

# مهارات الإتصال

د. حسام حمدي عبد الحميد

إعداد.

عيون المها – المتفائله 1

## المحاضرة الاولى

### (الاتصال:المفهوم-الخصائص)

-مفهوم الإتصال:

من أكثر الأنشطة التي يقوم بها ( communication ) يعتبر الإتصال الإنسان في حياته . فهو يحدث لكل فرد منذ ولادته وحتى اخر حياته . فمن خلاله تحدث التفاعلات بين الأفراد .. تلك التفاعلات التي ينتج عنها نقل الأفكار وتبادل المعلومات وتلبية الحاجات.

**فما هو الإتصال؟ومتى يحدث؟وماهي خصائصه؟**

مفهوم الإتصال.

أصل كلمة "إتصال" في اللغة العربية مشتق من الفعل الماضي الثلاثي "وصل" والمضارع منه "يصل" ويقال "وصل الشيء" أو "وصل الى الشيء وصولاً" أي **بلغة وانتهى اليه**. والكلمة في اللغة الانجليزية هي وتعني " تبادل المعلومات أو الافكار أو الآراء عن طريق communication الكلام او الكتابه أو الإشارة ". والواقع ان هناك تعريفات كثيرة لمصطلح "الإتصال" وليس هناك تعريف واحد جامع شامل متفق عليه لهذا المصطلح.

ويرجع السبب في ذلك إلى أن عملية الإتصال تدخل في جميع مناحي الحياة , بالنسبة للإنسان والحيوان والنبات وحتى الجماد وهذا يعني أن تعدد تعريفات مصطلح الاتصال يرجع إلى تعدد مجالاته , لكن ثمة تعريفات شاملة لهذا المصطلح , فقد عرفت دائرة المعارف البريطانية الاتصال بأنه " أسلوب لتبادل المعاني بين الاشخاص من خلال نظام متعارف عليه , أو من خلال إشارات محددة.

يعرف قاموس إكسفورد الاتصال بأنه " نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو بالإشارة"

تعريف (كارل هوفلاند) للاتصال : هو العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية ) لكي يعدل سلوك الافراد الاخرين (مستقبلي الرسالة).

ويعرف شرام الاتصال بأنه " العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر والاتجاهات بين فرد وآخر أو مجموعة افراد والمشاركة فيها يتم من خلال الرموز.

إذا نظرنا الى هذه التعريفات فنحن نجد تشابه بين هذه التعريفات , يوجد لدينا أطراف مختلفة, ويوجد تبادل معلومة, عبر رسالة معينة , يوجد مرسل ومستقبل, ويوجد إحداث أثر, بهدف نقل أفكار ومعلومات من شخص لآخر وتبادل الخبرات ومشاركتها .

ومن هنا فإن مفهوم الاتصال

1-يحتوي على صلة , أي علاقة إيجابية بينك وبين من تتصل به.

2-يقترضى **البلاغ** , أي توصيل ماتريده إلى الآخرين بصورة واضحة وصحيحة.

3-يعنى **الاتحاد**, أي الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

ونستخلص من التعاريف السابقة إلى أن الاتصال في طبيعته يتسم بالسمات التالية:

1-الاتصال **مسبب** , فلا بد من اسباب لمزاولته وأحداثه.

2-الاتصال **مدفوع** , حيث يرتبط بدوافع الأفراد ومثيرات تلك الدوافع .

3-الاتصال **موجه** , وذلك نظرا لتوجيهه تجاه هدف معين.

4-الاتصال **اجتماعي** , نظرا لارتباطه بمكونات السلوك الإنساني.

5-الاتصال **تفاعلي** , وذلك نظرا لعلاقات التداخل والتأثير والتأثر.

6-الاتصال عملية **مستمرة** لاتتوقف او تتجمد عند نقطه محددة أي انها مثل النهر عبر الزمن ومثل العلم متجدد ومترام.

7-الاتصال عملية على درجة عالية من **المرونة والديناميكية** عملية قد تدور حول حادثة أو واقعة.

**سمات عملية الاتصال الأساسية:**

الاتصال غير قابل للتراجع أو التبادي غالبا.

إذا اراد شخص ما أن يتراجع عن الاتصال بعد حدوثه, فإنه لا يستطيع ذلك. قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ماأفسده الاتصال . لكن لايمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث. وبما أن الاتصال لايمكن التراجع عنه فإنه ينبغي على التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك بين أطراف الاتصال. **إذا اتصلت بأحد المطاعم عدة مرات للحصول على نوع معين من الطعام ولم تجده**, فإنك غالبا لن تعيد الاتصال بهذا المطعم لطلب نفس هذا الطعام.

**الاتصال يشكل نظاما متكاملًا.**

يتكون الاتصال من وحدات مترابطة , وتعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية. وإذا ما غابت بعض العناصر أولم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل لايحقق النتائج المرجوة منه.

**أهمية الاتصال:**

يعد الاتصال اساس حياتنا اليومية , فنحن نتبادل العديد من البيانات والمعلومات يوميا, فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر , ونقل الأفكار , واستعراض الأخبار , وتناقل وجهات النظر, وتوفير المعلومات غير الرسمية, وغيرها الكثير .

**ويمكن ان نتتبع أهمية الاتصال من عدة نواحي أهمها مايلي:**

1-القدرة على **إنجاز الأهداف** بالشكل المناسب: عندما نجمع المعلومة المناسبة لتحقيق هدف معين فأننا نقيم الاتصال ناجح لكي نحقق هدف معين.

2- أنها تفيد في **نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات** والمفاهيم عبر القنوات المختلفة.

3-يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح المدرسة وتطورها.

4- يوثق العلاقات بين الأفراد فهو وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك وتوجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأشخاص : كخطيب مسجد يقوم بعملية اتصال للمصلين ويوجههم لغرض معين , أو عندما يتصل المدرس لطلابه وينقل لهم خبرة معينة.

5- وسيلة لتحفيز العاملين للقيام بالأدوار المطلوبة منهم.

### مبادئ الاتصال:

إن الاتصال الفعال هو العملية التي يقوم بموجبها طرف (مرسل) ينقل رسالة لفظية أو غير لفظية لطرف (مستقبل) بوسيلة ما لتحقيق هدف معين : ومن ثم فإن الاتصال الفعال يجب أن يستند إلى المبادئ الأساسية التالية:

- لماذا؟ .... وتعني ضرورة تحديد الهدف من الاتصال : لماذا يقوم طرف بإرسال رسالة.

- من؟ .... وتعني تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه: (من هو الطرف الآخر ) فرد أو أكثر.

- ماذا؟ .... وتعني ضرورة تحديد مضمون الرسالة, أو ماذا سنقول للطرف الآخر , ماهي الافكار المطلوب إرسالها للطرف الآخر.

- كيف؟ .... وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي سوف تستخدم في الاتصال : ماهي القناة أو الوسيلة الاتصالية التي من خلالها يتم نقل الرسالة الى الطرف الآخر.

- أين؟ .... وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر.

- متى؟ .... وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال بالطرف الآخر.

### دوافع الاتصال:

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

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

- دافع الاتصال من أجل الإقناع كل منا في اتصاله بالآخرين يحاول جاهدا أن يقنع الآخر بوجهة نظره أو برأي معين.

- دافع الاتصال من أجل التعبير العاطفي يقوم الأفراد بالاتصال بصورة مستمرة للتعبير عن عواطفهم ومشاعرهم تجاه بعضهم البعض . فنجد عاطفة الأمومة والأبوة ونجد التفاعل بين الأصدقاء والتكافل والانزعاج إذا ما حدث لأحد مكروه.

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

## اهداف الاتصال:

الاتصال مثل أي نشاط انساني له اهداف كما ان الاهداف التي يضعها الانسان لنفسه ترتبط باحتياجاته التي يريد اشباعها كما ان الافراد مختلفون في احتياجاتهم فانهم ايضا يختلفون في اهدافهم بصفة عامه .

### اولا/اهداف شخصية:

-المحافظة على الحياة.

-الشعور بالطمأنينية وذلك من خلال التعبير عن المشاعر والرغبات والعواطف.

-الحاجة الى الاقناع حيث يشعر الكثيرون بالضرورة الى اقناع الاخرين.

-اتخاذ القرار المناسب يلجا الكثيرون الى الاتصال بالاخرين للبحث عن القرار المناسب .

توكيد القرارات والمواقف عندما يتخذ الانسان قرار قد يرغب في التراجع عنه.

### ثانيا/اهداف اجتماعية:

- تقوية الصلة.

- تحقيق التعاون.

- المحافظة على المؤسسات الاجتماعية مثل الاسرة.

- التعرف على اراء الاخرين.

### ثالثا/اهداف اقتصادية:

بهدف الاتصال الى جميع المعلومات الاقتصادية وتبادلها.

### رابعا/اهداف نفسية:

وتتمثل اهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر ويمكن تناولها من جانبين اساسيين:

-المشاعر الايجابية: وهي كثيرة كالا احترام حيث يهدف التواصل الى تحقيق تلك المشاعر الايجابية للفرد.

-المشاعر السلبية: مثل الكره والإساءة والرفض والبعد حيث يهدف الاتصال الى توضيح تلك المشاعر حسب الموقف.

### خامسا/اهداف معرفية:

تتمثل في المعرفة والتعليم والاطلاع من اجل فهم البيئة , ويتم تحقيق الاهداف المعرفية من خلال التواصل بطريقتين:

1-طريقة نظامية وتسمى التعليم كالمدارس والجامعات.

2-غير نظامية وتسمى المعرفية غير النظامية.

### سادسا/اهداف امنية:

فكل انسان يحتاج الى الشعور بالامن والاستقرار في حياته, والاحتياج الامني يختلف باختلاف المراحل العمرية للانسان:

1-في مرحلة الطفولة يكون اهم اهداف التواصل عند الطفل مع والديه.

2-في مرحلة الرشد يبقى نفس الهدف مع الكبير ايضا ولكن يأخذ شكلا اخر فيتواصل مع الاقارب ومع الاصدقاء.

3-في مرحلة الشيخوخة يحرص الفرد على التواصل مع الابناء.

---

تم بحمد الله المحاضرة الأولى : إعداد عيوون المها

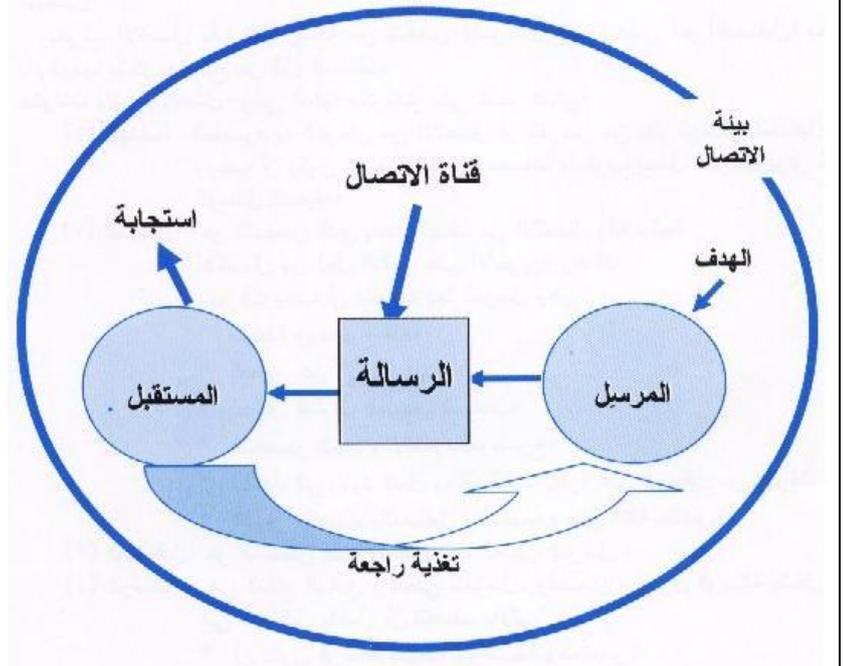
## المحاضرة الثانية

(عناصر الاتصال ومتطلباته)

### عناصر الاتصال:

بما أن الاتصال حقيقة اجتماعية تعبر في مضمونها عن تفاعل بين طرفين فعندما تقوم بتحليل هذه العملية نجد أنها مهما كانت فريدة - لا بد أن تشتمل على العناصر الآتية:

- 1- المرسل أو القائم بالاتصال أو الطرف الأول في الاتصال.
- 2- الرسالة.
- 3- التشويش على الرسالة.
- 4- القناة أو الوسيلة.
- 5- المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال.
- 6- رجع الصدى أو التغذية الراجعة.
- 7- بيئة الاتصال أو السياق الذي يتم فيه الاتصال.



ويمكن لنا أن نشرح كلاً من هذه العناصر على النحو التالي:

1) **المتصل أو القائم بالاتصال أو المرسل:** هو صانع الرسالة أو منشأها , وهو يقوم بأربع مهام في العملية الاتصالية الواحدة : أ- يحدد المعنى الذي يريد إيصاله للطرف الآخر ، ب- يضع هذا المعنى في رموز ( كلامية أو غير كلامي ) ، ج- يرسل الرسالة ، د- يتفاعل مع تجاوب المستقبل للرسالة. وهكذا فإن المرسل هو مصدر الرسالة التي تبدأ عندها عملية

الاتصال التي يريد أن يؤثر في الآخرين أو أن يشاركه في أفكاره وأحاسيسه واتجاهاته والمرسل الناجح يأخذ في الاعتبار مدى استجابة المستقبل للرسالة وتأثره بها وفهمه لمضمونها.

**2) الرسالة:** هي المعنى الذي كونه المرسل , وهي ذاتها تتكون من مجموعة من : **الكلمات والأفكار ، والشكل الظاهر للمتصل ، وحركات الجسم والصوت ، وجوانب الشخصية التي تظهر للطرف الآخر .** كما أنها تشمل الانطباع الذي يعطيه **الإنسان عن نفسه ( واثق، خائف، متردد، ... الخ) بأسلوبه في التعبير .**

ويتوقف فهم الرسالة على الأثر الذي تتركه لدى المستقبل لها وعلى الوسيلة التي توصل الرسالة وعلى المواقف الاجتماعية التي تستقبل فيها الرسالة , **ولكى يتحقق فهم كامل للرسالة يجب :**

\* أن يستعمل المرسل كلمات ومصطلحات لا تؤدي إلى سوء الفهم .

\* أن يعطى المرسل **معلومات كاملة** لأن إعطاء معلومات جزئية يؤدي إلى إضعاف عملية الاتصال.

\* أن يمتلك المستقبل **مهارات معينة** مثل القدرة على استخلاص المعاني والاستماع والتفكير ومعرفة مستوى المستقبل وطبيعة الرسالة .

\* أن يتم الاهتمام **بدوافع وقيم** وإدراكات المستقبل للمعاني .

**3- التشويش :** هو العنصر الذي يدخل على **العملية الاتصالية** فيغير من المعنى المراد إيصاله بدرجات متفاوتة , أي أن كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشا عليها. ويمكننا أن نقسم التشويش إلى أربعة أقسام :

أ- **التشويش المادي :** وهو التشويش الخارجي كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، وقد يشمل التشويش المادي أيضاً الرائحة غير المريحة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر القوية، أو الأمور الملفتة للنظر في المتحدث كتعثر كلماته أو درجة سرعة حديثه، أو ملابسه ، أو شكله الخارجي ، كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.

ب- **التشويش النفسي :** وهو **التشويش الداخلي** في عقل الإنسان , فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر في المعنى المتبادل في العملية الاتصالية , على سبيل المثال ، الأفكار المسبقة التي نكونها عن الآخرين قبل أن نلتقي بهم ، قد تكون عائقاً أمام تقبلنا لهؤلاء الأفراد . **فالتألم عندما يسمع عن أستاذ ما أنه (لايعرف كيف يشرح ) وتكون الحقيقة العكس من ذلك ،** ثم يأخذ معه مادة ويحضر محاضراته ، لن يستطيع الطالب أن يفهم من هذا المدرس ، لأن لديه فكرة مسبقة ( تشويشاً نفسياً ) بأن الأستاذ ( لايعرف كيف يشرح الدرس ) . والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها.

ج- **التشويش الدلالي :** وهو اختلاف معنى الكلمة من شخص لآخر ، على سبيل المثال ، كلمة (عين) ، قد تعني : **عين الماء ، أو عين الإنسان ، أو عين الحقيقة، أو عين الشمس ، أو عين الحسد ... وهكذا ، فقد يقصد المرسل معنى من الكلمة ويفهمها الطرف الآخر بمعنى مختلف فيحدث التشويش الدلالي .**

د- **التشويش التكنولوجي العضوي :** التشويش التكنولوجي يتمثل في **تشويش شبكة الجوال أو محطة الراديو أو ... أي كل ما يختص بالتكنولوجيا .**

4- الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة : الوسيلة هي القناة التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم. ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبرق الإذاعي والتلفزيوني والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.

5) المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال. :المستقبل هو الشخص الذي يقوم بتحليل الرسائل وتفسيرها وترجمتها إلى معانٍ معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل، أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاث مهام: استقبال الرسالة، ثم فك رموزها وتحويلها إلى معانٍ ثم الاستجابة.

