

ملزمة مهارات الاتصال

الدكتور : بسام الشمران

دفعه : ١٤٣٥ - ١٤٣٦

تلخيص : رواء ، امل - نصرود الزهراني

جميع وتنسيق وتدقيق : نصرود الزهراني

مقدمة الوحدة : الانسان كائن اجتماعي ، لا يستطيع ان يستغني عن الآخرين باي حال من الاحوال فهو مفطور على الحرص في فهم الآخرين وفهم الآخرين له .

تدريب (١) : هل يمكننا اعتبار تعلم الصلاة وادائها مهارة ؟

نعم يمكننا اعتبار تعلم الصلاة مهارة ، باستثناء عملية اللاوعي ، فان المطلوب من المسلم ان ، يعي ما يقوم به اثناء الصلاة من الفاظ وحركات ، حتى يقوم بها بكل سهولة ويسر . وهذا يحتاج الى وعي في مجاهدة النفس .

معنى المهارة في اللغة : الاتقان

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

مراحل اكتساب المهارة

هناك اربع مراحل لاكتساب المهارة :

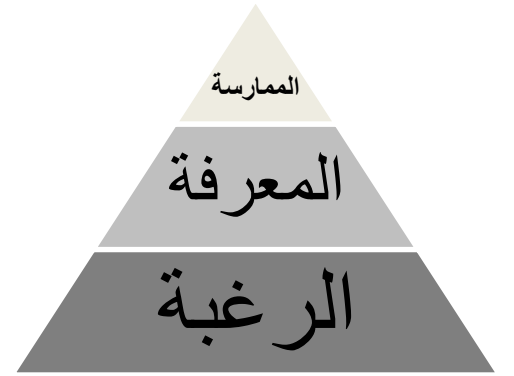
مرحلة الوعي واللامهارة

مرحلة اللاوعي واللامهارة

مرحلة اللاوعي والمهارة

مرحلة الوعي والمهارة

سلم التعلم



تمرين (٢) : حدد الخطوات المتبعة في تعلم المهارة ، مع ذكر مثال : تعلم القراءة لطلاب المدارس .

١- ادراك الحاجة الى تعلم القراءة (الوعي بأهمية القراءة) وما يترتب على تركها .

٢- تعلم الحروف وكيفية النطق بها وربطها مع بعضها .

٣- الوصول الى الاتقان ، وقراءة النصوص بسهولة ويسر .

تعريف الاتصال : تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز و اشارات تعبر عنها .

عناصر الاتصال :

رجع الصدى

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

المرسل

معنى رجع الصدى :

- يقصد بـرجع الصدى أو التغذية المرتدة : ما يحصل عليه المرسل من المستقبل من تعبيرات حول موضوع الرسالة ، أي ردة فعل المستقبل بعد تلقيه الرسالة من المرسل .

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

لرجع الصدى معياران :

أ. معيار اتجاه رجع الصدى

١- ايجابي : يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهه . ٢- سلبي : يتطلب تعديل صورة الرسالة

ب. معيار توقيت تلقي رجع الصدى

١. فوري : كالذي يحدث في المجموعات الصغيرة كمقاطعة المتكلم ٢. مؤجل : كما يحدث في وسائل الاتصال الجماهيري .

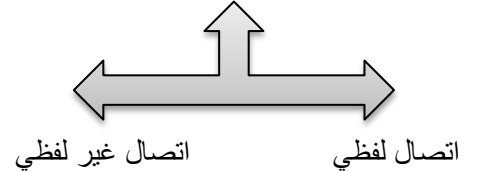
الإجابة	تدريب (١) : صنف الرسائل الآتية وفق معيارها :
معيار مؤجل	١- خطاب جلالة الملك في اليوم الوطني
معيار فوري	٢- المحاضرة التقليدية وجها لوجه .
معيار ايجابي	٣- قول المدرس للطالب : احسنت على الاجابة .
معيار سلبي	٤- طلب المدرس من الطالب اعادة اجابته عن السؤال والتركيز فيها بشكل افضل

أهمية الاتصال : يعد الاتصال مهم لعدة أمور منها :

- سمة أو صفة من صفات الإنسان الأساسية .
- يساعد على فهم الأحداث . والتزود بالمعلومات ، واتخاذ القرارات .
- ضروري لإشباع حاجات الإنسان المادية والمعنوية .
- عن طريق الاتصال يتجنب الإنسان العزلة ، ويكون علاقات مع غيره .
- الاتصال ضروري لتحقيق النجاح في الحياة عامة ، وفي العلم والتعليم ، والتأثر والتأثير خاصة .
- الاتصال أساس قيام المجتمع .
- من خلال الاتصال يكتسب الإنسان خصائص المجتمع .
- يتنوع الاتصال بتنوع العلوم ، كالاتصال السياسي والاقتصادي والصحي ، والدعوة والإرشاد .

أنواع الاتصال

من حيث اللغة المستعملة



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

- أ- اتصال فوري متزامن : بان يتحدث شخص لآخر بطريق مباشرة
ب- اتصال غير متزامن : بان يكون فاصل زمني بين إرسال الرسالة وتلقيها من المستقبل ، مثل الرسائل البريدية ، ورسائل البريد الالكتروني

أنواع الاتصال من حيث رسميته : ينقسم الاتصال من حيث رسميته إلى قسمين :

- أ- اتصال رسمي : مثل الاتصالات داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية
ب- اتصال غير رسمي : الاتصالات بين الأصدقاء وأفراد الأسرة

تصنيف الاتصال وفقا لعدد المشتركين : ينقسم الاتصال وفقا لعدد المشتركين إلى أربعة أنواع :

- ١- اتصال ذاتي : اتصال عقلي يحدث للفرد حينما يتحدث الى نفسه.
٢- اتصال شخصي : اتصال شخص لشخص او مجموعة لأخرى ، ويكون وجها لوجه

- ٣- اتصال جمعي : اتصال شخص بمجموعة كبيرة العدد نسبيا ، ومتجانسة مع بعضها ، كالمحاضرات الجامعية .
٤- اتصال جماهيري : اتصال بمجموعة جماهير كثيرة العدد، ومتفاوتة في المستوى التعليمي، ومنتشرة في مناطق كبيرة، كالاتصال التلفزيوني .

سمات الاتصال : يتسم الاتصال بعدد من السمات أهمها :

- ١- الاتصال عملية مستمرة
٢- الاتصال ينتشر في الزمان والمكان
٣- الاتصال عملية تفاعلية
٤- الاتصال يتسم بالتغير والتجدد

تدريب (٢) : ضع إشارة (√) أمام العبارات الصحيحة و إشارة (x) أمام العبارات الخاطئة لكل مما يلي :

- ١- لا يستطيع الإنسان أن ينعزل عن ممارسة الاتصال (√)
٢- لا يجد الإنسان الاتصال بجانبه إلا إذا استعمله (x)
٣- الاتصال ليس حاصل جمع عناصره بل حاصل ضرب عناصره وتفاعلها مع بعضها (√)
٤- الاتصال يأخذ شكلا دائريا من المرسل إلى المستقبل (√)

معوقات الاتصال : يواجه الاتصال مجموعة من العوائق تحول دون وصول الرسالة أبرزها :

١. **عدم الخبرة المشتركة :** الاختلاف بين المرسل والمستقبل في اللغة أو مستوى التعليم والعادات والخبرات العملية .
٢. **التشويش :** العوامل التي تضعف أو تقلل من وضوح الرسالة . وهناك تشويش مادي كصوت طائرة تمر أثناء المحاضرة ، ورنين الجوال .
٣. **عوائق لدى المرسل أو المستقبل :** كان يتجاوز المرسل حدود الأدب في رسالته ، أو يجعل فيها ما يستفز المستقبل ، أو أن يكون المستقبل غضبانا أو عطشانا .
٤. **استعمال وسيلة غير ملائمة لطبيعة الرسالة أو الجمهور :** مثل إرسال رسالة لمن لا يجيد القراءة .

تدريب (٣) : صنف المعوقات الآتية حسب العائق الذي تنتمي إليه :

الإجابة	عوائق لدى المرسل	التشويش	استعمال وسيلة غير ملائمة للجمهور	عدم الخبرة المشتركة
١- المرسل جانع .				
٢- رنين الجوال أثناء خطبة الجمعة .				
٣- كتابة رسالة لشخص أُمي .				
٤- الحديث مع شخص لا يفهم العربية .				

الاتصال مع الذات :

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

تطوير مفهوم الذات :

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

- ١- قبول الذات
٢- إدراك جوانب القصور
٣- تجنب تحقير الذات
٤- تحويل الأفكار السلبية إلى ايجابية
٥- الثقة بالنفس

تدريب (٤) : عزيزي الطالب إليك مجموعة من السلوكيات التي تبين مقدار تحقيقك لذاتك ، حتى تستطيع أن تقف على حقيقة نفسك . صنف هذه السلوكيات حسب اعتقادك لتدل على شخصيتك .

- لديك مشكلة أو مرض في جسمك يؤثر عليك يجعلك منعزلا عن الناس
ترغب في تطوير نفسك بالاستمرار وذلك من خلال تعلمك لمهارات متعددة
تحاول أن تلتزم بالأخلاق العامة حتى تتجنب تحقير ذاتك .
الفشل يؤثر عليك ويجلك حزينا بانسا .
لا ترغب بان يكون لديك أهدافا تريد تحقيقها في حياتك المستقبلية .
تدريب (٥) : ضع نفسك أمام المرآة وانظر إليها لمدة عشرة دقائق ، ثم حاول تحديد ابرز نقاط ضعفك و ابرز نقاط قوتك .

مقدمة الإنصات :

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

أهمية الإنصات :

- ١- إن الإنصات الجيد لدى الطالب ، وكيفية استقباله لرسائل المعلم في المدرسة أو المحاضرة في الجامعة ، من أهم مقومات التعلم .
- ٢- للإنصات إشكالا متعددة:(مقابلات . اجتماعات . مفاوضات . محادثات) . وهذا يجعل اكتساب مهارة الإنصات من الأولويات التي يحرص عليها الموظف ، لاسيما موظفي الصفوف الأمامية في خدمة العملاء ومراكز الاتصال .
- ٣- تقول الدراسات إن المدراء يقضون ٦٥-٩٠% من وقت عملهم في الإنصات للآخرين .
- ٤- الإنصات الجيد يعين على تكوين البيئة الأسرية الآمنة ، ويساعد في تربية الأبناء واستقرار الحياة الزوجية .
- ٥- الإنصات للآخرين يعبر عن مدى احترامك لهم ، ويؤدي الى تكوين علاقات طيبة معهم .

مفهوم الإنصات والاستماع والسماع

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

مقارنات بين الإنصات والسماع

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

مستويات المستمع من المتحدث :



المهارات المطلوبة للإنصات :

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

المهارة المطلوبة للإنصات

أولاً : (استعد للإنصات) : توقف عن الحديث واستمع بعقل مفتوح للمتحدث .

- حاول أن تتخلص من كل معوقات الإنصات سواء كانت ذهنية أو نفسية أو بيئية .
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات ، باستعمال وسائل الاتصال غير اللفظية : كالجلسة المريحة ، والنظرة للمتحدث .

ثانياً : استمع بانتباه

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

ثالثاً : فسر مضمون الرسالة

- بعد استماعك للرسالة كاملة ، حل ما سمعت واجتهد
- في فهم المعنى الذي أراده المتحدث إيصاله إليك . وفقاً لخلفيته وليس خلفيتك .

رابعاً : قوم الرسالة

- كون رأيك وانطباعك عن أهمية الرسالة وحقيقتها وهدفها ، وفقاً لمنطق الحديث ، وصحة المعلومات والأدلة والاستنتاجات .

خامساً : احذر بعض العمال

- ينبغي الحذر من بعض الأعمال التي تؤدي الى إثارة المتحدث او دفعه الى إنهاء حديثه ، ومنها :
- الإيحاء بالضرر او الملل من خلال الكلمات او الإيحاءات غير اللفظية .
- استعمال عبارات محبطة (معلومة معروفة ، كلام مكرر ، أنت دائم الخطأ ، تريد أن تعلمني) .
- المبادرة الى إكمال الحديث عن المتحدث .

سادساً : أد الاستجابة أثناء الحديث وبعده

أثناء الحديث

- هز الرأس ، وهو علامة الاهتمام .
- الصمت والنظر للمتحدث بتشوق واهتمام ومتابعة .
- إمالة الصدر قليلاً الى الأمام .
- الملاحظة العابرة مثل نعم ، هكذا ، عجيب ، غريب ولا تقل له : اشعر انك تريد كذا ، او على عكس ذلك تماماً .
- اعد الصياغة : مثل أن تقول : أنت قلت كذا وكذا ، أنت ذكرت في كلامك كذا وكذا .
- كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة ، وهو أمر يشعر المتكلم بالتقدير .

بعد الحديث

- اشكره على حديثه معك .
- لخص له رسالته ، لتتأكد من فهمك لرسالته .

نموذج تطبيقي من سيرة الرسول صلى الله عليه وسلم لمهارة الإنصات

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

عوائق الإنصات :

اختلاف اللهجة أو اللغة بين الطرفين
الحالات النفسية

المشوشات البيئية
سماع ما نريد أو نحب سماعه فقط

العوائق الذهنية
الانطباع والحكم السابق

مهارات القراءة :

يعتمد الاتصال في شقه المكتوب على ركنين رئيسيين :

الكتابة لإرسال المكتوب

تتداخل ثلاث عناصر لاستقبال الرسالة المكتوبة :

المعنى الذهني

مراحل القراءة

تمر القراءة بثلاث مراحل ، هي :

مرور العين على النص المكتوب

القراءة لاستقبال المكتوب

الرمز المكتوب

اللفظ الذي يؤديه

استنتاج المعاني

تفسير النص

سمات القراءة :

أنها تتيح العناية بتحليل الرسالة .
ثبات الرسالة
أن المادة المقروءة مجردة من مؤثرات الصوت .
أنها تحتاج إلى تعلم ، فنحن نشاهدها بعيوننا ولكننا نقرأها بعقولنا .

أساليب القراءة ابرز أساليب القراءة وفقا للهدف من القراءة :

- ١- القراءة الاستكشافية ٢- القراءة التصفحية ٣- القراءة الدراسية ٤- القراءة النقدية

*** القراءة الاستكشافية**

معناها : هي أسلوب يستعمل في طلب معلومة يريد القارئ دون النظر إلى سواها وبسرعة .
استعمالها : تستعمل في البحث في المراجع والمعاجم والموسوعات .
طريقتها : المرور السريع على بعض الكلمات المحددة والمراد الوصول إليها .

*** القراءة التصفحية**

معناها : القراءة السريعة للحصول على فكرة عامة من النص
مكوناتها : الملخصات والاستنتاجات التي ترافق النص
طريقتها : قراءة الفهرس لأجل الاطلاع على موضوعات الكتاب الرئيسية .
قراءة فقرة او فقرتين من أهم الفصول ، والاطلاع على أهم موضوعات الكتاب ، من اجل تكوين رأي عن المكتوب .
بعض الكتاب يضع ملخصا عاما في خاتمة الكتاب ، او ملخصات مختصرة في بداية الفصل او نهايته ، و الاطلاع عليها مفيد جدا في القراءة التصفحية .

*** القراءة الدراسية**

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

الخطوات الخمس للقراءة الدراسية

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

- ١- المراجعة الفورية : بعد الانتهاء من القراءة مباشرة .
٢- المراجعة الدورية : بين الفينة والأخرى لترسيخ المعلومة .

*** القراءة النقدية**

معناها : هي قراءة واعية تحلل عمل الكاتب ، وتحكم في الأفكار والاستنتاجات والأدلة وصحة المعلومات .
متطلباتها : تحتاج الى المعرفة الواسعة بموضوع الكتاب ، وتتطلب قدرة خاصة على فهم النص ، ومعرفة اتجاهات الكاتب ، وخلفياته والمصادر التي اعتمد عليها ، ومنهجية في الوصول للنتائج .

أساليب القراءة وفقا لسرعتها :

القراءة السريعة: تختلف من شخص لآخر ، وذلك حسب الخبرة والتدريب والممارسة ، وتفيد في فهم السياق العام ، والمعنى الإجمالي .
القراءة المتأنية : هي قراءة واعية فاحصة تنسم بالتأني وإعمال العقل ، حتى يتمكن القارئ من فهم واستيعاب المادة المقروءة .

تمرين (١) : كيف تحسن من سرعتك في القراءة ؟

- اقرأ جملة جملة وليس كلمة كلمة .
- ألا ترفع صوتك أو تحريك شفطيك .

