الفصل الثانى

٢/٠ الإطـــــار النظري والدراسات المرتبطة

١/٢ الإطار النظري.

١/١/٢ الاتصال .

- تعريف الاتصال.
- عناصر الاتصال.
- أنواع الاتصال.
- نماذج الاتصال.
- معوقات الاتصال.
- الاتصال اللفظي.
- العلاقة بين الاتصال اللفظـــي وغيـــر اللفظـــي والمهـــارات الوجدانيـــة الاجتماعية.
- الاتصال غير اللفظي .
- مهارات وجدانية اجتماعية.

٢/١/٢ المعسكرات والأنشطة الترويحية لطلاب الجامعة .

- تعريف المعسكر.
- مراحل تطور المعسكرات.
- العوامل التي ساعدت على تطور المعسكرات.
- أنواع وأهداف المعسكرات .

٢/٢ الدراسات المرجعية:

١/٢/٢ دراسات عربية مرتبطة بموضوع المعسكرات .

٢/٢/٢ دراسات أجنبية مرتبطة بموضوع المعسكرات .

٣/٢/٢ دراسات عربية مرتبطة بموضوع مهارات الاتصال.

٤/٢/٢ دراسات أجنبة مرتبطة بموضوع مهارات الاتصال.

٥/٢/٢ التعليق على الدراسات المرجعية .

٦/٢/٢ أوجه الإستفادة من الدراسات المرجعية .

obeikandl.com

٢/٠ الإطار النظري والدراسات المرتبطة

٢/١ الإطار النظري :

٢/١/١ الاتصال

- تعريف الاتصال:

تذكر رباب عبد المقصود (٢٠٠٥) نقلا عن إميل فهمي أن معنى كلمة اتصال على المستوى اللغوي مأخوذة من الوصل، أي البلوغ (وصل إليه وصولا، أي بلغ...) قال الله تعالى (إلا الذين يصلون إلى قوم بينكم وبينهم ميثاق)(النساء : من الآية ٩٠)، أي يتصلون ..... وتوصل إليه " أي تلطف إليه " ووصله توصيلا .....إذا أكثر من الوصل . وفى المعجم الوسيط في مادة وصل " يصل فلان وصولا" ووصل الشيء إليه وصولا، ووصله وصلا أي بلغه وانتهى إليه " والوصلة أي الاتصال ويقال بينهما وصلة.(١٨ :٢٦)

وكلمة الاتصال باللغة الانجليزية Communication مشتقة من اللاتينية Communuts وتعنى العمومية (عمومية التفاهم).(١٨: ٥٣)

إن الاتصال عملية تتضمن بصفة أساسية نقل الأفكار والمعلومات والآراء والمعتقدات والحقائق والمشاعر والاتجاهات بين الأفراد والجماعات لتحقيق التفاعل والتفاهم الدائم بينهم من خلال عمليات الإرسال والاستقبال.

فقد اتفق تعريف كلا من إبراهيم أبو عرقوب(١٩٩٣) نقلا عن قاموس أكسفورد و احمد اللقانى وعلى الجمل(١٩٩٩) و جوزيف و ستراوب (١٩٩٩) ، و مجدي عزيز (٢٠٠٠) و صفاء رزق (٢٠٠٦) على أن الاتصال هو "عملية

نقل للأفكار والمعلومات والآراء والمعتقدات والاتجاهات بين الأشخاص بإحدى طرق الاتصال المختلفة. " (١ :١٧) ،(٤ :٤٨) (١٥ :١٠)،(٣٧ : ٩٤٦) ، (٢٨: ٢٩)

كما اتفقت تعريفات كل من محمد الحملاوى (١٩٩٣) و محمد حجاب و سحر وهبي (١٩٩٥) على أنه " عملية مشاركة الأفكار والمعلومات التي يتفاعل بمقتضاها مستقبل ومرسل الرسالة. " (٣٨ : ٢٣)، (٤٢ : ٢٣)

وعالجت بعض التعريفات الاتصال على أنه " وسيلة عن طريقها يتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض لتبادل المعلومات. "(٢٩ : ٣٦٨)، (٤٩: ١١) ، (٣٣ :٢٢٢)

والباحث يتفق مع صفاء رزق (٢٠٠٦) بان الاتصال "عملية نقل معلومات ومهارات من شخص إلى أخر ومن شخص إلى جماعة أخرى كما أنه تبادل فكري وسلوكي و وجداني. " (٢٨: ٢٩)

- عناصر الاتصال:

تؤكد هناء حافظ (٢٠٠٣) وسامية جابر ونعمات احمد (٣٠٠٣) نقلا عن حسين الطوبجى. أنه مهما تنوعت عمليات الاتصال المختلفة فلن تتم عملية الاتصال إلا إذا توفرت لها العناصر الأربع التالية وهى:

١- المرسل. ٢- المستقبل. ٣- الرسالة. ٤ - الوسيلة.

ولا يتم الاتصال إذا غاب احدهما. بل إن كل عنصر منها يوثر في الأخر ويتأثر به فهي عملية ديناميكية مستمرة . (٦٢ :٣١)،(٢١ : ٢٦ ، ٢٧)

ولننظر إلى هذه العناصر داخل نشاط ترويحي مثل مشاهدة فيلم درامي ، فالمؤلف والمخرج والممثلون هنا يقومون بدور المرسل . و المشاهد هو المستقبل، أما الرسالة (الهدف) فهي إستيعاب المشاهد للفيلم وذكر وقائعه وشرح أحداثة والوصول بالمشاهد إلى هدف الفيلم المنشود بان الحق أقوى من الباطل أو أن الجريمة لا تفيد. كما أن المتعة والترويح والإثارة هدف في حد ذاته.أما وسيلة الاتصال فهي التليفزيون هذا بالإضافة إلى اللغة المسموعة والمؤثرات الصوتية والموسيقية والدرامية.

أولا: المرسل Sender:

المرسل هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال عادة، وقد يكون هذا المصدر هو الإنسان أو الآلة أو المطبوعة أو غير ذلك ويحول هذا المصدر الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز تأخذ طريقها من خلال قنوات الاتصال المختلفة (Message Encoded) .(٤٥: ٢٩)

ثانيا: المستقبل Recever:

المستقبل هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها Message Decoded بغية التوصل إلى تفسير محتوياتها وفهم معناها وينعكس ذلك في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها. (٤٨ : ٣٣)

ثالثا: الرسالة Massage:

هي محتوى الرسالة ومضمونها والأفكار التي تطرحها، من خلال الوسيلة الاتصالية . والتي يترجمها المتصل أو القائم بعملية الاتصال. وتتوقف

فاعلية الاتصال على فهم الرسالة حيث أنها ذات محتوى يعبر عن أهداف محددة عند من يقوم بصياغتها.

وقد تكون الرسالة لفظية أو غير لفظية في صورة كلمات منطوقة أو مكتوبة أو موجات صوتية أو ضوئية أو إشارات تعبيرية أو إيماءات توضيحية أو حركات جسدية تعكس في النهاية معاني مختلفة يعنيها المتصل.(٦١ : ٢٤)

ومن هنا يتضح أن الرسالة هي الهدف الاسمي للإتصال وأن جميع عناصر الاتصال تدور في هذا الإطار.

رابعا: الوسيلة أو قناة الاتصال:

الوسيلة هي الطريقة، أو القناة، أو الوسيلة، التي يتم عن طريقها نقل الرسالة من المتصل أو المرسل إلى المستقبل. وتختلف هذه الوسيلة وفقا لهدف الرسالة، وطبيعة المتلقي المعنى بتلك الرسالة، وتتنوع الوسيلة أو قناة الاتصال التي تمر من خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل. ومثال ذلك الحديث أو اللغة،الكتب،الخطابات،المطبوعات،الخرائط، الرسوم،اللوحات،الأفلام، الإذاعة ، التليفزيون،اللقاءات والاجتماعات.

ولابد للرسالة أن تسلك أحد هذه القنوات أو عددا منها وإلا توقفت عملية الاتصال. (٦١ : ٢٦، ٢٧)

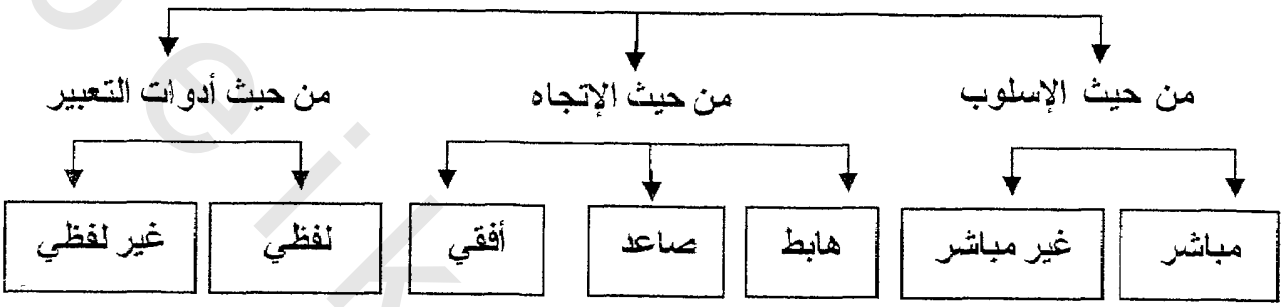
وتكشف بعض البحوث عن تفوق الوسائل المرئية، أو المسموعة معا على الوسائل المكتوبة من حيث قدرتها على التأثير، وتغيير الاتجاهات، وتعديل السلوك. (٤٩ : ١٢)

obeikandl.com

- أنواع الاتصال:

أنه رغم وجود العديد من التصنيفات للإتصال إلا أنه يمكن تحديد أهم أنواع الاتصال بعدة طرق يوضحها الشكل التالي:

أهم أنواع الاتصال



شكل (١-٢)

مقترح لأهم أنواع الاتصال

أولا :الاتصال من حيث الأسلوب :

حيث قسمت هناء حافظ (٢٠٠٣) أنواع الاتصال من حيث الأسلوب إلى:

(١) طرق الاتصال غير المباشر.

حيث تعتبر الوسائل السمعية والبصرية من أهم الوسائل المستخدمة في طرق الاتصال غير المباشر وأهم هذه الوسائل:

١- الصور الفوتوغرافية. ٢- الملصقات.

٣- الفيديو والتليفزيون. ٤- لوحات الإعلان .

٥- مجموعة الصور التوضيحية . ٦- اللوحة.

٧- العرائس والشرائح. ٨- الأقمار الصناعية.

٩- الأفلام. ١٠- الأفلام السينمائية.

١١- المطبوعات. ١٢- ا لجوالة والرحلات.

١٣- الأغاني والتمثيليات. ١٤- الكمبيوتر.

١٥-العينات. ١٦- النماذج.

١٧- المعارض. ١٨- برامج الإذاعة والتليفزيون .

(٢) طرق الاتصال المباشر.

وهى التي تعتمد على مواجهة الناس مباشرة سواء كانوا أفرادا أو جماعات وذلك من خلال:

١- الزيارات والمقابلات. ٢- الاجتماعات. ٣- المؤتمرات.

(٦٢ : ١٤١، ١٤٣)

ثانيا: الاتصال من حيث الاتجاه:

يذكر على منصور (١٩٩٩) أن التقسيم الأكثر شيوعا للإتصال هو التقسيم الثلاثي الآتي :

(١) الاتصال من أعلى إلى أسفل (الهابط)Downward Communication :

ويظهر هذا النوع أكثر في التنظيمات الرسمية، حيث تنساب خطوط السلطة من المديرين إلى المرؤوسين، ويستخدم في هذا النوع الاتصال الشفهي (المباشر) وذلك من خلال المقابلات والكلام المباشر والحوار .

