

الإدارة العامة للتعليم بمنطقة جازان
الشؤون التعليمية □ الإدارة العامة للإرشاد المدرسي

دليل مهارات الاتصال الفعال

إعداد
إدارة التوجيه والإرشاد بتعليم جازان



الدليل التنظيمي والإجرائي

فريق الإعداد

الإشراف العام

مدير عام التعليم بمنطقة جازان

د. عسيري بن أحمد الأحوس

إشراف ومتابعة

مدير إدارة التوجيه والإرشاد

يحيى بن جبريل شويهي

مديرة إدارة التوجيه والإرشاد

مريم بنت محمد عطيف

إعداد

مدير وحدة الخدمات الإرشادية بمكتب تعليم

صامطة

علي بن حمد دغريري

مشرفات وحدة الخدمات الإرشادية بمكتب

تعليم أبو عريش

نور بنت عبده عباس

ليلى بنت إبراهيم مشرفي



قائمة المحتويات:

| الصفحة | العنوان |
|--------|-------------------------------------|
| ٤ | مقدمة |
| ٥ | مدخل إلى مهارة الاتصال الفعال |
| ١٠ | التعريف بمهارة الاتصال الفعال |
| ١٤ | الأسس النظرية للبرنامج |
| ١٧ | تجارب وأبحاث |
| ١٩ | الإطار النظري لمهارة الاتصال الفعال |
| ٤٠ | أدوار ذوي العلاقة |
| ٤٤ | آلية تنفيذ البرنامج |
| ٤٥ | المراجع |
| ٤٧ | الملاحق |

المقدمة

يعد الاتصال جانبا مهما من جوانب حياة الإنسان، ووسيلة من وسائل التفاهم والتفاعل بين الأفراد والجماعات، ويؤدي الاتصال دورا مهما في التطور والتقدم الثقافي والاجتماعي والاقتصادي وغيرها، وتعد عملية الاتصال من الحاجات الاجتماعية والنفسية التي لا يستطيع الانسان الاستغناء عنها. وتظهر أهمية الاتصال الفعال في البيئة التربوية جلية؛ فليس هناك أي عملية تتم دون عملية اتصال، وجودة هذه العمليات تترتب على جودة الاتصال فيها، فمن المهم أن يكتسب الطالب مهارات الاتصال الفعال؛ وذلك لكي يفهم نفسه وحاجاته وقدراته ومواهبه، ويعبر عن ذاته ورأيه، ويتفاعل مع من حوله بإيجابية تمكنه من تحقيق ذاته والاستفادة من كافة الخدمات التعليمية والتربوية المقدمة في المؤسسات التربوية (مدارس، نوادي الحي، معاهد، جامعات). ولذا فقد أولت إدارة تعليم جازان ممثلة في الإدارة العامة للإرشاد المدرسي هذا الموضوع أهمية بالغة وسعت إلى بناء برامج تدريبية مكثفة ومقننة، وذلك لتزويد الطلبة بأهم مهارات الاتصال الفعال التي تساعد على تحقيق الأهداف التربوية بجودة وفعالية وتضفي على البيئة التربوية المناخ الإيجابي الذي يحسن جودة التعليم والتعلم ويدعم سياسات التعليم في المملكة العربية السعودية ويسعى لتحقيق رؤية ٢٠٣٠ في الوصول إلى مجتمع حيوي فاعل ومسؤول.

ويعد هذا الدليل خريطة عملية لمهارة الاتصال الفعال وتطبيقاته التربوية.

أولاً :

مدخل إلى مهارة الاتصال الفعال



تمهيد

يعتبر الاتصال العملية الأساسية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي. فهي بمثابة خطوط تربط أوصال البناء أو الهيكل التنظيمي لأي منشأة ربطاً ديناميكياً، فليس من الممكن أن نتصور جماعة أياً كان نشاطها دون أن نتصور في نفس الوقت عملية الاتصال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهما بنشاطهما .

ونتطرق في هذا القسم إلى تمهيد لبرنامج مهارة الاتصال الفعال من حيث المصطلحات وأهداف الدليل وأهميته والمستهدفون والمجالات التي سيتناولها الدليل.

المصطلحات

عناصر الاتصال:

- ١- المرسل: هو مصدر الرسالة ونقطة بدء الاتصال
- ٢- الرسالة: هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل إيصاله إلى المستقبل (معاني، أفكار، معلومات، آراء) سواء كانت رموز لفظية أو غير لفظية أو كليهما
- ٣- الوسيلة: هي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل.
- ٤- المستقبل: الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال حواسه، ثم يقوم بتفسير هذه الرسالة وإدراك معانيها.
- ٥- الاستجابة: وهي ارسال رسالة إلى المرسل تفيد استلام رسالته وفهمها والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدمها على مضمون الرسالة وتختل بسرعة الاستجابة باختلاف الموقف

الاتصال الفعال:

وسيلة لتبادل المعلومات والأفكار والآراء بهدف التفاعل والتأثير والتأثير المعرفي والوجداني في الإنسان، أو إعلام الإنسان بشيء ما أو تبادل الأفكار والخبرات معه أو الارتقاء بمستواه الفكري والقيمي والشخصي حيث تحركهم باتجاه الهدف لتحقيقه.

مهارات الاتصال:

هي مجموعة من المهارات التي تمكن الانسان من التكيف على نحو إيجابي وتجعله قادرا على التعامل بفاعلية مع حاجاته اليومية وتحدياتها وهي مهارات يمكن تنميتها

أهداف الدليل

إيجاد مرجع علمي مقنن لمهارة الاتصال الفعال من الناحية النظرية والتطبيقية.

1

إضفاء المناخ الإيجابي على والبيئات التعليمية والتربوية.

2

إكساب الطلاب مهارة الاتصال الفعال.

3

التوجيه الإيجابي للسلوك في البيئة التربوية بأساليب واستراتيجيات الاتصال الفعال.

4

تحقيق أهداف التعليم من خلال اكتساب مهارة الاتصال الفعال.

5

تحسين عملية الاتصال بين كل أطراف البيئة التربوية.

6

أهمية الدليل

لهذا الدليل أهمية نظرية وتطبيقية تتبع من أهمية الموضوع الذي أعد لأجله وهو الاتصال الفعال.

الأهمية التطبيقية

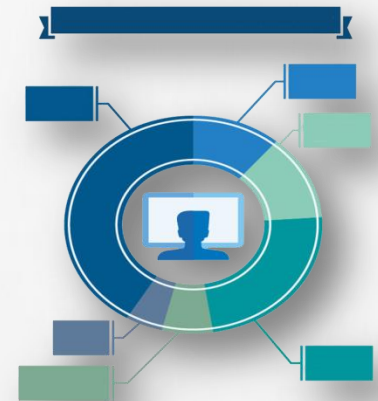
دليل أساسي لأهم تطبيقات الاتصال الفعال التربوية سواء كان للأسرة أو المدرسة بكافة أعضائها، بحيث يزودهم ببرنامج مقنن لتنمية مهارات الاتصال الفعال باختلاف أنواعه، كما يزودهم بالاستثمارات التي يحتاجون إليها في الإجراءات التنفيذية التي تخص هذا البرنامج.

الأهمية النظرية

تتمثل في تزويد العاملين في الميدان التربوي بخلفية معرفية وأسس نظرية لأهم مهارات الاتصال الفعال ونظرياته واستراتيجياته لتدريب الطلبة عليها

ثانياً:

تعريف بمهارة الاتصال الفعال



التعريف بالبرنامج التدريبي

اسم البرنامج: مهارة الاتصال الفعال:

الحاجة للبرنامج:

- ❖ اشباع احتياجات الطلاب النفسية والاجتماعية فيما يتعلق بالاتصال والتواصل مع الآخرين.
- ❖ الارتقاء بمستوى تعامل الطلاب مع أنفسهم والآخرين.
- ❖ التخفيف من معاناة الطلاب التي تنتج من خلال نقص مهارات الاتصال لديهم.
- ❖ التقليل من المخالفات السلوكية التي تنتج عن افتقار الطلبة لمثل هذه المهارات.