- قلل أخطاء حركة العين باستخدام إصبعك كمؤشر .
- حرك إصبعك على النص أسرع قليلا من سرعة العين .
- اجعل التركيز أثناء القراءة في منتصف الصفحة .
- حدد زمتا لإنهاء القراءة .
- لا تتوقف على الكلمات المعتادة (مثل ، لكن) .
- التدريب المستمر اقرأ ثم اقرأ .

العوامل التي تؤثر في القراءة :

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

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

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

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

الغرض من القراءة :

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

مشتتات الانتباه في القراءة

- مشتتات تتعلق بمحيط القراءة (الضجيج - طريقة الجلوس - الطباعة غير مريحة - الإضاءة - غير المناسبة)
- مشتتات شخصية (انشغال البال - السرحان والاستطراد في فكرة جانبية)

كيف تكتسب التركيز ؟

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

توصيات للقراءة الالكترونية

- استخدم طريقة عرض توفرها المتصفحات ومعالجات النصوص
- تكبير الصفحة بما يناسب بصرك
- استخدم القراءة التصفحية لمعرفة الكاتب وموضوع الكتابة
- افرز الرسائل عن بعضها حسب فائدتها لك
- تعلم مصطلحات الانترنت واختصاراته
- استخدم واقي لأضرار الشاشة
- إبعاد النظر عن الشاشة كل ١٥ دقيقة لثوان معدودة

تمرين (٢) : اختبار سرعة القراءة ؟

يتم توزيع قصة قصيرة من صفحة واحدة على الطلاب . ويطلب منهم قراءتها في مدة ٣٠ ثانية ، ومن ثم توجيه عدة أسئلة لهم حول ما قرؤوه ، ليتم المقارنة بين سرعة قراءة كل واحد منهم وتركيزه .

المحاضرة الخامسة

الوحدة الثالثة - مهارات الإرسال

هدف المحاضرة : تهدف المحاضرة إلى معرفة المهارة الواجب تعلمها لتطوير قدرة الطالب في إيصال أفكاره إلى السامعين ، وإقناعهم بالرسالة المراد إيصالها لهم .

حيث إن تطوير مهارات التحدث والمخاطبة والكتابة والعرض والإلقاء من أهم المهارات التي تعين على إيصال الفكرة الى السامعين ، والتأثير في أفكارهم وتوجيهاتهم ، وإقناعهم بالرسالة المراد إيصالها إليهم .

الاتصال اللفظي المنطوق : هو تبادل اللغة بين أطراف الاتصال ، للوصول إلى أكبر قدر من الفهم المشترك للمعنى ، الذي تثيره الألفاظ لدى أطراف الاتصال .

محددات الاتصال اللفظي المنطوق

- الاتصال اللفظي المنطوق هو الوسيلة الأكثر شيوعا
- التوافق اللغوي شرط أساسي لحدوث الاتصال
- الاتصال اللفظي المنطوق يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث
- الاتصال اللفظي المنطوق يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظية (تعبيرات الوجه ، لغة الحسد) .
- الاتصال اللفظي المنطوق هو الوسيلة الأكثر شيوعا
- لأن معظم الأشياء التي نعملها تعتمد عليه ، لسهولته وسرعته ،كتكوين علاقة مع الآخرين ، او الشراء والبيع .
- الإنسان يقضي جزءا كبيرا من وقته وهو يتجاذب أطراف الحديث مع الآخرين .
- التوافق اللغوي شرط أساسي لحدوث الاتصال
- **اللغة هي :** مجموعة من الرموز الصوتية المنطوقة والمكتوبة يحكمها نظام معين ، ولها دلالات محددة ، يتعارف عليها الأفراد ، ويستعملونها في التواصل .
- الاتصال اللفظي لايد فيه من توافق اللغة بين المتحدثين ، بخلاف الاتصال غير اللفظي ،الذي يمكن فيه التواصل مع الآخرين باستعمال الإشارات والتلميحات .
- الاتصال اللفظي المنطوق يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث .
- كلما كانت حصيلتك اللغوية مرتفعة كلما تمكنت من زيادة قدرتك على إقناع الآخرين ، وزيادة مصداقيتك عندهم .
- الاتصال اللفظي المنطوق يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظية (تعبيرات الوجه ، لغة الحسد) .
- العوامل غير اللفظية تعين على إعطاء الكلمات قوة وأثرا .فلو انك قابلت صديقا حصل على جائزة تفوق ، وقلت له مبارك بصوت جميل ووجه مبتسم ،فان هذه الكلمة سيكون لها بالغ الأثر في نفس صديقك ، أما لو قلت له هذه الكلمة بصوت حاد ووجه عابس فستكون لهذه الكلمة أثرا سلبيا .
- إذا لم تتوافق لغة الجسد مع اللفظ المنطوق فان المستمع سيميل الى تصديق الإشارات غير اللفظية أكثر من الكلمات المنطوقة .

مجالات الاتصال اللفظي المنطوق

- الحوار والمناقشات
- التعلم والتعليم
- الإعلام المرئي والمسموع
- المحادثات العامة في حياة الناس

مهارات الاتصال اللفظي المنطوق :

أولا : مهارات التحدث والمخاطبة

التعريف : هي القدرة على توظيف اللغة والألفاظ والصوت للتواصل مع الآخرين ، سواء على مستوى الاستيعاب أو على مستوى التعبير .

مهارات التحدث والمخاطبة

- ١- صياغة الأفكار ذهنيا قبل التحدث : (الاستعداد ابسط الطرق لجعل المحادثة أكثر تأثرا)
- ٢- استخدام لغة حيوية : (استخدم ألفاظ ممتعة لجذب الآخرين)
- ٣- استخدام لغة مقاربة لثقافة المخاطب : (بان تكون اللغة سهلة وواضحة ومباشرة ولا تحتل أكثر من وجه بحيث يفهما الآخرون)
- ٤- استخدام الأسماء والألقاب المناسبة : (لأنها تشعر المستمع بالقرب منك ،ولكن دون مبالغة)
- ٥- الاتزان في استخدام نبرات الصوت : (الارتفاع والانخفاض حسب الموقف ،فالصوت العالي ينفر المستمع ويزعجه والمنخفض يدل على ضعف الشخصية ،ولكن طبق قاعدة لكل مقام مقال)
- ٦- توقف وقفات قصيرة "وقفات صمت" : (لأنها تسمح للمستمع باستيعاب ما قلت ، وتعطيك فرصة لمراجعة أفكارك)
- ٧- وضخ مخارج الحروف
- ٨-التوسط في سرعة الحديث
- ٩- النزيم بصلب الموضوع
- ١٠- ركز على النقاط الرئيسية وكرر طرحها بتنوع

١١- خالف بأدب ، وتحكم في انفعالاتك

١٢- زن نظرك وقلل من الالتفات أثناء حديثك : (احرص على أن تتحدث مع الآخرين مع النظر إليهم ، ولا تطيل النظر فان ذلك يجرهم ، وابتعد عن النظرات الساخرة)

١٣- انتق الكلمات وهذب الألفاظ

١٤- تحدث بما قل ودل

آداب الاتصال اللفظي

- الاتصال في الأوقات المناسبة
- تجنب أماكن الضجيج والتشويش وضعف الاتصال
- استعمل المكالمات الهاتفية للرسائل السريعة
- اسأل الشخص في بداية الاتصال عن مناسبة الوقت للحديث
- عرف بنفسك مباشرة
- الاختصار في المكالمات
- تجني القيام بأي عمل أثناء المكالمات الهاتفية
- انه المكالمات بلطف اذا انتهى الغرض منها

مهارات الاتصال اللفظي المنطوق

ثانيا : مهارات الإلقاء

س/ هل يمكننا اكتساب مهارات الإلقاء ؟

الجواب بلا شك : نعم فالإلقاء مهارة يمكن اكتسابها وتعلمها كباقي المهارات ، ولكن يتخوف معظم الناس من التحدث أمام الآخرين بالرغم من أنهم يتحدثون أمام أصحابهم باستمرار ، وقد توصلت دراسة أمريكية الى أن التخوف من الحديث أمام مجموعة يعتلي قائمة المخاوف ويمكن تناول

مهارات الإلقاء من خلال محورين أساسيين هما :

الأول : تطوير مهارات الإعداد والتحضير الجيد للموضوع

الثاني : تطوير مهارات خاصة بالمتحدث نفسه .

مهارات الإعداد والتحضير الجيد للموضوع :

- ١- اختيار الموضوع : ويتم ذلك بناء على، وان يهتم المستمعين . أهميته ، ومدى رغبتك فيه ، وإمامك به ، وان يكون مناسباً للزمان والمكان
- ٢- تحديد الهدف : يكون الهدف واضحا ومحددا . واسأل نفسك ماذا يريد الآخريين معرفته .
- ٣- جمع المعلومات وانتقاء المفيد منها : يكون جمع المعلومات من مصادرها الأساسية (كالقرآن والسنة النبوية والكتب والمجلات) . واحرص على عدم الإطالة .
- ٤- صياغة الموضوع : وتشمل المقدمة والموضوع والخاتمة
- ٥- إعداد العرض : يفضل الاستعانة بوسائل العرض الحديثة كبرنامج البوربوينت ، لسهولته وتنوع وسائل الإيضاح كالرسومات والصور والأفلام وإمكانية عرضها بطرق متعددة .

أجزاء صياغة الموضوع

الجزء الأول : المقدمة

❖ أول ما يسمعه الحضور من حديثك وعادة يسبق المقدمة الاستهلال بالحمد لله والصلاة على رسوله ، ثم افتتاحية مريحة ومشوقة لشد انتباه المستمع كقصة او سؤال او إحصائية ثم عرضا موجزا لما ستتحدث به .

الجزء الثاني : صلب الموضوع

❖ يفضل أن تحصر موضوعك في نقاط محددة ، وان تصاغ بطريقة واضحة ومباشرة ، وبتسلسل منطقي ، وكل فكرة مبنية على دليل من القرآن او السنة او أقوال العلماء ، وتدعم بالشعر او القصص .

الجزء الثالث : الخاتمة

❖ وهي آخر فرصة متاحة لك ، لتحدث انطباعا ايجابيا لدى المستمعين . حاول أن تكون قوية ، قم بتلخيص أهم النقاط والأفكار ، وذكرهم بالهدف والنتائج ، والتوصيات وكيفية تنفيذها .

إعداد العرض : يعني إعداد العرض أن يستعين المتحدث بكل العوامل والوسائل التي تساعد في شد انتباه السامع له . ومن أهم وسائل العرض الحديثة ، والمستخدم بكثرة استعمال الحاسب الآلي في إعداد العروض التقديمية وبرنامج اليوروبونت لسهولة استخدامه وتنوع وسائل الإيضاح فيه ، كالصور والمؤثرات الصوتية ، وعرض المعلومات بطرق متعددة .

قواعد مهمة لإعداد العرض :

- احرص على الوضوح والبساطة
- اكتب العنوان على الشريحة الأولى
- لا تكثر من الكلمات والجمل في الشريحة الواحدة
- الكتابة بخط واضح ومفهوم
- استعمل الصور والكلمات
- احرص على التنسيق الجيد كالمسافات بين الكلمات والجمل

مهارات خاصة بأداء المتحدث (الملقي) :

- ١- التخلص من الرسائل السلبية الداخلية ؛ (لا استطيع ، أنا خجل ، سيضحكون مني) فهذه قيود تمنع من التحرر والانطلاق .
- ٢- المظهر اللائق ؛ نظافة اللباس وأناقتها ومناسبتها للموقف ، لان الناس يميلون الى المظهر الحسن والتوافق مع طبائعهم .
- ٣- حالة الوقوف ؛ أي الوقوف على قدميه مستقيماً ومبعداً إحداهما عن الأخرى ، لأنها تزيد من ثقته بنفسه ، وتساعد على التنفس بشكل مناسب ، ويجب تجنب الوقفة المائلة والمترامية .
- ٤- انشراح الوجه ؛ (البشاشة) والتبسم ، لان تبسمك في وجه أخيك صدقة ، فالابتسامة سر النجاح ومفتاح الاتصال ، وتفتح القلوب وتشعر الآخرين انك واثق من نفسك
- ٥- التواصل بالعينين ؛ (توزيع النظرات) فالمستمع يرغب بان يكون موضع اهتمام المتحدث ، ولا يتم ذلك إلا من خلال النظر بالعينين ، والاتصال البصري يزيد من قوة الثقة بالنفس ، ويفتح باب التواصل المباشر مع الحضور ، ويزيد من قناعاتهم بالموضوع ، ويعطي الملقي قدرة على معرفة ردود فعل المستمعين وانطباعهم .
- ٦- تنويع الأداء الصوتي ؛ بحيث يكون نطقك للكلمات متوافقاً مع المعنى ، وهذا يتطلب معرفة بمخارج الحروف . والتحدث بوتيرة واحدة يقلل التأثير بالآخرين ويشعرهم بالملل .
- ٧- لغة الجسد
- ٨- إدارة الحضور

مهارات توظيف الصوت :

- مستوى الصوت : مرتفع – متوسط – منخفض (حسب الموقف ومتطلبات الحديث)
- معدل الإيقاع : سريع – متوسط – بطيء (حسب متطلبات الصوت)
- تنويع نبرة الصوت : نطق الجمل الاستفهامية يختلف عن الجمل العادية
- استعمال التشديد : الضغط على بعض الكلمات لبيان أهميتها
- توظيف الوقفات (السكرات) : لتهيئة ذهن السامع

أنواع السكرات :

- سكرتة عادية : سكرته خفيفة تكون بين الجمل
- سكرتة انتقالية : أطول قليلاً من السكرتة العادية ، وتكون عند الانتقال من فكرة إلى أخرى .
- سكرتة استشارية أو تشويق : وهي أن يتوقف المتحدث في موضع لا يتوقع السامع أن يسكت فيه ، لكي يثير انتباهه ، ويحرك مشاعره .

لغة الجسد :

- وتعني الحركات والإشارات والإيماءات التي يقوم فيها المتحدث في أثناء الإلقاء ، كحركة اليدين او الكتفين او الرأس او الوجه ، ولغة الجسد له بالغ الأثر في التأثير بالآخرين **وننصح بما يلي :**
- أ- أن تكون تعبيرات الجسد متزامنة مع الكلمات المستخدمة .
- ب- اليدين من المعالم المهمة للغة الجسد ، فاحرص على عدم وضعهما بجانب الجسم طوال الوقت ، وكذلك عدم المبالغة في تحريكهما ، وعدم الانشغال بالقلم وتجنب تشبيك أصابع اليدين او وضعها على الخصر ، او خلف الظهر .
- ج- تجنب التكرارات اللفظية والحركية .

إدارة الحضور :

- يتم باستخدام الوسائل المناسبة لجذب الانتباه والتشويق ، وإعطائهم الفرصة للأسئلة والمشاركة في النقاش ، وملاحظة تفاعلهم وتأثرهم ومتابعتهم لما تقول ، والأسئلة دليل على تفاعل الجمهور
- وهي فرصة جيدة للمشاركة ومعرفة الآراء المختلفة والتفاعل مع المستمعين ، وللتعامل الجيد يجب الاستماع جيداً للسؤال ، ويفضل إعادة صياغة السؤال ، للثبوت من فهم مقصد السائل ، وان تكون الإجابة بصوت واضح ومسموع وموجه للسائل والحضور معا .

مهارات الاتصال اللفظي المكتوب

- الحديث عن الاتصال المكتوب يقود للحديث عن الكتابة باعتبارها مهارة تحتاج إلى تحسين صياغتها وأسلوبها ، فهي تتجرد من الأصوات وتحتاج الى تعلم ويمكن الرجوع إليها وتحسين صياغتها وأسلوبها بخلاف الكلام الذي يقال ، فانه لا يمكن استعادته ، كما أن الرسائل المكتوبة يمكن حفظها وتصنيفها وتتيح للكاتب فرصة جيدة ليعبر عن رأيه بوضوح ويختلف الناس في أساليب الكتابة وطريقة الصياغة .
إلا أن هناك قواعد عامة تحكم الكتابة حسب نوعها !

