

الدرس الثاني: مهارات الاتصال

المفاهيم المتضمنة في الدرس

الأهداف

من المتوقع من الطالب نهاية كل وحدة أن يكون قادراً على أن:

- الاتصال.
- جمع وتصنيف المعلومات.

- يتعرف على مفهوم الاتصال.
- يحدد عناصر الاتصال.
- يوضح أهداف الاتصال.
- يفرق بين أنواع الاتصال.
- يعطي أمثلة على الاتصال.
- يعدد أهم معوقات الاتصال.
- يعدد عادات الاتصال الإيجابية.

حلول
الجلول اون لاين
hulul.online



- لماذا نتعلم مهارات الاتصال؟
- هل هناك أخلاقيات وآداب واضحة للحوار البناء في الإسلام؟

من سُنن الله في الكون أن كل إنسان موجود في وسط مجموعة من الناس مضطراً أن يتواصل معهم، على الأقل في نطاق حاجاته الأساسية.

قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ١٣﴾ (١).

ويعلمنا الإسلام أن نستخدم مهارات وفنون الاتصال فيما يرضي الله، والتي تؤدي إلى نتيجة إيجابية.

الاتصال هو:

- (١) انتقال وتبادل البيانات والمعلومات والآراء والمشاعر والاتجاهات إلى كافة أجزاء النظام، وذلك من المجتمع المحيط إلى المؤسسة، أو من المؤسسة إلى المجتمع المحيط بها.
- (٢) عملية تبادلية ذات اتجاهين (معلومات متبادلة بين شخصين بحيث يمكن لأي منهما التأثير في الآخر)، وليس في اتجاه واحد (أوامر صادرة من شخص لآخر).



عناصر الاتصال:

الاتصال له خمسة عناصر هي:

- (١) المرسل.
- (٢) المستقبل.
- (٣) الرسالة.
- (٤) وسيلة الاتصال.
- (٥) التغذية الراجعة.

hulul.online



تهدف عملية الاتصال إلى:

- التأثير في الآخرين.
- عرض وجهات النظر.
- نقل معلومة محددة.

أنواع الاتصال:

- (١) اتصال رسمي / غير رسمي:
- الاتصال الرسمي:



هو الاتصال الذي يتم بين المستويات المختلفة في المؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها، كاجتماعات المعلمين بالإدارة المدرسية، أو تداول التقارير بين المعلمين بعضهم البعض.

الاتصال غير الرسمي:

هو الاتصال الذي يتم بطريقة غير رسمية بين العاملين مثل اللقاءات غير الرسمية في أي مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الأشخاص.

(٢) اتصال تصاعدي / تنازلي / أفقي:

- الاتصال التصاعدي: من أسفل إلى أعلى (من المعلم إلى الإدارة المدرسية).
- الاتصال التنازلي: من أعلى إلى أسفل (من الإدارة المدرسية إلى المعلم).
- الاتصال الأفقي: من قسم إلى قسم في نفس المستوى (مثل الاتصال بين الطلاب في مرحلة دراسية معينة).

(٣) اتصال مكتوب / شفهي:

- الاتصال المكتوب: (اتصالات دقيقة، يمكن حفظها في سجلات).
- الاتصال الشفهي: (مرن - يمكن من الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات) مثل: الاتصال بين المعلم وطلابه في غرفة الصف.

مهارات الاتصال:



المهارات المكتسبة من النشاط	أهداف النشاط
<ul style="list-style-type: none"> الاتصال جمع المعلومات 	<ul style="list-style-type: none"> تدريب الطالب على طرح أفكار حول أنواع الاتصال

من خلال دورك كطالب في المرحلة

الثانوية تقوم بالعديد من الاتصالات،

اذكر أمثلة لتلك الاتصالات.

اجتماعيات المعلمين بالإدارة المدرسية وتداول التقارير بين المعلمين بعضهم البعض

اتصال رسمي:

اتصال تصاعدي:

المعلم إلى الإدارة المدرسية

اتصال شفهي:

المعلم وطلابه في غرفة الصف





المهارات المكتسبة من النشاط	هدف النشاط
<ul style="list-style-type: none"> التفكير إبراز وجهات النظر 	<ul style="list-style-type: none"> ممارسة الطالب لمهارات العصف الذهني وتوظيفها في إبراز الاتصال في حياتنا اليومية.

من خلال خبرتك الدراسية التي اكتسبتها في مراحلك الدراسية المختلفة ما أهم العقبات التي تواجه عملية الاتصال الفعال داخل المدرسة؟

بين المعلم وطلابه:

عدم توافر الثقة بينهما

عدم اختيار المعلم وقتاً مناسباً لإرسال رسالته إلى طلابه

إرسال سيل من المعلومات على هيئة كلمات وألفاظ إلى الطالب يصاب بالملل؛ وعدم القدرة على التركيز؛ ثم انقطاع الاتصال دخول وخروج أحد أطراف الاتصال أو غيرهما من وإلى الصف الدراسي أن يكون هناك ضعف في صوت المعلم أو الطالب أو ضعف في سمعهما مما يعيق وصول الصوت إلى أحدهما

بينك وبين الإدارة المدرسية:

عدم توفر الأبنية والمرافق اللازمة أو عدم صلاحيتها
عدم وجود مساعد للمدير أو نائب له، يمكن تفويضه جزءاً من الأعمال، وبخاصة الأعمال غير الفنية
اكتظاظ الصفوف وتجاوز نسبة القبول المعقولة في المدرسة
سوء توزيع الوقت المتاح للمدير على الأعمال والمهام المدرسية

من أهم عناصر الاتصال الفعال هو اكتسابك عادات الاتصال الإيجابية مثل:
التركيز، الاستماع بعناية، عدم المقاطعة، البُعد عن السلوك الدفاعي.

انتبه

أن هذه العادات سبق لك دراستها في مادة المهارات الحياتية في المرحلة الثانوية.

تذكر



أن المهارات الوظيفية التي سبق لك دراستها ضمن محتوى هذا الكتاب تُعد من مهارات الاتصال المتنوعة، فمنها ما هو اتصال مكتوب كما في التقارير، السيرة الذاتية، الرسالة الوظيفية، ومنها ما يُعد اتصالاً شفهياً مثل: المقابلة الشخصية.

تذكر