلك على تخفيض صوتك وتهدئة انفعالاتك.

♣ سجل مكالماتك أو استمع لرسائلك الصوتية حتى تتعرف على نواحي القوة والضعف لديك.

♣ أبعد يديك عن فمك أثناء الحديث ولا تبتلع الكلمات أو تسمح لصوتك بالتهديج.



مهارة فن الحوار

إذا أردت أن تحافظ على إدارة حوار مثمر وبناء احرص على
ألا يكون كل همك هو توصيل واثبات وجهة نظرك للطرف
الآخر.

وايااااالك والجدل!!!!



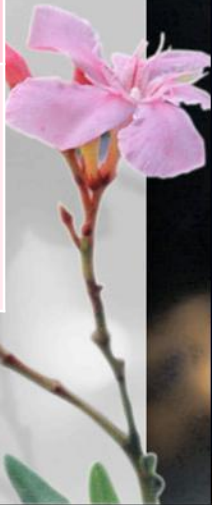


تقييم ذاتي

- لديك 5 دقائق للإجابة عن السؤال التالي :
- ما الفرق بين الحوار والجدال ؟



الجدال	الحوار
يخسر الجميع	يفوز جميع الأطراف
نعامل الآخر كند عدو علينا هزيمته	نعامل الآخر كشريك في جلسة ودية
نهاجم الرأي الآخر وندقسم الى أحزاب	نتشارك الآراء والأفكار
نستمع إلى الآخرين إلا من اجل البحث عن نقاط الضعف في أقوالهم	نستمع إلى آراء الآخرين، ونتعرف على أفكار جديدة لم نكن نضعها في اعتبارنا
لا نتقبل الأفكار الجديدة ونرفض تغيير آرائنا	نتعرف أكثر على الموضوع أو القضية محل النقاش، كما نستكشف أفكارنا ومشاعرنا وأخلاقياتنا وقيمنا
إذا فزنا في جدل ما، نخسر في المقابل دعم شخص ما قد لا نتفق مع بعضنا البعض	اختلاف وجهات النظر لا يفسد للود قضية.



كيف أحمي النقاش من أن يتحول إلى جدل؟؟؟

♣ ابحث عن جوانب الاتفاق بينك وبين الطرف الآخر وتجنب مقولة "ان لم تكن معي فأنت ضدي.."

♣ ركز على القضية محل النقاش وتجنب توجيه جهودك لاثبات وجهة نظرك.

♣ حاول أن تتفهم وجهة نظر الآخرين

♣ لا تتردد في طرح الأسئلة

♣ كن مستمعا جيدا

♣ اعترف بخطئك.

♣ حاول أن لا تؤذي شعور الآخرين إذا ما ثبت أنهم مخطئين

مهارة التعامل مع نقد الآخرين

- ♣ استمع بحيادية
- ♣ أعد صياغة وتلخيص ما قاله المتحدث
- ♣ اطرح بعض الأسئلة
- ♣ قد يكون النقد مبالغ فيه في بعض الأحيان، لكنه لا يأتي من فراغ بالتأكيد.

- ♣ حاول أن تتعرف أكثر على من يوجه إليك النقد
- ♣ اطلب ممن ينتقدك أن يقدم لك النصيحة حول التصرف الأمثل في موقف كهذا

فعندما تجعله طرفا في الحل، لن ينتقدك مرة أخرى فيما

♣ لا تنسى أن تشكر منتقديك

♣ اجعل النقد قوة دفع بناءة

♣ إذا شعرت بضيق أو غضب، حاول ان تصب

غضبك علي شئ ما وليس علي شخص ما.



مهارة الاستماع والانصات

• تعريف الانصات:

هو التركيز العميق فيما يقوله المتحدث، ووسط خضوع تام لجميع الجوارح، بعيدا عن التصنع والتكلف.

تعريف الاستماع:

أما الاستماع أو السماع فهو التقاط الأذن لحديث ما سواء بقصد أو من غير قصد السامع.

ويمر الإنصات بمراحل أساسية هي :

الاستماع



التفسير



الاستيعاب



التذكر



الاستجابة



أهمية عملية الإنصات

- الإستماع عادة ما ينسى في الإتصال مع أهميته البالغه لنجاح عمليه التواصل ولن تستطيع الرد بإيجابيه إلا إذا إستمعت و فهمت ما يقال.
- إثارة رغبة المتحدث في الاسترسال والاستمرار في طرح الفكرة وإشعاره بأهمية بما يقوله والرغبة في الاستماع إليه
- فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين اتجاه عكسي أو حكم مسبق عليها



