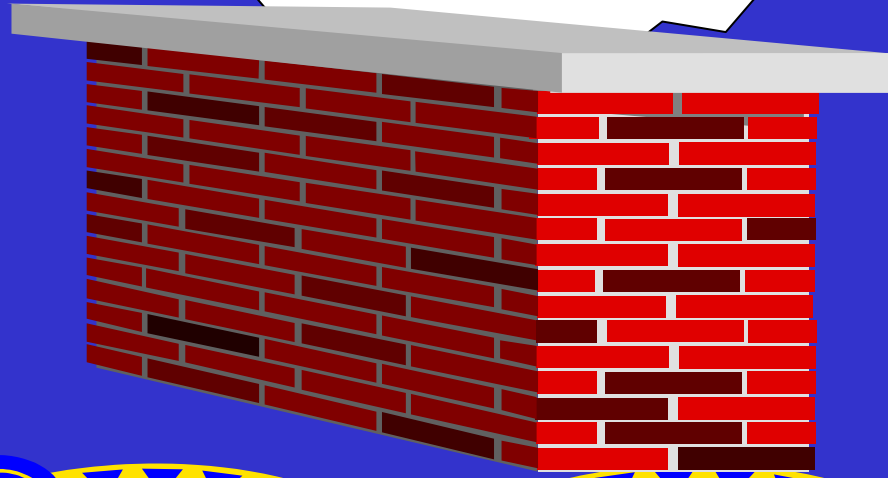


نحو تحسين
الاتصالات الفعالة
في التعليم الجامعي
أ.د/ محمد الأصمعي



تهدف هذه المادة التدريبية إلى تنمية مهارات التواصل الفعال في أنماط التعليم المختلفة ، وزيادة معلومات المتدربين المشاركين ، وإكسابهم المفاهيم والتعريفات النظرية حول هذا الموضوع .
وتدور موضوعات هذه المادة التدريبية وعناصرها الرئيسية حول ما يلي : -

عملية الاتصال : فهم فى المشاركة
الاجتماعيه و التفاعل الانسانى و تلاقى العقول.
و هذه العمليات الثلاث هى صور من التواصل
بين أفراد المجتمع . و بذلك يمكن أن نفسر
التواصل بالمشاركة الاجتماعيه حول
الموضوعات التى تهتم المجتمع و التفاعل
الانسانى فيما بينهم حول هذه الموضوعات
و تلاقى العقول الانسانيه و الافكار
و التصورات الذهنيه و الفعليه .

يتحقق التواصل من خلال مجموعة الأفعال المتعدده التي يقوم بها الأفراد ، وهذه لا تقف عند حد اللغة المكتوبه . أو اللغة المنطوقه و لكن يتم التواصل من خلال مجموعه الأفعال المتعدده (الاتصال الحركي) مثل الابتسامات أو العبوس أو الاشارات أو حركات الرأس أو المصافحه باليد و ما الى ذلك .

وقد يكون التواصل عن طريق الاشارات و الحركات
أقوى أنواع التواصل بين البشر حيث يتخطى هذا النوع
من التواصل اللغة، وحيث يمكن أن يتم بين الأفراد الذين
ليس لهم لغة واحده . فعند اختلاف اللغة بين الأفراد تكون
لغة الاشارات هي أهم عمليات التواصل بين الأفراد . مثل
إشارات المرور وإشارات الألعاب الرياضيه الاولومبيه .

وتتجسد أهمية الاتصالات في أي منظمة فيما يلي :-

- 1 – هي وسيلة التخاطب و التفاعل بين الأطراف المختلفة سواء أكانوا أعضاء هيئة تدريس أو معاونين أو عاملين أو طلاب .
- 2 – هي وسيلة هامة للممارسة الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة على الأداء .
- 3 – هي أداة هامة لتحقيق التفاعل بين المنظمة وبين البيئة المحيطة ، ومن ثم إحداث التكيف مع المتغيرات البيئية المختلفة (اقتصادية – سياسية – اجتماعية - تكنولوجية الخ)
- 4 – هي أداة هامة لتحقيق التنسيق بين الأنشطة والأعمال الإدارية .
- 5 – هي وسيلة حتمية للأفراد لتحقيق أهدافهم الشخصية و التنظيمية .

التطور التاريخي للاتصال و التوافق

إن أول وسيلة اتصال استخدمها الإنسان على الأرض هي اللغة الشفوية و ذلك منذ أن خلق الله سبحانه وتعالى آدم عليه السلام و طلب منه الله سبحانه وتعالى أن ينبأ الملائكة بأسمائهم. وكان ذلك بمثابة أول عملية اتصال بين آدم عليه السلام والملائكة.

ثم تأتي قصة أبني أبونا آدم (قائيل وهايل) لتوضح الحوار الذى كان بينهما وذلك باستخدام اللغة الشفوية. وكذلك كانت مهمة أنبياء الله ورسله بعد ذلك كلها تتمثل فى الدعوه إلى وحدانيه الله وذلك من خلال الحوار الشفوى الذى تم بين الأنبياء وقومهم فى كل الحالات .

كانت المرحلة الثانية فى الاتصال بين البشر على
ظهر الارض عندما اخترع الانسان الكتابة وبدأت
تظهر اللغة والتي كان لها الدور الاكبر فى الحفاظ
على التراث الانسانى وكانت من أهم عوامل ظهور
الحضارات على الارض حيث بدأ الانسان يسجل
ويكتب كل شىء يخرعه أو ينقل اليه عبر الآخرين

بدأ الإنسان التفكير فى الاسراع فى عمليات
الاتصال ونشر المعلومات فبدأ الانسان فى اختراع
أجهزة التليفون ثم اخترع اللاسلكى ثم اخترع
الراديو ثم اخترع التلفزيون . ولقد ساهمت هذه
الأجهزة فى التسريع من عملية الاتصال بين البشر .

