

كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع

# ملخص مهارات الاتصال

إدارة اعمال – المستوى الاول

اعداد : بنت ابووها

مراجعته : ملاك

## معنى المهارة:

**في اللغة : الاتقان**

**في الاصطلاح : القدرة اللازمة لاداء عمل معين بسرعة ودقة و اتقان .**

مراحل اكتساب المهارة

هناك اربع مراحل لاكتساب المهارة :

- مرحلة اللاوعي واللامهارة
- مرحلة الوعي واللامهارة
- مرحلة الوعي والمهارة
- مرحلة اللاوعي والمهارة

تدريب 2 :

حدد الخطوات المتبعة في تعلم المهارة , مع ذكر مثال : تعلم القراءة لطلاب المدارس .

ج/ ادراك الحاجة الى تعلم القراءة (الوعي بأهمية القراءة ) وما يترتب على تركها.

تعلم الحروف وكيفية النطق بها وربطها مع بعضها.

الوصول الى الاتقان , وقراءة النصوص بسهولة ويسر .

## سلم التعلم:

1-الممارسه 2-المعرفة 3-الرغبة

## تعريف الاتصال:

تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز واشارات تعبر عنها .

## عناصر الاتصال:

1- المرسل: وهو الذي يبدأ الاتصال بإرسال الأفكار أو الآراء أو المعلومات التي يريد

نقلها في رسالة يعدها, فان كان المرسل هو مصدر الفكرة أو المعلومة يسمى

المصدر وان لم يكن يسمى القائم بالاتصال.

2- الرسالة: ويقصد بها المضمون الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل من أفكار

ومعلومات ومشاعر يعبر عنها برموز لغوية أو غير لغوية.

3- الوسيلة: وهي التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وهذه

الوسيلة تختلف في خصائصها وامكاناتها باختلاف الموقف وعدد المتلقين وانتشارهم

والمسافة بين المرسل والمستقبل .

4- المستقبل: وهو أهم طرف في الاتصال لأنه هو المعني في رسائلنا.

5- معنى رجع الصدى : يقصد برجع الصدى او التغذية المرتدة: ما يحصل عليه المرسل من المستقبل من تعبيرات حول موضوع الرسالة , أي ردة فعل المستقبل بعد تلقيه الرسالة من المرسل .

ورجع الصدى مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل , لأنه يدل المرسل على ما ينبغي أن تكون رسالته اللاحقة , ويدل على مدى تحقيق رسالته لهدفها الذي أرسلت من اجله . وتكون عادة ردة فعل المستقبل تعبيرات لفظية , او غير لفظية كإيماءات الوجه والإشارات.

### **معيان اتجاه رجع الصدى:**

#### **■ لرجع الصدى معياران :**

- 1. معيار اتجاه رجع الصدى
- 1- ايجابي : يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهه .
- 2- سلبي : يتطلب تعديل صورة الرسالة
- ب. معيار توقيت تلقي رجع الصدى
- 1. فوري : كالذي يحدث في المجموعات الصغيرة كمقاطعة المتكلم
- 2. مؤجل : كما يحدث في وسائل الاتصال الجماهيري .

### **إجابة تدريب ( 1 )**

- 1- خطاب جلالة الملك في اليوم الوطني ( معيار مؤجل )
- 2- المحاضرة التقليدية وجها لوجه ( معيار فوري )
- 3- قول المدرس للطالب : احسنت على ( معيار ايجابي )
- 4- طلب المدرس من الطالب اعادة اجابته عن السؤال والتركيز فيها بشكل افضل ( معيار سلبي )

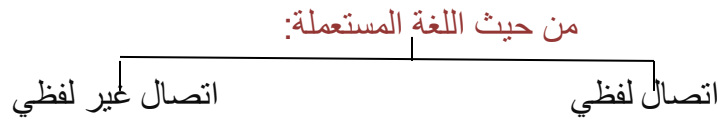
### **أهمية الاتصال:**

#### **يعد الاتصال مهم لعدة أمور منها :**

- 1- سمة أو صفة من صفات الإنسان الأساسية .
- 2- يساعد على فهم الأحداث . والتزود بالمعلومات , واتخاذ القرارات .
- 3- ضروري لإشباع حاجات الإنسان المادية والمعنوية .

- 4- عن طريق الاتصال يتجنب الإنسان العزلة , ويكون علاقات مع غيره .
- 5- الاتصال ضروري لتحقيق النجاح في الحياة عامة , وفي العلم والتعليم , والتأثر والتأثير خاصة
- 6- الاتصال أساس قيام المجتمع .
- 7- من خلال الاتصال يكتسب الإنسان خصائص المجتمع .
- 8- يتنوع الاتصال بتنوع العلوم , كالاتصال السياسي والاقتصادي والصحي , والدعوة والإرشاد .

### أنواع الاتصال:



### أنواع الاتصال من حيث البعد الزمني:

- ينقسم الاتصال من حيث البعد الزمني أو توقيت حدوثه إلى قسمين :

#### □ اتصال فوري متزامن

بان يتحدث شخص لآخر بطريق مباشرة

#### □ اتصال غير متزامن

بان يكون فاصل زمني بين إرسال الرسالة وتلقيها من المستقبل , مثل الرسائل البريدية , ورسائل البريد الإلكتروني

### أنواع الاتصال من حيث رسميته:

- ينقسم الاتصال من حيث رسميته إلى قسمين :

#### ▪ اتصال رسمي

مثل الاتصالات داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية

#### ▪ اتصال غير رسمي

الاتصالات بين الأصدقاء وأفراد الأسرة

### تصنيف الاتصال وفقا لعدد المشتركين:

- ينقسم الاتصال وفقا لعدد المشتركين إلى أربعة أنواع :
- **اتصال ذاتي** : اتصال عقلي يحدث للفرد حينما يتحدث الى نفسه.
- **اتصال شخصي** : اتصال شخص لشخص او مجموعة لأخرى , ويكون وجها لوجه

▪ **اتصال جمعي** : اتصال شخص بمجموعة كبيرة العدد نسبيا , ومتجانسة مع بعضها , كالمحاضرات الجامعية .

**اتصال جماهيري** : اتصال بمجموعة جماهير كثيرة العدد , ومتفاوتة في المستوى التعليمي , ومنتشرة في مناطق كبيرة , كالاتصال التلفزيوني .

### سمات الاتصال:

- يتسم الاتصال بعدد من السمات أهمها :
- الاتصال عملية مستمرة
- الاتصال ينتشر في الزمان والمكان
- الاتصال عملية تفاعلية
- الاتصال يتسم بالتغير والتجدد

### إجابة تدريب ( 2 )

× ضع إشارة ( √ ) أمام العبارات الصحيحة و إشارة ( x ) أمام العبارات الخاطئة لكل مما يلي :

1. لا يستطيع الإنسان أن يعزل عن ممارسة الاتصال ( √ )
2. لا يجد الإنسان الاتصال بجانبه إلا إذا استعمله ( x )
3. الاتصال ليس حاصل جمع عناصره بل حاصل ضرب عناصره وتفاعلها مع بعضها ( √ )
4. الاتصال يأخذ شكلا دائريا من المرسل إلى المستقبل ( √ )

### معوقات الاتصال:

يواجه الاتصال مجموعة من العوائق تحول دون وصول الرسالة أبرزها :

#### 1. عدم الخبرة المشتركة

الاختلاف بين المرسل والمستقبل في اللغة او مستوى التعليم والعادات والخبرات العملية .

#### 2. التشويش

العوامل التي تضعف او تقلل من وضوح الرسالة . وهناك تشويش مادي كصوت طائرة تمر أثناء المحاضرة , ورنين الجوال . وتشويش دلالي كغموض كلمات الرسالة .

#### 3. عوائق لدى المرسل أو المستقبل

كان يتجاوز المرسل حدود الأدب في رسالته , او يجعل فيها ما يستفز المستقبل , او أن يكون المستقبل غضبانا او عطشانا .

#### 4. استعمال وسيلة غير ملائمة لطبيعة الرسالة أو الجمهور

مثل إرسال رسالة لمن لا يجيد القراءة .

### تدريب ( 3 )

- صنف المعوقات الآتية حسب العائق الذي تنتمي إليه :
- المرسل جائع (عوائق لدى المرسل )
- رنين الجوال أثناء خطبة الجمعة (التشويش)
- كتابة رسالة لشخص أمني (استعمال وسيلة غير ملائمة للجمهور )
- الحديث مع شخص لا يفهم العربية (عدم الخبرة المشتركة )

#### الاتصال مع الذات:

- **إكتشاف الذات** : يعني الوعي بمشاعر النفس وحاجاتها ودوافعها .
- **تقدير الذات** : يعني تقييم الشخص لنفسه ويكون بطريقة ايجابية أو سلبية .
- **إدارة الذات** : أن يتمكن الشخص من التحكم في نفسه ومشاعره وتعديل اتجاهاته , لتكون مناسبة للموقف , مما يجعله يقود أعماله بسهولة وكفاءة عالية

#### تطوير مفهوم الذات:

لتطوير الذات عدة إجراءات يمكن إتباعها حتى يطور الإنسان نفسه أبرزها ما يلي :

1. قبول الذات
2. إدراك جوانب القصور
3. تجنب تحقير الذات
4. الثقة بالنفس
5. تحويل الأفكار السلبية إلى ايجابية

## المحاضرة الثالثة مهارات الاتصال

### الوحده الثانيه

#### مقدمة الإنصات:

- يعتمد الإنصات الفعال بصورة أساسية على مهارة الإنصات , وهي المهارة التي يفتقد الكثير منا التعامل معها بحرفية .
- الإنسان يتعلم الإنصات في سنواته الأولى من حياته بشكل عشوائي على الأغلب .
- جاء ذكر الإنصات في القرآن الكريم : ( وإذا قرأ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون ) وقوله تعالى : ( وإن صرفنا إليك نفرا من الجن يستمعون القرآن فلما حضروه قالوا أنصتوا)

## أهمية الإنصات :

- إن الإنصات الجيد لدى الطالب , وكيفية استقباله لرسائل المعلم في المدرسة أو المحاضرة في الجامعة ، من أهم مقومات التعلم .
- للإنصات إشكالات متعددة ( مقابلات . اجتماعات . مفاوضات . محادثات ) . وهذا يجعل اكتساب مهارة الإنصات من الأولويات التي يحرص عليها الموظف , لاسيما موظفي الصفوف الأمامية في خدمة العملاء ومراكز الاتصال .
- تقول الدراسات إن المدرء يقضون 65-90% من وقت عملهم في الإنصات للآخرين .
- الإنصات الجيد يعين على تكوين البيئة الأسرية الآمنة , ويساعد في تربية الأبناء واستقرار الحياة الزوجية .
- الإنصات للآخرين يعبر عن مدى احترامك لهم , ويؤدي الى تكوين علاقات طيبة معهم .

## مفهوم الإنصات والاستماع والسماع :

- **معنى الإنصات :** هو الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه إلى التعبيرات اللغوية والحركات الجسدية , مع إدراك المعاني والخلوص إلى مراد المتحدث , والاستجابة الملائمة لرسالته .
- **معنى الاستماع :** هو الانتباه والفهم والتقويم والاستجابة للرسائل المنطوقة وغير المنطوقة .
- **معنى السماع :** وظيفة فسيولوجية تتعلق بالأذن , ووظيفتها في تلقي المثيرات الصوتية .
- **والاختلاف بين الاستماع والإنصات هو اختلاف في درجة ومدى السماع والانتباه والفهم للرسالة , فالإنصات أعلى درجة من الاستماع , لأنه استماع القلب والعقل والروح والجسد .**

## مقارنه (بين الإنصات والسماع) :

- السماع وظيفة فسيولوجية يشمل استقبال الرسالة , أما الإنصات فهو وظيفة عقلية تتعلق بفهم الرسالة .
- السماع هو الخطوة الأولى من خطوات الإنصات .
- الإنصات عملية تتطلب الإرادة والجهد بعكس السماع .
- يتطلب الإنصات التنبه والتقويم للعبارات بعكس السماع .
- يتطلب الإنصات الانتباه للحركات والإشارات غير اللفظية المصاحبة للحديث .
- الاستجابة مطلوبة في الإنصات .

## مستويات المستمع من المتحدث

- 1-الاستماع المتعاطف
- 2- الاستماع المتفهم
- 3-الاستماع الانتقائي
- 4-الاستماع الشكلي
- 5-التظاهر بالإصغاء
- 6-التجاهل التام

### المهارات المطلوبة للإنصات :

- استعد للإنصات قبل أن تبدأ الإنصات
- استمع بانتباه
- فسر مضمون الرسالة
- قوم الرسالة
- احذر من بعض الأعمال التي تؤدي إلى إثارة المتحدث
- أد الاستجابة المناسبة

### المهارة المطلوبة للإنصات :

أولا : ( استعد للإنصات )

- توقف عن الحديث واستمع بعقل مفتوح للمتحدث .
- حاول أن تتخلص من كل معوقات الإنصات سواء كانت ذهنية او نفسية او بيئية .
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات , باستعمال وسائل الاتصال غير اللفظية : كالجلسة المريحة , والنظرة للمتحدث .

ثانيا : ( استمع بانتباه )

- الانتباه للحديث والعناية بالرسالة هي لب الإنصات :
- استمع لكل كلمة , ولكل فكرة , ولا تحكم او تقوم حتى ينتهي المتحدث من عرض فكرته , فالمتحدث يريدك أن تستمع إليه
- دون ملاحظتك إن احتجت لذلك . ولا تكتب كل شي بل اكتب أهم النقاط .
- ناقش رسالة المتحدث بالأسئلة المناسبة لاستيضاح الرسالة إن احتجت إليها .
- راقب أسلوب المتحدث لتبين حقيقة الحديث ( مبالغ . متعصب . منطقي ) .
- راع الإشارات غير اللفظية ( تعبيرات الوجه , الإيماءات ) .
- لأتقاطع المتحدث إلا إذا اقتضت الضرورة . وكن لبقا في ذلك كأن تقول له : رجاء انتظر , او لحظة من فضلك .

ثالثا : ( فسر مضمون الرسالة )

بعد استماعك للرسالة كاملة حلل ما سمعت واجتهد في فهم المعنى الذي أراده المتحدث إيصاله إليك وفقا لخلفيته وليس خلفيتك .

رابعا : ( قوم الرسالة )

كون رأيك وانطباعك عن أهمية الرسالة وحقيقتها وهدفها , وفقا لمنطق الحديث , وصحة المعلومات والأدلة والاستنتاجات .

خامسا : ( احذر بعض العمال )

- ينبغي الحذر من بعض الأعمال التي تؤدي الى إثارة المتحدث او دفعه الى إنهاء حديثه , ومنها :
- الإيحاء بالضجر او الملل من خلال الكلمات او الإيحاءات غير اللفظية .



- استعمال عبارات محببة ( معلومة معروفة , كلام مكرر , أنت دائم الخطأ , تريد أن تعلمني ) .
- المبادرة الى إكمال الحديث عن المتحدث .

سادسا : ( أداء الاستجابة أثناء الحديث وبعده )

- أثناء الحديث
- هز الرأس , وهو علامة الاهتمام .
- الصمت والنظر للمتحدث بتشوق واهتمام ومتابعة .
- إمالة الصدر قليلا الى الأمام .
- الملاحظة العابرة مثل نعم , هكذا , عجيب , غريب ولا تقل له : اشعر انك تريد كذا , او على عكس ذلك تماما .
- اعد الصياغة : مثل أن تقول : أنت قلت كذا وكذا , أنت ذكرت في كلامك كذا وكذا .
- كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة , وهو أمر يشعر المتكلم بالتقدير .
- بعد الحديث
- اشكره على حديثه معك .
- لخص له رسالته , لتتأكد من فهمك لرسالته .

نموذج تطبيقي من سيرة الرسول صلى الله عليه وسلم لمهارة الإنصات :

روى ابن هشام في سيرته أن عتبة بن ربيعة جلس الى رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال له : يا ابن أخي .انك من حيث قد علمت من المكانة والنسب , وانك قد أتيت قومك بأمر عظيم فرقت به جماعتهم , وسفهت به أحلامهم , وعبت به آلهتهم , وكفرت به من مضى من آبائهم , فاسمع مني اعرض عليك أمورا , لعلك تقبل بعضها . فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم : قل يا أبا الوليد اسمع , فقال عتبة .....حتى فرغ . قال : او قد فرغت يا أبا الوليد ؟ قال : نعم . قال : فاسمع مني . قال : افعل . فاخذ رسول الله صلى الله عليه وسلم يتلو عليه من سورة فصلت , حتى إذا انتهى الى موضع السجدة منها سجد , ثم قال لعتبة : قد سمعت يا أبا الوليد . فأنت وذلك , فقام عتبة الى أصحابه , فقال بعضهم : نحلف بالله لقد جاءكم أبو الوليد بوجه غير الوجه الذي ذهب به , وطلب عتبة إليهم أن يتركوا الرسول صلى الله عليه وسلم وشأنه , فأبوا وقالوا له : سحرك يا أبا الوليد بلسانه .

عوائق الإنصات :

- |                    |                           |                                       |
|--------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| 1/ العوائق الذهنية | 2/ الانطباع والحكم السابق | 3/ اختلاف اللهجة أو اللغة بين الطرفين |
| 4/ الحالات النفسية | 5/ المشوشات البيئية       | 6/ سماع ما نريد أو نحب سماعه فقط      |

مهارات القراءة :

- يعتمد الاتصال في شقه المكتوب على ركنين رئيسيين :
- الكتابة لإرسال المكتوب
- القراءة لاستقبال المكتوب
- تتداخل ثلاث عناصر لاستقبال الرسالة المكتوبة :
- المعنى الذهني
- اللفظ الذي يؤديه
- الرمز المكتوب

## مراحل القراءة :

تمر القراءة بثلاث مراحل , هي :  
مرور العين على النص المكتوب .

تفسير النص .

استنتاج المعاني .

• **سمات القراءة:**

• أنها تتيح العناية بتحليل الرسالة

• أن المادة المقروءة مجردة من مؤثرات الصوت

• ثبات الرسالة

• أنها تحتاج إلى تعلم فنحن نشاهدها بعيوننا ولكننا نقرأها بعقولنا .

**أساليب القراءة:**

### أبرز أساليب القراءة وفقا للهدف من القراءة :

• القراءة الاستكشافية

• القراءة التصفحجية

• القراءة الدراسية

• القراءة النقدية

**القراءة الاستكشافية:**

**معناها :** هي أسلوب يستعمل في طلب معلومة يريد القارئ دون النظر إلى سواها وبسرعة .

**استعمالها :** تستعمل في البحث في المراجع والمعاجم والموسوعات .

**طريقتها :** المرور السريع على بعض الكلمات المحددة والمراد الوصول إليها .

## القراءة التصفحية:

معناها : القراءة السريعة للحصول على فكرة عامة من النص

مكوناتها : الملخصات والاستنتاجات التي ترافق النص

طريقتها : قراءة الفهرس لأجل الاطلاع على موضوعات الكتاب الرئيسية .