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

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

### بعض المفاهيم الخاطئة عن الاتصال:

هناك بعض المفاهيم الخاطئة عن الاتصال التي تؤدي إلى نتائج عكسية وسلبية . وعندما يدرك كل منا وجود هذه المفاهيم الخاطئة عن الاتصال ، فإنه يعمل على تجنبها وعدم الوقوع فيها ليحسن من طريقة اتصاله وتفاعله مع الآخرين . من أهم هذه المفاهيم الخاطئة :

1) الاتصال سيحل كافة المشكلات :يعتقد البعض أن الاتصال هو الحل السحري لكل المشكلات ، على سبيل المثال كثير من رجال الأعمال والسياسيين والدعاة والمصلحين والمستشارين وغيرهم يظنون أن مجرد جمع الأطراف المتخاصمة ليتواصلوا مع بعضهم البعض سيحل المشكلات التي بينهم. ومثال ذلك مشكلة الصراع العربي الإسرائيلي في فلسطين المحتلة، حيث يظن كثير من السياسيين أن جمع الأطراف ليجلسوا على طاولة المفاوضات ويناقشوا المشكلة سيكون كافياً لحلها.

أو أنه إذا كان هناك خصام بين زوجين فإن الاتصال دائماً يحل الإشكال! وهكذا نجد أن الاتصال وحده ليس حلاً للمشكلات دائماً، بل قد يكون سبباً في إيجاد مشكلات أخرى.

2) الكثير من الاتصال أفضل من القليل منه البعض منا يعتقد أنه كلما اتصل أكثر كلما حقق نتائج إيجابية أكثر . على سبيل المثال ، عندما تتغيب طالبة عن الاختبار ، ثم تطلب من أستاذة المادة أن تعطيها اختباراً بديلاً ، وتكرر طلبها مرتين وثلاث وأربع ... قد يدفع هذا بالمعلمة إلى رفض فكرة الاختبار البديل أصلاً . الناس يختلط عليهم الكم والكيف في الاتصال. ولكن الحقيقة هي أن مزيداً من الاتصال السلبي يعني مزيداً من النتائج السلبية، فالمهم إذن هو محتوى الاتصال وليس كميته.

3) الاتصال إيجابي دائماً : لو سألت مائة شخص عن قيمة الاتصال فسيقول لك 99% منهم إنه إيجابي، وهذا شيء شائع في المجتمعات المعاصرة. لا يمكن أن يقال إن الاتصال إيجابي أو سلبي. إنه مجرد وسيلة للتعبير والتفاهم من أجل مساندة

الأوضاع والمتغيرات في بيئتنا. يمكننا أن نأخذ السكن كمثل ، فهي وسيلة. إنها في يد المجرم وسيلة للشر قد يستخدمها للقتل، ولكنها أيضاً وسيلة لتقطيع الطعام لإعداد وجبة شهية. الوسيلة هي الوسيلة، ولكن الأمر يتعلق بطريقة استخدامها سواء للأمر الحسن أو الأمور السيئة، والاتصال مجرد وسيلة يمكن أن يكون إيجابياً ويمكن أن يكون سلبياً.

(4) الاتصال قدرة طبيعية : من المفاهيم الخاطئة أيضاً الاعتقاد بأن الاتصال موهبة طبيعية . ويبدو أثر هذا الفهم الخاطئ في ظاهرة ضعف القدرات والمهارات الاتصالية لدى بعض أفراد المجتمع. ولكن الحقيقة هي أن الاتصال مهارة لا تولد معنا، ولكنها تكتسب بالتعلم والمران المستمر متى ما كان لدينا المعلومات الكاملة والصحيحة والمرتبطة عن الاتصال.

### متطلبات الاتصال الفعال:

لكي يكون الاتصال جيداً فإنه يتطلب من المرسل والمستقبل أن يلتزم ببعض الأمور أهمها :

#### أ- على المرسل أن:

- يحدد له هدفاً
- ينظم أفكاره بوضوح وبشكل مثير
- يتذكر هدفه الرئيسي
- يكن متجهاً نحو المستقبل ويدرك مدى اهتمامه و المامه بالموضوع
- يتجنب ان يصبح اتوقراطياً
- يستخدم حقائق و ادلة كافية
- يأخذ في اعتباره تحيزات واتجاهات المستقبل ومدى قدرته على الفهم
- يكن متحمساً في عرض الموضوع
- اذا كان يريد ان يقترح تغييراً ما فيذكر السبب ويكن واضحاً ويتكلم ببطء
- يستخدم لغة يفهمها المستقبل
- دائماً ينظر الى المستقبل في عينيه

#### ب - على المستقبل ان:

- يتوقع اولا موقف و رسالة المرسل
- يبحث عن الافكار الرئيسية للمرسل
- يحلل هدف المرسل
- يكن متجهاً نحو المرسل

- ياخذ بالاعتبار احقية المرسل في التحدث باوتوقراطية حسب موقعه
- يقوم الحقائق التي يذكرها المرسل ويحاول الربط بين الادلة و الاستنتاجات
- يتجنب تحيزاته هو يحاول فهم موقف المرسل
- يكن منتبها و يقظا
- يكن مفتوح الذهن للافكار الجديدة يتقدم باقتراحاته ويفكر قبل ان يجيب
- يحلل اللغة في اطار ما تعنيه المرسل
- دائما ينظر الى المرسل في عينيه

---

انتهت المحاضرة الثانية// اعداد عيوون المها

## المحاضرة الثالثة

### (معوقات الاتصال)

#### معوقات الاتصال:

تتعرض عملية الاتصال لبعض المعوقات التي تقلل من كفاءته ، وهذه المعوقات تؤدي الي التشويش علي عملية الاتصال نفسها. فما هي معوقات الاتصال؟

معوقات الاتصال هي جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات او تعطلها او تأخر إرسالها او تشوه معانيها او تؤثر في كميتها ، أي كل عائق يقلل من فاعلية الاتصالات أي لا يجعلها تحقق الغرض المطلوب منها بالدرجة المناسبة.ويمكن تقسيم هذه المعوقات الى :

المعوقات الشخصية: قد توجد لدى المرسل معوقات تمنعه من الاستخدام الكفاء والفعال لأدوات الاتصال التي يمتلكها من حواس وقدرات ومهارات كما أن هناك عوامل شخصية تمنع المستقبل من الاستقبال الصحيح للرسالة ومنها تصنيف الأفراد ووضعهم في قوالب محددة مما يؤدي إلى سوء استقبال الرسالة، كذلك فإن وجود خلفيات وأفكار متعددة لدى المستقبل يؤدي إلى إدراكات متعددة، وقد تكون متناقضة لدى المستقبلين.

#### ويمكن تلخيص أهم المعوقات الشخصية في النقاط التالية :

- 1..تباين الإدراك: يؤدي لاختلاف المعاني التي يعطونها.
- 2.الاتجاهات السلبية: اتجاهات الطرفين حيال نفسه أو حيال الطرف الآخر وتتمثل بآراء سلبية تجاهها ومن أهم ذلك:
  - الانطواء وعدم المخاطبة.
  - حبس المعلومات.
  - المبالغة في الاتصال أي الإفراط في كتابة التقارير والإدلاء بالمعلومات.
  - الشعور بمعرفة كل شيء .
  - الضغط على المرؤوسين.
  - تخطي خطوط السلطة.
  - القصور في المهارات.
3. تشويه المعلومات.
4. سوء العلاقة بين الأفراد العاملين في المنظمة.

**المعوقات التنظيمية:** وترجع أساساً إلى عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية، مما يجعل القيادات الإدارية تعتمد على الاتصال غير الرسمي والذي لا يتفق في كثير من الأحيان في أهدافه مع الأهداف التنظيمية:

**ويمكن تلخيص أهم المعوقات التنظيمية في النقاط التالية :**

- عدم وجود هيكل تنظيمي جيد.
- عدم كفاءة الهيكل التنظيمي.
- التخصص يصبح عائقاً في عملية الاتصال..
- قصور سياسة نظام الاتصال لعدم وجود سياسة واضحة تعبر عن نوايا الإدارة.
- التداخل بين الاستشاريين والتنفيذيين.
- الاعتماد الزائد على اللجان على اعتبار أنها إحدى أنواع الاستشارات .
- عدم وجود إدارة للمعلومات.
- القصور في ربط المنظمة بالبيئة الخارجية.
- عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية.

**معوقات نفسية اجتماعية:** تتعلق بمعتقدات وعادات وتقاليد المرسل والمستقبل- يؤثر على الرسالة وفهمه واستجابته لها وهي معوقات ناتجة عن الاختلافات الفردية: وتنتج عنها سوء فهم بين طرفي الاتصال ، مثل: الانفعالات الشخصية كالخوف او القلق، و اختلافات في الذكاء ودرجة الحساسية و اختلافات البيئة التي يعيوا فيها و الخبرات و التجارب.

**معوقات البيئة المحيطة:** فما يصدر عن البيئة المحيطة من تشويش وضوضاء قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وإلى تغييرها كلياً في بعض الأحيان. ومن هذه المعوقات :

1. الموقع الجغرافي على الهيكل التنظيمي.
2. الضجيج والضوضاء ( الذهني والحركي والصوتي).

العائق الاقتصادي.

**معوقات تتعلق بالرسالة:** فاللغة والألفاظ المستخدمة في الرسائل تثير العديد من المشكلات، فعلى سبيل المثال يسبب تفسير الكلمات مشكلات متعددة عند نقل الرسالة نتيجة لاختلاف الخلفيات العلمية والثقافية والخبرات المترامية لدى المتلقين، ولذلك على المرسل أن يتأكد عن طريق التغذية المرتدة من أن الرسالة قد وصلت بالمعنى المطلوب.

**معوقات تتعلق باختيار قنوات الاتصال:** يسبب سوء إختيار قناة الاتصال إعاقة وصول الرسالة، مثال ذلك فإن نقل رسالة تتعلق بالاتجاهات والآراء والمشاعر يفضل أن تكون شفوية ووجهها لوجه، مثل إعلان التقدير أو عدم الرضا وغيرها، وفي الروضة مثلاً لا نتوقع أن تقوم المعلمة باعطاء اتصال مكتوب من إحدى الصحف وتطلب منه قراءته، وعلى العكس فإن التعليمات والإرشادات الروتينية يفضل أن تكون مكتوبة وشفوية معا إذا كانت هناك ضرورة للتوضيح أو تلقي تغذية مرتدة فورية.

### **معوقات تتعلق باهداف الاتصال:**

- الهدف من الاتصال غير واضح .

- اهداف الاتصال تتعارض مع قيم ثقافية.

### **معوقات تتعلق بتوقيت الاتصال:**

- ضيق الوقت المتاح .

-التوقيت غير مناسب.

- طول الوقت المخصص.

### **اسباب فشل عملية الاتصال:**

#### **1. أخطاء يقع فيها المرسل :**

- عندما يعتقد ان الدوافع لا تؤثر في طبيعة و حجم المعلومات.
- عندما يعتقد ان سلوكه في كامل الموضوعية.
- عندما يعتقد ان قيمه و معتقداته لا تؤثر في شكل المعلومات لديه.
- عندما يتحيز لطبيعة الامور والاحداث.
- تصرفات المرسل غالبا لمصلحته الشخصية وليس صالح العمل
- سوء فهم المرسل لما يقدمه للمستقبل
- التغيير والإضافة أو الحذف من الرسالة
- الاعتقاد بأن المستقبل يفهم بالشكل ذاته الذي يفهمه المرسل
- عدم انتقاء كلمات سهلة معبرة.
- لا يفهم معنى المعلومات لديه.
- لا يأتي بحركات جسدية تسي مع المعاني التي لديه.

- لا يحدد الهدف من الرسالة بدقة.

### أخطاء تتعلق بوسيلة الاتصال :

- استخدام وسيلة اتصال لا تناسب مع موضوع الاتصال.
- استخدام وسيلة اتصال لا تناسب مع الوقت المتاح للاتصال.
- استخدام وسيلة اتصال لا تناسب مع الافراد القائمين بالاتصال.
- استخدام وسيلة اتصال لا تناسب مع الاجراءات الرسمية للاتصال.
- استخدام الوسائل المكتوبة و الشفوية للاتصال (حيث التشويه و التعميم و الحذف و الاختزال)

### أخطاء تتعلق بمستقبل الرسالة:

- عدم الانصات الجيد.
- وضع افتراضات مسبقة على المرسل للرسالة.
- التسرع في اشتقاق النتائج.
- تنقية المعلومات التي تصله حسب ارادته ، فينتقي منها ما يريد و يهمل الاخرى.
- اختلاف درجة النضج و الفهم لديه عن الاخرين.

### اخطاء تتعلق بالرد على الرسالة :

- عدم الاخذ بنظر الاعتبار الوسائل غير اللفظية او التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عدمها.
- تركيز المرسل على الاهداف التي يسعى لاشباعها دون اهتمام بحاجات و دوافع المستقبل

### العوامل المؤثرة في الاتصال:

**الكفاية اللغوية :** يقصد بها معرفة ( المرسل ، والمستقبل ) باللغة ودلالات مفرداتها و تركيبها وأساليبها التعبيرية ( المجاز ، الكتابة ، التورية ، .. ) والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة . كلما زادت القدرة اللغوية زادت قدرة المرسل على إرسال رسالته و قدرة المستقبل على تفهم معانيها .

مثال توضيحي : فكر في اللغة التي يجب أن يستخدمها الطبيب في ندوة طبية عندما تكون موجهة للعامه وعندما تكون موجهة لأطباء مختصين . عند مخاطبة الطبيب لأطباء مختصين في هذه الحالة لا يحتاج لقدرة لغويه عاليه جدا لإرسال رسالته بل يكفي المصطلحات الفنية والطبية بجمل مختصرة لان المتلقي يفهم المحتوى ، لكن لو كان الندوة للعموم ليس لهم علاقة بالمجال الطبي ، هنا إذا أراد الطبيب لإرسال رسالته يحتاج إلى قدرة لغويه عاليه ليغير عن المصطلحات الطبية بلغة مبسطة يفهمها الجميع .

**الكفاية الاتصالية :** يقصد بها مراعاة المقال ( الرسالة ) للمقام، بحيث يراعي الكلام مكانة المتلقي الاجتماعية والحالة النفسية وينسجم مع ظروف الموقف و ما يحيط به من انفعالات .

مثال توضيحي : كيف ستطلب من كلا من : صديقك ، زميلك ، أستاذك ، مساعدتك في حل مسائل أشكلت عليك ؟ كيف ستطلب منهم في حالة الحزن والفرح ، الجد والهزل ؟ إذا كنت تمتلك مهارة اتصال عالية تعرف بأن كل شخص طريقة للحديث معه ، هل تطلب منه بشكل مباشر وببساطه أم يحتاج لمقدمات وأكثر تهذيب . وكذلك اختيار الوقت المناسب حسب الظروف عند الاتصال بالآخرين .

**الخبرة المشتركة :** يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة ، ومدى اهتمامهم بالموضوع ورغبتهم فيه . تجعل الاتصال أكثر فاعلية .

مثال توضيحي : فكر في المواضيع التي ستحدث عنها عندما تذهب إلى مناسبة اجتماعية وتقابل : زميلك في العمل ، صديق دراسة قديم ، فكر في طول الجمل واكتمالها .. الخبرة المشتركة جعل الاتصال ثرياً ، ولا يتحدث بجمل كاملة بل مختصرة لأنه ملم بالمعلومات

**الضجة أو التشويش :** الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف الاتصالي ، كدرجة الحرارة ، أو الضوضاء ، ومناسبة الوقت ، والحالة الشعورية للمرسل والمستقبل .

مثال توضيحي :فكر في المثال السابق فيما لو ذهبت للقيام بواجب العزاء لزميلك في العمل ، أو صديق دراستك القديم ، كيف سيختلف حديثك عن الموقف السابق ؟ الحديث تأثر بالتشويش الذي هو الموقف الحزين الذي هو عزاء ، فيكون أكثر اختصار ويواجه صعوبة باختيار المفردات لتأثره بعوامل الضجيج .

**رجع الأثر :** الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل استجابة المرسل . تسمى التغذية الراجعة ، التغذية الراجعة التي تستلمها من المستقبل قد تغير مجرى الحديث قد تجعل الحديث سهل وقد تجعله صعب ، فعندما نواجه شخص بابتسامه سيسهل عملية إيصال الرسالة بكل سهولة .

مثال توضيحي : كيف سوف تكمل الحديث عندما تروي نكتة ساخرة عن فئة معينة من المجتمع ويكون المتلقي من نفس الفئة ، أو متحامل على الفئة ؟ في الحالة الأولى سيشعر بالخل وعدم الارتياح ويحاول أن ينهي الحديث ، أما في الحالة الثانية سيتلقى تشجيع ويروي المزيد .

**الافتراضات السابقة :** يقصد بها الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من المرسل والمستقبل تجاه بعضهما بناء على خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية

مثال توضيحي : مشجع متعصب جداً كروياً ، يجلس بجانب شخص يظن أنه من أنصار ناديه ، ثم فجأة يكتشف أنه من أنصار الفريق المنافس ، كيف سيتغير الاتصال ؟ يحكم على الأشخاص على حسب ميولهم . في بداية الأمر سيكون الاتصال بين الطرفين طبيعي ، لكن سرعان ما يعرف بأنه من أنصار الفريق المنافس سيتغير الاتصال تماماً ..

