الجامعة السورية الخاصة
كلية إدارة الأعمال

مقرر التدريب والتأهيل
الفصل الثاني: (الاتصال في التدريب)

الدكتور عصام حيدر

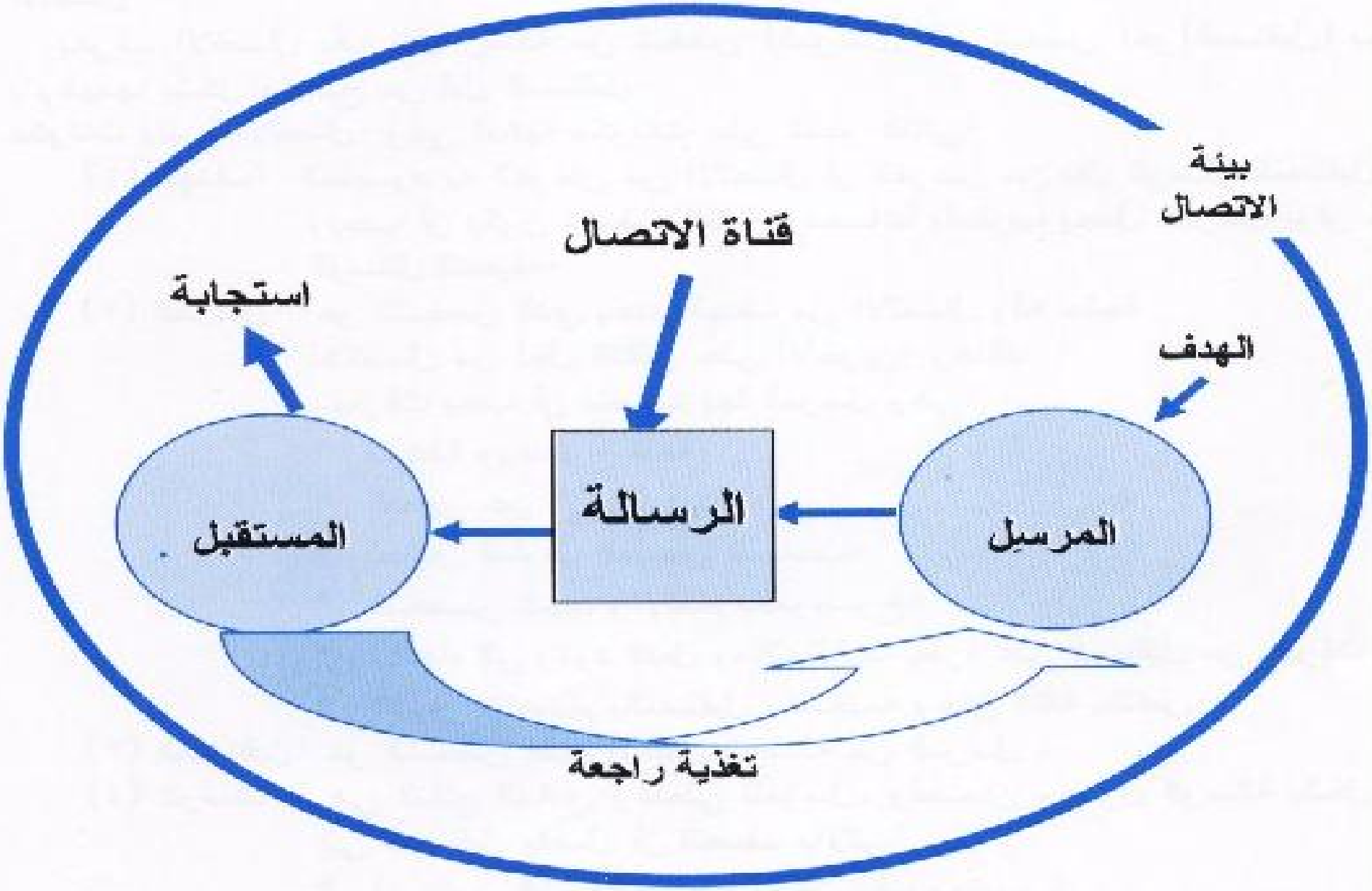
قانون كونفوشيبوس الصيني

- قل لي وسوف أنسى ، أرني لعلي أتذكر ، أشركني وسوف أفهم .
- إنني أنسى ما أسمعه وأتذكر ما أراه ولكن أنفذ ما أفهمه .