قراءة فقرة او فقرتين من أهم الفصول , والاطلاع على أهم موضوعات الكتاب , من اجل تكوين رأي عن المكتوب .

بعض الكتاب يضع ملخصا عاما في خاتمة الكتاب , او ملخصات مختصرة في بداية الفصل او نهايته , و الاطلاع عليها مفيد جدا في القراءة التصفحية .

## القراءة الدراسية:

معناها: هي الطريقة المتأنية التي يستخدمها القارئ لفهم مضامين النص , وتفسيره واستيعاب الأفكار فيه . وغالبا تستخدم في الدراسة على المقررات لأجل تقديم الاختبارات .

## الخطوات الخمس للقراءة الدراسية:

- استطلع : تعني المرور على المادة العلمية بطريقة التصفح .
- اسأل : ضع أسئلة تجيب عنها دراستك للكتاب .
- اقرأ : بعد وضع الأسئلة قم بقراءة الكتاب واجب عن أسئلتك منه .
- أثناء قراءتك حاول أن تأتي بأمثلة وشواهد على أفكار الكتاب .
- لخص ما قرأته بأسلوبك .
- استذكر : ضع الكتاب وحاول أن تستذكر ما قرأت .
- راجع : هذه الخطوة مهمة لتجنب النسيان والحفاظ على المعلومة .

## والمراجعة نوعان :

المراجعة الفورية : بعد الانتهاء من القراءة مباشرة .

المراجعة الدورية : بين الفينة والأخرى لترسيخ المعلومة .

## القراءة النقدية:

معناها : هي قراءة واعية تحلل عمل الكاتب , وتحكم في الأفكار والاستنتاجات والأدلة وصحة المعلومات .

متطلباتها : تحتاج الى المعرفة الواسعة بموضوع الكتاب , وتتطلب قدرة خاصة على فهم النص , ومعرفة اتجاهات الكاتب , وخلفياته والمصادر التي اعتمد عليها , ومنهجيته في الوصول للنتائج .

أساليب القراءة وفقا لسرعتها:

**القراءة السريعة:** تختلف من شخص لأخر , وذلك حسب الخبرة والتدريب والممارسة , وتفيد في فهم السياق العام , والمعنى الإجمالي .

**القراءة المتأنية :** هي قراءة واعية فاحصة تتسم بالتأني وإعمال العقل , حتى يتمكن القارئ من فهم واستيعاب المادة المقروءة .

### تمرين (1)

كيف تحسن من سرعتك في القراءة ؟

- اقرأ جملة جملة وليس كلمة كلمة
- ألا ترفع صوتك أو تحريك شفطيك
- قلل أخطاء حركة العين باستخدام إصبعك كمؤشر
- حرك إصبعك على النص أسرع قليلا من سرعة العين
- اجعل التركيز أثناء القراءة في منتصف الصفحة
- حدد زمتنا لإنهاء القراءة
- لا تتوقف على الكلمات المعتادة (مثل , لكن )
- التدريب المستمر اقرأ ثم اقرأ

### العوامل التي تؤثر في القراءة:

لغة المادة المقروءة : فقد تكون المادة مكتوبة بلغة سهلة واضحة , او بلغة صعبة لا يفهمها إلا المختصين وقد تستعمل فيها مصطلحات تحتاج الى معاجم لفهم المراد .

### الغرض من القراءة :

الحالة التعليمية والثقافية للقارئ : كلما زاد علم القارئ واتسعت ثقافته وزادت ثروته اللغوية , كلما كانت مهارته في القراءة والتحليل أعظم .

الحالة النفسية للقارئ : يحتاج القارئ الى نشاط ذهني وعقلي أثناء القراءة فالإرهاق وشروء الذهن كلها تقلل الاستيعاب .

البيئة : القراءة تحتاج الى الهدوء ودرجة حرارة مناسبة وإضاءة وجوده الخط أمر مطلوب للقراءة السليمة .

### الغرض من القراءة:

- القراءة للحصول على معلومة محددة
- القراءة للفهم والاستيعاب
- القراءة النقدية التأملية التحليلية
- القراءة للمتعة كالروايات والقصص

### مشتتات الانتباه في القراءة:

### مشتتات تتعلق بمحيط القراءة:

- الضجيج
- طريقة الجلوس
- الطباعة غير مريحة
- الإضاءة غير المناسبة

### مشتتات شخصية:

- انشغال البال
- السرحان والاستطراد في فكرة جانبية

### كيف تكتسب التركيز:

- الجلوس في مكان جيد الإضاءة وهادئ ومريح
- اختيار الأوقات المناسبة للقراءة
- استخدام القلم للتلوين واستخلاص الأفكار
- حدد أهدافا للقراءة وحاول الوصول إليها

### توصيات للقراءة الإلكترونية:

- استخدم طريقة عرض توفرها المتصفحات ومعالجات النصوص
- تكبير الصفحة بما يناسب بصرك
- استخدم القراءة التصفحية لمعرفة الكاتب وموضوع الكتابة
- افرز الرسائل عن بعضها حسب فائدتها لك
- تعلم مصطلحات الانترنت واختصاراته

- استخدم واقي لأضرار الشاشة
- إبعاد النظر عن الشاشة كل 15 دقيقة لثوان معدودة

## المحاضرة الخامسة

### الوحدة الثالثة

**\*تعريف الاتصال اللفظي المنطوق:** هو تبادل اللغة بين اطراف الاتصال للوصول الى اكبر قدر من الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الالفاظ لدى اطراف الاتصال

**\*محددات الاتصال اللفظي المنطوق:**

- 1/ الاتصال اللفظي المنطوق هو الوسيله الاكثر شيوعا
- 2/ التوافق اللغوي شرط اساسي لحدوث الاتصال
- 3/ الاتصال اللفظي المنطوق يعتمد على الثروه اللغويه لدى المتحدث
- 4/ الاتصال اللفظي المنطوق يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظيه ( تعبيرات الوجه – لغه الجسد)

**1/ الاتصال اللفظي المنطوق هو الوسيله الاكثر شيوعا :** لان معظم الاشياء التي نتعلمها تعتمد عليه لسهولة وسرعة كنهه كنهه علاقه مع الاخرين او الشراء و البيع الانسان يقضي جزءا كبيرا من وقته وهو يتجاذب اطراف الحديث مع الاخرين

**2/ التوافق اللغوي شرط اساسي لحدوث الاتصال :**

**اللغه :** مجموعة من الرموز الصوتية المنطوقة والمكتوبة يحكمها نظام معين ولها دلالات محدودة يتعارف عليها افراد ذوو ثقافة معينة ويستعملونها في التواصل

الاتصال اللفظي لابد فيه من توافق اللغة بين المتحدثين بخلاف الاتصال غير اللفظي والذي يمكن فيه التواصل مع الاخرين باستعمال الاشارات والتلميحات

**3/ الاتصال اللفظي المنطوق يعتمد على الثروه اللغويه لدى المتحدث :**

الاتصال اللفظي يعتمد على الثروه اللغويه لدى المتحدث وكلما زادت حصيلتك اللغويه مرتفعه كلما تمكنت من زياده قدرتك على اقناع الاخرين وزياده مصداقبتك عندهم

4/ الاتصال اللفظي المنطوق يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظية ( تعبيرات الوجه – لغه الجسد) :

العوامل غير اللفظية تعين على اعطاء الكلمات قوه واثر , اذا لم تتوافق لغه الجسد مع اللفظ المنطوق فان المستمع سيميل الى تصديق الاشارات غير اللفظية اكثر من الكلمات المنطوقه

**\*مجالات الاتصال اللفظي المنطوق :**

1/ الحوار والنقاشات 2/ التعلم والتعليم

3/ الاعلام المرئي والمسموع 4/ المحادثات العامة في حياة الناس

**\* مهارات التحدث والمخاطبه هي :** القدرة على توظيف اللغة والالفاظ والصوت للتواصل مع الاخرين سواء على مستوى الاستيعاب او التعبير

**\* مهارات التحدث والمخاطبه :**

1/ صياغة الافكار ذهنيا قبل التحدث : ( الاستعداد ابسط الطرق لجعل المحادثه اكثر تأثرا)

2/ استخدم لغة حيوية : ( استخدام الفاظ ممتعه لجذب الاخرين )

3/ استخدم لغه مقارنة لثقافة المخاطب : ( بان تكون اللغة السهله واضحه ومباشره ولا تحتمل اكثر من وجه بحيث يفهمها الاخرين )

4/ استخدم الاسماء والالقب المناسبة : ( لانها تشعر المستمع بالقرب منك ولكن دون مبالغه )

5/ الاتزان في استخدام نبرات الصوت : ( الارتفاع والانخفاض حسب الموقف فالصوت العالي ينفر المستمع ويزعجه والمنخفض يدل على ضعف الشخصية ولكن طبق قاعده لكل مقام مقال )

6/ توقف وقفات قصيرة (فترات صمت) : ( لانها تسمح للمستمع باستيعاب ما قلت وتعطيك فرصه لمراجعته افكارك )

7/ وضح مخارج الحروف : ليكن نطقك صحيحا وكلامك واضحا ومفهوم للسامع.

8/ التوسط في سرعة الحديث : فلا يكون سريعا غير مفهوم ولا يكون بطيئا مملا وتجنب ان يكون على وتيره وحدة .

9/ التزم بصلب الموضوع : احترس الابتعاد عن مسار الرئيس ولا تسهب ولا تتوسع في حديثك عن مواضع غير مرتبطه.

10/ ركز على النقاط الرئيسية وكرر طرحها بتنوع : التركيز على الافكار الجوهرية في الموضوع وامتلاك ادلة وحجج دامغه.

- 11/ خالف بأدب وتحكم في انفعالاتك: فلا تسخر ولا تؤنب ولا تلم فإن في ذلك تنقضا للمستمع.
- 12/ زن نظرك ولا تكثر الالتفات اثناء الحديث: ( احرص ع ان تتحدث مع الاخرين مع النظر اليهم ولا تطيل النظر اليهم فان ذلك يجرهم وابتعد عن النظرات الساخره )
- 13/ انتق الكلمات وهذب الالفاظ: احرص على اختيار العبارة اليه الهينه .
- 14/ تحدث ماقل ودل: اقتداء بسيد الخلق ونبي الهدى عليه افضل السلام وازكى التسليم الذي اوتى جوامع الكلام.

### \*اداب الاتصال اللفظي :

- 1- الاتصال في الاوقات المناسبة
- 2- تجنب اماكن الضجيج والتشويش وضعف الاتصال
- 3- استعمل المكالمات الهاتفية للرسائل السريعة
- 4- اسأل الشخص في بداية الاتصال عن مناسبة الوقت للاتصال .
- 5- عرف بنفسك مباشرة
- 6- الاختصار في المكالمة .
- 7- تجنب ألقيا م باي عمل اثناء المكالمة الهاتفية
- 8- انهاء المكالمة بلطف اذا انتهى الغرض منها

\*مهارات الالقاء : يمكن اكتساب مهارات الالقاء وتعلمها كباقي المهارات

\*توصلت دراسه امريكيه الى ان التخوف من الحديث امام مجموعه يعتلي قائمه المخاوف ويمكن تناول مهارات الالقاء من خلال محورين اساسيين هما :

1/ تطوير مهارات الاعداد والتحضير الجيد للموضوع

2/ تطوير مهارات خاصه بالمتحدث نفسه

\*مهارات الاعداد والتقديم والتحضير الجيد للموضوع :

1/ اختيار الموضوع: ويتم بناء على اهميته ومدرى رغبتك والمالك به وان يكون مناسباً للزمان والمكان وان يهم المستمعين

2/ تحديد الهدف: يكون الهدف واضحاً ومحدداً واسأل نفسك ماذا يريد الاخرين معرفته

3/ صياغة الموضوع: وتشمل مقدمه والموضوع والخاتمه



4/ اعداد العرض: يفضل الاستعانه بوسائل العرض الحديثه كبرنامج البروربوينت لسهولته وتنوع وسائل الايضاح كالرسومات والصور والافلام وامكانيه عرضها بطرق متعدده

**\*اجزاء صياغه الموضوع :**

1/ المقدمه : اول ما يسمعه الحضور من حديثك وعاده يسبق المقدمه والاستهلال بالحمد لله والصلاه على رسوله ثم افتتاحيه مريحه ومشوقه لشد انتباه المستمع كقصه او سؤال او احصائيه ثم عرضا موجزا لما ستتحدث به .

2/ صلب الموضوع : يفضل ان تحظر موضوعك في نقاط محدده وان تصاغ بطريقه واضحه ومباشره وبتسلسل منطقي وكل فكره مبنيه على دليل من القران او السن هاو اقوال العلماء وتدعم بالشعر او القصص

3/ الخاتمه : وهي اخر فرصه متاح هلك لتحدث انطباعا ايجابيا لدى المستمعين حاول ان تكون قويه قم بتلخيص اهم النقاط والافكار وذكرهم بالهدف والنتائج والتوصيات وكيفيه تنفيذها

## المحاضره السادسه

**\*اعداد العرض** : يعني العرض ان يستعين المتحدث بكل العوامل والوسائل والتي تساعد في شد انتباه السامع له ومن اهم وسائل العرض الحديثه والمستخدمه بكثره , استعمال الحاسب الآلي في اعداد العروض التقديميه وبرنامج البروربوينت لسهوله استخدامه وتنوع وسائل الايضاح فيه كالصور والمؤثرات الصوتيه وعرض المعلومات بطرق متعدده

**\*قواعد مهمه لاعداد العرض :**

1/ احرص على الوضوح والبساطه

2/ اكتب العنوان على الشريحه الاولى

3/ لا تكثر من الكلمات والجمل في الشريحه الواحده

4/ الكتابه بخط واضح

5/ استعمل الصور والكلمات

6/ احرص على التنسيق الجيد كالمسافات بين الكلمات والجمل

**\*مهارات خاصه بأداء المتحدث ( الملقى ) :**

1/ التخلص من الرسائل السلبيه الداخليه ( لااستطيع – انا خجل – سيضحكون مني ) فهذه قيود تمنع التحرر والانطلاق

2/ المظهر اللائق : نظافه اللباس واناقتها ومناسبتها للموقف لان الناس يميلون الى المظهر الحسن

3/ حاله الوقوف , أي الوقوف على قدميه مستقيما ومبعدا احدهما عن الاخرى لانها تزيد من ثقته بنفسه وتساعد على التنفس بشكل مناسب ويجب تجنب الوقفه المائله والمتراخيه

4/ انشراح الوجه ( البشاشه ) : والتبسم فالابتسامه سر النجاح ومفتاح الاتصال وتفتح القلوب وتشعر الاخرين انك واثق من نفسك

5/ التواصل بالعينين ( توزيع النظرات ) فالمستمع يرغب بان يكون موضع اهتمام المتحدث ولا يتم ذلك الا من خلال النظر بالعينين والاتصال البصري يزيد من قناعاتهم بالموضوع ويعطي الملقى قدره على معرفه ردود فعل المستمعين وانطباعهم

6/ تنوع الاداء الصوتي: بحيث يكون نطقك للكلمات متوافقا مع المعنى وهذا يتطلب معرفه بمخارج الحروف والتحدث بوتيره واحده يقلل التأثر بالاخرين ويشعرهم بالملل

7/ لغه الجسد

8/ اداره الحضور

\*مهارات توظيف الصوت :

1/ مستوى الصوت : مرتفع - متوسط - منخفض حسب الموقف ومتطلبات الحديث

2/ معدل الايقاع : سريع - متوسط - بطئ حسب متطلبات الصوت

3/ تنوع نبره الصوت : نطق الجمل الاستفهاميه يختلف عن الجمل العاديه

4/ استعمال التشديد : الضغط على بعض الكلمات لبيان اهميتها

5/ توظيف الوقفات ( السكتات ) : لتهيئه ذهن السامع

\*انواع السكتات :

1/ سكته عاديه : سكته خفيفه تكون بين الجمل

2/ سكته انتقاليه : اطول قليلا من السكته العاديه وتكون عند الانتقال من فكره الى اخرى

3/ سكته استشاريه او تشويقي : وهي ان يتوقف المتحدث في موضع لا يتوقع السامع ان يسكت فيه لكل يثير انتباهه ويحرك مشاعره

**\*لغة الجسد :** وتعني الحركات والاشارات ولايماءات التي يقوم بها المتحدث في اثناء الالقاء كحركه اليدين او الكتفين او الرأس او الوجه ولغة الجسد له بالغ الاثر في التأثير بالآخرين

### ونصح بما يلي :

- 1/ ان تكون تعبيرات الجسد متزامنه مع الكلمات المستخدمه
- 2/ اليدان من المعالم المهمه للغة الجسد فاحرص على عدم وضعهما بجانب الجسم طوال الوقت وكذلك عدم المبالغه في تحريكهما وعدم الانشغال بالقلم وتجنب تشبيك اصابع اليدين او وضعهما على الخصر او خلف الظهر
- 3/ تجنب التكرارات اللفظيه والحركيه

### \*اداره الحضور :

يتم باستخدام الوسائل المناسبه لجذب الانتباه والتشويق واعطائهم الفرصه للاسئله والمشاركه في النقاش وملاحظه تفاعلهم وتأثرهم ومتابعتهم لما يقول والاسئله دليل على تفاعل الجمهور وهي فرصه جيده للمشاركه ومعرفه الاراء المختلفه والتفاعل مع المستمعين وللتعامل الجلد يجب الاستماع جيداً للسؤال ويفضل اعاده صياغه السؤال للتبيت من فهم مقصد السائل وان تكون الاجابه بصوت واضح ومسموع وموجهه للسائل والحضور معا

### \*انواع الكتابه :

- 1/ وفقاً لطبيعته الماده ( ادبيه – علميه – وصفيه – عمليه )
- 2/ وفقاً لرسميه الكتابه ( رسميه – غير رسميه )
- 3/ وفقاً لمحتوى الماده المكتوبه ( دينيه – اجتماعيه – اقتصاديه – قانونيه )
- 4/ وفقاً لاداء الكتابه ( يدويه – الالكترونيه )

### \*مهارات الكتابه :

- 1/ حدد هدفك بوضوح
- 2/ حدد طبيعة المرسل اليه:درجتهم العلميه – عددهم – درجه فهمهم ومستوى الثقافه لديهم
- 3/ حقق مايريد المرسل اليه من معرفة
- 4/ خطط لكتاباتك : دون الافكار الرئيسيه والعبارات التي ستركز عليها
- 5/ ركز على الفكرة الرئيسية واحسن الدخول اليها .
- 6/ استخدم كلمات واضحة يمكن فهمها بسرعة .
- 7/ قسم الرسالة الى مقاطع منطقية وفقرات متسلسله
- 8/ كن لبقاً في العبارات
- 9/ استخدم لغة حيوية ( توظيف البلاغه )
- 10/ احرص الى تكوين انطباع ايجابي اولي عن رسالتك ( الاهتمام بنوعيه الورق – الاستفتاح – يسعدني, يشرفني )

