

تسرع شعب التربية الخاصة - ورياض الأطفال بالتعاون

مع وحدة التميز تقديم

دورة بعنوان

مهارات التواصل وفن التعامل مع الآخرين

تقديم

د. جيهان فريد صابر اللقاني

أستاذ التربية الخاصة

شعب التربية الخاصة ورياض الأطفال - كلية التربية بالزلفي

قسم الطالبات

والدورة مقامة بالمدرج الساعة التاسعة والنصف

لكل أعضاء هيئة التدريس والإداريين

فن التعامل مع الآخرين لخصها "المولى" في جمل ثلاث :
"خذ العفو ..

وامر بالعرف ..

وأعرض عن الجاهلين"



مهارات التحدث والإقناع

تحدث أقل واستمع أكثر واصغ باهتمام



- كل فكرة يمكن التعبير عنها بكلمات قليلة
- كلما زاد الكلام كثرت الأخطاء
- اهتمام السامع يكون للحظات قليلة ثم يترك
نتحدث وحدك

عندما تستمع بإصغاء يفهم المتحدث أنك مهتم به ومنسجم معه
وسوف يجتهد في إرضائك ويوافق تماماً على الكلام القليل الذي قلته

ارفع شعار " أنت أنا "

من خلال " أنت أنا "

تري نفسك عندما تنتظر للآخرين

تفرح بإنجازاتهم لأنها لك

تغفر أخطاؤهم لأنها أخطاؤك

تستطيع أن تفهم الناس لأنهم أنت

تكسب حب الناس واحترامهم

كيف تمتلك زمام الناس

ابدأ بالثناء المستطاب والتقدير المخلص

ألفت النظر إلى الأخطاء من طرف خفي

تكلم عن أخطائك قبل أن تنتقد الشخص الآخر

قدم اقتراحات مهذبة ولا تصدر أوامر صريحة

امتدح أقل عمل جيد وكن مسرفاً في المدح

دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه

أسبغ على الرجل ذكراً حسناً يقيم على تدعيمه

اجعل الغلظة التي تريد إصلاحها تبدو ميسورة التصحيح

المداخل السهلة إلى العقول والقلوب

خاطب الدوافع النبيلة

٦

قد تختفي الدوافع النبيلة تحت أنقاض الطمع والمصالح لكنها لا تنعدم

خاطب الجوانب الإنسانية في الشخص وسوف يفاجئك بأكثر مما تتوقع

لن تنجح إذا لم تفعل ذلك بصدق وإخلاص فمن السهل اكتشاف التزييف

كيف تجذب الناس الى وجهة نظرك

لأنجل

احترم آراء الشخص الآخر

توصل بآرائك واللين ودع الغضب

اسأل سئلة تحصل منها على اجابة بنعم

مع الرجل الآخر يتولى دقة الحديث

اعترف بخطئك

ضع افكارك في قالب متميز

دع الشخص الآخر يحس بأن الفكرة فكرته

قدر افكار الشخص الآخر

إذن مفهوم التواصل هو:-

هو نشاط إنساني الغرض منه تبادل المعلومات والأفكار
بين كل من المرسل والمستقبل.



مكونات التواصل:-

١. **المرسل:-** هو الشخص الذى يقوم بنقل الأفكار والمعلومات.

٢. **المستقبل:-** هو الشخص الذى يقوم باستقبال الرسالة من المرسل وفك رموزها.

٣. **الرسالة:-** هي الرموز والإشارات التي يريد المرسل إرسالها للمستقبل.

٤. **وسيلة:-** وهي الأداة التي تساعد على نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل.

٥. **التغذية المرتدة:-** هي الاستجابة الصادرة من المستقبل للرد على الرسالة.

القواعد المرتبطة بفن التعامل مع الآخرين:-

١. قدر الشخص.

٢. اظهرا اهتماما حقيقيا
للشخص.

٣. اظهر الحب.

٤. حدث الآخرين بمجال
اهتمامهم.

٥. أحسن لمن تتعامل معهم.