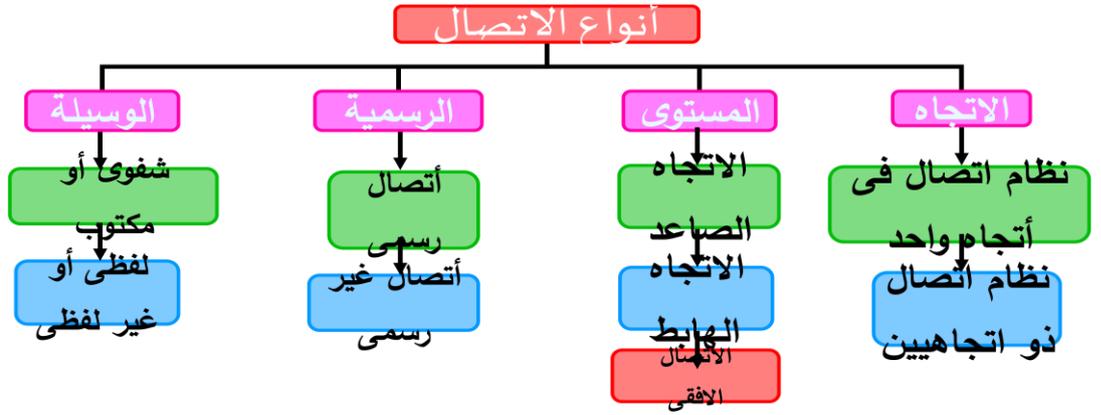
---

تمت بحمدالله المحاضرة الثالثة//اعداد عيوون المها..

## المحاضرة الرابعة أنواع الاتصال

أنواع الاتصال:

يمكن تقسيم الاتصال الى عدة أنواع وفقاً للشكل التالي:



### من حيث الاتجاه:

نظام اتصال في اتجاه واحد: وفيه يقوم المرسل بتبليغ الرسالة إلى المستقبل، والمستقبل يصغي ويتلقى المعلومات، ولا ينتظر المرسل رداً أو أستجابته من المستقبل

نظام اتصال ذو اتجاهين: وفيه يقوم المرسل بتبليغ الرسالة إلى المستقبل، ويكون للمستقبل حق مناقشة المرسل في الرسالة والاستفسار عنها، بغرض فهم مضمون

### من حيث المستوى الذي يتم فيه:

الاتجاه الصاعد: من المستوى الأدنى إلى المستوى الأعلى (من الطفل إلى المعلمه / من المعلمه إلى الموجهه)

الاتجاه الهابط: من المستوى الأعلى إلى المستوى الأدنى (من المعلمه إلى الطفل/من الموجهه إلى المعلمه).

الاتصال الأفقي: ويكون بين افراد من نفس المستوى الوظيفي (بين أطفال الروضة بعضهم ببعض/المعلمات مع بعضهم البعض)

### من حيث الرسمية:

اتصال رسمي: وهو الذي يتم وفقاً للقواعد المنظمة للعمل .

اتصال غير رسمي: وهو الذي يتم وفقاً للعلاقات الشخصية.

## من حيث الوسيلة المستخدمة:

شفوى أو مكتوب.

لفظى أو غير لفظى. وسوف نتناول بالتفصيل انواع الاتصال وفقا للوسيلة وحجم المشاركين فى الشرائح التالية :

ينقسم الاتصال إلى من حيث الوسيلة المستخدمة إلى قسمين هما الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي :

□ أ) **الاتصال اللفظي**: وهو الاتصال الذي يحدث نتيجة لاستخدام **اللغة اللفظية كوسيط اتصالي**. فاللغة تعد وسيلة اتصال فعالة ومؤثرة تساعد على تحقيق أهدافنا وتجعل اتصالنا بالآخرين أكثر نجاحا. ولا نحتاج في استخدامها ضرورة دراسة قواعد اللغة كالنحو والصرف ، حيث أن الوظيفة الرئيسية للغة هي وظيفة اتصالية , إذ يجب أن ندرك البعد الاتصالي للغة، وباعتبارها ظاهرة اجتماعية لا يمكن عزلها عن النشاط الاجتماعي . كما يجب أن نلم بكيفية استخدام الناس للغة، أي ماذا يفعل الناس بها، ومعرفة مضمونها أي ما يحملونه فيها من أفكار ومعان.. وينقسم **الاتصال اللفظي** إلى قسمين هما : **الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي**:-

■ **مهارات الاتصال الشفهي** : وتشمل مهارتين هما :

- **مهارة التحدث** : وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل .
- **مهارة الاستماع** : وتتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة المرسلة شفوية فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي .

■ **مهارات الاتصال الكتابي** : وتشمل مهارتين هما :

- **مهارة الكتابة** : وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل .
- **مهارة القراءة** : وتتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة مكتوبة فقد اعتبرت مهارة القراءة من مهارات الاتصال الكتابي.

### خصائص ومميزات الاتصال اللفظي

#### خصائص الاتصال اللفظي

- يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة او مكتوبة
- تتحكم فيه قواعد اللغة
- اقل تأثير في المستقبل
- نتعلمه فى مرحلة متأخرة من الحياة عن طريق التنشئة الاجتماعية حيث يتم اكتسابه فى متأخرة من النمو هي مرحلة الكلام عند الطفل

#### مميزات الاتصال اللفظي

1- لا يحتاج كثير من الوقت

2- يسهل عملية الاتصال الشخصي بين طرفي الاتصال

3- يشجع على التعاون ويساعد في تكوين الصداقات

4- يتيح فرص يقصد بها تنوع للأسئلة والاجابات والاستفسار

5- تظهر فيه التغذية الرجعية بوضوح 6- اقل صدقا من الاتصال غير اللفظي

### ثانياً: الاتصال غير اللفظي

□ **ب) الاتصال غير اللفظي** يرتبط الاتصال غير اللفظي باستخدام الأفراد مجموعة من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات الجسدية أو التغيرات الصوتية لنقل رسائلهم . ولقد استخدم الإنسان اللغة غير اللفظية عبر التاريخ قبل استخدامه للغة اللفظية لكي يتمكن من نقل بعض المعلومات وتبادل الخبرات ويتضح ذلك في المثالين التاليين : الشخص الذي يرفع يده لكي يلقي السلام على زميله أو الشخص الذي يحرك رأسه من اليمين إلى اليسار لكي يعبر عن رفض شيئاً ما .

وينقسم إلى قسمين هما : مهارات **الاتصال غير اللفظي البصرية ، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .**

■ **مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية :** وهي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل حركات يديه أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره ، وآرائه ، ورغباته ، ومشاعره للآخرين ، ومن هذه المهارات أيضاً تعبيرات الوجه ، وحركات العينين ، والابتسامة ، وجميع هذه المهارات يتم الكشف عنها من خلال **الملاحظة البصرية من قبل الآخرين .** وهذه المهارة مهمة جداً فقد يساء فهم الشخص بمجرد تعابيره الجسدية .

### ■ ثانياً: الاتصال غير اللفظي

**مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية :** وهي المهارات التي يستخدم المرسل تنوع طبقات صوته ونبراتهما لإيصال الرسالة وليس معنى الكلمة ، وبهذا فإن نبرة الصوت تعطي معنى آخر غير معنى الكلمة الحقيقي ، ومن هنا اعتبرت نبرات الصوت من المهارات غير اللفظية رغم أنها تعتمد على نطق الكلمات .

### **ثانياً: الاتصال من حيث حجم المشاركين في العلمية الاتصالية:**

يقسم الاتصال من حيث حجم المشاركين في العلمية الاتصالية إلى الأنواع التالية:

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

**2- الاتصال الشخصي** وهو الاتصال المباشر أو المواجهي حيث يتم فيه استخدام الحواس لدى الانسان ويحدث فيه التفاعل ومن خلاله تتكون الصداقة والعلاقات الحميمة بين الأفراد ويتيح التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة, ويمكن كذلك تعديل الرسالة وزيادة فعاليتها ومن أهم مميزاته انخفاض تكلفته واستخدام مستويات من اللغة وسهولة تقديم حجم الرسالة وتلقائية الرسالة. وهذا الاتصال يتأثر بحالات الشعور والحب والود والألفة والكراهية، وكذلك الغضب الذي نقيمه مع الشخص .

**3-الاتصال الجمعي** في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد (مستمعين)، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو الحشود الجماهيرية وكلمات الترحيب والتأبين. ويتميز الاتصال الجمعي

بالصبغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم ( بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه ).

□ 4- **الاتصال الجماهيري** هو عملية تتم باستخدام وسائل الاعلام الجماهيري , فهو الاتصال الذي يتم بواسطة وسائل الإعلام (صحافة-راديو-T.V.... ) , وتتميز بوسائله العريضة والمتباينة, ومن أهم شروط الاتصال الجماهيري وجود قاعدة قوية لتمويل عملية الاتصال ، وجود قاعدة عملية ثقافية في المجتمع ، وجود قدر معقول من الكثافة السكانية ، وجود مناخ حرية رأي وتعبير، ووجود إمكانيات تكنولوجية متاحة.

### صفات الاتصال الجماهيري:

يمكن معرفة صفاته عن طريق تحليل كل عنصر من عناصره الاتصالية كما يلي:

□ **المرسل:** المرسل في الاتصال الجماهيري ليس فردا بينما هو هيئة أو منظمة أو مؤسسة إعلامية ويعد المرسل في الاتصال الشخصي مصدرا واحدا يمكن معرفته والتحدث إليه وتكوين علاقات معه، أما في الاتصال الجماهيري فالمرسل لا يمكن معرفة هويته فالذي يملك الوسيلة غالبا مؤسسة حكومية مثل وزارة الإعلام أو مؤسسة تجارية. كما يتسم عمل المرسل في الاتصال الجماهيري بالتنافس الحاد في وسائل الإعلام للوصول إلى أكبر عدد من الجمهور.

□ **الوسيلة:** في الاتصال الجماهيري تحمل شكلا من أشكال الميكنة أي أن تتم الوسيلة يجب أن تكون ذات طابع تقني.

□ **الرسالة:** الرسالة في الاتصال الجماهيري أنها رسالة ذات طبيعة عامة بسبب أنها مبعوثة إلى جمهور كبير مختلف في الثقافات ومجتمعات متنوعة ولا يكلف إعداد الرسالة في الاتصال الذي يحدث وجها لوجه أية أتعاب فنية أو مالية. بينما في الاتصال الجماهيري تعد الرسالة مكلفة حيث يحتاج إنتاجها إلى فريق فني وإمكانات ووسائل وآلات. كما تعتبر هذه الرسالة عامة ومتاحة لكل الناس.

□ **المستقبل:** هو جمهور كبير منتشر في أماكن متعددة ومتفرقة لا يمكن معرفة هويته ولا عدده، لأنه يتكون من شرائح مختلفة. كذلك لا يمكن جمع وسائل الاتصال الجماهيرية في مكان واحد أو في وقت واحد.

□ **رد الفعل:** (رجع الصدى) في الاتصال الجماهيري غير سريع وليس فوريا ولكن لا سبيل للتعرف عليه من خلال ما يعرف بالاستجابة المباشرة ولكن يمكن التعرف على ردود أفعال الناس من خلال ما يعرف باستطلاعات الرأي، أو من خلال قياس اتجاهات الناس نحو قضية معينة، أو من خلال الاتصالات التليفونية ، وكذلك حدوث التجاوب يمكن الوقوف على حدوثه عن طريق الاستبيانات أو عن طريق المراسلات للجمهور.

تم بحمدالله المحاضرة الرابعة// إعداد عيون المها.

## المحاضرة الخامسة

### الاتصال مع الذات

#### مفهوم الاتصال بالذات:

**مفهوم الاتصال بالذات:** مفهوم الذات: تعرّف الذات بانها مجموعة الافكار والمشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرد عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه. ويفهم من هذا التعريف ان مفهوم الذات هو ادراكات الفرد عن نفسه وعن تفكيره، وخصائصه الجسمية والعقلية والشخصية، واتجاهاته نحو نفسه، واستشعاره لكيفية ادراك الآخرين له وبما يفضل ان يكون عليه.

#### □ أنواع الذات: تقسم الذات إلى ثلاثة أنواع:

أ- الذات المدركة (الواقعية): وهي عبارة عن ادراك الفرد لنفسه على حقيقتها وواقعها وليس كما يرغبها، ويشمل ادراك الفرد لمظهره وجسمه وقدراته ودوره في الحياة.

مثال توضيحي: محمد طالب جامعي، يرى أن قدراته العقلية متميزة في الرياضيات ومتوسطة في الفيزياء، وتحصيله العلمي في هذه المقررات يدل على ذلك.

ب- الذات الاجتماعية: وهي عبارة عن المدركات والتصورات المحددة للصورة التي يعتقد الفرد أن الآخرين يتصورونها عنه، ويتمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين

مثال توضيحي: يطلب أصدقاء سلطان منه أن يشاركهم دائماً في جلساتهم، مما جعل سلطان يتصور أنه محبوب من قبلهم.

ج- الذات المثالية: وهي عبارة عن الحالة التي يرغب الفرد أن يكون عليها في المستقبل.

مثال توضيحي: ريان طالب في المرحلة الثانوية، يطمح أن يكون مهندساً متميزاً في المستقبل.

ولذلك يقصد بمفهوم الاتصال مع الذات: حديث الفرد مع ذاته حول تصوراته ومدركاته عن قدراته ومشاعره واتجاهاته ومعتقداته في المواقف الحياتية المختلفة.

#### طرق الاتصال مع الذات:

**طرق الاتصال مع الذات:** يستخدم الفرد مجموعة من الطرق لكي يتواصل مع ذاته، ومن أهم هذه الطرق:

1- الحديث مع الذات: يظهر الحديث مع الذات عند كل فرد، وقد يكون إيجابياً أو سلبياً؛ فالحديث الذاتي الإيجابي يعود بالفائدة على أداء الفرد في تواصله مع الآخرين، والحديث الذاتي السلبي يؤثر سلباً على أداء الفرد في تواصله مع الآخرين.

2- مراجعة الذات: يقوم الفرد في هذه الطريقة بمراجعة أدائه ومواقفه وخطئه من أجل تعديلها أو الإحجام عنها أو الاستمرار فيها، وينبغي على الفرد مراجعة ذاته ليعرف مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف، ومعرفة أسباب النجاح أو الفشل، وقد تأخذ مراجعة وتقييم الذات عدة أشكال منها:

أ- لوم الذات: يهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، وهذا التأنيب يترك أثراً سلبياً في نفس الفرد وفي تواصله مع الآخرين، بدلاً من الاستفادة من الخطأ وإيجاد الحلول المناسبة له.

ب- نقد الذات: يهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد أثناء وبعد القيام بعمل

معين، وذلك من أجل تلافي الأخطاء في المرات القادمة، مما يؤثر إيجاباً في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله .

**3- تعزيز الذات:** ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته للقيام بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، كأن يقول: أنا أقوم بعمل رائع ويجب الاستمرار فيه لكي أحقق شيئاً ابداعياً. وهذا يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.

**4- تقدير الذات:** يهدف إلى احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته، ويعتقد بأنها ذات قيمة ويجب تقديرها، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته.

### نافذة جوهاري لتقسيم الذات البشرية :

توصل عالما النفس (جوزيف لوفت) و (هاري انجهام) إلى تصميم نموذج أطلقا عليه إسم نافذة (جوهاري)، والذي يوضح أربعة مستويات مختلفة من المعرفة لمفهوم الذات أو النفس وهي النفس المرئية أو الظاهرة، النفس غير المرئية، وتقسم نافذة جوهاري مفهوم النفس إلى أربعة أجزاء بناءً على مدى ما هو معروف للنفس (المفهوم الخاص)، وعلاقتها بما هو معروف للآخرين (المفهوم العام). ومن الضروري أن تتساوى المساحات الأربع في النافذة. النفس المخبأة، والنفس المجهولة . إذ تختلف مساحة كل جزء حسب إدراكنا الذاتي لعلاقتنا مع الآخرين وتقديرنا لمدى إدراكنا الشخصي لأنفسنا، ومدى انفتاح أنفسنا على الآخرين. وتتغير هذه المساحات بتغيير الطرف الآخر في عملية الاتصال

ويمكن توضيح نافذة جوهاري لتقسيم الذات البشرية من خلال الشكل التالي:

معرفة الآخرين بالضد		
لا يعرفون	يعرفون	
منطقة الأسرار ( Hidden Area )	المنطقة المكشوفة (وضوح النهار) (Open Area)	يعرف
المنطقة المظلمة (المجهولة) (Unknown Area)	المنطقة العمياء (Blind Area)	لا يعرف

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

**مثال توضيحي:** عبد العزيز طالب جامعي متفوق في مهارات الحاسب، وزملاؤه يستعينون به لحل المسائل الصعبة، وهو يعرف بأنه متفوق في ذلك.

**2- المنطقة العمياء:** وهي المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه، ويعرفها الآخرون عنه.

**مثال توضيحي:** رسم طالب لوحة تمثل غروب الشمس، وهو يرى أنها عادية، لكن المعلم أعجب بها واختارها للمشاركة في إحدى المسابقات الفنية، وفازت اللوحة في المسابقة.