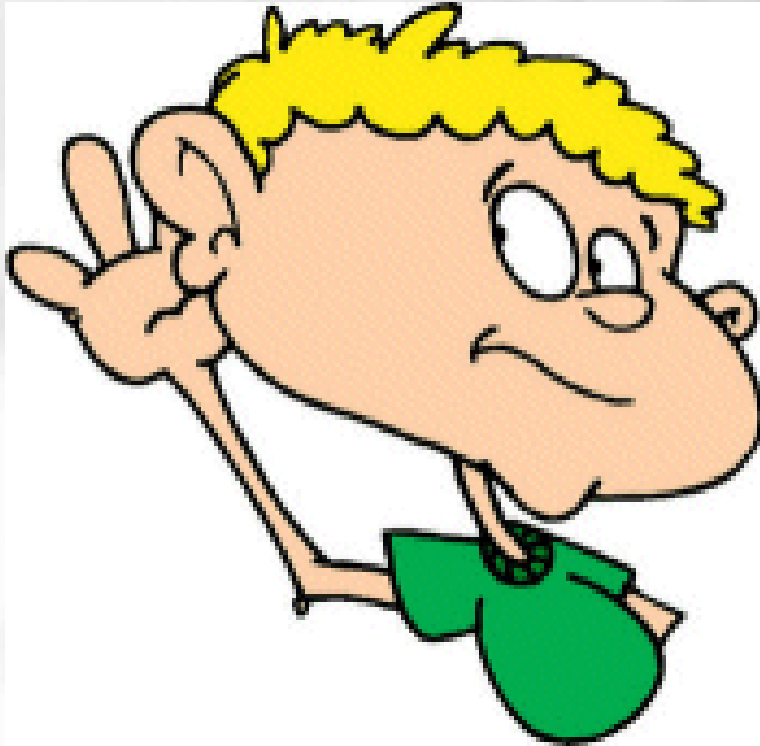
الأصغاء الفعال يضمن

❖ تهيئة الجو

❖ ضمان التفاهم المتبادل

❖ فهم لغة الجسد

❖ عدم الحكم المسبق





ومضة...

• دائماً حاول أن تكون
مستمع جيد (مستقبل جيد)
حتى تكون مرسل جيد



فجوة الاتصال

- العوامل التي تسبب حدوث فجوة الاتصالات :
 - ♣ اختلاف العادات والتقاليد لكل من المرسل والمستقبل .
 - ♣ الحالة النفسية للمستقبل.
 - ♣ اختلاف المستوى الثقافي للمستقبل.
 - ♣ درجة ثقة المستقبل في المرسل.
 - ♣ خبرات المستقبل السابقة مع المرسل.
 - ♣ استخدام المرسل لألفاظ تحمل أكثر من معنى.



معالم السلوك السلبي في التواصل

♣ يحدق ببرود

♣ يسخر

♣ يتظاهر بالتثاؤب

♣ يعبس

♣ ينظر الى السقف

♣ يتحرك مبتعدا

♣ ينظف أظافره

♣ ينظر الى جدران الغرفة



معالم السلوك الايجابي في التواصل

- ينظر إلى العيون
- يجلس في مواجهة الشخص
- يصافح باليد
- يرفع الحواجب
- يتحرك نحو الشخص
- يفتح عينية
- يتكلم من مسافة قريبة
- يبتسم لفترات متلاحقة
- ينظر من أعلى لأسفل
- اللمس الودي
- يكون بشوشا



التواصل الفعال في العمل

• إن قدره على التفاعل مع الآخرين في العمل تعتبر موهبه تتطلب مهارات الإتصال التي يفتقدها الكثيرين و لا يشعروا بأهميتها فيعملوا على إكتسابها. للبعض هذه الموهبه موجوده بصورة طبيعيه.

• إن الإتصال الرديء و عدم التفاعل مع من حولك لن يساعدك على التقدم و الإزدهار في العمل. لحسن الحظ إن الإنسان يستطيع إكتساب هذه المهاره و تطويرها ليصبح فعالا و اسعد حالا في عمله و يكسب حب و إحترام الجميع.



أهمية العلاقات الإنسانية في العملية التربوية

- تضمن للعاملين في المجال التربوي الرضا الوظيفي.
- تدفع العاملين للعمل والأداء و الإنتاج .
- تبعد الاضطرابات النفسية والتشاحن أو الحقد أو الحسد.
- تعزز الانتماء الى العمل التربوي من قبل الجميع .
- تمنح فرصا للانجاز والتقدم .
- ترفع من الروح المعنوية.



التواصل من الناحية التربوية :

عملية تحدث في الموقف التعليمي التعليمي بين جميع الأطراف لتنظيم التعلم .