٦. استخدم أسلوب المدح .

٧. تجنب تصيد الأخطاء وانشغل بإصلاح عيوبك.

٨. تواضع لأن الناس تنفر ممن يستعلى عليهم.

٩. تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي اليهم.

١٠. وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديق.

١١. اسع لتتنوع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك.

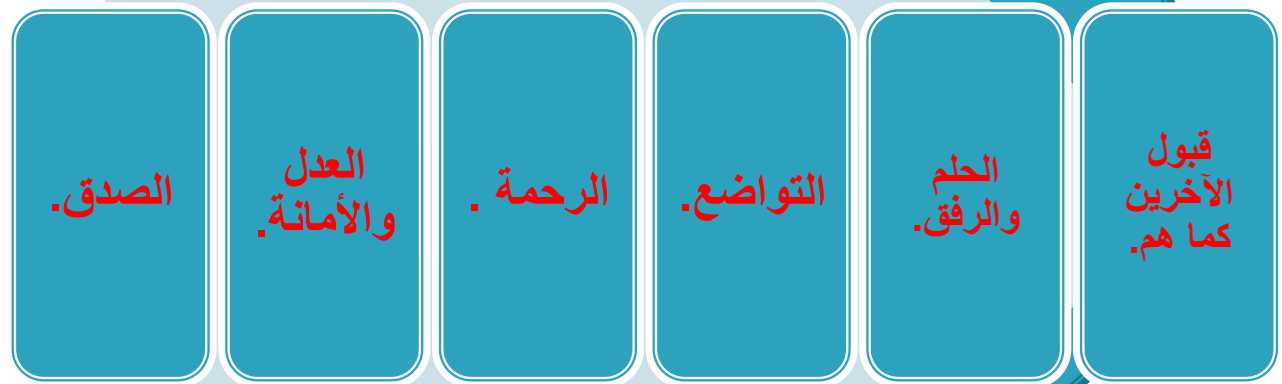
١٢. للناس أفراح وأحزان فشاركهم وجدانيا .
١٣. حاول أن تكون واضحا في تعاملاتك.
١٤. حافظ على مواعيدك مع الناس واحترامها.
١٥. لا تكن لحوحا في طلب حاجاتك.
١٦. اختر الأوقات المناسبة للزيارة.
١٧. ابتعد عن التكلف في الكلام وفي التصرف.
١٨. حاول أن تقلل من المزاح.
١٩. حاول أن تنتقى كلماتك.

مهارات التواصل الفعال :-



١. اتصال العين.
٢. الوضع والحركة .
٣. ملامح وتعابير الوجه.
٤. اللبس والمظهر.
٥. التنوع الصوتي.
٦. اشراك المستمع.
٧. اللغة غير المنطوقة.
٨. استخدام المرح.

الصفات التي يجب توافرها في الشخص لكي يكون الاتصال ناجحاً:-



الاستماع ودوره فى نجاح الحوار والتفاهم:-



عندما نتحدث نحب أن يستمع إلينا الآخرون وهذه طبيعة فينا؛ لأن الاستماع يشعرنا بالثقة والاحترام والاهمية.

وقد أشار علماء النفس الاجتماعي أن الاستماع الجيد للآخرين ليس بالضرورة أن ينتهى بالتأثير الكامل عليهم إلا أنه يساعد على التقريب الروحي والعاطفي.

أدوات الاستماع الفعال:-

١. لخص محاورك.

٢. عناصر التفاهم: تتحدد في تركيز الانتباه على كلام الطرف الآخر، التأكد من حديثه، متابعة النقاط المهمة والرد عليها

٣. الدخول إلى عالم الآخرين: يجب أن نشعر الآخرين بالأمن والثقة.



قواعد النصيحة:-



- الإخلاص لله.
- أن يطبق الشخص ما يقوله .
- التأكد من صحة الأمر الذي ينصح به.
- اختيار الوقت المناسب.
- تهيئة الجو النفسي لسماع النصيحة.
- الذكاء في استخدام الكلمات.
- إظهار الإخلاص والود والحب في توجيه النصيحة.

