

المحاضرة الثانية

● مفهوم الاتصال (Communication Concept)

- يعتبر العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية.
- أن الاتصال من أكثر الأنشطة ممارسة في حياة البشرية , فهو يحدث لكل فرد منذ ولادته حتى وفاته .
- هو عملية تفاعلية تبادلية بين شخصين لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين.

تعريف الاتصال :

عرفه (Barry) بأنه تلك العملية الخاصة بنقل المعلومات المفهومة من خلال استخدام الرموز المنظورة وغير المنظورة بين الطرفين لتحقيق هدف معين من خلال استخدام وسائل وأساليب مناسبة , وهي عملية معقدة تحتمل كثيرا من الخطأ لذلك فقد أكد على قياس الأثر .

ويمكن تعريف الاتصال على انه "ذلك النشاط الذي يحدث بين طرفين (مرسل ومستقبل) حول قضية ما , يتم تبادل المعلومات والأفكار من أجل تحقيق هدف معين أو حل مشكلة ما .

❖ الاتصال في التراث الإسلامي

● استخدام الألفاظ اللطيفة والمناسبة

قال تعالى : " يا أبت لا تعبد الشيطان إن الشيطان كان للرحمن عصيا " <سورة مريم , آية 44>
" اذهبوا إلى فرعون انه طغى (43) فقولوا له قولنا لعنه يتذكر أو يخشى (44) " <سورة طه>
قال رسول الله صل الله عليه وسلم (الكلمة الطيبة صدقة)

● التبسم

قال الرسول صلى الله عليه وسلم : (تبسمك في وجه أخيك صدقة)

● البدء بالتحية والرد بأحسن منها

قال رسول الله صل الله عليه وسلم : (ألا أدلكم على شيء لو فعلتموه تحاببتم , افشوا السلام بينكم)

قال تعالى "وإذا حييتم بتحية فحيوا بأحسن منها أو ردوها إن الله كان على كل شيء حسيبا" <النساء 86>

● حسن الإنصات والرد الحسن

قال تعالى " ولا تستوي الحسنة ولا السيئة ادفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم , وما يلقاها إلا ذو حظ عظيم " <سورة فصلت 34>

• نبرات الصوت المناسبة

قال تعالى " واقصد في مشيك و اغضض من صوتك إن انكر الأصوات لصوت الحمير"
<سورة لقمان 19>

• وجوب الكلام النافع

قال تعالى " فليتقوا الله وليقولوا قولاً سديداً " < سورة النساء 9 >

• قول المعروف و الكلام الطيب

قال تعالى " قول معروف ومغفرة خير من صدقة يتبعها أذى والله غني حليم " < سورة البقرة 263 >

• ضبط الأحاسيس والانفعالات

قال تعالى " الذين ينفقون في السراء والضراء والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين " < سورة آل عمران 134 >

■ أهمية الاتصال :

- ❖ يعتبر إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن يتعلمها الأفراد بمختلف أصنافهم سواء كان القادة أو أولياء الأمور أو المعلمون أو الطلاب .. الخ.
- ❖ الاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الأجيال , اذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والاحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر , وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والالفاظ فقط , بل يتعدى ذلك إلى الصور والاشكال والرسوم والرموز المختلفة .

ويحدث الاتصال لجميع الأفراد الحقيقيين كالأشخاص , والاعتباريين كالمؤسسات والهيئات والادارات في كل الاوقات .

- ❖ وقد أثبتت بعض الدراسات أن 85% من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية مع ذاته ومع الآخرين , حيث يقوم الاتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة , فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم ليتمكنوا من تنمية ذواتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على أفضل وجه

• أهداف الاتصال :

1. أهداف متعلقة بالاستجابة للحاجات الأساسية

- البقاء والحفاظ على قيد الحياة .
- الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان .
- الحاجة إلى الإقناع .

2. أهداف متعلقة بالجوانب الاجتماعية

- التعاون مع الآخرين .
- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع .

3. أهداف متعلقة بالجوانب الاقتصادية

- الحصول على المعلومات .
- فهم العالم من حولنا .

4. أهداف متعلقة بجوانب التعبير عن الذات

❖ عناصر الاتصال ::

- المرسل
- الرسالة
- القناة أو الوسيلة
- التشويش
- المستقبل
- رجوع الصدى أو التغذية الراجعة
- بيئة الاتصال

المرسل أو المصدر (Sender):

وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى الطرف الآخر , والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد أو مجموعة) بإنشاء رسالة ونقلها اليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته , ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الاتصال وعليه عبء أكبر في فاعلية وكفاءة عملية الإتصال واستمرارها .

ونظرا لأن عملية الاتصال عملية مستمرة ودائرية فإن المرسل لا يبقى دوره منحصرأ في عملية الإرسال طوال فترة التواصل بل يتحول إلى مستقبل عندما يصبح الطرف الآخر مرسلا , وهكذا تتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل طوال فترة التواصل .

المستقبل (Receiver):

وهو الطرف الذي يستقبل الرسالة من المرسل , ويقوم المستقبل بعدة أدوار منها :

✓ **استقبال الرسالة :** ويجب أن يكون استقبال المستقبل للرسالة كما أرسلها المرسل دون تعديل أو تحريف أو تشويه أو حذف أو إضافة .

✓ **فك ترميز الرسالة :** وذلك بترجمة رموز وكلمات وعبارات الرسالة وتحويلها إلى نفس المعاني التي يقصدها المرسل , إذ غالباً ما يتم تفسير الرسالة وفك رموزها بطريقة تختلف عما يقصد المرسل نظراً لاختلاف الظروف النفسية والاجتماعية والثقافية بين المرسل والمستقبل .

✓ **الاستجابة للرسالة** : ويقصد بها اتخاذ الإجراء المطلوب من الرسالة والذي يقصده المرسل من رسالته , وتتوقف عملية الاستجابة للرسالة على قوة العلاقة و مدى الثقة بين طرفي عملية الاتصال .

❖ **الرسالة (Massage):**

- تعتبر الرسالة محور عملية الاتصال , وتأخذ الرسالة صوراً عديدة منها :
- الكلمات – الرموز- الإيماءات – حركات الجسم – نبرة الصوت – المؤثرات الصوتية – المقتنيات الشخصية – الانطباع .

❖ **القناة أو الوسيلة (Channel):**

- هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة سواء كانت شفوية أو كتابية أو إلكترونية بين طرفي الاتصال أثناء عملية الاتصال .

❖ **التشويش على الرسالة (Noise):**

- هي المؤثرات التي تدخل على العملية الاتصالية فيغير في المعنى المراد إيصاله بدرجات متفاوتة .

■ **تنقسم مؤثرات التشويش إلى نوعين :**

1. **المؤثرات الخارجية**

مثل الضوضاء كحدوث تداخلات صوتية مثل أصوات السيارات والتلفاز، والروائح ودرجة الحرارة.

2. **المؤثرات الداخلية**

وهي المؤثرات النفسية والتشويش الداخلي في عقل الإنسان، وتشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل، مثل الأفكار المسبقة التي تكونها عن الآخرين قبل أن نلتقي بهم، وفي بعض الأحيان قد تؤثر نبرة صوت المتحدث على نفسية المستقبل بطريقة قد تغير المعنى المراد من الرسالة.

❖ **التغذية الراجعة (Feedback):**

ويقصد بها رد الفعل من المستقبل على الرسالة الاتصالية وهي الإشارة التي تعبر عن مدى فهم واستيعاب المستقبل للرسالة , حيث تتصف عملية التغذية الراجعة بأنها عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل وكلمات زادت التغذية الراجعة كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة .

❖ **بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه (Communication Environment):**

يعني هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال . وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته , ألوانه , ترتيبه , درجة الحرارة فيه .

المحاضرة الثالثة

خصائص الاتصال :

عملية مستمرة - عملية متكاملة - عملية رمزية - عملية ديناميكية - حتمي وضرورية - غير قابل للتراجع - قصدي وغير قصدي - متداخل ومتشابك .

أنواع الاتصال:

1. الاتصال الذاتي
2. الاتصال الشخصي
3. الاتصال الجمعي
4. الاتصال الجماهيري
5. الاتصال الثقافي

• الاتصال الذاتي :

- هو الاتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت , وهو أحد أكثر الأنواع استخداماً في حياتنا اليومية . حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه هو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلد , مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار , أو التهيؤ لحضور اجتماع , حيث تكون وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك .

• الاتصال الشخصي :

- هو الاتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر , وهو أفضل أنواع الاتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة , مما يمكن قائم الاتصال من تعديل رسالته وتوجيهها , كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل , مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصدقات حميمة بين الأفراد .

■ ينقسم الاتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد إلى النوعين التاليين :

❖ الاتصال الثنائي

- يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الآخر من خلال الرسائل اللفظية و الغير لفظية فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل التشويش على الرسائل , وقد يتم ذلك الاتصال وجهاً لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف و الانترنت .

❖ الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة

- وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الأسرة أو مجموعة الأصدقاء , حيث يوجد مجموعة من المرسلين و المستقبلين في نفس الوقت , وبذلك تكون عملية الاتصال أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي , وتزداد فرصة التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الاتصالية .

❖ الاتصال الجمعي :

- يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الأصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لإتخاذ قرار أو حل مشكلة , وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة .

❖ الاتصال الجماهيري:

- هو الاتصال الذي يكون موجهاً لجمهور كبير غير متجانس الأفراد , وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية , وغير قادرين على أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال , حيث لا يمكن اتمام عملية الاتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة .

■ يحدث الاتصال الجماهيري من خلال :

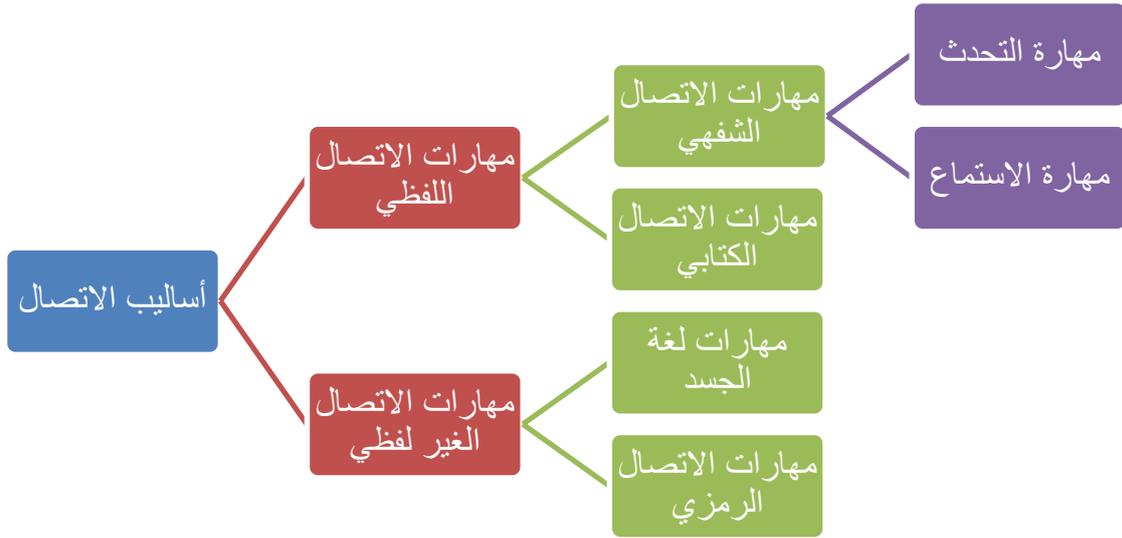
- ❖ وسائل الاتصال التقليدية : كالكتب والمجلات والصحف والنشرات .
- ❖ وسائل الاتصال الإلكترونية : كالجوالات والاذاعة والتلفاز والانترنت .
- لذا فإن فرصة التفاعل والتغذية الراجعة بين طرفي الاتصال تكون ضئيلة جداً بل ومنعدمة في كثير من الأحيان .