كانت المرحلة المهمة في تطور الاتصال بين
البشر هي اختراع الحاسب الالى حيث تم من
خلالة تخزين المعلومات والمعارف ثم نقلها
الى الاخرين . ولقد كان للحاسب الالى دور هام
في تطوير عملية الاتصال وانتشارها بشكل
كبير جدا بين افراد المجتمع.

ثم كان التطور الكبير فى الاتصال بين البشر بعد اختراع
الاقمار الصناعية حيث ساعدت فى نقل الاحداث حال وقوعها
من مكان الى مكان اخر فكانت عامل هام جدا من عوامل
سرعة الاتصال وتقليل الفترة الزمنية بين وقوع الاحداث
ونقلها للاخرين. وساعدت فى الاتصال السريع بين البشر من
اي مكان على الارض .

ثم ظهرت شبكة المعلومات الدولية الانترنت التى من خلالها
تم التزواج بين الحاسب الالى والاقمار الصناعية وكانت بحق
ثورة تكنولوجية هائلة فى عملية الاتصال أدت بالتالى الى
حركة سريعة فى التواصل بين البشر من كل مكان واصبح
بذلك العالم قرية صغيرة يمكن فيها التواصل بين البشر فى اي
مكان فى العالم فى اسرع وقت ممكن .

متغيرات ثورة المعلومات وتأثيرها على عمليات الاتصال
تضخم حجم المعلومات وتعدد مصادرها يمثل مشكلة أمام متخذ
القرار في استنتاج وتحديد المعلومات الصحيحة والدقيقة.
السرعة في توصيل المعلومات أدى إلى انسيابها بشكل متسارع
مما يمثل تحدياً أمام متخذ القرارات في استخدام معلومات حديثة
غير متقادمة .

الشفافية والوضوح في عرض المعلومات وإمكانية الحصول
عليها من قبل منظمات منافسة يمثل تحدياً أمام المنظمة فيما
يتصل بضمان أمن المعلومات وعدم تسربها.

تعدد إمكانات توليد وجمع وعرض المعلومات وتفسيرها
وتحليلها والاستفادة منها أصبح يمثل فرصة استراتيجية أمام
متخذ القرار في المنظمة في الاستخدام الأمثل والفعال لهذه
الإمكانات وتوظيفها لصالح تميز الأداء في المنظمة .

وهناك جوانب كثيرة تلعب دوراً مهماً في
عملية الاتصال بين الأفراد حتى يحدث أفضل
تواصل بينهم، ومن أهمها : -
الجوانب المعرفية للأفراد المتصلين .
الجوانب المهارية للأفراد المتصلين .
الجوانب الوجدانية والإنسانية للأفراد المتصلين
الجوانب الخاصة ببيئة ووسائل الاتصال .

أولاً : -العناصر الرئيسية لعملية الاتصال
وتتضمن : -

المرسل Sender

المستقبل Receiver

الرسالة Message

القناة Channel

تأثير الاتصال Effects

التغذية المرتدة Feedback

ثانياً : - أنماط الاتصال وتتضمن : -

الاتصال اللفظي Verbal Communication ويشمل :

شفوي Oral

مكتوب Written

مرئي Visual

إلكتروني Electronic

الاتصال غير اللفظي Non - Verbal

Communication ويشمل : -

تعبيرات الوجه Facial Expression

لغة بالعيون Eye Contact

درجات الصوت Voice Language of

لغة الجسم Language of Body

ثالثاً : - مهارات التواصل الفعال وتتضمن : -
تهيئة التواصل .
استخدام السلوك المدعم لعملية التواصل وتشمل

- :

تركيز الانتباه

الصمت

تحويل التفاعل

التعزيز والتلميح

استخدام الأمثلة

إنهاء التواصل .