الرؤية

إنشاء جيل واع معبر عن آراءه وأفكاره،
منفتحا على الآخرين بإيجابية ، ومحققا
لأهدافه بحرفية واتقان

الارتقاء بأساليب الاتصال بالآخرين لدى
الطلاب من خلال برامج تدريبية تعمل
على تنميتها لديهم.

الرسالة

التعريف بالبرنامج التدريبي

الأهداف:

الهدف العام من البرنامج:

تنمية وصقل مهارات الطلاب الخاصة بعملية الاتصال الفعال المستمدة من أسس المعرفة بمبادئ الاتصال وعناصره ومعوقاته ووسائل التغلب عليها وتزويد الطلبة بسبل بناء نظم الاتصالات في كافة مجالات الحياة بما يحقق فعاليتهم وينمي كفاءتهم في مجال الاتصال ويسهم في رفع إنتاجيتهم .

الأهداف التفصيلية:

- أن يلم الطلاب بمفهوم التواصل الإنساني (أبعاده، ودوره في نجاح الفرد على المستوى الشخصي والاجتماعي والمهني.
- أن يكتسب الطلاب المهارات اللازمة للتواصل الفعال مع ذواتهم والآخرين في المحيط الاجتماعي والبيئة التربوية.
- أن ينجح الطلاب في تطبيق هذه المهارات في المواقف الحياتية المختلفة
- أن يتعرف الطلاب على عملية الاتصال الانساني من حيث مفهومها وأهميتها وعناصرها
- أن يتعرف الطلاب على خصائص الاتصال ومعوقاته وأنواعه المختلفة.
- اكساب الطلاب المهارات اللازمة التي تساعدهم على تقديم أنفسهم وأفكارهم بأكثر الطرق فاعلية.
- إكساب الطلاب المهارات والقدرات التي تمكنهم من حسن الانصات للمتحدثين
- المساهمة في تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى الطلاب
- اكساب الطلاب مهارات الحوار والاقناع وتطوير مهاراتهم فيها

نظام البرنامج التدريبي

٦- الرفع بالتقرير
الختامي

٥- قياس أثر
البرنامج

٤- تدريب الطلاب
على البرنامج في
المدارس المستهدفة

٣- الاجتماع بمرشدي
الطلاب
٢- تحديد المدارس في
المرحلة المتوسطة

١- الاعداد
والتخطيط

مراحل التنفيذ

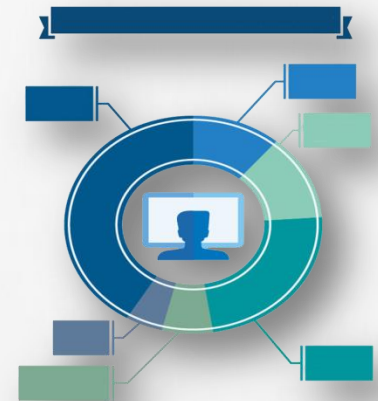


| العنصر | وصفه |
|------------------------|--|
| مدة البرنامج التدريبي | ٣ أيام - بواقع ٤ ساعات في اليوم |
| عدد ساعات البرنامج | ١٢ ساعة |
| المستهدفون | طلاب مرحلة الصف الثاني المتوسط من مراحل التعليم العام |
| نظام العمل في البرنامج | شرح، مناقشات، اختبارات |
| التغذية الراجعة | مساعدة الطلاب على تطبيق المهارات في الميدان التربوي وتعزيزها وتعديلها. |

الإشراف والمتابعة:

- ❖ يكلف مشرف التوجيه والارشاد بالإدارة الإشراف على البرنامج
- ❖ يكلف المرشدين الطلابيين داخل المدارس بتنفيذ البرنامج
- ❖ يكلف مشرف التوجيه والارشاد المسندة له زيارة المدارس متابعة تنفيذ البرنامج بشكل دوري

ثالثنا : الأسس النظرية للبرنامج



الأسس النظرية للبرنامج

الأسس النظرية للبرنامج:

ينطلق البرنامج التدريبي من عدد من نظريات علم النفس تتفق جميعا على أن مهارات الاتصال بأنواعها ذات أثر على الطالب نفسيا وأكاديميا، وكلما كان الطالب ذو مهارات اتصال عالية كلما كان نموه النفسي إيجابيا وأداؤه الأكاديمي مرتفع ومن النظريات التي تؤكد هذا ما يلي:



الأسس النظرية للبرنامج

انطلاقة البرنامج من عدد من النظريات كما يلي:

١/ نظرية الذكاء المتعدد:

نظرية الذكاءات المتعددة لجاردنر وعلى وجه الخصوص الذكاء البين شخصي أو الاجتماعي التي ترى أن عملية التواصل الاجتماعي بين الطلبة تعد في الوقت الحاضر من المهارات الأساسية التي تحرص التربية المعاصرة على إيجادها في أبنية الطلبة المعرفية لما لها من أثر فعال في عملية التعليم والتعلم، إضافة إلى أنها حاجة من الحاجات الانسانية التي لا بد من إشباعها.

٢/ نظرية الحاجات لماسلو ونظريات الدافعية:

وتظهر أهمية الآخرين بالنسبة للفرد جلية في كل من نظريات الدافعية ونظرية الحاجات لابراهيم ماسلو ومن أهم الحاجات التي تحدث عنها ماسلو في هذا الصدد الحاجة إلى التقدير والحب والانتماء والارتباط بالآخرين.

٣/ الذكاء الوجداني (العاطفي):

التي من أهم مكوناتها التعاطف والمشاركة، والذي يعتمد بدوره على الوعي الذاتي، فكلما زادت قدرة الفرد على معرفة مشاعره، كلما زادت مهارته في قراءة مشاعر الآخرين، وهذه القدرة في التعرف على مشاعر الآخرين تعمل في مجالات كثيرة من الحياة بدءا بالمبيعات والإدارة ومرورا بالتربية والحب وحتى التراحم والعمل السياسي. ولا يعبر الأشخاص لفظيا عن انفعالاتهم، لكنها غالبا ما تظهر في تلميحات أخرى، ويعتمد الحدس الأساسي بانفعالات الآخرين على القدرة على قراءة القنوات غير اللفظية للاتصال، كنبرات الصوت والإيماءات وتعبيرات الوجه وما شابهها، وإذا كانت وسيلة العقل المنطقي هي الكلمات، فوسيلة الانفعالات هي التلميحات غير اللفظية، وفي الواقع إذا تناقضت كلمات الشخص مع ما تعبر عنه نبرات صوته وإيماءاته فإن الصدق الانفعالي يكمن في الكيفية التي يقول بها هذه الكلمات، وليس فيما يقوله من كلمات. والقاعدة العملية في أبحاث التواصل أن ٩٠% أو أكثر من الرسائل الانفعالية تكون غير لفظية ويتم إدراكها لا شعوريا دائما تقريبا، دون الانتباه إلى طبيعتها بل يتم تلقيها ضمنيا والاستجابة لها.

