



مهارات الإتصال

د- الرشيد الطاهر
اعداد/ هجر الياشمين .. بحلم بيك ~



المحاضره التمهيديه

مهارات الاتصال

الاتصال (communication) شيء نقوم به في كل زمان ومكان نلتقي فيه بأشخاص، أو نريد أن نوصل معلومة أو فكرة أو أمراً إليهم. إنه من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في حياته، وبطبيعة الحال أكثر من تناوله للطعام والشراب. ويحدث الاتصال بين الصغار والكبار والأصدقاء والأعداء والرجال والنساء مع بعضهم البعض ومع غيرهم من البشر

الهدف العام للمادة

تهدف هذه المحاضرات إلى شرح مفاهيم الاتصال الإنساني للطالب ، وتوضيح المسائل العامة التي تقرب إلى أذهان الطلاب عملية الاتصال من شرح عناصره ومكوناته و أنواعه ونماذجه وخصائصه وأغراضه. كما يهدف إلى توضيح بعض المفاهيم المغلوطة عنه ، وكيفية الوصول إلى الكفاءة في الاتصال قدر الإمكان، وتعلم بعض مهارات الاتصال ونظرياته

المهارات المكتسبة والمتوقعة

- فهم عملية الاتصال ، وأهميته ، وأهدافه .
- التفريق بين أنواع الاتصال المختلفة .
- إدراك خصائص الاتصال الإنساني .
- معرفة أغراض الاتصال الإنساني .
- إدراك المفاهيم المغلوطة .
- التعرف علي بعض نظريات الاتصال .
- التعرف علي بعض نماذج الاتصال ومحاولة تطبيقها .
- معرفة فن التعامل مع الاخرين .

فما هو الاتصال :

* الاتصال هو : (العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي).

ويعرف ايضا بأنه (عملية دينامية تتميز بالتغير المستمر ويتم من خلال تبادل مجموعة من الرموز والمفاهيم والأدوار بين أهداف عملية الاتصال).

* " العملية التي يتمكن خلالها شخصين أو أكثر من تبادل الأفكار والحقائق والانطباعات والمشاعر مؤديا ذلك إلى الفهم المشترك من جانب كل فرد لمعنى ومعزى وفائدة الرسالة المتبادلة بينهم".

وفي ذلك فان التعريف الاجرائي المقبول هو ما قام به Rogers في انه ، يشير إلى ما يقوم به مصدر من إصدار رسالة تحملها قناة لتصل إلى مستقبل أو مستقبلين لتحديث التأثير عند المستقبل ثم ترد المعلومات عن كيفية استقبالها مرة أخرى عند المصدر،(التغذية المرتدة)أو الرجوع.

* هو العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة للآخرين

* هو العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات .

* هو تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري .

* هي العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك



• من خلال التعريفات المتعددة نرى أن الاتصال يعمل على

- أ- نقل أفكار ومعلومات من شخص لآخر .
 - ب- يعتبر منبه يحدث استجابة لدى المستقبلين تحقق التفاعل .
 - ج- تبادل الخبرات ومشاركتها .
 - د- تأخذ عملية نقل المعرفة بأنواع من شخص لآخر مساراً تبدأ من مستقبل المرسل ثم تترد مرة أخرى للمرسل .
- ولذلك فعملية الاتصال لا تسير في اتجاه واحد بل تدور في دائرة تشمل كل الظروف والإمكانيات التي تحيط بعملية الاتصال تؤثر وتتأثر بين عناصرها .

سمات عملية الاتصال الأساسية :

- ١ . أنها عملية مستمرة لا تتوقف أو تتجمد عند نقطة محددة أي أنها مثل النهر عبر الزمن ،ومثل العلم متجدد ومتراكم.
 - ٢ . عملية على درجة عالية من المرونة والديناميكية . عملية قد تدور حول حادثة أو واقعة
 - ٣ . عملية متشابكة ومتعددة الجوانب لا تتم في فراغ وتتأثر بالبيئة المحيطة وتؤثر فيها، وهذا يعني أنها لا تحدث منفصلة أو على انفراد بعيد عن تلك القوى المؤثرة في البيئة.
- عملية الاتصال في أبسط صورها هي نقل فكرة أو معلومات ومعان (رسالة) من شخص (مرسل) إلى شخص (مستقبل) عن طريق معين (قناة اتصال) تختلف باختلاف المواقف . وتنقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومة ومتفق عليها بين المرسل والمستقبل أو رموز شائعة في المجتمع أو الحضارة التي تتضمنها .

أسئلة تقويمية :

- اجب ب (نعم) او ب (لا)
- ١ . الاتصال هو العملية او الطريقة التي تنتقل بها الافكار () .
- ٢ . يلعب الاتصال دورا اساسيا في نجاح العلاقات الانسانية () .
- ٣ . يعتبر الاتصال تبادل للخبرات ومشاركتها () .
- ٤ . من سمات عملية الاتصال أنها عملية متشابكة ومتعددة الجوانب () .

المحاضرة الاولى

اهمية وفوائد الاتصال

أهمية وفوائد الاتصال:

يعتبر الاتصال عملية نفسية اجتماعية وفي صورته المبسطة يعتمر على اللقاء المباشر بين طرفين مرسل ومستقبل ويتم التواصل بينهما عن طريق استخدام اللغة والرموز والإشارات وهي جميعاً وسائل اتصال وتبادل أفكار ومع وجود التطورات العلمية جعل من الاتصال موضوع دراسات وأبحاث لدى الباحثين لوضع النظريات الخاصة به كعلم قائم بحد ذاته .

والاتصال كعلم قائم بذاته يهتم بدراسة عملية تبادل المعاني بين الأشخاص والأفراد داخل المجتمع عن طريق مجموعة مشتركة من الرموز المختلفة وتبين من الدراسات أيضاً أن جميع الميادين الاجتماعية والإنسانية وعلم النفس والتربية والسياسة والاقتصاد واللغويات لها علاقة مباشرة بعملية الاتصال التي تحدث بين الأفراد والمجموعات . والاتصال كعلم مستقل يدرس في مختلف الجماعات تحت اسم الاتصال أو الاتصال الجماهيري ، ولكن في ذات الوقت علم مترابط ومتشابك مع العلوم الأخرى التي لها علاقة به يأخذ منها ويتأثر بها وبالنظريات التي تقوم عليها وفي نفس الوقت يتعد ويستقل بما يقوم به من أبحاث ودراسات

وقد أخذ علم الاتصال صورته النهائية كعلم حديث منذ النصف الثاني من القرن الماضي لتزايد الدراسات والأبحاث و العاملين في هذا المجال وانتشار وسائل الاتصال الجماهيري انتشاراً واسعاً بين الناس وسوف نستعرض الآراء المختلفة التي تساعد على فهم عناصر علم الاتصال وتحديد مفاهيمه المختلفة

أولاً : وجهة نظر علماء النفس:

ينظر علماء النفس إلى عملية الاتصال من خلال الظواهر النفسية التي تتعلق بالإدراك والتفكير والتذكر والاتجاهات والسلوك أي أنهم ينظرون إلى الاتصال إلى أنه عملية نفسية تؤدي إلى نشاط نفسي وسلوكي .

ثانياً وجهة نظر علماء التربية:

وهم ينظرون إلى علم الاتصال على أنه العلم المعنى بأثر وتأثير استخدام الوسائل الاتصالية على عملية التعليم والتعلم المقصود وغير المقصود ويؤثر على تغيير وبناء الاتجاهات ورفع المستوى الثقافي وانتقال العادات والقيم .

ثالثاً وجهة نظر علماء الاجتماع

ويعتبر علماء الاجتماع الاتصال عملية اجتماعية تحدث في كل لحظة بين أفراد المجتمع باختلاف شخصياتهم والاتصال يتم في مجتمع له نظامه ونشاطه للتأكيد على هذا النظام ويحافظ عليه ليحقق التوافق بين الأعضاء .

رابعاً: وجهة نظر علماء الاقتصاد

ينظر علماء الاقتصاد إلى الاتصال من منظور المنفعة التي تعود على الإنسان من التواصل مع الآخرين وتكلفة عملية الاتصال من أجل تحقيق أفضل الطرق للتشغيل الاقتصادي للهيئات والمؤسسات .

خامساً علماء السياسة :

والسياسيون ينظرون للاتصال كعملية يتم من خلال تغيير الآراء والتأثير في الزبي العام والمحلي بالسلب أو الإيجاب من خلال التنظيمات السياسية المحلية والعالمية .

أهمية وفوائد الاتصال:

وعلم الرغم من تداخل جوانب العملية الاتصالية في اهتمام الباحثين في العلوم المختلفة إلا أنه أصبح علماً مستقلاً بذاته ويمكن دراسته بطريقة منهجية ، وعلم الاتصال يبحث في القيام بالتأثير على أفراد المجتمع عن طريق وسائل الاتصال المختلفة مثل المحادثات واللغة المكتوبة والمطبوعة والخطابة والصحافة والأفلام ووسائل الإعلام وهو يبحث في عمليات التفاعل الاجتماعي المباشر الشخص أو الجمعي أو الاتصال غير المباشر من خلال وسائل للاتصال .

أهداف الاتصال

١- تحقيق الانتماء :

فالإنسان الذي هو العنصر الأساسي في التواصل يسعى من خلال علاقاته مع الآخرين لإشباع حاجته للانتماء للأسرة للوطن وبالتالى إشباع الحاجة للأحسن وذلك يقبل الفرد معايير الجماعة وعاداتها وتقاليدها وقيمها لكي يتكيف مع أفرادها وتبادل الرموز واللغة بين أفراد الجماعة يقوي الشعور بالأمان والانتماء .

٢ . تحقيق الاطمئنان والاستقرار .

تتداخل هذه الأهمية مع الانتماء لأن الفرد عن طريق الاتصال يخرج الفرد من العزلة والقلق وينخرط مع الجماعة فيتفاعل معها ويشعره بالاطمئنان والاستقرار النفسي .

٣-تحقيق توكيد الذات :

التواصل مع الآخرين يساعد الفرد على أن يعمل حتى يصبح سعيداً فالإنسان يختار العمل الذي يناسبه في حدود قدراته وإمكاناته ويحاول تحقيق أهدافه وعن طريق ذلك يحقق ذاته ويحقق النجاح والاتصال يدفع الآخرون للمشاركة في القضايا المشتركة .

٤ . تحقيق الفهم :

إن عمليات الاتصال التي تحدث في كل وقت بين الفرد أو الأفراد من المواضيع المختلفة يشعر فيها الكل بالحاجة إلى الفهم أن تفسير معنى المعلومات المتبادلة عن طريق الرسائل المتبادلة وكذلك فهم معنى الجوانب المختلفة للحياة والعالم الذي نعيش فيه لتحقيق التكيف والتوافق .

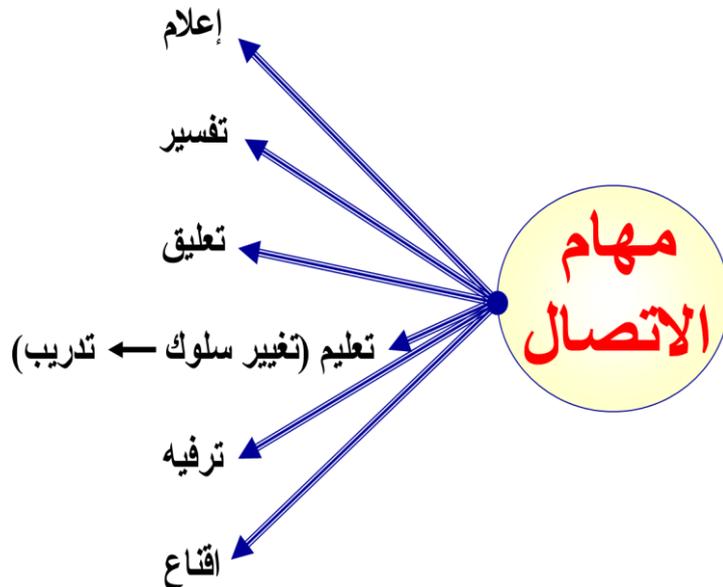
٥-تحقيق الاعتراف والتقدير :

الحاجة إلى أن يقدر الفرد نفسه وأعماله تقديراً عالياً من أهم أهداف الاتصال مع الآخرين لأن ذلك يزيد من الإحساس بالثقة بالنفس والقوة والمقدرة والكفاءة وإذا لم يتحقق هذه الأهداف فسوف يسود الصداق النفسي لدى الفرد وإلى السيطرة والتسلط عن إدارة الحوار على سبيل المثال بين القائمين على الاتصال أو عدم إعطاء فرصة للمناقشة والحديث للبعث أو أن يكون الاتصال في اتجاه واحد خلاصته القول أن الفرد من خلال عملية الاتصال يسعى للوصول لتقدير واعتراف الآخرين بما لديه من جوانب خاصة أو قوة مميزة .

٦- تبادل واكتساب المعلومات :

عملية الاتصال الفردية أو الجماهيرية تقوم على المعلومات المتبادلة بين المرسلين والمستقبلين بواسطة الوسائل المتعددة لكن تحقق الرسائل الهدف المقصود منها .

فالحصول على المعلومات يزيد من فهم الفرد لما يتعلق بحياته وحياة الآخرين ، فتبادل المعلومات واكتسابها بين القائمين بالاتصال تفرق بين الإنسان والكائنات الأخرى فعند مراجعة مراحل النمو نجد أن الإنسان في كل مراحله يسعى للحصول على المعلومات لمحاولة الفهم وتفسير الظواهر المختلفة التي يراها من حوله فقلة المعلومات قد تؤدي إلى نتائج عديدة منها صعوبة الفهم والشعور بالإحباط والارتباك.



عناصر الاتصال

- 1- الاتصال كعملية
- 2- إن هناك دائما متصل
- 3- وجود رسالة
- 4- وجود متلقي
- 5- التغذية الراجعة
- 6- هناك وسيلة (قناة)
- 7- ظرف / بيئة
- 8- التشويش علي الرسالة

إذاً الاتصال هو

من؟ - يقول

ينقل ماذا؟ ← بأي وسيلة (قناة) ← لمن؟ ← وبأي تأثير؟

1-الاتصال كعملية

من الأمور المهمة لفهم الاتصال أنه عملية مستمرة، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب، بل إنهم يفكرون حال القيام بالاتصال كذلك. فهناك الكلمات والملابس والبيئة (المكان والجو النفسي) الذي يتم فيه الاتصال، وهذه مهمة بالنسبة للمرسل والمستقبل. كما أن عملية الاتصال تتطور وتتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث في الخطوة التالية. فالاتصال إذن عملية ديناميكية (نشطة ومتحركة)

2-المتصل

هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه، كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس كما يحصل في حالة التقاء الطالب مع الأستاذ. قد يبدأ الأستاذ بإرسال رسالة كإلقاء السلام على الطالب ولكن سرعان ما يتحول الطالب إلى مرسل فيرد على الرسالة لفظياً أو بإشارة منه.

3 : الرسالة

الرسالة هي: مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع والذي يعطيه الإنسان عن نفسه (واثق، خائف، متردد، ... الخ) وأسلوبه في التعبير .

4-المتلقي (المستقبل)

هو الجهة أو الشخص الذي توجه اليه الرسالة ويقوم بتحليلها وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة وفهم محتوياتها. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى ، وينعكس ذلك في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها .

5-التغذية الراجعة

التغذية الراجعة هي عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتؤكد أهمية رجوع التغذية الراجعة في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. ولإعطاء المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه

٦- الوسيلة

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم.

ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبث الإذاعي والتلفازي والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.

٧. الظرف

يعني هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه. ولا شك في أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إلقاء درس علمي إلى بيئة هادئة مناسبة وليس إلى بيئة صاخبة مزعجة.

٨- التشويش

كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشاً عليها. وقد يكون مصدر التشويش خارجياً مادياً كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، فرائحة المكان غير المرغوبة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر الفواحة، أو الأمور الملتفة للنظر في المتحدث كتعثر كلماته أو درجة سرعة حديثه، أو ملابسه الأنيقة جداً، أو شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.

المحاضرة الثالثة

أنواع الاتصال

ينقسم الاتصال إلى قسمين الاتصال اللفظي والاتصال الغير لفظي والذي يقوم على أساس اللغة المستخدم وهو النوع الأول والثاني يعتمد على مستوى الاتصال من حيث أنه ذاتي وشخصي وجمعي وعمام ووسطي وجماهيري.

أولاً: الإتصال من حيث اللغة المستخدمة

كلمة "لغة" لا ينبغي أن تقتصر على اللغة اللفظية، فالتعبير بالصور والموسيقى والحركة واللون يصبح لغة إذا توفرت خاصتين أساسيتين في اللغة وهما:
١- اللغة تتكون من مجموعة من المفردات تحكم تركيبها قواعد خاصة تمنحها معاني خاصة.
٢- أن تكون المفردات لها نفس المعنى بطرق مختلفة لذا جاءت فكرة إنشاء القواميس والمعاجم لهذه الخاصة.

يقسم الاتصال الانساني في حسب اللغة المستخدمة إلى قسمين

- **أولاً: الاتصال اللفظي:**
- وهو الاتصال الذي يكون منطوقاً يدركه المستقبل بحاسة السمع، وقد بدأ هذا النوع من الاتصال، عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز إلى معاني محددة.
- والاتصال اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية.

ثانياً: الاتصال غير اللفظي

- وهو يحتوي على كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة اللفظية، ويسمى أحياناً اللغة الصامتة ويقسمه العلماء إلى ثلاث:
أ- لغة الإشارة وهي لغة تتكون من الاشارات البسيطة أو المعقدة تستخدم في الاتصال.
ب- لغة الحركة أو الافعال: وهي التي تحتوي جميع الحركات التي يأتيها الانسان لينقل إلى الغير ما يريد من معاني أو مشاعر.
ج. لغة الأشياء وهي التي يقصد بها كمصدر للاتصال غير كل ما سبق فعمل الملابس والأشياء التاريخية التي تنقلنا من زمن إلى آخر أو الألوان المعبرة عن أشياء ، اللون الأسود، اللون الأبيض وغيرها.

ثانياً: الاتصال من حيث حجم المشاركين في العلمية الاتصالية:

- يقسم هذا النوع على أساس حجم المشاركة إلى أنواع ست، وهي كالاتي:

١. الاتصال الذاتي:

هو يحدث داخل الفرد حيث يتحدث الفرد مع نفسه ويكون داخل عقل الانسان وتضمن تجاربه ، مدركاته ، مشاعره و أحاسيسه وفي هذا النوع يقوم الانسان بإعطاء معاني للأشياء ويقسم أفكار وأحداث وتجارب محيطه به. يفيد هذا النوع من الاتصال في تشكيل الاتجاهات والأدراك الذي يطلق عليها على أنها عمليات معرفية نفسية.