❖ الاتصال الثقافي :

- هو الاتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة بل من ثقافات مختلفة , حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات والرموز اللفظية وغير اللفظية , وحينئذٍ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسبة فإذا غاب هذا الوعي فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم .

المحاضرة الرابعة

أساليب (وسائل) الاتصال



أولاً : الاتصال اللفظي (Verbal Communication)

يتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو جماهيرية , حيث تؤثر بما نسبته 7% من الاتصال .

أنماط الاتصال اللفظي :

- بصري
- حسي
- سمعي

أنواع الاتصال اللفظي :

- اتصال كتابي
- اتصال شفهي

1. مهارات الاتصال الكتابي :

- هي الطريقة التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المكتوبة عن طريق استخدام الورقة والقلم أو رسائل الاتصال الالكترونية مثل التقارير , الخطابات , المذكرات , المحاضرات ... الخ .

- ويتميز هذا النوع من الاتصال بوجود فرصة لإختيار كلمات الرسالة ومراجعتها بتأني قبل إرسالها وإمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة .

■ ويجب أن يتوافر فيه عنصرين وهما :

1. الوضوح لكل من الكاتب والقارئ .
2. القدرة على توصيل المعلومات المراد إرسالها .

■ المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي :

■ مهارة القراءة

- وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها إلى معاني و مدركات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقة للكلمات دون تحريف أو تشويه .
- مهارة الكتابة
- وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة و إتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة .

2. مهارات الاتصال الشفهي :

- وتشمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال , ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي :

مهارة التحدث

- وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها .

مهارة الاستماع

- وهي القدرة على إعمال العقل فيما يقال و الانفعال معه والاستجابة الصحيحة له .

❖ مقومات الاتصال الشفهي :

- ✓ الرغبة الشخصية
- ✓ وضوح الصوت
- ✓ التكرار
- ✓ التشجيع والتجاوب
- ✓ التغذية الراجعة

❖ مهارات الإتصال الشفهي :

1. مهارة التحدث (Conversation Skill)

هي تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته باستخدام كلمات منطوقة .
حيث يعتبر التحدث ناقل للفكر والمشاعر , و أداة تعيين الأحداث وتبادل المنافع وبالتالي هي جزء من شخصية الفرد و دالة على سلوكه .
ويمكن تعريف التحدث بأنه : " عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء بين طرفي الاتصال " .

عناصر عملية التحدث :

الطلاقة : ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات و الألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم .

صحة التعبير : ويقصد بها قدرة الفرد على استخدام الألفاظ والكلمات لوصف الموقف وصفاً دقيقاً واضح المعنى والدلالة .

سلامة الأداء : ويقصد بها قدرة الفرد علإخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة .

الانسباب : ويقصد بها قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها في صورة مترابطة .

خطوات عملية التحدث :

الاستثارة – التفكير – الصياغة – النطق

المؤثرات الصوتية :



لا يتوقف المتحدث على مجرد إلقاء الكلمات والجمل , بل يتأثر المتحدث بأسلوب الإلقاء و إضافة بعض المؤثرات الصوتية أو اللفظية للكلمات , حيث يكون تأثيرها على عملية الاتصال بنسبة 38% والصوت هو الوسيلة الحيوية لنقل الرسالة الإتصالية , وتؤثر المؤثرات الصوتية بدرجة كبيرة على مصداقية الرسالة خاصة عندما لا نستطيع رؤية المتحدث , كما في حالة التحدث عبر الهاتف , وللمؤثرات الصوتية الدور الأكبر في توضيح المعنى المقصود من الرسالة أكثر من كلمات الرسالة ذاتها .

2. مهارة الاستماع

تعد مهارة الاستماع إحدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية و وضوحها عند التعامل مع الآخرين , ويستدل على أهميتها من قوله تعالى (والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون) <سورة النحل 87>

ويمكن تعريف مهارة الاستماع بأنها : "مهارة يهتم فيها الشخص المستمع بحديث الشخص المتكلم بقصد فهم ما يقول , ويركز انتباهه إليه , ويحاول تفسير أصواته و إيماءاته وكل حركاته ."

أهمية الاستماع :

- السمع أو لحاسة تقوم بعملها بعد الميلاد

- يتسم السمع بالقدرة على الشمول و الإحاطة للمواقف المحيطة بالفرد
- يمكن للفرد أن يتكيف في المعيشة بشكل طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر
- الاستماع إلى خبرات الآخرين شرط أساسي للنمو اللغوي , بالإضافة إلى اكتساب معلومات جديدة
- يعمل الاستماع إلى الآخرين على تحسين العلاقات و تأكيد الأهمية الذاتية
- يساعد الاستماع على إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين

الفرق بين السماع و الاستماع و الإنصات :

السماع : هو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه , وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشرية المختلفة .

الاستماع : هو استقبال الصوت و وصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الانتباه , والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم , أو غرض يراد تحقيقه .

الإنصات : وهو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والنتيجة عن إعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات , ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها , والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالترك , فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات , فالإنصات هو أعلى مراتب الإسماع . **وفي ذلك يقول الله تعالى (و إذا قرئ القرآن فاستمعوا له و أنصتوا لعلكم ترحمون) <سورة الاعراف 204>**

مراحل عملية الاستماع (Listening Skill Stages) :

الإنتناب < التفسير < الإستيعاب < التذكر < التقييم < الإستجابة .

■ تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات :

➔ **الشخص المنصت النشط :** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز , ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة , وذلك لفهم مضمون الرسالة , و ما وراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل .

➔ **الشخص المنصت :** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة , ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل , وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل

- **الشخص المنصت جزئياً** : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة , ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار إهتمامه دون بقية الرسالة , ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً بإستخدام كل العمليات العقلية السابقة الذكر , بل بإستخدام بعضها دون الآخر.
- **الشخص الغير منصت** : وهو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة , ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة , ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط .

ثانياً الاتصال غير اللفظي:

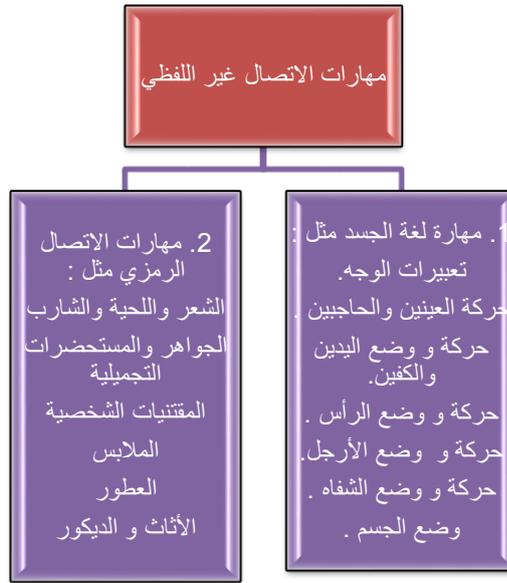
ويمكن تعريفه على أنه " العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والإنطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ " .

ويتم الاتصال غير اللفظي من خلال إصدار الحركات المختلفة من أعضاء الجسم أو من وضعية الجسم بأكمله , كما يتم من خلال الاشارات والإيحاءات التي يصدرها الشخص بقصد أو بدون قصد من خلال مظهره الخارجي ومقتنياته الشخصية . كما أنه لا يمكن التحكم به .

وقد أشارت العديد من الدراسات أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة تنتقل إلى الشخص الأخر و أن ما بين 80-90% من الرسالة يمكن أن تنتقل بهذه الطريقة

خصائص الاتصال غير اللفظي :

- يعتمد على اصدار الإشارات و الإيحاءات و الحركات الجسدية .
- يعتمد غالباً على حاسة البصر .
- يستخدم رموزاً و إشارات ذات معنى .
- غير خاضع لقواعد اللغة العربية .
- عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات , كالابتسام والخوف والخجل .
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الانساني .
- أشد تأثيراً على المستقبل من الاتصال اللفظي .
- يتمتع بدرجة عالية من الصدق .
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات .
- أكثر قوة وتأثيراً حيث يتم فهمه مباشرة وبطريقة فورية .
- يصدر غالباً بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير .



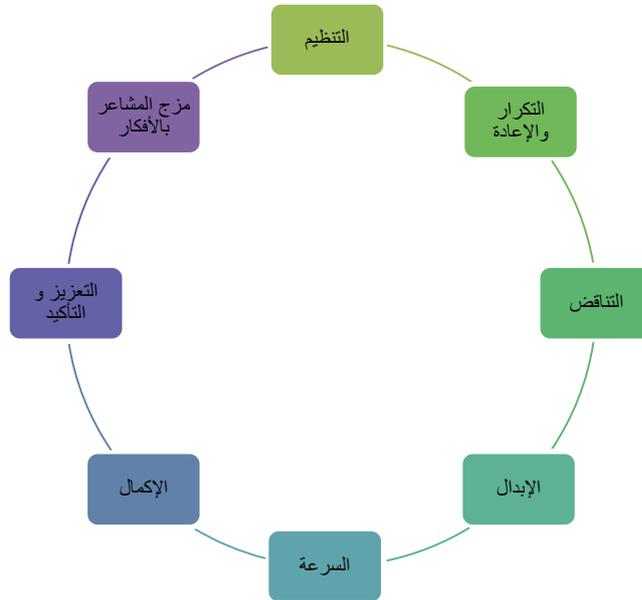
❖ طرق تحسين الاتصال غير اللفظي :

- يمكن تحسين عملية الاتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي :
- الانتباه لطريقة المشي و وضعية الوقوف .
- محاولة توافق الحركات والإشارات غير اللفظية مع الكلمات والألفاظ .
- اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل .
- إستخدام التواصل البصري طبقاً للعادات السائدة .
- محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في إتجاه واحد .
- حاول أن تكون نظراتك معبرة .
- تجنب الإفراط في النظر لأسفل .

- الحرص على اعتدال قامة الجسم أثناء الوقوف .
- تجنب الحواجز المادية التي تفصل بينك وبين محدثيك.
- احرص على الاعتدال في المظهر الجمالي .
- استخدم إشارات اليد المعبرة .
- الحركة أثناء التحدث وعدم الوقوف في مكان واحد.
- تجنب تشبيك أو ضم الذراعين .

العلاقة بين الاتصال اللفظي و الاتصال غير اللفظي :

العلاقة بين تأثير الإتصال اللفظي وتأثير الاتصال غير اللفظي في العملية الإتصالية علاقة قوية , ويمكن تحديد تلك العلاقة فيما يلي :



معوقات الإتصال :

1. شخصية
 - ◆ المرسل
 - ◆ المستقبل
2. مادية
 - ◆ الوسيلة
 - ◆ الرسالة
 - ◆ البيئة الإتصالية

3. معنوية

- ◆ أهداف الإتصال
- ◆ كيفية الإتصال توقيت الإتصال

آليات تحسين مهارات الاتصال :



من أهم معوقات الاتصال :

- عيوب النطق و الكلام عند المرسل
- عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة
- انخفاض الصوت بدرجة كبيرة لا يمكن سماعها من الطرف الأخر
- التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل
- الخالة النفسية غير المناسبة للمستقبل
- الهدف من الاتصال غير واضح لطرفي الاتصال أو لأحدهما
- أهداف الاتصال تتعارض مع القيم الدينية والثقافية واعراف المجتمع
- المظهر الشخصي العام , وما يحمله من رسائل ضمنية سلبية
- ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الاتصال

المحاضرة الخامسة

مقدمة :

إن مهارات الإلقاء والقدرة على عرض الأفكار وتوصيلها للآخرين تعد من أهم متطلبات و عوامل نجاح الأفراد , بل إنها أصبحت مطلباً هاماً و أساسياً للحصول على الوظيفة المتميزة , وعقد الصفقات الناجحة و كذلك القدرة على التفاوض والحوار الفعال .