- 11/ اكتب معلومات صحيحة : تفقد الاخطاء في الارقام الاحصائية وراجع الرساله
- 12/ تأكد ان الرسالة وصلت كاملة .
- 13/ حاول الاختصار من غير اخلال في مضمون الرسالة .
- 14/ استخدم كلمات الربط لتماسك الرسالة .
- 15/ احذر من الاخطاء الاملائية والنحوية .
- 16/ اكتب المقدمة بعد ان تكون كتبت الموضوع .
- 17/ اختتم بخاتمة جيدة

### \*الاطء الاملائي :

- 1/ الخط في الحروف المتشابهه
- 2/ اهمال الحروف المعجمه
- 3/ الخط بين التاء المربوطه والتاء المبسوطه
- 4/ كتابه همزات القطع في مكان الوصل او اسقاطها
- 5/ وضع الهمزة على سطر او كرسي او منفرده
- 6/ الخطأ في علامات الترقيم

### \*توصيات الكتابه :

- 1/ تجنب السخرية او التهكم
- 2/ تجنب كثرة السجع او استعمال المصطلحات الاخبيه دون حاجه لانها تشتت القارئ
- 3/ لا تلجأ الى التلميحات واستعمل لغه مباشره
- 4/ اذكر توقعك لردده فعل القارئ مما يحفزه على الرد : أمل , ارجو , كلي ثقه
- 5/ الاشاره الى المصادر والمراجع
- 6/ استعمل الرسومات البيانيه
- 7/ ضع هويه المرسل وتاريخ الرساله وطرق التواصل

### \*مهارات الكتابه بالحاسب الآلي :

- 1- استخدم خطوطا مناسبة
- 2- استخدم حجما في الخط يختلف فيه العنوان عن الموضوع .
- 3- لا تستخدم الخطوط المائلة لتسلط الضوء عليها إلا لتأكيد معلومه
- 4- استخدم خطوط متعارف عليها حتى لا يختلف التنسيق اثناء فتحه في جهاز اخر
- 5- لاكثر من استخدام الالوان التي لا تريح العين

6- استخدم ابعاد مناسبة بين السطور والفقرات

7- لاكثر من حشو الصفحة بالكلام

### \*البريد الالكتروني :

يعد البريد الالكتروني من اكثر الطرق انتشارا من بين وسائل الاتصال المكتوب في العصر الحديث ففي مليار رساله وقد ساعد 65 فقط كان عدد الرسائل المتبادله عبر البريد الالكتروني اكثر من 2006 عام على ذلك يسر استخدام البريد الالكتروني وقله تكلفه وسرعه التواصل به

### \*مهارات الكتابه بالبريد الالكتروني :

- 1- اكتب عنوان الرسالة بشكل واضح .
- 2- استخدام خاصيه التحقق من الهجاء spell check
- 3- تفادى المرفقات attachments غير الهامه لانها تحتاج وقت للتحميل وتحمل احيانا فايروسات
- 4- اضف توقيعك في نهاية الرسالة .
- 5- تأكد من صحة العنوان الذي سترسل اليه الرساله
- 6- راع عدم ازعاج المرسل اليهم بكثره الرسائل الموجهه لهم

## الوحدة الرابعة

### الاتصال غير اللفظي:

الاتصال غير اللفضي : جزء مهم من الاتصال الانساني فهو يقوي معنى الرساله اللفظية ويثريها وقد ينوب عن الرساله اللفظيه في نقل معناها كاملا .

عبارات نسمعها : أشرق وجهه , هز رأسه , تبسم ابتسامه صفراء , احمر وجهه , قلب كفيه , هز كتفيه استهجانا, منظره حلو, ملابسه جميله, سيارته فخمه, تلفونه حديث.....

ففي هذا نحن نتحدث عن صورته متنوعه من الاتصال غير اللفظي , وفي كل هذه العبارات إشارة إلى معان , ورسائل تم تبادلها دون ان ينطق صاحبها بكلمة واحدة ولكنها وصلت إلينا بصورة قد تكون أكثر صدقا واكثر تأثيرا من الكلمات المنطوقة.

### تعريف الاتصال غير اللفظي:

العملية التي يتم من خلالها تبادل الافكار والمعاني بين الافراد بدون ألفاظ ويستعمل في هذا النوع من الاتصال حركات اليد وتعبيرات الوجهه او نبره الصوت او اللمسات او المسافات او كل ما من شأنه ان ينقل أي معلومات او مشاعر او احساسيس بدون استعمال الالفاظ .

## محددات الاتصال غير اللفظي :

\*الاتصال غير اللفظي يعتمد على كل ما توصل إليه الانسان مع غيره من اشارات .

\* نجاح الاتصال غير اللفظي يعتمد على مقدار مايتفق عليه المرسل والمستقبل من إشارات أي خبره المشتركة للرمز وكلما زاد مقدار الاتفاق على المعنى الذي يتضمنه الرمز غير اللفظي كلما زاد التفاهم بين اطراف الاتصال .

\*يرتبط التواصل غير اللفظي بثقافة المجتمع فبعض الدلالات للإشارات تختلف من مجتمع الاخر.

\* الاتصال الغير اللفظي ذو مصداقيه عاليه خاصة إذا توفر فيه عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل لفهم الدلالات رموزه . وقليل من الناس يملكون القدره على إظهار التعبيرات غير اللفظيه ولا سيما تعبيرات الوجه ونظرات العينين بمعان تتناقض مع مكنونات نفوسهم .

## أهمية الاتصال غير اللفظي في حياتنا :

\*كثير من الرسائل التي نتبادلها في الاتصال مع الاخرين عبارة عن اتصال غير اللفظي وتأثيرها قد يكون أقوى من تأثير الرسائل اللفظيه .

\*الاتصال غير اللفظي قد يفوق الاتصال اللفظي في التعبير عما تكنه النفس من مشاعر.

\*الاتصال غير اللفظي يكون الانطباعات الاولى عنا وهذه الانطباعات قد يصعب تغييرها فيما بعد.

## أدوات الاتصال غير اللفظي في حياتنا :

- |                 |             |
|-----------------|-------------|
| 1-العينان       | 6-اللمس     |
| 2-تعبيرات الوجه | 7-الملابس   |
| 3-الابتسامة     | 8-الديكور   |
| 4-لغة الجسد     | 9-الروائح   |
| 5-الرأس         | 10-الاصوات  |
|                 | 11-المسافات |
|                 | 11-المسافات |

## العينان :

تعتبر العينان من اكثر ادوات الاتصال غير اللفظي صدقا وثقه وهما نافذتا الروح فهما الكاشفتان الصادقتان القادرتان على تجسيد المشاعر قال تعالى: (فإذا جاء الخوف رايتهم ينظرون اليك تدور اعينهم كالذي يغشى عليه من الموت) الاحزاب 19

**للغة العينان ثلاث مكونات:**

**1-طول مدة النظر**

**2-عمق النظر**

**3-المساحة التي ننظر إليها**

**سؤال:لماذا نطيل بالنظر بالآخرين احيانا؟؟**

**نطيل النظر غالبا بالاشخاص الذين نثق بهم وكن لهم الاحترام ويقل النظر الى الذين نتجاهلهم ولا نهتم بهم..**

**والمتحدث أكثر ما يطيل النظر الى:**

**\*الذين يشجعونه اكثر من غيرهم**

**\*الذين يتجاوبون معه اكثر من غيرهم**

**\*الواقين اكثر بأنفسهم**

**\*الاكثر مصداقيه**

**من هم الاشخاص الذي يقل نظرنا إليهم؟؟**

**\*الذين يتعاملون معنا بصفه رسميه**

**\*الذين لا يقبلوننا**

**\*الذين يتصفون بالعصبيه او عدم المرونه**

**الذين لا يهتمون برسائلنا ولا يشجعوننا على إرسالها.**

**دلالات النظرات:**

**النظره العميقه:التي تستغرق وقتا عميقا أطول هي دلالة التركيز ولاهتمام الكبير بحديث الطرف الاخر.**

**النظره الشارده:التي تدل على عدم الغايه او الشعور بالملل من المتحدث او الانشغال بالتفكير في شئ اخر .**

النظرة السطحية: التي لاتستغرق وقتا ولاتمعن في المتحدث فهي دلالة عدم الاهتمام المطلق بالطرف الاخر.

وصايا للمتحدث :

(الاهتمام بالنظرة)

**من خلال جملة من الامور:**

\* استعمل النظرة السطحية غير العميقة مع تعبير الرفض لاشعار الطرف الاخر برفضك لرسالته ..

\* احرص على تثبيت النظر اثناء الحديث مع الطرف الاخر لتعزيز رسالتك ..

\* حاول ألا ينصرف فكرك عن محدثك..

\* العين الزائغة غير المستقره تقلل مصداقيتك وتبعث التوتر وعدم الثقة..

\* لاتطل النظر إلى شخص معين دون باقي الحضور الا انه يسبب له الحرج ووزع نظراتك على الحضور بمقدار واحد ..

تعبيرات الوجه:

\* تستعمل تعبيرات الوجه لدلالة على المشاعر المصاحبه للرسائل, مثل (القبول, الرفض, الحزن, الفرح, الغضب, الدهشة, الخوف, الارهاق, التوتر, الاشمزاز)

\* قد يشترك في اظهار المشاعر اكثر من جزء من اجزاء الوجه فالغضب مثلا, تستخدم في اظهاره نظرات العينين وتقطيب الوجه وجمع ما بين الحاجبين .

\* تعبيرات الوجه من الوسائل المهمة في التعبير عن المشاعر فينبغي التنبه الى فهمها وقراءتها . فعلى سبيل المثال يمكن فهم حالة الطالب في المحاضره من حيث الانتباه والتفاعل وعدمه من تعابير وجهه .

\* المهاره في استعمال تعبيرات الوجه تعتمد على قدرة المرء في استعمال التعبير المناسب للموقف الاتصالي مثل استعمال تعبير الفرح في المناسبات السارة والقدرة على ضبط تعبيرات الوجه الاخفاء المشاعر الحقيقيه اذا لزم الامر (اضبط مشاعرك الباعثه على الضحك اذا كان سيؤدي الى ارباك المتحدث)

\* إتقان استعمال تعبيرات الوجه في حالة الانصات اثناء استقبال رسائل الاعطاء الاستجابيه المناسبه للمتحدث او السامع.

ادوات الاتصال غير اللفظي :

(الابتسامه)



**الابتسامه:** جزء اصيل من لغة العين والوجه .

قال الرسول الله صل الله عليه وسلم(تبسمك في وجه اخيك صدقة )

**\*الابتسامه الصادقة :** علامة الابتهاج العفوي وصدق المشاعر.

**\*الابتسامه الزائفه:** ابتسامه متصنعه لكونها متسفه مع حقيقه المشاعر.

**\*ابتسامه الخجل.**

**\*ابتسامه السخريه.**

**\*ابتسامه الغضب.**

**الاتصال غير اللفظي**

**الجسد لغة**

• معنى لغة الجسد : هي الأحوال التي تكون عليها أجسامنا أثناء الجلوس والوقوف والمشي.

• وهي أحوال ترسل رسائل غير لفظية مهمة لا يمكن تجاهلها  
توضح طبيعة الشخص والمزاج , وتتضمن إيماءات  
وإشارات اليد وأحوال الذراعين والساقين والمشية.

**قواعد قراءة لغة الجسد:**

**\*القاعدة الأولى :** اقرأ الإيماءات والإشارات مجتمعة , لا  
مفرقة.

•القاعدة الثانية : ابحث عن العلاقة بين الإيماءات واللغة  
اللفظية.

•القاعدة الثالثة : اقرأ الإيماءات في سياقها , والإطار الذي  
تمت فيه , حتى لا تسيء فهمها.

**معاني الإيماءات والإشارات:**

الرسائل السلبية	دلالتها
1-عض الشفة	القلق والتوتر
2- فرك مؤخرة الرأس أو العنق	دلالة الإحباط ونفاد البر
3- تقاطع اليدين أمام الصدر	دلالة التحدي وانغلاق التفكير

<p>دلالة موقف متحفظ أو قلق أو محبط</p> <p>حركة عدائية توهي بالاهانة</p> <p>تعبير بأنني الشخص الأقوى وعدم الرغبة بالحديث</p> <p>كبح مشاعر سلبية أو الشعور بعدم التأكد أو الخوف</p>	<p>4-اليدان المطبقتان أمام الصدر</p> <p>5- قبض اليد والإشارة بالإصبع</p> <p>6-الساقان مفتوحتان في الوقوف مع وضع اليدين على الخصر أو تشبيكهما</p> <p>7- تقاطع الساقين أو تشبيك الكاحلين في أثناء الجلوس</p>
---	--

دلالاتها	الرسائل الإيجابية
<p>الثقة واليقين والهدوء النفسي</p> <p>الحماسة والتوقع الايجابي لمجريات الأمور</p> <p>الانفتاح وتشجيع الطرف الآخر للمزيد</p> <p>توهي بالثقة والقوة وصاحب المنزلة العليا</p> <p>لتوهي بالسيطرة</p> <p>لتوهي بالأمان وعدم التهديد</p> <p>توهي بالإقبال والرغبة في استمرار</p> <p>الحديث والانفتاح</p> <p>الانفتاح والتقبل</p>	<p>1-ابسط شفتيك ولا تزمهما</p> <p>2-استعمال إشارة مناسبة ايجابية</p> <p>كفرك راحتي اليد</p> <p>3-ابسط ذراعيك وافتح راحتي يديك</p> <p>4-اجعل أصابع إحدى اليدين تضغط بخفة على أصابع اليد الأخرى</p> <p>5-اجعل راحة يدك لأسفل</p> <p>6-اجعل راحة يدك لأعلى</p> <p>7-فتح الساقين باعتدال في الوقوف لكن مع وضع اليدين على الخصر</p> <p>8-الذراعان المنفتحتان</p> <p>9-اترك ساقيك واجعل لهما وضع الاستقامة والتقارب</p>

## معاني الإيماءات والإشارات السلبية

دلالاتها	الرسائل السلبية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التردد وعدم الثقة</li> <li>• الخضوع والضعف أو الرفض أو الحزن</li> <li>• التعالي والغرور أو القوة العدوانية</li> <li>• قلة الاهتمام بالشخص الآخر</li> <li>• الشعور بعدم الراحة من الطرف الآخر</li> <li>• التملل ويؤدي إلى إحساس الطرف الآخر بالعصبية والرغبة في الرحيل</li> <li>• اليأس والإحباط وبوادر الإخفاق في المواقف بينكما</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الدخول المتردد</li> <li>• إمالة الذقن إلى أسفل</li> <li>• الرأس مرفوع مع تقديم الذقن للأمام أو للأعلى</li> <li>• مصافحة الأيدي ببرود</li> <li>• الضغط بعنف على الأيدي عند المصافحة</li> <li>• التثاؤب</li> <li>• التنهد</li> </ul>

## معاني الرسائل الإيجابية:

دلالاتها	الرسائل الإيجابية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الثقة ووجود هدف تبغيه</li> <li>• الثقة مع الموقف المحايد من الطرف الآخر</li> <li>• تبدو أكبر حجماً ولافتاً للانتباه وهو وضع الاستعداد</li> <li>• الألفة والمحبة مع الإحساس بالندية وعدم السيطرة</li> <li>• الإحساس بالأمان والدفء في العلاقة بينكما</li> <li>• إحساس الطرف الآخر بالحماسة والرغبة في مزيد من الاتصال بينكما</li> <li>• الإحساس بالتفاؤل ووجود إمكانية للتفاهم والحل الودي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحرك مباشرة وفي ثقة</li> <li>• ارفع راسك جاعلاً عينك في عين الآخر</li> <li>• ارفع راسك جاعلاً يديك على جانبيك</li> <li>• المصافحة بضغط يد متزنة ومتساوية بوضع راحة يدك وراحة يد الشخص الآخر في وضع رأسي</li> <li>• اضغط على يد مصافحك كما يضغط على يدك دون زيادة أو نقصان</li> <li>• سيطر على التثاؤب وتحكم فيه , لأنه ينتقل بالعدوى . انقل الاهتمام ولا تنقل الملل .</li> <li>• كن متحمساً , ولا تظهر يأسك</li> </ul>

## الرأس:

• يستعمل الفرد الإيماءة بالرأس في معظم الثقافات للدلالة على

(نعم) أو الموافقة . وأوضحت الدراسات أن الذين يتلقون

إيماءات الرأس بشكل مستمر ممن يستمعون إليهم يتحدثون

أكثر من المعتاد ثلاث مرات او أربعاً.

• سرعة الايماءة بالرأس يدل على قلة صبر المستمع , او انه

استمع الى ما يكفيه او يريد إنهاء الحديث.

• بطئ الايماءة بالرأس يدل على أن السامع مهتم بما يسمع.

• تزيد الايماءة بالرأس من قبول المستمع للمتحدث او المتحدث

للمستمع.

### اللمس:

• نستطيع أن ننقل كثيراً من الرسائل من خلال المصافحة او

الاحتضان , وكل رسالة لها مدلول يختلف عن الآخر.

• واللمسة تعبر عن مشاعر التشجيع , والحنان , والعطف.

• تكون حاسة اللمس ايجابية عندما يستعملها المعلم مع

الأطفال الصغار , ولكن ينبغي الحذر من ذلك حتى لا يساء

فهنا , وكل ذلك يعتمد على طبيعة الموقف.

### انواع اللمسات:

• لمسة المصافحة : هي دلالة على العلاقة الاجتماعية التي

ترتبط بين شخصين.

• اللمسة الأخوية او لمسة الصداقة : هي اللمسات التي تعبر

عن المشاعر الأخوية بين الأصدقاء , كالإمساك بالكتف او

المعانقة عند اللقاء.

• اللمسة العاطفية : هي اللمسة التي يقوم بها الأب او الأم

تجاه أبنائهم , كالضرب على الكتف , او التقبيل الذي يعبر

فيه عن الحنان.

### الملابس:

• نوع الملابس والوانها وجودتها ترسل رسالة للاخرين تدلهم على مكانه او الوظيفة والمستوى الاجتماعي والعلمي والثقافي لنا .

• الملابس الرسمية تشير الى المهنيين

• الملابس العسكرية تشير الى الجنديّة

• الملابس الفاخرة تشير الى الطبقة الاقتصادية او الاجتماعية التي ينتمي إليها الفرد.

• الملابس المزركشه بالالوان تلبس في الفراح والمناسبات السعيده.

• الملابس السوداء والقائمة تلبس في العزاء.

## الديكور:

• الطريقة التي يستخدمها بعض الناس في تزيين

مكاتبهم, هل تدل على أصحابها ؟

• نعم تدل وتعطي انطباعا مبدئيا لصاحبها.

• فلا بد من تزيين المكان وترتيبه وتنظيفه

واستخدام ديكورا وطلاءا مناسبين , فكل ذلك

تلحظه العين ويؤثر في الاتصال.

