



مهارات الاتصال

Communication Skills



الطبعة الثالثة

د. نوح بن يحيى الشهرى

تحرير

د. أنمار حامد مطاوع
د. سعيد بن عبد العزيز
د. طارق بن سيد أحمد الخليل
د. نوح بن يحيى الشهرى
د. عبد المنعم بن عبد السلام الخليل
د. أحمد عبد الله الغامدي

مهارات الاتصال

COMMUNICATIONS SKILLS

مهارات الاتصال



ح دار حافظ للنشر و التوزيع : ١٤٢٥ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر
الشهري ، نوح يحيى

مهارات الاتصال ، نوح يحيى الشهري - ط ٢ - . جدة ١٤٢٥ هـ

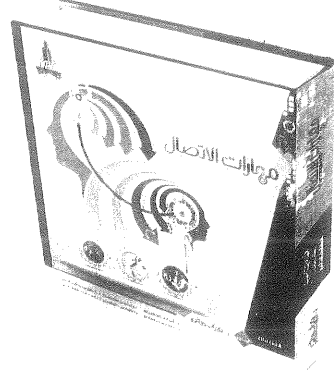
ص : سم

ردمك : ٩٧٨-٦٠٣-٨٠٧٧-٤٦-٧

١- الاتصال (علم الاجتماع) أ. العنوان
ديوي ٣٠١.١٤

رقم الايداع : ١٤٢٥ / ٨٦٧٢

ردمك : ٩٧٨-٦٠٣-٨٠٧٧-٤٦-٧



مهارات الاتصال

دار حافظ
للنشر والتوزيع

الادارة : جدة | حي الجامعة | شارع عبد الله السليمان | أمام كلية الهندسة
ص.ب: ٢٩٧٢ | جدة: ٢١٤٦١ هاتف | ٦٨٧٠٥٨٢ - فاكس: ٦٨٧٨٧٩٨-٦٨٩٥٣٩٢
المركز الرئيسي : شارع عبد الله السليمان | أمام كلية الهندسة هاتف: ٦٨٠٢٨٨٤
فرع (٢) : شارع الجامعة | أمام دوار الجامعة | هاتف: ٦٨٧١٤٠٠
فرع (٣) : السليمانية | بجوار بوابة الجامعة الشمالية رقم ٤ هاتف: ٢٥٢٢٢٢٣
فرع (٤) : جامعة الملك عبد العزيز (طلاب) غرب كلية الآداب
هاتف : ٦٩٥٢٠٠٠ تحويلية : ٦٥٨٠٩
فرع (٥) : حي الصفا شارع الأربعين هاتف : ٦٩٣٧٨٣١
فرع (٦) : شارع حراء غرب دوار التاريخ هاتف: ٦٩٩٨٤٤٨



maaliart

جميع الحقوق محفوظة
Designed & Distributed by

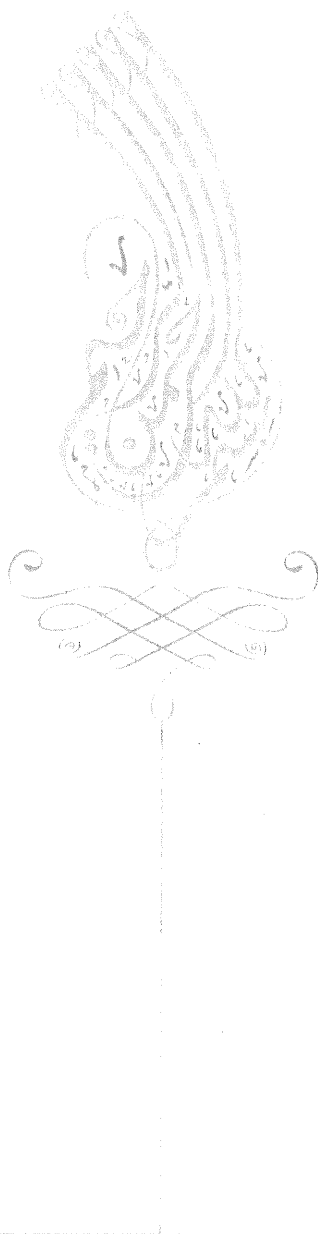


facebook.com/maaliart



maaliart.official
maaliart.official

جميع الحقوق محفوظة



الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد:

المقدمة

في خطوة تطويرية تسعى فيها الجامعات لرفع مستوى الطالب الجامعي، وتدريبه على مهارات الاتصال، بطريقة عملية تركز على المهارة مع بعض المعلومات النظرية التي تخدم تلك المهارات التي يجب على الطالب ممارستها وتطبيقها أثناء دراسته وفي حياته العملية.

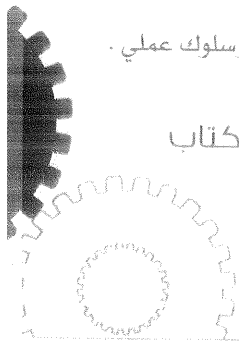
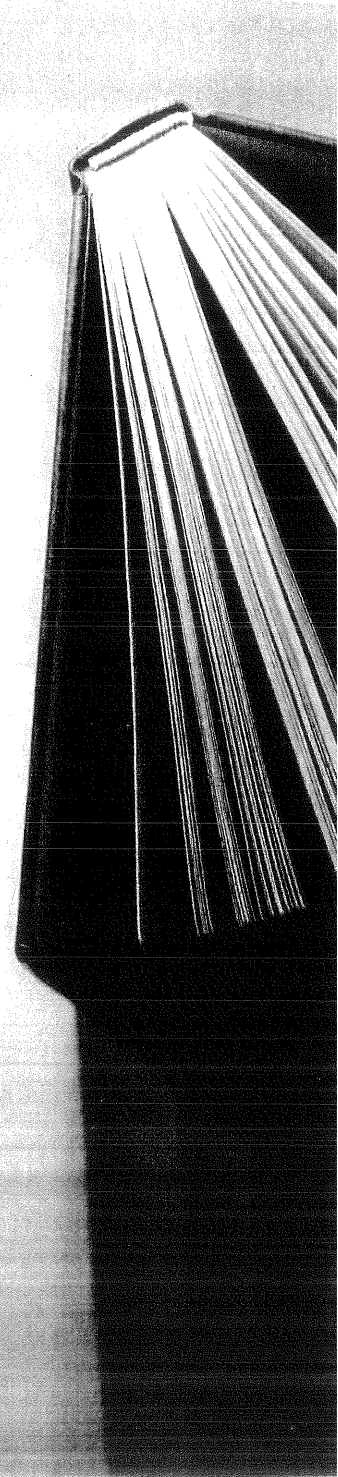
وقد حرصنا في هذا الكتاب على أن نقدم المادة العلمية للطالب في أسلوب سهل وعبارات واضحة، مع التركيز على المهارات والتدريبات العملية، التي تحقق أهداف المادة، التي وضعتها إدارة الجامعة لبرنامج السنة التحضيرية، ويأتي ذلك مفصلاً في دليل المدرب.

إن تدريب الطالب على التواصل الفعال مع زملائه وأساتذته وكافة فئات المجتمع؛ هو الهدف الذي صمم على أساسه هذا الكتاب؛ وذلك لتجاوز مرحلة الاقتصار على حفظ المعلومات أو معرفة عناصر الاتصال ونظرياته فحسب. إن حُسن الاتصال هو بوابة النجاح في الحياة العلمية والعملية.

وانني وزملائي في فريق التأليف يسرنا أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لإدارة جامعتنا الرائدة؛ ممثلة في معالي مديرها المكلف الاستاذ الدكتور عبد الرحمن بن عبيد اليوبي رئيس اللجنة العليا للسنة التحضيرية، وسعادة عميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية الدكتور أسامة جستنيه لما لمسناه منهم من دعم ومساندة؛ لإخراج هذا العمل بصورة مشرفة؛ مع يقيننا بأن هذا العمل هو خطوة يجب أن تتلوها خطوات تطويرية وتقويمية مستمرة؛ فالعلم رحم بين أهله، ورحم الله امرءاً أهدى إلينا نصحاً، ونقداً بناءً؛ يسهم إن شاء الله في تطوير العمل وتكميله وتأتي هذه الطبعة الثالثة نتويجاً لتجربة عملية من تدريس هذا الكتاب في كثير من الكليات والجامعات على مدار خمس سنوات، وبعد أخذ الملاحظات من الأساتذة الفضلاء والأبناء الطلبة حول الطبعة السابقة.

سائلين الله أن ينفع به كل قارئ أو يتحول من مادة نظرية إلى واقع ملموس وسلوك عملي.

محرر الكتاب



الوحدة
الأولى
مقدمة في
الاتصال

01

الوحدة
السابعة
الاتصال
في بيئة العمل

07

الوحدة
السادسة
مهارات
الحوار والإقناع

06

الوحدة
الخامسة
الاتصال
غير الكلامي

05

الوحدة
الرابعة
مهارات
الإرسال

04

02

03

مهارات الاتصال

Communication Skills

C o m m u n i c a t i o n S

المقدمة

الموضوع

الصفحة

5

المقدمة

8

الفهرس

12

تمهيد

13

أهداف المقرر

الوحدة

الموضوع

الصفحة

26

سمات الاتصال

27

ميكانيكية الاتصال

28

معوقات الاتصال

مقدمة في الاتصال

الوحدة

الموضوع

الصفحة

16

مقدمة

16

مفهوم المهارة وكيف نكتسبها

19

مفهوم الاتصال

19

عناصر الاتصال

23

أهمية الاتصال

24

أنواع الاتصال

مقدمة في الاتصال

الوحدة

الموضوع

الصفحة

34

أهمية الاتصال مع الذات

35

طرق الاتصال مع الذات

36

خطوات الاتصال مع الذات

الاتصال مع الذات

الوحدة

الموضوع

الصفحة

32

مقدمة

33

مفهوم الذات

34

مفهوم الاتصال مع الذات

الاتصال مع الذات

الوحدة	الموضوع	الصفحة
مهارات الاستقبال	سمات القراءة	59
	أساليب القراءة	60
	العوامل المؤثرة في القراءة	67
	مشتتات الانتباه في القراءة	68
	القراءة والمحتوى الإلكتروني	69

الوحدة	الموضوع	الصفحة
مهارات الاستقبال	مقدمة	50
	الإنصات	51
	أهمية الإنصات	51
	مفهوم الإنصات	52
	المهارات المطلوبة للإنصات	53
	معوقات الإنصات	57
	القراءة	58
	كيف تتم عملية القراءة	58

الوحدة	الموضوع	الصفحة
مهارات الإرسال	الاتصال اللفظي المكتوب	90
	أنواع الكتابة	90
	مهارات الكتابة	91
	الكتابة بالحاسب الآلي	93
	الكتابة عبر البريد الإلكتروني	93

الوحدة	4	الموضوع	الصفحة
		مقدمة	74
		الاتصال اللفظي المنطوق	75
		التحدث والالقاء	77
		مهارات التحدث والالقاء	78
		مهارات إعداد العروض	85
		قواعد مهمة في العروض	88

مهارات الإرسال

الوحدة	الموضوع	الصفحة
الاتصال غير اللفظي	الاتصال غير اللفظي والكلامي	102
	سمات الاتصال غير اللفظي	103
	أنواع الاتصال غير اللفظي	104

الوحدة	الموضوع	الصفحة
الاتصال غير اللفظي	مقدمة	98
	مفهوم الاتصال غير اللفظي	100
	واقع الاتصال غير اللفظي	101

الوحدة

6

الموضوع

الصفحة

مهارات الحوار والإقناع

الصفحة

الموضوع

مهارات الحوار والإقناع

132

مفهوم الإقناع

132

أساليب الإقناع

133

أدوات الإقناع

133

محفزات الإقناع

136

مهارات الإقناع ومتطلباته

137

معوقات الحوار والإقناع

116

مفهوم الحوار

117

أهمية الحوار

119

أنواع الحوار

121

أنماط المتحاورين

123

سمات المحاور المقنع

124

مهارات الحوار

الوحدة

7

الموضوع

الصفحة

142

مقدمة

142

أقسام الاتصال في بيئة العمل

144

كتابة السيرة الذاتية

145

أهمية السيرة الذاتية

146

المكونات الأساسية للسيرة الذاتية

148

توجيهات مهمة لكتابة سيرة ذاتية ناجحة

151

أنواع السير الذاتية

152

كتابة خطاب التقديم

154

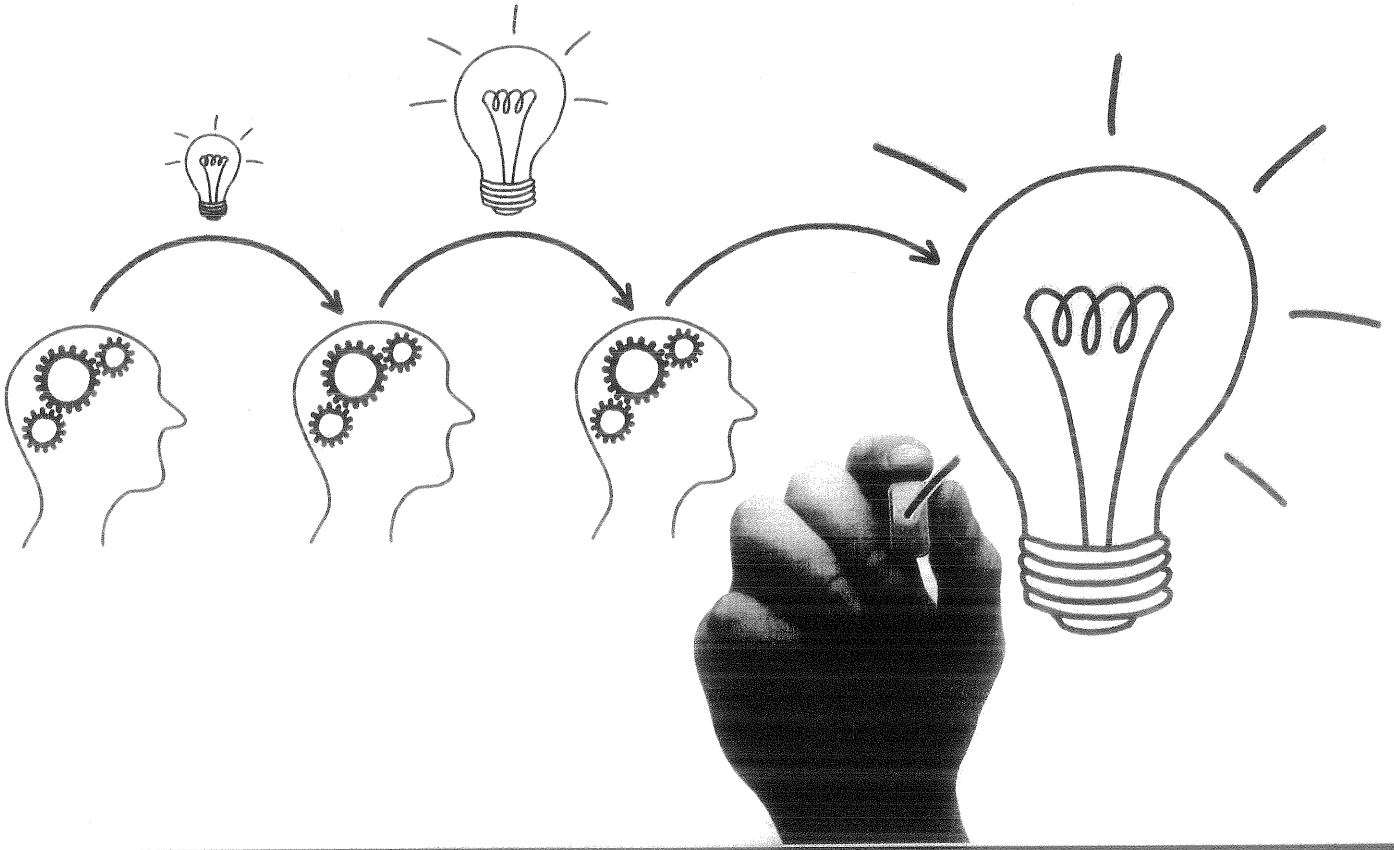
اجتياز المقابلات الشخصية

الاتصال في بيئة العمل

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، وعلى آله، وصحبه، ومن
والله، وبعد ...

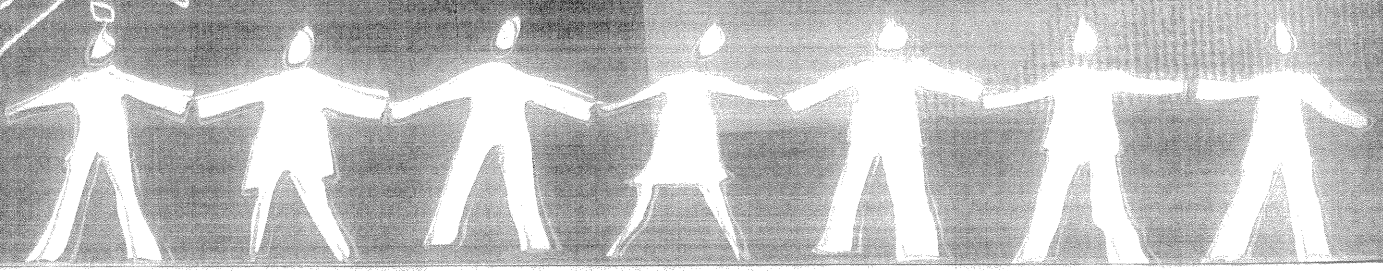
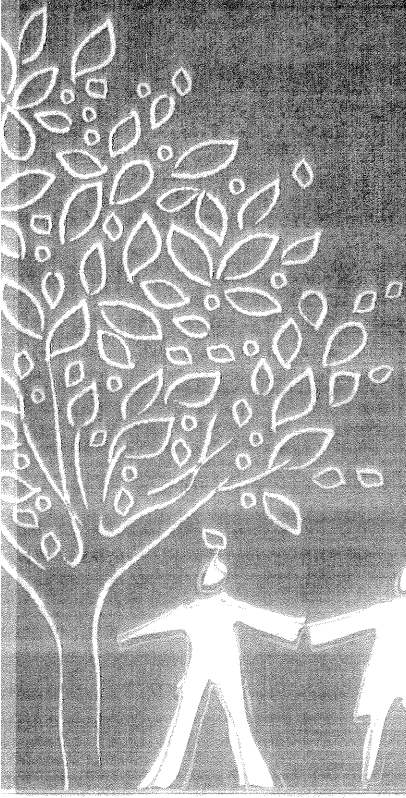
جودة

الاتصال الإنساني وسيلة للتعايش بين الناس، وعامل من عوامل
استقرار المجتمعات. وبه يتبادل الناس المعرفة، والأفكار، والمشاعر،
وكذلك فإن نجاح المرء في الحياة يعتمد على مدى تمتعه بمهارات
الاتصال . وكثير من الأزمات الاجتماعية كالمشكلات الأسرية،
ومشكلات التحصيل العلمي، وضعف الحوار بين فئات المجتمع ؛
ليست إلا مظهراً من مظاهر الخلل في الاتصال. وقد هيأ التطور
الذي تعيشه الحياة اليوم، بيئات جديدة للعمل، ووسائل حديثة
للاتصال فأصبحت له قواعد وصور لا بد من تعلمها، ومن هنا جاء
المقرر الذي يتناول مهارات الاتصال الإنساني ووسائله، ويعنى
بإكساب الطالب المعارف والمهارات التي يحتاج إليها في نقل
الأفكار والمشاعر، والتفاعل الإيجابي مع الآخرين.



أهداف المقرر

- تعريف الطلاب بالاتصال الإنساني؛ من حيث : مفهومه، وأهميته و عناصره، وخصائصه، و معوقاته وأنواعه.
- مساعدة الطالب على فهم ذاته واكتشاف قدراته، والعمل على تطويرها، واستثمار ذلك في قرارات التخصص والمهنة.
- إكساب الطلاب المهارات اللازمة لتقديم أنفسهم وأفكارهم بأكثر طرق تأثيراً عن طريق الإلقاء والكتابة.
- إكساب الطلاب المهارات والقدرات التي تمكنهم من حسن الإنصات للمتحدثين.
- تعريف الطلاب بأساليب القراءة ، واكتساب مهاراتها .
- مساعدة الطالب على تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي ، وتطويرها.
- إكساب الطلاب مهارات الحوار والإقناع .
- تعريف الطلاب بأنماط الاتصال في بيئة العمل ووسائلها، واكتساب مهارات الاتصال باقتدار داخل هذه البيئة.



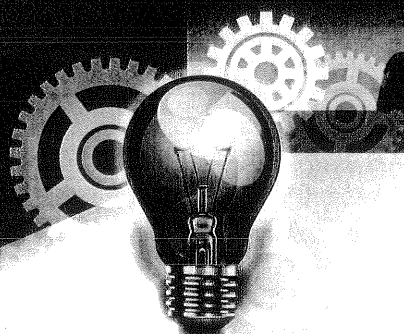


معلومة

إن هذا المقرر لا يهدف إلى تعريف الطالب بالمهارة فحسب، وإنما يُعنى بإكسابه إياها، وتدريبه على ممارستها؛ من أجل ذلك تم صياغته على هيئة حقيبة تدريبية، مراعيًا اختيار الأدوات التي تزيد من فهمه واستيعابه؛ كالصور التوضيحية المناسبة، والتمارين والتطبيقات المثيرة، والتي جعلت أصلاً من أصول المادة، ومقياساً لإيقان هذه الممارسة.

الوحدة الأولى

مقدمة في الاتصال



مهارات الاتصال
Communication Skills

كان الاتصال وما زال أحد الأعمال التي يرتبط وجودها بوجود الإنسان ذاته. ومرد ذلك إلى أنه مدني بطبعه، وأنه مفضّل على الحرص على أن يفهم غيره، ويفهمه غيره، وهذا الفهم يتأتى بما نسميه الاتصال الإنساني Human Communication إن الاتصال ببساطة هو أحد المهارات الأساسية التي يحتاج إليها الإنسان في حياته فما المقصود بالاتصال ومهاراته وما عناصره؟ وقبل الحديث عن الاتصال نتعرّف على المهارة وكيف نكتسبها.

مقدمة

مفهوم المهارة وكيف نكتسبها

المهارة في اللغة : الحذق والإتقان، وفي الحديث : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة".
وفي الاصطلاح: المهارة معناها القدرة اللازمة لأداء عمل معين بسرعة ودقة وإتقان .



نشاط
1-1

اكتساب المهارات

اختر مهارة من المهارات التي ترغب في اكتسابها، ثم اكتب - من وجهة نظرك - المراحل والخطوات التي تمر بها لتكتسب هذه المهارة.

هناك أربع مراحل لاكتساب المهارة



سلم التعلم واكتساب المهارات

مرحلة اللاوعي واللامهارة:

وفي هذه المرحلة لا يعلم المرء شيئاً عن المهارة، ولا يفكر فيها، أو يستشعر الحاجة إليها؛ كمن لا يجيد قيادة السيارة ولا يفكر فيها. وللانتقال من هذه المرحلة لا بد من وجود دافع أو حافز، كظهور الحاجة لتعلم قيادة السيارة.

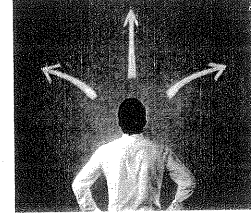
01



مرحلة الوعي واللامهارة:

وفي هذه المرحلة ينتبه المرء لأهمية المهارة؛ فيدرك أن عاداته ومهاراته لا تحقق حاجته؛ فتتسأله عن الرغبة في اكتساب المهارة.

02



مرحلة الوعي والمهارة:

وهي المرحلة التي يتعلم فيها المهارة، ويتدرب عليها وتتطلب منه جهداً لإتقانها، فيهتم بتفاصيلها كاملة، ففي مثال قيادة السيارة، فإن من بدأ تعلم القيادة ينظر في كل ما حوله بعناية شديدة، ويستحضر تفاصيل القيادة على الوجه الصحيح. وتستمر هذه المرحلة حتى تصبح المهارة جزءاً من اللاوعي، ثم تنتقل إلى المستوى الرابع.

03



مرحلة اللاوعي والمهارة:

وهنا يصبح متقناً للمهارة من غير جهد، ومن غير استحضار لتفاصيل أدائها، كقيادة السيارة حين يتقنها المرء.

04



إن الرغبة في التعلم هي أول المحركات إلى اكتساب المهارة، وتنشأ من إدراك الحاجة إلى المهارة، والوعي بأهمية تعلمها، وما يترتب على الجهل بها من عواقب. ثم تأتي المعرفة والتعلم، من أجل اكتسابها والعمل بها. ثم تصبح بالتدرج عادة وعملاً من الأعمال التي يقوم بها الإنسان بلا وعي. وغياب واحد من هذه الثلاثة (الرغبة، والمعرفة، والممارسة) يؤثر في اكتساب المهارة، فغياب الرغبة يحول دون اكتسابها، والتعلم من غير تطبيق لا يفيد، كما قال الإمام الشافعي رحمه الله: (ليس العلم ما حفظ، العلم ما نفع)، ولا تطبيق من غير تعلم. إن التطبيق الدائم والمتكرر هو الذي يصير العمل عادة، والعادة طبع ثان، وفي الحديث الشريف: "وما يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق؛ حتى يكتب عند الله صديقاً".

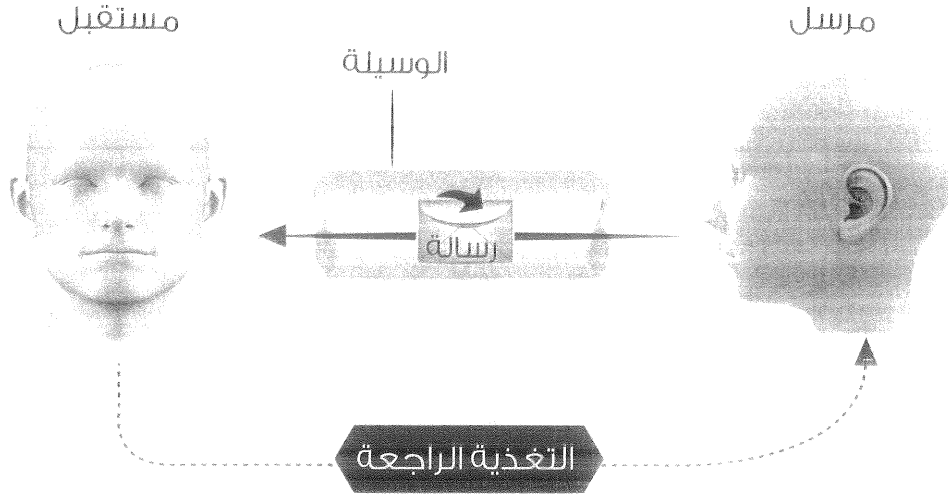
تفكير

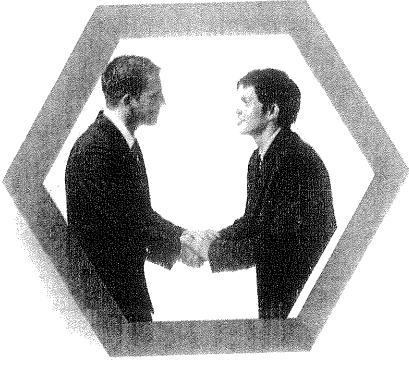
مفهوم الاتصال

ليس هناك اتفاق على مفهوم هذا المصطلح ولكننا غير معنيين بما وقع فيه من خلاف، وحسبنا أن نستخلص مما قيل فيه عبارة موجزة، نبين ماهيته، فهي التي تهمننا . ويمكن تعريفه بأنه : تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.

عناصر الاتصال

يبدأ الاتصال حين يتم التعبير عن رسالة بواسطة مرسل. وتوضع الرسالة في شكل رموز وتُنقل إلى المتلقي بوسيلة معينة فيقوم المتلقي بفك الرموز وتفسيرها ثم يُصدر إشارات تدل على أنه فهمها أو لم يفهمها أي إن الاتصال يشبه عملية دائرية تربط بين المرسل والمستقبل . ويمكن توضيح ذلك بهذا الشكل:





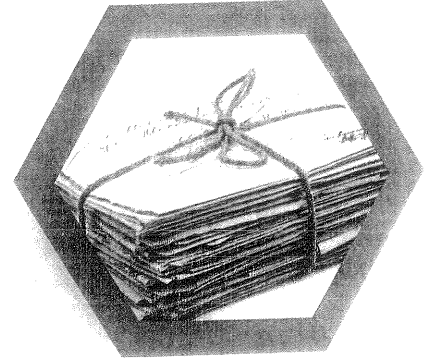
المرسل

المرسل هو الذي يبدأ الاتصال بإرسال الأفكار أو الآراء أو المعلومات التي يريد نقلها في رسالة يعلها ، فإن كان المرسل هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومة سمي المصلر، إن كانت الأفكار والمعلومات والآراء ليست له بل لغيره، وإنما أعلها فقط سمي القائم بالاتصال.

02

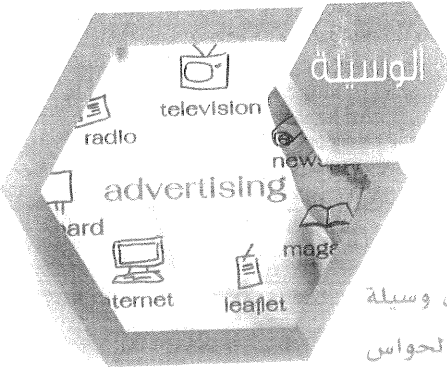
الرسالة

ويقصد بها المضمون الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل من أفكار ومعلومات ومشاعر يُعبر عنها برموز لغوية أو غير لغوية. فحينما تكتب خطاباً فإن المكتوب هو الرسالة، وحينما نتحدث فإن الحديث هو الرسالة، وحينما نبسم أو نستمع بإصغاء فإننا نرسل رسائل لتدل على معان معينة كما نستقبل رسائل أخرى من غيرنا.



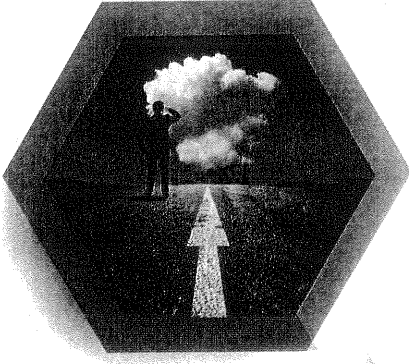
الوسيلة

إن الوسيلة أو القناة هي التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وهذه الوسيلة تختلف في خصائصها وإمكاناتها باختلاف الموقف وعدد المتلقين وانتشارهم والمسافة بين المرسل والمستقبل وتصل الرسالة إلى المستقبل من خلال وسيلة واحدة أو أكثر، وكلما زاد عدد القنوات التي يستعملها المرسل زاد تأثير الاتصال لتعدد الحواس التي يستعملها المستقبلون. ويعنى ذلك أن كثرة الوسائل المستعملة في الاتصال لا تضاعف أو تقوى اهتمام المستقبلين فقط بل تدعم الرسائل، ونعين على الفهم، وتكمل الصورة الذهنية للمرسل، وتقوى الثقة به.



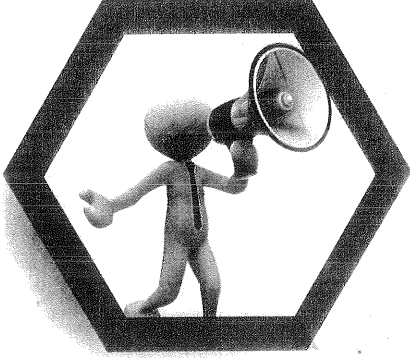
04

المستقبل



إن المستقبل هو أهم طرف في الاتصال؛ لأنه هو المعنى في رسائلنا، فهو قارئها حين نكتب، وهو سامعها حين يُنطق بها، فيجب أن يضع المرسل في اعتباره طبيعة المستقبل أو المتلقي، ويتفهمها حتى يضمن تحقق الهدف من الرسالة. إن المتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة، وإنما يقوم بتنقيح وتنقية الرسائل التي يتلقاها على حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته.

05

رجع
الصدى

يُقصد بـرجع الصدى أو التغذية الراجعة : ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى يستطيع أن يقرر هل حققت الرسالة أهدافها أو لم تحققها. أي رد الفعل الذي يبيده المتلقي استجابة لما يكون المرسل قد أرسله من معلومات ورسائل. ورجع الصدى مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل؛ لأنه يدل المرسل على ما ينبغي أن تكون عليه رسائله اللاحقة، ليكون لها من الأثر ما يرجو .

إن المرسل حين يصوغ رسالته، ويرسلها إلى المستقبل يسعى إلى تحقيق أهداف معينة ويتوقع رد فعل أو استجابة ترتد أو ترجع إليه في صورة من صور التعبير، ويدخل في ذلك التعبيرات غير اللفظية مثل: إيماءات الوجه، والإشارات، وغيرها من الرموز. سواء أكان رد الفعل إيجابياً يتفق مع أهداف المرسل أم كان سلبياً يتعارض مع هذه الأهداف .

يُختار مجموعتان من الطلاب، تمثل كل مجموعة موقفاً اتصالياً غير مكتمل العناصر، ويترك التعليق لبقية الطلاب على هذا الموقف .



رجع الصدى في الاتصال أنواع، نعرض لها وفق معيارين :

أ معيار اتجاه رجع الصدى

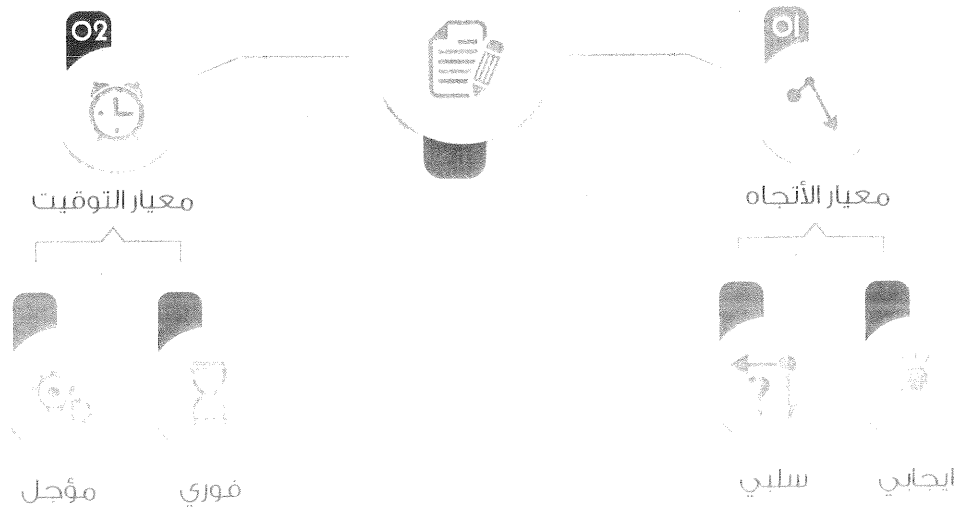
- 1- إيجابي : يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة .
- 2- سلبي : يتطلب تعديل صورة الرسالة التالية أو مضمونها .