أنواع الكتابة

- وفقا لطبيعة المادة (أدبية ، علمية ، صحفية ، وعملية)
- وفقا لرسمية الكتابة (رسمية ، غير رسمية)
- وفقا لمحتوى المادة المكتوبة (دينية ، اجتماعية ، اقتصادية ، قانونية
- ووفقا لاداء الكتابة (يدوية ، الالكترونية)

مهارات الكتابة

- حدد هدفك بوضوح : لماذا تكتب ؟
- حدد طبيعة المرسل إليه : درجتهم العلمية ، عددهم ، درجة فهمهم ومستوى الثقافة لديهم
- حدد ما يريد المرسل إليه من معرفة
- خطط لكتابتك : دون الأفكار الرئيسية ، والعبارات التي ستركز عليها
- ركز على الفكرة الرئيسية وأحسن الدخول إليها
- استخدم كلمات واضحة يمكن فهمها بسهولة
- قسم الرسالة إلى مقاطع منطقية وفقرات متسلسلة
- كن لبقا في العبارات
- استخدم لغة حيوية (توظيف البلاغة)
- احرص على تكوين انطباع ايجابي أولي عن رسالتك (الاهتمام بنوعية الورق ، الاستفتاح – يسعدني ، يشرفني ، ترويسة الرسالة
- اكتب معلومات صحيحة : تفقد الأخطاء في الأرقام الإحصائية ، وراجع الرسالة .
- تأكد من إكمال الرسالة ، كمن يطلب الحضور من الآخرين دون تحديد مكان الحضور
- حاول الاختصار من مضمون الرسالة من غير إخلال
- استخدم كلمات الربط لتماسك الرسالة
- احذر من الأخطاء الإملائية والنحوية
- اكتب المقدمة بعد الانتهاء من كتابة الموضوع
- اختم بخاتمة جيدة

الأخطاء الإملائية :

- الخلط في الحروف المتشابهة نطقا أو المتأثرة بالهجة
- إهمال الحروف المعجمة
- الخلط بين التاء المربوطة والتاء المبسوطة
- كتابة همزات القطع في مكان الوصل أو إسقاطها
- وضع الهمزة على سطر أو كرسي أو منفردة
- الخطأ في علامات الترقيم

توصيات الكتابة :

- تجنب السخرية أو التهكم
- تجنب كثرة السجع أو استعمال المصطلحات الأجنبية دون حاجة ، لأنها تشتت القارئ
- لا تلجأ إلى التلميحات واستعمل لغة مباشرة
- اذكر توقعك لردة فعل القاري مما يحفز على الرد : أمل ، أرجو ، كلي ثقة .
- الإشارة إلى المصادر والمراجع
- استعمل الرسومات البيانية
- ضع هوية المرسل وتاريخ الرسالة ، وطرق التواصل

مهارات الكتابة بالحاسب الآلي

- استخدم خطوطا مناسبة .
- استخدم حجما في الخط يختلف فيه العنوان عن الموضوع .
- لا تستخدم خطوطا مائلة لتسلط الضوء عليها إلا لتأكيد معلومة .

- استخدم خطوطا متعارف عليها ، حتى لا يختلف التنسيق أثناء فتحه في جهاز آخر .
- لا تكثر من استخدام الألوان التي لا تريح العين .
- استخدم أبعادا مناسبة بين السطور والفقرات .
- لا تكثر من حشو الصفحة بالكلام .

البريد الإلكتروني :

يعد البريد الإلكتروني من أكثر الطرق انتشارا من بين وسائل الاتصال المكتوب في العصر الحديث ، ففي عام ٢٠٠٦ فقط كان عدد الرسائل المتبادلة عبر البريد الإلكتروني أكثر من ٦٥ مليار رسالة ، وقد ساعد على ذلك يسر استخدام البريد الإلكتروني وقلة تكلفته وسرعة التواصل به

مهارات الكتابة بالبريد الإلكتروني :

- اكتب عنوان الرسالة بشكل واضح
- استخدم خاصية التحقق من الهجاء spell check
- تفادى المرفقات Attachments غير الهامة لأنها تحتاج لوقت للتحميل ، وتحمل أحيانا فيروسات
- أضف توقيعك في نهاية الرسالة
- تأكد من صحة العنوان الذي ترسل إليه الرسالة
- راع عدم إزعاج المرسل إليهم بكثرة الرسائل الموجهة لهم

الاتصال غير اللفظي : جزء مهم من الاتصال الإنساني ، فهو يقوي معنى الرسالة اللفظية ويثريها ، وقد ينوب عن الرسالة اللفظية في نقل معناها كاملاً .

عبارات نسمعها : أشرق وجهه ، هز رأسه ، تبسم ابتسامه صفراء ، احمر وجهه ، قلب كفيه ، هز كتفيه استهجاناً ، منظره حلو ، ملابسه جميله ، سيارته فخمة ، تلفونه حديث

- ففي هذا نحن نتحدث عن صورة متنوعة من الاتصال غير اللفظي ، وفي كل هذه العبارات إشارة الى معانٍ ، ورسائل تم تبادلها دون أن ينطق صاحبها بكلمة واحدة ، ولكنها وصلت إلينا بصورة قد تكون أكثر صدقا ، وأكثر تأثيراً من الكلمات المنطوقة .

تعريف الاتصال غير اللفظي :

العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد بدون ألفاظ ، ويستعمل في هذا النوع من الاتصال حركات اليد وتعبيرات الوجه ، أو نبرة الصوت أو اللمسات أو المسافات ، أو كل ما من شأنه أن ينقل أي معلومات أو مشاعر أو أحاسيس بدون استعمال الألفاظ .

محددات الاتصال غير اللفظي :

- الاتصال غير اللفظي يعتمد على كل ما توصل إليه الإنسان مع غيره دون ان يلجأ الى استخدام الاشارات .
- نجاح الاتصال غير اللفظي يعتمد على مقدار ما يتفق عليه المرسل والمستقبل من إشارات أي الخبرة المشتركة للرمز ، وكلما زاد مقدار الاتفاق على المعنى الذي يتضمنه الرمز غير اللفظي كلما زاد التفاهم بين أطراف الاتصال .
- يرتبط التواصل غير اللفظي بثقافة المجتمع ، فبعض الدلالات للإشارات تختلف من مجتمع لآخر .
- الاتصال غير اللفظي ذو مصداقية عالية ، خاصة إذا توفر فيه عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل لفهم دلالات رموزه . وقليل من الناس يملكون القدرة على إظهار التعبيرات غير اللفظية، ولا سيما تعبيرات الوجه ونظرات العينين ، بمعان تتناقض مع مكونات نفوسهم

أهمية الاتصال غير اللفظي في حياتنا :

- كثير من الرسائل التي نتبادلها في الاتصال مع الآخرين عبارة عن اتصال غير لفظي ، وتأثيرها قد يكون أقوى من تأثير الرسائل اللفظية .
- الاتصال غير اللفظي قد يفوق الاتصال اللفظي في التعبير عما تكنه النفس من مشاعر .
- الاتصال غير اللفظي يكون الانطباعات الأولى عنا ، وهذه الانطباعات قد يصعب تغييرها فيما بعد .

أدوات الاتصال غير اللفظي في حياتنا

- العيان	- تعبيرات الوجه	- الابتسامة	- لغة الجسد
- الرأس	- اللمس	- الملابس	- الديكور
- الروائح	- الأصوات	- المسافات	

العيان : تعتبر العيان من أكثر أدوات الاتصال غير اللفظي صدقا وثقة ، وهما نافذتا الروح . فهما الكاشفتان الصادقتان على تجسيد المشاعر ، قال تعالى : (فإذا جاء الخوف رايتهم ينظرون إليك تدور أعينهم كالذي يغشى عليه من الموت) . الأحزاب ١٩ .

لغة العيان ثلاثة مكونات :

- ١- طول مدة النظرة
- ٢- عمق النظرة
- ٣- المساحة التي ننظر إليها

سؤال : لماذا نطيل النظر بالآخرين أحيانا ؟

نطيل النظر غالبا بالأشخاص الذين نثق بهم ونحن لهم الاحترام . ويقل النظرالى الذين نتجاهلهم ولا نهتم بهم .

والمتمحدث أكثر ما يطيل النظر إلى :

- ١- الذين يشجعونه أكثر من غيرهم
- ٢- الواثقين أكثر بأنفسهم
- ٣- الذين يتجاوزون معه أكثر من غيرهم
- ٤- الأكثر مصداقية

من هم الأشخاص الذين يقل نظرنا إليهم ؟

- ١- الذين يتعاملون معنا بصفة رسمية .
- ٢- الذين يتصفون بالعصبية أو عدم المرونة .
- ٣- الذين لا يقبلوننا .
- ٤- الذين لا يهتمون برسائلنا ولا يشجعوننا على إرسالها .

دلالات النظرات

- النظرة العميقة : التي تستغرق وقتا عميقا أطول هي دلالة التركيز والاهتمام الكبير بحديث الطرف الآخر .
- النظرة الشاردة : التي تدل على عدم العناية أو الشعور بالملل من المتحدث أو الانشغال بالتفكير في شي آخر .
- النظرة السطحية : التي لا تستغرق وقتا ، ولا تمعن في المتحدث ، فهي دلالة عدم الاهتمام المطلق بالطرف الآخر .

وصايا للتحدث "الاهتمام بالنظرة" : من خلال جملة من الأمور

- استعمل النظرة السطحية غير العميقة مع تعبير الرفض لإشعار الطرف الآخر برفضك لرسالته .
- احرص على تثبيت النظر أثناء الحديث مع الطرف الآخر لتعزيز رسالتك .
- حاول ألا ينصرف فكري عن محدثك .
- العين الزائغة غير المستقرة تقلل من مصداقيتك ، وتبعث التوتر وعدم الثقة .
- لا تطل النظر إلى شخص معين دون باقي الحضور لأنه يسبب له الحرج ، ووزع نظراتك على الحضور بمقدار واحد .

تعبيرات الوجه :

- ❖ تستعمل تعبيرات الوجه للدلالة على المشاعر المصاحبة للرسالة ، مثل (القبول ، الرفض ، الحزن ، الفرح ، الغضب ، الدهشة ، الخوف ، الإرهاق ، التوتر ، الأشمزاز) .
- ❖ قد يشترك في إظهار المشاعر أكثر من جزء من أجزاء الوجه ، فالغضب مثلا ، تستخدم في إظهاره نظرات العينين ، وتقطيب الوجه ، وجمع مابين الحاجبين .
- ❖ تعبيرات الوجه من الوسائل المهمة في التعبير عن المشاعر فينبغي التنبه إلى فهمها وقراءتها . فعلى سبيل المثال يمكن فهم حالة الطالب في المحاضرة ، من حيث الانتباه والتفاعل وعدمه من تعابير وجهه .
- ❖ المهارة في استعمال تعبيرات الوجه تعتمد على قدرة المرء في استعمال التعبير المناسب للموقف الاتصالي ، مثل استعمال تعبير الفرح في المناسبات السارة والقدرة على ضبط تعبيرات الوجه لإخفاء المشاعر الحقيقية ، إذا لزم الأمر (اضبط مشاعرك الباعثة على الضحك إذا كان سيؤدي إلى إرباك المتحدث) .
- ❖ إتقان استعمال تعبيرات الوجه في حالة الإنصات أثناء استقبال الرسائل لإعطاء الاستجابة المناسبة للمتحدث أو السامع .

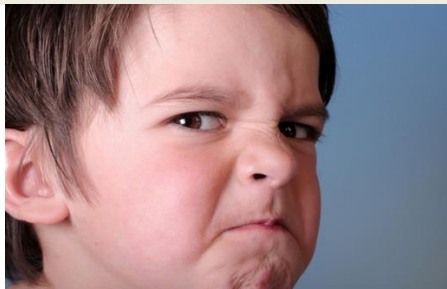
الابتسامة :

- الابتسامة جزء أصيل من لغة العين والوجه .
- قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (تبسمك في وجه أخيك صدقة) .
- الابتسامة الصادقة ؛ علامة الابتهاج العفوي وصدق المشاعر .
- الابتسامة الزائفة ؛ ابتسامة متصنعة ، لكونها غير متسقة مع حقيقة المشاعر .
- ابتسامة الخجل
- ابتسامة السخرية
- ابتسامة الغضب

توتر



غضب



ابتسامة



المحاضرة الثامنة

لغة الجسد

معنى لغة الجسد : هي الأحوال التي تكون عليها أجسامنا أثناء الجلوس والوقوف والمشي . وهي أحوال ترسل رسائل غير لفظية مهمة لا يمكن تجاهلها توضح طبيعة الشخص والمزاج ، وتتضمن إيماءات وإشارات اليد وأحوال الذراعين والساقين والمشية .

قواعد قراءة لغة الجسد

- القاعدة الأولى :** اقرأ الإيماءات والإشارات مجتمعة ، لا مفردة .
القاعدة الثانية : ابحث عن العلاقة بين الإيماءات واللغة اللفظية .
القاعدة الثالثة : اقرأ الإيماءات في سياقها ، والإطار الذي تمت فيه ، حتى لا تسيء فهمها .
معاني الإيماءات والاشارات :

دلالاتها	الرسائل السلبية
القلق والتوتر	عض الشفة
دلالة الإحباط وفقدان البر	فرك مؤخرة الرأس أو العنق
دلالة التحدي وانغلاق التفكير	تقاطع اليدين أمام الصدر
دلالة موقف متحفظ أو قلق أو محبط	اليدان المطبقتان أمام الصدر
حركة عدائية توحى بالاهانة	قبض اليد والإشارة بالإصبع
تعبير بأنني الشخص الأقوى وعدم الرغبة بالحديث	الساقان مفتوحتان في الوقوف مع وضع اليدين على الخصر أو تشبيكهما
كبح مشاعر سلبية أو الشعور بعدم التأكد أو الخوف	تقاطع الساقين أو تشبيك الكاحلين في أثناء الجلوس
التردد وعدم الثقة	الدخول المتردد
الخصوع والضعف أو الرفض أو الحزن	إمالة الذقن الى أسفل
التعالي والغرور أو القوة العدوانية	الرأس مرفوع مع تقديم الذقن للأمام أو للأعلى
قلة الاهتمام بالشخص الآخر	مصافحة الأيدي ببرود
الشعور بعدم الراحة من الطرف الآخر	الضغط بعنف على الأيدي عند المصافحة
التملل ويؤدي الى إحساس الطرف الآخر بالعصبية والرغبة في الرحيل	التثاؤب
اليأس والإحباط وبوادر الإخفاق في المواقف بينكما	التنهيد

دلالاتها	الرسائل الايجابية
الثقة واليقين والهدوء النفسي	ابسط شفتيك ولا تزمهما
الحماسة والتوقع الايجابي لمجريات الأمور	استعمال إشارة مناسبة ايجابية كفرك راحتي اليد
الانفتاح وتشجيع الطرف الآخر للمزيد	ابسط ذراعيك وافتح راحتي يديك
توحي بالثقة والقوة وصاحب المنزلة العليا	اجعل أصابع إحدى اليدين تضغط بخفة على أصابع اليد الأخرى
لتوحي بالسيطرة	اجعل راحة يدك لأسفل
لتوحي بالأمان وعدم التهديد	اجعل راحة يدك لأعلى
توحي بالإقبال والرغبة في استمرار الحديث والانفتاح	فتح الساقين باعتدال في الوقوف لكن مع عدم وضع اليدين على الخصر
الانفتاح والتقبل	الذراعان المنفتحتان
الثقة ووجود هدف تبتغيه	اترك ساقيك واجعل لهما وضع والتقارب
الثقة مع الموقف المحايد من الطرف الآخر	تحرك مباشرة وفي ثقة
تبدو اكبر حجما ولافتنا للانتباه وهو وضع الاستعداد	ارفع راسك جاعلا عينك في عين الآخر
الألفة والمحبة مع الإحساس بالندية وعدم السيطرة	ارفع راسك جاعلا يديك على جانبيك
الإحساس بالأمان والدف في العلاقة بينكما	المصافحة بضغطة يد متزنة ومتساوية بوضع راحة يدك وراحة يد الشخص الآخر في وضع رأسي
إحساس الطرف الآخر بالحماسة والرغبة في مزيد من الاتصال بينكما	اضغط على يد مصافحك كما يضغط على يدك دون زيادة أو نقصان
الإحساس بالتفاؤل ووجود إمكانية للتفاهم والحل الودي	سيطر على التثاؤب وتحكم فيه ، لأنه ينتقل بالعدوى . انقل الاهتمام ولا تنقل الملل .
	كن متحمسا ، ولا تظهر يأسك

الرأس :

- يستعمل الفرد الإيماءة بالرأس في معظم الثقافات للدلالة على (نعم) او الموافقة . وأوضحت الدراسات أن الذين يتلقون إيماءات الرأس بشكل مستمر ممن يستمعون إليهم يتحدثون أكثر من المعتاد ثلاث مرات او أربعا .
- سرعة الإيماءة بالرأس يدل على قلة صبر المستمع ، او انه استمع الى ما يكفيه او يريد إنهاء الحديث .
- بطئ الإيماءة بالرأس يدل على أن السامع مهتم بما يسمع .
- تزيد الإيماءة بالرأس من قبول المستمع للمتحدث او المتحدث للمستمع .