تعد مهارات الإلقاء إحدى مهارات التحدث المهمة التي تستوجب إعداداً جيداً من قبل الشخص المتحدث , وتهدف ال التأثير على الحضور واستماليته واقناعه بالموضوع المراد .

ويمكن تعريف المهارة بأنها : القدرة على تنفيذ امر ما بدرجة اتقان مقبولة وتحدد درجة الاتقان المقبولة تبعاً للمستوى التعليمي للمتعلم والمهارة أمر تراكمي تبدأ بمهارات بسيطة وتبنى عليها مهارات اخرى وهي تحتاج لأمرين :

1. معرفة نظرية

2. تدريب عملي

مفهوم مهارة الإلقاء :

فن ومهارة ومواجهة ومشاهدة الحضور , حيث يهتم الإلقاء والعرض الفعال بعدد من العناصر والمهارات المهمة الأساسية التي يجب على الفرد اتقانها ليجعل العرض أكثر تشويقاً و جاذبية للحضور .

أهمية الإلقاء:

1. أنه يساعدك في نجاحك الأكاديمي : فإذا نظرت إلى مفردات و كلمات أي مقال أو كتاب ستجد كلمات مثل تحليل, بحث, تنظيم إعداد, تقديم, وهي المهارات التي يستخدمها المتحدث في ترتيب و إلقاء محاضراته, وهي أيضاً مهارات مهمة ستساعدك في دراستك الأكاديمية , وبنفس الوقت ستساهم في نجاحك المهني .

2. الإلقاء يُمكنك من زيادة معارفك : فاعتماداً على إحدى الدراسات, فإننا نتذكر :10% مما نقر, و 20% مما نسمع , و 30% مما نراه , و 70% مما نتكلمه .

3. أن الإلقاء سيساعدك في بناء قوة ثقتك بنفسك: و تقديرك لنفسك في معظم دورات الإلقاء ودورات إعداد الملقين يتم تخصيص جزء من الدورة لمناقشة " الخوف من التكلم أمام مجموعة من الناس " حيث يتم التدريب على تحويل مفهوم "الخوف" إلى "ثقة بالنفس" ويتم ذلك من خلال التطبيق العملي فقط . هذه "الثقة بالنفس" التي سترحبها ستساعدك في تقديم أي تقرير صوتي أمام أية جهة أو عندما يطلب منك ألقاء بضعة كلمات قبل استلامك لجائزة أو مكافأة ما في عملك .

4. للإلقاء فوائد كثيرة على مستوى المجتمع: فهو يساعدك في لعب دورك في المجتمع , فهو التواصل الذي يربطنا ببعضنا بعضا, ويعد جزءاً مهماً في خلق أو تشكيل مجتمع من المواطنين النشيطين. وفي تاريخنا الكثير من الشخصيات التي تستطيع تذكرها الآن والتي كان لها تأثير كبير على مجتمعاتنا.. حيث استخدموا قوة الكلمة ليحصلوا على الإجابة المناسبة من مستمعهم .

أساسيات المُلقي الجيد

تتوقف فعالية العرض على شخصية القائم بالعرض ومهاراته الشخصية في أثناء العرض, ولكي يكون المُلقي ذو إلقاء جيد وفعال يجب أن يتدرب على عدد من المهارات المهمة, ويتصف بعدد من الصفات التي تساعده على أداء العرض بطريقة جيدة, ومن أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص المُلقي وتتوافر فيه ما يلي :



➤ **العلم:**

حيث ينبغي للمُلقي أن يتصف بمعرفة ما يقول وأن يحيط بما يتحدث عنه, حتى يتمكن من الإجابة على الأسئلة الموجهة له, وهنا ينبغي عليه أن يتبحر في المادة التي يقدمها .

➤ الإعداد الجيد:

وهو ما يسمى بالتحضير حيث أن الإعداد المسبق للمادة يساعد الملقي على أن يكون قريباً من أجزاء موضوعه و أن يعرف كيف يبدأ وكيف ينتهي .

➤ فن إيصال المعلومة وإدارة الوقت:

وهو قدرة الملقي على إيصال المعلومة المطلوبة بالشكل المطلوب في الوقت المناسب, وهي تمكنك من الوعي بفقرات حديثك من التركيز على المهم في أجزاء كلماتك بحيث تكون قادراً على أعداد وتقديم عرضك بناءً على الوقت المتاح لك .

➤ المهارة اللغوية:

وهو امتلاك الملقي لمعجم واسع من الألفاظ يزوده بقدرة فائقة على التعبير عن المعنى بأفضل أداء, يقول الرسول صل الله عليه وسلم "أوتيت جوامع الكلم".

➤ الثقة بالنفس:

فالملقي الواثق من نفسه سيكون أقدر على تسيير دفة موضوعه داخل القاعة بكل اقتدار, وأن يكون ذا شخصية ثابتة ليحقق النتيجة المطلوبة بأفضل الطرق.

➤ الصدق:

وهو من الصفات المهمة لأن صدق المشاعر وأمانة النقل ودقة المعلومة الإجابة بصدق, أمور مهمة لا بد من نوافرها لدى الملقي .

➤ مراعاة الحضور:

وهو أن نخاطب الحضور على قدر عقولهم, لا أن نستخدم لغة أعلى منهم, ولا أدنى منهم, ولذا يجب على الملقي أن يكون ثاقب النظر وأن يختار الأسلوب المناسب واللفظ المناسب .

➤ الاستماع الجيد:

إن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد, وهو دليل على رغبة الملقى في أن يلبي احتياج الحضور و أن يعزز ثقتهم بأنفسهم بالإنصات لهم .

➤ القدوة الحسنة:

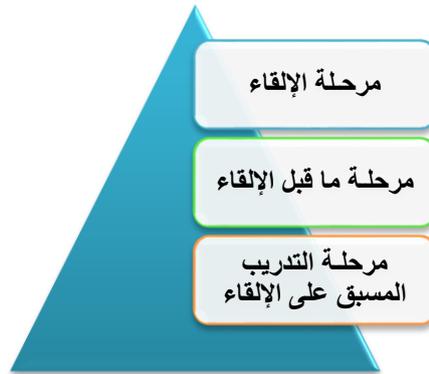
يجب أن يكون الملقى قدوة للحضور فيما يقول, حيث يجب أن يكون أول المقتنعين والمنفذين لما يقول.

يقول طارق بن زياد في خطبته المشهورة: "اعملوا أني أول مجيب لما دعوتكم إليه".

لاتنه عن خلق وتأتي بمثله عار عليك إذا فعلت عظيم
ابداً بنفسك فانها عن غيرها فإذا انتهت عنه فأنت حكيم

المحور الثاني : مراحل مهارة الإلقاء الجيد

وللقيام بالإلقاء بشكل جيد ينبغي أن يطبق الفرد المراحل التالية :



أولاً: مرحلة التدريب المسبق على الإلقاء

- 1) احرص على قراءة الموضوع أكثر من مرة لمزيد من الاتقان و الجودة , تدرب على إلقاء الموضوع و استعن بزملائك في ذلك .
- 2) حدث نفسك بشكل إيجابي (أنا سوف أستطيع ان ألقى الموضوع بتميز....أنا لدي القدرة والموهبة التي تمكنني من الإلقاء... سوف يكون القائي متميز بإذن الله).
- 3) تمرن على عملية الاسترخاء كالتنفس بعمق لدقيقة واحدة .
- 4) تدرب في بيئة مشابهة لمعرفة ردود الافعال المتوقعة والاستفادة من الملاحظات لتعزيز الايجابيات.

ثانياً: مرحلة لحظات ما قبل الإلقاء

تعد هذه اللحظات صعبة وخصوصاً على الشخص الذي لم يخض التجربة من قبل , حيث يظن أن الآخرين يعرفون ما يدور بداخله من توتر فيخاف من التعثر أمامهم فيسخرون منه ويستخفون به , وللتخلص من هذا الخوف ينبغي على الفرد القيام بما يلي:

1. احرص على الحضور للمكان المخصص مبكراً لأنك ستري أن الحضور ليس وحدة واحدة انما هم اشخاص جاءوا واحداً واحداً وبالتالي شكلوا هذا العدد .
2. تحدث مع الاشخاص المحيطين حولك في أي موضوع .
3. ابتسم وثق بالإعداد المسبق .
4. أدر تديباً استرخائياً سريعاً .
5. توكل على الله وثق ان الامور ستسير على ما يرام واستعن بالله .
6. ادخل بخطوات هادئة وانظر بعموم دون التركيز على شخص أو فئة معينة .

ثالثاً: مرحلة الإلقاء

لكي تكون ملقياً بارعاً احرص على تطبيق مهارات الاتصال الشخصي بفاعلية اثناء الإلقاء وهي كالتالي :

أ- تعبيرات الوجه:

- ابتسم فالابتسامة قبل بداية الحديث لها تأثير سحري في ارتياحك و ارتياح الحضور .
- نوع تعبيرات وجهك بحيث تتناسب مع الموقف .

ب- وضع الجسم والحركة:

- الوقوف الطبيعي بحيث يراعي (تجنب الميل للأمام أو الخلف بحيث تكون احدى قدميك متقدمة عن الأولى بنصف خطوة ,رفع الرأس بشكل مناسب , الحركة الهادئة المتزنة, الوقوف المستقيم)
- حركة اليدين السليمة بحيث يراعي إذا كان بيدك قلم أو أي شيء اخر فلا تعبت به , استخدم يديك للتعبير عن الاحجام والارتفاعات , واستخدام الحركات المشهورة كفتح اليدين للدعاء او التلويح بباطن اليد للوداع , اذا شعرت ان يديك ترتجفان امسك بشيء امامك لفترة وجيزة كالمنصة او وضعها خلفك لفترة وجيزة.

ج- الملابس والمظهر:

- ارتد ملابس مناسبة للموقف .
- تأكد من النظافة والترتيب .
- تأكد من تناسق الألوان .
- اختار حذائك بعناية ليتناسب مع ملابسك .

- اغلق جميع ازرار ملابسك.
- استعمل الطيب و تأكد من طيب رائحة الفم .

د- النظر بالعينين:

- انظر بحركة بطيئة, ولا تنظر بالتفاتات مفاجئة.
- اذا كنت خائفاً فانظر إلى جباه المستمعين وليس إلى عيونهم .
- انظر إلى الحضور جميعهم ولاتركز على بعضهم .
- أشعر كل واحد من الحضور كأنك تتحدث اليه شخصياً .

هـ - الصوت والتنوع الصوتي:

- انطق الكلمات بوضوح ولا تجعلها متداخلة .
- نوع سرعتك حسب الحديث .
- اظهر انفعالاتك بما يتناسب مع الموقف (غضب , ضحك , سرور).
- استخدم طبقة الصوت المريحة لك والمناسبة لأدائك .
- نوع نبرات الصوت بما يتناسب مع الموقف .
- لا تكرر بعض الكلمات بكثرة والتي تسمى اللزمة مثل في الحقيقة... أو يعني ... الخ .

و- الوقفات:

- ركز على الكلمات المهمة و اضغط عليها .
- قف قبل وبعد كل جملة مهمة , لأن الوقفات في بعض المواقف اهم من الكلام نفسه .
- لا تستعجل لأن الوقفات تبدو لديك اطول مما تبدو للجمهور .
- قف عند حدوث أي ازعاج .
- قف عند التصفيق .

ز- الذات الطبيعية:

- لا تقلد غيرك في صوته أو لبسه أو طريقة حركته .
- لا تبالغ في حركة اليدين لأنها ستبدو للآخرين غير طبيعية .
- لا تتصنع الضحك .
- لا تتكلف في استعمال الفصحى أو البلاغة أو السجع .
-

ح- المرح والفكاهة:

- استخدم الطرفة لكسر حاجز الملل وشدة انتباه الحضور .

