

♣ المحور الثاني – التواصل الفعال

■ الأهداف التعليمية:

يمكن المشاركون في نهاية الجلسة من:

- تعريف التواصل الفعال والتواصل الفاشل.

- إدراك نتائج التواصل الفعال، ونتائج التواصل الفاشل.

- استعراض عناصر التواصل الفعال.

■ طرق التعليم المستخدمة:

- عصف ذهني.

- بطاقات تعليمية.

- عروض باستخدام الحاسب، أو باستخدام جهاز الإسقاط.

■ المواضيع الأساسية:

- تعريف التواصل الفعال:

يحدث التواصل الفعال، أو بعبارة أخرى التواصل الناجح، حين تنتقل الأفكار والمعارف

والمهارات والمشاعر من المرسل وتصل حية وكاملة وصادقة وصحيحة إلى المستقبل، وبهذا يصبح

التواصل بين الأفراد نافعاً وممتعاً بآن واحد معاً.

وحتى يكون التواصل ناجحاً يجب أن يتمتع بعدد من الخصائص التي ترتبط بالمرسل، وأخرى ترتبط بالمستقبل، وثالثة ترتبط بالرسالة، ورابعة ترتبط بالوسيلة، وبعبارة أخرى يجب أن يتمتع كل عنصر من عناصر التواصل الأساسية بصفات خاصة.

- نتائج التواصل الفعال:

- 
- يلعب دوراً هاماً في تعزيز العلاقات الشخصية وتقويتها.
 - يلعب دوراً هاماً في تعزيز الثقة بالنفس وتقدير الذات.
 - يلعب دوراً هاماً في تعزيز الدعم والقبول بين جميع الأطراف المعنية.
 - يشجع على الحوار الصريح والصادق والمريح بين الجميع.
 - يساعد على تنمية السلوك المسؤول حول قضايا المجتمع الهامة.
 - هام في مناقشة المواضيع الحساسة والمعقدة كالإيدز ومشكلات الجندر.

- نتائج التواصل الفاشل:

- قد يخلق استياءً شخصياً أو مهنيًا بين الأفراد والمجموعات أو نزاعاً أو جفاءً.
- قد يزيد من مشاعر اليأس والإحباط، وقد يقود إلى حلول خاطئة للمشكلات.
- يضعف قدرة الأفراد والمجموعات على التغلب على الصعوبات التي تواجههم في حياتهم اليومية، وفي حل مشكلاتهم الحياتية.
- قد ينقص من ثقة الفرد بنفسه وتقديره لذاته وللآخرين.

- لا يتحقق من خلاله أياً من أهداف التواصل المتعلقة بتغيير معارف ومواقف وسلوكيات خاطئة بين الأفراد والمجموعات في المجتمع المحلي.

- عناصر التواصل الفعال:

يكون التواصل فعالاً وناجحاً حين يتصف بما يلي:

- 
- الحوار الصادق.
 - الحوار الصريح.
 - الحوار المريح والأمن وغير المهدد.
 - الإصغاء.
 - المشاركة.
 - احترام الرأي الآخر.
 - التعاطف.
 - تشجيع الاستفسار والسؤال.
 - تشجيع طرح المشكلات والصعوبات.
 - تشجيع طرح الحلول الممكنة وقبولها.
 - التعاون.
 - العلاقات الإيجابية المتبادلة.
 - استخدام أكثر من أسلوب في التواصل.

- استخدام المواد والوسائل المعينة.

ABAHE

التواصل الفعال تواصل ثنائي الجانب

- **التواصل الناجح:**

هو تواصل مزدوج الاتجاه وليس أحادي الاتجاه، حيث يشارك فيه كلاً من المرسل والمستقبل في النقاش وطرح الأسئلة والاستفسار، فيصبح المرسل بذلك في بعض الأحيان مستقبلاً، ويصبح المستقبل في أحيان أخرى مرسلًا وهكذا.

- **فوائد التواصل مزدوج الاتجاه:**

- يقوي العلاقة بين المرسل والمستقبل.
- يفسح المجال أمام طرح الأسئلة والاستفسارات.
- يفسح المجال أمام توضيح الأفكار المبهمة أو المشوشة في الأذهان.
- يفسح المجال أمام تقديم معلومات إضافية أو تصحيح معلومات خاطئة.
- يفسح المجال لطرح المشكلات التي يمكن أن تواجهه.
- يفسح المجال أمام اقتراح الحلول الملائمة وحلول أخرى بديلة أكثر ملاءمة.

- يفسح المجال أمام الوصول إلى اتفاق بين الطرفين، وتبني مواقف وسلوكيات أكثر إيجابية.

- المستمع الناجح:

- يساهم المستمع الناجح بشكل كبير في الوصول إلى تواصل ناجح وفعال، وينطبق هذا على المرسل والمستقبل بآن واحد.
- من المهم تطوير مهارات الإصغاء بين الأفراد مما يمكن من الكلام براحة، والتعبير عن المشاعر والاهتمامات والاحتياجات بصدق دون خجل أو خوف.
- يتضمن الإصغاء جهوداً واعية من الفرد في سماع ما يقوله الآخر من كلمات وعبارات، وفي ملاحظة الطريقة التي تقال بها، والمشاعر التي ترافق مع ذلك، مع محاولة إخفاء المشاعر السلبية تجاه ما قد يسمعه أو يراه.

يتطلب الإصغاء الجيد الالتزام بالقواعد الأساسية التالية:

- التحلي برغبة صادقة في الاستماع وفهم وجهة نظر الطرف الآخر وتقديرها.
- مخاطبة الطرف الآخر باسمه أو لقبه وبالأسلوب الذي يجبه مع عدم المبالغة في ذلك.
- تشجيع الطرف الآخر على عرض أفكاره وأرائه حول الموضوع، والاستماع لها باهتمام وتركيز دون مقاطعة أو ملل أو تأفف.
- تشجيع الطرف الآخر على توجيه الأسئلة والاستفسارات، وإعطائه الوقت الكافي لطرحها دون مقاطعة.

- عدم الاندفاع في الإجابة عن تساؤلات واستفسارات الطرف الآخر، قبل فهم ما يريد قوله فعلاً.
- عدم استخدام عبارات التهكم أو السخرية أو الغضب أو الاستياء مثل لا.. أنت مخطأ تماماً... لم أعتقد أنك لا تعرف هذه الحقيقة... سوف أثبت لك خطأك وغيرها...
- ضبط الانفعالات مهما اختلفت وجهات النظر ومهما تشبث الطرف الآخر بآرائه وأفكاره حول الموضوع أو أكثر من الاستفسارات والتساؤلات.
- السيطرة على تعابير الوجه ورسائل العينين وحركات الجسد، التي يمكن أن تعكس بوضوح حالة الغضب أو عدم الرضا أو غيرها من المشاعر السلبية تجاه الآخر.
- عدم التعالي بكلمة أو إشارة أو نظرة من شأنها أن تنهي الحوار.
- عدم إعلان الحرب إذا لم تتوافق الأفكار، ومحاولة إعادة صياغة الحوار المختلفة للموضوع بشكل جديد مدعم بالأدلة والأمثلة والأرقام.
- الاعتراف بالخطأ حين حدوثه، وشكر الطرف الآخر على طرح أفكار صحيحة ودقيقة وجديدة.
- إنهاء حالة الحوار بالثناء على الطرف الآخر لما قدمه من متعة وفائدة، وإبداء الرغبة الصادقة بمناقشة لاحقة بعد التأكيد على نقاط الاتفاق والاختلاف بين الطرفين.