رابعاً : - الكفاءات المدعمة للتواصل

الفعال وتتضمن كفاءات : -

• التخطيط

• التنفيذ

• التقويم

• العلاقات الإنسانية وكفاءات الأفراد

خامساً : - المؤشرات الدالة علي
استخدام التواصل الفعال وتتضمن : -

القراءة
Reading

الكتابة
Writing

الاستماع
Listening

المناقشة
Discussion

التمثيل
Representation

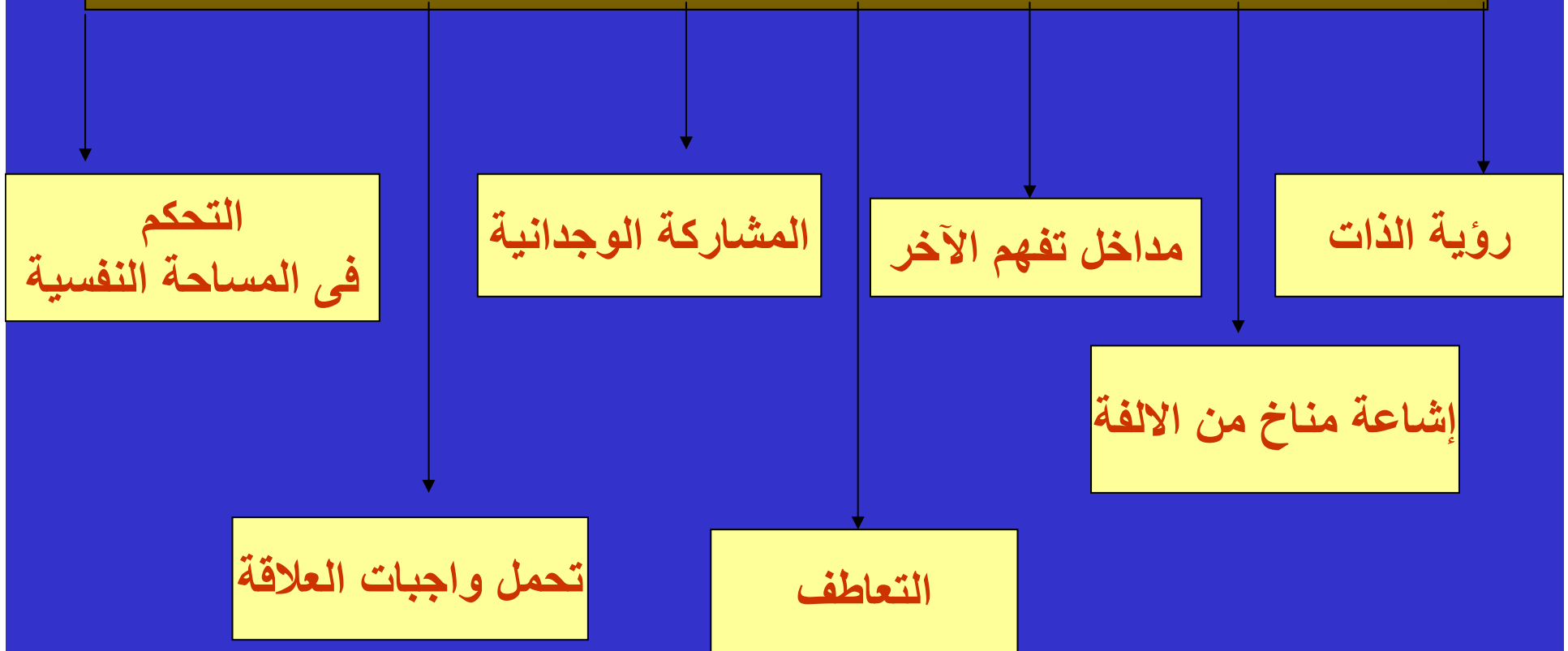
سادساً : - مشكلات عدم التواصل ومقترحات حلها
وتتضمن : -

بعض مشكلات عدم التواصل ؛ والتي تنشأ في
معظمها نتيجة الاختلاف في مستوي الإدراك
(Perception) ؛ إلي جانب أنها تنشأ نتيجة
الاختلاف في الأنماط الشخصية (Personal
Styles) والتي تدور محاورها حول رؤية الذات
والقدرة علي إشاعة مناخ الألفة ؛ ومداخل تفهم
الآخر والقدرة علي التعاطف والمشاركة الوجدانية ؛
وتحمل واجبات العلاقة ؛ إلي جانب التحكم في
المساحة النفسية .

مقترحات لحل مشكلات عدم التواصل
وتدور محاور هذه المقترحات حول تنمية
المهارات الأساسية بين البشر من حيث احترام
الذات واحترام وتقبل الآخر والاتصال الفعال مع
الآخر .

ويأمل القائمون علي إعداد هذه المادة التدريبية أن
تحقق الأهداف الموضوعية الخاصة بجدارة الاتصال
والتعامل مع المجموعات ، ومن ثم بهذا الموضوع
الخاص بمهارات الاتصال في انماط التعليم المختلفة
والذي اعدت عنه هذه المادة التدريبية .

المهارات الحياتية بين البشر



المحاور الرئيسية في المهارات الأساسية بين البشر

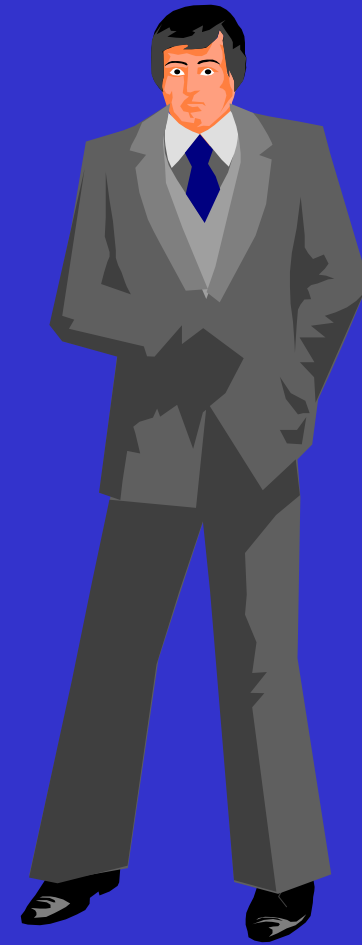
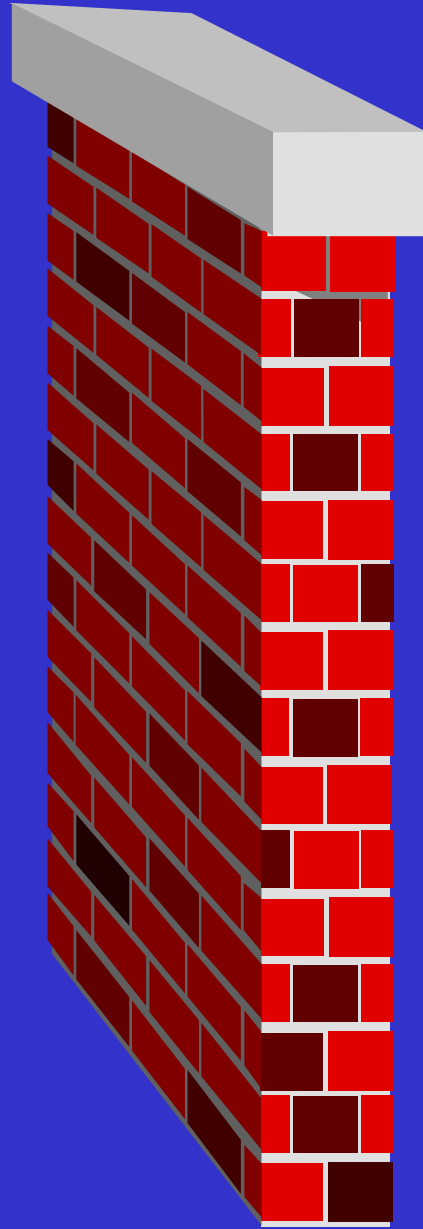
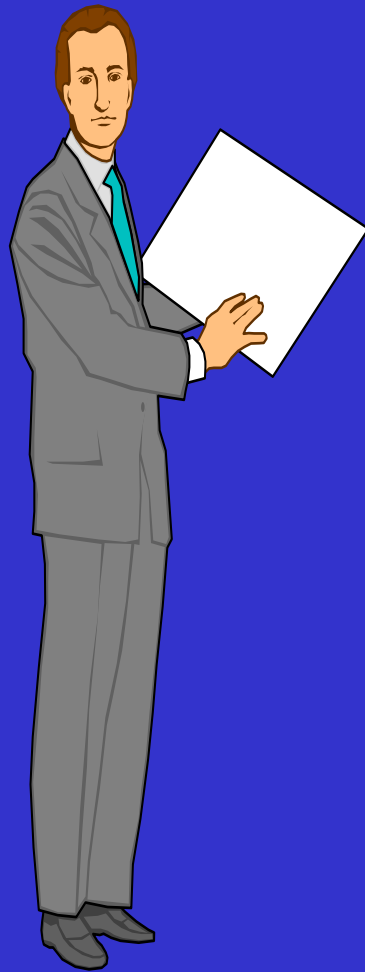
احترام الذات

