

بسم الله الرحمن الرحيم



وزارة التربية والتعليم
إدارة مركز التدريب التربوي

اسم البرنامج التدريبي

تهيئة المعلمين الجدد الجزء الثالث

اسم الموضوع

المهارات الشخصية

الدليل التدريبي

إعداد

وداد علي الجمل

رلى حسين الجندي

عمان/٢٠١٧

هذه المادة مقررة ضمن برنامج التنمية المهنية المستدامة للمعلمين الجدد في وزارة التربية والتعليم.

المجال الإجباري لفئة: المعلمين الجدد.

مجال: المهارات الشخصية.

مادة: المهارات الشخصية.

عدد الساعات التدريبية: (٥) ساعات. / يوم واحد

الإشراف العام: د.خولة صالح أبو الهيجاء

الإشراف الفني: حفص محمود أبو ملوح

التحرير العلمي والفني

عبد الناصر حسن حشمة

تيسير أحمد الصبيحات

د. كفاح عبدالقادر السوري

التدقيق اللغوي

د. خالد خميس فرّاج

حقوق الطبع محفوظة لوزارة التربية والتعليم

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
٤	نتاجات المادة التدريبية
٥	المصطلحات
٦	إرشادات للمدرب
٨	عنوان اليوم التدريبي - المهارات الشخصية الجلسة (١) التواصل والاتصال
٩	مفهوم التواصل وأهميته
١٠	عناصر التواصل ومعيقاته ومبادئه
١١	آليات التواصل
١٣	المهارات الشخصية الجلسة (٢) / أنماط وأشكال التواصل
١٤	أنماط التواصل
١٦	أشكال التواصل
١٨	التغذية الراجعة
١٩	تطبيق عملي
٢١	ملحق أوراق العمل والنشرات التربوية

نتائج المادة التدريبية:

- توضيح مفهوم التواصل وعناصره وإستراتيجياته.
- تحديد واستخدام إستراتيجيات التواصل داخل الغرفة الصفية.
- إدراك أهمية بناء علاقات إيجابية مبنية على الثقة والاحترام مع أعضاء مجتمع المدرسة.
- اختيار طرق التواصل المناسبة للتعامل مع أولياء الأمور والمجتمع المحلي لدعم تعلّم الطلبة.

الجدول الزمني لتنفيذ للمادة التدريبية

عدد أيام وساعات تنفيذ المشغل التدريبي: (١) يوم (٥) ساعة

اليوم	رقم الجلسة	موضوع الجلسة/ النشاط	الزمن	
			دقيقة	ساعة
الأول	الجلسة الأولى	تعريف التواصل	٤٥	-
		عناصر التواصل ومعيقاته	٤٥	-
		آليات التواصل الفعال	٤٥	-
	استراحة	٣٠		
الجلسة الثانية	الجلسة الثانية	أنماط التواصل / الجبل الجليدي	٣٥	-
		أشكال التواصل / لغة الجسد	٣٠	-
		التغذية الراجعة / ساندويتش	٣٥	-
		تطبيق عملي على مهارات التواصل / لو كنت مكانه	٣٥	-

- المواد اللازمة للتدريب (مستلزمات التدريب):
جهاز حاسوب، جهاز عرض، أقلام تخطيط، أقلام عادية، ورق قلاب، ورق عادي. أوراق العمل. النشرات التربوية.

المصطلحات:

المصطلح	التعريف الإجرائي له
- التواصل	عملية تبادلية باتجاهين يمكن لأي منهما التأثير في الآخر.
- التغذية الراجعة	استجابة لسلوك ما تساعد على تطوير هذا السلوك في المستقبل، وهي وسيلة ذات تأثير قوي في تطوير الأداء وتحسينه إن طبقت بشكل مثالي، وتُعطي التغذية الراجعة لتعزيز سلوك جيد، أو لتطوير أداء ما.
- عناصر التواصل	المرسل، المستقبل، الرسالة، أداة التواصل، بيئة الاتصال، التغذية الراجعة.
- أنماط التواصل	سلبى، جازم، عدواني.
- أشكال التواصل	لفظي، غير لفظي.

إرشادات للمدرب:

- ١ - اقرأ المادة التدريبية بعناية؛ لأنه يجب استخدام هذه المادة في التدريب على هذا الموضوع، ولا يجوز استعمال أي مواد أو شفافيات أخرى.
- ٢ - قم بالإعداد للجلسات التدريبية التي ستدرب فيها إعداداً جيداً؛ كي يكون واضحاً في ذهنك ما ستفعله. ثم ضع خطة للتدريب وتأكد أنك تعرف أهداف الجلسة وتفهمها وأنت حضرت جميع المواد اللازمة.
- ٣ - حافظ دائماً على أن تكون الغرفة مُهيأةً حسب الطريقة التي تريدها، وتأكد من توفر المصادر، وهذا يعني أن عليك دائماً أن تصل قبل البداية المبرمجة للتدريب.
- ٤ - عند تقديم ملاحظتك، ليكن صوتك بارزاً، ولتظهر مُبتسماً وواثقاً من نفسك.
- ٥ - عند تقديم ملاحظتك، يرجى استعمال النصوص الموجودة في هذا الدليل، وحاول قدر الإمكان الالتزام بالوقت المخصص لكل مداخلة؛ مما يُمكنك من الإبقاء على السرعة المناسبة لعملية التدريب.
- ٦ - عند تقديم النشاطات، قم دائماً بالإشارة إلى هدف ذلك الجزء من المادة في مرحلة مبكرة (ليس بالضرورة أن يكون ذلك عند البداية - فربما أنك تريد التهيئة لذلك الجزء من العمل بطريقة ما - على سبيل المثال، عن طريق ربطه بالموضوع السابق. لاحظ أنه لم يتم طرح هذه النقطة بشكل منفصل في الإرشادات المخصصة لكل جزء من أجزاء العمل.
- ٧ - عند تقديم النشاطات، قم دائماً بإعلام المشاركين عن المدة الزمنية المُخصصة لهم؛ للقيام بكل مهمّة، وإذا كان النشاط طويلاً ويتكون من عدة أجزاء يجب أن تبين الزمن المُخصص لكل جزء.
- ٨ - عند استخلاص الاستجابات من المشاركين تجنّب إصدار الأحكام اللفظية على استجاباتهم وإجاباتهم.
- ٩ - عند تلقي التغذية الراجعة من نشاطات المجموعة، أكد دائماً على ضرورة أن يقدم جميع أعضاء المجموعة التغذية الراجعة بالدور. لا تسمح لشخص واحد أن يهيمن على باقي أعضاء المجموعة، من الضروري أن تقوم كل مجموعة باختيار ممثلها، بغرض تقديم التغذية الراجعة في بداية التمارين التي تتطلب ذلك؛ كي تتاح الفرصة لأعضاء المجموعة الأقل ثقة بشكل خاص بأن يعدّو أنفسهم للمهمّة.
- ١٠ - أكد على أن يشترك المشاركون في مجموعات مختلفة. استعمل بطاقات الأسماء لتدوير المشاركين.
- ١١ - عند استعمال جهاز عرض الشرائح تجنب أن تقف أمامه بل قف إلى جانبه؛ كي تستطيع الإشارة إلى أيّ قضية من القضايا التي تريد إثارتها - راع أنك تواجه المشاركين.
- ١٢ - عند استعمال الشرائح لا تقم بقراءتها؛ لأن المشاركين يستطيعون قراءتها، هذا فضلاً عن أنه يوجد نسخ منها في المواد التدريبية التي بين أيديهم.

- ١٣- عند إعداد اللوح القلاب (Flip chart) لموضوع ما، تجنب وضع الكثير من النقاط على اللوحة؛ لأن وجود الفراغ الأبيض يؤثر في جودة الكلمات ويؤكددها.
- ١٤- قم بالتجول بين المشاركين في أثناء عملهم؛ كي تسمع نقاشاتهم، وتتأكد من أنهم يفهمون المطلوب فهماً صحيحاً. وإذا وجدت نفسك طرفاً في نقاشات المجموعات فلا تظهر بمظهر الخبير الذي يمتلك الإجابات الصحيحة ويعطيها. وإذا وجدت إحدى المجموعات نفسها عالقة في إحدى القضايا. فلا بأس من تقديم فكرة أو فكرتين لدفع العمل إلى الأمام. وإذا فعلت ذلك انتقل بعدها بسرعة إلى مجموعة أخرى.
- ١٥- ابدأ الجلسة الثانية بعد الاستراحة وبدقة حسب الوقت المحدد لبدء الجلسة الثانية؛ حتى ولو لم يكن جميع المشاركين موجودين.
- ١٦- احرص دائماً على أن تنهي الجلسة بملاحظة إيجابية، ومراجعة للتعلم الذي حصل في أثناء الجلسة.