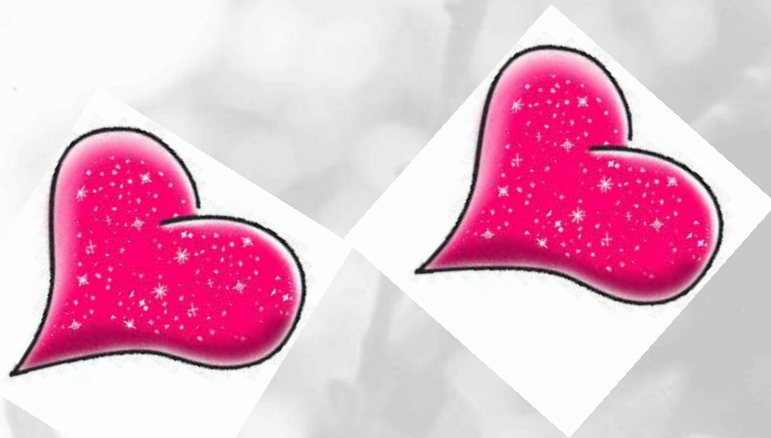
ويمكن القول أن التواصل هو عملية تعلم وأن التعلم هو عملية

تواصل .



مهارة التعامل مع الطلاب

- تعتبر فناً من الفنون، وهي أهم سمة لعلاقة ناجحة وصحية بين المعلم والطلاب. فبدون القدرة على التعامل الإيجابي مع الطلاب لن ينجح المعلم في تحقيق أهدافه، والتغلب على المعوقات التي قد تحدث في التعامل مع الطالب.



• إن التعليم المجدي يتطلب تفاعل المعلم والطالب بشكل مستمر ليتمكن الطالب من أن يستوعب المعلومات ويتأملها بدلا من أن يتلقاها وحسب.

• كما أن تمكين الطالب من أن يختار البديل وذلك من خلال إعطائه الفرصة لأن يبحث عن الأسلوب الأنسب له لتلقيه المعلومة يجعله أكثر تحمسا وانضباطا تجاه المادة أو الأمر الذي هو بصدده. فإعطائه الفرصة لأن يختار يجعله مسؤولا عن اختياره.



- ومن أهم المشاكل التي يواجهها المعلمون في عملية توصيل المعلومات للطلاب أن المعلم يحاول توصيل محتوى المنهج أو المقرر للطالب بأسرع وأقصر وقت ممكن وكأنه يوصل وجبة سريعة تفتقد للعناصر الغذائية الهامة للجسم.



بعض مهارات التواصل عند المعلمين

التواصل الفعال يتكون من عدة مهارات على المعلم أن يمتلكها وهي:

1. مساعدة الطلاب على التعلم بطرق وأساليب متنوعة كالبحث
2. استثارة دافعية الطلاب بأنواع التعزيز المختلفة اللفظية وغير اللفظية
3. توظيف أساليب التعلم من خلال الأسئلة والمناقشة والحوار... الخ (لتنظيم التعلم.
4. تشجيع الطلاب على الصراحة والثقة والنقد البناء وتوفير المناخ المناسب لذلك.
5. الحرص على وضوح أهداف التعلم لدى الطلاب وصياغتها بشكل محدد يلبي احتياجاتهم .
6. تشجيع العمل التعاوني المتبادل بين الطلاب

7. أن يتقن مهارة إدارة المناقشة الصفية

التغذية الراجعة والتعلم

- التغذية الراجعة هي استجابة الطالب للأسئلة والخبرات التي يقدمها المعلم .
- وهي عملية تبين مدى التفاعل الذي يتم بين المعلم والطالب عن طريق وسيلة اتصال مناسبة تحمل رسالة ذات أهداف محددة .
- ومن أشكال التغذية الراجعة، تحريك الرأس للأمام والخلف تعبيراً عن الموافقة، وظهور علامات الانفعال على الطالب كالفرح أو الحزن أو الضحك أو البكاء أو الخوف أو الانزعاج، وتقديم إجابات صحيحة أو غير صحيحة عن الأسئلة التي توجه إليه .





ومضة...

- إن الاستعانة بشيء من الدعابة والمرح في الفصل هو أمر مهم جدا في عملية التواصل. وهذا لا يعني أن تكون العلاقة بين الطالب والمعلم علاقة غير جدية.



التواصل الصفّي

هو توجيه نشاط الطلاب نحو الأهداف التعليمية المحددة من خلال تنظيم جهودهم و تنسيقها و توظيفها بالشكل المناسب ، للحصول على أفضل نتائج التعلّم بأقل جهد ووقت .



