

# تطوير مهارات الاتصال



- / .

## الإعداد للاتصال الفعال



### إشارة / فهم / حفظ

- عندما تذكر للمتدربين ما ستخبرهم به في **المقدمة** فإنك ترسل **إشارة** لهم توضح لهم ما هي **الملفات** التي عليهم أن يفتحوها في أذهانهم .
- عندما تخبرهم في **الاتصال** فإنك **تضع البيانات** التي تريد من المتدربين أن يفهموها ويتذكروها في الملفات التي فتحوها .
- عندما تخبرهم في **الخاتمة** فكأنك تضغط على زر الحفظ **Save** ، وتدعم البيانات التي قدمتها بالفعل.

## مهارة تنويع المثيرات المدعمة للاتصال الفعال

هي:

جميع الأفعال التي يقوم بها المدرب بهدف جذب انتباه المتدربين أثناء الموضوع عن طريق التغيير المتعمد في طرق عرض الموضوع .

مناقشة 1: ما أساليب تنويع المثيرات التي تستخدمها حتى لا يصاب المتدربين بالملل ؟

## أساليب تنويع المثيرات

لفظي	جسمي	حركي
<ul style="list-style-type: none"><li>■ لاحظ ..</li><li>■ اسمع كده ..</li><li>■ عدم اكمال الجملة !!</li><li>■ البحث عن اللفظ !!</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ الرأس .</li><li>■ العين .</li><li>■ اليدان .</li><li>■ الايماءات .</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ البندول مرفوض .</li><li>■ التمشية مرفوضة .</li><li>■ الحركة تكون بحساب.</li></ul>

## تابع : أساليب تنويع المثيرات

تنويع استخدام الحواس	الصمت	تحويل التفاعل
الأذن ليست هي القناة الوحيدة لتلقى المعلومات ...	<ul style="list-style-type: none"><li>■ جذب الانتباه</li><li>■ تجزئة المعلومات</li><li>■ التهيئة</li><li>■ نموذج للاستماع الجيد</li><li>■ لتأكيد أهمية نقطة</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ مدرب و دارسين</li><li>■ مدرب و دارس</li><li>■ دارس و دارس</li><li>■ مجموعة و مجموعة</li></ul>

**مناقشة 2 :** قارن بين أساليب الاتصال المناسبة وغير المناسبة في مجال التدريب ، وقدم أمثلة لاستخدام كل أسلوب منها .

## مهارات الاتصال الأساسية

### تحدث Talk:

- \* تحدث بدلاً من القراءة سيكون تركيزك أسهل .
- \* اتصل مع المتدربين بلغتك المعتادة و التي يسهل عليهم فهمها .
- \* التحدث يمكن المتدربين من التفكير بصورة واضحة و استيعاب الأفكار المطروحة

## قف Stand Up:

- يستطيع كل المتدربين رؤيتك بوضوح .
- يجعلك مسيطرأ على الموقف .
- يتوقع المتدربين أن تكون المسئول عن جذب انتباههم باستمرار .

## استخدم المعينات البصرية:

- استخدام حاسة البصر تدعم فهم واستيعاب موضوع الاتصال .
- أن تكون النقاط الرئيسية محددة جداً، وليست مزدحمة من الناحية البصرية.
- استخدام أسلوب النقاط الرئيسية يجعل للمتدربين رغبة في الاستماع إلى التفاصيل.

## تحرك Move around:

- يمكنك أن تنتبه وترکز مع شخص يتحرك أكثر من شخص جالس ، كما أن حركات اليدين هامة أيضا .
- التحرك من جانب واحد من الغرفة إلى الجانب الآخر كل ثلاث أو أربع دقائق قد يكون كافيا و لكن التحرك بهدف وظيفي .

## استخدم المعينات البصرية:

- استخدام حاسة البصر تدعم فهم واستيعاب موضوع الاتصال .
- أن تكون النقاط الرئيسية محددة جدا، وليست مزدحمة من الناحية البصرية.
- استخدام أسلوب النقاط الرئيسية يجعل للمتدربين رغبة في الاستماع إلى التفاصيل.



## تحرك Move around:

- يمكنك أن تنتبه وترکز مع شخص يتحرك أكثر من شخص جالس ، كما أن حركات اليدين هامة أيضا .
- التحرك من جانب واحد من الغرفة إلى الجانب الآخر كل ثلاث أو أربع دقائق قد يكون كافيا و لكن التحرك بهدف و وظيفي .

