

العنوان:	مهارات الاتصال البشري لدى معلم علم النفس
المصدر:	دراسات في المناهج وطرق التدريس
الناشر:	جامعة عين شمس - كلية التربية - الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس
المؤلف الرئيسي:	عبدالفتاح، يسرا محمد سيد
مؤلفين آخرين:	عمر، سعاد محمد، قاسم، نادر فتحي(مشرف)
المجلد/العدد:	ع 178
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2012
الشهر:	يناير
الصفحات:	201 - 235
رقم MD:	162057
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EduSearch
مواضيع:	الاتصال الشخصي، تدريس علم النفس، معلمو علم النفس، مهنة التدريس، مهارات الاتصال، الاتصال الذاتي، الاتصال اللفظي، معوقات الاتصال، مهارات التخطيط، الثقة بالنفس، مهارات الحديث، مهارات الاستماع، الصفات الشخصية، التحليل النفسي
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/162057

**مهارات الاتصال البشري لدى معلم علم
النفس
ورقة بحثية كمتطلب من متطلبات الحصول
على درجة دكتوراه الفلسفة في التربية**

إعداد

يسرا محمد سيد عبد الفتاح
مدرس مساعد بقسم المناهج

إشراف

أ.د.م. سعاد محمد عمر
أستاذ المناهج وطرق التدريس المساعد
كلية التربية — جامعة عين شمس

أ.د. نادر فتحي قاسم
أستاذ ورئيس قسم الصحة النفسية
كلية التربية — جامعة عين شمس

مقدمة.

تأتي مهارات الاتصال البشري كإحدى الاتجاهات الحديثة في التعليم والتعلم باعتبارها من العوامل المهمة في تحقيق الاتزان النفسي لمعلم علم النفس، ونظرا لما تحدثه من تواصل فعال بين المعلم وطلابه، وما تسهم به في حل مشكلات الطلاب الأكثر عنفا في المراحل التعليمية. ومن ثم تعرض هذه الورقة البحثية لمفهوم الاتصال البشري وأنواعه لدي معلم علم النفس، وتفصيل ذلك في النقاط التالية:

- ١ _ مفهوم الاتصال.
- ٢ _ عناصر عملية الاتصال.
- ٣ _ أشكال (مستويات) الاتصال البشري.
- ٤ _ أنواع الاتصال البشري.
- ٥ _ معوقات الاتصال البشري.
- ٦ _ بعض مهارات الاتصال البشري.

أولاً: مفهوم الاتصال:

يعد الاتصال النشاط الوحيد الذي يشترك فيه جميع الأفراد على اختلاف أجناسهم وتوجهاتهم. وترجع أصول مصطلح اتصال (**Communication**) إلى التعبير اللاتيني (**Communis**) والتي تعني الشيء المشترك. والفعل اللاتيني لجذر هذه الكلمة هو (**Communicare**) أي يذيع أو يشيع.

(Gyth,2011)

وإذا كان هذا عن المعنى الحرفي للكلمة إلا أن المعنى الاصطلاحي للاتصال البشري يتضح من خلال مدخلين لتعريفه. المدخل الأول: يركز على مراحل عملية الاتصال.

وفي هذا الإطار: يعرفها (رؤوف) (**Raof,2009**) بأنها: عملية نقل أو انتقال للمعلومات والأفكار والاتجاهات والعواطف من شخص لآخر. أي أنها عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة محددة.

في حين يعرفها (غيث) (**Gyth 2011**) على أنها: عملية مشتركة هدفها نقل معلومات ذات غرض محدد من شخص إلى آخر. فهي تتطلب مرسل للمعلومات ومستقبل لها على أن يكون بينهما التغذية مرتدة.

إلا أن المدخل الثاني: فيركز على المعنى والعناصر الرئيسية المكونة له وهي الموضوع، قارئ الموضوع، الوعي بوجود واقع خارجي.

إذ يعرفها (عبد العزيز): بأنها ذلك النشاط الذي يقوم على تبادل المعاني الموجودة في الرسائل والتي من خلالها يتفاعل الأفراد من أجل إتاحة الفرصة لتوصيل المعنى وفهم الرسالة.

(Abdel Aziz,2011)

بينما يذهب (شحاتة، ٢٠٠٨ : ٣٠٦) في تعريفها على أنها:

عملية التغذية الراجعة المستمرة لتوضيح الرسائل المرسله والمستقلة بين شخصين أو أكثر في محاولة لفهم بعضهم لبعض.

وتتفق الباحثة مع التعريفات الخاصة بالمدخل الثاني لأنها أعم وأشمل فهي تتضمن عناصر عملية الاتصال وأيضاً تركز على معنى الرسالة وأهمية وضوحه لتحقيق الاتصال الفعال.

وتتبني الدراسة الحالية تعريف (توفيق) (Twfik,2009)، الذي يرى أن الاتصال البشري هو عملية إرسال رسالة بطريقة تجعل المعنى الذي يفهمه المستقبل مطابقاً إلى حد كبير للمعنى الذي يقصده المرسل.

حيث ترى الدراسة الحالية أن جوهر عملية الاتصال البشري هو وصول المعنى الحقيقي الذي يقصده المرسل. فكم من عمليات اتصال قصد بها المرسل شيئاً وجاء فهمها مخالف تماماً للمعنى الحقيقي الذي قصده، وهو ما يؤدي في أغلب الأحيان إلى سوء عملية الاتصال. وهذا الأمر سوف يتم توضيحه جيداً في معوقات عملية الاتصال.

ثانياً: عناصر عملية الاتصال: اتفق معظم العلماء والباحثين على وجود ستة عناصر أو مكونات لعملية الاتصال نحددتها فيما يلي:

١ - الهدف (Object-aim.goal)

إذ يعد الهدف هو العنصر الأول لعملية الاتصال، فبدون هدف تصبح عملية الاتصال مشوشة وغامضة، لا تستطيع تحديد جدواها أو ما سترتب عليها من نتائج. والهدف من عملية الاتصال يقوم بتحديد القوائم بعملية الاتصال (المرسل) ويعرف بنوعية الاستجابة التي يريد استثارها. وقد يكون أغراض الاتصال مقصودة و ظاهرة، وقد تكون أيضاً خفية غير مقصودة (Demiet,2009)

إلا أنه لا بد من الإشارة إلى أهمية أمرين أثناء تحديد الهدف:

أ) وضوح الهدف.

ب) وجود علاقة أو صلة مشتركة بين الهدف والمستقبل.

٢- المرسل (Sender/Encoder/Source)

حيث يعد المرسل نقطة الانطلاق في عملية الاتصال وعنه تصدر الرسالة التي تحمل معناً محدداً يتفق مع وجهة نظره (المرجع السابق) والمعلم في الموقف التعليمي هو الذي يقوم بصياغة الرسالة ووضعها في إطار محدد بغرض تحقيق هدف محدد.

ويجب أن تتوافر في المرسل - المعلم - مجموعة من الشروط والخصائص لإنجاح عملية الاتصال:

- ١ - وضوح الهدف من الاتصال لديه مع تمكنه من تخصصه العلمي.
- ٢ - أن يكون قادر على الاستخدام الجيد للغة اللفظية وغير اللفظية.
- ٣ - أن يمتلك بعض مهارات الاتصال البشري من مرونة، وثقة بالنفس، والقدرة على جذب الانتباه، والبشاشة والتلطف مع المتحدثين والمستمعين.
- ٤ - أن تكون لديه القدرة على التحديث المستمر للرسالة في ضوء التغذية الراجعة المباشرة وغير المباشرة. (الموسوعة الحرة، ٢٠١١)

٣ - الرسالة (Message)

هي المحتوى؛ أي المعلومات والمفاهيم والمهارات والقيم التي يريد المرسل إرسالها إلى المستقبلين لتعديل سلوكهم، ويقوم المرسل بصياغتها باللغة اللفظية أو غير اللفظية أو بمزيج من اللغتين وفقاً لطبيعة محتوى الرسالة وطبيعة المستقبلين وتمر الرسالة بمرحلتين:

المرحلة الأولى: مرحلة تصميم الرسالة.

المرحلة الثانية: مرحلة إرسال الرسالة (تنفيذها) ويتم فيها تعديل الرسالة وفقاً للموقف الاتصالي.

(المرجع السابق)

وهناك مجموعة من الشروط الواجب توافرها في الرسالة:

- ١ - أن ترتبط بالهدف من عملية الاتصال.
- ٢ - أن تتناسب وميول المستقبلين وحاجاتهم وقدراتهم ومستواهم المعرفي والثقافي.
- ٣ - أن تكون لغة الرسالة واضحة وبسيطة وصحيحة علمياً.
- ٤ - استخدام الأسلوب الجذاب وإدراج الحجج والبراهين لأن فهم المعنى هو أساس الإقناع والاستجابة.
- ٥ - وجود خبرة مشتركة للرموز المستخدمة في الرسالة بين المرسل والمستقبل بحيث تضيق منطقة الالفهم إلى أدنى حد ممكن (Raof,2009).

٤ — الوسيلة أو قناة الاتصال **Communication channel / media**

هي الأداة التي يتم من خلالها أو بواسطتها نقل الرسالة وتتنوع وسائل الاتصال بدءاً من اللغة (المكتوبة أو المسموعة) والإشارات والحركات الجسدية والتي يشترك فيها كل البشر بما يمتلكوه من حواس. إلى كل الوسائل المطبوعة. (Melzayat,2011)

ومن ثم هناك ضرورة لتوافر بعض الشروط أثناء استخدام الوسيلة في عملية الاتصال:
أ — ملاءمة الوسيلة لطبيعة الرسالة أو للهدف الذي نسعى لتحقيقه.