## الروائح:

• الروائح وسيلة مهمة في اتصالنا غير اللفظي , فهي تعطي

وسائل عن ذوق الشخص وطبيعة عمله , بل ومستواه

الاجتماعي والصحي.

• الروائح تلعب دورا كبيرا في تحسين عملية الاتصال,

وبالمقابل فإننا ننفر من الأشخاص الذين تنبعث منهم روائح

كريحه كالعرق او البصل والثوم.

• الإسلام نهى الأشخاص الذين يأكلون البصل والثوم من

دخول المساجد , لان ذلك ينفر الناس.

## الأصوات

• يعتبر الصوت الإنساني من أهم وسائل التعبير عما في النفس , ويؤدي المعاني بتراوح بين الارتفاع والانخفاض والسرعة والبطء.....

• والصوت هو احد مكونات اللغة ونبرة الصوت.  
• فصول رنات الجوال يدلنا على أن هناك من يريد أن يتحدث إلينا , والشخير يدل على النوم بعمق وهكذا.

## المسافات:

• يقصد بها القرب او البعد المكاني , وتعرف بالمساحة الشخصية التي تخص الشخص , وتحيط به وكأنها امتداد لجسده.

• هناك عدة مسافات تعبر عنها عدة مناطق في حياة كل فرد, وأي تداخل في هذه المسافات يعني تدخلا في شخصية الإنسان واختلاطا بالعلاقات الإنسانية.

## أبعاد المسافات:

• **المنطقة الحميمة:** وهي القريبة والملاصقة للإنسان, وتعد أهم منطقة , وهي المنطقة التي يحميها الشخص , وكأنها ملكيته الخاصة , ولا يسمح بدخولها إلا المقربين كالأولاد والوالدان والزوجة.

• **المنطقة الشخصية:** يسمح بدخول هذه المنطقة من تربطك بهم علاقات اجتماعية كالأعمام والعمات والأقارب والأصدقاء , وهي قريبة من الإنسان.  
• **المنطقة الاجتماعية:** وهي المنطقة التي يقف عليها الذين نتعامل معهم في

الحياة اليومية , مثل : البائع , رجل البريد , السائق , والحارس.....

• **المنطقة العامة:** وهي المسافة التي نضعها لتكون بيننا وبين كل الأشخاص

الذين لا نعرفهم على الإطلاق , وهي المسافة بين المسؤولين والجمهور في الاجتماعات العامة , وهي تحدد الفوارق الاجتماعية والمكانة الوظيفية.

## الوحدة الخامسة المحاضرة التاسعة

### مهارات الحوار والإقناع

#### أولاً: مفهوم الحوار:

الحوار أصله من الحور , وهو الرجوع عن الشيء والى الشيء  
والمحاورة : مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة , قال تعالى : ( قال له صاحبه وهو يحاوره ) . الكهف 37 . أي يراجع الكلام مع عدم التسليم بكل ما يقوله الطرف الآخر . \*  
والحوار هو : تبادل الحديث بين طرفين أو أكثر , يريد كل منهما الوصول الى أهدافه في أي مجال دينيا أو تربويا أو سياسيا أو فكريا .

#### الاتصال المبني على الحوار :

يمكن القول أن الحوار من حيث مفهوم علم الاتصال انه : عملية اتصالية يتم فيها تفاعلا بين طرفا عملية الحوار , المرسل والمستقبل او المحاور بكسر الواو والمحاور بفتح الواو , ذهنيا ونفسيا , وسلوكيا , من خلال تبادل الحديث , او طرح تساؤلات وتقديم إجابات عليها , لتحقيق أهدافا محددة .

وثمة محددات أساسية تحكم هذا المفهوم , أبرزها محددات الاتصال من استمرار وتفاعل وافترض للمقدرة الاتصالية , ووجود أهداف محددة , وتأثير اللغة كعنصر أساسي في الحوار .

#### مصطلحات ترتبط بالحوار :

• أولاً : الجدل

هو دفع المرء خصمه عن طريق إفساد قوله بحجة او شبهة , او هو إلزام الخصم والتغلب عليه عن طريق إقامة الحجة والإتيان بالدليل .

والحوار والجدل يلتقيان في أنهما مناقشة بين طرفين , لكنهما يفترقا في درجة اعتمادهما على الدليل .

**ينقسم الجدول الى نوعين :**

• **1- الجدول الممدوح :**

وهو الجدول لبيان الحق من خلال اعتماده على طريق صحيح , كما في قوله تعالى : ( ادع الى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن ..... )

**2- الجدول المذموم :**

فهو تعصب المجادل لرأيه , ولا يتنازل عنه , حتى وان عرف الصواب , كما في قوله تعالى : ( ويجادل الذين كفروا بالباطل ليدحضوا به الحق ) .

• **ثانيا : المناظرة**

النظير هو المثل والند , ويقال : ( ناظرت فلانا ) أي صرت له نظيرا بالتحدث والمخاطبة وتعني المناظرة : الوصول للحق والصواب في الموضوع الذي اختلفت وجهات نظر المتناقشين فيه , وتعتمد على ندية المتحدثين , بخلاف الحوار الذي يكون فيه عالما ومتعلما فالعالم لا يناظر المتعلم بل يحاوره .

• **رابعا الاختلاف :**

آية من آيات الله , وقد يكون في الألوان , والألسن , والنوع .

والاختلاف لا يعتبر بالضرورة ظاهرة مرضية , فقد يكون أداة لفهم الآخرين ووجهات نظرهم حول موضوع ما .

**انواع الاختلاف :**

**1- اختلاف تضاد :**



وهو أن يكون لكل فريق رأي أو موقف يصاد رأي أو موقف الفريق الآخر , وعليه يصعب التقاء الفريقين على نقطة معينة . فينتهي الحوار دون نتيجة , كاختلاف المؤمن والكافر حول مسائل تتصل بالعقيدة.

## **2- اختلاف تنوع :**

وهو أن يكون لكل طرف من أطراف الحوار رأي عنده الدليل على صحته وصوابه , وهو لا يصاد رأي الطرف الآخر ولا ينكره , مثل القراءات التي اختلف فيها الصحابة رضي الله عنهم .

## **3- اختلاف افهام :**

وهو أن يفهم كل فرد أو طائفة الخطاب بفهم غير فهم الآخر , بشرط أن يكون النص محتملا لذلك الفهم , مثل اختلاف تفسير بعض آيات القرآن الكريم , واختلاف الفقه على المذاهب الأربعة , وطريقة التعامل مع الحوار يقود الآخرين نحو التعارف ويجنبهم التفرق والشقاق .

## **أهمية الحوار :**

### **1- الحوار وسيلة لتبادل الآراء للوصول الى الحق.**

من خلال الحوار يمكن الوصول للرؤى المشتركة . وإقناع الآخرين بالحق , وتبادل الآراء والمعارف والخبرات .

والحوار من انجح أساليب الدعوة للإسلام وتنبه للناس , والحوار غالبا ما ينتهي الى احد الأمور الثلاثة :

- التقبل والاعتراف بصحة الرأي الآخر .
- التقارب في وجهات النظر .
- الاختلاف والعداء .

### **2- تقوية الروابط الاجتماعية :**

فالمتمأمل في أسباب تفكك كثير من الروابط والعلاقات الاجتماعية والأسرية والزوجية , يجد إن السبب الرئيسي فيها هو الافتقار الى الحوار والمناقشة والمراجعة , وفقدان التعبير اللفظي المناسب

والتمكن من الحوار يساعد على تعميق العلاقات الاجتماعية والثقة مع الآخرين , ويحقق التعاون بين الناس .

### 3- الحوار ضرورة تربوية :

فالحوار من أحسن الوسائل الموصلة الى الإقناع , وتغيير الاتجاهات والسلوك نحو الأحسن , لان الحوار ترويض للنفس على قبول النقد واحترام رأي الآخرين , ويؤدي الى التخفيف من مشاعر الكبت , وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف من القلق .

### 4- الحوار طريق آمن لإيجاد الحلول للقضايا المختلفة

فهو وسيلة لإبعاد الفتن , ويعصم الأفراد و الجماعات من الصراعات والحروب والفتن .  
ويبلور أفكارا لحل المشكلات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية , بالإضافة الى التعليمية .

### انواع الحوار :

#### 1- معيار عدد المشاركين في الحوار

##### أ. الحوار الذاتي

وهو حوار يجريه الإنسان مع ذاته , يتمثل في التأمل والتفكير , فالحوار الذاتي هو المدخل الطبيعي للحوار مع الآخر ,

##### ب. الحوار بين شخصين :

وهو حوار يجريه شخص مع شخص آخر , وهو النوع الأكثر شيوعا في الحياة اليومية , ومثاله حوار الطالب مع زميله .

##### ج. حوار المجموعات :

وهو حوار يجري بين مجموعات مختلفة , سواء كانت صغيرة او كبيرة , متجانسة او مختلفة في بعضها , كالحوار التفاوضي بين المجموعات .

#### 2- معيار الإطار الجغرافي للمشاركين في الحوار:

أ. الحوار المحلي : وهو حوار يتم في إطار مجتمع محلي كالحوار بين ممثلي مدينة او منطقة معينة.

ب. الحوار الوطني : وهو حوار يجري بين ممثلين التيارات الفكرية والثقافية والنخب الوطنية , ويتناول موضوعات تهم المواطنين .

**ج. الحوار الاممي :** وهو حوار يتم بين الأمم والشعوب على مستوى العالم , مثل حوار الأديان او حوار الثقافات .

### **3- معيار موضوع الحوار :**

ينقسم الحوار وفقا لموضوعه الى حوار سياسي , او ديني او اقتصادي , او ثقافي او اجتماعي , او أدبي او رياضي .

### **4- معيار الإعداد للحوار:**

#### **أ. الحوار العفوي العارض**

وهو حوار غير مخطط له , ومن نماذجه الحوارات التي تقع بدون إعداد مسبق بين الناس

#### **ب. الحوار المقصود المخطط**

حيث يخطط له وتحدد أطرافه وموضوعه ومكانه وزمانه , وأهدافه التي يسعى لكل طرف لتحقيقها .

### **5- معيار رسمية الحوار :**

#### **أ. الحوار الرسمي :**

يتم في اطر رسمية من حيث : المكان وطبيعة أطرافه , وموضوعاته , كالحوار التفاوضي , او داخل العمل

#### **ب. الحوار غير الرسمي :**

وهو الحوار الذي نسمعه ببين الزملاء والأصدقاء والأقارب والجيران بعيدا عن الرسمية .

### **تذكر:**

**ينقسم الحوار وفقا لصورته العامة الى :**

**أ. الحوار الايجابي :** وهو الحوار الموضوعي الذي يرى الحسنات والسلبيات في ذات الوقت , وهو حوار متكافئ يعطي كلا الطرفين فرصة التعبير , ويحترم الطرف الآخر .

**ب. الحوار السلبي :** وهو الحوار الذي يفتقد آداب الحوار وضوابطه , وينعدم فيه الاحترام بين الأطراف ويكون أشبه بالخصام منه للحوار المفيد .

### **انماط المتحاورين :**

- إن من مفاتيح النجاح معرفتك نمط الشخصية التي تتحاور معها .

ويمكن رصد الأنماط الآتية , والأسلوب الأمثل للتعامل مع أصحابها :

### 1. المحاور غير المتعاون :

وقد يلتزم هذا المحاور بالصمت , ويمتنع عن عرض أفكاره ودوافعه ومشاعره , والأسلوب الأمثل للتعامل معه اكتشاف أسباب عدم تعاونه , فقد ينشا من عدم استيعاب موضوع الحوار او لاختلاف خبراته واهتماماته , ولا بد من تشجيعه على التعاون , وطرح الأسئلة عليه لاستخراج وجهة نظره .

### 2. المحاور المعارض او المتصلب :

وهو معارض بالحق والباطل , حتى وان كان يعلم انه على خطأ , ويعد التسليم للطرف الآخر هزيمة له

### مهارات التعامل مع المحاور المتصلب :

- 1- اعد صياغة أفكاره لتبدو أكثر اتفاقا مع أفكارك .
- 2- احرص على الاتفاق معه في بعض النقاط .
- 3- ابدأ بتفنيد حججه الضعيفة .
- 4- ضع مرجعية للفصل والتحاكم منذ بداية الحوار .

### 3- المحاور العدائي :

وهو محاور يميل الى الهجوم على الآخرين , والانتقاص منهم , ولا يمنحه فرصة لعرض أفكارهم ويفضل في التعامل معه ألا تقع في مصيدة الجدل الشخصي بينك وبينه وتبادله الهجوم وان تركز على موضوع الحوار وتحاول ضبط وافاهمه بالا يحيد عن الحوار الى الشخصيات .

### 4- المحاور المندفع :

وهو محاور تسيطر على سلوكه الانفعالات العاطفية , والرغبة في التميز وحب الظهور , والحل الأمثل أن تقلل من أسئلتك المباشرة له , وتطلب منه تلخيص ما يقول ليشبع رغبة حب الظهور لديه .

5- المحاور الثرثار : وهو المحاور الذي يحب التحدث في موضوعات لا علاقة لها بموضوع الحوار , والأفضل لذلك أن تقاطعه بلباقة وتطلبه تلخيص مايقول ولالتزام بموضوع الحوار.

## 6- المحاور المتشكك :

وهو محاور لا يثق في البيانات والمعلومات التي تعرض عليه , ويتصور أن الطرف الآخر يحاول خداعه . ويفضل في التعامل معه تقديم المزيد من الأدلة , والبراهين , والاستمالات العاطفية , والوجدانية التي تعين على إقناعه .

## 7- المحاور الخجول :

وهو المحاور الذي يشعر بالخجل أثناء الحوار معه , ويحاول أن يتجنب الحوار . والحل الأفضل في التعامل معه أن تشركه في موضوع الحوار , وتكلفه بأعمال معينة , وتوجه إليه أسئلة يستطيع الإجابة عليها .

## 8- المحاور الودود :

وهو محاور يسعى الى إقامة علاقة متينة مع الطرف الآخر , ويشجعه على الحديث , ويساعده على إنهاء الخلافات , والحل الأمثل في التعامل معه أن تبادله ودا بود , وتحاول دعم العلاقة معه بالاحترام والاهتمام .

## المحاضرة العاشرة

### \*سمات المحاور المقنع :

**1/ العلم :** فالمحاور الجيد ان يكون على علم بموضوع الحوار ويستطيع الدفاع عن فكرته والدعوة إليها أو الإقناع بها

**2/ الصدق :** فالصادق تزداد قدرته على الإقناع وتعديل اتجاهات من يحاوره وتغييرها أو تدعيمها وكذلك تعديل سلوكه أو تعزيزه أو تدعيمه

**3/ الدقة :** وتعني اختيار المحاور للكلام المعبر عما يقصده والابتعاد عن الكذب

**4/ الموضوعية :** وتعني البعد عن الهوى والعدل في الحكم على الأشخاص والأحداث والأشياء والوقوف الى الجانب الحق فلا يتعصب برأيه و يعترف بخطئه

**5/ الأمانة :** وتعني ان يكون المحاور أميناً في عرض موضوعه ولا يحمل الكلام اكثر مما يحتمل

### \*والأمانة تتطلب عدة امور منها :

**1/ إرجاع الأفكار الى قائلها**

**2/ ترك النقول الضعيفة**

**3/ عدم الاستشهاد بآراء وأقوال من لا يطمأن لعلمه وأمانته**

**16 / التواضع واحترام الطرف الآخر :** ان يبتعد المحاور عن كل ما يحقر الطرف الآخر او يقلل من أهميته

**17 / التمتع بقدرات عقلية جيدة :** وابرز هذه القدرات :

1/ الذكاء العام : بمعنى الفهم السريع لما يقال

2/ الذكاء الاجتماعي : القدرة على فهم الناس والتعامل معهم وهو ما يعرف بالدبلوماسية وحب الناس والتشوق لخدمتهم

3/ الابتكار : القدرة على طرح الأفكار الجديدة

4/ الملاحظة : القدرة على ملاحظة مالا يلاحظه غيره واستخلاص أفكار من بين موضوعات متشابهة

8/ الحماسة : يجب ان يكون المحاور متحمسا لموضوع الحوار والحماسة تنتقل من المحاور للطرف الاخر والى الجمهور مما يحدث التفاعل

9/ الاتزان العاطف : ان يظهر المحاور انفعاله بالقدر الذي يناسب الموقف وان يتحكم بمشاعره وانفعالاته فاذا تعرض للموقف وسخر منه الآخرون فلا يغضب وإنما يعفو بالحلم ولا يخرج من الحوار ويترك ساحة الحوار لغيره ولا يبالغ في رفع صوته ورفع الصوت دليل على الضعف وفراغ المنطق

10/ المظهر : يعكس المظهر رؤية المحاور ليحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون اليه قبل ان يتحدث ويتضمن المظهر العام والنظافة والأناقة الشخصية والملبس المناسب للحالة والصحة النفسية والبدنية فالناس عادة تهتم بالمظهر وتنجذب منه وهذا يكسب المحاور الثقة بنفسه

11/ القدرة على التعبير الحركي وتوظيف لغة الجسد : فالحركات الجسمية والایماءات المصاحبة للحديث المنطوق تدعم الحوار وتحفظ له ايجابياته

## \*اقسام مهارات الحوار :

### \*مهارات الاعداد للحوار

### \*مهارات تنفيذ الحوار

**1/ مهارات الاعداد للحوار :** يتطلب الإعداد للحوار إخلاص النية لله تعالى وابتغاء مرضاته وطلباً للثواب لذا ينبغي الا يدخل المحاور في حوار ما لم يكن مستيقناً ان نيته خالصة لله تعالى فليس المقصود ان يظهر من خلال الحوار براعته وثقافته او ان يتفوق على الآخرين او ان ينتزع الثناء والاعجاب.