- تأكد من مناسبة الطرفة للموقف .
- ابتعد عن الفكاهة التي تحتوي على اهانة أي شخص من المستمعين.
- قدم الطرفة المختصرة و السهلة والجديدة التي لا تحتاج لشرح .

المحاضرة السادسة

الوحدة الثانية (الجزء الثاني)

مهارات الإلقاء و التقديم و اعداد العروض الفنية

■ محتويات الوحدة الثانية ..:

- ✓ مفهوم مهارة الإلقاء.
- ✓ اساسيات الملقى الجيد.
- ✓ مراحل مهارة الإلقاء.
- ✓ العناصر الأساسية لمهارات الإلقاء والعرض الفعال.
- ✓ مواصفات ومحاور العرض الفعال.
- ✓ مؤشرات تفاعل الجمهور مع مقدم العرض.
- ✓ مهارة كسر الجمود واعداد العروض التقديمية.

■ الأهداف التعليمية للوحدة الثانية ..:

يتوقع من الطالب بعد الانتهاء من هذه الوحدة ان يكون قادر على ان :

- ✓ التعرف على مفهوم العرض و الإلقاء و أنواعه.
- ✓ يستخدم أسلوب كسر الجمود و تطبيقه في العروض.
- ✓ يقوم بتطبيق مهارات الاتصال الشخصي في الإلقاء.
- ✓ يكتسب الثقة في النفس ومهارة توكيد الذات.
- ✓ يتعرف على الية مهارة كسر الجمود المناسبة.
- ✓ يستخدم مهارة العرض و الإلقاء بطريقة علمية منظمة.
- ✓ يتعرف على مواصفات الملقى الجيد و العرض الجيد.
- ✓ يستنتج أهمية استخدام مهارة العرض و التقديم في التأثير على الجمهور.
- ✓ يتعرف على اسس و استراتيجيات اعداد العروض الفنية.

■ العناصر الأساسية لمهارات الألقاء و العرض الفعال ..:

- ✓ مهارات العروض السلوكية.

✓ مهارات العروض الفنية.

✓ مهارات كسر الجمود.

• مهارات العروض السلوكية .:

تعرف مهارات العروض السلوكية بأنها المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الملقى بما يؤثر ايجابيا على الحضور مثل المظهر و أسلوب الكلام و الثقة بالنفس و الطلاقة و الاتصال المرن و استخدام لغة الجسد الايجابية.

• مهارات كسر الجمود .:

تعرف مهارة كسر الجمود بأنها المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الحضور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على اضافة عنصر الأثارة و التشويق ولفت انتباه الحضور و مساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض باستخدام الإمكانيات المعنوية و المادية الممكنة و المتاحة كالكلمات و الحركات و الأساليب المتنوعة لهيئة بيئة ممتعة و جذابة.

• مهارة العروض الفنية .:

تعرف مهارة العروض الفنية بأنها المهارات المتعلقة بفنيات العرض و عناصره وما يحتويه من بيانات و معلومات و حقائق و طرق عرضها وكيفية ترتيبها و الأدوات اثناء العرض كأجهزة الحاسوب و الأجهزة الصوتية بالإضافة الى تجهيزات و ترتيب المكان.

■ مواصفات العرض الفعال .:

تتميز العروض الفعالة بعدد من العناصر الأساسية التي تجعل من العرض أسلوبا شيقا وجذابا ومؤثرا في الجمهور، ولكي يكون العرض فعالا فإنه يجب أن يتّصف بالجودة وذلك بأن يشتمل على عناصر التشويق والدقة والتنظيم، ومن أهم المواصفات التي يجب أن تتوفر في العرض الفعال ما يلي .:

✓ يثير انتباه الحضور.

✓ يتناسب مع اهتمامهم.

✓ منظم و واضح.

✓ منهجي ومتناسق في تتابعه.

✓ يجيب على تساؤلات الحضور.

- ✓ يعتمد على الحقائق والاثباتات.
- ✓ يقدم بشكل واسلوب مرن وبعيد عن التكلف.
- ✓ يقدم في جو من المرح والتسلية والترحيب.
- ✓ ذو قيمه مضافه وله أثر ايجابي على الحضور.
- ✓ يتجاوز توقعات الحضور.
- ✓ يتيح للحضور المشاركة وابداء آرائهم.

• محاور العرض الفعال ::

تعد مهارة العرض من المهارات المهمة التي تحتاج إلى إعداد وتدريب بصفة مستمرة للوصول إلى التحسين والالتقان ، وحتى يكون العرض فعالا فإنه يجب الاهتمام بجميع عناصر العرض من حيث الأهداف والاسلوب والمحتوى والمكان والاعداد وغيرها من المحاور التي تكونه، وسوف نتناول محاور العرض من خلال ثلاثة مراحل أساسية قبل وأثناء وبعد العرض ، وذلك كما يلي :

- ✓ ما قبل العرض .
- ✓ اثناء العرض .
- ✓ بعد العرض .

■ المرحلة الأولى :: مرحلة ما بعد العرض

- ✓ اهداف العرض.
- ✓ موضوع العرض.
- ✓ وقت العرض.
- ✓ مكونات العرض.
- ✓ الجمهور المستفيد.
- ✓ كيفية الأعداد.
- ✓ مكان العرض.

• اهداف العرض ::

وهنا يجب يسأل الفرد نفسه السؤال التالي :

لماذا يعرض ؟

حيث يجب على القائم بالعرض ان يحدد هدفة من العرض تحديدا دقيقا , وأن يكون الهدف واضحا في ذهنه أثناء العرض , وببساطة فأن الهدف هو ما يصبو اليه الإنسان و الهدف من العرض هو ما يريد ان يحققه صاحب العرض في نهاية العرض مع ملاحظة ان الهدف يجب ان يكون واقعيًا و مشروعًا و مناسب .

• موضوع العرض ::

وهنا من الأجدر ان يسأل الفرد نفسه السؤال التالي :

ماذا سيعرض ؟

والغرض من السؤال هو تحديد الفكرة الرئيسية من العرض و الموضوع الذي سيعرضه على الآخرين هل هو منتج ام خدمة ام تدريبًا ام ماذا , ويجب ان يكون الموضوع محددًا تحديدا دقيقًا بعيدًا عن الغموض او الضبابية , كما يجب على الفرد تحديد العناصر الأساسية للموضوع و الأمثلة التي يؤيد بها وجهة نظره و الموضوعات المشابهة و الأدلة و الشواهد العلمية وغيرها من العناصر المتعلقة بالموضوع ذاته .

• كيفية اعداد العرض ::

حيث يكون السؤال المنطقي هنا :

كيف أعد العرض المناسب ؟

حيث يجب التهيئة النفسية للفرد وتحديد اجزاء و مفردات العرض و افكاره الرئيسية و الفرعية و ترتيبها ترتيباً منطقياً و تسلسلياً و مترابطاً .

• الجمهور المستهدف ::

وهنا يجب على الفرد تحديد الجمهور المستهدف و صفاته و ذلك بطرح السؤال : لمن سيقدم العرض ؟

وذلك ان محتوى و اسلوب العرض يعتمد على خصائص الجمهور المستهدف من حيث كافة عناصره , ويتم تحديد خصائص الجمهور المستهدف من خلال توضيح النقاط التالية :

خصائص الجمهور ::

- ✓ عدد الحضور
- ✓ المستوى العلمي و الثقافي .
- ✓ المستوى الاجتماعي .
- ✓ المستوى الاقتصادي.
- ✓ المستوى الوظيفي .
- ✓ المرحلة العمرية .
- ✓ المهن و الأعمال.
- ✓ التوجهات و الرغبات و الميول.
- ✓ الاحتياجات .
- ✓ الجنس.
- ✓ القيم و المعتقدات.

حيث لكل لفنة من هذه الفئات اسلوب خاص يناسبه ويتم التحدث من خلاله.

• العرض ذاته .:

وهنا من المفيد ان يسأل الفرد نفسه السؤال التالي :

ما مكونات العرض ؟

و المقصود هنا بهذا السؤال تحديدا مكونات موضوع العرض و عناصره و أركانه , حيث يتكون أي موضوع من :

- ✓ مقدمة.
- ✓ المحتوى.
- ✓ الخاتمة.

• المقدمة .:

وهي تهيئة للموضوع المراد تقديمه , و في نفس الوقت تحديد لشخصية المقدم ومدى المامه بالموضوع وثقته في نفسه , و يجب ان تكون المقدمة قصيرة و مركزه و مفيدة و مشوقة , وفيما يتعلق بالمقدمة فيجب على الملقى مراعاة ما يلي :

أهداف المقدمة :

وتهدف المقدمة الى ما يلي .:

- ✓ بناء علاقة ايجابية بالجمهور.
- ✓ تعزيز الذات و زيادة الثقة.
- ✓ اثاره اهتمام المستمع.

- ✓ توضيح ما سيقال.
- ✓ اعطاء فكرة عامة عن الموضوع.
- ✓ كسر الحاجز النفسي مع الجمهور.

• المحتوى ::

وهو متن الموضوع و المادة الخصبة التي يدور حولها اللقاء , ويجب ان يتصف محتوى الموضوع بما يلي :

- ✓ الجدة و الحدائة.
- ✓ التنظيم الجيد.
- ✓ الارتباط بالبيئة.
- ✓ الاحتواء على احصاءات و بيانات حديثة.
- ✓ مدعم بالشواهد و الأمثلة و الأدلة و البراهين.
- ✓ تنوع المراجع و المصادر.

• الخاتمة ::

وهي اخر مرحلة من العرض , و يجب ان تكون عبارته عن تلخيص لأهم افكار العرض التي تم تناولها بشرط ان تكون بصورة مختصرة , و يجب مراعاة ما يلي في الخاتمة :

- ✓ أن تكون مراجعة مختصرة وموجزه.
- ✓ تلخيص لأهم النقاط الرئيسية.
- ✓ تؤكد على الهدف و النتائج التي تم تحقيقها.
- ✓ أساليب للحصول على الأثر الرجعي لعرضك و رأي الحضور.

• وقت تقديم العرض ::

وهنا من الأجدد الاجابة على السؤال : متى سيتم تقديم العرض ؟

حيث يجب التأكد من وقت تقديم العرض و أنه مناسب لظروف الحضور و متوافق مع التوقيت اليومي او الأسبوعي , بالإضافة الى معرفة المدى الزمنية المسموح بها لتقديم العرض.

• مكان العرض ::

وهو المكان الذي سيتم فيه تقديم العرض , وهنا يفيد السؤال : أين سيقدم العرض؟

حيث يجب تحديد مكان العروض ومعرفة خصائصه و امكاناته و تجهيزاته و كيفية الوصول اليه و وضع الارشادات و العلامات الدالة على مكانه للوصول اليه بسهولة , وتختلف اماكن

العرض حسب كل من الجمهور المستهدف و المحتوى المقدم في اللقاء , وتتمثل اهمية تحديد قاعات العرض في ان لكل منها مميزاتا ومناخها الذي يؤثر في عملية و كيفية العرض , و تحتاج الى تجهيز العرض بطريقة مختلفة , فأسلوب العرض في القاعات الفندقية يختلف عن اسلوب العرض في قاعة دراسية بالجامعة , ومن أمثلة الأماكن المستخدمة في العرض ما يلي

- ✓ القاعات الدراسية – الجامعات .
- ✓ قاعات الاجتماعات – الشركات و المؤسسات .
- ✓ قاعات فندقية – الاجتماعات في الفنادق العامة .
- ✓ غرفة مكتبية – غرف رؤساء الاقسام و المديرين .