عنوان اليوم التدريبي / المهارات الشخصية

الجلسة (١) / التواصل والاتصال

المقدمة:

يُعدّ التواصل والاتصال من أهم المهارات الشخصية التي يتمتع بها الفرد، والتي تُساعده على الإنجاز وبناء الروابط الاجتماعية التي تمكنه من الانفتاح مع العالم، وتُسهل عليه الحياة العملية؛ لذا كان لا بد من التعرف عليها كأحد أركان بناء العملية التربوية التي تقوم على التواصل الفعال بين جميع عناصرها، وكان لا بد من التعرف على كل من مفهوم التواصل وكيفية التواصل مع المجتمع المحلي وأولياء الأمور، بالإضافة إلى التعرف على أنماط التواصل وطرقه. يقول أحد المفكرين «عندما تصبح شخصاً قادراً على التواصل بفاعلية، تصبح شخصاً أكثر نجاحاً». ”شيرل بلوك (Sheryl Block)“

النتاج العام للجلسة:

التعرف على التواصل وعناصره وإستراتيجياته.

النتائج الخاصة:

أن يكون المشترك قادراً على:

- توضيح مفهوم التواصل وعناصره.
- إدراك أهمية التواصل.
- تحديد معيقات التواصل وكيفية مواجهتها.
- اقتراح آليات لتفعيل مهارة التواصل في البيئة التربوية.

التهيئة والتعلم القبلي (الربط):

التذكير بالمشغل التدريبي السابق الذي يتحدث عن التربية والتعليم.

ربط محور التربية والتعليم مع التواصل؛ حيث إن مهارات الفرد الشخصية، والتواصل يُساعده على تنفيذ واجباته، وتحقيق المعايير المطلوبة منه في أثناء العمل، بالإضافة إلى أن الاقتصاد المعرفي يُركّز على دمج مؤسسات المجتمع والأهالي في عملية التربية، واستثمار جهودهم في خدمة العملية التربوية، وهذا يتطلب مهارات عالية في التواصل.

الموضوع الرئيس: المهارات الشخصية.	
الموضوع الفرعي: التواصل.	
رقم النشاط: (١)	زمن النشاط: ٤٥ دقيقة.
عنوان النشاط: مفهوم التواصل وأهميته.	اليوم الأول / الجلسة الأولى.
<p>التهيئة والتحفيز:</p> <ul style="list-style-type: none"> - يعرض المُيسِّر شريحة رقم (٥). - يطلب المُيسِّر من المشاركين اختيارَ مندوبٍ عنهم لأداء المهمة الآتية. - يشرح المُيسِّر فكرة المهمة المطلوبة منه، ويعطيه الرسم والإجراءات. (انظر ورقة العمل رقم (١)). (فكرة المهمة: يقوم المندوب بإعطاء تفاصيل عن الرسم (القارب) الموضَّح له ولزملائه دون إعطاء اسم هذا الرسم، بل يقوم بعملية التوجيه لهم؛ بحيث يعطيهم إشارات توضح لهم ما يرسمون). - يُوزَّع المُيسِّر ورقاً أبيض (A4) على المشاركين. - يبدأ المندوب العمل على المهمة ويذكر إجراءات المهمة على الزملاء المشاركين. - يعرض المشاركون رسوماتهم ونشاهد الاختلاف فيما بينها. - يعلق المُيسِّر على ذلك بقوله: إنَّ الاختلاف سببه إما لأن المندوب لم يوصل الفكرة لنا بشكل جيد، أو أننا لم نفهم عليه ما يُريد، أو ربما لم تكن المهمة نفسها واضحة. هدف النشاط: توضيح مفهوم التواصل وأهميته. <p>التعلم القبلي: لا يوجد</p> <p>أدوات النشاط: جهاز حاسوب، جهاز عرض، الشرائح من (١-٨)، ورق أبيض (A4)، ورق قلاب، ورقة عمل رقم (١) مرسوم عليه القارب، لاصق، نشرة تربوية رقم (١).</p> <p>إستراتيجية تنفيذ النشاط: العصف الذهني</p> <p>الإجراءات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - يعرض المُيسِّر شريحة رقم (٦). - يسأل المُيسِّر المشاركين عن مفهوم التواصل. - يأخذ المُيسِّر إجابات شفوية من المشاركين. - يطلب الميسر من كل مجموعة أن تكتب تعريفاً للتواصل على الورق القلاب وتلصقه على الحائط. - يعقب المُيسِّر على أعمال المشاركين بعرض الشرائح (٧) و (٨). - يطلب المُيسِّر من المشاركين العودة إلى نشرة رقم (١) التي توضح أهمية التواصل والاتصال الفعال. 	

<p>الموضوع الرئيس: المهارات الشخصية</p> <p>الموضوع الفرعي: عناصر الاتصال ومعيقاته ومبادئه.</p>	
<p>رقم النشاط: (٢)</p>	<p>زمن النشاط: ٤٥ دقيقة.</p>
<p>عنوان النشاط: عناصر الاتصال ومعيقاته</p>	
<p>اليوم الأول / الجلسة الأولى.</p>	
<p>التهيئة والتحفيز: يعرض المُيسّر الشرائح (٩-١٢) ويسأل أين الخلل؟</p> <p>هدف النشاط: إدراك عناصر الاتصال.</p> <p>تحديد ومواجهة معيقات الاتصال.</p> <p>التعلم القبلي: تعريف الاتصال</p> <p>أدوات النشاط: جهاز حاسوب، جهاز عرض، الشرائح من (٩) إلى (١٤)، ورق أبيض (A4)، ورق قلاب (صحائف أعمال)، لاصق، نشرة تربوية رقم (٢)، ورقة عمل رقم (٢).</p> <p>إستراتيجية تنفيذ النشاط: العصف الذهني، الخريطة المفاهيمية، لعب الأدوار.</p> <p>الإجراءات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - يسأل المُيسّر المشاركين عن عناصر الاتصال. - يأخذ المُيسّر إجابات شفوية من المشاركين ويكتبها على صحيفة أعمال على شكل خارطة مفاهيمية. - يُعقّب المُيسّر على إجابات المشاركين بعرض الشريحة (١٣). - يطلب المُيسّر من المشاركين اختار اثنين منهم للقيام بتمثيل حوار بين معلم ومدير أمام المشاركين. - الحوار على المرفق التدريبي ورقة عمل رقم (٢). - يطلب المُيسّر من المشاركين تحديد عناصر الاتصال من خلال المشهد. - يطلب المُيسّر من المشاركين كتابة صفات لكل عنصر من عناصر الاتصال على ورق أبيض، ثم يعرضونه أمام الجميع بالصاقه على الحائط. - يُعقّب المُيسّر بعرض شريحة (١٤). - يطلب المُيسّر من المشاركين الجلوس على شكل مجموعات. - يُوزّع المُيسّر على كل مجموعة صحيفة أعمال. - يطلب المُيسّر من المجموعات عمل عصف ذهني وكتابة معيقات لعملية الاتصال على صحيفة الأعمال. - تعرض المجموعات أعمالها. - يُعقّب المُيسّر على أعمال المجموعات بتحديد كل معيق، ونسبته لأي عنصر من عناصر الاتصال: أي: هل هذا المعيق يختص بالمرسل أم بالمستقبل أم بالرسالة أم.... - يطلب المُيسّر من المشاركين العودة إلى النشرة رقم (٢). 	

الموضوع الرئيس: المهارات الشخصية.

الموضوع الفرعي: آليات التواصل.

زمن النشاط: ٤٥ دقيقة.

رقم النشاط: (٣)

اليوم الأول / الجلسة الأولى.

عنوان النشاط: ابن جسرًا.