ب معيار توقيت تلقي رجع الصدى

- 1- فوري : كالذي يكون في حوار المجموعات الصغيرة حين تتطلب المحادثة الاستماع والجواب، ويمكن أن يظهر في أي موقف اتصالي (كمقاطعة المتحدث في أثناء الكلام بسؤال أو تعليق مثلاً).
 - 2- مؤجل : يتأخر وصوله إلى المرسل كما يحدث في وسائل الاتصال الجماهيرية.
- وبناء على ذلك يمكن أن يكون رجع الصدى فورياً (إيجابياً أو سلبياً) أو قد يكون مؤجلاً (إيجابياً أو سلبياً) كذلك.

معلومة

رجع الصدى



أهمية الاتصال

فالاتصال مهم على المستوى الفردي لأنه:

- سمة أو صفة من صفات الإنسان الأساسية.
- ضروري لإشباع حاجات الإنسان المادية والمعنوية.
- عن طريق الاتصال يتجنب المرء العزلة ويكوّن علاقات اجتماعية مع غيره، ويحافظ على هذه العلاقات.
- يساعد على فهم الأحداث، والتزود بالمعلومات، واتخاذ القرارات.
- الاتصال ضروري لتحقيق النجاح في الحياة عامة وفي عملية التعلم والتعليم والتأثر والتأثير خاصة.

لا تقتصر أهمية الاتصال على المستوى الفردي بل له أهمية مجتمعية أيضاً:

- الاتصال أساس قيام المجتمع، ويمكن تشبيه الاتصال بأنه الغراء الذي يربط البشر بعضهم ببعض والاتصال سبب لوجود المجتمع واستمراره. ولولا وجود الاتصال لما وجد المجتمع أو استمر.
- من خلال الاتصال يكتسب المرء خصائص المجتمع الذي يعيش فيه وكذلك قيمه وتقاليده ومعتقداته وينقلها إلى غيره من خلال التنشئة الاجتماعية فيتحقق التكيف الاجتماعي مع هذا المجتمع والتوافق مع قيمه وعاداته.
- تتنوع وظائف الاتصال وأدواره (السلبية والإيجابية) بالنسبة إلى المجتمع، ويتضح ذلك في مجالات متنوعة منها المجال الاقتصادي والسياسي والصحي ومجالات الإرشاد والدعوة.

ليس من قبيل المبالغة أن نقول إن إدراك المرء للواقع من حوله، ووعيه بمصالحه، وسعيه نحو تحقيق ما يطمح إليه تتم كلها خلال الاتصال، بل إن نجاح المرء أو إخفاقه في حياته العملية تعتمد جميعها - بعد مشيئة الله تعالى - على طريقته في الاتصال.



أنواع الاتصال

يمكن تصنيف الاتصال إلى عدة أنواع وفقاً لمعايير عدة:

من حيث اللغة المستعملة

01 أ- اتصال لفظي:

باستعمال الكلمات المنطوقة والمكتوبة.

ب- اتصال غير لفظي:

باستعمال تعابير الوجه والإشارات ولغة الجسد.



من حيث البعد الزمني

أ- اتصال فوري أو متزامن:

كأن يتحدث شخص إلى آخر بطريقة مباشرة.

02 ب- اتصال غير متزامن:

يكون هناك فاصل زمني بين إرسال الرسالة وتلقيها من المستقبل، مثل الرسائل البريدية ورسائل البريد الإلكتروني.



من حيث رسميته

أ- اتصال رسمي:

مثل أغلب الاتصالات والمعاملات داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية وغيرها.

ب- اتصال غير رسمي:

مثل ما يحدث بين الأصدقاء وأفراد الأسرة من حديث ودي بعيد عن الرسمية.

وهناك تصنيفات أخرى كثيرة أهمها:
تصنيف الاتصال وفقاً لعدد المشتركين أو ما يسمى (بمستويات الاتصال)

01 اتصال ذاتي: وهو اتصال عقلي يحدث داخل الفرد حين يتحدث مع نفسه.
كعمليات التأمل والتفكير ومحاورة الذات.

02 اتصال لشخصي: ويطلق عليه الاتصال وجهاً لوجه وهذا النوع من الاتصال شائع في مواقف الحياة كلها ومثاله أن نتحدث إلى صديق أو الحوار بين شخصين.

03 اتصال جمعي: وهو ما يحدث بين مجموعة من الأشخاص، ومنه المحاضرات الجامعية.

04 اتصال جماهيري: وهو اتصال بجموع من الجماهير كالاتصال من خلال التلفزيون والجراند والراديو.



سمات الاتصال

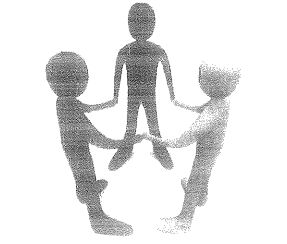
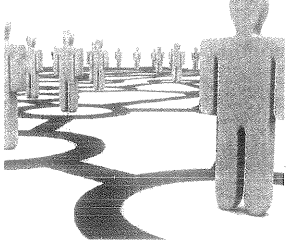
يتسم الاتصال بعدد من السمات (أو الصفات) لنشير إلى أهمها على هذا النحو:

١. الاتصال عملية دائمة ومستمرة : ويعني ذلك أنه دائم الحدوث فالاتصال مهم من أجل ممارسة أنشطة الحياة اليومية، والإنسان يقضي يومه متحدثاً ومستمعاً وقارئاً، وفي كل الحالات فهو يرسل رسائل اتصالية ويستقبلها، أي إنه لا يستطيع أن ينعزل عن ممارسة الاتصال، حتى وإن كان صامتاً فإن هذا الصمت قد يعد نوعاً من أنواع الاتصال.

٢. الاتصال ينتشر في الزمان والمكان: إذا كان الاتصال مستمراً -أي لا ينقطع- ساعة من ليل أو نهار فإن ذلك يعني " أن الإنسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب ولا يستعمله فقط ؛ بل يجده من حوله في كل مكان، وفي كل لحظة من حياته".

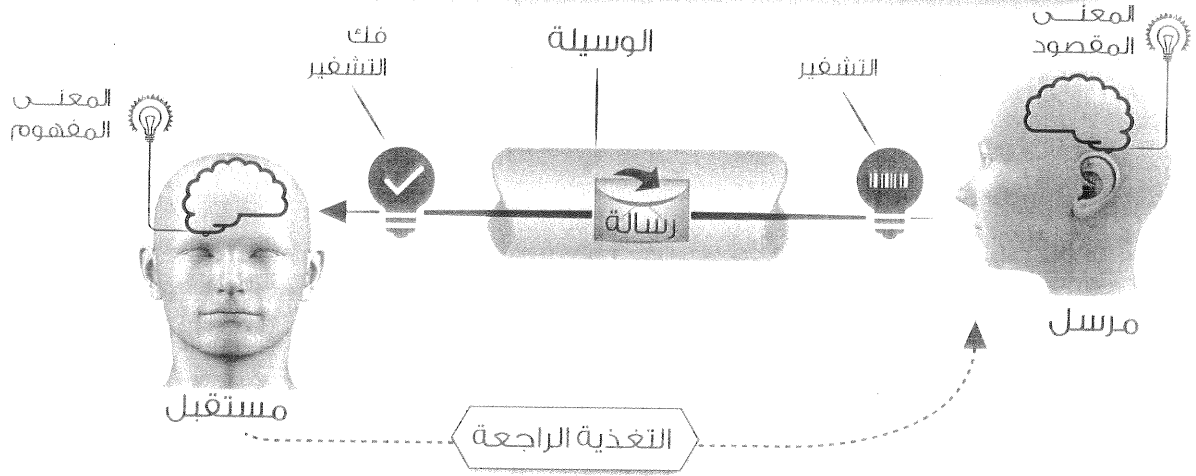
٣. الاتصال عملية تفاعلية : فمن سمات الاتصال الأساسية أنه ينطوي على تفاعل عناصره ومكوناته، وبعبارة أخرى فإن الاتصال ليس حاصل جمع عناصره، بل هو حاصل ضرب أو تفاعل هذه العناصر مع بعضها البعض، وكلما زادت التفاعلية زادت فاعلية الاتصال.

٤. الاتصال يتسم بالتغير والتجدد: فالاتصال ظاهرة ديناميكية (أي متغيرة)، فهو لا يتوقف أو يتجمد عند نقطة محددة، وهو لا يأخذ اتجاهاً خطياً طويلاً أحادياً من المرسل إلى المستقبل ، بل هو عملية دائرية تضم طرفيه، كما أنه يتجدد في صوره ووسائله تجدداً مستمراً مع تطور الحياة الإنسانية.



آلية (ميكانيكية) العملية الاتصالية

ويمكن توضيح آلية العملية الاتصالية من خلال الشكل التالي



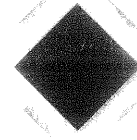
تنشأ الرسالة الاتصالية من معنى يدور في ذهن (المرسل) ويهدف لترجمته بصورة فعّالة حتى يصل كما هو إلى ذهن (المستقبل) ونعبر عنه بالمعنى المقصود .

يحوّل (المرسل) هذا المعنى من خلال ترجمته إلى شفرة اتصالية - لفظية أو غير لفظية - تسمى (الرسالة) ، وحتى تصل بشكل مؤثر يختار لحملها (وسيلة) ملائمة .

يتلقى (المستقبل) هذه الرسالة ويقوم بدوره بفك التشفير لينتج عن ذلك معنى مفهوم لدى المستقبل وليس بالضرورة أن يتطابق مع المعنى المقصود . ويمكن التأكد من وصول الرسالة بشكل جيد من خلال تأمل (التغذية الراجعة) من المستقبل .

كفاءة وجودة عملية الاتصال في أن يتطابق بشكل كبير المعنى المفهوم لدى المستقبل مع المعنى المقصود من الرسالة لدى المرسل وهنا نقول أن الاتصال كان فعالاً ومؤثراً .

معوقات الاتصال



يمكن أن يتعرض الاتصال لعوائق تحول دون وصول الرسالة أو تؤثر في مضمونها مما يؤدي إلى سوء الفهم أو عدم تحقق الهدف من الاتصال، ومن هذه العوائق:

1

ضعف الخبرة المشتركة : لكي يحدث الاتصال الفعال والمؤثر لابد من أن يقع في مجال الخبرة المشتركة لكل من المرسل والمستقبل ، فالاختلاف بينهما في اللغة مثلاً ، أو في مستوى التعليم والعادات والخبرة في الحياة ، (أي الاختلاف في خلفيتهما الاجتماعية والثقافية في الجملة) يؤدي إلى ما يسمى باختلاف الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل، فيقع الاتصال خارج منطقة الخبرة المشتركة مما قد يعوق الفهم أو يعرقل الاتصال.

التشويش : ويعني في الجملة عدم وضوح الرسالة وعدم القدرة على تفسيرها لأسباب قد يكون مردها إلى طريقة الإرسال أو الاستقبال أو تأثير المناخ أو البيئة. وفي علم الاتصال يمكن تعريف التشويش بأنه: عدم إدراك المستقبل للرسالة بالمعنى الذي يريد المرسل.

والتشويش نوعان:

أ - التشويش المادي : هو الناتج من الأشياء المادية في بيئة الاتصال كصوت طائرة تمر أثناء المحاضرة، ورنين الجوال، ووجود ضوضاء تؤثر في صوت المذيع .

ب - التشويش الدلالي هو الناتج من غموض الكلمات التي يستعملها المرسل أو عدم وضوح دلالاتها لدى المستقبل ، وكلما زاد التشويش قل تأثير الرسالة.

2

عوائق لدى المرسل أو المستقبل: قد يعمل المرسل عملاً يحول دون وصول رسالته على الوجه الذي أراد كأن يفرض أن يفهم المستقبل رسالته على الوجه الصحيح من غير أن يجعلها على الصورة التي يسهل فهمها أو يتجاوز حدود الأدب في رسالته أو يجعل فيها ما يستفز المستقبل و يجعله يعرض عنها، وهكذا... كما أن المستقبل قد يكون في حالة نفسية تعوقه عن الفهم، كأن يكون غضباناً أو عطشاناً أو في ذهنه تصور سابق يمنعه من فهم الرسالة على الوجه الصحيح.

3

الوسيلة غير الملائمة : كاستعمال وسيلة ضعيفة التأثير في الجمهور، أو وسيلة غير رسمية مع جهة رسمية، أو كتابة رسالة إلى من لا يجيد القراءة ونحو ذلك ...

4

1

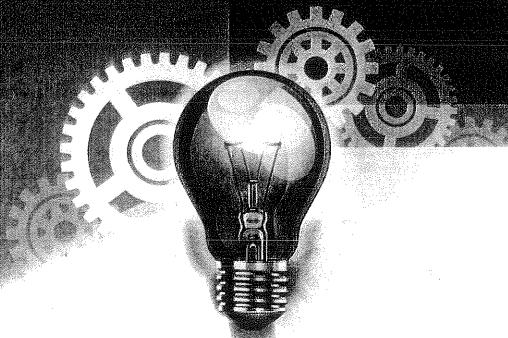
المراجع

- 1) محمد عبد الحميد ، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، طبعة أولى، القاهرة 1997.
- 2) حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998
- 3) جون ميرل، رالف لوينشتاين، الإعلام وسيلة ورسالة ، تعريب ساعد خضر العرابي الحارثي، دار المريخ للنشر، الرياض، 1989.
- 4) سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث: النظرية والتطبيق ، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية ، 1995.
- 5) رانجيت سينج، روبرت ديليو، تعزيز تقدير الذات، مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية ، 1986.
- 6) قحطان أحمد الظاهر، مفهوم الذات بين النظرية و التطبيق، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2014.
- 7) Sandra Hybels & Richard L. Weaver, Speech Comm-unication, D. Van Nostrand Company, New York, 1979.



الوحدة الثانية

الاتصال مع الذات



مهارات الاتصال
Communication Skills

مقدمة

إن نمو الاتصال ونجاحه وفعاليته يعتمد أولاً على فهم الفرد لنفسه . ويعتمد فهم الفرد لنفسه على الاتصال مع النفس إن كان شعورياً أو لا شعورياً لفظياً أو غير لفظي . كذلك تعتمد مهارة الاتصال مع الآخرين على مهارة الاتصال مع النفس، فالأفراد الذين يحاولون معرفة أنفسهم وقابليتهم ومعتقداتهم واتجاهاتهم وقيمهم وتوقعاتهم تكون لهم القدرة على معرفة تلك الجوانب لدى الآخرين مما يسهل لهم الاتصال معهم . ومن هنا تنبع أهمية دراسة الاتصال مع الذات ، وسنتناول هذا الموضوع في هذا الفصل - بعون الله تعالى - .



مفهوم الذات

تُعرف الذات بأنها مجموعة الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكوّنها الفرد عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه أو هي الشخصية كما يراها صاحبها - وبقِيَمها - من الداخل . وللذات صور عديدة ، يقسمها العلماء إلى ثلاثة أقسام رئيسية :

الذات الحقيقية Real Self

A

الصورة الحقيقية التي يرى الفرد بها نفسه ، وقد تتعرض للمغالاة والجفاء .

مثال : أنت تدرك عن ذاتك أن لديك قدرة متوسطة على مخاطبة الجمهور ، لأن المواقف التي وضعت فيها للتحديث ، تعرضت فيها لضغط داخلي من توتر ونحوه ...

الذات العامة Public Self

B

الذات التي نسمح للآخرين بمعرفتها عنا ، وفي الغالب لا تعبر عن الذات الحقيقية ولكنها متفقة مع المعايير التي يفرضها المجتمع عليها .
مثال : الآخرون يرشحونك دائماً لتتولى التعبير عنهم في المواقف الخطابية ، لذا تدرك عندهم بأنك متحدث بارع .

الذات المثالية Ideal Self

C

الذات التي يتصور الفرد مستقبله عليها ، ويرغب أن يكون فيه أو تفكر أنه ينبغي أن يكون .

مثال :

طالب لديه رهبة من التحدث أمام الناس ، يرجو أن يصبح يوماً متحدثاً رائعاً .

نشاط
2-1

أنت والاهتمام بالتفوق الدراسي

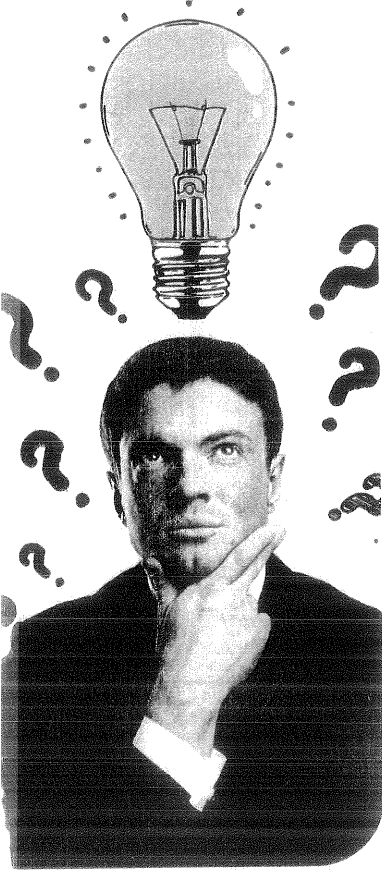
كيف ترى نفسك ؟ كيف يراك والداك وأصدقائك ؟ وما الذي
تطمح أن تصل إليه في موضوع التفوق الدراسي ؟

مفهوم الاتصال مع الذات

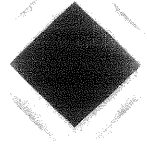
هو اتصال يحدث داخل الفرد حينما يتحدث المرء مع نفسه ، ويتضمن أفكاره
وتجاربه ومداركه ، ويتضمن الأنماط التي يطورها الفرد في عملية الإدراك
وتقييم الأحداث والأفكار والتجارب المحيطة به .
كعمليات التحدث إلى النفس ، والتفكير ، ومحاورة الذات ...

أهمية الاتصال مع الذات

- ١- يؤثر في تكوين شخصية الفرد ، فجزء كبير من مشاعرنا وقناعاتنا التي
ننطلق بها في الحياة نتيجة لاتصالنا بذواتنا وحديثنا إليها .
- ٢- يؤثر في أداء الفرد ، فالتفكير يقود إلى الشعور والشعور يولد التصرف
والسلوك ، فالتفكير السلبي يقود للسلوك السلبي والإيجابي للإيجابي .
- ٣- يؤثر في اتصال الفرد بالآخرين ، إن فشل الفرد في الاتصال بالآخرين
يعود بشكل كبير إلى انخفاض في احترام الفرد لذاته ورؤيته لنفسه بأنه غير
مؤهل للنجاح في الاتصال .
- ٤- المرتكز الأساسي لعمليات الاختيار واتخاذ قرار الفعل وتوجيه
الذات هو جودة اتصال الفرد بذاته .



طرق الاتصال مع الذات



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

الطرق:

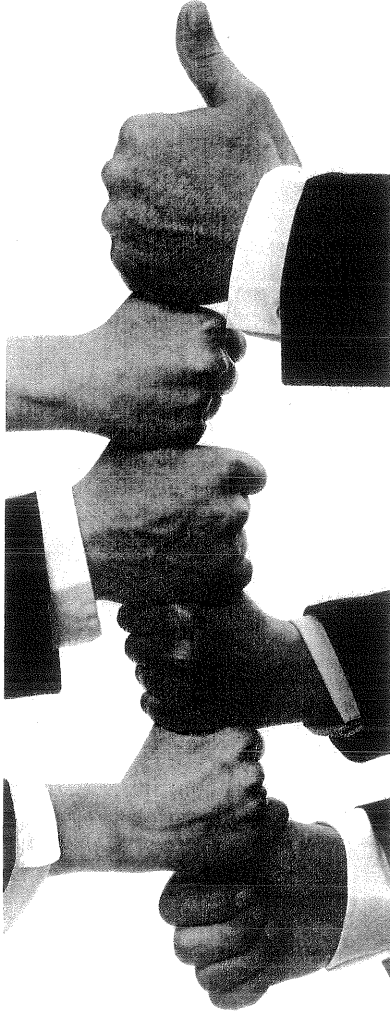
١- الحديث مع الذات: يظهر الحديث مع الذات عند كل فرد، وقد يكون إيجابياً أو سلبياً؛ فالحديث الذاتي الإيجابي يعود بالفائدة على أداء الفرد في تواصله مع الآخرين، والحديث الذاتي السلبي يؤثر سلباً في أداء الفرد في تواصله مع الآخرين.

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

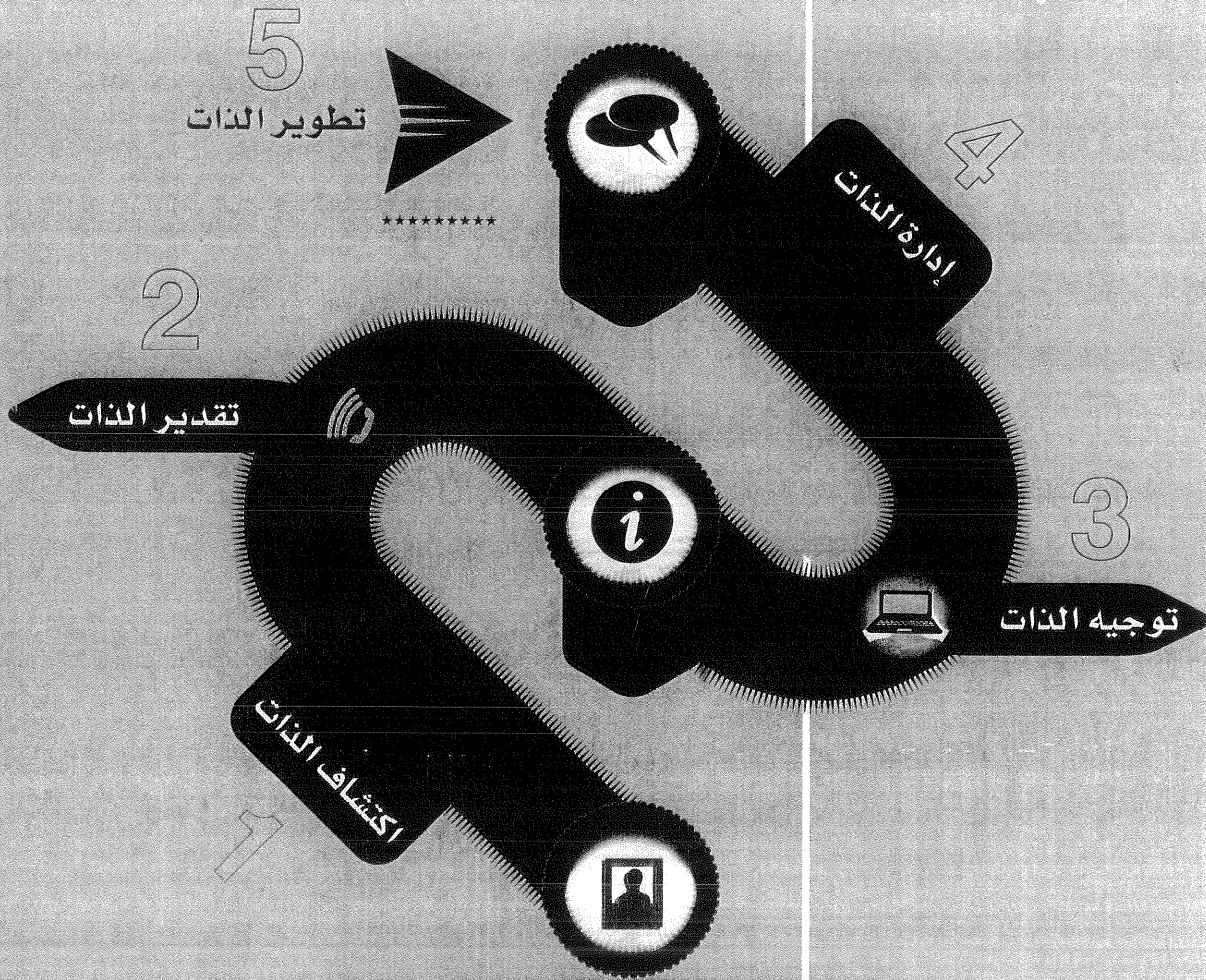
أ- لوم الذات: يهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، وهذا التأنيب يترك أثراً سلبياً في نفس الفرد وفي تواصله مع الآخرين، بدلاً من الاستفادة من الخطأ وإيجاد الحلول المناسبة له.

ب- نقد الذات: يهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد أثناء وبعد القيام بعمل معين، وذلك من أجل تلافي الأخطاء في المرات القادمة، مما يؤثر إيجاباً في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.

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



الخطوات الخمس للاتصال الذاتي الفعّال



01

اكتشاف الذات .



نشاط

2-2

المرأة

تخيل نفسك أمام المرأة وتنظر إلى ذاتك فتراها بوضوح ، حاول أن تحدد نقاط قوتك ونقاط الضعف التي تحتاج إلى تحسين .

قام بعض العلماء بتقسيم الذات البشرية إلى أربعة أقسام سميت نافذة جوهاري Johari window ، كما يوضحها الشكل التالي :

معلومات لا يعرفها الآخرون عنا

معلومات يعرفها الآخرون عنا

الذات المخفية
Hidden Self

الذات المكشوفة
Open Self

معلومات نعرفها
عن أنفسنا

الذات المجهولة
Unknown Self

الذات العمياء
Blind Self

معلومات لا نعرفها
عن أنفسنا

الذات المكشوفة :

A

وتمثل كل التصرفات والسلوكيات التي ندركها ويدركها الآخرون عنا ، وهي الذات الواعية.

الذات المخفية :

وتسمى بأسرار الذات وهي أشياء معروفة لذات الانسان ، ولكنها غير معروفة للآخرين ، وهي تمثل أسرار الانسان من قول وفعل وأفكار وأحلام ورغبات وشعور مما لا يريد للناس معرفتها عنه .

C

الذات العمياء :

تتكون من الأشياء التي يعرفها الغير منا ممن يخالطوننا ويلتقون بنا ، ومن الأصدقاء والمقربين ، ولكننا لا نعرفها أو غير مدركين لها مثل : بعض العادات والسلوكيات وآليات الدفاع وقد تكون مميزات أو عيوب أحيانا .

B

الذات المجهولة :

تتكون من سمات وقدرات وأحلام ، لا ندركها ولا يدركها الآخرون ، والسبب في جهلنا بها هو أننا لم نتعرض لمواقف تسمح لنا باكتشافها ولا للآخرين ، ومنها كل السمات التي ظهرت لنا وكنا في الماضي لا نتوقع أننا نتميز بها أو سنكون عليها .

D

؟

كيف

نوسع إدراكنا لأنفسنا من خلال نافذة جوهاري

نجاح الفرد يعتمد على توسيع مساحة الذات المكشوفة على حساب
الذوات الأخرى، وهناك بعض الطرق العملية:

03

الاختبارات الشخصية

و تكشف ما لا ندركه
نحن ولا الآخرون
أحياناً ، ومن أمثلتها :
اختبارات السمات ،
واختبارات الذكاء ،
واختبارات الميول ..

02

استطلاع رأي الآخرين

من خلال السؤال
المباشر لمن نجزم
برغبتهم في نجاحنا ،
وبالأدوات الاستطلاعية
كاستبانات التقويم
ورصد الملاحظات
وصفحات الانترنت
المتخصصة لاطلاعتك
على الملاحظات التي
يدونها غيرك لك .

01

التأمل الذاتي

تأمل الفرد في ذاته
وأسلوب حياته يوسع
من درجة فهمه لها
وللقرارات التي تميل
إليها .



02

تقدير الذات



يشير الدكتور رانجيت مالهى في كتابة تعزيز الجودة الشخصية أنه وفقاً للأبحاث ، حوالي 66% منا لديهم تقدير منخفض لذواتهم ، 77% من أفكارنا سلبية وغير بناءة . ويترتب على ذلك أن الشخص العادي لا يستخدم سوى 10% من أجمالي طاقاته وإمكاناته . ويشير معظم الخبراء ويتفقون عموماً على أن تقدير الذات هو تقييم المرء الكلي لذاته بطريقة إيجابية أو سلبية ، وهو الشعور بكفاءة الذات وقيمتها.

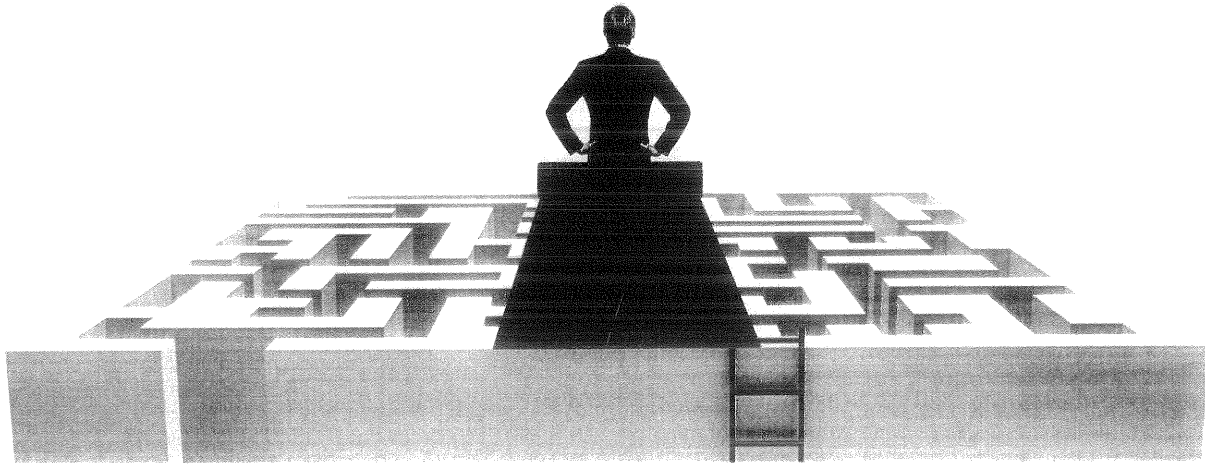
مكونات تقدير الذات

1 الكفاءة الذاتية

- الثقة بالنفس .
- إيمان المرء بقدرته على التكيف وتجاوز تحديات الحياة .

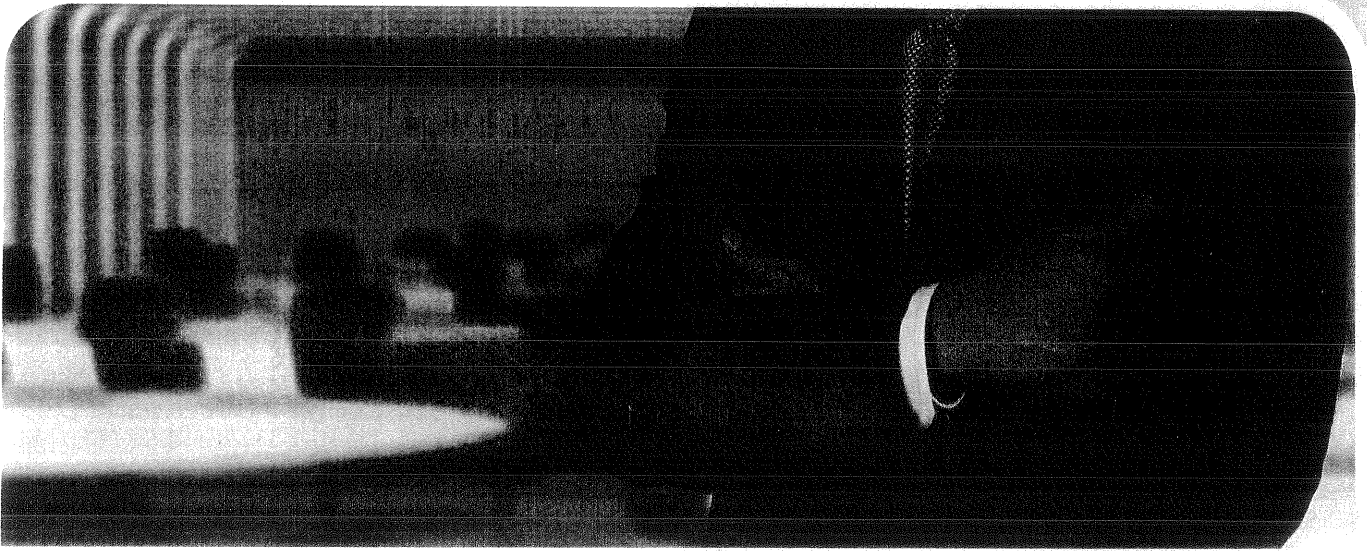
2 قيمة الذات

- القبول غير المشروط للذات .
- الشعور بالأهلية للحياة والسعادة



أبرز سمات الأشخاص ذوي التقدير المرتفع للذات :

- ١- يمتازون بالإيجابية والتفاؤل ، ويتحكمون جيداً في أنفسهم في المواقف الصعبة .
- ٢- يتوقدون بالحماسة وقوة العزيمة ، ومليؤون بالحيوية العقلية والبدنية .
- ٣- لديهم القدرة على الصراحة وقوة التعبير في المواقف المختلفة .
- ٤- لديهم قدرة عالية على العمل بشكل ذاتي ومستقل ، ويوصفون بقدرتهم على الاعتماد على ذواتهم .
- ٥- يميلون لتكوين علاقات اجتماعية جيدة ، ويتعاونون مع غيرهم بشكل فعال .
- ٦- راغبون في تطوير ذواتهم ، ويسعون حثيثاً لذلك .



لشاط

2-3

بين يديك " مقياس " الهدف منه التعرف على درجة تقديرك لذاتك ،
قم بتعبئته وشاركنا بموافقتك أو عدم موافقتك على النتيجة مع ذكر
السبب في الحاليتين .

مقياس تقدير الذات

03

توجيه الذات



التوجيه الذاتي هو سمة شخصية تشير إلى تقرير المصير، أي: القدرة على تنظيم وتكييف السلوك على متطلبات موقف ما لتحقيق الأهداف والقيم الشخصية المختارة.

وتوجيه الذات يعتمد على فهم الذات وتقديرها بشكل كبير، وهو الأداة التي تساعد الفرد في توجيه ذاته لقرارات المستقبل. والطالب الجامعي عندما يتمكن من هذه المهارة تجد قراراته المتعلقة بالمستقبل ملائمة لذاته.

الطالب وقرار التخصص

ونظراً لأهمية قرار التخصص الدراسي للطالب في هذه المرحلة، وكيف يوجه الطالب نفسه بقرار التخصص المناسب، نستعرض أحد أشهر نظريات التوجيه المهني، وهي نظرية هولاند.

يرى هولاند أنه يمكن تصنيف الأفراد على أساس مقدرة تشابه سماتهم الشخصية إلى عدة أنماط كما أنه يمكن تصنيف البيئات التي يعيشون فيها إلى عدة أصناف على أساس تشابه البيئات مع بعضها البعض لذا توصل هولاند نتيجة لدراسته ونتيجة للخبرة المبكرة التي مرّ بها كموجه مهني ومعالج نفسي إلى ستة أنماط للشخصية:



اللمط الواقعي Realistic Type

الأشخاص هنا يتعاملون مع البيئة بطريقة موضوعية وملموسة أو محسوسة لا يحبون الأنشطة والأهداف التي تتطلب الذاتية أو تتطلب استخدام المهارات الاجتماعية أو الذكاء أو القدرات الفنية. يفضلون المهن الزراعية والتقنية والهندسية والميكانيكية وما شابهها، يحبون الأنشطة التي تتطلب مهارات حركية أو استخدام آلات وأجهزة وأدوات.