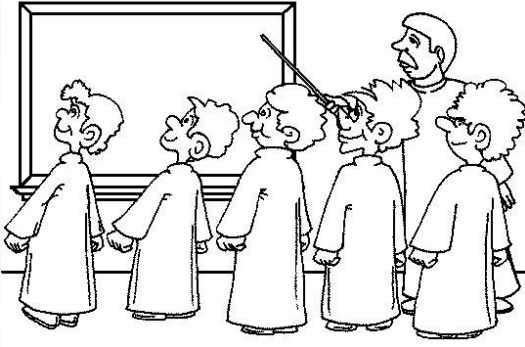
أنماط التفاعل الصفّي

- تقوم العملية التربوية على ما يجري من اتصال بين المعلم و الطلاب في المواقف التعليمية ، ويعد الحديث أو الكلام وسيلة هذا الاتصال ، بالإضافة إلى الإيماءات و استخدام الأيدي وتعابير الوجه وغيرها من الوسائل التي يعتمد عليها الاتصال غير اللفظي .



الأول : نمط الاتصال وحيد الاتجاه :

- وفي هذا النمط يرسل المعلم ما يود قوله أو نقله إلى الطلاب و لا يستقبل منهم ، وهذا النمط من الاتصال هو أقل الأنماط من حيث الفعالية ، ويشير هذا النمط إلى الأسلوب التقليدي في عملية التدريس والذي يعتبر المتعلم فيه مجرد ذاكرة يجب أن تردد ما يقوله المعلم الذي يجيد فن الإلقاء ، ويجعل من نفسه مصدرا وحيدا للمعرفة، دون أن يكون للمتعلم أي دور سوى الاستقبال و التلقي .



الأول : نمط الاتصال وحيد الاتجاه

المعلم



تلميذ

تلميذ

تلميذ

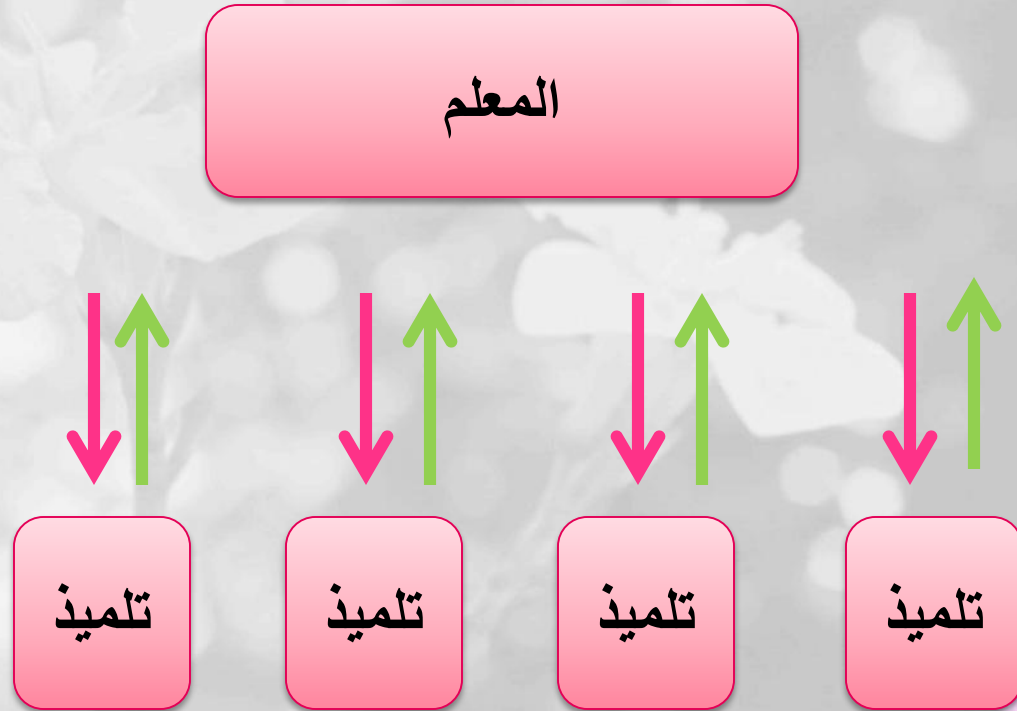
تلميذ

الثاني : نمط الاتصال ثنائي الاتجاه

وهذا النمط أكثر فعالية من النمط الأول ، ففيه يسمح المعلم بأن ترد إليه استجابات من الطلاب ، ويسعى إلى تعرف صدى ما قاله أو ما حاول نقله إلى عقول الطلاب ، و يشعر في كثير من الأحيان بأن ما يقوله ربما لا يكون قد وصل إلى عقول طلابه على النحو المطلوب ولذلك يسأل الطلاب أسئلة تساعد على اكتشاف مدى الفائدة التي حققوها . ومع ذلك يظل المعلم في الخط الذي حدده منذ البداية وهو نقل الحقائق والمعارف إلى عقول الطلاب .