٢. الاتصال الشخصي

وهو الاتصال المباشر أو المواجهي حيث يتم فيه استخدام الحواس لدى الانسان ويحدث فيه التفاعل ومن خلاله تتكون الصداقة والعلاقات الحميمة بين الأفراد ويتيح التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، ويمكن كذلك تعديل الرسالة وزيادة فعاليتها ومن أهم مميزاته انخفاض تكلفته واستخدام مستويات من اللغة وسهولة تقديم حجم الرسالة وتلقائية الرسالة.

يعتبر الاتصال الشخصي من أقوى أنواع الاتصال وذلك للاتي

١. يكون عدد الأفراد فيها محدودا
٢. يؤثر فيها المتحاورين على بعضهم البعض بالكلام اللفظي والإشارات والإيماءات
٣. يكون المتحاورين غالبا متقابلين
٤. نسبة التشويش فيها تكون محدودة بسبب قرب الزمان والمكان
٥. المتحاورين يملكون معلومات عن بعضهم البعض وتكون هذه المعلومات واضحة
٦. المتحاورين لديهم الفرصة في طرح الأسئلة فيما بينهم

٣. الاتصال الجمعي

وهو الذي يحدث بين مجموعة من الأفراد مثل الأسرة زملاء المدرسة ، الجامعة العمل ، جماعات الأصدقاء و المصلين في الصلوات وخلاله يتم التحادث والحوار والنقاش واتخاذ قرارات لحل النزاعات والمشاكل حيث تتاح مراحل المشاركة للجميع.

٤. الاتصال العام

وهي العمليات التي تتم بين الفرد ومجموعة كبيرة كما هو الحال في المحاضرات والندوات والعروض المسرحية والأمسيات الثقافية، ويمتاز هذا النوع بالتفاعل بين الأعضاء.

٥. الاتصال الوسطي

سمي ووسطي لأنه يحتل مكاناً وسطاً بين الاتصال المواجهي والجماعي، ويشتمل على الاتصال بالهاتف - التلكس الراديو الفيديو كنفرنس الرسالة ذات طابع شخص والمتلقي شخص واحد في الغالب، وهو خليط من أنواع مختلفة من الاتصال وخاصة الجماهيري.

٦. الاتصال الجماهيري

هو عملية تتم باستخدام وسائل الاعلام الجماهيري، وتتميز بوسائله العريضة والمتباينة، ومن أهم شروط الاتصال الجماهيري وجود قاعدة قوية لتمويل عملية الاتصال ، وجود قاعدة عملية ثقافية في المجتمع ، وجود قدر معقول من الكثافة السكانية ، وجود مناخ حرية رأي وتعبير، ووجود أماكنات تكنولوجية متاحة.

خصائص الاتصال الجماهيري

- ١- المرسل في الاتصال الجماهيري ليس فردا بينما هو هيئة أو منظمة أو مؤسسة إعلامية
- ٢- الرسالة في الاتصال الجماهيري أنها رسالة ذات طبيعة عامة بسبب أنها مبعوثة إلى جمهور كبير مختلف في الثقافات ومجتمعات متنوعة
- ٣- الوسيلة في الاتصال الجماهيري تحمل شكلا من أشكال الميكنة أي أن تتم الوسيلة يجب أن تكون ذات طابع تقني

- ٤- المتلقي الأول في الاتصال الجماهيري يجب أن يكون جهازاً أو وسيلة تقنية
٥. رجوع الصدى في الاتصال الجماهيري أو التغذية المرتدة ليست فورية ولكنها متأخرة
٦. التشويش في الاتصال الجماهيري أكثر من الاتصال الشخصي والاتصال الجماعي

الوظائف العامة للاتصال الجماهيري

١. تجميع الأخبار والمعلومات والحقائق عن هذه المحريات

٢. نشر الحقائق والمعلومات والأخبار وكذلك تفسيرها وتحليلها

٣. التثقيف والتربية والتعليم

٤. الربط الاجتماعي

٥. نقل التراث من جيل لآخر

٦. الإعلان والبيع

٧. التسلية والترفيه

الاتصال الثقافي

- الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.
- ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لا بد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب

المحاضرة الرابعة

دوافع الاتصال

*دافع الانتماء

ويعني الرغبة في وجود علاقة بين الذات والآخر تقوم على مشاعر التعاطف والمحبة وهذا الدافع يمثل ركنا هاما في تنشيط عملية الاتصال الإنسان.

الإعلام: يتمثل دافع الإنسان لاستخدام الإعلام في الحصول على المعلومات والبيانات أو إعطاء معلومات.. حيث أن كل فرد يقوم بالإعلام عن نفسه بالاسم أو يدق جرس الباب، ومؤذن المسجد يقوم بالإعلام حينما يؤذن للصلاة، ومنذ قدم الأذل عندما حاول الإنسان الاتصال مع غيره عن طريق توصيل معان على الأحجار وجذوع الأشجار وجدران الكهوف....ويحدث خلط دائم بين وسائل الاتصال الجماهيرية ووسائل الإعلام

*دافع الاعتماد

ويعني حاجة الفرد إلى إن يقوم الآخرون بمسا عده على حل مشكلاته وتهيئة الأمن النفسي له وإشباع حاجاته إلى التواصل مع أعضاء المجتمع وهذا يتم من خلال الاتصال الإنساني، وهدفنا هنا هو مساعدة الأفراد في المجتمع وخاصة منتسبي الجامعة ممن يعانون من مشكلات اجتماعية أو أكاديمية ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها

*دافع الاتصال من أجل التعليم

أن القيم والأعراف والعادات والتقاليد تنتقل بين الأفراد والأجيال المتعاقبة عن طريق الاتصال في الأسرة أو في المدرسة أو الجامعة... حيث أن التعليم تتوافر فيه الصلة المباشرة بأدلة بين المتعلم والمعلم حتى وان اعتمد المعلم على طريقة الإلقاء دون إتاحة الفرصة للمتعلم بالمناقشة الفردية.

إن المتعلم يكون دائما مدفوعا بحب النجاح أو البحث أو الخوف من الفشل والإخفاق وما ينتج عن ذلك من تحقيق الآمال وشغل مكانة رفيعة أو عكس ذلك... وهذا الدافع الايجابي يوفر على المعلم جهدا كبيرا في عملية التعليم، كما انه يدفع دائما إلى التفاعل مع المعلم وزيادة اثر التعليم.

دافع الانجاز

هو السعي إلى مستوى متميز من الأداء والتفوق ، ومما لاشك فيه أن الاتصال ينشط إذا قام على ركيزة من الانجاز الذي يوفر المجالات لتوظيف إمكانات الفرد والجماعة في علاقات اتصالية مترابطة تتوحد بالتوجه الانجازي

دافع الاتصال من اجل التثقيف والمعرفة

يقوم الإنسان بالعديد من التحركات التي تستهدف الحصول على معارف جديدة من غير المعارف العلمية الرسمية أو بالسعي نحو التثقيف من خلال اكتساب المعلومات العامة والتي يطلق عليها مجازا ثقافة تتعلق بنواحي الحياة العامة.

ولذا نجد أن الإنسان دائما شغوبا ومدفوعا بحب المعرفة وللتثقيف ليحعل من نفسه متحدثا لبقا محبوبا لا يبدو أمام الآخرين جاهلا لذا نراه يتعلم كل ما يجعله يقف على الحوادث أو على وجهات النظر المختلفة حتى تتكون لديه حصيلة معرفية تميزه عن أقرانه وتؤهله ليكون فردا ناجحا يشار له بالبنان

دافع تحقيق الذات

أن الحاجة إلى تحقيق الذات ابرز مقومات الفعالية الاتصالية ، فالاتصال ينبغي أن يجري تنظيمه على أساس إشباع هذه الحاجة التي تمثل قمة نظام الحاجات الإنسانية وفقاً لنظرية ماسلو

دافع الاتصال من اجل الإقناع

كل منا في اتصاله بالآخرين يحاول جاهدا أن يقنع الآخر بوجهة نظره أو برأي معين... ويلاحظ ذلك في مجال الإعلان عندما يكون الهدف إيجاد صورة أو مركز هام ومتميز لجهة أو مؤسسة أو لمنتج معين وبحيث يصعب على الآخرين تقليده، ويتم ذلك بهدف إقناع الجمهور بأهمية استخدام هذا المنتج. وبناء عليه فان الدافع في الاتصال هنا هو إقناع الآخرين بتبني فكرة أو رأي أو شراء شيء أو التوقف عن سلوك غير مرغوب أو إقناع الآخر باتجاهات جديدة مرغوبة

دافع الاتصال من أجل الترفيه والترويح

يعتقد البعض أن الترفيه هو عبارة عن عملية تسلية أو الترويح عن الأفراد في النهاية مضيعة للوقت. إلا أن هدف الاتصال الترفيهي قد يكون أعمق من ذلك بكثير خصوصا إذا كان موجها في ضوء سياسة تربية مرسومة ومحددة المعالم من قبل المجتمع للتأثير في الأفراد ولكن بصورة مبسطة يتم من خلالها نقل رسائل لأفراد المجتمع مغلفة في شكل ترفيهي وإنما في الحقيقة أنها رسائل مقصودة. ولكن يتم الاستفادة من رغبة الناس في قضاء وقت طيب وفي نفس الوقت يتم تغذيتهم برسائل مرغوبة اجتماعيا. مع إسعاد الناس وتحقيق إشباع لديهم للرغبة في الإحساس بالسعادة والترويح عن النفس

دافع الاتصال من أجل التعبير العاطفي

يقوم الأفراد بالاتصال بصورة مستمرة للتعبير عن عواطفهم ومشاعرهم تجاه بعضهم البعض. فنجد عاطفة الأمومة والأبوة، ونجد التفاعل بين الأصدقاء والتكافل والانعراج إذا ما حدث لأحد مكروه. كما أن المشادات الكلامية هي أيضا لون أحر من ألوان الاتصال وكلاهما يعبر عن عواطف إنسانية في مواقف متباينة

...ويظهر ذلك من خلال مظاهر وتعبيرات متباينة كتعبيرات الفرح والسعادة والغضب أو الحزن... ويتمثل دافع الإنسان هنا في مشاعر التعبير عن العاطفة بغرض التحرر من القلق العاطفي واضطرابات نفسية مترتبة على قلقه أو حزنه تستوجب الخروج منها حتى يشعر الإنسان بالاستقرار النفسي والعاطفي.

المحاضرة الخامسة

معوقات الاتصال

تتعرض عملية الاتصال لبعض المعوقات التي تقلل من كفاءته ، وهذه المعوقات تؤدي الي التشويش علي عملية الاتصال نفسها. وعليه يمكن أن نقسم معوقات الاتصال الي معوقات في المرسل ومعوقات في الرسالة ومعوقات في وسيلة الاتصال ومعوقات في المستقبل ومعوقات في بيئة الاتصال.

معوقات المرسل

لكي ينجح المرسل في توصيل رسالته ينبغي ان يتوافر فيه الاتي:

1. أن يكون ملما برسالته وفاهما لكيفية اعدادها وتصميمها بطريقة مشوقة وجذابة.
2. أن يكون ذو مستوي معرفي عالي يحقق أهداف عملية الاتصال.
3. أن يكون له اتجاهات ايجابية نحو مستقبله ، ويوفر لديهم الاحساس بالتعاطف معهم ومشاكلهم.
4. أن يكون لديه كفاءة في مهارة الاتصال (اللفظية ، غير اللفظية) ،
5. أن يكون المرسل موضع ثقة عند المستقبل.
6. أن يكون صادقا وموضوعيا وأمينا.

معوقات المستقبل

1. قدرته على فهم مضمون الرسالة.
2. إذا كان المستقبل يعاني من قصور في الإدراك الحسي خاصة حاسي السمع والبصر لأنهما أهم الحواس المستخدمة في الاتصال فيعتبر ذلك القصور عائق لعملية الاتصال .
3. دافعية المستقبل للمعرفة خاصة في الاتصال الجماهيري حيث أن الفرد يدرك ما يريد ان يدركه ويتعد عما لا يهتم به وهذا يتوقف على الدوافع الموجودة لديه .
4. الأوضاع والظروف التي تحيط بالمستقبل للرسالة لها تأثيراً كبيراً على مدى تقبل الرسالة .
5. مستوي النضج (العمر العقلي ، العمر الزمني)
6. أن يكون ايجابيا وفعالاً (النشاط داخل الموقف التعليمي).

معوقات الرسالة

تتعرض المعلومات أثناء وضعها في رسالة لبعض المؤثرات التي تغير من أو تسئ الي طبيعة وشكل وحجم ومعني المعلومات والافكار ويحدث الخطأ في الرسالة أثناء صياغة المعلومات أو ترميزها أو تحويلها الي كلمات وأرقام وأشكال وجمل.

أهم الشروط الواجب مراعاتها في الرسالة أثناء صياغتها

- 1. أن تكون جاذبة لانتباه المستقبل.
- 2. أن تلي حاجة المستقبل واهتماماته.
- 3. أن تحتوي علي كلمات منتقاة وسهلة ومعبرة.
- 4. أن تكون واضحة وسليمة وتراعي الدقة العلمية.
- 5. أن تقدم في توقيت مناسب.

• ٦. أن تساير أهداف المجتمع الذي تتم فيه عملية الاتصال.

• ٧. أن تكون واقعية

ما يتعلق بالوسيلة

- تتسبب عدم مناسبة وسيلة الاتصال لمحتوي الرسالة ولطبيعة الشخص المرسل اليه في فشل الاتصال في كثير من الاحيان.
- لذلك يجب علي الراسل أن ينتقي وسيلة الاتصال الشفوية أو المكتوبة المناسبة حتي يزيد من فاعلية الاتصال.

أهم الشروط الواجب مراعاتها في الاداة أثناء صياغتها

- ١. أن تكون مناسبة للعمر الزمني والعقلي للمتلقى .
- ٢. ان تكون قوية الصنع .
- ٣. أن تكون اقتصادية وغير مكلفة .
- ٤. أن تغلب علي عنصر الوقت والمسافة.
- ٥. أن تحتوي علي المادة العلمية الصحيحة.
- ٦. أن تكون جذابة ومشوقة.
- ٧. أن تناسب الفروق الفردية .

اهم المعوقات التي يمكن ان توجد في وسيلة الاتصال

- ١. اختيار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الموضوع محل الاتصال.
- ٢. عدم ملائمة وسيلة الاتصال للوقت المتاح للاتصال.
- ٣. اختيار وسيلة الاتصال لا تتناسب مع الافراد القائمين بالاتصال.
- ٤. عدم اتباع الراسل للاجراءات الرسمية في استخدام وسيلة الاتصال.

عوائق اخري : عدم وجود مجال للخبرة المشتركة

نقصد بذلك عدم وجود خبرة عامة بين المرسل وجمهور المستقبلين ، حيث يختلف مفهوم الرسالة بين الطرفين نظرا لاختلاف المعرفة والخبرة والمعلومات ، مما يؤدي الي حالة من عدم القدرة علي الفهم المتبادل للرسالة الواحدة بين الطرفين

غياب التغذية الراجعة

- عدم الاحساس الفوري بوقع الكلمات أو الرسائل الاعلامية علي الجمهور المستهدف ، وتعتبر من أهم الصعوبات التي تواجه الاتصال الجماهيري.
- المتحدث في الاتصال الشخصي يمكن ان يدرك التأثير الفوري لوقع كلماته علي المستقبل
- المتحدث في الاتصال الجماهيري يصعب ان يدرك التأثير لوقع كلماته علي المستقبل.

التشويش

- تعتبر عمليات التشويش التي تتم أثناء عملية الاتصال من معوقات عملية الاتصال .
- التشويش يمكن أن يكون بتأثير عامل واحد أو عوامل عديدة تؤدي الي عدم قدرة المستقبل علي تفسير رموز الرسالة وادراك المعني.
- التشويش قد يكون بيئيا أو تشويشا ميكانيكيا أو تشويشا دلاليا

عوامل اخري ترتبط بوسائل الاتصال

١. الأفكار المسبقة بمعنى افتراض أن مضمون الرسالة واضح لا يحتاج التفسير مما يؤدي لعدم التركيز علي الجوانب الهامة أو التفاصيل الضرورية.
٢. ضغط الوقت : فعدم امتلاك الوقت للاتصال المتكرر أو تقصير مدة الاتصال يؤدي إلى الفشل .
٣. سوء التنظيم : مثل بعد المسافة بين المرسل والمستقبل أو دخول أفراد ليسوا أطراف في علاقة الاتصال كل ذلك يؤدي إلى التحريف في المعلومات أو تشويشها بسبب عبورها خلال أطراف أو وسائل كثيرة

١. كثرة المعلومات أو قلتها . إن زيادة الرسائل قد يؤدي إلى تعطيل الاتصال وفقدان الاهتمام كذلك احتواء الرسائل على معلومات كثيرة يؤدي إلى إرباك المستقبل ومن جهة أخرى فنقص المعلومات يؤدي لإضعاف فاعلية الرسالة ويجعلها غير متكاملة .
٢. الإنصات الانتقائي لتفسير مضمون الرسائل بصورة تتفق مع ما يعتقد المرسل ويتم تجاهل الجوانب والأشياء التي لا تتفق معه أو يتم تجاهلها وتحريفها . >> هنا ٣ نقاط مفقودة بنحاول نسال عنها الدكتور
- ٦- العوائق النفسية وتمثل في نقص الاستعداد النفسي للقيام باستقبال الرسالة مثل التسرع في تقبل الرسالة دون تفكير أو التعصب . كذلك الأمر بالنسبة للمرسل إذا كان متسرع في تفسير الرسائل مما يؤدي إلى وقوعه في الخطأ أو أن يكون متعالي أو قليل الخبرة أو متوتر مما يجعل الاتصال من جانب واحد .
- ٧- إغلاق قنوات ووسائل الاتصال أي عدم إتاحة الفرصة للمشاركة في الاتصال وعدم إبداء رأيه والمنع من المناقشة إذا كان الاتصال مباشر بصورة متبادلة ومتساوية ولذلك يرجع الفشل في إقامة علاقات اتصال ناجحة .
- ٨- الكفاية اللغوية : معرفة المرسل والمستقبل باللغة ودلالة مفرداتها وتراكيبها والقدرة علي تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن افكارها بوضوح ودقه.