تعريف الاتصال

- يعرف الاتصال بأنه نقل رسالة من شخص (المرسل) إلى شخص آخر (المستقبل) بحيث يتم فهمهما بشكل صحيح من قبل المستقبل.

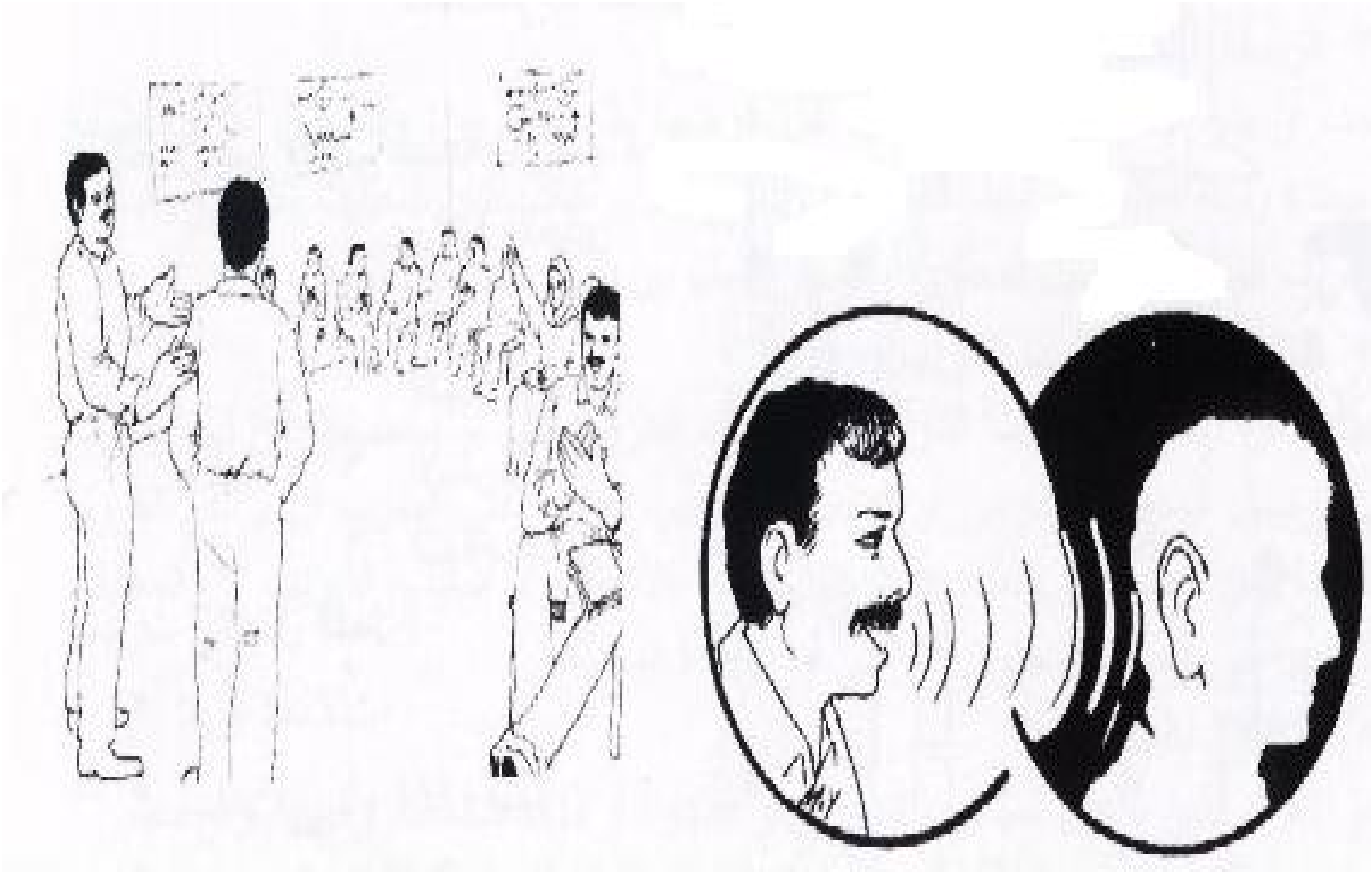
مكونات الاتصال



مكونات الاتصال

1. **الهدف**: المقصود به الغرض من الاتصال أو الغرض من نقل الرسالة للمستقبل، ويجب أن يكون الهدف واضح ومصاغاً بأسلوب يجعل المرسل يوفر كافة الوسائل لتحقيقه.
2. **المرسل**: هو الشخص الذي يحدد الهدف من الاتصال وله حاجة للاتصال من أجل التأثير على الآخرين.
3. **المستقبل**: هو الشخص الذي يستقبل الرسالة من المرسل.
4. **الرسالة**: هي الناتج المادي والفعلي للمرسل.
5. **قناة الاتصال**: هي حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي ترسل عبرها الرسالة، لذا يجب أن تكون قناة الاتصال خالية من التشويش ومناسبة لطرفي الاتصال.
6. **التغذية الراجعة**: هي المعلومات الراجعة من المستقبل والتي تسمح للمرسل بتكوين حكم نوعي حول فاعلية الاتصال.
7. **الاستجابة**: هو ما يقرر أن يفعله المستقبل تجاه الرسالة إما سلباً أو إيجاباً، الحد الأعلى للاستجابة هو أن يقوم المستقبل بما هدف المرسل، كما أن الحد الأدنى للاستجابة هو قرار بتجاهل الرسالة أو أنه لا يفعل أي شيء حول الرسالة...
8. **بيئة الاتصال**: نقصد ببيئة الاتصال هو الوسط الذي يتم فيه حدوث الاتصال بكل عناصره المختلفة

أنواع الاتصال



أنواع الاتصال

- **الاتصال اللفظي** : هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ، بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل. الاتصال اللفظي له مدى واسع من المدلولات، حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دوراً كبيراً في إضافة معاني أخرى للرسالة.

