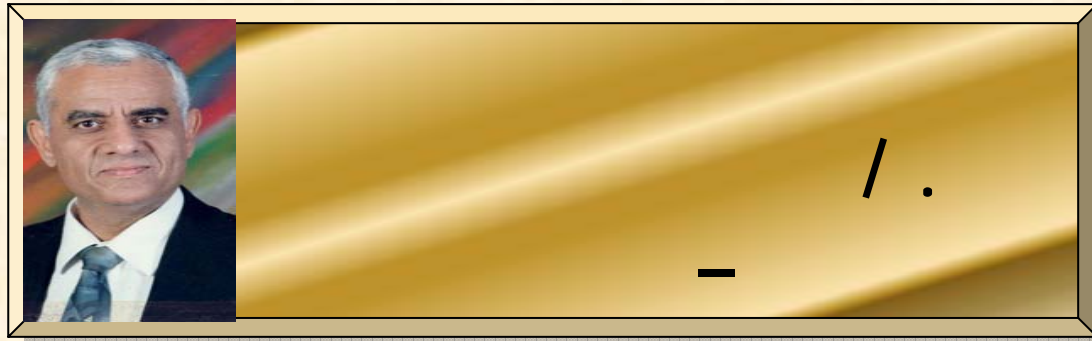


مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم العالي

مهارات الإتصال الفعال

Communication Skills



أرحب بكم في بدء اللقاء ، و أتمني لكم
كل استفادة وتوفيق



أكتب أي سؤال يخطر علي بالك ، ثم أجب عنه في سطر واحد

ماذا تتوقع أن نصل إليه بعد عرض
هذا البرنامج؟
What do you expect?



ماذا تعني هذه الصورة ؟
(سجل رؤيتك)



الهدف العام :

إكساب المشاركين معلومات ومهارات واتجاهات
إيجابية نحو الاتصال الفعال .



الأهداف التفصيلية :

يجب بعد انتهاء البرنامج أن يكون المشارك قادراً علي أن :

- 1- يتعرف علي مفهوم الاتصال .
- 2- يصنف عناصر ومبادئ الاتصال الفعال .
- 3- يختار أشكال الاتصال المناسبة حسب الموقف التدريبي .
- 4- يتعرف علي الكفاءات المدعمة لعملية الاتصال .
- 5- يتعرف علي مشكلات عدم التواصل ويقدم مقترحات مناسبة لحلها .

محتويات البرنامج

المحتويات	أساليب التدريب
<ul style="list-style-type: none">• مفهوم وأهمية الاتصال .• عناصر ومبادئ الاتصال الفعال .• أشكال ومهارات الاتصالات .• الكفاءات المدعمة لعملية الاتصال .• مشكلات عدم التواصل ومقترحات حلها .	<ul style="list-style-type: none">• محاضرة .• ألعاب تعليمية .• مناقشات فردية• ورش عمل .

مفهوم الاتصال الفعال

الاتصال **Communication** هو:

عملية نقل معلومات مفهومة باستخدام الرموز اللفظية وغير اللفظية بين طرفين أو أكثر .