### \*خطوات الاعداد للحوار :

- 1/ تحديد ومعرفة موضوع الحوار والهدف منه :** ففي الحوارات المقصودة ترتفع درجة الوعي بالأهداف فقد يكون الغرض من الحوار تقديم معلومات للمساعدة على الفهم او التقييم او التعليم او المساعدة في حل بعض المشاكل او تحسين العلاقات او فهم الآخرين
- 2/ التفكير في نوع الأسئلة :** ينبغي للمحاور التفكير في نوع الأسئلة التي قد يواجهها ويقوم بإعداد مادة علمية لذلك ويتلف الجهد المبذول في ذلك حسب طبيعة الحوار ونوعه فالحوارات الودية مع الأهل والأقارب لا تحتاج الى وقت وجهد كبيرين ولكن الحوار في الإذاعة والندوات والصحف يحتاج الى الرجوع لمصادر المعلومات كالكتب والانترنت لتناسب الجمهور على اختلاف مستوياته
- 3/ الاعداد الجيد للحوار :** على المحاور إعداد مادة جيدة وان يحضر لها تحضيراً شاملاً لانه يمكن للمستمعين أضافه بعدا اخر للحوار فلا تستطيع الاجابه عنها دون استعداد سابق

### 2/ مهارات تنفيذ الحوار :

- 1/ دع الخوف جانبا :** لان الحقيقة تقول ان الاحتمالات عدم تجاوب الآخرين تبدو ضعيفة جدا فبادر بفتح الحوار مع الآخرين لانهم سيفقدون قيادتك للحوار
- 2/ أحسن استهلاك الحوار وختامه :** فالمستمع يركز على هذه الجمل وهي تساعد في جذب انتباه المستمع وينبغي عليك إقناعه الآخرين بأنهم سيستفيدون من حوارك واكسر الحواجز بينك وبين الآخرين بتحيثهم وكن ودوداً معهم وهذا يريح الجمهور والختام الجيد يتركك اثراً طيباً ويدوم طويلاً

3/ لا تبدأ بالقضايا موضوع الاختلاف : لان البدء بنقاط الاتفاق تحدث نوعا من التالف الفكري وتجعل الطرف الآخر مهيناً لاستقبال الحوار فالمحاور الجيد يحصد من الاخري على انطباعات مبدئية جيدة

4/ جامل الناس وتلطف معهم وأنزلهم منازلهم : اشعر من تحاوره بأهميته واطهر تقديرك له وتلطف بكلماتك فبعض الكلمات تفتح مغاليق النفوس كقولك : ( معذرة – اسمح لي – كم سعدت بالتعرف عليك ) والمحاور الجيد يناقش بلطف وينهي بعبارات لطيفة تؤثر في النفس بشدة وان تحدي الآخرين ولو بالحجة الدامغة يثير البغضاء في النفوس لان طبيعة النفس البشرية تميل الى الرفق والملاطفة وتتنفر من شدة والتحدي والافحام

5/ أحسن التعامل مع أسئلة المشاركين في الحوار والجمهور: حتى تضمن نجاح الحوار والتنبؤ بالأسئلة مسبقا يبعد عنك التربك والاندهاش.

\*مجموعة من النصائح :

تذكر :

1/ ان يكون ما تقدمه من معلومات تناسب الجمهور.

2/ الا تثقل عليهم بالتفاصيل.

3/ ادعم أفكارك ومعلوماتك واجباتك بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية والشعر والمثال والحكم فهي ترقق القلوب.

4/ اعلم انه من الصعب الإلمام بجميع المعلومات حول موضوع ما وخاصة الموضوعات الكبيرة.

5/ ليس من العيب ان تقول في الرد على احد الأسئلة ( لا اعلم ).

6/ تزود بمهارات السؤال : لكي يكون الحوار مثمرا وفعالا تتمثل في ضرورة التزود بمهارات السؤال وإدراك أهميته وأغراضه فالاتصال لايمكن ان يتم بلا حوار ولا حوار بلا اسئلة والسؤال اداه اساسيه لا يمكن الاستغناء عنها في كافة مجالات الحياة .

\*نصائح للمحاور حول طبيعة الأسئلة:



1/ تجنب الأسئلة المغلقة الا اذا كانت لازمه للحوار : وهي التي تكون إجابتها نعم او لا لأنها قد تغلق باب الحوار او تنهي الحديث قبل أوانه غير هذه الأسئلة ممكن ان تستخدم لإجبار الطرف الاخر على الاعتراف لأنه لا بديل له ثالث الا الاعتراف .

أما استعمال الأسئلة ذات النهايات المفتوحة يعطي المتحدث فرصة اكبر للتحدث كما يريد ,وتستعمل مع جميع الناس وعند التعرف على شخص غريب .

2/ تجنب الأسئلة الموحية الموجهة : وهي تلك الأسئلة التي توجه المتحدث الى إجابة معينة في الاتجاه الذي يريده السائل وقد يظهر الأيحاء في تقديم السؤال . او في بنائه اللفظي الذي يحتوي الى ألفاظ عاطفية تستميل المتحدث الى إجابة معينة . مثل ما رأيك فيما يقوله بعض مدعي الثقافة من كذا.....؟ فعبارة بعض مدعي الثقافة توحى للمحاور برأي سلبي .

3/ تجنب الأسئلة الغامضة : وهي الأسئلة التي تؤدي الى عدم فهم المتحدث للسؤال بسبب جهلة بطبيعة الموضوع كأن تسال شخصا محدود التعليم عن مفهوم العولمة او تستعمل ألفاظا ومصطلحات مهجورة او كلمات ذات معنى مزدوج.

4/ تجنب الأسئلة المخرجة : مثل الأسئلة المرتبطة بالاعتراف والتقاليد الاجتماعية التي لا يتوقع من المتحدث الاستجابة الى ما يخالفها او الأسئلة الشخصية كالحالة الصحية او العلاقة الزوجية حيث ان لكل إنسان شخصيته وحياته الخاصة.

5/ تجنب الأسئلة الاستعراضية : وهي الأسئلة التي لا هدف لها الا بيان مدى ثقافة السائل ومعرفته وتجنب الأسئلة غير المركزة وأسئلة الاستدراج او التي ينتج عنها رد فعل سلبي.

ويحسن عند الإجابة عن السؤال الاسترشاد بالقواعد التالية :

1/ افهم مغزى السؤال جيدا قبل الرد

2/ لا تتسرع في الإجابة عن الأسئلة

3/ الصدق منجاة

4/ الإجابة المباشرة للسؤال المباشر

اما في حاله المحاصرة او المواقف الصعبة فينصح الانتباه لما يلي :

1/ تقديم إجابة غامضة

2/ استعمال سؤال مضاد

3/ تقديم إجابات غير متكاملة

4/ الاعتذار عن الإجابات لعدم توافر معلومات كافية

7/ لا تستطرد ولا تستأثر بالحديث : فالمحاور الذكي هو الذي يتجنب الاستطرد والاستئثار في الحديث من أجل الوصول النتيجة من حوار ه دونه تضبيع لوقته ووقت غيره.

8/ استعمال الوسائل التوضيحية والأساليب الحسية : ان استعمال عدد كثير م الحواس يعمل على إثارة الشوق للمعرفة ويفز الانتباه ويعين على تثبيت الأفكار في الأذهان فقد أثبتت الدراسات ان الإنسان يمكن ان يتذكر 10% مما قرأه و 20% مما سمعه و 30% مما يشاهده و 50% مما شهده وسمعه .

9/ لا تقاطع المتحدث : احرص على عدم مقاطعة المتحدث في أثناء الحوار مادام يقدم ما يفيد , وقد تعتبر المقاطعة إساءة لشخصه. فعادة ما ينفر الناس من الشخص الذي يسيطر على الحوار ولا يترك فرصة للطرف الآخر للمشاركة .

10/ اعترف بالخطأ : الحق ضالة المؤمن ينشده حتى ولو كان على نفسه , والتسليم بالخطأ يحتاج الى شجاعة أدبية وقوة نفسية , ويكسب صاحبه احترام الناس وتقديرهم , على عكس الإصرار على الخطأ الذي يفقد احترام الناس له , واحترامه لنفسه .

11/ اذا اخطأ محاورك او قال شيئاً تعلم انه ليس صحيح فصححه : قم بتصحيح الخطأ بأسلوب ملائم حتى لا تلتصق المفاهيم والمعلومات الخاطئة بالأذهان فان عدم تصحيح عبارة مرت أمامك يعني ذلك موافقتك عليها.

12/ استخدام اللغة المناسبة : استخدام اللغة المناسبة لمستمعي حوارك او قرائه ففي الحوارات القصيره لا باس من استخدام اللهجة التي تتحدث بها. ويتحدث بها ويفهمها محدثك, اما في الحوارات العامه المخططه فعليك ان تستخدم اللغة المشتركة التي يفهمها كل الحضور ويتواصلون بها.

13/ أحسن توظيف لغة الجسد : وظف لغة جسدك توظيفاً جيداً , لكي تؤكد ما تقوله او تتمه او تعيده او تنظمه الحوار فيه , او توصل رسائل إضافية لمن يحاورك وللجمهور , فمن شأن ذلك جذب الجمهور لمتابعة حديثك والتفاعل معك , وتجنب كل ما من شأنه , إن يصرف الجمهور عنك , فان كنت جالساً أحسن الجلوس , اجلس حراً مسترخياً , ولا تجلس جلسة دفاعية متحفظة او منكشمة , وان أردت الوقوف فقف منتصب القامة , لكن غير متخشب , وان كنت واقفا تستمع انحن قليلاً للأمام , ولا تقف وقفة المنكمش التي توحى

بالإذعان و الخضوع , واستعمل الابتسامات والإيماءات , وحافظ على التواصل البصري , احذر الحركات غير المقبولة , ومنها التصرف بارتباك , الوقوف واليدان متقاربتان او متباعدتان جدا , أرجحة الساق أثناء الحوار , التجمد تماما كالتمثال , تشبيك الأيدي , التحرك بشكل ديناميكي كالدمية , النظر بعيدا عن المتحدث , وضع الأيدي في الجيوب , ضم الذراعين الى الصدر , العبث بالمفاتيح والأقلام , تدليك أجزاء الجسم , العبوس .

**14/ كن متحمسا في حدود:** فعليك أن تضيفي بعض الحماس الى موضوع الحوار , وتذكر أثناء الحوار انك تخاطب عقول الناس وعواطفهم , وان الإنسان ليس عقلا خاصا , وليس عاطفة خالصة , بل هو مزيج من العقل والعواطف , وان الحديث الجيد يجب أن يتضمن مزيجا من الحجج المنطقية , والحجج العاطفية الوجدانية .

ولهذا لا تبالغ في استخدام لغة حماسية , وتذكر انه كلما طغى الاستخدام الانفعالي على استخدامنا للغة , حد ذلك من قدرتها الاتصالية , لان الانفعال يجعلنا ننسى الشرط الأساسي للتواصل من خلال اللغة , وهو الإفهام .

**15/ وظف إمكانيات صوتك بالحوار :** يعد صوتك بطاقتك للعبور الى الآخرين , ويعد الصوت مسؤولا عن الانطباع الذي يصيب من ينصت إليك , ويعتمد حجم الانطباع على أدائك . وإذا كان البعض يرى أن انطباعنا عن المتحدث يتشكل 38% منه من صوته , فان ذلك يؤكد ضرورة توخي الحذر من صوتك , أن النغمة الرتيبة , والتعنتة والافتقار الى الوضوح , كلها تؤدي الى انشغال المستمع بملاحظة الأخطاء في صوتك , بدلا من الانتباه الى كلماتك .

**ولذلك ينصح بما يلي :**

1-ان تستخدم صوتا دافئا ومعبرا تجنب الصوت المنخفض الضعيف او الصوت العالي الاقرب الى الصراخ وحاول الوصول لنغمه واضحة وجيدة وتحدث بنشاط وحيوية

2-نوع نغمة صوتك وقوته ودرجته وسرعته وإيقاعه واحصل على انتباه مستمعيك من خلال رفع الصوت عند النقطة المهمة .

3-خذ نفسا لتنتهي كل جملة بنغمة قوية واستخدام التوقف المؤقت استخداما وظيفيا .

4-انطق كل جملة وكل كلمة وكل حرف بوضوح وبطريقه سليمة .

5-تخلص من اللوازم اللفظية التي تسئ الى الحوار مثل : مفهوم – واضح .

16/ استخدام مهاراتك في الإنصات المؤثر: والإنصات ليس استماعا شكليا , لكنه مشاركة في الحوار , انه عمل جاد يتطلب تركيزا وجهدا ومعاناة , وفهما للآخرين , ولن تستطيع أن تكون محاورا جيدا إلا إذا كنت مستمعا جيدا . شجع المشاركين في الحوار على الحديث , وشجع محاورك على السؤال, واطهر لجمهورك سعادتك لسماع أسئلتهم وتعليقاتهم , وسيؤثر كل هؤلاء بطريقة استماعك لهم , إن كنت مصغيا فانك ستساعدهم على استمرار حوارك ., أما عدم الإصغاء فانه يثبط من همهم , مما قد يدفعهم الى التوقف عن استكمال الحوار .-

17/ راقب نفسك أثناء الحوار : على المحاور الجيد مراقبة نفسه بنفس الدرجة من الانتباه التي يراقب بها الآخرين هل ترفع صوتك؟هل انت مستمع جيدا؟ان اخطأت عدل طريقتك فورا واذا أسأت فاعتذر ولا تكرر نفسك او غيرك لان الناس يسأمون من التكرار .

18/ أحسن إغلاق المناقشة: ففي بعض الأحيان يجد المناقش أن شقة الخلاف بينه وبين الطرف الآخر كبيرة جدا , او أن هناك اختلافا في أمور أساسية لا يسمح الوقت بمناقشتها , أو أن مناقشة هذه الأمور مع هذا الشخص بالذات تعد إهدارا للوقت , وتضييعا للجهد . عندئذ يكون من الأفضل إغلاق المناقشة بطريقة ذكية , تشعر الطرف الآخر انك لم تنسحب عجزا او هزيمة , كما ينصح بإغلاق الحوار عندما تشعر أن الطرف الآخر غير جاد في البحث عن الحقيقة .-

19/ تخير النهايات المؤثرة للحوار :

وحتى تكون النهاية مؤثره التزم بما يلي :

1-تلخيص الحوار في دقائق معدوده بحيث لا تترك السامعين وقد اختلطت نقاط الموضوع الرئيسي في عقولهم.

2-الدعوه الى السلوك او عمل شيء ما بأن تبين الفائدة التي تعود عليهم من إنجاز هذا العمل .

3-تقديم الشكر للمستمعين.

4-اتركهم مسرورين ضاحكين.

5-اختر اللحظة المناسبه للختام وهي اللحظة التاليه لبلوغ الهدف من الحوار.

**تذكر:**

وأخيرا تذكر أن العبرة دائما بالتطبيق , إن قراءة عشرات الكتب في مهارات الحوار والإقناع , لن تجعل منك محاورا جيدا , إن لم تحاول أن تمارس ما قرأته , وتطبيق ما تعلمته , وسبيلك الى ذلك هو التدريب .

التدريب أولا , والتدريب ثانيا , والتدريب أخيرا .

### مفهوم الإقناع وأساليبه:

**يعرف الإقناع :** بأنه الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في آراء الآخرين وأفكارهم في موضوع معين .

وهناك من يرى ان الإقناع يمثل محاولة واعية تستهدف تغيير اتجاه الآخر أو معتقداته أو سلوكه .

ويجب التمييز بين التظاهر بالاقناع والاقناع الحقيقي , إذ قد يكون اقتناع الطرف الآخر بالافكار المعروضة عليا ظاهريا او شكليا , حينما يجد نفسه مرغما على التظاهر بأنه مقتنع بالافكار المعروضة عليا , لتعرضه لإكراه أو لتهديد أو حينما يشعر ان حياته او حياة من له علاقة بهم معرضة للخطر .

اما الاقتناع الحقيقي فيمثل إيمان المقتنع بأهمية الافكار المعروضة عليا في تحقيق نقلة نوعية تعين على تطويره وتقويم سلوكه , وتحقيق اهدافه واشباع رغباته .

### وكذلك يجب التمييز بين الإقناع بالترغيب ولاقناع بالترهيب :

#### فالاقناع بالترغيب :

يتم بتقديم الحوافز المادية والمعنوية للطرف الآخر او توضيح ماينتظره من مكاسب وما يتجنبه من مخاطر لتشجيعه على قبول الافكار والممارسات الجديدة طواعية واختيارا .

#### اما الإقناع بالترهيب :

فيتم عن طريق اكراه الطرف الآخر بمختلف الوسائل على قبول الافكار والممارسات المعروضة عليا كالتهديد بتوقيع عقوبة بدنية او مادية وهو في حقيقته يعد إذعانا وليس اقتناعا .

#### اساليب الإقناع :

أ-الاساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :المناقشه المنطقيه , المناقشه العلمية ,والبراهين .

ب-الاساليب العاطفية للتاثير في الطرف الاخر للحوار :الاعلان ,الخيال والدعاية والاعراء والاعراف والبلاغه واثارة المخاوف.

ادوات الاقناع :

تنوع ادوات الاقناع فقد يتم الاقناع بضرب الامثلة وبالاستفهام وبالقصه وبالمقارنة وبالصور الذهنية وبالنقل المؤثر للمعلومات وبعرض القضية مباشرة وبيان المزايا والعيوب وبالإلقاء المتقن وبالبدء بالإهم وبالمجاز.

الاستفهام ضرب الأمثلة القصه المقارنة الصور الذهنية النقل المؤثر للمعلومات	عرض القضية مباشرة بيان المزايا والعيوب الإلقاء المتقن البدء بالأهم المجاز
--	---

كشفت الدراسات الحديثة عن عدد من المحفزات تؤثر في تواصلنا مع الآخرين , ويمكن استعمالها

في الإقناع , وهي :

1- محفز الصداقة :

الإقناع سهل حينما يحبك الآخرون , ويرون فيك صديقاً لهم . فالصداقة تولد الثقة , التي تكون رصيذا لك عند الطرف الآخر , وتبعث في نفسه اطمئنانا , وتعرفه بحسن نيتك , ورغبتك في كل ما يعود عليه بالنفع .

وخير وسيلة لجعل الصداقة مؤثرة هي التشابه , فابحث عن الاهتمامات المشتركة في الطرف الآخر .

2- محفز السلطة :

نحن نستجيب بدون تفكير وبشكل تلقائي لهؤلاء الذين نعتقد أنهم يتصرفون بالسلطة او المؤهلات , والمصداقية والقوة , والخبرة , لذلك ابذل قصارى جهدي , لتؤكد ما تتمتع به من خبرة وسلطة في المجالات , والموضوعات التي تحاول أن تقنع بها .

3- محفز التناغم والاتساق :

يعني التصرف وفقاً لخبرات المرء الماضية , وقيمه ومشاعره , والاتساق الداخلي هو المحفز الذي يدفعنا الى أن نتصرف بالطريقة التي يتصرف بها الأشخاص , الذين تربطنا بهم صلة ايجابية , ومثال

ذلك إقناع المسلم بدعم القضية الفلسطينية , يتم بالتركيز على الجانب الإيماني والرابطة الإسلامية , بينما يتم إقناع غير المسلم بالتركيز على الجانب الإنساني , وحق الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره

#### 4- محفز الامتيازات المتبادلة :

وهو محفز يسهل استثماره , فهو يقدم منفعة لكل فرد , ويستجيب له الجميع طواعية , واستجابة تلقائية , ومع الإقناع الذي تحققه المنفعة المتبادلة , سيكون من الأسهل عليك الوصول الى النتائج التي تسعى لها .

#### 5- محفز التناقض :

بمعنى أننا نحقق أهدافنا من خلال إظهار قوة عروضنا , مقارنة مع العروض الأخرى , وان الأشياء تتميز بضعدها .

#### 6- محفز السبب :

فإذا أردت الحصول على استجابة سريعة أعط الطرف الآخر سببا يجعله يقوم بما تريد , إذ تؤكد كثير من الدراسات صحة ما يلي : اطلب دون إبداء أسباب , وسوف يرفض مطلبك , أما إذا قدمت سببا فسوف تتمكن من الإقناع بنجاح .