الثاني : نمط الاتصال ثنائي الاتجاه

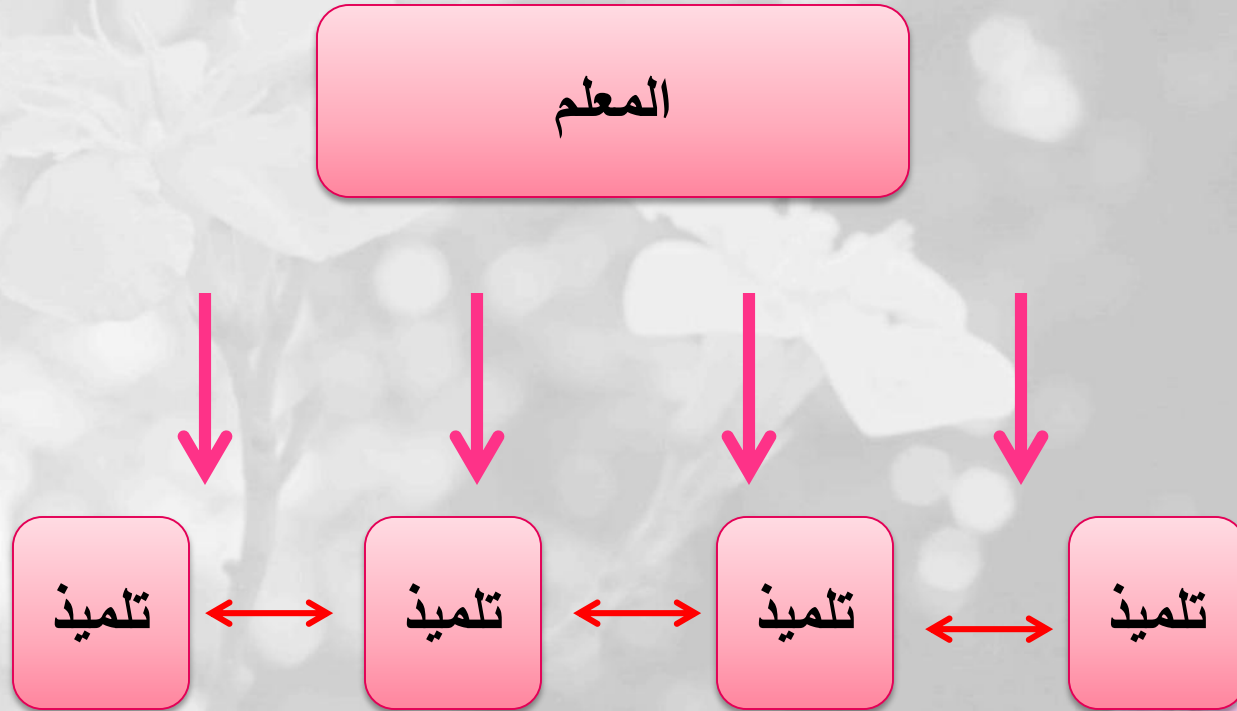


الثالث : نمط الاتصال ثلاثي الاتجاهات

- وهذا النمط أكثر تطوراً من سابقه ، ففيه يسمح المعلم بأن يجري اتصال بين طلاب الصف ، وأن يتم تبادل الخبرات والآراء ووجهات النظر بينهم ، وبالتالي فإن المعلم فيه لا يكون المصدر الوحيد للتعلم .
- هذا النمط يتيح للجميع فرص التعبير عن النفس والتدرب على كيفية عرض وجهات النظر باختصار وسهولة .