التهيئة والتحفيز: يعرض المُيسِّر شريحة رقم (١٥) تمهيداً للنشاط، ويطلب انطباعات المشاركين حول الصورة.

هدف النشاط: اقتراح مجموعة من الآليات لتفعيل قنوات التواصل في المدرسة.

التعلم القبلي: تعريف الاتصال، عناصر الاتصال ومعوقات الاتصال.

أدوات النشاط: جهاز حاسوب، جهاز عرض، الشرائح من (١٥-١٧)، ورق أبيض (A4)، ورق قلاب، لاصق، نشرة تربوية رقم (٣).

إستراتيجية تنفيذ النشاط: العصف الذهني، صحائف أعمال.

الإجراءات:

- يسأل المُيسِّر الأسئلة الآتية:

وأنتم على أعتاب بداية جديدة. ما الآليات التي يمكن أن تتواصلوا من خلالها؟

ما قنوات التواصل التي يمكن استخدامها في المدرسة لإرسال رسالة إلى شخص ما؟

- يستمع المُيسِّر إلى إجابات بعض المشاركين ويُعقِّب عليها بعرض الشريحة (١٦).

- يُكلِّف المُيسِّر المشاركين بتنفيذ مهمة بناء جسر شريحة رقم (١٧) موضحاً خطوات العمل عليها، وهي كالاتي:

- يعمل المشاركون في مجموعات.

- تختار كل مجموعة قناتين من قنوات التواصل التي تم ذكرها.

- يقترح المشاركون مجموعة من الآليات لتفعيل قنوات التواصل في المدرسة (١٠ دقائق).

- يعرض المشاركون نتائج أعمالهم على صحيفة الأعمال، ويتبادلون التغذية الراجعة فيما بينهم (٢٠ دقيقة).

- يُشير المُيسِّر إلى أن الملاحظات التي قُدمت للمشاركين من زملائهم خلال هذه المهمة هي إحدى أشكال التغذية

الراجعة، وهي الموضوع الذي سيتم طرحه في الجلسة الثانية بعد الاستراحة.

- يطلب المُيسِّر من المشاركين العودة إلى نشرة رقم (٣) للتعرف على آلية جديدة من آليات التواصل الفعّال.

التقويم الختامي:

- من وجهة نظركم. ما أفضل آليات التواصل؟ ولماذا؟
- ارسم عناصر التواصل موضحا العلاقات فيما بينهم.
- ما التواصل؟
- ما أهمية التواصل؟

الامتداد:

- الأفقي: تواصل فعال في الغرفة الصفية وفي العملية التربوية.
- التغذية الراجعة.

المراجع:

إبراهيم القعيد، العادات العشر للشخصية الناجحة، دار المعرفة، الرياض، (٢٠١٢).

المهارات الشخصية

الجلسة (٢) / أنماط وأشكال التواصل

المقدمة:

التعامل مع الناس فن من أهم الفنون؛ نظراً لاختلاف طباعهم، فليس من السهل أبداً أن نحوز على احترام الآخرين وتقديرهم. في المقابل من السهل جداً أن نخسر كل ذلك، وكما يقال: الهدم دائماً أسهل من البناء. فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإنّ هذا سيسعدك أنت في المقام الأول؛ لأنك ستشعر بحب الناس لك، وحرصهم على مخالطتك، ويشعرهم بمتعة التعامل معك.

الإنسان اجتماعي بطبعه يحب تكوين العلاقات وبناء الصداقات. فمن حاجات الإنسان الضرورية حاجته للانتماء، ومن الفطرة أن يكون الإنسان اجتماعياً. والفطرة السليمة ترفض الانطواء والانعزال، وترفض الانقطاع عن الآخرين أيضاً، والفرد مهما كان انطوائياً فإنه يسعى لتكوين علاقات مع الآخرين، وإن كانت محدودة، ويصعب وربما يستحيل عليه الانكفاء على الذات والاستغناء عن الآخرين.

النتائج العام للجلسة:

التعرف على أنماط التواصل وأشكاله والتغذية الراجعة.

النتائج الخاصة:

أن يكون المشترك قادراً على:

- تعرف أنماط التواصل وتطبيقها في الموقف المناسب لكل نمط.
- التمييز بين أشكال التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- توضيح مفهوم التغذية الراجعة وأهميتها في التواصل التربوي.
- تطبيق عملية التواصل الإيجابي في الغرفة الصفية.

التهيئة والتعلم القبلي (الربط):

التذكير بالجلسة الأولى وتوضيح مفهوم التواصل وعناصره وآلياته.

ربط الجلسة الأولى مع الجلسة الثانية بذكر أنه لا يمكن أن يكون التواصل فعالاً إن لم نعرف أنماطه، وكيفية التصرف في كل موقف، وفقاً لأنماط التواصل، وأهمية التغذية الراجعة بالنسبة للغرفة الصفية وللحوار والمناقشة التربوية.

الموضوع الرئيس: المهارات الشخصية.

الموضوع الفرعي: أنماط التواصل.

زمن النشاط: ٣٥ دقيقة

رقم النشاط: (٤)

اليوم الأول / الجلسة الثانية.

عنوان النشاط: الجبل الجليدي

التهيئة والتحفيز:

- يعرض المُيسِّر شريحة (١٩ - ٢٠) ويعلق بأن الطريقة المستخدمة في الكلام أو الكتابة لها أثر كبير في نقل الرسائل، خاصة التي لا يمكن رؤيتها وفهمها مباشرة، مثل: الاتجاهات والقيم والمعتقدات، التي عادةً ما يَفْتَرِضُهَا المُسْتَقْبِلُ بناءً على الطريقة التي يَسْتَقْبِلُ بها الرسالة.
- في الشريحة رقم (٢٠) يُمَثِّلُ الجزء البارز من الجبل الجليدي ما يصدر عنا من كلام ولغة جسد، بينما يمثل الجزء المخفي معتقداتنا وقيمنا واتجاهاتنا التي نُعَبِّرُ عنها باستخدام الكلمات والايماء؛ لتصل الرسالة صحيحة للمُستَقْبِلِ.

هدف النشاط: تحديد أنماط التواصل.

تطبيق نمط التواصل المناسب في الموقف المناسب.

التعلم القبلي: تعريف الاتصال، عناصر الاتصال، معيقات الاتصال، آليات الاتصال.

أدوات النشاط: جهاز حاسوب، جهاز العرض، الشرائح من (١٩-٢٩)، ورق قلاب، لاصق، نشرة تربوية رقم (٤)، ورقة عمل رقم (٤).

إستراتيجية تنفيذ النشاط: محاضرة واستبانة.

الإجراءات

- يُمَهِّدُ المُيسِّرُ قائلًا: الآن سنتعرف معاً على أنماط التواصل المختلفة التي نستخدمها سواء أكان في العمل أم في حياتنا اليومية.
- يعرض المُيسِّرُ الشرائح (١٩ - ٢٨) ويُعَقِّبُ عليها مُوضِحاً أنماط التواصل الثلاث من خلال النقاش والحوار مع المشاركين.
- يُوجِّهُ المُيسِّرُ المشاركين إلى المرفق التدريبي ورقة عمل رقم (٤) للإجابة عن استبانة أنماط التواصل.
- يُوزَعُ المُيسِّرُ على المشاركين بطاقات فارغة، ويطلب من كل مشارك بعد الانتهاء من الإجابة عن الاستبانة تسجيل اسمه ونمط تواصله على البطاقة وإصاقها على اللوح، أو الجدار إلى جوار بعضها بعضًا.
- يناقش المُيسِّرُ المشاركين بنتائج الاستبانة ويسألهم:

- ماذا يفيدنا أن نعرف نمط التواصل لدى كل واحد منا؟
- ماذا يعني أن يكون نمط تواصلك جازم أو عدواني أو سلبي؟
- هل تستخدم دائماً نمط التواصل نفسه، وبجميع الحالات والمواقف؟
- كيف يختلف نمط تواصلك مع اختلاف الموقف؟

- يُعقَّب الميسِّر على إجابات المشاركين مُؤكِّداً أن الأفراد لا يستخدمون نمطاً واحداً فقط للتواصل، إنما يميلون إلى استخدام نمط مُعيَّن حسب الموقف الذي يكونون فيه، كما أن وعي الأفراد بنمط التواصل الذي يستخدمونه يُساعدهم على تنظيم علاقاتهم مع الآخرين، وعلى إدارة حوارات بِناءٍ فيما بينهم، والمُهْمُ في هذا المجال هو استخدام أنماط التواصل بشكل متوازن وتوظيفها بالطريقة المناسبة في الموقت المناسب.
- يُنهي الميسِّر هذا الجزء بعرض شريحة رقم (٢٩).
- يطلب الميسِّر من المشاركين العودة إلى نشرة رقم (٤).