**3- منطقة الأسرار:** وهي المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه، ويعتمد إخفاءها عن الآخرين؛ أي لا يعرفها الآخرون عنه.

**مثال توضيحي:** محمد يخاف من ركوب المصعد ويخفي ذلك عن زملائه من خلال قوله أنا أفضل صعود الدرج.

**4- المنطقة المجهولة:** وهي المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه ولا يعرفها الآخرون عنه.

**مثال توضيحي:** عماد شخص منطو على نفسه، ولا يحب مخالطة الآخرين، فلا هو يعرف سبب ذلك ولا والده أيضاً، لذا قرر والده عرضه على أخصائي نفسي

### مراحل تطور العلاقات الشخصية

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

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

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

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

□ **التكامل** يمكن للعلاقة بين اثنين أن تتطور إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معاً، وتنسيق مواعيدهما اليومية، وتكوين اهتمامات ومشاعر وقيم مشتركة فيما بينهما. بل قد تجدهما يسعيان إلى أن يصبح أصدقاء الأول صديق للثاني والعكس صحيح. كما أن الناس من حولهم يتوقعون رؤيتهما سوياً، وعندما لا يحدث ذلك ستجدهم يسألون الشخص الذي حضر عن رفيقه.

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

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

---

تم بحمد الله المحاضرة الخامسة// إعداد عيوون المها

## المحاضرة السادسة

### نماذج الشخصية

#### تصنيف الأنماط البشرية

- لا تقتصر الشخصية على المظهر الخارجي للفرد ولا على الصفات النفسية الداخلية أو التصرفات والسلوكيات المتنوعة التي يقوم بها وإنما هي نظام متكامل من هذه الأمور مجتمعة مع بعضها ويؤثر بعضها في بعض مما يعطي طابعاً محدداً للكيان المعنوي للشخص.
- يختلف الأفراد في خصائصهم الشخصية سواءً كانت على مستوى الفرد نفسه (وفقاً لإدراكه)، أم على مستوى تفاعله مع الآخرين (وفقاً لسلوكهم التفاعلي)، ولذلك يمكن تقسيم الأفراد وفقاً لتشابههم في بعض الخصائص، وهذا ما يطلق عليه (النمط)، ومن ثم يختلف كل نمط في خصائصه عن الأنماط الأخرى.
- هناك العديد من التقسيمات للأنماط البشرية سوف نتناولها وفقاً للخصائص الذاتية (الإدراك)، والخصائص الاجتماعية (السلوك التفاعلي).
- أولاً: تصنيف الأنماط البشرية وفقاً لنمط الإدراك:
  - 1- نمط الإدراك السمعي: يركز الأشخاص السمعيون في تعاملهم مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل: أسمع، أنصت، أتحدث، أقول... الخ.
  - 2- نمط الإدراك البصري: يركز الأشخاص البصريون في تعاملهم مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان، وغالباً ما يستخدمون مفردات خاصة في كلامهم، مثل: أرى، أشاهد، ألاحظ، أتصور، أحاول رسم الصورة في مخيلتي.
  - 3- نمط الإدراك الحسي: يركز الأشخاص الحسيون في تعاملهم مع الآخرين على إحساسهم ومشاعرهم، وغالباً ما يستخدمون الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية، مثل: أشعر، أحس، ألمس.
- ثانياً: تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلي:
  - الشخصية العدوانية: التسلط المشوب بالغلظة
  - أبرز صفات الشخصية العدوانية :
  - التسلط على الآخرين وعدم مراعاة حقوقهم فضلاً عن مشاعرهم.
  - الجراءة الزائدة عن حدها في إبداء الرأي ووجهات النظر إلى حد إلزام الآخرين بها في بعض المواقف .
  - المبالغة في إظهار مشاعر الاستياء والغضب والكره وعدم مراعاة مشاعر الآخرين في ذلك.
  - قوة في الصوت مع ارتفاع في نبراته وتسلط في عباراته ( أوامر ملزمة أو نواه صارمة).
  - كيفية التعامل مع الشخصية العدوانية:
    - أصغ إليه جيداً لكي تمتص انفعاله و غضبه.
    - حافظ على هدوئك معه دائماً و لا تتفعل أمامه.

-لا تأخذ كلامه على أنه يمس شخصيتك.  
-تمسك بوجهة نظرك و دافع عنها بقوة الحجة و البرهان.

- -أعدّه إلى نقاط الموضوع المتفق عليها.
- -استخدم معه المنطق و ابتعد عن العاطفة.
- -ابتسم و حافظ على جو المرح.
- -استعمل أسلوب : نعم ..... ولكن.

■ الجراءة الزائدة في اتخاذ القرارات وتنفيذها (وبتهور أحياناً) وقد تكون قرارات حاسمة ومهمة ولا تقتصر تبعاتها عليه بل تمتد إلى غيره ( أولاده ،زوجته، طلابه، أصدقائه...).

■ الشخصية الانطوائية وتسمى : المنطوية و المعتزلة.

■ أبرز صفات الشخصية المنطوية :

■ تفضيل العزلة والانفراد على الخلطة والاجتماع دائماً ، ويكون ذلك حتى في أوقات الفراغ(إجازة نهاية الأسبوع و الإجازة السنوية ... ) ويفضل الاستمتاع الفردي على الاستمتاع المشترك (في الجلسات والرحلات ..).

■ برودة المشاعر وانحسار العواطف (المحبة ، الشفقة ،العطف)حتى مع الأهل والأولاد وليس ذلك بسبب قسوة القلب وغلظة الضمير.

■ برود الانفعالات النفسية (الفرح ، السرور، الحزن ، الغضب ، العدا) وعدم المبالاة بالمواقف التي تثير المشاعر.

■ ضعف التأثير بالانتقادات والتوبيخ والتشجيع والمدح والثناء ، وليس ذلك لدافع خلقي أو ديني وإنما طبع وجبلة.

■ ضعف التأثير بالنصح والإرشاد والتوجيه ليس بسبب العناد والرفض والتحدي وإنما لبرود المشاعر وضعف تأثيرها على التفكير والسلوك.

■ - كيفية علاج الشخصية الانطوائية:

- 1- محاولة ذوبانها وانصهارها في الدوائر الاجتماعية.
- 2- عدم الإلحاح في دفعها للاختلاط إلا باقتناعها، لأن ذلك يسبب عقد نفسية له.
- 3- مساعدتها بروية لاكتساب مهارات تخرجها من عالمها الخاص.
- 4- محاولة توضيح إيجابياتها ودعم عوامل النجاح فيها.
- 5- اختيار الوظائف والأعمال والوسائل التي يلائمها لاستثمار جهودها .
- 6- محاولة استدراجها و إقناعها بحكمة ومرونة عن طريق من يعالجها من أصدقائها نحو الاختلاط والإيجابية الاجتماعية.
- 7- وعلى الأبوين والمربين الحذر من هذه الصفة عند تربية أبنائهم أو طلابهم منذ الطفولة حتى لا يحتاج إلى معالجتها.

## الشخصية الخجولة:

ابرز سماته:

- غير واثق بنفسه.
- متحفظ.
- يحاول الاختباء خلف الآخرين ليتجنب الحديث.
- كيفية التعامل معه:
- وجه إله الأسئلة لتقديم وجهة نظره.
- ضعه في مواقف مضمونة النجاح لتعزيز ثقته بنفسه.
- لا تقدم إله البدائل، وحاول أن تعطيه حلاً واحداً ليثبت عليه.
- أخبره أن الإنسان يحترم لمعلوماته وأفكاره ومدى استفادة الآخرين منها، وذلك من خلال اظهارها.

## □ نمط الشخصية الثرثار:

ابرز سماته:

- كثير الكلام و يتحدث عن كل شيء و في كل شيء .
- يعتقد أنه مهم .
- يمكن ملاحظة رغبته في التعالي إلا أنه أضعف مما تتوقع.
- يتكلم عن كل شيء باستثناء الموضوع المطروح للبحث .
- يقع في الأخطاء العديدة .
- واسع الخيال ليثبت وجهة نظره .

## ▪ نمط الشخصية الإيجابية:

- يتصف بمواقفه الإيجابية الجادة المعقولة .
- متحمس ، ذكي ، يهتم بالنتائج .
- مفاوض جيد و يوجه الأسئلة البناءة .
- يعترض بأسلوب لبق مقبول .
- يصغي إصغاءً جيداً .
- واقعي و يتخذ قراراته بهدوء و عقلانية

كيف نتعامل معه ؟

- أتبع التسلسل المنطقي في أحاديثك معه .
- لا تأخذ كل ما يطرحه قضايا مسلم بها .
- كن أميناً في تعاملك معه .
- تقبل تحدياته و استجب لها بفعالية .
- ليكن تعاملك معه إيجابياً بمنهج ناضج .
- الشخصية مدعية المعرفة:

#### ابرز سماته:

- - لديه الإجابة عن كل سؤال.
- - يرغب في فرض رأيه على كل من يحاوره.
- - يبدي اعتراضات لا صلة لها بالموضوع.
- - يظهر معرفته بكل المواضيع.

#### كيفية التعامل معه:

- - الثناء على ما لديه من معلومات صحيحة كنوع من المديح.
- - حاول أن تختصر نقاشك معه قدر الامكان.
- - اعرض وجهة نظرك بطريقة منطقية.
- - تجنب الأحاديث الجانبية معه لأنه سيحاول أن يثبت لك أن لديه معلومات أكثر منك.
- - استخدم معه الأسئلة المغلقة والتي لا تحتمل إلا إجابة واحدة

#### الشخصية الباحثة عن الاخطاء:

#### ابرز سماته:

- - يتركز اهتمامه في البحث عن أخطاء الآخرين.
- - يستخدم أسلوب الهجوم في تعامله.
- - ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين.

#### كيفية التعامل معه:

- - ابتسم وكن مرحاً معه واسمعه جيداً.
- - لا تأخذ اتهاماته لك على محمل الجد حتى لا تفقد السيطرة على نفسك.
- - تمسك بوجهة نظرك واطرحها بطريقة منطقية ولا تجعل العاطفة أساساً للنقاش.

▪ - لا تجعله يسيطر على سير النقاش من خلال الإشارة غير المباشرة بأن لكل إنسان حدود يجب الالتزام بها.

▪ **نمط الشخصية الأرستقراطية (المتعالية):**

**ابرز سماته:**

- - يعامل الآخرين بتعالٍ لا اعتقاده أنهم أقل منه مستوىً.
- - يحاول أن يتصيد سلبيات المتكلم وأن يوقعه في المواقف المحرجة.

**كيفية التعامل معه:**

- - استخدم معه عبارات مثل: نعم....ولكن....، أنت محق....ولكن.....
- لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة لأنها تعطي الفرصة لإظهار تعالیه

□ **نمط الشخصية العنيدة:**

**ابرز سماته:**

- - يتجاهل وجهة نظر الآخرين ولا يحترمها.
- - لا يرغب في الاستماع إليك.
- - يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده.
- - قاس في تعامله مع الآخرين.

**كيفية التعامل معه:**

- - اشرك الآخرين معك لكي توجد الرأي أمام وجهة نظره.
- - اطلب منه أن يقبل وجهة نظر المجموعة لمدة قصيرة.

---

تمت بحمدالله المحاضرة السادسة// إعداد عيون المها ..

المحاضرة السابعة  
مهارات الاتصال مع الآخرين  
( الحوار-الإقناع-التفاوض )

أولاً: مهارة الحوار

إن التعامل مع الآخرين في جميع المنظمات وخصوصاً المنظمات الخدمية، يتطلب الامام بالعديد من المهارات من بينها ما يلي:

أولاً: مهارة الحوار:

**مفهوم الحوار:** عملية تتم بين طرفين أو أكثر، ويتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار حول موضوع معين دون وجود عوائق، مما يساعد في فهم كل منهم للآخر، أو تقبل رأيه أو الوصول إلى قناعات مشتركة، أو في فهم المشكلات وحلها. والحوار يقرب الأفكار بين المتحاورين ويجعلهم يتفهمون بعضهم البعض حتى لو كانوا مختلفين في الآراء.

آداب الحوار:

- البدء بالتحية والإنتهاء بالشكر.

- افساح المجال للتعرف بين المتحاورين.

- عدم المقاطعة في الحديث.

مهارة الحوار:

- عدم توجيه الانتقادات اللاذعة أو تبادل الاتهامات بين المتحاورين، وعدم التهجم على أشخاص غير موجودين في الجلسة.

- مناداة الأشخاص بأسمائهم أو بالألقاب التي يحبونها.

فنيات الحوار الناجح:

- الاحترام المتبادل بين المتشاركين في الحوار.

- الفصل بين الحقيقة والأهواء الشخصية لدى المتحاورين.

- الابتعاد عن فرض الآراء.

- عدم احتكار الحوار وإتاحة فرصة التحوار لجميع المشاركين.

- احترام قواعد الحوار (عدم مقاطعة المتحدث والاستماع إليه، وعدم الإساءة للآخرين، وعدم رفع الصوت عند الاختلاف).

ثانياً: مهارة الإقناع:

**مفهوم الإقناع:** وهو محاولة أحد الطرفين التأثير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه بالاستناد إلى الأدلة والحجج والبراهين التي يقبلها العقل. وتنطلق مهارة الإقناع من القناعة الداخلية أولاً ثم الانتقال إلى إقناع الآخرين وعليك قبل أن تقنع الآخرين أن تقنع نفسك بالرسالة التي ترغب بإيصالها لهم . لذا فالإقناع ضروري في كل مجالات الحياة ومنها مجال

التربية والتعليم ، والدعاية والإعلام ، والعلاج النفسي ، واعتناق الدين وغير ذلك . ولولا الإقناع لما استطاع الرسل إيصال رسالاتهم للناس ، لأنهم لم يحملوا سلاحاً ليفرضوا ما كلفوا به بل حملوا حججاً وبراهين لتدل على صدقهم.

**أساليب الإقناع:** هناك عدة أساليب تستخدم في الإقناع، ومن أهمها:

- **البراهين:** تزيد اليقين والثقة لدى الشخص المستقبل.
- **التعبير الطبيعية:** المتمثلة في الاحترام والتقدير والاعتزاز والسرور.
- **التجارب الميدانية:** من خلال الأدلة المعززة بالتجارب المعتمدة على الواقع الميداني.
- **القصة القصيرة:** يحدث الإقناع فيها بالتأمل أو التفكير.
- **الأمثال:** لتقريب الصورة إلى الذهن، فيكون المثال حافظاً لإثارة انفعالاتهم.

**عوامل نجاح عملية الإقناع :**

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

طرق تنمية مهارة الإقناع:

حتى تستطيع التأثير في الآخرين وإقناعهم بوجهة نظرك ، يجب أن تراعي ما يلي :

- **اقتنع أنت أولاً بالفكرة التي ستطرحها :** لأنك أن لم تقتنع سيظهر عليك ذلك ولن تستطيع أقناع الآخرين .
- **استخدم أسلوب الرفق واللين في الكلام :** لأن القلوب تحب من يحسن إليها ، فالكلام اللين يدخل القلب .
- **كن واثقاً من نفسك أثناء الحديث :** وهذا يرتبط بالاقتران بالفكرة قبل طرحه للناس .
- **لا تستخدم أسلوب الضغط على الطرف الآخر ليؤمن بفكرتك :** الهدف هو ليس الإكراه بل الإقناع .
- **كن موضوعياً وتجرد من رغباتك وذاتك :** أن تكون مستندة بالأدلة والبراهين علمية وأن لا تكون ذاتية ذو مصلحة شخصية لك .

- **طمئن الطرف الآخر وبدد مخاوفه**: بين الفترة والأخرى حاول أن تستشف المخاوف التي لدى الشخص الآخر ، قد يكون يريد أن يقتنع لكن يوجد أشياء تردده ، فلا بد من معرفة هذه الأشياء لطمأنة الشخص الآخر .
- **لا تهاجم أفكار الآخرين منذ البداية** ( تقبلها أولاً ثم ادحضها بالأدلة المنطقية إذا كانت خاطئة
- **أحترم الرأي الآخر** .
- **استخدم لغة الجسد المناسبة التي تدل على صدق ما تقول**: يجب استخدام لغة جسد هادئة تبعث الاطمئنان للطرف الآخر .
- استخدم أسلوباً منطقياً في طرحك لأفكارك (كأن تبدأ بالأمثلة ثم تصل إلى التعميم ، أو العكس ) .
- **لا تحتكر الموقف** فمن حق الطرف الآخر أن يسعى لإقناعك مثلما لك الحق في ذلك ( قوة الحجة هي الفيصل في ذلك ) وقد تغير قناعتك بالاستماع للطرف الآخر .
- **لا تتفعل إذا كان الموضوع علمياً ويحتاج لبراهين منطقية** ( الانفعال الإيجابي يفيد في تأكيد صدق مشاعرك إذا كان الموضوع متعلقاً بالمشاعر والاتجاهات ) .

### ثالثاً: مهارة التفاوض:

**مفهوم التفاوض:** هو عملية مشتركة لتكييف المصالح المتعارضة للوصول إلى حل يرضي الجميع، وتأتي أهميته من كونه السبيل الفعال الذي يساعد في الوصول إلى حل المشكلات المتنازع عليها.

### خطوات التفاوض:

- تحديد القضية التفاوضية.
- تهيئة المناخ المناسب للتفاوض.
- قبول الخصم للتفاوض.
- التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لتنفيذها.
- بدء الجلسات التفاوضية.
- الوصول إلى الاتفاق الختامي وتوقيعه.