ب — خصائص الجمهور المستهدف من حيث عاداته وقابليته للتأثر بأسلوب معين.

ج — مراعاة تكاليف استخدام الوسائل وملاءمة تلك التكاليف بالإمكانيات المتاحة.

د — أهمية الموازنة بين استخدام الوسائل وإدارة الوقت المخصص لعملية الاتصال.

هـ — مراعاة قدرة الوسائل على جذب الانتباه للرسالة في حد ذاتها وليس جذب الانتباه للوسيلة.

(عبد الحميد، ٢٠٠٨: ١٢٣)

وقد ذكر (ديني) عدة محاذير يجب على المحاضر أن يأخذها في اعتباره عند استخدام وسائل المساعدة البصرية مثل:

١- الذهاب إلى مكان تقديم العرض مبكراً وتفقدته.

٢- اختبار كل المعدات مسبقاً.

٣- عدم التوقف عن الكلام، إذا كان عليك أن تدير ظهرك للحضور.

٤- انظر إلى الحضور ولا تنظر إلى وسائل المساعدة البصرية.

٥- عدم الاعتماد الكلي على وسائل المساعدة البصرية وتجهيز نسخ احتياطية من الأوراق.

٦- جعل وسائل المساعدة البصرية بسيطة وعدم حشوها بكلمات يصعب قراءتها.

٧- إعداد كل وسائل المساعدة البصرية بشكل احترافي.

٨- الإعداد والتمرن يجولان دون وقوع الكوارث مثل: تعطل الكمبيوتر، أو الضغط على الزر

الخطأ فتمحي البيانات. (ديني، ٢٠١٠: ١١٧)

٥ - المستقبل **Receiver-Decoder-Destination**

— هو الشخص أو مجموعة الأشخاص المنوط بهم استقبال الرسالة موضوع التعلم. جدير بالذكر أن المستقبل لا يظل مستقبلاً طوال الوقت بل يتغير دوره من مستقبل إلى مرسل من آن لآخر حتى تتحقق طبيعة التفاعل لعملية الاتصال. (عبد الحميد، ٢٠٠٨: ١٢٥)

ويجب أن نشير إلى أن المستقبل هذا بشر وليس ماكينة فهو ليس بالضرورة يستقبل كل محتوى الرسالة فقد ينتبه لأجزاء منها وقد يغفل عن أجزاء أخرى وقد يفهم الرسالة كما يريد صاحبها وقد يفهمها بالطريقة التي يريدتها هو نفسه وقد لا يفهمها أصلاً، وهو ما يعرف بظاهري التعرض الانتقائي **Selective Exposure**، والإدراك الانتقائي **Selective Perception** حيث يعني التعرض الانتقائي أننا ننتقي الموضوع الذي نود التعرض له أو معرفته، أما الإدراك الانتقائي فيعني أننا ندرك الرسالة على النحو الذي يتفق مع توجهاتنا. (Raaof,2009)

وهذا الأمر يقودنا إلى مراعاة عدة عوامل خاصة بالمستقبل لمراعاة نجاح عملية الاتصال وهي:

- ١- وجود أرضية مشتركة من الخبرات والثقافات بين المرسل والمستقبل.
 - ٢- تبيين وجود رغبة حقيقية للمستقبل في التعرف على الهدف من الاتصال.
 - ٣- تمتع المستقبل بقدر غير ضئيل من مهارات الاتصال البشري مثل الاستماع الجيد، إيجابية التفكير المرونة، تكوين المفهوم الذاتي.
 - ٤- القدرة على تبادل الأدوار من مستقبل إلى مرسل للرسائل وموجهة الدقة الحوار.
- (الموسوعة الحرة، ٢٠١١)

٦- التغذية الراجعة **Feed back**:

تعني الاستجابة الفورية التي يعلنها متلقي الرسالة لفظياً أو تُرسم على وجهة عقب انتهاء كل مقطع من مقاطع الرسالة.

(Raof,2009)

وعلى هذا النحو فإن التغذية الراجعة تكون إما بالإيجاب (أي بإعلان القبول والموافقة) أو بالسلب (أي بإعلان الرفض والاعتراض) أو أي إيماءة من الوجه تعبر عما يدور بذهن المستقبل في هذه اللحظة. والمعلم الجيد هو الذي يستقرأ ذلك في تعبيرات وجوه طلابه وبناء عليه يقرر الاستمرار في حديثه أو التوقف استجابة لطلابيه ولفتح قنوات للتعبير عن الرأي لديهم.

وتعد التغذية الراجعة وفق هذا التعريف من العناصر المهمة التي تثري علمية الاتصال فهي

تتضمن كلا من:

أ - تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل.

ب- التفاعل والاستمرارية لعملية الاتصال.

ثالثاً: أشكال (مستويات) الاتصال البشري:

يتضمن التصنيف التقليدي لأشكال (مستويات) الاتصال على أربعة أشكال هي: الاتصال

الشخصي، الاتصال الجمعي، الاتصال الجماهيري، الاتصال التنظيمي (المؤسسي).

إلا أن أحداث التصنيفات لأشكال الاتصال تتضمن مستويين آخرين هما: الاتصال الأعظم (الاتصال بالله)، والاتصال الذاتي (الاتصال بالنفس) بل وأكد هذا التصنيف أن اللبنة الأساسية لتحقيق الاتصال في أي مستوى من مستوياته الأربعة للأبد أن يتضمن اتصالاً بالله واتصالاً بالنفس أولاً. (الموسوعة الحرة، ٢٠١١)

١- الاتصال الأعظم **Greatest Communication**: (الاتصال بالله):

يطلق عليه أيضاً الاتصال الأعلى أو الاتصال الروحاني **Spiritual Communication**.
- ويعني اتصال المخلوق بالخالق بطريقة غير مباشرة من خلال العبادة أثناء الصلاة والدعاء والتأمل وقراءة القرآن وله ثلاث أدوات رئيسية وهي القلب، واللسان، والجوارح. (Al-khateeb,2006)
يعني أيضاً أن يكون العبد (الفرد) على اتصال بالله في كل وقت في العبادة وفي العمل وفي تربية الأولاد وأثناء الاتصال بالآخرين حيث يقول الله - عز وجل- **(أَلَا إِنَّ أَوْلِيَاءَ اللَّهِ لَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ)** [يونس:٦٢]. (الموسوعة الحرة، ٢٠١١)

وجدير بالذكر أن هذا الشكل من الاتصال أمر يشعر به الفرد ويؤمن به وله تأثير قوي عليه في حياته وهو أيضاً ليس حكراً على أصحاب الأديان السماوية بل يشترك فيه جميع البشر من خلال الفطرة والجلبة التي خلقوا عليها.

ويدلل على ذلك (هال إيربان) حيث أكد أهمية وجود اتصال بين الفرد وخالقه وما يستتبعه من تحلي بقيم إنسانية راقية مثل: التواضع، والعطاء، والتسامح، والحب، والصبر، والتعاطف.
ويقول أيضاً: إن المجتمعات العلمانية في سعيها وراء المادية وانشغالها عن الاتصال بالله فقدت الكثير من القيم الروحية وهو ما أصاب الأنفس بالعطب وأصاب المجتمع بأمراض اجتماعية لا حصر لها، ولا سبيل لعلاج تلك الأزمة إلا بإعادة اتصال المخلوق بخالقه.

(ايربان، ٢٠٠٩: ٦)

وقد علق الشيخ الغزالي - رحمه الله- على سعي الحضارة العربية في الوصول إلى أدب النفس والسلوك بقوله: (الناس رجلان: رجل نام في النور ورجل استيقظ في الظلام) ويعني بهذا القول أن الانحطاط الفكري في البلاد المحسوبة على الإسلام يثير اللوعة بينما اليقظة العقلية في الأقطار الأخرى تثير الدهشة. (الغزالي، ٢٠١٠: ٩)

وقد رأت الباحثة أنه ليس من الأمانة العلمية إغفال هذا الاتصال الأعظم ودوره القوي وتأثيره الكبير في توجيه حياة الفرد إلى الأفضل. وذهبت الباحثة إلى إدراج الاتصال بالله كإحدى الركائز

الأساسية في بناء برنامج مهارات الاتصال البشري واستنبطت منه عددا من المهارات الأساسية التي يشترك فيها جميع البشر.

٢- الاتصال الذاتي (الاتصال الداخلي) **Intra personal Communication**

ويعني وجود اتصال بين الفرد ونفسه وهو ما يسمى بالاتصال الداخلي مع الذات ويشمل العملية العقلية الإدراكية الداخلية كالتفكير والتخيل والإدراك. وكل فرد يمر بهذه العملية عندما يكون بصدد التفكير في موضوع ما أو اتخاذ قرار ما، أو ليكون رأيا معيناً في موضوع ما وقد يحتفظ بهذا الرأي لنفسه أو ينقله إلى الآخرين. (الموسوعة الحرة، ٢٠١١)

من هنا يمكن استنتاج أن المرسل قبل أن يبدأ في عملية الاتصال ويحدد هدفه لا بد وأن يكون قد مر بهذا المستوى الذي يتناقش فيه مع نفسه، ويحدد فيه أطره ويكون مفهوم الذاتي عن كل قضية أو موضوع يود الحديث عنه أمام الآخرين.