الموضوع الرئيس: المهارات الشخصية.

الموضوع الفرعي: أشكال التواصل.

زمن النشاط: ٣٠ دقيقة.

رقم النشاط: (٥)

اليوم الأول / الجلسة الثانية.

عنوان النشاط: لغة الجسد.

التهيئة والتحفيز:

يقوم المُيسِّر بعمل أشكال بوجهه مثل:



غضباً، فرح، جوعاً...

يسأل المشاركين ماذا يقصد من حركات وجهه وإيماءات جسمه؟

يطلب من أحد المشاركين التطوع والقيام بمثل ما قام به.

هدف النشاط: التمييز بين أشكال التواصل.

التعرف على دور لغة الجسد في التواصل.

التعلم القبلي: تعريف الاتصال، عناصر الاتصال، معيقات الاتصال، آليات الاتصال، أنماط الاتصال.

أدوات النشاط: جهاز حاسوب، جهاز العرض، الشرائح من (٣٠-٣٢)، ورق قلاب، لاصق، نشرة تربوية رقم (٥)، ورقة

عمل رقم (٥).

إستراتيجية تنفيذ النشاط: لعب الأدوار والملاحظة.

الإجراءات:

- يعرض المُيسِّر شريحة (٣٠ - ٣٢) ويُعقِب عليها موضحاً عناصر التواصل الجازم التي من ضمنها لغة الجسد.
- يطلب المُيسِّر من اثنين من المشاركين التطوع لأداء الدور الذي يطلبه منهما المُيسِّر أمام باقي المشاركين: حيث سيمثل الأول دور المدير والثاني دور المعلم.
- يُخبر المُيسِّر المشاركين المتطوعين بالموقف المطلوب منهما تمثيله أمام باقي المشاركين وهو: في يوم من الأيام بينما كنت جالساً في غرفة المعلمين منشغلاً في التحضير لمسابقة الشعر التي ستُعقد خلال الأسبوع، جاء مدير المدرسة وأخبرك أن معلم اللغة العربية للصف الخامس تعب بشكل مُفاجئ، وطلب منك الذهاب إلى الصف الخامس لإشغال الفراغ الناجم.
- يطلب المُيسِّر من المشترك الأول تمثيل دور المدير، ومن المشترك الثاني تمثيل دور المعلم، والنقاش حول الموقف المطروح سابقاً، ويطلب من باقي المشاركين متابعة الحوار، وأخذ ملاحظاتهم مستخدمين قائمة الملاحظات في المرفق التدريبي ورقة عمل رقم (٥).

- يستمع المُيسّر إلى ملاحظات المشاركين حول الحوار الذي دار بين المعلم والمدير، ويؤكد على أهمية لغة الجسد ونبرة الصوت والكلمات المستخدمة، وما يحمله المتحدث من معتقدات في إيصال الرسالة الصحيحة إلى المُستقبل.
- يطلب المُيسّر من المشاركين العودة إلى نشرة رقم (٥).

الموضوع الرئيس: المهارات الشخصية.

الموضوع الفرعي: التغذية الراجعة.

زمن النشاط: ٣٥ دقيقة.

رقم النشاط: (٦)

اليوم الأول / الجلسة الثانية.

عنوان النشاط: هل تستطيع عمل ساندويش آخر.

التهيئة والتحفيز:

- يسأل المُيسّر السؤال الآتي: ما المقصود بالتغذية الراجعة؟
- يستمع المُيسّر إلى الإجابات بطريقة شفوية.
- يُعقّب المُيسّر على إجابات المشاركين بعرض الشرائح (٣٣-٣٩)، ويقدم التوضيحات اللازمة مبيناً أن هناك العديد من البحوث والنماذج الخاصة بتقديم التغذية الراجعة، ومنها نموذج ساندويش.
- هدف النشاط: تعريف التغذية الراجعة وتطبيقها.
- التعلم القبلي: تعريف الاتصال، عناصر الاتصال، معيقات الاتصال، آليات الاتصال، أنماط الاتصال.
- أدوات النشاط: جهاز حاسوب، جهاز العرض، الشرائح من (٣٣-٤١)، ورق قلاب، لاصق، نشرة تربوية رقم (٦)، ورقة عمل رقم (٦).

إستراتيجية تنفيذ النشاط: دراسة حالة.

الإجراءات:

- يعرض المُيسّر الشريحة رقم (٤٠).
- يعمل المشاركون في مجموعات.
- يقرأ المشاركون المرفق التدريبي ورقة عمل (٦)، (دراسة حالة: التغذية الراجعة).
- يناقش المشاركون النص الموجود، ويُسجّلون ملاحظاتهم حول التغذية الراجعة المقدمة في المرفق التدريبي.
- يستخدم المشاركون خطوات تقديم التغذية الراجعة في دراسة النص المقدم مع التعليل وذكر الأسباب.
- بعد الانتهاء من تعبئة ورقة العمل، يُناقش المُيسّر المشاركين بما تم التوصل إليه خلال المَهْمَة، ويُعيد التأكيد على خطوات التغذية الراجعة.
- يُنهي المُيسّر هذا الجزء بعرض شريحة رقم (٤١).
- يطلب المُيسّر من المشاركين العودة إلى نشرة رقم (٦).

الموضوع الرئيس: المهارات الشخصية.	
الموضوع الفرعي: تطبيق عملي.	
رقم النشاط: (٧)	زمن النشاط: ٣٥ دقيقة.
عنوان النشاط: لو كنت مكانه ماذا تفعل؟	اليوم الأول / الجلسة الثانية.
<p>التهيئة والتحفيز: يعرض المُيسّر الشريحة رقم (٤٢) ويسأل المشاركين عما تُوجيه لهم هذه الصورة؟</p> <p>هدف النشاط: تطبيق عملي على مهارات التواصل.</p> <p>التعلم القبلي: تعريف الاتصال، عناصر الاتصال، معيقات الاتصال، آليات الاتصال، أنماط الاتصال، التغذية الراجعة.</p> <p>أدوات النشاط: جهاز حاسوب، جهاز العرض، الشريحة (٤٢)، ورق قلاب، لاصق.</p> <p>إستراتيجية تنفيذ النشاط: تطبيق لعب الأدوار.</p> <p>الإجراءات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - يعمل المشاركون في مجموعتين. - تقوم المجموعة الأولى بتأليف سيناريو وحوار لمشهد تمثيلي عن يوم دراسي: أعضاء الطلبة والمعلمون، والإدارة، والمجتمع المحلي، وأولياء الأمور، ويكون هذا الحوار ذا طابع سلبي. خلال (١٥) دقيقة. - تقوم المجموعة الثانية بتأليف سيناريو وحوار لمشهد تمثيلي عن يوم دراسي: أعضاء الطلبة والمعلمون، والإدارة، والمجتمع المحلي، وأولياء الأمور، ويكون هذا الحوار ذا طابع إيجابي. خلال (١٥) دقيقة. - يقوم أفراد كل مجموعة بأداء الدور المطلوب منهم على حدا. - يطلب المُيسّر من كل مجموعة تقديم تغذية راجعة للمجموعة الأخرى. - يعقب المُيسّر على أعمال المجموعات ويشكر حضورهم. 	

التقويم الختامي:

- يطلب المُيسّر من المشاركين أن يصطفوا على شكل حلقة.
- يذكر كلُّ مشارك نقطة تعلم من هذا اليوم، وكيف سيسقطها على واقع التعليم في المدارس.
- يقوم المُيسّر بتقييم المشاركين وفقا لنقاط التعلم ومدى ارتباطها بمواضيع التواصل، ومدّة الاستفادة الظاهر منها على المشاركين.

الامتداد الأفقي: أنماط التعلم، الذكاءات المتعددة.

المراجع:

محمد أبو القنبر، فن التواصل مع الآخرين، دار اليُسّر، عُمان، (٢٠١١).