### طرق تنمية مهارة التفاوض:

- **بدء التفاوض بالسلام** .
- **بناء الألفة مع الآخر**: لا تبدأ مباشرة في الموضوع المراد التفاوض بها حاول أن تبني الألفة مع الآخر .
- **استخدام نبرات صوت تحمل الدفء والتقدير**: لا تكون هجوماً منذ البداية .
- **استخدام العبارات المناسبة التي لا تحمل إساءة من كل الطرفين**: كالابتعاد عن المفردات التي تحمل تحيزاً .
- **تقدير مشاعر واهتمامات وطموحات الطرف الآخر** .
- **الحفاظ على المبادئ والثوابت وإظهارها** .

- التركيز على المصالح المشتركة لكلا الطرفين والبعد عن المكاسب الشخصية .
- التركيز على الأهداف وليس على الإساءة للطرف الآخر .
- تحمل ضغوطات الطرف الآخر إن وجدت دون انفعال أو خطأ .
- انتقاء الألفاظ التي تحقق أهدافه ولا تجرح مشاعر الآخر .
- استخدام أسلوب الحوار والإقناع والابتعاد عن أسلوب الهجوم .
- الابتعاد عن التعصب والسخرية .

---

تمت بحمدالله المحاضرة السابعة // إعداد عيون المها

## المحاضرة الثامنة

### التحدث - مهارة الاستماع

#### أولاً: مهارة الاستماع:

تتم مهارة الاستماع عن طريق استقبال الرسائل الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل، ولأن الرسالة المرسله شفوية؛ فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي.

ويرتبط مفهوم الاستماع بالانتباه المقصود للرسالة الاتصالية وإدراكها وتفهمها والتفاعل معها والاستجابة لها. فالاستماع وسيلة التعلم الأولى، ويقول علماء الاتصال: إننا نبني 75% من علاقاتنا بالآخرين عن طريق الاستماع الجيد لهم، ومن هنا فإن الاستماع ليس مجرد مهارة فحسب، بل هو وصفة أخلاقية يجب أن نتعلمها لأننا نستمع لغيرنا ليس بهدف المصلحة ولكن لكي نوثق علاقاتنا معهم.

والاستماع الجيد هو الطريق الفعال للمفكر، أو القائد، أو الفرد في علاقته بالآخرين ويمكن تصنيف الأشخاص بالنسبة لعملية الإستماع إلى أربعة أقسام:

#### تصنيف الأشخاص بالنسبة لعملية الإستماع

##### 1- الغير منصت The non Listener

وهو الشخص الذي لا يستمع لما يقال ولا يحاول بذل أي مجهود للاستماع والإنصات للآخر.

##### 2- المنصت جزئياً The marginal Listener

وهو الشخص الذي يسمع الأصوات والكلمات لكنه لا ينصت لها ليفهم مايقوله الآخر.

##### 3- المنصت المقوم Evaluative Listener

وهو الشخص الذي يستمع بتركيز واهتمام ويبدل مجهوداً لفهم مايقال وتقويمه، لكنه لا يحاول التعمق إلى نية المتحدث ومقصده وفهم مشاعره.

##### 4- المنصت النشط "الفعال" Active Listener

وهو الشخص الذي يستمع بتركيز وانتباه ويبدل مجهوداً ليس فقط لفهم مايقال ولكن لفهم ماوراء ذلك من أحاسيس ومشاعر المتحدث، وستكون مستمعاً نشطاً عندما تتعرف على النقاط المهمة في كلام المتحدث، وتفكر في أسئلة وتنقد هذه النقاط المهمة التي وضعتها ويمكن أن يحدث كل ذلك وأنت لم تنطق بأي كلمة.

#### مراحل الاستماع:

#### يتم الاستماع الجيد بالخطوات الآتية:

1- الانتباه: يجب على المستقبل أن يركز جيداً عند استماعه لحديث المرسل، ويظهر ذلك من خلال النظرات وتعبيرات الوجه ووضع الجسم. من خلال طلب المزيد من التوضيحات من المرسل.

2- التفسير: ويعني ادراك المستقبل لمعاني الرسالة التي يقوم المرسل بإيصالها إليه وتفسيرها بالمعنى الصحيح.

3- الاستيعاب: ويعني فهم المستقبل للرسالة بالشكل الذي يريده المرسل، وبالتالي يجب على المستقبل أن يشعر المرسل بذلك، كقوله للمرسل ( لقد فهمت ما تريد، الآن استوعبت ما تقول...).

**4- التقييم:** يجب على المستقبل أن يقيم حديث المرسل بموضوعية ودون تحيز.

**5 - الاستجابة:** لا تتم عملية الاستماع إلى المرسل إلا باستجابة تصدر من المستقبل تعني وصول الرسالة إليه، وقد تأخذ هذه الاستجابة أحد الأشكال الآتية:

**أ- الاستجابة غير اللفظية:** وتتم بإظهار المستقبل استجابته للرسالة من خلال هز الرأس أو اشارات اليدين...، وتعني فهمه للرسالة حتى لو كانت النتيجة عدم الاتفاق بين الطرفين.

**ب- الاستجابة اللفظية:** وتتم من خلال توجيه الحديث من المستقبل إلى المرسل لإشعاره بتفهم رسالته والاتفاق معها أو عدم الاتفاق، وقد تكون الاستجابة من خلال طلب المزيد من التوضيحات من المرسل.

### العوامل المؤثرة في فاعلية عملية الاستماع

#### أولاً: المتحدث:

• **سرعة المتحدث:** حيث انه من الضروري إجراء المتحدث للحديث بالمعدل المعتاد وهو المستوى الذي يسمح للمستمع أن يستوعب ويتابع الأفكار والمعلومات الواردة إليه ويتمكن من تفسيرها

▪ **اللهجة التي يتحدث بها المتحدث:** وعليه أن يتأكد من أن اللهجة التي يتحدث بها مناسبة ومفهومة وتقع في نطاق خبرات المستمع.

• **درجة انفعال المتحدث:** حيث المتحدث المليء بالمشاعر الحماسية للموضوع والمقنع للمستقبل يكون أكثر جاذبية وتأثيراً في المستمع.

• **قدرته على جذب وشد انتباه المستمع** ويجعله أكثر تركيزاً واهتماماً بما ينقل إليه.

• **مكانة المتحدث :** حيث يتم التركيز من قبل المستمع إلى الشخص ذو المكانة الأعلى ويكون كلامه مصدر اهتمام من قبل مستمعيه.

• **مستوى ثقة المتحدث في نفسه:** حيث تنعكس درجة ثقة المتحدث في نفسه على مدى اهتمام المستمع بما يقول، ولكن بحيث لا تصل إلى مستوى الغرور أو إشعار الآخرين بأنهم أقل منه في المستوى فان ذلك سيجعلهم ينفرون منه.

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

**ثالثاً: المستمع** وهو الطرف المستهدف من عملية الاتصال والأساسي في عملية الاستماع وعليه يتوقف نجاح أو فشل العملية الاتصالية ولذا ينبغي أن تتوفر في المستمع مجموعة من المقومات والقدرات التي تساهم في نجاح عملية الاستماع وهي: القدرة على فهم اللغة الشفهية للمتحدث، القدرة على تحديد التفاصيل الفرعية المرتبطة بموضوع الاتصال وتمييز العلاقات الواضحة بين الأفكار والتي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بموضوع الاتصال والقدرة على استدعاء أو استرجاع الأفكار والمعلومات والخبرات والتفاصيل السابقة والتي لها علاقة رئيسية بموضوع الاتصال ويجب توافر المقدرة اللغوية والدافع.

## المعوقات التي تحول دون تحقيق الهدف من الاستماع الفعال:

إن الاستماع الدقيق أمر جوهري في عملية الاتصال الا أن هناك معوقات للإستماع الفعال ينبغي أخذها بعين الاعتبار وهذه المعوقات هي:

- 1 . **المعارك اللفظية** ويقصد بها الاهتمام بالمجادلة والنقد وفقدان التركيز على النقاط الأساسية في الحوار بدلاً من الاستماع والاستيعاب .
- 2 . **اصطياد الحقائق** ويقصد بها التركيز على التفاصيل والفرعيات وضياع الفكرة العامة من الحديث بدلاً من التركيز على الاستماع الواعي للنقاط الهامة في الحديث .
- 3 . **التظاهر بالاستماع** وهو انشغال المستمع بأشياء وأفكار أخرى ، إما لعدم الاهتمام أو الملل أو عدم الموافقة على الحديث على الرغم من محاولة تحقيق اتصال غير لفظي غير حقيقي بالعين وتوجيه المزيد من الأسئلة.
- 4 . **الاستماع الجزئي** وهو تركيز المستمع على جزء من الحديث وترك الآخر مثل التركيز على الجزء الذي سيدور حوله النقاش أو ستوجه إليه الأسئلة .
- 5 . **الاستماع المتمركز حول الذات** أي الانتباه للآراء والأفكار والمعتقدات التي تدعم وتتفق مع آراء المستمع فقط وبالتالي إهمال نقاط أخرى في الحديث وعدم محاولة تفهم وجهات نظر المتحدث .
- 6 . **وجود عوائق ذهنية** مثل عدم التركيز والسرхан وضعف الطلاقة اللغوية.
- 7 . **وجود عوائق بيئية مثل** : الضوضاء، حلول موعد الراحة في الجلسة، أو عدم القدرة على تسجيل وتدوين ما تم الاستماع إليه.

## طرق تنمية مهارة الاستماع:

ويمكن أن نلخص النقاط المهمة لتنمية مهارة الاستماع فيما يلي :

- استعد لعملية الاستماع .
- تحكم في مشتتات الاستماع الداخلية** ( كأن تفكر كيف سيلعب فريقك الليلة مباراته الختامية لا داعي أن تفكر في ذلك أثناء الاستماع ) وكذلك مشتتات الاستماع الخارجية ( اقل الجوال أو اجعله على الصامت وأنت تستمع )
- ركز على ما يقال وليس على القائل وتصرفاته .
- لاتدع عيناك تبتعد كثيراً عن المتحدث .
- استمع للمعلومات الخفية** في الرسالة وليس فقط للمعلومات المباشرة .
- كن مرناً عندما يعبر المحاضر** مثلاً عن وجهة نظر قد تختلف معها فلا يكون ذلك حاجزاً لك عن الاستماع النشط.
- دون ملاحظتك أثناء الاستماع, ولكن بذكاء وذلك من خلال :
  - الاستماع للنقاط الرئيسية .
  - اكتب فقط النقاط المهمة جداً وليس كل ما يقال.

□ اطرح الأسئلة عند الحاجة للاستيضاح .

□ أظهر إستجابة وتفاعلاً أثناء الاستماع بالإشارة أو بالكلام فمثل هذه التغذية ستحسن من التواصل بينك وبين المتحدث .

□ اخلق علاقة حميمة مع المتحدث وأنت تستمع ليس فقط لفهمك وتقديرك لما يقوله ولكن أيضاً بتقديرك له.

### مهارة التحدث:

وتتم عن طريق نقل الرسالة بوساطة استخدام الكلمات الشفهية من قبل المرسل، إذ تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته واتجاهاته وآرائه باستخدام كلمات منطوقة، ولذلك تعد مهارة التحدث من المهارات الضرورية والهامة في الاتصال اليومي. يقول (دروموند): "لو قدر لي أن أفقد كل مواهبي وملكاتي وكان لي الخيار في أن احتفظ بوحدة فقط، فلن أتردد في أن تكون هذه هي القدرة على التحدث، لأنني من خلالها سأتمكن من استعادة البقية بسرعة...".

### متطلبات الحديث بفعالية:

- تعرّف على ما يريده المستمع قبل التحدث إليه.

- اختر التوقيت المناسب مع المستمع، لكي يتمكن من الإصغاء إليك.

- يفضل الكثير أن يكون الحديث الموجه إليهم خاصاً، فإذا كان المستقبل بمفرده يمكن استخدام صوت عادي، وإذا كان يقف مع مجموعة يفضل أن يكون التحدث بصوت منخفض يسمعه

- أرسل أفكارك إلى المستمع بطريقة منظمة ليتمكن من متابعة حديثك بوضوح.

- ركز على جوهر الموضوع لإقناع المستمع في حديثك.

- استخدم مصطلحات واضحة وفقاً لمستوى كل شخص.

- تأكد من فهم المستمع لحديثك من خلال استجابته.

- تقبل انتقادات المستمع .

### □ مؤشرات إيجابية لتفاعل الجمهور مع المتحدث:

- هز الرأس بالموافقة (تأييد).

- ميل الجسم إلى الأمام (انتباه).

- الإصبع على الخد أو جانب الرأس (تفكير وتأمل).

- النظر المستمر إلى المتحدث (تركيز).

□ الكتابة وتسجيل النقاط (اهتمام).

- ترديد الكلمات أو الابتسامة (تفاعل).

### □ مؤشرات سلبية لتفاعل الجمهور مع المتحدث:

- التملل والإكثار من الحركة في المكان.

- النظر إلى الساعة.
- وضع اليدين خلف الرقبة أثناء الجلوس.
- العبوس في الوجه (عدم الارتياح لما يقول المتحدث).
- كثرة التهامس الجانبي.
- النظر في أنحاء الغرفة أو إلى الخلف.

---

تمت بحمدالله المحاضرة الثامنة//إعداد عييون المها

## المحاضرة التاسعة

### الاتصال غير اللفظي

#### مهارات الاتصال غير اللفظي:

لا يقتصر نقل الأفكار والمعاني على استخدام الكلمة المقروءة أو المنطوقة، بل هناك من الوسائل التي تستخدم في نقل المعلومات دون استخدام الألفاظ وهي ما يطلق عليها وسائل الاتصال غير اللفظي.

وتعتبر الوسائل غير اللفظية أقوى تأثيراً من الاتصالات اللفظية في نقل المعاني والأفكار والمشاعر إلى المستقبل.

تعريف الاتصال غير اللفظي:- جميع الطرق التي يتم بواسطتها الاتصال بين الأشخاص عندما يكونون موجودين مع بعضهم باستخدام وسائل أخرى غير الكلمات . الاتصال غير اللفظي، أو ما يسمى بـ (لغة الجسد) ، والذي يتمثل في تعابير الوجه والإيماءات، اتصال العين، حيث يعد هذا النوع من الاتصال أداة قوية من شأنها أن تساعد على التواصل مع الآخرين والتعبير عن كثير من المعاني والمشاعر والأفكار ، ونقل المواقف الصعبة والتعبير عنها وتوصيلها للآخرين بسهولة ويسر ، وبناء علاقات أفضل في المنزل والعمل .

#### أهمية ومبادئ الاتصال غير اللفظي :

أهمية الاتصالات غير اللفظية:- تتبع أهمية الاتصالات غير اللفظية في أنها أصدق في إظهار المشاعر والأحاسيس من الاتصالات اللفظية وهي أقوى بالنسبة لإطلاق حرية التعبير أيضاً، كذلك من الممكن الاعتماد عليها والوثوق فيها لأن الكلمات في (الاتصال اللفظي) من الممكن التحكم به ولكن الاتصالات غير اللفظية لا يمكن التحكم بها وفي واقع الأمر أن الاتصالات اللفظية لا تعطي معنى إلا من خلال الاتصالات غير اللفظية ، كذلك الاتصالات غير اللفظية تعبر عن الرسالة اللفظية وتكررها.

#### مبادئ الاتصال غير اللفظي :

أولاً : يتكون الاتصال غير اللفظي من قسمين: الأول مُدْرِك ومُتَعَمَد والثاني غير مُدْرِك وغير مُتَعَمَد: فقد تعتمد القيام بأشياء معينة لتجذب الآخرين إليك، فترتدي ألواناً مريحة أو تقص شعرك بطريقة جميلة وجذابة. ومن جهة أخرى قد يكون لديك عادات غير مقصودة، كأن تحدث صوتاً بأصابعك على المنضدة حين تشعر بالتوتر، أو أن تنظر إلى الأرض حين تشعر بالإحراج، ويمكنك التحكم فقط بالأشياء التي تعرفها وتتوقع حدوثها .

#### مهارات الاتصال غير اللفظي:

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

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

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

#### اقسام مهارات الاتصال غير اللفظي

وتقسم مهارات الاتصال غير اللفظي إلى قسمين، هما:

1- مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية: وهي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل تعبيرات وجهه وحركات العينين والإبتسامة وحركات اليدين أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره وآرائه ومشاعره للآخرين، وتتم ملاحظة هذه المهارات بالنظر من قبل الآخرين.

2- مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية: وهي المهارات التي يستخدم فيها المرسل نبرات صوته لتعطي معنى غير معنى الكلمة الحقيقي وذلك لإيصال رسالته للآخرين.

### مهارات الاتصال غير اللفظي اثناء التعامل مع الآخرين:

1- مهارة اتصال العينين: تساعد هذه المهارة في تحسين عملية الاتصال، فهي تعبر عن المشاعر الداخلية وتنقلها بصدق، وبها نعبر عن الاهتمام أو الملل. وهي من أكثر مهارات الاتصال غير اللفظي صدقاً وثقة.

- الألفة: مثل نظرة الأم لابنها.

- التخويف: مثل نظرة الشرطي إلى اللص.