اللمس :

- نستطيع أن ننقل كثيرا من الرسائل من خلال المصافحة او الاحتضان ، وكل رسالة لها مدلول يختلف عن الآخر .
- واللمسة تعبر عن مشاعر التشجيع ، والحنان ، والعطف .
- تكون حاسة اللمس ايجابية عندما يستعملها المعلم مع الأطفال الصغار ، ولكن ينبغي الحذر من ذلك حتى لايساء فهمنا ، وكل ذلك يعتمد على طبيعة الموقف .

أنواع اللمسات :

- لمسة المصافحة : هي دلالة على العلاقة الاجتماعية التي تربط بين شخصين .
- اللمسة الأخوية او لمسة الصداقة : هي اللمسات التي تعبر عن المشاعر الأخوية بين الأصدقاء ، كالإمساك بالكتف او المعانقة عند اللقاء .
- اللمسة العاطفية : هي اللمسة التي يقوم بها الأب او الأم تجاه أبنائهم ، كالضرب على الكتف ، او التقبيل الذي يعبر فيه عن الحنان .

الملابس :

- نوع الملابس وألوانها وجودتها ترسل رسالة للآخرين تدلهم على المكانة او الوظيفة ، والمستوى الاجتماعي والعلمي والثقافي لنا .
- الملابس الرسمية تشير الى المهنيين
- الملابس العسكرية تشير الى الجنديّة
- الملابس الفاخرة تشير الى الطبقة الاقتصادية او الاجتماعية التي ينتمي إليها الفرد .
- الملابس المزركشة بالألوان تلبس في الأفراح والمناسبات السعيدة .
- الملابس السوداء والقاتمة تلبس في العزاء .
- الاتصال غير اللفظي

الديكور :

- الطريقة التي يستخدمها بعض الناس في تزيين مكاتبهم ، هل تدل على أصحابها ؟
- نعم تدل وتعطي انطباعا مبدئيا لصاحبها
- فلا بد من تزيين المكان وترتيبه وتنظيفه واستخدام ديكورا وطلاءا مناسبين ، فكل ذلك تلحظه العين ويؤثر في الاتصال .

الروائح :

- الروائح وسيلة مهمة في اتصالنا غير اللفظي ، فهي تعطي وسائل عن ذوق الشخص وطبيعة عمله ، بل ومستواه الاجتماعي والصحي .
- الروائح تلعب دورا كبيرا في تحسين عملية الاتصال ، وبالمقابل فإننا ننفر من الأشخاص الذين تنبعث منهم روائح كريهة كالعرق او البصل والثوم .
- الإسلام نهى الأشخاص الذين يأكلون البصل والثوم من دخول المساجد ، لان ذلك ينفّر الناس .

الأصوات :

- يعتبر الصوت الإنساني من أهم وسائل التعبير عما في النفس ، ويؤدي المعاني بتراوح بين الارتفاع والانخفاض والسرعة والبطء ..
- والصوت هو احد مكونات اللغة ونبرة الصوت .
- فصول رنات الجوال يدلنا على أن هناك من يريد أن يتحدث إلينا ، والشخير يدل على النوم بعمق وهكذا .

المسافات :

- ❖ يقصد بها القرب او البعد المكاني ، وتعرف بالمساحة الشخصية التي تخص الشخص ، وتحيط به وكأنها امتداد لجسده .
- ❖ هناك عدة مسافات تعبر عنها عدة مناطق في حياة كل فرد ، وأي تداخل في هذه المسافات يعني ت دخلا في شخصية الإنسان واختلاطا بالعلاقات الإنسانية .

أبعاد المسافات :

المنطقة الحميمية : وهي القريية والملاصقة للإنسان ،وتعد أهم منطقة ، وهي المنطقة التي يحميها الشخص ، وكأنها ملكيته الخاصة ، ولا يسمح بدخولها إلا المقربين كالأولاد والوالدان والزوجة .

المنطقة الشخصية : يسمح بدخول هذه المنطقة من تربطك بهم علاقات اجتماعية كالأعمام والعمات والأقارب والأصدقاء ، وهي قريية من الإنسان .

المنطقة الاجتماعية : وهي المنطقة التي يقف عليها الذين نتعامل معهم في الحياة اليومية ، مثل : البائع ، رجل البريد ، السائق ، والحارس .

المنطقة العامة : وهي المسافة التي نضعها لتكون بيننا وبين كل الأشخاص اللذين لا نعرفهم على الإطلاق ، وهي المسافة بين المسؤولين والجمهور في الاجتماعات العامة ، وهي تحدد الفوارق الاجتماعية والمكانة الوظيفية .

أولا : مفهوم الحوار

الحوار أصله من الحور ، وهو الرجوع عن الشيء والى الشيء

والمحاورة : مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة ، قال تعالى : (قال له صاحبه وهو يحاوره) . الكهف ٣٧ . أي يراجع الكلام مع عدم التسليم بكل ما يقوله الطرف الآخر .

والحوار هو : تبادل الحديث بين طرفين أو أكثر ، يريد كل منهما الوصول الى أهدافه في أي مجال دينيا أو تربويا أو سياسيا أو فكريا .

الاتصال المبني على الحوار :

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

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

مصطلحات ترتبط بالحوار

أولا : الجدل ؛ هو دفع المرء خصمه عن طريق إفساد قوله بحجة أو شبهة ، أو هو إلزام الخصم والتغلب عليه عن طريق إقامة الحجة والإتيان بالدليل .

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

أقسام الجدل

١- **الجدل الممدوح :** وهو الجدل لبيان الحق من خلال اعتماده على طريق صحيح ، كما في قوله تعالى : (ادع الى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن)

٢- **الجدل المذموم :** فهو تعصب المجادل لرأيه ، ولا يتنازل عنه ، حتى وان عرف الصواب ، كما في قوله تعالى : (ويجادل الذين كفروا بالباطل ليدحضوا به الحق) .

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

ثالثا : الاختلاف ؛ آية من آيات الله ، وقد يكون في الألوان ، والألسن ، والنوع .
والاختلاف لا يعتبر بالضرورة ظاهرة مرضية ، فقد يكون أداة لفهم الآخرين ووجهات نظرهم حول موضوع ما .

أنواع الاختلاف

١- **اختلاف تضاد :** وهو أن يكون لكل فريق رأي أو موقف يصاد رأي أو موقف الفريق الآخر ، وعليه يصعب التقاء الفريقين على نقطة معينة .
فينتهي الحوار دون نتيجة ، كاختلاف المؤمن والكافر حول مسائل تتصل بالعقيدة .

٢- **اختلاف تنوع :** وهو أن يكون لكل طرف من أطراف الحوار رأي عنده الدليل على صحته وصوابه ، وهو لا يصاد رأي الطرف الآخر ولا ينكره ، مثل القراءات التي اختلف فيها الصحابة رضي الله عنهم .

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

أهمية الحوار

١- **الحوار وسيلة لتبادل الآراء للوصول الى الحق .**

من خلال الحوار يمكن الوصول للرؤى المشتركة . وإقناع الآخرين بالحق ، وتبادل الآراء والمعارف والخبرات .
والحوار من انجح أساليب الدعوة للإسلام وتنبيه للناس ، والحوار غالبا ما ينتهي الى احد الأمور الثلاثة :

١ . التقبل والاعتراف بصحة الرأي الآخر ٢ . التقارب في وجهات النظر ٣ . الاختلاف والعداء

٢- تقوية الروابط الاجتماعية :

فالمأمل في أسباب تفكك كثير من الروابط والعلاقات الاجتماعية والأسرية والزوجية ، يجد إن السبب الرئيسي فيها هو الافتقار الى الحوار والمناقشة والمراجعة ، وفقدان التعبير اللفظي المناسب والتمكن من الحوار يساعد على تعميق العلاقات الاجتماعية والثقة مع الآخرين ، ويحقق التعاون بين الناس .

أهمية الحوار

٣- الحوار ضرورة تربوية

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

٤- الحوار طريق آمن لإيجاد الحلول للقضايا المختلفة

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

أنواع الحوار :

١- معيار عدد المشاركين في الحوار

أ. الحوار الذاتي : وهو حوار يجريه الإنسان مع ذاته ، يتمثل في التأمل والتفكير ، فالحوار الذاتي هو المدخل الطبيعي للحوار مع الآخر ،
ب. الحوار بين شخصين : وهو حوار يجريه شخص مع شخص آخر ، وهو النوع الأكثر شيوعا في الحياة اليومية ، ومثاله حوار الطالب مع زميله .

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

٢- معيار الإطار الجغرافي للمشاركين في الحوار

أ. الحوار المحلي : وهو حوار يتم في إطار مجتمع محلي كالحوار بين ممثلي مدينة او منطقة معينة .
ب. الحوار الوطني : وهو حوار يجري بين ممثلين التيارات الفكرية والثقافية والنخب الوطنية ، ويتناول موضوعات تهم المواطنين .
ج. الحوار الاممي : وهو حوار يتم بين الأمم والشعوب على مستوى العالم ، مثل حوار الأديان او حوار الثقافات .

٣- معيار موضوع الحوار

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

٤- معيار الإعداد للحوار

أ. الحوار العفوي العارض : وهو حوار غير مخطط له ، ومن نماذجه الحوارات التي تقع بدون إعداد مسبق بين الناس
ب. الحوار المقصود المخطط : حيث يخطط له وتحدد أطرافه وموضوعه ومكانه وزمانه ، وأهدافه .

٥- معيار رسمية الحوار

أ. الحوار الرسمي : يتم في اطر رسمية من حيث : المكان وطبيعة أطرافه ، وموضوعاته ، كالحوار التفاوضي ، او داخل العمل
ب. الحوار غير الرسمي : وهو الحوار الذي نسمعه بين الزملاء والأصدقاء والأقارب والجيران بعيدا عن الرسمية .

ينقسم الحوار وفقا لصورته العامة الى :

أ. الحوار الايجابي : وهو الحوار الموضوعي الذي يرى الحسنات والسلبيات في ذات الوقت ، وهو حوار متكافئ يعطي كلا الطرفين فرصة التعبير ، ويحترم الطرف الآخر .
ب. الحوار السلبي : وهو الحوار الذي يفتقد آداب الحوار وضوابطه ، وينعدم فيه الاحترام بين الأطراف ويكون أشبه بالخصام منه للحوار المفيد

أنماط المتحاورين : إن من مفاتيح النجاح معرفتك نمط الشخصية التي تتحاور معها .

ويمكن رصد الأنماط الآتية ، والأسلوب الأمثل للتعامل مع أصحابها :

١. المحاور غير المتعاون :

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

٢. المحاور المعارض او المتصلب :

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

مهارات التعامل مع المحاور المتصلب

- ١- اعد صياغة أفكاره لتبدو أكثر اتفاقا مع أفكارك .
- ٢- احرص على الاتفاق معه في بعض النقاط .
- ٣- ابدأ بتفنيد حججه الضعيفة .
- ٤- ضع مرجعية للفصل والتحاكم منذ بداية الحوار .

٣- المحاور العدائي :

وهو محاور يميل الى الهجوم على الآخرين ، والانتقاص منهم ، ولا يمنحه فرصة لعرض أفكارهم ، ويفضل في التعامل معه ألا تقع في مصيدة الجدل الشخصي.

٤- المحاور المنذفع :

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

٥- المحاور الثرثار :

وهو المحاور الذي يحب التحدث في موضوعات لا علاقة لها بموضوع الحوار ، والأفضل لذلك أن تقاطعه بلباقة .

٦- المحاور المتشكك :

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

٧- المحاور الخجول :

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

٨- المحاور الودود :

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

سمات المحاور المقتنع

- ١- العلم : فالمحاور الجيد يجب أن يكون على علم بموضوع الحوار ، ويستطيع الدفاع عن فكرته ، والدعوة إليها أو الإقناع بها .
- ٢- الصدق : فالصادق تزداد قدرته على الإقناع وتعديل اتجاهات من يحاوره وتغييرها أو تدعيمها ، وكذلك تعديل سلوكه أو تعزيزه أو تدعيمه .
- ٣- الدقة : وتعني اختيار المحاور للكلام المعبر عما يقصده . والابتعاد عن الكذب .
- ٤- الموضوعية : وتعني البعد عن الهوى ، والعدل في الحكم على الأشخاص والأحداث والأشياء ، والوقوف الى جانب الحق ، فلا يتعصب برأيه ، ويعترف بخطئه .
- ٥- الأمانة : وتعني أن يكون المحاور أميناً في عرض موضوعه ، ولا يحمل الكلام أكثر مما يحتمل . والأمانة تتطلب عدة أمور منها :
(أ) إرجاع الأفكار الى قائلها . (ب) ترك النقول الضعيفة . (ت) عدم الاستشهاد بأراء وأقوال من لا يطمأن لعلمه وأمانته .
- ٦- التواضع واحترام الطرف الآخر : أن يبتعد المحاور عن كل ما يحقر الطرف الآخر أو يقلل من أهميته .
- ٧- التمتع بقدرات عقلية جيدة : وابرز هذه القدرات ”

الذكاء العام :	بمعنى الفهم السريع لما يقال ، والقدرة على التفكير .
الذكاء الاجتماعي :	القدرة على فهم الناس ، والتعامل معهم ، وهو ما يعرف بالدبلوماسية ، وحب الناس والتشوق لخدمتهم
الابتكار :	القدرة على طرح الأفكار الجديدة .
الملاحظة :	القدرة على ملاحظة ما لا يلاحظه غيره ، واستخلاص أفكارا من بين موضوعات متشابهة .

- ٨- الحماسة : يجب أن يكون المحاور متحمسا لموضوع الحوار ، والحماسة تنتقل من المحاور للطرف الآخر ، والى الجمهور ، مما يحدث التفاعل .
- ٩- الاتزان العاطف : أن يظهر المحاور انفعاله بالقدر الذي يناسب الموقف ، وان يتحكم بمشاعره وانفعالاته فإذا تعرض للموقف وسخر منه الآخرون فلا يغضب وإنما يعفو بالحلم ، ولا يخرج من الحوار ويترك ساحة الحوار لغيره ، ولا يبالي في رفع صوته ، ورفع الصوت دليل على الضعف وفراغ المنطق .
- ١٠- المظهر : يعكس المظهر رؤية المحاور ليحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه قبل أن يتحدث ، ويتضمن المظهر العام ، والنظافة والأناقة الشخصية . والملبس المناسب للحالة ، والصحة النفسية والبدنية . فالناس عادة تهتم بالمظهر وتنجذب إليه ، وهذا يكسب المحاور الثقة بنفسه .
- ١١- القدرة على التعبير الحركي وتوظيف لغة الجسد : فالحركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق تدعم الحوار ، وتحفظ له ايجابيته .

أقسام مهارات الحوار

١- مهارات الإعداد للحوار :

يتطلب الإعداد للحوار إخلاص النية لله تعالى ، وابتغاء مرضاته وطلباً للثواب ، لذا ينبغي ألا يدخل المحاور في حوار ما لم يكن مستيقناً أن نيته خالصة لله تعالى ، فليس المقصود أن يظهر من خلال الحوار براعته وثقافته .

وخطوات الإعداد للحوار هي :

- ١- تحديد ومعرفة موضوع الحوار والهدف منه : ففي الحوارات المقصودة ترتفع درجة الوعي بالأهداف ، فقد يكون الغرض من الحوار تقديم معلومات للمساعدة على الفهم ، أو التقييم ، أو التعليم أو المساعدة في حل بعض الشامل ، أو تحسين العلاقات او فهم الآخرين .
- ٢- التفكير في نوع الأسئلة : ينبغي للمحاور التفكير في نوع الأسئلة التي قد يواجهها ، ويقوم بإعداد مادة علمية لذلك ، ويتلف الجهد المبذول في ذلك حسب طبيعة الحوار ونوعه ، فالحوارات الودية مع الأهل والأقارب لا تحتاج الى وقت كبير وجهد كبيرين ، ولكن الحوار في الإذاعة والندوات والصحف يحتاج الى الرجوع لمصادر المعلومات كالكتب والدوريات والانترنت ، لتناسب الجمهور على اختلاف مستوياته .

٣- الإعداد الجيد للحوار : على المحاور إعداد مادة جيدة ، وان يحضر لها تحضيراً شاملاً ، لأنه يمكن للمستمعين إضافة بعداً آخر للحوار ، فلا تستطيع الإجابة عنها دون استعداد سابق .

٢- مهارات تنفيذ الحوار :

١- دع الخوف جانباً : لان الحقيقة تقول أن احتمالات عدم تجاوب الآخرين تبدو ضعيفة جداً . فبادر بفتح الحوار مع الآخرين لأنهم سيقدرّون قيادتك للحوار .