٤/ الذكاء الأخلاقي:

يضم عددا من الفضائل من أهمها ما ذكر أعلاه التعاطف، بجانب الاحترام والتسامح والعدالة، وكل هذه الفضائل تضم داخلها مهارة أو أكثر من مهارات الاتصال الفعال كالحوار في التسامح والاحترام والتفاوض في العدالة

رابعاً: تجارب وأبحاث



تجارب وأبحاث:

تجارب وأبحاث :

هناك عدد من التجارب العملية والأبحاث التجريبية بجانب النظرية التي سعت إلى تنمية مهارات الاتصال أو مهارة أو أكثر منها وأسفرت نتائجها عن فاعلية وأثر لهذه البرامج ونذكر بعضها منها فيما يلي:

ولعل أكثر الأبحاث التي أجريت على قدرة الأشخاص على قراءة الرسائل غير اللفظية هي تلك التي قام بها **روبرت روزنثال - عالم النفس- في جامعة هارفارد مع تلاميذه،** وعند إجراء الاختبار على ٧٠٠٠ شخصا من الولايات المتحدة و١٨ بلداً آخر؛ وجد أن فوائد القدرة على قراءة مشاعر الآخرين من التلميحات غير اللفظية تشتمل على التكيف الانفعالي الجيد، والشعبية والانطلاق والحساسية. وتأخذ النساء درجة أعلى بصفة عامة من الرجال في هذا النوع من التمثل العاطفي

البحث التجريبي الذي قام به (الصبي، ٢٠١٢) في المدينة المنورة، وهو قائم على برنامج تدريبي مقترح في تنمية بعض مهارات الحوار لدى تلاميذ المرحلة المتوسطة بلغ عددهم ٢٠ تلميذاً من الصف الثاني المتوسط مشاركا في هذا البرنامج، وخلصت نتائج هذا التطبيق التجريبي على أن مهارة الحوار لدى الطلبة متدنية وتحتاج إلى تنمية وتدريب كما أثبتتها القياس القبلي والبعدي، وأيضاً حدد من خلال هذا البحث قائمة بأهم مهارات الحوار لدى التلاميذ بلغ عددها ١٦ مهارة فرعية تندرج تحت أربع مهارات أساسية هي مهارات إعداد الحوار، ومهارات تقديم الحوار والمهارات اللفظية واللغوية في الحوار، ومهارات إنهاء الحوار، وعلى إثر هذه التجربة أوصى الباحث بإعداد برامج مدرسية وحلقات تدريب للمعلمين والطلاب تقوم على مفاهيم الحوار ومهاراته وتشجيع الطلبة على المشاركة في الحوار من خلال وضع الحوافز المختلفة، بالإضافة إلى تضمين المناهج تدريبات على الحوار.

البحث التجريبي الذي قامت به الباحثة أبو غزالة (٢٠١٢) والذي هدف إلى إعداد برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الوجداني والكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والآنزنان الانفعالي عند أفراد العينة الذين بلغ عددهم ٤٠ طالبا من المرحلة الثانوية بمدينة البيضاء بدولة ليبيا تراوحت أعمارهم بين (١٥-١٧) سنة وهي مرحلة المراهقة المتوسطة، وتوصل البحث إلى وجود أثر إيجابي للبرنامج في نمو الجانب الانفعالي لدى المراهقين، وأنه كلما كان المراهق ذكياً وجدانياً كلما كان أكثر انزاناً.

خامسا: الإطار النظري



الإطار النظري

يتناول هذا الفصل الجانب النظري لمهارة الاتصال الفعال من حيث التعريف والأنواع والخصائص والحاجات، كما سيتناول عدد من أنواع مهارة الاتصال الفعال بالشرح والتوضيح المختصر، وسيتم تناولها كوحدة رئيسية كما يلي:

الاتصال الشفهي

مدخل لدراسة الاتصال

الاتصال الكتابي

الاتصال غير اللفظي

مهارات الحوار

الاتصال الجماعي

مهارة التفاوض

مهارة الاقناع

مدخل لدراسة الاتصال

أولاً: ماهية الاتصال

العوامل المؤثرة في الاتصال :

- ١- **الكفاية اللغوية:** ويقصد بها معرفة المرسل والمستقبل باللغة ودلالات مفرداتها وتركيبها وأساليبها التعبيرية، والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن الأفكار بوضوح ودقة، فكلما زادت القدرة اللغوية زادت قدرة المرسل على إرسال رسالته وقدرة المستقبل على تفهم معانيها.
- ٢- **الكفاية الاتصالية:** يقصد بها مراعاة الرسالة للمقام ومطابقتها بحيث يراعي الكلام مكانة المتلقي الاجتماعية والحالة النفسية وينسجم مع ظروف الموقف وما يحيط به من انفعالات.
- ٣- **الخبرة المشتركة:** يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة ومدى اهتمامهم بالموضوع ورغبتهم فيه تجعل الاتصال أكثر فعالية .
- ٤- **الضجة أو التشويش:** وتعني الظروف المادية أو النفسية المحيطة بالموقف الاتصالي كدرجة الحرارة والضوضاء ومناسبة الوقت والحالة الشعورية للمرسل أو المستقبل.
- ٥- **رجع الأثر :** وهي الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل (لاستجابة المرسل) وتسمى التغذية الراجعة وهي التي يستلمها من المستقبل فقد تغير مجرى الحديث وتجعله سهلاً أو صعباً ، فعندما نواجه شخصاً بابتسامة سييسل عملية إيصال الرسالة

مفهوم الاتصال:

عملية إنتاج وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه وإحداث استجابة.
تفاعل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي طرف منهما أو كليهما .

أهمية الاتصال :

- ١- القدرة على انجاز الأهداف من خلال جمع المعلومات المناسبة
- ٢- تغيير وتوجيه السلوك كاتصال المدرس بطلابه ونقل خبرات معينة
- ٣- نقل المعلومات والبيانات التي تسهم في اتخاذ القرارات المناسبة وتحقيق النجاح المطلوب



مدخل لدراسة الاتصال

أنواع الاتصال

عناصر عملية الاتصال:

١- الاتصال اللفظي: يرتبط الاتصال اللفظي بالعملية التي يقوم بها المرسل أو المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية وينقسم إلى قسمين هما:

مهارات الاتصال الكتابي:

مهارة القراءة

وتتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل.

مهارة الكتابة

وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل.

مهارات الاتصال الشفهي:

مهارة الاستماع

وتتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل.

مهارة التحدث

وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل.



مدخل لدراسة الاتصال

أنواع الاتصال

عناصر عملية الاتصال:

٢- الاتصال غير اللفظي: يرتبط الاتصال غير اللفظي باستخدام الأفراد مجموعة من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات الجسدية أو التغيرات الصوتية لنقل رسائلهم وينقسم إلى قسمين:

الاتصالات الصوتية

يستخدم المرسل تنوع طبقات صوته ونبراتهما لإيصال الرسالة وليس معنى الكلمة.

الاتصالات البصرية

يستخدم خلالها المرسل حركات يديه أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره، وآرائه.

مدخل لدراسة الاتصال

ثانيا : الاتصال الفعال

سلوكيات لاتصال الفعال

- ١- **المباشرة:** يجب تناول الموضوع مباشرة دون مقدمات طويلة حتى تجذب الحاضرين من أول لحظة.
- ٢- **الوضوح:** لا يجب استخدام المفردات الصعبة أو المبهمة التي تحمل معنيين حتى لا تترك المستمع أو تفقده الاهتمام بما تقول .
- ٣- **أدب السلوك والأسلوب:** وهو يساعد المستمع أن يشعر بالراحة والاعجاب بالمتحدث مما يسهل إقناعه بالرسالة التي تريد إيصالها إليه.
- ٤- **استخدام أسلوب «أنا» :** الإشارة إلى نفسك يجعل المستمع يدرك أن هذا رأيك الشخصي وليس حقيقة ثابتة لا يمكن مناقشتها وهذا الأسلوب يساعد المستمع أن يبدي هو أيضا رأيه الشخصي حتى يمكن الوصول إلى رأي مشترك.
- ٥- **التفكير الإيجابي :** يجب أن تغلب روح التفاؤل على الحديث حتى تحمس الناس وتجعلهم يتجاوبون مع ما تقول، والأهم أن تحافظ على هذه الروح حتى نهاية الحديث

مقومات الاتصال الفعال

- ١- **الانصات (الإصغاء):** أثبتت الدراسات أن ٧٥% من العلاقات الانسانية يمكن بناؤها عن طريق مهارة الانصات الجيد، وكذلك أننا نستعمل فقط ٢٥% من قدراتنا في الانصات.
- ٢- **الحديث المؤثر:** لكي يكون الشخص مؤثرا في الآخرين فإنه لابد أن يصيغ رسالته بلغة واضحة حتى يسهل على الآخرين فهمها لأن الرسالة إذا كانت غير محددة في صياغتها فمن الصعب أن تفهم أو يأخذ فهمها جهدا ووقتا كبيرين.
- ٣- **استعمال لغة الإشارة:** ويقصد بها الوسائل غير اللفظية مثل حركات الجسم والإيماءات وحركات العينين واليدين وطريقة الجلوس والمشي والابتسامة واللبس وغيرها، وهي مهمة جدا في عملية الاتصال ويكون لها في بعض الأحيان تأثير أقوى من الرسائل اللفظية حيث يميل الناس إلى تصديقها عندما يتعارض الاثنان .