الثالث : نمط الاتصال ثلاثي الاتجاهات

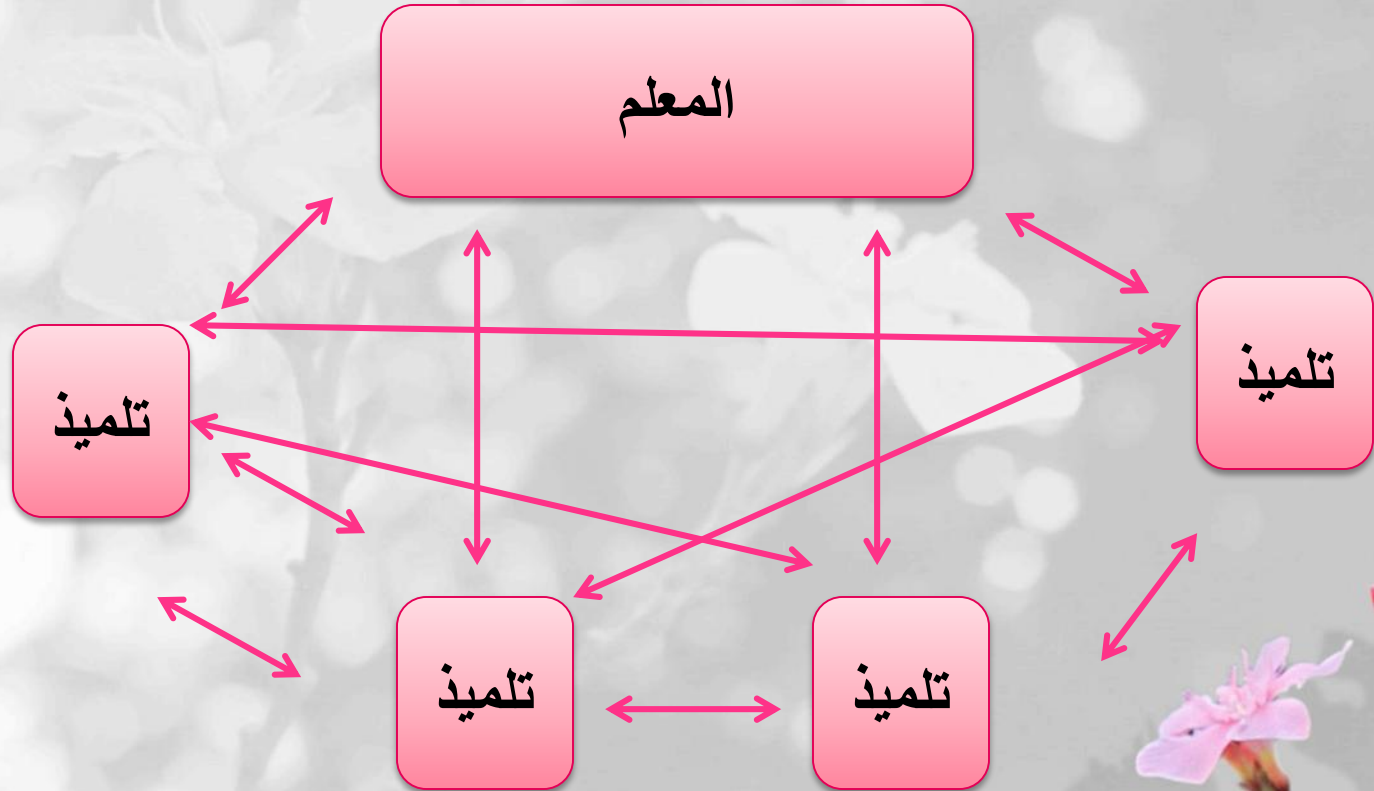


رابعاً : نمط الاتصال متعدد الاتجاهات

وهذا النمط يمتاز عن غيره من الأنماط السابقة ، وبخاصة النمط الثالث الذي يجري فيه اتصال بين المعلم وبين عدد محدود من الطلاب . ولكن في هذا النمط تتسع فرص الاتصال وتتعدد بين المعلم وبين الطلاب ، أو بين بعضهم البعض . تتوافر فيه أفضل الفرص للتفاعل وتبادل الخبرات .



رابعاً : نمط الاتصال متعدد الاتجاهات



معيقات الاتصال

- معوقات ثقافية وبيئية
- معوقات لغوية
- صعوبات نفسية
- معوقات ناشئة عن الفروق الفردية
- الافتراضات
- العلاقات
- الخوف والتوتر
- العلاقة
- إساءة استعمال أدوات الاتصال
- المقاطعة عند الاتصال
- الاختيار الخاطئ لوسيلة الاتصال
- غياب التغذية الراجعة





تقييم ذاتي

- لديك 3 دقائق للإجابة عن الأسئلة التالية:
- حددي أكثر حركة تتميز بها زميلتك (س) عند التواصل معها



لغة الجسد

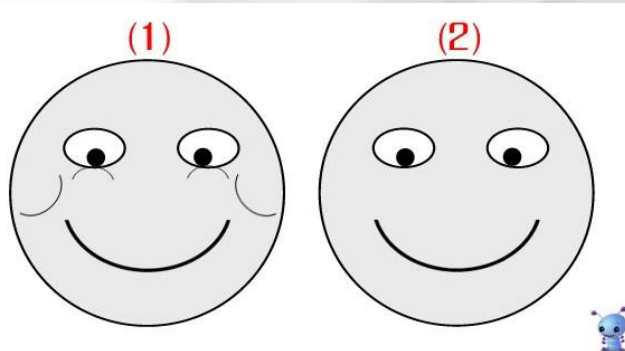
هى تلك الحركات التى يقوم بها بعض الأفراد مستخدمين إيديهم أو تعبيرات الوجه أو اقدمهم أو نبرات صوتهم أو هز الكتف أو الرأس، ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة التى يريد أن تصل إليه وهناك بعض الاشخاص الحذريين والاكثر حرصاً واولئك الذين يستطيعون تثبيت ملامح الوجه واولئك الذين لا يريدون الافصاح عما بداخلهم فهم المتحفظون ولك يمكن ايضا معرفة انطباعاتهم من خلال وسائل أخرى .