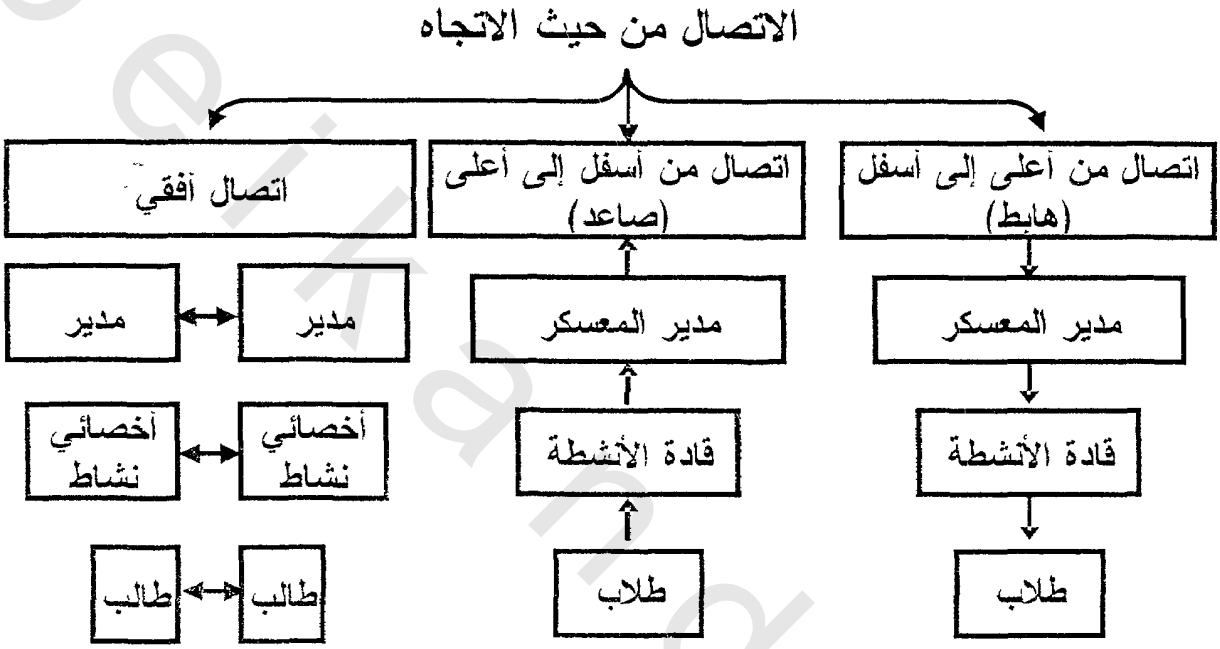
(٢) الاتصال من أسفل إلى أعلى (الصاعد)Up Ward Communication:

وهو الاتصال الذي يتم من خلال المرؤوسين في المستويات الدنيا إلى الرؤساء في المستويات الأعلى ، ويشيع استخدامه في المنظمات الديمقراطية للأعمال، والتي تقوم سياستها الإدارية على مشاركة المرؤوسين في الإدارة واتخاذ القرارات.

(٣) الاتصال الأفقي Horizontal Communication :

يعنى الاتصالات الأفقية التي تتم بين مختلف الإدارات والأجزاء والأفـراد والتي تكون على مستويات تنظيمية واحدة أو متقاربة من الهيكـل التنظيمـي. (٣٤: ٢٢٥)

عرض الاتصال من حيث الاتجاه:



شكل (٢-٢)

مقترح يوضح أنواع الاتصال داخل معسكر ترويحي

ثالثا :التصنيف المعتمد على أدوات التعبير الاتصالية :

حيث قسمت سامية جابر ونعمات احمد (٢٠٠٣) الاتصال إلى :

(١)اتصال لفظي Verbal Communication :

وهو" ذلك الاتصال الذي يعتمد على اللفظ كأداة أو وسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة، أو غيـر مكتوبـة.ومنهـا

المذكرات والخطابات والتقارير والكتب والمناقشات والمناظرات والندوات وغيرها" (نقلا عن احمد زكى).

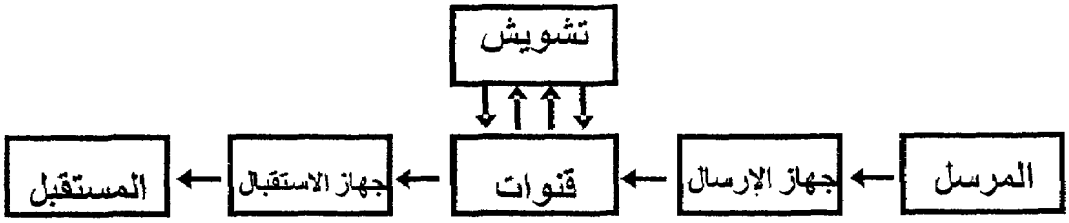
(٢)الاتصال غير اللفظي Non Verbal Communication .

وهى تعبيرات اتصالية منظمة تشير إلى مضمون اتصالي معروف لدى المرسل والمستقبل دون استخدام اللفظ ، ومنها الاتصال الانعكاسي أو الانطباعي ومنها الحركات والإشارات والإيماءات المعنية بتوصيل رسالة معينة من المرسل إلى المستقبل ومنها نظائر اللغة أو ما يصاحب اللغة من مؤثرات صوتية تضيف إليها بعدا اتصاليا أخر ومنها لغة الصمت وتعبيرات العينين والابتسام والعبوس والقرب أو البعد المكاني وغيرها من التعبيرات غير اللفظية التي ترسل رسائل اتصالية (نقلا عن Sollivan). (٢١ :٣٩٤)

- نماذج الاتصال :

يلخص إبراهيم القعيد (٢٠٠٣) نماذج الاتصال كالاتى :

- أولا: النموذج البسيط ذى الاتجاه الواحد لعملية الاتصال (One Way Communication)



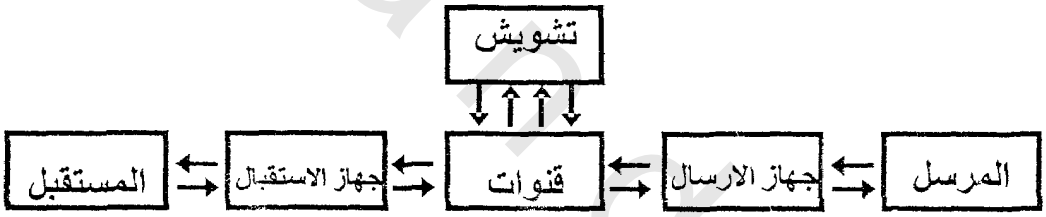
شكل (٣-٢)

النموذج البسيط ذي الاتجاه الواحد لعملية الاتصال

ويرى البعض أن نموذج الاتصال ذي الاتجاه الواحد يتكون من ست خطوات :

١. تكوين الفكرة لدى المرسل .
٢. تحويل الفكرة إلى رموز .
٣. نقل الرسالة خلال قناة اتصال .
٤. تسليم الرسالة.
٥. تفسير الرموز وتحويلها إلى رسالة أخرى .
٦. القيام بعمل أو تصرف ما (سلوك).

- ثانيا: نموذج الاتصال المزدوج.(Two Way Communication)

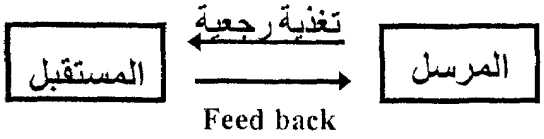


شكل (٤-٢)

نموذج الاتصال المزدوج

(٢ : ٢٢،٢٣)

وتشير رباب عبد المقصود (٢٠٠٥) أن هذا يعني أن الاتصال ذا الاتجاه الواحد (الاتصال البسيط)إذا أضيف إليه رد فعل أو إجابة على تساؤلات فإننا نكون بصدد اتصال ذا اتجاهين، وهو ما يسمى بعملية التغذية الرجعية بين المرسل والمستقبل.



شكل (٥-٢)

عملية التغذية الرجعية بين المرسل والمستقبل

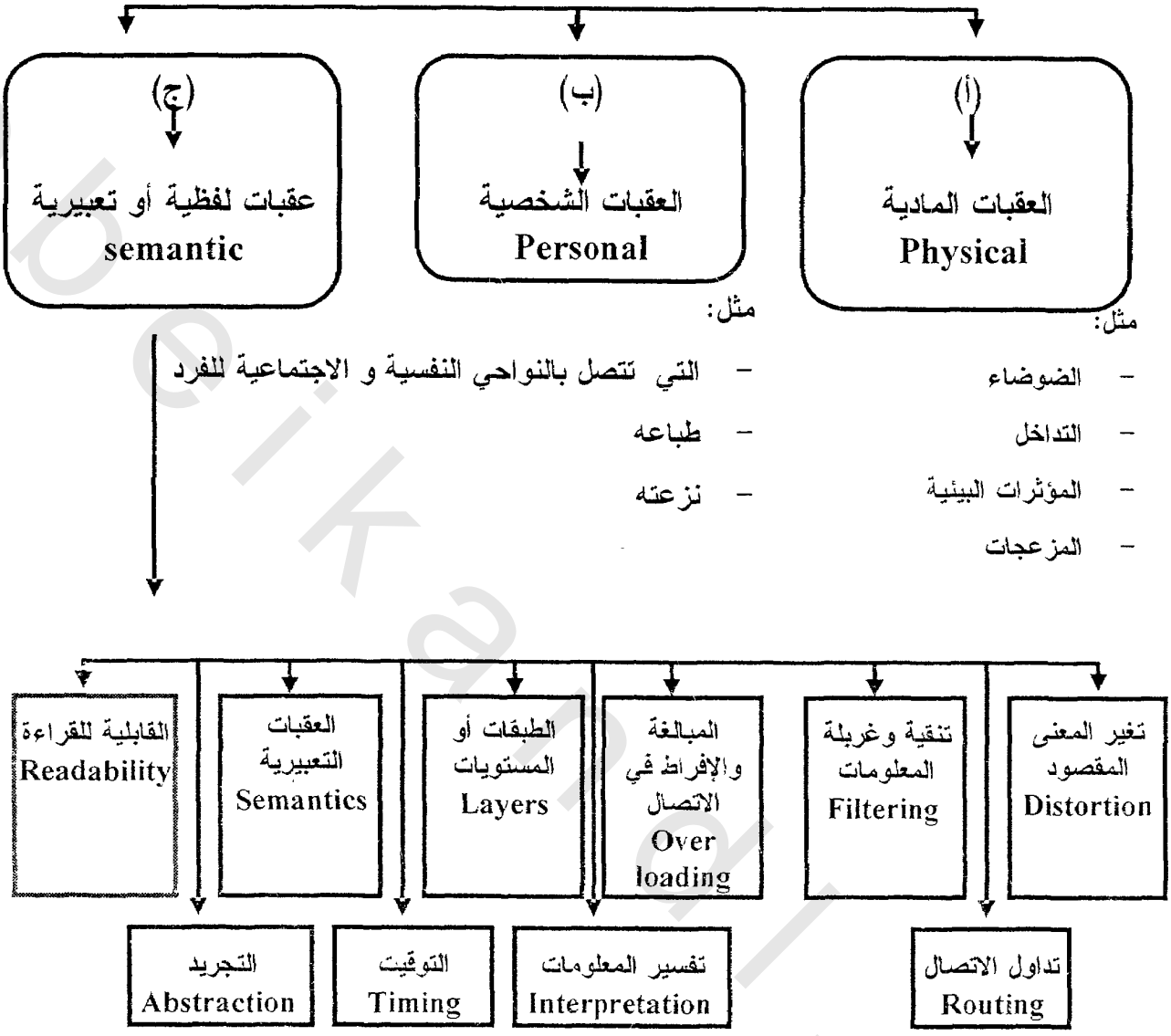
(١٨ : ٣٦)

- معوقات الاتصال:

نعنى بمعوقات الاتصال " المشاكل التي تصادف احد عناصر العملية الاتصالية، وتؤثر على تأديتها للدور المنوطة به ، الأمر الذي ينعكس على إتمام عملية الاتصال على الصورة المطلوبة، والمحققة للهدف المرجو منها" .(٦١ : ٦١)

فالفشل في عملية الاتصال ينعكس بشكل سلبي على الآخرين . وقال جورج برناردو ذات مرة " مشكلة الاتصال هي توهم اكتماله "كما أن مشاكل الاتصال هي السبب الأول للصراع في معظم الجماعات والأسر والمؤسسات أو بين الأصدقاء ، رغم حسن النوايا عادة ما يجد الناس صعوبة في توصيل الرسائل بكفاءة إلى الآخرين . (١٧ : ٥٣)

ويتفق عبد الغفار حنفي (١٩٩٥) وعلى منصور (١٩٩٩) أن العقبات التي تحد من فاعلية عملية الاتصال تتمثل في ثلاث معوقات ترجمتها رباب عبد المقصود (٢٠٠٥) في الشكل التالي :



شكل (٦-٢)

يوضح معوقات عملية الاتصال (١٨: ٣٩)

وتشير هالة منصور(٢٠٠٠) أن هناك نمطين من الخلل يطرأ على العملية الاتصالية، ويشكل معوقا في سبيل تحقيقها للهدف:

obeikandl.com

النمط الأول: خلل فني. وهو الذي يعوق الرسالة في رحلتها من المرسل إلى المستقبل.