مدخل لدراسة الاتصال

رابعاً : عوائق الاتصال

١- معوقات من جانب المرسل:

- الترميز الخاطئ للرسالة
- تصرفات المرسل غير العقلانية وغير الموضوعية
- انفعالات المرسل أثناء تقديم الرسالة .
- عيوب النطق والكلام عند المرسل

٢- معوقات من جانب المستقبل :

- مقاطعة المستقبل للمرسل .
- وجود قصور في حاسة سمع المستقبل
- الحالة النفسية غير مناسبة
- التسرع في التقييم وإصدار الأحكام

٣- معوقات من جانب وسيلة الاتصال:

- الوسيلة غير مناسبة لعناصر أخرى كالمرسل ، المستقبل ، الرسالة .
- غير مناسبة مع وقت الاتصال .
- استخدامها بشكل خاطئ .

٤- معوقات من جانب الرسالة:

- الفهم الخاطئ لمحتواها
- انتقاء كلمات غير متداولة
- متخمة بمعلومات و مصطلحات فنية
- استخدامها للجمل المركبة

الاتصال الشفهي

مفهوم الاتصال الشفهي :

هو الاتصال الذي يتم بين المرسل والمستقبل باستخدام اللغة المنطوقة المشتملة على كلمات وجمل وعبارات دالة على معنى مفيد وينبع من هذا الاتصال قضيتنا قضية استقبال اللغة وقضية استعمال اللغة.
ويستخدم في الاتصال عمليتي الاستماع والتحدث.

مهارات التحدث:

- ١- الصوت: على المتحدث أن يكيف نغمة صوته وارتفاعه وانخفاضه حسب الموقف وأن يجعله واضحا رنانا بعض الشيء
- ٢- درجة السرعة: على المتحدث مراعاة درجة السرعة في الحديث، فلا يبطئ ولا يسرع ولا يجعل كل كلامه على وتيرة واحدة
- ٣- فترات الصمت أثناء الحديث: هذه الفترات مفيدة لأنها تسمح للمستمع استيعاب ما قيل خصوصا عند وجود كثافة في الأفكار.
- ٤- البساطة: أي استخدام كلمات يمكن للآخرين فهمها بسهولة، وأن تعبر عما تريد باختصار وبشمول.
- ٥- سلاسة الكلمات واستخدام الجمل القصيرة: فالعبارة القصيرة تصيب الهدف بفعالية أما العبارة الطويلة فتعمل على تشتيت فكر المستمع.
- ٦- الترابط في الحديث: إن الترابط الواضح والمتواصل في الأفكار يشد المستمع إلى متابعة الإصغاء.

عناصر الاتصال الشفهي:

الاستماع

وتتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل.

التحدث

وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل.

الاتصال الشفهي

مجالات التحدث الإبداعي

المناقشة

هي عملية تفاعل بين الأفكار والحقائق تحدث بين أفراد بهدف إثراء فهمهم للموضوع المراد مناقشته.

الكلام الحر

وهو التعبير الحر الصادق عن الأفكار والآراء الشخصية، كالعادات والتقاليد.. الخ.

وصف الصورة بالكلام

ويقصد به ترجمة الصورة المرئية إلى عبارات وألفاظ توضح معناها.

القصة

وهي الحكاية التي تستمد أحداثها من الواقع أو الخيال أو جميعهما معاً.

سمات المتحدث الناجح:

- 1- السمات الشخصية:
الوضوح والصدق والموضوعية والقدرة على التركيز والاتزان الانفعالي والدقة.
- 2- السمات الصوتية:
النطق بطريقة صحيحة ووضوح الصوت والسرعة واستخدام الوقفات
- 3- السمات الاقناعية:
القدرة على التحليل والابتكار، والقدرة على العرض والتعبير، والقدرة الضبط الانفعالي والقدرة على تقبل النقد.

الاتصال الشفهي

مهارات الاستماع

مفهوم مهارة الاستماع:

هي عملية يعطي فيها المستمع اهتماما خاصا للطرف الآخر، حيث يعتبر الاستماع مهارة وفنا لاعتماده على عمليات عقلية معقدة نظرا لضرورة تآزر كل من التفكير والسمع مع بعضهما البعض.

أهمية مهارة الاستماع:

- 1- تعزيز وتنمية عملية التفكير من خلال إشغال العقل بكل ما يقوله المتحدث
- 2- بناء مهارة النقد والتحليل والتأكد من صحة كلام المتحدث، فالمستمع الجيد يتأكد من كلام المتحدث ويحاول التحري عن صحة كل ما يقوله فلا يجب عليه التسليم بكل شيء يسمعه.
- 3- تعزيز عملية الاتصال والتواصل الفعال مع الآخرين في عصرنا الحديث بين مختلف مناطق العالم.
- 4- تعليم الأشخاص المكفوفين الذين يعتمدون على السمع بالدرجة الأولى في العملية التعليمية.
- 5- تنمية اللغة الشفوية وزيادة الحصيلة اللغوية واستخدام التعبيرات الجميلة في المواقف المختلفة

من مهارات الاستماع الجيد:

الابتعاد عن المقاطعة و الحذر من سرعة الجواب عدم مقاطعة فترات الصمت عدم شرود الذهن

استراتيجيات لتحسين الاستماع:

- 1- الرغبة في الانصات
- 2- التركيز على الرسالة
- 3- الاستماع إلى الأفكار الرئيسية
- 4- تفهم وجهة نظر المتكلم

الاتصال غير اللفظي



الاتصال غير اللفظي

هو عملية اتصال من خلال إرسال واستقبال الرسائل الصامتة، أو هو المعلومات التي يتم نقلها دون استخدام الكلمات.

أنواع الاتصال غير اللفظي:

تعايير الوجه ، وضعية الجسم ، الإيماءات المظهر الخارجي
الاتصال بالعين والصوت

أهمية الاتصال غير اللفظي:

- ✓ يمنح التواصل مع أشخاص لديهم مشكلة في السمع
- ✓ يمنح التواصل في مكان يفترض به الصمت
- ✓ يمكنك إيصال رسالة لا تريد الغير سماعها
- ✓ يجعل المحادثة قصيرة ومختصرة

الاتصال الكتابي

مفهوم الاتصال الكتابي:

يعتبر الاتصال الكتابي من أبرز الاتصالات الرسمية سواء بالطرق التقليدية الدارجة (على الورق) أو بالطرق الحديثة الالكترونية على الحاسبات الآلية. ومن أبرز أنواع الاتصال الكتابي الأكثر استخداما في منشآت الأعمال، المذكرة الداخلية والرسائل الخارجية ووثائق الاجتماعات.

عناصر الاتصال الكتابي:

- ❖ **الكتابة:** وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل
- ❖ **القراءة:** وتتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المرسل.