٢- أحسن استهلال الحوار وختامه : فالمستمع يركز على هذه الجمل وهي تساعد في جذب انتباه المستمع . وينبغي عليك إقناع الآخرين بأنهم سيستفيدون من حوارك ، واكسر الحواجز بينك وبين الآخرين بتحيّتهم ، وكن ودوداً معهم وهذا يريح الجمهور ، والختام الجيد يترك أثراً طيباً يدوم طويلاً .

٣- لا تبدأ بالقضايا موضوع الاختلاف : لان البدء بنقاط الاتفاق تحدث نوعاً من التآلف الفكري ، وتجعل الطرف الآخر مهيباً لاستقبال الحوار . فالمحاور الجيد يحصد من الآخرين على انطباعات مبدئية جيدة .

٤- جامل الناس وتلطف معهم وأنزلهم منازلهم : اشعر من تحاوره بأهميته ، واطهر تقديرك له ، وتلطف بكلماتك ، فبعض الكلمات تفتح مغاليق النفوس ، كقولك : معذرة . اسمح لي ، كم سعدت بالتعرف عليك ؟ والمحاور الجيد يناقش بلطف ، وينهي بعبارات لطيفة ، تؤثر في النفس بشدة ، وان تحدي الآخرين ولو بالحجة الدامغة ، يثير البغضاء في النفوس ، لان طبيعة النفس البشرية تميل الى الرفق والملاطفة ، وتنقر من الشدة والتحدي والإفحام .

٥- أحسن التعامل مع أسئلة المشاركين في الحوار والجمهور : حتى تضمن نجاح الحوار ، والتنبؤ بالأسئلة مسبقاً يبعد عنك التريبك او الاندهاش .

مجموعة من النصائح :

- أن يكون ما تقدمه من معلومات تناسب الجمهور .

- ألا تثقل عليهم بالتفاصيل .

- ادمع أفكارك ومعلوماتك وإجاباتك بالآيات القرآنية ، والأحاديث النبوية ، والشعر . والمثال والحكم فهي ترقق القلوب .

- اعلم انه من الصعب الإلمام بجميع المعلومات حول موضوع ما ، وخاصة الموضوعات الكبيرة .

- ليس من العيب أن تقول في الرد على احد الأسئلة (لا اعلم) .

٦- تزود بمهارات السؤال : لان الحوار يعتمد على السؤال ، والسؤال أداة أساسية لا يمكن الاستغناء عنه في كافة المجالات ، إذ انه المفتاح الذي يفتح لنا أبواب الحصول على المعرفة ، ومن الضروري أن يرتبط بموضوع الحوار . والمحاور ينبغي له أن يعرف طبيعة السائل ، لان ذلك سيساعده في تحديد الإجابة .

نصائح للمحاور حول طبيعة الأسئلة

أ- تجنب الأسئلة المغلقة إلا إذا كانت لازمة للحوار ؛ وهي التي تكون إجاباتها بنعم او لا . لأنها قد تغلق باب الحوار ، او تنتهي الحديث قبل أوانه . غير أن هذه الأسئلة ممكن أن تستخدم لإجبار الطرف الآخر على الاعتراف ، لأنه لا بديل له ثالث إلا الاعتراف . أما استعمال الأسئلة ذات النهايات المفتوحة يعطي المتحدث فرصة اكبر للتحدث كما يريد ، وتستعمل مع جميع الناس وعند التعرف على شخص غريب .

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

نصائح للمحاور حول طبيعة الأسئلة

ج- تجنب الأسئلة الغامضة ؛ وهي الأسئلة التي تؤدي الى عدم فهم المتحدث للسؤال ، بسبب جهله بطبيعة الموضوع ، كان تسأل شخصاً محدود التعليم عن مفهوم العولمة . او تستعمل ألفاظاً ومصطلحات مهجورة ، او كلمات ذات معنى مزدوج .

نصائح للمحاور حول طبيعة الأسئلة

د- تجنب الأسئلة المرحجة ؛ مثل الأسئلة المرتبطة بالأعراف والتقاليد الاجتماعية ، التي لا يتوقع من المتحدث الاستجابة الى ما يخالفها ، او الأسئلة الشخصية كالحالة الصحية او العلاقة الزوجية . حيث أن لكل إنسان شخصيته ، وحياته الخاصة .

نصائح للمحاور حول طبيعة الأسئلة

هـ- تجنب الأسئلة الاستعراضية ؛ وهي الأسئلة التي لا هدف لها إلا بيان مدى ثقافة السائل ومعرفة ، وتجنب الأسئلة غير المركزة ، وأسئلة الاستدراج او التي ينتج عنها رد فعل سلبي .

❖ ويحسن عند الإجابة عن السؤال الاسترشاد بالقواعد الآتية :

- أفهم مغزى السؤال جيدا قبل الرد .
- لا تتسرع في الإجابة عن الأسئلة .
- الصدق منجاة .
- الإجابة المباشرة للسؤال المباشر .

❖ أما في حالة المحاصرة او المواقف الصعبة فينصح الانتباه لما يلي :

- تقديم إجابات غير متكاملة
- تقديم إجابة غامضة .
- الاعتذار عن الإجابات لعدم توافر معلومات كافية
- استعمال سؤال مضاد .

٧- لا تستطرد ولا تستأثر بالحديث : فالمحاور الذكي هو الذي يتجنب الاستطراد ، والاستئثار في الحديث من اجل الوصول الى النتيجة من حوارهِ ، دون تضييع لوقته ووقت غيره .

٨- استعمل الوسائل التوضيحية والأساليب الحسية : إن استعمال اكبر عدد من الحواس يعمل على إثارة الشوق للمعرفة . ويفز الانتباه ويعين على تثبيت الافكار في الأذهان ، فقد أثبتت الدراسات أن الإنسان يمكن أن يتذكر ١٠% مما قرأه ، و ٢٠% مما سمعه ، و ٣٠% مما شاهده ، و ٥٠% مما شهده وسمعه .

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

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

١١- إذا اخطأ محاورك او قال شيئا تعلم انه ليس صحيحا ، فصحه : قم بتصحيح الخطأ بالأسلوب الملائم ، حتى لا تلتصق المفاهيم والمعلومات الخاطئة بالأذهان ، فان عدم تصحيح عبارة مرت أمامك يعني ذلك موافقتك عليها .

تابع مهارات تنفيذ الحوار

١٢- استخدم اللغة المناسبة : استخدم اللغة المناسبة لمستمعي حوارك او قرائه ، ففي الحوارات الشخصية القصيرة لا بأس من استخدام اللهجة التي تتحدث بها ، ويتحدث بها من يفهمك ، ويفهمها متحدثك ، أما في الحوارات العامة المخططة ، فعليك استخدام اللغة المشتركة ، التي يفهمها كل الحضور .

١٣- أحسن توظيف لغة جسدك : وظف لغة جسدك توظيفا جيدا ، لكي تؤكد ما تقوله او تتمه او تعيده او تنظمه الحوار فيه ، او توصل رسائل إضافية لمن يحاورك وللجمهور ، فمن شان ذلك جذب الجمهور لمتابعة حديثك والتفاعل معك ، وتجنب كل ما من شأنه ، إن يصرف الجمهور عنك ، فان كنت جالسا أحسن الجلوس ، اجلس حرا مسترخيا ، ولا تجلس جلسة دفاعية متحفظة او منكشمة ، وان أردت الوقوف فقف منتصب القامة ، لكن غير متخشب ، وان كنت واقفا تستمع انحن قليلا للأمام ، ولا تقف وقفة المنكمش التي توحى بالإذعان والخضوع ، واستعمل الابتسامات والإيماءات ، وحافظ على التواصل البصري ، احذر الحركات غير المقبولة ، ومنها التصرف بارتباك ، الوقوف واليدان متقاربتان او متباعدتان جدا ، أرجحة الساق أثناء الحوار ، التجمد تماما كالتمثال ، تشبيك الأيدي ، التحرك بشكل ديناميكي كالدمية ، النظر بعيدا عن المتحدث ، وضع الأيدي في الجيوب ، ضم الذراعين الى الصدر ، العبث بالمفاتيح والأقلام ، تدليك أجزاء الجسم ، العبوس .

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

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

١٥- وظف إمكانات صوتك في الحوار : يعد صوتك بطاقةك للعبور الى الآخرين ، ويعد الصوت مسؤولا عن الانطباع الذي يصيب من ينصت إليك ، ويعتمد حجم الانطباع على أدائك . وإذا كان البعض يرى أن انطباعنا عن المتحدث يتشكل ٣٨% منه من صوته ، فان ذلك يؤكد ضرورة توخي الحذر من صوتك ، أن النغمة الرتيبة ، والتعنتة والافتقار الى الوضوح ، كلها تؤدي الى انشغال المستمع بملاحظة الأخطاء في صوتك ، بدلا من الانتباه الى كلماتك ، ولذلك ينصح بما يلي :

أ- إن تستخدم صوتا دافئا ومعبرا ، وتجنب الصوت المنخفض او العالي الأقرب الى الصراخ ، وحاول الوصول الى نغمة واضحة وجيدة ، وتحدث بنشاط وحيوية .

ب- نوع من صوتك ، وقوته ، ودرجته ، وسرعته ، وإيقاعه ، واحصل على انتباه مستمعيك ، من خلال رفع الصوت عند نقطة مهمة .

ج- خذ نفسا لتنتهي كل جملة بنغمة قوية ، واستخدم التوقف المؤقت استخداما وظيفيا ، لتأكيد كلمات معينة ، أو للتأثير بطريقة معينة ، وإضفاء حالة معينة من الجو العام ، او للإشارة الى تغيير النقطة التي تتحدث فيها .

د- انطق كل جملة ، وكل كلمة ، وكل حرف بوضوح ، وبطريقة صحيحة .

هـ- تخلص من اللوازم اللفظية التي تسئ الى الحوار ، مثل : مفهوم ، واضح.

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

١٧- راقب نفسك أثناء الحوار : فعلى المحاور الجيد إن يراقب نفسه بنفس الدرجة من الانتباه التي يراقبه بها الآخرون ، هل ترفع صوتك ؟ هل أنت مستمع جيد ؟ إن أخطأت عدل طريقتك فورا ، وإذا أسأت فاعتذر ، ولا تستسلم لعاطفتك ، ولا تكرر نفسك او غيرك ، لان الناس يسأمون من التكرار .

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

١٩- تخير النهايات المؤثرة للحوار : وحتى تكون النهاية مؤثرة التزم بما يلي :

- (أ) تلخيص الحوار في دقائق معدودة ، بحيث لا تترك السامعين ، وقد اختلطت نقاط الضعف الرئيسة في عقولهم .
 (ب) الدعوة الى سلوك او عمل شي ما ، بان تبين الفائدة التي تعود عليهم من انجاز هذا العمل .
 (ج) تقديم الشكر للمستمعين
 (د) اتركهم مسرورين ضاحكين
 (هـ) اختر اللحظة المناسبة للختام ، وهي اللحظة التالية لبلوغ الهدف من الحوار

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

مفهوم الإقناع وأساليبه :

تعريف الإقناع : بأنه الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة ، للتأثير في آراء الآخرين وأفكارهم في موضوع معين . وهناك من يرى إن الإقناع يمثل محاولة واعية ، تستهدف تغيير اتجاه الآخر ، أو معتقداته ، أو سلوكه . ويجب التمييز بين التظاهر بالإقناع والاقناع الحقيقي ، إذ قد يكون اقناع الطرف الآخر بالأفكار المعروضة عليه ظاهريا او شكليا ، حينما يجد نفسه مرغما على التظاهر بأنه مقتنع بالأفكار المعروضة عليه ، لتعرضه لإكراه او لتهديد ، او حينما يشعر أن حياته مهددة بالخطر .
 - أما الإقناع الحقيقي فيمثل إيمان المقتنع بأهمية الأفكار المعروضة عليه ، وتعيينه على تعديل سلوكه ، او تحقيق أهدافه ، وإشباع رغباته .

الإقناع بالترغيب والإقناع بالترهيب :

- ❖ **الإقناع بالترغيب :** يتم بتقديم الحوافز المادية والمعنوية للطرف الآخر ، او وعده بذلك ، وما يتجنبه من مخاطر ، لتشجيعه على قبول الأفكار ، طواعية واختيارا .
 ❖ أما الإقناع بالترهيب : فيتم عن طريق إكراه الطرف الآخر بمختلف الوسائل ، على قبول الأفكار والممارسات المعروضة عليه ، كالتهديد بتوقيع عقوبة بدنية او مالية ، وهو في الحقيقة يسمى إذعانا وليس اقناعا .

أساليب الإقناع :

- أ- الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار : (المناقشة المنطقية - الطرق العلمية - البراهين) .
 ب- الأساليب العاطفية للتأثير في الطرف الآخر للحوار : (الإعلان - الخيال - الدعاية - الإغراء - البلاغة - إثارة المخاوف) .

أدوات الإقناع :

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

محفزات الإقناع :

كشفت الدراسات الحديثة عن عدد من المحفزات تؤثر في تواصلنا مع الآخرين ، ويمكن استعمالها في الإقناع ، وهي :

١- محفز الصداقة :

الإقناع سهل حينما يحبك الآخرون ، ويرون فيك صديقا لهم . فالصداقة تولد الثقة ، التي تكون رصيда لك عند الطرف الآخر ، وتبعث في نفسه اطمئنانا ، وتعرفه بحسن نيتك ، ورغبتك في كل ما يعود عليه بالنفع .
 وخير وسيلة لجعل الصداقة مؤثرة هي التشابه ، فابحث عن الاهتمامات المشتركة في الطرف الآخر .

٢- محفز السلطة :

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

٣- محفز التناغم والاتساق :

يعني التصرف وفقا لخبرات المرء الماضية ، وقيمه ومشاعره ، والاتساق الداخلي هو المحفز الذي يدفعنا الى أن نتصرف بالطريقة التي يتصرف بها الأشخاص ، الذين تربطنا بهم صلة ايجابية ، ومثال ذلك إقناع المسلم بدعم القضية الفلسطينية ، يتم بالتركيز على الجانب الإيماني والرابطة الإسلامية ، بينما يتم إقناع غير المسلم بالتركيز على الجانب الإنساني ، وحق الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره .

٤- محفز الامتيازات المتبادلة :

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

٥- محفز التناقض :

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

٦- محفز السبب :

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

٧- محفز الأمل :

فنحن نفتتح بسهولة بما يقوله الذين يفهمون آملنا ، م وغابتنا وأحلامنا ، وبهؤلاء الذين يساعدونا على تحقيقها ، احرص على معرفة آمل الآخرين ، ثم قدم حديثك على وجه يساعدهم على تحقيق هذه الآمل .

مهارات الإقناع ومتطلباته

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

- ١- ينبغي أن ينطلق الإقناع من المشتركات ، لتشجيع غيرك على توسيع تلك المشتركات الى الحد الذي يعين على إنهاء المشكلات التي سببها الاختلاف ، وصولا الى توطيد أواصر العلاقات معهم
- ٢- الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام الآخر ، لكي لا يستفز ويستجمع كل إمكاناته ، للدفاع عن نيته ، بدافع المكابرة والعناد .
- ٣- توظيف جميع الوسائل الممكنة للترويج للأفكار الجديدة قبل مباشرة الإقناع .
- ٤- التركيز على توضيح الأفكار الأساسية في الإقناع بدقة ووضوح وموضوعية ، والابتعاد عن الإسهاب والاختصار .
- ٥- الاهتمام بأراء المتلقي وملاحظاته ومنحة الفرصة الكافية لعرض أفكاره بالطريقة الملائمة له ، والابتعاد عن تسفيه آرائه .
- ٦- التعبير عن الإعجاب بالأفكار والأدلة والمعلومات التي يقدمها الطرف الآخر ، والتي يمكن توظيفها في تحقيق الأهداف المطلوبة من الإقناع .
- ٧- تحليل المعارضة والإعداد الجيد لمواجهتها ، والإجابة عن أسئلتها إجابة دقيقة ، والاستفادة من انتقاداتها ، وتعميق الثقة المتبادلة معها .
- ٨- استعمال أفكار مرجعية المتلقي وآرائه ، وممارساته في الإقناع ، يعين على تحفيزه للاقتناع بالأفكار ، والآراء والممارسات المعروضة عليه ، خاصة في المجالات التي يكون المتلقي ملتزما بمرجعية معينة .