وقبل البدء في العرض من الأفضل ان تقوم تجريب القاء هذا العرض امام أحد الزملاء او الاقارب لتسمع منه وجهة نظره في كل من عناصر العرض لتقوم بتعديلها قبل العرض الرسمي للمحتوى لتتمكن من التعديل اذ لزم الأمر.

المحاضرة السابعة

المرحلة الثانية : مرحلة العرض ذاته

وهي المرحلة التي تبدأ فيها فعاليات العرض, وهي تعتمد بالدرجة الأولى على المهارات الشخصية التي تتعلق بشخصية القائم بعملية العرض من حيث طريقة العرض ومهارته في استخدام لغة الجسد والتعامل مع الأجهزة التكنولوجية المساعدة للعرض بكفاءة ويتضمن:

أ. المهارات السلوكية للعرض:

- 1) العناية بالمظهر
- 2) طريقة الوقوف فهي تعطي الانطباع الأول حيث يحدث أثره في المستمعين في الثواني الخمس الأولى
- 3) حركة الجسم
- 4) تعبيرات الوجه مع المحافظة على الاتصال البصري(2-5) ثواني, فهي جزء مهم من لغة الجسد وتمثل (55%) من عملية الاتصال
- 5) تنوع درجات الصوت وسرعته ويمثل(25%) من عملية الاتصال

ب. قدراتك ومهاراتك على جذب وإدارة الجمهور:

- 1) اصعد المنصة قبل موعد العرض , مع تمرين نفسك على الالتقاء ومراجعة المادة العلمية شفهيًا لتتمكن منها .
- 2) ابدأ بداية قوية مليئة بالحماس مع ربط الموضوع بمعلومات الحضور.
- 3) أعرض أهمية الموضوع .
- 4) استخدم أسلوب المحادثة بإشراك الحضور في النقاش قدر الامكان .
- 5) حافظ على الحماس طوال فترة العرض .
- 6) اختتم بنهاية قوية بذكر النقاط المهمة والأهداف المحققة مع تطوير المتوقع .
- 7) حدد موقع الأسئلة.
- 8) أعيد صياغة السؤال للتأكد من فهم مقصد السؤال و إعطائه فرصة للتصحيح و الإضافة .
- 9) أحرص على أن تكون الإجابة لكل وليس للسائل فقط, لتفادي الحوار الثنائي والمحافظة على الاتصال مع البقية.
- 10) تأكد من أن يكون السؤال والجواب مسموعي .

ثالثاً: مرحلة نهاية العرض

وهي المرحلة التي تقرر فيها إنهاء فعاليات العرض, حيث يجب أن لا تطيل فيها أكثر من دقائق معدودة , ويكون تركيزك فيها على تقديم الملخص المختصر للعرض , ومن النقاط التي يجب مراعاتها عند نهاية العرض ما يلي :

1. عرض تلخيص مختصر اللقاء.
2. التأكد من تحقيق الهدف من اللقاء.
3. الإجابة عن أسئلة الحضور.
4. تقديم الشكر للحضور على حسن استماعهم ومشاركتهم.
5. تقديم كلمة توديعيه لهم تناشد فيها العواطف والمشاعر.
6. لا تقدم لهم اعتذار بدون سبب يدعو إلى ذلك, لأنه يضعف من شخصيتك أمامهم, ومن الأسباب التي تدعو للاعتذار حدوث تغير مفاجئ في البرنامج أو الانتقال الى مكان غير مناسب .
7. الانتظار في القاعة لبعض الدقائق بعد الانتهاء من العرض لحين خروج بعضهم .

رابعاً: تقييم العرض بعد انتهائه

ما من أحد إلا ويخضع للتقييم من الأقران والآخرين, ومقدم العرض هو من أكثر الناس تعرضاً للتقييم, حيث يكون تقييمه من الجمهور بناء على عدة محاور و زوايا, ومن أهم المحاور تقييم العرض ما يلي:

- 1) ملائمة المحتوى للموضوع المعروض

- (2) شمولية الموضوع ووضوحه
- (3) اتساق الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي
- (4) وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض
- (5) استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض
- (6) تنويع أساليب العرض مثل ورش العمل , التمارين , الإلقاء , المناقشة , الاستفسار
- (7) التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية في المناقشات
- (8) الاستجابة المدعمة من المشاركين
- (9) التلخيص والمراجعة للموضوع
- (10) الالتزام بالوقت المحدد للعرض

مؤشرات تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

وجد العديد من المؤشرات الظاهرة التي تدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض سواء كان تفاعلاً إيجابياً أو تفاعلاً سلبياً حيث يستطيع مقدم العرض أن يقرأ في وجوه الحضور ويلحظ حركاتهم وإشاراتهم لمعرفة تفاعل الجمهور معه أثناء العرض مما يعطيه الإحساس الداخلية بالاستمرار في العرض بنفس الأسلوب أو تنويع الأسلوب المستخدم أو التوقف و الانتهاء, ومن هذه المؤشرات ما يلي :

المؤشرات الإيجابية على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

1. هزات الرأس الإيجابية.
2. كتابة وتسجيل النقاط المهمة أثناء العرض.
3. ميل الجسد قليل الى الأمام.
4. التفاعل مع المتحدث من خلال الابتسامات وتعبيرات الوجه.
5. وضع الأصبع على الخد أو جانب الرأس حيث لهم ادلالة على التفكير والتأمل .
6. النظر المتتابع للمتحدث.
7. تردد الكلمات وتكرارها.

المؤشرات السلبية التي تدل على عدم تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

1. التملل والإكثار من الحركة.
2. العبوس في الوجه.
3. كثرة النظر إلى الساعة.
4. استخدام أجهزة الجوال أو العبث بالمقتنيات الشخصية.
5. كثرة التهامس الجانبي مع الأصدقاء.
6. النظر في أنحاء الغرفة أو إلى الخلف بعيداً عن المتحدث.
7. الإكثار من حكات الرأس أو الجسد.
8. اليدان المتقاطعتان على الصدر.

مهارة كسر الجمود:

إن مهارة كسر الجمود أثناء العرض هي من المهارات التي يجب أن يتدرب عليها الملقى أثناء العرض, حيث تمكن أهمية كسر الجمود في كسر حاجز الرهبة والخوف من قبل الملقى والحضور وبناء الألفة بينهم .

أساليب كسر الجمود أثناء العرض:

- 1) الخروج عن الاطار التقليدي للجلسة أثناء العرض, بتشكيل الحضور في مجموعات.
- 2) سرد القصة ذات الدلالة المناسبة.
- 3) استخدام الفكاهة والطرفة المناسبة .
- 4) ترشيح أحد الحضور ليقدم خبراته الشخصية المرتبطة بموضوع العرض (اعرف زميلك)
- 5) إعادة ترتيب وتشكيل المجموعات وتغيير أماكنهم.
- 6) السؤال المباشر(أسئلة المناقشة).
- 7) العصف الذهني.
- 8) الألغاز والألعاب.

إعداد العروض التقديمية:

هي طريقو لتقديم وعرض المعلومات والبيانات ونتائج الأبحاث.

تستخدم في المؤتمرات والاجتماعات العامة والخاصة لعرض موضوع ما أمام مجموعة من الحضور, ويستخدم برامج الحاسب الآلي في إعداد مثل هذه العروض وتحديد برنامج باور بوينت power point والعديد من البرامج الأخرى وكذلك يستخدم جهاز العرض على الشاشة بروجك تور projector إعداد وتجهيز العرض التقديمي يشمل :

آلية إعداد الشرائح:

1. أكتب العنوان أولاً.
2. اجعل الكتابة تحتل ثلاثة أرباع الشاشة.
3. استخدم قاعدة(6×6) أي ستة أسطر, كل سطر يحتوي على ست كلمات بالشريحة الواحدة كحد أقصى .

4. وضع الكتابة من حيث الحجم للحضور (28-36) نقطة وتأكد من تباين لون الخط و الخلفية.
5. استخدم الصور والرسومات فالصور تغني عن ألف كلمة .
6. التزم بالبساطة والهدوء.
7. خصص شريحة للنقاط المهمة.
8. تجنب وضع تعريفات كثيرة في الشريحة الواحدة.

الخاتمة:

إن مهارات الإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد في حياته العلمية, وتعتبر من إحدى المهارات التواصلية المتعلقة بالجمهور والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمهارات القيادة والتفاوض والحوار والاقناع حيث قدرة الفرد على التحدث وإقناع الآخرين حول موضوع معين وتتطلب لمهارة من تلك المهارات العديد من المهارات الفرعية اللازمة لها ولذلك ما سوف نتناوله في الوحدة التالية .

المحاضرة الثامنة

مهارة الحوار

الحوار في الإسلام:

القصص الحوارية في القرآن الكريم عديدة منها: قصة أصحاب الفيل, وأصحاب الأخدود, وأصحاب السفينة, أصحاب القرية, أصحاب الكهف, نوح عليه السلام مع ابنه, يوسف عليه السلام وغيرها من القصص القرآنية .

- قال تعالى في قصة موسى وهارون عليهما السلام مع فرعون: "اذهبا إلى فرعون إنه طغى(43)فقولا له قولاً ليلاً لعله يتذكر أو يخشى"(طه،43-44).

- في سورة الكهف "فقال لصاحبه وهو يحاوره أنا أكثر منك مالاً وأعز نفراً".
- في سورة الكهف "قال لصاحبه وهو يحاوره أكفرت بالذي خلقك من تراب ثم من نطفة ثم سواك رجلاً".
- في سورة المجادلة " قد سمع الله قول التي تجادلك في زوجها وتشتكي إلى الله والله يسمع تحاوركما إن الله سميع بصير"

تعريف الحوار :

1. نوع من الحديث بين شخصين, يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة ما, فلا يستأثر به أحدهما دون الآخر, ويغلب عليه الهدوء, والبعد عن الخصومة والتعصب.
2. تفاعل لفظي وغير لفظي, بين اثنين أو أكثر, بهدف التواصل وتبادل الأفكار والمشاعر والخبرات.
3. عملية تحدث بين طرفين, حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار, مما يساعد في فهم الآخرين, وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة .

مستويات الحوار:

◆ الحوار الداخلي (مع النفس)

وهو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات.

◆ الحوار الأفقي (مع الناس)

وهو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار و الاستفادة من المعلومات والوصول إلى الحقيقة.

أهداف الحوار :

- 1) تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات.
- 2) تهذيب وتعديل السلوك إلى الأفضل.
- 3) إقناع الآخرين وتغيير التوجهات الشخصية.
- 4) ترويض للنفوس على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين.
- 5) محاولة فهم الآخرين والتعرف على آرائهم و ما يدور في عقولهم.
- 6) الوصول إلى صيغة من التفاهم والتعايش والتكامل بين الأفراد والجماعات.
- 7) الارتقاء بالوجود البشري عن طريق تبادل وتكامل وتراكم الخبرات.

فوائد الحوار :

- 1) تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد.
- 2) تنمية الجانب الثقافي والعلمي.
- 3) الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية.
- 4) تبادل الخبرات بين طرفي الحوار .
- 5) تنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد.
- 6) تنمية التفكير.
- 7) التعبير عن الرأي وإثبات الذات.
- 8) التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت.
- 9) تقليل العنف الذي يمكن أن ينتج بين الأفراد.

من الآداب التي يجب مراعاتها عند الحوار ما يلي :

- 1) بدء الحوار بالتحية والسلام وإنهاؤه بالشكر.
- 2) التعامل بالحسنى مع أطراف الحوار.
- 3) إتاحة المجال للتعارف بين المتحاورين.
- 4) استخدام الحوار لنصرة الحق وليس لفرض الرأي وإخضاع الآخرين.
- 5) البعد عن شخصنة الأمور, وذلك بالحوار بناء على الفكرة وليس الأشخاص.
- 6) تجنب مقاطعة الآخرين خلال الحوار.
- 7) تجنب التهجم على أطراف الحوار, وعدم توجيه انتقادات حادة وجارحة للطرف المقابل.
- 8) مناداة الأشخاص أثناء الحوار بأسمائهم أو الألقاب المحببة إليهم.
- 9) تحديد الوقت والمكان المناسبين لإجراء الحوار.
- 10) تجنب الأحكام المسبقة السلبية, وإحسان الظن بالطرف الآخر.
- 11) احترام الشخصي للطرف الآخر بغض النظر عن جنسه أو معتقداته.
- 12) الإنصاف والعدل حتى مع الخصوم.