المحاضرة السادسة

الاتصال الفعال مع الذات والآخرين

الاتصال الفعال مع الذات والآخرين

أثبتت الدراسات أن ٨٥% من نجاح الفرد في عمله وحياته ، ومن ثم سعادته فيهما يعود إلي مهارته في الاتصال بذاته وبالآخرين من حوله هذه المهارات تساعد الفرد علي إقامة علاقات إيجابية مع ذاته أولاً ، ثم مع الآخرين من حوله . لذلك لابد من إكتساب هذه المهارات والعمل علي تنميتها .

مفهوم الاتصال الذاتي

يقصد به حديث الفرد مع ذاته حول تصوراته ومدركاته عن قدراته ومشاعره واتجاهاته ومعتقداته في المواقف الحياتية المختلفة . كما يمكن تعريفه بأنه الاتصال الذي يحدث في ذات الانسان وعقله ويدرك من خلال الرموز أفكاره ورؤيته للعالم والآخرين والاحداث داخل الذات وخارجها، أو هو الاتصال الذي يبحث في الانسان وكيف يشعر ويفكر وكيف يستقبل المعلومات والرموز عبر الحواس .

انواع الذات

تقسم ذات الانسان الي ثلاثة أنواع :

١. الذات الواقعية : وهي ادراك الفرد لنفسه علي حقيقتها وواقعها وليس كما يرغب أن تكون ويشمل ذلك إدراك الفرد لمظهره وجسمه وقدراته ودوره في الحياة .
٢. الذات الاجتماعية: وهي المدركات والتصورات المحددة للصورة التي يعتقد الفرد ان الآخرين يتصورونها عنه ، ويتمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين .
٣. الذات المثالية: هي الحالة التي يرغب الفرد في أن يكون عليها في المستقبل .

صفات الاتصال الذاتي

١. يشمل كافة العمليات العقلية المرتبطة بالتذكر والتخيل وأحلام اليقظة .
٢. يكون الفرد هو المرسل والمستقبل في آن واحد .
٣. يختلف من شخص لآخر تبعاً لاختلاف الخبرة ، ودرجة التوقع ، والميول الخاصة لكل فرد .

٤. قد يتخذ الاتصال الذاتي صورة لفظية أو غير لفظية وفق ما يعبر به الفرد عما يحدث داخله.

٥. يؤثر في نظرة الانسان لنفسه ونظرة للاشياء والناس من حوله.

طرق الاتصال مع الذات

يستخدم الفرد مجموعة من الطرق لكي يتواصل مع ذاته ومن أهم هذه الطرق :

١. الحديث مع الذات: يظهر الحديث مع الذات عند كل فرد ، وقد يكون إيجابيا أو سلبيا ، فالحديث الذاتي الايجابي يعود بالفائدة علي أداء الفرد في تواصله مع الآخرين ، والحديث الذاتي السلبي يؤثر سلبا علي أداء الفرد في تواصله مع الآخرين.

٢.مراجعة الذات : يقوم الفرد في هذه الطريقة بمراجعة أدائه ومواقفه وخطئه ، من أجل تعديلها أو الاحجام عنها أو الاستمرار فيها ، وينبغي علي الفرد مراجعة ذاته ليعرف مدي التقدم نحو تحقيق الاهداف ومعرفة أسباب النجاح أو الفشل.

وتأخذ مراجعة الذات وتقييمها عدة اشكال :

أ. لوم الذات : يهدف الي تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما ، وهذا التأنيب يترك أثرا سلبيا في نفس الفرد وفي تواصله مع الآخرين .
ب: نقد الذات : يهدف إلي الكشف عن مواطن القوة والضعف لدي الفرد أثناء قيامه بعمل معين أو بعده ، وذلك من أجل تلافي الاخطاء في المرات القادمة ، مما يؤثر بصورة ايجابية في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.

ج : تعزيز الذات : يهدف إلي تحفيز الفرد لذاته للقيام بعمل معين والاستمرار فيه ، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه،

د: تقدير الذات: يهدف إلي احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته فيؤدي الي قبوله لذاته.

نافذة جوهاري لتقسيم الذات البشرية

١. المنطقة المكشوفة (المرئية): وهي المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه ويعرفها الآخرون عنه .

مثال توضيحي: إسماعيل طالب في المرحلة الثانوية متفوق في الرياضيات ، وزملاؤه يستعينون به لحل المسائل الصعبة ، وهو يعرف أنه متفوق في ذلك.

٢. المنطقة العمياء: هي المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه، ويعرفها الآخرون عنه .

مثال توضيحي : أحمد رسم لوحة لشروق الشمس وهو يري أنها عادية، لكن المعلم أعجب بما واختارها للمشاركة في إحدى المسابقات وفازت اللوحة في المسابقة.

٣. منطقة الاسرار: هي المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه ، ويعتمد إخفاءها عن الآخرين ، أي لا يعرفها الآخرون عنه .

مثال توضيحي: مازن يخاف من ركوب الطائرة ، ويخفي ذلك عن زملائه من خلال قوله أنا أفضل السفر بالقطار.

٤. المنطقة المجهولة: هي المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه ولا يعرفها الآخرون عنه.

مثال توضيحي: وليد شخص منطوي علي نفسه ، لا يحب مخالطة الآخرين ، لاهو يعرف السبب ولا والده يعرف.

		نافذة جوهاري لتقسيم الذات البشرية	
		يعرف	لا يعرف
يعرفون	المنطقة المكشوفة	المنطقة العمياء	
لا يعرفون	منطقة الأسرار	المنطقة المجهولة	

مراحل تطور العلاقات الشخصية

تتطور العلاقات الشخصية بين البشر بطريقة يمكن التنبؤ بها. وقد عرف علماء الاتصال عدداً من مراحل هذا التطور سواء كانت هذه العلاقة في طريقها نحو التنامي أو التلاشي. فالعلاقة الشخصية كدورة حياة الكائن الحي لها بداية ونهاية. إلا أن نمط التطور في العلاقات الشخصية يختلف من علاقة شخصية إلى أخرى. فبعض العلاقات الشخصية يتطور سريعاً، بينما تجد البعض الآخر يتطور ببطء شديد.

البداية

وهي المرحلة التي يلتقي فيها الأشخاص للمرة الأولى، ويحدث خلالها التفاعل المبدئي بين شخصين في صورة تبادل بعض الأحاديث العابرة أو على الأقل تبادل النظرات فيما بينهما بحيث يلاحظ كل منهما الآخر. وتكون المحصلة النهائية لهذه المرحلة الاهتمام المبدئي بالطرف الآخر والرغبة في الالتقاء والحديث معه في المستقبل

التجربة

يسعى الإنسان في هذه المرحلة إلى التعرف على الشخص المقابل واكتشاف اهتماماته الخاصة، وفي المقابل إعطائه الفرصة للتعرف عليه واكتشاف اهتماماته الخاصة أيضاً. وتتصف هذه المرحلة كسابقتها بدرجة عالية من الأمان الاجتماعي، إذ يعتمد الجميع إلى طرح مقاطع الحوار المألوفة للمناقشة أو إلى استخدام الحديث العابر (مثلاً: حالة الطقس، الأشخاص المعروفين لكليهما، مباراة كرة القدم). ويكون الالتزام نحو الطرف الآخر محدوداً، بل إنه قد يبقى كذلك ما دامت هذه العلاقة. وتجدر الإشارة إلى أن الكثير من العلاقات الشخصية التي نكونها نحو الآخرين لا تتجاوز هذه المرحلة.

التعزيز / التكثيف

عندما يزداد الارتباط بين شخصين ويصبحان أكثر التزاماً نحو بعضهما البعض تكون هذه العلاقة قد بلغت حد الصداقة الحميمة. وتكون مظاهر هذه المرحلة متمثلة في تكرار اللقاءات بين الطرفين وفي أماكن متعددة. كما أن طبيعة الحوار الذي يتم بينهما يصبح أكثر خصوصية من خلال إفصاح كل منهما عن بعض المعلومات الخاصة للطرف الآخر

التكامل

يمكن للعلاقة بين اثنين أن تتطور إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معاً، وتنسيق مواعيدهما اليومية، وتكوين اهتمامات ومشاعر وقيم مشتركة فيما بينهما. بل قد تجدهما يسعىان إلى أن يصبح أصدقاء الأول صديق للثاني والعكس صحيح. كما أن الناس من حولهم يتوقعون رؤيتهما سوياً، وعندما لا يحدث ذلك ستجدهم يسألون الشخص الذي حضر عن رفيقه. ويكون الرفيقان في هذه المرحلة التزاماً عميقاً نحو بعضهما البعض وشعوراً مشتركاً بأهمية هذه العلاقة لكليهما. ويكون الاتصال مليئاً بالمشاعر الفياضة نحو الطرف الثاني (" يبدو عليك التعب. هل تريد أن أحذك إلى الطبيب ").

الارتباط

ويحدث عندما يتعهد الطرفان على الالتزام بهذه العلاقة مدى الدهر. ويتطلب هذا النوع من العلاقة اتفاقاً ضمناً بين الطرفين حول واجبات ومسؤوليات كل منهما نحو الآخر. وتكون هذه الواجبات والمسؤوليات فريدة في تكوينها وخاصة بتلك العلاقة. وتختص هذه المرحلة بقدرة الطرفين على إدارة النزاع فيما بينهما. فالنزاع والخلاف يحدث في جميع المراحل السابقة، إلا أن مرحلة الارتباط هي المرحلة الحاسمة بين استمرار العلاقة القوية بين الاثنين وبين تلاشي واضمحلال هذه العلاقة.

التجنب

يؤدي توتر العلاقة بين الطرفين إلى نوع من الانفصال الشعوري بينهما في كلا المرحلتين السابقتين. إلا أن الانفصال في هذه المرحلة يتفاقم بشكل ملحوظ بحيث يعتمد الاثنان إلى تجنب التواصل المباشر مع بعضهما البعض. وينقطع الاتصال الشخصي بين الاثنين مما يعزز حدوث الفرقة فيما بينهما. ويكون التواصل محدوداً وموجزاً وفي بعض الأحيان عدائياً ("لست مهتماً برؤيتك" أو "لا تعاود الاتصال بي فليس هناك ما نناقشه"). وقد يصل الأمر بين الاثنين إلى تجاهل وجود الآخر حتى وإن تواجدا في نفس المكان، ولسان حال كل منهما يؤكد على رفض الطرف الآخر وإنهاء العلاقة التي كانت تجمعهما فيما سبق

المحاضرة السابعة

مهارة الاستماع

مهارة الاستماع

عند تعريف الاستماع يجب التفرقة بين مفهومي السمع Hearing والاستماع Listening فالسمع استجابة فسيولوجية للموجات الصوتية التي تحفز الأعصاب الحسية في الأذن وعلى ذلك فهو نشاط سلمي تلقائي لا إرادي والاستجابة له داخل الفرد محدودة .
أما الاستماع فهو النشاط الإيجابي الذي يتضمن الاستماع باهتمام ويقظة وانتباه لأحاديث الآخرين بالأذن والعقل والمشاعر وذلك بشكل قصدي وعلى هذا ، فالاستماع هو إدراك واع لأحاديث الآخرين ومشاركة، وأساس في أي تفاعل واتصال إنساني حيث يحقق فهم أفضل .
إن السمع يصنف على انه أكثر الأنشطة الاتصالية استهلاكاً للوقت (فنحن نقضى معظم عمرنا في الاستماع). والسمع هو أول أنواع الاتصال التي يقوم بها الإنسان، فنحن نتصل سمعياً قبل أن نولد، ولا نستعمل عيوننا إلا بعد أن نولد، أما الكلمات المنطوقة فلا تستخدم قبل عام من الولادة.
يعد فن الاستماع من أوائل فنون اللغة العربية الاربعة (الحديث، والقراءة ، والكتابة والاستماع)

أهمية الاستماع

• الاستماع وسيلة التعلم الاولي ، قال الله تعالي : (والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً وجعل لكم السمع والابصار والافئدة لعلكم تشكرون) .

• يبني الفرد ٧٥% من علاقته بالآخرين عن طريق الاستماع الجيد لهم .

• الاستماع هو الوجه الآخر لمهارة الحديث ومنها يتحدد طرفا عملية الاتصال المرسل والمستقبل (المتحدث _ المستمع) .

• الاستماع فن لغوي يظهر لدى الانسان .

• اسبق حواس العقل فهو وسيلة تواصل الانسان بالكون

• مهارة اتصال هامة

• يلعب دورا هاما في التعلم

• يتسم السمع بالقدرة علي الشمول والاحاطة .

• يساعد علي اكتساب معلومات جديدة وتحسين العلاقات .

تحليل عملية الاستماع

تتحدد من خلال التعريف الإجرائي السابق لمفهوم الاستماع خصائص المستمع الماهر (في مقابل المستمع غير الماهر _ المبتدئ وهي :

١ . يركز انتباهه على الأفكار الرئيسة .

٢ . يفكر ويبحث عن العلاقة بين الأفكار .

٣ . يركز انتباهه على المناقشة القائمة على المنطق والمتأثرة بالعواطف والانفعالات .

٤ . ينتبه لما يصدره المتحدث من معانٍ لفظية وغير لفظية واستخلاص معناها بما يحقق فهم متبادل بينهما (المتحدث - المستمع) .

٥ . يدرك جوانب التناقض بين مكونات الحديث اللفظي .

٦ . يلخص ما توصل إليه من حديث المتحدث بحيث يتفق هذا الملخص مع المعنى الذي يقصده .

خصائص المستمع الجيد

١ . تشعر بحضور ذهنه ومسايرته لك أثناء الحديث

٢ . يبقي عينيه متصلة مباشرة بعينيك .

٣ . يومئ براسه ، يبتسم ، يعطي تعليقات جانبية تدعم حديثك .

٤ . يشجعك علي مواصلة واتمام حديثك حتي النهاية .

٥ . يقاطعك فقط في اللحظة المناسبة والملائمة .

المعوقات التي تحول دون تحقيق الهدف من الاستماع الفعال

١. المعارك اللفظية ويقصد بها الاهتمام بالمجادلة والنقد وفقدان التركيز على النقاط الأساسية في الحوار بدلاً من الاستماع والاستيعاب .
٢. اصطيد الحقائق ويقصد بها التركيز على التفاصيل والفرعيات وضياع الفكرة العامة من الحديث بدلاً من التركيز على الاستماع الواعي للنقاط الهامة في الحديث .
٣. التظاهر بالاستماع وهو انشغال المستمع بأشياء وأفكار أخرى ، إما لعدم الاهتمام أو الملل أو عدم الموافقة على الحديث على الرغم من محاولة تحقيق اتصال غير لفظي غير حقيقي بالعين وتوجيه المزيد من الأسئلة .
٤. الاستماع الجزئي وهو تركيز المستمع على جزء من الحديث وترك الآخر مثل التركيز على الجزء الذي سيدور حوله النقاش أو ستوجه إليه الأسئلة .
٥. الاستماع المتمركز حول الذات أي الانتباه للآراء والأفكار والمعتقدات التي تدعم وتتفق مع آراء المستمع فقط وبالتالي إهمال نقاط أخرى في الحديث وعدم محاولة تفهم وجهات نظر المتحدث .
٦. فقدان الإحساس بالمسؤولية لدى المستمع وفقدان الإحساس بأهميته كعضو أساسي ومشارك فعال في عملية الاتصال.
٧. فقدان الهدف: فالمستمع الذي يشعر أن الحديث لن يقدم له معلومات جديدة لن يشعر بأهمية الحديث ولن يشجع المتحدث على الاستمرار.
٨. عدم الإعداد الجيد للحديث يجعل المستمع ينصرف عن الاستماع له.
٩. وجود عوائق ذهنية مثل عدم التركيز والسرمان وضعف الطلاقة اللغوية.
١٠. وجود عوائق مشاعرية مثل الضغط ، والإجهاد ، والغضب ، والتحيز.
١١. وجود عوائق بيئية مثل: الضوضاء، حلول موعد الراحة في الجلسة، أو عدم القدرة على تسجيل وتدوين ما تم الاستماع إليه.
١٢. الاهتمام والتركيز في محاولة السيطرة على الطرف الآخر. وتلعب القدرة على التعبير ومهارة التفاوض دورا كبيرا في ذلك.
١٣. اللامبالاة وعدم الاهتمام بالمتحدث أو بموضوع الحديث.
١٤. السلوك النقدي المتشدد ضد المتحدث.
١٥. الاتجاه السلبي ضد المتحدث أو عدم قبوله ، أو عدم الارتياح له.

مراحل عملية الاستماع

- استقبال المتلقي لرموز الرسالة من خلال السمع.
- انتقال هذه الرموز إلى مركز التفكير في دماغ المتلقي.
- فهم معنى الرسالة التي يستمع إليها المستقبل.
- تفسير الكلام والاستجابة إلى هذا التفسير.
- التقويم أو الحكم أي تقييم المحتوى الذي نستمتع إليه.
- التكامل بين خبرات المتصل والمستمع.

العوامل المؤثرة في فاعلية عملية الاستماع

أولاً: المتحدث:

- سرعة المتحدث: حيث انه من الضروري إجراء المتحدث للحديث بالمعدل المعتاد وهو ١٢٥-١٧٥ كلمة /الدقيقة وهو المستوى الذي يسمح للمستمع أن يستوعب ويتابع الأفكار والمعلومات الواردة إليه ويتمكن من تفسيرها ، كذلك اللهجة التي يتحدث بها المتحدث: وعليه أن يتأكد من أن اللهجة التي يتحدث بها مناسبة ومفهومة وتقع في نطاق خبرات المستمع.
- درجة انفعال المتحدث: حيث المتحدث المليء بالمشاعر الحماسية للموضوع والمقنع للمستقبل يكون أكثر جاذبية وتأثيراً في المستمع.
- قدرته على جذب وشد انتباه المستمع ويجعله أكثر تركيزاً واهتماماً بما ينقل إليه.

- مكانة المتحدث : حيث يتم التركيز من قبل المستمع إلى الشخص ذو المكانة الأعلى ويكون كلامه مصدر اهتمام من قبل مستمعيه.
- مستوى ثقة المتحدث في نفسه: حيث تنعكس درجة ثقة المتحدث في نفسه على مدى اهتمام المستمع بما يقول، ولكن بحيث لا تصل إلى مستوى الغرور أو إشعار الآخرين بأنهم أقل منه في المستوى فان ذلك سيجعلهم ينفرون منه.

ثانياً: الرسالة

تتأثر فاعلية الاستماع بالعبارات والصيغ التي يتم معالجة الرسالة بها من قبل المتصل والتي يستقبلها المستمع، من حيث وضوحها وترابطها المنطقي، كذلك فان صوت المتحدث له أهمية كبيرة في عملية الاستماع، فإذا لم يستطع المستمعون سماع ما يقوله المتحدث فسيشغلون أنفسهم بأشياء أخرى مع مراعاة أن لا يكون الصوت على وتيرة واحدة في طول الوقت حتى لا يشعر المستمعين بالملل.