احترام وتقبل الآخر

الاتصال الفعال مع الآخر

مئل صینی

فل
أرنی
سارکی











تعريف الاتصال الفعال

العملية التي يقوم بموجبها طرف
(مرسل) بنقل رسالة لفظية أو غير
لفظية لطرف آخر (مستقبل) بواسطة
ما لتحقيق هدف معين، ويعتبر ما
يتحقق من هذا الهدف مؤشراً لدرجة
نجاح تلك العملية.

هناك نقاط يجب أن ينتبه إليها

المرسل:

- 1- البنود التي يتم تحديدها تتفق مع رغبات المستقبل.
- 2- إعطاء مختصر عام قبل الدخول في تفاصيل البنود.
- 3- الإكثار من الوسائل (الكلام والوسائل البصرية).
- 4- التحدث عن مشاكل واحتياجات المستقبل.

المستقبل

- هو أهم عنصر في عملية الاتصال
- هو الذى يقوم بتحليل الرسائل وتفسيرها بترجمتها الى معانى
- هو هدف الاتصال ويجب التركيز عليه جيدا إذا اردنا الحصول على استجابة ايجابية.
- يجب أن يكون لديه الخبرة والمفاهيم والمعانى لتلقى مضمون الرسالة.

الرسالة Message

- هي ترجمة للأفكار والمفاهيم داخل شفرة أو كلمات ومجموعة منتظمة من الرموز.
- تنظيم الرسالة
Message structure أو الطريقة التي تبنى بها الرموز
- المحتوى
Content / Elements اختيار الأدوات للتعبير عن الهدف
- المعاملة
Treatment الطريقة التي تقدم بها الرسالة

• تأثيرات الاتصال الفعال:

حدوث تغيرات مطلوبة في سلوك المستقبلين بواسطة المصدر (الراسل)

• هناك عدة مستويات من التأثير

- | | |
|----------------------|-----------|
| – attention | الاهتمام |
| – inner confirmation | اثبات ذات |
| – inner change | تغيير ذات |

عملية الاتصالات الفعالة

التحقق من دقة المعانى

اضفاء معانى ودلالات للرسائل
اللفظية التى يتم استقبالها

• الاستيعاب والتحليل

• تركيز الانتباه
• إظهار الاهتمام

• اعادة صياغة للمعانى
والاستجابة فى الوقت المناسب

• استخدام كلمات قصيرة.
• رسائل غير لفظية (لغة الجسم)

الأنماط الشخصية والاتصالات

ترجع معظم المشكلات التي تنشأ أثناء الاتصال بالآخرين الى نوعين رئيسيين من الاختلافات هما:

