



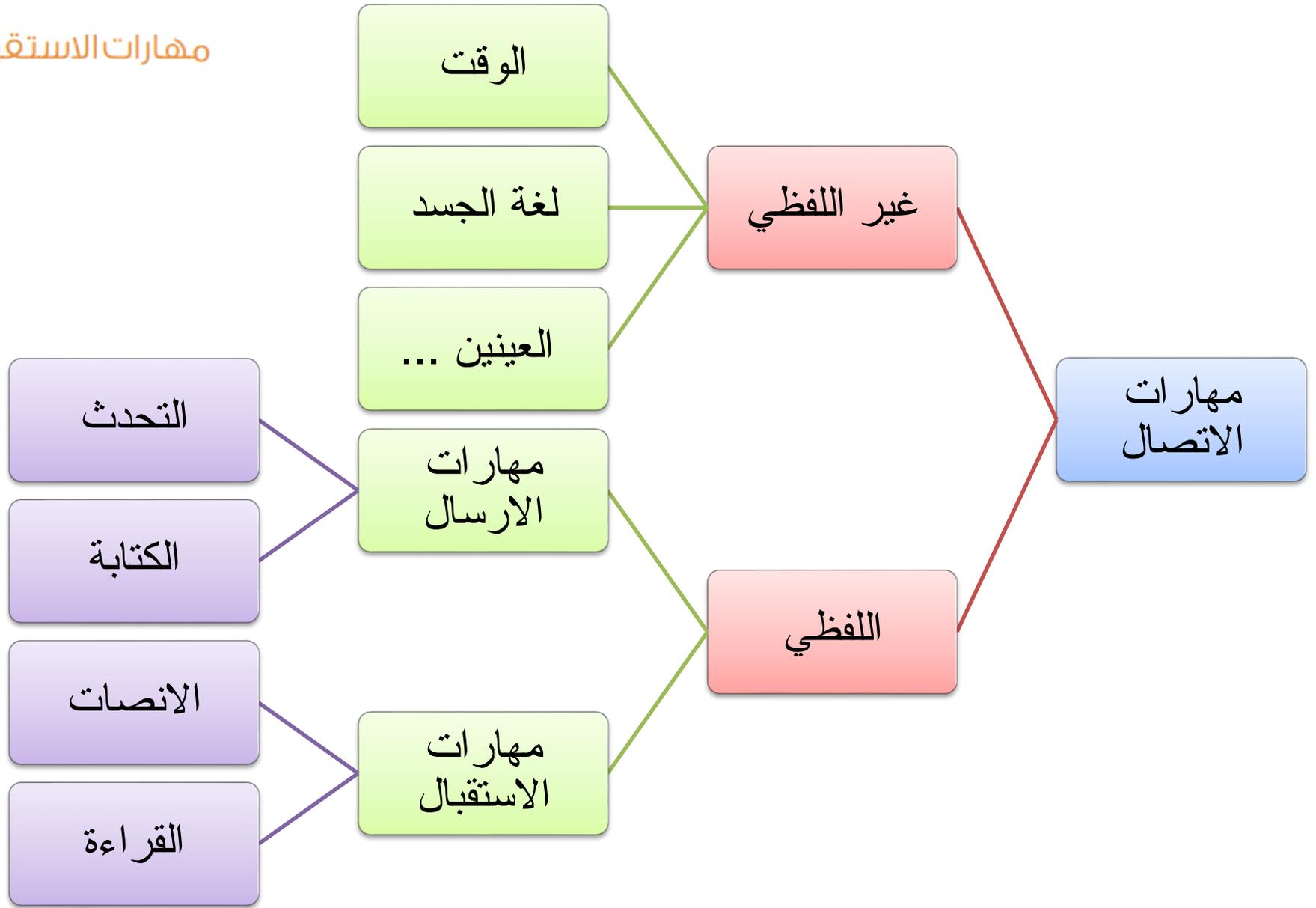
مهارات الاتصال

Communication Skills



مهارات الاستقبال





الإنصات

- يعتمد الاتصال الفعال بصورة أساسية على مهارة الإنصات.
- وهي المهارة التي يفتقد الكثير منا التعامل معها بحرفية.
- الإنسان يتلقى التوجيهات والتربية على حسن التحدث والمخاطبة في غالب حياته، لكنه يتعلم الإنصات في سنواته الأولى بشكل عشوائي على الأغلب.