### مهارات الاتصال غير اللفظي:

- المشاركة: مثل حديث الطالب مع مجموعته والنظر إليهم.

- الاهتمام: مثل نظرة المعلم إلى طلابه.

وعند ممارسة هذه المهارة ينبغي مراعاة ما يأتي:

- تركيز النظر على وجه المستقبل بشكل طبيعي، ومحاولة توزيع النظرات بلطف، إذا كان هناك أكثر من مستقبل، لأن ذلك يبعث على أن المستقبل محل اهتمام المرسل.

- الانتباه جيداً إلى نظرات المستقبل ومعرفة دلالة هذه النظرات.

2- مهارة الوضع والحركة: تعد خطوة رئيسية لتفعيل لغة الجسد. وعند ممارسة هذه المهارة ينبغي مراعاة ما يأتي:

- الوقوف منتصب القامة بالوضع الطبيعي المريح.

- تجنب الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة، مثل التراجع إلى الخلف، والميل من جنب إلى جنب،

والاعتماد على قدم واحدة في الوقوف ثم التحول إلى القدم الأخرى.

3- مهارة ملامح وتعبيرات الوجه: تعكس ملامح وتعبيرات الوجه حالة الإنسان وانفعالاته المختلفة من فرح أو حزن أو غضب أو خوف وغيره من الانفعالات، واستخدام هذه المهارة بفعالية يتطلب التوافق بين الموقف الانفعالي وبين ملامح وتعبيرات الوجه.

واستناداً إلى هذه المهارة تصنف وجوه الناس إلى ثلاثة أصناف:

أ- وجوه بطبعها مبتسمة: وهذا الصنف يمتاز بسهولة اتصاله مع الآخرين.

ب- وجوه محايدة: وهذا الصنف يستطيع أن يتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جاد، ولذلك فإنه يتمتع بمرونة جيدة.

ج- وجوه عابسة: وهذا الصنف يعاني من صعوبة في اتصاله مع الآخرين.

4- مهارة التنوع الصوتي: يعبر تنوع الصوت عن الحالة المزاجية للمتكلم، ومن خلاله يمكن بث الحماس في نفوس المستمعين أو تحفيزهم أو تثبيط عزائمهم أو جلب الملل إليهم.

ويستخدم المتكلم التنوع الصوتي من خلال رفع الصوت أو خفضه، كذلك من خلال الإسراع أو الإبطاء فيه.

5- طريقة الملابس والمظهر: تتكون لدى الفرد انطباعات أولية عن الآخرين عند لقائهم للوهلة الأولى، ويحمل المظهر الخارجي مظاهر اتصالية ينبغي ادراكها، ولذلك يجب مراعاة الآتي في طريقة الملابس والمظهر:

- اختر الملابس الذي يتناسب مع الموقف الاتصالي.

- إحرص على أن يكون مظهرك لائقاً أمام الآخرين.

- إحرص على نظافة وترتيب ملابسك.

**تحسين مهارات الاتصال غير اللفظي:**

لتحسين مهارات الاتصال غير اللفظي ينبغي مراعاة ما يلي :

- احرص على استمرار التقاء العينين مع من تتحدث إليه أو تصغي إليه، وواصل تحريك العينين.

- هز رأسك من حين لآخر لإعطاء الموافقة.

- ابتسم وحافظ على حيويتك وتأهيك.

- الميل إلى الأمام نحو المتحدث.

لكن تجنب الآتي:

- النظر بعيداً، أو تحريك العينين بعيداً عن المتحدث.

- إغماض العينين.

- استخدام نبرة صوت غير سارة.

**الفرق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي:-**

يتمثل هذا الفرق في نوع المعلومات التي نحصل عليها من كل منهما. فالاتصال اللفظي يناسب الحالات التي تتطلب التعبير عن الأفكار وتبادل المعارف أما الاتصال غير اللفظي فعادة ما يكون لتبادل المشاعر والأحاسيس والعواطف.

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
١. تتحكم قواعد اللغة فيه .	١. تتحكم ضرورات أو عوامل بيولوجية فيه .
٢. مقصور على ثقافة واحدة ويحمل معاني محددة للجماعة الداخلية .	٢. هي لغة عالمية فالابتنسامة مثلاً تعني نفس الشيء لكل الناس في العالم .
٣. نتعلمه في مرحلة متأخرة من الحياة عن طريق التنشئة الاجتماعية ، فالطفل يتعلم الكلام و الكتابة بعد أن يكون قد تعلم لغة الاشارات أولاً . أي أن الاتصال اللفظي يأتي بعد الاتصال غير اللفظي .	٣. نتعلمه في مرحلة متقدمة أو مبكرة من الحياة بعد الولادة مباشرة عن طريق التنشئة الاجتماعية ، فالطفل يتعلم الاشارات مثل الابتنسامة والعوس قبل أن يتكلم أو يكتب . فالالاتصال غير اللفظي يسبق الاتصال اللفظي في عملية التنشئة الاجتماعية .
٤. يعتقد عدد كبير من العلماء بأن الاتصال اللفظي يمكن أن يناشد العواطف .	٤. يعتقد عدد كبير من العلماء بأن الاتصال غير اللفظي مفعم بالعواطف أو يمكن أن يناشد العواطف بقوة ، فهو أصدق تعبيراً عن المشاعر والأفكار من الاتصال اللفظي .

تمت بحمد الله .

إعداد/ المتفائله1

## المحاضرة العاشرة فى مجموعات صغيرة الاتصال

الاتصال فى المجموعات الصغيرة وعناصره:  
تلزم طبيعة الحياة الاجتماعية تفاعل الفرد مع الناس، وتفاعل الناس مع بعضهم البعض سواء كان هذا التفاعل فيه تقارب أو تنافر، وفى نفس الوقت تسعى الجماعات للحصول على القبول من الآخرين والانتماء إلى الجماعات المختلفة داخل المجتمع وتختلف طبيعة الاتصال بين مجموعة وأخرى، وجماعة وأخرى.

وتعرف المجموعة بأنها: "مجموعة من الأشخاص يتراوح عددهم عادة من 3 إلى 15، يؤثر كل منهم فى الآخر، لهم هدف مشترك، ولكل منهم دور، وبينهم اعتماد متبادل، ويتفاعلون مع بعضهم البعض".

### عناصر الاتصال فى المجموعات الصغيرة

لا يعتبر أي جمع من الأشخاص مجموعة والمجموعة التي نتحدث عن الاتصال فيها يجب أن تتوفر فيها بعض العناصر، من أهمها:

1) الهدف أو الأهداف : وذلك بأن تكون المجموعة لها هدف أو أهداف مشتركة.

### صفات الاتصال داخل المجموعة:

التنظيم : يجب أن يكون لكل عضو دور أو واجب يؤديه يرمي إلى تحقيق الهدف.

□ الاعتماد المتبادل : كل عضو يعتمد على الأعضاء الآخرين في جهده ليكون عضواً ناجحاً في المجموعة .

□ التفاعل : أن تكون المجموعة صغيرة لدرجة أن كل عضو يستطيع الاتصال بكل عضو آخر .

□ التحفيز : وجود حافز لكي يكون أفراد المجموعة مع بعضهم البعض .

وإذا غاب أي عنصر من العناصر السابقة فإنه يمكن القول إنها ليست مجموعة، وإنما جمع من الناس مستقلين عن بعضهم البعض .

وبناء على ما سبق يتصف الاتصال داخل المجموعة بمجموعة من الصفات منها:

- أنه يحدث وجهاً لوجه.

- أنه يحدث تجاوباً وتفاعلاً.

- أنه متعدد الاتجاهات.

- أنه لفظي وغير لفظي.

### تكوين المجموعة الصغيرة

تكوين المجموعة الصغيرة ( لماذا ينضم الأفراد إلى مجموعات؟ )

ينضم الأفراد إلى المجموعات لأسباب عديدة ، فالمجموعة قادرة في أغلب الأحيان على تحقيق إنجاز أفضل، من حيث الكم والكيف، مما يحققه الفرد، ويمكنها أن تعمل في مشاريع أكبر من قدرة الفرد، كما أن المجموعة قادرة على تقديم الدعم والتشجيع لأفرادها وهم يعملون في المشاريع الكبيرة ، وكذلك فإن القرار الذي يتخذ في المجموعة يساهم فيه جميع الأعضاء ، ويكون أقرب إلى الصواب وقد حدد أحد الكتاب " بول بولوس" خمسة أسباب على الأقل وراء انضمام الفرد إلى المجموعة :

- تساعد المجموعات في تحقيق حاجات نفسية واجتماعية .
- يساعد أفراد المجموعة في تحقيق أهداف قد لا تكون سهلة التحقيق بدونهم .
- أعضاء المجموعة يقدمون معارف ومعلومات متعددة قد لا تكون متوافرة لشخص واحد .

- تساعد المجموعة في إضفاء الأمان على أفرادها .
- الانضمام للمجموعة يرفع من تقدير الفرد لنفسه ويحوّله للتفكير الإيجابي .

#### خصائص المجموعات الصغيرة

يمكن إيجاز خصائص المجموعات الصغيرة فيما يلي :

(1) الاعتماد المتبادل : وهي أهم خاصية في المجموعات الصغيرة وبدونها تفقد كونها مجموعة بالمعنى الذي نعنيه في موضوع الاتصال ضمن المجموعات الصغيرة. فالمجموعة تعمل بشكل أفضل عندما يعرف ويحترم كل عضو فيها أهمية دور الاعتماد المتبادل ، كما أن نجاح المجموعة يعتمد على تعاون جميع الأعضاء، ورغبة كل عضو في العمل لتحقيق الهدف .

(2) الالتزام : الالتزام بهدف المجموعة والالتزام نحو أفرادها، لأن الالتزام تجاه المجموعة مهم لنجاح المجموعة كما أن عدم التزام عضو أو مجموعة من الأعضاء بالأعمال الموكولة إليهم يهدد نجاح المجموعة عادة وقد يفقدها مصداقيتها .

(3) التواؤم بين أعضاء المجموعة : ويعني مدى شعور كل عضو تجاه الأعضاء الآخرين، فعندما يكون هناك تواؤم فإن المجموعة تستمر ويكون ذلك حافزاً لتحقيق الأهداف أو الأعمال الموكولة لها ، ولكن يجب أن يكون هذا التواؤم بناءً بحيث لا تكون هناك مجاملة لبعض الأعضاء من قبل أعضاء آخرين على حساب هدف المجموعة، وبالتالي يكون هذا التواؤم غير بناء .

(4) حجم المجموعة : ونعني بهذه الخاصية عدد أعضاء المجموعة ، وبالرغم من أنه ليس هناك عدد مثالي لعدد أعضاء المجموعة الصغيرة إلا أن العدد يعتمد على هدف المجموعة أو العمل المنوط بها، فمثلاً يرى كثير من الكتاب أن خمسة أعضاء عدد مثالي لأي مهمة علمية ، وعلى أية حال فإن معظم المهتمين بدراسة الاتصال في المجموعات الصغيرة يرون أن العدد يجب ألا يقل عن ثلاثة أعضاء وألا يزيد على تسعة . وبصفة عامة يجب أن يكون عدد أعضاء المجموعة مناسباً حيث إن العدد القليل قد يقلل من المعلومات المتوفرة لها ، والعدد الكبير قد يؤدي إلى أن يهيمن عليها بعض الأفراد ، وبالتالي يرى آخرون أنهم بمعزل عنها وتقل فاعلية وأداء المجموعة .

(5) القواعد المنظمة لعمل المجموعة : هذه القواعد تكون غير مكتوبة عادة، ولعل أهمها: أن كل عضو يتوقع من الأعضاء الآخرين إنهاء العمل المنوط بهم ، واحترام الأعضاء الآخرين ، وحرية كل عضو في إبداء رأيه. ويجب على الأعضاء الاتفاق على كيفية العمل، ومن المناسب أن يعرف العضو ما هو المتوقع منه . وتعتمد القواعد المنظمة للمجموعة الصغيرة عادة على ثقافة أعضائها .

#### وظائف الاتصال في المجموعة الصغيرة:

من وظائف الاتصال في المجموعة الصغيرة ما يلي :

- وظيفته تعليمية: عن طريق النقاش وتبادل الآراء والأفكار ونقل المعرفة بين أفراد المجموعة.
- وظيفته علاجية : يتم من خلاله تعديل شخصية الأفراد وتقويمهم من خلال تعودهم على النقاش وإبداء الرأي. والبعد عن الانطواء أو التخوف من الحوار. كما يشجع على تكوين صداقات بين أفراد المجموعة في أجواء ديمقراطية.
- وظيفته اقناعية: لان القرار الذي تتوصل إليه المجموعة يمثل المجموعة وليس الفرد ، وان وجود رأى فردي في وسط آراء الجماعة يجعله ينصهر ويندمج مع الرأي الغالب من خلال ما يعرف بالضغط النفسي والجماعي.
- وظيفته حل المشكلات: يمكن من خلال الاتصال بالمجموعات التوصل الى حلول لمشاكل لم يرد حلها في ذهن واحد أو أكثر.

أخلاقيات العمل في المجموعة الصغيرة :  
يمكن تلخيص هذه الأخلاقيات في الآتي :

❑ كل عضو له الحق في إبداء رأيه .

❑ جميع الأعضاء يجب أن يتبادلوا المعلومات التي لها صلة بعمل المجموعة والتي تساعد في تحقيق هدفها .

❑ المعلومات يجب أن تكون سرية وأن لا يقوم أي عضو بإفشاء هذه المعلومات السرية.

❑ يجب أن يكون كل عضو أميناً ويستخدم المعلومات المتوفرة له بشكل أخلاقي ومن أجل تحقيق الهدف المحدد.  
سلبيات المجموعات الصغيرة :

بالرغم من الإيجابيات الكثيرة للمجموعة الصغيرة إلا أن لها بعض السلبيات, ومن أهمها :

❑ المجاملة على حساب الهدف : وهذه المجاملة قد تجعل عملية مجاراة الأعضاء أكثر أهمية من هدف المجموعة وبالتالي فإنه يلغى وجود الإبداع والآراء الجديدة الناقدة, ويستحوذ بعض الأعضاء على المجموعة, ويمنع الأعضاء الآخرون من المشاركة وإبداء الرأي .

❑ إهدار الوقت : أحد سلبيات المجموعة الصغيرة هي إهدار الوقت خصوصاً في المجموعات التي تشكل لاتخاذ قرار أو حل مشكلة معينة .

❑ عدم توزيع الأعباء بشكل عادل : حيث يقوم عدد محدد من الأعضاء بأداء الجزء الأكبر من مهمة المجموعة وتبقى مشاركة الآخرين محدودة .

❑ اختلاف طريقة الاتصال بين أفراد المجموعة : هذا قد يؤدي إلى أن الأعضاء لا يساهمون بشكل متساوي, ولأن كل شخص له طريقة اتصال يرتاح لها مع المجموعة فقد يسيطر بعض الأعضاء على المجموعة بمشاركاتهم ومناقشاتهم على حساب الأعضاء الآخرين .

❑ ظاهرة كره المجموعة : وهذا يحدث عندما يكون بعض الأعضاء لهم تجربة سلبية للعمل في المجموعات الصغيرة, أو تكون مهارات الاتصال لديهم ضمن المجموعة غير متوفرة وبالتالي فإن عمل المجموعة قد لا يكون محققاً للأهداف التي شكلت المجموعة من أجلها .

### إعداد المتفائله1

## المحاضرة الحادية عشر مهارة المقابلة

### مهارة المقابلة:

تعد المقابلة من أهم أنواع الاتصال الشفهي المباشر، وذلك لحدوثها وجهاً لوجه. وهناك العديد من أنواع المقابلات، منها: المقابلة الإعلامية، ومقابلة الاستشارات، ومقابلة التدريب، ومقابلة التوظيف والتي سوف يتم تناولها نظراً لأهميتها في حياتنا العملية.

وتعرّف مقابلة التوظيف بأنها: اللقاء الذي يتم بين مسؤول أو أكثر من جهة، وبين المرشح (المتقدم) للتوظيفة من جهة أخرى، وذلك لتقييم مدى صلاحية المرشح لشغل هذه الوظيفة، علماً بأنه يسبق المقابلة تقديم السيرة الذاتية والتي سيتم تناولها لاحقاً في مهارات الاتصال الكتابي. ولذلك فإن المقابلة هي " تفاعل لفظي بين فردين في موقف مواجهة يحاول احدهما استئثار بعض المعلومات لدى الآخر" 0

وتهدف المقابلة إلى قياس الشخصية: المظهر، اللغة، المعرفة، القدرة على ضبط الانفعال والتحمل، مهارة الحوار مع الآخرين.

### □ أنواع المقابلات:

□ المقابلة وجها لوجه (المقابلة الفردية ) وهي الطريقة التقليدية المتداولة. هذه الطريقة أسهل أنواع المقابلات وليس عليك سوى التحكم في حديثك، وردود أفعالك إزاء الأسئلة المختلفة، ولو كان لديك عدة مقابلات في نفس اليوم فحاول الاسترخاء بين كل مقابلة والأخرى، ولكن يجب أن تحاول أن تظهرَ بنفس القدر من الثبات والثقة والصراحة أمام الممتحنين المختلفين لأنه سيتم تقييمك من قبلهم جميعاً.

