كلية التربية
المجلة التربوية
***

بسم الله الرحمن الرحيم

مهارات التعامل التربوى

إعداد

الأستاذ الدكتور / فيصل الراوى رفاعى طايع
أستاذ أصول التربية - عميد كلية التربية
جامعة سوهاج

المجلة التربوية - العدد السابع والعشرون - يناير ٢٠١٠م

تعتمد مهارات التعامل التربوى على الاتصال بالطرف الآخر، ولذلك كان لابد من التعرف على الأتصال، وأهم عملياته، حتى يمكن التعرف على مهارات التعامل مع الآخرين، والتى تعد من أهم العمليات التى لابد أن يتميز بها المعلم ورجال الأعمال، وحتى يستطيع أن يكون شبكة من العلاقات الاجتماعية التى تلعب دوراً هاماً فى تيسير وتنشيط التعلم، كذلك فى جميع مراحل العملية التعليمية.

مفهوم الاتصال:

منذ بدأ الخليفة عرف الإنسان الاتصال الذاتى الشفوى عن طريق اللغة ويشير القرآن الكريم إلى استخدام الانسان اللغة منذ خلق آدم عليه السلام فى قوله تعالى " وَعَلَّمَ ءَادَمَ ٱلْأَسْمَآءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى ٱلْمَلَٰٓئِكَةِ فَقَالَ أَنۢبِـُٔونِى بِأَسْمَآءِ هَٰٓؤُلَآءِ إِن كُنتُمْ صَٰدِقِينَ ﴿٣١﴾ (البقرة آية ٣١). كذلك من خلال الحوار الذى أورده القرآن الكريم بين أبنى آدم عليه لسلام "۞ وَٱتْلُ عَلَيْهِمْ نَبَأَ ٱبْنَىْ ءَادَمَ بِٱلْحَقِّ إِذْ قَرَّبَا قُرْبَانًا فَتُقُبِّلَ مِنْ أَحَدِهِمَا وَلَمْ يُتَقَبَّلْ مِنَ ٱلْءَاخَرِ قَالَ لَأَقْتُلَنَّكَ ۖ قَالَ إِنَّمَا يَتَقَبَّلُ ٱللَّهُ مِنَ ٱلْمُتَّقِينَ ﴿٢٧﴾ " (المائدة آية ٢٧).

ولقد ساعد تنوع أساليب ووسائل الاتصال على مدار السنين فى نمو الفكر الإنسانى وتقدم الحضارات ولقد استخدمت كلمة الاتصال فى مضمونات مختلفة متعددة المدلولات فكلمة الاتصال فى أقدم معانيها تعنى نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات من فرد إلى آخر ولكن لفظ أتصال Communication أنبثق من العبارة أو اللفظ اللاتينى Communist والذى يعنى عام أو مشترك أو من لفظ Communicare، والذى يعنى تأسيس الجماعة أو المشاركة وبالتالى فإن اللفظ يدل على المشاركة أو تلاقى العقول وعلى إيجاد مجموعة من الرموز المشتركة فى

أذهان المشاركين فإن اللفظ يدل على التفاهم مما ينتج عنه استخدامات مشتركة بين أطراف الاتصال.

والاتصال فى الأساس عملية اجتماعية فلا يتحقق الاتصال باللغة المنطوقة أو المكتوبة، وإنما من خلال مجموعة من الأفعال المتعددة (الاتصال الحركى) كأن يتم التفاهم بالابتسامات، التهجم أو العبوس أو عن طريق الاشارات والأفعال بلاشك تتحدث أو تتخاطب بصوت مرتفع تماماً مثل الكلمات فى حالات الاتصال الشخصى وفى الاتصال بين الأمم والشعوب.

المفهوم التربوى للاتصال:

يؤكد "جون ديون" أن الاتصال هو عملية مشاركة فى الخبرة بين شخصين أو أكثر حتى تعم الخبرة وتصبح مشاعة بينهما، ويترتب عليه حتماً إعادة تشكيل وتعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشتركة فى الخبرة، وبذلك فإن الاتصال فى العملية التعليمية يعتمد على محورين هما:

أ- الخبرة:

وهى الخبرة بالعمل ومراحل انتاجه وتسويقه وتوزيعه، والخبرة التى أكتسبها المعلم.

ب- المشاركة فى الحصول على الخبرة:

فعمليات التعلم ليست مجرد عرض للمعلومات ولكنها لقاء خبرتين حول موضوع التعليم بين المعلم والتعلم، ولابد أن تظهر فى هذه المشاركة الحرية والايجابية لكل من الطرفين، ولذلك لابد من تنويع مجالات اكتساب الخبرة حتى يختار الطرف الآخر المجال الذى يناسبه وذلك من خلال تنويع الكلمات والصور وأساليب العرض والدعاية والإعلان وهذا لا يتحقق بشكل جيد، إلا إذا كانت لدى مهارات التعامل مع الآخرين لابد أن يجيدها المعلم.

