

الدرس الثاني : مهارات الاتصال

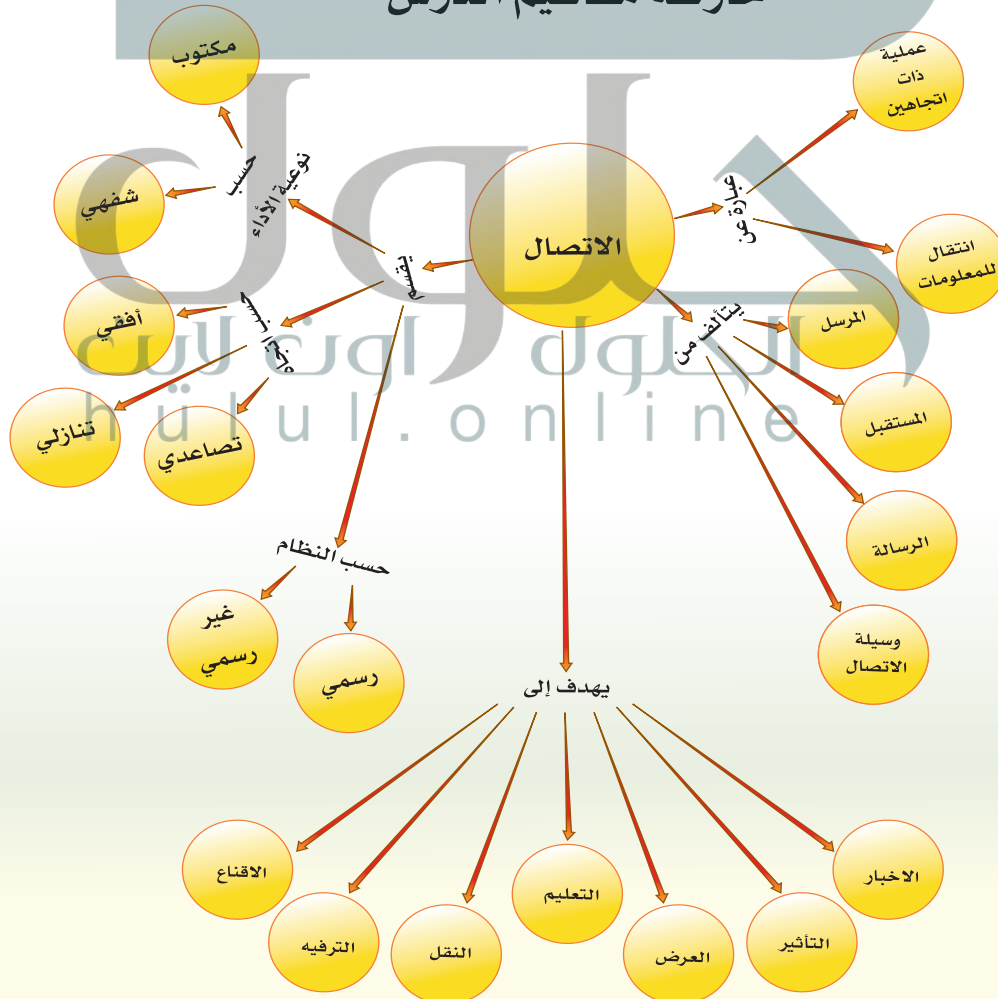
المفاهيم المتضمنة في الدرس

- الاتصال.
- جمع وتصنيف المعلومات.

الأهداف

- تعرف مفهوم الاتصال.
- تحديد عناصر الاتصال
- توضيح أهداف الاتصال.
- تفريق بين أنواع الاتصال.
- تذكر أمثلة على الاتصال.
- تذكر أهم معوقات الاتصال.
- تعدد عادات الاتصال الإيجابية.

خارطة مفاهيم الدرس



● 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 مضطر أن يتواصل معهم، على الأقل في نطاق حاجاته الأساسية.

قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾ [الحجرات: ١٣]

ويعلمنا الإسلام أن نستخدم مهارات وفنون الاتصال فيما يرضي الله، ويؤدي 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. |
|-------------|---------------|--------------|--------------------|----------------------|

◀ 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.

● اتصال غير رسمي:

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 إدارة المدرسة إلى المعلمين).
- الاتصال الأفقي: من قسم إلى قسم في نفس المستوى (مثل الاتصال بين الطلاب وبعضهم 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:



من خلال دورك كطالب في المرحلة الثانوية تقوم بالعديد من الاتصالات، اذكر أمثلة لتلك الاتصالات:

● اتصال رسمي:

اجتماعات المعلمين بالإدارة المدرسية وتداول التقارير بين المعلمين بعضهم البعض

● اتصال تصاعدي:

المعلم إلى الإدارة المدرسية

● اتصال شفهي:

المعلم وطلابه في غرفة الصف

المهارات المكتسبة من النشاط	هدف النشاط
● الاتصال	● تدريب الطالب على طرح أفكار حول أنواع الاتصال المختلفة.
● جمع المعلومات	● تحديد أهمية الاتصال في حياتنا اليومية.

الاتصال الفعال في مدرستك :



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:

بينك وبين الإدارة المدرسية:

الحلول
الجلول اون لاين
hulul.online

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 شفهاً مثل: المقابلة الشخصية.

تذكر

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

بين المعلم وطلابه

- 1- عدم توافر الثقة بينهما.
- 2- عدم اختيار المعلم وقتاً مناسباً لإرسال رسالته إلى طلابه.
- 3- إرسال سيل من المعلومات على هيئة كلمات وألفاظ إلى الطالب يصاب بالملل، وعدم القدرة على التركيز، ثم انقطاع الاتصال.
- 4- دخول وخروج أحد أطراف الاتصال أو غيرهما من وإلى الصف الدراسي.
- 5- أن يكون هناك ضعف في صوت المعلم أو الطالب أو ضعف في سمعهما مما يعيق وصول الصوت إلى أحدهما.
- 6- التشويش، وهو إما أن يكون خارجياً بسبب أصوات مزعجة خارج الصف الدراسي، مثل: أصوات الطائرات والسيارات والأصوات البشرية المرتفعة، وإما أن يكون تشويشاً داخلياً من الطلاب أنفسهم، ينتج غالباً بسبب عدم قدرة المعلم على إدارة الصف.
- 7- الحالة الصحية والنفسية لطرفي الاتصال، فإذا كان أحد طرفي الاتصال (المعلم أو الطالب) مريضاً أو مرهقاً بدنياً أو كان قلقاً ومتوتراً، فإن الاتصال بينهما يكون ضعيفاً أو معدوماً.
- 8- التهكم والسخرية بين طرفي الاتصال.
- 9- شعور أحدهما بأن هناك أسئلة استدراجية.
- 10- عدم رغبة أحد الأطراف في الاتصال.
- 11- شرود الذهن وأحلام اليقظة.

بينك وبين الإدارة المدرسية

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