- **الاتصال غير اللفظي** : هو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات.

- في الواقع لا تظهر فواصل بين نوعي الاتصال، إذ أنهما يستخدمان معاً لدعم كل منهما الآخر في توصيل القيم والأحاسيس، إلا أننا عادةً نركز على الاتصال اللفظي وهذا الأمر قد يؤدي إلى عدم فاعلية وكفاءة الاتصال عند حدوث أي نوع من التوافق أو التعارض بين اتصالنا اللفظي وغير اللفظي.

الاتصال اللفظي

- **للاتصال اللفظي (4) مقومات أساسية هي :**
- وضوح الصوت .
- التكرار.
- المجاملة والتشجيع والتجاوب.
- التغذية الراجعة .

الاتصال غير اللفظي

- **يتم نقل الرسالة غير اللفظية عبر نوعين من الاتصال غير اللفظي :**

1. **لغة الجسد :**مثل : (تعبيرات الوجه ، حركة العينين والحاجبين ، اتجاه وطريقة النظر ، حركة ووضع اليدين والكفين ، حركة ووضع الرأس ، حركة ووضع الأرجل ، حركة ووضع الشفاه والفم واللسان ، وضع الجسم... الخ)

- **الاتصال الرمزي :**لتوصيل القيم والأحاسيس للمتلقي مثال على ذلك : (الشعر: اللحية، الشارب، الحلاقة، التسريحة ، العلامات: مثل الوشم... وغيره ، الجواهر والحلي ، نوع وألوان الملابس ، نوع وموديل السيارة ، نوع المنزل وموقعه ، المقتنيات (هاتف محمول ...الخ) ، مكان الجلوس ، المسافة بينك وبين الآخرين ، مستحضرات التجميل... الخ)

مقومات الاتصال غير اللفظي

- تواصل العينين .
- الابتسام.
- إظهار الاهتمام.
- الاسترخاء.
- التجاوب .

مميزات الاتصال الفعال

- تقوية العلاقات .
- يساعد في بناء الثقة والتعاون.
- يساعد على إزالة اللبس وسوء الفهم ويقلل المشاكل والخلافات .

معوقات الاتصال

- الاضطراب والسرعة في العرض .
- عدم الاهتمام بردود فعل الآخرين.
- التعالي والفوقية.
- التناقض بين الاتصالين اللفظي وغير اللفظي.
- التقديم الخاطئ.
- الشرود وعدم الانتباه.