أولا / الكتابة

مبادئ الكتابة الفعالة:

- ❖ استخدام الكلمات التي تساعد في خلق انطباع إيجابي في ذهن القارئ
- ❖ تجنب الكلمات التي تزعج القارئ وتحدث لديه انطباعا سلبيا

مهارات الكاتب الجيد:

- ✓ الوضوح من أهم الصفات المتبعة في الكتابة من أجل الوصول إلى قلب المتلقي ومن أجل بلوغ الهدف المرتمى من هذه الكتابة سواء كان شعرا أو خطابة أو رسالة
- ✓ تحديد الأهداف ثم الإيجاز فيها وهو من أهم صفات الكاتب المتمرس وذلك لكي لا يحس القارئ أو المتلقي بالملل.
- ✓ الإيجاز في التعبير وتوصيل الأفكار ببساطة ووضوح.

الاتصال الجماعي والجماهيري

الاتصال الجماعي:

لكي يوجد الاتصال الجماعي لا بد أن يكون هناك تفاعل بين ثلاثة أشخاص أو أكثر يميزهم الاعتماد المتبادل لتحقيق هدف مشترك، وقد تختلف المجموعات فيما بينها في شكلها وبنيتها وتعقيدها وطريقة عضويتها وعناوينها، وبغض النظر عن كل تلك الفروقات إلا أن السؤال الأهم يظل كيف يمكن لأعضاء المجموعة أن يصلوا إلى التفاعل المؤثر فيما بينهم لتحقيق الهدف المشترك.

الاتصال الجماهيري:

هي عملية التفاعل الاجتماعي من أجل إشباع الحاجات المتنوعة، فهو إذن من أهم الظواهر البشرية والاجتماعية، لأنه نتاج للتفاعل بين الفرد والمجتمع.

ثانيا/ طرق واستراتيجيات حل النزاع:

استراتيجية التهدئة المواءمة:

يهتم معتنقو هذه الاستراتيجية بالناس أكثر بكثير من اهتمامهم بتلبية احتياجاتهم، لذا فهم يحاولون تهدئة الأمور، أو تجاهل الصراع، حتى يجعلوا الجميع يشعرون بالسعادة.

استراتيجية الانسحاب / التجنب.

هي استراتيجية تحث على تجاهل الصراع القائم على أمل أن ينتهي من تلقاء نفسه، والناس الذين يستخدمون هذا النمط يظلون حياديين مهما كلفهم الأمر.

استراتيجية التسوية:

يحاول المساومون العثور على حل يرضي جميع الأطراف، وهم يدعمون التصويت كوسيلة لتجنب الصراع المباشر، ويؤمنون بأن الحلول عالية الجودة ليس مهمة بقدر التوصل لحل يرضي جميع الأطراف.

استراتيجية الإكراه/ التنافس:

يرى الأشخاص الذين يفضلون استخدام استراتيجية الإكراه أو التنافس أن تحقيق أهدافهم هو أهم شيء وليذهب الطرف الآخر إلى الجحيم

الاتصال الجماعي والجماهيري

رابعا / النقد البناء:

- ✓ قبل الشروع في النقد يجب عليك تتمهل وترى هل هذا النقد عند محله وأن يكون عندك علم واسع في المسألة المنقودة حتى تقوم بالنقد عليها على علم وليس على التخمينات.
- ✓ إن كنت لا تحيط علما بالمسألة المنقودة لا بد أن تستفهم صاحبها ماهي الفكرة عنده الذي جعلته يعمل هذا الشيء.
- ✓ الثناء والإطراء لصاحب الفكرة أو الموضوع الذي تفكر أو تنوي في انتقاده فمجرد قيامه بطرح فكرة وصياغتها هو أمر يستحق الإشادة.

خامسا / مهارة طرح الأسئلة:

- ✓ تحديد المجال أو الموضوع أو القضية أو الشخص المرشح للتساؤل.
- ✓ حداثة المعلومات والبيانات ذات العلاقة بالمجال.
- ✓ صياغة الأسئلة وطرحها بحيث تمثل الاجابات إطارا من المعلومات عند المجالات غير المعروفة للمتعلمين ولا سيما عند طرح الأسئلة المفتوحة.
- ✓ عمل قائمة بأسئلة إضافية غير المجالات غير المعروفة للمتعلمين والتي تظهر من وقت لآخر.
- ✓ تقييم ما تم الوصول إليه من مستوى معرفي.

ثالثا/ طرق واستراتيجيات حل النزاع:

- ✓ **التصور العام للقضية:** فلا بد للمصلح إذا أراد الدخول إلى قضية ما أن يكون على تصور عام لها.
- ✓ **النظر في إمكان الدخول في القضية:** فإذا تصور المصلح القضية تصورا عاما نظر في إمكان الدخول فيها، وجدوى السعي في حلها وقد يحتاج إلى الاستشارة والاستخارة، فربما تكون القضية فوق طاقتك.
- ✓ **ألا تدخل في قضية بشرط النجاح:** بل عليك أيها المصلح بذل الوسع، واستنفاد الطاقة، ثم بعد ذلك وطن نفسك على أن محاولاتك ربما لا تفجح، فلا يكبر عليك ذلك واعلم أنك مأجور مثاب.
- ✓ **اختيار الوقت المناسب للمصلح وعدم العجلة:** يجب اختيار الوقت المناسب للمصلح بين المتخاصمين حتى يؤتي الصلح ثماره ويكون أقوى وقع في النفوس وأحيانا يفضل أن لا تبدأ بالإصلاح حتى تبرد القضية ويخف حدة النزاع.

الاتصال الجماعي والجماهيري

سابعاً/ اجراء المقابلات الشخصية:

❖ قبل المقابلة:

من المهم أن يصل المتقدم للوظيفة في الموعد المحدد للمقابلة وهو في حالة نفسية جيدة وبعيدة عن القلق والاضطراب، لذا يفضل القيام باستطلاع مسبق لمكان إجراء المقابلة وكيفية الوصول للمكان حتى لا يحدث احتمال لوجود خطأ ما .

❖ بعد المقابلة:

يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات والا يقاطع محدثة حتى لو أعترض على بعض مما يقوله ، وفي حال اختلاف وجهات النظر حول موضوع ما ألا يسعى لإثبات وجهة نظره بجميع الوسائل ، و كانه في مناظره ،وعليه ابداء رايه بلباقة ثم الانتقال الى موضوع آخر.

سادساً/ كيف ومتى تقول لا:

إذا لم تكن متأكداً من قول (لا) إليك الطريقة المثلى لذلك استخدم الطريقة التي تناسبك حسب الموقف :

- ✓ لا أستطيع الارتباط بهذا الان فلدي العديد من الارتباطات .
- ✓ الان ليس الوقت المناسب فانا في منتصف عمل (شيء ما) ، ما رايك في معاودة الاتصال في وقت لاحق؟
- ✓ كنت أتمنى المشاركة في هذا لكن....
- ✓ سأفكر في الامر وأعود اليك
- ✓ هذا لا يناسب متطلباتي الان لكن سأحتفظ بالأمر في ذهني

الاتصال الجماعي والجماهيري

ثامنا/ مهارات العرض والإلقاء:

01

- أثناء إعدادك للعرض فكر بالاتي:
 - أوجز كتابيا ووضح وأشرح شفهيًا: حاول أن توجز وبوضوح أهم الافكار كتابيا ثم تشرح وتفصل شفهيًا لجمهورك.
 - فكر بجمهورك: يجب مخاطبة أكبر شريحة من الجمهور، فبعضهم قد يكون أكثر خبره ومعرفة بالموضوع من الاخرين. حدد أنت ما الفئة التي تهتمك أكثر؟
 - نظم عرضك: يجب أن يتصف عرضك بالتتابع المنطقي والانتقال الجيد بين الافكار.

02

- أثناء العرض تذكر النصائح التالية:
 - لغة الجسد مهمة: فيفضل الوقوف والمشي لو أمكن وتحريك اليدين واستخدام تعبيرات الوجه بعناية.
 - لا تجهد جمهورك: لا تملأ الشرائح بكتابات صغيرة وطويلة أو جداول مزدوجة.
 - تكلم بوضوح: استخدم صوت مسموع ونطق صحيح ودقيق للكلمات والجمل كي يسمعها الجمهور.