٣- الاتصال الشخصي: **Interpersonal communication**

ويعني به الاتصال الذي يحدث بين فرد وآخر على أساس المواجهة والاحتكاك المباشر وجه لوجه أو بين فرد ومجموعة صغيرة من الأفراد يعرفهم جميعاً وتربطهم صلة.

(Raof,2009)

أما (عبد العزيز) فيضيف أنه مع التقدم العلمي في مجال التكنولوجيا أصبح الاتصال الشخصي نوعان: الأول: مباشر يحدث وجه لوجه وفي نفس المكان.

الثاني: غير مباشر يحدث عن طريق واسطة كالهاتف أو الرسالة الـ e-mail بالبريد الإلكتروني أو التخاطب بالحاسب Chat وهنا لا توجد مواجهة ولكن توجد تغذية راجعة سريعة وتبادل للأدوار بين المرسل والمستقبل كما توجد صلة تربط الفرد بمجموعة الأفراد اللذين يتصل بهم.

(Abdel Aziz,2011)

إذا نستطيع أن نستوضح من التعريفين السابقتين أهم سمات الاتصال الشخصي وهي: وجود تغذية راجعة تبادل للأدوار بين المرسل والمستقبل، ووجود صلة تربط بين الفرد بالأفراد الآخرين المتصل بهم وهو ما يعني أنه يصلح لمواقف معينة ولا يصلح لأخرى.

— وهو ما يجعل هذا الشكل من الاتصال يحتل مركز الصدارة بين وسائل الاتصال الحديثة من راديو وتلفزيون وصحافة، إلا أنه مع كل هذا التقدم، قد تفتقد تلك الوسائل إلى أهم شيء يتمتع به الاتصال الشخصي وهو القدرة مع معرفة صدى الرسالة عند المستقبل.

وسيكون هذا الشكل من الاتصال هو الأساس الذي تركز عليه الدراسة الحالية لتطابق هذا الشكل مع نوعية البرنامج المقدم للمعلمين.

رابعاً: أنواع الاتصال البشري.

يعتمد الاتصال البشري على تجسيد المعاني والأفكار في صور وألفاظ وأنغام وإشعار ورسوم إلا "أن الرموز اللغوية تعد أرقى أنواع الرموز وأقدرها على نقل المدركات من مجال الغموض إلى الوضوح ولهذا تتبنى الباحثة الآراء التي قسمت أنواع الاتصال إلى نوعين هما الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي.

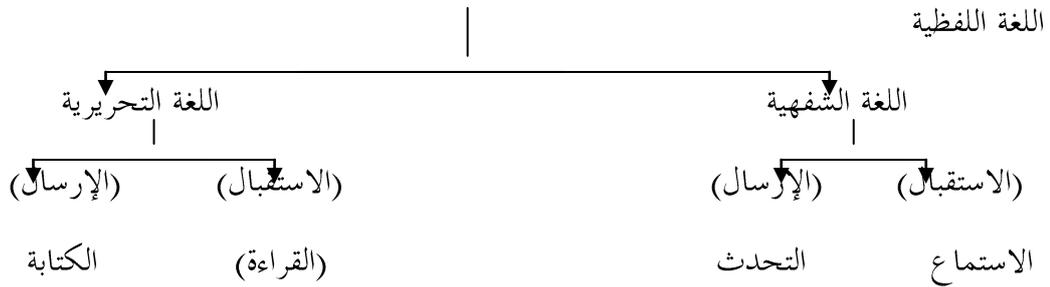
(١) الاتصال اللفظي Verbal Communication:

ويتضمن كل أنواع الاتصال التي يدخل فيها اللفظ المنطوق أو الكلمة المكتوبة كوسيلة للاتصال ونقل الرسالة بين المرسل والمستقبل.

وتعني به: مجموعة من الرموز المنطوقة أو المكتوبة التي تستخدم في جمل وعبارات تعبر عن المعنى.

(Raouf,2009)

تتضمن أي لغة لفظية جانبين هما اللغة الشفهية واللغة التحريرية ويشمل كل جانب مهارتي الإرسال واستقبال ولتوضيح ذلك نقدم هذا الرسم التخطيطي:



رسم تخطيطي لأنواع الاتصال اللفظي

وعلى هذا الأساس تكون لكل لغة حية أربع مهارات رئيسية.

١_ الفهم السماعي (الاستماع).

٢_ التعبير الشفهي (التحدث).

٣_ الفهم القرائي (القراءة).

٤_ التعبير التحريري (الكتابة). (الموسوعة الحرة، ٢٠١١)

إلا أن هذه المهارات ليست المحور الرئيسي لمهارات الاتصال البشري فمهارات الاتصال أعم وأشمل إذا تتضمن المهارات اللغوية ومهارات أخرى.

فمهمة المهارة اللغوية تكوين جمل وعبارات صحيحة نحويًا أما مهارة الاتصال فتتمثل في استخدام جمل وعبارات ذات معنى ودلالة في الموقف التواصلية. ولتحقيق الاتصال الفعال هناك بعض الأسس التي يجب مراعاتها عند استخدام اللغة اللفظية نذكر منها.

١_ التحدث بلغة واحدة وعدم الدمج بين لغتين إلا من خلال بيان مصطلح ما مع بيان ترجمته باللغة الأم للمستقبلين.

٢_ استخدام لغة سهل وبسيطة والبعد عن التراكم اللغوية المعقدة.

٣_ التأكد من سلامة مخارج الألفاظ.

٤_ استخدام الكلمات الشائعة والمعاني التي تحمل نفس المعنى للمرسل والمتلقي والبعد عن المصطلحات الغامضة التي تحمل أكثر من تأويل.

٥_ تجنب اللجاجة والوقفات بدون داعي لما تثيره من ملل وفقدان الثقة لدى المستقبلين.

٦_ البعد عن تكرار مفردات معينة بصفة مستمرة. حتى لا يعتبرها المستقبلون لزمات تثير السخرية تجاه المتحدث.

٧_ البعد ن استخدام الألفاظ الدارجة التي يكثر استعمالها الشباب الآن وذلك لعدة أسباب.

أ- تقلل من قدر المعلم عند طلابه.

ب- تشعر الطلاب برضا المعلم عن تلك اللغة.

ج- قد يستعين بها المعلم لإشاعة جو من المرح إلا أنها قد تُخرج الطلاب من الجدية إلى الهزل وهو ما يصعب السيطرة عليه. (ماجيو، ٤١: ٢٠٠٧-٥٩) (Paget,2008)

٢- الاتصال غير اللفظي **Nom-verbal communication**

ويقصد به ذلك النوع من الاتصال التي تستخدم فيه التصرفات والإرشادات وتعبيرات الوجه ونبرة الصوت وحركة الجسم، وكل الرموز التي تحمل معاني محددة. (ajyaal,2008)

ويرى (ريتشارد باجيت) أن الإنسان يمكن أن يؤدي ٧٠٠٠٠٠٠٠ إيماءة وإشارة مختلفة مما يعني أن عدد الإشارات أكثر من قوائم الكلمات المتداولة في أوسع القواميس الإنجليزية وهي لا تزيد عدد كلماتها عن ١٠٠٠٠٠٠٠ كلمة، أي أن إتمام عملية الاتصال بنجاح يتطلب استخدام أعداد أكبر من الرموز لتدعيم الكلمات وإيصال المعنى المطلوب. (paget,2008)

والطبع لا يمكن حصر تلك الإشارات والحركات، فهي علم بحد ذاته ولكن يمكن حصر أهم أنواع تلك الإشارات.

١- الحركة لأي جزء من أجزاء الجسم وما يطلق عليها (لغة الجسد) Body language. مثل:

- حركة الأيدي الذراعين. - وضع الجسد بأكمله.

- حركة الرأس. - تعبيرات الوجه. - حركة العينين.

٢- الصوت حيث يتدرج تحت ٣ أنماط:

- نبرة الصوت (بين القوة والضعف). - حدة الصوت (بين العلو والانخفاض).

- نغمة الصوت (بين الثبات والتغير).

٣- اللبس والمظهر: حيث يعبر عن البيئة الجغرافية للمتصل والحالة المادية والمستوى التعليمي الاجتماعي والثقافي.

٤- المسافة: حيث هناك مسافات تفصلنا عن بعضنا وكل مسافة تحمل بعض المعاني مثل المسافة الحميمة، الشخصية، الاجتماعية، العامة.

٥- الروائح: التي تصدر عن الشخص والتي تعبر عن ذوقه ومزاجه العام واهتمامه ببدنه.

٦- اللمس: حيث ينقل العديد من الرسائل مثل الحب والصدقة واللمسة الاجتماعية واللمسة التخصصية.

٧- الوقت: حيث يمثل إدراك المتحدث للساعة البيولوجية والإدراكية والمفاهيمية والاجتماعية والثقافية عاملا مهما أثناء الاتصال. (Ajyaal.2008)

- وقد اختلف العلماء في تحديد أهمية الاتصال غير اللفظي، فالبعض أكد أن الاتصال غير اللفظي يشكل ٧٠% من نجاح عملية التواصل أما البعض فقد وصل به الأمر إلى اعتبار أن الاتصال غير اللفظي يمثل ٩٣% من عملية الاتصال البشري. (Bedaya,2009)

وترجع أهمية الاتصال غير اللفظي للأسباب الآتية:

١- يعد المسئول عن الانطباع الأول الذي نكونه عن الآخر.

٢- يعد صفة إنسانية خصص الله بها الإنسان وحده.

٣- هو الاتصال الأقدم والأكثر صدقاً والأكثر شيوعاً حيث ينبع من إحساس المتحدث وقديماً قالوا (العيون لا تكذب).