صفات المحاور الناجح:

1. الابتسامة وبشاشة الوجه.
2. الوضوح في طرح الأفكار.
3. عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار.
4. يجيد الانصات والإصغاء للآخرين.
5. يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة.
6. قادر على تحليل أفكار الآخرين وتقييمهم بهدف معرفة سماتهم الظاهرة.
7. يتمتع بالهدوء.
8. سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز.
9. قادر على ضبط النفس.
10. الحلم والصبر.
- 11- يتعامل بالتواضع وبالرفق واللين مع الآخرين.

مهارة الإقناع

الإقناع هو أحد الأساليب للتحدث مع الآخر, وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الانساني الفعال, وتتطلب هذه المهارة من القناعة الداخلية للفرد ذاته بأهمية إقناع الآخرين حول موضوع معين, وهو أسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي أو الجمعي.

تعريف الإقناع:

هو " أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك, كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل شخصاً يقوم بعمل ما عن طريق النصح و الحجة والمنطق"

ويمكن القول بشكل مبسط وشامل بأنه: " فعل متعدد الأشكال يسعى لإحداث تأثير أو تغيير معين في الفرد أو الجماعة".



اساسيات الإقناع :

تقوم عملية الإقناع على عدد من الأساسيات والمقومات التي تساعد على فعاليته والوصول إلى الهدف المراد تحقيقه مع الطرف الآخر ومن أهم هذه الأساسيات ما يلي :

- اخلاص النية لله
- احترام الآخرين وإيجاد جو من اللفة بين طرفي الحوار.
- مراعاة أساسيات فن الإقناع والتي يتمثل أهمها في : الثقة بالنفس, الهدوء والروية, المودة والاحترام, استخدام أقل الكلمات , تقديم الحجج القوية, انساق الأفكار المعروضة, الاستماع الايجابي للطرف الآخر.
- التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي, بصري, حسي)
- البعد عن الجدل عند الوصول لطريق مسدود في الحوار.

استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع

أ- استراتيجيات التعزيز الايجابي

- ◆ المدح
- ◆ المقايضة
- ◆ الحوافز
- ◆ التقدير اللفظي وغير اللفظي

ب- استراتيجيات العواقب السلبية

- ◆ إيقاف المكافآت
- ◆ إعداد استراتيجيات الاعتناء بالذات
- ◆ التعرف على النتائج الطبيعية

استراتيجيات التعزيز الايجابي :

يقصد بالتعزيز الايجابي استخدام الكلمات أو المواقف الايجابية لتدعيم سلوك الفرد إذا كان في اتجاه الفكرة المراد إقناع الفرد بها, بمثابة الثواب الذي يناله الفرد كلما اقترب من التغيير المطلوب. ومن التعزيزات الايجابية التي يمكن استخدامها في اقناع الآخرين ما يلي :

◆ **المدح :** وهو استخدام الكلمات الايجابية وعبارات الثناء الحسن مع الفرد المراد إقناعه بفكرة ما.

◆ **المقايضة :** وهي استراتيجية للتعامل مع الآخرين لإقناعهم وتتضمن تقديم بعض الأشياء مقابل التنازل عن أشياء أخرى مع الطرف الآخر, ومن الأمثلة عليها عملية البيع والشراء. وكثيراً ما نستخدم المقايضات مع أطفالنا .

- ◆ **الحوافز :** يعد تقديم الحوافز من استراتيجيات التعزيز الايجابية التي تستخدم في عملية الإقناع والتي تعمل على تلبية احتياجات الطرفين، مثلاً " اصطحبني إلى السوق , فهناك متجر كبير لبيع الكتب حيث يمكنك شراء ما تريد من كتب و مجلات".
- ◆ **التقدير اللفظي وغير اللفظي :** يتمثل التقدير اللفظي في كلمات الشكر وعبارات التقدير التي يقدمها طرف للآخر وخاصة إذا رافقها لغة الجسد الايجابية, فالشكر الشفوي أمر مهم لكن يمكن للنظرات اللطيفة, والابتسامة الدافئة والإيماءة الهادئة أن تكون معززات قوية عندما يقوم أحدهم بما تريد .

استراتيجية العواقب السلبية :

وهي استراتيجية تستخدم العقاب بدلا من الثواب, أو الحرمان من ميزة إيجابية كانت موجودة من قبل, وذلك كنوع من التعزيز السلبي إلى أن يتم الكف عن الاستمرار في الفعل المراد تغييره. ويجب عدم استخدام العواقب السلبية كوسيلة للإقناع إلا في حالة فشل التعزيز الإيجابي, لأنها تثير ردة فعل ساخطة وغازبة الأمر الذي يقلل من رغبة الآخرين في تلبية ما تريد, ومن أهم استراتيجيات العواقب السلبية التي يمكن استخدامها في التأثير على الآخرين ما يلي :

◆ إيقاف المكافآت :

ويقصد بها أن يقوم الإنسان بالتوقف عن منح المكافأة التي اعتاد أن يقدمها للآخرين نتيجة قيامهم بأداء الأفعال التي لا يريدها .

◆ إعدام استراتيجيات الإعتناء بالذات :

وهي استراتيجية المحافظة على النفس وتقديرها بمقدار أكبر, فمثلاً إذا استمر أحد أصدقائك باستعارة الأشياء دون إعادتها فإنك قد تلجأ إلى أن تعبره شيئاً واحداً فقط حتى يعيد ما استعارة مسبقاً .

◆ التعرف على النتائج الطبيعية :

ويقصد بها التصرف مع الآخر تصرفاً طبيعياً دون أن تلزم نفسك بأكثر مما هو معتاد وطبيعي, فمثلاً إذا استمر أحد أصدقائك بالتأخر عن المواعيد المحددة معك في أحد المطاعم فمن الطبيعي أن تتوقف أنت عن الذهاب لملاقاته في المطعم لأنه سيحملك الالتزام معه بوقت أكثر من الوقت الطبيعي أو المعتاد , فعندما يحضر متأخراً ولا يجده فإنه يلوم نفسه أنه هو السبب في ذلك لأنه تأخر عنك .

مهارة التفاوض

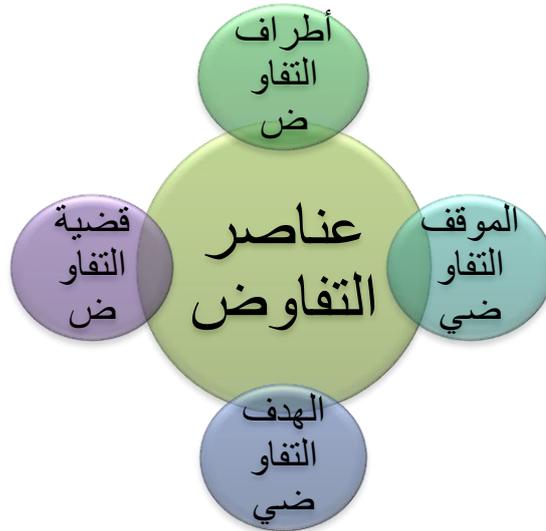
مفهوم التفاوض :

هو عملية المباحثات التي تتم بين طرفين أو أكثر ينظر كل منهما للآخر على أنه متحكم في مصادر إشباع الآخر، بهدف الوصول إلى الاتفاق على تغيير الأوضاع.

أنه عملية ديناميكية بالغة الدقة والحساسية تتم بين طرفين (فردين أو فريقين) يتعاونان على إيجاد حلول مرضية لما بينهما من مشكلات خلافية أو صراع وتناقض على تحقيق الاحتياجات والاهتمامات أو المصالح والأهداف .

خصائص عملية اتفاوض :

1. إن عملية التفاوض تعتبر أداة لفض النزاع، ولكن استمرارها مرهون باستمرار المصالح المشتركة بين المتفاوضين .
2. إن عملية التفاوض عملية اجتماعية معقدة تتأثر بهيكل العلاقات الاجتماعية وتؤثر فيها وتتأثر باتجاهات المتفاوضين وتؤثر فيها.
3. التفاوض عملية تتأثر بشخصية المتفاوضين.
4. يتأثر التفاوض بإعتبارات عديدة مثل توقعات الخصم وتقديرات المتفاوض لسلوك الخصم.
5. يتأثر الناتج المحقق من التفاوض بإعتبارات خارجية عن مائدة المفاوضات.
6. يركز المتفاوض في كثير من الأحيان على ما يتحقق في الأجل القصير.
7. إن التفاوض علم وفن في نفس الوقت.



وهذه الخطوات تمثل سلسلة تراكمية منطقية تتم كل منهما بهدف تقديم نتائج محددة تستخدم في إعداد وتنفيذ الخطوة التالية.



شروط التفاوض :

• القوة التفاوضية

يقصد بها مدى السلطة التفاوضية التي تم منحها للفرد لكي يقوم بالتفاوض في إطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالقضية المتفاوض بشأنها.

• المعلومات التفاوضية

وهي أن يمتلك المفاوض المعلومات الكافية من حيث: الخصم، وطلباته وكيفية تحقيق ما يريد وما الذي يحتاجه والمدة الزمنية وغيرها من الأمور المتعلقة بالتفاوض.

• القدرة التفاوضية

ويتصل هذا الشرط أساساً بأعضاء فريق التفاوض، ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها أو يحوزها أفراد هذا الفريق لذا يجب الاختيار الجيد لأعضاء الفريق، من حيث الانسجام والكفاءة مع توفير كافة التسهيلات لهم .

• الرغبة المشتركة

ويعني ضرورة توافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعتها بالتفاوض واقتناع كل منهم بأن التفاوض الوسيلة الأفضل لحل هذا النزاع.

• المناخ المحيط

حيث يجب أن تكون القضية التفاوضية جديرة بالتفاوض , كما يجب أن تكون المصالح والقوى متوازنة بين أطراف التفاوض حتى لا يتحول التفاوض إلى استسلام.

أهم أنواع المفاوضات :

الواقعي - المقاتل - الانفتاحي - التحليلي - الهجومي

أنماط الأشخاص المفاوضين :

المفاوض الواقعي: وهو الذي يتميز بإعطاء اهتمام بالوقت, ويريد الدخول في صلب الموضوع مباشرة دون الخروج إلى هوامش غير مهمة بالنسبة له, ويتصف بالتنظيم ويميل للتعامل الرسمي, وهذا النوع عندما تتفاوض معه عليك أن تدخل مباشرة صلب الموضوع بدون ثرثرة وتفصيل كثيرة وإضاعة للوقت, وعليك أن تأخذ قراراتك مع هذا النوع بسرعة وبتشدد دون تقديم تنازلات, فلسان حاله يقول (لا مانع أن تكسب معي).

المفاوض الانفتاحي الودود المتعاون: هو عكس الواقعي, فهو يحب أثناء التفاوض أن يبتعد عن أجواء العمل ليجد لنفسه شيء من المداعبة مع الشخص المقابل وتجده متساهل أثناء تفاوضه, يمتاز بحب الناس ويغلب عليها التعاطف مع الناس . وهذا النوع مطلوب منك أن تجعله يشعر بالاطمئنان تجاهك, لأنه لن يتخذ أي قرار إلا بعد أن يشعر بالاطمئنان نحوك, ولذلك فهو يتسم بالبطء في اتخاذ القرارات ويكره الضغط ولن يتخذ قراره تحت الضغط أياً كان.