ملحق
أوراق العمل
والنشرات التربوية

ورقة عمل (١)

رقم النشاط: (١)	زمن النشاط: ٤٥ دقيقة
عنوان النشاط: مفهوم التواصل وأهميته	اليوم الأول / الجلسة الأولى.



صورة القارب

- أولاً: • تختار كل مجموعة مندوباً عنها لأداء المهمة.
- يقوم المندوب بإعطاء التعليمات الآتية لمجموعته ليقوموا بتنفيذها والحصول على رسم معين، (يجب ان لا يذكر المندوب اسم الرسم لمجموعته). (١٠ دقائق).

التعليمات:

- ١ - ترك هامش من عرض الصفحة بمقدار ٢ سم من كلا الجانبين.
 - ٢ - رسم خط عامودي من أعلى منتصف الصفحة بطول ٦ سم تقريباً.
 - ٣ - رسم خط على عرض الصفحة بطول ١٥ سم تقريباً، متصلاً بأسفل الخط العمودي.
 - ٤ - رسم خط أفقي آخر طوله ٦ سم تقريباً ويقع أسفل الخط الأفقي الأول وموازيًا له ويبعد عنه مسافة ٥ سم تقريباً.
 - ٥ - التوصليل بين الخطين الأفقيين المتوازيين من الزوايا بخط منحني من كلا الجانبين.
 - ٦ - العودة إلى الخط الأول (العمودي) الذي رسمه، ثمَّ رسم خط مائل يلتقي معه من الأعلى بزاوية ٤٥ درجة تقريباً وطول ٨ سم تقريباً.
 - ٧ - رسم خط أفقي من العمود الأول بزاوية ٩٠ درجة ويلتقي مع الخط المائل (٨ سم تقريباً) من أسفل.
- ثانياً:** يُعطي المُدرِّب المتدربين مجموعة من الحروف وهي (ا ر ق ال ب ي ت ي غ ر)، ويطلب منهم كتابة جملة مكونة من كلمتين تبدأ بحرف الـ (ق) وتنتهي بحرف الـ (ر)، على الهيكل الخارجي للشكل.

ورقة عمل (٢)

رقم النشاط: (٢)	زمن النشاط: ٤٥ دقيقة
عنوان النشاط: عناصر الاتصال ومعيقاته	اليوم الأول / الجلسة الأولى.



الحوار

يتطوع اثنان من المشاركين لتمثيل دور المدير والمعلم في المشهد التمثيلي الآتي:

الحوار بين المدير والمعلم

<p>المعلم: صباح الخير.</p> <p>المدير: هلا صباح النور، خير شو بدك من الصباح؟</p> <p>المعلم: حبيت أصبح عليك وأسألك إذا في مجال لمغادرة اليوم بعد الحصة الرابعة و....</p> <p>ملاحظة: في أثناء الحوار يدخل معلمون إلى الإدارة، أو يقومون بعمل تشويش وضجة بأن يأخذوا أوراقاً، ويصبح صوت المدير والمعلم غير مسموع.</p> <p>المدير: شو بدك مُغادرة؟ ولا تحلم، ما في مجال اليوم، في أكثر من معلم غايب، وما في تطلع. بعدين إنت إلك فترة، كل يوم والثاني مُغادرة، وبعدين معك يا أستاذ، هذا مش كويس بتقريرك وتقديرك السنوي.</p> <p>المعلم: بس أنا ما أخذت مُغادرة من ٣ شهور تقريبا.</p> <p>المدير: شو قصدك، إنني أنا بتبلى عليك؟!</p> <p>أحكيلك: رُوح اشتكي عليّ، وفرجيني شو بطلع معك؟</p> <p>المعلم: أستاذ، ما في داعي نوصل لهاي المرحلة، بس خَليني أفهمك وجهة نظري.</p> <p>المدير: كُل شي واضح، حابب تفرض سيطرتك علينا من أولها، بس هاذ في إدارة غير عننا، مش عندي.</p> <p>المعلم: يعطيك العافية، شكك مضغوط هلاً، برجع بحاكيك بوقت آخر.</p>

ورقة عمل (٤)

رقم النشاط: (٤)	زمن النشاط: ٣٥ دقيقة
عنوان النشاط: الجبل الجليدي	اليوم الأول / الجلسة الثانية.

استبانة أنماط الاتصال

هذه الاستبانة مصممة لمساعدتك على تحديد نمط اتصالك المفضل. فكر في سلوكك في حياتك الشخصية وفي

العمل، واكتب علامة أمام كل فقرة تمثل أفضل نموذج لسلوكك حيث إن:

٤ موافق بقوة

٣ موافق إلى حد ما

٢ اختلف إلى حد ما

١ اختلف بقوة

١	أعبر عن آرائي بطريقة مناسبة.
٢	أغضب ويظهر عليّ هذا الغضب بوضوح.
٣	إذا لم أتفق مع المهمة المُعطاة لي من مديري أجد طريقة للانسحاب منها.
٤	لا أتردد في طلب المساعدة من شخص لديه معرفة أكثر مني.
٥	أشعر بالذنب إذا غادرت عملي في الوقت المُحدد مع بقاء أشخاص يعملون.
٦	أظن أن طريقتي في تسيير الأمور أفضل من طريقة الآخرين.
٧	إذا أحسست أن هناك من يستغلني، أجد طريقة للرد عليه واستغلاله في فرصة أخرى.
٨	أشعر أن لي الحق في قول (لا) للآخرين، وطلب التفاوض على حل وسط.
٩	لا أستطيع السيطرة على المواقف الطارئة التي أتعرض لها.
١٠	أفضل عدم التحدث مع الآخرين أو مناقشتهم.
١١	أتواصل بصرياً مع الآخرين بشكل جيد.
١٢	أتكلم عن الآخرين في غيابهم.
١٣	عندما أكون مُجبراً على التعامل مع شخص ما في موقع سلطة، أجد من الصعب التواصل بصرياً معه.
١٤	أنا مستمع جيد كما أن الآخرين يستمعون لي عندما أتكلم.
١٥	لا أخشى أن أكون مباشراً مع شخص ما، حتى لو ظنّ أنني تلفظت بألفاظ غير مناسبة أو تجاوزت الحد.

مفتاح إجابة استبانة أنماط الاتصال

لتقييم نمط الاتصال المفضل لديك، ضع العلامة التي حصلت عليها تحت كل سؤال، ومن ثم احسب مجموع علامتك.

٢	٣	١
٦	٥	٤
٧	٩	٥
١٠	١٠	٨
١٢	١٢	١١
١٥	١٣	١٤
المجموع العدواني	المجموع السلبي	المجموع الجازم

العمود الذي تحرز فيه أعلى نتائج يشير إلى نمط الاتصال السائد عندك في معظم الأحيان.

ورقة عمل (٥)

رقم النشاط: (٥)	زمن النشاط: ٣٠ دقيقة
عنوان النشاط: لغة الجسد	اليوم الأول / الجلسة الثانية.

قائمة الملاحظات

الرجاء تسجيل ملاحظاتك حول الحوار القائم ما بين الطرفين (المدير، والمعلم) وفقاً للمعايير الآتية:

المعلم	المدير	المعيار
		لغة الجسد ودورها في الحوار بين الطرفين
		نبرة الصوت ودورها في الحوار بين الطرفين
		الكلمات المستخدمة ودورها في الحوار بين الطرفين

علام تدل لغة الجسد، ونبرة الصوت، والكلمات المستخدمة من طرفي الحوار (المدير والمعلم)؛ وضّح إجابتك.

.....

.....

.....

.....

ورقة عمل (٦)

رقم النشاط: (٦)	زمن النشاط: ٣٥ دقيقة
عنوان النشاط: هل تستطيع عمل ساندويش	اليوم الأول / الجلسة الثانية.

دراسة حالة: التغذية الراجعة

اقرأ النص الآتي وعلّق عليه في ضوء خطوات تقديم التغذية الراجعة البناءة التي تمت مناقشتها.

في إحدى المدارس تم تكليف فريق بدراسة مشكلة تواجه الإدارة، وهي ضبط تسرب الطلبة من المدرسة؛ بهدف إيجاد طرق لحلها. تقدّم الفريق بتقرير للمدير يشتمل على الدراسة المطلوبة، وبعد فترة تلقى الفريق «تغذية راجعة» حول التقرير تتضمن الملاحظات الآتية:

- "لقد جاء التقرير شاملاً لكافة جوانب المشكلة، وهو جهد تشكرون عليه."