ثالثاً: المستمع

وهو الطرف المستهدف من عملية الاتصال والأساسي في عملية الاستماع وعليه يتوقف نجاح أو فشل العملية الاتصالية ولذا ينبغي أن تتوفر في المستمع مجموعة من المقومات والقدرات التي تساهم في نجاح عملية الاستماع وهي: القدرة على فهم اللغة الشفهية للمتحدث.

- القدرة على تحديد التفاصيل الفرعية المرتبطة بموضوع الاتصال وتمييز العلاقات الواضحة بين الأفكار والتي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بموضوع الاتصال والقدرة على استدعاء أو استرجاع الأفكار والمعلومات والخبرات والتفاصيل السابقة والتي لها علاقة رئيسية بموضوع الاتصال ويجب توافر المقدرة اللغوية والدافع .

المحاضرة الثامنة

الاتصال التربوي

أهمية الاتصال التربوي :

- يعتبر الاتصال التربوي مهمة أساسية للعاملين في المجال التربوي ، وهو عملية ضرورية وهامة لكل عمليات التوافق والفهم التي يجب علي التربويين القيام بها.
- الاتصال التربوي هو عملية نقل الأفكار والمعلومات التربوية من مدير المدرسة للمعلمين والعكس أو من مجموعة المعلمين الي مجموعة أخرى من خلال الاتصال الشفهي أو الكتابي لتحقيق أهداف المدرسة ورسالتها .

الاتصال عملية رئيسية في المجال التربوي من أجل تحقيق الأهداف التالية:

١. نقل التعليمات والتوجيهات ووجهات نظر المدير للمعلمين للقيام بوظائفهم الاساسية.
٢. اطلاع المعلمين على ما يجري في المدرسة من أنشطة مختلفة .
٣. دعم الروابط الإنسانية والاجتماعية بين أعضاء المدرسة .
٤. اكتساب مهارات وخبرات جديدة .
٥. الانسجام والرضا الوظيفي وحل مشكلات العمل والتخلص من الضغوط
٦. تحسين سير العمل وإعطاء المدير المعلومات المطلوبة الصحيحة .
٧. يمكن المدير من التأثير في العاملين وقيامه بعملية التوجيه والارشاد والاشراف.

عناصر الاتصال التربوي

- تعتبر عناصر الاتصال هي نفس عناصر الاتصال الاداري ، لكنها تختلف فقط في ميدان هذا الاتصال والذي ينحصر داخل بيئة التعلم ، والذي يشمل الادارة ، المعلم .
- يمكن تلخيص هذه العناصر في الآتي:

١. المرسل .
٢. المستقبل .
٣. الرسالة .

٤ . قناة الاتصال .

٥ . التغذية الراجعة

١ / المرسل :

- يعد المرسل العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال ، ويأخذ المرسل أشكالاً أو أدواراً كثيرة منها :
- المعلم أو المدرس أو المحاضر وهو مرسل لرسالة مضمونها المادة التعليمية أو الثقافية ، وبشكل عام فإن العملية التعليمية أو التدريبية في حد ذاتها هي عملية اتصال .
 - المؤلف أو الكاتب ، سواء كان للكاتب أو المقالة أو مادة علمية أو ثقافية أو إعلامية .
 - المتحدث عبر الإذاعة أو التلفزيون سواء أكان مديعاً أم شخصية اجتماعية أو سياسية أو علمية .

الصفات التي تساعد في نجاح مهمة المرسل:

- ١ . القدرة اللغوية والبلاغة .
- ٢ . المنطق المؤثر والقدرة على الإقناع والتأثير .
- ٣ . فن الإلقاء .
- ٤ . القدرة على التعبير بوضوح عن وجهة النظر والأفكار والمعلومات المراد إرسالها .
- ٥ . المعلومات الكافية عن موضوع الرسالة .
- ٦ . المكانة الاجتماعية والشخصية المتميزة للمرسل .

البداية ومقدمة الحديث

من المهارات الأساسية الواجب على المرسل مراعاتها أثناء الحديث المباشر مقدمة الحديث ، فالطريقة التي يتحدث بها المرسل والكلمات التي يختارها في بداية أو افتتاحية الحديث تؤثر تأثيراً كبيراً على اتجاهات وإدراك المستقبل، لذلك يفضل أن يبدأ المرسل حديثه بكلمات توحى باحترام الطرف الآخر

حدة الصوت :

- يجب على المرسل أن يتحدث بطريقة هادئة ، وأن يلعب دور مقدم المعلومات ولا يظهر عيوب الطرف الآخر في عدم فهمه لهذه المعلومات التي يقدمها ، وبالتالي عليه ألا يتحدث بطريقة هجومية أو عدوانية لكي لا يخلق جواً من الخلاف والتوتر عند الطرف الآخر .
- ويعبر بعض الناس عن أفكارهم مستخدمين نبرات صوت مختلفة تتلاءم مع طبيعة الرسالة أو الفكرة المراد إرسالها ، وأن النبرة العالية جداً تعني الغضب والانزعاج ، ولهذا ، من المفضل أن يراعي المرسل نبرات صوته بحيث يتم تنويعها حسب الموقف ومضمون الرسالة التي يريد نقلها للمستقبل .

توضيح الفكرة والإجراءات

يفضل أن يقدم المرسل فكرة عن الموضوع الذي سوف يتحدث عنه في البداية ، والزمن الذي سوف يستغرقه للحديث وكذلك يفضل أن يوضح الأسلوب الذي سوف يتبعه في تقديم الرسالة ، مثل : أن يسمح بالأسئلة والمقاطعة أثناء الحديث أو غير ذلك ، كما يجب عليه توضيح الفكرة الأساسية والمهمة في معرض حديثه بأكثر من طريق أو وسيلة ، وعليه إعادة التوضيح والتفسير كلما شعر أن الطرف الآخر لم يستوعب الفكرة بشكل جيد .

اللغة :

على المرسل أن يختار الكلمات المناسبة والمفهومة لدى الطرف المقابل ، ويجب على المتحدث أن ينتقي ألفاظه بحيث تتلاءم مع المستوى الاجتماعي والعلمي للطرف الآخر

٢ / الرسالة :

وتعد الرسالة الركن الثاني في العملية الاتصالية وتمثل بالمعاني والكلمات التي يرسلها المصدر إلى المستقبل فحينما نتحدث يكون الحديث هو

الرسالة ، وحينما نكتب فالكثافة هي الرسالة ، وحينما نرسم فالرسم أو الصورة هي الرسالة ، وحينما نلوح " بأيدينا " فإن حركات ذراعنا هي الرسالة .

وللرسالة عدة تعريفات تدور في نفس الإطار ومنها أنها

1. المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل .
2. الهدف الذي تسعى عملية الاتصال إلى تحقيقه .
3. محتوى فكري معرفي يشمل عناصر المعلومات باختلاف أشكالها سواء كانت مطبوعة أو مسموعة أو مرئية .

العوامل التي تؤثر في مضمون الرسالة:

- 1- دقة بناء وإخراج الرسالة ، سواء كان ذلك في اختيار الألفاظ والمصطلحات المؤثرة نفسياً في المستقبل أو في استخدام العبارات الفعالة التي تؤثر في الجمهور المعني بالرسالة
- 2- عدم وجود بدائل متوفرة وجاهزة للرسالة ، ففي حالة وجود بديل أو أكثر للفكرة أو المضمون فإنه يتوجب على المرسل التأكد من عدم لجوء المستقبل إلى الفكرة أو المضمون الذي تحمله الرسالة الأخرى خاصة إذا ما تميزت عليها ببعض الجوانب المؤثرة .
- 3- خلو الرسالة من الأخطاء المطبعية في حالة الاتصال المكتوب أو المطبوع ، أو النحوية التعبيرية في الاتصال الشفوي والمسموع وحتى المكتوب
- 4- الابتعاد عن التكرار غير المبرر في المعلومات .
- 5- يجب أن لا تكون الرسالة طويلة ومملة .
- 6- توفير الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة .
- 7- اختيار الوقت المناسب لتقديم الرسالة .
- 8- اختيار الجمهور المناسب لاستقبال الرسالة.

صفات الرسالة الجيدة :

- 1- أن تكون نظيفة .
- 2- أن تكون كاملة .
- 3- أن تكون واضحة .
- 4- أن تكون صحيحة .
- 5- أن تكون مؤدبة .
- 6- أن تكون مختصرة .

قناة الاتصال :

ومن أهم وسائل الاتصال المستخدمة :

- أ - الوسائل المكتوبة : كالكتب بأنواعها وتخصصاتها المختلفة والصحف والمجلات .
- ب - الوسائل الشفوية المباشرة : أي الكلام والحديث المباشر بين المرسل والمستقبل ، كالمحاضرة التي يلقيها المدرس ويضمنها رسالته التدريسية ، أو الحديث المباشر بين شخص وآخر بخصوص فكرة أو وجهة نظر يريد المرسل إيصالها إلى المستقبل .
- ج- الوسائل المسموعة والمرئية : وتتمثل هذه بصورة رئيسية بالذيع و التلفزيون .
- د - الوسائل الإلكترونية الحديثة : تشمل هذه الوسائل على المحطات الطرفية للحواسيب والبريد الإلكتروني أو ما شابه ذلك من الوسائل والقنوات الإلكترونية الحديثة كالإنترنت

المستقبل :

المستقبل : هو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة ، ويجب على المستقبل أن يقوم بحل أو فك رموز الرسالة بغية التوصل إلى تفسير لمحتوياتها وفهم معناها ، وينعكس ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل ، ولذلك يجب ألا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ، ولكن بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف .

ويمكن للمستقبل أن يأخذ صوراً وأشكالاً مختلفة منها :

أ- القارئ .

ب - المستمع أو المستمعين إلى الرسالة المذاعة أو عبر التسجيلات الصوتية .

ج- المشاهد سواء للتلفزيون أو للسينما أو لأية مادة تعبيرية .

د - أية صورة أخرى يشكلها المستقبل سواء كان طالباً أو موظفاً أو قارئاً في المكتبة.

العوامل التي تؤثر في فهم الرسالة :

- اللغة المشتركة والمفهومة بين كل من المرسل والمستقبل .
- درجة الانسجام والتجانس بين المرسل والمستقبل .
- ثقافة المستقبل وخبرته ومعرفته بالموضوع الذي يقوم باستقبال معلوماته .

الاتصال عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل ويتم التفاعل بينهم من خلال تبادل الرسائل في نفس الموقف الاتصالي ، بمعنى أن المرسل يصبح مستقبلاً والمستقبل يصبح مرسلًا وهكذا يتم تبادل الأدوار بشكل متتابع ، وبخاصة عندما يتم الحوار بينهما ، وبالتالي فإن عملية الاتصال لا تسير باتجاه واحد بل باتجاهين

التغذية الراجعة

وهي عملية تعبير متعددة الأشكال ، تبين مدى تأثير المستقبل بالرسائل التي نقلها المرسل إليه بالطرق أو الوسائل المختلفة ، وهي عنصر مهم في الاتصال لأنها عملية قياس وتقويم مستمرة لفاعلية العناصر الأخرى كما أن لها دوراً كبيراً في إنجاح عملية الاتصال وأنها الوسيلة التي يتعرف من خلالها المرسل على مدى التأثير الذي أحدثته رسالته في المستقبل .

حيث أن من المفروض أن يتخذ المستقبل موقفاً معيناً من الأفكار والخبرات والمعلومات التي يستلمها

الأشكال التي تتخذها التغذية الراجعة :

أ - فهم الرسالة ومضامينها والاكتفاء بذلك (عدم وجود تغذية راجعة)

ب - فهم الرسالة والتأثر بها والعمل بمضمونها (تشجيع المرسل بإعادة إرسال الرسالة إلى مستقبلين آخرين وكسب تأييدهم أو إغنائهم بالأفكار والخبرات والمعلومات التي تحتوي عليها (الرسالة).

ج- عدم فهم الرسالة (إعادة صياغة أفكارها ومعلوماتها بشكل أكثر فهماً) .

د - فهم الرسالة والعمل ضدها ، أي عدم الاقتناع بها (وقف إرسال الرسالة أو إعادة إرسالها إلى مستقبلين آخرين أكثر استعداداً لتقبل الرسالة)

المحاضرة التاسعة

الاتصال الكتابي

الاتصال الكتابي :

- تعتبر الكتابة مهارة أساسية وضرورية للاتصال الكتابي ، وتعتمد على استخدام قواعد اللغة كما أنها تكشف عن كثير من جوانب الشخصية للمرسل (الهدو - التوتر - الاحاسيس) .
- الكتابة مهارة تحتاج إلى تركيز وممارسة وجهد في صياغة وعرض الأفكار ، والبساطة والوضوح والمباشرة أهم مميزات النص القوي .

مفهوم الاتصال الكتابي

تمثل الكتابة فرع من فروع المادة اللغوية ولها أهمية كبرى في حياة الفرد ، فهي وسيلة للفهم والافهام وأداة لنقل المشاعر وتوضيحها بألفاظ محددة تحمل المعاني والاحاسيس للسامع والقارئ أو المستقبل بشكل عام

الكتابة (أداة اتصال لغوية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بنقل الفكرة وعرضها من الكاتب إلى القارئ) .

أهمية الاتصال الكتابي :

يعتبر الاتصال الكتابي من أهم وسائل الاتصال في مجال التربية والتعليم كما هي في مجالات الأعمال الإدارية والتجارية والصناعية والعسكرية ، ولا يمكن الاستغناء عن هذه الوسيلة لما تتمتع به من صفات الثبوتية والرسمية وإتاحة الفرصة للكاتب ليعبر عن أفكاره وأهدافه بوضوح ومنطقية ، فضلاً عن سهولة حفظها مدة زمنية طويلة ، وسهولة قراءتها ، وإمكانية إضافة ملاحظات وشروحات بكل يسر وسهولة .

أهمية الاتصال الكتابي :

1. الكتابة مستودع لما يسجله التاريخ من أحداث وعلوم.
2. التعرف على حضارات الامم التي قامت قديما .
3. تحفظ محاسن ومساوي الافراد والجماعات والامم الماضية.
4. أهم وسيلة من وسائل التوثيق.
5. تمكن من ابراز حقائق التاريخ الايجابية والسلبية لآخذ العبرة والموعظة.

انواع الكتابة :

1. الكتابة الابداعية (الفنية) : وهي ما يمكن بها الافصاح عن العواطف والاحاسيس بألفاظ منتقاة وعبارات منسقة مثل (المقالات ، القصص ، نظم الشعر) .
2. الكتابة الوظيفية (العملية) : وهي ما تؤدي غرضا وظيفيا تفتضيه الحاجة مثل المراسلات الرسمية والسجلات الحكومية والارشادات والتعليمات والاعلانات والمذكرات

العناصر الأساسية للرسالة :

هناك عناصر رئيسة للرسالة، ومتى استوعب الكاتب هذه العناصر فإن باستطاعته أن يكتب بشكل صحيح وسليم رسالة ناجحة. والصفات الرئيسية للرسالة الفعالة هي: الوضوح، والدقة، واللباقة.

الوضوح :

1. تأكد من أن الرسالة على قدر من الوضوح بحيث يمكن فهمها مباشرة.
2. اكتب الرسالة بكلمات مباشرة وسهلة وبسيطة.
3. ابتعد عن استخدام الكلمات غير الواضحة أو عديمة المعنى والجدوى.

الدقة :

الوضوح والدقة لا ينفصلان عن بعضهما، والكلمات البسيطة والمفهومة تجعل الرسالة أكثر دقة. الدقة تعني توصيل المعنى بشكل مباشر وبكلمات مختصرة. الجمل القصيرة بدل الطويلة، وتقسيم الرسالة إلى مقاطع بشكل منطقي يجعل الرسالة أكثر دقة ووضوحًا.

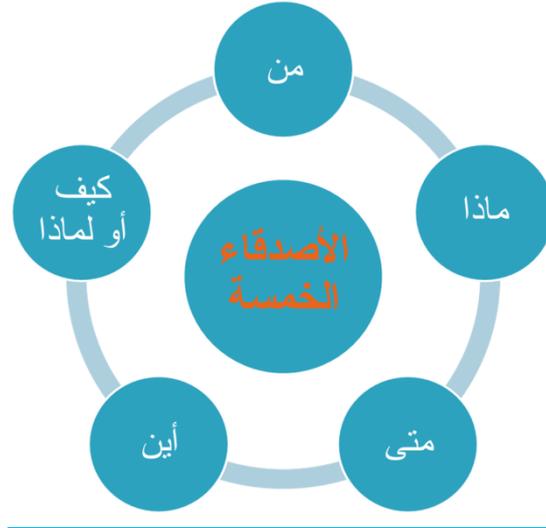
- والقاعدة هي أن يتضمن كل مقطع من الرسالة فكرة واحدة.

اللباقة :

اللباقة والجمالة عنصر رئيسي من عناصر الرسالة الناجحة، ومع ذلك فكثير من الرسائل تتجاهل ذلك. ومن اللباقة أن تجيب على الرسالة في نفس اليوم الذي تصل فيه. وعلى الكاتب أن يعبر في رسالته عما يريد بمودة ولباقة، وإذا كان هناك ما يستوجب كلمة شكر فليذكرها، وإذا كان هناك طلب ما فليكن ذلك بلطف، وحتى حين ترفض الرسالة طلبًا ما فيجب أن يكون ذلك بلباقة.

القواعد العامة للكتابة الفعالة :

- لتعبر عن أفكارك بوضوح، يجب أن تعتمد على مبادئ الكتابة الفعالة.
1. تذكر أن الكلمة هي وسيلتك الأساسية للتعبير عن هذه الأفكار.
 2. استخدم الكلمات التي تساعد في خلق الانطباع الإيجابي في ذهن القارئ.
 3. تجنب الكلمات التي تزعج القارئ، وتحدث لديه انطباعًا سلبيًا.
 4. ضع الكلمات في مواقعها، وكذلك الجمل، حتى يفهم القارئ رسالتك بالشكل الصحيح.
 5. طور بنية الرسالة بحيث تنساب فيها الأفكار، الواحدة تلو الثانية، بتسلسل مريح.