النمط الثاني: خلل دلالي. (٦١ : ٢٦٩)

ويحدث داخل الفرد، حينما يسئ صياغة الرسالة أو فهم مضمونها لأي سبب من الأسباب . الأمر الذي يؤدى إلى حدوث اختلاف في المعنى، بين الرسالة كما أرادها المرسل وكما تلقاها المستقبل . (٤٤: ٢٦٥)

- الاتصال اللفظي:

أولا :مهارة التحدث والإقناع:

إن الاتصال الجيد من خلال التحدث بإقناع مع الآخرين ضرورة حياتية في كل الميادين وفى هذا النوع من الاتصال يصل اللفظ منطوقا إلى المستقبل ويدركه بحاسة السمع، ومن أمثلة هذا النوع: المحاضرات والندوات والمناقشات والمناظرات والمقابلات والخطب.(٣٨ : ٣٣)

وهو اتصال غير مكتوب يتم من خلال اللقاءات المباشرة بين المرسل والمستقبل، وهناك حجم كبير من المعلومات يتم تداولها شفهيا خلال المنظمة، وقد تكون هذه الاتصالات رسمية أو غير رسمية، كما قد يكون مخططا أو غير مخطط لها وتتم بطريقة الصدفة . (٣٤ : ٢٢٧)

ويعرفه الباحث مهارة التحدث والإقناع إجرائيا بأنة" الحديث المؤثر القادر على الإقناع والتأثير. مع وضوح الهدف وشمولية الرؤية وطلاقة التعبير من خلال المعرفة والإخلاص والحماس والممارسة".

obeikandl.com

ويشير عادل البنا (٢٠٠٧) نقلا عن (اريكسون وجاردنز) " إلى وجود نسبة أعلى من الطلاب يعانون من مخاوف مرتفعة نتيجة مواقف الاتصال الشفهي وجها لوجه أو حتى توقع حدوثه .

وتؤكد الدراسات الحديثة أن حوالي (٧٠%) من المعلومات تتدفق من خلال الاتصال الشفهي . (٢ : ٢٩)

وتعتبر مهارة التحدث مع الآخرين هامة في المجال الترويحي لأنها تتميز بالاتي:

(١)تخلق نوع من الصداقة و الألفة والتعاون بين طرفي الاتصال.
(٢)تعتبر أكثر تأثيرا وقوة نظرا لأنها تتم وجها لوجه، وتنمى تفاعلا سريعا ومباشر بين المرسل والمستقبل.
(٣)تعطى التغذية الراجعة المباشرة .
(٤)إن اللقاءات المباشرة بين أخصائي النشاط الترويحي والمستفيدون من النشاط الترويحي تعطى شعورا بالأهمية . سواء بالنسبة لهم أو لمضمون الرسالة .
(٥)هناك أنشطة ترويحية ثقافية كالمحاضرات والندوات والمؤتمرات. تتيح فرصة النمو الثقافي والفكري وتشجع على الأسئلة والإجابة عليها .
(٦)توفر الوقت وتسمح بالمواجهة .

وعلى الرغم من أن الاتصال الشفهي (Oral Communication) مباشر وشخصي أكثر من التعليمات المدونة، فان الاهتمام باختيار الكلمات و التعابير حاجة ملحة عادة .إذ أن ٧٥% من

الاتصالات الشفهية يساء فهمها و تهمل وتنسى بسرعة ، لذلك فالرسالة يجب أن يتم التفكير فيها قبل إعلانها لكي لا تزداد مخاطر سوء الفهم .(٥٥ : ٢٠٧)

- ضرورات الحديث المؤثر :

تشير هالة منصور (٢٠٠٠) أن هناك أربعة عناصر أساسية تمثل ضرورات الحديث المؤثر. فهي ضرورية نظرا لان وجودها وتضافرها أمرا ضروريا لضمان قوة تأثير الحديث ، و إكسابه أهمية لدى مستمعيه وهذه العناصر هي:

المعرفة. الإخلاص. الحماس. الممارسة.

- المعرفة:

وتعنى ضرورة معرفة موضوعك قبل أن تتحدث فيه ، حيث أن ذلك يولد غزارة في الأفكار، وتنوعا فيها ، بالإضافة إلى ما يتم جمعة من خلال الإصغاء الجيد لحوارات الآخرين ، مع استخدام عنصر الابتكار والتشويق .

- الإخلاص:

لا يكفى أن تكون على معرفة بموضوعك بل ينبغي أن تكون مؤمنا بة ، حيث أن ذلك يولد لدى المستمع نوعا من الاستجابة الايجابية، وفى ذات الوقت يُشعر المتحدث بالرضي، ومن ثم يحدث التفاعل المطلوب بين المتحدث والمستمع، فيتم نقل وتبادل الأفكار بينهما، حيث يكون الحديث هنا معديا، فالحماس يخلق الحماس والفتور يولد الفتور.

- الحماس:

لا يكفى أن تعرف كل شيء عن موضوعك وان تؤمن به أيضا ولكن ينبغي إلى جانب ذلك أن تكون تواقا للحديث عنة، حيث ينقل هذا الاهتمام وهذا

الحماس انطباعا لدى المستمع بأهمية الرسالة وبعد أن تضيف الحماس إلى معرفتك وإخلاصك يمكن أن نضعهم جميعا موضع التنفيذ من خلال الضرورة الرابعة وهى ضرورة الممارسة .

- الممارسة:

لا يختلف الحديث المؤثر عن أي مهارة أخرى يجب أن تصقل من خلال الممارسة، إذا أردت أن تكون متحدثا مؤثرا، فان عليك أن تتحدث أمام الآخرين فتحطم بذلك حاجز الرهبة والخوف ويكسبك مزيدا من الثقة. (٦١: ٢١٤، ٢١٦)

كما يرى ستيفن كوفي (١٩٩٧) ضرورة التحدث بلغة مفهومة و واضحة ، ومناسبة للمستمع لكي يتحقق الاشتراك والمشاركة أو الوضوح في المعنى بين أطراف الحديث، ولامتلاك ذلك لابد من توافر ذخيرة من الألفاظ لدى المتحدث تكسب لغته المرونة وتمكنه من التعبير عن المعنى.(٢٢ :٢٦، ٢٧)

وعند الحديث يجب الانطلاق من مبدأ أساسي مؤداه " لا تفكر في الكلمات، بل اجعل الأفكار نصب عينك ".... فسوف تأتيك الكلمات وتتدفق عليك دون أن تسعى إليها، حيث تستدعى كل فكرة المعرفة المتصلة بها وعند الحديث ينبغي أن تكون واثقا من نفسك. فموقف المتحدث يكون معديا لمن يتحدث إليهم . فإذا كان موقفك عدائيا قابلة المستمعون بأشد عدائية، أما إذا كان ودودا سينعكس ذلك بالدفء على الحديث، فإذا كنت مستمعا لرد مستمعيك فسيكون هو كذلك . (٦٣ : ٩٨، ٩٩)

هذا ويتطلب الحديث المؤثر أن يكون المتحدث موضوعيا . فعندما يكون المتحدث ذاتيا فانه يتحدث بلسان مصالحة الخاصة، أما عندما يكون موضوعيا فانه يتحدث بلسان مصالح مستمعيه بدرجة اكبر. (١٦: ١٩٢، ١٩٣)

و لكي يكون حديثك مؤثرا حاول أن تقاوم التشتت وتتصدى له فربما انصرف عنك المستمع لوهلة أو لفترة ما، نتيجة مؤثر خارجي اثر على حاسة من حواسهم، مثل صورة خريطة، دقات ساعة، رائحة ما. فهي كلها عوامل تتنافس مع المتحدث وتصرف عنة انتباه المستمعين له، ومن ثم يقل تركيزهم وتفاعلهم معه. فكيف يكون التصرف ..؟ إذا كانت فترة التشتت قصيرة.فعليك أن تتوقف عن الحديث لبرهة بسيطة، فسوف يدفعهم ذلك إلى العودة إليك والى الإصغاء والإنصات، أما إذا كان التشتت طويلا ويصعب السيطرة عليه، فقد يكون من الأفضل أن تلغى الحديث كلية. فسوف يكون الاستمرار غير ذي فائدة تذكر.(٦١: ٢١٩)

وأخيرا لضمان قوة التأثير المطلوبة، يجب أن يكون الختام جيدا . وكما كان البدء في الوقت المناسب يجب أن يكون الختام في الوقت المناسب وقبل أن يستشعر السامعين الملل، هذا مع ملاحظة السلوك غير اللفظي من المتحدث وعلى المستمع.

ثانيا- مهارة توجيه الأسئلة:

مهارة توجيه الأسئلة يعرفه الباحث إجرائيا بأنه " إجادة السائل أسلوب توجيه الأسئلة مع مراعاة الإيجاز والدقة والشمول والوضوح بحيث تنعكس على المسئول فيراعى الإيجاز والدقة والشمول أيضا "

فللسؤال أهمية خاصة في حياتنا ، فإذا سألنا أنفسنا.كم سؤال سألناه اليوم للأخريين ؟ بالتأكيد سيكون كثير .

والسؤال الذي يراعى الإيجاز و الدقة والشمول والوضوح ينعكس على من نسأله فتكون الاستجابة مماثلة .

وينبغي علينا مراعاة الجو النفسي لمن نسأله، فهناك بعض المقابلات التي تهدف إلى الضغط كما في المقابلات ألاستجوابيه في أقسام الشرطة والتي

تهدف إلى إثارة الشخص والضغط عليه وذلك بهدف كشف قدراته على تحمل الضغوط. ونحن خارج هذا الإطار الإستجوابى ينبغي تجنب هذا الجو النفسي غير المريح، لان الطرف الأخر إن لم يسترح لجو المقابلة فان ذلك يجعله يسلك سلوكا دفاعيا يجعله لا يبوح بما يكن ولا يكشف عن المعلومات التي يود أن يعرفها الطرف الأخر .

ويذكر احمد ماهر (١٩٩٨) أن هناك أسباب تؤدى إلى ردود أفعال غير مرغوبة، تقلل من فعالية المقابلة وينبغي تجنبها وهى .

- شعور الفرد أنه مراقب :

إن شعور الفرد بان هناك من يقيم سلوكه ويسجل حركاته واستجاباته، ويصفه بإحدى الصفات التي تتعلق بالذكاء أو الغباء فان هذا الشعور يجعل الفرد يسلك سلوكا دفاعيا ولا يكشف عن الحقائق والمعلومات التي تتعلق بشخصيته ، أو قد يقوم بتزييف بعض الحقائق لكي يظهر نفسه في صورة جيدة أمام القائمين على إدارة المقابلة .

- تجنب مواقف الاتهام والاستجواب :

هناك بعض الأسئلة التي تتضمن عبارات استفهامية تجعل الشخص يشعر بأنه في موقف اتهام، ومن هذه الأسئلة. لماذا أقدمت على التصرف بهذا الأسلوب ؟

إن استخدام صيغة الاستفهام (لماذا) تجعل الشخص يشعر أنه متهم ويتم التحقيق معه، لذلك فإنه يميل إلى اتخاذ موقف المتهم الذي يدافع عن نفسه ، وبالتالي فانه لن يقدم المعلومات التي يرغب في تقديمها، وليست التي يريد مدير المقابلة أن يحصل عليها، وهذا يؤدى إلى تشويش المعلومات .

ويوضح جدول (١-٢) التالي بعض الأمثلة لكيفية تحويل الأسئلة من أسلوب الاستجواب إلى أسلوب أفضل .

جدول (١-٢)

نموذج لتحويل بعض الأسئلة من أسلوب الإستجواب إلى أسلوب أفضل

الأسئلة ألاستجوابيه	الأسلوب الأفضل
لماذا صرخت في وجه رئيسك ؟	١. هل يمكن أن تخبرني ماذا حدث بالضبط ؟ ٢. كيف تطور الموقف إلى هذا الحد ؟ ٣. خبرني عن الأسباب التي أدت إلى حدوث هذا الموقف ؟
لماذا قلت هذا الكلام ؟	١. هل يمكن أن تخبرني ماذا تعنى ؟ ٢. في الواقع أنا لست متأكد من فهمي لما قلته؟ ٣. ترى ما الذي حدث لكي تقول ذلك ؟
لماذا لم تستطيع النوم ؟	١. هل تستطيع أن تحدد ما الذي يمنعك من النوم؟ ٢. ترى ما الذي يجعلك غير قادر على النوم ؟

(٥ : ١٣٨، ١٣٩)

يوضح جدول (١-٢) كيفية تجنب الأسئلة ألإستجوابيه وتحويلها إلى أسلوب أفضل.