اللمط العقلي أو الفكري Investigative Type

الأفراد هنا يتفاعلون مع البيئة عن طريق استخدام الذكاء والتفكير المجرد، واستخدام الأفكار والكلمات والرموز، يفضلون مهن علمية، مهام نظرية، قراءة، جبر، لغات أجنبية، أشياء إبداعية مثل الأدب والشعر وغيرها (أشياء مجردة) يحاولون تجنب المواقف الاجتماعية.

02

اللمط الفني Artistic Type

الأفراد هنا يتفاعلون مع البيئة عن طريق الخلق والابداع الفني ويعتمدون على انطباعاتهم وتخیلاتهم الذاتية في البحث عن الحلول للمشاكل، يفضلون المهن الموسيقية، الأدبية، الثقافية، الدراماتية، والأنشطة الشبيهة بها، التي تتطلب إبداعاً.

اللمط الاجتماعي Social Type

الأفراد هنا يتفاعلون مع البيئة عن طريق استخدام مهارات التعامل مع الآخرين، معروفون بمهاراتهم الاجتماعية وحاجتهم للتفاعل الاجتماعي، يفضلون الوظائف التربوية والعلاجية والدينية يفضلون الأنشطة الدينية، والحكومية، والخدمات الاجتماعية، والقراءة، والاهتمام بالمشاكل الاجتماعية، والابتعاد عن المهارات الجسمية أو المشاكل العقلية المعقدة.

04

النمط المخامر Enterprising Type

05

الأفراد هنا يتفاعلون مع البيئة عن طريق ممارسة أنشطة تسمح لهم بالتعبير عن المغامرة، السيطرة، الحماس، والاندفاعية، يفضلون مهن فيها بيع، وإشراف، أو قيادة تشبع حاجتهم للسيطرة والحصول على الاعتراف - الشهرة - .

النمط التقليدي Conventional Type

06

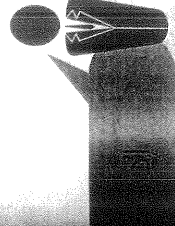
الأفراد هنا يتفاعلون مع البيئة عن طريق اختبار الأنشطة التي تؤدي إلى الاستحسان الاجتماعي، طريقتهم في التعامل مع المواقف روتينية وتقليدية وصحيحة ليس بها أصالة يعطون انطباع حسن بكونهم مرتبين، اجتماعيين ومحافظين، يفضلون المهام والوظائف الواضحة التي ليس فيها غموض .

يلري هولاند أن أي شخص يمكن أن يصنف تحت أحد تلك الأنماط إما بواسطة ميوله التعليمية أو المهنية، أو بواسطة الدرجات التي يحصل عليها عند أخذه لأحد مقاييس الميول المهنية .

ويقابل تلك الأنماط السنة ستة بيانات مهنية كل واحدة لها متطلبات معينة، ولها خصائص



وقد بين هولاند أن المزايا والاستقرار المهني والتعبير وبعض الجامعات تطبق (تخصصي المناسب) نداء



لا يتطلب الانتماء وإنما أيضاً إدارة والمقصود بإدارة نفسه ومشاعره للموقف، وإدارته بكفاءة وفعالية ويمكن القول وأن حسن إدارة وقاعة بما يتبع

وقد بين هولاند إن المزاوجة بين الأشخاص والبيئات يساعدنا على توقع عدد من النتائج تشمل الاختيار المهني والاستقرار المهني والتحصيل والإنجاز والأداء الإبداعي الخلاق والقابلية للتأثير .
وبعض الجامعات تطبق برامج لتحديد التخصص المناسب لطلابها وجامعة الملك عبدالعزيز في برنامج (تخصصي المناسب) تساعد الطالب على اختيار التخصص المناسب .

بين يديك " مقياس " اكتشاف الميول المهنية وفق نظرية جون هولاند ، تعرف من خلاله على التخصصات الدراسية الملائمة لك

نشاط
2-4

مقياس الميول المهنية

04

إدارة الذات



لا يتطلب الاتصال الفعال مجرد اكتشاف الذات وفهمها وإنما أيضًا إدارتها بكفاءة ومن ثم تطويرها وتنميتها.
والمقصود بإدارة الذات أن يتمكن الشخص من التحكم في نفسه ومشاعره وكذلك تعديل اتجاهاته لتكون مناسبة للموقف، وإدارة الوقت وتعديل السلوك بما يجعله يؤدي بكفاءة وفعالية .

ويمكن القول بأن إدارة الذات هي المدخل الرئيسي للتغيير وأن حسن إدارة الذات يجعل الشخص ذا شخصية إيجابية وفاعلة بما ييسر له عملية إدارة الآخرين وقيادتهم .

05

تطوير الذات وللميلتها



إن تنمية الذات عملية يقصد بها تحسين الذات وتطويرها وتفعيلها لتحقيق الأهداف المطلوبة .
وتتطلب عملية تطوير الذات أن يتخذ الفرد عدة إجراءات نشير إلى أهمها على النحو التالي:

1

قبول الذات

إن أول خطوة نحو تطوير الذات هو أن يتقبل الشخص ذاته على علاتها (بمميزاتها وسلبياتها) فلقد خلقنا الله تعالى بأحجام وأشكال وألوان مختلفة وكل منا متفرد بذاته يتميز بقدرات خاصة ومواهب يتميز بها عن غيره وبالمثل لدى الآخرين ما يتميزون به، ولذلك من المهم أن يستفيد الشخص من قدراته، وأن يتجنب المقارنات السلبية مع غيره، والتي قد تقلل من تقديره لذاته فيركز على الجوانب الإيجابية وتفعيلها لتحقيق الأهداف المطلوبة.

2

إدراك جوانب القصور، وتحويل الجوانب السلبية إلى إيجابية

ونعني هنا أن ينظر الشخص إلى ذاته نظرة متزنة فيدرك جوانب الضعف فيها أو أوجه القصور؛ إذ لا يعني قبول الذات على علاتها أن يستسلم الشخص لفكرة أنه لا يمكن تغيير جوانب معينة لا تعجبه في ذاته بل إن العكس هو الصحيح ومن المهم أن يقبل الشخص بوجود جوانب قصور في ذاته، ولا يتوقع أبداً أن يكون إنساناً مثالياً فليس في الحياة شيء كامل أو مثالي، وكل منا لديه نقاط قوة معينة كما لديه نقاط ضعف. ولذلك فإن من يسعى لتطوير ذاته يحاول أن يغير من الجوانب السلبية في ذاته أو على الأقل يخفف من حدتها، فإذا ما فشل في ذلك قد يختار التعايش معها ولو مؤقتاً إلى أن تحين فرصة أخرى للتغيير، ومن ذلك جوانب القصور في اتصالنا بالآخرين وعدم فهمهم واحتوائهم.

3

تجنب تحقير الذات

تنتج مشاعر تحقير الذات من عدة أسباب منها - مثلاً - الفشل في تحقيق هدف مهم من الأهداف التي يضعها الشخص لذاته أو قيامه بتصرف غير كفؤ أو غير ملائم في موقف ما أو إخفاقه في الالتزام بمبدأ أخلاقي معين (فيتولد لديه شعور بأنه إنسان سيء أو شرير) أو حتى من مجرد انتقاد الآخرين له أو عدم تقبلهم له أو إعجابهم به . ومن المهم أن يحاول الشخص التخلص من كل المشاعر السلبية التي تحط من ذاته أو تحقرها، خاصة تلك التي ترد ممن يتصل بهم ويعمل معهم.

4

الثقة بالنفس

إن الثقة بالنفس تعني الإحساس والشعور بالقوة والقدرة والجرأة في إنجاز الأعمال المطلوبة، بالمستوى المطلوب ويعد ذلك من مقومات النجاح في الحياة عموماً. وليس من شك في أن البعد الروحي له دور في تدعيم الثقة بالنفس، وهو أحد أبعاد تجديد الذات وهذا الجانب الروحي يتضمن نظامنا القيمي ومعتقداتنا وإيماننا بالله الذي يعطى للحياة معنى. ولذلك على من يسعى لتطوير ذاته أن يثق أولاً في الله ثم في نفسه وقدراته، فمن خلال ذلك يستطيع تخطي التحديات التي تواجهه في الحياة قال الله في الحديث القدسي: (أنا عند ظن عبدي بي فليظن بي خيراً).

أنت في الثامنة عشر من عمرك، وأنت الآن على خط الزمن تستشرف المستقبل، كيف ترى ذاتك وأنت في الثلاثين من عمرك : مظهرك، وظيفتك، مؤهلاتك، اهتماماتك ...

نشاط
2-5

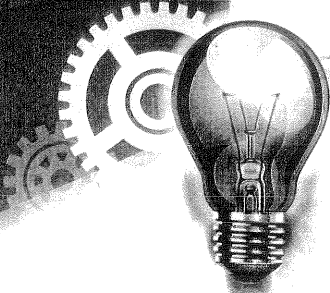
خط الزمن

المراجع

- (1) بسام المشاقبة ، نظريات الاتصال ، دار أسامة : 2011 م .
- (2) جيل ليندنفلد ، تقدير الذات ، مكتبة جرير : 2005 م
- (3) حسين الهلال ، منهج الأنماط و البيئات المهنية , موقع جامعة الملك سعود على الإنترنت : 2007 م .
- (4) رانجيت سينج و روبرت دبليو ، تعزيز تقدير الذات ، مكتبة جرير : 1986 م .
- (5) زكريا الشيخ و آخرون ، مهارات تطوير الذات ، جامعة البترول و المعادن .
- (6) عبداللطيف العوفي ، المهارات الأساسية في الاتصال و التواصل ، جامعة الملك سعود : 2011 م .
- (7) محمد بلال الجبوسي ، أنت و أنا : مقدمة في مهارات التواصل الإنساني ، مكتبة التربية لدول الخليج : 2002 م .
- (8) مدحت أبو النصر ، إدارة الذات : المفهوم و الأهمية و المحاور ، مكتبة جرير : 2008 م .
- (9) ونيدى درايدن ، كيف تتقبل و تكتشف ذاتك ، دار الفاروق : 2006 م

الوحدة الثالثة

مهارات الاستقبال



مهارات الاتصال
Communication Skills

سبق لنا في الفصل الأول دراسة أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة ، وقسم إلى قسمين : الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي . والمرسل والمستقبل يستخدمان المهارات الاتصالية اللفظية وغير اللفظية أثناء العملية الاتصالية، ويمكن تحليل المهارات المهمة في الاتصال بناء على هذا التقسيم إلى :

مهارات الاتصال اللفظي، وتشمل

- أ- مهارات الاستقبال : وتصنف مهارات الاستقبال إلى قسمين
 - أ- مهارات الإنصات : وتكون لاستقبال الرسائل اللفظية المنطوقة
 - أ- مهارات القراءة : وتكون لاستقبال الرسائل اللفظية المكتوبة
- ب- مهارات الإرسال : وتصنف مهارات الإرسال إلى قسمين :
 - أ- مهارات التحدث : وتكون لإرسال الرسائل اللفظية المنطوقة وتشمل العرض والإلقاء.
 - أ- مهارات الكتابة : وتكون لإرسال الرسائل اللفظية المكتوبة.

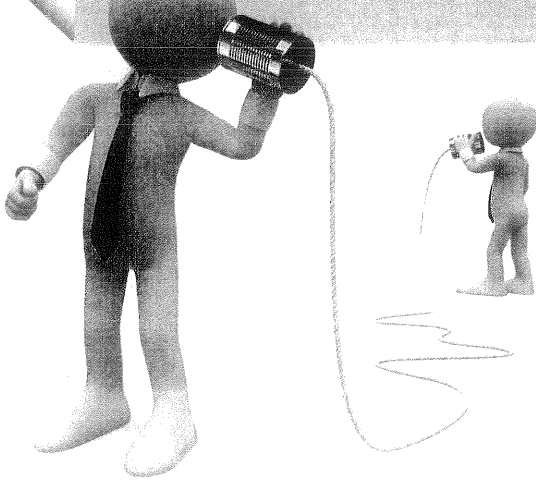
مهارات الاتصال غير اللفظي، وتشمل

لغة الوقت ، والمكان ، وتعبيرات الوجه والجسد ...
وسنبدأ في هذه الوحدة بتناول مهارات الاستقبال . وذلك لأن
العنصر الأهم في الاتصال هو المستقبل وهذه المهارات متعلقة به .



الإنصات

يعتمد الاتصال الفعال بصورة أساسية على مهارة الإنصات، وهي المهارة التي يفتقد الكثير منا التعامل معها بحرفية، كما أننا نشاهد أن الإنسان يتلقى التوجيهات والتربية على حسن التحدث والمخاطبة في غالب حياته، لكنه يتعلم الإنصات في سنواته الأولى بشكل عشوائي على الأغلب، وقد جاء في القرآن الأمر بالإنصات عند سماع القرآن الكريم حتى يتمكن المسلم من الانتفاع بالآيات التي تتلى (وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ) الأعراف: ٢٠٤ ، وجاءت قصة الجن الذين سمعوا النبي صلى الله عليه وسلم يقرأ القرآن فأنصتوا للتلاوة، ففهموا وتأثروا، قال تعالى: (وَإِذْ صَرَفْنَا إِلَيْكَ نَفَرًا مِّنَ الْجِنِّ يَسْتَمِعُونَ الْقُرْآنَ فَلَمَّا حَضَرُوهُ قَالُوا أَنْصِتُوا) الأحقاف: ٢٩. ولو سألت نفسك ما هي نسبة المعلومات التي تبقى بعد ربع ساعة من استماعك للحديث؟ وما هي النسبة بعد أيام قليلة؟ هل تستطيع عادة الوصول إلى ما وراء الحديث من المعاني والأسرار؟ إن الإجابة على هذه الأسئلة تقودك إلى الحرص على اكتساب مهارة الإنصات.



أهمية الإنصات:

- إن الإنصات الجيد لدى الطالب من أهم مقومات التعلم.
- الإنصات من الأولويات التي يحرص عليها الموظف الناجح ؛ ولا سيما موظفو الصفوف الأمامية في خدمة العملاء ومراكز الاتصالات ونحوهم. ويتخذ الإنصات أشكالاً مختلفة في المؤسسات وبيئات الأعمال؛ مثل: (المقابلات- تلقي التوجيهات- الاجتماعات- التفاوض والمحادثات).
- يستغرق الإنصات أكثر وقت الإنسان الاتصالي : تقول الدراسات إن المديرين يقضون من ٦٥-٩٠ ٪ من وقت عملهم في الإنصات للآخرين، ويقضي الإنسان نصف وقته الاتصالي منصتاً إلى الآخرين، ويقضي نصفه الآخر في التحدث والقراءة والكتابة.
- يعين الإنصات الجيد على تكوين البيئة الأسرية الآمنة، فالإنصات أساسي في تربية الأبناء، ومهم في استقرار العلاقة بين الزوجين.
- إن بناء العلاقات يعتمد بشكل كبير على إجادة الإنصات للطرف الآخر، إذ إن الإنصات يعبر عن احترام الطرف الآخر والاهتمام به.

بالتعاون مع أفراد مجموعتك وضع الفرق بين المفاهيم الثلاثة التالية ، مع تمثيل دور لكل منها السماع والاستماع والإنصات.

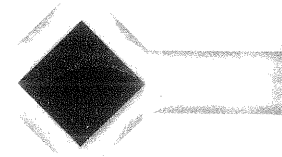


نشاط

3-1

السماع والاستماع والإنصات

مفهوم الإنصات



والإنصات هو :

الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه إلى للتعبيرات اللغوية والحركات الجسدية، مع إدراك المعاني، والخلوص إلى مراد المتحدث، والاستجابة الملائمة لرسائله.

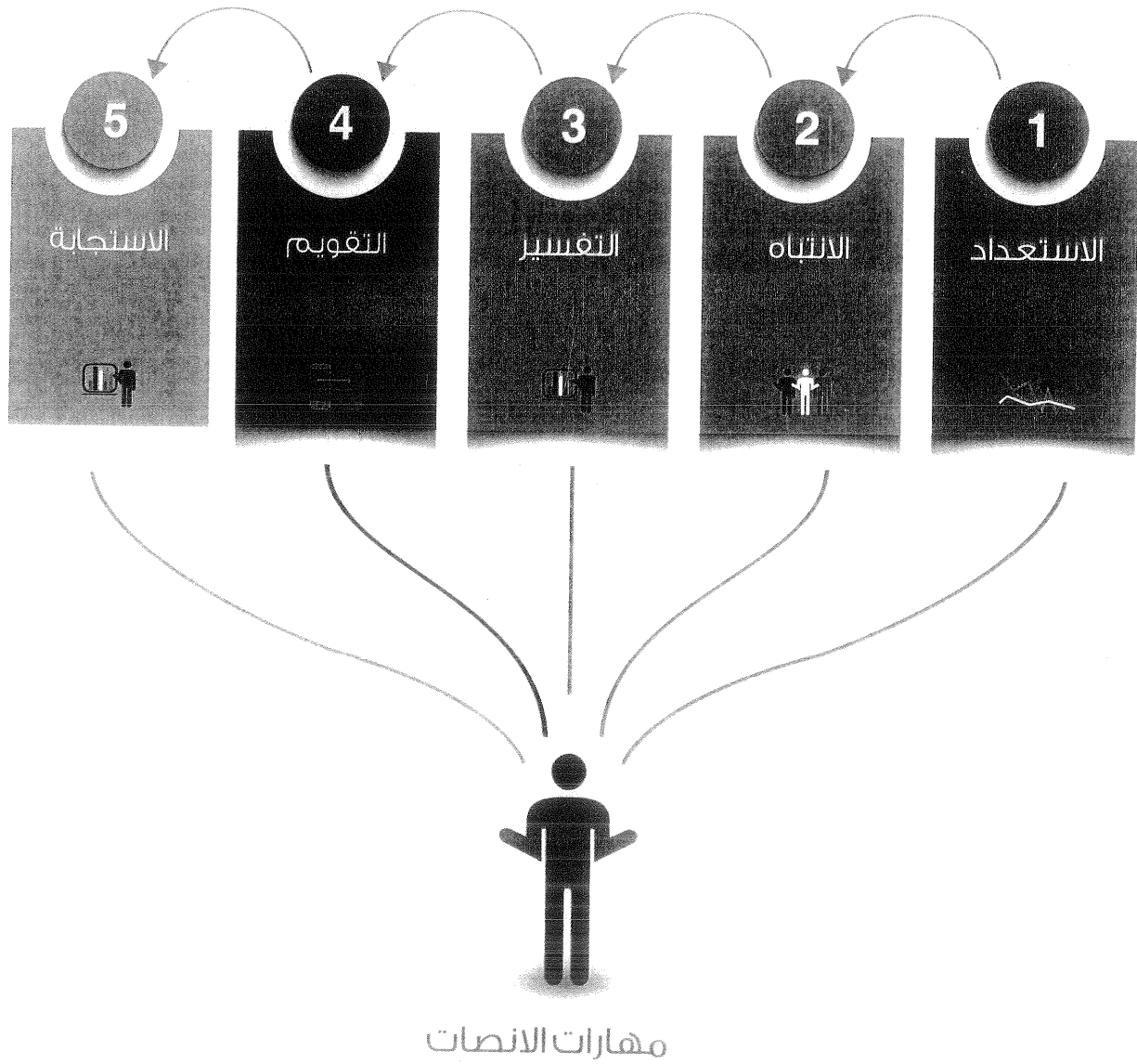
نشاط

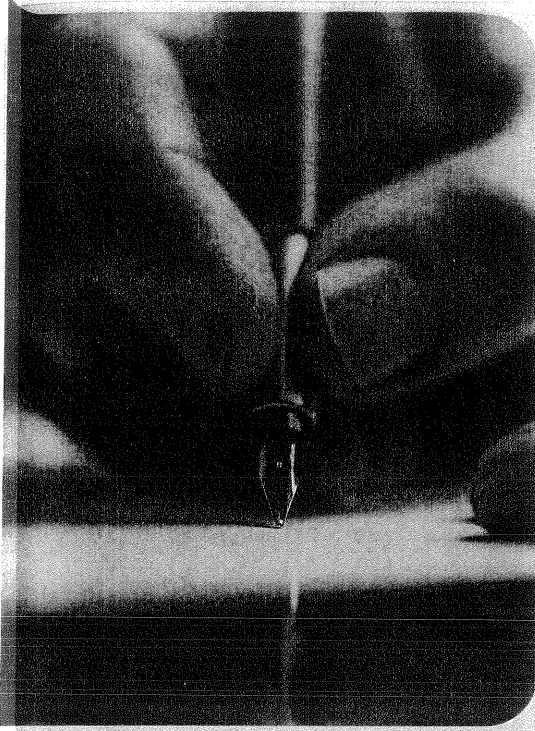
3-2

هاتف عطلان

يختار أول الطلاب في القاعة الدراسية كلمة، والمهم أن تكون كلمة صعبة، ويتناقلها الطلاب همساً، حتى تصل إلى آخر طالب في القاعة. فيقولها بصوت عالٍ.

المهارات المطلوبة للإنصات





١) الاستعداد للإنصات

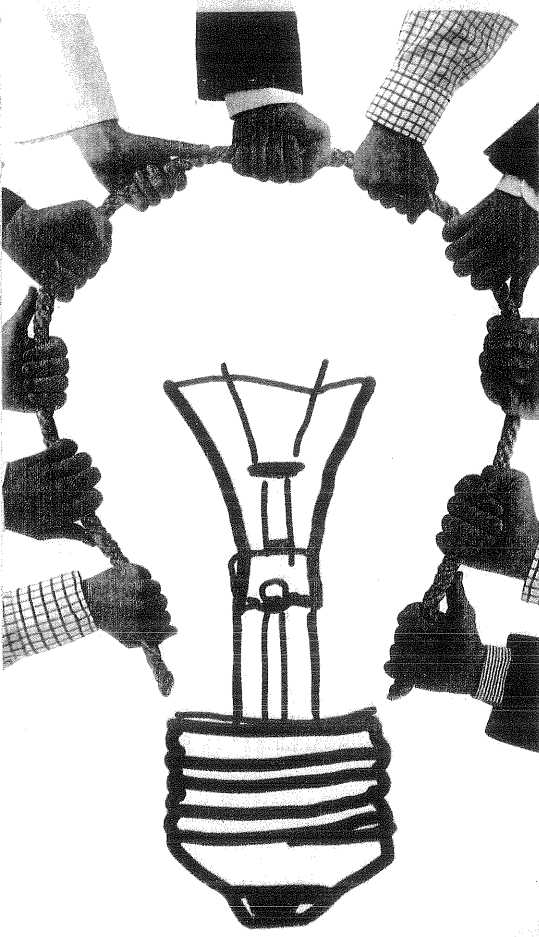
قبل أن تبدأ الإنصات تهيأ بما يلي :

- توقف عن الحديث، واستمع بعقل مفتوح للمتحدث.
- حاول أن تتخلص من كل معوقات الإنصات التي سترد الإشارة إليها، سواء أكانت ذهنية أو نفسية أو بيئية.
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات، باستعمال وسائل الاتصال غير اللفظية : كالجلسة المريحة، والنظرة المتحفزة والمنتظرة، والنظر إلى المتحدث.

٢) الاستمع بالإنباه

فالإنباه للحديث والعناية بالرسالة هي لب الإنصات، ولإتقان ذلك :

- استمع لكل كلمة، واستمع لكل فكرة، ولا تحكم أو تقوّم حتى ينتهي المتحدث من عرض فكرته .
- دون ملاحظاتك إن احتجت إلى ذلك، ولا تكتب كل شيء بل اكتب أهم النقاط ؛ لتلخص الحديث، وتعود إليه عند المناقشة.
- احتفظ بذهنك حاضراً ؛ وأدرك رسائل المتحدث اللفظية جيداً، وراع الإشارات غير اللفظية (تعابير الوجه- الإيماءات) .
- لا تقاطع المتحدث؛ وإذا اقتضى الأمر المقاطعة؛ فكن لبقاً في ذلك؛ ويمكنك ذكر بعض العبارات مثل: (رجاء انتظر دقيقة حتى أنتهي من أمر ما) .
- احذر من بعض الأعمال التي تؤدي إلى إثارة المتحدث أو دفعه إلى إنهاء الحديث، ومنها: مقاطعة المتحدث، الإيحاء بالضجر أو الملل من خلال الكلمات أو الإيحاء غير اللفظي، استعمال عبارات محبطة (معلومة معروفة- كلام مكرر - أنت دائم الخطأ- تريد أن تعلمني)، المبادرة إلى إكمال الحديث عن المتحدث.



٣) فسر مضمون الرسالة

بعد استماعك للرسالة كاملة؛ حلّل ما سمعت، واجتهد في فهم المعنى الذي أراد المتحدث إيصاله إليك؛ وفق خلفيته؛ وليس خلفيتك.

٤) قوّم الرسالة

كون رأيك وانطباعك عن أهمية الرسالة، وحقيقتها، وهدفها؛ وذلك لمنطق الحديث، وصحة المعلومات، والأدلة، والاستنتاجات. وفي التقويم تظهر شخصيتك ورأيك فيما طرحه المتحدث بعد فهمك لقوله سابقاً من خلفيته هو لا أنت.

٥) الاستجابة المناسبة

أثناء الحديث، وبعده، على النحو التالي:

أ- أثناء الحديث:

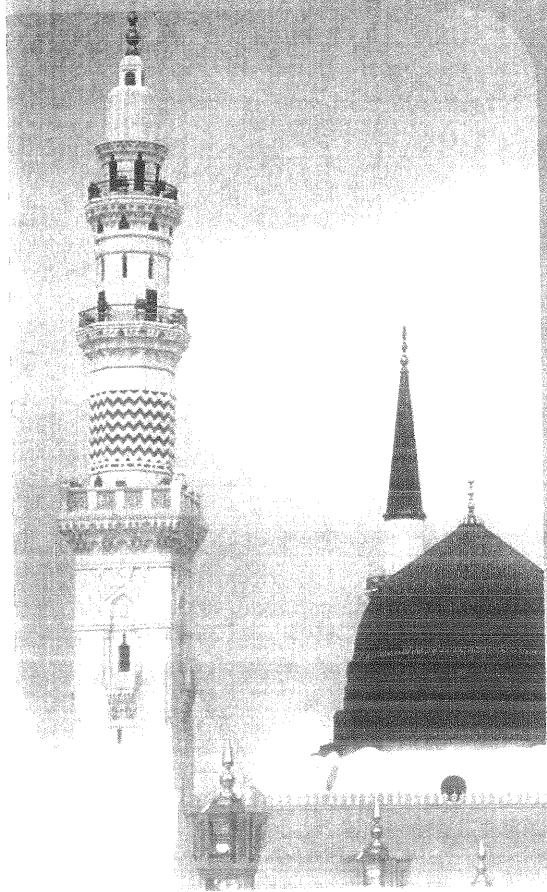
- هز الرأس أو الإيماء؛ وهو علامة على الاهتمام والمتابعة.
- الصمت والنظر إلى المتحدث بتشوق واهتمام أو الاقتراب منه . أو إمالة الصدر قليلاً إلى الأمام .
- الملاحظة العابرة مثل: نعم، هكذا، وهو كذلك، حقاً، صحيح، عجيب.
- عكس الصورة، مثل أن تقول: أشعر من كلامك أن كذا وكذا... أشعر أنك تريد أن تقول... إلخ.
- إعادة الصياغة: مثل أن تقول: أنت قلت كذا وكذا، أنت ذكرت في كلامك كذا وكذا.
- كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة، وهو أمر يشعر المتكلم بالتقدير.

ب- بعد الحديث:

- اشكره على حديثه معك.
- لخص له الرسالة؛ لتتأكد من استيفائك للموضوع؛ وفهمك لرسالته.

عادة القصة

المؤهل الطبيقي من سيرة لبنان

[illegible]

- استجابة الرسول صلى الله عليه وسلم لعتبة بن ربيعة، واستماعه إليه مع علمه بأنه على حق، وأن كلام عتبة باطل.
- تودد الرسول صلى الله عليه وسلم لعتبة، وتكنيته بأبي الوليد.
- حث المتحدث على الكلام وإبداء الرغبة في الاستماع إليه (قل يا أبا الوليد أسمع).
- إتاحة الفرصة لعتبة أن يتم كلامه، والتثبت من اكتمال الرسالة، وعدم المقاطعة (أو قد فرغت يا أبا الوليد).
- إبداء الاستجابة الجيدة بعد انتهاء المتحدث من حديثه (فاسمع مني).
- حسن إنصات الرسول صلى الله عليه وسلم لعتبة أدى إلى حسن إنصات عتبة للنبي صلى الله عليه وسلم.

معوقات الإنصات

مر معنا في معوقات الإنصات جزءاً من ذلك، ويتركز في الإنصات العناية بالتالي :

العوائق الذهنية

إن التفكير في غير الرسالة التي تستمع لها، وانشغال الذهن بمواضيع أخرى؛ يجعل من الإنصات سماعاً مجرداً، لا يؤدي في الغالب إلى فهم الرسالة، ولكي تتغلب على ذلك؛ فرغ ذهنك، واجمع عنايتك على كلام محدثك، لتتمكن من الإنصات.

الانطباع والحكم السابق

إن الحكم السابق على المتحدث يؤدي إلى الحكم السابق على حديثه؛ سواء أكان إيجابياً أم كان سلبياً، ولن يكون إنصات ما لم تقاوم الرغبة في الحكم المبني على انطباع سابق، فتستمع للحديث إلى نهايته، فيكون حكمك شيئاً استنتجته بنفسك.

الحالات النفسية

كالقلق والخوف والاضطراب والضغط أو الإجهاد

الملوثات البيئية

كالضوضاء في المكان أو كثرة مثيرات الانتباه فيه .

اللقائية المستمع

كثيراً ما يميل الشخص إلى انتقاء ما يريد سماعه؛ مما يجعله غير

منصت لكامل الرسالة.

ثانياً: القراءة.

يعتمد الاتصال في شقه المكتوب على ركنين رئيسيين الكتابة لإرسال المكتوب، والقراءة لاستقبال الرسائل المكتوبة، وأول شيء نزل من القرآن الكريم قوله تعالى: (اقرأ) تلك الكلمة التي تعد منهجاً للأمة في التعلم. ونحن حين نتحدث عن القراءة نعني بها القراءة التي هي مهارة من مهارات الاتصال ووسيلة من وسائل التعلم وتحصيل المعرفة، ولا شك أن الحياة المعاصرة قد يسرت وسائل الاتصال المكتوب بظهور المطابع الحديثة، وأدوات الكتابة الرخيصة المتداولة، ناهيك عن ثورة شبكة المعلومات (الانترنت)، والبريد الإلكتروني، فأصبحت الرسائل المكتوبة التي ترد القارئ كل يوم لا تقل في عددها عن الرسائل المسموعة، فالمرء يطالع الكتب والصحف اليومية، ويستعرض بريده الإلكتروني .

وفي بيئات الأعمال يقرأ المذكرات والتقارير المطولة أو المختصرة، وقد يمرُّ على ملفات البيانات للحصول على ما يساعده في اتخاذ قراره أو إعداد تقريره، وهناك مراسلات الأصدقاء، كما أنه يستقبل الرسائل التعليمية مكتوبة طوال مدة عمله في مؤسسته التعليمية، ومع هذا الرخام الكبير تولدت مهارات جديدة في القراءة تتجاوز فك الرموز وفهم المكتوب إلى مهارة القراءة السريعة والقراءة التحليلية والقراءة النقدية، والقدرة على استخلاص الرسالة المتضمنة بين سطور المكتوب.

كيف تتم عملية القراءة؟

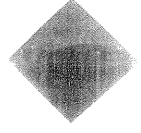
اللفظ الذي يؤديه

المعنى الذهني

الرمز المكتوب

- في القراءة تتداخل ثلاثة عناصر
- للوصول إلى الرسالة:
- أ- المعنى الذهني.
- ب- اللفظ الذي يؤديه.
- ج- الرمز المكتوب.

- وتتم القراءة على ثلاثة مراحل:
- أ- مرور العين على النص المكتوب.
- ب- تفسير الكتابة.
- ج- استنتاج المعاني.



يسير القارئ بعينه من السمات التي قد تشاركها في
بعضها مهارات أخرى، ومن هذه السمات:

وذلك بإعادة النظر، والتأمل في النص المكتوب كله، وتحليله من غير أن تهمل منه
كلمة، وهو ما لا يتأتى أثناء الاستماع للرسائل الصوتية أحياناً.

01

السمات البصرية
في الرسائل

فالرسالة المكتوبة محكومة بدقة الكلمات وبلاغتها ووضوح
معانيها، مجردة من مؤثرات الصوت أو الأداء الذي قد
يوجه التأثير في الاتصال الصوتي إلى حد كبير.

02

السمات السمعية
في الرسائل المكتوبة
والأداء

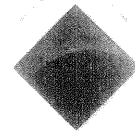
فيمكن الرجوع إليها في كل وقت، وتأجيل الاطلاع عليها إلى الوقت الأنسب،
دون تغيير أو تحريف.

03

فنحن نشاهد بعيوننا، ولكننا نقرأ بعقولنا - وهذا فنحن نحتاج
بحاجة لتعلم كيفية الرؤية، وانما بحاجة إلى تعلم كيفية القراءة.