قواعد يجب مراعاتها عند التعامل مع الناس

١. أصلح بينك وبين الله يصلح الله بينك وبين الآخرين.
٢. حدد أنماط الشخصية.
٣. ضع نفسك مكان الآخرين.
٤. ابتسم دائما في المواقف الصعبة.
٥. احتفظ بهدوئك.
٦. ضع في حسابك مشاعر الآخرين.

٧. اختر كلماتك بلباقة في أول لقاء.

٨. إذا كانت الأجواء غير مناسبة للحديث يفضل إنهاء الحديث بلباقة.

٩. الهدية الجميلة ، والمصارعة لمساعدة الآخرين من أهم وسائل كسب القلوب ، وبناء العلاقة بين الناس.

١٠. الوفاء بالوعد ، وصدق الحديث يجعل الآخرين.

١١. الكرم أعلى المنازل في قلوب الناس يحبونك.

١٢. البساطة وعدم التكلف في التعامل.

أنواع التواصل:-

١. التواصل اللفظي:- يتضمن:-

- اللغة .
- النطق .
- الصوت .
- الطلاقة .
- السمع .



مهارات الاتصال اللفظي:-

١. مهارة التحدث .ترتبط بتحديد الوقت المناسب للتحدث ،ارسال الأفكار للمستمع بشكل منظم ،التركيز على جوهر الموضوع، البساطة،

٢. مهارة الاستماع .

ترتبط هذه المهارة بالفهم ،التفسير ،التقييم، التذكر ،الاستجابة
٣. مهارة الكتابة.

تساعد على التفاعل مع الآخرين ،اقناع الآخرين، تحقيق التواصل.

٤. مهارة القراءة.

٢. التواصل غير اللفظي:-

نقسم أساليب التواصل غير اللفظي الى ثلاث فئات:-

أولاً:- التواصل غير اللفظي الجسدي: الوضع الذي يكون عليه جسمك يكشف الكثير عن حالتك الذهنية وشعورك في لحظة معينة.

ثانياً:-الاتصال البصري : تمثل العينان مرآة الروح ، فنظرتك وسيلة قوية في لغة جسدك

ثالثاً: التواصل غير اللفظي الحركي:-

الشخص القلق والمتوتر يقوم بعمل حركات سريعة ومتكررة عكس الشخص العادي الهادئ.

رابعاً:- التواصل غير اللفظي المرتبط باللغة:-

ويتضمن نبرة الصوت:- متمثلة في النطق والصوت فهم أجزاء مهمة في لغة جسدك، كما أن حالتك الذهنية تظهر من خلال نبرة صوتك

رابعاً:- التواصل غير اللفظي المرتبط بالإشارة:-

تستخدم لغة الإشارة لمساعدة الأشخاص
الذين يعانون من صعوبة في الكلام
لمساعدتهم على التعبير عن أفكارهم
وتسهيل فهمها على المستقبل.



قائمة المراجع

١. إيهاب الببلاوي : اضطرابات التواصل، دار الزهراء الرياض بالمملكة العربية السعودية، ٢٠١٤م.

٢. أحمد موسى الدوايده ،ياسر فارس خليل: اضطرابات التواصل دار الناشر الدولي، الرياض بالمملكة العربية السعودية، ٢٠١١م.

٣. جمال شكري عثمان وآخرون :الاتجاهات المعاصرة بين النظرية والتطبيق دار الحكيم ،القاهرة ، ١٩٩٤م.

٤. على حسين زيدان :مهارات وتطبيقات ،دار المهندس، القاهرة ، ٢٠٠٦م.

٥. سهير كامل أحمد ،دينا إبراهيم مصطفى :مقدمة في التربية الخاصة ،مكتبة الرشد ،الرياض بالمملكة العربية السعودية، ٢٠٠٧م.

٦. نواف بنت ناصر التميمي وآخرون: الاتصال الإنساني،مكتبة الرشد،الرياض، ٢٠١٤م