٤- يعالج الاضطراب والغموض الذي قد يسببه الاتصال اللفظي.

٥- يسهم في زيادة التذكر للرسالة من خلال إدخال الحواس البصرية والسمعية والحسية.

(Raouf,2009)

إلا أن الحقيقة أن كلا النوعان مهمان ولا يمكن لأحدهما أن يستغني عن الآخر فكلاهما أكد على الآخر وتمام له واستعمالهما معاً يؤدي إلى تنظيم الرسالة وإزالة التناقضات وسوء الفهم ويطلق على هذا الأمر: Repetition

(paget,2008) of verbal by nonverbal communication.

خامساً: معوقات الاتصال البشري.

تعني معوقات الاتصال جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها أو تأخر إرسالها أو تشوه معانيها أو تؤثر في كميتها. (Abdel Aziz,2011)

وهناك العدد من التقسيمات الخاصة بمعوقات الاتصال البشري إلا أننا سنقتصر على المعوقات التي تؤثر على المعلومات التي تؤثر على الموقف الاتصالي موضوع البحث بين المعلم وطلابه أو بين المدرب، ومجموعة المتدربين على البرنامج وتقديم سبل مواجهة تلك المعوقات.

١- المعوقات البيئية:

وهي تلك المعوقات الناتجة عن البيئة الفيزيكية لعملية الاتصال من ضوضاء خارجية، أو أصوات فيزيقية، وحرارة وبرودة ودرجة التهوية بالغرفة وأماكن الجلوس المخصصة للطلاب ودرجة الازدحام ووسائل الراحة المتاحة وجميع المشتتات الحسية الأخرى التي تعيق عملية التواصل. (kenana,2011) وقد يكون من السهل التغلب على هذه المعوقات إذا توافرت الأماكن المجهزة أثناء عملية الاتصال، وقد يكون أيضاً من الصعب توفير سبل الراحة وضبط درجة الحرارة بالمكيفات واختيار حشرات ذات الأبواب عازلة للصوت لأنها تحتاج إمكانيات وتكاليف لتجهيز بيئة الاتصال.

٢- المعوقات الفنية:

ونعني بها كل المعوقات الناتجة عن الإخلال بالشروط الواجب توافرها في عناصر عملية الاتصال من وضوح للهدف وارتباط الرسالة بالهدف ووجود قنوات اتصال ملائمة ومناسبة لموضوع الرسالة مع توافر التغذية الراجعة أثناء عملية الاتصال وبعدها بما يؤدي للتفاعل والاستمرارية. وكذلك تمتع كل من المرسل والمستقبل بقدر كافي من مهارات الاتصال البشري.

٣- معوقات لغوية:

وهي تلك المعوقات الناتجة عند الاستخدام اللفظي للغة وكذلك الاستخدام غير اللفظي. حيث نجد أنه عند استخدام اللغة قد نقع في بعض المحاذير مثل

أ- استخدام المصطلحات الغامضة والمركبة والتي تحمل أكثر من معنى لدى المتلقي وإذا حال الأمر دون استخدامها فيجب شرحها وتوضيحها لبيان ما يحدث فيها من لبس وسوء للفهم.

مثال عند استخدام مصطلح مثل الثقافة الجنسية يجب توضيح ما المقصود به تحديداً؟ وما الفرق بين الثقافة الجنسية والتربية الجنسية؟ وتعطى الأمثلة على ذلك وهكذا.

ب- السرعة في الكلام وعدم الحفاظ على مخارج الألفاظ يؤدي إلى كلمات مبهمه غير واضحة يفهمها كل متلقي وفقاً لإدراكاته أو قد يؤدي الأمر إلى انصراف المستقبل عن سماع تلك الرسالة الغير واضحة المعاني.

ج- عدم الاستخدام الأمثل للوقفات، حيث أن استخدام الوقفات في الحديث مهارة يجب التدريب عليها، حيث أن هناك الوقفة التي تفصل بين موضوعين مختلفين وهناك وقفة للإعجاب بتعليق معين وهناك وقفة من أجل قراءة تعبيرات الوجهة لدى المستعملين قبل استكمال الحديث وهكذا. (Twfik,2009)

أما اللغة غير اللفظية فيعد استخدام الإشارات والإيماءات إشكالية كبيرة جداً حيث أنها تحتاج لدراسة لمعرفة المعنى المقصود من كل إشارة وعدم ترك الأمر للقائم بعملية الاتصال كي يعبر بشكل تلقائي بإشاراته وعاداته. ثانياً: تدريب المرسل على التحكم بإشارته وعدم تكرارها وتجنب الإشارات المسيئة مثل توجيه السبابه أثناء الحديث للشخص ولتوضيح الأمر نسوق مثال لحركة العين والمعاني المتعددة التي قد تحملها.

- عين مفتوحة ← تعني (إعجاب - خوف - غيظ)

- عين مغلقة ← (التواضع - البغضاء)
- عين منطلقة إلى السماء ← (الدعاء - الطموح)
- عين ناظرة إلى الأرض ← (التأثير والخشوع - الحياء والحجل)
- عين مستقرة ← (الشدة - الثبات - الرجاء)
- عين لامعة ← (الانتصار - الفرح)

(Raof,2009)

٤- المعوقات الإدراكية:

وتعني المعوقات الناتجة عن الإدراك المسبق عند كل من المرسل والمستقبل لموضوع الرسالة، صنفها (جابر عبد الحميد) إلى أربعة أنماط من المعوقات.

- أ- التصفية.
 - ب- التجول.
 - ج- الإخفاء.
 - د- الخوف من التواصل.
- أ- التصفية:

وتعني أن المستقبل يستمع استماعاً انتقائياً لما يرد إليه من معلومات فهو ينبذ المعلومات التي لا تتفق مع أنظمة اعتقاده أي أنه يصفي الأفكار والمعلومات ويختار العناصر التي يريد الاحتفاظ بها.

ب- التجول:

كل من المرسل والمستقبل يتجولان في أفكارهما الخاصة واهتماماتهما التي يجلبونها معهم فيفكران في مشكلاتهما والضغوط التي يمران بها ويشردان بذهنهما ويستغرقان في أحلام يقظة وهو ما يؤدي إلى عدم وصول الرسالة إليهما من الأساس.

ج- الإخفاء:

وقد يعني أيضاً التقمص masking أو ارتداء القناع أثناء المواقف الاتصالية ويعني إخفاء المشاعر الداخلية للفرد ببذل الجهد لمسايرة الموقف أو تصوير الفرد لذاته تصويراً حسناً. ومع كثرة استخدام عملية الإخفاء يتم تضليل المشتركين في الحوار والنقاش.

مثال: كأن يبدي الطلاب مشاعر الرضا عن الرسالة ويهزون رؤوسهم لتأكيد موافقتهم على ما يقوله المعلم وهم في حقيقة الأمر يخفون حقيقة عدم فهمهم للرسالة حتى لا يهتمهم المعلم بقلة الذكاء وعدم التركيز.

د- الخوف من التواصل:

ويرجع (عبد الحميد) أسباب الخوف من التواصل إلى أربعة عوامل وهي مفهوم الذات السالبة والاتجاهات السلبية نحو المدرسة، وتفضيل بعض الخبرات التربوية عن البعض الآخر وأخيراً توقعات المدرس السلبية تجاه طلابه.

حيث دلت الدراسات والأبحاث أنه كلما انخفض مستوى الثقة بالنفس وأصبح مفهوم الذات سلبياً أدى ذلك إلى الخوف من خوض تجارب اجتماعية ذات تواصل وتفاعل.

كما أن الاتجاه السلبى نحو المدرسة يؤدي إلى نفس الأمر، ويفضل الطلاب الخائفون من التواصل أن يتم تقديرهم على أساس الأداء في الاختبارات التحريرية وليس على أساس المشاركة في العروض الشفوية. ويفضلون حضور المحاضرات والشرح عن الدخول في المناقشات الصفية.

ويمكن معالجة تلك المعوقات عن طريق إثارة الدافعية لدى الطلاب والتأكيد على العمل الجماعي والاشتراك في الأنشطة المتنوعة، بما يحقق بدائل للتواصل.

(عبد الحميد، ٢٠٠٠: ٣٣٢-٣٣٤)

هـ- معوقات شخصية:

وهي تلك المعوقات التي ترجع لشخصية كل من المرسل والمستقبل وما يحمله كل منهما من اختلاف في الطباع والأمزجة والثقافات والبيئات وأيضاً الفروق الفردية. (Twfik,2009)

وقد أبرز (توفيق) تلك المعوقات في النقاط التالية:

١- القولية المسبقة للأشخاص Stereo Typing:

أي وجود خلفيات وأفكار لدى المستمعين قبل سماع الرسالة بما يؤدي إلى سوء استقبال وتفسير الرسالة. كأن يعمم الشخص نتيجة تجربة واحدة (حسنة أو سيئة) على بقية المجتمع عن طريق التحامل على شخص ما، أو التحيز لآخر.

٢- تشويه الرسالة الناتج عن سمات شخصية مرضية لدى القائم بالاتصال مثل حب المصلحة، عدم محبة الخير للغير وتشويه النظام القيمي لديه وعدم الاتزان الانفعالي أو الاستئثار بالحديث للرغبة في الظهور والتألق أو الاستخفاف بالمستقبل.

