



عمادة السنة الأولى المشتركة

ممثلة في وحدة الإرشاد والدعم الطلابي بوكالة الشؤون الأكاديمية

تنظم الدورة التدريبية

مهارات الحياة الجامعية : الاتصال الفعال وسيكولوجية

لغة الجسد وتأثيرها على عملية التعلم

إعداد

د. منصور سمير الصعيدي (مدرب معتمد)

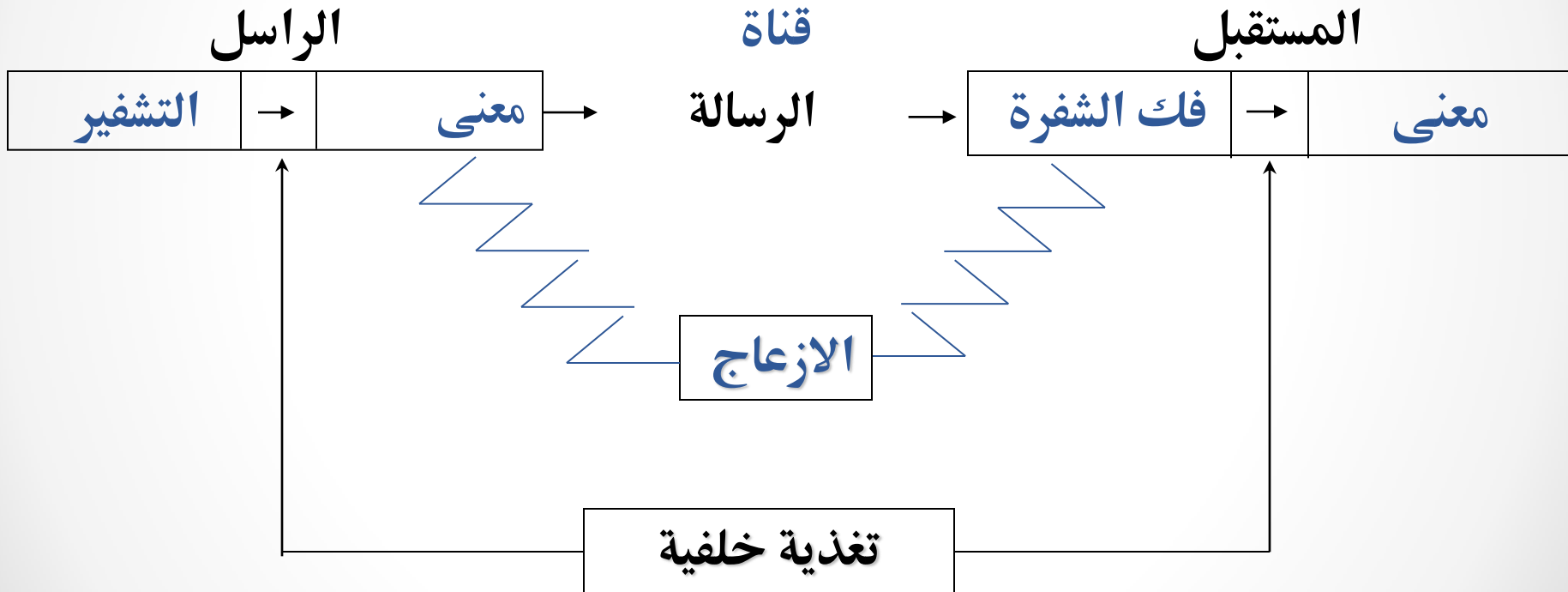


وذلك يوم الخميس الموافق ٢ / ٢ / ١٤٤٣ هـ. في تمام الساعة
١١:٤٥ – ١٢:٣٠ بمبنى ق ٣ القاعة ١١٣، وعلى طلبة عمادة
السنة الأولى المشتركة ضرورة التسجيل بالدورة نظراً لمحدودية
المقاعد من خلال الكود التالي:

مهارات الحياة الجامعية : الاتصال الفعال

وسيكولوجية لغة الجسد وتأثيرها على عملية التعلم

أربع عوامل أساسية للاتصال الفعال



أهمية الاتصال الديناميكي الفعال

- (١) يمثل التواصل نشاط اجتماعي وإنساني ونفسي تتفاعل في إطاره جهود مختلف الطلاب وآراؤهم وأفكارهم عبر قنوات اتصال معينة لكي نصل إلى أفضل صيغة للعمل معاً.
- (٢) يضمن التواصل تفاعل إيجابي وتبادل مشترك بين مجموعات العمل وصولاً إلى أفضل صيغ العمل وأكثرها كفاءة.
- (٣) نستطيع من خلال التواصل الفعال التعرف على توجهات العمل والأهداف المراد تحقيقها.
- (٤) يعتبر التواصل وسيلة فعالة لإنجاز الأعمال والمهام والفعاليات المختلفة.
- (٥) يسهم التواصل في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم إلى مختلف الأفراد والمجموعات وفق صيغة تنسيقية متكاملة.
- (٦) يساعد التواصل على توجيهه وتغيير سلوك الأفراد وهو وسيلة فعالة للتعليم والتطوير والتدريب للأفراد والمجموعات في المجتمع.