#### 7- محفز الأمل :

فنحن نفتتح بسهولة بما يقوله الذين يفهمون آمالنا , وغايتنا وأحلامنا , وبهؤلاء الذين يساعدونا على تحقيقها , احرص على معرفة آمال الآخرين , ثم قدم حديثك على وجه يساعدهم على تحقيق هذه الآمال .

#### مهارات الإقناع ومتطلباته :

\*يعتمد الإقناع على معرفة شخصية المستقبل وقيمه , واحتياجاته , مرتبة حسب أهميتها في رأيه , وأساليبه في الوصول إليها , والغاية من إقناعه بالأفكار الجديدة , وكيفية مواجهة المعارضة المحتملة , بالإضافة الى ما سبق ذكره من مهارات الحوار فان الإقناع يستلزم المهارات والمتطلبات الآتية :

- 1 - ينبغي أن ينطلق الإقناع من المشتركات , لتشجيع غيرك على توسيع تلك المشتركات الى الحد الذي يعين على إنهاء المشكلات التي سببها الاختلاف , وصولا الى توطيد أواصر العلاقات معهم
- 2- الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام الآخر, لكي لا يستفز ويستجمع كل إمكاناته , للدفاع عن نيته , بدافع المكابرة والعناد .
- 3- توظيف جميع الوسائل الممكنة للترويج للأفكار الجديدة قبل مباشرة الإقناع .

- 4- التركيز على توضيح الأفكار الأساسية في الإقناع بدقة ووضوح وموضوعية , والابتعاد عن الإسهاب والاختصار .
- 5- الاهتمام بآراء المتلقي وملاحظاته ومنحة الفرصة الكافية لعرض أفكاره بالطريقة الملائمة له , والابتعاد عن تسفيه آرائه .
- 6- التعبير عن الإعجاب بالأفكار والأدلة والمعلومات التي يقدمها الطرف الآخر , والتي يمكن توظيفها في تحقيق الأهداف المطلوبة من الإقناع .
- 7- تحليل المعارضة والإعداد الجيد لمواجهتها , والإجابة عن أسئلتها إجابة دقيقة , والاستفادة من انتقاداتها , وتعميق الثقة المتبادلة معها .
- 8- استعمال أفكار مرجعية المتلقي وآرائه , وممارساته في الإقناع , يعين على تحفيزه للاقتناع بالأفكار, والآراء والممارسات المعروضة عليه , خاصة في المجالات التي يكون المتلقي ملتزماً بمرجعية معينة .

#### معوقات الحوار والإقناع :

- 1- عدم وجود أهداف محددة للحوار او عدم وضوحها .
- 2- عدم الإعداد او الاستعداد للحوار والإقناع .
- 3- البدايات الضعيفة والمتردة والمربكة للحوار .
- 4- البدء او التعجيل بطرح قضايا خلافية تجعل من الحوار جدلاً عقيماً .
- 5- تحقير الطرف الآخر , والسخرية منه , او من آرائه , وتخطئته , وعدم إشعاره بأهميته
- 6- ضعف التحصيل العلمي لدى المحاور , وافتقار معلوماته الى الصحة والدقة والكفاية .
- 7- افتقار أطراف الحوار الى مهارات السؤال .
- 8- ميل المحاور الى الاستنثار والانفراد بالحديث .
- 9- التعصب للرأي , وفقدان القدرة على الاعتراف بالخطأ .
- 10- شخصنة الحوار بالتركيز على الجوانب الشخصية للمتحاورين , دون الجوانب الموضوعية الخاصة بالحوار نفسه .
- 11- اختلاف اللغة واللهجة , ودلالات الكلمات , والمفاهيم بين أطراف الحوار .



- 12- ضعف الإمكانيات الصوتية لدى احد أطراف الحوار مثل : عدم وضوح الصوت , او سرعته , او وجود عيب في النطق ( الفأفة) .
- 13- فقدان الاتزان الانفعالي : وعدم القدرة عل ضبط النفس , والغضب الشديد , والانفعال السريع , والحماس الزائد عن الحد لدى أطراف الحوار او بعضهم .
- 14- افتقار أطراف الحوار او بعضهم الى مهارات الاستماع والإصغاء , والانشغال عن الطرف الآخر .
- 15- افتقار المحاور الى مؤهلات الإقناع : كالذكاء , او الفطنة , او القدرة على المناورة , والثقة بالنفس , والجاذبية , والاحترام , والقدرة على التعبير الحركي .
- 16- افتقار المحاور الى المعرفة او التوظيف الجيد لمحفزات الإقناع , والتركيز على تقديم حجج , يعتقد أن من الواجب أن يقتنع الطرف الآخر بها .
- 17- عدم إجادة المتحدث لأساليب الإقناع , وعدم اقتناعه بالفكرة التي يروج لها .
- 18- إخفاق المحاور في تهيئة رسائل اقناعية , وكثرة الأفكار التي يقدمها , مما قد يحدث إرباكا وتشتيتا للجهاز الإدراكي للمتلقي , يحول دون فهم الرسالة .
- 19- وجود تعارض بين أطراف الحوار , سواء في الآراء او المعتقدات او الدوافع .
- 20- عناد المتلقي المستمع وغروره وتعصبه , وتقليده لغيره , فيما لا يصح , من غير إعمال للعقل .
- 21- عوامل بيئية وفنية كالتشويش , وعدم مناسبة الوقت او المكان للحوار والإقناع .

اسئلة اختبار تجريبي:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة :

1- واحدة من الآتي ليست من طرق تحسين الصوت للمحاور :

أ. أن تستخدم صوتا دافئا

ب. نوع نغمة صوتك

ج. تحدث بسرعة كبيرة

د. انطق كل جملة بوضوح

2- تخير النهايات المؤثرة للحوار من خلال :

- أ. تقديم الشكر للمستمعين  
ب. اتركهم مسرورين  
ج. اختر اللحظة المناسبة للختام  
د. جميع ما ذكر صحيح

3- من الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

- أ. المناقشة المنطقية  
ب. الطرق العلمية  
ج. البلاغة  
د. ( أ + ب )

4- من أدوات الإقناع :

- أ. ضرب الأمثلة  
ب. الإغراء  
ج. البراهين  
د. جميع ما ذكر صحيح

5- إقناع الآخرين بقضية الشعب الفلسطيني , يعتبر محفز:

- أ. الصداقة  
ب. السلطة  
ج. التناغم و الاتساق  
د. الامتيازات المتبادلة

## الوحدة السادسة

مقدمه:

الاتصال في مجال العمل من أهم محصلات إتقان مهارات الاتصال المختلفة , ففيه يمكن تطبيق كل ما تعلمته من معارف ومهارات .

والحقيقة أن إتقانك جوانب مهارات الاتصال كلها ( كمهارات العرض , والخطابة , ومهارات استخدام لغة الجسد , ومهارات الإنصات والحوار والإقناع ) كلها من المعلومات والمهارات المطلوبة في مجال الأعمال .

### أقسام الاتصال في بيئة العمل :

يمكن تقسيم الاتصال في بيئة العمل , وفقا للمرحلة العمرية والمهنية للقائم بالعمل , الى ثلاثة أقسام :

\*مهارات الاتصال في مرحلة ما قبل بدء العمل ( في فترة الإعداد والبحث عن عمل )

\*مهارات الاتصال في مرحلة العمل .

\*مهارات الاتصال في مرحلة ما بعد العمل .

مهارات الاتصال في مرحلة ما قبل بدء العمل:

ستحتاج في هذه المرحلة الى :

1- إتقان كتابة سيرتك الذاتية

2- كتابة خطاب تقديم مميز

3- خطاب / خطابات توصية , سيقوم آخرون بكتابتها لك .

4- معرفة مدى قوة هذا الخطاب ومصداقيته , قبل أن تشفعه بباقي مستنداتك .

5- استخدام بعض مهارات التواصل عند الوظائف مختلفة ( كالبريد الالكتروني , والفاكسات ) .

### مرحلة العمل :

ستحتاج الى معظم هذه المهارات ( الأغلب أنك لن تحتاج الى مهارة كتابة السيرة الذاتية في هذه المرحلة , إلا إذا أردت البحث عن عمل أفضل بعد مدة من الزمن ) .

مرحلة ما بعد العمل :

بالتقاعد او الانتقال لعمل آخر , فانك غالبا ما س  
يشار إليك كشخص أكثر خبرة , وقد يتطلب منك كتابة خطاب توصية لأحد المرؤوسين في  
العمل السابق .

إن إتقان مهارات الاتصال في مجال الأعمال من الأمور الحتمية لمن يسعى للتفوق  
والاحتراف . بغض الطرف عن مرحلته الوظيفية او العمرية .

### مستويات الاتصال في بيئة العمل :

لاشك أن الاتصال ذو أهمية في إنجاح خطط العمل في أي مؤسسة , حيث يعمل على  
تحقيق المخرجات الايجابية , ورفع مستوى الأداء الكلي للمؤسسة , وللوصول الى هذا  
النجاح , لا بد من فهم مستويات الاتصال في بيئة العمل .

#### **1- الاتصال المساعد من المرؤوس الى الرئيس:**

يفيد هذا المستوى من الاتصال في توفير معلومات عن احتياجات الموظفين , وما يتطلعون  
إليه من تقديم آرائهم فيما يجري في المؤسسة , مما يساعد مجلس إدارة المؤسسة على  
تعديل البرامج واللوائح حسب احتياجات العاملين .

#### **2- الاتصال النازل من الرئيس الى المرؤوس :**

يساعد هذا المستوى من الاتصال على تفعيل بعض البرامج الجارية بالمؤسسة , وذلك  
بإعلام العاملين بها , والتركيز على أهميتها من قبل مجلس الإدارة .

#### **3- الاتصال الأفقي بين الزملاء في المستوى نفسه :**

وهو التواصل اليومي في الحياة العملية بين الموظفين لانجاز الأعمال اليومية , او تبادل  
الخبرات .

#### **4- الاتصال مع العملاء :**

وهو الاتصال مع المستفيدين من خدمات المؤسسة , وتقديم الخدمات لهم , والاستماع  
لطلباتهم .

#### **5- الاتصال مع البيئة الخارجية :**

ويقصد به الاتصال مع الجهات الخارجية التي تستفيد منها المؤسسة لانجاز أعمالها التي لا  
تقوم بها بنفسها , كمزودي خدمات الصيانة , والجهات الإعلامية والتسويق .

#### **مهارات التقديم للوظيفة :**

أولا : كتابة السيرة الذاتية .

ما "السيرة الذاتية" ؟

تعرف السيرة الذاتية باصطلاح لاتيني شائع هو :

Curriculum Vitae والذي عادة ما يختصر الى C.V

ويقصد بهذا المصطلح : المسار المهني لحياة الفرد .

تعريف السيرة الذاتية : ملخص الانجاز المهني والثقافي , والمهاري لشخص ما , بما يناسب عملا محددًا يستهدفه هذا الشخص .

أهمية السيره الذاتية :

تعد السير الذاتية فرصة لعرض خبراتك ومهاراتك , وانجازاتك , وتسويقها في جهة عمل تبتغيها . وهنا تظهر أهمية كتابة سيرة ذاتية جذابة وقوية , فكثيرا ما تكون هي العامل الفاصل بين ترشيحك لخطوة أكثر تقدما , وهي ( المقابلة الشخصية ) , ثم قبولك في العمل الذي تبتغيه او استبعاد طلبك .

ولا نبالغ إذا قلنا أن سيرتك الذاتية هي عنوان شخصيتك في عالم الأعمال الاحترافية , وهي التي تبرز مدى مناسبتك للوظيفة .

وهذا لا يعني أن السيرة الذاتية المكتوبة بحرفية يمكن أن تؤهل شخصا قليل الخبرة او ليست لديه خبرة , ولكن ما نقصده أن شخصا مؤهلا يمكنه أن يكون أكثر جدارة وتنافسية في مجاله العملي , إذا عرف شروط كتابة السيرة الذاتية , وأتقن المهارات اللازمة لعرض سيرته الذاتية باحتراف .

المكونات الاساسية للسيرة الذاتية :

1- البيانات الشخصية :

وتتضمن : الاسم , الجنسية , تاريخ الميلاد , محل الإقامة , الحالة الاجتماعية , العنوان الالكتروني , رقم الهاتف الخاص , رقم الفاكس , عنوان البريد العادي .

2- الهدف :

ويكتب بعد بيانات التعريف , حيث يساعد على رسم صورة ايجابية عن المتقدم , حيث يكتب بشكل صحيح , كما يساعد كتب السيرة على تحديد المكونات والموضوعات التي يجب أن يغطيها في سيرته , لتخدم هذا الهدف .

### 3- الدرجات العلمية :

وتشمل الدرجات العلمية الرسمية الحاصل عليها ( الدكتوراه , ماجستير , دبلوم عالي , بكالوريوس , دبلوم ) مرتبة ترتيبيا زمنيا من الأحدث للأقدم , ويوضح في كل منها الجهة المانحة , وسنة الحصول عليها , والتقدير الدراسي ( أن وجد , وكان تقديرا مميزا ).  
وعادة لا يذكر التعليم ما قبل الجامعي إلا إذا كان مميزا جدا .

### 4- التسلسل الوظيفي :

وتذكر فيه الوظائف التي شغلها كاتب السيرة الذاتية مرتبة من الأحدث الى الأقدم , مبينا في كل منها مكان العمل ومدته في كل وظيفة , والتسلسل الوظيفي جزء رئيسي في السير الذاتية , إلا إذا كان الطالب حديث التخرج , ولم يشغل أي وظيفة سابقة , فانه يركز على مهاراته التي اكتسبها طوال الدراسة.

### 5- المهارات :

وتكون أكثر تحديدا من الخبرات , ويتم سردها ما يمكن صاحب السيرة أداؤها في النواحي المختلفة لمهنته , فمثلا , تمكن صاحب السيرة من أداء تقنية علمية معينة هو مهارة , إلا إذا تعدى كونها أداة الى اكتشاف فرضية علمية , والتوصل الى نتائج فهو خبرة .

**ومثال ذلك :** إتقان اللغة الانجليزية هو مهارة , أما استخدام اللغة في كتابة اطروحة علمية او ورقة بحثية فهو خبرة . وقسم المهارات من الأقسام المهمة في السيرة الذاتية .  
والأشخاص حديثي التخرج قلما يخلو شخص من المهارات , مهما كانت حداثة سنه , ولكن عليه صياغتها صياغة جيدة .

### 6- الخبرات :

وفيها تكتب فقرات قصيرة بصيغة تعبر عن مدى خبرة كاتب السيرة بالنواحي المختلفة لتخصصه , وما أنجزه فعلا من انجازات , ويفضل تقسيمه الى عدة أقسام : مثل :

أ- الخبرات البحثية

ب- خبرات الكتابة العلمية .

ج- خبرات تنظيم المناسبات العلمية .

### 7- الاشتراك في الجهات المهنية ذات العلاقة :

وهي الجمعيات المتعلقة بتخصص كاتب السيرة الذاتية , التي تدل على ما يمارسه من أنشطة في هذا التخصص.

### **8- الدورات التدريبية :**

وترتب ترتيبا زمنيا من الأحدث الى الأقدم , ويوضح فيها : جهة التدريب , وتاريخ التدريب , والمدة الزمنية التي استغرقها التدريب , ويوضح في هذا الجزء دافعية المتقدم للتعلم المستمر .

### **9- النشر العلمي :**

يمثل هذا القسم الإنتاج المحسوس لصاحب السير الذاتية , وقد يسمى بالنشر العلمي , او الكتب المنشورة , او براءة الاختراع , او المقالات المنشورة ..... الخ

### **10- جوائز :**

هذا القسم اختياري , ويخص ذوي الخبرة الحاصلين على جوائز في مجال عملهم .

### **11- المعروفون :**

وهم الأشخاص ذوو مكانة علمية خاصة او مهنية , عملوا او اشرفوا على صاحب السيرة , يعرفهم ويعرفونه , يمكن الرجوع إليهم وقت الحاجة ليتم سؤالهم عن صاحب السيرة , ويكتب أسمائهم وعناوينهم وبيانات اتصالاتهم .

### **12- أنشطة متنوعة :**

ويفيد هذا القسم حديثي التخرج على الأخص , فهو يعرض افتقارهم الى الخبرة في مجال تخصصهم برسم صورة أكثر وضوحا لشخصيتهم من خلال ممارساتهم لبعض الأنشطة قبل التخرج ( مثل الاشتراك في الخدمات المجتمعية , او الجمعيات التطوعية , او الأنشطة الطلابية ..... الخ ) .

### **نصائح لكتابة السيرة الذاتية الناجحة:**

#### **1- حدد ماهية وظيفتك:**

عند كتابة التسلسل الوظيفي , يراعى كتابة اسم الوظائف التي شغلها , بالإضافة الى طبيعة المهام التي يقوم بها من خلال هذه الوظيفة.

## 2- اعمل على توضيح جميع التواريخ والأماكن المذكورة في

سيرتك الذاتية .

لا تجعل القارئ يحاول تخمين أي معلومة في سيرتك , وإذا

كان تزامن بين وظيفتين عليك بيان ذلك.

### 3- اهتم بالتفاصيل :

هل قمت بعمل فني على مستوى عال من التقنية , او يتميز بالتعقيد النسبي ؟ هل حققت في عمل انجازا مميزا ؟ . إذا كان اذكره ولا تخجل .

### 4- راع النسبة والتناسب :

يجب أن يتناسب طول المهارات والخبرات مع علاقتها بهدف السيرة الذاتية . فمثلا: إذا كنت تكتب سيرة ذاتية بهدف الحصول على وظيفة فني في معمل للتحاليل الطبية , فليس من المنطقي أن تكتب فقرة واحدة تتناول فيها وظيفتك الحالية , ككيميائي في مجال التقنية الحيوية , ويليه ثلاث فقرات كاملة تتناول تعليمك قبل الجامعي .

### 5- اهتم بالمعلومات المتعلقة بالموضوع :

اهتم بالمعلومات المتعلقة بموضوع السيرة الذاتية فالقارئ لن يهتم إذا كانت هوايتك هي صيد الأسماك , او أن وزنك 80 كيلو جرام , او أنك مشترك في إحدى الجمعيات الشبابية لممارسة الهوايات الترفيهية , إذا كانت الوظيفة المطلوبة إدارة قسم الأبحاث العلمية .

### 6- كن واضحا :

لا تفترض أن القارئ يعلم أن جامعة الملك سعود تقع في مدينة الرياض بالسعودية . او أن C.S تعني علم الكمبيوتر Computer Science , بل عليك توضيح ذلك .

### 7- طول السيرة الذاتية :

عادة لا تتجاوز الصفحتين إلا إذا كان صاحبها ذا خبرة طويلة . وله كثير من الانجازات الواضحة .