٣- حب الجدل لدى المستقبل بدون هدف واضح والتركيز على أخطاء القائم بعملية الاتصال والتهكم والسخرية عليه أو الاستدراج في أسئلة تشتتته وتخرجه عن الهدف من عملية الاتصال أو التسرع في التقييم والتعليق ومقاطعة الآخرين طوال الوقت بما لا يدع الفرصة لاكتتمال الأفكار.

تعليق:

قد يبدو الأمر وكأن الاتصال ملئ بالمعوقات وأن الاتصال الجيد أو الانفعال هدف بعيد المنال، إلا أن الباحثة تؤكد أن التدريب الجيد على مهارات الاتصال البشري يجعل تلك المعوقات تبدو وكأنها مواقف حياتية يتعرض لها المعلم كل يوم ولديه رويشة العلاج الخاصة بكل موقف يواجهه دون أن يسبب ذلك له الحرج أو التعب.

سادساً: بعض مهارات الاتصال البشري.

١) التخطيط: Planning skills:

يرى العلماء أن نسبة من يخططون لحياهم لا تصل إلى ٣% من مجموع الناس كلها وأن هذه النسبة القليلة هي التي تقود المجتمعات في مجالات الحياة المتنوعة إذ يعد التخطيط أهم سر في نجاح الأشخاص وبدونه يصبح الإنسان أكثر عرضة للمشاكل والصدمات النفسية، والإنسان إما أن يخطط لحياته أو يكون ضمن خطط الآخرين.

(الراشد، ٢٠٠٤: ٧)

أي أن الإنسان الذي يريد أن يخطط لحياته عليه أن يمتلك خطة محددة الأهداف تلخص رؤيته في الحياة وتحقق رسالته للوصول إلى غاية الغايات ويعرف (هنري فايول) التخطيط بأنه القدرة على تحقيق الغاية، أي تحقيق الوصول إلى الهدف عن طريق التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لهذا المستقبل.

(H. fayol,2011)

أهمية التخطيط:

١) تحقيق الثقة بالنفس: فالإنسان الذي يكتب أهدافه ولديه خطة واضحة لكل مراحل حياته لديه ثقة في ذاته وقدراته ولا يستطيع أحد أن يقف في وجه طموحاته وتزداد هذه الثقة لديه عندما يحقق أهدافه فقيمة المرء تتوقف على ما حققه من إنجازات وأهداف في حياته.

٢) إدارة الحياة بشكل أفضل: فوجود برنامج منظم ومتكامل ومتزن يشمل جميع جوانب الحياة المختلفة يشعر الفرد أنه متحكم في حياته ولديه القوة كي يقوم بالمبادرة في كافة شئون حياته تجعله أكثر مرونة في تخطي العقبات التي تواجهه وأكثر خبرة في مواجهة الأزمات والصدمات.

٣) إدارة الوقت: عملية تحديد الأهداف وكتابة خطة إستراتيجية لرسالتك في الحياة توجب على المرء أن يرتب أولوياته ويدير وقته بشكل جيد وتجنبه مضيعات الوقت وتعمله يضع خطة زمنية لتحقيق أهدافه. فإدارة الوقت وتحديد الأهداف وجهان لعملة واحدة.

٤) الاستمتاع بالحياة والاطمئنان للآخرة: إن عدم وجود خطة في حياتك أو رسالة توجهك يجعلك دائماً في حالة طوارئ وعدم استقرار وأحياناً عدم قبول وسخط على الأقدار أما من لديه خطة منظمة ومتوازنة وغاية كبرى يسعى إليها يعلم أن كل خيرها وشرها توصله إلى غايته وأن تعطل تحقيق هدف ما قد يكون خيراً له ويرسم سريعاً خطة جديدة وأهداف جديدة فالأهداف تتغير بسرعة أما الغاية فهي ثابتة نسبياً.

(ايربان، ٢٠٠٨: ٧٩-٨٠)

أسباب عزوف الفرد عن مهارة التخطيط:

قد يوجد لدى كل منا أحد هذه الأسباب التي أعاقته عن رسم خطة شاملة لحياته أو قد توجد جميع هذه الأسباب لدى نفس الشخص ومنها:

١- الخوف: الخوف بجميع أنواعه مثل الخوف من الفشل أو الخوف من النجاح، الخوف من الناس أو الخوف من المستقبل أو الخوف من الألم فالكثير من التجارب في الحياة نخشى حوضها بسبب تكبير الخوف لعقلنا ولطاقاتنا.

(الفقي، ٢٠٠٨: ٢٢)

مثال: إذا أراد شخص ما أن يمحو أميته في سن متأخرة وقرر أن يضع ذلك هدفاً له، نجده بعد قليل يتراجع لخوفه من أن يفشل ولا يستطيع أو خوفه من الناس ونظرتهم له وقولهم: بعد ما شاب ودوه

الكتاب والخوف من النجاح نفسه فماذا سيفعل بعد أن يعرف يقرأ ويكتب في هذه السن والخوف من التعب والجهد الذي قد يبذله دون جدوى.

- وبالطبع فإن كل هذه الأعداء والفرامل لا وجود لها إلا في عقل الشخص ذاته، ومجموعة الرسائل السلبية في عقله يمكن استبدالها برسائل إيجابية مثل:

- إن شاء الله هانح وهاستطيع لأن أكبر مني سنأ وأقل مني نباهة تعلموا القراءة والكتابة، نظرة الناس لي ستتغير وسيحترموني أكثر لأنني قررت هذا القرار رغم سني المتأخرة، ستتغير حياتي إلى الأفضل بعد تعلم القراءة والكتابة وستصبح أكثر خصوصية.. وهكذا.

٢) المفهوم السلبي عن الذات: ويعني عدم تقدير الذات وضعف الثقة بالنفس وفيه يشعر المرء دائماً بأنه غير كفء للنجاح وأن السعادة والنجاح خلقوا لناس آخرين ويتعذر دائماً بالحظ السيئ ويرتكن إلى خبراته السلبية.

وصاحب هذه المشكلة: علاجه يحتاج على وقت أطول وجهد أكبر وجزء كبير من تخطي تلك المشكلة يعتمد على تشجيع المقربين له وتذكيره بخبرات إيجابية عن حياته وعن مواقف صعبة استطاع أن يتخطاها.... وهكذا. (الراشد، ٢٠٠٤: ١٧)

٣) التأجيل والتسويف: وهو أحد لصوص الوقت التي تسرق عمر الإنسان دون أن ندري، فقد نفتنع بأمر ونود فعله ونتحمس له ولكن تؤجله وتؤخره دون أن ندري أن الحياة قصيرة والوقت التي يمر لن يرجع أبداً. (الفاقي، ٢٠٠٨: ٢١)

٤) عدم الإيمان بأهمية التخطيط وتحديد الأهداف:

فالبعض يرى أن التخطيط وكتابة الأهداف مضيعة للوقت وهناك أشخاص ناجحين جداً لم يكتبوا يوماً أهدافهم وساروا مع أقدرهم ووصلوا إلى مركز مرموقة وللد على هؤلاء يقول (الراشد) أن هناك من ينجح بدون تخطيط ولكن الصعوبات والعقبات والمشاكل التي يواجهها تكون أكثر وأشد وطنة عليه من الشخص الذي حدد أهدافه وكتب الصعوبات التي قد يواجهها ووضع طرق بديلة للتغلب على تلك الصعوبات، وليس من الحكمة استبدال الذي هو أدنى بالذي هو خير.

(الراشد، ٢٠٠٤: ٥٣)

٥) عدم المعرفة:

فهناك أشخاص يرون أن التخطيط وتحديد الأهداف أمر رائع ولكن لا يعرفون كيف يكتبون هذه الخطة وكيف يضعون لها البدائل. وحل الأمر هؤلاء بسيط جداً وهو أن يطلبوا التدريب على مهارة التخطيط في أحد المراكز المتخصصة. (الفاقي، ٢٠٠٨: ٢٣)

فصل وتجزئة مهارة التخطيط:

وتعني بذلك مجموعة المهارات الفرعية المتضمنة في مهارة التخطيط أو مجموعة الخطوات المؤهلة لانجاز مهارة التخطيط^(١).

١) تحديد رسالتك في الحياة.

٢) تحديد رؤيتك بوضوح لما تريد أن تصل إليه في جوانب الحياة المختلفة.

٣) تحديد الأهداف التي تتمكنك من الوصول لتلك الرؤية.

٤) رسم خطة إستراتيجية وبعيدة المدى للحياة.

٥) وضع خطة قصيرة المدى وسريعة التنفيذ للأهداف المرجو تحقيقها.

٦) تحديد غاية الغايات من تحقيق تلك الأهداف.

٧) التقويم المستمر للأهداف.

ملاحظة: وتود أن تشير أن تعلم مهارة التخطيط يرتبط بعدد من المهارات الأخرى مثل مهارة المرونة، وتدعيم الثقة بالنفس، والتوقع والدافعية وإدارة الوقت والالتزام وأيضاً التوكل والرضا بالله. ولكي تتم الفائدة المرجوة لن نقوم بتدريب الطلاب على المهارات بشكل منفصل عن بعضها بل يتم التركيز على المهارة الأساسية ونضم لها بعض المهارات الأخرى كمهارات مساندة للمهارات الأساسية.

٢) المرونة: flexibility

- تعد المرونة مهارة عقلية وشكلاً من أشكال التفكير الإبداعي وتعني: القدرة على تعديل المسار والتحصن ضد العقبات من خلال البحث عن بدائل للخروج من المواقف الصعبة أو لاغتنام الفرص المتاحة. (الفاقي، ٢٠٠٩: ١٣٣)

أما (صادق) فيرى أنها القدرة على التعلم من الأخطاء ومحاولة اكتشاف أساليب جديدة لتحقيق الأهداف. (صادق، ٢٠٠٨: ١٦٧)

^(١) سوف يتم عرض مفصل لكيفية تحقيق كل مهارة فرعية في الملحق الخاص بالبرنامج التدريبي.