المفاوض المقاتل: وهو الذي يتصرف بعدوانية تجاه الطرف الآخر ولا يهتم به أو باحتياجاته ولا يهيمه أن يكون مقتنع بما توصل إليه أو لم يقتنع, فهو يريد أن يكون الكاسب وغيره الخاسر أي(أنا ومن بعدي الطوفان), فعليك عندما تتعامل مع هذا النمط أن تكون هادئاً ولا تقدم أي تنازلات.

المفاوض التحليلي: وهذا النوع لا يقتنع أبداً بأي عرض إلا بعد أن يعرف كل التفاصيل , فعليك أن لا تعطيه كل المعلومات المطلوبة وإنما يجب أن تعطيه إياها على مراحل كلما سئل عنها أو طلبها ولتعتني لنفسك فرصة الإجابة على أسئلته التي لن تنتهي.

المفاوض الهجومي: هذا النوع يستخدم أسلوب الهجوم المستمر الاستنزائي في كافة مراحل المفاوضات فعندما نتعامل معه عليك بأسلوب الإفحام معه من خلال المعلومات التي علمتها عنه أو من خلال توريطة عن طريق الاستنزاء ومن خلال كلامه.

مهارة القيادة

مفهوم القيادة:

تعرف بأنها "العملية التي يقوم من خلالها الفرد (القائد) بالتأثير على مجموعة الأفراد الذين تحت قيادته لحملهم على التعاون وتنسيق الجهود وحفزهم للعمل بحماس ونشاط , لبلوغ أهداف مشتركة ومحددة للمؤسسات التي يعملون فيها بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية والترشيد".

القيادة في الإسلام :

للقيادة أهمية في الإسلام وهي تحقيق الخلافة في الأرض, من أجل الصلاح والإصلاح ويتضح في قوله تعالى: " فلا وربك لا يؤمنون حتى يحكموك فيما شجر بينهم ثم لا يجدوا في أنفسهم حرجاً مما قضيت ويسلموا تسليماً" (النساء آية:65).

لقد جاء في القرآن الكريم آيات كثيرة تبين أهمية القيادة في الإسلام والصفات التي ينبغي أن تتحلّى بها والدور الذي يمكن أن تؤديه في الجماعة والواجبات الملقاة على عاتق القيادة , حيث يقول الله تعالى :

♦ أن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل{النساء:85}

♦ واعتصموا بحبل الله جميعاً ولا تفرقوا{آل عمران:103}

♦ فيما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظاً غليظ القلب لا نفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين{آل

عمران : 159}

♦ يا أيها الذين آمنوا أطيعوا الله و أطيعوا الرسول وأولي الأمر منكم{النساء:59}

ويقول الرسول صل الله عليه وسلم : <<إذا كان ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم >>

وعن أبي عمر رضي الله عنهما قال : قال رسول الله صل الله عليه وسلم <<كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته , فالأمير راع على رعيته ومسؤول عنهم والمرأة راعية على بيت زوجها وهي مسؤولة عنه, والعبد راع على مال سيده وهو مسؤول عنه>>.

أهمية القيادة:

- 1) إن القيادة لا بد منها في الحياة حتى تترتب الحية ويقام العدل, ويحال دوم أن يأكل القوي الضعيف.
- 2) أنها حلقة الوصل المتمثلة في القوة التي تتدفق لتوجيه الطاقات بأسلوب متناسق, يضمن عمل العاملين بين خطط المنظمة وتصوراتها المستقبلية.
- 3) تدعيم السلوك الإيجابي والتقليل من السلبيات فهو (القائد) بمثابة ربان السفينة.
- 4) السيطرة على مشكلات العمل ورسم الخطط اللازمة لحلها.
- 5) مواكبة المتغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة المنظمة.
- 6) وضع استراتيجية راشدة في عملية تحريك محفزة نحو هدف سام.
- 7) تنمية وتدريب ورعاية الأفراد.
- 8) إعادة التوازن للحياة.

عناصر القيادة



عناصر القيادة:

1. وجود جماعة من الناس :

المقصود هنا (الجماعة المنظمة) أي الجماعة التي لها تنظيم محدد, ويختلف موقع أعضاؤها طبقاً للمسؤوليات , ويكون لهذه الجماعة قائد لديه القدرة على التأثير فيها وتوجيهها وتعاونها معها وتعاونها معه لتحقيق الهدف المشترك, لذا فالجماعة المنظمة شرط أساسي لوجود القيادة.

2. عملية التأثير:

والمقصود هو التأثير الإيجابي ولتحقيق عملية التأثير يجب مراعاة الآتي :

المهارة في فن القيادة – وسائل التأثير القيادي – نتائج عملية التأثير

أولاً: المهارة في فن القيادة

تتمثل في توفر أربعة خصائص أساسية وهي :

- أ- القدرة على استخدام القوة بطريقة مؤثرة ومسئولة
- ب- القدرة على تفهم أن قوة تحفيز البشر تختلف من وقت لآخر وبإختلاف المواقف
- ت- القدرة على التعرف عللا أسلوب يخلق المناخ الذي يساعد على إستجابة الأفراد للتحفيز
- ث- القدرة على الخلق والإبداع

ثانياً: وسائل التأثير القيادي

- منح المكافئات على الجهد المبذول
- إظهار القائد لخبراته ومهاراته
- تنمية قدرات أفراد الجماعة
- التأثير الشخصي النابع من تمتع القائد بصفات وخصائص تثير إعجاب المرؤوسين به و رغبتهم في إرضائه وتقليده, وقدوة لهم.
- تأثير التقاليد, مثل طاعة الحاكم أو الأب, أو أي شخص في مركز السلطة
- ومن وسائل التأثير القيادي الخوف من العقاب, والأذى النفسي أو الجسماني له تأثير كبير في توجيه تصرفات المرؤوسين في إتجاه معين
- تأثير الشرعية, قد يتقبل الأفراد نفوذ القائد نظراً لإعتقادهم أن لديه الحق في القيادة وعليهم واجب طاعته

ثالثاً: نتائج عملية التأثير

تتحدد درجة نجاح القائد أو فشله بمدى قوة الوسيلة التأثير وفعاليتها التي قد يستخدمها لتوجيه الجماعة وتغيير سلوكها.

3. تحقيق الأهداف المشتركة:

تستهدف عملية التأثير في الجماعة الأهداف المشتركة والمرغوبة لكل من المنظمة والجماعة, وتمكن صعوبة تحقيق مثل تلك الأهداف إذا تعارضت أهداف المنظمة مع أهداف الجماعة لذا تتمثل كفاءة القائد في معالجة هذا التعارض وتحقيق التوافق بين أهداف المنظمة وأهداف الجماعة وهي عملية توجيه المرؤوسين والتأثير فيهم لتحقيق الأهداف المشتركة فإن القيادة

ظاهرة نفسية وإجتماعية تقوم على علاقة إعتماذية متبادلة بين القائد وباقي أعضاء الجماعة التي يقودها.

أنماط القيادة:

(1) النمط الديمقراطي :

فالقائد الديمقراطي هو الذي يفوض كثيراً من سلطته إلى مرؤوسيه, كحل بعض المشكلات واتخاذ القرارات, فهذا الأسلوب يقوم أساساً على الثقة بقدرة المرؤوسين ومحاولة الإفادة من آرائهم وأفكارهم, وهذا النمط يرتكز على أسس ثلاثة وهي :



(2) القيادة الدكتاتورية (السلطوية) :

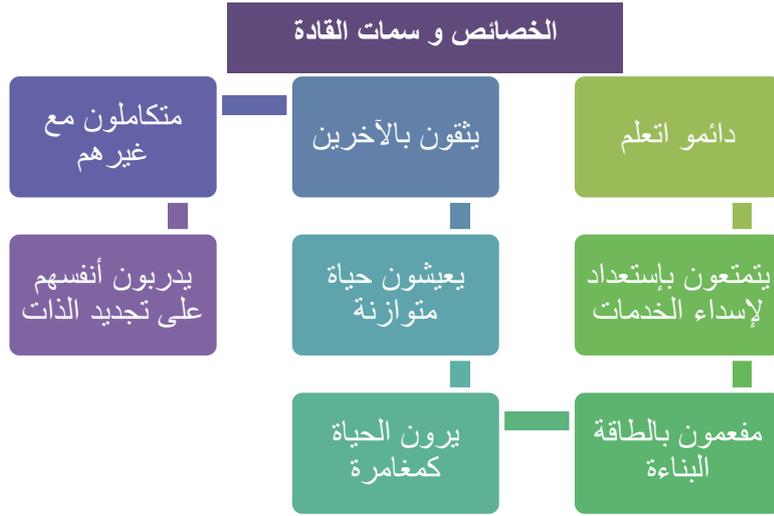
فإنها تقوم على الاستبداد بالرأي والتمسك به وتوجيه الأعمال عن طريق الأوامر والتعليمات مع الميل الشديد إلى الإشراف المباشر على عمل الآخرين.

وهذا السلوك يؤدي إلى جو مشحون بالمشاكل والتعقيدات التي تظهر آثارها السلبية بمجرد غياب عنصر الخوف والتمسك.

والقائد من هذا النمط يركز اهتمامه على العمل والنظام وتحقيق أهداف المؤسسة على حساب العلاقات الإنسانية.

(3) القيادة الحرة :

تقوم على أساس إعطاء الأفراد الحرية المطلقة إذ يخول كل فرد سلطة كاملة لكي ينجز عمله بالطريقة التي يراها مناسبة, وقد يؤدي هذا النمط القيادي إلى الفوضى لأنها تعمل دون هدف محدد, كما يركز هذا النمط على كسب رضا العاملين على حساب تحقيق أهداف العمل, وتبعاً لذلك يتقلص دور القيادة إلى حد المشورة إن طلبت.



المحاضرة العاشرة

مهارات الاتصال الإلكتروني

مفهوم الاتصال الإلكتروني :

هو الاتصال الذي يتم من خلاله نقل المعرفة والأفكار بين الأفراد بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني أو الإعلام بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة الاتصال الإلكترونية (الانترنت).

أهمية الاتصال الإلكتروني:

بفضل الاتصال الإلكتروني أصبحنا نعيش في قرية عالمية Global Village.

خصائص الاتصال الإلكتروني :

التفاعلية – اللامجهورية – اللاتزامنية – الشبوع والانتشار – العالمية أو الكونية

- 1) **التفاعلية** : حيث يؤثر المشاركون في عملية التواصل الإلكتروني, على أدوار الآخرين وأفكارهم, ويتبادلون معهم المعلومات وهو ما يطلق عليه الممارسة الاتصالية والمعلوماتية المتبادلة أو التفاعلية.
- 2) **اللامجهورية** : حيث يمكن توجيه التواصل الإلكتروني إلى فردٍ أو مجموعةٍ معينةٍ من الأفراد.

- (3) **اللاتزامنية** : التي تعي إمكان نقل المعلومات عن طريق التواصل الإلكتروني من مكان لآخر بكل يسر وسهولة حيث يمكن عن طريق التواصل الإلكتروني القيام بالنشاط الاتصالي في الوقت المناسب للفرد دون ارتباط بالأفراد الآخرين.
- (4) **الشيوع والانتشار** : بمعنى الانتشار حول العالم وداخل كل طبقة من طبقات المجتمع .
- (5) **العالمية أو الكونية** : على أساس أن البيئة الأساسية الجديدة للتواصل الإلكتروني ووسائل الاتصال والمعلومات أصبحت بيئة عالمية.