.....
.....

- "لم يُقدّم التقرير حلولاً عملية أو مُتوقّعة للمشكلة المقترحة، ولم يطرح خطة لتنفيذها."

.....
.....

- "ألا ترون أن هناك ضرورة لإعادة النظر في المشكلة من جديد."

.....
.....

- "سأجتمع معكم لمناقشة التقرير بشكل تفصيلي."

.....
.....

نشرة (١) الاتصال وأهميته

التواصل:

عملية تبادل المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر والمواقف والاتجاهات بين الأفراد والمجموعات سواء أكان داخل المجتمع الواحد أم خارجه.

أهمية التواصل:

- التفاعل بين الأفراد وما يعكسه من دور هام، من حيث تعرف الأفراد على بعضهم، وتطوير المفاهيم لديهم من خلال التعلم والتعليم والاقناع والافتناع.
- ربط الناس بقضايا المجتمع ربطاً قوياً، وخلق الوعي والإحاطة بما يدور في المجتمع.
- إحداث تغييرات جذرية على مستوى الفرد والجماعة نحو الأفضل من خلال التأثير في القيم والعادات والمعارف والاتجاهات تأثيراً إيجابياً.
- التنفيذ الناجح والفعال لعملية تنمية المجتمع المحلي من خلال التفاعل مع أفرادهم وإشراكهم في تحديد القيم والأعراف السائدة واقتراح أفضل الطرق لمواجهة المشكلات التي تواجهه للوصول للتنمية الشاملة.

المراجع:

- محمد أبو القنيز، فن التواصل مع الآخرين، دار اليُسر، عُمان، (٢٠١١).

نشرة (٢) عناصر الاتصال ومعيقاته ومبادئه

عناصر الاتصال:

- المرسل: هو منشئ الرسالة، وقد يكون شخصاً يتكلم أو يكتب، أو يحاضر أو محطة إذاعية أو تلفزيونية.
- المستقبل: هو من يتلقى الرسالة من المرسل؛ لذا على المرسل أن يراعي طبيعة المستقبل للوصول إلى عملية اتصال فعالة.
- الرسالة: هي محور عملية الاتصال، وتتضمن أفكاراً أو مهارات أو معلومات نريد إيصالها للآخرين.
- بيئة الاتصال: المكان الذي تحدث فيه عملية التواصل، قد يكون الغرفة الصفية والإدارة بالنسبة للتواصل في المدرسة مثلاً.
- قناة الاتصال: هي الأداة التي تنقل الرسالة، وقد تكون سمعية كالإذاعة، أو بصرية كالصحف، أو إلكترونية عبر الهاتف النقال، أو الحاسوب، أو سمعية بصرية كالتلفاز.

معوقات التواصل الفعّال

يتعرض أحياناً الاتصال والتواصل إلى ما يعيق فهم الرسالة، أو عدم حدوثه بشكله الصحيح، ويعود ذلك إلى معوقات تدرج ضمن عناصر الاتصال سواء أكان من المرسل أم من المستقبل أم من الرسالة أم من بيئة التواصل، والآتي يوضح ذلك:

معوقات المرسل: وتشمل التسرّع في التقييم والمقاطعة والاستئثار بالحديث ونقص الثقة بالآخرين.

معوقات الرسالة: عدم وضوح الهدف أو أن تكون الرسائل مكتنزة بالمعلومات.

معوقات وسيلة التواصل: التركيز على وسيلة واحدة قد تتصف بالغموض.

معوقات المستقبل: المقاومة وضعف مهارة الإنصات، وضعف مهارة القراءة.

معوقات بيئة التواصل: الضغوط الخارجية.

حتى يكون الاتصال ناجحاً لا بد من ركنين أساسيين:

١- إقامة علاقات قوية مع الآخرين والتوافق معهم.

٢- نقل المعلومات والأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم بما تريد.

مبادئ الاتصال الفعّال

حاول توضيح آرائك قبل الاتصال:

عملية تحليل المشكلة أو الفكرة التي تريد أن تنقلها إلى الناس بشكل كافٍ يزيد من وضوحها، وتعدُّ هذه الخطوة الأولى نحو الاتصال الفعّال، ويجب عدم البدء بالكلام والمحادثة قبل أن تبدأ التفكير، إنَّ أغلب فشل الاتصالات الإدارية في المؤسسات والمنظمات المختلفة ينجم عن عدم كفاية التخطيط الجيد الذي يأخذ في الحسبان أهداف واتجاهات من يتلقون الرسائل، وسيتأثرون بعملية الاتصال.

تحقق من هدفك الحقيقي في الاتصال:

على القائم بالاتصال (المرسل)، أن يسأل نفسه بصورة دائمة: ما الذي يريد تحقيقه؟ هل هدفه الحصول على المعلومات؟ أو نقل هذه المعلومات إلى أطرافٍ مُعنية؟ أو البدء في عملية جديدة؟ أم محاولة تغيير اتجاهات شخص آخر؟ فإذا ما حدد الفرد هدفه النهائي، يتعين عليه استخدام الأسلوب المناسب، والمدخل الملائم لتحقيق هذا الهدف المحدد. وعلى الفرد ألاّ يحاول تحقيق أكثر من اللازم من كل عملية اتصال، فإنَّه كلما قلت الأهداف تركزت عملية الاتصال، ومن ثمَّ زادت احتمالات النجاح.

خلال الاتصال، تذكّر دوماً الظروف الطبيعيّة والإنسانيّة:

المعنى الذي نقصده يمكن أن ينقل بالكلمات وبغيرها؛ لأنها توجد عوامل أخرى كثيرة تؤثر في حدوث عملية الاتصال؛ لذا على الإداري الناجح أو من يقوم بالاتصال أن يكون حساساً للظروف التي يتم خلالها الاتصال، بالإضافة لكونه ممكن التطبيق في البيئة التي يتم خلالها أو فيها.

كلما أمكن استشر الآخرين في عملية الاتصال:

إن استشارة الآخرين في عملية الاتصال تكشف للفرد عن حقائق، وتمده بالمعلومات التي قد تساعد مساعداً أكيدة في اتصاله، ويكون أكثر موضوعية، ومن المسلم به أن أخذ رأي الآخرين في عملية الاتصال ومساهماتهم في التخطيط له يضعهم تحت إلزام أدبي لتأييدهم لموضوع الاتصال وتحقيق أهدافه.

أحرص على نبرات صوتك خلال الاتصال كما تحرص على موضوعه:

تعد نبرات الصوت من العوامل التي تؤثر في الآخرين للإنصات إلى مجموع الكلام الذي يقوم به الفرد؛ لذلك على الفرد أن يحاول أن يكون من أصحاب النبرات الهادئة والقوية، وأن يبتعد عن النبرات العالية أو الضعيفة فذلك يُشعر المستمع بالملل أو النفور.

على المرسل اغتنام الفرصة للقيام بنقل شيء له فائدة أو قيمة للمستقبل:

إن مراعاة وجهة نظر الشخص الآخر وحاجاته في عملية الاتصال معظم الوقت تشجّع هذا الشخص على الاستجابة لأفكار المرسل، وتجعله يتقبل التعليمات التي يرسلها إلى المستقبل في الطرف الثاني؛ لأن العاملين في المؤسسات والمنظمات المختلفة في الغالب يميلون للاستجابة للمطالب، وتعليمات الرئيس، أو المدير الذي يهتم برغباتهم ومطالبهم.

تابع اتصالك:

إن عملية الاتصال لا تنتهي إلا إذا حدث فهم تامّ للموضوع، ومن الخطأ أن يظن الفرد أنه يمكن أن يصبّ الفهم في العقول كما يصبّ الماء في الأكواب؛ لذلك فإن الفرد إذا لم يتابع عملية الاتصال فلن يتيسر له معرفة مدى نجاحه.