معوقات الحوار والإقناع

- ١- عدم وجود أهداف محددة للحوار او عدم وضوحها .
- ٢- عدم الإعداد او الاستعداد للحوار والإقناع .
- ٣- البدايات الضعيفة والمترددة والمربكة للحوار .
- ٤- البدء او التعجيل بطرح قضايا خلافية تجعل من الحوار جدلا عقيما .
- ٥- تحقير الطرف الآخر ، والسخرية منه ، او من آرائه ، وتخطئته ، وعدم إشعاره بأهميته .
- ٦- ضعف التحصيل العلمي لدى المحاور ، وافتقار معلوماته الى الصحة والدقة والكفاية .
- ٧- افتقار أطراف الحوار الى مهارات السؤال .
- ٨- ميل المحاور الى الاستئثار والانفراد بالحديث .
- ٩- التعصب للرأي ، وفقدان القدرة على الاعتراف بالخطأ .
- ١٠- شخصنة الحوار بالتركيز على الجوانب الشخصية للمتحاورين ، دون الجوانب الموضوعية الخاصة بالحوار نفسه .
- ١١- اختلاف اللغة واللهجة ، ودلالات الكلمات ، والمفاهيم بين أطراف الحوار .
- ١٢- ضعف الإمكانيات الصوتية لدى احد أطراف الحوار مثل : عدم وضوح الصوت ، او سرعته ، او وجود عيب في النطق (الفأفة) .
- ١٣- فقدان الاتزان الانفعالي : وعدم القدرة على ضبط النفس ، والغضب الشديد ، والانفعال السريع ، والحماس الزائد عن الحد لدى أطراف الحوار او بعضهم .
- ١٤- افتقار أطراف الحوار او بعضهم الى مهارات الاستماع والإصغاء ، والانشغال عن الطرف الآخر .
- ١٥- افتقار المحاور الى مؤهلات الإقناع : كالدكاء ، او الفطنة ، او القدرة على المناورة ، والثقة بالنفس ، والجاذبية ، والاحترام ، والقدرة على التعبير الحركي .
- ١٦- افتقار المحاور الى المعرفة او التوظيف الجيد لمحفزات الإقناع ، والتركيز على تقديم حجج ، يعتقد أن من الواجب أن يقتنع الطرف الآخر بها .
- ١٧- عدم إجابة المتحدث لأساليب الإقناع ، وعدم اقتناعه بالفكرة التي يروج لها .
- ١٨- إخفاق المحاور في تهيئة رسائل اقناعية ، وكثرة الأفكار التي يقدمها ، مما قد يحدث إرباكا وتشنيتا للجهاز الإدراكي للمتلقي ، يحول دون فهم الرسالة .
- ١٩- وجود تعارض بين أطراف الحوار ، سواء في الآراء او المعتقدات او الدوافع .

- ٢٠- عناد المتلقي المستمع وغروره وتعصبه ، وتقليده لغيره ، فيما لا يصح ، من غير إعمال للعقل .
٢١- عوامل بيئية وفنية كالتشويش ، وعدم مناسبة الوقت او المكان للحوار والإقناع .

تدريب راقب إحدى الفضائيات التلفزيونية ، في احد برامجها الحوارية ، والتي تقوم باستضافة طرفين للحوار ، حول قضية معينة (مؤيد ، معارض) ، ولاحظ ما يلي :

- من هو الأقدر على إقناع الجمهور أكثر من الطرف الآخر ؟
- ما هي صفات كل من الشخصين ، (أطراف الحوار) ؟
- ما هي التصرفات الخاطئة والتي ظهرت في عملية الحوار ؟

أسئلة اختبار تجريبي

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة :

- ١- واحدة من الآتي ليست من طرق تحسين الصوت للمحاور
- أ. أن تستخدم صوتنا دافنا
 - ب. نوع نغمة صوتك
 - ج. تحدث بسرعة كبيرة
 - د. انطق كل جملة بوضوح

٢- تخير النهايات المؤثرة للحوار من خلال :

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

٣- من الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

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

٤- من أدوات الإقناع :

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

٥- إقناع الآخرين بقضية الشعب الفلسطيني ، يعتبر محفز:

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

المحاضرة الثانية عشر

الوحدة السادسة - مهارات الاتصال في بيئة العمل

مقدمة : الاتصال في مجال العمل من أهم محصلات إتقان مهارات الاتصال المختلفة ، ففيه يمكن تطبيق كل ما تعلمته من معارف ومهارات .
- والحقيقة أن إتقانك جوانب مهارات الاتصال كلها (كمهارات العرض ، والخطابة ، ومهارات استخدام لغة الجسد ، ومهارات الإنصات والحوار والإقناع) كلها من المعلومات والمهارات المطلوبة في مجال الأعمال .

أقسام الاتصال في بيئة العمل :

يمكن تقسيم الاتصال في بيئة العمل ، وفقا للمرحلة العمرية والمهنية للقائم بالعمل ، الى ثلاثة أقسام :
مهارات الاتصال في مرحلة ما قبل بدء العمل (في فترة الإعداد والبحث عن عمل)
مهارات الاتصال في مرحلة العمل .
مهارات الاتصال في مرحلة ما بعد العمل .

مهارات الاتصال في مرحلة ما قبل بدء العمل ستحتاج في هذه المرحلة الى :

- 1- إتقان كتابة سيرتك الذاتية 2- كتابة خطاب تقديم مميز 3- خطاب / خطابات توصية ، سيقوم آخرون بكتابتها لك .
 - 4- معرفة مدى قوة هذا الخطاب ومصداقيته ، قبل أن تشفعه بباقي مستنداتك .
 - 5- استخدام بعض مهارات التواصل عند الوظائف مختلفة (كالبريد الالكتروني ، والفاكسات) .
- مهارات الاتصال في مرحلة العمل :** ستحتاج الى معظم هذه المهارات (الأغلب انك لن تحتاج الى مهارة كتابة السيرة الذاتية في هذه المرحلة ، إلا إذا أردت البحث عن عمل أفضل بعد مدة من الزمن) .
- مهارات الاتصال في مرحلة ما بعد العمل :** بالتقاعد او الانتقال لعمل آخر ، فانك غالبا ما سيشار إليك كشخص أكثر خبرة ، وقد يتطلب منك كتابة خطاب توصية لأحد المرؤوسين في العمل السابق .
- ❖ إن إتقان مهارات الاتصال في مجال الأعمال من الأمور الحتمية لمن يسعى للتفوق والاحتراف . بغض الطرف عن مرحلته الوظيفية او العمرية .

مستويات الاتصال في بيئة العمل

- لاشك أن الاتصال ذو أهمية في إنجاح خطط العمل في أي مؤسسة ، حيث يعمل على تحقيق المخرجات الايجابية ، ورفع مستوى الأداء الكلي للمؤسسة ، وللوصول الى هذا النجاح ، لا بد من فهم مستويات الاتصال في بيئة العمل .
- 1- **الاتصال الصاعد من المرؤوس الى الرئيس :** يفيد هذا المستوى من الاتصال في توفير معلومات عن احتياجات الموظفين ، وما يتطلعون إليه من تقديم آرائهم فيما يجري في المؤسسة ، مما يساعد مجلس إدارة المؤسسة على تعديل البرامج واللوائح حسب احتياجات العاملين .
 - 2- **الاتصال النازل من الرئيس الى المرؤوس :** يساعد هذا المستوى من الاتصال على تفعيل بعض البرامج الجارية بالمؤسسة ، وذلك بإعلام العاملين بها ، والتركيز على أهميتها من قبل مجلس الإدارة .
 - 3- **الاتصال الأفقي بين الزملاء في المستوى نفسه :** وهو التواصل اليومي في الحياة العملية بين الموظفين لانجاز الأعمال اليومية ، او تبادل الخبرات .
 - 4- **الاتصال مع العملاء :** وهو الاتصال مع المستفيدين من خدمات المؤسسة ، وتقديم الخدمات لهم ، والاستماع لطلباتهم .
 - 5- **الاتصال مع البيئة الخارجية :** ويقصد به الاتصال مع الجهات الخارجية التي تستفيد منها المؤسسة لانجاز أعمالها التي لا تقوم بها بنفسها ، كمزودي خدمات الصيانة ، والجهات الإعلامية والتسويق .

مهارات التقديم للوظيفة

أولا : كتابة السيرة الذاتية .

ما "السيرة الذاتية" ؟

تعرف السيرة الذاتية **باصطلاح لاتيني شائع هو : Curriculum Vitae** والذي عادة ما يختصر الى **C.V** **ويقصد بهذا المصطلح :** المسار المهني لحياة الفرد .
تعريف السيرة الذاتية : ملخص الانجاز المهني والثقافي ، والمهاري لشخص ما ، بما يناسب عملا محددًا يستهدفه هذا الشخص .

أهمية السيرة الذاتية : تعد السير الذاتية فرصة لعرض خبراتك ومهاراتك ، وانجازاتك ، وتسويقها في جهة عمل تبتغيها . وهنا تظهر أهمية كتابة سيرة ذاتية جذابة وقوية ، فكثيرا ما تكون هي العامل الفاصل بين ترشيحك لخطوة أكثر تقدما ، وهي (المقابلة الشخصية) ، ثم قبولك في العمل الذي تبتغيه او استبعاد طلبك .
- ولا نبالغ إذا قلنا أن سيرتك الذاتية هي عنوان شخصيتك في عالم الأعمال الاحترافية ، وهي التي تبرز مدى مناسبتك للوظيفة .

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

المكونات الأساسية للسيرة الذاتية

- 1- **البيانات الشخصية** : وتضم : الاسم ، الجنسية ، تاريخ الميلاد ، محل الإقامة ، الحالة الاجتماعية ، العنوان الالكتروني ، رقم الهاتف الخاص ، رقم الفاكس ، عنوان البريد العادي .
- 2- **الهدف** : ويكتب بعد بيانات التعريف ، حيث يساعد على رسم صورة ايجابية عن المتقدم ، حيث يكتب بشكل صحيح ، كما يساعد كتب السيرة على تحديد المكونات والموضوعات التي يجب أن يغطيها في سيرته ، لتخدم هذا الهدف .
- 3- **الدرجات العلمية** : وتشمل الدرجات العلمية الرسمية الحاصل عليها (الدكتوراه ، ماجستير ، دبلوم عالي ، بكالوريوس ، دبلوم) مرتبة ترتيبيا زمنيا من الأحدث للأقدم ، ويوضح في كل منها الجهة المانحة ، وسنة الحصول عليها ، والتقدير الدراسي (أن وجد ، وكان تقديرا مميذا) . وعادة لا يذكر التعليم ما قبل الجامعي إلا إذا كان مميذا جدا .
- 4- **التسلسل الوظيفي** : وتذكر فيه الوظائف التي شغلها كاتب السيرة الذاتية مرتبة من الأحدث الى الأقدم ، مبينا في كل منها مكان العمل ومدته في كل وظيفة ، والتسلسل الوظيفي جزء رئيسي في السير الذاتية ، إلا إذا كان الطالب حديث التخرج ، ولم يشغل أي وظيفة سابقة ، فانه يركز على مهاراته التي اكتسبها طوال الدراسة .
- 5- **المهارات** : وتكون أكثر تحديدا من الخبرات ، ويتم سردها ما يمكن صاحب السيرة أدائها في النواحي المختلفة لمهنته ، فمثلا ، تمكن صاحب السيرة من أداء تقنية علمية معينة هو مهارة ، إلا إذا تعدى كونها أداة الى اكتشاف فرضية علمية ، والتوصل الى نتائج فهو خبرة . ومثال ذلك : إتقان اللغة الانجليزية هو مهارة ، أما استخدام اللغة في كتابة اطروحة علمية او ورقة بحثية فهو خبرة . وقسم المهارات من الأقسام المهمة في السيرة الذاتية . والأشخاص حديثي التخرج قلما يخلو شخص من المهارات ، مهما كانت حداثة سنه ، ولكن عليه صياغتها صياغة جيدة
- 6- **الخبرات** : وفيها تكتب فقرات قصيرة بصيغة تعبير عن مدى خبرة كاتب السيرة بالنواحي المختلفة لتخصصه ، وما أنجزه فعلا من انجازات ، ويفضل تقسيمه الى عدة أقسام ؛ مثل :

أ- الخبرات البحثية

ب- خبرات الكتابة العلمية

ج- خبرات تنظيم المناسبات العلمية

7- **الإشتراك في الجهات المهنية ذات العلاقة** : وهي الجمعيات المتعلقة بتخصص كاتب السيرة الذاتية ، التي تدل على ما يمارسه من أنشطة في هذا التخصص .

8- **الدورات التدريبية** : وترتب ترتيبا زمنيا من الأحدث الى الأقدم ، ويوضح فيها : جهة التدريب ، وتاريخ التدريب ، والمدة الزمنية التي استغرقتها التدريب ، ويوضح في هذا الجزء دافعية المتقدم للتعلم المستمر .

9- **النشر العلمي** : يمثل هذا القسم الإنتاج المحسوس لصاحب السير الذاتية ، وقد يسمى بالنشر العلمي ، او الكتب المنشورة ، او براءة الاختراع ، او المقالات المنشورة الخ

10- **جوائز** : هذا القسم اختياري ، ويخص ذوي الخبرة الحاصلين على جوائز في مجال عملهم .

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

12- **أنشطة متنوعة** : ويفيد هذا القسم حديثي التخرج على الأخص ، فهو يعوض افتقارهم الى الخبرة في مجال تخصصهم برسم صورة أكثر وضوحا لشخصيتهم من خلال ممارساتهم لبعض الأنشطة قبل التخرج (مثل الإشتراك في الخدمات المجتمعية ، او الجمعيات التطوعية ، او الأنشطة الطلابية الخ) .

نصائح لكتابة السيرة الذاتية الناجحة

1- **حدد ماهية وظيفتك** : عند كتابة التسلسل الوظيفي ، يراعى كتابة اسم الوظائف التي شغلها ، بالإضافة الى طبيعة المهام التي يقوم بها من خلال هذه الوظيفة .

2- **اعمل على توضيح جميع التواريخ والأماكن المذكورة في سيرتك الذاتية** : لا تجعل القارئ يحاول تخمين أي معلومة في سيرتك ، وإذا كان تزامن بين وظيفتين عليك بيان ذلك .

3- **اهتم بالتفاصيل** : هل قمت بعمل فني على مستوى عال من التقنية ، او يتميز بالتعقيد النسبي ؟ هل حققت في عمل انجازا مميذا ؟ . إذا كان اذكره ولا تخجل .

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

5- **اهتم بالمعلومات المتعلقة بالموضوع** : اهتم بالمعلومات المتعلقة بموضوع السيرة الذاتية فالقارئ لن يهتم إذا كانت هوايتك هي صيد الأسماك ، او أن وزنك ٨٠ كيلو جرام ، او انك مشترك في إحدى الجمعيات الشبابية لممارسة الهوايات الترفيهية ، إذا كانت الوظيفة المطلوبة إدارة قسم الأبحاث العلمية .

6- **كن واضحا** : لا تقترض أن القارئ يعلم أن جامعة الملك سعود تقع في مدينة الرياض بالسعودية . او أن C.S تعني علم الكمبيوتر Computer Science ، بل عليك توضيح ذلك .

- ٧- طول السيرة الذاتية : عادة لا تتجاوز الصفحتين إلا إذا كان صاحبها ذا خبرة طويلة . وله كثير من الانجازات الواضحة .
- ٨- كن دقيقا في كتابتك : حاول أن تراجع سيرتك أكثر من مرة لتنتب من خلوها من الأخطاء الإملائية والنحوية ، وأخطاء علامات الترقيم ، حتى تظهر بشخصية جيدة تسعى للإتقان ، ويمكن الاستعانة بزميل او صديق لمراجعة سيرتك واكتشاف الأخطاء ، التي مرت عليك لتعودك على قراءتها ، او لعدم درايتك عنها .
- ٩- التنظيم : نظم أفكارك في نسق معين تسهل قراءته.
- ١٠- اتبع النسق المعروف للسيرة الذاتية : وذلك من خلال الموقع الآتي www.resume.com ستجد نماذج مختلفة من السير الذاتية تلائم معظم التخصصات .
- ١١- افنح القارئ بأنك شخص نشط وفعال : لتحقيق ذلك ، عليك استعمال لغة حيوية قوية ، تركز على ما بذلت من جهد ، وما نتج عن هذا الجهد
- ١٢- استعمل العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية : وميزة ذلك جعل عملك منظم ، وتساعد القارئ على التجول بسيرتك كما يريد .