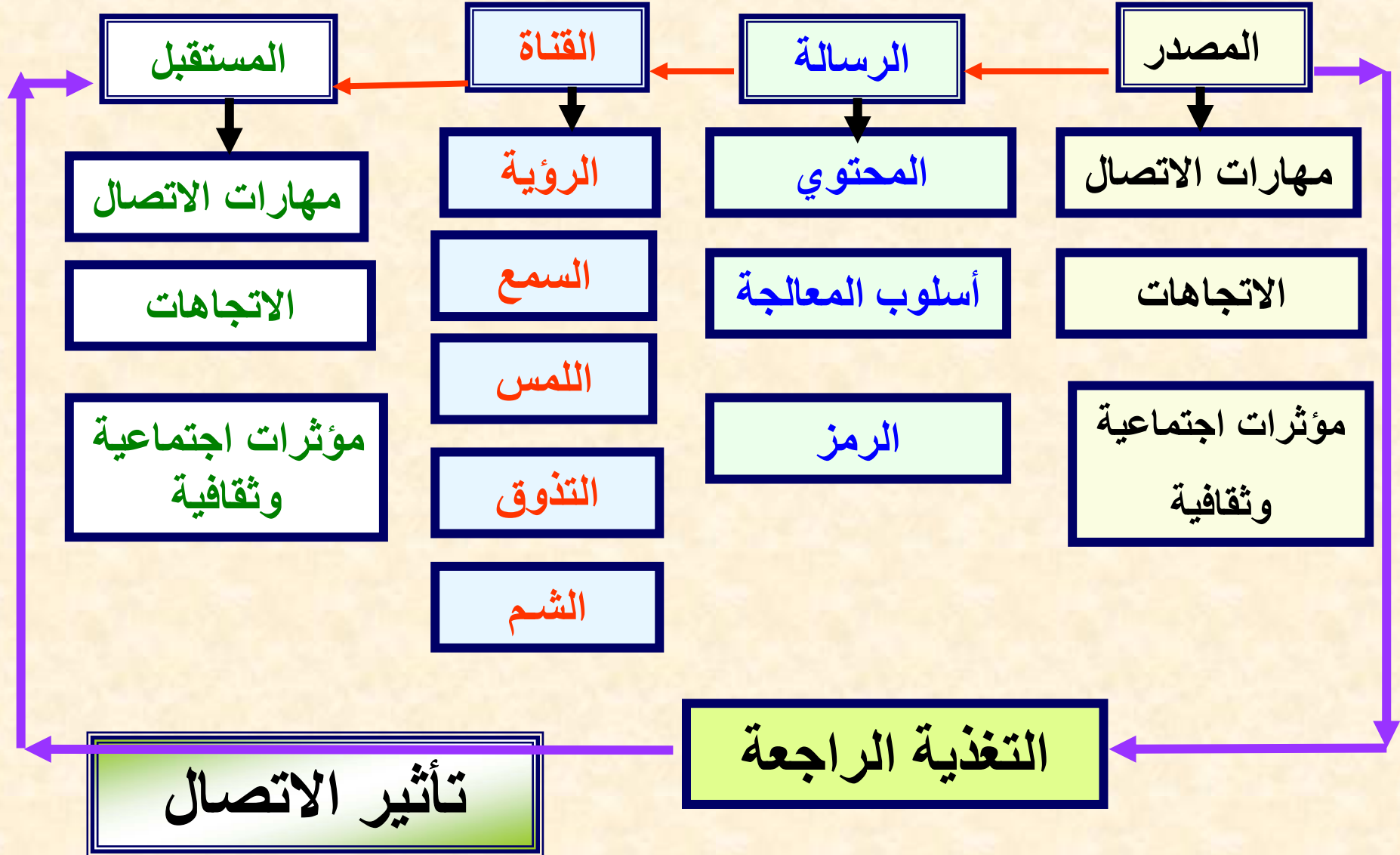
عناصر الاتصال



Sender	المرسل
Receiver ²⁸	المستقبل
Message	الرسالة
Channel	القناة أو الوسيلة
Communication Effects	تأثير الاتصال
Feedback	التغذية المرتدة

مناقشة 1: ما العوامل التي تؤدي إلى نجاح كل عنصر من عناصر الاتصال؟ وكيف يمكن التغلب على معوقات نجاحها؟