وترجع أهمية اكتساب مهارة المرونة لعدة أسباب:

- ١) تجعل الفرد أقرب لتحقيق أهدافه وأكثر قدرة على مواجهة التحديات.
- ٢) تجعل الفرد أكثر تحكماً في حياته من خلال توقع العقبات قبل أن تحدث وإيجاد حلولاً لها مقدماً.

٣) تجعل النظرة إلى الوقوع في الخطأ أمر بديهي ومتوقع ولا يسبب صدمة أو عدم الاستقرار.

٤) يصبح الفشل أحد المحطات المهمة الموصلة للنجاح، فالفشل فرصة لتعلم أكثر.

(بافستير، فيكرز، ٢٠٠٦: ٢٤٧)

مثال: سئل أحد الشخصيات المشهورة ما سر نجاحك، قال: قرارات صائبة.

قيل: وكيف وصلت إلى تلك القرارات قال: عن طريق قرارات خاطئة.

كيف تضع خطة لبلوغ درجة المرونة الكافية؟

١- إعداد قائمة بالأهداف وترتيبها وفقاً للأولويات.

٢- اختيار الهدف الذي تريد تحقيقه أكثر من غيره.

٣- تدوين ثلاث خطط يمكن أن تساعد في تحقيق الهدف بحيث إذا لم تنجح إحدى الخطط نكون مستعدين بالخطط الأخرى.

٤- توقع العقبات التي يمكن أن تواجهك وإعداد الحلول لها.

٥- الحرص على قبول الأفكار الجديدة ووضعها في حيز التنفيذ.

٦- اجعل لديك حساسية للوعي بالمشكلة مبكراً. (عبد الحميد، ٢٠٠٠: ٣٥)

ومما سبق نجد أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين مهارة المرونة ومهارة التخطيط.

٣) تدعيم الثقة بالنفس: self confidence

وتعرف على أنها: هي قدرة الفرد على الإحساس بقيمة نفسه بين ما حوله وانعكاس هذه الثقة على حركاته وسكناته بحيث تكون تصرفاته طبيعية هو من يحكمها وليس غيره.

(ممتاز، ٢٠٠٩: ٨٠)

كما يذهب البعض إلى تعريفها في ضوء: قدرة المرء على اعتداده بنفسه واعتباره لذاته وقدراته دون افراط (عجب أو كبر أو عناد) ودون تفريط (دونية وخضوع) .

(تاج الدين، ٢٠٠٨: ٧)

تحديد الخطوات اللازمة لتدعيم الثقة بالنفس:

١- وقف كل تفكير سلبي يقلل من شأنك، فالتفكير السلبي ما هو إلا حوار هدام يحدث داخل الشخص مثل أنا فاشل، أنا لست كفاء، أو حتى التفكير في الماضي باسترجاع أحداثه المزعجة. وفي هذا الصدد قدم مجموعة من العلماء^(١) خلاصة تجاربهم لوقف هذا القاتل الصامت المسمى بالتفكير السلبي وفيما يلي نقاط موجزة لطرق وقف التفكير السلبي: قل لنفسك:

أ- أنت مخلوق فضلك الله على كثير من عباده وأنت لم تخلق عبثاً، بل خلقت لغاية وهدف فأنت ببساطة خليفة الله في الأرض.

يقول المولى عز وجل: (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ). سورة الإسراء

آية: ٧٠ (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ) سورة البينة ٧

ب- إحساسك بالظلم والقهر من حولك لن يغير من وضعك كثيراً فأطرد هذا الإحساس من داخلك واستبدله بذكرات عن نجاحاتك وإنجازاتك.

ج- تأكد أنه لا أحد ينتقد شخص غير مهم، وأفعل ما تشعر بداخلك أنه صواب لأن إرضاء جميع الناس غاية لا تدرك.

د- كلام البشر ليس أمراً متزلاً كي تؤمن به وتصدقه، فلا تعطي الآخرين أكبر من حجمهم.

هـ- حدد العوامل الأخرى المسؤولة عن ما آلت إليه الأمور ولا تحمل نفسك كل الذنب.

و- وجود نقصان بداخلك أمر بديهي فالكمال لله وحده وتذكر أن كل بني آدم خطاء.

٢- عمل حوار تشجيعي داخلي عن طريق تذكر حسناتك من نجاحات وإبداعات على مر تاريخك ورمي جميع مساوئك في البحر وإعطاء نفسك دائماً فرصة لتصحيح المسار مع تذكر توبة الله على عباده وحجم الفرص التي يعطيها لهم.

٣- عدم المقارنة بين ذاتك وغيرك أبداً، فكل إنسان له ما يميزه عن الآخر ولا يوجد إنسان كامل.

(١) (ديني، ٢٠١٠: ٩٥) (تاج الدين، ٢٠٠٨: ٣٩) (كارينجي، ٢٠٠٧: ١١٩) (ممتاز، ٢٠٠٩: ٨٠-٨٥)

٤- التركيز على قدراتك ومهاراتك الذاتية وهوايتك وإبرازها أمام الآخرين والافتخار بها فتقدير الآخرين لك يبدأ بتقديرك لذاتك.

٥- تحديد الأهداف وتحمل المسؤوليات وترتيب الأولويات أي البدء بالتخطيط لحياتك.

٦- اجعل لنفسك قدوة تقتدي بها في علاج مشكلاتك والتصرف في المواقف وليس هناك قدوة أعظم وأجل من رسول الله صلى الله عليه وسلم.

٧- تغيير قناعاتك واعتقاداتك عن نفسك، فالثقة بالنفس ما هي إلا فكرة تولد في دماغك تغيرها وتشكلها وفق اعتقادك عن نفسك وهذه النقطة تحديداً تعمل عليها برامج البرمجة اللغوية العصبية.

٨- الظهور بمظهر لائق، فتركيز المرء على مظهره ليس ترفاً بل هو أحد ركائز الثقة بالنفس، لأن مظهر الفرد يعكس الكثير عن شخصيته من ذوقه والبيئة التي ينحدر منها وحالته المزاجية.

٩- الانشغال بمساعدة الآخرين في مشاكلهم، يجعل المرء أقل تركيزاً على مشاكله ولا يحمل نفسه فوق طاقتها وتجعله يدرك كم النواقص والعيوب التي بالبشر من حوله.

١٠- التسامح والغفران لكل من أساء إليك والتماس الأعذار وتخطي مرحلة الشعور بالألم من الآخرين يجعل الفرد أكثر تركيزاً على مواصلة نجاحاته دون النظر إلى الخلف.

١١- الإيمان بالله وقراءة القرآن تزيل وتبدد كل خوف وقلق من المستقبل لأن التوكل على الله والتسليم له يجعل الإنسان أكثر طمأنينة وراحة وثقة بالنفس.

* يتضح مما سبق ارتباط مهارة دعم الثقة بالنفس بالعديد من المهارات الأخرى.

فهي ترتبط بجميع مهارات الاتصال بالله من إيمان وتوكل ورضا وحسن الظن وترتبط بمهارات الاتصال بالنفس من تخطيط واتزان انفعالي وإدارة للوقت وبشاشة ولطف وترتبط أيضاً بمهارات الاتصال بالآخرين من تسامح وعمل جماعي وقيادة وإقناع، فهي تعد قاسم مشترك وعمود فقري لتعلم الكثير من المهارات.

٤) مهارة التحدث: **Speech/ Speaking**

وتعني الدقة في استخدام الألفاظ اللغوية وتراكيب الجمل بحيث لا يتضمن الحديث أكثر من معنى مع توافق بين الكلمات ولغة الجسد أي اللغة غير اللفظية.

(المرجع السابق)

ويندرج تحت مهارة التحدث عدد من المهارات الفرعية:

أ- تحديد الهدف من المحادثة:

- يرى (ماجيو) أن هدف الدقائق الأولى لأية محادثة يتمثل في: أن تكتشف بعض الأشياء عن الشخص الذي تحدثه، أن تخبره بالقليل عن نفسك، ثم تجد شيئاً مشتركاً بينكما.

(ماجيو، ٢٠٠٧: ٢٠)

- المهم أن تحدد هدفاً لحديثك وتنوع الأهداف من حيث التعرف على شخص لأول مرة، تقديم معلومات، أو توجيه الأسئلة لطرح المناقشات.

- ويعد توجيه الأسئلة أيضاً مهارة، فهناك الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة والأسئلة ذات الإجابات المحددة والتي تستخدم غالباً لإنهاء المحادثة أو للتخلص من الشخصيات الثرثارة مع مراعاة تجنب الأسئلة التطفلية أو المنحازة لرأي معين أو الأسئلة الكثيرة المتلاحقة.

(المرجع السابق: ٥٩)

ب- اعتناق اتجاه إيجابي عن محدثك:

وذلك من خلال توجيه حديثك حول محاسن محدثك حتى تكسبه على الفور فالشعور بالأهمية من أعظم الدوافع البشرية ويتم ذلك من خلال إتباع بعض التوجيهات:

١- استباق النقد بالعبارات المهذبة.

٢- تنبيه الآخرين لأخطائهم بشكل غير مباشر.

٣- التقدير الصادق والغير متكلف للآخرين على أقل إجابة.