مكونات عملية الاتصال الديناميكي الفعال

- (١) **الرسالة أو المعنى**: Message (Meaning) هي الصياغة المموسة للمعنى أو الفكرة المراد إرسالها إلى المستقبل أو المستلم.
- (٢) **التشفير**: Encoding هي عملية اختيار الرموز أو الشفرات التي يتم بواسطتها تأليف أو صياغة الرسالة أو المعنى مثال ذلك كتابة الرسالة بالحروف أو برموز معينة.
- (٣) **قناة الاتصال**: Communication Channel هي الوسيلة التي يتم عبرها بث أو إرسال الرسالة وتحقيق عملية الاتصال فقد تكون التليفون أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو غيرها.
- (٤) **فك التشفير**: Decoding هو عملية ترجمة أو تفسير الرموز والشفرات المستخدمة في الرسالة لغرض فهم معناها.

مكونات عملية الاتصال الديناميكي الفعال

(٥) **الضوضاء: Noise** هي المؤثرات التي تقلل من القدرة على إدراك المقصود بالرسالة أو المعنى، وقد تتعلق الضوضاء بالمرسل حيث إدراكه واتجاهاته وشخصيته وقدرته على اختيار الوسيلة المناسبة لا تكون بالشكل المطلوب أو بالمستلم ذاته أو بقناة الاتصال نفسها. والضوضاء بشكل عام تلعب دوراً حاسماً في التأثير على كفاءة وفاعلية الاتصال.

(٦) **التغذية العكسية: Feedback** هي استجابة أو رد المستلم على رسالة المرسل: وتعطي التغذية العكسية صورة عن مدى الفهم والإدراك لمضمون الرسالة من قبل المستلم.

أنواع الاتصال الديناميكي الفعال

الاتصالات الشفوية: Oral Communication

تأخذ الاتصالات الشفوية شكل اتصالات وجهاً لوجه أو مقابلات أو مناقشة وحوار أو اجتماعات يتحدث فيها الأفراد بعضهم لبعض وكذلك المحادثات الهاتفية وغيرها، في إطار هذا النوع نستخدم الكلمات الشفوية لنقل المعاني والأفكار المراد إيصالها ولعل ميزة الاتصالات الشفهية الأساسية هي التفاعل المباشر والحصول على التغذية العكسية المباشرة من خلال الأسئلة والاستفسارات والحوار.

الاتصالات المكتوبة: Written communication

في هذا النوع يتم بث الرسائل أو المعاني المطلوب إيصالها للآخرين كتابياً سواء بشكل تقارير أو تعليمات أو ملاحظات أو بريد إلكتروني أو غير ذلك. ونسبة استخدامها لا تتجاوز ١٣٪ من الوقت المتاح للاتصالات من الوقت المستخدم، وأهم المشاكل في هذا النمط هي عدم وجود تغذية عكسية سريعة وتفاعل مباشر كذلك هناك إشكالية فهم المعاني الواردة في الرسالة وحتى الرسائل الإلكترونية تحتاج إلى قدرة على التعامل مع الحاسوب.

أنواع الاتصال الديناميكي الفعال

الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد): (Body Language)

يشار إليها أحياناً بلغة الإشارة أو اللغة الجسدية **Body Language** وهي تشكل نسبة عالية من عمليات الاتصال. وهذه عبارة عن اتصالات تتم بواسطة تعبيرات الوجه أو طبيعة الوقوف أو الجلوس أو المظاهر الأخرى من إشارات وإيماءات ونبرات الصوت. ويبدو أنه خلال الاتصال وجهاً لوجه فإن التأثير الحاصل والاستجابة للرسالة يكون بدرجة أساس نتيجة لنبرات الصوت وتعبيرات الوجه وحركات اليدين وغير ذلك من الإشارات وحتى فترات الصمت تحمل معاني كثيرة في مختلف المواقف، فهي قد تعني الشك أو عدم الفهم أو عدم موافقة لكن بشكل مؤدب.

لغة الجسد

الرسالة عبر لغة الجسد	السلوك (تعبيرات الوجه أو الوقوف) (أو حركات اليدين أو غيرها)
أريد أن أكون متعاوناً	- عدم تحريك اليدين بشكل مستمر - وجه مبتسم - استخدام اليدين من الجيوب - عدم مقاطعة الأيدي على الصدر
أنا واثق	- عدم تحريك اليدين بالقرب من الوجه - الوقوف باستقامة - نظرة ثابتة
أنا عصبي	- التآفف - تضخيم نبرة الصوت - حركة اليدين أثناء الحديث بشكل غير منتظم - التدخين بشكل متزايد
أنا أفضل منك	- النظر من فوق النظارات - الإشارة بالأصابع تجاه المقابل - الوقوف خلف المكتب - العبث أثناء الحديث

معيقات الاتصال ووسائل التغلب عليها

(١) اختيار غير موفق أو غير صحيح لقناة الاتصال. باعتبار أن قناة الاتصال هي الوعاء أو الوسيلة الناقلة للرسالة من المرسل إلى المستقبل .