04

أساليب القراءة



أساليب القراءة
أساليب القراءة

وفقاً لسرعة
القراءة

وفقاً لاستعمال
الصوت

وفقاً للهدف
من القراءة

القراءة
المتأنية

القراءة
السريعة

القراءة
الجهرية

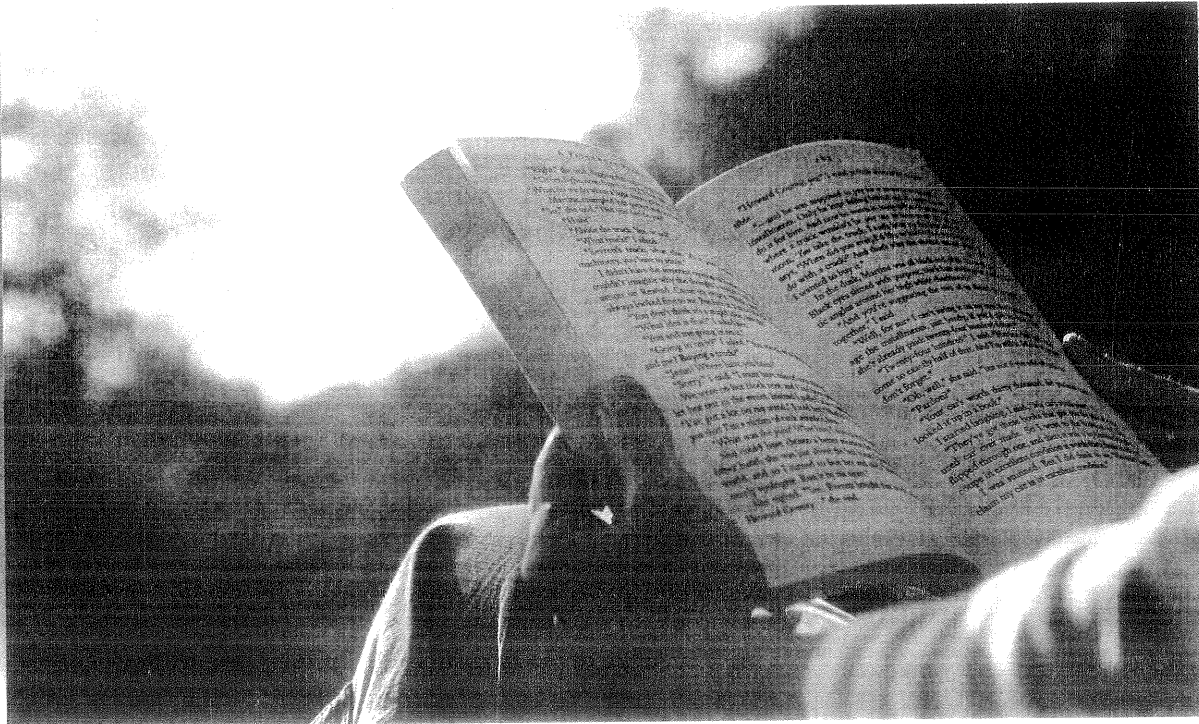
القراءة
الصامتة

القراءة
النقدية

القراءة
الدراسية

القراءة
التوضيحية

القراءة
الاستكشافية



يتغير أسلوب القراءة حسب أهداف القارئ وطبيعة النص الذي يقرأ والهدف من القراءة. وتستعمل في هذا الجوز الأساليب المستعملة في القراءة. وفقاً لتغيري الهدف من القراءة، وسرعة القراءة.

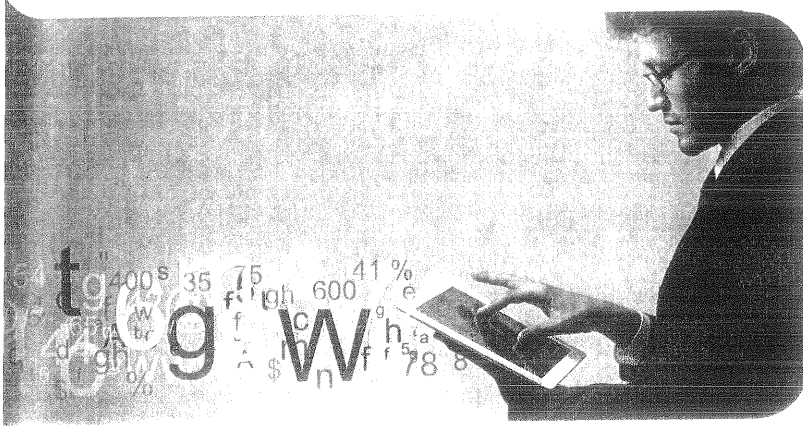
الأسلوب

القراءة الاستكشافية

هي أسلوب يستعمل في طلب معلومة يريدتها القارئ، فلا ينظر إلى سواها في أثناء مروره السريع على النص، ويستعمل هذا النوع من القراءة غالباً في البحث في المراجع والمراجع والموسوعات. ويتطلب هذا الأسلوب من القراءة استحضار صورة المعلومة وهيئتها، وفهم طريقة الصنف، وتنسيق الإخراج، وأساليب عرض المعلومات في الكتاب، ليتأني القارئ عند المرور على الأشكال المشابهة لها، ويمرّ سريعاً على ما سواها دون توقف أو تأن. وذلك للوصول إلى الهدف، وينبغي التركيز على هدف المعلومة المطلوبة دون الالتفات إلى غيرها، لأن كثيراً من القراء قد يستطردون مع معلومات الكتاب الممتعة وينصرفون عن البحث إلى قراءة الكتاب، مما يضيع عليهم الوقت.



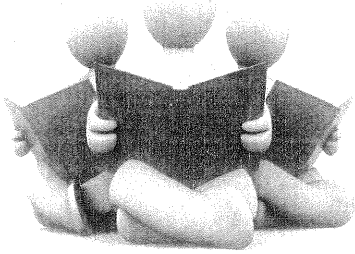
- يتم تفعيل الحصول على الصورة أو الفكرة العامة للنص والقراءة التصفحوية يتم من خلالها:
- قراءة مقدمة النص ، ويبين فيها الكاتب غالباً الهدف من الكتابة، ودافعه لها، ومهجه في الكتاب
- قراءة الفهرس ، من أجل الاطلاع على موضوعات الكتاب، ومعرفة موضوعه الرئيسي.
- قراءة فقرة أو فقرتين من أهم الفصول، والاطلاع على بعض موضوعات الكتاب: من أجل تكوين رأي عن المكتوب.
- بعض الكتاب يضع ملخصاً عاماً في خاتمة، أو يضع ملخصات مختصرة في نهايات الفصول أو بداياتها، والاطلاع عليها مفيد جداً في القراءة التصفحوية.



يتم توجيه الطلاب للنظر إلى ما معهم من نسخ من هذا الكتاب، ويطلب منهم أن يقوموا بقراءة ما يلي:

- غلاف الكتاب وعنوانه .
- أسماء المؤلفين.
- النص المكتوب على الغلاف الأمامي والخلفي .
- المقدمة .
- العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية .
- الصفحة الأولى والصفحة الأخيرة من الكتاب أو الفقرة الأولى والثانية من أي وحدة من وحداته
- ثم يتم سؤالهم عن هذه العناصر .

وهي من أهم أنواع القراءة، فهي لا تهدف إلى تكوين فكرة عامة أو البحث عن معلومة معينة فحسب، بل إلى فهم محتوى الكتاب واستيعابه.



الخطوة الأولى: الاستطلاع والمسح Survey

ونعني المرور على المادة العلمية لتصورها بطريقة التصفح كما في الأسلوب السابق.

الخطوة الثانية: أسأل Question

ضع أسئلة تجيب عنها قراءتك للكتاب.

الخطوة الثالثة: اقرأ Read

والآن بعد أن تصورت المنهج، ووضعت الأسئلة قم بقراءة الكتاب، وابحث عن إجابة لأسئلتك.

في أثناء قراءتك حاول أن تأتي بأمثلة وشواهد على أفكار الكتاب وملاحظاته.

لخص ما قرأته بأسلوبك.

الخطوة الرابعة: استذكر Recall

ضع الكتاب وحاول أن تستذكر ما قرأت، تذكر أسئلتك والإجابات التي حصلت عليها؛ بعبارة واضحة وإجابات مكتملة.

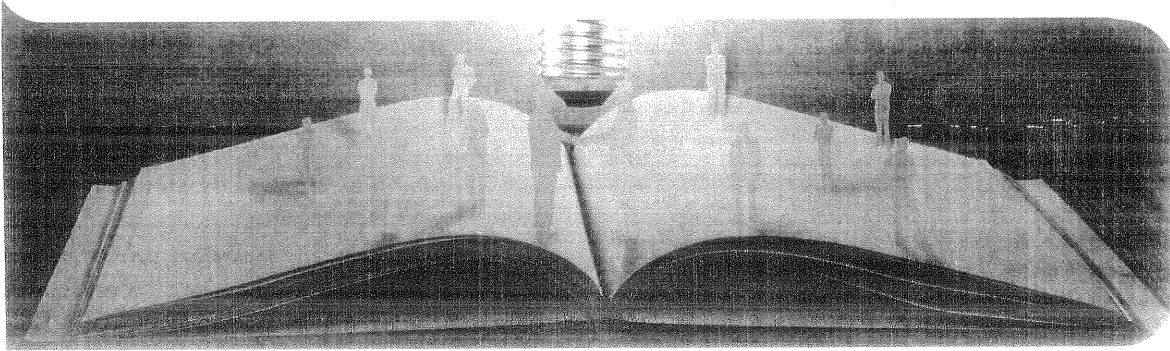
الخطوة الخامسة: راجع Revision

وهذه خطوة مهمة لتجنب النسيان والحفاظ على المعلومة.

والمراجعة نوعان:

أ. المراجعة الفورية: بعد الانتهاء من القراءة مباشرة بإعادة المرور على الكتاب.

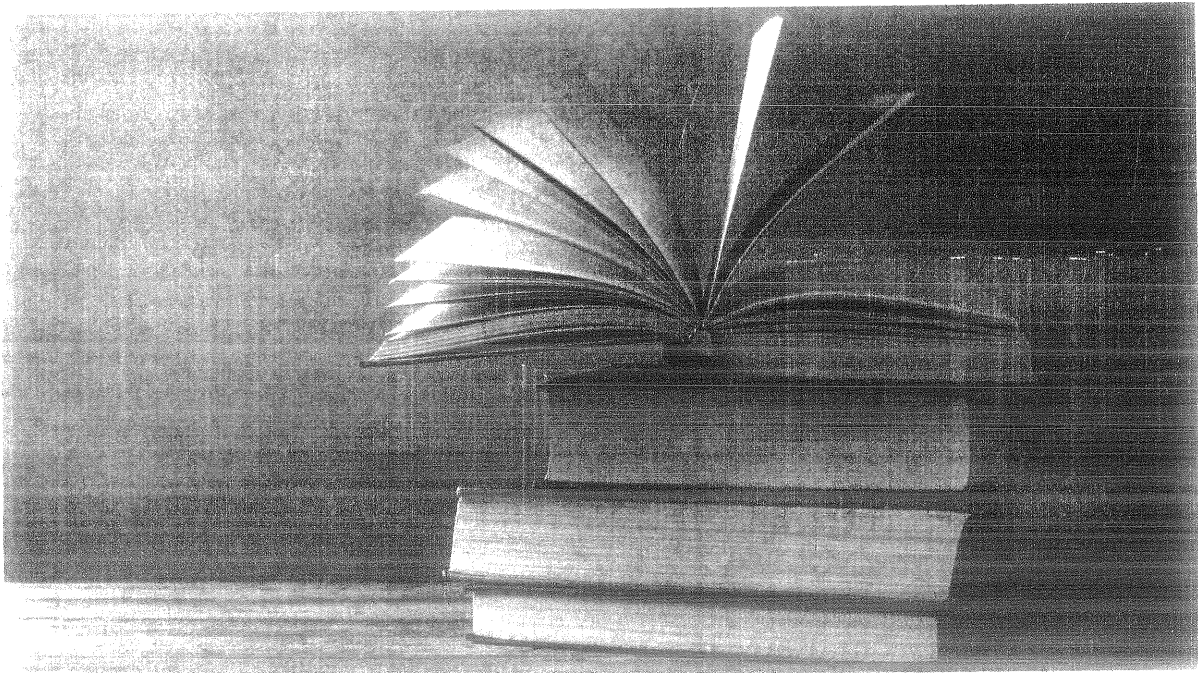
ب. المراجعة الدورية: بين الفينة والفينة لشحذ الذهن وترسيخ المعلومات فيه.



وهي قراءة واعية تحلل عمل الكاتب وتحكم على الأفكار والاستنتاجات والأدلة وبوافي المعلومات وما سيجاء به من الحجج القرائية التي المعرفة الواسعة، وتوضيح الكاتب، المبررة على فهم النص وتحليله، كما تدل على التركيز في أثناء القراءة واستخلاص المعلومات وتلخيصها، والحكم عليها برأي الدارئ، ويتلخص في القراءة النقدية معرفة اتجاهات الكاتب، وخصائصه، والمصادر التي اعتمد عليها، كما ينبغي معرفة المنهج الذي يتبعه عليه في كتابته.



تختلف سرعة القراءة ونسبة الاستيعاب من شخص لآخر، حسب التدريب والخبرة والممارسة. القراءة السريعة لا تستعمل لمعرفة التفاصيل الدقيقة، ولكنها مفيدة جداً في فهم السياق العام، وتسلسل النص، والمعنى الإجمالي له.



02 القراءة المتأنية

وهي قراءة واعية فأحصة تتسم بالتؤدة والأناة وأعمال العقل، حتى يتمكن القارئ من فهم واستيعاب المادة المقروءة.

نشاط
5-3

اختبار سرعة القراءة

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

كيف

تحسين سرعتك في القراءة ؟

- أ- القراءة جملة جملة، وليس كلمة كلمة
- أي التركيز على المعنى التام، وعدم التوقف على الكلمات.
- ب- القراءة السريعة ليست للحفظ؛ فلا ترفع صوتك بالقراءة أو تحرك شفطيك.
- ج- قلل أخطاء حركة العين؛ مثل: القفز على سطر أو تضيق موضع القراءة، ويمكنك عمل ذلك باستعمال مؤشر أو بطاقة.
- د- حرك أصبعك على النص أسرع قليلاً من سرعة قراءة العين، وبوضع مريح.
- هـ- وسع مجال رؤية العين على الصفحة، واجعل التركيز أثناء النظر في منتصف الصفحة.
- و- قلل من توقف العين على الكلمات، واستمر في القراءة قدر الإمكان.
- ز- حدد زمناً لإنهاء القراءة، فإن ذلك يستحث على الإنهاء.
- ح- لا تتوقف عند الكلمات المعتادة (مثل، لكن).
- ط- تدرب على توقع النص التالي لما تقرأ.
- ي- اقرأ ثم اقرأ، فكثرة المراجعة وممارستها هي أفضل سبيل لتسريع القراءة.

القراءة الجهرية والصامتة

تنقسم القراءة من ناحية الممارسة إلى نوعين أساسيين هما القراءة الصامتة والقراءة الجهرية وكل من النوعين ينبغي من القارئ أن يقوم بتعريف الرموز وفهم المعاني إلا أن القراءة الجهرية تتطلب من القارئ أن يفسر لغيره الأفكار والانفعالات التي تحتوي عليها المادة المقروءة.

01 القراءة الصامتة

وهي القراءة بدون بدون إصدار صوت، وتكون بمرور العين على النص، وهدفها الفهم واستيعاب المعنى والموضوع.

02 القراءة الجهرية

وهي القراءة بصوت مسموع وتحريك أعضاء النطق، والقراءة الجهرية هدفها التدريب على النطق الصحيح واستقامة اللغة كما أنها كذلك تهدف لإفهام الآخرين، أي نقل المعنى الذي نقرؤه إلى غيرنا.



والقراءة الصامتة أهم من وجه، وهو التكوين العلمي، والقراءة الجهرية أهم من وجه آخر، وهو تنمية مهارة الإلقاء ومواجهة الجمهور؛ لأنها تعود الفرد على الحديث مع الأفراد والجماعات، والإدلاء بحججه وآرائه، ومناقشة غيره للإقناع أو الاقتناع، وهذا مما تتطلبه مواقف حياتنا الحاضرة، وهي أيضاً تطلعوننا على الصعوبات التي يعاني منها القارئ في قراءته الصامتة، وتوقفنا على ما في نطقه وأدائه من العيوب.

പ്രശ്നം



Google

34

1000
 1000
 1000

مشكلات الانتباه في القراءة

من أكبر مشكلات القراءة ضعف التركيز الذي يؤثر تأثيراً مباشراً في الفهم والاستيعاب؛ وقد يؤدي إلى العزوف عن القراءة أو التعامل السلبي معها. هناك كثير من الأسباب التي تشتت الذهن وتحول بينه وبين الاستيعاب، منها:

01 مشكلات تتعلق بمحيط القراءة

كالضجيج في مكان القراءة، وأن يكون المكان غير ملائم للقراءة العميقة، والجلوس على هيئة غير مريحة أثناء القراءة، وكون الورق غير جيد، وكون الطباعة غير مريحة.

02 مشكلات شخصية

وهي المتعلقة بنفسية القارئ أو ذهنيته كأن يسرح بغيره في أثناء القراءة، ويستطرد في فكرة جانبية من النص، أو أن يكون منشغل البال بقضية ما؛ مما يحول دون جمع القلب والعقل على القراءة.



القراءة والمحتوى الإلكتروني

أصبحت الكتب الإلكترونية وصفحات الإنترنت جزءاً من القراءة اليومية، والإنترنت مصدر ضخم للمعلومات المكتوبة، ومن صور المحتوى الإلكتروني الذي نتعامل معه :

كالصحف الإلكترونية والمواقع الإخبارية والمدونات الشخصية ومراكز البحوث والدراسات التي توفر محتواها في صورة الكترونية

مواقع
الإنترنت

وتوفرها الشبكة على صورتين مدفوعة يمكن شراؤها عبر الإنترنت ومجانية ترفع في المواقع المهتمة بتوفير هذه الكتب ، ومع ثورة الأجهزة الذكية أصبح هناك تطبيقات خاصة لتوفير الكتب الإلكترونية من أشهرها (نون) للمحتوى العربي .

الكتب
الإلكترونية

كثيرة هي مواقع التواصل لكن من أشهر المواقع التي تسمح بمشاركة المحتوى النصي Facebook و Twitter والأخير لا يسمح بتدوين أكثر من ١٤٠ حرفاً .

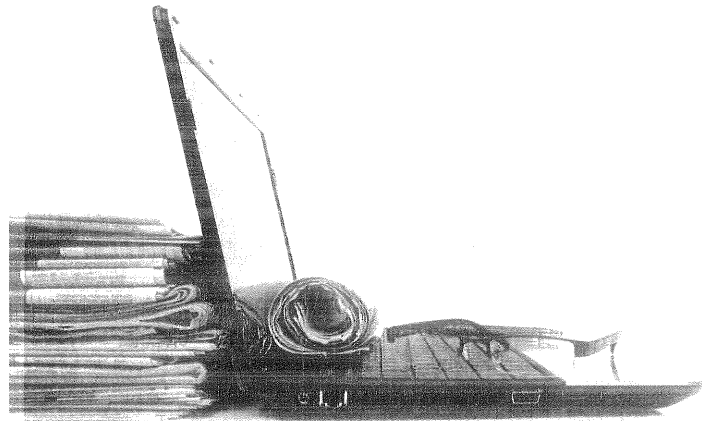
مواقع
التواصل
الاجتماعي

شاركت بعض تطبيقات الأجهزة الذكية في تحويل محتوى الرسائل النصية إلى محتوى كبير وضخم وهائل يتداوله المستخدمون، ومن أشهر التطبيقات المستعملة حالياً (WhatsApp) والعديد من التطبيقات الأخرى .

الرسائل
النصية
الهاتفية

وتوفره العديد من المواقع كـ (Hotmail) و (Gmail) وغيرها ، وهي خدمة تبادل الرسائل كمحتوى إلكتروني من مستخدم لآخر .

البريد
الإلكتروني



كيف

نتعامل مع المحتوى الإلكتروني :

التعامل مع المحتوى الإلكتروني له جانبان

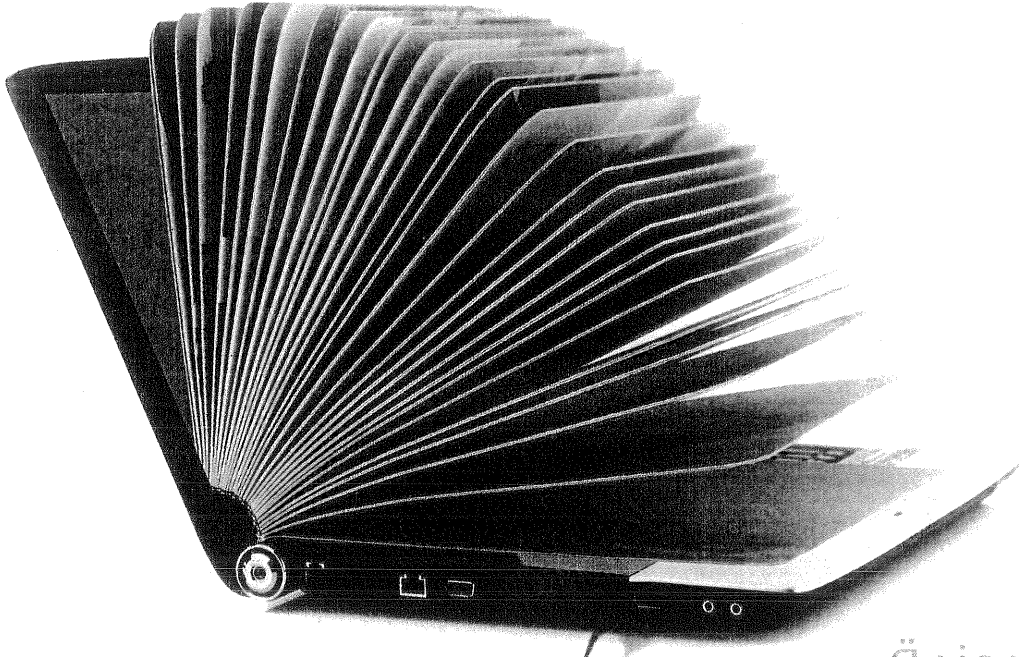
الجانب القيمي الأخلاقي، وهما مجموعة من التوصيات

- ١- تأكد من صحة المعلومات وسلامة النصوص - وخصوصا الآيات والأحاديث - المتداولة، من التحريف والأخطاء .
- ٢- اختر من الرسائل التي تقرأها الرسائل ذات الهدف التي تعود على الفرد بالفائدة، ولا تنقل الغث وغبير المفيد .
- ٣- لا تنقل المحتوى التي يتعرض للآخرين ويتعدى على ذواتهم بالهمز واللمز ، وراع أن هذه الرسائل سريعة الانتشار.
- ٤- تكثر الشائعات ويتفنن الناس في بنائها ، لذا لا تستعجل في نقلها حتى تتأكد من صحتها ومصدرها الذي نسبت إليه
- ٥- أي معلومات متداولة تمس أمن الوطن ، احذر أن تكون من عوامل الهدم وتنقلها ، بل أبلغ عنها مباشرة الجهات المسؤولة عن ذلك .
- ٦- ما تنقله وتختاره يعبر عن شخصيتك ، كالذي تكتبه فراجع نفسك كثيراً قبل إرسالها للآخرين .

الجانب الفني، وهما مجموعة من التوصيات

التعامل مع الصفحة على الشاشة يحتاج إلى نوع جديد من التدريب، من حيث طريقة التعامل وطبيعة الصفحة الإلكترونية، إذ تختلف الكتب الإلكترونية في صياغتها عن الكتب الورقية، من حيث: استعراض الصفحات، وتحريك الشاشة للوصول من أول الصفحة إلى آخرها، والتحكم في الخطوط والأحجام والتنسيق، أضف إلى ذلك أن طول النظر إلى الشاشة يضر بالعين.

02



للقراءة الإلكترونية

الفعالة ينصح بما يلي:

- استخدم طريقة عرض القراءة التي توفرها المتصفحات ومعالجات النصوص لرؤية أشمل.
- استخدم خطاً يتناسب مع عرض أكبر قدر من الصفحة بدون إزعاج للبصر.
- استخدم القراءة التصفحجية لمعرفة الكاتب وموضوع الكتابة والمحتوى.
- في البريد الإلكتروني، اقرّب بريدك مستخدماً عنوان الرسالة، والكاتب، لتحديد أولويات القراءة، وأولويات الرد.
- تعلم مصطلحات الإنترنت واختصاراته، مثل: استخدام الأرقام الانجليزية بدلاً من بعض الحروف العربية، وبعض الاختصارات المتعارف عليها في لغة الإنترنت.
- استخدم شاشة باسّاع ملائم للعين، وليس له أضرار طبية، أو استخدم المنقي المرشح.
- ينصح بإبعاد النظر عن الشاشة كل 15 دقيقة لتوان معدودة، حتى لا تصاب العين بالإعياء.

المراجع

- (1) محمد غازي الطيب، الإنصات الجيد، دار الوطن، 1422 هـ.
- (2) روبرت هاسكيل، حسن الاستماع، مكتبة العبيكان، الرياض، 2004 م.
- (3) محمد النعيمش، أنصت يحبك الناس، دار اقرأ للنشر والتوزيع، 2007 م.
- (4) أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للطباعة والنشر،
- (5) مدحت أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012 م.
- (6) عبد الكريم بكار، القراءة المثمرة، الدار الشامية، 2002 م.
- (7) فهد خليل زايد، فن التعامل مع القراءة والمهارات المكتبية، دار النفائس، الأردن، 2010 م.
- (8) جمال الملا، القراءة التصويرية، شركة الإبداع الفكري، 2009 م.
- (9) ساجد العبدلي، القراءة الذكية، شركة الإبداع الفكري، 2006 م.
- (10) سليمان العايد، القراءة الجهرية بين الواقع و ما نتطلع إليه، من بحوث ندوة ظاهرة الضعف اللغوي في المرحلة الجامعية، جامعة أم القرى، 1416 هـ.

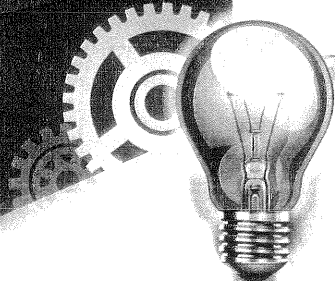
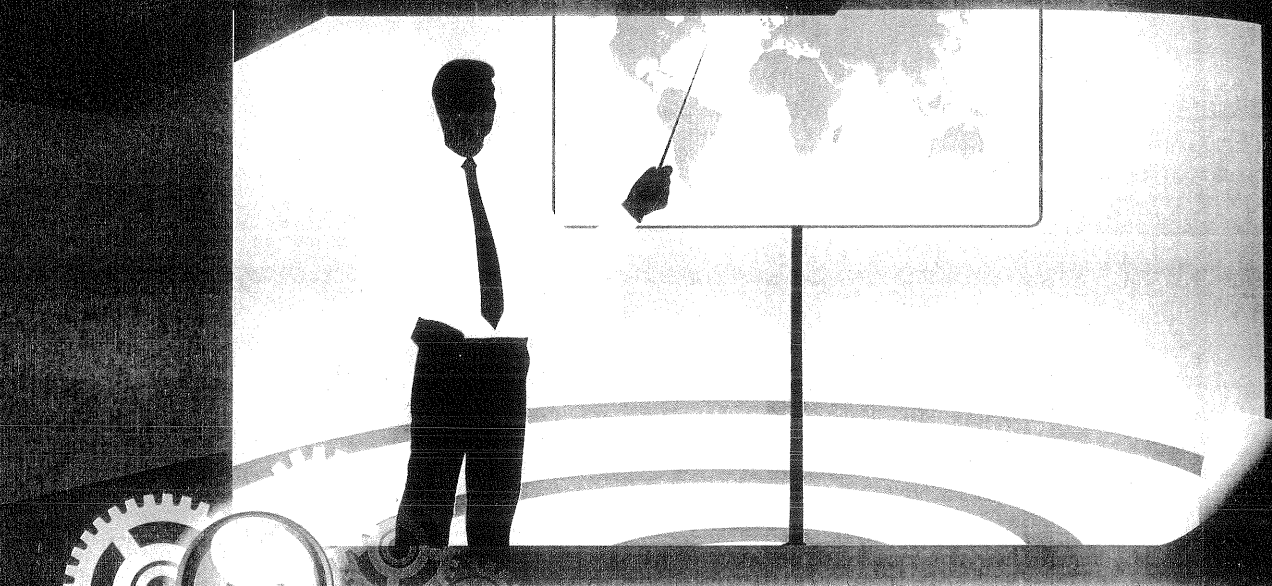
11. Active listening. Michael H. Hoppe. Center for Creative Leadership. 2011.

12. Communication Skills. Tara Dixon & Martin O Hara. Cornell Local Road Program. 1999.

13. Effective Communication Skills. Toni Rsenbaum. www. Pracicebasedlearning.org.

الوحدة الرابعة

مهارات الإرسال



مهارات الاتصال

مقدمة

هل امتلاك الإنسان لقوة البيان، ووضوح الخطاب، والمقدرة على إيصال الفكرة إلى السامعين، وإقناعهم بالرسالة المراد إيصالها إليهم، من الأمور التي تزيد من فرص نجاحه في الحياة؟
هل تتحدث في المجالس فينصت لك الناس؟
هل شاهدت شخصاً متحدثاً فوددت أن تكون مثله؟
هل مهارة التحدث والإلقاء من المهارات التي يحتاج إليها المرء في حياته، أو هي خاصة بفئة معينة من الناس؟
هل يمكن اكتساب هذه المهارة وكيف؟

إن الهدف الرئيس لهذا الفصل هو الإجابة عن هذه الأسئلة.

على مر العصور كانت مهارات التحدث والإلقاء من أهم المهارات التي تعين على إيصال الفكرة إلى السامعين، والتأثير في أفكارهم وتوجهاتهم وإقناعهم بالرسالة المراد إيصالها إليهم. فالإنسان بحاجة إلى أن يمتلك من قوة البيان، ووضوح الخطاب، ونصاعة الحجة، ما يمكنه من التواصل ونشر أفكاره وإقناع الآخرين بها، وستكون العناية في هذا الفصل منصبة على مهارات الإرسال، التي تشمل كلا من:

1. مهارات الاتصال اللفظي المنطوق وتتضمن:

- أ. مهارات التحدث والإلقاء.
- ب. مهارات إعداد العروض.

2. مهارات الاتصال اللفظي المكتوب وتتضمن (مهارات الكتابة).



الاتصال اللفظي المنطوق

تعريف الاتصال اللفظي المنطوق

هو تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول إلى أكبر قدر من الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الألفاظ لدى أطراف الاتصال.

• سمات الاتصال اللفظي المنطوق

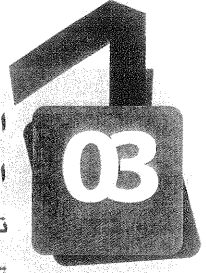
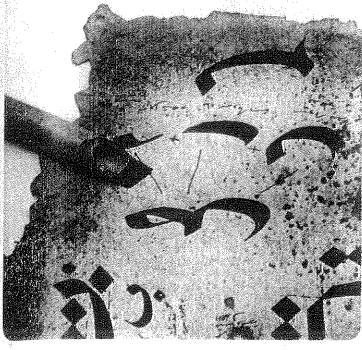
01

الاتصال اللفظي المنطوق هو :

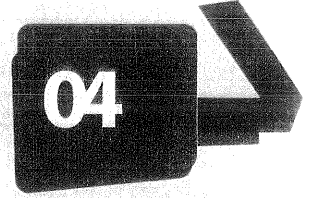
وسيلة شائعة في التواصل؛ لأن معظم الأشياء التي نفعلاًها تعتمد عليه؛ لسهولة وسرعته. فتكوين علاقة ما أو تقويتها، أو الشراء أو البيع أو التفاوض؛ كل ذلك يتم في الغالب عن طريق الحديث. والإنسان في العادة يقضي جزءاً كبيراً من وقته، وهو يتجاذب أطراف الحديث مع

02

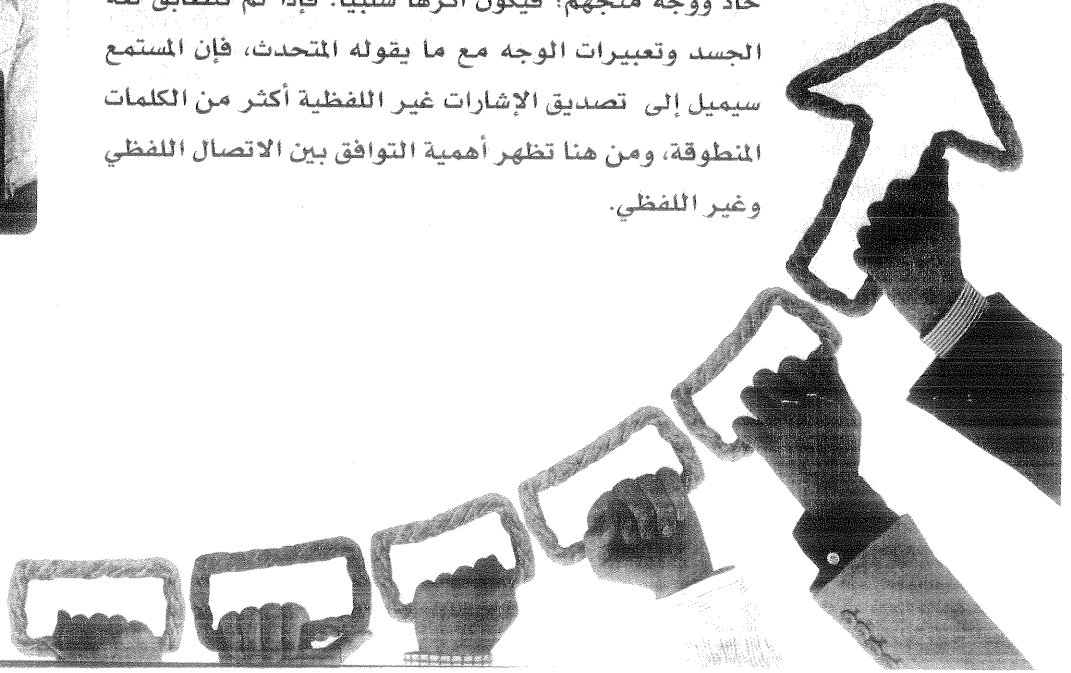
التوافق في اللغة؛ شرط أساسي لحدوثه؛ فاللغة هي "مجموعة من الرموز الصوتية المنطوقة والمكتوبة يحكمها نظام معين، ولها دلالات محددة، يتعارف عليها أفراد ذو ثقافة معينة، ويستعملونها في التواصل". فإذا اختلفت اللغة بين شخصين؛ فلن يتمكنوا من الاتصال اللفظي؛ لأن كلا منهما يقول ما لا يفهمه الآخر، فعلى سبيل المثال: المرء الذي يتحدث اللغة الصينية فقط؛ لن يتمكن من إيصال رسالته عبر الاتصال اللفظي إلى آخر يفهم اللغة العربية فقط. لذلك معرفة اللغة المستخدمة أمر أساسي لحدوث الاتصال اللفظي ونجاحه، بخلاف الاتصال غير اللفظي، الذي يمكن عن طريقه التواصل مع الآخرين باستعمال الإشارة والتلميحات.



الاتصال اللفظي المنطوق يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث؛ فاللغة أساسية لإيصال الأفكار، وإذا لم تجد كلمة مناسبة تحمل المعنى الذي تريد إيصاله، فستجد نفسك عاجزاً عن إيصال ما تريد. وكلما كانت حصيلتك اللغوية مرتفعة؛ تمكنت من استعمال كلمات مناسبة ومؤثرة تزيد من تأثير اتصالك وقدرتك على الإقناع؛ لأن الذين يستعملون لغة قوية يكونون أكثر مصداقية وقدرة على الإقناع من الذين يستعملون لغة أقل قوة.