نموذج لعملية الاتصال



مبادئ الاتصال الفعال

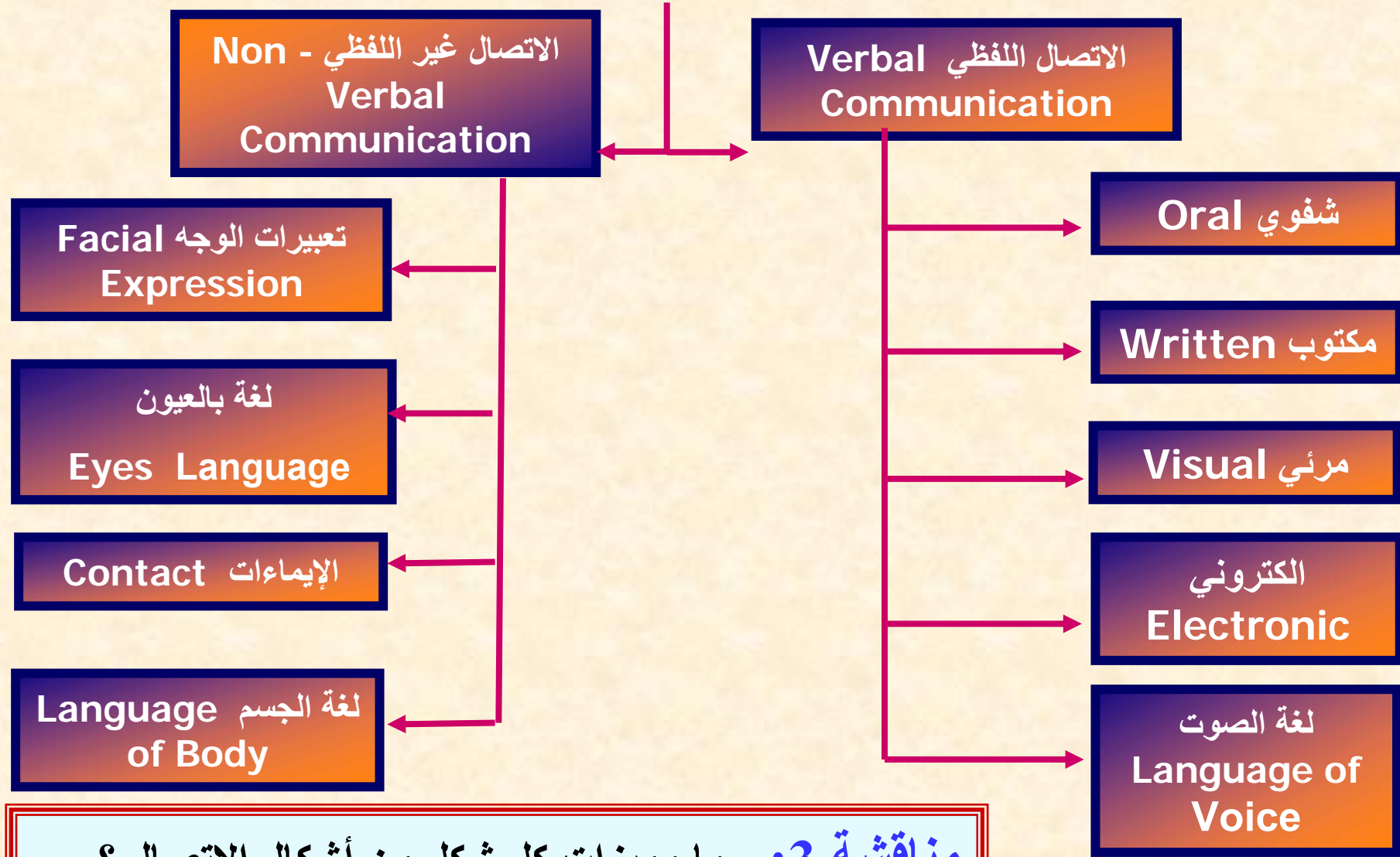
الاتصال الفعال يجب أن يستند إلى المبادئ الأساسية التالية :-

- ⬅ لماذا ؟ وتعني ضرورة تحديد **الهدف** من الاتصال.
- ⬅ من ؟ وتعني تحديد **الشخص المستهدف** من الاتصال ومعرفة خصائصه.
- ⬅ ماذا ؟ وتعني ضرورة تحديد **مضمون** الرسالة.
- ⬅ كيف ؟ وتشير إلى **الوسيلة** المناسبة التي سوف تستخدم في الاتصال.
- ⬅ أين ؟ وتشير إلى **المكان** المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر .
- ⬅ متى ؟ وتشير إلى **الوقت** المناسب للاتصال بالطرف الآخر.