الابتسامة:

- تفسر الأبتسامة بأكثر من طريقة , و ذلك بالاعتماد على الحركة المرافقة للعينين و الموقف , و عادة ما تكون الابتسامة المزورة غير مرتبطة بحركة العينين, و جميع معاني الابتسامة الصادقة إيجابية, و تفيد الإعجاب و الإنتباه و الشعور بالأمان.
- تقول الدراسات ان الناس تقوم بالتفريق بين الابتسامة الصادقة و غير الصادقة لاشعورياً عن طريق النظر الى الجزء العلوي من وجه الانسان

الابتسامة غير الحقيقية

وهذه عادة ما تستخدم كنوع من المجاملة فيكون الآخر يشعر بالملل او غير سعيد لكنه يحاول اخفاء هذه المشاعر بابتسامة مصطنعة, في هذه الابتسامة تستخدم العضلات حول الفم فقط ويبقى الجزء العلوي من الوجه جامد, فلا تتحرك عضلات الجزء العلوي من الوجه ولا تظهر السطور او الخطوط بجانب العينين هذا لانها مرتبطة باللاوعي ومن الصعب اصطناع هذه الخطوط وايضاً لا تبرز الاسنان بالدرجة التي تبرز فيها مع الابتسامة الصادقة.



العين

تمنحك واحدا من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدلك بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامك

فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك تورا شيئا أسعده أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو ما حدث

وإذا ضاقت عيناه أكثر او فركهما ربما يدل على أنك حدثته عن شيء لا يصدقه أو إذا حاول ان يتجنب النظر في عيون الناس ومن حوله فهذا يدل على انه فاقد

الثقة بنفسه



لغة العيون

- هناك النظرات الحاقدة الثائرة واخرى ساخرة واخرى حانية واخرى لامبالية .
- التعبير الامثل بالعيون :
- - ان تكون العينان مرتاحتين اثناء الكلام
- - تحدث وراسك مرتفع إلى اعلى الان الطاطاة تشعر بالهزيمة والضعف
- - لا تنظر بعيدا عن المتحدث لانه يشعر باللامبالاة
- - لا تطيل التحديق بشكل محرج
- - ابتعد عن لبس النظارات القاتمة لان هذا يعيق بناء الثقة بينك وبينه
- - احذر من النظرات الساخرة الباهتة فهذا ينسف جسور التفاهم
- النظر للأسفل: إذا وجه أحد نظره إلى الأسفل مع ميل قليل للرأس باتجاه الأمام, فهو غالبا ما يحاول استعطافك, و إثارة شفقتك, و الاطفال هم أكثر من يستخدم هذه الحركة.

- إن التواصل البصري والتركيز على لغة الجسد بمعنى التركيز على حركات أيدينا وجسدنا يعطي الآخر الثقة والأمان ويوحى له باهتمامنا بما يطرحه ويساعد بشكل كبير على رفع قدرته في إيصال ما يريد من الأفكار ويقرب وجهات النظر مغيباً مفهوم العدائية في الحوار.



الحواجب :

إذا رفع المرء حاجبا واحدا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا

إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلا

أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة





الأنف:

حك الأنف: يعود حك الأنف إلى زيادة نسبة الأدرينالين في الدم, الذي يسبب توسع في الشعيرات الدموية, مما يثير الحكّة, و عادة ما يستخدم الجسم الأدرينالين في حالات الخوف و التوتر الشديد, و ليس حك الأنف مرتبطا بالكذب فقط كما يعتقد الجميع.

فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده

فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل انه لا يعلم مطلقا ما تريد منه أن يفعله او انه يشك بصحة ما تقوله

جبين الشخص

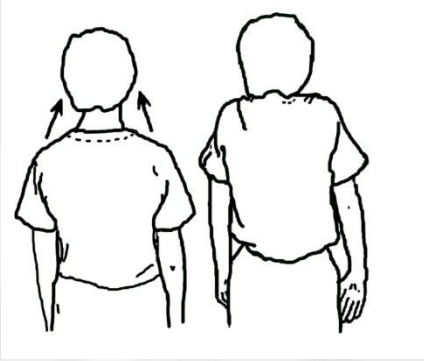
فإذا قطب جبينه ونظر للأرض في عبوس فإن ذلك يعني أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته
أما إذا قطب جبينه ورفعته إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما