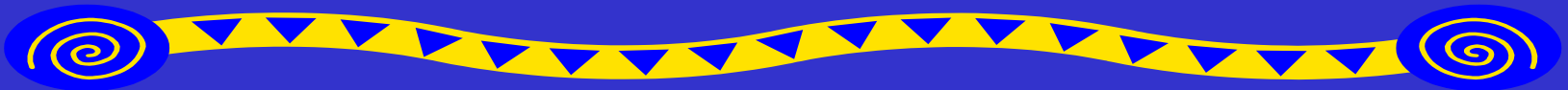
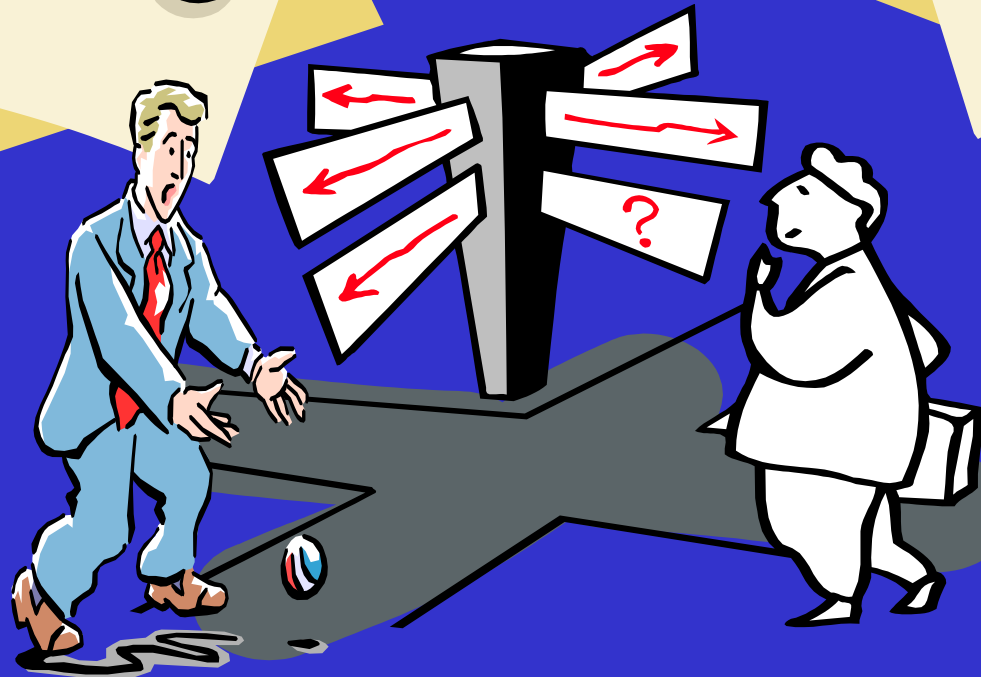
الاختلافات

في الانماط الشخصية

Personal Styles

الاختلافات في الادراك

Perception





مفاتيح ومتطلبات

النجاح

الإخلاص

العمل الجاد

المتابعة

فهم الأساسيات

الإدارة

عناصر الاختلاف في

الشخصية

الإمكانيات

القدرات

التوقعات

المواجهة

الدوافع



الاتصال غير المنظور لغة الجسم (Body Language)

الاتصال غير اللفظي

اتصال يحدث بدون كلمات

– أربعة مداخل رئيسية للاتصال غير اللفظي:

Eyes

– العينين

Face

– الوجه

Body

– الجسم

Voice

– الصوت

Facial expression

– ضحكة – عبوس

Eye contact

– ودود- عداء- ارتباك

Posture

Voice

– غضبان- خائف

• تعبير الوجه

• اتصال العين

• الوضع- الوقفة

•

Color

• اللون

- ألوان هادئة- تشجع على التفكير والتأمل
- ألوان صاخبة (الأصفر- البرتقالي- الأحمر) تشجع على الإبداع

Apparel

• اللبس

- ملابس عمل- ملابس رياضية- ملابس رسمية- بدل

Time

• الوقت

- ثقافة الوقت
- اختلاف مصر عن أوروبا في ثقافة الوقت.



الدلالات العلمية

التصرف غير اللفظي

• الارتياح أو الرضا أو
الموافقة

• الابتسامه .

• العصبية أو الغضب أو
الضيق .

• قضم الشفاه .



• المفاجأة أو عدم
التصديق أو الدهشة

• التعجب أو الاندهاش

• التهكم أو السخرية .

• عدم الموافقة أو
الشعور السلبي

• رفع الحواجب

• رفع الحواجب مع
تحريك الشفاه أو
الكتف .

• رفع الحواجب مع
ابتسامه مصطنعة

• تضيق العينين

• الإيماءات لأعلى
ولأسفل

• المتابعة والإنصات
أو التأثير

• الانحناء للإمام

• الاهتمام أو العناية .

• الحركة الكثيرة في
الجلسة على
الكرسى .

• القلق أو السأم أو
التعب

• الاستقامة والاعتدال
في الجلسة .

• الثقة بالنفس .

• الاسترخاء على الكرسي .

• السأم أو اللامبالاة

• تركيز العين في عين

• الإنصات أو تركيز

الطرف الآخر

الانتباه

• تجنب تلاقى الأعين .

• البرودة أو التجنب أو

اللامبالاة أو

العصبية.

• التثاؤب .

• الملل والضجر .

• الرتب على الكتف .

• الموافقة أو الطمأنينة

أو التشجيع أو الصداقة .

المهارات الاتصالية

أولاً: الانصات

- 1- انتبه للمتحدث 2- اهتم به 3- شجعه على الحديث
- 4- لا تقارن ما يقول بما حدث لك 5- تقبل أفكاره
- 6- ساعده على توضيح ما يقول 7- لا تنحاز لموقفه
- 8- لا تملئ عليه حلولاً 9- اسأله أسئلة مفصلة
- 10- لخص ما قال 11- احرص على الفهم وليس النقد
- 12- تأكد من فكرته الرئيسية

ثانياً: القراءة السريعة الفعالة

- 1- اقرأ ما لم يكتبه الكاتب
- 2- التناسب بين مستوى تركيزك وصعوبة المادة المقروءة
- 3- تصفح المادة المقروءة بشكل عام أولاً 4- وسع مدى رؤيتك للكلمات
- 5- لخص الافكار الرئيسة 6- لا تستخدم اصبعك فى القراءة
- 7- قلل من تحريك شفثيك اثناء القراءة
- 8- لا تسمح لعينيك بالرجوع إلى ماتم قراءته
- 9- تحكم فى سرعة القراءة كدالة لصعوبة المادة المقروءة
- 10- التقط المفردات والافكار المطلوبة