وهناك أشياء ينبغي مراعاتها عند توجيه الأسئلة للآخرين أهمها.

- كن سهلا في أسئلتك، حتى لا تضع المسئول في موقف دفاعي، قد يوصله للغضب، ومن ثم عدم الاسترسال في الأسئلة أو الحديث. مع وجوب التفريق بين الاستفسار والتعليق والنقد الموضوعي والنقد الجارح.
- تتطلب مهارة الحديث مع الآخرين. ألا تكثر في طرح الأسئلة على مستمعيك، فالسلاح ذو حدين، فيكون فعالا إذا ما جاء في الوقت المناسب، فإذا كثر استعماله قلت فعاليته، ونستطيع أن تستعيض عن الأسئلة في

أحيان كثيرة بالمحافظة على استمرار الاتصال البصري مع المستمعين، حيث يمكن عن طريق هذا الاتصال معرفة انفعالاتهم وتعبيرات وجوههم، ومن ثم يمكننا الحصول على التغذية المرتدة الملائمة .(٦١: ٢١٩، ٢٢٠)

- تفاعل مع ما تسمع، واسأل محدثك المزيد من الإيضاح إذ لم تكن متأكدا من المعنى . (٤٥ :١٢٥)،(١٥ : ١١٦)،(٢٥ : ٣٠٦، ٣٠٧)
- لا تشتت تركيزك واجعله منصبا على من تسأله وما تحاول إيصاله إليه عبر سؤالك.
- استعرض بعض النقاط الرئيسية التي يجب تغطيتها عن طريق أسئلة توجيهية محددة .(٧٢ : ٢٦)

- العلاقة بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي والمهارات الوجدانية الاجتماعية:

من المتعارف علية أن الفرد يستطيع الاتصال بالآخرين في مختلف المجالات فما عند المرسل من تعبيرات لفظية يمكن أن يسانده أو يعارضه سلوكه غير اللفظي مثل تعبيرات الوجه والجسد.

وتجدر الإشارة هنا إلى وجود ارتباط كبير بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي وذلك لان القدرة على التحدث أو الإقناع تعتمد بشكل مباشر أو غير مباشر على درجة الإنصات ، فالشخص الذي يجيد عملية الإنصات لا يكتفي بمجرد الاستماع فقط بل يتعدى ذلك إلى إدراك المعاني وتحليل العلاقات وتفسير الانطباعات وتقويم محتوى ما سمعه .

كما أن فن التعامل مع الآخرين هو فن الاستخدام الأمثل لمهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي .

obeikandi.com

- **الاتصال غير اللفظي Nonverbal Communication:**

تعرفه سامية جابر ونعمات احمد (٢٠٠٣) نقلا عن Sollivan بأنه "تعبيرات اتصالية منظمة تشير إلى مضمون اتصالي معروف لدى المرسل و المستقبل دون استخدام اللفظ" ، ومنها الاتصال الانعكاسي أو الانطباعي ومنها الحركات و الإشارات و الإيماءات المعنية بتوصيل رسالة معينة من المرسل إلى المستقبل ومنها نظائر اللغة أو ما يصاحب اللغة من مؤثرات صوتية تضيف إليها بعدا اتصاليا أخر ومنها لغة الصمت، وتعبيرات العينين، والابتسام والعبوس، والقرب أو البعد المكاني وغيرها من التعبيرات اللفظية التي ترسل رسائل اتصالية.(٢١: ٣٩٤)

أولا: مهارة استخدام لغة الجسد :

إن الفرد في مجال الرياضة والترويح الرياضي كما يستخدم اللغة اللفظية فانه لا يستغنى عن اللغة غير اللفظية لنقل المعلومات والأفكار وكذلك في الندوات والمؤتمرات والمحاضرات ويظهر هذا جليا في إشارات الحكام في الملاعب فخروج الكارت الأحمر من جيب الحكم و إشارته إلى لاعب معين يعنى طرده من الملعب . كما يستخدم أللاعبين الإشارات والإيماءات للتحرك والخداع دون معرفة الفريق المنافس. كما أن هناك تطبيق للإتصال الصامت الممثل للغة الجسد في مجال الاتصال الجماهيري، نجدة متمثلا في السينما الصامتة كما يوجد فن البانتوميم pantomime أي التمثيل الصامت وفية يلجأ الممثل إلى التعبير عن بعض المعاني أو المواقف .

وقد أشار هارج و ديسكسون Hargie and Dickson (٢٠٠٤) إلى بعض أغراض الاتصال غير اللفظي، وهى تتمثل في :

١. التعبير عن المشاعر والمواقف .
٢. الاتصال غير اللفظي مكمل للإتصال اللفظي، ومن ثم تغيير الرسالة.
٣. تعريف الكلمة المنطوقة.
٤. إحلال الاتصال غير اللفظي في المواقف التي يستحيل فيها الكلام .
٥. توصيل الهوية الشخصية والاجتماعية من خلال الملامح مثل الملابس والتربية .(٦٩: ٦٦، ٦٧)

وعملية التواصل تتكون من ٦٠% (لغة جسدية)، ٣٠% (نبرة صوتية)، ١٠% (كلمات و ألفاظ).(٥٥: ١٩٧)،(٢٥: ٣٠٥)

وقد أوضح اورل و مانجر Orrell and Manger (٢٠٠) أنه يجب التعرف على مهارات الاتصال غير اللفظية والتدريب عليها لكي يتم استعمالها في أنشطة جماعية.

ومن هنا نجد أن الأنشطة الترويحية الجماعية هي انسب الأنشطة لتنمية المهارات غير اللفظية.

والاتصال غير اللفظي جدير بالدراسة والتوضيح والتصنيف، ولهذا فقد تم تصنيف إشارات الاتصال غير اللفظي بطرق مختلفة، وهذه بعض تصنيفاتها كما أوضحها محمود المساد (٢٠٠٣)، Hargie and Dickson (٢٠٠٤)

أ- تعبيرات الوجه. ب- خلق الجو (صنع الجو المحيط بعملية الاتصال)
ج-حركات الجسد والرأس . د- إشارات القرب .
ه- الاتصال الجسدي. و- المظهر.
ز- الخصائص الجسدية. ح- الإطار الزمني.
ط- الوسائل البيئية. ي- الاتصال بالعين .

obeikandl.com

(٥٥ : ٢٠٩، ٢١٢) ،(٦٩ : ٦٥)

وتشير هناء حافظ (٢٠٠٣) إلى أن بعض العلماء قسموا اللغة غير اللفظية التي يستخدمها الإنسان إلى ثلاث لغات.

(أ) لغة الإشارة Sight Language :

وهى تتكون من الإشارات المختلفة التي يستخدمها الإنسان في التفاهم مع غيرة ابتداء من الإشارات البسيطة الأحادية إلى الإشارات المعقدة كإشارات التفاهم مع الصم .

(ب) لغة الحركة أو الأفعال Action Language:

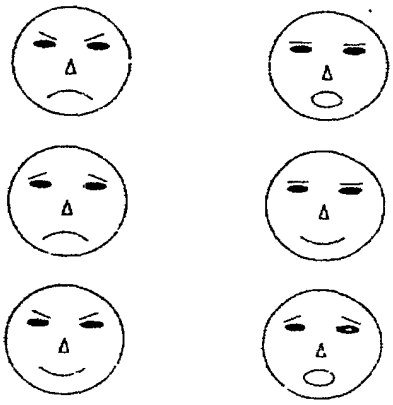
وتتضمن هذه اللغة مجموعة الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريده من معاني وأحاسيس، ومن أمثلة ذلك ما يؤديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ ورغم ذلك تستطيع أن تفهم ما يعنيه فإذا ما كان يمسك بيده شبكة ويقوم بأداء حركات. يفهم منها أنه يقوم بدور احد صيادي السمك .

(ج) لغة الأشياء Object Language :

ويقصد بالأشياء ما يستخدمه مصدر الاتصال، غير الإشارة والحركة للتعبير عن معاني أو أحاسيس يريد نقلها إلى المستقبل فارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد بة إشعار الآخرين بالحزن الذي يعيش فيه من يرتدى ملابس سوداء . (٦٢ :١٣٤، ١٣٥)

هذا وقد أوضح هارج و دسكسون Hargie and Dickson (٢٠٠٤) أن الوجه كمصدر للمعلومات غير اللفظية يجذب الكثير من الأبحاث والمناظرات الأدبية أكثر من غيرها من صور الاتصال غير اللفظية، حيث تقوم أكثر من(٢٠) عضلة بإنتاج أكثر من (١٠٠٠) تعبير مختلف، والتي تجعل الوجه

مصدر غنى بالتفاصيل والمعلومات. وخاصة المرتبط منها بالمشاعر والوجدان كما يوضحها الشكل.



شكل (٧-٢)

يوضح تعبيرات الوجه (٦٩: ٦٦، ٦٧)

ويتضح من شكل(٨-٢) أن الوجه من أهم أشكال لغة الجسد، حيث يحتوى على العديد من العضلات التي تقوم بإنتاج أكثر من (١٠٠٠) تعبير مختلف، وهذا بدورة يجعل الوجه مصدر غنى بالمعلومات التي تؤثر في الأشخاص أكثر من استخدام الكلمات اللفظية .

ثانيا - مهارة الإنصات الفعال:

إن عملية الإنصات هي عملية نشطة وايجابية، والإنصات مهارة يجب توافرها عند التواصل ، والمستمع الجيد هو من يستطيع فهم الرسالة، واستشعار ما ورائها من أحاسيس.(٢٥: ٣٠٦)

ويعرفه محمد عبد الغنى(١٩٩٦) بأنه" تركيز الانتباه لأراء ومشاعر وتعبيرات الآخرين اللغوية والجسدية، وعدم الاعتماد على محتوى الكلمات ولكن الوصول إلى اتجاهات المتحدث ".(٤٥ : ١١٩)

obeikandl.com

ويعتبر الإنصات لما يقوله الآخرين أحد أهم جوانب الاتصال. إذ لم تفعل، فانك تفقد جزءا مهم من المعلومة، وقد تكون هذه المعلومة حول بعض أشياء تمنع فريق العمل من الأداء على الوجه الأكمل، أو أفكار ومقترحات قد تساعد على تحسين الأوضاع التي تجرى عليها بعض الأشياء ألآن. وفى حالات أخرى قد يطلب الآخرون النصيحة أو المساندة إذ لم تستمع، يمكن أن تفقد كل ذلك ، وبالتالي يفقد الفريق الدافع لدية، مما يؤدى إلى انخفاض مستوى أدائهم بدرجة كبيرة عما يكون عليهم . (٢٤ : ٢٦)

وعملية الإصغاء كإحدى مهارات الاتصال تلقى اهتماما متزايدا خلال العقدين الماضيين. (٧٨: ٧٥)

كما أن مهارة الإصغاء تعتبر من أهم مهارات الاتصال اللغوي على الإطلاق فالقدرة على التحدث والإقناع أو القراءة أو الكتابة تعتمد بشكل مباشر أو غير مباشر على درجة الإنصات وابرز دليل عملي على ذلك فئة الصم والبكم فرغم فعالية اللسان و الأحبال الصوتية فسيولوجيا إلا أنه لا يستطيع التحدث لأنه لم يسمع الكلام كما تتوقف درجة نطقه للكلمات على مستوى السمع لديه .

فالشخص ذا الإنصات الفعال لا يكتفي بمجرد الاستماع فقط بل يتعدى ذلك إلى التفسير والاستيعاب والتذكر والتقييم لمحتوى ما سمعه.

والإنصات الجيد هو الطريق المناسب للمفكر أو القائد أو الفرد ذي العلاقات القوية بالآخرين. حيث يوفر الكثير من الوقت والجهد في إدارة المشكلات والصراعات وتحقيق الأهداف والتفاوض مع المحيطين .(٤٥ :١٢٦) كما أنه يؤثر في صحة ودقة القرار .

فالإنصات يتم عن طريق العقل وليس الأذن ، حيث يقوم الشخص المنصت باستقبال الرسالة ، من خلال جميع عناصر النسق الاتصالي ، بشقية

اللفظي وغير اللفظي .وبعد تحليل العلاقة بين التعبيرات اللفظية وغير اللفظية التي يريدها المتحدث . (٣١: ٣٤)

وتشير هالة منصور (٢٠٠٠) أن للإتصال مراحل تتمثل في

١- الاستماع . ٢- التفسير.

٣-الاستيعاب. ٤-التذكر.

٥-التقييم.