٤- بث الأمل في محدثك ولفت نظره إلى مواهبه وقدراته.

٥- تحفيز الدوافع النبيلة للأشخاص المشاكسين. (كارينجي، ٢٠٠٧: ٥٨)

ج) ترك انطباع عن نفسك:

ويرى (ممتاز) تحقق ذلك بإتباع عدة خطوات:

١- التبسم والبشاشة في وجه محدثك.

٢- كن على دراية بما يحتاجه الآخرين من حديثك.

- ٣- تجنب الحديث الغير مشترك.
- ٤- الاعتراف بالخطأ وعدم التكبر.
- ٥- الاستماع الجيد لمحدثك.
- ٦- إظهار الاهتمام واحترام آراء الآخرين.
- ٧- عدم الانفراد بالحديث أو الاعتراض المستمر. (ممتاز، ٢٠٠٩: ٨٩)

(د) اتخاذ منحى صادق أثناء التحدث:

ويرى (شحاتة، ٢٠٠٨: ٣٣٢) أن الصدق في الحديث يتحقق من خلال:

- ١- وضوح شخصية المتحدث.
- ٢- التحكم في رد فعل سامعه دقيقة بدقيقة.
- ٣- الاهتمام بجذب الانتباه إليه وعدم الاستطرد في الأحاديث المملة.
- ٤- إدراك عدد المستمعين وأعمارهم والمستوى التعليمي لهم واهتماماتهم الخاصة.
- ٥- استخدام لغة تخاطب كل الأنظمة التمثيلية للبشر من لغة وبصر وسمع وحس.
- (شحاتة، ٢٠٠٨: ٣٣٢)

هـ) تجنب استخدام المصطلحات العامة أثناء الحديث، وكذلك الوقفات واللازمات.

و) إجادة كيفية التعامل مع المواقف المخرجة مثل الجدل، الشخص الذي يقاطعك، الشخص الذي يغير من الموضوع ويضيع وقتك، نسيان اسم شخص أثناء الحديث.

ز) إجادة مهارات غلق الحوار وعدم اللجوء للنهايات المبتورة. (ماجيو، ٢٠٠٧: ٧٩ — ٩٥)

٥) مهارة الاستماع: **listening**

- يعرف معظمنا كلمة الإنصات بأنها الاستماع، ولكن المعنى اللغوي الدقيق لكلمة الإنصات- في قاموس التراث الأمريكي- يشير على: أن الإنصات هو أن تبذل جهداً حتى تسمع شيئاً ما أو أن تعثر انتباهك لشيئاً ما. أي أن الإنصات مهارة غير سلبية تحتوى على الاستماع والانتباه والفهم والتركيز.

(المرجع السابق: ٤١)

وتتم مهارات الاستماع بثلاث مستويات:

وهي السماع والاستماع والإنصات.

السماع: هو تلقي الأصوات بلا قصد أو إرادة فهم أو تحليل.

الاستماع: تلقي الأصوات بقصد وإرادة وفهم وتحليل وقد ينقطع لعامل ما.

الإنصات: هو أعلى درجات الاستماع ولا ينقطع المنصت بأي عامل من العوامل لوجود العزيمة القوية

في المنصت. (عمر، ٢٠٠٨: ٧٩٣)

* يعرف (ولفن، كولي) مهارة الاستماع بأنها:

(عملية استقبال الحافز السمعي ثم معالجته وتفسيره وإسناد معنى له).

(Wolvin&Cookley,2006)

- وعن أهمية مهارة الاستماع، تشير الدراسات العلمية على مهارات الاتصال أن الناس يستغرقون ٧٥% من يومهم للإنصات والتحدث فقط، مقسمة إلى ٣٥% للتحدث، ٤٠% للإنصات.

(آلان، ٢٠١٠: ٢٠)

- وعلى الرغم من تلك الأهمية ليس هناك اعتبار يذكر لتدريس مادة الإنصات في دول عديدة كمادة أساسية للتعلم مقارنة بالقراءة والكتابة والتحدث.

** وقد أشارت دراسة (سعاد عمر، ٢٠٠٨) إلى أن إهمال الاهتمام بمهارة الاستماع في المناهج الدراسية يؤدي إلى:

١- عدم قدرة الطلاب على فهم وتفسير ما يقدمه المعلم لهم.

٢- عدم قدرة الطلاب على متابعة الأفكار وإدراك العلاقات وتلخيص ما يقوله المعلم في أذهانهم.

٣- عدم قدرة الطلاب على اكتشاف الجانب الوظيفي والتطبيقي.

وقد فطنت الآن الدول الغربية وأدخلت مهارة الاستماع في كل مناهجها التعليمية، وتطلب من كل طالب تحضير جزء من كتاب معين يقوم بإلقائه على طالب آخر.

وفيما يلي نسوق بعض الفوائد الكبيرة التي يحصل عليها الفرد من تعلم مهارة الإنصات.

أ- حب الناس وكثرة الأصدقاء، فالناس عادة ما يلجئون إلى من يفرغون همومهم وأحزانهم وأفراحهم لديه، فهو محل تقدير واحترام الآخرين.

ب- قلة أخطاء اللسان، فالمنصت هو الأقل عرضة لزللات اللسان والأقل تصادماً في النقاشات الكلامية.

ج- تدعيم الثقة بالنفس، فالمنصت يعد شخصية هامة، محط إعجاب الآخرين، فلا يلفت الحاضرين إليه لكثرة حديثه وأسئلته بل لكثرة إنصاته.

د- كثرة المعلومات المتدفقة إليه، فهو يأخذ خبرات ومعلومات من الآخرين بدون مقابل، ويستخدمها فيما يشاء. (ممتاز، ٢٠٠٩: ٢٢١)

ويندرج تحت مهارة الإنصات عدد من المهارات الفرعية التي يؤدي إتقانها إلى الإنصات الجيد وهي:

١- الانتباه للشخص الذي يتحدث إليك وإحداث إنصات بالعين، فقد أثبتت الدراسات أن تتبع المنصتين لأعين المتحدثين يزيد الفئة الأولى تركيزاً ومتابعة. ويزيد الفئة الثانية راحة في الحديث.

٢- إظهار الاهتمام بالحديث عن طريق الإيماءات التي تعكس انطباعات الآخرين من تبسم أو تجهم أو إيماء بالضحك وفقما يتطلب الموقف.

٣- عدم مقاطعة المتحدث أبداً قبل إتمام حديثه أو على الأقل فكرته التي بدأها.

٤- التفاعل بصدق مع ما يقال بدون تظاهر أو تمثيل.

٥- طرح أسئلة استفسارية متعلقة بموضوع الحديث. (ماجيو، ٢٠٠٧: ٤٢-٤٥)

- وأخيراً هناك أمور يجب تجنبها عند الإنصات لحديث الغير:

١- تشتت الذهن والتفكير في أمور خاصة لا تتعلق بالحديث.

٢- إبداء الملل عن طريق التثاؤب والتنحنح والنظر في الساعة وتفحص الأشياء من حولك.

٣- إنهاء جمل الشخص المتحدث على نحو مستمر.

٤- طرح الأسئلة الكثيرة التي ترهق المستمع وكأنك تستجوبه أو تذهب به بتفاصيل بعيدة عن الموضوع.

٥- التصنع والتكلف والمرائة للمتحدث. (الغزالي، ٢٠١٠: ٤١٦)

٦) لغة الجسد Body language

وتعني مهارة استخدام الجسم في تقديم إيماءات وحركات وتعبيرات تسهم بشكل إيجابي في إيضاح معنى الرسالة التي يود المرسل إرسالها للمستقبل.

(تاج الدين، ٢٠٠٨: ١٠٠)

* واستخدام لغة الجسد أثناء التعبير يضيفي على الرسالة الوضوح ويضيفي على المرسل ثقة بالنفس ونشاط وحيوية مما يعني أن هناك أهمية للتوظيف الفعال للغة الجسد لكل من المرسل والرسالة:

أولاً: بالنسبة للمرسل:

- ١- الوعي بأعضاء الجسم.
- ٢- زيادة سيطرة الدماغ على أعضاء الجسم.
- ٣- إعادة التعرف على أعضاء الجسم وتوظيفها بفاعلية.
- ٤- زيادة كفاءة جوانب جسمية كانت مهملة.
- ٥- زيادة الثقة بالنفس.

ثانياً: بالنسبة للرسالة:

- ١- إثراء تدفق الأفكار.
 - ٢- استحضر معلومات بطريقة مختلفة.
 - ٣- توليد أفكار بحركات وتجنب الكلمات.
 - ٤- إبداء الرأي بطريقة تلاقي قبولاً.
 - ٥- إثارة المتعة لدى الآخرين.
 - ٦- إقناع الآخرين بطرق جديدة.
 - ٧- التحرر من الصعوبات الكلامية.
- (المرجع السابق)

* وجدير بالذكر أنه يصعب حصر تلك الإشارات والحركات، حيث أنها تصل إلى ٧٠٠٠٠٠٠٠٠ إيماءة وحركة وفق الثقافات والعادات التي تختلف داخل القطر الواحد وفي الأقطار المختلفة.

وسوف نقوم بالتركيز على سبعة أنواع فقط هي التي اتفقت الدراسات العربية والأجنبية على ضرورة أخذها في الاعتبار لإحداث اتصال فعال مع الآخرين.