ثالثاً: الكتابة الواضحة

- 1- قياس مؤشر الوضوح
- 2- حدد مواصفات قارئك
- 3- اطرح افكارك فى ورقة خارجية أولاً
- 4- اصنع طقوس شخصية للكتابة
- 5- لا تستخدم ألفاظاً مزدوجة المعنى
- 6- ابتعد عن ضمير الانا
- 7- تجنب الجمل الطويلة
- 8- ابدأ بالفعل
- 9- قلل من الجمل الاعتراضية
- 10- ركز على الافكار الرئيسية
- 11- اجتهد فى صياغة العنوان

رابعاً: عرض البيانات

- 1- اصنع مقدمة وافية
- 2- اعرض ما تقول بنفس ترتيب حدوثه
- 3- صف ولا تقيم
- 4- اجعل حديثك شيقا
- 5- عدل من مقولات حديثك في ضوء ردود افعال المستمعين
- 6- وظف نبرة صوتك لإبراز المعنى
- 7- تجول بعينيك في وجوه المستمعين
- 8- لا تغير الموضوع بدون مقدمات كافية
- 9- ارسم صوراً لكلامك
- 10- استخدم التورية احيانا
- 11- ليس من الضروري الاجابة عن كل سؤال

خامساً: إدارة الحوار

- 1- تذكر ان لهذا الحوار هدفا رئيسياً
- 2- حدد الزمن التقريبي للحوار
- 3- عد بالمحاور للهدف الرئيسي إذا فقدته
- 4- طبق مبدأ تكافؤ الفرص الحوارى
- 5- اربط بين أفكار المتحاورين
- 6- لا تتراجع بالحوار إلى النقاط التي تجاوزها
- 7- ارفع البطاقة الحمراء في وجه المتجاوزين
- 8- انهى الحوار بعد انذار كافي
- 9- لا حوار في ظل انيميا معلوماتية
- 10- حدد في نهاية الحوار ما تم انجازه



:

.()



.



.()



.



.()



.



.



يجب على المرسل ان يحذر من أن يكون مثل

.



-

!!



-

.



-

يجب على المرسل أن يحذر من أن يكون مثل

..



.

...

ما يجب ان يفعله المرسل عندما يتكلم:

-1

-2

-3

ما يجب ان يفعله المرسل عند النظر:

-1

-2

-3

..

-4

معلومات الاتصالات في أنماط التعليم المختلفة

نظراً لأهمية الاتصالات التنظيمية وتأثيرها على مستوى جودة الأداء في أنماط التعليم المختلفة فإنه تم تخصيص هذا الجزء لمناقشة أهم المعوقات التي تحول دون فعالية هذا النوع من الاتصالات في أنماط التعليم .

اختلاف الإطار المرجعي :
يمكن للأفراد تفسير نفس الكلمات أو الإشارات
موضع الاتصال بطريقة مختلفة في ضوء
خبراتهم وثقافتهم ومكانتهم التنظيمية . مثال ذلك
هناك مشكلة في نتائج امتحانات الطلاب والتي قد
يختلف تفسيرها بالنسبة للطلاب بالمقارنة
بوكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب ، وعميد
الكلية ، وبعض هيئة التدريس .

التنقية أو " الغريزة " :

وتحدث عادة بالنسبة للاتصالات الصاعدة في الهيكل التنظيمي ، حيث يتم استبعاد أو تعديل بعض المعلومات موضع الرسالة لتحقيق إيجابيتها أو زيادة قيمتها من منظور المستقبل .

كما قد يقوم المرؤوس بإخفاء أو تعديل المعلومات في الرسائل الموجهة إلى الرؤساء .

ضغوط الوقت :

إن الضغوط الخاضعة بالوقت تمثل أحد العوائق الرئيسية خاصة بالنسبة للمديرين والقياديين لتحقيق الاتصال الفعال من حيث عدم الإعداد الجيد للرسائل المطلوب إرسالها، وعدم الإنصات الجيد للرسائل الموجهة إليهم ، أو عدم الإطلاع على الرسائل المكتوبة لهم من ناحية أخرى .

العبء الزائد للإتصال :
نظراً لكثرة الأعباء الإدارية على بعض المديرين
أو الأفراد فإنه غالباً ما يكون هناك إفراط في
الاتصالات الشفهية والمكتوبة ، الأمر الذي يؤثر
أحياناً سلباً على كفاءة عملية الإتصال .

إختلاف المستوى الوظيفي :
يؤثر المستوى الوظيفي على عملية الاتصال
وتحول أحياناً دون فعاليته فالعامل قد يخشى أن
يعبر عن عدم رضائه لمدير الإدارة . كما أن
المكانة الوظيفية تفرض قيود عند التخاطب
الشفهي والاتصال المكتوب باستخدام كلمات محددة
مثل " سيادتك أو حضرتك " .

إستخدام اللغة الفنية :
من معوقات الإتصال الشفهي
والمكتوب الإفراط فى استخدام
الكلمات والعبارات الفنية لغير
المتخصصين

عدم مصداقية المصدر :
ويقصد بها عدم الثقة الذي يحمله المتلقي
لرسالة نحو المرسل والذي يؤثر بالطبع سلباً
على فعالية الاتصال . وتزداد أهمية هذا
المعوق وضرورة التغلب عليه عندما ينظر
إلى المرسل على أنه مصدر غير موثوق به
للمعلومات .