الفروق بين الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي :

١. لدى المتكلم تشكيلة كاملة من المؤثرات ليستخدامها بدل الكلمة ، لكن الكاتب مفقودة لديه فيستخدم بدل عنها علامات الترقيم والعبارات الواصفة.
٢. يستطيع المتكلم أن يرى المتلقي وردة فعله ، ويغير فيما يقول ليحفظ كلامه أيسر وأكثر تقبلاً على المتلقي. والكاتب محروم من هذه الاستجابات المباشرة.
٣. على المتكلم أن يكون على علم مما قاله قبل قليل، وفي الوقت نفسه عليه أن يخطط للحملة التالية، وأن يضعها في مكانها المناسب. أما الكاتب فيمكنه على العكس أن يراجع ما يكتب وأن يتأني بين كل كلمة وأخرى دون أن يكون عرضة لمقاطعة المتلقي، وأن ينتقي ويرتب عباراته.
٤. يتعرض المتكلم إلى ضغط كبير وهو مضطر إلى مواصلة الحديث أثناء المهلة المخصصة له، بينما الكاتب في حل من ذلك الضغط

خصائص الرسالة الفعالة :

- ١- تعطي انطباعاً أولياً إيجابياً.
- ٢- تتعاطف مع وجهة نظر القارئ.
- ٣- تحمل المعلومات الصحيحة.
- ٤- تتسم بالمودة والإخلاص.
- ٥- تتسم بالوضوح والشمول.

قواعد بناء وتنظيم النص الكتابي :

١. - يراعي مستويات القراءة الذين يكتب لهم.
٢. - عدم السخرية أو التهكم في الكتابة.
٣. - تجنب استعمال كلمات السجع (أو الكلمات الأجنبية غير الضرورية) لأنها تشتت الانتباه بدلا من تزويد المستمع بالمعلومات المطلوبة.
٤. - تجنب استعمال اللغة الدارجة في الكتابة.
- ٥- تجنب استعمال التلميحات في الكتابة، وإنما يجب كتابة ما يريد الكاتب بصورة مباشرة.

متطلبات نجاح عملية الاتصال الكتابي :

١. وضوح الهدف في ذهن الكاتب.
٢. سهولة وبساطة العرض ودقة الكلمات.
٣. ترابط وتماسك مادة الرسالة .
٤. المباشرة والتركيز وتجنب الاطالة دون داعي.
٥. الصدق والموضوعية وإكتساب ثقة القارئ.
٦. الجدية والحماس وإشعار القارئ بأهمية الموضوع.

- ١ . جمع الأفكار والمعلومات.
- ٢ . عمل مخطط تقريبي للأفكار.
- ٣ . تحديد تسلسل الأفكار.
- ٤ . تحديد نوعية القارئ.
- ٥ . تحديد طريقة تناول الموضوع في الفقرات.
- ٦ . كتابة الجمل الرئيسية للموضوع.
- ٧ . كتابة المسودة الأولى للموضوع.
- ٨ . قراءة المسودة الأولى قراءة ناقدة.
- ٩ . إعداد الصورة النهائية للموضوع.

المحاضرة العاشرة

الإفصاح عن الذات

مهارة الإفصاح عن الذات :

يعرف الإفصاح عن الذات بأنه : (المشاركة اللفظية وغير اللفظية بين أطراف موقف الاتصال ، وقد يكون الإفصاح لفظياً عن الموضوعات والأشياء والمعلومات الخاصة بكل منهما وهذه هي المشاركة اللفظية ، أما المشاركة غير اللفظية فيقصد بها (استخدام الوسائل غير اللفظية لتوضيح أو إعطاء انطباعات تعبر عن الاتجاهات والمشاعر الداخلية مثل : تعبيرات الوجه والنظرات وغيرها)

تحليل مهارة الإفصاح عن الذات :

تخضع ممارسة السلوكيات الدالة على الإفصاح عن الذات لعدة شروط وذلك لتحقيق فعالية إيجابية الإفصاح ويصبح مدعماً للعلاقات ومن هذه الشروط نذكر ما يلي :

- ضرورة تركز الحديث عن الذات بمعنى استخدام ضمير أنا وهذا المطلب ضروري حتى تزال أولاً الحدود النفسية بين الأفراد ويسود جو من الألفة والتشجيع وكذلك للتعبير عن خصوصية المعلومات وعدم حدوث التباس أو سوء فهم بأن ذلك الإفصاح عامة أو تعبر عن تجارب آخرين وبذلك تتحقق الثقة والتفاهم .
 - الإفصاح عن الذات يجب أن يبدأ بمعلومات ثم تتدرج هذه المعلومات من الأعم للأخص ، لأنه من الصعب التعبير عن مشاعر واتجاهات وآراء الفرد مع آخر يقابله لأول مرة أو لا يرتبطان بعلاقة وثيقة (صداقة - داخل الأسرة) .
 - الإفصاح عن الذات لا بد أن يكون له هدف .
 - ضرورة تلاؤم الإفصاح عن الذات مع شخصية المفصح له ومكان الإفصاح وتوقيت الإفصاح ونوع المعلومات .
 - تعتبر نافذة جوهاري Johari-window التي تقسم الإفصاح إلى أربعة أجزاء أفضل شكل إيضاحي يشير لحجم المعلومات المتبادلة ونوعها وأثرها على العلاقات بين الأفراد ، ويمكن توضيح النافذة كما يلي :
- الذات المنفتحة • الذات العمياء • الذات المستترة • الذات المجهولة

وفيما يلي توضيحاً للأجزاء الأربعة :

- الجزء الأول : المعلومات الخاصة بالذات المنفتحة وهي التي يعرفها الفرد عن نفسه ويعرفها الآخرون عنه مثل (الاسم - الحالة الاجتماعية - الوظيفة) .
 - الجزء الثاني : الذات العمياء وهي تمتلئ بالمعلومات التي يعرفها الآخرون عن الفرد (إدراكهم له ولا يعرفها هو نفسه) .
 - الجزء الثالث : الذات المستترة وهي المعلومات التي يعرفها الفرد عن ذاته ولا يعرفها عنه الآخرون .
 - الجزء الرابع : الذات المجهولة وهي المعلومات غير المعروفة لا للفرد ولا للآخرين .
- ويختلف حجم مساحات هذه النوافذ حسب مقدار المعلومات المفصح عنها .
- مثال : التغذية الراجعة بين أفراد الأسرة فيما يختص بموقف ما والتي تعمل على زيادة موقف الذات المنفتحة وتقلل من زيادة مساحة بقية الذوات

أهمية الإفصاح عن الذات :

يساهم الإفصاح عن الذات في تكوين علاقات جديدة وتدعيمها فالعلاقات بين الأفراد تمر بمراحل ، وكل مرحلة تتطلب نوعاً وقدرًا معيناً من المعلومات :

- أ- مرحلة الوعي أو الاستهلال تتطلب معلومات عامة يتبادلها أطراف العلاقة الغرض منها تحسس اتجاه كل طرف نحو الآخر .
- ب- مرحلة الاحتكاك السطحي Surface contact وتتطلب هذه معلومات بما قدر من الخصوصية وهي تؤدي إما لتدعيم العلاقة واستمرارها أو لإنهائها وتوقفها .
- ج- التبادلية وهي مرحلة تبادل الكثير من المعلومات الخاص والتي يكون الغرض منها المحافظة على قوة العلاقة .
- يحقق الإفصاح عن الذات منفعة متبادلة لأطراف التفاعل حيث يؤدي كل منهم دور المتحدث ودور المستمع بالتبادل .
- قد يمنع أسلوب التنشئة الاجتماعية عند بعض الأفراد نتيجة عادات أو تقاليد أو معايير قديمة أو ثقافية من الإفصاح عن ذواتهم ، بل يتعدى الأمر إلى الخوف من تبادل أو إفشاء أي معلومات حتى لو كانت عامة خشية التعرض للنقد أو السخرية أو الخضوع أو الاستغلال أو فقدان المكانة (خاصة لو كانت المعلومات تعبر عن رأي أو اتجاه أو فكرة شخصية معارضة لآراء الجماعة) أو خوفاً من تدهور علاقة هذا الفرد بالآخرين .
- الإفصاح عن الذات يشجع الفرد على حرية الرأي والمشاعر (التعبير عن الذات) وعلى المبادأة في الحديث وفي طرح الأسئلة وطرح الأفكار والتساؤل مما يزيد من وعي الفرد بذاته وبالآخرين . كذلك ترتيب الأفكار والمعلومات المفصح عنها يتطلب قدراً عالياً من تنظيم الذات ، لأن الإفصاح كما أنه له جوانب إيجابية له جوانب أخرى سلبية .
- الإفصاح عن الذات يساهم في إحداث شعور بالراحة النفسية ، لأنها تساعد الفرد على إخراج مكونات صدره ومعرفة أثر ذلك على الآخرين ، ومن ثم الحصول على تغذية راجعة ، كذلك يساهم ذلك في التخلص من الموم والمشاعر غير المحببة والأفكار غير المنطقية وتساهم في تحقيق مزيد من التقارب والتماسك داخل الأسرة وبالتالي عدم لجوء الفرد لحلول بديلة مثل كتابة الأبناء في حملة المراهقة .
- الإفصاح عن الذات يساهم في تنظيم إدراك الفرد للآخرين واتجاهه نحو مزيد من الدقة والمعرفة الوثيقة لأن الفرد أحياناً يكون إدراكات خاطئة والإفصاح عن الذات يزيل هذا الإدراك الخاطيء مما يدعم العلاقة بينهم .
- الإفصاح عن الذات يساعد الأفراد على خلق أرضية مشتركة بينهم تعتمد على مشاركة الميول أو الخبرات أو الاهتمامات أو الأفكار أو سمات الشخصية مما يساهم أيضاً في تدعيم العلاقات .

الاتصال غير اللفظي :

يعد التواصل الجيد أساس العلاقات الناجحة ، سواء أكان اتصالاً شخصياً أو مهنياً. والاتصال نوعان ، الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي. وسوف يكون حديثنا هنا عن الاتصال غير اللفظي، أو ما يسمى ب (لغة الجسد) ، والذي يتمثل في تعابير الوجه والإيماءات، اتصال العين، حيث يعد هذا النوع من الاتصال أداة قوية من شأنها أن تساعد على التواصل مع الآخرين والتعبير عن كثير من المعاني والمشاعر والأفكار ، ونقل المواقف الصعبة والتعبير عنها وتوصيلها للآخرين بسهولة ويسر ، وبناء علاقات أفضل في المنزل والعمل.

وهذا النوع من الاتصال (لغة الجسد) يشكل 65 ٪ من عملية الاتصال عامة

أهمية ودور الاتصال غير اللفظي :

- 1 . التكرار : حيث يعمل الاتصال غير اللفظي على تكرار معنى الرسالة الشفهية للتأكد من فهم الرسالة
- 2 . التناقض : حيث يمكنه أن يعكس معاني متناقضة مع ما يريد المرسل إيصاله للمرسل إليه من أفكار ومعاني .
- 3 . الاستبدال : حيث يمكن للاتصال غير اللفظي أن يكون بديلاً للرسالة الشفهية ، فعلى سبيل المثال يمكن لعيون الشخص أن تنقل رسالة حية أكثر بكثير من مجرد كلمات شفهية أي أنها قد تضيف أو تكمل رسالة شفهية ، حيث تزيد من إيضاح معناها

٤. اللهجات : قد تؤثر لهجة المرسل على الرسالة وصعوبة فهمها لدى المرسل إليه فيعمل الاتصال غير اللفظي على إزالة الغموض ، ويلعب الاتصال غير اللفظي دورا هاما
- فالأمر يحتاج إلى أكثر من مجرد كلمات لخلق الوفاء ، والعلاقات القوية مع الآخرين. وللتواصل غير اللفظي تأثير كبير على نوعية هذه العلاقات الإنسانية ، من حيث تقويتها أو إضعافها من خلال ، قراءة دقيقة لمن نتعامل معهم ،
٥. خلق الثقة والشفافية في العلاقات مع الآخرين من خلال إرسال إشارات وإيماءات غير لفظية تتطابق مع الكلمات المراد توصيلها. لما يحملونه من عواطف ومشاعر وأحاسيس

أنواع الاتصال غير اللفظي :

- **تعبيرات الوجه:** حيث يعد وجه الإنسان معبرة للغاية ، وقادر على التعبير عن المشاعر عدد لا يحصى من دون أن يقول كلمة واحدة. ، وتعد هذه التعبيرات حقوق عالمية فهناك تعبير الوجه عن السعادة والحزن والغضب والمفاجأة والخوف والاشمئزاز، وهي نفسها تعبير علمية موحدة بين الثقافات
- **حركات الجسم** حيث تعد حركات الجسم ثروة من المعلومات تؤثر على نظرنا تجاه من نتعامل معهم ، وهي لغة عالمية موحدة ، فمن حيث طريقة جلوسهم وقعودهم ومشيتهم ووقوفهم وطريقة تحركهم ... نستنبط كثيرا من المعاني والأفكار عن طبيعتهم وشخصيتهم وما يريدون إيصاله لنا .
- **الإيماءات :** هي جزء من نسيج حياتنا اليومية مثل استخدام أيدينا عندما يكون المتحدث يؤيد رأيه بحجة أو يتحدث عن نفسه بحوية ونشاط ، ونستخدم الإيماءات أثناء تحدثنا كثيرا دون تفكير في أدائها ، ولكن يجب الانتباه إلى نقطة مهمة وهي أن هذه الإيماءات كثيرا ما تختلف من ثقافة إلى أخرى ، لذا يجب الحذر عند استخدامها أثناء التعامل مع الآخرين ، تجنبنا لوقوع سوء التفاهم.
- **اتصال العين :** حاسة البصر هي الحاسة المسيطرة على معظم الناس ، والتواصل البصري يعد من أهم أنواع الاتصال غير اللفظي، حيث يولد هذا النوع من الاتصال كثيرا من المشاعر ؛ المحبة ، العدا ، الجاذبية ، النفور.... بين المتحدثين ، كما أن هذا الاتصال يؤثر بشكل فعال على مسيرة المحادثة .
- **اللمس :** حيث يتواصل الناس ويتفاعلون معا من خلال اللمس ، مثل المصافحة ، العناق ، التقبيل ، المسح على الشعر ، وضع اليد حول العنق ، التريبت على الظهر.... فاللمس لغة تواصل قوية
- **الفضاء:** لكل فرد فضاء خاص به أو حيز مادي واقتحام هذا الحيز يعبر عن كثير من الرسائل المختلفة المراد توصيلها ونقلها ، حيث يعبر عن الحميمة ، العدوان ، الهيمنة ، العاطفة:
- **الصوت :** حيث يمكننا أن نتواصل مع بعضنا البعض من خلال أصواتنا ، حتى وإن لم نستخدم الكلمات في تواصلنا ، حيث تصلنا من خلال الأصوات رسائل كثيرة ، مثل: السخرية ، الغضب ، المحبة ، الكره ، السعادة ، الحزن ، الثقة ، الضعف.... وذلك من خلال اللهجة ، نبرة الصوت
- **المظهر :** حيث إن الملابس وتناسق ألوانه وقصات الشعر وغيرها تعد من العوامل القوية التي تؤثر في عملية الاتصال غير اللفظي وإيصال الرسالة إلى المرسل إليه . فالمظهر يعكس انطباعات مهمة لدى المتلقي ، وهذا هو السبب الذي جعل الخبراء في مجال الاتصال ينصحون بضرورة ارتداء اللباس المناسب لإجراء مقابلات مع أصحاب العمل المحتملين .

مبادئ الاتصال غير اللفظي :

- أولاً :** يتكون الاتصال غير اللفظي من قسمين: الأول مُدْرِكٌ ومُتَعَمِّدٌ والثاني غير مُدْرِكٌ وغير مُتَعَمِّد: فقد تتعمد القيام بأشياء معينة لتجذب الآخرين إليك، فترتدي ألواناً مريحة أو تقص شعرك بطريقة جميلة وجذابة. ومن جهة أخرى قد يكون لديك عادات غير مقصودة، كأن تحدث صوتاً بأصابعك على المنضدة حين تشعر بالتوتر، أو أن تنظر إلى الأرض حين تشعر بالإحراج، ويمكنك التحكم فقط بالأشياء التي تعرفها وتتوقع حدوثها، لذا فالخطوة الأولى في تحسين الإلقاء هي إزالة أي سلوك غير لفظي مريبك

ثانياً: للتعبير غير اللفظي معان عالمية وهي تتفق لدى كثير من الثقافات العالمية ، وتحقق للفرد التواصل الفعال مع أصحاب هذه الثقافات ، مثال الإيماءات المعبرة عن الضحك والحيوية والتوتر والقلق.

ثالثاً: حين ترسل قنوات المتكلم اللفظية وغير اللفظية رسائل متناقضة فإننا نصدق الرسالة غير اللفظية:

رابعاً: قد تطغى على رسالتك التي تنوي إيصالها رسائل أخرى يتلقاها الأشخاص من طريقتك غير اللفظية: فمثلاً حين تحدد خارج النافذة أثناء إلقاءك بسبب توترك الناجم من تواصلك البصري مع الجمهور، يفترض الجمهور أنك تشعر بالملل وأنت لا تهتم بالتكلم أمامهم. وفي هذه الحالة ستكون ملاحظة الجمهور -أنك لا تريد التكلم معهم- هي الأهم حتى لو كانت بعيدة عن الحقيقة، لذا عليك إزالة التصرفات المربكة التي تطغى على نواياك الجيدة إذا أردت القيام بإلقاء أفضل.

