

الفصل الأول المُدرب والمُتدرب

يوضح لنا هذا الكتاب الكيفية التي يستطيع من خلالها المدرب تجهيز وإعداد وتنفيذ دورة تدريبية لتدريب المدربين في مختلف مجالات العمل التنموي ولكافة مستويات وأنواع التدريب. ويركز بشكل خاص على الترتيبات الفنية والإدارية المتعلقة بتدريب المدربين بما يؤهلهم للقيام بعمليات التدريب مع مختلف الفئات المستهدفة، ولذا فهو بمثابة الدليل والمرشد ولذا سنطلق عليه اسم الدليل.

محتوى هذا الكتاب هو مُحصلة للعديد من الخبرات والتجارب التي تم تبنيها وتطبيقها من خلال آلية عمل برنامج تنمية المجتمعات المحلية في بعض من المناطق والبيئات المختلفة بالمناطق العربية. وعليه فإنّ هذا الدليل يُعتبر أداة فاعلة قابلة للتطبيق العملي في معظم المجتمعات المشابهة أو في إطار برامج التنمية المجتمعية القاعدية بشكل عام.

من الذي يستخدم هذا الدليل؟

هذا الدليل تمّ تصميمه بحيث يتم استخدامه في تنظيم دورات تدريب المدربين في إطار برامج ومشروعات التنمية القاعدية في مختلف تطبيقاتها، ومن ثمّ فإنه يستهدف بشكل أساسي الم

تبويب محتوى الدليل:

تمّ توزيع محتوى الدليل في خمسة أجزاء على النحو التالي.

الجزء الأول: مدخل أساسي لمفهوم التدريب: ويتناول مفاهيم الاتصال والتدريب وأنواع وأشكال التدريب

الجزء الثاني: دورة حياة التدريب: ويشمل مراحل وخطوات عملية التدريب

الجزء الثالث: معينات التدريب: ويتم فيه استعراض مختلف أنواع المعينات التدريبية وأجهزة العرض

الجزء الرابع: أساليب التدريب: ويتناول أساليب التدريب حسب تصنيفاتها المختلفة وكيفية تطبيقها

الجزء الخامس: تخطيط وتنظيم التدريب: ويشمل التخطيط الإداري والمكتبي وتنظيم التدريب



الاتصال:

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

مكونات دائرة الاتصال: وهي ثمانية مكونات على النحو التالي.

الهدف: المقصود به الغرض من الاتصال أو الغرض من نقل الرسالة للمستقبل، ويجب أن يكون الهدف واضحاً ومصاغاً بأسلوب يجعل المرسل يوفر كافة الوسائل لتحقيقه.

المرسل: هو الشخص الذي يحدد الهدف من الاتصال وله حاجة للاتصال من أجل التأثير على الآخرين. وهناك مهارات يجب أن يتصف بها المرسل وهي:

1. بساطة ووضوح اللغة.
 2. التعبير عن الأهداف بدقة.
 3. اختيار أسلوب العرض المناسب.
 4. التحضير الجيد والإمام بالموضوع.
 5. الانتباه إلى ردود الفعل وملاحظة ما يطرأ على المستقبل من تغيرات.
 6. إظهار الاهتمام بالمستقبل وتشجيعه وخلق الثقة بالنفس.
- المستقبل:** هو الشخص الذي يستقبل الرسالة من المرسل.

الرسالة: هي الناتج المادي والفعلي للمرسل، ولضمان وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل يفضل أن تتصف بالآتي:

- أن تكون الرسالة بسيطة وواضحة ومختصرة.
- لا تحمل أكثر من معنى.
- مرتبة ترتيباً منطقياً.

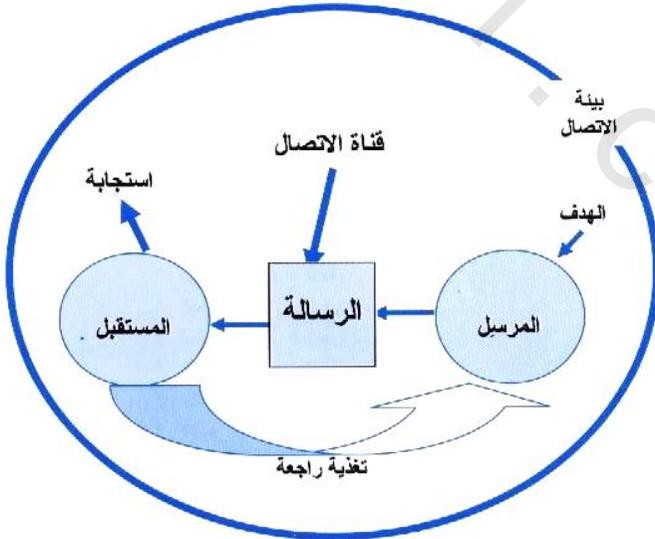
1 - قناة الاتصال: هي حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي ترسل عبرها الرسالة، لذا يجب أن تكون قناة الاتصال خالية من التشويش ومناسبة لطريق الاتصال.

التغذية الراجعة: هي المعلومات الراجعة من المستقبل والتي تسمح للمرسل بتكوين حكم نوعي حول فاعلية الاتصال.

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...