مهارات الحوار

مفهوم مهارة الحوار:

عملية تتم بين طرفيين أو أكثر ويتم من خلالها تبادل الآراء والافكار حول موضوع معين دون وجود عوائق ، مما يساعد في فهم كلا منهم للأخر أو تقبل رايه أو الوصول الى قناعات مشتركة ، أو في فهم المشكلات وحلها ..

ثانيا / صفات المحاور الناجح:

أولا/ مهارات الحوار:

01

أخلص نيتك لله : أي إخلاص الحوار لله
ابتغاء مرضاته وطلباً لثوابه.

01

التواضع بالقول : من دواعي قبول القول
التواضع وعدم الغرور والتكبر.

لا تستطرد : لا تشعب موضوع المناقشة،
فإنه مضيعه للوقت ومباعدة بين القلوب.

02

حسن الاستماع: لكي تفهم من تحاور لابد أن
تستمع له بكل صدق وتسمع لتفهم وجهة نظره.

02

04

كن حنوناً :
لأن كسب القلوب أهم من كسب الموقف.

04

الإنصاف : ويقتضي أن يكون الحق هو ضالتك
المنشودة تبحث عنه في كل مكان وفي كل عقل .

جامل ولكن بصدق : جامل الناس تحظى على
احترام الجميع ، رب قيد من جميل وصنيع

03

البدء بمواضع الاتفاق والإجماع : لتأسيس قاعدة
تنطلق منها لعرض رأيك وفهم الرأي الاخر.

03

05

ربط آخر الحديث بأوله: وذلك بتلخيص
جميع فقرات الحوار بعد الانتهاء من الحوار

05

ترك التعصب لغير الحق :
لأن الغاية من الحوار هي الوصول للحق

مهارات الحوار

ثالثا/ آداب الحوار

احترام الطرف الآخر

يجب على المتحاورين احترام بعضهم البعض ولو كان بينهم من الخلاف في وجهات النظر الشيء الكثير، ومن ذلك التلطف بالقول والنداء بـ يا أستاذ، أستاذي، أخي أختي وما شابه ذلك.

الاتفاق على المبادئ.

أن يتفق المحاور هو ومن يحاوره على النقاط والمبادئ في ذلك الأمر، فيبدأ بالمبادئ واحدا تلو الآخر وفي كل مرة يأخذ من الطرف الآخر ما يدل على التسليم، ثم يصل إلى النقطة المختلف حولها، أو التي يراد إيضاها، وبهذا الأدب يكون قد اختصر وقتا وجهدا كبيرا وحصر الحوار في نقاط معينة.

أن يكون الحوار منصبا على الفكرة

أن يناقش الإنسان بأفكاره، دون أن يتشج الحوار باللجوء إلى التجريح بالآخرين والتعرض لذواتهم، فالمحاور الجيد هو من يهتم بالفكرة والرأي المتحاور فيه، دون أن يسقط نفسه في ترهات الأمور بالتندر والتنقص من الطرف الآخر.

الحرية في طرح الآراء والأفكار والحجج.

على المتحاورين أن يراعوا كون الإنسان له الحرية المطلقة في طرح آرائه وأفكاره ما دامت في الحدود المقبولة شرعاً، ولم يتجاوز الحدود الشرعية، وتعتبر الأمور الشرعية خطوطاً حمراء لا يمكن تجاوزها إلا إذا كانت هناك شبهة أو دفع إشكال.

ضبط النفس

وهو متعلق بالآداب أثناء الحوار فقد يكون الحوار مشتدا وربما احتدم النقاش وهذا من الأمور الطبيعية، فالمحاور الجيد هو من يتمالك نفسه ولا يتخبط برأيه من شدة ما يجده من الذي يحاوره فلا يغضب ولا يشتم ولا يسب ولا يتلثم برد الفكرة وطرح الرأي ونقض رأي المخالف.

الابتعاد عن الانفعال والغضب.

وقد أدبنا الرسول صلى الله عليه وسلم بذلك حينما قال للرجل الذي طلب منه الوصية: (لا تغضب)، فالغضب في الحوار يخرج المتحاورين من الحوار إلى الخصومة وربما وصل إلى الاقتتال والتناحر، فالواجب على المحاور، تمالك الأعصاب، ورباطة الجأش، وأن يكون حليما وحكيما.

التفاوض

مفهوم التفاوض: هو عملية يتفاعل من خلالها طرفان أو أكثر لديهم اعتقاد بوجود مصالح مشتركة ومتداخلة وأن تحقيق أهدافهم وحصولهم على نتائج مرغوبة تتطلب الاتصال فيما بينهم.

أبعاد عملية التفاوض

- ✓ **الترباط:** وهذا يستدعي أن يكون هناك ترباط على المستوى الكلي لعناصر القضية التي يتم التفاوض بشأنها أي ان يصبح للموقف التفاوضي (كل) عام مترابط وإن كان يسهل الوصول الى عناصره وجزئياته.
- ✓ **لتركيب:** حيث يجب أن يتركب الموقف التفاوضي من جزئيات وعناصر ينقسم إليها ويسهل تناولها في إطارها الجزئي وكما يسهل تناولها في إطارها الكلي.
- ✓ **امكانية التعرف والتمييز:** يجب أن يتصف الموقف التفاوضي بصفة إمكانية التعرف عليه وتمييزه دون غموض أو لبس أو دون فقد لأي من أجزائه أو بعد من أبعاده أو معالمه
- ✓ **الاتساع المكاني والزمني:** ويقصد به المرحلة التاريخية التي يتم فيها والمكان الجغرافي الذي تشمله القضية عند التفاوض عليها.
- ✓ **التعقيد:** الموقف التفاوضي هو مقف معقد حيث تتفاعل داخله مجموعة من العوامل وله العديد من الأبعاد والجوانب التي يتشكل منها الموقف ولذا يجب الإلمام بهذا كله حتى يتسنى التعامل مع هذا الموقف ببراعة ونجاح

الأنماط السلوكية للمفاوضين:

- ✓ **المفاوض العملي والواقعي:** يتميز بشدة الحساسية تجاه الوقت فهو يريد المعلومات مباشرة ولا شيء سواها ولا يميل للأحاديث الهامشية وهو منظم وراسمي.
- ✓ **المفاوض الانفتاحي:** على العكس من المفاوض العملي والواقعي يحب الابتعاد عن جو العمل ليحصل على قليلا من الدعابة وهو انفعالي قادر على اتخاذ القرارات.
- ✓ **المفاوض الودود:** يمتاز بحب الناس والتصرف بطريقة عاطفية تجاههم ويحتاج للاطمئنان قبل التصرف لذا يتسم بالبطء في اتخاذ القرارات ويكره التفاوض تحت الضغط وفي حالة الضغط يتحول إلى عنصر تهدئة.
- ✓ **المفاوض التحليلي:** لا يقتنع التحليلي بعرضك حتى يعرف جميع التفاصيل لذا فهو يتسم بالبطء في اتخاذ القرارات فهو يحلل كل شيء ولا يحب الدفع في المفاوضة بل يريد كل شيء في المفاوضة محددًا.

التفاوض

أساليب واستراتيجيات التفاوض:

❖ استراتيجية تطوير التعاون:

تقوم هذه الاستراتيجية التفاوضية على الوصول إلى مجموعة من الأهداف العليا التي على تطوير المصلحة المشتركة بين طرفي التفاوض وتوثيق أوجه التعاون بينهما.

❖ استراتيجية تعميق العلاقة:

تقوم هذه الاستراتيجية على الوصول إلى مدى أكبر من التعاون بين أطراف تجمعهم مصلحة واحدة.

❖ استراتيجية منهج الصراع:

على الرغم من أن جميع من يمارسون هذه الاستراتيجية في مفاوضاتهم سواء كانت على المستوى الشخصي- أو الجماعي وتبنيهم لها واعتمادهم عليها إلا أنهم يمارسونها دائما سرا وفي الخفاء، بل أنهم في ممارستهم لمنهج التفاوض بمنهج الصراع يعلنون أنهم يرغبون في تعميق المصالح المشتركة.