الاتصال في التدريب

- بناءً على تعريف الاتصال فإنه يمكننا أن نُعرف التدريب بأنه نقل محتوى تدريبي أو مهارة تدريبية من شخص (المدرب) إلى شخص/أشخاص آخرين (متدربين) بحيث يتم فهم محتوى أو اكتساب المهارة بشكل صحيح من قبل المتدربين .

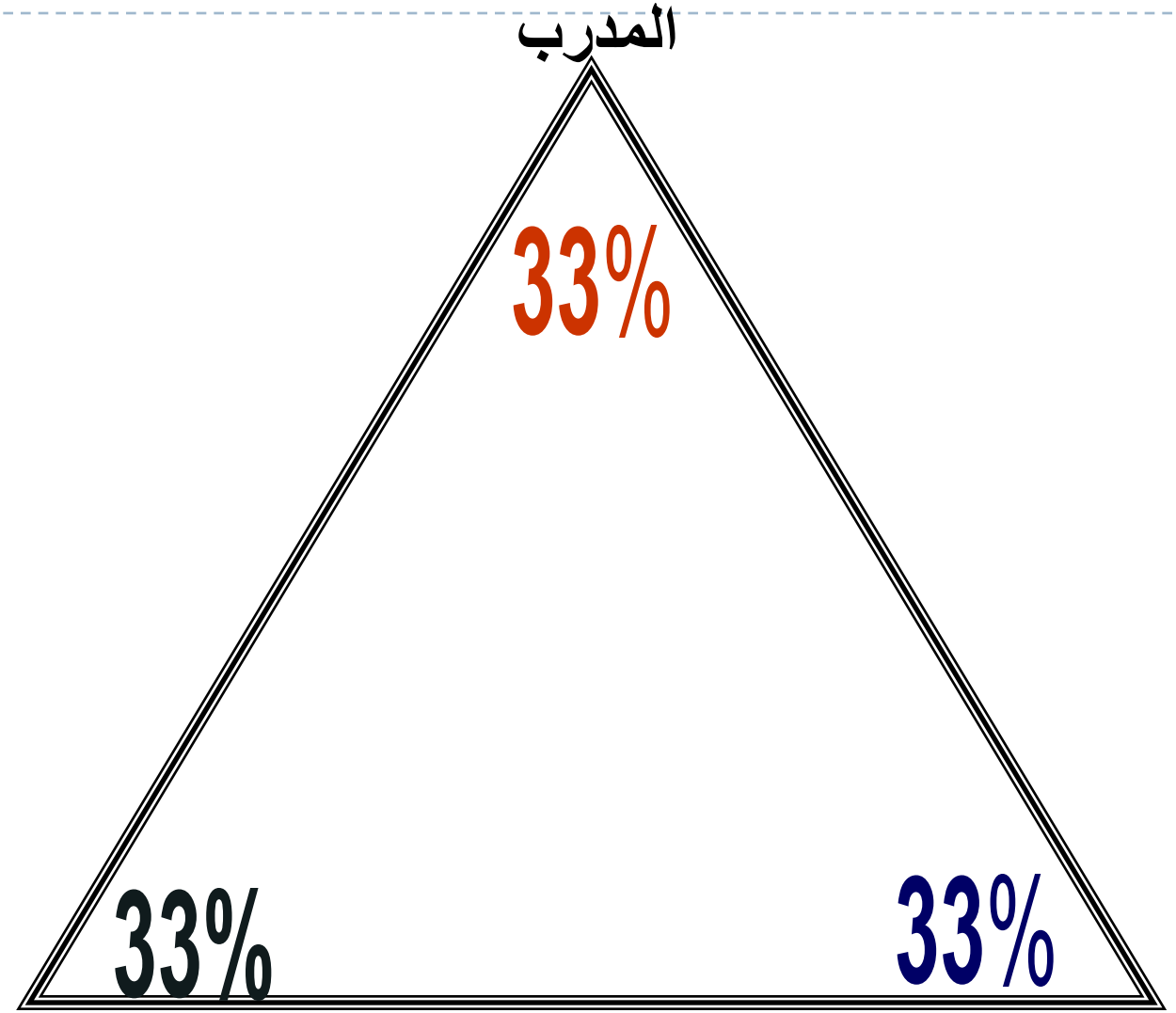
مكونات الاتصال في التدريب

1. **الهدف:** من الضروري أن يكون الهدف من الاتصال في التدريب معروفاً قبل البدء فيه، وبشكل عام فإن هدف التدريب يجب أن يكون :
   1. محدداً .
   2. مُصاغاً بأسلوب واضح.
   3. يتناسب مع قدرات المدرب.
   4. يتناسب مع احتياجات المتدرب.
   5. يمكن تحقيقه في الإطار العام للتدريب.
2. **المُرسل (المدرب)** : هو الذي يقوم بنقل الرسالة (المحتوى التدريبي) من خلال قناة اتصال (أساليب التدريب) إلى المتلقين (المتدربين) .ويعتبر المدرب محور عملية الاتصال التدريبي.
3. **الرسالة (المحتوى التدريبي)** : يجب أن يتم إعدادها ومراجعتها مسبقاً قبل عرضها على المتدربين، ويجب أن تكون واضحة ومحددة وقابلة للتطبيق بواسطة المتدرب؛ ولذلك يجب مراعاة اختيار المعينات التدريبية وأساليب التدريب المناسبة لتوصيل المحتوى أو المهارة للمتدربين بصورة بسيطة وسهلة.
4. **قناة الاتصال (أسلوب التدريب)** : عبارة عن الأداة/المعينات التدريبية أو أساليب التدريب التي تمّ استخدامها من قبل المدرب في توصيل المحتوى التدريبي أو المهارة للمتدربين، ويجب على المدرب أن يراعي الفروق الفردية بين المتدربين وذلك عند اختياره قناة الاتصال/ أساليب التدريب/ والمعينات التدريبية في توصيل المحتوى التدريبي أو المهارة المحددة.

مكونات الاتصال في التدريب (يتبع)