الاتصال يجب ألا يُراعي الحاضر فقط، بل يراعي الماضي والمستقبل:

إن الفرد يعتقد أن عملية الاتصال تقوم لمقابلة احتياجات الظروف الحالية فقط، ولكن يجب أن يُخطّط الاتصال وفقاً للظروف السابقة (ظروف من تتصل به)، وظروف الموقف، وظروف الموضوع، وما شابه حتى يضمن بقاء الترابط أمام مخيلة من تتصل بهم. والأهم من ذلك يجب أن يكون الاتصال مرتبطاً مع الأهداف والمصالح على المدى الطويل.

تأكّد من أنّ أفعالك توافق اتصالك:

إنّ أحسن أنواع الاتصال هي التي تمارسها وتفعلها، وليس ما تقوله. فعندما تختلف أقوال فرد ما عن أفعاله واتجاهاته فإنّ مَنْ يتصل بهم يسقطون هذه الأقوال من حسابهم، بل سيعدونّها محاولة لتضليلهم. والمثل العربي يقول: ”فاقد الشيء لا يعطيه“، فالرئيس الإداري في تحديده للمسؤوليات، أو تفويضه للسلطات، أو في علاقاته الإنسانية مع مرؤوسيه، بدلاً من أن يتكلم عنها، يمارسها، فالممارسة تنعكس بالضرورة على من يعمل معهم ويصبح قدوة لهم.

علينا أن نتعلم كيف ننصت:

عندما يبدأ الفرد بالتكلم فغالباً ما يتوقف عن الإنصات، ومما يؤسف حقاً أنّ لدينا جميعاً قصوراً في المتابعة والإنصات، عندما يحاول غيرنا الاتصال بنا. والإنصات هو أحد المهارات الهامّة والصعبة والمهملة دوماً في الاتصال. وهو يتطلب من الفرد التركيز، ليس فقط على المعاني الحقيقيّة، وهي التي لا يُعبّر عنها صراحة، فقد تحمل النبرات التي يتمُّ بها الاتصال الإبلاغ أكثر مما يحمله مضمون الاتصال ذاته؛ ولذلك فإنّ علينا الإنصات بطريقة غير سطحية إذا أردنا أن نفهم مكنون الفرد الذي يتصل بنا.

المراجع:

إبراهيم القعيد، العادات العشر للشخصية الناجحة، دار المعرفة، الرياض، (٢٠١٢).

نشرة (٣) آليات التواصل

من آليات وإستراتيجيات التواصل الفعال إستراتيجية الحوار القائم على البيانات، وفيما يلي توضيح هذه الآلية:

الحوار القائم على البيانات

جمع البيانات من الميدان وتحليلها ومناقشتها؛ بهدف حل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة.

أهمية الحوار القائم على البيانات

- الانتقال من أسلوب وصف الظواهر إلى البحث في الأسباب وراء هذه الظواهر.
- الانتقال من الاعتماد على المشاعر والأحاسيس إلى الاعتماد على الحقائق المبنية على البيانات.
- التوصل إلى قرارات وحلول مبنية على حقائق.

مراحل الحوار القائم على البيانات

أولاً: التنبؤ

تبدأ هذه المرحلة قبل الاطلاع على البيانات من خلال:

- استرجاع المعرفة السابقة.
- الاطلاع على آراء الآخرين.
- التنبؤ ورسم التوقعات.
- دراسة ومناقشة البيانات.
- الاستماع واحترام جميع الآراء والأفكار المطروحة.

ثانياً: الملاحظة

يتم في هذه المرحلة:

- الرجوع إلى البيانات.
- استخلاص الحقائق من خلال التلخيص والتفصيل والتمثيل البياني.
- يُمنع في هذه المرحلة الاستنتاج والتعليل واستخدام الكلمات الآتية: (لأن، بناءً على هذا، يبدو أن، لكن...)

ثالثاً: الاستنتاج

في هذه المرحلة يتم:

- توضيح الحقائق التي تم التوصل إليها في المرحلة السابقة.
- تحديد البيانات التي توضح الحقائق التي توصلت إليها.
- اقتراح الحلول.
- تحديد البيانات التي تُوجّه عملية تطبيق الحلول.

المراجع:

Matthew N. Stuttle, Jason D. Williams and Steve Young, A Framework for Dialogue Data. Collection with a Simulated ASR Channel.

نشرة (٤) أنماط الاتصال وتطبيقاتها

أنماط الاتصال وتطبيقاتها

مرتفع الاتصال والتعبير المباشر متدني	السلوك العدواني مباشر في التعبير عن احتياجاته، آرائه ورغباته دون الاهتمام بالآخرين. أنا أفوز، وأنت تخسر.	السلوك الجازم يُعبّر بوضوح عن احتياجاته، وآرائه ورغباته مع مراعاة الآخرين. أنا أفوز، وأنت تفوز.
	السلوك العدواني السلبي يُعبّر عن احتياجاته ورغباته وآرائه بشكل غير مباشر، ويعدّها أكثر أهمية من آراء ورغبات الآخرين. أنا أفوز، وأنت تخسر.	السلوك السلبي لا يُعبّر عن احتياجاته ورغباته وآرائه بشكل مباشر، ويضع اهتمامات الآخرين فوق اهتماماته. أنا أخسر، وأنت تفوز.
	الاهتمام المُعطى للآخرين ← مرتفع	

المراجع:

هادي الربيعي، بحث في أنواع التواصل، البوابة العربية، ٢٠١٢.

www.ijschool.net/pdf.php?id=

نشرة (٥) أشكال التواصل

يُقسم التواصل إلى شكلين أساسيين تواصل لفظي وتواصل غير لفظي، والآتي يوضح الفرق بين كل منهما:

التواصل اللفظي:

- شفهي.
- مكتوب.

مهارة التواصل اللفظي عن طريق الكتابة، وتتضمن:

- الإعداد: تحديد الجمهور، والهدف من المعارف المقدمة ومعرفة شعور القارئ، وخلفيته الثقافية.
- التنفيذ: من خلال تجميع الأفكار الرئيسية والبدء في الكتابة بشكل متسلسل للوصول إلى جُمْل تحتوي على معانٍ

واضحة تحتوي على المضمون والمقدمة، ويظهر فيها ميكانيكية الكتابة من حيث القواعد وشكل الصفحة وعلامات الترقيم.

مهارة التواصل اللفظي عن طريق القراءة، وتتضمن:

- القراءة الفعّالة هي رحلة من البحث تبدأ بهدف.
- القراءة هي مهارة التحرك من العموميات إلى التفاصيل، وتدرج من التصفح والبحث المسحي إلى البحث عن التفاصيل ثم إلى القراءة الناقدة.
- يمكنك التوقّف في أيّ مرحلة عند تحقق هدفك.

مهارة التواصل اللفظي الشفهي، وتتضمن:

- التحدّث: للوصول إلى تواصل فعّال على المتحدث مراعاة تحديد الهدف المراد من وراء عملية التحدّث، والتحدّث بهدوء ونبرة صوت واضحة مع تناسق لغة الجسد مع الحديث.
- الإنصات: عنصر هامّ جداً في عملية التواصل، وللوصول إلى تواصل فعال على المنصت مراعاة الأمور الآتية:
 - ١- توقّف عن الكلام؛ حيث إنك لا تستطيع الإنصات وأنت تتكلم.
 - ٢- عليك أن تجعل المتحدث مستريحاً: بأن تشعره أنه حرّ في أن يتكلم.
 - ٣- أشعره بأنك تريد الإنصات إليه؛ بأن تنظر إليه بشغف، لا تقرأ بريدك أو أي شيء في أثناء حديثه.
 - ٤- عليك أن تبتعد عن فعل أي شيء يثيره؛ فبعض الأفراد ينقرون على المكتب بأصابعهم، أو يقطعون أوراقاً، أو يُرتّبون بعض الكتب. ومن المستحسن إغلاق باب الحجرة.
 - ٥- تعاطف معه ومع ما يقوله بأن تضع نفسك في مكانه؛ حتى تتفهّم وجهة نظره بعمق أكثر.
 - ٦- كن صبوراً، وامنحه وقتك كاملاً ولا تقاطعه، ولا تتجه نحو الباب في أثناء وجوده، أو تقف متملماً.
 - ٧- تحكّم في أعصابك؛ حيث إنّ الفرد الغاضب يفهم الكلام بمفهوم خاطئ.
 - ٨- لا تجادله أو تنتقده؛ حتى لا تضعه موضع المدافع، وحتى في جدالك فإنك إذا كسبت المعركة تكون قد خسرت فرداً.
 - ٩- اسأل الأسئلة حتى تشجعه على الاستمرار، وتشعره أنك تستمع إليه، وبالأسئلة تتضح الأمور أكثر.