الإنصات الإنتقائى :
أى إن المستقبل ينتقى ما يرغب الإنصات
إليه من رسائل موجهة إليه ويعرض عن
الباقى . وغالباً فإن الفرد يعرض عن تلك
الرسائل التى لا تتفق مع معتقداته وقيمه
، أو تلك التى لا تتفق وتوقعاته ، أو تلك
التي لا تمثل معلومات جديدة .

إدراكات القيمة :

يتم عادة تقييم المنفعة أو العائد من عملية الاتصال بواسطة المستقبل . ويتضمن ذلك بصفة رئيسية تصور قيمة كلية للرسالة قبل استقبالها. ويتوقف الحكم على قيمة محتوى الرسالة على تقييم المستقبل للمتصل من ناحية، وخبراته السابقة معه من ناحية أخرى، بالإضافة إلى المعنى المتوقع للرسالة.

الاتصال من خلال إتجاه واحد :
وأخيراً فإن من معوقات الاتصال الفعال هو
التركيز على الاتصال في اتجاه واحد . أى يميل
المرسل إلى الاتصال المنفرد دون السماح للطرف
الآخر بأن يرسل هو أيضاً . ولعل هذا المعوق هو
أحد الأسباب الرئيسية لفشل العديد من
الاجتماعات لأن نمط القيادة في هذه الحالة يمثل
النمط الديكتاتوري المتسلط .

طرق تحسين الاتصالات فى أنماط التعليم المختلفة

هناك عدة طرق لتحسين الاتصالات في أنماط التعليم المختلفة

منها : -

(1) المتابعة :

التأكد أى على ليس فقط من وصول الرسالة إلى الطرف المستهدف بها ، ولكن أيضاً التأكد من وصول المعنى المستهدف فى الرسالة ، ومن ثم ضمان الاستجابة فى اتجاه هذا المعنى .

(2) تنظيم تدفق المعلومات :

أى ضرورة وجود حدود قصوى للمعلومات التى تتدفق للمدير أو الفرد ، ومن ثم التغلب على حاجز الإفراط فى المعلومات . ويمكن ضبط تدفق المعلومات من حيث الكم والنوع أو الاثنين معاً .

(3) التعاطف /التفاعل :

ويتطلب ذلك المعرفة بالمستقبل من حيث خصائصه وتوقعاته. كما يجب أن يحقق المتصل ما يعرف بالتفاعل مع المستقبل خاصة في الاتصالات وجهاً لوجه .

(4) الإستفادة من التغذية المرتدة :

التغذية المرتدة توضح رد الفعل والاستجابة من جانب الطرف الآخر ، ومن ثم تساعد المرسل على التأكد من أن الرسالة تم استقبالها وتفهمها وأحدثت الاستجابة المرغوبة أم لا . وفي حالات الاتصال وجهاً لوجه فإن التغذية المرتدة تحدث بشكل واضح ، أما في الاتصالات المكتوبة فإن الأمر لا يتم بنفس الصورة ويصعب أحياناً الحصول على المعلومات المرتدة .

(5) التكرار :

تبرز أهمية التكرار بصفة خاصة في الرسائل ذات الطبيعة الفنية . مثال ذلك يتم تزويد الطلاب بمعلومات وفيرة وبأساليب مختلفة ومتكررة عند التحاقهم بالجامعة لأول مرة ، للتأكد من تفهمهم لإجراءات التسجيل متطلبات المقررات الدراسية ونظم الاختبارات ... الخ وبأساليب مختلفة مثل الأدلة، والندوات، والاجتماعات، وورش العمل.. الخ.

(6) تشجيع الثقة المتبادلة :

الحرص على وجود الثقة المتبادلة بين المدير ومرءوسيه ، يؤدي إلى تدفق الاتصالات بسهولة بين هذه الأطراف . لذلك فإنه يجب على المرسل أن يخلق هذه الثقة المتبادلة .

(7) التوقيت المناسب :

يرتبط تفاعل الأفراد مع الرسائل إلى حد كبير بتوقيت استقبالها أو تلقيها . لذلك يجب على المدير أن يحدد التوقيت المناسب للاتصال بمرؤوسيه. دعنا نتخيل توقيت عقد اجتماع بين العميد والإداريين قبل ميعاد مغادرة الأتوبيس المخصص لهم للكلية . بالطبع فإن هذا التوقيت غير مناسب وسيؤدي إلى عدم نجاح هذا الاجتماع .

(8) تبسيط اللغة :

سبق الإشارة إلى أن اللغة المعقدة والفنية تعد من معوقات الاتصال الفعال وأن من بين طرق تحسين الاتصالات ما يتعلق بتبسيط اللغة حتى يسهل فهمها من جانب المتلقي ويتوقف هذا بالطبع على مستوى المتلقي المستهدف من حيث الثقافة والخبرة والتعليم.

(9) الاستماع الفعال :

إن مجرد الاستماع للطرف الآخر ليس كافياً ، بل يجب أن نسمع ونفسر ونتفهم ما نستقبله من رسائل أو معلومات من الطرف الآخر .

مهارات القائم بالاتصال في أنماط التعليم المختلفة

أولاً : السمات الشخصية :

⌘ الموضوعية :

و هي القدرة على التصرف و التحدث و إصدار أحكام غير متحيزة .

⌘ الوضوح :

وهي القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح ، وأن تكون اللغة المستخدمة بسيطة و المادة العلمية منتظمة و متسلسلة منطقياً .

⌘ الصدق- :

ويعني أن يعكس حديثه حقيقة مشاعره و أفكاره و آرائه، أي مطابقة الأقوال للأفعال وكذلك الظاهر بالباطن .

⌘ الدقة :

وهي التأكد من أن الكلمات التي تستخدمها تؤدي المعنى الذي تقصده ، وكذلك يعني دقة المعلومات و التأكد من صحتها .