أهمية الإنصات:

1. من أهم مقومات التعلم.
2. من الأولويات التي يحرص عليها الموظف الناجح
3. يستغرق الانصات أكثر وقت الإنسان الاتصالي
4. يعين الإنصات الجيد على تكوين البيئة الأسرية الآمنة
5. بناء العلاقات يعتمد بشكل كبير على إجادة الإنصات للطرف الآخر

بالتعاون مع أفراد مجموعتك وضح الفرق بين المفاهيم الثلاثة التالية ، مع تمثيل دور لكل منها .

نشاط
1-3



السمع والاستماع والإنصات





مفهوم الإنصات

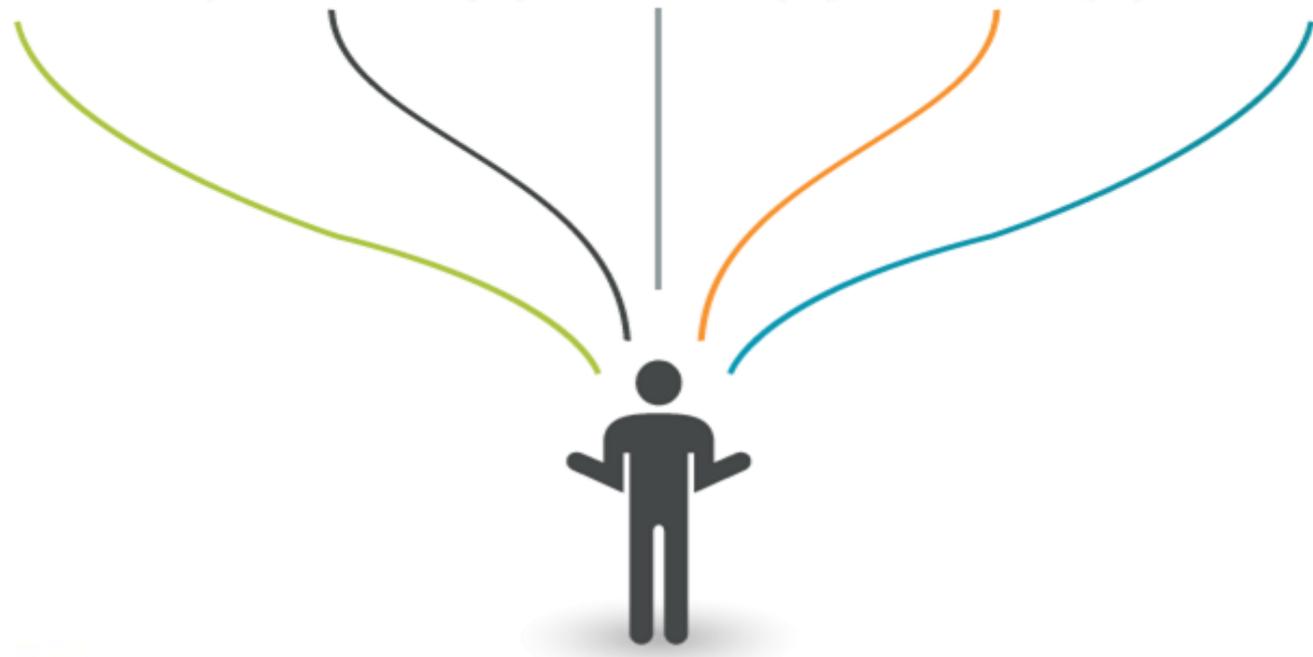
والإنصات هو :

الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه إلى
للتعبيرات اللغوية والحركات الجسدية، مع
إدراك المعاني، والخلوص إلى مراد المتحدث،
والاستجابة الملائمة لرسائله.