## نوع في طبقة صوتك :

- طبقة الصوت الثابتة تبعث على النعاس .
- تكلم بطريقة حيوية مع التغيير في طبقة الصوت بصورة مناسبة.
- هناك البعض يتصنع صوتاً ، فمثلاً يتحدث من البطن وليس من الحلق أو يغير في نبرات صوته .
- اسأل المتدربين إذا كانوا يستمعون إليك بوضوح .
- احرص على النظر للمتدربين باستمرار وخاصة عند استخدامك للمعينات البصرية.

## حافظ على الاتصال بالعين مع الجمهور:

- علي الأقل تظاهر أنك تفعل ذلك بتحريك نظرك بين آخر الحجرة وجوانبها .
- احرص على ألا تتجاهل جانب من المكان على حساب الجانب الآخر .

## ركز على الحجج والبراهين الأساسية:

- عندما تكون متحدثا بين العديد من المتحدثين فإن الاختصار يكون مفيدا .
- امنح المتدربين خطوطا عريضة محددة و قوية يتذكرونها .
- لا تحدد نقاط رئيسية كثيرة أو متداخلة لأي حديث .

## انتہ من حدیثک فی الوقت المحدد:

- أعلى وقت يمكن أن يركز فيه المستمعين دون وسيط تعليمي ما بين 40- 45
- لا شيء أكثر حرجا لك وللمتدربين من أن ينتهي الوقت المحدد ولم تكمل حديثك .
- أن تتمرن على الوقت الذي تستغرقه في شرح العنصر المطلوب .

## قدم ملخصا للنقاط الأساسية في بداية ونهاية الاتصال:

- سيبتذكر المتدربين النقاط الأساسية لحديثك .
- يساعدك على التركيز على الأفكار الأساسية التي ترغب في عرضها.

## اهتم بملاحظة المتدربين واستجب لاحتياجاتهم:

- إذا أحسست أن المتدربين لا يشعرون بالراحة أو يشعرون بالتشتت ( **فصلوا** ) ، فقد لا تكون **المشكلة** منك :
- ربما تكون **الغرفة** حارة أو باردة
- أو **الإضاءة** غير كافية
- أو لا يستطيع المتدربين **رؤيتك**
- قد لا يكون **الميكروفون** جيدا
- أو يوجد ما يشتت انتباههم من **خارج المكان**
- لا تتردد في التوقف لفترة قصيرة لمعالجة **هذه المشكلات** مثل :  
اطلب من أحد الحاضرين **فتح النافذة** - استخدم أعلى مستوى **إضاءة**  
في حالة استخدامك لجهاز عرض **Overhead projector** - الاستغناء  
عن بعض إضاءة في الحجرة في حالة الاتصال التقديمي .

## ورشة عمل :

**1-** اذكر المهارات التي يصعب تحقيقها أثناء الاتصال ،  
مبيناً مقترحاتك للتغلب على هذه الصعوبات .

**2-** حضر مع مجموعتك موضوع يهمك ، ثم عرضه  
مستخدماً بعض مهارات الاتصال .

## بعض مشكلات الاتصال

- ❖ قناة الاتصال بين المدرب والمتدربين ذات اتجاه واحد .
- ❖ لا يزود المدرب الاتصال بمصدر عملي للتغذية الراجعة .
- ❖ فقد انتباه المتدربين أثناء الاتصال .
- ❖ يضع الاتصال المدرب في موقف السلطة , لأنه هو المتحكم في المادة وفي سلوك المتدربين .
- ❖ قد لا تراعى استراتيجية الاتصال إيجابية المتدربين وما بينهم من فروق فردية.

## بعض مقترحات لحل مشكلات الاتصال

1. نوع من **المثيرات** باستمرار ... من الحديث إلى الصمت , ومن الألفاظ إلى المرئيات و اعتمد على **طرح مشكلات** ومواقف مثيرة للتفكير .
2. إذا استشعرت **صعوبة** تعوق فهم المتدربين نقطة ما فأعط **شرح** **بدل** لها .
3. **استعن** بالمواد والأدوات المساعدة ( السبورة وجهاز الإسقاط فوق الرأسى ) لتأكيد النقاط الهامة وتوضيح الرسوم .
4. **شجع مشاركة** المتدربين بطرح الأسئلة , وشجعهم على طرح الأسئلة أيضا .
5. استخدم عند الحاجة بعض **المواقف الشخصية** على ان يكون ذلك تلقائيا .
7. **لاحظ المتدربين** هل يكتبون ؟ هل يشعرون بالملل ؟ هل يتحدثون مع بعضهم .
8. **اهتم** بصنع فرصة **للحوار** وتبادل التعليم والتعلم بين المتدربين فى إطار مجتمع التعلم .



# مع أطيب التمنيات بالنجاح