(١) وضع الجسد:

يرى (ماجيو، ٢٠٠٧: ٢٤-٢٨) أن هناك مقومات تجعل من وضع الجسد يساعد في تحسين عملية الاتصال مثل: الوقوف بثبات والتحرك في هدوء ورزانة وبدون لزمات حركية، مع عدم انحناء الظهر وشد عضلات البطن، أي أن يقف المتحدث ممشوق القوام وليس متصلباً ولهذا الوضع أثره الفريد على زيادة الثقة بالنفس لدى المتحدث.

(٢) حركة الرأس:

وفيها يرى (ماجيو) ضرورة الحفاظ على المستوى الأفقي لرأسك حيث أن مستوى الرأس يعكس طبيعة الشخص الصريح الواصل من نفسه.

مع ضرورة البعد عن انحناء الرأس والنظر إلى الأرض لأن ذلك يعكس شخصية ضعيفة سلبية لا يثق في نفسه ويبدو وكأنه ارتكب إثماً، أما تحريك الرأس نحو أحد الجوانب فهو يعكس الفضول والاهتمام أو الحيرة والاضطراب.

(المرجع السابق)

(٣) نظرة العين:

وفيها يؤكد توفيق، ٢٠٠٩ ضرورة تحقيق اتصالاً بصرياً مباشر في عين المتحدث بما له من أثر في نقل أحاسيس المتحدث إلى المستقبل او المستمع.

وفيما يلي عرض مبسط لمستويات الاتصال بالعين:

أ- التحديق المباشر في وجه محدثك: يعني الصراحة والوضوح.

ب- التحديق لأسفل في وجه محدثك: يعني التواضع.

ج- دوران العين في عدة اتجاهات: يعني الإحساس بالتعب.

د- التركيز على الهرم المقلوب (العين والأنف والشم): يعني إظهار الاهتمام أو إظهار الثقة.

(Twfik,2009)

٤) وحدة الصوت:

تعني جعل إيقاع وحدة صوتك يتفق مع إيقاع حديث وحدة صوت الشخص الذي تتحدث إليه من حيث نبرة الصوت وحدة الصوت ونغمة الصوت.

(Ajyaal,2008)

٥) تعبيرات الوجه:

يرى البعض أن تعبيرات الوجه نوعان إرادية ولا إرادية وتلك اللاإرادية (مثل: احمرار الوجه، انقباض عضلات الوجه) يصعب التحكم فيه، إلا أن الراحة والشعور بالثقة والقدرة على ضبط الانفعالات تخفي التعبيرات الإرادية وتجعل الشخص أكثر تحكماً. مع ملاحظة أن زيادة التحكم في عضلات الوجه قد تؤدي إلى وجه غامض **Mask face** يصعب التنبؤ بردود أفعاله والأفضل إظهار التعبيرات الملائمة وأهم هذه التعبيرات الابتسامة بما لها من أثر في التأثير الإيجابي على الآخرين. (ممتاز، ٢٠٠٩: ١٠٤)

٦) الملابس والمظهر:

أن شعور المتحدث أن مظهره جيد، يرفع استعداده العقلي ويزيد ثقته في تقديمه أي أن كل ما هو مطلوب من المتحدث: الإعداد الدقيق المتأني في اختيار ملابسه. حيث أن الملابس يعبر عن البيئة الجغرافية للمتصل والحالة المادية والمستوى التعليمي والاجتماعي والثقافي.

(ديني، ٢٠١٠: ١١٨)

٧) المسافة:

يرى الباحثون أن هناك أربع مسافات تفصلنا عن الآخرين، وكل مسافة تحمل معنى عن مدى قرب العلاقة بين المتحدث والآخرين وكلما زادت أهمية الشخص المتحدث إليه كلما قربت المسافة وتلك الأنواع هي:

أ- المسافة الحميمة: وتعني الالتصاق بين المتحدث والآخر فهي مخصصة لشخص بالغ القرب والأهمية معاً.

ب- المسافة الشخصية: وهي بطول الذراع وهي مخصصة للأصدقاء والمقربين.

ج- المسافة الاجتماعية: وتبدأ من ١٢٠ سم إلى ٣ متر وهي مخصصة للزملاء.

و أثناء التحدث مع الغرباء والأشخاص الذين نود عمل مسافة اجتماعية بيننا وبينهم.

د- المسافة العامة: وهي التي تبدأ من ٣ متر وهي المسافة المخصصة لمشاهدة الآخرين دون الدخول معهم في أحاديث متبادلة. (Twfik,2009)

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. آلان، مادلين بورلي (٢٠١٠): الاستماع. (الرياض: مكتبة جرير، الطبعة الأولى).
٢. إيربان، هال. (٢٠٠٨): قرارات تغير حياتك. (الرياض: مكتبة جرير، الطبعة الثانية).
٣. بافستير، ستيف، وفيكرز، أماندا. (٢٠٠٦): علم نفسك البرمجة اللغوية العصبية (الهدف النجاح المهني). (الرياض: مكتبة جرير، الطبعة الأولى).
٤. تاج الدين، أمير (٢٠٠٨): الثقة بالنفس. (القاهرة: كنوز للنشر، الطبعة الثانية).
٥. جاد، سمير، باهي، مصطفى (٢٠٠٧): لتحيا الحياة. (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية).
٦. الحنبلي، ابن رجب (١٩٩٨): جامع العلوم والحكم. (في شرح خمسين حديثاً من جوامع الكلم). (القاهرة: دار التوزيع والنشر الإسلامية).
٧. ديني، ريتشارد: (٢٠١٠): التواصل للفوز. (الرياض: مكتبة جرير، الطبعة الأولى).
٨. الراشد، صلاح صالح (٢٠٠٤): كيف تخطط لحياتك. (الكويت: مركز الراشد للتنمية الاجتماعية والنفسية، الطبعة الأولى).

٩. زيلين، لارا (٢٠٠٧): كن فعالاً. (القاهرة: مكتبة سفير للنشر والتوزيع).
١٠. شحاتة، حسن. (٢٠٠٨): استراتيجيات التعليم والتعلم الحديثة وصناعة العقل العربي. (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى).
١١. صادق، عادل (٢٠٠٨): كيف تنجح في الحياة. (القاهرة: دار الصحوة، الطبعة الأولى).
١٢. عبد الحميد، جابر (٢٠٠٠): مدرس القرن الحادي والعشرين الفعال، المهارات والتنمية المهنية. (القاهرة: دار الفكر العربي، الطبعة الأولى).
١٣. _____ (٢٠٠٨): التعليم وتكنولوجيا التعليم. (القاهرة: دار النهضة العربية، الطبعة الخامسة).
١٤. عبيدات، سهيل أحمد، (٢٠٠٧): إعداد المعلمين وتنميتهم. (عمان: الأردن، دار الكتاب العالمي).
١٥. الغزالي، محمد (٢٠١٠): جدد حياتك (القاهرة: نهضة مصر، الطبعة الثانية عشر).
١٦. الفقي، إبراهيم (٢٠٠٨): أيقظ قدراتك واصنع مستقبلك. (القاهرة: الراية للنشر والتوزيع).
١٧. _____ (٢٠٠٩): البرمجة اللغوية العصبية. (القاهرة: الراية للنشر والتوزيع).

١٨. _____ (٢٠٠٩): الطريق إلى الامتياز. القاهرة: الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى).

١٩. ماجيو، روزالي (٢٠٠٧): فن الحوار والحديث إلى أي شخص (الرياض: مكتبة جرير، الطبعة الأولى).

٢٠. المالكي، سليمان بن يحيى (٢٠١٠): www.heartsaction.com

٢١. عمر، سعاد محمد (٢٠٠٨). فاعلية وحدة مقترحة في تنمية مهارات الاستماع المنطقي في ضوء متطلبات المنطق غير الشكلي لدى الطالب معلم الفلسفة والاجتماع بكلية التربية. المؤتمر الأول للجمعية المصرية للدراسات الاجتماعية (المواطنة ومناهج الدراسات الاجتماعية) ١٩-٢٠ يوليو ٢٠٠٨

٢٢. المشهداني، هشام محمد (٢٠١١): www.Islamdoo.com

٢٣. المعجم الوجيز (١٩٩٥): مجمع اللغة العربية (القاهرة: وزارة التربية والتعليم).

٢٤. ممتاز، محمد (٢٠٠٩): المفاتيح السبعة للشخصية الناجحة. القاهرة: كنوز للنشر والتوزيع).

٢٥. الموسوعة الحرة، ويكيبيديا (٢٠١١): www.wikibodiafoundation.org

٢٦. النجار، خالد سعد (٢٠١١): www.saaid.net

ثانياً: المراجع الأجنبية:

27-Abdel Aziz, samy.(2011):

[www. Komoedu.Jeeran.com](http://www.Komoedu.Jeeran.com)

28.Ajyal (2008):

www. Ajyaal.ma3 ali.net.

29. Al Kateeb, Doaa, (2006):

www. Doaa, alkateeb. Maktooblg.com.

30.Beday a (2009):

www. Bedayonline.org.

31.Djemiet, Mohamed (2009):

www.djem- maktooblog.com 1st October/ 8:08an

32.Gyth, Magdy Alis. (2011):

www. Faculty. Ksu. Edu. Sa.

33.Kenan (2011):

www. Kenanaolime.com.

34.Melzayat(2011s):

www. Melzayat. All.up.com.

35.Paget, Richard. (2008):

www. Richards.fao.org.

36.Raof, Mohammed. (2009):

www. mohamed raof .777. maktoobblog.com.

37.Twfik, Waleed. (2009):

www. bedayaonline.org.

38.Wolvin, Cookley (2006):

www. Listening in language learning.com.