5. **المتلقين (المتدربين)** : هم الأفراد الذين يتلقون المحتوى التدريبي أو المهارة أو الاتجاه المحدد والذين يُتوقع منهم استيعاب ذلك وإظهار ما يدلّ على الفهم (التغذية الراجعة) ثمّ تطبيق ما يتم التدريب عليه.
6. **التغذية الراجعة** : وهي ما يصدر عن المتلقي (المتدرب) والذي يفيد بأنه تلقى المحتوى التدريبي واستوعبه تماماً.
7. **الاستجابة** : هي ما سيقوم المتدرب بأدائه من مهام/ مهارات/ أعمال/ اتجاهات نتيجة لما اكتسبه من خلال التدريب.
8. **بيئة الاتصال (بيئة التدريب)** : وهي كل المؤثرات المحيطة بالمكان والأفراد المرتبطين بالتدريب من تجهيزات القاعة، الأجهزة والمعدات، حالة الجو، الخدمات، والتسهيلات المتوفرة... الخ.

معادلة النجاح في مجال التدريب



المادة

أخرى

السمات الشخصية للمدرب الجيد

- الإنصات الجيد ، توصيل المعلومة بصورة واضحة ، الاتصال الغير اللفظي الفعال ، الاتصال اللفظي الفعال ، المشاركة ، وزن الأمور ، الانفعال المتوازن ، التمكن من المادة العلمية ، البساطة في الأداء ، المرونة ، تقبل آراء الآخرين ، الذوق الرفيع ، الثقة في النفس ، تقمص الأدوار بصورة جيدة ، رحابة الصدر ، الواقعية ، الإبداع والابتكار ، التلقائية .

طرق فن الإلقاء

استخدم نموذج أسئلة التحضير السبعة

من هم الحضور

كيف احصل على معلومات عنهم

هل هناك نقاط اختلاف

ما هي خلفيتهم عن محتويات البرنامج

ماهو موقعى بينهم

هل توجد تأثيرات للمكان

ما هي الاحتمالات والظروف التي يجب مراعاتها

طرق فن الإلقاء

طرق وقفة المدرب أثناء الإلقاء

أنواع الوقفات على خشبة المسرح أثناء الإلقاء

- وقفة رقم 11
- وقفة رقم 7
- الوقفة المائلة
- وقفة الرجل المزدوجة

طرق فن الإلقاء

7 خطوات للظهور بثقة

1 – التواصل بالعين مع الطرف الاخر

2 - المصافحة او طريقة السلام

3 - شموخ الراس

4 – المحاكاة (المظهر – التكيف)