يختار أول الطلاب في القاعة الدراسية كلمة، والمهم أن تكون كلمة صعبة، ويتناقلها الطلاب همساً، حتى تصل الى آخر طالب في القاعة. فيقولها بصوت عالٍ.

مهارات الاستقبال



مهارات الانصات





يتم استماع الطلاب لقصة مسجلة صوتياً، ثم يتم إعادة ذات القصة بعرضها مسموعة ومرئية معاً، ويتم مناقشة تأثيرات الاستماع، والاستماع والمشاهدة على استيعاب وفهم الطلاب للقصة، وتذكرهم لتفاصيلها.

نموذج تطبيقي لمهارة الإنصات



صلى الله عليه وسلم

معوقات الانصات

الحالات النفسية

العوائق الذهنية

المشوشات البيئية

الانطباع والحكم السابق

انتقائية المستمع

ثانياً : القراءة

كيف تتم عملية القراءة؟

اللفظ الذي يؤديه

المعنى الذهني

الرمز المكتوب

- في القراءة تتداخل ثلاثة عناصر للوصول إلى الرسالة:
 - أ- المعنى الذهني.
 - ب- اللفظ الذي يؤديه.
 - ج- الرمز المكتوب.

- وتتم القراءة على ثلاثة مراحل :
 - أ- مرور العين على النص المكتوب.
 - ب- تفسير الكتابة.
 - ج- استنتاج المعاني.