الاتصال اللفظي المنطوق يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظية؛ (تعبيرات الوجه، لغة الجسد) فالعوامل غير اللفظية تعين على إعطاء الكلمات قوة وأثراً، وتجريد الكلام منها يحدث أثراً عكسياً. فلو أنك قابلت زميلاً لك حصل على شهادة تفوق في دراسته، وقلت له "مبارك" بصوت صادق ومفعم بالحيوية ووجه مبتسم، فإن وقع الكلمة في نفسه؛ سيكون إيجابياً، ولو أنك قلت له الكلمة نفسها "مبارك" لكن بصوت حاد ووجه متجهم؛ فيكون أثرها سلبياً. فإذا لم تتطابق لغة الجسد وتعبيرات الوجه مع ما يقوله المتحدث، فإن المستمع سيميل إلى تصديق الإشارات غير اللفظية أكثر من الكلمات المنطوقة، ومن هنا تظهر أهمية التوافق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.



أولاً التحدث والإلقاء

التعريف

يمكن تعريف مهارات التحدث بأنها: القدرة على توظيف اللغة والألفاظ والصوت للتواصل مع الآخرين سواء على مستوى الاستيعاب أو التعبير.

نشاط
4-1

التعبير عن الصورة

يتم عرض صورة على الطلاب (كاريكاتير- لوحة فنية) ويعبر الطلاب عنها.

؟

هل يمكن اكتساب مهارات الإلقاء

الجواب بلا شك هو نعم، فالإلقاء مهارة يمكن اكتسابها وتعلمها كباقي المهارات، كتعلم الكتابة والسباحة وقيادة السيارة. فالكسب هذه المهارة يحتاج إلى بعض المعلومات والتدريبات العملية مع الاستمرار في الممارسة والتطبيق حتى تصل إلى مرحلة الإتقان بإذن الله، مع أهمية السير على خطى علمية صحيحة حتى لا تحدث ردة فعل عكسية للمتدرب. يتخوف معظم الناس من التحدث أمام الناس مع أنهم يتحدثون مع زملائهم ومعارفهم باستمرار، وقد توصلت إحدى الدراسات الأمريكية إلى أن الخوف من الحديث أمام مجموعة يعتلي قائمة المخاوف.

ونقطة البدء في مهارات الإلقاء هي الاستعانة بالله والتوكل عليه، فالله عز وجل يقول: (وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ) الطلاق: 3. ونبينا محمد صلى الله عليه وسلم يقول: (أحرص على ما ينفعك، واستعن بالله، ولا تعجز). فالثقة بالله وبرحمته وقدرته هي أقوى دافع للإنجاز، وهي داعية للثقة بالنفس.

مهارات التحدث و الإلقاء

التهيئة النفسية والتخلص من الرسائل السلبية الداخلية

(لا أستطيع، أنا خجل، سيضحكون مني، أخاف الإخفاق، أخاف تقويم الناس لي.... إلخ)، فهذه الرسائل السلبية قيود تمنع من التحرر والانطلاق، ففكر الإنسان مثل جهاز الحاسوب، كلاهما إذا غذي بمدخلات جيدة كانت المخرجات جيدة، والعقل مثل الحقل إذا زرعت فيه شوكا جئيت منه شوكا، وإذا زرعت فيه وردا جئيت منه وردا.

صياغة الأفكار دهليا قبل التحدث

فلاستعداد هو أبسط الطرق لجعل المحادثة أكثر تأثيراً، فإذا دخلت في المحادثة ولديك معرفة وإحساس واضح بما أنت متجه إليه، وما تريد تحقيقه، فستكون لديك فرصة أكبر في تحقيق تواصل ناجح.

02

المظهر اللائق

وتعني به مهارة القيافة الشخصية (حيث يجب أن تكون الملابس نظيفة ومتناسقة ومناسبة للموقف). لأن الناس يبدؤون في إصدار أحكامهم على الآخرين من خلال المظهر الخارجي. فالمظهر اللائق يرفع ويقوي من رصيدك الإيجابي. مستمعك، لأن الناس يميلون إلى المظهر الحسن والمتوافق مع طبائعهم ولا يخالف تقاليدهم وعاداتهم.

حالة الوقوف

34

يجب أن يقف المتحدث على كلتا قدميه (القدمين على شكل رقم 11) بحيث يكون اتجاه القدمين للأمام ومبعداً إحداهما عن الأخرى بمقدار عرض كتفيه، وأن تكون الوقفة مستقيمة ومنتصبة؛ لأنها تزيد في قوة الثقة بالنفس، وتساعد على التنفس بشكل جيد. ويجب تجنب الوقفة المائلة أو المترخية أو المراوحة بين القدمين مثل حركة البندول.

إشراح الوجه (البشاشة)

05

يوصينا نبي الهدى عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم فيقول: (تبسمك في وجه أخيك صدقة) ويقول صلى الله عليه وسلم: (لا تحقرن من المعروف شيئاً، ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق). فالابتسامة هي سر النجاح ومفتاح الاتصال فهي تنير الدروب وتفتح القلوب، وتعطي رسالة للحضور بأنك سعيد، وواثق من نفسك، وممتن لوجودك بينهم، وتؤدي إلى كسب ثقتهم بك. وإشراح الوجه يخلق جواً اجتماعياً بين المتحدث ومستمعيه ملؤه التعاطف والمشاركة والرضا والحب والصدقة والألفة، كما أنه يعبر عن الأدب والنوق وحسن التربية.

الالتزام بطلب الموضوع والتركيز على النقاط المهمة

35

فكما ترغب في أن يكون حديثك ووجودك موضع اهتمام وقبول لدى المستمع، فكذلك المستمع يرغب ويود أن يكون هو موضع اهتمام من الملقى. والاتصال البصري يزيد من قوة الثقة بالنفس ويفتح باب التواصل المباشر مع الحضور ويشعرهم بأهميتهم. واحرص على عدم النظر بعيداً عن المتحدث أو القيام بحركات فجائية أو التلفت أثناء الحديث، لأنها توحى بعدم المبالاة بمن تتحدث إليه أو بعدم الاهتمام بالموضوع الذي تتحدث فيه. فعندما تنظر إلى المتلقي فإنك تنقل إليه رسالة فحواها: إني مهتم كثيراً بوجودك؛ ولذلك أنا أنظر إليك. والتواصل بالعينين يزيد من اقتناع المستمعين بالموضوع، ويعطي الملقى المقدرة على معرفة ردود فعل المستمعين وانطباعاتهم.

اللغة المفعممة بالحيوية

اللغة في التحدث تحتاج إلى اهتمام كبير، فلا بد أن تكون مفعممة بالحيوية، والتحدث يكون بصوت واضح متدفق وودّي، وباستخدام كلمات حيوية وممتعة؛ تجذب الآخرين. كذلك يجب أن تكون اللغة المستخدمة مقاربة لفهم المخاطب بحيث تكون سهلة وواضحة ومباشرة لا تحتمل أكثر من وجه، فالإمام علي بن أبي طالب رضي الله عنه يقول: (حدثوا الناس بما يعرفون، أتحبون أن يكذب الله ورسوله)، وقال ابن مسعود رضي الله عنه: (إنك لا تحدث الناس بحديث لا تبلغه عقولهم إلا كان على بعضهم فتنة).

التقائية الألفاظ وحسن تقديمها

08

الألفاظ المستخدمة في التحدث يتم تقديمها بصورة تكون مخارج الحروف فيها واضحة، ويختار المتحدث المفردات بعناية فتكون مهذبة ولبقة، ومن ذلك استخدام الأسماء والألقاب المحببة للآخرين أثناء التحدث معهم، وينبغي أن تكون هذه الألفاظ مختزلة مركزة، فخير الكلام ما قل ودل.

للتويع الأداء الصوتي

إذا كان القلم هو أهم أدوات الكاتب فإن الصوت من أهم أدوات المتحدث. فن الإلقاء هو فن نطق الكلام على صورة توضح ألفاظه ومعانيه. وتوضيح المعاني يكون عن طريق النطق السليم وهذا يتطلب معرفة بمخارج الحروف وصفاتها. وتوضيح المعاني هو أن يأتي المتحدث بالنغمة الصوتية التي تناسب المعنى حتى يبدو واضحاً بيناً وله وقعه المناسب على أذان السامعين. ومن أسباب ضعف التأثير، وتطرق الملل والسآمة إلى السامعين، أن يتحدث الملقى بطريقة رتيبة على وتيرة واحدة. لذلك يجب توظيف الصوت بطريقة فعالة ومؤثرة.

ومن مهارات توظيف الصوت

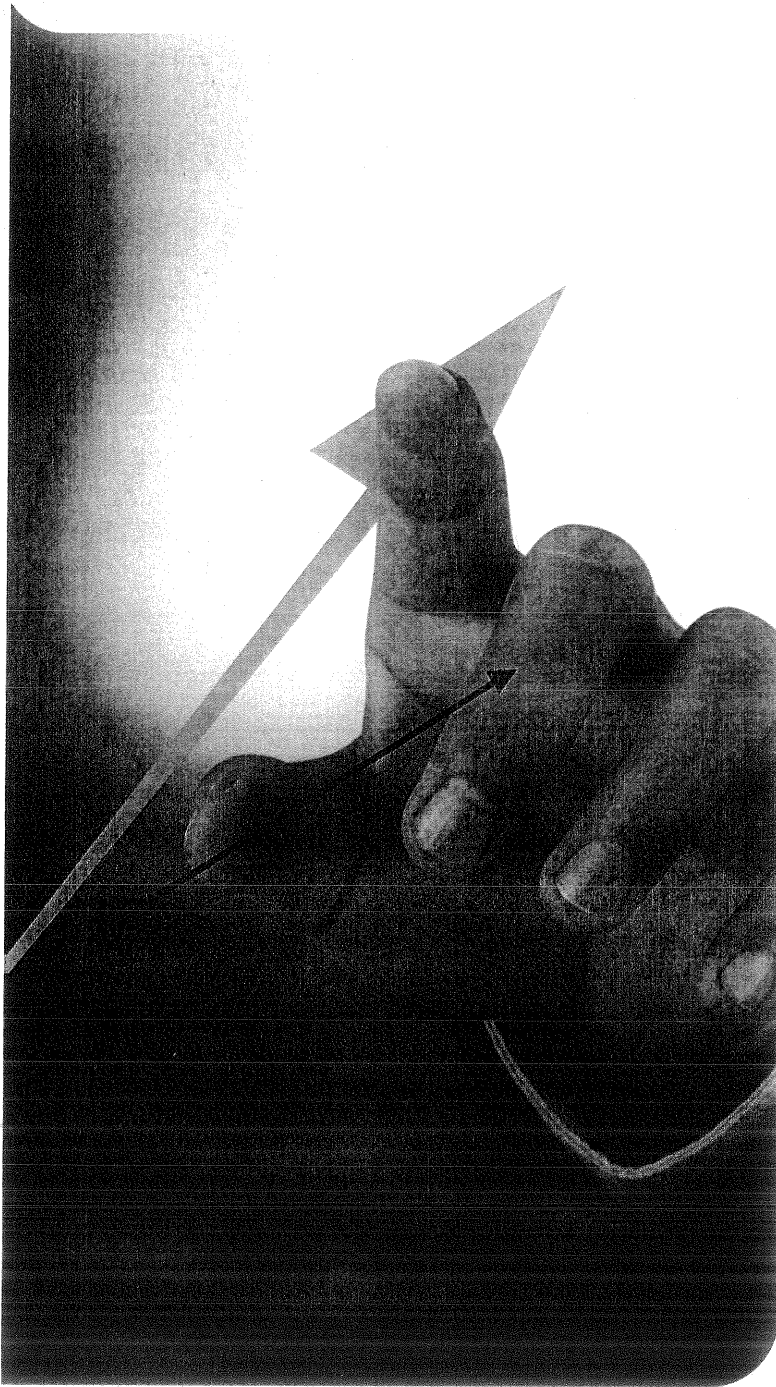
• مستوى الصوت بحيث لا يكون مرتفعاً أكثر من اللازم ولا منخفضاً يصعب سماعه، ويجب تنويع الأداء الصوتي بين الرفع أحياناً والخفض أحياناً على حسب متطلبات الحديث.

• معدل الإيقاع بحيث لا يكون سريعاً مخلأً ولا بطيئاً مملاً، ويجب تنويع الأداء الصوتي بين السرعة أحياناً وبين البطء أحياناً على حسب متطلبات الحديث.

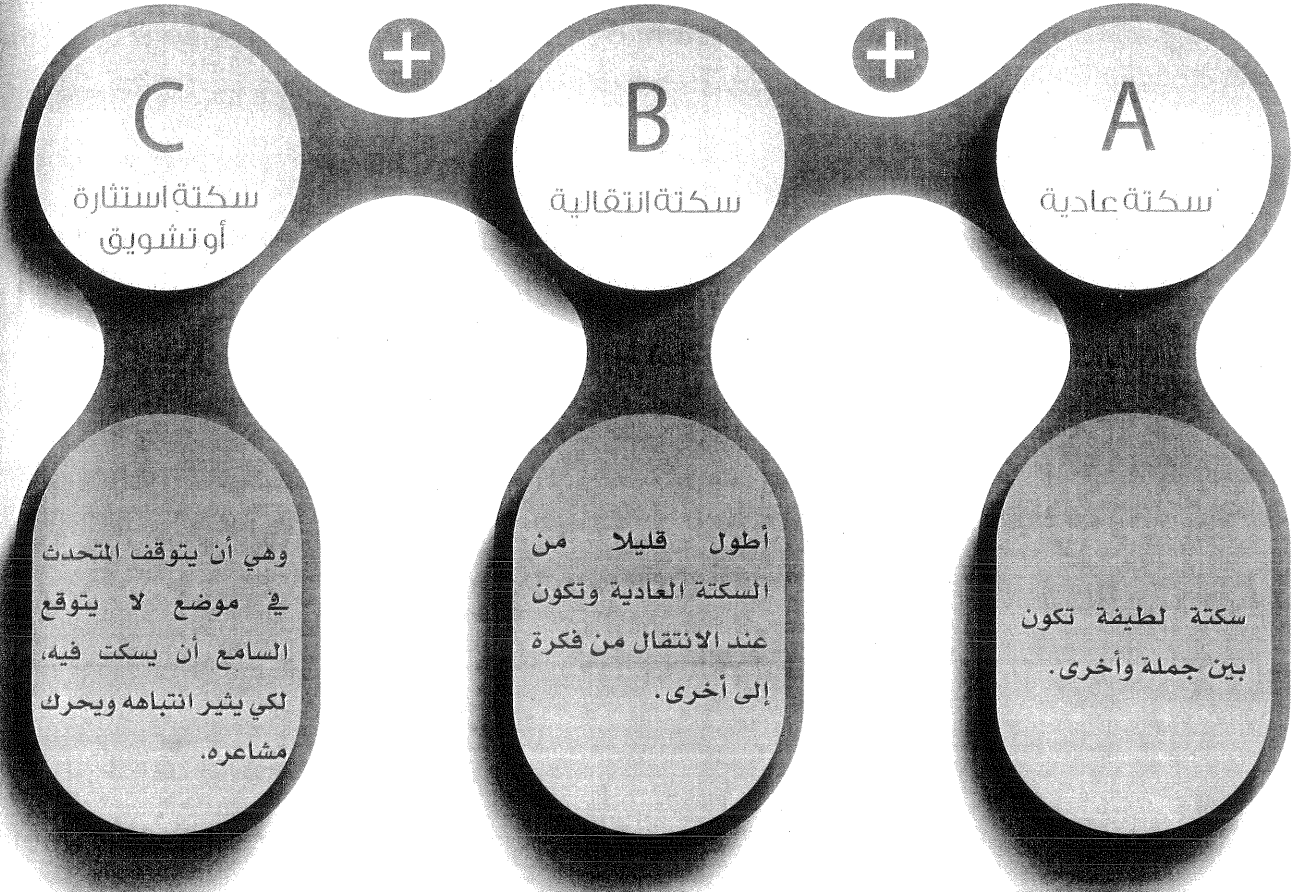
• تنويع نبرة الصوت ونغمته بحيث لا يكون نطق جميع الجمل بنغمة واحدة، فنطق الجمل الاستفهامية أو الأبيات الشعرية يختلف عن نطق الجمل العادية. والملقي المتميز يغير نبرة صوته في الجمل المستخدمة بما يتوافق مع أسلوب الجملة.

• استعمال التشديد أو الضغط على بعض الكلمات لبيان أهميتها.

• توظيف الوقفات (السكتات) فلا بد من مراعاة التوقف في الحديث عند مواضع مناسبة لتهيئ ذهن السامع وتحسن من فهمه لتراكيب الجمل، ولتحافظ على ترابط الأفكار، وتساعد في ارتياح المتحدث أثناء الإلقاء.



ويمكن تقسيم السكتات في أثناء الإلقاء إلى ثلاثة أنواع:



وتطبيق قاعدة لكل مقام مقال هي الضابط في استخدام نبرات الصوت، بحيث يرتفع وينخفض على حسب الموقف، فنبرات الصوت العالية باستمرار تنفر السامع وتزعجه وتعطي انطباعاً بأنك متكبر أو مستبد، أما نبرات الصوت المنخفضة باستمرار فتدل على ضعف الشخصية وعدم الثقة بما تقول. وكذلك التوسط في سرعة الحديث، والتوقف وقفات قصيرة (فترات الصمت) لأنها تسمح للمستمع باستيعاب ما قلت وتعطيك فرصة لمراجعة أفكارك وصياغة كلماتك.

الالتزام بطلب الموضوع والتركيز على النقاط المهمة

يجب الحذر من الابتعاد عن المسار الرئيس وعدم الإسهاب والتوسع في الحديث عن مواضيع غير مترابطة، مع الحرص على عدم قتل روح الحديث بكلام مقتضب جداً، والتركيز على الأفكار الجوهرية في الموضوع، وتعزيزها بامتلاك أدلة وحجج دامغة؛ لأن ذلك يؤدي إلى استمالة فكر المستمع.

10

تفعيل لغة الجسد أثناء التحدث:

وتمثلها الحركات والإشارات والإيماءات التي يقوم بها المتحدث في أثناء الإلقاء، سواء بوضعية الوقوف، أو باليدين أو الكتفين، أو الرأس أو بتعبيرات الوجه. ولغة الجسد لها أثرها المهم في الإلقاء والتأثير. وإضافة إلى ما ذكر سابقاً من أهمية الوقفة المستقيمة المنتصبة وانسراح الوجه والتواصل البصري ننصح بما يلي:

02

اليدين من المعالم المهمة للغة الجسد، فاحرص على عدم وضعهما بجانب الجسم طوال الوقت، ولكن لا تباليغ في تحريكهما، بل احرص على شغلها من حين لآخر، بالحركة بطريقة سلسلة وتلقائية بحيث تكون متوافقة مع الكلمات؛ وذلك لتوضيح الفكرة كما كان يفعل رسولنا محمد صلى الله عليه وسلم فقد ورد في الحديث أن سهلاً ابن سعد قال: إن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (أنا وكافل اليتيم كهاتين في الجنة) وأشار بالسبابة والتي تليها.

وفي حديث آخر قال: صلى الله عليه وسلم (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً)، وشبك بين أصابعه.

وعلى المتحدث تجنب شغل اليدين بالعبث بالقلم أو الفترة أو ما شابه ذلك، وتجنب تشبيك أصابع اليدين أو وضعهما على الخصر أو خلف الظهر.

01

أن تكون تعبيرات الجسد متزامنة (بدون تأخير) وملائمة لمعاني الكلمات المستخدمة.

03

تجنب اللزمات اللفظية (كلمة تتكرر باستمرار) والحركية (حركة يد أو تعبير بالوجه يتكرر كثيراً). وقد بسط الحديث عن لغة الجسد في وحدة الاتصال غير الكلامي.

إدارة الحضور في اللقاءات الجماهيرية

2

ويتم باستخدام الوسائل المناسبة لجذب الانتباه والتشويق، وإعطائهم الفرصة للأسئلة والمشاركة في النقاش، وملاحظة تفاعلهم وتأثرهم ومتابعتهم لما تقول. والأسئلة دليل على تفاعل الحضور، وهي فرصة جيدة للمشاركة ومعرفة الآراء المختلفة والتفاعل مع المستمعين، وللتعامل الجيد يجب الاستماع جيداً للسؤال، ويفضل إعادة صياغة السؤال للتثبت من فهم مقصد السائل، وأن تكون الإجابة بصوت واضح ومسموع وموجهة للسائل وللحضور معاً.

نشاط

4-2

قصة رعد برق مطر

أخي الطالب من وجهة نظرك أيهم أفضل تعبيراً؟

زار ثلاثة إخوة حديقة واحدة، وطلب منهم وصفها:

قال رعد:

عندما دخلت الحديقة لم أصدق ما أسمع، وكأنني في غابات أفريقيا سمعت حفيف الأشجار، وتغريد الطيور الجميل، واستمتعت بخير جدولها الرقراق. هدوء جميل يختلط بأصوات الطبيعة الخلابة وأصوات الحيوانات الجذابة.

قال برق:

عندما دخلت الحديقة رأيته في أبهى صورة وأبصرت أشعة الشمس تلمع في ذلك الجدول الصافي، والذي يعكس كل صورة تقع عليه، وشاهدت تلك الطيور الجميلة بألوانها الغريبة، فسبحان مبدعها ومصورها ورأيت بأم عيني الأسد لأول مرة. رأيته وهو نائم، والكل نظر إليه بكل هيبة ووقار. حقاً إنه ملك الغابة.

قال مطر:

أما أنا فأحسست عند دخولي بشيء غير عادي، نسيت كل همومي بمجرد أن اغتسلت من جدولها البارد.

ثانياً مهارات إعداد العروض

(1) اختيار الموضوع:

ويتم ذلك بناء على أهميته، ومدى رغبتك فيه، وإلزامك به، على أن يكون مناسباً للزمان والمكان، وأن يقع في دائرة اهتمام المتلقين واحتياجاتهم.

(2) تحديد الهدف:

فتقديم العرض رحلة ذات هدف، ومن يسير دون تحديد وجهته لن يصل إلى أي مكان. فيجب أن يكون هدفك من العرض واضحاً ومحددًا، فإن لم يكن واضحاً لك، فكيف يتضح لغيرك؟ اسأل نفسك: ماذا أريد منهم أن يعرفوا أو يمتلكوا أو يفعلوا أو يغيروا أو يقتنعوا به؟ ولماذا أتحدث إليهم؟

(3) جمع المعلومات وانتقاء المفيد منها:

ويكون البحث عن المعلومات من مصادر المعلومات الأساسية؛ مثل: القرآن الكريم، والسنة النبوية المطهرة، والكتب والمجلات العلمية، ونحوها. واحرص على عدم الإطالة والإغراق في التفاصيل غير المهمة.

(4) صياغة الموضوع:

وتقوم صياغة الموضوع على ثلاثة أجزاء:

الخاتمة

الجزء 01

صلب الموضوع

الجزء 02

المقدمة

الجزء 01

وسيأتي الحديث عنها بالتفصيل

(5) الإخراج الفني للعرض التقديمي:

بما أن الإلقاء يجب أن يكون على نحو مؤثر ومقنع، وليس لإيصال المعلومات فقط، فيفضل الاستعانة بوسائل العرض (حسب التقنية المتوفرة) لشد الانتباه وتسهيل وصول المعلومة واستيعابها وفهمها.

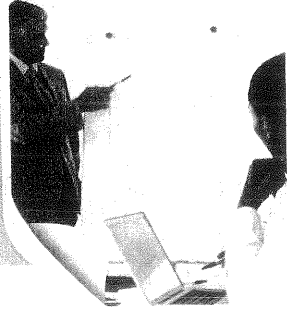
صياغة الموضوع

ويتم صياغة الموضوع من ثلاثة أجزاء:

الجزء 01

المقدمة

تكمُن أهمية المقدمة في كونها أول ما يسمعه ويراه الحضور من موضوع حديثك وعرضك، وبإمكانها أن تؤكد أن ما سيرد في حديثك يستحق الاستماع. وعادة يسبق المقدمة ما يسمى بالاستهلال، وهو ذكر الله وحمده والصلاة والسلام على رسول الله لقوله عليه الصلاة والسلام: (كل أمر ذي بال لا يبدأ بحمد الله - وفي رواية بسم الله الرحمن الرحيم - فهو أقطع).

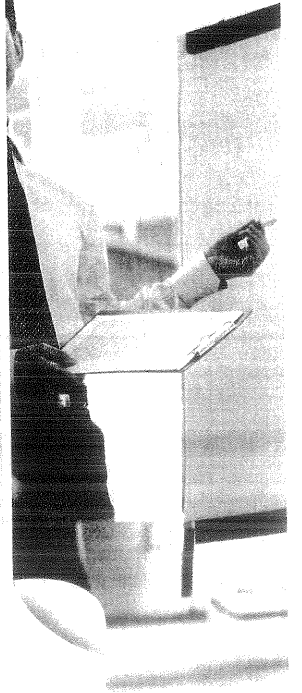


الجزء 02

صلب الموضوع

ويحتوي على المعلومات التي تريد إيصالها إلى المتلقين، وهي التي ستساعدك في تحقيق الهدف من العرض. ويفضل أن تحصر موضوعك في نقاط رئيسية، وأن تصاغ بطريقة واضحة ومباشرة، وباستعمال جمل بسيطة وبليغة. وتقدم النقاط الرئيسية بتسلسل منطقي وبعده وجوه، فقد ترتب على حسب الأهمية (الأهم أولاً ثم ما يليه)، وقد ترتب ترتيباً زمنياً على حسب تسلسل حدوثها، أو كما تراه مناسباً ومتوافقاً مع موضوعك. ويجب أن تدعم كل فكرة بالشواهد والأدلة والبراهين، وتقدمها في عرضك التقديمي بصورة مركزة، والأدلة قد تكون مستقاة من القرآن والسنة، أو أدلة منطقية وتجارب علمية، أو من أقوال العلماء والحكماء، أو من الأقوال المأثورة والحكم الدارجة والأشعار والقصص.

وتذكر أهمية الإيجاز، واستعمال طرق مختلفة لإيصال المعلومات والأفكار؛ مثل: الإجمال ثم التفصيل، أو ضرب الأمثال، أو الاستعارة والتشبيه، أو المقارنة، فالقاعدة تقول: (من المهم مقدار ما تعلم، ولكن الأهم هو مقدار استطاعتك إيصال ما تعلم إلى من لا يعلم).



وهي آخر فرصة متاحة لك لتحدث انطبعا عميقا في أذهان المستمعين، فاحرص على أن تكون خاتمة حديثك قوية. ويمكن فيها تلخيص أهم الأفكار والنقاط التي قدمتها بشكل مختصر، كي يسهل استيعابها وتذكرها، والتذكير بالهدف من الموضوع وأهم النتائج أو الحلول العلمية والعملية.



الإخراج الفني للعرض التقديمي

وفي هذه المرحلة ينصح بإعداد العرض التقديمي وفقاً للتقنية المتاحة، وأن تراعى قواعد إعداد العرض.

ومن أهم وسائل العرض الحديثة والمستخدمة بكثرة، استعمال الحاسب الآلي في إعداد العروض التقديمية باستعمال برنامج (البوربوينت)، وذلك لسهولة وتنوع وسائل الإيضاح المدمجة فيه كاستعمال الرسومات والصور والأفلام التوضيحية، وإمكانية إضافة المؤثرات الصوتية، مع سهولة الانتقال بين النقاط وإمكانية تصنيفها وعرضها بطرق متعددة. ولكي تنجح في صياغة عرض مؤثر وفعال لا بد من العناية بالتخطيط لإخراجه بشكل جذاب ومعبر، وفيما يلي بعض الإرشادات التي تساعدك على ذلك:

01

أحرص على الوضوح والبساطة، العروض المميزة هي العروض التي تستطيع إيصال الفكرة بصورة واضحة للمتلقى مع بساطة التكوين والإعداد.

الوضوح
والبساطة

02

• اكتب العنوان على الشريحة الأولى، ويفضل أن تحوي الشريحة الثانية تصوراً عاماً عن الموضوع الذي ستلقيه.

03

• استعمل قاعدة 5x5 أي أن الجملة لا تتجاوز خمس كلمات والشريحة الواحدة لا تتجاوز خمسة أسطر

5x5

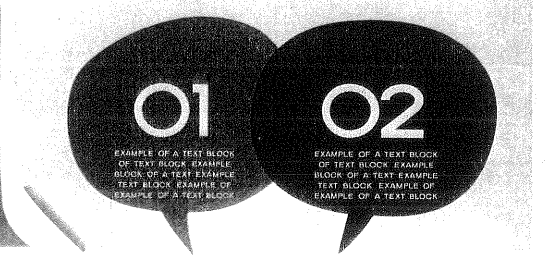
04

• الكتابة بخط واضح من حيث حجم الخط (بحيث يستطيع قراءته من يكون جالساً في آخر القاعة)، وتباين الألوان (كأن يكون النص غامقاً والخلفية فاتحة أو العكس).



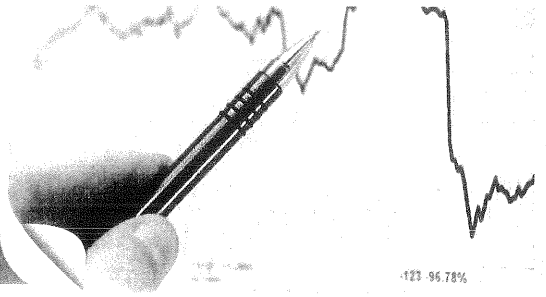
05

• استعمل الصور والأشكال والرسوم، فالصورة تغني عن ألف كلمة.



06

• احرص على التنسيق الجيد (المسافات متناسقة بين النقاط، والكتابة موزعة بالتساوي) والتنويع في العرض ليتضمن شرائح نصية وشرائح صور وشرائح أرقام ورسومات بيانية على حسب الإمكانية.



نشاط

4-3

مهارة الإلقاء

يتم عرض مقطع فيديو لعرض تقديمي ثم يُسأل الطلاب عن إيجابيات وسلبيات مقدم العرض. ويمكن أن يطلب من الطلاب إعداد عرض وتقديمه أمام زملائهم.

الاتصال اللفظي المكتوب

مقدمة

إذا كانت القراءة مهارة من مهارات استقبال الرسائل النصية فإن الكتابة هي الوسيلة المرسله لها. والكتابة مهارة تنطبق عليها الخصائص المذكورة في الرسائل المكتوبة من حيث ثباتها، وتجربتها من مؤثرات الاتصال غير اللفظي وحاجتها إلى التعلم، كما أنها يمكن الرجوع إليها وتعديلها وتحسين صياغتها وأسلوبها بخلاف الكلام الذي يقال، فإنه لا يمكن استعادته، كما أن الرسائل المكتوبة يمكن حفظها وتصنيفها، كما أنها تتيح للكاتب فرصة جيدة ليعبر عن رأيه بوضوح ومنطقية.

إن استعمال الكتابة في توجيه الرسائل حاجة يومية يقوم بها المرء لنقل المعلومات والمراسلة بين الأصدقاء والأقارب، كما هي مهارة أساسية في بيئات الأعمال. ويختلف الناس في أساليب الكتابة وطريقة الصياغة إلا أن هناك قواعد عامة تحكم الكتابة حسب نوعها.

أنواع الكتابة

01

توجد أنواع مختلفة من الكتابة تختلف وفقاً لمعيار النظر إليها :

- وفقاً لطبيعة وخصائص المادة المكتوبة تنقسم الكتابة إلى: كتابة أدبية، وعلمية، وصحفية، وعملية.
 - ووفقاً لرسمية الكتابة تنقسم الكتابة إلى: كتابة رسمية، وغير رسمية.
 - ووفقاً لموضوع المادة المكتوبة هناك: الكتابة الدينية، والاجتماعية، والاقتصادية، والقانونية، وهكذا.
 - ووفقاً لأداة الكتابة هناك: الكتابة اليدوية (بالقلم) والكتابة الإلكترونية (بالحاسب).
- ولكل من هذه الأنواع خصائصه وسماته ومجالات ومهارات استخدامه بما يجعل من المتعذر تناول كلٍّ منها على حدة، ولذلك نكتفي بعرض المهارات العامة للكتابة، ثم المهارات الخاصة بالكتابة الإلكترونية.

حدد هدفك بوضوح

01

لماذا ستكتب؟ أجب عن هذا السؤال بشكل محدد، وذلك لتتخذ المسار الواضح في أثناء الكتابة، فإجابتك عن هذا السؤال تحدد نوع الرسالة المكتوبة والوسيلة المستخدمة فيها ولغة الكتابة ومحددات الصياغة رسمية كانت أو غير رسمية.

راع خصائص المرسل إليه أو المستهدف بالكتابة

02

لا بد من معرفة المستوى العلمي للمرسل إليهم وعددهم، ومستوى الثقافة المشتركة بينك وبينهم، واحتياج هذا المستهدف وما الذي يرغبه أو يريده.

خطط لكتابتك

03

دوّن الأفكار الرئيسية والعبارات التي ستركز عليها، وحدد حجم الرسالة، ونظام تسلسل الأفكار، وأهم الأفكار التي ستدعمك.

ركز على الفكرة الرئيسية وأحسن الدخول إليها

04

إن كل رسالة تحوي هدفاً رئيساً ومجموعة من الأفكار والمعلومات التي تدعم هذه الفكرة. وقسم الرسالة إلى مقاطع منطقية وفقرات، وراع جودة التسلسل والانتقال.

وظف اللغة بذكاء

05

فلتكن عباراتك واضحة ومفهومة، وإذا استخدمت مصطلحات قد لا تفهم فأشر إلى معناها. كن لبقاً في العبارات المكتوبة، استخدم لغة حيوية، ووظف البلاغة لإثارة مشاعر القارئ. ومن ذلك تبسيط العبارات والاختصار غير المخل.

تكوين الطباع إيجابي

06

- احرص على تكوين انطباع إيجابي أولي عن كتابتك و ذلك بـ:
- أ- الاهتمام بالإخراج ونوعية الورق والخط.
 - ب- الاستفتاح بكلمات جيدة.
 - ج- الخاتمة الجيدة والملخصة لما تكتب.

اكتب معلومات صحيحة

07

تُفقد الأخطاء في معلومات الرسالة القارئ الثقة في الرسالة. وتقع الأخطاء غالباً بسبب الإهمال أو الاستعجال، وغالباً ما تقع الأخطاء في الأرقام أو الأسماء أو استخدام اللقب المناسب؛ ولتلافي الخطأ قم بمراجعة الرسالة قبل إرسالها.

استخدم كلمات الربط لتماسك الرسالة

08

لا بد أن تكون الكتابة مترابطة الأجزاء حتى يتمكن القارئ من متابعة الأفكار، واستخدم كلمات من مثل: (ولهذا... من ناحية أخرى... على سبيل المثال... بناء على ما سبق).

احذر من الأخطاء الإملائية والنحوية

09

إن الأخطاء الإملائية أصبحت من الأخطاء الشائعة ووجودها يضعف موقف المرسل لدى القارئ.

اكتب المقدمة بعد كتابة الموضوع

لأن المقدمة تنبيه لما سيأتي بعدها فكتابتها بعد تمام كتابة الموضوع يعطي رؤية أفضل.