الاتصال المباشر:

ويعتمد الاتصال المباشر على الحديث بين طرفى الاتصال لكى يحقق الحديث الأغراض منه بشكل جيد ينبغى أن يحافظ كلاً من طرفى الاتصال على آداب الحديث، فهذا لقمان الحكيم يعظ ابنه بعدم رفع الصوت " وَٱغۡضُضۡ مِن صَوۡتِكَۚ إِنَّ أَنكَرَ ٱلۡأَصۡوَٰتِ لَصَوۡتُ ٱلۡحَمِيرِ ﴿١٩﴾ " (لقمان آية ١٩)، لذلك وضع الإسلام آداب وأصول الحديث مع الغير على النحو التالى:

١- أن يكون الكلام لداع يدعو إليه أما فى اجتلاب نفع أو دفع ضرر.

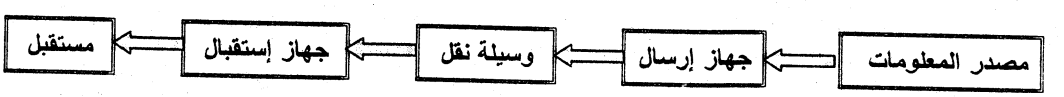
٢- أن يأتى به فى موضعه.

٣- أن يقصد منه على قدر حاجته.

٤- أن يميز اللفظ الذى يتكلم به.

٥- أن يكون الكلام على قدر ما يسمع المستمعين.

ويوضح نموذج شاتون وديفر للإتصال بين شخصين المكونات الأساسية لهذه العملية:-



وفى جميع الأحوال لابد للمعلم أن يجيد مهارات التعامل مع الآخرين حتى يستطيع أن يحقق اتصال فعال مع المجتمع ويصبح له دور فعال ويمكن الإشارة إلى أهم المهارات فى هذا المجال على النحو التالى:-

أولاً : مهارات التوجه نحو مساعدة الآخرين:

تؤثر المبادئ الأخلاقية التى نكسل بها القرار الذى نتخذه لمساعدة الآخرين قد يشعر الناس فى كثير من الآحيان أن يتعين عليهم أن يمدوا يد العون للآخرين، لأن

هذا الشئ الصحيح الذى يجب عليه أن يفعلوهإلا أن هذه المبادئ قد لا تشجعنا أحيانا على مساعدة ومد يد العون للآخرين عندما نركز على الاهتمام بشئوننا الشخصية وأن نترك للآخرين حل مشاكلهم بأنفسهم.

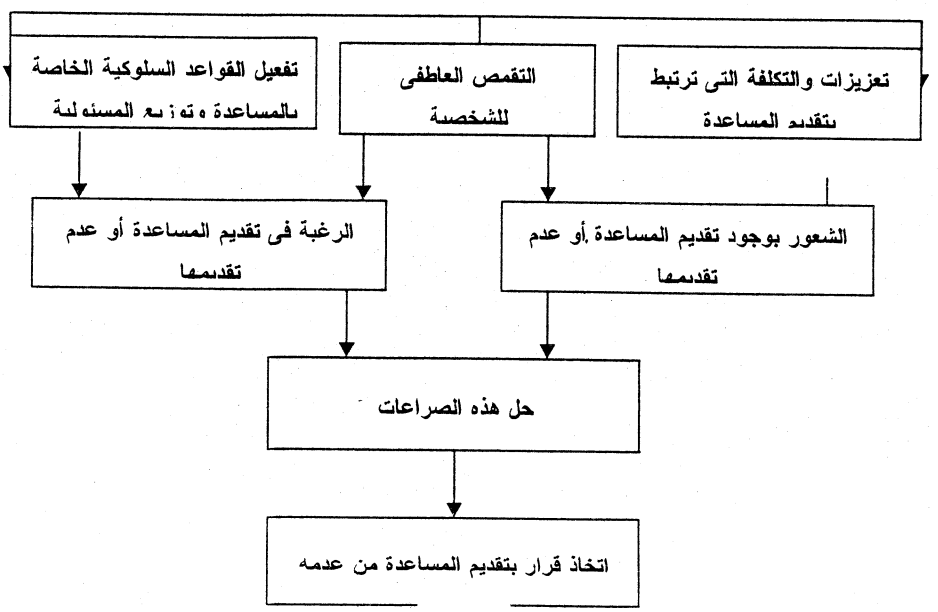
وهذه المهارة تتضمن مركب من العطاء والتعاطف وأن بنيته مركبة من كلاً من التعاطف والحساسية الأخلاقية يتضمن الجانب التقديرى أى التعرف على قدر تلك الحاجة عند الآخر وأهم التحديات المرتبطة بتعريف الإيثار وتميزه عن الصور الأخرى لسلوك المساعدة، وقد يكون من الصعب فى بعض الأحيان تحديدها، ولكن هناك معايير تشجع على الإيثار ومساعدة الآخرين وهى:-

١- معيار التبادلية The norm of reciprocity.