بيئة الاتصال: نقصد ببيئة الاتصال هو الوسط الذي يتم فيه حدوث الاتصال بكل عناصره المختلفة

أنواع الاتصال: وهما نوعان لفظي وغير لفظي



(أ) **الاتصال اللفظي**: هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ، بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل. الاتصال اللفظي له مدلول واسع

(ب) **من المدلولات**، حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دوراً كبيراً في إضافة معاني أخرى للرسالة.

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 اتصائنا اللفظي وغير اللفظي. وللاتصال اللفظي مقومات أساسية هي:

- وضوح الصوت.
- التكرار.
- المجاملة والتشجيع والتجاوب. التغذية الراجعة.



(ب) **الاتصال غير اللفظي:** هو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو

الكلمات، ويتم نقل الرسالة غير اللفظية عبر نوعين من الاتصال هما:

لغة الجسد: مثل:

تعبيرات الوجه.

حركة العينين والحاجبين.

اتجاه وطريقة النظر.

حركة ووضع اليدين والكفين.

حركة ووضع الرأس.

حركة ووضع الأرجل.

حركة ووضع الشفاه والضم واللسان.

وضع الجسم... إلخ.



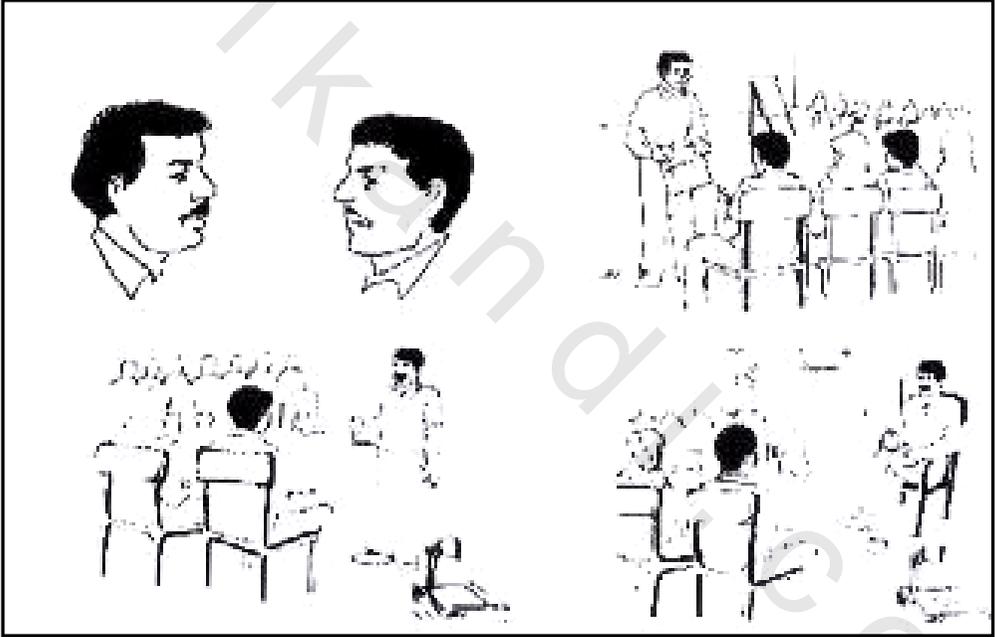
الاتصال الرمزي: لتوصيل القيم والأحاسيس للمتلقي مثال على ذلك:

- **الشعر:** اللحية، الشارب، الحلاقة، التسريحة.
- **العلامات:** مثل الوشم... وغيره.
- الجواهر والحلي.
- نوع وألوان الملابس.
- نوع وموديل السيارة.
- نوع المنزل وموقعه.
- **المقتنيات** (هاتف محمول، بيجر، الخ...).
- مكان الجلوس.
- المسافة بينك وبين الآخرين.
- مستحضرات التجميل... إلخ.



وللاتصال غير اللفظي خمسة مقومات هي :

- 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 الاتصاليين 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 (المدرّب) إلى شخص / أشخاص آخرين (متدربين) بحيث يتم فهم محتوى أو اكتساب المهارة بشكل صحيح من قبل المتدربين.

وبالرجوع إلى مكونات دائرة الاتصال الثمانية وربطها بالتدريب يمكن الوصول إلى الآتي:

1 - الهدف:

من الضروري أن يكون الهدف من الاتصال في التدريب معروفاً قبل البدء فيه، وبشكل عام فإن هدف التدريب يجب أن يكون:

- محدداً.
- مُصاغاً بأسلوب واضح.
- يتناسب مع قدرات المدرّب.

- يتناسب مع احتياجات المتدرب.
- يمكن تحقيقه في الإطار العام للتدريب.

2 - المرسل (المدرّب):

هو الذي يقوم بنقل الرسالة (المحتوى التدريبي) من خلال قناة اتصال (أساليب التدريب) إلى المتلقين (المتدربين). ويعتبر المدرّب 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 المدرّب؛ 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 المدرّب في توصيل المحتوى التدريبي أو المهارة للمتدربين، ويجب على المدرّب أن يراعى الفروق الفردية بين المتدربين وذلك عند اختياره قناة الاتصال/ أساليب التدريب/ والمعينات التدريبية في توصيل المحتوى التدريبي أو المهارة المحددة.

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 يتمّ 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... إلخ.

السمات الشخصية للمدرب الجيد:

- الإنصات الجيد.
- توصيل المعلومة بصورة واضحة.
- الاتصال غير 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.