❖ استراتيجية التكامل:

هو تطوير العلاقة بين طرفي التفاوض إلى درجة أن يصبح كلا منهما مكملا للآخر في كل شيء بل قد يصل الأمر إلى أنهما يصبحان شخصا واحدا مندمج المصالح والفوائد والكيان القانوني أحيانا وذلك بهدف تعظيم الاستفادة من الفرص المتاحة أمام كلا منهما.

مهارات الاقناع

مفهوم مهارة الاقناع:

هو عملية التأثير على قيم الشخص الاخر ومعتقداته ومواقفه وسلوكه ، ويشكل مفهوم التأثير مفتاح فهم عملية الاقناع.

طرق الإقناع: كيف تقنع الآخرين بفكرة؟

لا بد أن تكون مقتنعا جدا من الفكرة التي تسعى لنشرها ، لأن أي مستوى من التذبذب سيكون كفيلا أن يحول بينك وبين إيصال الفكرة إلى الغير.

استخدم كلمات ذات المعاني المحصورة والمحددة مثل: بما أن ، إذن، وحينما يكون.. إلخ فهذه الألفاظ بها شيء من حصر-المعنى، وتحديد الفكرة.

احرص على ربط بداية حديثك ببداية حديث المتلقي لأن هذا سيشعره بأهمية كلامه لديك وأنتك تحترمه وتهتم بكلامه، ثم قدم له الحقائق والأرقام التي تشعره بقوة معلوماتك وأهميتها وواقعيتها ومصداقيتها

سادسا :
أدوار ذوي العلاقة
وآلية تنفيذ البرنامج



أدوار ذوي العلاقة :



الأسرة:

- ✓ غرس مهارة التواصل والحوار عن طريق التعامل التربوي.
- ✓ إتاحة فرص الحوار والمناقشة ما بين الابناء .
- ✓ التواصل مع المدرسة لتعزيز المهارات الايجابية لدى الابناء.
- ✓ إكساب الابناء المهارات والقدرات التي تمكنهم من حسن الانصات للمتحدثين
- ✓ تشجيع الاسرة على اكتساب اساليب القراءة .
- ✓ أن يستطيع الابناء التعامل مع المواقف الحياتية المختلفة .

قائد المدرسة:

- ✓ تضمين برنامج مهارات الاتصال الفعال في الخطة التشغيلية للمدرسة.
- ✓ عقد الاجتماعات الخاصة بتنفيذ البرنامج.
- ✓ تكوين لجنة العمل في البرنامج.
- ✓ متابعة تنفيذ البرنامج .
- ✓ قياس أثر البرنامج.
- ✓ إقامة برامج حوارية بين الطلاب لتنمية الحوار والمناقشة والقدرة على ابداء الآراء.
- ✓ توظيف دور الاعلام المدرسي في نشر ثقافة الاتصال الفعال .

أدوار ذوي العلاقة :



رائد النشاط:

- ✓ تضمين برنامج مهارة الاتصال الفعال في خطة برامج النشاط .
- ✓ المساهمة في تدريب الطلاب.
- ✓ توظيف دور الاعلام المدرسي في نشر ثقافة الاتصال الفعال

المعلم:

- ✓ يساهم في تدريب الطلاب .
- ✓ يعزز قيمة الحوار لدى الطلبة من خلال المناقشة معهم وتنمية مداركهم والقدرة على ابداء الرأي.
- ✓ توظيف المنهج المدرسي في إكساب مهارة الاتصال الفعال..

أدوار ذوي العلاقة :



الطالب:

- ✓ أن يكتسب الطالب المهارات اللازمة للاتصال الفعال مع ذاته والآخرين في المحيط الاجتماعي والعملي .
- ✓ أن ينجح الطالب في تطبيق هذه المهارات في المواقف الحياتية المختلفة .
- ✓ أن يتقن الطالب المهارات اللازمة التي تساعدهم على تقديم أنفسهم وأفكارهم بأكثر الطرق فعالية .
- ✓ استفادة الطالب من كافة الخدمات التعليمية والتربوية المقدمة في المؤسسات التربوية (مدارس ، نوادي الحي، معاهد، جامعات)
- ✓ أن يطبق الطالب مهارات الاتصال الفعال في بيئة العمل .

المرشد:

- ✓ الالمام بمهارات الاتصال الفعال ونظرياته واستراتيجياته .
- ✓ تضمين برنامج مهارات الاتصال الفعال في خطة التوجيه والإرشاد للمدرسة.
- ✓ تدريب الطلاب على البرنامج بشكل مرحلي.
- ✓ إشراك الطلبة المطبقين لمهارات الاتصال الفعال من خلال برامج إرشادية .

آلية تنفيذ البرنامج:



على مستوى المدرسة:

- ✓ التخطيط للبرنامج (قائد - وكيل - المرشد الطلابي)
- ✓ تحديد الاهداف العامة والاجرائية للبرنامج .
- ✓ تحديد الميزانية - المشاركون في التنفيذ- الشركات المجتمعية.
- ✓ تحديد الفئة المستهدفة.
- ✓ تبصير المجتمع المدرسي بأهداف البرنامج.
- ✓ البدء في تنفيذ البرنامج .
- ✓ العمل على مؤشرات البرنامج وتحديد الصعوبات والمعوقات.
- ✓ قياس أثر البرنامج .
- ✓ الرفع بالتقرير الختامي.

على مستوى إدارة التعليم:

- ✓ التخطيط للبرنامج من قبل إدارات وأقسام التوجيه والارشاد.
- ✓ تحديد الاهداف العامة والاجرائية للبرنامج.
- ✓ تحديد الميزانية - المشاركون في التنفيذ-شواهد التنفيذ.
- ✓ التعميم بشأن البرنامج والدليل الاجرائي.
- ✓ التواصل مع مدارس البرنامج.
- ✓ المتابعة الميدانية والتقويم.
- ✓ مؤشرات الأداء لتحقيق أهداف البرنامج.
- ✓ تكريم المدارس المميزة في تنفيذ البرنامج.

سابعاً : المراجع العلمية



المراجع:

- ❖ بوربا، ميشيل، (ترجمة الحسني، سعد) (٢٠٠٣)، بناء الذكاء الأخلاقي المعايير والفضائل السبع التي تعلم الأطفال أن يكونوا أخلاقيين، (ط ١)، غزة، فلسطين: دار الكتاب الجامعي.
- ❖ جولمان، دانيال، (ترجمة الحناوي، هشام)، (٢٠٠٤) ذكاء المشاعر، مهرجان القراءة للجميع، مكتبة الأسرة مصر: دار هلا للنشر والتوزيع.
- ❖ الدريويش، أحمد بن يوسف الحوار، مفهومه وضوابطه وآدابه، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ص١٦-١٣.
- ❖ عبدالواحد، محمود صديق، مهارات الاتصال (النظرية والتطبيق)، جامعة الملك سعود، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.
- ❖ أبو غزالة، سالمة عطية عبدالله، (٢٠١٢). برنامج لتنمية بعض مهارات الذكاء الوجداني وعلاقته بالالتزان الانفعالي. مجلة البحث العلمي في الآداب، كلية البنات جامعة عين شمس، ١٣٤ ج(٣). ص ٥٧٧ - ٥٩٧، دار المنظومة: المكتبة الرقمية.
- ❖ القضماني، رضوان (٢٠٠٧) نظرية التّواصل (المفهوم والمصطلح)، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية.