٢- معيار توزيع الموارد The norm of distribution.

٣- معيار المسئولية الاجتماعية The norm of social responsibility.

الشعور الشخصى والموقف وإدراك حاجة المساعدة



ثانياً : الدعاية Propaganda

يرى علماء النفس والاجتماع فى الدعاية محاولة التأثير فى اتجاهات الناس وآرائهم وسلوكهم بحيث تأخذ الوجهة التى يرغب فيها الداعية ويكون هذا عن طريق الإيحاء أكثر مما يحدث بواسطة الحقائق والمنطق فالدعاية تخاطب الفرد والجماعة بقصد توجيه الأفكار والسلوك واتقاء رد الفعل المثير للشك، وحتى تتحقق دعاية ناجحة تصل لأهدافها المرجوة يجب مراعاة عدد من الأسس من أهمها:

١- اختيار التوقيت المناسب لبث الدعاية.

٢- مراعاة طبيعة جماعة المستقبلين لرسالة الدعاية من حيث قيمهم واتجاهاتهم وعاداتهم وتقاليدهم.

٣- استغلال نقاط الضعف والثغرات فى السوق والمجتمع.

٤- التزام الموضوعية فى النقد وتجنب الإساءة للآخرين.

٥- الاعتماد على ذكر بعض الحقائق وتدعيم الدعاية المطلوب نشرها.

ثالثاً : إدراك الشخص الآخر:

عملية إدراك الشخص الآخر هى العملية التى يصل عن طريقها إلى معرفة الأشخاص الآخرين والتفكير فيهم وفى سماتهم وحالتهم الداخلية وهى تسمى معرفة الغير، وهى تركز على طريقة معرفة صفات الأشخاص الآخرين ومعرفتهم.

وتعد معرفتنا لخصائص الناس وطريقة ارتباطهم بعضهم البعض نوعاً من التمثيل المعرفى Cognitive Representation، وذلك للمواقف والناس والمجموعات الاجتماعية social groups.

رابعاً : التواصل مع الآخرين:

عملية التواصل هى العملية المكملة للادراك فى موقف التفاعل الاجتماعى، فإدراك الشخص الآخر يترتب عليه التواصل مع هذا الشخص، كما يترتب مع هذا

التواصل إدراك جديد للشخص الآخر، أو التغيير فى الصورة المدركة من قبل هذا الشخص، مما يؤثر بدوره على التواصل بينهما، فعمليات إدراك الشخص الآخر تعتمد فى جانب منها على التواصل، كما تصب معطياتها فى عملية التواصل، ويعتمد التفاعل الاجتماعى اعتماداً كاملاً على التواصل، فبدون تواصل لا يوجد تفاعل اجتماعى. وإذا حللنا موقف التواصل وجدناه يشتمل على ثلاثة عناصر هى: المرسل والمتلقى وعملية التواصل بينهما أو الرسالة.

المقابلات الشخصية ومهارات التعامل مع الآخرين

يعد إتقان إجراء المقابلات الشخصية مع من يتعامل الفرد معهم من أهم المهارات التى ينبغى أن يتقنها من يقوم بدور اجتماعى يتعامل فيه مع الآخرين، فمن خلال المراكز أو الوظائف الاجتماعية للفرد يتحدد الدور الاجتماعى لهذا الفرد، وما يمكن أن يقوم به من أدوار لخدمة المجتمع وخدمة الآخرين.

ولما كان التعليم من العمليات الاجتماعية المتميزة التى تعتمد على المفاعلة فمن المهارات الهامة التى ينبغى أن يتمتع بها المعلم حتى يستطيع كسب ثقة الآخرين من المتعلمين.

ومن الأمور التى ينبغى مراعاتها لإنجاح المقابلة ما يلى:-

١- الإعداد السابق للمقابلة حيث ينبغى أن يحدد المجال أو المجالات الأساسية التى تدور حولها المقابلة، وكذلك إعداد الأسئلة المناسبة لهذا الغرض.

٢- تكوين علاقة مع من يقابله واكتساب ثقته عن طريق تقديم نفسه وشرح أهداف المقابلة، والغرض منها، والدور الذى يقوم به هذا الشخص فى العمل، وتوضيح سبب اختياره هو بالذات لهذه المقابلة.