□ المقابلة الجماعية (مقابلة مجموعة من المتقدمين للوظيفة معاً). يُعد هذا من أصعب أنواع المقابلات لأنه يجدر بك أن تراقب ما تقوله وما يقوله الآخرون أيضاً، وغالباً ما يكون المتقدمون للوظيفة متساوين من ناحية الخبرة والمؤهلات، ولكن طريقة إجراء المقابلة هي الذي تحدّد من سيتم اختياره للعمل. ومن الأفضل في هذه الحالة أن تفعل ما يلي:

- اختيار مقعد في منتصف المكان.
- لا تنتقد باقي المشاركين.
- حاول ألا تكون أول من يبدأ في السؤال عن المرتّب.
- لا تحتكر الحديث، أعطِ فرصة الحديث للآخرين أيضاً.
- في النهاية لا تنسَ أن تحيي باقي المشاركين بعد تحية لجنة التحكيم.

### □ المقابلة الهاتفية ( المقابلة عن طريق الهاتف)

وهذا هو أسوأ الاحتمالات لأنه من الصعب التحكم فيه، فحاول بشتى الطرق أن يكون هناك مقابلة شخصية أما إذا لم تتمكن من إجرائها فعلى الأقل حاول أن تفعل ما يلي:

- حاول أن تعرف إذا كان الطرف الآخر أمامه سيرتك الذاتية في أثناء حديثكما، فهذا دليل على جدية الحوار.

- لا ترفع صوتك وأنت تتحدث، وإلا ستعطي ذلك انطباعاً سيئاً عنك مما يقلل من فرص حصولك على العمل.

عناصر مهارة المقابلة

عناصر المقابلة :

- القائم بالمقابلة : ويتوقف نجاح المقابلة إلى حد كبير على مهارة القائم بها ومدى فهمه لدوافع السلوك
- المبحوث : وهو الشخص المستهدف من إجراء المقابلة والمطلوب الحصول منه على معلومات تفيد في دراسة الحالة.
- موقف المقابلة : وهي تلك الظروف والملابسات التي تحيط بعملية المقابلة نفسها.

كيف تجتاز المقابلة الشخصية بنجاح؟

أولاً: الاستعداد للمقابلة:

- تأكد من معرفتك التامة بمكان إجراء المقابلة الذي حدد لك وقدرتك على الوصول إليه في الوقت المحدد.
- اجمع معلومات عن جهة التوظيف والمهارات التي تتطلبها الوظيفة عن طريق النشرات أو الكتيبات أو مواقع الانترنت التابعة لها.
- توقع بأن تشمل المقابلة اختبار تحريري، واستعد لذلك.
- اقترح لنفسك بعض الأسئلة التي تتوقع أن تطرح عليك وضع الجواب المناسب لها.
- يمكنك التدريب على المقابلة مع شخص ذو خبرة لتنمية مهارة الحوار.
- قم بإعداد الوثائق الخاصة بالمقابلة: مثل: الشهادات العلمية وشهادات الخبرة والسيرة الذاتية والصور الشخصية واثبات شخصية.

ثانياً: أثناء المقابلة:

- تأكد من وصولك في الوقت المناسب؛ فذلك يؤكد مدى حرصك والتزامك واهتمامك بالمقابلة.
- انتقاد العمل السابق.

ثالثاً: انتهاء المقابلة:

- عبر للجنة عن مدى سعادتك بمقابلتهم.
- أكد رغبتك في الحصول على الوظيفة وقبول عرضهم.

احرص على تجنب الآتي:

- الجلوس قبل دعوتك لذلك.

- التملل على الكرسي.

الأسئلة الأكثر شيوعاً في المقابلات :  
عادة ما تتضمن أنواع الأسئلة التي تُطرح على المتقدم من قبل أصحاب العمل (أسئلة شخصية ، وأسئلة تخصصية ،  
وأسئلة عن الخبرات العملية ، وأسئلة عن الرغبات والميول المهنية ) والسؤال الذي يعطى المرشح للوظيفة فرصه كافية  
للحديث عن نفسه هو السؤال المفتوح .

وفيما يلي نعرض لأبرز هذه الأسئلة :

- ما سبب رغبتك في العمل في هذه المؤسسة ؟ - لماذا تركت عمالك السابق ؟
- ما الذي كنت تقوم به في عملك السابق ؟ -أي نوع من المعدات والأجهزة يمكنك تشغيلها؟
- كم هي المدة التي بقيتها بلا عمل ؟ وكيف كنت تقضي وقتك ؟ -حدثني عن نفسك .
- ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب في الوظيفة ؟
- ما الذي يجعل الموظف ناجحاً في عمله ؟
- كيف يمكنك معالجة ضغط العمل ؟
- كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق ؟
- متى ستكون جاهزاً للبدء في العمل ؟
- ما هي نقاط قوتك ونقاط ضعفك ؟ .
- هل تفضل العمل منفرداً أم مع آخرين ؟
- هل لديك أية أسئلة ؟ عادة ما يطرح هذا السؤال في نهاية المقابلة . جهّز نفسك للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة .

أسئلة أخرى متوقعة في أثناء المقابلة

- ما هي الأهداف التي تُريدُ تحقيقها في حياتك المهنية ؟ وما الأهداف التي نجحت في تحقيقها ؟
- لماذا اخترت العمل في هذا المجال تحديداً ؟
- كيف تقمّ النجاح؟ وهل يمكن أن تعطي مثلاً لنجاح أحرزته ؟
- ما هو متوسط المرتب الذي تتوقعه؟
- أعط مثلاً عن موقف اضطررت أن تتخذ فيه قراراً سريعاً , وما كانت نتائجه ؟
- ما هو أكثر موقف صعب تعرّضت له في عملك من خلال تعاملك مع الآخرين ؟
- كيف يمكنك أن تتصرف إزاء مسؤوليات متعددة ملقاة على عاتقك ؟
- ما هو التحدي الذي واجهته في عملك من قبل وكيف تعاملت معه ؟

▪ ما هي صفات المدير الناجح ؟

أمر يجب تجنبها في أثناء المقابلة الشخصية :  
من الامور يجب تجنبها في أثناء المقابلة الشخصية

- الإجابة السريعة عن السؤال دون ترك وقت للتفكير قبل الإجابة .
- الكلام بصوت منخفض بحيث لا يسمعك من تتحدث معه ، أو الكلام بصوت مرتفع .
- الخروج عن موضوع السؤال إلى موضوع آخر .
- الإسهاب ، والدخول في تفاصيل غير لازمة لا يتطلبها السؤال .
- الارتباك وعدم الثقة بالنفس . فلا بد من أن تتعامل بثقة مع المواقف التي ستصادفك .
- الظهور بمظهر اليائس الذي يقبل أية وظيفة ستعرض عليه .
- إصدار إشارات أو إيماءات مربكة أو مثيرة للانتباه .
- الجلوس قبل السماح لك بذلك .
- النظر أو التفتيش في الأوراق الموجودة على الطاولة .
- ترك الجوال مفتوحاً ، أو الرد على أي مكالمات .

نصائح ضرورية لا غنى عنها قبل المقابلة وأثناءها ::

من النصائح ضرورية لا غنى عنها قبل المقابلة وأثناءها :

- خطط للوصول مبكراً إلى مكان إجراء المقابلة .
- احضِرْ معك نسخاً إضافية من سيرتك الذاتية فقد تحتاج إليها .
- انظر في عين محدثك حتى تشعره بثقتك بنفسك .
- لا تُجب عن الأسئلة (بنعم أو لا) فقط .
- وضح ما يمكن أن تقدمه للمؤسسة بدلاً من السؤال عما يمكن أن تقدمه هي لك .
- يجب عليك أن تُجيد الإنصات وألا تُقاطع محدثك حتى لو اعترض على بعض ما تقوله .
- عند نهاية المقابلة الشخصية على المتقدم للوظيفة أن يصفح القائم بالمقابلة ، ويبتسم ، وينظر إليه مباشرة .
- من الضروري إرسال خطاب شكر في اليوم التالي للجنة التي أجرت المقابلة يعبر المتقدم للوظيفة من خلاله عن امتنانه للمقابلة وازدياد تطلعه للالتحاق بالمؤسسة .

## المحاضرة الثانية عشر الاتصال الكتابي

الاتصال الكتابي والقواعد العامة للكتابة الفعالة  
تتم مهارة الكتابة عن طريق نقل الرسالة بوساطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل وهناك مجموعة من القواعد التي ينبغي الالتزام بها أثناء الكتابة :

القواعد العامة للكتابة الفعالة تتمثل هذه القواعد في :

\*\* الاكتمال : بأن تحتوي الرسالة على كل المعلومات أو الحقائق .

\*\* الإيجاز : قصر الطرق المؤدية إلى توصيل المعاني .

\*\* الدقة : من الأمور الهامة في صياغة النص وتعني الصواب .

\*\* الموضوعية : وهي فصل الرأي عن الحقيقة وتحقيق النزاهة والتوازن بإعطاء الأطراف المختلفة فرصاً متكافئة لإبداء وجهات نظرها .

\*\* البساطة : التبسيط سمة من سمات التحرير الكتابي الذي يعرض الأحداث والأفكار بطريق مفهومة والكتابة المبسطة ليست الكتابة التافهة السطحية فأحسن الكتابات هي البسيطة السهلة التي يسهل تتبعها .

\*\* المناسبة : وتعني المناسبة موافقة اهتمامات القارئ فنحن لا نكتب لأنفسنا وإنما لقارئ محدد على أن يقرأ ما نكتبه وينفعل به.

### القواعد العامة للكتابة الفعالة

\*\* تذكر دائماً أن بنية البحث أو المقال تتألف في الغالب من ثلاثة عناصر أساسية: البداية (المقدمة) والوسط (متن الموضوع) والنهاية (الخاتمة):

- المقدمة تقدم فيها خلفية عن الموضوع، وفكرته الرئيسية، والنقاط الأساسية التي ستعرضها فيه.
- متن الموضوع يجب أن يكتب متن الموضوع في فقرات، تستقل كل فقرة منها بفكرة رئيسية، ويجب أن تكون الفقرات مترابطة بصورة منطقية واضحة، تساعد القارئ على استيعاب الأفكار وتسلسلها بسهولة. وعليك ألا تسرف في ذكر التفاصيل، بصورة يعجز القارئ عن استيعابها، وألا تكون المعلومات التي تقدمها قليلة لا تقنع القارئ.
- الخاتمة خاتمة الموضوع إجمال مفيد، أو إعادة صياغة مكثفة وواضحة لما عرضت في المتن، ويمكن في الخاتمة أن تشير إلى ما يترتب على القرارات والمناقشات والنتائج التي عرضتها. واحرص دائماً على أن تربط ما تقترح في الخاتمة بالأدلة والحجج التي وردت في متن البحث.

إعداد وكتابة التقارير:

التقرير: هو إحدى مهارات الاتصال الإداري وسيلة من وسائل الاتصال الفعال في منشآت الأعمال بين المستويات الإدارية، المختلفة، وبين وحدات النشاط كل في مجال اختصاصه.

أهداف التقرير :

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

- إعلام الغير بأمر من الأمور .
- تحريك سلوك الآخرين عن طريق إقناعهم بشيء معين أو بوجهة نظر محدد .
- عرض نتائج بحث أو دراسة لموضوع معين أو مشكله مهمة، ليستفيد من قراءة هذا التقرير كل من اطلع عليه.

خطوات اعدادالتقارير

تتمثل خطوات اعدادالتقارير :

1. الشعور بالمشكلة وتحديدتها وتحليلها :

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

2. تحديد هدف التقرير وهيكله العام : تحديد الهدف من التقرير وهيكله العام يحقق المزايا التالية:

أ. العرض المنظم والمنطقي للأفكار.

ب. إعطاء كل جزء في التقرير القدر المناسب من الاهتمام وفقاً لأهميته مقارنةً بالأجزاء الأخرى .

ج. تحديد الوقت والجهد والموارد اللازمة للانتهاء من كتابة التقرير.

3. تنظيم البيانات والمعلومات وتحليلها :

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

أ. تحديد مصادر البيانات والمعلومات (مراسلات، سجلات، ... الخ )

ب. تحديد طرق جمع البيانات والمعلومات (ملاحظة، مقابلة، استبيان)

ج. ترتيب البيانات والمعلومات.

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

وتوضيح مصادر المعلومات. إذا تم استخدام عدد كبير من الرسوم البيانية يمكن أن تكون في ملحق خاص .

هـ. تفسير البيانات وتحليلها يجب أن تكون منطقية واضحة , غير متحيزة.

كتابة التقرير :

4-كتابة التقرير :ويراعى فيها الآتي :

- العنوان واضحاً ومحققاً لهدف التقرير .
- عرض المعلومات بصورة متسلسلة، وتحت عناوين رئيسية وفرعية .
- بيان النتائج التي تم التوصل إليها والمقترحات المقدمة .

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

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

متطلبات كتابة التقرير الفعال :

من متطلبات كتابة التقرير الفعال ما يلي :

- أن يكون كاملاً، دقيقاً وصادقاً .
- أن يكون مختصراً بقدر الإمكان وبسيطاً .
- أن يكون موضوعياً غير محكوم بأرائك ورغباتك وأحكامك الشخصية .
- له بداية ووسط ونهاية .
- له ترتيب وتتابع منطقي وتقسيم وترقيم الأجزاء .
- أن يكتب في لغة واضحة ومباشرة .
- أن يقدم في الوقت المطلوب تقديمه فيه ( الملائم) .
- أن تكون له خلاصه تعبر عن معطيات التقرير .
- خاليا من الأخطاء.

كتابة السيرة الذاتية ومكوناتها

السيرة الذاتية: هي بطاقة تعريف بالفرد تتضمن بياناته الشخصية ومؤهلاته العلمية ومهاراته وخبراته، كما أنها وسيلة الفرد لتسويق نفسه أثناء البحث عن فرصة عمل، وتؤهل الفرد للمقابلة الشخصية.

مكونات السيرة الذاتية:

- 1- المعلومات الشخصية: الإسم وتاريخ الميلاد والجنسية والحالة الاجتماعية والعنوان ورقم الهاتف والبريد الالكتروني.
- 2- المؤهلات الأكاديمية: اسم المؤهل العلمي وتاريخ الحصول عليه والتقدير إذا كان مرتفع، واسم المؤسسة التعليمية ومكانها، إبدأ بالمؤهل الأحدث.
- 3- الخبرات العملية: الوظائف التي شغلتها والمسمى الوظيفي والتاريخ والمدة التي عملت بها، إبدأ بالخبرة الأحدث.
- 4- الدورات التدريبية: إسم الدورة ومكانها وإسم الجهة المنظمة للدورة ومدة الدورة وتاريخها.

5- المهارات التي تجيدها: كاللغة الانجليزية والحاسب الإلى أو الجوائز التقديرية التي حصلت عليها.

مواصفات السيرة الذاتية الجيدة

من مواصفات السيرة الذاتية الجيدة

- الصدق في المعلومات الواردة عن مهاراتك وخبراتك وشهادتك، فلا تدرج شيئاً لا تتمتع به.
- تنظيم وترتيب الأفكار من حيث التسلسل الزمني، ووضع المعلومات على شكل نقاط واضحة، واستخدام العناوين الجانبية.
- التدقيق الإملائي واللغوي.
- أكتب المختصر المفيد.
- أضف رقم هاتفك وعنوان بريدك الإلكتروني.
- تجنب الحديث عن الأمور الشخصية أو العائلية، وركز اهتمامك على ما تحتاجه الوظيفة.

## المحاضرة الثالثة عشر الاتصال التعليمي

### الاتصال التربوي

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

والاتصال عملية رئيسة في المجال التربوي من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- نقل التعليمات والتوجيهات ووجهات نظر المدير للمعلمين ..... للقيام بوظائفهم الاساسية.
- اطلاع المعلمين على ما يجري في المدرسة من أنشطة مختلفة .
- دعم الروابط الإنسانية والاجتماعية بين أعضاء المدرسة .
- اكتساب مهارات وخبرات جديدة .
- الانسجام والرضا الوظيفي وحل مشكلات العمل والتخلص من الضغوط.

### الاتصال التعليمي و انواعه

يمثل الاتصال التعليمي أحد المجالات الفرعية للاتصال التربوي ، ولذلك يمكن لنا هنا أن نعرف الاتصال التعليمي بأنه تفاعل لفظي أو غير لفظي بين معلم ومتعلم، أو بين معلم ومتعلمين، أو بين معلم ووسيط تعليمي بهدف نقل الأفكار والمعارف والخبرات التعليمية، عبر قنوات معينة للعمل على تحقيق أهداف تعليمية محددة. وبالنظر إلى هذا التعريف يتضح أن الأجهزة والمواد التعليمية وكذلك الوسائل التعليمية (قنوات الاتصال) تمثل جزءاً أساسياً في منظومة الاتصال التعليمي، لا يمكن الاستغناء عنه. ويهدف إلى نقل خبرات معرفية عقلية ، ومهارية نفس حركية ، ووجدانية انفعالية ، مرغوبة إلى المتعلم .