سمعه منك



الأكتاف

- عندما يهز الشخص كتفه فيعني انه لا يبالي بما تقول



الاصابع

- نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو نفاذ الصبر



- عندما يضم الشخص ذراعيه إلى صدره : فهذا يعني أنه يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه خائف

- عندما يفرك يديه ببعضهما فهذا يدل على الإنتظار

- إذا وضع يديه على خده فذلك إشارة إلى التمعن والتأمل

- إذا جلس الشخص وقدماه فوق بعضهما وهو يحركهما باستمرار فهذا يدل على انه يشعر بالملل

- اذا كنت تتحدث مع شخص ما و اردت ان تنهي معه الحديث فالتائب يعطيه خير دليل على ذلك

• وضع اليدين بصورة قائمة على الفخذين:- دليل على الاستعداد للهجوم, أو الدفاع, و العدوانية, و الميل لاتخاذ ردة فعل عنيفة سواء كانت كلامية أو جسدية.

• وضع اليدين بصورة متقاطعة أمام الصدر:- الدليل على الاستعداد للدفاع عن النفس, و قد لا يكون هذا الدفاع ماديا أي باستخدام الأيدي, و قد يكون أيضا دليلا على الإصرار و التعنت.



- السير و وضع اليدين في الجيوب, و الانحناء باتجاه الأمام:- يدل على الاكتئاب, و ضعف التواصل مع المحيط الخارجي, فتفكير الشخص و تركيزة محصور في داخله.
- وضع اليد على الخد:- يدل وضع اليد على الخد على الدخول في حالة من التفكير العميق, إذا كان ذلك مصحوبا بثبات في اتجاه النظر, أو تقييم ما يتلقاه هذا الشخص سواء على مستوى الصورة أو الصوت.
- شبك الكفين:- يدل على الاحترام و التقدير حين يكون الشخص في حالة استرخاء في ملامح الوجه أو حركة الجسم, و قد يدل على التوجس و الترقب في حال كانت حركاته و ملامحه أكثر جدية.

- شبك اليدين خلف الظهر:- يدل على الخوف , الإحباط أو الغضب.
- تمسيد الذقن :- محاولة اتخاذ قرار و عندها يكون الشخص في آخر مراحل التفكير, و على وشك أن يتخذ القرار.
- شبك اليدين باستخدام الأصابع خلف العنق أو الرأس :- يدل على الانتصار و التفوق, وكذلك الثقة بالنفس
- العبث بأظافر اليد, و النظر الطويل إليها:- يعد ذلك دليلا على الشعور بالملل.
- فرك مؤخرة الرأس:- يدل على الشعور بالطمأنينة , و كذلك قد يدل على نفاد الصبر أحيانا.

• إبعاد الشعر عن الوجه: و هي حركة يقوم بها الشخص ليشعر أن ما يقوم به أو ما يقوله واضح لك, وهي تعبر عن رغبته بأن تصدق كلامه و تشعر به, و كذلك حركة قد يريد بها أحدهم جذب الانتباه إليه.

• رمش الجفن المتكرر: إن العدد الطبيعي لحركة الجفون من 6-8 مرات في الدقيقة الواحدة, و إن أي زيادة عن هذه الحد ما لم تكن مرتبطة بأمور عصبية, له معني يفيد الخوف و التوتر و الترقب.



• إمالة الرأس إلى أحد الجانبين: تعني هذه الحركة الإعجاب و الاستمتاع بالاستماع بالحديث, و التركيز لسماع أدق التفاصيل.

• الإيماء بالرأس: و هي تحريك الرأس بطريقة هادئة لعدة مرات متتالية للأمام, وهو عادة ما يعبر عن الإهتمام و الانتباه, و الحركة السريعة و القوية نوعا ما تدل على أن الشخص يطلب منك الاختصار و تجاوز بعض التفاصيل نظرا لشعوره بالملل و رغبته في الوصول إلى فحوى الحديث.



ومضة...

تواصل مع الآخرين كما ترغب في ان
يتواصلوا معك



وصايا لتحسين التواصل مع الآخرين.



- حافظ على الابتسامة.
- تفهم فكرة الشخص الآخر.
- ناقش دون انفعال .
- تعلم فن الاصغاء .
- تجاوب مع مستوى الشخص الآخر.
- لا تتوهم ان الشخص الآخر يعرف دائما ما يريد او انه لا يحتاج مساعدتك.
- لا تفتي بدون علم.
- اعترف بخطئك قبل استفحال المشكلة.
- ركز ولا تعمل اكثر من شيء واحد في وقت واحد .
- نم نفسك ولا تقاوم التغيير نحو الافضل