سمات القراءة

02

أن المادة المقروءة مجردة
من مؤثرات الصوت، أو الأداء
الصوتي

01

أنها تتيح العناية
بتحليل الرسالة

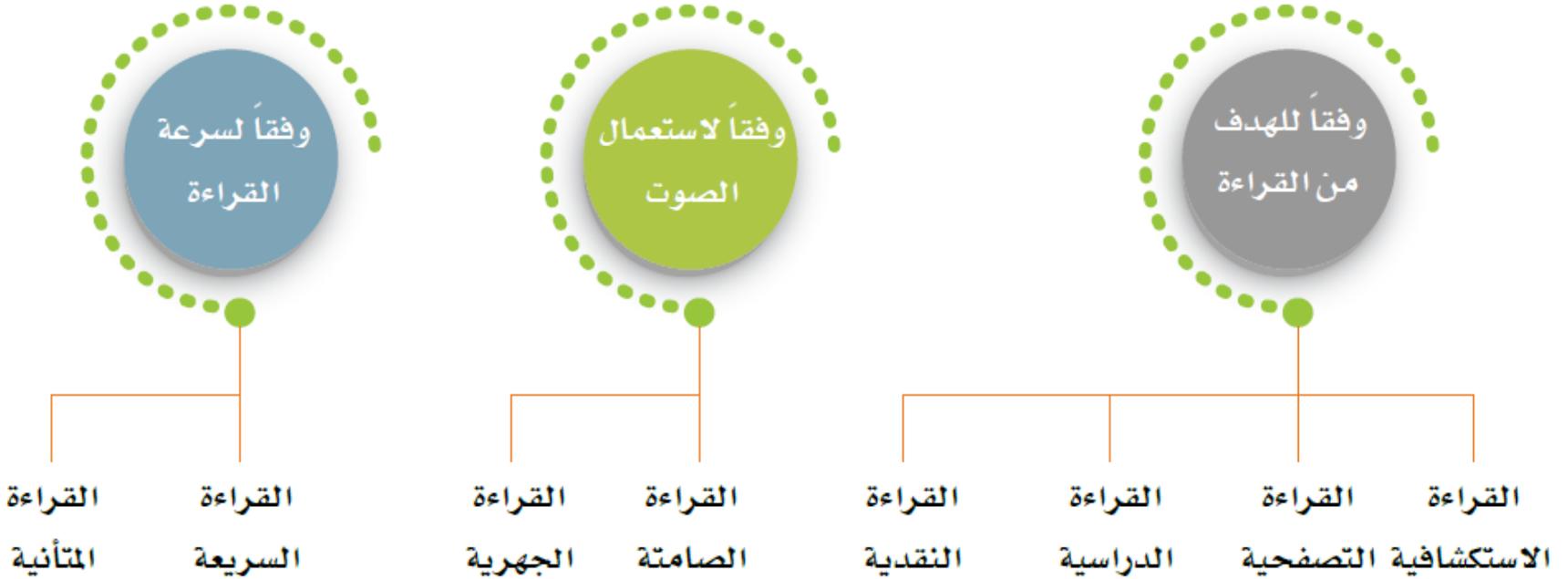
04

أنها تحتاج إلى تعلم

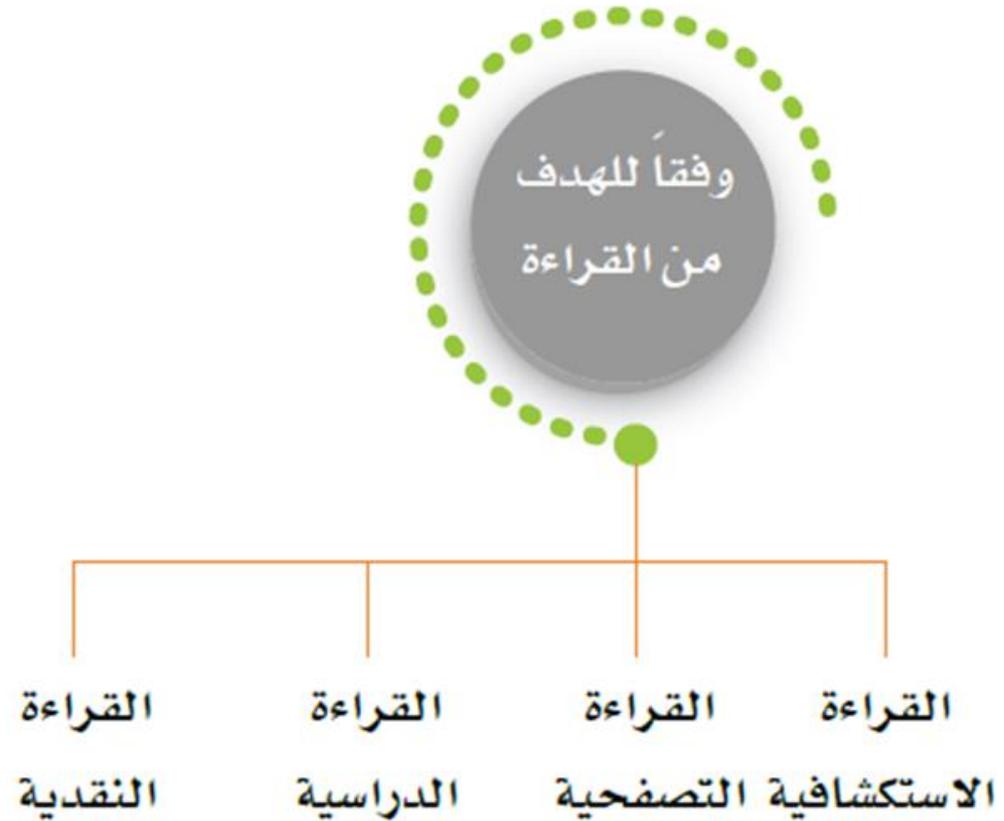
03

ثبات الرسالة

أساليب القراءة



أولاً: أساليب القراءة



- أسلوب يستعمل في طلب معلومة يريدّها القارئ
- ويستعمل هذا النوع من القراءة غالباً في البحث في المراجع والمعاجم والموسوعات
- ويتطلب هذا الأسلوب من القراءة استحضر صورة المعلومة وهيئتها، وفهم طريقة الصف، وتنسيق الإخراج، وأساليب عرض المعلومات في الكتاب

- وتستعمل للحصول على الصورة أو الفكرة العامة للنص، وللقراءة التصفحية ينصح بما يلي:
 - قراءة مقدمة النص:
 - قراءة الفهرس:
 - قراءة فقرة أو فقرتين من أهم الفصول
 - قراءة الخاتمة .