03

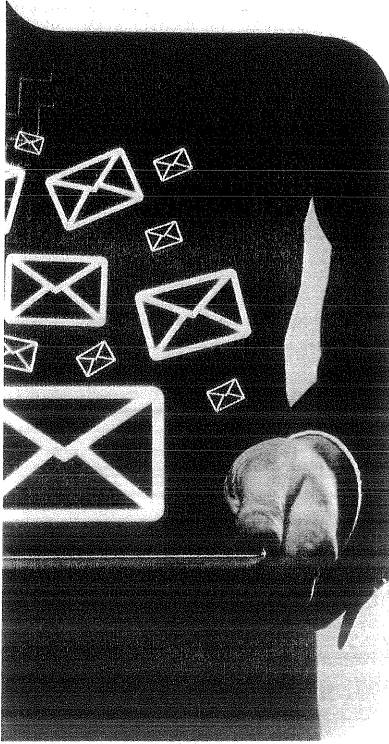
مهارات الكتابة بالحاسب الآلي

- استخدم خطوطاً مناسبة لطبيعة الرسالة فلا تستخدم الخطوط الحرة والرسومية للرسائل الرسمية والعكس.
- استخدم نسقاً موحداً من حيث حجم الخط في الموضوع كله، وحجماً موحداً للعناوين.
- لا تستخدم الخطوط المعرّضة أو المائلة أو تضع خطأً إلا لتأكيد معلومة أو تسليط الضوء عليها.
- إذا أردت نقل النص بصورة إلكترونية فاستخدم خطوطاً متعارفاً عليها في كافة الأنظمة حتى لا يختلف التنسيق أثناء فتحه في جهاز آخر.
- لا تكثر من استخدام الألوان واستخدم خلفية بيضاء أو مريحة للعين.
- استخدم أبعاداً مناسبة بين الأسطر وبين الكلمات.
- لا تكثر من حشو الصفحة بالكلمات.

04

مهارات الكتابة عبر البريد الإلكتروني

يُعد البريد الإلكتروني من أكثر وسائل الاتصال المكتوب في العصر الحديث ، وقد نشر موقع بينجودوم "Pingdom" المتخصص في إحصائيات الإنترنت مقالة عرض فيها إحصائية للإنترنت للعام ٢٠١٢م، إحصائية عن حسابات البريد الإلكتروني، بلغ عدد مستخدمي البريد الإلكتروني ٢,٢ مليار مستخدم في العالم، وبلغ عدد مواقع خدمات البريد الإلكتروني في العالم ٤,٣ مليار موقع، وفي عام ٢٠١٠م بلغ عدد الرسائل البريدية المرسلة على الإنترنت خلال عام ١٠٧ تريليون رسالة. بينما كان عام ٢٠٠٦م عدد الرسائل المتبادلة عبر البريد الإلكتروني أكثر من ٦٥ مليار رسالة، وقد ساعد على ذلك يسر استخدام البريد الإلكتروني وقلة تكلفته وسرعة التواصل به، ولأهمية استخدام هذه الوسيلة نشير إلى مجموعة من المهارات والأدبيات التي ينبغي مراعاتها عند استخدامه ومنها :



- اكتب عنوان الرسالة بشكل واضح: عادة ما يقوم المرسل إليه باتخاذ قراره بشأن رسالتك الإلكترونية (فتحها تمريرها، حفظها، إلغائها) من خلال عنوانها.
- راع سلامة الهجاء والقواعد اللغوية وعلامات الترقيم (كما في الرسائل العادية)، واستخدم خاصية "التحقق من الهجاء" Spell Check المقدمة في معظم مواقع خدمات البريد الإلكتروني.
- تفادى المرفقات Attachments غير الهامة بقدر الإمكان؛
- المرفقات الزائدة التي يمكن تفاديها لها العديد من السلبيات، فهي:
 - o تحتاج إلى وقت للتحميل والتأكد من خلوها من الفيروسات.
 - o تشغل مساحة إضافية على جهاز المرسل إليه.
 - o قد لا يتمكن المرسل إليه من قراءتها أصلاً إذا كان ممن يقرؤون رسائلهم الإلكترونية على أجهزة عمومية.
- أضف توقيعك في نهاية الرسالة: تتيح برامج البريد الإلكتروني عادة إضافة توقيع إلكتروني يدرج تلقائياً في نهاية الرسالة فاستعمل توقيعاً واضحاً يحتوي على سبل التواصل بك.
- تأكد من صحة العنوان الذي سترسل إليه.
- راع عند إعادة توجيه الرسائل ألا تزج المرسل إليه بكثرة العناوين أو نشر قائمة عناوين المراسلة عندك، وضع العناوين في خانة "نسخة مخبأة الوجهة".

نشاط
4-4

اكتب بريداً إلكترونياً

انتهى العام الدراسي وترغب في شغل وقت فراغك في إجازة الصيف، اكتب بريداً إلكترونياً إلى مؤسسة ترغب بالتدريب لديها؛ طالباً منهم منحك فرصة للعمل لديهم؛ لنيل الخبرة.

4

المراجع

- (1) عوض هاشم، الإلقاء فن عربي، الطبعة الأولى، وزارة الإعلام بمملكة البحرين، 2005م.
- (2) خليل سيباني، الخطيب الناجح، الطبعة الأولى، دار الراتب الجامعية، 2000م.
- (3) مايك بيتكل، المحادثات الواثقة، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، 1992م.
- (4) نايتشادات آيفي، تكلم بدون خوف، الطبعة الأولى، الدار العربية للعلوم، 2004م.
- (5) سامي الحمود، فن الإعداد والإلقاء، الطبعة الأولى، دار طويق للنشر والتوزيع، 2007م.
- (6) روزالي ماجيو، فن الحوار والحديث إلى أي شخص، الطبعة الثانية، مكتبة جرير، 2009م.
- (7) طارق السويدان، فن الإلقاء الرائع، الطبعة الأولى، شركة الابداع الفكري، 2003م.
- (8) فيضيان بوكان، كيف تتحدث بثقة أمام الناس، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، 2001م.
- (9) كارين كاليش، كيف تجري عرضاً تقديمياً رائعاً، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، 2000م.
- (10) ديفيد ريتش، كيف تنسجم مع الآخرين في كل وقت، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، 2006م.
- (11) علي الحمادي، 333 تقنية للتدريب والإلقاء المؤثر، الطبعة الأولى، دار ابن حزم للطباعة والنشر، 1999م.
- (12) إبراهيم أبو عنزة، فن الكتابة، الطبعة الأولى، دار يافا للنشر والتوزيع، 2003م.
- (13) حسن شحاته، المرجع في فنون الكتابة العربية، الطبعة الأولى، دار العالم العربي، 2010م.
- (14) جمال حاج وحلا قشقش، فن الكتابة والمحادثة في عالم الأعمال، الطبعة الأولى، شعاع للنشر والعلوم، 2005م.
- (15) فهد زايد، الكتابة فنونها وأفنانها، الطبعة الأولى، دار يافا للنشر والتوزيع، 2009م.

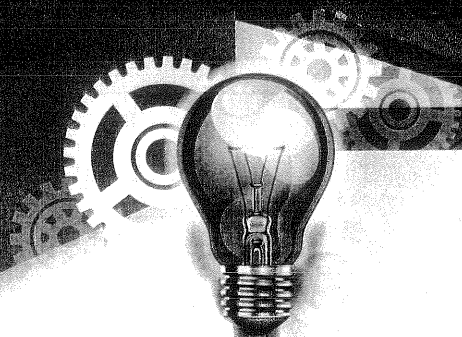
4

المراجع

16. Communication: Making Connections (8th Edition) by William J. Seiler and Melissa L. Beall (2010).
17. Power Speak by Dorothy Leeds (2009) .
18. Mastering Public Speaking: How to Prepare and Deliver a Successful Speech or Presentation by Anne Nicholls (1999).
19. Effective Speaking: Communicating in Speech by Christopher Turk (1985).

الوحدة الخامسة

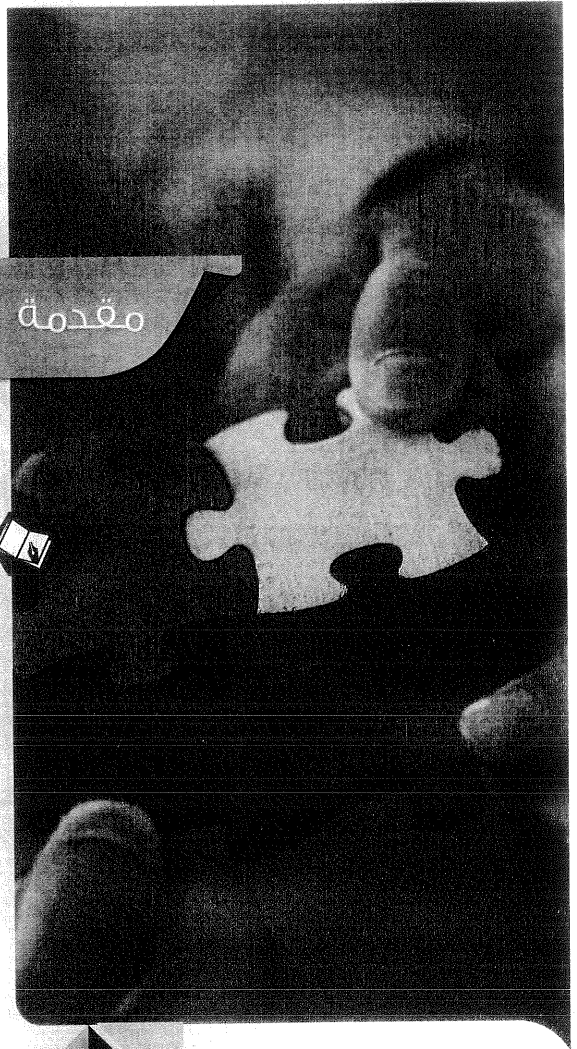
الاتصال غير اللفظي



مهارات الاتصال
Communication Skills

مقدمة

في صدر الإسلام، واجه الرسول صلى الله عليه وسلم وصحابته رضوان الله عليهم ظاهرة جديدة على المجتمع العربي اسمها: (النفاق)، وأهلها فئة يتظاهرون بالإسلام ويتعايشون مع المسلمين بهدف نشر الفتن وإحباط مشروع دعوة الإسلام. وقد قال الله تعالى فيهم -أي المنافقين الذين يظهرون نقيض ما يضمرون-: (وَإِذَا لَقُوا الَّذِينَ آمَنُوا قَالُوا آمَنَّا وَإِذَا خَلَوْا إِلَىٰ شَيَاطِينِهِمْ قَالُوا إِنَّا مَعَكُمْ إِنَّمَا نَحْنُ مُسْتَهْزِئُونَ) البقرة، آية (١٤)، ولكن هذه الظاهرة لم تستمر طويلاً، فقد علم الله سبحانه وتعالى رسوله الكريم، عليه أفضل الصلاة والتسليم، كيف يكشف المنافقين: (وَلَوْ نَشَاءُ لَأَرَيْنَاكَهُمْ فَلَعَرَفْتَهُمْ بِسِيمَاهُمْ وَلَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ أَعْمَالَكُمْ) محمد، آية (٣٠). و(سيماهم) أي الملامح والتفاصيل التي ترسم على الوجه، و(لحن القول) هو التغير الطفيف في الصوت أثناء الكلام، وهو ما يستخدم في العصر الحديث من خلال أجهزة كشف الكذب Polygraph، حيث وجد الباحثون أن الترددات الصوتية الصادرة عن الشخص وهو يكذب تتغير عن الترددات وهو صادق. وبعد أن علم الله سبحانه وتعالى نبيه صلى الله عليه وسلم كيف يكشف الكذب، أصبح عليه السلام يعرف الكاذب بمجرد رؤيته أو سماع صوته. يقول الكلبي: (فلم يتكلم بعد نزولها عند النبي صلى الله عليه وسلم منافق إلا عرفه).



مقدمة

في صدر الإسلام، واجه الرسول صلى الله عليه وسلم وصحابته رضوان الله عليهم ظاهرة جديدة على المجتمع العربي اسمها: (النفاق)، وأهلها فئة يتظاهرون بالإسلام ويتعايشون مع المسلمين بهدف نشر الفتن وإحباط مشروع دعوة الإسلام. وقد قال الله تعالى فيهم: (وَأَيُّ الْمُنَافِقِينَ الَّذِينَ يَنْظُرُونَ نَقِيضَ مَا يَضْمُرُونَ-)، (وَإِذَا لَقُوا الَّذِينَ آمَنُوا قَالُوا آمَنَّا وَإِذَا خَلَوْا إِلَى شَيَاطِينِهِمْ قَالُوا إِنَّا مَعَكُمْ إِنَّمَا نَحْنُ مُسْتَهْزِئُونَ) البقرة، آية (٤)، ولكن هذه الظاهرة لم تستمر طويلاً، فقد علم الله سبحانه وتعالى رسوله الكريم، عليه أفضل الصلاة والتسليم، كيف يكشف المنافقين: (وَلَوْ نَشَاءُ لَأَرَيْنَاكُمْ فَلَعَرَفْتَهُمْ بِسِيمَاهُمْ وَلَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ أَعْمَالَكُمْ) محمد، آية (٣٠). و(سيماهم) أي الملامح والتفاصيل التي ترتسم على الوجه، و(لحن القول) هو التغير الطفيف في الصوت أثناء الكلام، وهو ما يستخدم في العصر الحديث من خلال أجهزة كشف الكذب Polygraph، حيث وجد الباحثون أن الترددات الصوتية الصادرة عن الشخص وهو يكذب تتغير عن الترددات وهو صادق. وبعد أن علم الله سبحانه وتعالى نبيه صلى الله عليه وسلم كيف يكشف الكذب، أصبح عليه السلام يعرف الكاذب بمجرد رؤيته أو سماع صوته. يقول الكلبي: (فلم يتكلم بعد نزولها عند النبي صلى الله عليه وسلم منافق إلا عرفه).



ويؤكد الباحثون في معهد الحساب العصبي - في عصرنا الحالي - أن أي إحساس أو مشاعر يمر بها الفرد تظهر على وجهه، وتنعكس من خلال تعابير وتلميحات يمكن كشفها. وهذه من الحقائق التي أكدها خالق الكون في قوله: (وَإِذَا تُتْلَى عَلَيْهِمْ آيَاتُنَا بَيِّنَاتٍ تَعْرِفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا الْمُنْكَرَ) الحج، آية (٧٢)، في المحصلة النهائية نخرج بجملته واحدة مفادها: أن كل مشاعرنا وآرائنا وطريقة تفكيرنا يمكن أن تظهر وتبدي للآخرين دون أن نصرح بها (كلامياً).

يقول (آلان بيزز) في كتابه (لغة الجسد): (عندما كنت طفلاً، كنت أدرك أنما يقوله الناس ليس هو ما يعنونه دائماً أو يشعرون به في الحقيقة، وأنه كان من الممكن أن أحملهم على فعل ما أريده منهم إذا قرأت مشاعرهم الحقيقية، واستجبت بشكل ملائم لاحتياجاتهم)، ويضيف: (بدأت عملي في مجال المبيعات... واكتشفت بسرعة كيف أعرف إذا كان الشخص سيشتري مني أم لا).

المрад من كل ما سبق هو تسليط الضوء على مفهوم (الاتصال غير الكلامي). فمن المثالين السابقين - سيماء الوجه، ونغمة الصوت - يبدو لنا أن قنوات الاتصال ليست فقط كلامية - أي بالكلام - بل هناك قنوات اتصالية أخرى تصلنا من خلالها رسائل ومعان متعددة.

ملحوظة

خلال الوحدات السابقة استخدمنا تعبير "الاتصال غير اللفظي"، وعقدنا الوحدة الحالية بعنوان "الاتصال غير الكلامي"، وكلا التعبيرين علمي إلا أن الاتصال غير الكلامي أشمل من الاتصال غير اللفظي لاحتوائه على شبه اللغة (لغة الصوت) و التي سنتناولها في هذه الوحدة .

وخلال هذا الفصل من كتاب مهارات الاتصال، سوف نتعرف على عالم مهارات الاتصال غير الكلامي، ونتحدث عن أهم تلك المهارات، وكيفية فهمها والتعامل بها مع الآخرين بهدف صنع تواصل فعال مع كل من نتواصل معه.

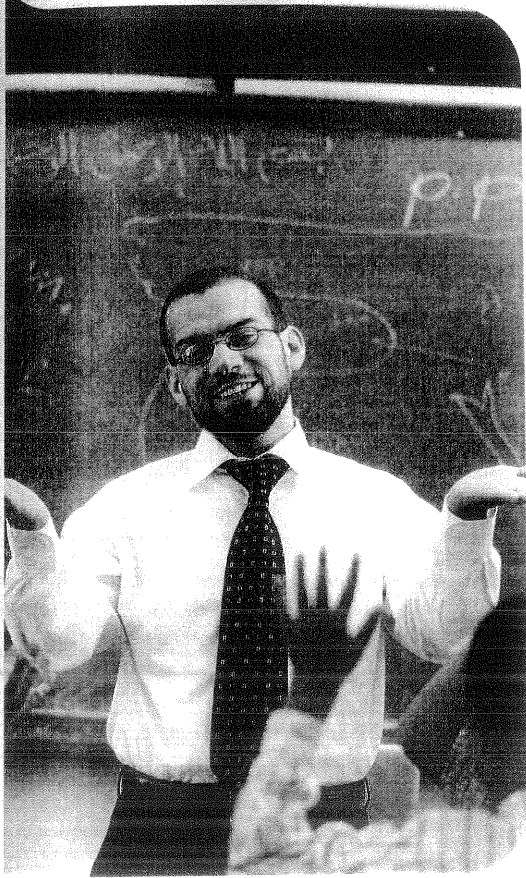
نشاط
5-1

نشاط جماعي : يتم اختيار طالب ويعطى حرية اختيار عبارة يريد إيصالها للآخرين، يعبر الطالب عنها بدون استخدام الكلمات خلال دقيقتين .

مفهوم الاتصال غير الكلامي

ربما يكون تعريف الاتصال غير الكلامي من أكثر التعاريف بساطة ووضوحا، وينبثق من المصطلح نفسه.. فقد سبق في بداية الكتاب أن تعرفنا على (الاتصال)، ثم تأتي كلمة (غير) وهي تعني (بدون)، ثم كلمة (كلامي). مما يعني أن الاتصال غير الكلامي هو: اتصال بدون كلمات.

بناء على ما سبق يمكن تعريف الاتصال غير الكلامي بأنه: العملية التي يتم فيها تبادل المعاني التي بين الأفراد بدون كلام. ولكن يجدر بنا أن نفرق بين (الاتصال غير الكلامي) و(السلوك غير الكلامي). فالاتصال يحدث عندما يحمل الرمز رسالة ما ويوصلها للطرف الآخر. أما السلوك، فإنه لا يمثل أو يدل على أي معنى، فهو يدل على السلوك ذاته فقط وليس أبعد من ذلك. فهو يحمل الكثير من الرموز التي تدل على معان مختلفة ومتعددة. على سبيل المثال، لو أن زميلك الذي يجلس بقربك مباشرة قام بالنظر إلى ورقة إجابتك خلال الاختبار - قبل أن يسلم ورقته-، كان لذلك التصرف معنى.. أما لو أنه نظر إلى ورقتك بعد أن سلم ورقة إجابته، فهذا مجرد سلوك ليس له معان أخرى.



واقع الاتصال غير اللفظي

الجميع يلاحظ من خلال حياته اليومية أننا نرسل رسائل وإشارات ورموز بدون كلمات خلال تواصلنا مع الآخرين، سواء كنا نقصد ذلك؛ (كأن نتعمد الابتسام لشخص ما لتشعره أنك تترتاح لوجوده).. أو لا نقصد؛ (كأن تقطب حاجبك لعدم إعجابك بأمر ما -دون أن تتعمد إظهار مشاعرك-). وبالتالي، تشير الدراسات الاتصالية القديمة والجديدة إلى أننا نطلق أحكامنا على الآخرين ونحدد علاقاتنا معهم بناء على ما نشاهده ونقرأه من تلك الإشارات والرموز التي تظهر في وجوههم وحركاتهم ومظهرهم العام، وليس بناء على ما نسمعه منهم.

ولهذا، نحن نتفحص وجوه الآخرين وحركاتهم ولغتهم الجسدية ومظهرهم العام.. لنفسر كلامهم المنطوق، أو نحكم عليه، أو نعرف حالاتهم المزاجية. فالحالات المزاجية تنعكس على المظهر الخارجي للفرد. وعلى المستوى العالمي هناك بعض المشاعر التي تتشارك فيها كل المجتمعات، مثل: الخوف، والدهشة، والتقزز، والغضب... كلها مشاعر مشتركة يمكن معرفتها بمجرد النظر إلى حركات الشخص، وخصوصاً تعبيرات وجهه. كما لا بد من التأكيد على أن رسائل الاتصال غير اللفظي تكون في الغالب أكثر صدقاً، بل نحن نصدقها حتى لو كانت مغايرة تماماً للكلمات.



العلاقة بين الاتصال الكلامي و غير الكلامي

بدعم الاتصال غير الكلامي الاتصال الكلامي
بالمهام التالية :

01

التكرار والإعادة :

كأن نذكر لشخص وجود شيء بقولنا " هنا " ، ونشير إلى مكان هذا الشيء بيدنا أو برأسنا .

02

التناقض : على سبيل المثال: عندما تريد أن تظهر ترحيبك بشخص ما، فإن نغمات صوتك وابتسامتك تدعمان كلماتك الترحيبية (حياءك الله وبياك)، ولكن في المقابل، لو أظهرت نفس نغمات الصوت ونفس الابتسامة مع عبارة: (ليتك ما جيت.. وليتني ما شفتك)، لكنت الرسالة متناقضة في ذهن المستقبل.

03

البديل : يمكن أن يكون بديلاً عن الاتصال اللفظي، ومنه قول الشاعر :

وتعطلت لغة الكلام وخاطبت

عيناي في لغة الهوى عيناك

04

التكميل أو التعديل : كالاتسامة بعد أن نطلب من الآخرين شيئاً .

05

التأكيد : كالتركيز صوتياً على بعض الألفاظ أثناء الحديث ، ورفع الصوت أو خفضه حين تناولها .

06

التنظيم : على سبيل المثال : هو يعطي الدور لمن يتحدث ومن يصمت من خلال نبرات الصوت المنخفضة في نهاية الكلام .

سمات الاتصال غير الكلامي

01

هناك سمات أو صفات تميز الاتصال غير الكلامي عن الاتصال الكلامي، أهمها:

أنه يعكس المشاعر والأحاسيس الإنسانية بصدق ودقة. فلو نظرنا إلى شخص ما من خلف النافذة وهو بعيد عنا بحيث لا نستطيع سماعه، نستطيع أن نعرف بالضبط حالة ذلك الشخص المزاجية، وفي بعض الأحيان نعرف مضمون الرسالة التي يريد إيصالها للطرف الآخر.

02

أنه يحمل عنصر حتمية الاتصال. فالجملة الشهيرة في عالم الاتصال: (عدم الرغبة في الاتصال تعتبر نوعاً من أنواع الاتصال)، أساسها هو الاتصال غير الكلامي. على سبيل المثال، لو أنك أردت التحدث مع زميل لك، وكنت تناديه وتعرف أنه يسمعك، ولكنه لم يلتفت ولم يجب لندائك، فهو هنا، رغم أنه لم يتواصل معك، إلا أنه أرسل لك رسالة مضمونها: أنه (لا يريد التواصل معك). فالاتصال أصبح حتمياً.

03

أنه يحمل في داخله رسائل ضمنية. بعض الصفات الجميلة التي يريد الشخص أن يوصلها للآخرين عن نفسه، لا يمكن أن تُقال، مثلاً لا يمكن أن يقول الشخص عن نفسه بأنه (أنيق).. ولكن يمكنه أن يوصل هذا المعنى من خلال اهتمامه بمظهره العام وطريقة حديثه وتعامله مع الآخرين. أي أنه يوصل الرسالة التي يردها ضمناً دون أن ينطقها كلامياً.

04

أنه يحدد هوياتنا. على سبيل المثال، لو أراد شخص أن يذهب لمباراة بين فريقه وفريق آخر، وأراد أن يعرف عن نفسه أنه يشجع فريق (س) مثلاً، فإنه يقوم بلبس ألوان فريقه، أو يضع علم فريقه على كتفيه.. أي أنه في النهاية، من خلال المظهر، يدلنا على هويته.

05

أنه غامض. الاتصال غير الكلامي بدون شك غامض، أو بمعنى آخر يحتاج إلى دقة وإلى ترابط بين عدة مؤشرات ورسائل لمعرفة حقيقته. على سبيل المثال، الابتسامة ليست دائماً تحمل نوايا حسنة، فربما تكون دلالة على الشفقة أو التشفي أو الاستهزاء...

أنواع الاتصال غير الكلامي

رغم أن نظريات الاتصال غير الكلامي كلها متساوية في الأهمية، وليس هناك ترتيب لأيها يأتي أولاً، إلا أن نظرية واحدة يجب أن تأتي قبل الجميع، لأنها القناة التي تمر عبرها كل القنوات الاتصالية الأخرى بشكل أو بآخر، وهي:

الوقت

الزمن.. هو العامل المشترك الذي ينظم حدوث كل شيء حولنا. يقول أينشتاين: (الزمن هو ما يمنع الأشياء من أن تحدث دفعة واحدة). فالوقت هو المنظم لكل شؤون حياتنا: كالأكل والشرب والعمل والمناسبات الاجتماعية.. حتى كلمات: النمو، والتغير، والتطور.. هي في حقيقتها تعني (الوقت)، ومعظم أخوات (كان) هن في حقيقتهن يرمزن إلى (الوقت). حتى المفاهيم المعنوية: كالصبر مثلاً، هو في حقيقته يعني (إعطاء مزيداً من الوقت). ربما يكون مرور الزمن مقنناً ويمكن قياسه (عن طريق الساعات اليدوية أو الحائطية..)، ولكنه في الحقيقة إحساس لا يمكن قياسه.. أو بمعنى آخر: هو مفهوم معنوي للإنسان يختلف إدراكه من شخص لآخر، وربما يختلف حول نفس الموضوع. على سبيل المثال، الوقت الإضافي في مباراة ما -نفترض أنه (3) دقائق- يختلف الإحساس به -كطول أو قصر- بناء على وضع الفريق الذي نشجعه. فالثلاث دقائق نفسها ستمر على الفريق الفائز طويلاً، وفي نفس الوقت يشعر جمهور الفريق المهزوم أنها تمر سريعة. يؤثر الزمن واستخدامه في الحديث والتفاعل على شكل التواصل. يشمل استخدام الزمن، تقبل الآخرين للانتظار وسرعة الكلام، والقدرة على الاستماع لحديث طويل جداً.

نشاط

5-2

تمرين إغلاق العينين لمدة (5) دقائق. عندما تشعر بانتهاء الخمس دقائق افتح عينيك وسجل الوقت.

تعرف على إحساسك بالوقت

هناك الكثير من الدراسات التي تتحدث عن النفس وانفعالاتها والإدراك البشري والمشاعر، ولكن في المقابل، لا يجب أن نغفل الجانب الجسدي في البحث والتأمل ومعرفة حقيقته، فوجود الإنسان - كما يعتقد علماء الإناسة وعلماء الاجتماع - هو وجود جسدي أولاً. وقد أعطى الكثير من العلماء اهتماماً بالغاً بالجسد، بل حتى المحللون النفسيون يتفقون على أهمية الجسد في أسس الصحة وفي حتمية الأمراض، والأطباء يعرفون ويقدرون أهمية الألام التي يصدها الجسد، ورجال القانون يعرفون البعد المادي لقيمة الجسد.

الجسد هو أحد أبعاديات وجودنا، فنحن نولد ونعيش ونتداخل به مع الآخرين، بل وننتج منه حيوات أخرى، رغم أن هذا الجسد يتغير من طور لطور، فلو نظرت إلى صورتك وأنت رضيع وكيف كان جسدك، ثم نظرت لجسدك الآن، تكاد تجزم أن ذاك الجسد ليس هو نفس هذا الجسد.

لو نظرنا إلى وضعية جلوس كل واحد منا الآن، فإننا نستطيع أن نحكم على مزاجه بشكل عام؛ هل هو: متململ، مهتم، غير مبالي.. فهئية الجلوس تعطينا انطباعاً عن حالته المزاجية ومشاعره.

لغة الجسد تُظهر أيضاً مدى جدية الشخص في حياته. فالشخص المتحمس العملي نجده دائماً منتصب الظهر يبدو عليه الحماس حتى في مشيته. يروى أن مشي الرسول صلى الله عليه وسلم كان وكأنه يهبط من علي. ومن هنا ينصح علماء الاتصال بأن لا يجلس الشخص وهو منزلق على المقعد، فتلك الجلسة تعني الملل أو اللامبالاة. ولكن الجلسة المعتدلة هي الجلوس على مؤخرة المقعد مع انتصاب الظهر؛ هذا بالطبع بالنسبة للجلسة (الرسمية)...

للشاط
5-3

تأثير لغة الجسد

يتم اختيار اثنين من الطلاب للوقوف أمام المجموعة بجانب بعضهما، يُعطى كل طالب نفس القطعة النصية أو الأبيات الشعرية، يطلب من الطالب الأول أن يلقي النص بدون أي حركة جسدية، ويطلب من الطالب الآخر أن يقوم بحركات الإلقاء دون أي كلمة منطوقة. يقوم بقية الطلاب بالمقارنة بين الطالبين: الإلقاء الشفوي، والتعبير بالجسد.

لغة الوجه والعينين

الوجه والعينين هم الأجزاء الأكثر جذباً في الجسد كله. ولهم تأثيرات قوية في عملية الاتصال والتأثير في الآخرين، بل وتحسين صورتنا لدى الآخرين. على سبيل المثال، المبتسمون من جامعي التبرعات يحصلون على أموال أكثر من الجادين (شكلاً). والنادل المبتسم يحصل على إكرامية أعلى من الآخر الذي لا يبتسم.

المشاعر الأساسية التي تعكسها تعبيرات الوجه هي: الدهشة، الخوف، الغضب، التقزز، الفرح، والحزن. ومن الجيد أن نستطيع أن نقرأ تلك التعبيرات على وجوه الآخرين لزيادة التواصل معهم وفهمهم بشكل أكبر.

العين قد تستخدم أيضاً لجذب الآخرين. على سبيل المثال، أصحاب المحلات الذي يقفون على أبواب محلاتهم أو رجال الإعلانات في الأسواق العامة الذين يقفون وسط السوق لجذب الانتباه لسلعة ما، يحاولون التواصل معك بالنظر، فبمجرد أن تلتقي النظرات، يعرفون أنك لن تخذلهم.

من المهم أن نمنع النظر في الآخرين حين التحدث معهم، ولكن دون أن يتحول الإمعان إلى تحديق.. أي أن لا يطول النظر أكثر من (9) ثوان.. وفي كل الأحوال لا يجب أن تصل النظر المتواصلة إلى (15) ثانية، فإن نظرة كذلك تعطي إيحاء بالعدوانية.

نشاط

5-4



يتم اختيار طالبين من المجموعة. يطلب من الطالب الأول أن يقول العبارات المكتوبة في الورقة: (هذه المحاضرة ممتعة)، (أنا غاضب)، (أشعر بطفش شديد)... أو أي عبارات أخرى، ومن الممكن أن تكون عامية. يطلب من الطالب الثاني أن يقوم بتمثيل مشاعر كل عبارة بلغة وجهه فقط. يقدم التمرين لأكثر من مرة بطلاب مختلفين.

اللبس والمظهر

إن الجزء الأكبر من مظهرنا العام يعتمد على اللبس. حقيقة نحن لا نَظهر أكثر من 10% من أجسادنا للآخرين -ربما الوجه والكفين فقط-. مما يعني أن ما يقارب 90% من مظهرنا العام يعتمد على الملابس. والملابس يمكن أن تقول الكثير عن الشخص، ولهذا تسمى (منهجية إدارة الانطباع). فهي تعكس الحالة المادية للشخص، ومستواه التعليمي، والاجتماعي، بل ومعتقداته أيضاً... من المهم أن تكون ملابس الشخص محافظة في كل الأحوال. فبعض الأماكن لن تقبل أي ملابس غير لائقة، كأماكن العمل والدراسة.. كما أن اللبس غير المحافظ في المقابلات الشخصية يقلل من فرص الحصول على الوظيفة. لهذا ينصح علماء الاتصال بأن لا تكون الملابس صارخة الألوان، وأن لا تكون من آخر صيحات الموضة.





لو نظرنا لعملية انقضااض المفترس على فريسته في عالم الحيوان لوجدنا المسألة تتعلق بالوقت من ناحية وأيضاً بـ(المسافة). فكل كائن مسافته الخاصة التي تفصله عن الآخرين، حتى الأشجار لها مسافات خاصة تفصلها عن بعضها البعض ويجب مراعاتها حتى يستمر نموها بشكل طبيعي.

صراع الأسود بين بعضها البعض هو صراع نفوذ على مسافة، وحدود الدول هو في النهاية إطار لمساحة جغرافية (مسافة برية وجوية وبحرية) وربما عبارة مثل (اقتحمت الأجواء...) ما هي إلا تعبير يعني دخول طائرات دولة أخرى لمسافة جوية تقع ضمن نفوذ دولة ما. أيضاً الإنسان كفرد مستقل له مسافة شخصية أو منطقة نفوذ. فهم هذه المسافة المكانية، يعني فهماً جديداً لعلاقاتنا ببعضنا البعض.

مصطلح (غضب الحشود) هو تعبير يفسر زيادة العدد، ويميل علماء الاجتماع والنفس إلى تأكيد أنه كلما زاد عدد الأفراد، زاد غضبهم وعدوانيتهم.

ومما يؤكد علماء الاتصال أيضاً أن المسافات الشخصية تقل بين النساء بعضهن البعض وتزيد بين الرجال.

تنقسم المسافات إلى أربعة أقسام

1

المسافة الحميمة

هي المسافة التي تبدأ من صفر إلى (٣٥) سم تقريباً. وهي مسافة لا يدخلها سوى القريبين من الشخص؛ كالوالدين والأبناء والزوجين.. ومن الممكن أن يدخلها المتخصصون أيضاً ولكن بدون مشاعر ألفة أو حميمية؛ كطبيب الأسنان.. أو مصفف الشعر..

2

المسافة الشخصية

هي المسافة التي تبدأ من (36) سم إلى المتر وربع تقريباً. وهذه المسافة هي التي يدخلها الأصدقاء. وفي الغالب كلما اقترب الشخص، كلما دل ذلك على زيادة علاقة الصداقة.

3

المسافة الاجتماعية

هي المسافة التي تدخل إلى (3) أمتار وتسمى المسافة الاجتماعية لأنها المسافة التي تكون بينها وبين الغرباء. كالمسافة بين الموظف والمراجع أو البائع والمشتري.. أي الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم البعض أو أن معرفتهم سطحية

4

المسافة العامة

هي المسافة التي تبدأ من (3) أمتار وأكثر وهي مسافة الشخصيات العامة والمسؤولين والطبقات الرسمية.