١- الاستماع:

الاستماع درجات، فقد يتوقف الفرد عند استماع الحديث أو الرسالة دون التفكير فيها، أو حتى التوقف عند أي معنى من معانيها، وقد يمتد إلى محاولة فهم معنى الحديث اللفظي الذي يتم الاستماع إليه وعلى ذلك نقول : إذا سألت نفسك كمستمع ماذا يريد الشخص المتحدث أن يقول بالفعل ؟ ..... فأنت تمارس عند ذلك الاستماع الفعال . وإذا ما حاولت أن تبحث ماَ وراء المعاني، وتركز وتحلل وتفهم وتسترجع ما تفهم، وتربطه بتعبيرات وجهة ونبرات صوت وحركات جسد المتكلم، حتى تقف على المعنى الدقيق لما تسمع. فأنت عند ذلك منصت لما يقال.

٢- التفسير:

الإنصات يعنى محاولة الوقوف على المعنى الدلالي للرسالة، من خلال تفسير أفكار ومشاعر المرسل، ولكن لابد أن يتم ذلك دون الاعتماد على حكم مسبق على الموضوع.

٣- الاستيعاب:

وذلك من خلال ربط ما تم سماعة وتفسيره في ضوء ربط شقي عملية الاتصال اللفظي وغير اللفظي، من خلال تفسير الرسالة وتحليل عناصرها بدقة ليتم استيعاب الرسالة وفهم المعنى الدلالي لها.

٤- التذكر:

يعنى ربط المعنى المفهوم من الرسالة بخبرات الفرد المستقبل واستدعاء أفكاره ومعارفه وخبراته حول موضوع الرسالة، بهدف تكوين رد فعل للرسالة، أي تكوين استجابة لما تم استقباله.

٥- التقييم :

ويتم من خلاله تقييم الرسالة كما فهمها المنصت، من خلال قياس مدى صدق المدلول، ودقة المعنى، ودرجة الترابط والتطبيق بين المتغيرات اللفظية وغير اللفظية .

(٦١: ١٩٧، ١٩٩)

ويوضح احمد ماهر (١٩٩٨)أن الإنسان يستمع إلى ما يقرب من (٥٠%) من وقته، والباقي ينفق في الكتابة والتحدث، كما يستطيع العقل البشرى التفكير في (٦٠٠) كلمة في الدقيقة، أو أن ينطق (١٢٥) كلمة في الدقيقة وهذا دليل واضح على أن قدرة السمع تفوق قدرات الكتابة والتحدث والقراءة . (٥ : ٣٨١)

ولذلك يتضح أن عملية الاتصال تنشا بين طرفين يجب أن يفهم كل منهما الأخر ولكي يحدث ذلك فلابد من أن يستمع كل طرف إلى الأخر . فعملية الإتصات قد يتم عدم استخدامها بفاعلية بالرغم من أهميتها لتوصيل مضمون الرسالة.

ويؤكد محمد عبد الغنى (١٩٩٦) و جوزيف ت و ستراوب (١٩٩٩) و هالة منصور (٢٠٠٠) و سلسلة الإدارة المثلى (٢٠٠٣) أنه لكي تكون منصتا جيدا لابد من إتباع الآتي:

- استمع بايجابية واعلم تماما انك لا تستطيع التحدث والاستماع في نفس الوقت.

- استَمع بأذن حساسة واعلم انك حين تتوقف عن الحديث فانك توصل رسالة إلى الطرف الأخر انك مستعد لسماعه.
- قيم وحلل ما تسمعه، واجه تعليقات المتحدث، هل هي منطقية ؟ هل قدم المتحدث دعم ذا مصداقية لها ؟ هل تحمل معنى ما ؟.
- تفاعل مع ما تسمع، اسأل محدثك المزيد من الإيضاح إذ لم تكن متأكدا من المعنى.
- أوح لمحدثك انك تستمع إليه وتشجعه من خلال الإيماء براسك وتشجيعك له بالقول، فسوف يعمل ذلك على زيادة فاعليته في التواصل معك .
- لا تشتت تركيزك، واجعله منصبا على المتحدث، وما يحاول إيصاله إليك عبر رسالته.
- تذكر أن الله أعطاك إذنين ولسانا واحدا، فاستمع ضعف ما تتكلم حتى تكون لديك حصيلة جيدة تساعدك على أن تكون متحدثا .

(٤٥ :١٢٥)،(١٥ : ١١٦)،(٦١ : ٢٠٦، ٢٠٧)،(٢٥ : ٣٠٨)

- مهارات وجدانية اجتماعية:

يعرفها الباحث إجرائيا بأنها " أنماط متعلمة من التفاعل النفسي كالقدرة على التعبير والضبط الانفعالي الناتج عن البيئة من اجل تكوين سلوك مقبول اجتماعيا".

فأغلب مشكلاتنا الحقيقية ليست في عالم الأشياء ولكنها في عالم الأشخاص، فالفشل الكبير الذي يواجهه الإنسان هو عدم القدرة على التعاون مع الآخرين وفهم ما يجول بوجدانهم وتفسير طبائعهم والتعامل معها. فالإنسان اجتماعي بطبيعته ولا يستطيع أن يعيش منفردا بنفسه ولنفسه فهو ينتمي

لجماعة ليحقق من خلال هذا الانتماء إشباعا لحاجاته الأساسية . و الإنسان في إطار الجماعة التي ينتمي إليها أي كانت طبيعة هذه الجماعة ومحورية هذا الانتماء يكون دائما مجبر على التعامل مع من حوله من البشر. وقد يختار من يتعامل معهم في بعض العلاقات وفى هذه الحالة تكون علاقاته اختيارية يحكمها بدرجة كبيرة منطق العاطفة والتوافق، الذي ييسر عملية التعامل هذه، ويضفى عليها درجة من الايجابية في التأثير والتأثر. ولكن هناك أنماط عديدة من العلاقات الإجبارية التي تفرض على الإنسان التعامل مع أشخاص بعينهم، دونما أن يكون له حق اختيارهم أو حق إنهاء التعامل معهم في أي لحظة . وبالتالي فهو مجبر في إطار هذا النمط من العلاقات الاجتماعية.على التفاعل مع أنماط متنوعة من البشر متفاوتة في خصائصها وصفاتها حيث يفرض عليه التعامل مع أشخاص قد لا يستريح إليهم وقد لا يرغب في التعامل معهم و لكنه لا يملك حق إنهاء العلاقة أو تحديدها، أو حتى تجاهلها . (٦١ : ٢٣٠، ٢٣١)

ولأن كل منا لا يختار رئيسة أو زملاءه ولا حتى مرؤوسيه أو جيرانه ولا يمكننا تغيير هؤلاء الأشخاص أو تغيير أنفسنا لأجل التعامل معهم. فان الحل الأمثل لتلك المشكلة هي. فن التعامل مع الآخرين. من خلال التعاون المتوازن المعتمد على تطوير أساليبنا .

فن التعامل مع الآخرين :

يعرفه الباحث إجرائيا بأنه هو " حسن إدارة المواقف الاجتماعية بكل أبعادها من خلال القدرة على إدارة النفس وإدارة الآخرين وإدارة الوقت وإدارة الظروف والإمكانات".

وتؤكد هالة منصور (٢٠٠٠) على أنه تعتمد قدرة الفرد على اكتساب مهارة فن التعامل مع الآخرين على قدرته في إدارة الموقف الاجتماعي بشكل عام . فكلانا يتعامل مع الآخرين من خلال موقف اجتماعي يحوينا نحن والأخريين كما أن هناك ظروف وعوامل أخرى تشكل الموقف، وبالتالي

فمحصلة أي موقف دائما ما تكون نتيجة لتفاعل عناصره، وبالتالي تكمن قدرة الإنسان هنا في إدارة الموقف بكل أبعادة .... من خلال :

- القدرة على إدارة النفس .
- القدرة على إدارة الأخريين .
- القدرة على إدارة الوقت و الظروف والإمكانات .

(٦١ : ٢٣٢)

كما يمكن أن نعرف فن التعامل مع الآخرين بأنه القدرة على الاستخدام الأمثل لمهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي .

فأثناء المحادثة بين شخصين فان المتحدث دائما ما ينظر إلى وجه وعين المستمع وبناء" عليه فان المتحدث يحصل على معلومات عن كيفية تقبل المستمع له ولما يقوله وهل يشعر بالاهتمام لحديثه أم لا؟ ، كما يمكن للمستمع من خلال النظر إلى المتحدث أن يبين له إذا ما كان مهتم لحديثة وفهم ما يقوله من عدمه . كما أن هذا التبادل البصري يسهم في إيجاد نوع من التقبل والعلاقات الطيبة بين الأشخاص أثناء التفاعل .

وتؤكد صفاء خضير و فاتن محمد (٢٠٠٦) أن استخدام التعبيرات اللفظية وغير اللفظية يعطى القدرة على التعبير. ويعتبر من المهارات الاتصالية التي تسهم في تنمية وتحسين قدرة الفرد على التجاوب مع الآخرين والمناقشة والاستجابة العاطفية . كما أن قدرة الفرد على التجاوب مع الأخريين يزيد من عملية الاتصال . والمقصود بالتجاوب هو قدرة الفرد على فهم دور الآخرين وتقدير ظروفهم والاستجابة لهم في ضوء ذلك . (٢٧ : ٧٧١)

ويشير هارفى أ.روبنز (١٩٩٩) أن هناك ستة مبادئ تساعدك في تحقيق التعامل بوضوح مع الآخرين هي:

(١)استخدم الاستجابة: هناك طريقة واحدة لتتأكد بها أن رسالتك قد وصلت إلى الطرف الأخر، هي أن تطلب استجابة لها.

(٢)استخدم قنوات متعددة: استخدم طرقا عديدة في نفس الوقت لتنقل رسالتك إلى الطرف الأخر.

(٣)انتبه إلى المستقبل: حاول أن تنتبه إلى سلوك المستقبل. و عندما تلاحظ أن الشخص الذي تتحدث معه لا يستمع إليك، فأفضل شيء تفعله هو أن تشير إلى غفلته بلطف (يبدو انك مشغول البال)، ثم حدد موعد أخر بينكما.

(٤)كن على دراية بالمعاني الرمزية : يسمى هذا أحيانا، الإلمام بالثقافات المتعددة، تختلف عادات الاتصال بين الأفراد من ثقافة إلى ثقافة أخرى، مما يمكن أن يؤدى إلى مواقف خطيرة من سوء الفهم .

(٥)استخدم لغة بسيطة : يعد استخدام اللغة الاصطلاحية واحدة من اخطر العوائق التي تحول دون اتصال ناجح ، إذ نعلم جيدا كيف نستخدمها، ولكن لا يستخدمها خارج اختصاصنا إلا القليل، ولكي نتغلب على هذه المشكلة، وتزيد نطاق تعاملاتك، حاول أن تستخدم لغة سهلة متداولة يفهمها الناس .

(٦)استخدم التكرار: بينما يمكن أن يكون التكرار مزعجا، فإنه يعطى رسالتك فرصا أكثر لتصل إلى الطرف الأخر، وحيث أننا نتجنب دائما الاعتراف بعدم الاستماع إلى الطرف الأخر، فمن الأفضل أن تكرر ما تقوله إلى أن يدرك الطرف الآخر الرسالة.

(٥٩ : ٤٢، ٤٤)

ويؤكد هارفى كى(١٩٩٤) انك لكي تملك فن مهارة التعامل مع الآخرين عليك أن تقتنع دائما بان رأيك مهما كان قويا وذكيا فهو يحتمل الخطأ . وأن أراء

غيرك مهما بدت تافهة أو خاطئة فهي تحتمل الصواب .لذلك لابد أن يكون لـديك الاستعداد لمناقشة الآخرين بإخلاص ، في محاولة لفهم وجهة نظرهم جيدا قبـل أن ترفضها أو تقبلها ، مما يتيح لك فرصا عديدة للتعلم من تجـارب الآخـرين . وإضافتها إلى تجاربك وخبراتك في الحياة، فهناك الكثير والكثير من الأمور التـي تحتمل تعدد الآراء والبدائل بشأنها، وقد يكون لها أكثر من بديل صائب. فالإنسان السوي الناضج الشخصية يستفيد من رأي الأخر دائما ويرحب به، فعندما يعمـل الجميع بروح الفريق، لابد وان يتغلبوا علي مشاكلهم ويقهرونها معا.