ثامنا: الملاحق

استثمارات واستبانات

استمارة قياس تنفيذ برنامج مهارات التواصل الفعال على مستوى المدرسة

| | |
|----------------|---------------------------|
| اسم المدرسة | اسم المرشدة |
| اليوم | رقم الجوال |
| التاريخ | المؤهل |
| عدد المستفيدين | عدد سنوات الخبرة بالإرشاد |

| م | الإجراءات | مستوى التنفيذ | | نوع الشاهد | ملاحظات |
|---|--|---------------|---------|------------|---------|
| | | نفذ | لم ينفذ | | |
| ١ | تضمين البرنامج في خطة المدرسة | | | | |
| ٢ | تشكيل لجنة للبرنامج | | | | |
| ٣ | إعداد خطة زمنية للتنفيذ | | | | |
| ٤ | تنفيذ البرنامج | | | | |
| ٥ | قياس الأثر من خلال استمارة القياس (قبلي/بعدي) | | | | |
| ٦ | توظيف الاعلام المدرسي في نشر ثقافة الاتصال الفعال | | | | |
| ٧ | إقامة شراكات مجتمعية | | | | |
| ٨ | تكريم الطلبة المتميزين في البرنامج واشراكهم في التنفيذ | | | | |

ملاحظات المرشدة/ة حول البرنامج (مقترحات ، إيجابيات، سلبيات):

.....
.....
.....
.....
.....
.....

قائدة المدرسة:
التوقيع:

اسم المرشدة/ة:
التوقيع:



استمارة إشرافية لقياس تنفيذ برنامج مهارات التواصل الفعال

| | |
|-------------|----------------|
| اسم المدرسة | مرشد/ة المدرسة |
| اليوم | العدد الطلاب |
| التاريخ | عدد المستفيدين |

| م | الإجراءات | مستوى التنفيذ | | ملاحظات |
|----|--|---------------|---------|---------|
| | | نفذ | لم ينفذ | |
| ١ | تضمين البرنامج في خطة المدرسة | | | |
| ٢ | تشكيل لجنة للبرنامج | | | |
| ٣ | إعداد خطة زمنية للتنفيذ | | | |
| ٤ | تنفيذ البرنامج | | | |
| ٥ | توفر شواهد التنفيذ | | | |
| ٦ | قياس الأثر من خلال استمارة القياس (قبلي/بعدي) | | | |
| ٧ | استخلاص نتائج قياس الأثر | | | |
| ٨ | توظيف الاعلام المدرسي في نشر ثقافة الاتصال الفعال | | | |
| ٩ | إقامة شراكات مجتمعية | | | |
| ١٠ | تكريم الطلبة المتميزين في البرنامج وإشراكهم في التنفيذ | | | |

توصيات المشرفة الزائرة:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

قائد/ة المدرسة:
التوقيع:

اسم المشرفة:
التوقيع:



استمارة قياس تنفيذ برنامج مهارات الاتصال الفعال على مستوى مكتب التعليم

| مكتب التعليم | |
|--------------|------|
| بنين | بنات |
| | |
| | |
| | |
| | |

| ملاحظات | مستوى التنفيذ | | الإجراءات | م |
|---------|---------------|-----|--|----|
| | لم ينفذ | نفذ | | |
| | | | تضمين البرنامج في خطة المدرسة | ١ |
| | | | تشكيل لجنة للبرنامج | ٢ |
| | | | إعداد خطة زمنية للتنفيذ | ٣ |
| | | | تنفيذ البرنامج | ٤ |
| | | | توفر شواهد التنفيذ | ٥ |
| | | | قياس الأثر من خلال استمارة القياس (قبلي/بعدي) | ٦ |
| | | | استخلاص نتائج قياس الأثر | ٧ |
| | | | توظيف الاعلام المدرسي في نشر ثقافة الاتصال الفعال | ٨ |
| | | | إقامة شراكات مجتمعية | ٩ |
| | | | تكريم الطلبة المتميزين في البرنامج وإشراكهم في التنفيذ | ١٠ |



الرقم /
التاريخ / / ١٤ هـ
المشروعات:

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

وزارة التعليم
Ministry of Education

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
الإدارة العامة للتعليم بمنطقة
جازان
إدارة التوجيه والإرشاد

إيجابيات:
١
١
٢
٣
٤
٥
٦
سلبيات:
١
٢
٣
٤
٥
٦
مقترحات:
١
٢
٣
٤
٥
٦

رئيسة الشؤون التعليمية / مدير مكتب التعليم:

الاسم:
التوقيع:

المشرفة التربوية:

الاسم:
التوقيع:



استمارة قياس أثر قبلي/ بعدي) لبرنامج مهارة الاتصال الفعال

| م | العبارات | دائما (5) | عادة (4) | أحيانا (3) | نادرا (2) | لا تنطبق (1) |
|-----|--|--------------|-------------|---------------|--------------|-----------------|
| 1. | أحاول استعراض وتقييم كافة الحقائق قبل اتخاذ أي قرار | | | | | |
| 2. | أهتم تماما بمشاعر وأحاديث المتحدث | | | | | |
| 3. | أنجز المهام المكلف بها بأساليب ابتكارية جديدة | | | | | |
| 4. | أركز اهتمامي على ما يقوله المتحدث | | | | | |
| 5. | انتقي وأستخدم الكلمات الواضحة الملائمة في التعبير عن أفكاري | | | | | |
| 6. | أشجع الآخرين على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة | | | | | |
| 7. | لدي القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة | | | | | |
| 8. | استمع لكل ما يقوله الطرف الآخر ، بغض النظر عما إذا كنت متفقاً معه أو لا | | | | | |
| 9. | أحاول أن يشعر المتحدث دائما بأنني مدرك لك ما يقوله | | | | | |
| 10. | لدي القدرة على تذكر الأحداث بسرعة حتى في المواقف الصعبة | | | | | |
| 11. | أركز على النقاط الرئيسية عندما أستمع إلى المعلومات شفها | | | | | |
| 12. | أزود العاملين بالقدر الكافي من إرجاع الأثر بالنسبة لأعمالهم | | | | | |
| 13. | أحاول باستمرار إرجاع الأثر للمرؤوسين عن مدى تقدمهم في العمل | | | | | |
| 14. | أخذ في اعتياري حالة المتحدث المزاجية وتأثيرها على درجة استيعابه للرسالة المقدمة | | | | | |
| 15. | أركز انتباهي واهتمامي على كل ما يقوله الطرف الآخر | | | | | |
| 16. | عندما أتحدث مع طرف آخر ، أراعي العوامل المؤثرة في الموقف والمؤثرة في الموقف والمؤثرة في الاتصالات بيني وبينه | | | | | |
| 17. | لدي القدرة على تذكر المعلومات حتى بعد فترة من الزمن | | | | | |
| 18. | لدي القدرة على الاستجابة للمعلومات والاستفسارات بأسلوب يلاءم وفي الوقت المناسب | | | | | |
| 19. | عندما أتحدث مع طرف آخر أستطيع أن أستمع لما يدور بيننا من أحاديث | | | | | |
| 20. | أحاول مراقبة التعبيرات والتصرفات غير اللفظية التي تبدو من الطرف الآخر | | | | | |
| 21. | لا أبداً حديثي إلا بعد انتهاء الطرف الآخر من حديثه تماما | | | | | |
| 22. | أؤمن تماما بأن الزمن كفيلاً بتغيير الأفراد الظروف المحيطة | | | | | |
| 23. | أتغلب على كافة الأمور التي تتسبب في المقاطعة والتشويش في حديثي مع الطرف الآخر | | | | | |
| 24. | لدي القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال | | | | | |
| 25. | أبحث عن المعلومات وأحاول تجميعها حتى أفهم الموقف بصورة أفضل | | | | | |
| 26. | أتعامل مع الآخرين بأسلوب واضح ومباشر | | | | | |
| 27. | أهتم بالنقاط الرئيسية وأتجنب الغرق في التفاصيل | | | | | |
| 28. | أتجاوب بسرعة مع وجهات النظر التي لا أتفق معها | | | | | |
| 29. | أستطيع أن أحدد بدقة الوقت المناسب للحديث والموضوع الذي سأحدث فيه | | | | | |
| 30. | لدي القدرة على تذكر كل ما دار من أسابيع مضت | | | | | |

استمارة قياس الأثر

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