المحاضرة الحادية عشر

مهارة الإقناع

مفهوم الإقناع:

إن الطريقة الطبيعية التي يمارسها معظم الناس للجوء إلى إقناع الآخرين بأرائهم وأفكارهم هي النقاش والجدال ومحاولة الحط من قيمة معارضيتهم. والنتيجة تكون غير طيبة على الإطلاق سواء اقتنعوا أم لم يقتنعوا. ومن الأخطاء التي يرتكبها الكثيرون أنهم ينظرون إلى من يعارض أفكارهم وآرائهم على أنه المعارض الذي يجب التغلب عليه بطريقة أو بأخرى، ولكن الحقيقة غير ذلك؛ فإن ما يجب أن نبتغيه ونحصل عليه هو إقناعهم ودفعهم إلى أن يغيروا آرائهم أو أفكارهم وليس هزيمتهم، أو تحطيمهم نفسياً على الإطلاق ويلعب الإقناع دوراً رئيسياً وحيوياً في حياة أي فرد ، فالوالد في بيته يريد أن يقنع الأسرة بوجهة نظره، والمسؤول في موقعه أياً كان يريد أن يقنع المرؤوسين ، والتاجر يحاول إقناع الزبائن ، والتربوي يسعى لإقناع طلابه، والإعلامي يريد إقناع المتلقي، والسياسي يريد إقناع الجمهور بمجدي سياسته وأهميته براجمه، ورجل العلاقات العامة يسعى لتسويق المنتجات والخدمات لدى الجمهور المستهدف ، ولذا فإن للإقناع دوراً رئيساً في الحياة التي تعتبر ميداننا للاتصال

تعريف الإقناع:

يعرف الإقناع بأنه " عملية إحداث تغيير أو تعزيز لموقف أو لمعتقد أو لسلوك ما، فهو عبارة عن نتيجة تصل إليها من خلال تبني أسلوب اتصالي تستخدم فيه أدوات التأثير. كما يعرف بأنه " الجهد المنظم المدرس الذي يستخدم وسائل مختلفة للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة النظر في موضوع معين ، وذلك من خلال المعرفة النفسية والاجتماعية لذلك الجمهور المستهدف " ، الإقناع: هو أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك. كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل شخصاً يقوم بعمل ما عن طريق النصح والحجة والمنطق "

مبادئ الإقناع:

لما كان الإقناع يقوم على الاتصال الهادف إلى مخاطبة عقل الجماهير في محاولة لإقناعها بفائدة مضمون الاتصال وبالتالي كسب تأييدها كنتيجة للتقبل والرضا ، فإنه يمكننا إعادة صياغة مبادئ الإقناع التي يستهدي ويسترشد بها العاملون في كافة المجالات الاتصالية لإقناع جمهورهم الذي يتعاملون وذلك على النحو التالي

- ١، مبدأ المعرفة: أي الجماهير تأثير تطبيق على مصالحها.
- ٢، مبدأ الحركة: حيث أن قبول الاقتراح مرهون بمعرفة الجماهير لكيفية تطبيقه.
- ٣، مبدأ الثقة: أي أن يصدر الاقتراح عن شخص أو منظمة ذات سمعة طيبة.
٤. مبدأ الوضوح: أن يُصاغ الاقتراح بشكل واضح دون غموض

أهمية الإقناع في الحياة

من الصعوبة أن يتقدم ويتطور مجتمع لا يملك الفناعة الكافية بضرورة الأخذ بوسائل الحضارة المتقدمة من تكنولوجيا صناعية وزراعية وتقنية اقتصادية ومهنية وغيرها..؛ ومن هنا نلمح ضرورة الإقناع ، ونشعر بأهميته في أمور الحياة المتعددة ، ومدى الحاجة اليه في الأمور الدينية. كما أن الإقناع في أمر ما ليس من الضروري أن يكون بصورة مباشرة وموجهة لكل شخص بعينه ، لأن ذلك قد يصعب تحقيقه دائماً . ولأن التأثير والتأثير الجماعي يشكل نوعاً من الإقناع ويؤدي إلى التقليد .

توفر عنصر الإقناع والاقناع من الأهمية بمكان في جميع أمور الحياة المختلفة سواء المتعلقة بالفرد أو المجتمع ، كما أن الإقناع يأخذ أهميته في المسائل الدينية ، فاعتناق دين ما لا يكون سهلاً وكذا الاعتقاد بمذهب أو فلسفة ذات صبغة روحية لا تقع لأحد إلا بعد حصول الإقناع والتأثير من طرف آخر، إن عمليات الإقناع بين الناس تحتاج لمزيد من الدراسة والبحث المستفيض ، وتحتاج إلى تقديمها بأسلوب علمي أكاديمي ، فيستفيد منها أصحاب الفكر وحملة مشاعل المعرفة والدعاة المخلصون.

أهمية تعلم مهارات التعليم :

يكتسب الشخص المتعلم المهارة التأثير عدة فوائد تميزه عن غيره، ومن هذه الفوائد:

- 1- القدرة على تجنب الخلافات وسوء الفهم.
- 2- القدرة على تغيير الآراء والأفكار وتصحيح مساراتها.
- 3- التمكين من إدارة وتفصيل فرق العمل.
- 4- القدرة على إدارة الجلسات التفاوضية بنجاح.
- 5- اكتساب سمة قيادية نادرة.
- 6- التمكين من إدارة عمليات التغيير بسهولة.
- 7- تعزيز الثقة بالنفس وتحقيق المزيد من النجاح.
- 8- اغتنام الفرص المتاحة والإقناع بقدراته.
- 9- ارتفاع مستوى الوعي والإدراك.

محركات الإقناع :

اتفق عدد من علماء النفس الباحثين في مجال الإقناع والتأثير على أن هناك سبعة محركات أساسية تولد لدينا الاستجابة

- 1- **المقارنة:** يوضع للكثير من الأمور في الحياة معيار محدد واضح، ولكن هنالك أمور أخرى لا يوجد لها معيار محدد وإنما تقاس نسبياً وليس بشكل مطلق، فعندما نرغب بشراء شيء معين نختكم لمعايير محددة ولكن هذه المعايير ليست دائماً محددة ، عندها لا بد اللجوء الى عملية مقارنتها مع شيء آخر، أو بمنتهج آخر
- 2- **التبادل (الرد الجميل):** ونعني به مقابلة سلوكيات الآخرين بمثلها إيجابياً، فكثيراً ما نشعر بضرورة القيام باستجابة ما كرد فعل على سلوك قدمه شخص آخر. إن محرك التبادل له تأثير قوي.
- 3- **الولاء:** ويقصد به اللجوء الى اسلوب المكافأة بالانتماء من أجل الإقناع، ومثال ذلك؛ انه تم اقناع مجموعة من الاشخاص بالتبرع لصالح جمعية خاصة بعلاج الفشل الكلوي ، من خلال اعطاء كل واحد منهم دبوساً يعلق على الصدر يحمل شعار الجمعية، وبعد فترة وجيزة قاموا بإقناع هؤلاء الاشخاص الذين لبسوا الدبوس بالتبرع، فاستطاعوا إقناع ضعف عدد المجموعة، ولوحظ بأن إقناع المجموعة الثانية كان سهلاً لانهم يشعرون بالولاء والانتماء أكثر من المجموعة الاولى.
- 4- **السلطة:** غالباً ما نجد ان من بيدهم السلطة تكون قراراتهم مستجابة ومقنعة الى حد ما ، ووجود السلطة بأيديهم كشرطي المرور يفرض علينا احترامه، والاستجابة لقراراته.
- 5- **الندرة:** ونعني بها ان الانسان بطبيعته يقدر ويثمن كل ما هو نادر لذلك يكثرون الاقبال عليه، ومن أمثلة تأثير مبدأ الندرة على الإقناع؛ الميزات التي تقام من أجل بيع اللوحات الفنية والتحف ومقتنيات المشاهير

- ٦- **إتباع الجماعة:** من الطبيعي أن الانسان غالباً ما يميل للموافقة على الاشياء أو الآراء المألوفة، انطلاقاً من المثل الشعبي الذي يقول " الموت مع الجماعة رحمة"، ومثال ذلك حملات التبرعات الخيرية التي تعرض على التلفاز فيهب الناس لذلك ويتدافعون، حتى لا يخرجون عن رأي الجماعة.
- ٧- **المودة " العلاقة الخفية":** ونعني بذلك قبول الافكار التي تطرح من قبل شخص صديق لنا تربطنا به علاقة حب وصداقة، وهذا ما يلجأ اليه أصحاب الدعايات الانتخابية عندما يناقشون بياناتهم الانتخابية، فكل من يجهم يتقبل آرائه ويقتنع به لأنه يجبه، حتى لو كان ما يقوله خاطئاً.

مراحل الاقتناع :

- ١- **الوعي:** عندما يعي الانسان رسالة معينة سواء كانت سمعية او بصرية أو حسية؛ كرواية إعلان أو قراءة خبر أو حضور برنامج تدريبي، فإنه يكون قد انتقل من عدم الوعي بالشيء الى الوعي به، فيدفعه ذلك الى المرحلة الثانية.
- ٢- **الاهتمام:** يهتم الانسان بالأفكار الجديدة التي أصبح يعيها، ويبدأ بالبحث عن التفاصيل حول تلك الفكرة أو المنتج، فيبدأ لديه الفضول وجمع المعلومات.
- ٣- **التقويم:** يتم فيها تقويم الافكار او المنتجات التي جذبت تفكيره، ويبدأ بوضع معايير موجودة في ذهنه، مثل : مدى ملائمة السعر أو الحاجة للمنتج، وقد يستشير عدة أشخاص في عملية التقويم، ثم ينتقل الى المرحلة الرابعة وهي التجربة.
- ٤- **التجربة:** يقوم الشخص بتجريب المنتج أو الفكرة، ويختبر مدى جودته و ملائمته لاحتياجاته، وذلك بتجربته عن طريق العينات أو العمل بالفكرة . ليصل بعدها الى المرحلة الأخيرة وهي الاقتناع.

عوامل نجاح عملية الاقتناع :

١. **البساطة والوضوح:** يجب أن تكون العملية بسيطة وواضحة مضمونها وكذلك في لغتها ويجب أن تكون مترابطة متسلسلة ومنطقية ولغتها تتناسب مع احتياجات الموقف نفسه وتكون كذلك كاملة مختصرة صحيحة ومفهومة.
٢. **الإثارة والتشويق:** لا بد أن يكون في عملية الإقناع نوع من التشويق وإثارة الانتباه والاهتمام مما يحفز المتلقي على التعاون، كما يجب أن لا تتضمن أو تُشعر بأي طريقة تجريح أو لبس أو تعالي على المتلقي.
- ٣- **إشباع الرغبات والحاجات:** لدى المتلقي حاجات كثيرة مما يجب معه معرفة تلك الرغبات والحاجات التي تنسجم مع مضمون الرسالة للعمل على إشباعها ما أمكن وغالباً ما تعتمد الرسائل إلى إثارة حاجة حب الاستطلاع وأحياناً الحاجة إلى الأمان وهكذا ..
- ٤- **المصداقية في المضمون وفي المصدر نفسه:** وهذا يتطلب منا توشي الصدق في المعلومات والدقة والوضوح. كما أن المصدر إذا كان يحظى بالقبول لدى المتلقي فإنه يكون باعثاً على الثقة ومن ثم الارتياح والاقتناع بما يقول يرسل.
- ٥- **الإثابة والتعزيز:** ففي كافة أشكال الاتصال وعند البحث عن عنصر الإقناع لابد من ممارسة هذا المبدأ لنجاح الاتصال بشكل عام . ويكون ذلك أحياناً بمساعدة المتلقي على الرد على الرسالة وإشعاره بالاهتمام بها وغيرها من الأساليب المناسبة

عناصر الإقناع :

- #المصدر:** يجب أن يتمتع المصدر بمصداقية عالية والخبرة، وهي مدى معرفة المصدر بالمعلومات أو الموضوع الذي يتكلم عنه أو يكتب عنه والمصادر الخبيرة أكثر إقناعاً من المصادر غير الخبيرة، بالإضافة إلى الثقة، وهي صدق نواياه وأمانته وإخلاصه تجاه الموضوع الذي يطرحه، كما أن جاذبية المصدر لها دور من خلال شخصيته والعلاقة الودية بين المرسل والمستقبل تجعلنا نقتنع بالمصدر وبرسالته الاتصالية وتعمل على تبني أفكاره أو تعديل أو تغيير الاتجاهات بناء عليها.
- #الرسالة:** أما بالنسبة للرسالة المقنعة فإن مكونات وطريقة عرض الرسالة لها أهميتها، فالرسالة الاتصالية المقنعة تتكون من ثلاث مكونات: المعنى واللغة والتركييب، فالرسالة لا تبني فقط بالكلمات أو الإشارات بل لا بد من وضعها ضمن وحدات اللغة مثل العبارات والجمل والفقرات والأقسام والفصول ومن الأساليب المتبعة في بناء الرسالة:
- أ. **نمط المساحة:** وهي ترتيب المصدر لمادته على أساس جغرافي.
- ب. **الترتيب الزمني:** وهي أن يقوم المصدر بترتيب مادته حسب الزمن الذي وقعت فيه.
- ج. **الترتيب الاستنتاجي:** وهو الترتيبات التي يقوم بها المصدر ويبدأها بالتعميم وينتهي بالتخصيص، أي يعطي أمثلة أو أدلة تدعم فكرته.

د. الترتيب الاستقرائي: وهو تتبع الجزئيات للوصول إلى حكم كلي، وهذا الترتيب يسهم في مشاركة القارئ أو المستمع أو المشاهد في عرض الموضوع.

هـ. الترتيب النفسي: وهو استخدام الحوافز المتتابعة من قبل المرسل ليتمكن من الوصول إلى أعماقه.

و. ترتيب المشكلة أو الحل: يقوم المصدر بإعطاء تفصيلات عن طبيعة المشكلة كما يراها ومن ثم يقدم أو يقترح الخطوات العلمية التي يجب اتخاذها لحل المشكلة، وهذا ما يسمى بالوسيلة.

#المستقبل: أما بالنسبة للمستقبل وهم الجمهور المستفيد، فلهم خصائص:

أولها: نفسية، كالميول والاتجاهات والعواطف والاحتياجات والحاجات والأمزجة والحوافز.

ثانيها: ديموغرافية، كالعمر والجنس ومكان السكن ووظيفته الاجتماعية -الدخل والمستوى التعليمي والمهنة-

ثالثها: اجتماعية، كالجماعات التي ينتمي إليها الشخص كالأسرة والأصدقاء والزملاء.

إن الاتصال المقنع جزء من حياتنا اليومية، ويمكن الحكم على مدى نجاح الاتصال المقنع بقدر نجاحه في تغيير السلوك المرغوب فيه، أو فشله في التغيير، ويعتمد الاتصال المقنع بشكل أساسي على خصائص المصدر، ومحتوى الرسالة الاتصالية، وطريقة عرضها، وطبيعة الوسيلة المستخدمة، وخصائص الجمهور المستقبل

المحاضرة الثانية عشر

الاتصال في مجال الأسرة وعلاقتها بنماذج الاتصال

تعريف مفهوم النظام :

يستند تعريف مفهوم النظام على فكرة أن الكل لا يمكن فهمه إلا في ضوء دراسة أجزائه ، من حيث علاقتها ببعضها من حيث علاقتها بالعملية الفعلية للأداء ، ونادراً ما يستخدم مفهوم النظام بشكل منفصل ولكنه يرتبط بمصطلح آخر مثل النظام الديناميكي ، النظام الأسري. ويتطلب منهم النظام الأسري ، فهم شخصية وميول ورغبات واستعدادات كل فرد داخلها في ضوء فهم شخصيته وميول ورغبات واستعدادات باقي أفراد الأسرة، ثم ربط الشخصيات المختلفة الممثلة للنظام من خلال جمع وإضافة هذه الشخصيات المفردة بعضها إلى بعض بطريقة الجمع الكلي ، وذلك لتيسير فهم السلوك الكلي للأسرة . وينبغي الإشارة إلى أن النظام ليست تجميعية بمعنى أن الكل أكبر من مجموع الأجزاء ، حيث إن تناول الأسرة كنظام فكرة متأصلة ولها أصولها في الفلسفة وعلم الاجتماع .

ذهبت بعض نظريات علم النفس إلى دراسة عقل الإنسان بصورة جزئية ومنفصلة عن الكائن البشري بوصفه وحدة كلية منعزلاً وبعيداً عن التأثيرات البيئية التي يعيش فيها هذا الفرد . وقد ترتب على ذلك ظهور نظريات تتناول الأسرة كوحدة ونظام يتربط أجزاءه ارتباطاً قوياً يؤثر في أفرادها ويتأثر بغيره من النظم داخل المجتمع .

****توجد ثلاثة مصادر أسهمت في ظهور مفهوم النظم في علم النفس وهي :**

- نظرية المجال لكيرت ليفين .
- الفلسفة التفاعلية التبادلية لأريك بيرن .
- المذهب الكلي وتطبيقاته في علم النفس

المصدر الاوّل نظرية المجال :

قدم ليفين Levin فكرتين اشتقتهما من الأفكار النظرية لعلم النفس الجشطلتي واعتبرهما دعامتين أساسيتين في دراسة النظم الأسرية ، الدعامة الأولى لا تنظر إلى الأجزاء بصورة معزولة عن بعضها ولكنها تنظم في صورة كلية بمعنى أن أي سلوك جزئي يعتمد بصورة جزئية فقط على صفاته المميزة له . لأنه يتأثر بحالة المجال الذي يوجد فيه ويتأثر هذا المجال بوجود جزئيات أخرى ويمكن اعتبار السلوك الإنساني دالة لحيز الحياة والتي تعد بدورها دالة على التفاعل بين الشخص وبيئته .