نشاط

4-3

القراءة التصفحية

يتم توزيع عدة كتب أو عدة نسخ من أحد الكتب على الطلاب، ويطلب منهم أن يقوموا بقراءة ما يلي:

- غلاف الكتاب وعنوانه .
 - اسم المؤلف وسيرته الذاتية .
 - جدول المحتويات والفهارس .
 - الصفحة الأولى والصفحة الأخيرة من الكتاب أو الفقرة الأولى والثانية من أي قسم في الوثائق الأخرى .
 - النص المكتوب على الغلاف الأمامي والخلفي .
 - المقدمة وخاتمة الكتاب .
 - العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية .
- ثم يتم سؤالهم عن هذه العناصر .

أسلوب الخطوات الخمس للقراءة الدراسية SQ3R

الخطوة الأولى: الاستطلاع والمسح Survey

وتعني المرور على المادة العلمية لتصورها بطريقة التصفح كما في الأسلوب السابق.

الخطوة الثانية: اسأل Question

ضع أسئلة تجيب عنها قراءتك للكتاب.

الخطوة الثالثة: اقرأ Read

والآن بعد أن تصورت المنهج، ووضعت الأسئلة قم بقراءة الكتاب، وابحث عن إجابة لأسئلتك.

في أثناء قراءتك حاول أن تأتي بأمثلة وشواهد على أفكار الكتاب وملاحظاته.

لخص ما قرأته بأسلوبك.



الخطوة الرابعة: استذكر Recall

ضع الكتاب وحاول أن تستذكر ما قرأت، تذكر أسئلتك والإجابات التي حصلت عليها؛ بعبارات واضحة وإجابات مكتملة.

الخطوة الخامسة: راجع Revision

وهذه خطوة مهمة لتجنب النسيان والحفاظ على المعلومة.
والمراجعة نوعان:

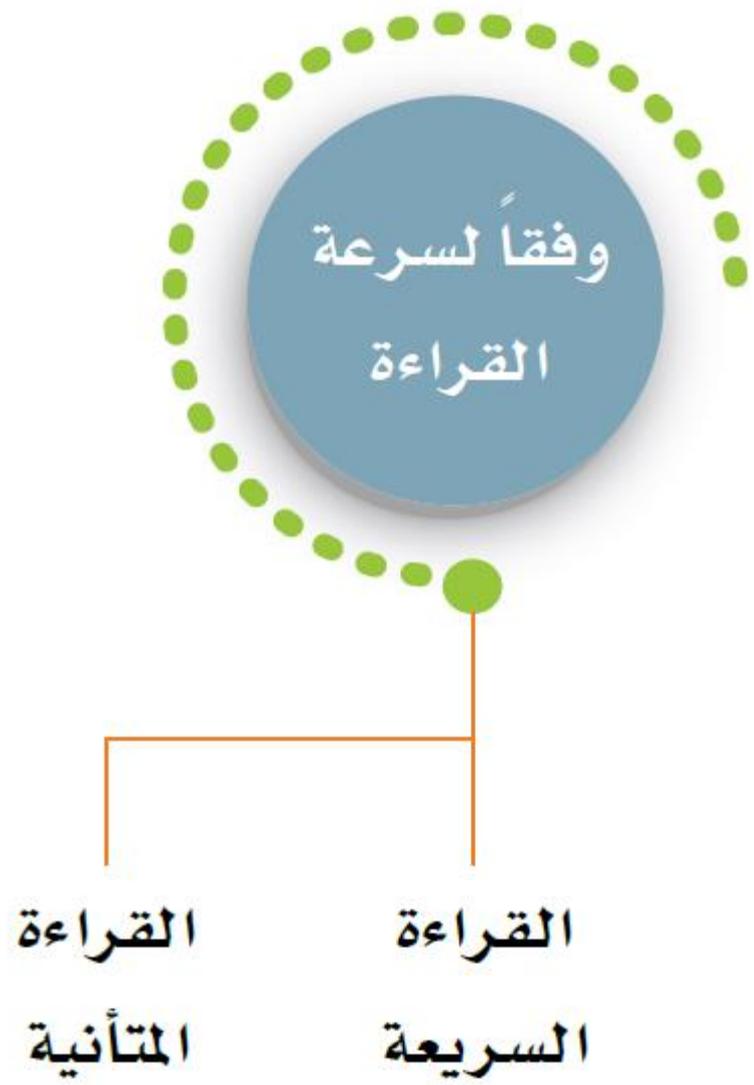
- أ- المراجعة الفورية: بعد الانتهاء من القراءة مباشرة بإعادة المرور على الكتاب.
- ب- المراجعة الدورية: بين الفينة والفينة لشحن الذهن وترسيخ المعلومات فيه.