### 8- كن دقيقا في كتابتك :



حاول أن تراجع سيرتك أكثر من مرة لتتثبت من خلوها من الأخطاء الإملائية والنحوية , وأخطاء علامات الترقيم , حتى تظهر بشخصية جيدة تسعى للإتقان , ويمكن الاستعانة بزميل أو صديق لمراجعة سيرتك واكتشاف الأخطاء , التي مرت عليك لتعودك على قراءات.

## 9- التنظيم :

نظم أفكارك في نسق معين تسهل قراءته.

## 10- اتبع النسق المعروف للسير الذاتية :

وذلك من خلال الموقع الآتي [www.resume.com](http://www.resume.com) ستجد نماذج مختلفة من السير الذاتية تلائم معظم التخصصات .

## 11- اقنع القارئ بأنك شخص نشط وفعال :

لتحقيق ذلك , عليك استعمال لغة حيوية قوية , تركز على ما بذلت من جهد , وما نتج عن هذا الجهد .

## 12- استعمل العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية :

وميزة ذلك جعل عملك منظم , وتساعد القارئ على التجول بسيرتك كما يريد .  
ها , او لعدم درايتك عنها .

## للحصول على سيرة ذاتية احترافية :

- 1- لا تكتب سيرة ذاتية او ( c.v ) في بداية السيرة الذاتية او في مكان بها , وهذا خطأ شائع , اجعل رأس السيرة الذاتية هو اسمك , ويليه سائر بيانات التعريف والتواصل ,
- 2- لا تستخدم ورقا ملونا او مزخرفا أثناء طباعة سيرتك الذاتية لتجميلها , لان جمالها بتنظيمها وتنسيقها , ولطباعتها استخدم ورقا ابيضاً عالي الجودة , لا يقل عن 80 غراما .  
معلومة ؛ عندما يكون الورق 80 غرام , فهذا يعني , وزن المتر المربع من هذا الورق 80 غراما , وهو يدل على سمك الورق ومتانته .
- 3- لا تتسرع بتقديم سيرة ذاتية قبل مراجعتها , فن احتوائها على أخطاء دليل على ضعف احترافيتك .

4- لا تكتب تفاصيل أكثر مما ينبغي عن حالتك الاجتماعية , فمثلا , يكفي أن تقول , متزوج أما بالنسبة لعدد الأطفال وأعمارهم فيمكن مناقشتها بعد ذلك لتوفير التأمين الصحي او بدل السكن .

5- لا تستخدم اختصارات لأول مرة بدون ذكر مدلول ذلك .

6- احرص على طباعة سيرتك الذاتية بشكل جيد , واحذر من تصويرها بالة غير جيدة , وتذكر أن مظهر سيرتك الذاتية أمر مهم جدا .

7- لا تختصر سيرتك الذاتية بدرجة تؤثر في وضوحها وإبراز مهاراتك وخبراتك , فلا تتردد بكتابة شيئا ما عند الحاجة .

8- لا تذكر سوى الحقيقة . لا تذكر أي معلومة او تاريخ غير حقيقيين , لإبراز ما هو موجود .

9- إذا كنت تستهدف العمل في مجال ليس لديك خبرة كبيرة فيه , فلا تستخدم النسق الزمني في الكتابة بل استخدم النسق الفعال , الذي يهتم بالمهارات .

10- لا تنسخ الوصف الوظيفي من إعلان الوظيفة التي تتقدم إليها لتستخدمه هدفا لسيرتك الذاتية .

11- لا تقدم سيرتك الذاتية الى مؤسسات او وظائف أنت غير مؤهل لها , ركز جهودك حتى تصيب هدفك .

12- لا ترفق أوراقا او مستندات مع سيرتك الذاتية او صورها منها , إلا إذا طلب ذلك منك .

انواع السيرة الذاتية :

أولا : السير الذاتية الورقية

وهي السير التي يتم طباعتها وتقديمها للجهة المطلوب التعيين فيها .

وهناك أنواع لترتيبها زمنيا :

أ- السيرة الذاتية المرتبة ترتيبا زمنيا :

وهي الأكثر شيوعا ويتبناها الأشخاص ذوو الخبرة النسبية , وذلك لان جميع عناصرها تذكر فيها مرتبة , ترتيبا زمنيا من الأحدث الى الأقدم .

ب- السيرة الذاتية المرتبة ترتيبا وظيفيا :

وتهتم بالمهارات المتنوعة التي يتصف صاحب السيرة الذاتية , وتناسب الأفراد ذوي المهارات غير المتعلقة بشكل مباشر بالوظيفة المعلنة . كما أنها تفيد في تغطية فترات البطالة لصاحب السيرة الذاتية .

### ثانيا : السير الذاتية الالكترونية :

كما أثرت ثورة الانترنت في كل شي تقريبا , أثرت في كتابة السير الذاتية , لتفتح عصرا جديدا في مجال التقدم للأعمال , ليظهر ما يعرف باسم السير الذاتية الالكترونية , وهي تجعل كتابة السير الذاتية سهلة جدا , فعلى الموقع الالكتروني للمؤسسة يتم وضع ملف ذو نسق معين , يملاً ثم يرسل بالشبكة .

### كتابة خطاب التقديم :

#### ما هو خطاب التقديم ؟

هو الخطاب المرفق مع السيرة الذاتية , لتقديم المزيد من الشرح والتوضيح عن صاحب السيرة الذاتية , ومهاراته ومؤهلاته .

### أهمية خطاب التقديم :

أ- جذب انتباه القارئ الى مواطن القوة في السيرة الذاتية التي تتعلق مباشرة بالوظيفة المتاحة .

ب- انه بمنزلة خطاب لتنظيم التواصل مع المتقدم للوظيفة , فهو يحتوي في صفحة واحدة على عناوين الاتصال وبياناته لكل من المرسل والمستقبل , كما انه يحدد انسب المواعيد للاتصال , مما يزيد من فاعلية التواصل .

### كيف تكتب خطاب التقديم ؟؟

- اسم كاتب الخطاب ( المرسل ) وبياناته , وتاريخ كتابة الخطاب في الجزء العلوي الأيسر من الخطاب المكتوب بالعربية , والعكس في المكتوب باللغة الانجليزية .

2- اسم المرسل إليه وبياناته في الجزء العلوي الأيمن من الخطاب المكتوب بالعربية . والعكس في المكتوب باللغة الانجليزية .

3- حدد الوظيفة التي تتقدم إليها . لان الشركة قد تكون أعلنت عن مجموعة من الوظائف .

4- عرف بنفسك , درجتك العلمية , ومنصبك الوظيفي الحالي , مع الإشارة الى توافق نفسك مع المنصب الشاغر .

- 5- ابرز أهم انجازاتك مع الإشارة الى سيرتك الذاتية للمزيد من التفاصيل .
- 6- أكد اهتمامك بالانضمام للمؤسسة المستهدفة , مع الإشارة الى معرفتك ببعض المعلومات عنها , والأنشطة التي تمارسها , وانجازاتها .
- 7- اختتم خطابك بوعدهك بالاتصال بالمرسل إليه في وقت ويوم محدد, لتتمكن من تحديد موعد للمقابلة الشخصية .
- 8- اشكر المرسل إليه على اهتمامه بخطابك .
- 9- وقع الخطاب بعبارات لائقة ودودة , ولكن غير مبالغ فيها .
- 10- أدرج رقم هاتفك مرة أخرى في نهاية الخطاب .

#### نصائح ينبغي مراعاتها عند اعداد الخطاب التقديم ::

- 1- يجب ألا يزيد خطاب التقديم عن أي حال عن صفحة واحدة .
- 2- حاول بقدر الإمكان أن توجه خطابك لشخص محدد , وابدل قصارى جهدك لتعرف المسؤول في المؤسسة الذي سيقراً خطابك , وان لم تتمكن من معرفته , فقل : من يهمله الأمر .
- 3- وجه خطابك للمسؤول الأول بشكل رسمي , أي ضع اللقب الصحيح له ( الدكتور , الأستاذ , السيد , المهندس , .... الخ) يليه اسمه الثاني , (الاسم الأول واسم العائلة ) .
- 4- تأكد من الهجاء الصحيح لاسم المسؤول .
- 5- كن مختصراً ومحدداً ودقيقاً في صيغة الخطاب , ولا تخرج عن الموضوع , والصيغة الرسمية والتي من المفروض كتابة الخطاب فيها .
- 6- اكتب خطاباً خاصاً يتناسب مع كل وظيفة تتقدم لها , لا تحتفظ بصيغة جاهزة تقدمها في كل مناسبة , لاستيفاء المطلوب .
- 7- اذكر باختصار سبب اهتمامك بالانضمام لهذه المؤسسة , مع إيضاح معرفتك بأنشطة هذه المؤسسة .
- 8- حاول ألا تزيد الفقرة عن أربعة اسطر او خمسة , ليسهل قراءتها , وفهمها , مع عدم تكرار محتويات سيرتك الذاتية .
- 9- اطلب من زميل مراجعة الخطاب لتصحيح الأخطاء الإملائية او النحوية إن وجدت .

## كتابة خطاب التوصية :

### **ماذا يفعل عندما تطلب من احدهم كتابة خطاب توصية ليدعمك ؟**

- 1- لا تطلب من احدهم دعمك بخطاب توصية إلا كنت تعرفه جيدا . وتعلم انه يعرفك جيدا , ويعرف مهاراتك جيدا كرئيس سابق لك , او احد أساتذتك .
  - 2- تحدث معه , واخبره بأهدافك المهنية , ونبهه على ما يمكن أن يقول في خطابه , ليساعدك على تحقيق هذه الأهداف , ووجه ليكون محددًا .
  - 3- لا تخجل من إظهار ما يجب إظهاره من قدراتك ومهاراتك , وتذكر أن خطاب التوصية بمنزلة خطاب تسويق لك .
  - 4- تابع من يكتب الخطاب من غير إلحاح , وتوعز له أن يكتب ما ينبغي كتابته .
  - 5- إذا كتب لك الخطاب وتسلمته , فاشكره فوراً بأسلوب جيد , وعليك إخباره إذا حصلت على الوظيفة , وكيف أعانك خطابه على الحصول عليها .
- ملاحظة هامة :** يجب ألا يزيد عدد خطابات التوصية عن ثلاثة , وإلا كانت سلبية في حقك

### رابعا اجتياز المقابلة الشخصية :

عادة ما يكون هناك فكرة سابقة لدى القائمين على المقابلة الشخصية والمسؤولين , عن اتخاذ قرارات التعيين , وعن الصفات التي يبحثون عنها , في موظفهم الجديد , ويتوقعون إمكانية ملاحظة هذه الصفات في المقابلة الشخصية , ومن المهم للمتقدمين للوظائف الإعداد الجيد للوظائف وللمقابلة . ومن أهم الخصائص التي يجب أن يتصف بها المتقدمين للحصول على وظائف هي :

#### **1- المظهر الجيد :**

إن الانطباع الأولي عند دخول المتقدم الى مكان المقابلة يدوم طوال المقابلة وبعدها , ويؤثر على نتيجة المقابلة بشكل كبير .

#### **2- القدرة على التواصل :**

وتعني كيفية نقل الأفكار الى المسؤولين عن المقابلة , بشكل مميز وملائم لمستوى الوظيفة , لاحظ أن المسؤول لن يقوم ما تقوله فقط ولكنه سيقوم أسلوبك في إيصال المعلومات .

#### **3- الحماسة :**

هل يبدو عليك علو الهمة والحماسة والتوجيه الايجابي؟ هل تثق بقدراتك على انجاز المهام الموكولة إليك في هذه الوظيفة؟

#### **4- الذكاء :**

مع أهمية الشهادات للمتقدم ومعدلاته الأكاديمية , فان الذكاء في الرد على الأسئلة الموجهة قد يكون أهم .

#### **5- النشاط واليقظة ( مدى الانتباه ) :**

فهذه من ميزات الشخصية المتميزة والطموحة . لذلك هذه الميزة تجعل المسؤولين عن المقابلة يقبلون بهذه الشخصية .

#### **الاستعداد للمقابلة الشخصية :**

- 1- اجمع اكبر قدر ممكن من المعلومات عن المؤسسة التي تتقدم للتوظيف لديها . وهذا يزيد من قدرتك على الرد عن الأسئلة بذكاء وحنكة .
- 2- ارتد الملابس الملائمة التي تتصف بالأناقة والرسمية , وبالطبع النظافة , والهندام المناسب , والاهتمام بالشعر , وتقليم الأظافر .
- 3- احرص على إحضار نسخ احتياطية لإبرازها وقت الحاجة , وهذا دليل على تنظيمك .
- 4- عليك الوصول مبكرا ( 10-15 ) دقيقة , او قبل ذلك , لتجنب أي تأخير ولو لدقيقة واحدة .
- 5- عامل كل الناس في المؤسسة بأسلوب احترافي وودود بدءا من العمال , وموظفي الاستقبال , والرؤساء , والقائمين على المقابلة , وحافظ على هدوئك .
- 6- ابتعد عن مضغ العلكة او التدخين , او التحدث في الهاتف الجوال , او أي عادات أخرى مستفزة للآخرين , او مشنته للانتباه منذ اللحظة الأولى لدخولك مكان المقابلة او المؤسسة .

#### **أثناء المقابلة الشخصية :**

- 1- لا تقاطع أحدا من القائمين بالمقابلة أبدا , حتى لو كنت متحمسا للإجابة .

2- انتبه للغة الجسد , فعليك أن تجلس منتصب الظهر باعتدال , مع المحافظة على ابتسامتك مع الاتصال بالعين مع الطرف الآخر . كما يمكنك الميل للإمام قليلا لإظهار اهتمامك بالأسئلة الموجهة إليك .

3- للإجابة عن الأسئلة , عليك أولا أن تتصت إليها باهتمام بالغ , ولا بأس من الاستفسار عن المقصود من السؤال إن لم تستوعبه , ولا بأس من الانتظار لحظات لاستجماع أفكارك قبل الشروع بالإجابة , وقدم إجابات أمينة وصادقة , وغير مفتعلة , ومختصرة في ذات الوقت .

4- قبل انتهاء المقابلة عليك أن تثبت من فهمك للخطوة التالية في هذه المؤسسة : من يفترض أن يتواصل معك عقب المقابلة ؟ ومتى؟ وفي أثناء هذا الوقت , ماذا يفترض عليك أن تفعل ؟

5- عندما يقوم القائم على المقابلة بإنهائها , صافحه بقوة , واترك المكان بثقة ولباقة .

### الاسئلة التي يجب توقعها أثناء المقابلة :

أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بزملائك في وظائفك السابقة .

أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بمديرك او رؤسائك السابقين .

أسئلة تستهدف معرفة أهدافك بهذا المجال .

أسئلة تستكشف مدى تعليمك او خبرتك او كليهما .

أسئلة توضح طبيعة عملك او أعمالك السابقة .

أسئلة للتثبت من صحة السيرة الذاتية .

أسئلة توضح الأسباب التي دفعتك لتغيير وظيفتك .

### الاسئلة التي يمكن ان تسألها في المقابلة :

1- في مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي ؟

2- ما المواد الموجودة بمؤسستكم او في أي مكان آخر لتحقيق أهداف الوظيفة ؟

3- هل سألتقى أي تدريب ؟ هل سيكون داخل نطاق المؤسسة أم خارجها ؟

4- ما العقبات التي تواجهونها في المؤسسة ( بشكل عام / المتعلقة بالوظيفة ) ؟

5- ما التغييرات التي تتوقعونها في مؤسستكم ؟

6- كيف سأخضع للتقويم , وما المعدل الزمني للتقويم ؟

7- عند الانجاز في هذه الوظيفة , ما هي الترقيات الممكنة , وفي أي مدى زمني ؟

### ماذا بعد الانتهاء من المقابلة الشخصية :

1- عقب المقابلة , عليك أن تقوم بتدوين أهم مجرياتها في أسرع وقت قبل نسيانك للتفاصيل , ستفيدك هذه التفاصيل في الخطوات التالية من آليات التوظيف , بل وستفيدك حتى لو لم تحصل على هذه الوظيفة , لكونها خبرة كبيرة لك عند التقدم لوظائف أخرى .

2- يمكنك إرسال خطاب شكر قصير الى القائم على المقابلة , وإذا كان هناك لجنة من عدة أشخاص , فيمكنك أيضا إرسال خطاب لكل منهما .

3- لا تكن ملحا او متسرعا في الاتصال هاتفيا بالمؤسسة لمعرفة نتيجة المقابلة , بل عليك الانتظار حتى وقت اتخاذ القرار , وقلما عرفته من لجنة المقابلة .

4- حتى لو علمت انه تم اختيار متقدم آخر للمنصب الشاغر , فيمكنك إرسال خطاب شكر آخر ' لإتاحة فرصة المقابلة الشخصية لك , مع الإشارة الى اهتمامك بمنصب مماثل في ذات الشركة , إذا ما أتيح مثل هذا المنصب , مع استعدادك لإعادة المقابلة الشخصية في هذه الحالة .

### الاتصال المكتوب والاتصال الشفهي المنطوق في بيئة العمل:

تختلف أنواع الاتصال بين مستويات العاملين , إذ يتنوع الاتصال بين شفهي وكتابي , إلا انه في معظم الأحيان يكون الاتصال داخل الهيكل المؤسسي كتابيا . ويتنوع الاتصال الكتابي بين القرارات والمذكرات والتعاميم حتى البرقيات والفاكسات وغيرها . وتختلف هذه الأنواع من الاتصال الكتابي باختلاف الغرض منها , فالمخاطبات بين مستويات العاملين قد تتنوع لتكون طلبا ( request ) او قبولا لطلب او رفضا لطلب , او شكوى , او استقالة .

### أولا : الاتصال المكتوب:

إن كتابة أنواع المخاطبات المكتوبة والتقارير أهم أساليب الاتصال على الإطلاق في مجال الأعمال , فإذا كان الاتصال الكتابي أمرا اختياريا على المستوى الشخصي , فإنه لا مفر منه في كثير من حالات الاتصال في مجال الأعمال . وسوف نتناول فيما يلي عددا من أنماط الاتصال الكتابي في مجال الأعمال .



## خطابات العمل الدورية :

نوعان من الخطابات ترفق عادة مع السير الذاتية هما : خطاب التوصية وخطاب التقديم .  
والآن وقد حصلت على العمل , وبدأت في ممارسته , ستحتاج الى كتابة كثير من  
الخطابات الرسمية بشكل دوري , سواء أكانت هذه الخطابات موجهة لزملائك داخل  
المؤسسة أم كانت موجهة لجهات أخرى خارج المؤسسة . وفي جميع الأحوال فان إتقان  
خطابات العمل , من أهم العوامل التي تحسن من أساليب التواصل في بيئة العمل , ليس  
هذا فحسب , بل إن هذا يعمل على رفع فاعلية التوثيق في مجال العمل .

## القرارات:

القرارات هي نوع من أنواع خطابات العمل , وهي إلزامية التنفيذ , صدرت عن إدارة  
اعلي ( مثل مجلس الإدارة او مجلس الأمناء ) واتجهت بشكل هابط ( من الرئيس  
للمرؤوس ) , وهي لا تحتل المناقشة ( إلا عبر القنوات الرسمية التي تحددها اللائحة  
المنظمة للعمل ) .