والدعامة الثانية هي اتصاف السلوك بالطابع الديناميكي أكثر من اتصافه بالطابع الميكانيكي بمعنى أنه إذا أعيد تركيب أجزاء أي نظام بشكل مختلف فإن كل جزء سوف يؤدي وظيفته الأصلية ، لأنه لن يستطيع أن يؤدي غيرها . ويختلف هذا المبدأ بالنسبة للإنسان نظراً لقدرته على إدراك المواقف بأسلوبه الخاص وبما لديه من إمكانيات وقدرته على اكتساب وممارسة سلوكيات جديدة من خلال علاقاته واتصالاته مع الآخرين . وقد كان لهذا المبدأ تأثير كبير في إضعاف وجهة النظر القائمة على الثبات ذات الاتجاه الواحد لصالح وجهة النظر التي ترى أن كل العوامل في حالة تفاعل وتغير مستمرين ، وهذا يعني أنه عند إعادة ترتيب أجزاء النظام الأسري . وتغيرت علاقة بعضها ببعض ، سوف يترتب ذلك سلوك مختلف عن السلوك الذي كانت تسلكه من قبل لأنها لم تعد نفس الأجزاء التي كانت قبل التغيير ، ومن خلال هذه الأفكار التي عرضها ليفين تمكن الباحثون من تفسير ظاهرة اختلاف سلوك نفس الشخص في المواقف والظروف المختلفة وكذلك تغير أشكال العلاقات والنماذج الأسرية باختلاف الظروف الداخلية والبيئية التي تتعرض لها

المصدر الثاني الفلسفة التفاعلية التبادلية :

على الرغم من أفكار المنظور التفاعلي التبادلي يمكن تطبيقها في مجالات متعددة، إلا أنها أكثر ملائمة لدراسة الاتصال الإنساني بصفة عامة والاتصال الأسري بصفة خاصة . حيث لا ينبغي أن نفهم الاتصال الأسري على أنه نموذج للفعل ورد الفعل فقط وإنما أيضاً كنظام يجب فهمه على المستوى التفاعلي التبادلي. فالنظرة التقليدية للتفاعل بين سلوك الفرد وسلوك أفراد الأسرة الآخرين يفسر في ضوء العلاقة البسيطة (السبب - النتيجة) (المثير - الاستجابة) حيث ينظر لأحد أفراد الأسرة على أنه إيجابي وللآخر على أنه سلبي ، أو ينظر للأُم مثلاً على أنها هي التي تقوم بالفعل والأب على أنه يقود برد الفعل وهذا هو الفكر الشائع عن العلاقات الأسرية . فكل فرد ينظر للآخر على أنه السبب في ظهور كذا أو كذا .. ويمكن القول بناء على ذلك أن تطور أفكار المنظور التفاعلي مرت بثلاث مراحل وفي كل مرحلة عرضت فيها مجموعة من النماذج التي تمثل أنماطاً وأشكالاً من العلاقات الأسرية

*المرحلة الأولى : مرحلة فعل ورد الفعل

وفي هذا المرحلة يكون التركيز على أحد أطراف العلاقة دون اعتبار للأطراف الأخرى وفي اتجاه أحادي خطي ويمكن التنبؤ بسيادة أساليب الاتصال التالية :

١. الأسلوب الدفاعي : ويعبر عنه بالسلوكيات اللفظية وغير اللفظية التي تنسم بالتهديد والتشدد والعقاب وبالتالي يثير اتجاهات واستجابات دفاعية مضادة من قبل الآخرين .
٢. الأسلوب الاحتكاري : وهو يعبر عن علاقة سيطرة وخضوع ولا تخرج عملية الاتصال داخل هذا الجو الأسري عن كونها أوامر ونواهي غالباً ما يمثلها الأب واستكانة واستسلام من جانب الأم والصراع الدائم والمناقشات الحادة وهي سمة هذا الجو الأسري وإن كان الطرف الآخر يغلب عليه الاستسلام في نهاية كل جدال وفي هذا الجو المضطرب تتميز العلاقات الأسرية بالتفرقة والتباعد حيث لا يستطيع أفراد الأسرة حل مشاكلهم بتراض وديمقراطية

وفي هذا النوع من الاتصال تحمل الكثير من مهارات الاتصال ، طالما أن العلاقة هنا هي فعل/ رد فعل ومثير واستجابة فلا مجال لممارسة استراتيجيات الاستماع والتحدث والتدعيم والإفصاح عن الذات . ومن تلك النماذج أيضاً نموذج أرسطو الذي حاول من خلاله وصف النظام الأسري من حيث (عناصره - الوظيفة - البناء والعلاقات الإنسانية) وهو يركز على ثلاثة عناصر رئيسة وهي :
(١) متحدث ، (٢) رسالة ، (٣) متلقى .
والعلاقة هنا أيضاً علاقة خطية من فرد أو من فرد متلق لجماعة .

****المرحلة الثانية من تطور المنظور الفلسفي التفاعلي هي المرحلة الوسطى التي تميزت بـ**

١- إبراز دور المتلقي حيث أصبحت أكثر فاعلية ومشاركة .

٢- إدخال مفهوم التغذية الراجعة والتي من خلالها أصبح كل من المرسل والمستقبل قادراً على تصحيح استجاباته .

٣- الاهتمام بالمعنى فالفاعل بين أفراد الأسرة محوره تحقيق معنى مشترك . وفي ضوء ذلك يمكن التنبؤ بسيادة أساليب الاتصال التالية :

— أسلوب التكافؤ : ويعني وجود اتساق في أسلوب تفاعل واتصال الوالدين مع الأبناء ولا يختلف هذا الأسلوب باختلاف المواقف لكنه يتسم بخصائص ثابتة نسبياً .

ويشارك كل من الزوجين في اتخاذ القرارات مثل اختيار نوع تعليم الأبناء وتوزيع أعمال المنزل . قد يحدث تعارض في الأفكار ولكنه لا يهدد العلاقة بينهما حيث إن هذه الخلافات سرعان ما تنتهي ، وبذلك يسود جو من التفاهم والمشاركة

— **الأسلوب التكميلي** : إن الأسر التي يسود فيها هذا الأسلوب تتوزع فيها الأدوار بحيث يكمل كل فرد منها الآخر ، حيث إنه من المؤكد أن

لكل منهما سلطته وخبرته في بعض النواحي الأسرية ، حيث يمارس الأب مسؤولياته في العمل وكسب الرزق وفي تولي المناصب، وتمارس الأم أدوارها التقليدية في المنزل وهذا لا يعني انفصال الوالدين بعضهما عن بعض ، بل على العكس فإنه يحقق التكامل والاتساق بين تلك الأدوار والمهام بحيث لا يسمح بوجود أي خلاف ، وعندما تكون أحد الأمور الأسرية تتعلق بالأب مثل تغيير عمله فإن الأب وحده له سلطة اتخاذ القرار

****المرحلة الثالثة من تطور المنظور التفاعلي وهي مرحلة التجاوب المتبادل:**

وهنا اتسع عمق النظرة لعلاقات الاتصال الأسرية من مجرد فعل ورد فعل أو تفاعل ثنائي إلى شمول عملية الاتصال وتناول الاستجابات المتبادلة المتأنية بين أفراد الأسرة ، فكل فرد يدرك الآخرين ويقون بتفسير معنى الرسائل التي تصل إليه منهم ويعبر عن رأيه وعن موقفه تجاه الأشخاص والمواقف دون التركيز على شخص بعينه (الأم - الأب - الأخ - الجد مثلاً) على أنه المرسل دائماً أو أنه مصدر للقوة أو السلطة أو صناعة القرار والآخرين تابعون له ، بل يشكل النظام الأسري كلا متكاملًا يصعب تجزئته أو تناول أحد عناصره بمعزل عن العناصر الأخرى وتظهر هنا أساليب الاتصال التوكيدية العقلانية

المصدر الثالث للتعامل مع الأسرة كنظام هو المذهب الكلي :

يرى المذهب الكلي أن خصائص الجزء تعود إلى خصائص الكل الذي ينتمي إليه الجزء وأن الكائن الحي كل متكامل متفاعل مع بيئته . وقد أوضح إرنست بيرجسي أن النظرة الكلية للأسرة ليست جديدة في علم النفس ، فمنذ العشرينات والأسرة تعتبر وحدة من الشخصيات المتفاعلة إلا أن هذه النظرة لم تلق الاهتمام الكافي حتى منتصف الخمسينات وقد اتضح ذلك في ممارسات العلاج حيث اعتبر الاتصال بأسرة المريض دليلاً على عدم تمكن المعالج ، مما يعكس عدم فهم منظور النظام ولكن مع تقدم الممارسات العلاجية تبين أن الأم والأب والإخوة والمريض نفسه باتجاهاته وميوله وشخصيته والبيئة التي يعيش فيها هذا المريض كلها عوامل متفاعلة متداخلة في نمو المرض .

والنظرة التقليدية للأسرة السوية ، هي الأسرة التي لا يشكو أي عضو من أعضائها اضطراباً أو مرضاً وتؤدي وظائفها بشكل عادي ، ولكن من الغريب أن المعلومات المتوافرة في التراث النظري عن الأسرة السوية وديناميتها أقل بكثير من المعلومات المتوافرة عن الأسر المنحرفة أو المضطربة المبادئ العامة لنظرية النظم ::

١ . مبدأ الوحدة الأساسية :

يقرر هذا المبدأ أن الكل الشامل عبارة عن نظام واحد هائل بمعنى أن أي جماعة في المجتمع تعتبر نظاماً في حد ذاته له ديناميته وخصائصه وعلاقاته وبيئته الخاصة به ذلك في ضوء ارتباط أعم وأكبر له خصائصه وقيمه وعاداته وتقاليده وخصائصه الثقافية .

٢ . القابلية للتغيير :

إن خصائص أي نظام تتأثر بطبيعة مكوناته وعندما تتغير العلاقة بين تلك المكونات فإنه يتم إعادة تشكيل لهذا النظام بأكمله وأي نظام يتعرض لعوامل تدفعه للتغيير ، إذا كان التغيير يتعلق بالمكونات الداخلية للنظام فيسمى تغيير المرتبة الأولى

٣ . القابلية للنمو :

أي نظام يؤدي وظائفه بطريقة تساعده على المحافظة على استمراره وبقائه طالما استمر في التغيير وإصلاح نفسه وخلق حالات جديدة متوازنة مع المحافظة على الروابط التي تجعله نظاماً متميزاً .

٤ . التغذية الراجعة :

وتعبر عنها الاستجابات التي يتلقاها أفراد النظام من بعضهم وقد تكون إيجابية تزيد من حالة عدم الاستقرار وعدم التوازن أو سلبية تصحح عدم التوازن وتعيد النظام إلى حالة المستقرة

٥ . مبدأ المرونة :

بمعنى الوصول لتحقيق هدف معين ولكن بطرق مختلفة ، ومبدأ المرونة من أهم ما يميز النظام المنفتح عن النظام المغلق .

٦ . الاتصال اليبين شخصي :

أي نظام جيد التركيب والبناء لا بد أن توجد بين أفرادها علاقات بين شخصية اتصالية فعالة ، حيث يساعد ذلك في توزيع الضغوط الخارجية على كل الأفراد وبالتالي يتحمل النظام درجات أكبر من الضغوط

المحاضرة الثالثة عشر

الاتصال المدرسي

الاتصال المدرسي :

وهو عبارة عن الاحتكاك المباشر أو غير المباشر بين المدرسة والمجتمع الذي توجد به وأهمية هذا النوع من الاتصالات هو الذي ينقل المعلومات الضرورية اللازمة لاتخاذ القرارات وتنفيذها لذلك فهذا الاتصال يهدف إلى :

- ١- إعلام كل العاملين في الجهاز التعليمي بالأهداف التي يجب تحقيقها والسياسة التعليمية والبرامج والخطط الإدارية التربوية والسلطات الممنوحة لمن يعملون في الوظائف القيادية والأشراف وهيئات التدريس والعاملون .
- ٢- وصول التعميمات الخاصة بتعديل المناهج وتطويرها وكذلك استخدام الكتب المدرسية والوسائل التعليمية وأساليب التقويم .
- ٣- وصول تقارير عن الإنجازات والمشكلات التي تظهر أثناء تنفيذ الخطط التعليمية

وسائل الاتصال المدرسي :

تمت الاتصالات داخل الأجهزة التعليمية في اتجاهات متعددة مثل الاتصال مع الوزارة والإدارات وتعدد أيضاً الوسائل منها وسائل لفظية مثل المحادثات الشخصية وغير مباشرة والاجتماعات والتقارير المكتوبة واللقاءات والمقابلات ووسائل تجمع بين اللفظية وغير اللفظية مثل الزيارات الميدانية والملاحظة ويتوقف استخدامها على سرعة الاتصال ، التكلفة ، عدد الأفراد الذين ستتواصل معهم ، نوع الرسالة المطلوب توصيلها الحاجة لتوضيح الرسالة وهي : التقارير وهي الحقائق والمعلومات المنظمة التي تعطي صورة حقيقية عن واقع معين في العملية التعليمية ويجب أن تكون ذات هدف واضح وتضم التقارير

الاجتماعات :

وهي تهدف إلى بحث المشكلات التي قد تواجهها وهي تعضد بشكل دوري أو حسب الحاجة ولكن تحقق الغرض منها يجب أن يكون لها جدول أعمال ويتوفر لها جو مناسب لكي يتاح فرصة التواصل دون ضغوط وأن تطرح الأمور الهامة وأن تسجل الوقائع في سجل خاص .
المقابلات الشخصية :

وهي وسيلة اتصال أساسية خصوصاً في المدرسة وكل مقابلة لها هدف وتعالج موضوع أو مشكلة تعليمية وهي من وسائل الاتصال الشخصي ويتبادل فيها الكثير من المعلومات والأفكار وهي من أكثر وسائل الاتصال فاعلية ولكن تصبح المقابلة فعالة يجب أن يكون لها هدف محدودات تتم في أماكن ملائمة ولها زمن محدد ويسودها الجو الودي ويتوافر فيها جميع أسباب الراحة وكذلك أن يتوفر لمن يقود المقابلة صفات شخصية تساعد على إنجاح المقابلة من المهارات اللفظية اللغة ، الكلمات ، طريقة التحدث والصوت والمهارات غير اللفظية السمع ، التدعيم المبادأة الإنهاء ، الصراحة ، الإشارات وغيرها

مبادئ الاتصال المدرسي :

- ١- أن يتم التواصل بين الأطراف داخل المؤسسة أو المنظمة بلغة مفهومة بين المرسلين والمستقبلين لكن يمكن التغلب على الكثير من مشاكل الاتصال مثل عدم الفهم أو وجود افتراضات غير واضحة .
- ٢- وجود انتباه كامل من المرسل عند إرسال الرسائل مثل المعلم والطالب أثناء التدريس لأن عدم الانتباه يؤدي لعدم وصول الرسائل وبالتالي ينقطع الاتصال.
- ٣- أن يحقق الاتصال أهداف الإدارة أو الوزارة لأن الاتصال يعتبر وسيلة وليس غاية .
- ٤- استخدام التنظيم غير الرسمي كوسيلة للاتصال لأن هذا التنظيم يعتبر جزء هام ويمكن لأطراف التواصل استغلاله لتحقيق أهداف المؤسسة لأنه أسرع في نقل المعلومات .

كفاءة الاتصال :

تنوقف كفاءة الاتصال المدرسي على بعض الشروط منها :

- ١- أن تكون قنوات الاتصال محدودة ومصروفة للجميع .
- ٢- تحدد مهام الأفراد في إطار الأعمال والمسؤوليات التي يقوم بها كل فرد .
- ٣- أن تكون خطوط الانفعال بين مراكز اتخاذ القرارات وجهات التنفيذ قصيرة ومرنة حتى يسهل بنقل المعلومات بنفس المعاني مما يجنب سوء الفهم .
- ٤- يجب أن تتواصل قنوات الاتصال من القاعدة وللقمة أو العكس .
- ٥- يجب أن تصاغ جميع الاتصالات الخارجية صياغة دقيقة في إطار أهداف المؤسسة العامة والخاصة .
- ٦- يجب ألا يتعارض الاتصال مع التسلسل الرئاسي .
- ٧- استخدام وسائل الاتصال المناسبة التي تخدم المقابلات .

العقبات التي تضعف فاعلية الاتصال المدرسي :

- ١- سيادة أحاسيس الخوف والرغبة مثلاً في عرض المطالب أو بسبب شخصية الرئيس .
- ٢- إخفاء المعلومات وعدم السماح بوصولها بسبب الخوف من أن وصول المعلومات قد يؤدي لنتائج غير فاعلة .
- ٣- عدم سطحية المعلومات أو بسبب زيادة عن الحد مما يؤدي لفقدان فاعليتها أو أن تكون المعلومات غامضة مما يؤدي لعدم حدوث اتصال فعال .
٤. تجنب مهارات التواصل اللفظية وغير اللفظية الغير مناسبة التي تؤدي لحدوث اتصال سيء ولا يحقق الهدف منه .
٥. عدم احترام وجهات نظر الآخرين أو التهكم على آرائهم مما يعيق الأفراد على مواصلة الاتصال .
٦. وجود صفات شخصية لدى أحد أطراف التواصل تحول دون التواصل الجيد وتخلق شعوراً بالارتباك سوف تقارن بين أشكال الاتصال في التعليم التقليدي ودور المعلم فيه والتعليم التعاوني ودور المعلم فيه .

التعليم التقليدي ودور المعلم الاتصالي :

يقدم المعلم للطلاب في التعليم التقليدي المعلومات بصورة مباشرة دون الاهتمام بجوانب أخرى شخصية فالمعلم يحدد :

- ١- ما يحتاجه الطالب مع إيجاد الدوافع والحوافز التي تؤدي للتعليم حسب تخطيط مسبق والذي يعتمد على منهج محدد .
- ٢- يوفر جميع الأنشطة التعليمية .
- ٣- الطالب يتعلم المادة التي يقدمها المعلم وذلك لإجتياز الاختبارات عن طريق حزن المعلومات واسترجاعها .

٤ - في هذا التعليم تقدم للطالب اختبارات تقيس أدنى مستويات لمعرفة وتركز على تصنيف الطلاب وتحديد اجتيازهم للمرحلة والصف المسجلين فيه .

٥ - هذا والتعلم يؤدي بالمعلم إلى تشجيع التنافس بين الطلاب لزيادة التحصيل الدراسي .

٦ - هذا النمط من التعلم يسوده الاتصال أحادي الاتجاه من جانب المعلم وفي بعض الحالات بين المعلم والطلاب عند استشارة الطلاب له في اتخاذ بعض القرارات وعلاقة المعلم التقليدي مع طلابه تكون شكلية واحترام المعلم من قبل الطلاب مفروض عليهم من قبل السلطات .

التعليم التعاوني ودور المعلم الاتصالي :

يتميز هذا الأسلوب عن غيره بأنه يركز على عملية التعلم. والطلاب جزء من عملية التعليم وهو مسئول عن تعلمه، يساعد هذا الأسلوب الطالب على معرفة كيف يتعلم بصورة نشطة ومتواصلة ويتعلم كيف يصل للمعلومات ومجالات استخدامها وذلك حسب قوة الدوافع وذلك عن طريق الاكتشاف والاستقصاء مع المقدرة على وضع فروض ومحاولة التحقق من قيمتها وحلها للمشاكل فالأسلوب التعاوني يهتم بالعملية الابتكارية يعتمد هذا الأسلوب على الحاجات التي يتطلبها وضع الطلاب .