مناقشة 2: لقد تم تعيينك مسئولاً بالكلية وطلب منك عقد اجتماع فوري ،
ماذا تفعل ؟ ، وهل سينطبق الاجتماع علي الصورة المعروضة ؟

أشكال الاتصال



مناقشة 3: ما مميزات كل شكل من أشكال الاتصال ؟

أمثلة لأشكال الاتصال



الاتصال غير اللفظي

الاتصال اللفظي

مناقشة 4: أي من الصور المعروضة أفضل ، ولماذا ؟

شروط الاتصال اللفظي

الإقناع

- الموضوعية.
- قوة وسلامة اللغة
- استخدام الحقائق
- تشويق العرض

الإيجاز

- إيجاز الألفاظ
- والتعبيرات .
- إيجاز الجمل

الوضوح

- اختيار المفردات اللغوية بطريقة سليمة
- التركيز على الأفكار الهامة

أمثلة
لبعض أشكال الاتصال
اللفظي

القراءة
Reading

الكتابة
Writing

الاستماع
Listening

المناقشة
Discussion

التمثيل
Representation



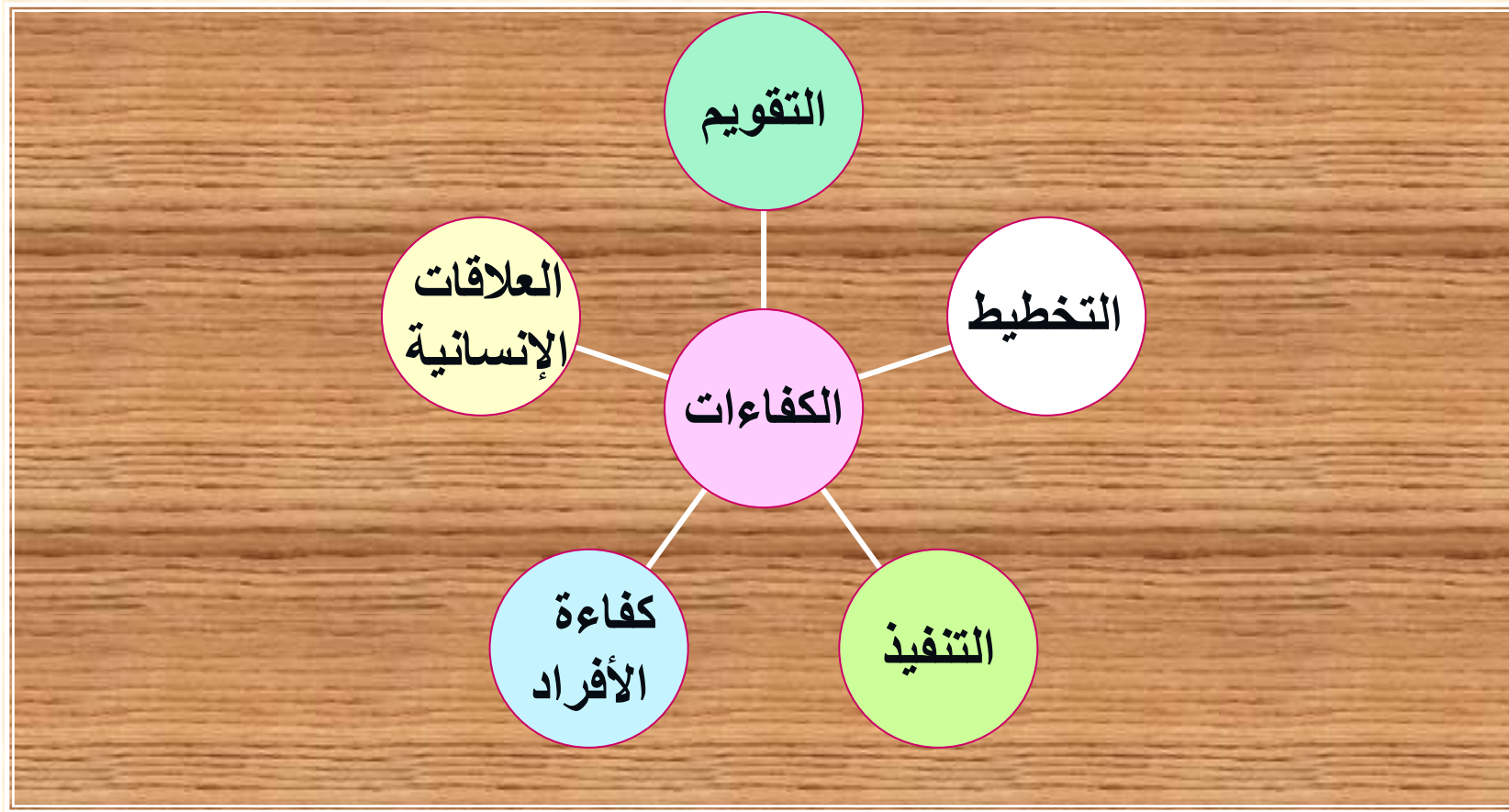


أمثلة لبعض أشكال الاتصال غير اللفظي

المعنى المقصود	الاتصال غير اللفظي
• الارتياح أو الموافقة	• الشخص يتسم
• المتابعة والإنصات	• الإيماءات لأعلى ولأسفل

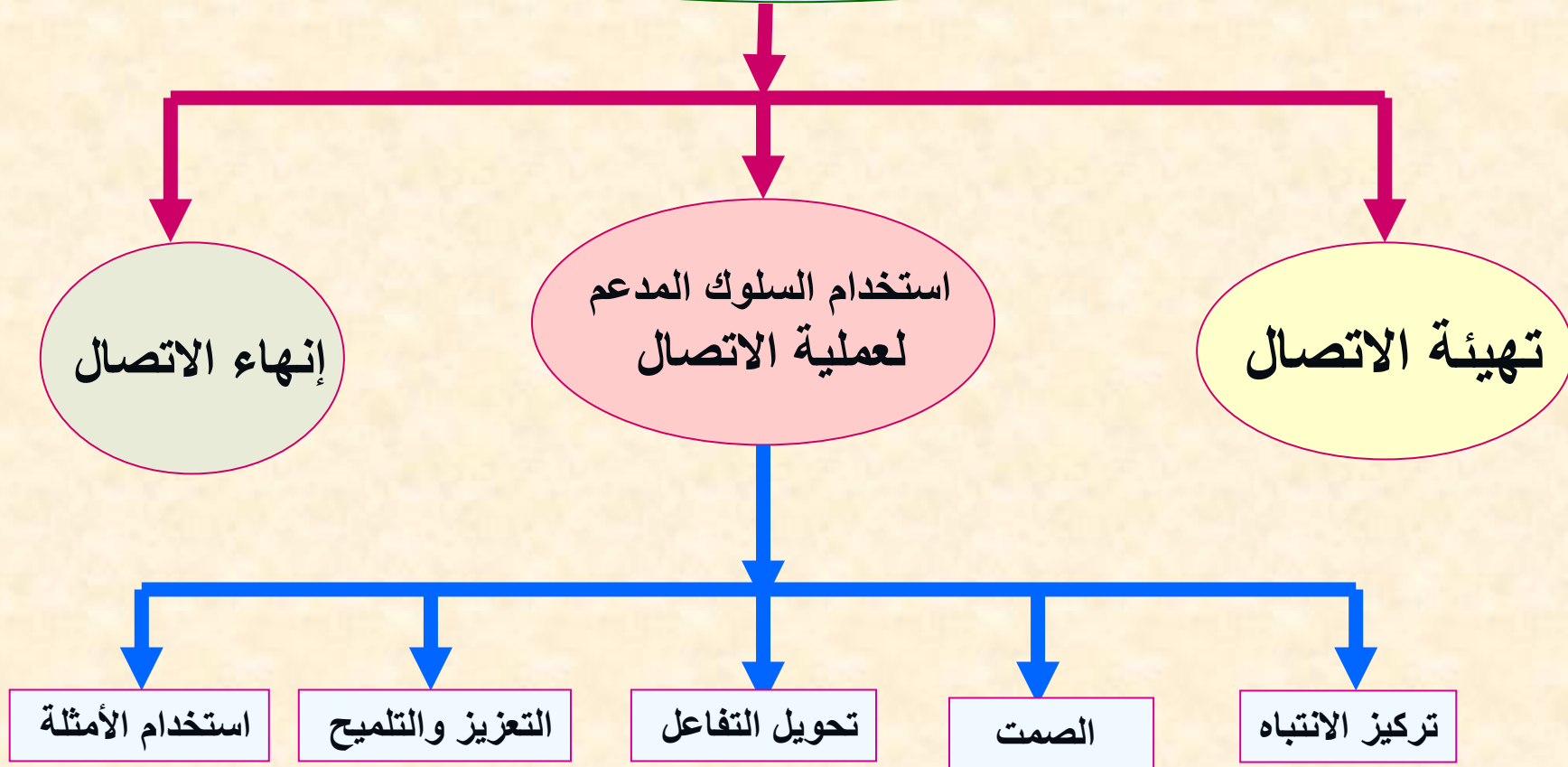
• الاسترخاء على الكرسي	• السأم أو اللامبالاة
• تركيز العين في عين الطرف الآخر	• الإنصات أو تركيز الانتباه
• تجنب تلاقى الأعين	• التجنب أو اللامبالاة أو العصبية
• التثاؤب	• الملل والضجر
• الحركة الكثيرة في الجلسة على الكرسي	• القلق أو التعب