⌘ القدرة على التذكر:

و تعني حضور الذهن أثناء الحديث حتى لا يظهر الفتور فيما تقدمه للناس ، بل حاول أن تضيف دائماً معلومات جديدة أثناء الحديث .

⌘ الحماس :

لأنه يجعل المتحدث أكثر حيوية و حرارة و وضوحاً مما يجعل حديثه أكثر قابلية للتصديق .

⌘ الاتزان الانفعالى :

ويقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف ، وأن يكون متحكماً في انفعالاته ، والسيطرة على مشاعر العصبية و القلق و التوتر و الخجل .

⌘ المظهر :

و يعنى المظهر العام مجموعة من الجوانب هى :
النظافة والأناقة الشخصية والملبس و المظهر المناسب للحالة الصحة سواء النفسية و البدنية .

⌘البشاشة والود :

وهي تخلق جواً اجتماعياً بين المتحدث و مستمعيه
يسوده التعاطف والمشاركة والرضا و الحب والصداقة و
الألفة .

⌘القدرة على التعبيرات الحركية وتشمل :

المؤثرات الصوتية والسلوكيات الحركية و الأوضاع
الجسمية المختلفة ومن أمثلة هذه السلوكيات : طريقة
الجلوس ، الإشارة باللسان أو الرأس أو اليد أو الإصبع .

ثانيا : السمات الصوتية والقدرة على الأنصتات الفعال والإقناع :-

النطق بطريقة صحيحة و وضوح الصوت واستخدام
الوقفات فى الوقت المناسب ، و القدرة على التحليل
و الابتكار والقدرة على عرض المعلومات والتعبير
والقدرة على الضبط الانفعالي و القدرة على تقبل النقد .
إلى جانب امتلاك القدرة على الإنصتات الفعال للطرف
الأخر .

يعتبر الإنصات الجيد أحد عناصر عملية
الاتصال الفعال لأنه :

يضيف معاني ودلالات للرسائل اللفظية التي يتم
استقبالها .

القدرة على الاستيعاب الجيد والتحليل والربط .
إظهار الاهتمام للطرف الآخر .
يساعد على التحقق من صحة المعاني .

مظاهر الإنصات :

تركيز العين .

الإيماءات

إعطاء الطرف الآخر فرصة الإرسال

والتعبير .

استخدام كلمات قصيرة بشكل متتالي

(نعم – بالطبع – بالتأكيد ... وغيرها)

كيف يتحقق الإنصات الجيد :

1 – توقف عن الكلام .

2 – حاول الاستماع للطرف الآخر :

اهتم بحديثه إليك .

لا تشغل عنه بأشياء أخرى .

3 – حاول أن تريح الطرف الآخر :

امنحه فرصة لكي يتكلم .

شجعه للتعبير عن رأيه .

4- ركز وتتبع بصير :

- لا تقاطع المتحدث .
- ركز على الأفكار الأساسية .
- لا تعبر عن السأم أو الضجر .
- تنبه إلى تعبيراته غير اللفظية .
- حاول قراءة ما لم يقله بصراحة .

5- أسأل في الوقت المناسب :

الأسئلة قد تشجع الطرف الآخر على
الاسترسال .

الأسئلة دليل على الاستيعاب الناتج عن
الإنصات .

الأسئلة تساعدك على الحصول على
معلومات أكثر وضوحاً .

6- لا تشوش على عملية

الإنصات :

تقرأ أوراقك

تتقر بأصابعك

تعبث بأقلامك

7 – ضع نفسك في مكان الطرف الآخر :

تصور أنك تتكلم بدلاً منه .

امنحه الوقت الكافي للعرض .

تجنب سرعة التعميم .

8 – احتفظ بهدوئك :

لا تغضب أو تفقد أعصابك .
الغاضب يركز على المعاني الخطأ أو
يسيء تفسير الكلمات .
الغاضب يفقد القدرة على التركيز و
الاستيعاب.

9- تقبل الانتقادات و الاعتراضات :

لا تتفعل بمجرد سماع النقد أو الاعتراض.

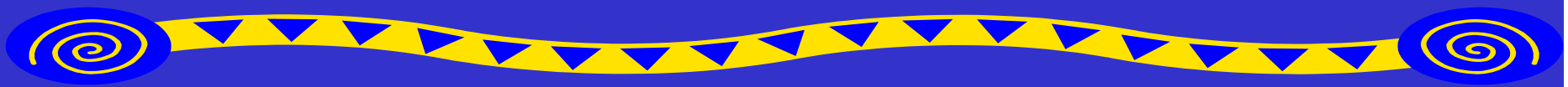
لا تجادل ففي الجدل خسارة للطرفين .
أنصت جيداً للاعتراض أو النقد وحاول تحليله منطقياً.

اظهر ترحيبك بالاعتراض أو النقد.

10 - تملك مهارات وسمات إقناعية مثل : -

- الحديث والتعبير اللفظي الدقيق .
- التعبير غير اللفظي أو لغة الجسم الإيجابية.
- التفاعل الاجتماعي مع الطرف الآخر .
- الإنصات الجيد.
- اللباقة والتصرف في المواقف الحرجة / الصعبة
- التفكير المنطقي والتحليل والاستنتاج.
- الترغيب والإقناع وعدم الانفعال.
- الجرأة وعدم الخجل.
- جذب الانتباه وإثارة الاهتمام .
- التنقل المنطقي في الحديث .

مع خالص الامتنان ،
وعظيم التقدير
لشخصياتكم الكريمة ،
والسلام عليكم ورحمة
الله وبركاته،،،،



Thank You