الاتصال الصفي والعلاقة بين الطلاب :

إن العلاقة التي تنمو بين الطلاب بعضهم البعض تتم من خلال الاتصالات الاجتماعية والإنسانية والتي تظهر في الأنشطة التعليمية والتحصيلية والاجتماعية التي يقومون بها داخل غرفة الصف أو خارجها فمن الممكن أن يكون التفاعل والاتصال إيجابياً يسوده الحب والتعاون والعمل والإنتاج ومن الممكن أن يكون التفاعلي سلبياً تسيطر عليه الاختلافات والشجار والمنافسات الهدامة ومن الممكن أن تكون التفاعلات والاتصال محدد على أساس إعمار الطلاب ومراحل نموهم المختلفة وحاجاتهم العقلية والنفسية

لذا على المدرسة التي تعتبر البيئة الاجتماعية التربوية التي يتم من خلالها الاتصال بين جميع الطلاب أن تبذل جهوداً لكن تشبع الحاجات النفسية الشخصية الأساسية السليمة في البرامج التعليمية أولاً ثم الاجتماعية والترفيهية ويمكن أن تحقق المدرسة ذلك عن طريق

كيف تحقق المدرسة الاتصال بين الطلاب ؟؟؟

١ - قيام الاتصال بين الطلاب على الاحترام المتبادل الذي يحقق ذوات الطلاب وجميع مطالبهم الشخصية والجماعية الفعالة في عملية التعليم التي تقوم على تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل والأخذ والعطاء والمناقشة المنظمة بين الطلاب أنفسهم ومع المدرسين وإعطائهم الفرصة لمعرفة قدراتهم واستعداداتهم الدراسية والمعلم هو الركيزة الأساسية داخل الفصل ويملك القدرة على تحديد أسلوبه التعليمي ونوع الاتصال الذي يستعمله معهم والذي يجب أن يكون قائماً على الطرق التربوية الصحيحة

٢ - زيادة أنواع الأنشطة وتنوع مجالاته : توجد رغبة لدى كل طالب في إشباع حاجاته والاتصال مع الآخرين داخل الفصل ولكن لا تسمح الفترة الزمنية داخل الحصص والمحاضرات بذلك مما أدى إلى وجود جماعات للأنشطة لأنها تسمح للطاقات والقدرات والمواهب أن تعبر عن نفسها . هذه الأنشطة التي تمارس تؤدي للنمو التربوي السليم مما يؤدي لتكوين علاقات سليمة بعد قيام الطلاب بالاتصال المباشر والمؤثر مع الآخرين . وعند ممارسة الطلاب للأنشطة والمشاركة فيها تنتظم اتصالات بينهم وبين الجهات الخارجية .

الاتصالات بين المعلمين :

١ - أن الاتصال بين المعلمين وتفاعلهم يساعدهم على تقديم العلم والمعرفة وتزويد الطلاب بالخبرات داخل الدروس وخارجها وكذلك على تكييف خطط الدروس والدراسة لظروف الطلاب وحاجاتهم النفسية والتي تلعب دور هام في توجيه عملية الاتصال والتفاهم وتكفيها مع ضغوط المجتمع الخارجي .

٢ - يعتبر المعلمون مثال أعلى للطلاب لذلك يجب أن يتحلوا بالصفات الحسنة حتى يتعلم الطلاب لذلك يجب عليهم أن يقيموا قنوات اتصال مباشرة وواضحة .

٣- تتباين العلاقة بين المعلمين لدرجة تعكس آثارها على الطلاب لذلك يجب تهيئة الفرص للزيارات خارج المدرسة لأنها تقوى العلاقة بين المعلمين وترفع بصورة مباشرة وغير مباشرة من المستوى التحصيلي لديهم .

كيف يمكن تحقيق اتصال جيد بين المعلم والطالب :

- ١- كثرة التفاعل والاتصال بين المعلم والطالب في غرفة الصف وذلك باستخدام المعلم لأساليب تعليم واتصال تضمنين اشتراك الطلاب المتواصل في مناقشة الجوانب العلمية ومجالات النشاط الأخرى .
- ٢- وجود فرص للمحادثات والمناقشات في الموضوعات الهامة وتناولها بصورة موضوعية .
- ٣- زيادة فرص اللقاءات الجماعية والاتصالات الإنسانية والاجتماعية التي تكون من نوع الاتصال المستمر بين المعلمين والطلاب بإعداد الندوات والمحاضرات والفعاليات التي يشترك الطلاب في الإعداد لها وآخذ دور فاعل بصورة تمكنهم من الإنطاق الفكري

المحاضرة الرابعة عشر

مهارة كتابة التقارير

تعريف التقرير :

١. هو تصور لموقف اجتماعي أو اقتصادي أو ثقافي، وعادة يهتم بتوضيح الإيجابيات والسلبيات المتعلقة بالموقف، وهو نشاط تستطيع أن تمارسه وهو مجال من مجالات التفكير لعرض وجهة نظرك وأفكارك للآخرين.
٢. وسيلة من وسائل الاتصال الفعال في منشآت الأعمال بين المستويات الإدارية، المختلفة، وبين وحدات النشاط كل في مجال اختصاصه.
٣. عرض مكتوب لمجموعه من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة، ويتضمن تحليل واقتراحات وتوصيات تتماشى مع نتائج التحليل.
٤. حقائق خاصة بمشكلة معينة، تعرض عرضاً تحليلياً، بطريقه مبسطه، مع ذكر الاقتراحات التي يجب أن تتماشى مع النتائج التي تم التوصل إليها بالبحث والتحليل

أهداف التقرير :

لابد أن يكون هناك هدف أو أهداف من وراء كتابة التقرير ومن أهم هذه الأهداف ما يأتي:

١. إعلام الغير بأمر من الأمور
 ٢. تحريك سلوك الآخرين عن طريق إقناعهم بشيء معين أو بوجهة نظر محده
 ٣. عرض نتائج بحث أو دراسة لموضوع معين أو مشكله مهمه، ليستفيد من قراءة هذا التقرير كل من اطلع عليه.
- لذلك فان الهدف من إعداد التقرير يجب أن يكون واضحاً ومحدداً في جملة واحدة، مثل: (الهدف من هذا التقرير معرفه ما تم إنجازه في جهة ما والأسباب التي أدت إلى عدم تحقيق وإنجاز ما هو مستهدف خلال فتره معينه).
- ويختلف التقرير باختلاف الهدف منه، سواءً كان تقرير إداري، فني، طبي، الخ... وتعتبر التقارير وسيلة اتصال هامه داخل دوائر الأعمال على اختلاف أنواعها وتخصصاتها، وبدون التقارير يكون من الصعب على الإدارة السيطرة على المنشأة وقيادتها بفاعلية وكفائه، حيث تعتمد الإدارة على ما تتضمنه التقارير من المعلومات لمعرفة ما يجري داخل المنشأة واتخاذ القرارات المناسبة في المواقف المختلفة ورسم السياسات والخطط واختيار أسلوب العمل المناسب، كما تساعد التقارير في التعرف على وجهات نظر و آراء العاملين والتوصيات التي يقدمونها والحلول التي يقترحونها لمشكلات العمل.

أهداف أخرى تحققها التقارير :

معاونه الإدارة في أداء وظائفها المختلفة التالية:

١. **التخطيط:** يبنى على معلومات عن أوجه النشاط المختلفة، ترد إلى الإدارة في شكل تقارير تمثل الانجازات السابقة والإمكانات المتاحة ووجهات نظر وتوصيات القائمين على الأنشطة المختلفة للإدارة، مما يساعد على إصدار خطط موضوعية وعلمية وقابلة للتنفيذ و تتوفر لها مقومات النجاح.
٢. **الرقابة:** أن جوهر وظيفة الرقابة يمكن في مقارنة الانجاز الفعلي بما كان يجب أن يتم في ضوء الخطة الموضوعية وحسب معايير الأداء المتفق عليها، وحتى تتمكن الإدارة من إجراء هذه المقارنة فانه يلزمها دائما معلومات في شكل تقارير عن الانجازات التي تمت.
٣. **التوجيه والإشراف:** لا يستطيع الرئيس أو المسئول أن يمارس وظيفة التوجيه والإشراف دون الحصول على معلومات عن سير العمل وأي مشكلات أو معوقات تظهر أثناء التنفيذ، ولا يتيسر ذلك إلا من خلال نظام للتقارير يمدده بشكل منتظم بالمعلومات اللازمة.
٤. **المتابعة و التقييم:** تتطلب عملية متابعة الأنشطة المختلفة وتقييم أداء الأفراد والوحدات الإدارية ضرورة وجود تقارير تعرض الانجازات وتساعد على تحديد مدى تحقيق الأهداف الموضوعية وتحدد الاختلالات التي وقعت وتقدم تحليلا لأسبابها وكيفية تلاقيها مستقبلاً.
٥. **التوثيق والتسجيل:** تعتبر التقارير وسيلة للتوثيق والتسجيل، فهي تعبر عن نشاط وانجازات وأعمال تمت ونتائج تم التوصل إليها، ومشكلات واجهت العمل وأساليب معالجتها، فجدد مثل أن مجموعة التقارير التي تصدر نهاية كل سنه ماليه، تعتبر سجلا لنشاط المنشأة خلال هذه الفترة الزمنية، و تقارير تتضمن تحليلا لنتائج الأعمال وتقارير تقييم لمستوى الأداء والمعوقات التي واجهتها المنشأة.
٦. **تبادل المعلومات:** تعتبر التقارير وسيلة لتبادل المعلومات بين الوحدات و الأنشطة المختلفة داخل المنشأة، و بالتالي التأثير على خطط و برامج هذه الوحدات بما يكفل تحقيق أهداف المنشأة.
٧. **معلومات مرجعية :** هناك بعض التقارير التي تتضمن معلومات نحتاج دائما للرجوع إليها، مثال ذلك: تقييم الأداء التي توضح خطوات سير العمل والإجراءات المختلفة الواجبة الإتباع والنماذج التي تساعد مثل هذه المعلومات المرجعية في تدريب الموظفين الجدد أيضا.

فوائد استعمال التقارير :

- (١) إجراء تغيير في الإجراءات والسياسات، فلسفه المؤسسة. حيث أن معظم التغيرات هي نتيجة اقتراحات قدمت في تقرير معين.
- (٢) النبوء بالحاجات: حيث أن هناك تقارير تشير إلى وجود حاجات معينة يجب توفيرها للمنظمة. مثل الحاجة إلى زيادة عدد العاملين في إدارة معينة، أو الحاجة إلى زيادة عدد العاملين في إدارة معينة، أو الحاجة إلى تطوير إجراءات السلامة الصناعية داخل المؤسسة .
- (٣) مقارنة الانجاز بمعايير الأداء: وهذا يعني استعمال التقارير في الرقابة وخاصة في رقابة التكاليف
- (٤) تخفيض التكاليف: المفروض أن تشير التقارير إلى ضرورة تخفيض التكاليف في المؤسسة أو تشير إلى الوافرات الممكن تحقيقها نتيجة تطبيق التوصيات والمقترحات التي تضمنها التقرير

أنواع التقارير :

تنقسم التقارير إلى أنواع عديدة مثل:

أ- حسب موضوعاتها ومنها:

١. التقارير الإخبارية
٢. التقارير التحليلية أو تقارير البحث والفحص
٣. التقارير السنوية
٤. التقارير المالية
٥. تقارير دورية اشرافيه تتناول موضوعات معينه

٦. تقارير إحصائية وتضمن بيانات في صورة إحصائية كمية

٧. تقارير إدارية وتتعلق بعرض ومناقشة مشكلات إدارية معينه

ب. أنواع التقارير حسب درجة شكليتها رسمية أو غير رسمية:

١. تقارير رسمية

٢. تقارير غير رسمية

ج. أنواع التقارير حسب الصورة التي تخرج عليها ومنها:

١. تقارير شفوية

٢. تقارير مكتوبة

د. أنواع التقارير حسب الجهة الصادرة إليها ومنها:

١. تقارير داخلية

٢. تقارير خارجية

كما ويمكن تقسيم التقارير إلى أنواع أخرى وفقاً لما يلي :

أولاً: من ناحية الزمن:

١. **تقارير دورية:** وهي التي تغطي فترات زمنية ثابتة، عادة ما تحددها نظم العمل بالمنشأة أو قد يحددها القانون في بعض الحالات، وقد تكون هذه التقارير:

١. يومية

٢. أسبوعية

٣. شهرية

٤. ربع سنوية (كل ٣ أشهر)

٥. نصف سنوية (كل ٦ شهور)

٦. سنوية

٢. **تقارير غير دورية:** وهي التي تغطي فترات زمنية غير ثابتة، وتختلف من تقرير لآخر وعادة ما يرتبط إصدار مثل هذه التقارير بوقوع أحداث معينه/ مثل وصول رصيد المخزون لأحد الأصناف الهامة إلى مستوى معين، أو حدوث عطل مفاجئ لأحد الأصناف الهامة إلى مستوى معين، أو حدوث عطل مفاجئ لإحدى الآلات على خط الإنتاج.

ثانياً: من ناحية الهدف

١. **تقارير متابعة:** وهي التقارير إلي تكون مرتبطة بخطة موضوعة أو برنامج أو مشروع جاري تنفيذه، وعادة ما تتضمن عملية مقارنه بين ما هو واقع فعلا وما كان يجب أن يتم وفقاً للخطة أو البرنامج الموضوع.

٢. **تقارير معلومات:** وهي التقارير التي تنقل معلومات عن أحداث أو مواقف معينه، وتسمى أحيانا تقارير إخبارية وقد تتضمن تعليقا يمثل وجهة نظر كاتب التقرير، ويتركز هذا النوع من التقارير على الحقائق أو ما يطلق عليه البعض معلومات حقيقية مثل تقرير المبيعات الشهري لفروع الشركة، أو تقرير الأسعار العالمية لبعض المنتجات

٣. **تقارير الدراسات:** وهي التقارير التي تعرض نتائج الدراسات التي تجرى داخل المنشأة أو في البيئة الخارجية، وقد يقوم بها أفراد من المنشأة أو جهات أخرى متخصصة، مثل تقرير دراسة الجدوى الاقتصادية لإنشاء خط إنتاجي جديد بمصنع أو تنويع المنتجات، أو دخول أسواق جديدة، أو إتباع سياسة تسويقية أو ترويجية معينة.

٤. **تقارير تقييم الأداء:** وهي التقارير التي تقيم مستوى الأداء قياساً بمعايير موضوعية مسبقاً، وتهدف هذه التقارير إلى الحكم على الكفاءة أو إعفاء درجات أو تقديرات تعبر عن مستوى الأداء خلال فترة التقييم، وعادة ما تكون هناك قواعد لكتابة هذا النوع من التقارير وتحديد أسلوب لقياس ومقارنه الأداء الفعلي بالمعايير النمطية لمثل هذا العمل

ثالثاً: من ناحية المحتوى:

١. تقارير مالية ومحاسبية
٢. تقارير الأنشطة
٣. تقارير الأفراد (الجانب الشخصي، الوظيفي، السلوكي، تقييم).

رابعاً: من ناحية الشكل:

١. تقارير وصفية: تقارير دراسات الجدوى، تقارير دراسة السوق واتجاهات المستهلكين
 ٢. تقارير سابقة التصميم: مطبوعة وعلى كاتب التقرير أن يملا بياناتها مثل: تقارير المتعلقة بالرحلات الجوية، الصيانة، تقييم الأداء للعاملين
- خامساً: من ناحية التوجيه:

١. تقارير داخلية
٢. تقارير خارجية

خصائص التقرير الجيد :

١. يحتوي على المعلومات اللازمة لفهم الموضوع
٢. منظم ومقسم إلى أقسام بحيث يسهل الوصول إلى أي معلومة
٣. طويل / قصير بالقدر الكافي والمعتاد في المؤسسة
٤. لا يحتوي على تفاصيل لا علاقة لها بالموضوع أو معلومات لا تهم القارئ
٥. مؤضح به تاريخ إعداد التقرير والجهة التي أعدته
٦. يستخدم الوسائل التوضيحية المناسبة والمقبولة في المؤسسة
٧. مكتوب بأسلوب واضح وبلغته سليمة ومفهومة
٨. مكتوب بأمانة

خطوات اعدادالتقارير :

١. الشعور بالمشكلة وتحديدتها وتحليلها :

وتعتمد هذه الخطوة على مهارة كاتب التقرير في تحديد المشكلة وهي من أهم مراحل كتابة التقرير.

٢. تحديد هدف التقرير وهيكله العام :

تحديد الهدف من التقرير وهيكله العام يحقق المزايا التالية:

- أ. العرض المنظم والمنطقي للأفكار.
- ب. إعطاء كل جزء في التقرير القدر المناسب من الاهتمام وفقاً لأهميته مقارنةً بالأجزاء الأخرى .
- ج. تحديد الوقت والجهد والموارد اللازمة لانتهاء من كتابة التقرير.

٣. تنظيم البيانات والمعلومات وتحليلها :

ويقصد بها الحقائق والآراء التي تخدم التقرير أي التي تتعلق بموضوع التقرير مباشرة وتؤدي إلى استخلاص نتائج محددة لذا لا بد من :

- أ. تحديد مصادر البيانات والمعلومات (مراسلات، سجلات، ... الخ)
- ب. تحديد طرق جمع البيانات والمعلومات (ملاحظة، مقابلة، استبيان)
- ج. تنظيم وترتيب البيانات والمعلومات

- د. العرض البياني للمعلومات (رسوم، جداول، ... الخ) على أن يراعى في أساليب العرض البساطة وعدم التعقيد وتوضيح مصادر المعلومات.

إذا تم استخدام عدد كبير من الرسوم البيانية يمكن أن تكون في ملحق خاص .
هـ . تفسير البيانات وتحليلها يجب أن تكون منطقية واضحة – غير متحيزة

كتابة التقرير وتحديد طريقة العرض :

أ. وضع الجدول الزمني :

يتم هنا تحديد الزمن المناسب لالنتهاء من كل خطوة وهي الخطوة الأخيرة والتي تليها مباشرة مرحلة الكتابة

ب. كتابة التقرير :

ويراعى فيها الآتي :

العنوان واضحاً ومحققاً لهدف التقرير

عرض المعلومات بصورة متسلسلة، وتحت عناوين رئيسية وفرعية

بيان النتائج التي تم التوصل إليها والمقترحات المقدمة

ج. المراجعة:

بها يجيب كاتب التقرير على عدة أسئلة مثل هل التقرير واضح؟ هل هناك نقطة ما لم تتم تغطيتها بالصورة المناسبة ... الخ.

د. تحديد طريقة العرض:

إذا كان التقرير سيعرض على مجموعة فعلى كاتب التقرير أن يحدد طريقة العرض والمعينات التي سيستخدمها.

كيف تنهي التقرير ???

1. التصميم واللمسات الجمالية لكتابة التقرير واستخدام الرسم البياني .
2. ترقيم بنود التقرير لسهولة قراءة التقرير بناء على ترقيم فقرات التقرير .
3. المؤشرات و الخرائط البيانية لاتجاه القطاعات والمؤشر العام.
4. خلاصة التقرير بنتائجه و استنتاجاته.

عشر نصائح للتقرير الفعال :

1. أن يكون كاملاً، دقيقاً وصادقاً
2. أن يكون مختصراً بقدر الإمكان وبسيطاً
3. أن يكون موضوعياً غير محكوم بأرائك ورغباتك وأحكامك الشخصية
4. له بداية ووسط ونهاية
5. له ترتيب وتتابع منطقي وتقسيم وترقيم الأجزاء
6. أن يكتب في لغة واضحة ومباشرة
7. أن يقدم في الوقت المطلوب تقديمه فيه (الملائم)
8. استخدام الإيضاحات البيانية كلما كان ذلك ممكناً
9. أن تكون له خلاصه تعبر عن معطيات التقرير
10. خالياً من الأخطاء