أشكال الاتصال الإلكتروني :

تعددت وتنوعت الاتصالات الإلكترونية نذكر منها :

أولاً : الهاتف

أنواع الهاتف

- ❖ **الهاتف الثابت**: يستخدم في نقل الرسائل الصوتية بين المرسل والمستقبل على نطاق واسع في التواصل بين الإدارات المختلفة وقطاع الأعمال.
- ❖ **الهاتف المرئي** : وهو تعديل للهاتف الثابت يمكن من رؤية طرفي الاتصال لبعضهما أثناء عملية الاتصال ويستخدم في نقل الرسائل الصوتية و الصورية أيضاً في نفس الوقت بين المرسل والمستقبل وهو يستخدم في الإدارات والبنوك التي تتطلب توافر درجة كبيرة من الأمن عند التعامل مع الأفراد.
- ❖ **الهاتف الجوال**: وهو تعديل للهاتف الثابت يتيح لطرفي الاتصال أن يتحرك كل منهما بعيداً عن مكان الاتصال كما يتيح الفرصة للتواصل دون التقيد بمكان العمل أو أوقات العمل الرسمية بالإضافة إلى إمكانية التواصل الكتابي والصورى بين طرفي الاتصال.

إيجابيات الهاتف :

1. نقل الرسالة الصوتية بصورة فورية
2. توفر التغذية الراجعة والاستجابة الآنية
3. ضمان عامل السرية بين طرفي الاتصال
4. إمكانية استخدامه في الاتصال الكتابي ونقل الصور بين طرفي الاتصال
5. اختصار الوقت وتوفير الجهد والنفقات المادية
6. يمكن استخدامه في المجال الأمني والتجاري والصحي والتعليمي

سلبيات الهاتف :

1. صعوبة التعرف على الظروف البيئية للطرف الآخر
2. عدم مراعاة الأوقات والظروف الخاصة لطرفي الاتصال
3. عدم رؤية كل من طرفي الاتصال قد يسبب فهم الرسالة بغير معناها
4. استخدام الجهاز في تسجيل الرسالة الصوتية دون معرفة الطرف الآخر
5. عيوب الجهاز الفنية والتقنية قد تؤدي إلى تشويش الرسالة
6. ضعف عامل الصدق في عملية التواصل وإمكانية التحدث بغير الواقع
7. عدم إمكانية استخدام لغة الجسد أثناء التواصل الجسد أثناء التواصل.

أسس يجب مراعاتها عند الاتصال الهاتفي :

- احذر فتح سماعة الهاتف الخارجية لیسعنه من حولك و یظن المتحدث أنه یحدثك سراً
- كن مستعداً للحديث بمجرد فتح الخط
- لا تتحدث بلا حاجة ولا تضيع الوقت
- حاول جاهداً أن تستعمل لغة مفعمة بالحيوية
- إذا كنت أنت المتصل بادر بالرد بإلقاء التحية والتعريف بنفسك
- استأذن من الشخص الذي اتصلت معه هلاً كان لديه الوقت للحديث
- اختر الوقت المناسب لإجراء مكالماتك
- إغلاق الهاتف في بعض الأماكن مثل المساجد، الطائرات عند إقلاعها المستشفيات
- لا تستخدم الهاتف أثناء القيادة لأنه قد يشتت تفكيرك ويعرضك للخطر أنت ومن حولك.

شبكات التواصل الاجتماعي :

- 1) تويتر
- 2) انستقرام
- 3) فيس بوك
- 4) الايميل
- 5) الإنترنت

الإيجابيات

- ◆ يعد وسيلة اقتصادية توفر تكلفة الاتصالات مقارنة بالوسائل الأخرى
- ◆ التعرف على عادات وتقاليد الشعوب الأخرى
- ◆ التتبع والاستفسار عن الجديد ومواكبة التقدم في شتى مناحي الحياة
- ◆ تكوين الأصدقاء وبناء علاقات وإشباع حاجة التفاعل الاجتماعي
- ◆ إمكانية التواصل مع العلماء وسماع آرائهم وفتواهم
- ◆ اكتساب المعرفة ونشرها وتبادل الخبرات

السلبيات

- ◆ استخدام اللغة العامية بدلاً من الفصحى

- ◆ يجمع معلومات حساسة عن مستخدميه ويوزعها بدون إذن أصحابها
- ◆ الإنهاك الجسدي بطول الجلوس من إصابة العمود الفقري وإرهاق العيون والمفاصل وغيرها

- ◆ نشر الفتن بين الأديان والطوائف
- ◆ إثارة الشائعات وغيرها من التصرفات غير المسؤولة
- ◆ الإصابة بالأمراض النفسية نتيجة ما يعرف بالإدمان.

الانترنت

الانترنت (the Internet) هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم وتمكن فائدة الانترنت التي تسمى أيضاً الشبكة (thr Net) في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات.

كما يعتبر الإنترنت جزء من ثورة الاتصالات ويعرف الإنترنت بشبكة الشبكات في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة.

الأثار الإيجابية لاستخدام الإنترنت

الحصول على دورات مجانية أو بأجور رمزية – توسيع آفاق الشباب – تضيق الفجوة بين المجتمعات والطبقات – الحصول على القبول في الجامعات العالمية – إيجاد فرص عمل للشباب – مساعدة الشباب في إيجاد حلول للمشكلات التي يواجهونها – خلق صداقات جديدة – المساعدة على تعليم لغات أجنبية .

الأثار السلبية لا استخدام الانترنت

الأضرار الأخلاقية – الأضرار العقائدية – الأضرار النفسية – الأضرار الاجتماعية – الأضرار الاقتصادية – الأثار الإجرامية – الأضرار الصحية.

حملت الإنترنت مخاطر اجتماعية جدية ومن هذه المخاطر :

- أ- فقدان التفاعل الاجتماعي
- ب- التأثير على القيم الاجتماعية
- ت- الإساءة إلى الأشخاص

■ الأضرار الاقتصادية :

- (1) الإنفاق على استعمال الشبكة
- (2) تمنية سلوكيات استهلاكية سلبية
- (3) التعرض للنصب و الاحتيال

■ الأضرار الصحية :

لكثرة الجلوس عللا أجهزة الحاسب الآلي عموماً أضرار جسمية فالإنترنت تقدم أسباباً إضافية لإطالة الجلوس أمام جهاز الحاسب الآلي ومن أهم الأضرار الصحية للجلوس على الإنترنت التعرض للإشعاعات الضارة .

■ أخلاقيات الإنترنت :

العالم الإلكتروني ليس مجرد من الأخلاق و الآداب التي ينبغي الالتزام بها في حياتنا العادية إذ أن العالم الإلكتروني تكتنفه أخلاق الحياة التي نعيشها إضافة إلى بعض الآداب التي فرضتها طبيعة هذا العالم الإلكتروني الجديد فنحن بحكم عقيدتنا الإسلامية و أصالتنا العربية من أصحاب الخلق الحسن و الآداب الرفيعة ومن المؤمنين بالسلوكيات الإنسانية المهذبة وهذا ليس من الصعب أن نطبق ما نتبناه من أخلاق في واقع الحياة اليومية على سلوكنا في عالم الإنترنت لذا ينبغي الالتزام بمجموعة من الأخلاق و الآداب العامة عند استخدام الإنترنت ومن أهمها :

■ مجالات المعلومات الضارة على شبكة الإنترنت وطرق التعامل معها

المجال الاجتماعي – المجال الديني – المجال العقلي .

■ مفهوم إدمان الإنترنت:

عدم السيطرة أو التحكم في استخدام الإنترنت حيث يؤدي إلى القلق و إضرابات نفسية و إخفاق في العمل .

■ مجالات إدمان الإنترنت :

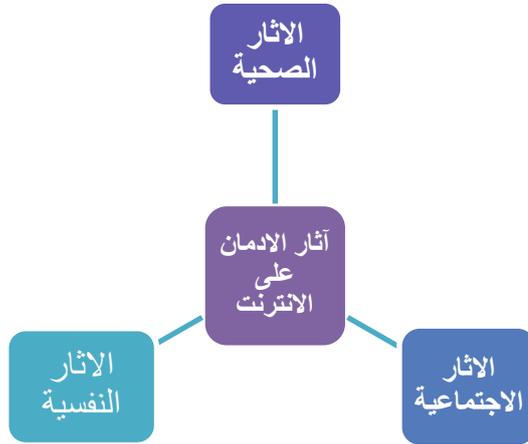
- مواقع الدردشة
- مواقع الشراء والتسوق
- مواقع البحث
- مواقع الألعاب

■ أعراض إدمان الإنترنت :

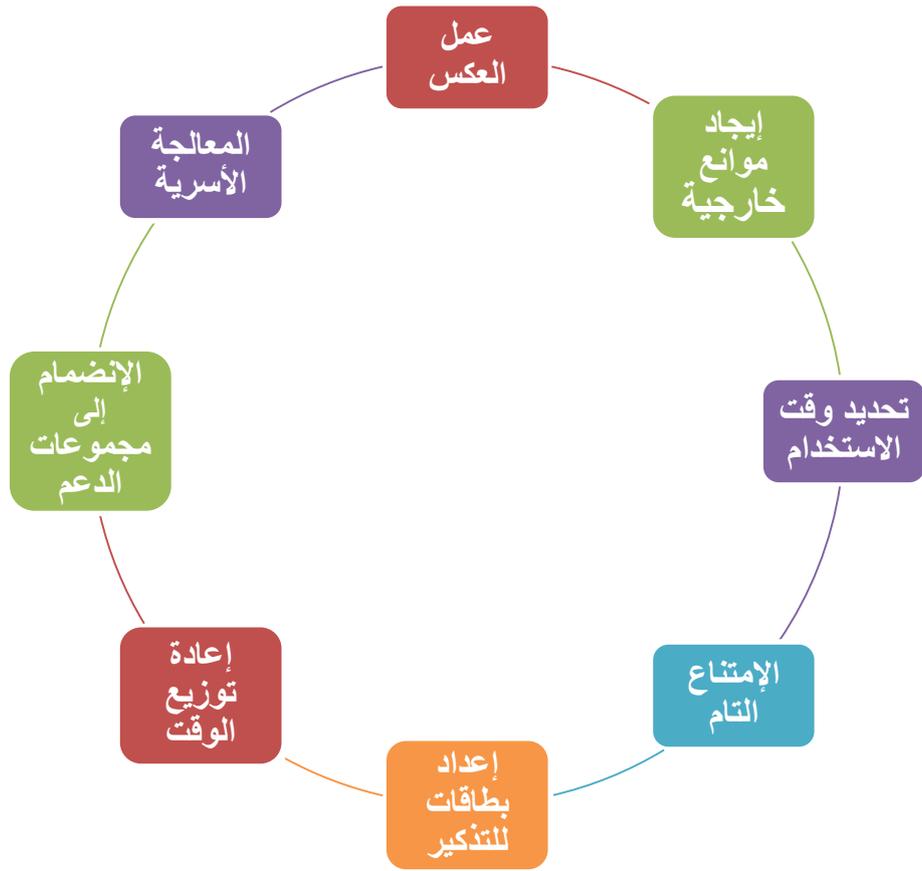
- # البقاء متصلاً بالإنترنت لفترات طويلة
- # التفكير الدائم بالنشاط السابق على الإنترنت

- # محاولات فاشلة للإقلاع عن الإنترنت
- # ظهور الشعور بالإحباط و الوهن والإكتئاب عند كل محاولة للإقلاع عن الإنترنت
- # البقاء متصلاً بالإنترنت أكثر مما خطط له
- # المخاطرة والتضحية بالعلاقات العائلية و الاجتماعية أو العمل أو الدراسة
- # استخدام وسيلة الكذب على أفراد الأسرة أو جهة العمل لإخفاء مدى التعلق واستخدام الإنترنت
- # استخدام الإنترنت كوسيلة للهروب من المشاكل أو إعدال المزاج بسبب مشاكل مستعصى حلها

الآثار (الصحية و النفسية والاجتماعية) لإدمان الإنترنت :



إرشادات لعلاج إدمان الإنترنت :



تلخيص: منها العنزي 501

تنسيق: Focus