(٦٠: ٢،٦)

ويبرز فن التعامل مع الآخرين في مجال الرياضة والترويح من خـلال اتسام اللاعبين بروح الفريق للتغلب على المشاكل وقهرها. ومن خلال الروح الرياضية أيضا. فالفـائز والمهـزوم فـي نهايـة المبـاراة يمـدان يـدهما بالمصافحة.إشارة منهما أن النصر أو الهزيمة لا تولد العداء وإنما تولد الود.

كما أن ممارسة الأنشطة الرياضية فرصة لتنمية المهارات الاجتماعيـة ولا تنمى المهارات الاجتماعية إلا من خلال الاتصال الجيد بامتلاك مهارة فـن التعامل مع الأخريين .كما أن من صفات أفراد الكشافة أن يكون ودود ، والـود هو أولى مراحل فن التعامل مع الأخريين.

ويؤكد صبحي سراج وهالة الصبي (٢٠٠٢) أن من خلال اللعب تنـشا مواقف تربوية عديدة يُتعلم من خلالها كيفية التكيف اتجاه هذه المواقف وكيفية التعامل مع الأخريين . (٢٦ : ٣)

كما أن من أهداف المعسكرات اكتساب الشباب مهـارة التعامـل مـع الأخريين وإنكار الذات وتنمية روح الجماعة .

٢/١/٢ المعسكرات والأنشطة الترويحية لطلاب الجامعة :

يشير مصطفى هاشم (٢٠٠٣) أن طلاب الجامعة من أهم الموارد البشرية الرئيسية للأمة، بل ذخيرتها وعدتها للمستقبل وهم أمل كل الدول. وخاصة الدول النامية في جهودها وكفاحها، والطلاب هم وسيلة الدولة في تحقيق أهدافها بعد أعدادهم إعدادا سليما عن طريق الجامعة.(٥٨: ٦٩)

ويؤكد محمد مطر (٢٠٠٨) أن الجامعة هي إحدى المؤسسات التربوية والتعليمية الهامة في المجتمع والتي تسهم في إكساب الطلاب كافة الخبرات من خلال اشتراكهم في الأنشطة الطلابية والتي تلعب على اختلاف أنواعها سواء كانت رياضية أو ثقافية أو فنية أو اجتماعية دورا هاما في إشباع رغبات وميول واهتمامات الطلاب .(٥٣ :٣)

ويشير محمد السمنودى (٢٠٠٣) أن الأنشطة الترويحية داخل الجامعة هي جزء من العملية التربوية فمن خلال اشتراك الطلاب في البرامج المتعددة والمتنوعة يكتسب العديد من المهارات . سواء الحركية و العقلية و الاجتماعية أللازمة لاستثمار وقت الفراغ بصورة سليمة ويساعد ذلك على تحقيق التوازن البدني و الاتزان النفسي والعقلي والاجتماعي لدى الطلاب. (٤٠ :٩١، ٩٢)

و يتضح أن الأنشطة الترويحية داخل الجامعة ومنها المعسكرات لها القدرة على إكساب المهارات وإشباع رغبات وميول الطلاب ولا يتم ذلك إلا من خلال القدرة على الاتصال.

حيث تؤكد تهاني عبد السلام (٢٠٠١) أن أغراض الأنشطة الترويحية تبعا للإهتمامات والرغبات والتي يمكن اعتبارها دوافع لممارسة

الأنشطة الترويحية تتمثل في : الغرض الحركي، غرض الاتصال بالأخريين ،غرض تعليمي ، غرض ابتكاري فني ، غرض اجتماعي . (١٣: ١١٥ ، ١١٦)

إن المعسكرات احد أهم مناشط الترويح الخلوي لما توفره من فرص طبيعية للتفاعل الايجابي مع الآخرين والتدريب على اكتساب المهارات .

- تعريف المعسكر :

تعرفه تهاني عبد السلام (٢٠٠١) " بأنه خبرة لحياة الجماعة في بيئة طبيعية وتحت إشراف وريادة مؤهلة". (١٢ : ٢٥)

ويعرفه ماهر أبو المعاطي و فؤاد موسى و جلال منصور (١٩٩٩) بأنه " نشاط جماعي وشامل يساعد على بناء الشباب من كافة النواحي الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية" . (٣٦ : ٣٢٢)

- مراحل تطور المعسكرات:

مرت المعسكرات في تطورها بثلاث مراحل هي:

(١) المرحلة الترفيهية.

أي المرحلة التي كان يقصد منها تعويد الأفراد على حياة الخلاء. والتمتع بممارسة النشاط الترويحي، و الاستجمام واستعادة النشاط.

(٢) المرحلة الثقافية.

أي المرحلة التي يقصد منها مساعدة الأفراد في الحصول على المعلومات واكتساب الخبرات والمهارات.

(٣) مرحلة التوجيه والمسئولية الاجتماعية.

أي المرحلة التي كان يقصد بها تنمية الأفراد ليكونوا مواطنين صالحين. (٥٢: ٢٢٩)،(٤١ : ٣٦٥)،(٦٢: ٢٢٥)

و هذه المراحل السابقة لا يمكن فصلها عن بعض فهي متداخلة فليس لكل منها تاريخ محدد، فالمعسكر الترويحي لا يمكن فصلة عن كونه تثقيفيا ذا بعد توجيهي اجتماعي لتكوين مواطن صالح.

- العوامل التي ساعدت على تطور المعسكرات :

(١)التصنيع والتحضر اللذان يحرمان الأشخاص من اتصالهم المباشر بالطبيعة.
(٢)اتساع أوقات الفراغ لدى الأفراد والرغبة في استخدامه استخداما ايجابيا.
(٣)نمو الوعي بان المعسكرات مؤسسات اجتماعية يمكن أن تسهم إسهاما فعالا في تكوين المواطنين الصالحين وإشباع رغباتهم ومقابلة حاجاتهم.

(٥٢: ٢٩٨)،(٣٠: ٣٦٤)،(٦٢: ٢٢٤، ٢٢٥)

(٤)سرعة التوقيت في الحياة العصرية أو إيقاع الحياة العصرية.

obeikandl.com

(٥)نمط الحياة الحديثة .

(٦)التجريدية والبعد عن جوهر الأشياء . (١٢: ١٦)

(٧)قلة التكاليف المادية للمستفيدين يشكل حافزا يدفعهم للمشاركة. وخصوصا إذا كانت هذه المعسكرات مدعمة.

- أنواع وأهداف المعسكرات :

تختلف أنواع المعسكرات تبعا لاختلاف معايير تقسيمها حيث يتضمن كل معيار عددا من الأنواع:

(١)تقسم المعسكرات من حيث مكان إقامتها إلى:

المعسكرات الشاطئية. المعسكرات الصحراوية.

المعسكرات الريفية. المعسكرات الحضرية.

(٢)تقسم المعسكرات من حيث نوعية البرامج إلى :

المعسكرات التدريبية أو الدراسية. المعسكرات الترويحية.

معسكرات العمل. معسكرات خدمة البيئة.

معسكرات إعداد القادة.

(٣)تقسم المعسكرات من حيث مدتها إلى:

معسكرات اليوم الواحد. معسكرات قصيرة المدة: من أسبوع إلى عشرة أيام.

معسكرات طويلة المدة: من أسبوعين إلى أربعة أسابيع.

(٤) تقسم المعسكرات من حيث طبيعة أعضائها إلى:

معسكرات الشباب. معسكرات الفتيان.

obeikandl.com

معسكرات الكشافة والمرشدات. معسكرات الطلاب.

معسكرات الفئات الخاصة كالمعوقين معسكرات العائلات.

والمكفوفين....الخ .

(٥)تقسم المعسكرات تبعا للهيئات المنظمة لها إلى :

- معسكرات تابعة للوزارات المختلفة كالتربية والتعليم أو التعليم العالي.
- معسكرات تابعة للقطاع الأهلي و الشركات والمصانع.
- معسكرات تابعة لمنظمات الشباب المختلفة كالمجلس الأعلى للشباب والرياضة ومديريات الشباب بالمحافظات.

(٣٦: ٣٢٣، ٣٢٤)

و يلاحظ أن لكل معسكر هدفه الخاص الذي أقيم من أجلة، إلا أن هناك أهدافا عامة يسعى لتحقيقها. هذه الأهداف من أهمها :

(١)تعليم الحياة الصحية والوقاية من المخاطر.

(٢)الترويح وشغل أوقات الفراغ .

(٣)الإسهام في تنمية شخصية الأفراد .

(٤)ممارسة الحياة الديمقراطية.

(٥)تنمية الإحساس بان الإنسان جزء لا يتجزأ من الطبيعة .

(٦)التربية الوجدانية.

(٥٢: ٢٢٩، ٣٠٠)،(١٢: ٢٦، ٢٩)،(٣١: ٣٦٥، ٣٦٦)،(٦٢: ٢٢٨، ٢٢٩)

وتذكر النشرة التفصيلية لصيف ٢٠٠٧م أن أهداف المعسكرات تتمثل في :

(١)تصحيح بعض المفاهيم الخاطئة لدى الشباب .

(٢)طرح أهم القضايا الداخلية والدولية للمناقشة مع الشباب من خلال المحاضرات والحلقات النقاشية و الندوات .

(٣)فتح قنوات شرعية للحوار مع بعض السادة الوزراء والشخصيات العامة لمناقشة قضاياهم والتعرف على أمالهم وطموحاتهم وكذلك تمكين الفتاة والمرأة من المشاركة الفعالة في الحياة السياسية والاجتماعية والثقافية .

(٤)إتاحة الفرصة للشباب للحوار والمناقشة وإبداء الرأي في حل مشكلات المجتمع .

(٥)اكتشاف العناصر القيادية وصقلها و تنمية مهاراتهم المعرفية والسلوكية والفكرية.

(٦)اكتساب الشباب صفات الاعتماد على النفس ومهارة التعامل مع الأخريين والتعاون وإنكار الذات وتنمية روح الجماعة .

(٧)إتاحة الفرصة للشباب للتعرف على المناطق السياحية والمعالم الأثرية لبعض المحافظات المصرية.

(٨)تنمية الحس الفني والثقافي والإبداعي لدى الشباب من خلال المشاركة في البرامج المنفذة داخل المعسكرات .

(٧: ٥)

و من هنا نجد أن المعسكرات هدفها العام. الارتقاء بالمستفيد فكريا وصحيا و نفسيا وتربويا.فالأهداف السابقة تشير إلى الحوار والمناقشة وفن التعامل مع الأخريين ، والحوار والمناقشة. ما هما إلا مزيج من مهارات التواصل اللفظي المتمثلة في مهارة التحدث والإقناع ومهارة توجيه الأسئلة، ومهارات التواصل غير اللفظي المتمثلة في مهارة الإنصات الفعال ومهارة استخدام لغة الجسد ، والمهارات الوجدانية الاجتماعية المتمثلة في مهارة فن التعامل مع الأخريين .

obeikandi.com

كما لا يتم تحقيق الأهداف العامة لمعسكرات إلا من خلال القدرة على الاتصال الجيد بالآخرين بامتلاك المهارات الاتصالية اللازمة لذلك . حيث يلتقي المعسكر الترويحي والاتصال ومهاراته في أهداف متعددة أهمهما. هدفين أساسيين. أن لكلأهما هدف ترفيهي (ترويحي) وهدف اجتماعي .

ومن هنا نجد نلاحظ الأهمية القصوى للمعسكرات بالنسبة لشباب الجامعات . فهم قادة الغد وتعد البرامج والمشروعات التي ينفذها المجلس القومي للشباب من خلال المعسكرات مجالا خصبا لتوسيع المساحة المعلوماتية للشباب حول وطنهم واستثمار طاقاتهم الفكرية وتحفيزهم على طرح أفكارهم للنقاش والحوار تحت إشراف علمي تربوي وتحثهم على المشاركة في التنمية كممارسة عملية للولاء والانتماء الوطني وتأكيد القيم .ومن هنا يمكن أن نستنتج مفهوم جديد للاتصال وهو الاتصال الترويحي. والذي يهدف إلى الترويح عن الممارسين وإمتاعهم لتخفيف أعباء الحياة عنهم . ولان النشاط الترويحي يتسم بالاختيارية فالاتصال الترويحي يستغرق الأطراف القائمة بالاتصال فيشاركون فى العملية الاتصالية مشاركة فعالة وايجابية للوصول إلى الهدف الأساسى للترويح وهو السعادة الشخصية.

٢/٢ الدراسات المرجعية:

قام الباحث بإجراء مسح شامل للدراسات المرتبطة التي أجريت في مجال الدراسة وقد صنف الباحث هذه الدراسات إلى دراسات عربية وأجنبية خاصة بالمعسكرات ، دراسات عربية وأجنبية خاصة بمهارات الاتصال.