أنواع الاتصال التعليمي على ضوء العرض السابق لمفهوم الاتصال التربوي والاتصال التعليمي، يمكن استخلاص نوعين أساسيين للاتصال التعليمي هما:

### أولاً: الاتصال التعليمي اللفظي

وفي هذا النوع يقوم المعلم بإرسال الرسالة التعليمية، وتوجيه المتعلم والرد على استفساراته وتساؤلاته من خلال الحديث المباشر ونجاح هذا النوع من الاتصال يتوقف على شروط من أهمها:

- أولاً: الاتصال التعليمي اللفظي
- قدرة المعلم على مواجهة المتعلم، والتحدث إليه بلباقة.
- قدرة المعلم على التحدث بصوت قوى، وعبارات واضحة.
- قدرة المعلم على النطق الصحيح للكلمات، ومخارج الحروف.

- ألا يكون لدى المعلم عيب من عيوب الكلام أو النطق.
- أن يتجنب المعلم استخدام لهجات غير واضحة أو كلمات غامضة في حديثه إلي المتعلم.
- أن يلتزم المعلم بقواعد اللغة التي تضبط كلامه.
- أن يكون المعلم متمكناً في مادته العلمية، قادراً علي تبسيط الأفكار الصعبة، وشرحها بأسلوب يبسر علي المتعلم فهمها.
- أن يتأكد المعلم من وصول كلامه إلي المتعلم بشكل واضح باستمرار.
- أن تكون دلالة الرموز اللفظية واحدة لدى المعلم والمتعلم.

ثانياً: الاتصال التعليمي غير اللفظي:

مع أن هذا النوع لا يمثل إلا جانباً بسيطاً في مواقفنا التعليمية، فإنه لا يقل أهمية عن الاتصال

التعليمي اللفظي، حيث يؤثر بشكل فعال وأساسي في تحقيق أهداف العملية التعليمية، ولا نغالي إذا قلنا إن الاتصال غير اللفظي يكون – أحياناً – أكثر فعالية في بعض المواقف التعليمية، ومع نوعية معينة من المتعلمين. فكما أن الاتصال اللفظي هو الأكثر فعالية في تعليم فئات المكفوفين وضعاف البصر، فإن الاتصال غير اللفظي هو الأكثر فعالية في تعليم فئات الصم وضعاف السمع. ويزيد من تفاعل المتعلم ومشاركته بصورة أكثر إيجابية في العملية التعليمية.

والسؤال الذي يطرح نفسه الآن: " أي نوع من الاتصال يجب علي المعلم إتباعه في العملية التعليمية؟ للإجابة عن هذا السؤال نقول إن المعلم الجيد هو الذي يتقن وسائل وأساليب الاتصال اللفظي، وغير اللفظي بالمتعلمين في أي موقف تعليمي، وهو الذي يعرف كيف؟ ومتى؟ يستخدم كل أسلوب من هذه الأساليب، ومجمل القول إن الاتصال التعليمي الناجح يقوم علي كلا النوعين/ اللفظي وغير اللفظي.

خصائص الاتصال التعليمي

من خصائص الاتصال التعليمي:

- ❑ الاتصال التعليمي نظام له مدخلات وعمليات ومخرجات.
- ❑ تتصف هذه العملية بالتفاعل الديناميكي، بمعنى أن هناك حركة نشطة مستمرة وعلاقات متداخلة بين هذه المكونات.
- ❑ المصدر لا يقتصر علي المعلم فقط ، وإنما يتسع ليشمل جميع مصادر التعلم الأخرى.
- ❑ بيئة الاتصال التعليمي هي أحد المكونات الأساسية للعملية ، لأنها تؤثر في طرائق العرض ونوعه ونمط الاستجابات.
- ❑ الاتصال التعليمي دائماً هادف ، يستهدف تحقيق الأهداف التعليمية المحددة.
- ❑ يؤكد الاتصال التعليمي على أثر الرسالة واستجابة المتعلمين لها ، وتقويم هذه الاستجابة ، وتعديل عملية الاتصال في ضوءها.

## صورالاتصال التعليمي

من أكثر صورالاتصال التعليمي شيوعاً :-

□ اتصال تعليمي بشري :وهو صورة من صور الاتصال التعليمي، تتم بين طرفين من البشر، أي أن الاتصال هنا يكون بين إنسان وآخر، كالاتصال بين معلم ومتعلم، أو متعلم ومعلم، أو معلم ومعلم، وهذه الصورة من صور الاتصال هي الأكثر شيوعاً في مؤسساتنا التعليمية.

□ اتصال تعليمي نصف بشري ويمثل صورة أخرى من صور الاتصال التعليمي، الذي يتم بين طرفين احدهما إنسان والآخر آلة تعليمية، كالاتصال بين: معلم وآلة تعليمية، أو متعلم وآلة تعليمية، أو بين المعلم والمتعلم من جهة، والآلة التعليمية من جهة أخرى. وقد بدأ الاهتمام بتلك الصورة من صور الاتصال التعليمي في الآونة الأخيرة بمؤسساتنا التعليمية، خصوصاً مع تطور تقنيات الآلات التعليمية وظهور أجهزة الحاسب الآلي التعليمي واستخدامها كوسيط تعليمي فعال وتعميم هذه الأجهزة بكثير من مؤسسات التعليم.

عناصر الاتصال التعليمي :

□ المرسل وهو منشئ الرسالة ومصممها والقائم بصياغتها وترميزها على هيئة لغة لفظية أو لغة غير لفظية قابلة للفهم من قبل المستقبل.

والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هو : من المرسل في العملية التعليمية ؟ .. والإجابة عن هذا السؤال نستقيها من الواقع التعليمي ، حيث يتضح أن المرسل الأساسي في تلك العملية هو المعلم ، الذي كان ولازال محور الارتكاز في أى موقف تعليمي ، ونظراً لان الموقف التعليمي الناجح يستلزم التفاعل بين المعلم والمتعلم فقد تتبدل الأدوار ويقوم المتعلم أحياناً بدور المرسل ، بينما يقوم المعلم بدور المستقبل.

مهام المرسل :

- التحديد الدقيق للهدف من الرسالة التعليمية .
- التمكن التام من مضمون الرسالة التعليمية.
- القدرة على تحليل خصائص المتعلمين.
- التركيز على تماثل الأفكار بينه وبين المستقبل.

□ المستقبل: المستقبل الأساسي في أي موقف تعليمي هو المتعلم أو مجموعة المتعلمين الذين توجه إليهم الرسالة ويقوم المتعلم كمستقبل بدور حل الرسالة وتفسيرها واستيعابها ليصدر منه استجابة دالة على ذلك.

بعض الاعتبارات المهمة عن الحديث عن المستقبل :

- يجب على المرسل أن يكون على دراية بخصائص المستقبل.
- توفر عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل.
- مراعاة اتجاهات المتعلمين نحو المعلم والرسالة.
- ضرورة مشاركة المتعلمين في كل الأحداث التعليمية لزيادة دافعتهم نحو التعلم.

□ الرسالة وهى قلب عملية الاتصال التعليمي وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل فلا يمكن أن تتم عملية الاتصال التعليمي بدونها وتشمل الرسالة في الموقف التعليمي كافة الخبرات التعليمية من معارف ومهارات واتجاهات وميول وقيم ، التي تسهم في نمو المتعلم عقلياً ونفسحركياً ووجدانياً .

خصائص الرسالة:

▪ صحيحة ودقيقة علمياً .

- واضحة وسهلة الفهم.

▪ غير معقدة.

- صريحة وغير متحيزة.

□ قنوات أو وسائل الاتصال التعليمية وهى أدوات ترميز الرسالة التعليمية وحواملها ونواقلها داخل بيئات ومواقف الاتصال التعليمية بهدف إحداث التعلم ويستخدمها كل من المرسل والمستقبل لتحقيق أهداف تعليمية اتصالية معينة وهى تشمل كافة الأوساط المادية التي تحمل أية رسالة تعليمية .

□ التغذية الراجعة(الاستجابة) وهى السلوك الذى يصدره المستقبل (المتعلم ) نحو ما تم إرساله من : معلومات، مشاعر، مهارات , أو المعيار الحقيقي للكشف عن كفاءة عملية الاتصال التعليمي وإجراءاتها.

بعض الملاحظات حول التغذية الراجعة:

▪ يجب على المرسل أن يهتم باستجابة المستقبل (المتعلم )بنفس درجة اهتمامه بالرسالة.

▪ يجب على المرسل تصويب الفهم الخاطئ لدى المستقبل للرسالة التعليمية.

تمت بحمد الله

اعداد المتفائله1

## المحاضرة الرابعة عشر التواصل الإلكتروني

التواصل الإلكتروني :

التواصل الإلكتروني : سيطر التواصل الإلكتروني على حياتنا بالكامل ، ويدعم هذه السيطرة التنوع المشاهد في قنوات الاتصال الإلكتروني ( رسائل جوال ، بلاك بري ، إيميل ، تويتر ، فيس بوك ، واتس آب ، ..) وتنوع الأجهزة الداعمة لذلك ( أجهزة جوال ، أجهزة لوحية ، كميوترات ، ..). وقواعد التواصل الإلكتروني شبيهة بقواعد التواصل الكتابي الورقي ، ولكن يميزها الإيجاز و الاختصار في الغالب . ويجب أن ننتبه لديمومة وسهولة الرجوع إلى الرسائل الإلكترونية ، فمع ما تحمله من فائدة عظيمة ، فإنها تتطلب المزيد من الحذر والانتباه لما نكتب ولمن نرسل ما نكتب .

التواصل عبر البريد الإلكتروني (E-Mail):

- البريد الإلكتروني وسيلة لتبادل رسائل رقمية عبر الإنترنت فهو إحدى وسائل تبادل الرسائل بين الأفراد مثل البريد العادي وأيضاً بين المؤسسات التربوية وغيرها ولكن بسرعة وكفاءة عالية باستغلال إمكانيات الشبكات المختلفة ويمكن توظيف البريد الإلكتروني في المجالات التربوية والتعليمية المختلفة.

مزايا وتطبيقات البريد الإلكتروني في التعليم :

مزايا البريد الإلكتروني:

- السرعة
- قلة التكلفة - سهل الاستعمال
- السرية في الحفاظ على مضمون الرسائل
- إمكانية العمل من بعيد
- يساعد على دوام الصلة بين الأصدقاء
- إمكانية إرسال الرسالة نفسها إلى أكثر من جهة واحدة

أهم تطبيقات البريد الإلكتروني في التعليم

- استخدام البريد الإلكتروني كوسيط لتسليم الواجب المنزلي حيث يقوم الأستاذ بتصحيح الإجابة ثم إرسالها مرة أخرى للطالب، وفي هذا العمل توفير للورق والوقت والجهد، حيث يمكن تسليم الواجب المنزلي في الليل أو في النهار دون الحاجة لمقابلة الأستاذ.

أهم تطبيقات البريد الإلكتروني في التعليم:

- كما يمكن أيضا استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة لإرسال اللوائح والتعاميم وما يستجد من أنظمة لأعضاء هيئة التدريس وغيرهم. ويستخدم كوسيط للاتصال بين أعضاء هيئة التدريس والمدرسة أو الشؤون الإدارية.

■ يستخدم البريد الإلكتروني (Electronic Mail) كوسيط بين المعلم والطالب لإرسال الرسائل لجميع الطلاب، إرسال جميع الأوراق المطلوبة في المواد، الرد على الاستفسارات، وكوسيط للتغذية الراجعة.

■ يساعد البريد الإلكتروني الطلاب على الاتصال بالمتخصصين في أي مكان بأقل تكلفة وتوفير للوقت والجهد للاستفادة منهم سواءً في تحرير الرسائل أو في الدراسات الخاصة أو في الاستشارات.

اتيكيت البريد الإلكتروني في التعليم:

انتبه للهجتك : إن الطبيعة السريعة للتواصل الإلكتروني ورغبتنا في الاختصار قد تجعل الفرد يتصرف بشكل غير لائق دون قصد ، وبغياب لغة الجسد أو نبرة الصوت قد تأخذ رسائلنا أسوأ تفسير ممكن . ولتجنب ذلك ، عليك بـ :

- كتابة اسم المرسل إليه في بداية الرسالة . مثلاً السيدة ، أخي ، أختي .

- وجه تحية مناسبة في بداية الرسالة .

- استخدم عبارات لطيفة عند الطلب ووجه الشكر .

- أختم رسالتك بعبارات مناسبة ( تحياتي ، مع تقديري ، أخوك ، أختك ، مع الشكر ،..).

- أكتب اسمك في نهاية الرسالة .

■ لا تجعل الحماس تجرفك : لا تكتب رسالة وأنت غاضب ، وحاول تخيل رد فعل المتلقي لرسالتك . وإذا شعرت أنك تريد كتابة رسالة بعد غضب ، فانتظر 24 ساعة قبل كتابة هذه الرسالة .

■ كن موجزاً : الطول والإسهاب من أكثر ما يضايق المتعاملين بالرسائل الإلكترونية . كن موجز ومحددًا دون أن تكون فظاً أو غامضاً بحيث يفهم المتلقي ما تتحدث عنه .

■ كن واضحاً : بعض الأشخاص يتلقى كم هائل من الرسائل اليومية ، لذا يجب وضع عنوان واضح محدد يساعد القارئ على تقييم أولويتها . وإذا كان لديك أكثر من موضوع ، فكر في إرسال كل موضوع في رسالة مستقلة ، فهذا يسهل على القارئ تحديد أولويتها وكيفية التعامل معها .

■ كن سريعاً : أغلب الناس يتوقعون الحصول على رد في غضون 48 ساعة . وإذا لم يكن لديك وقت للرد الكامل ، يمكنك الرد بشكل موجز لإعلام المرسل أنك تلقيت رسالته وأخبره متى سترد له الرد الكامل .

■ احترم خصوصية الآخرين ووقنتهم : عندما تريد أن ترد على بريد الإلكتروني واصلك من صديق ويظهر به عناوين العديد من الأشخاص الذين لا تعرفهم ، استخدم زر " الرد على المرسل " وليس " الرد على الكل " . فكر إلى أي مدى يهتم الباقون بما سترسل ، فلا يجب أن تضيع وقت الآخرين بأشياء لا تعنيهم .  
التحاور الآلي (Chatting):

التحاور الآلي (Chatting): يعد الحوار عبر الإنترنت من أهم الخدمات التي تقدمها الإنترنت والتي تحظى بشعبية واسعة بين مستخدميها، إذ تأتي في المرتبة الثانية بعد خدمة البريد الإلكتروني.

أشكال الحوار عبر الإنترنت:

□ المحادثة النصية المباشرة: حيث تتم عملية الحوار بين المشاركين عبر كتابة نص ينتقل عبر الإنترنت ليظهر على شاشة كل مشترك في المحادثة.

□ المحادثة الصوتية المباشرة تمكن هذه الخدمة المستخدمين من عقد مؤتمرات، أو إجراء محادثات شخصية، وكذلك إجراء مكالمات هاتفية مع أي شخص في العالم والتحدث معه عبر الإنترنت. ويعيب هذه الطريقة بطنها النسبي مقارنة بطريقة الحوار النصي.

□ المحادثة المباشرة بالوسائط المتعددة : تمكن هذه الخدمة المشاركين من رؤية بعضهم البعض وسماع أصواتهم، ويعيب هذه الطريقة إنها تحتاج إلى اتصال عالي السرعة وكاميرا وميكروفون.

إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي  
انتشرت مواقع التواصل الاجتماعي من خلال الشبكات بشكل كبير في أنحاء العالم مما أدى لكسر الحدود الجغرافية له وجعله يبدو كقرية صغيرة تربط أبناء بعضهم ببعض.، وبدت مواقع التواصل الاجتماعي بالانتشار والظهور مثل الفيس بوك، face book، تويتر، twitter، يوتيوب، youtube، مما أدى إلى زيادة اهتمام المستخدمين بحسب اهتماماتهم لنوعيه الخدمة التي تقدمها هذه المواقع .

ولعل أبرز إيجابيات هذه المواقع ما يلي:

- التواصل مع العالم الخارجي وتبادل الآراء والأفكار ومعرفة ثقافات الشعوب وتقريب المسافات
- تعظيم الدور الإيجابي للمتعلم في الحوار، وتجعله مشاركاً فاعلاً مع الآخرين.
- تساعد المتعلم على المذاكرة البناءة من خلال تقديم تدريبات متنوعة ومُتكاملة.
- تتيح للمعلم والمتعلم إمكانية تبادل الكتب.
- متابعة ما يُستجد من معلومات في التخصص.
- تقديم الألعاب التعليمية الهادفة.

- جعل التعليم والتعلم أكثر مُتعة وحيوية ومُعاشية على مدار الساعة.

سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي:

وأبرز السلبيات هي:

- 1- غياب الرقابة التعليمية وعدم شعور بعض المستخدمين بالمسؤولية.
- 2- كثرة الإشاعات والمبالغة في نقل الأحداث.
- 3- بعض النقاشات التي تبتعد عن الاحترام المتبادل وعدم تقبل الرأي الآخر
- 4- إضاعة الوقت في التنقل بين الصفحات والملفات دون فائدة.
- 5- تصفح المواقع يؤدي إلى عزل الشباب والمراهقين عن واقعهم الأسري وعن مشاركتهم في الفعاليات التي يقيمها المجتمع.
- 6- ظهور لغة جديدة بين الشباب من شأنها أن تضعف لغتنا العربية وإضاعة هويتها.
- 7- إنعدام الخصوصية الذي يؤدي إلى أضرار معنوية ونفسية ومادية.

تمت بحمد الله \_\_\_\_\_ إعداد المتفائله 1