للحصول على سيرة ذاتية احترافية

- ١- لا تكتب سيرة ذاتية او (C.V) في بداية السيرة الذاتية او في مكان بها، وهذا خطأ شائع ، اجعل رأس السيرة الذاتية هو اسمك ، ويليها سائر بيانات التعريف والتواصل
- ٢- لا تستخدم ورقا ملونا او مزخرفا أثناء طباعة سيرتك الذاتية لتجميلها ، لان جمالها بتنظيمها وتنسيقها ، ولطباعتها استخدم ورقا ابيض عالى الجودة ، لا يقل عن ٨٠ غراما .
- معلومة ؛ عندما يكون الورق ٨٠ غرام ، فهذا يعني ، وزن المتر المربع من هذا الورق ٨٠ غراما ، وهو يدل على سمك الورق ومثاقته .
- ٣- لا تتسرع بتقديم سيرة ذاتية قبل مراجعتها ، فن احتوائها على أخطاء دليل على ضعف احترافيتك .
- ٤- لا تكتب تفاصيل أكثر مما ينبغي عن حالتك الاجتماعية ، فمثلا ، يكفي أن تقول ، متزوج أما بالنسبة لعدد الأطفال وأعمارهم فيمكن مناقشتها بعد ذلك لتوفير التامين الصحي او بدل السكن .
- ٥- لا تستخدم اختصارات لأول مرة بدون ذكر مدلول ذلك .
- ٦- احرص على طباعة سيرتك الذاتية بشكل جيد ، واحذر من تصويرها بالة غير جيدة ، وتذكر أن مظهر سيرتك الذاتية أمر مهم جدا .
- ٧- لا تختصر سيرتك الذاتية بدرجة تؤثر في وضوحها وإبراز مهاراتك وخبراتك ، فلا تتردد بكتابة شيئا ما عند الحاجة .
- ٨- لا تذكر سوى الحقيقة . لا تذكر أي معلومة او تاريخ غير حقيقيين ، لإبراز ما هو موجود .
- ٩- إذا كنت تستهدف العمل في مجال ليس لديك خبرة كبيرة فيه ، فلا تستخدم النسق الزمني في الكتابة بل استخدم النسق الفعال ، الذي يهتم بالمهارات .
- ١٠- لا تنسخ الوصف الوظيفي من إعلان الوظيفة التي تتقدم إليها لتستخدمه هدفا لسيرتك الذاتية .
- ١١- لا تقدم سيرتك الذاتية الى مؤسسات او وظائف أنت غير مؤهل لها ، ركز جهودك حتى تصيب هدفك .
- ١٢- لا ترفق أوراقا او مستندات مع سيرتك الذاتية او صورها منها ، إلا إذا طلب ذلك منك .

أنواع السير الذاتية

أولا : السير الذاتية الورقية

- وهي السير التي يتم طباعتها وتقديمها للجهة المطلوب التعيين فيها وهناك أنواع لترتيبها زمنيا :
- أ- السيرة الذاتية المرتبة ترتيبا زمنيا : وهي الأكثر شيوعا ويتبناها الأشخاص ذوو الخبرة النسيية ، وذلك لان جميع عناصرها تذكر فيها مرتبة ، ترتيبا زمنيا من الأحدث الى الأقدم .
- ب- السيرة الذاتية المرتبة ترتيبا وظيفيا : وتهتم بالمهارات المتنوعة التي يتصف صاحب السيرة الذاتية ، وتناسب الأفراد ذوي المهارات غير المتعلقة بشكل مباشر بالوظيفة المعلنة . كما أنها تفيد في تغطية فترات البطالة لصاحب السيرة الذاتية .

ثانيا : السير الذاتية الالكترونية :

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

كتابة خطاب التقديم

ما هو خطاب التقديم ؟ هو الخطاب المرفق مع السيرة الذاتية ، لتقديم المزيد من الشرح والتوضيح عن صاحب السيرة الذاتية ، ومهاراته ومؤهلاته .

أهمية خطاب التقديم :

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

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

كيف تكتب خطاب التقديم ؟

- 1- اسم كاتب الخطاب (المرسل) وبياناته ، وتاريخ كتابة الخطاب في الجزء العلوي الأيسر من الخطاب المكتوب بالعربية ، والعكس في المكتوب باللغة الانجليزية .
- 2- اسم المرسل إليه وبياناته في الجزء العلوي الأيمن من الخطاب المكتوب بالعربية . والعكس في المكتوب باللغة الانجليزية .
- 3- حدد الوظيفة التي تتقدم إليها . لان الشركة قد تكون أعلنت عن مجموعة من الوظائف .
- 4- عرف بنفسك ، درجتك العلمية ، ومنصبك الوظيفي الحالي ، مع الإشارة الى توافق نفسك مع المنصب شاغر .
- 5- ابرز أهم انجازاتك مع الإشارة الى سيرتك الذاتية للمزيد من التفاصيل .
- 6- أكد اهتمامك بالانضمام للمؤسسة المستهدفة ، مع الإشارة الى معرفتك ببعض المعلومات عنها ، والأنشطة التي تمارسها ، وانجازاتها .
- 7- اختتم خطابك بوعدهك بالاتصال بالمرسل إليه في وقت ويوم محدد، لتتمكن من تحديد موعد للمقابلة الشخصية .
- 8- اشكر المرسل إليه على اهتمامه بخطابك .
- 9- وقع الخطاب بعبارات لائقة ودودة ، ولكن غير مبالغ فيها .
- 10- أدرج رقم هاتفك مرة أخرى في نهاية الخطاب .

نصائح ينبغي مراعاتها عند إعداد خطاب التقديم

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

أسئلة اختبار تجريبي

اجب بصح أمام الجمل الصحيحة ، وب (خطأ) أمام الجمل الخاطئة:

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

كتابة خطاب التوصية

ماذا يفعل عندما تطلب من احدهم كتابة خطاب توصية ليدعمك ؟

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

رابعا : اجتياز المقابلات الشخصية

عادة ما يكون هناك فكرة سابقة لدى القائمين على المقابلة الشخصية والمسؤولين ، عن اتخاذ قرارات التعيين ، وعن الصفات التي يبحثون عنها ، في موقفهم الجديد ، ويتوقعون إمكانية ملاحظة هذه الصفات في المقابلة الشخصية ، ومن المهم للمتقدمين للوظائف الإعداد الجيد للوظائف وللمقابلة .

ومن أهم الخصائص التي يجب أن يتصف بها المتقدمين للحصول على وظائف هي :

- ١- **المظهر الجيد :** إن الانطباع الأولي عند دخول المتقدم الى مكان المقابلة يدوم طوال المقابلة وبعدها ، ويؤثر على نتيجة المقابلة بشكل كبير .
- ٢- **القدرة على التواصل :** وتعني كيفية نقل الأفكار الى المسؤولين عن المقابلة ، بشكل مميز وملامح لمستوى الوظيفة ، لاحظ أن المسؤول لن يقوم ما تقوله فقط ولكنه سيقوم أسلوبك في إيصال المعلومات .
- ٣- **الحماسة :** هل يبدو عليك علو الهمة والحماسة والتوجيه الإيجابي ؟ هل تثق بقدراتك على انجاز المهام الموكولة إليك في هذه الوظيفة ؟
- ٤- **الذكاء :** مع أهمية الشهادات للمتقدم ومعدلاته الأكاديمية ، فإن الذكاء في الرد على الأسئلة الموجهة قد يكون أهم .
- ٥- **النشاط واليقظة (مدى الانتباه) :** فهذه من ميزات الشخصية المتميزة والطموحة . لذلك هذه الميزة تجعل المسؤولين عن المقابلة يقبلون بهذه الشخصية .

الاستعداد للمقابلة الشخصية

- ١- اجمع اكبر قدر ممكن من المعلومات عن المؤسسة التي تتقدم للتوظيف لديها . وهذا يزيد من قدرتك على الرد عن الأسئلة بذكاء وحكمة .
- ٢- ارتد الملابس الملائمة التي تتصف بالأناقة والرسمية ، وبالطبع النظافة ، والهندام المناسب ، والاهتمام بالشعر ، وتقليم الأظافر .
- ٣- احرص على إحضار نسخ احتياطية لإبرازها وقت الحاجة ، وهذا دليل على تنظيمك .
- ٤- عليك الوصول مبكرا (١٠-١٥) دقيقة ، او قبل ذلك ، لتتجنب أي تأخير ولو لدقيقة واحدة .
- ٥- عامل كل الناس في المؤسسة بأسلوب احترافي وودود بدءا من العمال ، وموظفي الاستقبال ، والرؤساء ، والقائمين على المقابلة ، وحافظ على هدوئك .
- ٦- ابتعد عن مضع العلكة او التدخين ، او التحدث في الهاتف الجوال ، او أي عادات أخرى مستفزة للآخرين ، او مشتتة للانتباه منذ اللحظة الأولى لدخولك مكان المقابلة او المؤسسة .

أثناء المقابلة الشخصية

- ١- لا تقاطع أحدا من القائمين بالمقابلة أبدا ، حتى لو كنت متحمسا للإجابة .
- ٢- انتبه للغة الجسد ، فعليك أن تجلس منتصب الظهر باعتدال ، مع المحافظة على ابتسامتك مع الاتصال بالعين مع الطرف الآخر . كما يمكنك الميل للإمام قليلا لإظهار اهتمامك بالأسئلة الموجهة إليك .
- ٣- للإجابة عن الأسئلة ، عليك أولا أن تنصت إليها باهتمام بالغ ، ولا بأس من الاستفسار عن المقصود من السؤال إن لم تستوعبه ، ولا بأس من الانتظار لحظات لاستجماع أفكارك قبل الشروع بالإجابة ، وقدم إجابات أمينة وصادقة ، وغير مفتعلة ، ومختصرة في ذات الوقت .
- ٤- قبل انتهاء المقابلة عليك أن تثبت من فهمك للخطوة التالية في هذه المؤسسة : من يفترض أن يتواصل معك عقب المقابلة ؟ ومتى؟ وفي أثناء هذا الوقت ، ماذا يفترض عليك أن تفعل ؟
- ٦- عندما يقوم القائم على المقابلة بإنهائها ، صافحه بقوة ، واترك المكان بثقة ولباقة .

الأسئلة التي يجب توقعها أثناء المقابلة

- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بزملائك في وظائفك السابقة .
- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بمديرك او رؤسائك السابقين .
- أسئلة تستهدف معرفة أهدافك بهذا المجال .

أسئلة تستكشف مدى تعليمك او خبرتك او كليهما .

أسئلة توضح طبيعة عملك او أعمالك السابقة .

أسئلة للثبوت من صحة السيرة الذاتية .

أسئلة توضح الأسباب التي دفعتك لتغيير وظيفتك .

الأسئلة التي يمكن أن تسألها في المقابلة

- 1- في مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي ؟
- 2- ما المواد الموجودة بمؤسستكم او في أي مكان آخر لتحقيق أهداف الوظيفة ؟
- 3- هل سألتقى أي تدريب ؟ هل سيكون داخل نطاق المؤسسة أم خارجها ؟
- 4- ما العقبات التي تواجهونها في المؤسسة (بشكل عام / المتعلقة بالوظيفة) ؟
- 5- ما التغييرات التي تتوقعونها في مؤسستكم ؟
- 6- كيف سأخضع للتقويم ، وما المعدل الزمني للتقويم ؟
- 7- عند الانجاز في هذه الوظيفة ، ما هي الترفقيات الممكنة ، وفي أي مدى زمني ؟

ماذا بعد انتهاء المقابلة الشخصية ؟

- 1- **عقب المقابلة** ، عليك أن تقوم بتدوين أهم مجرياتها في أسرع وقت قبل نسيانك للتفاصيل ، ستفيدك هذه التفاصيل في الخطوات التالية من آليات التوظيف ، بل وستفيدك حتى لو لم تحصل على هذه الوظيفة ، لكونها خبرة كبيرة لك عند التقدم لوظائف أخرى .
- 2- **يمكنك إرسال خطاب شكر قصير** الى القائم على المقابلة ، وإذا كان هناك لجنة من عدة أشخاص ، فيمكنك أيضا إرسال خطاب لكل منهما .
- 3- **لا تكن ملحا او متسرعا** في الاتصال هاتفيا بالمؤسسة لمعرفة نتيجة المقابلة ، بل عليك الانتظار حتى وقت اتخاذ القرار ، وفقا لما عرفته من لجنة المقابلة .
- 4- **حتى لو علمت انه تم اختيار متقدم آخر** للمنصب الشاغر ، فيمكنك إرسال خطاب شكر آخر ' لإتاحة فرصة المقابلة الشخصية لك ، مع الإشارة الى اهتمامك بمنصب مماثل في ذات الشركة ، إذا ما أتيج مثل هذا المنصب ، مع استعدادك لإعادة المقابلة الشخصية في هذه الحالة .

الاتصال المكتوب والاتصال الشفهي المنطوق في بيئة العمل

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

أولا : الاتصال المكتوب

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

خطابات العمل الدورية

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

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

المذكرات : المذكرات رسائل يتم تبادلها بين الموظفين في هيئة من الهيئات ، للإخبار بمجموعة من المعلومات التي تنظم سير العمل ، وتعرف أيضا باسم التعاميم .

ومع أن الرسائل الالكترونية قد حلت محل المذكرات في كثير المواقف ، إلا أن المذكرات ما تزال تستخدم في بعض المواقف حيث تكون فيها هي الخيار الأمثل ، وعادة ما تقوم المؤسسات بتوفير نماذج خاصة ، لتستخدم خصيصا للمذكرات .

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

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

نصائح لتفعيل التعامل مع رسائل الفاكس

١- **خصص خطاً مستقلاً لجهاز الفاكس :** من الأفضل تخصص خطاً مستقلاً لجهاز الفاكس ، وتركه في حالة الاستعداد طوال الوقت ، بحيث يستقبل رسائل الفاكس الواردة بشكل تلقائي ، فلا يحتاج الى ضغط زر Receive مثلا لاستقبال الرسائل ، لن يوفر هذا عمالة زائدة فحسب ، بل سيمكنك ذلك من استقبال الرسائل خارج أوقات الدوام الرسمي ، وخاصة عند استقبال الرسائل من دول أخرى تختلف في توقيتها بضع ساعات عنك .

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

٣- **استخدم دائما صفحة بيانات الواجهة :** من المهم إرفاق صفحة بيانات ترفق على واجهة الورقة المراد إرسالها بالفاكس . حتى يتمكن المرسل إليه من معرفتها وتنظيمها وتصنيفها ، وتتضمن هذه البيانات ما يلي :

أ- تاريخ الإرسال

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

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

د- رقم الفاكس (لتأكيد صحة الإرسال) .

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

٤- **تأكد من رقم الفاكس جيدا :** عليك التأكد من ذلك حتى لاتصل الرسالة الى جهاز آخر عن طريق الخطأ ، ففنتهك خصوصية بياناتك .
ثانيا : الاتصال الشفهي

❖ **معلومة ؛** ومن أمثلة الاتصال الشفهي في مجال الأعمال (خلاف المقابلات التي تناولناها من قبل) ، المكالمات الهاتفية ، والبريد الصوتي .

المكالمات الهاتفية : من أهم الأخطاء شيوعا في الاتصال الشفهي في الأعمال استعمالا خاطئا ، وعادة ما يكون ذلك بإحدى طريقتين او كليهما :
إطالة المكالمات الهاتفية عن حد تحقيق الهدف الحرفي من المكالمات .

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

ولتحقيق أعلى احترافية في الاتصال الهاتفي الاحترافي في مجال الأعمال ، فيمكنك أتباع الخطوات الإرشادية الآتية :

أولا : الإعداد لإجراء المكالمات الهاتفية

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

ب- عليك بتركيز أفكارك لشرح الهدف الأساسي من المكالمات .

ج- إذا كنت تنوي استعمال سماعة ليستمع آخريين للمكالمة او تنوي تسجيل المكالمات ، فعليك أن توضح ذلك للطرف الآخر في بداية المكالمات .

ثانيا : إجراء المكالمات الهاتفية

❖ **لتحقيق أعلى فاعلية من المكالمات الهاتفية ، عليك الالتزام بالخطوات الآتية بالترتيب :**

١- عرف بنفسك للطرف الآخر في بداية المكالمات .

٢- اسأل الطرف الآخر ، هل لديه متسع من الوقت لإجراء المكالمات ، وإلا يمكنك تحديد موعد آخر .

٣- استعن بكتابة بعض الملاحظات ، والتي دونتها قبل المكالمات ، لتنظيم أفكارك .

٤- يمكنك توجيه الحوار ، للتأكد من المعلومات التي دونتها هي ما أرادها الطرف الآخر بالفعل .

٥- ركز أفكارك بالهدف من المكالمات ، ولا تتشغل بحديث آخر .

٦- راجع أهم نقاط المكالمات .

٧- انه المكالمات بشكل ودود ، اشكر الطرف الآخر على المكالمات ، إذا لزم الأمر ، وتحديد موعد لمكالمة أخرى .