التواصل غير اللفظي:

- لغة الجسد: وتعني الإشارات، والإيماءات، وحركة الجسم، وتعبيرات الوجه، ونبرة الصوت، وطريقة الوقوف، وطريقة الجلوس...

- تعبّر لغة الجسد عن العديد من الرسائل التي تصل حتماً للمُستقبل، وقد يكون لتلك الرسائل الأثر السلبي، أو الإيجابي على المُستقبل.
- المدير الناجح هو من يستطيع توظيف لغة الجسد لصالح عملية التواصل، ويستطيع التحكم في لغة الجسد لديه لتوصيل الرسائل التي يريدها.
- عادة ما ينتج عن عدم إتقان استخدام لغة الجسد العديد من المشكلات؛ منها سوء التفاهم، والاستياء بين أطراف عملية التواصل.

ومن الإشارات الناتجة عن لغة الجسد الآتي:

- ١ - الابتسامة.
- ٢ - قضم الشفاه.
- ٣ - رفع الحواجب.
- ٤ - رفع الحواجب مع تحريك الشفاه أو الكتف.
- ٥ - رفع الحواجب مع ابتسامة مصطنعة.
- ٦ - تضيق العين.
- ٧ - الإيماءات لأعلى ولأسفل.
- ٨ - الانحناء للأمام.
- ٩ - الحركة الكثيرة في الجلسة على الكرسي.
- ١٠ - الاستقامة والاعتدال في الجلسة.
- ١١ - الاسترخاء على الكرسي.
- ١٢ - تركيز العين في عين الطرف الآخر.
- ١٣ - تجنّب تلاقى الأعين.
- ١٤ - التثاؤب.
- ١٥ - التربيت على الكتف.

المراجع:

هادي الربيعي، بحث في أنواع التواصل، البوابة العربية، ٢٠١٢.

www.ijschool.net/pdf.php?id=

نشرة (٦) التغذية الراجعة

يعدُّ مفهوم التغذية الراجعة من المفاهيم التربوية الحديثة التي ظهرت في النصف الثاني من القرن العشرين، غير أنها لاقت اهتماماً كبيراً من التربويين وعلماء النفس على حد سواء. وكان أول من وضع هذا المصطلح هو: "نوبرت واينر" عام 1948 م. وقد تركزت في بدايات الاهتمام بها في مجال معرفة النتائج، وانصبت في جوهرها على التأكيد فيما إذا تحققت الأهداف التربوية والسلوكية خلال عملية التعلم، أم لا؟ ومما لا شك فيه أن التغذية الراجعة ومعرفة النتائج مفهومان يعبران عن ظاهرة واحدة.

تعريف التغذية الراجعة:

عرفها "مهرنر وليمان" على أنها تزويد الفرد بمستوى أدائه لدفعه لإنجاز أفضل في الاختبارات اللاحقة من خلال تصحيح الأخطاء التي يقع فيها.

أهمية التغذية الراجعة:

للتغذية الراجعة أهمية عظيمة في عملية التعلم، ولا سيما في المواقف الصفية؛ إذ إنها ضرورية ومهمة في عمليات الرقابة والضبط، والتحكم والتعديل التي ترافق وتعقب عمليات التفاعل والتعلم الصفية، وأهميتها هذه تنبثق من توظيفها في تعديل السلوك وتطويره إلى الأفضل، بالإضافة إلى دورها المهم في استثارة دافعية التعلم، من خلال مساعدة المعلم للطالب على اكتشاف الاستجابات الصحيحة فيثبتها، وحذف الاستجابات الخاطئة أو إلغاؤها. ومن أكثر الفوائد وضوحاً لها هي:

- ١ - تعمل التغذية الراجعة على إعلام المتعلم بنتيجة عمله، سواء أكانت صحيحة أم خاطئة.
- ٢ - إن معرفة المتعلم بأن إجاباته كانت خاطئة، والسبب في خطئها، يجعله يقتنع بأن ما حصل عليه من نتيجة، كان هو المسؤول عنها.
- ٣ - التغذية الراجعة تعزز قدرات المتعلم، وتشجعه على الاستمرار في عملية التعلم.
- ٤ - إن تصحيح إجابة المتعلم الخاطئة من شأنها أن تضعف الارتباطات الخاطئة التي تكونت في ذاكرته بين الأسئلة والإجابة الخاطئة.
- ٥ - استخدام التغذية الراجعة من شأنها أن تنشط عملية التعلم، وتزيد من مستوى دافعية التعلم.
- ٦ - توضح التغذية الراجعة للمتعلم أين يقف من الهدف المرغوب فيه، وما الزمن الذي يحتاج إليه لتحقيقه.
- ٧ - تُبين للمتعلم أين هو من نتائج التعلم التي حققها غيره من طلاب صفه، والتي لم يحققها بعد.
- ٨ - تكون التغذية الراجعة بمثابة تقويم ذاتي للمعلم، ولأسلوبه في التعليم.

خصائص التغذية الراجعة:

يفترض التربويون وعلماء النفس أن للتغذية الراجعة ثلاث خصائص هي:

- ١ - الخاصية التعزيزية: تشكل هذه الخاصية مرتكزا رئيسا في الدور الوظيفي للتغذية الراجعة، الأمر الذي يساعد على التعلم، وقد ركز أحد الباحثين على هذه الخاصية من خلال التغذية الراجعة الفورية في التعليم المبرمج؛ حيث يرى أن إشعار الطالب بصحة استجابته يعززه، ويزيد احتمال تكرار الاستجابة الصحيحة فيما بعد.
- ٢ - الخاصية الدافعية: تشكل هذه الخاصية محورا هاما؛ حيث تسهم التغذية الراجعة في إثارة دافعية المتعلم للتعلم والإنجاز، والأداء المتقن؛ مما يعني جعل المتعلم يستمتع بعملية التعلم، ويقبل عليها بشوق، ويسهم في النقاش الصفّي؛ فيؤدي إلى تعديل سلوك المتعلم.
- ٣ - الخاصية الموجهة: تعمل هذه الخاصية على توجيه الفرد نحو أدائه، فتبين له الأداء المتقن فيثبته، والأداء غير المتقن فيحذفه، وهي ترفع من مستوى انتباه المتعلم إلى الظواهر المهمة للمهارة المراد تعلمها، وتزيد من مستوى اهتمامه ودافعيته للتعلم، فيتلافى مواطن الضعف والقصور لديه؛ لذلك فهي تعمل على تثبيت المعاني والارتباطات المطلوبة، وتصحح الأخطاء، وتعديل الفهم الخاطيء، وتسهم في مساعدة المتعلم على تكرار السلوك الذي أدى إلى نتائج مرغوبة، وهذا يزيد من ثقة المتعلم بنفسه، وينتأجه التعليمية.

شروط التغذية الراجعة:

- لكي تتاح الفرص للمعلم من استخدام التغذية الراجعة في المواقف الصفية، وتحقيق الأهداف المرجوة في عمليات التحسين والتطوير إلى يُراد إحداثها في العملية التعليمية التعليمية، فلا بد أن تتوافر الشروط الآتية:
- ١ - يجب أن تتصف التغذية الراجعة بالدوام والاستمرارية.
 - ٢ - يجب أن تتم التغذية الراجعة في ضوء أهداف محددة.
 - ٣ - يتطلب تفسير نتائج التغذية الراجعة فهما عميقاً، وتحليلاً علمياً دقيقاً.
 - ٤ - يجب أن تتصف عملية التغذية الراجعة بالشمولية، بحيث تشمل جميع عناصر العملية التعليمية التعليمية، وجميع المعلمين على اختلاف مستوياتهم التحصيلية والعقلية والعمرية.
 - ٥ - يجب أن يُستخدم في عملية التغذية الراجعة الأدوات اللازمة بصورة دقيقة.

المراجع:

مسعد زياد، التغذية الراجعة، اللغة العربية لغة القرآن، ٢٠١٢.

<http://www.drmosad.com/index95.htm>

تم بحمد الله