الكفاءات المدعمة للاتصال الفعال



مناقشة 5: ماذا تعني كل كفاءة من الكفاءات المدعمة لعملية الاتصال؟

مهارات تنفيذ الاتصال



مناقشة 6: ما المهارات التي يمكن الاستغناء عنها عند تنفيذ عملية الاتصال؟

بعض مشكلات عدم التواصل

❖ قصور قناة الاتصال بين المرسل والمستقبل أو المستقبلين علي اتجاه واحد من المرسل فقط .

❖ فقد التركيز والانتباه أو الملل الذي قد يظهر علي بعض أفراد الاتصال .

❖ سيطرة بعض الأفراد المتصلين سواءً بالحديث أو لمناقشة أو غيرها مع إهمال باقي الأفراد .

تابع : مشكلات عدم التواصل

- ❖ شعور أفراد الاتصال **بعدم** أهمية الموضوع .
- ❖ **عدم التكافؤ** بين أفراد الاتصال ونقص خبراتهم في الموضوع المطروح .
- ❖ قيام أحد الأفراد بتوجيه **الأوامر** والتعليمات .
- ❖ الاختلاف في **الشخصية** نتيجة تمايز الامكانيات ، والقدرات

مناقشة 7: اذكر نماذج لوسائل قد تعوق عملية الاتصال .

مقترحات لحل مشكلات عدم التواصل الفعال

- **تبادل الآراء** والأفكار حول موضوع الاتصال.
- **تقديم الحجج والبراهين** بصورة مقنعة وواقعية .
- **التحدث باللغة المعتادة** التي تسهل الفهم المتبادل بين الأفراد المتصلين.
- **تحليل وتفسير المواقف** دون تبعية الأفراد أو دون تفكير .
- **المشاركة الايجابية** ، وعدم سيطرة أحد الأطراف علي موقف الاتصال .

➤ إمكانية تطبيق **وتوظيف المعلومات** والأفكار المطروحة بصورة عملية.

➤ استخدام بعض **الأمثلة والمواقف الشخصية** المناسبة التي تدعم عملية التواصل.

➤ تقديم **أساليب بديلة** في حالة الشعور **بالملل** وقطع التواصل بين الأفراد .

➤ **تنويع** استخدام **المثيرات** بالصورة التي تدعم عملية التواصل.

➤ اختيار **الوقت والمكان** المناسبين لإجراء عملية التواصل

مناقشة 7: اذكر نماذج مقترحات أخرى لتحقيق عملية الاتصال .

ورشة عمل

- 1- ما أشكال الاتصال المناسبة في الدورة الحالية من وجهة نظرك ؟
- 2- ما المشكلات التي قد تؤدي إلى عدم الاتصال الفعال من وجهة نظرك ؟ ، وما مقترحاتك لحلها ؟
- 3- قدم موقفاً حياتياً بالاشتراك مع مجموعتك ، بحيث يظهر من خلاله اتصال فعال وآخر غير فعال .

تَشْكُرُ أَحْسَنَ اسْتِمَاعِكُمْ