+
من المهم

الإشارة إلى أن (اقتحام) هذه المسافات يسئ بشكل كبير للعملية الاتصالية، فقد يفهم على أنه (غزو) شخصي، أو أنه (تعبير عدواني) للآخر. باستثناء الأماكن التي لابد لنا من أن نكون فيها قريبين من الآخرين حتى لو كانوا غرباء؛ مثل (المصعد).

لغة اللمس

ربما لا يحدد كثيرون منا العضو الخاص باللمس.. فهو (الجلد)، وهو يستمر معنا طوال الحياة، ولا يمكن أن يفقده إنسان -بناءً على مفهوم الحواس-. وهو العضو الأول والأهم في عملية التواصل. فهو الذي يحجز الإنسان في محيط ذاته. ولهذا نجد عبارة مثل (نجا بجلده) من العبارات المتداولة في كل لغات وثقافات العالم. فالجلد يدل على الإنسان ذاته.

في التاريخ الفردي، اللمس هو الحاسة الأقدم والأكثر ثباتاً، فهو يبدأ بعد الشهر الثاني للجنين في بطن أمه. ويستمر بعد ذلك لبقية الحياة. كل الحواس الأخرى متموضعة، ولكن اللمس يشمل كافة الجسد عمقاً وسطحية. فنحن نحس بالعالم من حولنا من خلال (الجلد)، ونتحسس الأشياء للوصول إلى محيطها، وصفاتها، حجمها، حرارتها.. من خلال (الجلد)، بل إن الإحساس بالقدمين على الأرض هو ما يعطينا توازننا وإحساسنا بالحياة. حاسة اللمس في النهاية هي حاسة شاملة. وهي تنتمي للمادة وليس للروح، فهي حاسة بيولوجية بحتة.

يمكن أن يكون الشخص كفيفاً أو أصماً أو أبكم أو أخمصاً (لا يشم) أو حتى فاقد الحاسة التذوق.. ورغم ذلك يستطيع أن يواصل حياته بنجاح وإنجاز، ولكن أي تشوه في حاسة اللمس، سوف يتغير معه معنى الحياة. فقد اللمس، هو فقد الاستقلال الشخصي، أو ما يطلق عليه (شلل الإرادة). فالإنسان يعجز عن الإنجاز لو فقد حاسة اللمس.

والجلد يظهر اختلافات فردية: الوضع الاجتماعي، العمر، الجنس.. وهو نقطة

التلامس مع العالم ومع الآخرين.

هناك عدة أنواع من اللمس:

اللمسة التخصصية: وهي التي يقوم بها الطبيب، أو فني الأشعة..

اللمسة الاجتماعية: المصافحة..

لمسة الصداقة: الربت على الكتف، الذراعين..

لمسة المحبة: الحضان، أو لمس الرأس..

وكما هو الحال مع تداخل المسافات وكيف يمكن أن تؤدي إلى توتر العلاقة بين الأشخاص، كذلك تداخل هذه اللمسات قد يؤدي إلى توتر العلاقة بين الأفراد.

بداية، يجب أن نعرف أن الوسيلة التي تستخدمها الرائحة هي: الهواء.

ولعلنا ندخل إلى لغة الرائحة عن طريق النهاية السعيدة لقصة سيدنا يوسف عليه السلام. فبعد أن فقد أبوه (يعقوب) عليه السلام بصره من الحزن على سيدنا يوسف، استعاده مرة أخرى عن طريق رائحة (يوسف) عليه السلام، (أَذْهَبُوا بِقَمِيصِي هَذَا فَالْقُوهُ عَلَىٰ وَجْهِ أَبِي يَأْتِ بَصِيرًا . . .)، يوسف، آية (٩٣). كما أن رائحة يوسف عليه السلام ظلت تلازم إخوته بعد أن اختلط بهم: (وَلَمَّا فَصَلَتِ الْعِيرُ قَالَ أَبُوهُمْ إِنِّي لَأَجِدُ رِيحَ يُوسُفَ لَوْلَا أَنْ تُفَنِّدُونِ)، يوسف، آية (٩٤).

فكل إنسان له رائحة كالبصمة.. تحدد هويته، وجنسه، وعمره، وأثره... بمعنى آخر، هي تدل على وجوده في العالم.

جنس الروائح:

بعض الروائح ذكورية تحمل صفات القوة والثقل والهيمنة.. وبعضها أنثوي يحمل صفات النعومة والخفة والاحتشام..

ومن المعروف في معظم الثقافات أن المجتمع ربما يتهاون في روائح جسد الرجل، ولكنه لا يتهاون مع رائحة جسد المرأة. فهي -أي رائحة الجسد- تتلف الأنوثة. كما تفترض معظم المجتمعات أن على المرأة أن تكون دائما براائحة جميلة.

كما لا تفوتنا الإشارة إلى أن الرائحة الزكية ترتبط دائما بالخير، والرائحة الكريهة ترتبط دائما بالشر. ولا أدل على ذلك من رائحة جهنم ورائحة الجنة.

بشكل عام، الرائحة الكريهة تدل على الإهمال؛ إذا كانت مرتبطة بالإنسان، وتدل على الفساد إلى كانت صادرة من الطبيعة.. وخير مثال هو مصطلح: (هواء نقي... وهواء فاسد).

الروائح القوية حتى وإن كانت عطرية، تدل على العنف والتهمج والعدوانية.. والروائح القريبة من الجسد هي الروائح المقبولة دائما.



لغة الصوت (شبه اللغة والصمت)

نشاط

5-6

نشاط جماعي

يكتب أستاذ المادة في قصاصات ورق صغيرة عبارة: (ما انتهى الوقت). تحت العبارة يكتب أحد المشاعر التالية: غضب / سخرية / طفش / تنبيه.. بحيث يكون في كل ورقة مشاعر مختلفة. يُطلب من أربعة طلاب سحب ورقة.. على أن يقوم بقراءتها حسب المشاعر المصاحبة لها. يُسجل الطلاب الرسالة التي وصلت لهم من كل طالب قام بالقراءة.

• الهواء أيضاً هو وسيلة لنقل الصوت.. ولكن الجسد هو الأداة المصدرة له. فالصوت ملازم للجسد البشري. كل مرحلة عمرية للإنسان لها صوت يصاحبها. بل أن صوت الإنسان وهو طفل يمر بمراحل مختلفة؛ في السنوات الأولى أو سنوات الطفولة المتأخرة، ثم يحدث تغير مفاجئ وكبير في سن المراهقة، ويتغير ذلك الصوت بتغير الإنسان.. إلى أن يصل الصوت إلى مرحلة الشيخوخة مع وصول الجسد إلى تلك المرحلة.

ما يعنينا هنا هو الألفاظ التي تصدر عن الإنسان دون أن تدل على كلمات، ولكنها تدل على معان. على سبيل المثال بعض الألفاظ (همممم، ههههه، آآآ...) هي ألفاظ، ولكن ليس لها معان في القواميس فمعانيها موجودة في الثقافة الاجتماعية.

نغمة الصوت، سرعة الصوت، مستواه، عدد وطول السكتات.. كل هذه العوامل يمكنها أن تقوي أو تضعف من تأثير الرسائل الاتصالية التي تنقلها الكلمات ذاتها. يعتبر التهكم أو السخرية مثال واضح على أن نغمة الصوت، التركيز على بعض الكلمات أو المبالغة في نطقها يمكن أن يغير من المعنى كلياً.

تظهر الأبحاث أن المستمعين يهتمون بشبه اللغة أكثر من اهتمامهم بالكلمات عندما يطلب منهم الحكم على متحدث ما. والأحكام تحمل طابع (هل المتحدث منطقي أم لا؟، هل هو واثق من نفسه أم لا؟، هل هو صادق أم لا؟...).

المستمع يحكم على نية المتحدث من خلال شبه اللغة وليس من خلال الكلمات نفسها.

خاتمة

هذه إضاءة سريعة على الاتصال غير اللفمي، والمهارات التي يمكن اكتسابها وتطويرها لدى كل واحد منا. وبالعودة لما بدأنا به هذا الفصل نقول، إن من يمتلك مهارة عالية للاتصال غير اللفمي هو الشخص الأكثر نجاحاً والأكثر أصدقاء والأكثر فهماً للآخرين.

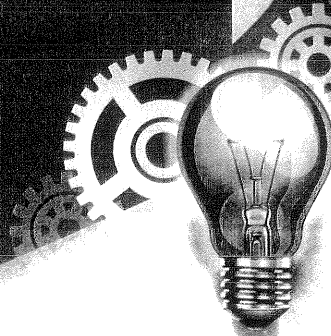
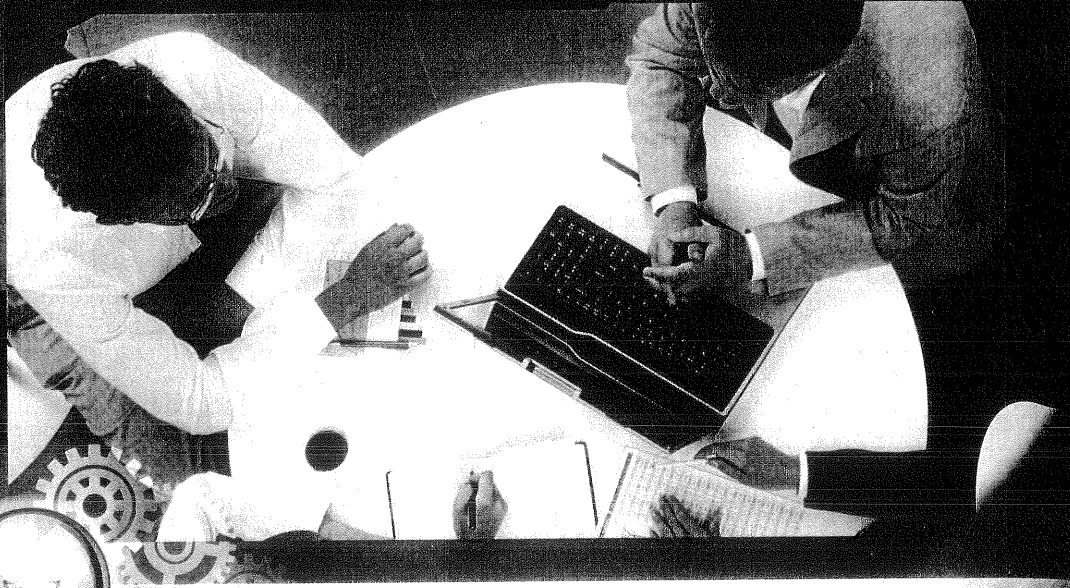
الاتصال غير اللفمي يفتح أمامنا أبواباً كثيرة في حياتنا اليومية والعملية والأسرية.. ويجعلنا أكثر تحكماً في تواصلنا مع الآخرين وفهماً لهم.

5

المراجع

- (1) (معجم الجسد) ج1، ميشيلا مارزانو، ط1، 2012م.
 - (2) (معجم الجسد) ج2، ميشيلا مارزانو، ط1، 2012م.
 - (3) (ملحمة التطور البشري)، سعد العبدالله الصويان، ط1، 2013م.
 - (4) (لغة الجسد)، آلان وباربرا بيبز، ط1، 2008م.
5. Nonverbal Communication: Studies and Applications, by Nina-Jo Moore, Mark Hickson and Don W. Stacks, 2013.
 6. Nonverbal Behavior in Interpersonal Relations (7th Edition), by Virginia Peck Richmond, James C. McCrosky and Mark L. Hichson III, 2011.
 7. Nonverbal Communication in Human Interaction, by Mark L. Knapp, Juddith A. Hall and Terrence G. Horgan, 2013.
 8. <http://www.kaheel7.com/ar/index.php/20101-04-2010-145/58-17-22-02-02-51-21-15-5>

مهارات الحوار والإقناع



مفهوم الحوار

أصله من الحَوْر وهو الرجوع عن الشيء وإلى الشيء. والمحاورة: مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة، قال تعالى: ﴿وكان له ثمر فقال لصاحبه وهو يحاوره أنا أكثر منك مالا وأعز نفرا﴾ الكهف: ٣٤. أي يراجعه الكلام مع عدم التسليم بكل ما يقوله الطرف الآخر. والحوار هو: تبادل الحديث بين طرفين أو أكثر، يريد كل منهما الوصول إلى أهدافه في أي مجال دينياً أو تربوياً أو سياسياً أو فكرياً.

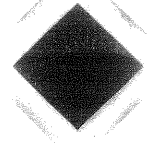
ويمنظور علم الاتصال يمكن القول إن الحوار

"هو تلك العملية الاتصالية التي يتفاعل خلالها طرفا عملية الحوار "المرسل" و"المستقبل" أو "المحاور" و"المحاور"، ذهنياً، ونفسياً، وسلوكياً، من خلال تبادل الحديث، أو طرح التساؤلات وتقديم إجابات عليها، لتحقيق أهداف محددة".

وثمة محددات أساسية تحكم هذا المفهوم، أبرزها محددات الاتصال من استمرار وتفاعل واضعراض للمبادرة الاتصالية ووجود أهداف محدودة وتأثير اللعبة من حيث هي عنصر أساسي في الحوار



أهمية الحوار



١- الحوار وسيلة لتبادل الآراء للوصول إلى الحق من خلال الحوار يمكن الوصول للرؤى المشتركة وإقناع الآخرين بالحق وتبادل الآراء والمعارف والخبرات. والحوار من أنجح أساليب الدعوة إلى الإسلام وتبيينه للناس والحوار غالباً ما ينتهي إلى أحد هذه الأمور الثلاثة:

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

والنتيجتان الأولىان هما ما نهدف من خلال هذا الفصل إلى الوصول إليه.

٢- تقوية الروابط الاجتماعية

فالمأمل في أسباب تفكك كثير من الروابط والعلاقات الاجتماعية والأسرية والزوجية: يجد أن السبب الرئيس فيها هو الافتقار إلى الحوار والمناقشة والمراجعة، وفقدان التعبير اللفظي المناسب.

والتمكن من الحوار يساعد على تعميق العلاقات الاجتماعية، والثقة بالآخرين، وتحقيق التعارف والتألف والتعاون بين الناس.

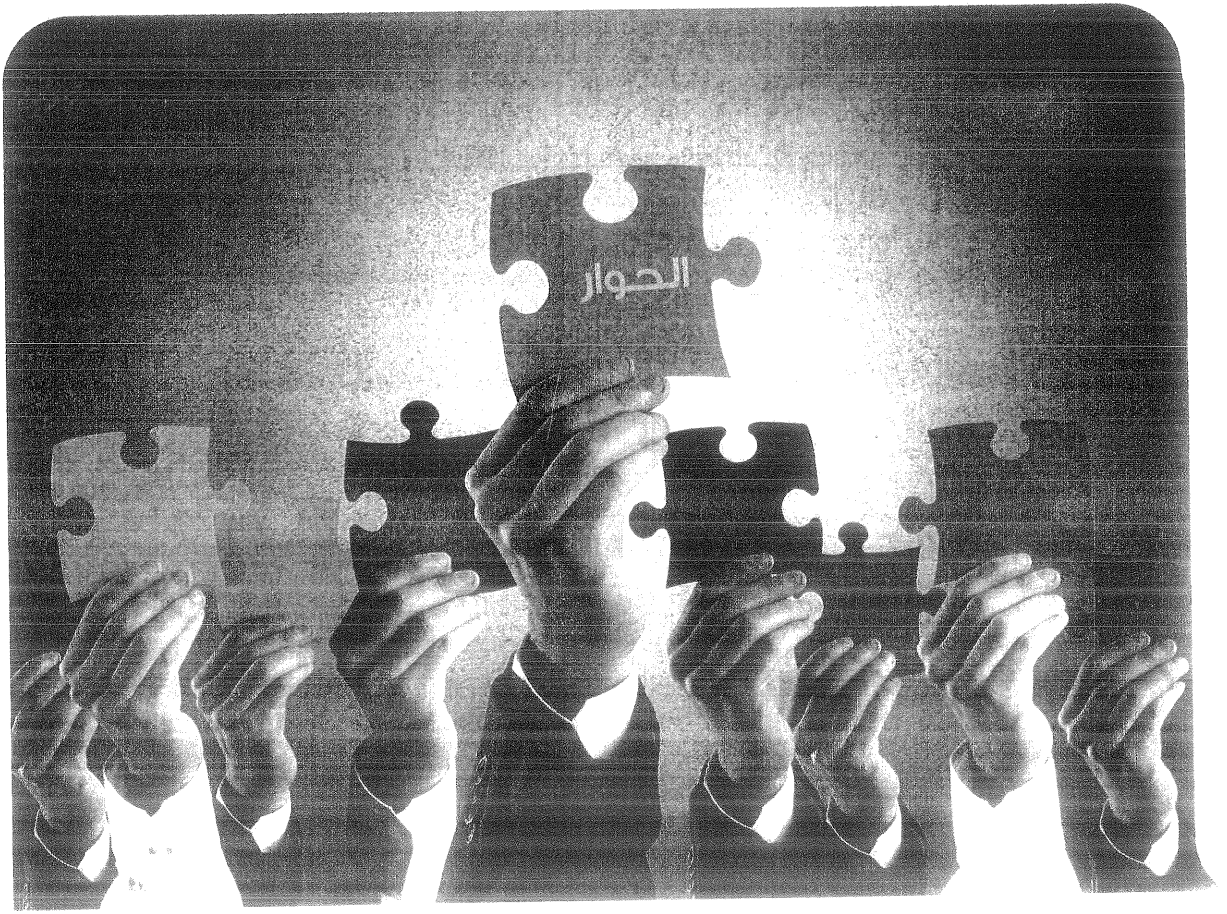


3- الحوار ضرورة تربوية :

فالحوار من أحسن الوسائل الموصلة إلى الإقناع، وتغيير الاتجاهات والسلوك إلى الأحسن، لأن الحوار ترويض للنفس على قبول النقد واحترام آراء الآخرين، واذكاء روح الشورى، وقول الحق، وتتجلى أهميته أيضًا في دعم النمو النفسي، والتخفيف من مشاعر الكبت، وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والخاوف والقلق.

4 - الحوار طريق آمن لإيجاد الحلول للقضايا المختلفة :

فهو وسيلة للاعتصام من الفتن، وممارسة حضارية تعصم الأفراد والجماعات من الصراعات والحروب والنزاعات، ويبلور ويبرز أنقى وأذكى ما تنتجه العقول من آراء وتصورات لحل القضايا والمشكلات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتعليمية.



أنواع الحوار

تختلف أنواع الحوار وفقاً لعدد من المعايير، وفي هذا الإطار يمكننا تحديد أنواع الحوار وفقاً للمعايير التالية:

أولاً : معيار عدد المشاركين في الحوار

فوفقاً لمعيار عدد المشاركين في الحوار وأطرافه ينقسم الحوار إلى:

أ- **الحوار الذاتي**: وهو حوار يجريه الإنسان مع ذاته، يتمثل في التأمل والتفكير، والحوار الذاتي هو المدخل الطبيعي للحوار مع الآخر، لأن أولى خطوات التفاعل الصحيح مع الآخر هي قدرتنا على التواصل مع ذاتنا.

ب- **الحوار بين شخصين**: وهو حوار يجريه شخص مع شخص آخر، وهو النوع الأكثر شيوعاً في الحياة اليومية، ومثاله حوار الطالب مع زميله، أو حوار الطالبة مع زميلتها.

ج- **حوار المجموعات**: وهو حوار يجري بين مجموعات مختلفة، أو داخل هذه المجموعات، سواء أكانت مجموعات صغيرة، أم كانت مجموعات كبيرة نسبياً، متجانسة في داخلها، مختلف بعضها عن بعض، ومن أمثلته الحوارات التفاوضية بين مجموعات مختلفة من الأشخاص.

ثانياً : معيار الإطار الجغرافي للمشاركين في الحوار

أ- **الحوار المحلي**: وهو حوار يتم في إطار مجتمع محلي كالحوار بين ممثلي مدينة معينة أو منطقة محددة من مناطق الدولة.

ب- **الحوار الوطني**: وهو حوار يجري بين ممثلي التيارات الفكرية والثقافية والنخب الوطنية على مستوى الأوطان، وحينئذ تصبح قضايا الوطن وهمومه وشجونه، هي موضوعات هذا الحوار.

ج- **الحوار الأممي**: وهو حوار يتم بين الأمم والشعوب على مستوى العالم، ومن أمثلته: ما يسمى بـحوار الثقافات أو حوار الحضارات، أو حوار أتباع الأديان.

تختلف أنواع الحوار وفقاً لعدد من المعايير، وفي هذا الإطار يمكننا تحديد أنواع الحوار وفقاً للمعايير التالية:

ثالثاً: معيار موضوع الحوار

ووفقاً لهذا المعيار ينقسم الحوار وفقاً لمضمونه الغالب ومحتواه، ونظراً لأن الحوار يتناول كل جوانب الحياة، فإنه يتعدد بتعدد جوانب الحياة، فهناك الحوار السياسي، والحوار الاقتصادي، والحوار الاجتماعي، والحوار الثقافي، والحوار الأدبي، والحوار الديني، والحوار الرياضي... إلخ.

معيار الإعداد للحوار

ووفقاً لهذا المعيار تنقسم الحوارات إلى نوعين:

أ- الحوار العفوي العارض:

وهو حوار غير مخطط له، ومن نماذجه الحوارات التي تقع بدون إعداد مسبق بين الناس في الحياة اليومية.

ب- الحوار المقصود المخطط له:

حيث يخطط له، وتحدد أطرافه، وموضوعه، ومكانه وزمانه، وأهدافه، التي يسعى كل طرف لتحقيقها.

خامساً: معيار رسمية الحوار

ووفقاً لهذا المعيار تنقسم الحوارات إلى:

أ- الحوار الرسمي :

يتم في أطر رسمية من حيث مكانة وطبيعة أطرافه وموضوعاته، وأهدافه، وحدوده الزمنية، كالحوار التفاوضي، وكذلك الحوارات التي تقع في إطار العمل بحكم وظائف المتحاورين، وأوضاعهم الرسمية، وعلاقة كل منهم بالآخر.

ب- الحوار غير الرسمي :

فهو حوار يجري في الحياة العادية بين الزملاء والأصدقاء والأقارب والجيران بعيداً عن وظائفهم الرسمية.

المحاور العدائي

وهو محاور يميل إلى الهجوم على الآخرين، والانتقاص منهم، وتضخيم زلاتهم البسيطة والعفوية، ولا يمنحهم فرصة لعرض أفكارهم وآرائهم.

ويفضل في التعامل معه ألا تقع في مصيدة الجدل الشخصي بينك وبينه وتبادلته الهجوم، وأن تركز على موضوع الحوار وتحاول ضبط كلماته وإفهامه بألا يحيد عن الحوار إلى الشخصيات.

المحاور الملدفع

وهو محاور تسيطر على سلوكه الانفعالات العاطفية، والرغبة في التميز وحب الظهور. والحل الأمثل في التعامل معه أن تقلل من أسئلتك المباشرة له، وأن تطلب منه تلخيص الموضوع أو تقويمه لتشبع لديه الرغبة في الظهور.

أنماط المتحاورين

01 المحاور غير المتعاون

وقد يلتزم هذا المحاور بالصمت، ويمتنع عن عرض أفكاره ودوافعه ومشاعره، والأسلوب الأمثل للتعامل معه محاولة اكتشاف أسباب عدم تعاونه، (فقد ينشأ عدم التعاون من عدم استيعابه موضوع الحوار أو لاختلاف خبرته، واهتماماته) فلا بد من تشجيعه على التعاون وطرح الأسئلة عليه لاستخراج وجهة نظره.

02 المحاور المعارض أو المتصلب

وهو محاور يعارض بالحق والباطل، حتى وإن كان يعلم أنه على خطأ، ويمكن التعامل معه من خلال إعادة صياغة أفكاره وآرائه لتبدو أكثر اتفاقاً معك، ثم ابدأ بتنفيذ الحجج الأضعف حتى تهين من حولك لرفض حججه الأخرى. ويفضل وضع مرجعية واضحة للفصل والتحاكم منذ بداية الحوار.

05 المحاور الثلاث

وهو محاور يجد سعادته في التحدث في موضوعات لا علاقة لها بموضوع الحوار. والحل الأفضل في التعامل معه أن تقاطعه بلباقة، ونطلب منه تلخيص ما يقول، والالتزام بموضوع الحوار.

06 المحاور الملائك

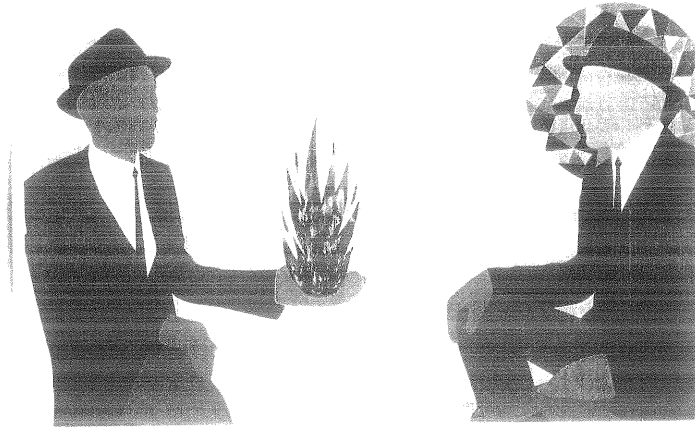
وهو محاور لا يثق في البيانات والمعلومات التي تعرض عليه، ويتصور أن الطرف الآخر يحاول خداعه. ويفضل في التعامل معه تقديم المزيد من الأدلة والبراهين والاستمالات العاطفية والوجدانية التي تعين على إقناعه.

07 المحاور الحجول

وهو محاور يشعر بالحرج أثناء الحوار معه، ويحاول أن يتجنب الحوار. والحل الأفضل في التعامل معه أن تشرکه في موضوع الحوار، وتكلفه بأعمال معينة، وتوجه إليه أسئلة يستطيع الإجابة عنها. 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.

08 المحاور الودود

وهو محاور يسعى إلى إقامة علاقة متينة مع الطرف الآخر ويشجعه على الحديث، ويساعده على إنهاء الخلافات ومعالجة المشكلات. الأمثل في التعامل معه أن تبادل له ودأً بؤد، وتحاول دعم العلاقة معه بالاحترام والاهتمام.



سمات المحاور المقنع :

يتسم المحاور الناجح القادر على الإقناع، بعدد من السمات أهمها :

01

القدرة العلمية والعقلية الحركية : فالمحاور الجيد يجب أن يكون على علم بموضوع الحوار، فيستطيع الدفاع عن فكرته، والدعوة لها أو الإقناع بها. وكذلك يتمتع بقدرات عقلية جيدة كالذكاء الاجتماعي والقدرة على الملاحظة والتذكر والابتكار، وايضاً القدرات الحركية، القدرة على التعبير الحركي وتوظيف لغة الجسد: فالحركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق تدعم الحوار، وتؤمن له نظامه وتحفظ له ايجابيته.

02

التمتع بالقيم الاخلاقية في الحوار : كالصدق في القول والدقة في المعلومات واختيار الالفاظ و الموضوعية والتي تعني العدل في الأحكام وعدم التعصب والأمانة في عرض المواضيع بدون لوي لأعناق الحقائق ، والتواضع ودماثة الخلق ليُقبل الناس عليه في الحوار .

03

الحماسة والاتزان في الانفعالات : إذ يجب أن يكون المحاور متحمساً لموضوع الحوار، تواقاً للحديث عنه، فالحماسة تجعل المتحدث أكثر حيوية وحرارة في حديثه، والحماسة أيضاً تنتقل إلى الطرف الآخر، وإلى الجمهور، مما يحدث التفاعل المطلوب. ولكن يجب أن يكون انفعال المحاور بالقدر الذي يتناسب مع الموقف، وأن يتحكم في انفعالاته فمثلاً إذا تعرض لتهكم أو سخرية من قبل أحد المستمعين أو المشاركين فلا يواجه بالغضب، وإنما الحلم والعفو، ولا يخرج من الحوار ويترك ساحة الحوار لغيره، ولا يبالغ في رفع صوته ونحو ذلك

المظهر : ويعكس المظهر رؤية المحاور لنفسه ، ويحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه قبل أن يتحدث، ويتضمن المظهر العام، والنظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة، والصحة النفسية والبدنية، وتمثل هذه الجوانب مجموعة الصفات الخارجية التي تعكس مظهر المتحدث، وترجع أهميتها إلى أنها أحد المداخل الرئيسية للنفس البشرية، فالناس عادة يأخذها المظهر، وتنجذب إليه، والمظهر الجيد لا يجعل الجمهور ينجذب نحو المحاور فحسب بل يجعله يشعر بمزيد من الثقة في نفسه.

نشاط
6-1

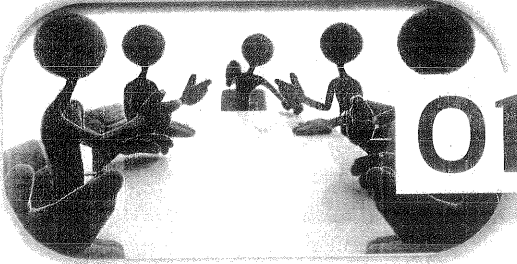
أنا اجتماعي

يتم اختيار اثنين من الطلاب، ليمثلا المشهد التالي: هما في صالة الانتظار في المطار ولا يعرفان بعضهما ويريد أحدهما أن يتعرف على الآخر. وبعد نهاية المشهد يتم جميع تعليقات الطلاب على إيجابيات وسلبيات المشهد.

مهارات الحوار.. الطريق إلى حوار ناجح

بعد أن عرفت مفهوم الحوار وأهميته، وأنواعه، وسمات المحاور المقنع، يجدر بك أن تتزود بمهارات الحوار، باعتبار أن التزود بمهارات الحوار هو طريقك لإجراء حوارات ناجحة واحداث التواصل الإنساني الفعال.

تنقسم مهارات الحوار إلى قسمين:



01

مهارات الإعداد للحوار



02

مهارات تنفيذ الحوار

مهارات الإعداد للحوار

أولاً

فالإعداد قبل إجراء الحوار مسألة مهمة. ونقطة البدء لعمل حوارات جيدة هي

إخلاص النية لله، أي إخلاص الحوار لله، ابتغاء مرضاته وطلباً لثوابه، لذا ينبغي ألا يدخل المحاور في حوار ما إذا لم يكن مستيقناً أن نيته خالصة لله عز وجل، فليس المقصود أن يظهر من خلال الحوار براعته وثقافته، أو أن يتفوق على الآخرين أو أن ينتزع الإعجاب والثناء، فذلك كله أمر يحبط عمله عند الله، ويفسد عليه عمله لدى الناس. ويبدأ الإعداد للحوار بـ :

01

02

تحديد ومعرفة موضوع الحوار، والهدف منه، ولماذا الحوار في هذا الموضوع بالذات؟ وفي الأحاديث الودية وأحاديث الثرثرة التلقائية، قد لا نتوقف كثيراً أمام الأهداف، وإن كان ثمة أهداف، فقد نتحدث لشغل الوقت، أو للمتعة، أو لنقل المعلومات، أو للتعارف، أو لمحاولة التأثير في الآخرين. أما في الحوارات المخططة المقصودة فترتفع درجة الوعي بالأهداف، وتحدد طبقاً للغرض من الحوار، فقد يكون الغرض من الحوار تقديم المعلومات للمساعدة على الفهم، أو التقييم، أو التعليم، أو المساعدة على حل المشكلات أو تحسين العلاقات، أو الفهم الأفضل للآخرين.

التفكير في نوع الأسئلة، ويفكر المحاور في نوع الأسئلة التي قد يواجهها مقدماً ويقوم بإعداد مادة الحوار، ويختلف قدر الجهد المبذول للحصول على المعلومات على حسب طبيعة الحوار ونوعه، فالحوارات الودية القصيرة مع الزملاء، والأهل والأقارب، لا تحتاج إلى جهد كبير للحصول على المعلومات التي سيتضمنها الحوار، ويختلف الأمر بالنسبة للحوارات الإذاعية والصحفية، والمناقشات والندوات، والمؤتمرات، والمحاضرات، ففي هذه الحالات ينصح بالرجوع إلى مراكز المعلومات والكتب والدوريات المتخصصة، والإنترنت، وغير ذلك من المصادر، لجمع معلومات صحيحة وكافية وحديثة، مرتبطة بموضوع الحوار، ومناسبة لجمهور المستمعين أو القراء.



عليك إذا أردت أن تقدم حواراً فعالاً أن تراعي ما يلي عند تنفيذه:

01

دع الخوف جانباً

فالخوف من عدم تجاوب الآخرين يجعل كثيراً منا - خصوصاً في الحوارات العابرة القصيرة - يخاف البدء في الحوار ولكن الحقيقة هي أن احتمالات عدم التجاوب ضعيفة جداً. ستكون أنت البطل إذا بدأت الحوار. وستفوز بالاحترام والمكانة والألفة إذا استطعت الاستمرار فيه، وفي أغلب الأحيان سيقابل الناس جهودك بكل حب ويقدرّون قيادتك للحوار.

02

أحسن استهلال الحوار وختامه

فالمستمع يركز على الجمل الافتتاحية والجمل الختامية، والاستهلال الجيد يساعد على جذب انتباه المستمع كتمهيد لإثارة اهتمامه للاستماع إلى باقي الحديث. يجب أن تقنع الجمهور بأنه سيستفيد من حوارك، وتشعر المشاركون أو المشاركون في الحوار بأهميتهم، اكسر الحواجز بينك وبين المشاركين في الحوار بتحيّتهم، وكن ودوداً ومبتسماً، ما لم تكن تتحدث عن مسألة حياة أو موت، فالابتسام يوحى بالدفع ويرخي عضلات وجهك ويظهره بمظهر أفضل، وهذا يجعل جمهورك يرتاح لك منذ اللحظة الأولى لأنك ستبدو أكثر تلقائية وثقة بالنفس. وتذكر أن الاستهلال الجيد، والختام الجيد للحوار، يتركان في نفوس المشاركين والجمهور انطباعات طيبة تدوم طويلاً.

03

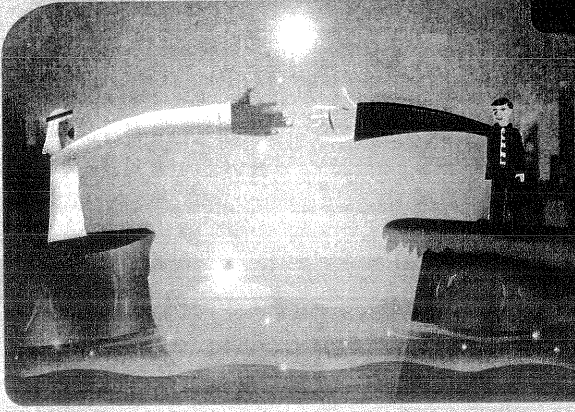
لا تبدأ بالقضايا موضع الاختلاف

فالمحاور الذكي يبدأ بإثارة عناصر الموضوع التي لا يختلف عليها أفراد الجمهور، ثم يتدرج إلى النقاط التي توجد فيها وجهات نظر مختلفة، فنقاط الاتفاق تحدث نوعاً من التآلف الفكري، وتدعم الاتجاهات البناءة في النقاش وتجعل الطرف الآخر مهياً لاستكمال الحوار يقول كارنيجي: "لا تبدأ بمناقشة الأشياء التي تختلفان حولها، بل ابدأ بالتأكيد على الأشياء التي تتفقان بشأنها. ثابر على التأكيد أنكما تسعيان إلى النتيجة ذاتها وأن الفرق الوحيد بينكما يكمن في الوسيلة وليس الهدف. استدرج الشخص الآخر ليقول، أجل منذ البداية. فالمتحدث البارع هو الذي يحصل منذ البداية على عدد من الأجوبة الإيجابية".