١/٢/٢ دراسات عربية مرتبطة بموضوع المعسكرات .

١/٢/٢ دراسات أجنبية مرتبطة بموضوع المعسكرات .

٣/٢/٢ دراسات عربية مرتبطة بموضوع مهارات الاتصال .

٤/٢/٢ دراسات أجنبية مرتبطة بموضوع مهارات الاتصال.

وسوف يقوم الباحث باستعراض تلك الدراسات من حيث العنوان والهدف والمنهج المستخدم والعينة وأهم النتائج.

obeikandl.com

١/٢/ دراسات عربية مرتبطة بموضوع المعسكرات:

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
١-	أمال الشافعي. (٢٠٠٠) (٩)	معسكرات العمل وتنمية المهارات القيادية للشباب : دراسة تقويمية من منظور خدمة الجماعة.	اختبار مدى ما تحققه معسكرات العمل من إسهام في تنمية المهارات القيادية للشباب.	المسح الاجتماعي بنوعيه.	(٢٠) أخصائي شباب. (٤٠٠) طالب جامعة .	للمعسكرات دور فعال في تنمية المهارات.
٢-	صبحي سراج، هالة الصبي (٢٠٠٢) (٢٦)	برنامج مقترح للأنشطة والألعاب الترويحية الصيفية بالمعسكر الدائم لطلاب جامعة طنطا	وضع نموذج مقترح لبرامج الأنشطة والألعاب الترويحية الصيفية بالمعسكر الدائم	الوصفي (دراسة الحالة)	(٢٠٠) طالب (١٠٠) طالبة. (٢٠) مشرف (١٠) مشرفات	١- الأنشطة الموضوعة تحقق بعض الأهداف ولا تحقق البعض الأخر . ٢- المعسكر يعانى نقص شديد في

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
		ببلطيم.	لطلاب جامعة طنطا ببلطيم .			الإمكانات المادية والبشرية. ٣- بعض الأنشطة غير مناسبة وغير كافية لمواكبة متطلبات العصر.
٣-	أماني درويش (٢٠٠٤) (١١)	دور المعسكرات في إكساب طلاب الخدمة الاجتماعية المهارات الاجتماعية.	١- تحديد الأنشطة التي يمكن من خلالها إكساب الطلاب المهارات الاجتماعية. ٢- تحديد المهارات الاجتماعية التي يمكن إكسابها	الوصفى	(٢٧٠) طالب وطالبة من طلاب كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.	للمعسكر أهمية في اكتساب المهارات الاجتماعية المتمثلة في المهارة العلاقات الاجتماعية، المهارة في تحمل المسئولية، المهارة في المناقشة الجماعية، مهارة القيادة.

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
			للطلاب من خلال المعسكرات. ٣- تحديد الصعوبات التي تحول دون تحقيق المعسكرات لأهدافها ومحاولة تذليل هذه الصعوبات.			

obeikandl.com

٢/٢/٢ دراسات أجنبية مرتبطة بموضوع المعسكرات :

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
١-	ميلر ، جن Miller and Gen (٢٠٠٣) (٧٣)	مجابهة للتعايش	تعلم فن التعايش ومهارات الاتصال والسلام في الشرق الأوسط .	التجريبي	مجموعة من المراهقين الفلسطينيين والإسرائيليين من مناطق النزاع في الشرق الأوسط	المعسكر الصيفي لمدة شهر والذي اشتمل على الاستجمام ، والألعاب الرياضية والفنون والأنشطة وجلسات قرار النزاع اليومية ساعد المراهقين من مناطق النزاع بالشرق الأوسط في تعلم فن التعايش والسلام بالقدس الشرقية ، تزويدهم ببذور السلام النظامي ومهارات الاتصال .

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
٢-	ملهولاند وآخرون Mulholland *et al,* (٢٠٠٣) (٧٤)	اكتشاف الخلاء معا: أسلوب علاج قائم على الخلاء لطلاب الجامعة.	إن برنامج اكتشاف الخلاء معا هو برنامج استرالي حيث يدمج تداخلات العلاج بمستشفيات الجامعة بالعلاج بالمغامرة ، تقديم الفرصة للطلاب للمشاركة في برنامج المغامرة ، ويركز البحث على وصف مناشط البرنامج .	الوصفي بأسلوب النمط المسحي	(٧٥٠) طالب جامعة	١- زيادة العلاقات الايجابية بين الطلاب . ٢- تقليل الصراع بين الطلاب. ٣- اتصال أكثر بين الطلاب. ٤- إحساس كبير بالكفاءة والأهلية البدنية . ٥- تزايد الثقة بالنفس .

obeikandl.com

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
٣-	هيل ديفد Hall-David (٢٠٠٥) (٦٨)	دراسة مقارنة في الشعور والإدراك لدى المشاركين وغير المشاركين في برامج المعسكرات الترويحية واختيارهم من خلال معرفة خبرات طلاب الجامعة.	معرفة العلاقة بين إمكانية القيام ببعض التسهيلات الاستجمامية الرياضية والقدرة على الضبط لدى الطلاب. معرفة العلاقة بين المعسكرات الترويحية والأهمية المتوقعة بعد التخرج . معرفة العلاقة بين المشاركين في المعسكرات الترويحية والإحساس بالرضا مع وجود الخبرة الأكاديمية .	الوصفي	(٢٩٠) طالبا من جامعة Pacifific	١- اكتسب معظم الطلاب العديد من المهارات النفسية الايجابية من خلال المشاركة فى المعسكر مثل تزايد الشعور بالانتماء والمودة مع طلاب جامعة Pacifific . ٢- اكتساب الثقة بالنفس ،ومهارات التعاون الجماعي والإدارة الجيدة للوقت وزيادة اللياقة البدنية . ٣- هناك علاقة بين المشاركة في تلك المعسكرات الترويحية والإحساس بالرضا الكلى مع جامعة Pacifific .

٣/٢/٢ دراسات عربية مرتبطة بموضوع مهارات الاتصال:

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
١-	أمال أبو باشا (١٩٩٩) (٨)	اثر برنامج مقترح لتنمية بعض مهارات الاتصال لدى عينة من طلاب قسم الإعلام التربوي بكلية التربية النوعية بطنطا .	بناء برنامج لتنمية بعض مهارات الاتصال (الاستماع – الحديث) لدى عينة من طلاب قسم الإعلام التربوي بكلية التربية النوعية بطنطا .	التجريبي	(١٩٠)طالب وطالبة بالفرقة الثالثة شعبة الإعلام التربوي بكلية التربية النوعية بطنطا .	الدراسة حققت هدفها وهو التحقق من مدى فاعلية البرنامج المقترح لمهارات الاتصال (التحدث – الاستماع) في تحسين هاتين المهارتين لدى عينة من طلاب شعبة الإعلام التربوي بكلية التربية النوعية بطنطا .

obeikandl.com

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
٢-	رضا الصاوي (٢٠٠٤) (١٩)	قياس مهارات الاتصال لدى طلاب الجامعة في ضوء نظرية الاستجابة للمفردة.	استخدام احد نماذج الاستجابة للمفردة في تحليل مفردات مجموعة من مقاييس مهارات الاتصال والتوصل إلى المعايير التي تفسر أداء الأفراد على هذه المقاييس، وإلقاء الضوء على مهارات الاتصال.	التجريبي	(٢٦٧) طالب وطالبة من طلاب الفرقتين الأولى والرابعة بكلية التربية بالسويس.	وجود فروق بين الجنسين في مهارات: الحساسية (الانفعالية ، الاجتماعية) ،الضبط الاجتماعي . وجود فروق بين طلاب الفرقتين الأولى والرابعة في مهارة توصيل المعلومات . وجود فروق بين طلاب التخصصات العلمية والأدبية في مهارة الضبط الانفعالي .

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
						لا توجد فروق بين طلاب التخصصات العلمية والأدبية في مهارات التعبير. و الحساسية. و الضبط الاجتماعي، الإقناع وتوصيل المعلومات.
٣-	ريهام عز الدين (٢٠٠٤) (٢٠)	فعالية برنامج لإستخدام أساليب الدراما الإبتكارية في تنمية مهارات الاتصال الخاصة بالاستماع بالفهم	تقصى فعالية برنامج في الدراما الإبتكارية في تنمية مهارات الاستماع بالفهم والحديث الاتصالية لدى عينة من تلاميذ	التجريبي	(٣٨) تلميذ من تلاميذ الصف الرابع الابتدائي.	فعالية برنامج الدراما الابتكارية بنسبة ٧٨% في تنمية مهارات الاستماع ، ونسبة ٥٧% في تنمية مهارات الحديث الاتصالية .

obeikandl.com

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
		والحديث للصف الرابع الابتدائي .	الصف الرابع الابتدائي ومعرفة اثر التفاعل بين المعالجة التجريبية ونوع العينة على تنمية المهارات محل الدراسة .			

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
٤-	محمود العجمي (٢٠٠٥) (٥٤)	تأثير اتصال المدربين باللاعبين على نتائج الأداء في رياضة الجودو.	التعرف على الفروق بين استجابات (اللاعبين - المدربين) على المستويات (المحلي - الدولي - الاولمبي) في مهارات الاتصال. التعرف على الفروق بين استجابات المدربين في مهارات الاتصال .	الوصفي بالأسلوب المسحي .	(٨٥) لاعب من لاعبي الجودو وعدد (١٥) مدرب.	كلما تميز مدرب الجودو بمهاراته الاتصالية العالية كلما كان اقدر على تطوير وتنمية مستوى الأداء المهارى .

obeikandl.com

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
			التعرف على الفروق بين استجابات اللاعبين في مهارات الاتصال . التعرف على تأثير اتصال المدربين باللاعبين على مستوى الأداء المهارى .			

٤/٢/٢ دراسات أجنبية مرتبطة بموضوع مهارات الاتصال:

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
١-	سبيسر وآخرون (١٩٩١) Spicer *et al* (٧٦)	استراتيجيات لتحسين مهارات الاتصال لدى الطلاب في الفصول الجامعية.	الكشف عن العلاقة بين مشاركة الطلاب في مناقشة الفصل وبين الاستراتيجيات التي يستخدمها المعلمون للتغلب على خوف أو فوبيا الاتصال لدى الطلاب .	الوصفي	اشتملت عينة الدراسة على(٥٦) طالبا قبل التخرج يدرسون مادة تهتم بالمشكلات الاجتماعية	طرأ تغيير على الطلاب في مهارات الاتصال إلا أنه تغيير طفيف

obeikandl.com

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
٢-	شجو مينج ١٩٩١ Chgo Ming (٨٠)	اختبار قدرة الاتصال البين ثقافي	تصميم اختبار قدرة (كفاءة) الاتصال البين ثقافي.	الوصفي	اشتملت العينة على (١٤٩) طالبا من جامعة بيرستون الكبرى في الولايات المتحدة الأمريكية.	إن التقويم السلوكي البين ثقافي صالح لقياس قدرة الاتصال البين ثقافي.
٣-	جونز وآخرون Jones *et al* , (١٩٩٣) (٧١)	تنمية مهارات الاتصال عن طريق الحديث لدى طلاب	استهدفت الدراسة تنمية مهارات الاتصال عن طريق	التجريبي	مجموعة من طلاب الجامعة .	- عملية الاتصال تفوق استخدام المهارات البسيطة المشتركة في حساسية الموقف

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
		الجامعة .	الحديث لدى طلاب الجامعة .			والقدرة على التوافق مع السلوكيات والأهداف . -الأشخاص ذوى الفاعلية في عملية الاتصال يجب أن يعطو الإحساس بالراحة الاجتماعية والاحتفاظ بالبيئة الملائمة .

obeikandl.com

م	اسم الباحث والسنة	عنوان الدراسة	أهم الأهداف	المنهج	العينة	أهم النتائج
٤-	زاهو وابير Zhao & Ober (١٩٩٤). (٧٩)	مهارات الاتصال المطلوبة للأشخاص العاملين في مجال الأعمال .	تحديد مهارات الاتصال ألالازمة للأشخاص العاملين في مجال الأعمال من غير الأمريكيين.	الوصفي	(٥٠٠) من المديرين ومساعدي المديرين الذين يعمل تحت إدارتهم عاملين من جنسيات أخرى .	إن بناء العلاقات مع الأخريين وإظهار الاحترام من المهارات الإدارية التي أخذت تقدير (مهم جدا) على مقياس متدرج من أربع نقاط ، وحصلت المهارات الإثنى عشر الأخرى على تقدير مهم .