(٢) تعبير مكتوب أو شفهي ضعيف أو غير مؤثر. إن الاتصال يمكن أن يؤدي غرضه عندما تكون الرسالة مصاغة بعناية ووضوح ن بحيث يستطيع المستلم فهم مدلولاتها كما أراد لها المرسل. وهناك مهارات يجب أن يتقنها المرسل في مجال الاتصال لكي يكون فاعلاً في التعبير عن نفسه وأوامره.

(٣) ال فشل في إدراك وفهم الإشارات غير اللفظية التي تشكل اليوم نمطاً مهماً من أنماط الاتصال، ففي بعض الأحيان يريد المرسل إيصال رسالة محددة من خلال قناة معينة ولكن حركاته الجسدية وتعبيرات الوجه واللامح تعبر عن شيء آخر وهذا ما يطلق عليه الرسالة المختلطة، مثل المقاطعة أثناء حديث هاتفي أو زيارات مفاجئة وغير متوقعة أو انعدام الخصوصية أثناء الاتصال أو غيرها.

(٤) ازدحام قنوات الاتصال أحياناً يكون عقبة أمام الاتصال الفعال.

وسائل تحسين فاعلية الاتصال

هناك العديد من قواعد الاتصال الفعال وهي:

- (١) الإنصات التام لمحتوى الرسالة.
- (٢) الإصغاء التام والانتباه لمشاعر مرسل الرسالة حول محتوى الرسالة.
- (٣) الاستجابة لهذه المشاعر والعمل على أن يعرف المرسل تأثير مشاعره.
- (٤) الانتباه والحساسية تجاه الإشارات غير اللفظية التي تبدو من المرسل.
- (٥) التأكد من المرسل حول بعض العبارات أو الفقرات لفهمها بشكل كامل.
- (٦) التركيز التام مع المتحدث أو المرسل.
- (٧) عدم الإجابة بسرعة ولكن بتأني.
- (٨) السيطرة على الانفعالات وعدم التصرف بعصبية.
- (٩) توجيه النقد بأسلوب تدريجي وبناء.
- (١٠) استخدام الوقت المناسب لإعطاء التغذية العكسية.

استراتيجيات الاتصال الفعال وسيكولوجية لغة الجسد

هناك خمسة استراتيجيات للاتصال الفعال هي:

- (١) معلومات كثيرة ونأمل باتصال ناجح (استراتيجية انشر وتأمل).
- (٢) رسائل كافية ومحددة مع وقت طويل للتوضيح (استراتيجية اخبر ورغب).
- (٣) استراتيجية تحديد المهم ثم الاستطلاع.
- (٤) استراتيجية التشخيص والاستجابة.
- (٥) استراتيجية التقييد ثم التعزيز.

التفاوض Negotiation

التفاوض هو الطريقة المؤدية إلى الوصول إلى اتفاق بين الأطراف، وعادة ما يتفاوض الأفراد حول الأجور وظروف العمل وتقييم الأداء وجدولة العمل ومواقفه واعتبارات أخرى كثيرة. وعند فشل التفاوض فإن هناك احتمال كبير لحصول الصراع **Conflict** الذي هو عبارة عن عدم توافق حول قضايا أساسية تصل إلى حد العداء والخصومة.

أهداف التفاوض ومدخله

للتفاوض الفعال ثلاثة خصائص أساسية هي:

النوعية : Quality وهي التفاوض بطريقة حكيمة وفعالية ترضي جميع الأطراف.

التكلفة : Cost إن كفاءة الاتصال ترتبط باستخدام أقل الموارد وأقل وقت.

التناغم : Harmony التفاوض بطريقة تعزز علاقات الأفراد ببعضهم البعض ودون إضرار بهذه العلاقات بأي صورة كانت.

إن المداخل المعتمدة من قبل الأطراف لها تأثير رئيس على نتائج التفاوض فقد يتم اعتماد مدخل التفاوض التوزيعي، وفيه يتم التركيز على ادعاءات مختلفة الأطراف بهدف الوصول إلى نتائج أو مخرجات مفضلة وهذا المدخل قائم على أساس تنافسي.

الوساطة والتحكيم وتجنب إشكالات التفاوض

إن عملية التفاوض ليست بالسهلة بل كثيراً ما تكون معقدة وعادة ما يصاحب التفاوض أربعة إشكالات أساسية:

- (١) فهم عملية التفاوض والحوار بشأن قضية معينة على أن الربح لطرف معين يجب أن يبنى على أساس خسارة طرف آخر.
- (٢) التصعيد غير المبرر وغير الرشيد للصراع، بحيث يتجسد الحوار بمنظور أناني لأحد الأطراف ورغبة في تحقيق الرضا لنفسه على حساب الأطراف الأخرى.
- (٣) الثقة المفرطة بالنفس وإهمال حاجات الطرف الآخر.
- (٤) الأفراد في الحديث وطرح الأفكار والأسئلة للطرف الآخر دون سماع لآرائه وإجاباته.

تحياتي

وتقديري

لمشاركاتكم الفعالة

تمنياتي لكم جميعاً بالتوفيق