5 – السكون النسبى

6 – الانتباه لطريقة الجلسة والوقفة

7 – اظهر لغة جسدك بفاعلية

طرق فن الإلقاء

قاعدة فن الإلقاء

شكل حديثك حسب جمهورك

نموذج فولفو لمراعاة الجمهور والتواصل معهم بفعالية

فن الإلقاء

فن الإلقاء يعتمد على مدى التأثير على كل من

درجة التأثير على العاطفة لبناء مرحلة المصداقية

درجة التأثير على المنطق لبناء مرحلة الأوامر

حوار ودي

حوار رسمي

طريقة إلقاء الحديث

عليك أن تقرر بداية طريقة إلقائك للحديث، وثمة أربعة طرائق:

1- قراءة الحديث من أوراق، أو من حاسوب محمول.

2- استظهار الحديث. (الحفظ)

3- ارتجال الحديث.

4- الارتجال المعزز.

ملحوظة : دوما على المدرب تحديد جملتي بدء وختام التقديم والعرض.

الوقفات الست

1 – بعد البدء

2 – قبل الكلام

3 – قبل ان تسال

4 – قبل البند الجديد

5 – بعد الكلمة الاخيرة

6 – وقبل قول شكرا

فئات المتدربين

- ثلاثة وجب على المدرب التعامل معهم :

- طالبوا العلم : الذين يريدون أن يكونوا حاضرين وينهلون أكبر قدر من الدرس أو الدورة التدريبية .

- محبوا المرح : الذين يريدون الحصول على أكبر قدر من المرح والوقت الحر .

- المساجين : الذين يكرهون أن يكونوا متواجدين فى الدورات .

السلوكيات نسبة لبعض الأنماط المتدربة

الشخص السلبي : في أغلب الأحيان يكون الإحباط مشروعه ، المعالجة : (حاول إدخاله فى أكثر كم ممكن من المشاركة)

- المشارك الثرثار : مستعرض المهارات والخبرات – المعالجة : مرح (تعامل معه بشكل رسمى وانظر دوما الى الساعة وانت تناقشه مستخدما نظام الاسئلة الموجه)

- الشخص الغير مركز : المعالجة : (تلخيص الافكار)

أنماط المتدربين

صاحب الأسئلة الاستفزازية : نعم ربما لم نتفق على كل شيء ويكفى ان نتفق على معظم الامور .

المخالف دوما : اكسب الجمهور الى صفك اولا قبل ان يؤثر عليهم واطلب رايهم استخدم عبارة مادام هذا رأيك فما هو الحل الذى تقترحه .

صاحب الأسئلة الكثيرة : حاول حصر الاسئلة او طلب تأجيل بعضها لبعد الدورة لضيق الوقت .

الذي يعرف كل شيء : استشهد بخبراء عند النقاش معه لاتشكك فى قدراته التزم معه بالحقائق والإحصائيات اطلب رايه قبل ان تناقشه تجنبا معارضته بشكل مباشر.

أنماط المتدربين

- **المقاطع** : كن مباشر معه بطريقة دبلوماسية مثل لنعطى فرص لبعضنا لانهاء الحديث
- **الهامس** : اسئل سؤال ثم التفت إلى الهامس وقل له مارايك
- **الصامت** : تعامل معه بالاسئلة المفتوحة والتى من خلالها تجذبه للحديث مع شرح المزايا التى ستعود عليه من هذا البرنامج
- **المشغول** : اعلن فترات الاستراحة واطلب اغلاق الاجهزة
- **النائم** : اتفق معهم على ان النائم سيجيب على الاسئلة ونوع وسائل العرض ودرجة الصوت
- **المندفع** : اعطيه الاولوية دون تعدى على وقت الاخرين وكن محددا معه وسريع النقاش معه
- **المتذمر دائم الشكوى** : حاول دوما تهدئة وبناء جسور الثقة معه وقدم له الخدمة بشكل مناسب

أنماط المتدربين

المتردد : اطرح عليه الافكار المناسبة شجعه قليل من الاطراء عليه اكد على سلامة ارائه ان كانت سليمه

الجاد : هو شخصية متزنة كن مرنا فى التعامل معه وجاد والتزم بالنقاط المحددة للنقاش معه

شكراً لحسن إصغائكم