القراءة النقدية

4

وهي قراءة واعية تحلل عمل الكاتب، وتحكم على الأفكار والاستنتاجات والأدلة وتوافق المعلومات وصحتها. تحتاج القراءة النقدية إلى المعرفة الواسعة بموضوع الكتاب، القدرة على فهم النص وتحليله، كما تتطلب التركيز في أثناء القراءة، واستخلاص المعلومات وتلخيصها، والحكم عليها برأي القارئ. وينبغي في القراءة النقدية: معرفة اتجاهات الكاتب، وخلفياته، والمصادر التي اعتمد عليها، كما ينبغي معرفة المنهج الذي يسير عليه في كتابته.

ثانياً : أساليب القراءة





يتم توزيع قصة قصيرة من صفحة واحدة على الطلاب، ويُطلب منهم قراءتها في مدة ٣٠ ثانية؛ ومن ثم يتم توجيه عدة أسئلة لهم حول ما قرؤوه؛ ليتم المقارنة بين سرعة قراءة كلٍ منهم وتركيزه.

كيف

تحسن سرعتك في القراءة؟

- أ- القراءة جملة جملة، وليس كلمة كلمة
أي التركيز على المعنى التام، وعدم التوقف على الكلمات.
- ب- القراءة السريعة ليست للحفظ؛ فلا ترفع صوتك بالقراءة أو تحرك شفطيك.
- ج- قلل أخطاء حركة العين؛ مثل: القفز على سطر أو تضييع موضع القراءة، ويمكنك عمل ذلك باستعمال مؤشر أو بطاقة.
- د- حرك أصبعك على النص أسرع قليلاً من سرعة قراءة العين، وبوضع مريح.
- هـ- وسع مجال رؤية العين على الصفحة، واجعل التركيز أثناء النظر في منتصف الصفحة.
- و- قلل من توقف العين على الكلمات، واستمر في القراءة قدر الإمكان.
- ز- حدد زمناً لإنهاء القراءة؛ فإن ذلك يستحث على الإنهاء.
- ح- لا تتوقف عند الكلمات المعتادة (مثل، لكن).
- ط- تدرب على توقع النص التالي لما تقرأ.
- ي- اقرأ ثم اقرأ، فكثرة القراءة وممارستها هي أفضل سبيل لتسريع القراءة.



ثالثاً : أساليب القراءة



العوامل التي تؤثر في القراءة

02 الغرض من القراءة

01 لغة المادة المقررة

03 الحالة التعليمية والثقافية للقارئ

05 البيئة

04 الحالة النفسية للقارئ



مشننات الانتباه في القراءة



01 مشننات تتعلق بمحيط القراءة

كالضجيج في مكان القراءة، وأن يكون المكان غير ملائم للقراءة العميقة، والجلوس على هيئة غير مريحة أثناء القراءة، وكون الورق غير جيد، وكون الطباعة غير مريحة.