ثالثا : ملاحظات عامة لتحسين مهارات الاتصال الهاتفي في العمل

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

❖ معلومة ؛ البريد الصوتي : voice mail

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

لا بد من مراعاة الآتي عند ترك رسالة صوتية

- ١- يقوم المتصل بكتابة ما يريد إبلاغه للعميل في دقتره ، بشكل واضح ومختصر .
- ٢- يجب أن يحتفظ المتصل في ذهنه بالهدف الذي من اجله أرسل رسالة .
- ٣- جميع الرسائل الصوتية تحتوي على معلومة واحدة في مجملها ، وينبغي ألا تزيد عن دقيقة واحدة ، وإذا شعرت أنها ستزيد عن دقيقة ، فأرسلها عبر البريد الإلكتروني .
- ٤- راع التحدث ببطء نسبياً ووضوح لتكون رسالتك مفهومة .
- ٥- راع خصوصية العميل : فإذا أحسست أن الرسالة ستخرج فيها العميل لان غيره سيسمعها ، فاطلب منه معاودة الاتصال ، كأن تخبره عن تقريره الطبي .

المحاضرة الرابعة عشر

مراجعة عامة + أسئلة تجريبية

تدريب (٢) : ضع إشارة (√) أمام العبارات الصحيحة و إشارة (x) أمام العبارات الخاطئة لكل مما يلي :

- ١- لا يستطيع الإنسان أن يعزل عن ممارسة الاتصال (√)
- ٢- لا يجد الإنسان الاتصال بجانبه إلا إذا استعمله (x)
- ٣- الاتصال ليس حاصل جمع عناصره بل حاصل ضرب عناصره وتفاعلها مع بعضها (√)
- ٤- الاتصال يأخذ شكلا دائريا من المرسل إلى المستقبل (√)

السؤال الاول : C.V اختصار لمصطلح يطلق على :

- أ. خطاب التقديم
- ب. خطاب التوصية
- ج. السيرة الذاتية
- د. جميع ما ذكر صحيح

السؤال الثاني : إذا اخطأ محاورك او قال شيئا تعلم انه ليس صحيحا :

- أ. قم بتصحيح الخطأ فوراً
- ب. قم بتصحيح الخطأ بالأسلوب المناسب
- ج. إن عدم تصحيحك للمعلومة يدل على موافقتك عليها
- د. (ب + ج) صحيح

السؤال الثالث : الأمانة سمة مهمة للمحاور المقنع ، وتتطلب عدة أمور منها :

- أ. إرجاع الأفكار الى قائلها
- ب. ترك النقول القوية
- ج. الاستشهاد بأراء وأقوال من لا يطمأن لعلمه وأمانته
- د. جميع ما ذكر صحيح

السؤال الرابع : دلالة التثاؤب تؤدي الى :

- أ. قلة اهتمام بالشخص الآخر
- ب. التملل وإحساس الطرف الآخر بالعصبية والرغبة بالرحيل
- ج. الشعور بعدم الراحة من الطرف الآخر
- د. التردد وعدم الثقة

السؤال الخامس : قبض اليد والإشارة بالأصبع رسالة سلبية تعني :

- أ. القلق والتوتر
- ب. حركة عدائية توجي بالإهانة
- ج. موقفا متحفظا
- د. التحدي

السؤال السادس : تعتبر من أكثر أدوات الاتصال غير اللفظي صدقا وثقة :

- أ. العينان
- ب. القدمان
- ج. الإذنان
- د. اليدين

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

- أ. النظرة الشاردة
- ب. النظرة العميقة
- ج. النظرة السطحية

د. لاشي مما ذكر

السؤال الثامن : تتنوع الكتابة وفقا لطبيعة المادة :

أ. أدبية ، علمية ، صحفية ، عملية

ب. رسمية ، غير رسمية

ج. دينية ، اجتماعية ، اقتصادية

د. يدوية ، الكترونية

السؤال التاسع : من مجالات الاتصال اللفظي المنطوق :

أ. الحوار

ب. المناقشات

ج. الإعلام المرئي والمسموع

د. جميع ما ذكر صحيح

السؤال العاشر : هي الطريقة المتأنية التي يستخدمها القارئ لفهم مضامين النص ، وتفسيره واستيعاب الأفكار فيه :

أ. القراءة الاستكشافية

ب. القراءة التصفحية

ج. القراءة الدراسية

د. القراءة النقدية

السؤال الحادي عشر : للإنصات أشكالاً متعددة :

أ. مقابلات

ب. اجتماعات

ج. مفاوضات

د. جميع ما ذكر صحيح

السؤال الثاني عشر : تقول الدراسات أن المدراء يقضون من وقت عملهم في الإنصات للآخرين :

أ. ٦٥ - ٩٠ %

ب. ٦٠ - ٩٠ %

ج. ٥٠ - ٩٠ %

د. ٤٠ - ٩٠ %

السؤال الثالث عشر : الإنصات الفعال :

أ. يعبر عن مدى احترامك للآخرين

ب. يؤدي الى تكوين علاقاتهم طيبة مع الآخرين

ج. يجعلك مديرا ناجحا يخافك كل الموظفين

د. (أ + ب) صحيح

السؤال الرابع عشر : واحدة من الآتي ليست من مراحل اكتساب المهارة :

أ. مرحلة اللاوعي والمهارة

ب. مرحلة الرغبة في تعليم المهارة

ج. مرحلة المهارة واللاوعي

د. مرحلة اللامهارة والوعي

الواجب الاول

معنى المهارة لغة : القدرة الازمة لاداء عمل معين خطأ
في رجع الصدى يأخذ المستقبل دور المرسل ، والمرسل دور المستقبل صواب
يستطيع الانسان الاستغناء عن الاتصال خطأ
يبدأ تعلم المهارة بالرغبة في تعلمها صواب
أول مرحلة اكتساب المهارة هي مرحلة الوعي والامهارة خطأ

حل : jooke

الواجب الثاني

يقصد برجع الصدى: ما يحصل عليه المستقبل من المرسل من تعبيرات حول موضوع الرسالة خطأ
من خلال الاتصال يكتسب الانسان خصائص المجتمع صواب
يعتبر قول المدرس للطالب؛ احسنت على الاجابه معيار ايجابي صواب
يتصف الاتصال بالتغير والتجدد صواب
يقسم الاتصال من حيث اللغة الى اللغة المفهومه وغير المفهومه خطأ

حل : اجتهادات

الواجب الثالث

المحاور الذي يجب التحدث عن موضوعات لا علاقة لها بموضوع الحوار ، يسمى (محاورا ثنائيا) صواب
يجب ان تتأخر تعبيرات الجسد عن الكلمات المستخدمة قليلا خطأ
من مهارات المتحدث : تنوع الاداء الصوتي صواب
عض الشفة : دليل على القلق والتوتر عند الشخص صواب
الاتصال غير اللفظي قد يفوق الاتصال اللفظي في التعبير عما تكنه النفس من مشاعر صواب

حل : nayef f

الواجب الرابع

ارجاع الافكار الى قائلها تعتبر من متطلبات الامانة . صواب
من الاساليب العقلية للاقناع : المناقشة المنطقية صواب
الانسان يستطيع ان يتذكر ٢٠ % مما شاهده فقط خطأ
يستحب التخلص من اللوازم اللفظية اثناء عملية الحوار ، مثل : مفهوم ، واضح صواب
من مهارات تنفيذ الحوار : ان تبدأ بالقضايا الخلافية خطأ

حل : احساس الشرقية

- السؤال ١ : قول النبي محمد عليه الصلاة والسلام لعنته بن ربيعة : (قل يا ابا الوليد اسمع) يدل على الرغبة في السماع.
صواب خطأ
- السؤال ٢ : تقول الدراسات ان المدرء يقضون (٦٥ - ٩٠ %) من وقت عملهم في الاستماع للآخرين.
صواب خطأ
- السؤال ٣ : من طرق تحسين القراءة استخدام الاصبع كمؤشر .
صواب خطأ
- السؤال ٤ : من مميزات القراءة ثبات الرسالة دون تغيير او تحريف فيها .
صواب خطأ
- السؤال ٥ : قول الامام علي بن ابي طالب رضي الله عنه (حدثوا الناس بما يعرفون ، أحبون ان يكذب الله ورسوله) يدل على مهارة انتقاء الكلمات وتهذيب الافكار.
صواب خطأ
- السؤال ٦ : من مهارات الاستماع محاولة تكوين انطبعا عن اهمية الرسالة وحقيقتها.
صواب خطأ
- السؤال ٧ : في القراءة تتدخل ثلاثة عناصر للوصول الى الرسالة هي : المعنى الذهني ، ومرور العين على النص المكتوب ، وتفسير الرمز المكتوب .
صواب خطأ
- السؤال ٨ : القراءة النقدية تتطلب المعرفة الواسعة باتجاهات المؤلف وخلفياته والمصادر التي اعتمد عليها ، ومراجعة ذلك لتجنب النسيان .
صواب خطأ
- السؤال ٩ : القراءة السريعة تفيد القارئ في فهم السياق العام والمعنى الاجمالي .
صواب خطأ
- السؤال ١٠ : استخدام لغة لا يفهمها المستقبل يعتبر من عوائق لدى المرسل والمستقبل معا.
صواب خطأ
- السؤال ١١ : طباعة المادة المكتوبة غير الجيدة تعتبر من المشتتات التي تتعلق بمحيط القراءة.
صواب خطأ
- السؤال ١٢ : ينبغي عرض افكار المتحدث حسب الاهمية (الاقل اهمية اولاً ثم الاكثر اهمية) وهكذا .
صواب خطأ
- السؤال ١٣ : من المستحب اطالة النظر في المستمعين عند التحدث معهم .
صواب خطأ
- السؤال ١٤ : قولك لشخص حصل على جائزة تفوق : مبارك ، فان ذلك سيكون في نفسه دائما انطبعا ايجابيا .
صواب خطأ
- السؤال ١٥ : يقسم رجع الصدى من حيث الاتجاه الى فوري ومؤجل .
صواب خطأ
- السؤال ١٦ : من آداب الاتصال ان تعرف بنفسك في بداية الاتصال لمن لم يعرفك سابقا.
صواب خطأ
- السؤال ١٧ : يجب ان تدعم كل فكرة من افكارك كمتحدث بدليل من القرآن الكريم او السنة النبوية الشريفة ، او اقوال العلماء ، او الشعر والقصص.
صواب خطأ
- السؤال ١٨ : رتب خطوات الانصات من اقل درجة الى اعلاها كالتالي : (السماع . الاستماع . الانصات) .
صواب خطأ
- السؤال ١٩ : من مهارات التحدث ان نخالف بأدب ، وان نتحكم بانفعالاتك.
صواب خطأ
- السؤال ٢٠ : ينبغي للمتحدث ان يتوقف وقفات صمت قصيرة ، حتى يتيح للآخرين فهم ومراجعة افكاره.
صواب خطأ
- السؤال ٢١ : الاتصال غير اللفظي لابد فيه من توافق اللغة بين المتحدثين.
صواب خطأ
- السؤال ٢٢ : الاستجابة مطلوبة في الاستماع

- صواب خطأ
السؤال ٢٣ : من اغراض القراءة : القراءة للمتعة ، كقراءة الروايات والقصص.
- صواب خطأ
السؤال ٢٤ : قراءة الفهرس لأجل الاطلاع على موضوعات الكتاب الرئيسية ، وتسمى هذه الطريقة بالطريقة الاستكشافية.
- صواب خطأ
السؤال ٢٥ : تعرف المهارة في الاصطلاح على أنها الاتقان.
- صواب خطأ
السؤال ٢٦ : يساعد الاتصال على فهم الاحداث التاريخية الماضية ، لاتخاذ قرارات مستقبلية .
- صواب خطأ
السؤال ٢٧ : من آداب الاتصال اللفظي : الاختصار في المكالمة ، والحديث مع الشخص نهارا وليس ليلا
- صواب خطأ
السؤال ٢٨ : يجب على المتحدث ان يصيغ افكاره ذهنيا اثناء التحدث
- صواب خطأ
السؤال ٢٩ : مهارة القراءة تعتمد على سرعة القراءة فقط
- صواب خطأ
السؤال ٣٠ : معنى مهارات التحدث : هي القدرة على توظيف اللغة والالفاظ والصوت للتواصل مع الآخرين
- صواب خطأ
السؤال ٣١ : يستحب اثناء الحديث الانفعال دأنا لإظهار اهمية الكلام.
- صواب خطأ
السؤال ٣٢ : اول خطوات الدراسة النقدية : استطلع ثم اسال
- صواب خطأ
السؤال ٣٣ : اول المهارات المطلوبة للإنصات ان تستمع بانتباه للمرسل
- صواب خطأ
السؤال ٣٤ : المستمع سيصدق الاشارات اكثر من اقوال المرسل ، اذا لم تتوافق لغة الجسد مع اللفظ المنطوق
- صواب خطأ
السؤال ٣٥ : يعتمد الإنصات المكتوب على الكتابة لاستقبال المكتوب والقراءة لإرسال المكتوب.
- صواب خطأ
السؤال ٣٦ : يبدأ الاتصال من الاتصال بالذات وفهمها وتقديرها .
- صواب خطأ
السؤال ٣٧ : تقييم الشخص لنفسه بطريقة ايجابية او سلبية يسمى اكتشاف الذات
- صواب خطأ
السؤال ٣٨ : افضل درجة لسرعة الحديث هو التوسط ، وتجنب ان يكون على وتيرة واحدة
- صواب خطأ
السؤال ٣٩ : من توصيات القراءة الدراسية ابعاد النظر عن الصفحة كل ١٥ دقيقة لثوان معدودة
- صواب خطأ
السؤال ٤٠ : تعرف القراءة التصفحية على انها : اسلوب يستعمل في طلب معلومة يريدھا القارئ دون النظر الى سواھا وبسرعة.
- صواب خطأ
السؤال ٤١ : يتعلم الانسان الإنصات في سنواته الاولى من حياته بشكل منظم على الاغلب .
- صواب خطأ
السؤال ٤٢ : يسمى الاتصال الذي يحدث بين الشخص ونفسه اتصالا شخصيا .
- صواب خطأ
السؤال ٤٣ : من مهارات الاعداد الجيد للموضوع ، ان تلخص في النهاية جميع الافكار والنقاط
- صواب خطأ
السؤال ٤٤ : تستعمل القراءة الدراسية في الدراسة على المقررات لتقديم الاختبارات
- صواب خطأ
السؤال ٤٥ : معظم الاشياء التي نعملها تعتمد على الاتصال اللفظي المنطوق لسهولته وسرعته
- صواب خطأ
السؤال ٤٦ : من عوائق الإنصات القلق والخوف عند المستقبل
- صواب خطأ

السؤال ٤٧ : قسم مهارات الاستقبال الى : (مهارات الانصات ، ومهارات الاستماع ، ومهارات السماع)

صواب خطأ

السؤال ٤٨ : يجوز للمتحدث ان يبدأ حديثه مع الآخرين بقصة لشد انتباههم

صواب خطأ

السؤال ٤٩ : يقصد برجع الصدى : ما يحصل عليه المستقبل من تعبيرات حول موضوع الرسالة ، اي ردة فعل المستقبل بعد تلقيه الرسالة من المرسل

صواب خطأ

السؤال ٥٠ : من الكلمات المستحبة اثناء الانصات ان تقول للمرسل : عجيب او غريب ، او اشعر انك تريد كذا وكذا

صواب خطأ

السؤال ٥١ : من العوامل التي تؤثر في القراءة ، الحالة النفسية للكاتب

صواب خطأ

السؤال ٥٢ : أفضل مستويات الاستماع للمتحدث هو الاستماع المتفهم

صواب خطأ

السؤال ٥٣ : كلما كانت حصيلتك اللغوية مرتفعة كلما تمكنت من زيادة اقناع الاخرين

صواب خطأ

السؤال ٥٤ : توصلت بعض الدراسات الى ان الخوف من الحديث امام مجموعة ، يعتلي قائمة المخاوف التي يخاف منها الانسان في حياته

صواب خطأ

السؤال ٥٥ : القراءة تحتاج الى تعلم ، فنحن نشاهدها بعيوننا ، ولكننا نقرأها بعقولنا

صواب خطأ

السؤال ٥٦ : يلجا بعض القراء الى القراءة من الملخص فقط وهذا يسمى طريقه تصفحيه

صواب خطأ

السؤال ٥٧ : يتضمن مقرر مهارات الأتصال إكساب الطالب تلك المهارات

صواب خطأ

السؤال ٥٨ : الاتصال اللفظي المكتوب هو اكثر الوسائل شيوعا

صواب خطأ

السؤال ٥٩ : من مهارات الاعداد الجيد لعرض موضوع ما ، هو الاستعانة بوسائل حديثة كبرنامج (بور بوينت)

صواب خطأ

حل : طلاب وطالبات ملتقى جامعة الملك فيصل والدمام www.ckfu.org

تجميع : د.نصرون