٢/٢/٥ التعليق على الدراسات المرجعية:

أ- التعليق على الدراسات المرجعية المرتبطة بموضوع المعسكرات :

من حيث الهدف:

لقد تنوعت الأهداف التي وردت بالدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع المعسكرات.

حيث هدفت دراسة أمال الشافعي(٢٠٠٠) إلى اختبار مدى ما تحققه معسكرات العمل من إسهام في تنمية المهارات القيادية للشباب.وهدفت دراسة صبحي سراج وهالة الصبي (٢٠٠٢) إلى وضع نموذج مقترح لبرامج الأنشطة والألعاب الترويحية الصيفية بالمعسكر الدائم لطلاب جامعة طنطا . وهدفت دراسة ميلر و جن Miller and Gen (٢٠٠٣) إلى تعلم فن التعايش ومهارات الاتصال والسلام في الشرق الأوسط . وهدفت دراسة ملهولاند، و آخرون. Mulholland, *et al* (٢٠٠٣) إلى تقديم الفرصة للطلاب للعلاج بالمغامرة. و هدفت دراسة أماني درويش (٢٠٠٤) إلى تحديد الأنشطة التي يمكن من خلالها إكساب الطلاب المهارات الاجتماعية وتحديد الأنشطة التي يمكن من خلالها إكساب الطلاب المهارات الاجتماعية. وتحديد المهارات الاجتماعية التي يمكن إكسابها للطلاب من خلال المعسكر. وتحديد الصعوبات التي تحول دون تحقيق المعسكرات لأهدافها ومحاولة تذليل الصعوبات .وهدفت دراسة هيل ديفيد Hall David (٢٠٠٥) إلى معرفة العلاقة بين إمكانية القيام ببعض التسهيلات الإستجمامية الرياضية والقدرة على الضبط لدى الطلاب . ومعرفة العلاقة بين المعسكرات الترويحية والأهمية المتوقعة بعد التخرج . ومعرفة العلاقة بين المشاركين في المعسكرات الترويحية والإحساس بالرضا مع وجود الخبرة الأكاديمية.

وتهدف الدراسة الحالية إلى معرفة دور المعسكرات الترويحية في إكساب مهارات الاتصال لطلاب الجامعات المصرية .

من حيث المنهج :

حيث اتفقت دراسة أمال الشافعي(٢٠٠٠) ودراسة صبحي سراج وهالة الصبي (٢٠٠٢) وملهولاند واخرون. Mulholland, *et al* (٢٠٠٣) ودراسة أماني درويش (٢٠٠٤) ودراسة هيل ديفيد Hall David (٢٠٠٥)على استخدام المنهج الوصفي . وانفردت دراسة ميلر و جن (٢٠٠٣)

Miller and Gen باستخدام المنهج التجريبي . أما الدراسة الحالية فقد استخدمت المنهج الوصفي .

من حيث العينة:

اتفقت جميع الدراسات على أن تكون عينة الطلاب من طلاب الجامعة . فكانت دراسة أمال الشافعي(٢٠٠٠) من طلاب الجامعة ومن أخصائي الشباب. وكانت دراسة صبحي سراج و هالة الصبي (٢٠٠٢) من طلاب الجامعة ومشرفي الطلاب . وكانت دراسة ملهولاند واخرون Mulholland, *et al* (٢٠٠٣) من طلاب الجامعة . وكانت دراسة أماني درويش (٢٠٠٤) من طلاب الجامعة فقط . ودراسة هيل ديفيد Hall David (٢٠٠٥) من طلاب الجامعة. وانفردت دراسة ميلر وجن Miller and Gen (٢٠٠٣) بان تكون العينة من الطلاب في مرحلة المراهقة .أما عينة الدراسة الحالية هم من طلاب الجامعة .

من حيث أهم النتائج :

جاءت نتائج الدراسات متفقة بشكل عام على أهمية المعسكرات وفاعليتها. فقد اتفقت دراسة أمال الشافعي (٢٠٠٠) ودراسة أماني درويش (٢٠٠٤) على أهمية المعسكر في تنمية المهارات.

و أشارت أهم نتائج دراسة صبحي سراج و هالة الصبي (٢٠٠٢) أن الأنشطة الموضوعة بالمعسكر تحقق بعض الأهداف ولا تحقق البعض الأخر. كما أن بعض الأنشطة غير مناسبة وغير كافية لمواكبة متطلبات العصر.وكانت أهم نتائج دراسة ميلر وجنMiller and Gen (٢٠٠٣)أن المعسكر الصيفي لمدة شهر ساعد المراهقين من مناطق النزاع في الشرق الأوسط على تعلم فن التعايش بسلام كما ذودهم ببذور السلام ومهارات الاتصال. كما كانت أهم نتائج ملهولاند وأخرون Mulholland, *et al* (٢٠٠٣)زيادة العلاقات الايجابية بين الطلاب و تقليل الصراع بين الطلاب وحدوث اتصال أكثر بين الطلاب وتزايد الثقة الشخصية. كما أشارت دراسة هيل ديفيد Hall David (٢٠٠٥) إلى قدرة المعسكر على اكتساب الطلاب العديد من المهارات النفسية الإيجابية وأن هناك علاقة بين المعسكرات الترويحية والإحساس بالرضا الكلى مع جامعة Pacifific.

ب- التعليق على الدراسات المرجعية المرتبطة الخاصة بمهارات الاتصال:

من حيث الهدف.

اختلفت الأهداف التي وردت بالدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بمهارات الاتصال .

حيث هدفت دراسة سبيسر وآخرون Spicer *et al* (١٩٩١)إلى الكشف عن العلاقة بين مشاركة الطلاب في مناقشة الفصل وبين الاستراتيجيات التي يستخدمها المعلمون للتغلب على خوف أو فوبيا الاتصال لدى الطلاب.وهدفت دراسة شيجو منج (١٩٩١) Chgo Ming إلى تصميم اختبار قدرة (كفاءة) الاتصال البين ثقافي .وهدفت دراسة جونز وآخرون Jones et al (١٩٩٣) إلى تنمية مهارات الاتصال عن طريق الحديث لدى طلاب الجامعة . وهدفت دراسة . زاهو وابير zhao & Ober (١٩٩٤)إلى تحديد مهارات الاتصال المطلوبة للأشخاص العاملين في مجال الأعمال من غير الأمريكيين . وهدفت دراسة أمال أبو باشا (١٩٩٩) إلى بناء برنامج لتنمية بعض مهارات الاتصال (الاستماع – الحديث) لدى عينة من طلاب قسم الإعلام التربوي بكلية التربية النوعية . كما هدفت دراسة رضا الصاوي (٢٠٠٤) إلى استخدام احد نماذج الاستجابة للمفردة في تحليل مفردات مجموعة من مقاييس مهارات الاتصال والتوصل إلى المعايير التي تفسر أداء الأفراد على هذه المقاييس وإلقاء الضوء على مهارات الاتصال .وهدفت دراسة ريهام عز الدين (٢٠٠٤) إلى تقصى فعالية برنامج الدراما الإبتكارية في تنمية مهارات الاستماع بالفهم والحديث الاتصالية لدى عينة من تلاميذ الصف الرابع الابتدائي ومعرفة اثر التفاعل بين المعالجة التجريبية ونوع العينة على تنمية المهارات محل الدراسة.كما هدفت دراسة محمود العجمي (٢٠٠٥) إلى التعرف على تأثير اتصال المدربين باللاعبين على نتائج الأداء في رياضة الجودو .

من حيث المنهج.

لقد إتفقت دراسة سبيسر وآخرون Spicer *et al* (١٩٩١)ودراسة شيجو منج Chgo Ming (١٩٩١) ودراسة زاهو وابير Zhao & ober (١٩٩٤) ودراسة محمود العجمى (٢٠٠٥) على استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي . و اتفقت دراسة جونز وآخرون*Jones et al* (١٩٩٩) و

أمال أبو باشا (١٩٩٩) و دراسة رضا الصاوي (٢٠٠٤) ودراسة ريهام عز الدين (٢٠٠٤) على استخدام المنهج التجريبي لملائمة لطبيعة الدراسة .
أما الدراسة الحالية فقد استخدمت المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي

من حيث العينة.

اتفقت ودراسة سبيسر و آخرون Spicer *et al* (١٩٩١) و دراسة شيجو منج Chgo, Ming (١٩٩١) ودراسة جونز و آخرون Jones et al (١٩٩٣) و دراسة أمال أبو باشا (١٩٩٩) ودراسة رضا الصاوي (٢٠٠٤) دراسة ريهام عز الدين (٢٠٠٤) على أن تكون العينة من طلاب الجامعة .وانفردت دراسة. زاهو وابير Zhao & Ober (١٩٩٤) بان تكون العينة من المديرين ومساعدي المدير . وانفردت دراسة محمود العجمي (٢٠٠٥) بان تكون العينة من لاعبي ومدربي الجودو . أما عينة الدراسة الحالية فهم من طلاب الجامعة.

من حيث أهم النتائج .
تشير دراسة سبيسر واخرون Spicer *et al* (١٩٩١) على أهمية مهارات الاتصال داخل البيئة الجامعية وأهمية دور الأسرة في تعلم مهارات الاتصال لأفراد الأسرة.وتشير دراسة شيجو مينج Chgo Ming (١٩٩١)إلى أن مؤشر التقويم السلوكي البين ثقافي صالح لقياس قدرة الاتصال البين ثقافي وتؤكد دراسة جونز وآخرون Jones *et al* (١٩٩٣)على أن الأشخاص ذوى الفاعلية في عملية الاتصال يجب أن يعطو الإحساس بالراحة الاجتماعية والاحتفاظ بالبيئة الملائمة .ويجب أن يكون هؤلاء الأفراد حساسين لتأثير تقارب اللغة والجسم كما أظهرت نتائج دراسة زاهو وابير Zhao & Ober (١٩٩٤)أن مهارتي بناء العلاقات مع الآخرين وإظهار الاحترام من المهارات الإدارية التي أخذت تقدير مهم جدا عن باقي المهارات الاثنى عشر التي أخذت تقدير مهم.
أشارت نتائج دراسة أمال أبو باشا (١٩٩٩) إلى فاعلية البرنامج المقترح لمهارات الاتصال (التحدث – الاستماع) في تحسين مهارتي التحدث والاستماع لدى عينة الطلاب محل الدراسة .وأشارت دراسة رضا الصاوي

(٢٠٠٤) إلى وجود فروق بين الجنسين في مهارات : الحساسية (الانفعالية،الاجتماعية) ، الضبط الاجتماعي . والى وجود فروق بين طلاب الفرقتين الأولى والرابعة في مهارة توصيل المعلومات . والى وجود فروق بين طلاب التخصصات العلمية والأدبية في مهارة الضبط الانفعالي .كما لا توجد فروق بين طلاب التخصصات العلمية والأدبية في مهارات التعبير و الحساسية. و الضبط الاجتماعي والإقناع وتوصيل المعلومات.كما أكدت نتائج دراسة ريهام عز الدين (٢٠٠٤)على فعالية برنامج الدراما الإبتكارية بنسبة ٧٨% في تنمية مهارات الاستماع ونسبة ٥٧% في تنمية مهارات الحديث.وكانت أهم نتائج دراسة محمود العجمي (٢٠٠٥) أنه كلما تميز مدرب الجودو بمهاراته الاتصالية العالية كلما كان اقدر على تطوير وتنمية الأداء المهارى .

٦/٢/٢ أوجه الاستفادة من الدراسات المرجعية:

في ضوء إطلاع الباحث وتعرفه على الدراسات العربية والدراسات الأجنبية المرتبطة وتحليل تلك الدراسات أمكن للباحث التعرف على أفضل السبل العلمية للقيام بإجراءات الدراسة الحالية حيث أسهمت تلك الدراسات فيما يلي :

(١)زيادة تفهم الباحث لمشكلة دراسته بصورة أكثر دقة ووضوحا .

(٢)توجيه الباحث وإرشاده نحو صياغة هدف وفرض الدراسة .

(٣)أمكن للباحث الاختيار السليم للمنهج المناسب لإجراء دراسته وهو المنهج الوصفي .

(٤)مساعدة الباحث في تحديد واختيار نوع وحجم عينة الدراسة.

(٥)الاستفادة منها في عمل الإجراءات التي قام بإجرائها في دراسته .

(٦)تحديد نوع المعالجات الإحصائية التي تتناسب وطبيعة الدراسة.

(٧)الإطلاع على الأساليب التي اتبعت في تحليل النتائج وتفسيرها في تحليل وتفسير نتائج الدراسة الحالية.