02 مشننات شخصية

و هي المتعلقة بنفسية القارئ أو ذهنيته كأن يسرح بفكره في أثناء القراءة، ويستطرد في فكرة جانبية من النص، أو أن يكون منشغل البال بقضية ما؛ مما يحول دون جمع القلب والعقل على القراءة.

القراءة و المحتوى الإلكتروني

مواقع الإنترنت

البريد الإلكتروني

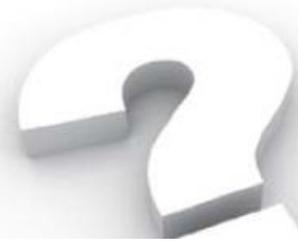
الكتب الإلكترونية

مواقع التواصل الاجتماعي

الرسائل النصية الهاتفية أو في الأجهزة الذكية

كيف

نتعامل مع المحتوى الإلكتروني:



الجانب القيمي، وهنا مجموعة من التوصيات

01

- 1- تأكد من صحة المعلومات وسلامة النصوص - وخصوصا الآيات والأحاديث - المتداولة، من التحريف والأخطاء .
- 2- اختر من الرسائل التي تقرأها الرسائل ذات الهدف التي تعود على الفرد بالفائدة، ولا تنقل الغث وغير المفيد .
- 3- لا تنقل المحتوى التي يتعرض للآخرين ويتعدى على ذواتهم بالهمز واللمز، وراع أن هذه الرسائل سريعة الانتشار.
- 4- تكثر الشائعات ويتفنن الناس في بنائها، لذا لا تستعجل في نقلها حتى تتأكد من صحتها ومصدرها الذي نسبت إليه
- 5- أي معلومات متداولة تمس أمن الوطن، احذر أن تكون من عوامل الهدم وتنقلها، بل أبلغ عنها مباشرة الجهات المسؤولة عن ذلك .
- 6- ما تنقله وتختاره يعبر عن شخصيتك، كالذي تكتبه فراجع نفسك كثيراً قبل إرسالها للآخرين .

كيف

نتعامل مع المحتوى الإلكتروني:



مهارات الاستقبال

الجانب الفني، وهنا مجموعة من التوصيات

التعامل مع الصفحة على الشاشة يحتاج إلى نوع جديد من التدريب، من حيث طريقة التعامل وطبيعة الصفحة الإلكترونية، إذ تختلف الكتب الإلكترونية في صياغتها عن الكتب الورقية، من حيث: استعراض الصفحات، وتحريك الشاشة للوصول من أول الصفحة إلى آخرها، والتحكم في الخطوط والأحجام والتنسيق، أضف إلى ذلك أن طول النظر إلى الشاشة يضر بالعين.

02



للقراءة الإلكترونية

الفعالة ينصح بما يلي:

- استخدم طريقة عرض القراءة التي توفرها المتصفحات ومعالجات النصوص لرؤية أشمل.
- استخدم خطأً يتناسب مع عرض أكبر قدر من الصفحة بدون إزعاج للبصر.
- استخدم القراءة التصفحية لمعرفة الكاتب وموضوع الكتابة والمحتوى.
- في البريد الإلكتروني: افرز بريدك مستخدماً عنوان الرسالة، والكاتب؛ لتحديد أولويات القراءة، وأولويات الرد.
- تعلم مصطلحات الإنترنت واختصاراته؛ مثل: استخدام الأرقام الانجليزية بدلاً من بعض الحروف العربية، وبعض الاختصارات المتعارف عليها في لغة الإنترنت .
- استخدم شاشة بإشعاع ملائم للعين، وليس له أضرار طبية، أو استخدم المنقي المرشح.
- ينصح بإبعاد النظر عن الشاشة كل ١٥ دقيقة لثوان معدودة، حتى لا تصاب العين بالإعياء.