## المذكرات :

رسائل يتم تبادلها بين الموظفين في هيئة من الهيئات , للإخبار بمجموعة من المعلومات  
التي تنظم سير العمل , وتعرف أيضا باسم التعاميم .  
ومع أن الرسائل الالكترونية قد حلت محل المذكرات في كثير المواقع , إلا أن المذكرات  
ما تزال تستخدم في بعض المواقع حيث تكون فيها هي الخيار الأمثل , وعادة ما تقوم  
المؤسسات بتوفير نماذج خاصة , لتستخدم خصيصا للمذكرات .

## الفاكس:

وهي صور رقمية للمستندات يتم إرسالها من ناسوخ الى آخر , وذلك بنقل البيانات المشفرة  
التي تعبر عن هذه الصور من خلال خطوط الهاتف .

معلومة : عادة ما تستخدم الفاكسات لاختصار الوقت عند توقيع العقود والاتفاقيات ,  
وغيرها من الوثائق المهمة . فرسائل الفاكس موثقة , ودليل يعتد به في الجهات القضائية .

## نصائح لتفعيل التعامل مع رسائل الفاكس:

### 1- خصص خطا مستقلا لجهاز الفاكس :

من الأفضل تخصيص خطا مستقلا لجهاز الفاكس , وتركه في حالة الاستعداد طوال الوقت  
, بحيث يستقبل رسائل الفاكس الواردة بشكل تلقائي , فلا يحتاج الى ضغط زر Receive

مثلا لاستقبال الرسائل , لن يوفر هذا عمالة زائدة فحسب , بل سيمكنك ذلك من استقبال الرسائل خارج أوقات الدوام الرسمي , وخاصة عند استقبال الرسائل من دول أخرى تختلف في توقيتها بضع ساعات عنك .

**2- تثبت من درجة الوضوح ( Resolution ) المضبوط عليها الجهاز :** فمعظم أجهزة الفاكس تكون مضبوطة على درجة وضوح منخفضة , وحاول ضبطه بدرجة مقبولة .

### **3- استخدم دائما صفحة بيانات الواجهة :**

من المهم إرفاق صفحة بيانات ترفق على واجهة الورقة المراد إرسالها بالفاكس . حتى يتمكن المرسل إليه من معرفتها وتنظيمها وتصنيفها , **وتتضمن هذه البيانات ما يلي :**

أ- تاريخ الإرسال

ب- عدد الصفحات المرسل ( ليتمكن المرسل إليه من تتبع أي خطأ عند عدم اكتمال الرسالة ) .

ج- اسم الرسل إليه ( حتى يتمكن المسؤول عن جهاز الفاكس في المؤسسة المرسل إليها , من تحديد الشخص الذي تخصه الرسالة بسهولة لتوجيهها إليه ) .

د- رقم الفاكس ( لتأكيد صحة الإرسال ) .

هـ- رسالة تقديمية : حيث يوضح المرسل للمرسل إليه طبيعة هذه الرسالة , وهدفها , وكل ما يحتاج الى إبلاغه إياه من معلومات لتفعيل عملية التواصل الى أقصى حد .

### **4- تأكد من رقم الفاكس جيدا :**

عليك التأكد من ذلك حتى لاتصل الرسالة الى جهاز آخر عن طريق الخطأ , فنتنتهك خصوصية بياناتك .

### **ثانيا الاتصال الشفهي:**

#### **• معلومة :**

ومن أمثلة الاتصال الشفهي في مجال الأعمال ( خلاف المقابلات التي تناولناها من قبل ) , المكالمات الهاتفية , والبريد الصوتي .

المكالمات الهاتفية :

من أهم الأخطاء شيوعاً في الاتصال الشفهي في الأعمال استعمالاً خاطئاً , وعادة ما يكون ذلك بإحدى طريقتين أو كليهما :

إطالة المكالمات الهاتفية عن حد تحقيق الهدف الحرفي من المكالمة .

استعمال أسلوب غير رسمي في التواصل بحيث تصبح المكالمة الحرفية أشبه بالمكالمة الشخصية .

ولتحقيق أعلى احترافية في الاتصال الهاتفي الاحترافي في مجال الأعمال , فيمكنك اتباع الخطوات الإرشادية الآتية .

### **أولاً : الإعداد الإجرائي لمكالمة هاتفية :**

أ- تذكر أن المكالمة الهاتفية الاحترافية تتكون من ثلاثة أجزاء , ( المقدمة الافتتاحية . ومتن المحادثة . وتكرار خلاصة المكالمة ) .

ب- عليك بتركيز أفكارك لشرح الهدف الأساسي من المكالمة .

ج- إذا كنت تنوي استعمال سماعه ليستمع آخري للمكالمة أو تنوي تسجيل المكالمة , فعليك أن توضح ذلك للطرف الأخر في بداية المكالمة .

### **ثانياً : إجراء المكالمة الهاتفية :**

• لتحقيق أعلى فاعلية من المكالمة الهاتفية , عليك الالتزام بالخطوات الآتية بالترتيب :

1- عرف بنفسك للطرف الأخر في بداية المكالمة .

2- اسأل الطرف الأخر , هل لديه متسع من الوقت لإجراء المكالمة , وإلا يمكنك تحديد موعد آخر .

3- استعن بكتابة بعض الملاحظات , والتي دونتها قبل المكالمة , لتنظيم أفكارك .

4- يمكنك توجيه الحوار , للتأكد من المعلومات التي دونتها هي ما أرادها الطرف الأخر بالفعل .

5- ركز أفكارك بالهدف من المكالمة , ولا تتشغل بحديث آخر .

6- راجع أهم نقاط المكالمة .

7- انه المكالمة بشكل ودود , اشكر الطرف الآخر على المكالمة , إذا لزم الأمر , وتحديد موعد لمكالمة أخرى .

### ثالثا : ملاحظات عامة لتحسين مهارات الاتصال الهاتفي في العمل:

- أ- حدد وقتا معيناً ملائماً خلال اليوم لإجراء مكالماتك الهاتفية
  - ب- حاول أن تغلق باب مكتبك في أثناء الاتصالات الهاتفية ما أمكن ذلك . لإضفاء المزيد من الخصوصية على مكالمتك من جهة , ولعدم مضايقة زملائك في العمل من جهة أخرى
  - ج- تجنب أي مقاطعات على الأقل من جانبك لزيادة فاعلية المكالمة الى أقصى درجة .
- معلومة:

### • البريد الصوتي : voice mail

تعتبر الرسائل الصوتية شكلاً من أشكال الاتصال في مجال الأعمال . وخاصة لمن يتواصل مع عدد من العملاء بشكل مستمر . مثل شركات حجز الطيران او الفنادق , فلا يضطر الى إعادة الاتصال مرارا وتكرارا للتواصل مع عميل واحد .

### لابد من مراعاة الآتي عند ترك رسالة صوتية:

- 1- يقوم المتصل بكتابة ما يريد إبلاغه للعميل في دفتره , بشكل واضح ومختصر .
- 2- يجب أن يحتفظ المتصل في ذهنه بالهدف الذي من اجله أرسل رسالة .
- 3- جميع الرسائل الصوتية تحتوي على معلومة واحدة في مجملها , وينبغي ألا تزيد عن دقيقة واحدة , وإذا شعرت أنها ستزيد عن دقيقة , فأرسلها عبر البريد الالكتروني .
- 4- راع التحديث ببطء نسبياً ووضوح لتكون رسالتك مفهومة .
- 5- راع خصوصية العميل : فإذا أحسست أن الرسالة ستخرج فيها العميل لان غيره سيسمعا , فاطلب منه معاودة الاتصال , كأن تخبره عن تقريره الطبي .

### اسئلة تجريبية :

### C.V اختصار لمصطلح يطلق على :

أ. خطاب التقديم

ب. خطاب التوصية

ج. السيرة الذاتية

د. جميع ما ذكر صحيح

إذا اخطأ محاورك او قال شيئا تعلم انه ليس صحيحا :

أ. قم بتصحيح الخطأ فورا

ب. قم بتصحيح الخطأ بالأسلوب المناسب

ج. إن عدم تصحيحك للمعلومة يدل على موافقتك عليها

د. ( ب + ج ) صحيح

الأمانة سمة مهمة للمحاور المقنع , وتتطلب عدة أمور منها :

أ. إرجاع الأفكار الى قائلها

ب. ترك النقول القوية

ج. وعدم الاستشهاد بأراء وأقوال من لا يطمأن لعلمه وأمانته

د. جميع ما ذكر صحيح

دلالة التثاؤب تؤدي الى :

أ. قلة اهتمام بالشخص الآخر

ب. التملل وإحساس الطرف الآخر بالعصبية والرغبة بالرحيل

ج. الشعور بعدم الراحة من الطرف الآخر

د. التردد وعدم الثقة

قبض اليد والإشارة بالأصبع رسالة سلبية تعني :

أ. القلق والتوتر

ب. حركة عدائية توحى بالاهانة

ج. موقفا متحفظا

د. التحدي

تعتبر ..... من أكثر أدوات الاتصال غير اللفظي صدقا وثقة :

أ. العينان

ب. القدمان

ج. الإذنان

د. اليدين

هي النظرة التي تدل على عدم العناية أو الشعور بالملل من المتحدث أو الانشغال بالتفكير في شيء آخر :

أ. النظرة الشاردة

ب. النظرة العميقة

ج. النظرة السطحية

د. لاشي مما ذكر

تتنوع الكتابة وفقا لطبيعة المادة :

أ. أدبية , علمية , صحفية , عملية

ب. رسمية , غير رسمية

ج. دينية , اجتماعية , اقتصادية

د. يدوية , الكترونية

من مجالات الاتصال اللفظي المنطوق :

أ. الحوار

ب. المناقشات

ج. الإعلام المرئي والمسموع

د. جميع ما ذكر صحيح

هي الطريقة المتأنيبة التي يستخدمها القارئ لفهم مضامين النص , وتفسيره واستيعاب الأفكار فيه :

أ. القراءة الاستكشافية

ب. القراءة التصفحية

ج. القراءة الدراسية

د . القراءة النقدية

للإنصات أشكالاً متعددة :

أ-مقابلات

ب-اجتماعات

ج- مفاوضات

د- جميع ما ذكر صحيح

تقول الدراسات أن المدراء يقضون ..... من وقت عملهم في الإنصات للآخرين :

أ-65-90 %

ب-60-90 %

ج-50-90 %

د- 40-90 %

الإنصات الفعال :

أ-يعبر عن مدى احترامك للآخرين

ب-يؤدي الى تكوين علاقاتهم طيبة مع الآخرين

ج- يجعلك مديراً ناجحاً يخافك كل الموظفين

د- ( أ + ب ) صحيح

واحدة من الآتي ليست من مراحل اكتساب المهارة :

أ-مرحلة اللاوعي والمهارة

ب-مرحلة الرغبة في تعليم المهارة

ج- مرحلة المهارة واللاوعي

د- مرحلة المهارة والوعي.

### اسئلة اختبار تجريبي .

اجب بنعم أمام الجمل الصحيحة , وب (لا) أمام الجمل الخاطئة:

- 1- يعتبر استخدام تقنية معينة في اكتشاف فرضية علمية مهارة ( خطأ ) .
- 2- يعتبر استخدام اللغة الانجليزية في كتابة رسالة الدكتوراه خبرة . ( صح ) .
- 3- لا تستخدم ورقا ملونا في كتابة السيرة الذاتية . ( صح ) .
- 4- بين أعداد الأولاد في السيرة الذاتية . ( خطأ ) .
- 6- أرفق شهادات خبراتك مع السيرة الذاتية لتدعيم مصداقيتك ( خطأ ) .

### الواجب الاول:

. الاتصال حاصل جمع عناصره , المرسل , الرسالة , الوسيلة , المستقبل

خطأ

قول المدرس للطالب داخل المحاضرة : احسنت على الاجابة , يعتبر ذلك معيارا مؤجلا لرجع  
الصدى .

خطأ

. الاتصال الانساني وسيلة للتعايش بين الناس وعامل من عوامل استقرار المجتمعات

صح

. تعرف المهارة في الاصطلاح بانها القدرة اللازمة لفهم عمل معين بسرعة واتقان

خطأ

. تمر المهارة بثلاثة محركات لاكتسابها هي على الترتيب : الرغبة , المعرفة , الممارسة

صح



. التشويش المادي ينتج من غموض الكلمات التي يستعملها المرسل

### خطأ

تسمى المرحلة التي يصبح بها الشخص متقنا للمهارة من غير جهد , ومن غير استحضار لتفاصيل ادائها , بمرحلة الوعي والمهارة

### خطأ

يكون عدد المشتركين في الإتصال الجمعي أقل من عدد المشتركين بالإتصال الجماهيري

### صواب

### الواجب الثاني :

تتم المراجعة الفورية للقراءة الدراسية بعد الانتهاء من القراءة المباشرة , وذلك باعادة المرور على الكتاب

### صواب

. من المستحب عدم رفع الصوت اثناء القراءة , وكذلك عدم تحريك الشفاه

### صواب

. يعتبر الضجيج من المشتتات الشخصية , والذي يجعل القارئ لايركز بالمعلومة كما يجب  
**خطأ من المشتتات التي تتعلق بمحيط القراءه**

ينصح باستخدام القراءة التصفحيه لمعرفة الكاتب وموضوع الكتابة والمحتوى في القراءة  
. الالكترونية الفعالة

### صواب

. الخطوة الاولى للقراءة الدراسية هي المرور على المادة العلمية بطريقة التصفح

### صواب

. تستعمل القراءة الاستكشافية في معرفة الفكرة العامة من النص

### خطأ

### الواجب الثالث:

. قبض اليد والاشارة بالاصبع , حركة تعنى الشعور بعدم الراحة من الطرف الآخر

### خطأ

. يعتبر الاتصال اللفظي المنطوق اكثر الوسائل شيوعا من بين وسائل التواصل

### صواب

توقف المتحدث عن الحديث في لحظة معينة لايتوقعها السامع , يعتبر ذلك مشوقا ومثيرا لمشاعر  
. السامع

## صواب

إذا قلت لشخص ما (مبارك) بسبب حصوله على شهادة تفوق , فإنها ستترك في نفسه دائماً أثراً إيجابياً .

خطأ

إطالة نظر المتحدث إلى شخص معين دون باقى الحضور , يثير الحرج لدى ذلك الشخص

صواب

ينبغي التوسط في سرعة الحديث مع الآخرين , وان يكون الحديث على وتيرة واحدة

خطأ

## الاختبار الفصلى:

بيدا الاتصال من الاتصال بالذات وفهمها

صح

يقصد برجع الصدى ما يحصل عليه المستقبل من المرسل من تعبيرات حول موضوع الرسالة

خطأ

اول خطوه نحو تطوير الذات هو ان يتقبل الشخص ذاته بميزاتها وسلبياتها

صح

يفضل للمستمع ان يقول للمتحدث اشعر انك تريد كذا وكذا

خطأ

اول مرحله لاكتساب المهاره هي مهاره اللاوعي والمهاره

خطأ

في الاتصال الجماهيري يكون فيه المجموعات المستقبله للرساله متجانسه

خطأ

لا يجد الانسان الاتصال بجانبه الا اذا استعمله

خطأ

رجع الصدى مهم لانه يدل المرسل ع ما ينبغي ان تكون عليه رسالته اللاحقه

صح

المرحله التي يتعلم فيها الشخص المهاره ويتدرب عليها هي مرحله اللاوعي والمهاره

خطأ

يقصد بالمهاره لغه القدره اللازمه لاداء عمل معين بسرعه ودقه وادقان

خطأ

المرحلة التي يصبح بها الشخص متقناً للمهارة من غير جهد ومن غير استحضار لتفاصيل اداءها تسمى  
مرحلة الوعي و المهارة

**خطأ**

الاتصال الانساني وسيله للتعايش بين الناس وعامل من عوامل استقرار المجتمعات

**صح**

يعرف الاتصال بانه تبادل المعلومات والاراء من خلال لغه لفظيه فقط

**خطأ**

افضل مستوى للاستماع هو الاستماع الانتقائي

**خطأ**

الاستماع هو الخطوه الاولى من خطوات الانصات

**خطأ**

المرسل هو الذي يبدأ الاتصال بارسال الافكار او الآراء او المعلومات التي يريد نقلها في رسالة

**صح**

السماع وظيفة فسيولوجية تتعلق بالاذن ووظيفتها تلقي الرسائل

**صح**

الاتصال الفوري المتزامن بأن يتحدث شخص لآخر عبر رسالة بريدية

**خطأ**

يعد الصمت نوع من انواع الأتصال

**صح**

تقول الدراسات أن المدراء يقضون 65-90% من وقت عملهم في الحديث مع الآخرين

**خطأ**

**:قبل المذاكرة**

اللهم إني أسألك فهم النبيين، و حفظ المرسلين، و الملائكة المقربين،

اللهم اجعل ألسنتنا عامرة بذكرك، و قلوبنا بخشيتك،

و أسرارنا بطاعتك، إنك على كل شيء قدير،

..حسبنا الله و نعم الوكيل

**:بعد المذاكرة#**

اللهم إني أستودعك ما قرأت و ما حفظت و ما تعلمت،

..فرده عند حاجتي إليه، إنك على كل شيء قدير، حسبنا الله و نعم الوكيل

**:يوم الامتحان#**

اللهم إني توكلت عليك، و سلمت أمري إليك  
.. لا ملجأ و لا منجأ منك إلا إليك

#### **:دخول القاعة#**

رب أدخلني مدخل صدق، و أخرجني مخرج صدق، واجعل لي من لدنك سلطانا نصيرا

#### **:قبل البدء بالحل#**

رب اشرح لي صدري، و يسر لي أمري، و احلل عقدة من لساني يفقهوا قولي، بسم الله  
والفتاح

اللهم لا سهل إلا ما جعلته سهلا و أنت تجعل الحزن متى شئت سهلا

..يا أرحم الراحمين

#### **:اثاء الامتحان#**

لا إله إلا أنت سبحانك إني كنت من الظالمين, يا حي يا قيوم برحمتك أستغيث, رب إن مسني  
الضر

..وانت أرحم الراحمين

#### **:عند النسيان#**

..اللهم يا جامع الناس ليوم لا ريب فيه اجمع علي ضالتي

#### **:بعد الانتهاء#**

..الحمد لله الذي هدانا لهذا و ما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

والله يوفق الجميع لكل ما يحبه ويرضاه.

( النجاح هو الانتقال من فشل إلى فشل ... دون ان تفقد الامل )

إن أصبت في هذا العمل فمن الله وحده وإن أخطأت فمن نفسي والشيطان

وأسأل الله العلي القدير أن يوفق الجميع لما يحبه ويرضاه..

( لا أريد سوا دعائكم الصالح )

اختكم / بنت ابووها , وملاك