04

حامل الناس وأنزلهم منازلهم

أشعر من تحاوره بأهميته، وأظهر تقديرك له، وحاول أن ترى الأشياء من وجهة نظره، وتلطف بكلماتك، فبعض الكلمات تفتح مغاليق النفوس، وهي يسيرة، كقولك: معذرة... اسمح لي... ما أسعدني بالتعرف عليك.. ما أشد إعجابي بأفكارك العظيمة.. وهذا ليس تملقاً، إنما هو أنزال الناس منازلهم.



05

التعامل الذكاء مع أسئلة الطرف الآخر، وتزود بمهارات السؤال والإجابة

تعامل بوعي وذكاء مع الأسئلة والسائلين، حتى تضمن نجاح الحوار، إن التنبؤ بالأسئلة مسبقاً يعني أنك غالباً لن تكون مرتبكاً أو مندهشاً بسبب سؤال من الجمهور وأنت ستقدم شيئاً ثميناً. وثمة مسئولية ملقاة على عاتق السائل أو المحاور لكي يكون الحوار مثمراً وفعالاً تتمثل في ضرورة التزود بمهارات السؤال، وإدراك أهميته وأغراضه. فالإتصال لا يمكن أن يتم بلا حوار ولا حوار بلا أسئلة. والسؤال: أداة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في كافة مجالات الحياة، إنه المفتاح الذي يفتح لنا أبواب الحصول على المعلومات والأخبار والآراء والمواقف ووجهات النظر. ومن الضروري أن يرتبط السؤال بموضوع الحوار وأهدافه، وأن يكون السائل على معرفة بطبيعة الشخص الذي يوجه إليه السؤال، لأن ذلك سيساعده في تحديد أسلوب ونوعية وكيفية توجيه وصياغة الأسئلة. ويُنصح المحاور في إطار الأسئلة أن يتجنب الأسئلة المغلقة والغامضة والمحرجة والاستعراضية، والا يتعجل في الإجابة على أسئلة المحاور حتى يفهم المراد منها جيداً.

06

لا تستطرد ولا تستأثر بالحديث، ولا تقاطع المتحدث

فالمحاور الذكي هو الذي يتجنب الاستطرد والاستأثر بالحديث من أجل الوصول إلى النتيجة من حوار دون تضييع لوقته ووقت غيره، احرص على عدم مقاطعة المتحدث في أثناء الحوار مادام يقدم ما يفيد، وملتزماً بموضوع الحوار، ففي مقاطعته تشتت أفكاره، وقد يعتبر المقاطعة إساءة لشخصه وللحوار.

07

استعمل الوسائل التوضيحية والأساليب الحسية

فاستعمال أكبر عدد من الحواس يعمل على إثارة الشوق للمعرفة، ويحفز الانتباه، ويعين على تثبيت الأفكار في الأذهان وقد أثبتت دراسات أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أن الإنسان يمكن أن يتذكر 10% مما قرأه، و20% مما سمعه، و30% مما شاهده، و50% مما شاهده وسمعه في الوقت نفسه، و70% مما رواه أو قاله، و90% مما رواه أثناء أدائه لعمل معين.

08

أما بخطأك، وإذا أخطأ محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس صحيحاً، فصحه

التسليم بالخطأ يحتاج إلى شجاعة أدبية وقوة نفسية، ومجاهدة للنفس، ولكن المحاور متى اعتاده وجد له حلاوة قد تقارب أحياناً حلاوة الفوز والنصر. وإذا أخطأ محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس صحيحاً، فصحه قم بتصحيح الخطأ بالأسلوب اللائم حتى لا تلتصق المفاهيم والمعلومات الخاطئة بالأذهان فإن لم تصحح أي عبارة اعتقدت أنها غير صحيحة، فهذا يعني موافقتك عليها، وأظهر عدم موافقتك من فورك.

09

مغل القدرة اللفظية وغير اللفظية بشكل مترن

استخدم اللغة المناسبة لمستمعي حوارك أو قرائه، ففي الحوارات الشخصية القصيرة لا بأس من استخدام اللهجة التي تتحدث بها ويتحدث بها ويفهمها محدثك، أما في الحوارات العامة المخططة فعليك أن تستخدم اللغة المشتركة، التي يفهمها كل الحضور ويتواصلون بها. وظف لغة جسمك توظيفاً جيداً، لكي تؤكد ما تقوله أو تنميه أو تعيده أو تنظم الحوار، أو توصل رسائل إضافية لمن يحاورك وللجمهور. وقد تناولنا ذلك في فصول سابقة بصورة أوسع.

10

كن ملاحظاً في حدود، ولا تغفل عن مراقبة نفسك أثناء الحوار

فعلبك أن تضيف بعض الحماس إلى موضوع الحوار، ولهذا لا تبالغ في استخدام لغة حماسية، وتذكر الله كلما طغى الاستخدام الانفعالي على استخدامنا للغة، حد ذلك من قدرتها الاتصالية، لأن الانفعال يجعلنا ننسى الشرط الأساسي للتواصل من خلال اللغة، وهو الإفهام. فعلى المحاور الجيد أن يراقب نفسه بنفس الدرجة من الانتباه التي يراقب بها الآخرين: هل ترفع صوتك؟ هل أنت مستمع جيد؟ إن أخطأت عدل طريقتك فوراً، وإذا أسأت فاعتذر، ولا تستسلم لعاطفتك، ولا تكرر نفسك أو غيرك لأن الناس يسأمون من التكرار.

11

الاستخدام مهاراتك في الإنصات المؤثر

والإنصات ليس استماعاً شكلياً لكنه مشاركة في الحوار، إنه عمل جاد يتطلب تركيزاً وجهداً ومعاناة، وفهماً للآخرين ولن تستطيع أن تكون محاوراً جيداً إلا إذا كنت مستمعاً جيداً. شجع المشاركين في الحوار على الحديث، وشجع محاورك على السؤال، وأظهر لجمهورك سعادتك لسماع أسئلتهم وتعليقاتهم، وسيؤثر كل هؤلاء بطريقة استماعك لهم، إن كنت مصغياً فإنك ستساعدهم على استمرار الحوار، أما عدم الإصغاء فإنه يشبط همهم، مما قد يدفعهم إلى التوقف عن استكمال الحوار.

12

أحسن إغلاق المناقشات، وتخير النهايات المؤثرة في الحوار

ففي بعض الأحيان يجد المناقش أن شقة الخلاف بينه وبين الطرف الآخر كبيرة جداً، أو أن هناك اختلافاً في أمور أساسية لا يسمح الوقت بمناقشتها، أو أن مناقشة هذه الأمور مع هذا الشخص بالذات تعد إهداراً للوقت وتضييعاً للجهد، عندئذ يكون من الأفضل إغلاق المناقشة بطريقة ذكية تشعر الطرف الآخر أنك لم تنسحب عجزاً أو هزيمة. وتخير النهايات المؤثرة للحوار وحتى تكون النهاية مؤثرة التزم بما يلي:

01

تلخيص الحوار في دقائق معدودة، بحيث لا تترك السامعين وقد اختلطت نقاط الموضوع الرئيسية في عقولهم.

02

الدعوة إلى سلوك أو عمل شيء ما، بأن تبين الفائدة التي تعود عليهم من إنجاز هذا العمل.

03

تقديم الشكر للمستمعين.

04

اتركهم مسرورين ضاحكين

05

اختر اللحظة المناسبة للختام، وهي اللحظة التالية لبلوغ الهدف من الحوار.

نشاط

6-2

هياً لتحاو

يتم طرح موضوع يتعلق بظاهرة من ظواهر الحياة اليومية - الأفضل أن تكون مما تتناوله وسائل الإعلام - ليتحاو فيه الطلاب، ومن ثم يبدأ تقسيم الأستاذ للطلاب: مؤيد، معارض، محايد.

الإقناع

مفهوم الإقناع

يعرف بأنه الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في آراء الآخرين وأفكارهم في موضوع معين .
وهناك من يرى أن الإقناع يمثل محاولة واعية تستهدف تغيير اتجاه الآخر، أو معتقداته، أو سلوكه.
ويجب التمييز بين التظاهر بالاعتناع والاعتناع الحقيقي، إذ قد يكون اعتناع الطرف الآخر بالأفكار المعروضة عليه ظاهرياً أو شكلياً، حينما يجد نفسه مرغماً على التظاهر بأنه مقتنع بالأفكار المعروضة عليه لتعرضه لإكراه أو لتهديد أو حينما يشعر أن حياته أو حياة من له علاقة بهم معرضة للخطر.
أما الاعتناع الحقيقي فيتمثل في إيمان المقتنع بأهمية الأفكار المعروضة عليه في تحقيق نقلة نوعية تعين على تطويره وتقويم سلوكه، وتحقيق أهدافه وإشباع رغباته.

أساليب الإقناع

أ- الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :
المناقشة المنطقية، والطرق العلمية، والبراهين.

ب- الأساليب العاطفية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :
الإعلان، والخيال ، والدعاية، والإغراء، والأعراف، والبلاغة، وإثارة المخاوف.

أدوات الإقناع

تتنوع أدوات الإقناع فقد يتم الإقناع بضرب الأمثلة، والاستفهام، وبالقصة، وبالمقارنة، وبالصور الذهنية، وبالنقل المؤثر للمعلومات، وبعرض القضية مباشرة، وبيان المزايا والعيوب، وبالإلقاء المتقن، وبالبداية بالأهم، وبالمجاز.

محفزات الإقناع

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

01

محفز الصداقة

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

02

محفز السلطة

نحن نستجيب بدون تفكير وبشكل تلقائي لهؤلاء الذين نعتقد أنهم يتصفون بالسلطة أو المؤهلات، والمصداقية، والقوة، والخبرة؛ لذلك ابذل قصارى جهدك لتؤكد ما تتمتع به من خبرة وسلطة في المجالات والموضوعات التي تحاول أن تقنع بها.

03

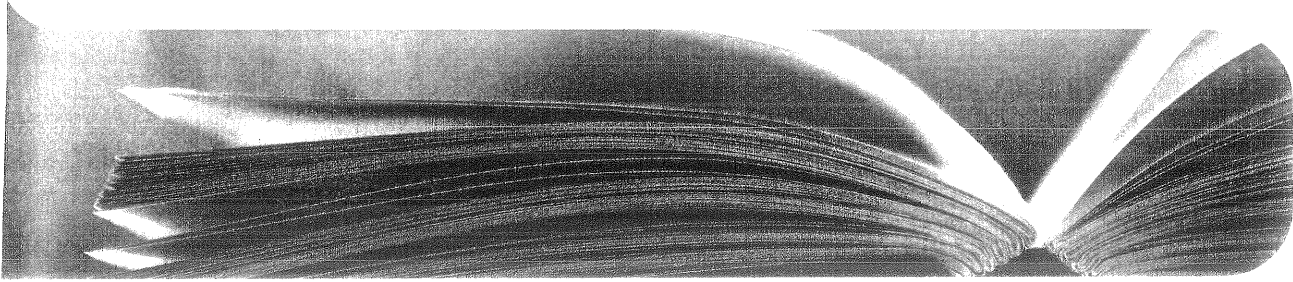
محفز التناغم والاتساق

يعني التصرف وفقاً لخبرات المرء الماضية، وقيمه ومشاعره ومذكراته، والاتساق هو المحفز الداخلي الذي يدفعنا إلى أن نتصرف بالطريقة التي يتصرف بها الأشخاص الذين تربطنا بهم صلة إيجابية، وكمثال فإن إقناع المسلم بدعم القضية الفلسطينية يتم بالتركيز على الجانب الديني والرابطة الإسلامية، بينما يتم إقناع غير المسلم بالتركيز على الجانب الإنساني وحق الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره .

04

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 إلى النتائج التي تسعى لها.



05

محفز الاختلاف والتميز

بمعنى أننا نحقق أهدافنا من خلال إظهار كيف أن عرضنا مختلف عن البدائل أو العروض الأخرى وأفضل منها، فطريقه بمديمت لعرضك، وأسلوبك في التواصل، والترتيب الذي تعرض به أفكارك عوامل حيوية في تحقيق الهدف. فأظهر كيف أن عرضك «و الأفضل مقارنة بالعروض الأخرى». وتذكر أنه يصعب تفسير الأشياء.

06

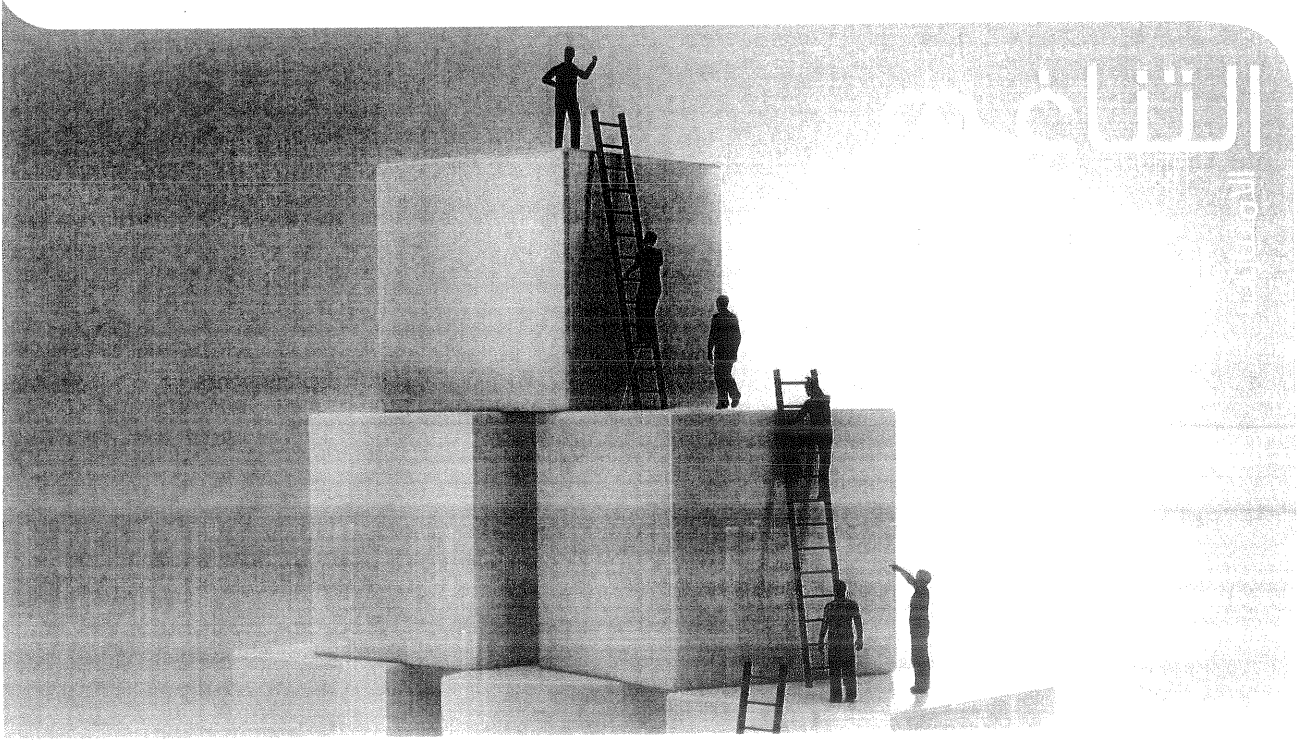
محفز السبب

فإذا أردت الحصول على استجابة سريعة أعط الطرف الآخر سبباً يجعله يقوم بما تريد، إذ تؤكد كثير من الدراسات صحة ما يلي: إذا طلبت دون إبداء سبب سوف يرفض مطلبك، أما إذا قدمت سبباً؛ فسوف تتمكن من الإقناع بنجاح.

07

محفز الأمل

فنحن نقتنع بسهولة بما يقوله الذين يفهمون آمالنا، وغاياتنا وأحلامنا، وبهؤلاء الذين يساعدوننا على تحقيقها، احرص على معرفة آمال الآخرين ثم قدم حديثك على وجه يساعدهم على تحقيق هذه الآمال.



1- ينبغي أن ينطلق الإقناع من المشتركات لتشجيع غيرك على توسيع تلك المشتركات إلى الحد الذي يعين على إنهاء المشكلات التي سببها الاختلاف وصولاً إلى توطيد أو أضرار العلاقات معهم.

2- الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام نيات الآخر لكي لا يستفز ويستجمع كل إمكانياته للدفاع عن نيته بدافع المكابرة والعناد.

3- توظيف جميع الوسائل الممكنة للترويج للأفكار الجديدة قبل مباشرة الإقناع بها.

4- التركيز على توضيح الأفكار الأساسية في الإقناع بدقة ووضوح وموضوعية، والابتعاد عن الإسهاب والاختصار.

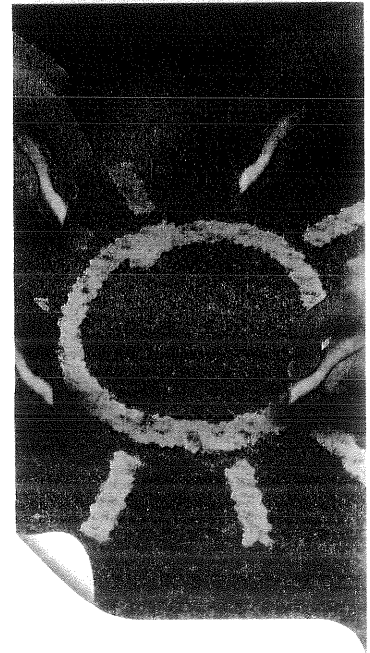
5- الاهتمام بآراء المتلقي وملاحظاته، ومنحه الفرصة الكافية لعرض أفكاره بالطريقة الملائمة له، والابتعاد عن تسفيه آرائه.

6- التعبير عن الإعجاب بالأفكار والأدلة والمعلومات التي يقدمها الطرف الآخر، والتي يمكن توظيفها في تحقيق الأهداف المطلوبة من الإقناع.

7- تحليل المعارضة والإعداد لمواجهة متمكنة، والإجابة عن أسئلتها إجابة دقيقة وواضحة، والاستفادة من انتقاداتها وتعميق الثقة المتبادلة معها.

8- استعمال أفكار مرجعية المتلقي وآرائه وممارساته في الإقناع؛ يعين على تحفيزه للاقتناع بالأفكار والآراء والممارسات المعروضة عليه، خاصة في المجالات التي يكون المتلقي ملتزماً بمرجعيتها فيها.

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



من خلال التمرين السابق (2-6) ، وبعد استعراض الآراء يحاول كل قسم إقناع الآخر بوجهة نظره، ومن ثم في آخر النقاش يتم استطلاع الرأي مرة أخرى: مؤيد ، معارض، محايد ، للتعرف على مدى تغير وجهات النظر.

نشاط
6-3

أقنعني

معوقات الحوار والإقناع

إن فقدان أي سمة من سمات المحاور المقنع أو أي مهارة من مهارات الحوار والأقناع ومتطلباته يُعد في الحقيقة معوقاً من معوقات الأقناع، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- عدم وجود أهداف محددة للحوار أو عدم وضوحها.
- ضعف التحصيل العلمي لدى المحاور، وافتقار معلوماته إلى الصحة والدقة والكفاية.
- التعصب للرأي وفقدان القدرة على الاعتراف بالخطأ. وهكذا ...



6

المراجع

1. طارق بن علي الحبيب، كيف تخاور الطبعة الخامسة عشر، مؤسسة الجريسي للنشر والتوزيع، 2006م.
2. حسان بصفر و سامي المهنا، مهارات الاتصال وفن الحوار، الطبعة الأولى، مركز النشر بجامعة الملك عبدالعزيز، 2008م.
3. محمد شمس الدين خوجة، الحوار: آدابه ومنطلقاته وتربية الأبناء عليه، الطبعة الأولى، مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني، 2007م.
4. فهد بن حمد بن أحمد المغلوث، كيف تكون محاوراً ناجحاً، مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني، 1430م.
5. محمد سيد طنطاوي، أدب الحوار في الإسلام، دار نهضة مصر للطباعة، 1999م.
6. سعيد إسماعيل علي، الحوار منهجاً وثقافة، الطبعة الأولى، دار السلام للطباعة والنشر، 2008م.
7. غانم فنجان موسى و فاطمة فالح أحمد، أخلاقيات التفاوض في المنهج الإسلامي، الطبعة الأولى، دار الكندي للنشر والتوزيع، 2008م.
8. محمد منير حجاب، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، 1999م.

6

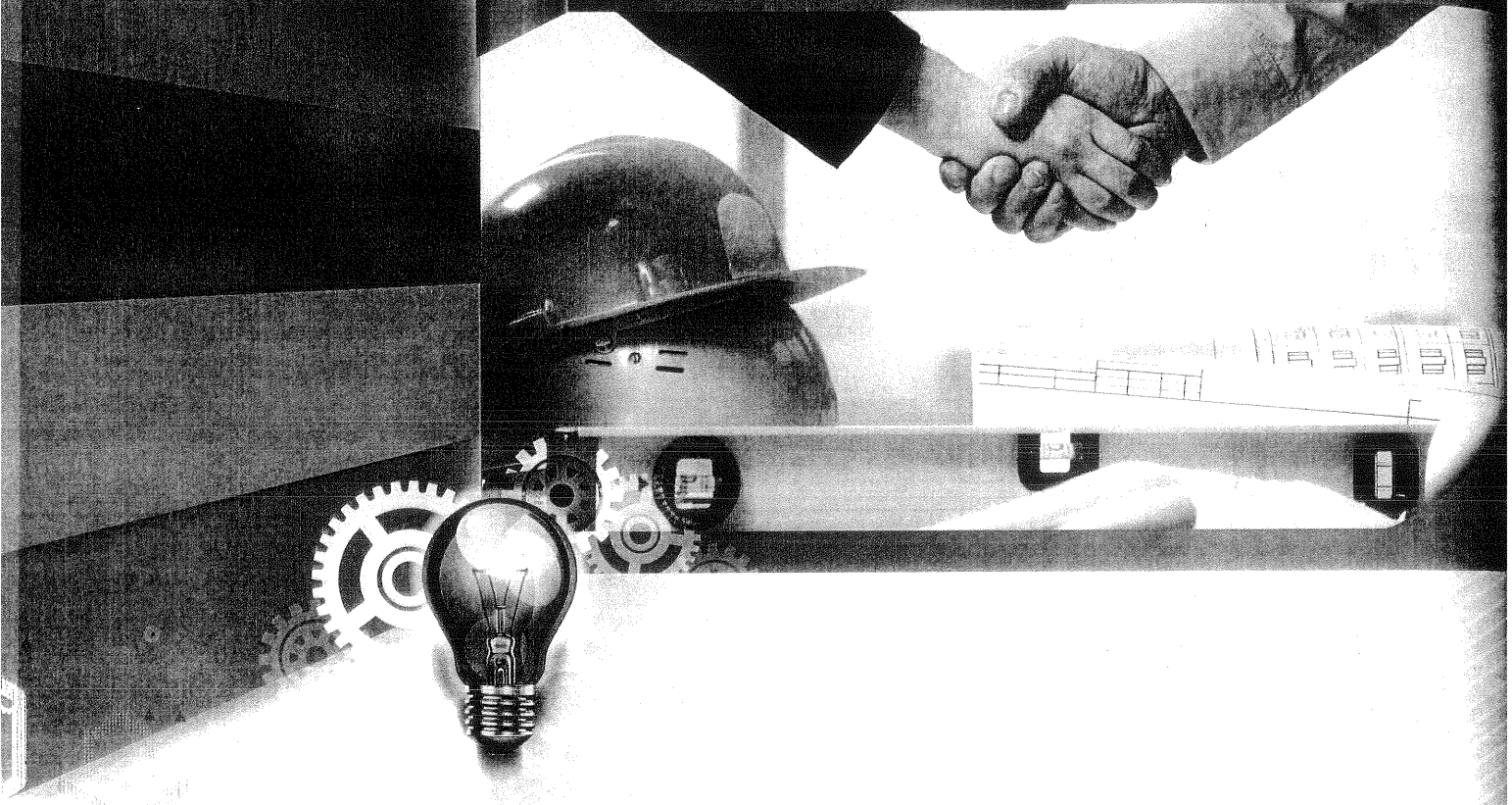
المراجع

9. محمد ندا، كيف تصبح مفاوضاً فعالاً؟، الطبعة الأولى، هلا للنشر والتوزيع، 2006م.
10. راشد محمد عطية أبو صوابين، تنمية مهارات التواصل الشفوي، التحدث والاستماع، الطبعة الثانية، ايتراك للنشر والتوزيع، 2006م.
11. محمد ديماس، فنون الحوار والإقناع، الطبعة الأولى، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، 1999م.
12. د. محمد دهيم الظفيري، فن الاتصال اللغوي ووسائل تنميته، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2006م.
13. مكتب التربية العربي لدول الخليج، ماذا يريد التربويون من الإعلاميين؟، الجزء الأول، منشورات مكتب التربية العربي لدول الخليج، 1984م.
14. دبيرافاين، فن بدء الحوارات، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، 2000م.
15. سوازن دفيس وليمز، موسوعة أسرار لغة الجسد، الطبعة الأولى، ابداع للنشر والتوزيع، 2007م.
16. د. صلاح فضل، علم الأسلوب: مبادئه وإجراءاته، الطبعة الأولى، دار الآفاق الجديدة، 1985م.
17. راسل إتش. جرانجر، المحفزات السبعة للحصول على نعم: علم التأثير على قرارات الآخرين، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، 2009م.



الوحدة السابعة

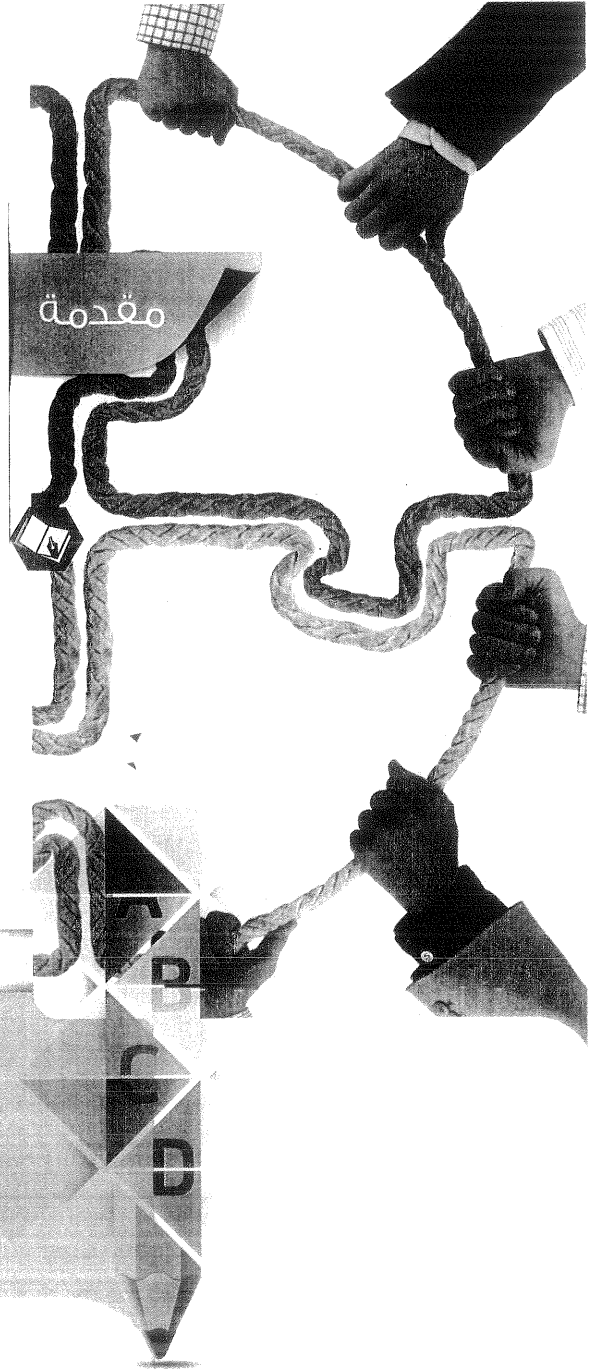
الاتصال في بيئة العمل



مهارات الاتصال
Communication Skills

"الاتصال في مجال العمل" من أهم محصلات إتقان مهارات الاتصال المختلفة، ففيه يمكنك تطبيق كل ما تعلمته من معارف ومهارات، فبيئات الأعمال تعتمد على اكتساب كثير من المهارات المهنية والشخصية، ومنها مهارات الاتصال التي يتناولها الكتاب الذي بين يديك.

كما تعرفت في الفصول السابقة على الجوانب المختلفة لمهارات الاتصال وكيفية تنميتها وتفعيلها فإننا سنركز في هذا الفصل على أهم المهارات المستخدمة في الاتصال في بيئة العمل كمحصلة نهائية لهذه الجوانب مجتمعة. والحقيقة أن إتقانك جوانب مهارات الاتصال كلها (كمهارات العرض والخطابة ومهارات استخدام لغة الجسد ومهارات الإنصات، ومهارات الحوار والإقناع) كلها من العوامل والمهارات المطلوبة في مجال الأعمال، وقد تمت تغطيتها تفصيلياً في الفصول السابقة، أما في هذا الفصل فسننتقل إلى مهارات الاتصال المتخصصة في مجال الأعمال وكيفية تطبيقها وتفعيلها.



أقسام الاتصال في بيئة العمل

7-1

ويمكن تقسيم مهارات الاتصال في بيئة العمل، وفقاً للمرحلة العمرية والمهنية للقائم بالعمل، إلى ثلاثة أقسام أساسية:

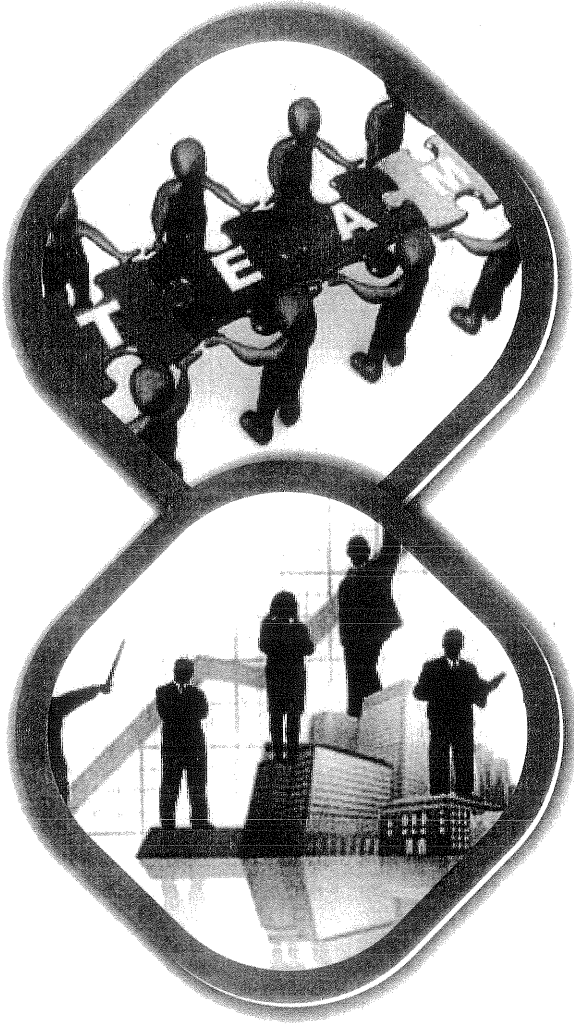


01

مرحلة ما قبل بدء العمل

ستحتاج في هذه المرحلة إلى :

- ▶ إتقان كتابة سيرتك الذاتية .
- ▶ كتابة خطاب تقديم مميز .
- ▶ خطاب/خطابات توصية - يقوم آخرون بكتابتها لك.
- ▶ معرفة مدى قوة هذا الخطاب ومصادقيته قبل أن تشفعه بباقي مستنداتك .
- ▶ استخدام بعض المهارات التي تحسّن عملية التواصل مع طالبي التوظيف (كالبريد الإلكتروني، والفاكس).



02

مرحلة العمل

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



03

مرحلة ما بعد العمل

بالتقاعد أو الانتقال لعمل آخر، فإنك غالباً ما سيشار إليك كشخص أكثر خبرة وقد يُطلب منك -مثلاً- كتابة خطاب توصية لأحد مرؤوسيك في العمل السابق.
إن إتقان مهارات الاتصال في مجال الأعمال من الأمور الحتمية لمن يسعى للتفوق والاحتراف، بغض النظر عن مرحلته الوظيفية أو العمرية.

وسنستعرض في هذا الفصل أهم المهارات التي يحتاجها الطالب الجامعي ليكون مؤهلاً للتعامل مع عالم الأعمال و التواصل معه . وسنركز على مهارات التقديم للوظيفة :

المقابلات الشخصية

3

خطاب التقديم

2

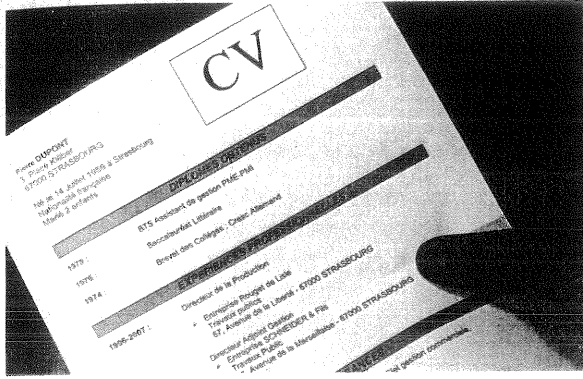
السيرة الذاتية

1

كتابة السيرة الذاتية

1

تعرف السيرة الذاتية باصطلاح لاتيني شائع هو: Curriculum Vitae، والذي عادة ما يختصر إلى: CV، فكلمة Curriculum تعني: مهنة (career) أو سير أو سياق (course)، أما كلمة Vitae فتعني: حياة (life)، إذا فالمعنى الإجمالي يمكن تبسيطه بأنه: المسار المهني لحياة الفرد.



• ملخص الإنجاز التعليمي والمهني والثقافي والمهاري لشخص ما بما يناسب عملاً محدداً يستهدفه هذا الشخص .

تعريف
السيرة
الذاتية

عادة ما نسمع تعبيراً آخر يشير إلى السيرة الذاتية وهو: **résumé** (وتنطق: "ريزوميه")، ولا تختلف **résumé** عن **CV** سوى في الطول والاسترسال ففي الأولى لا تتجاوز عادة الصفحتين طوياً حيث يتم فيها اختصار المعلومات إلى حد كبير، أما في الثانية فتكون أكثر إطالة وتفصيلاً (وعادة ما يتبنّاها الأشخاص الأكثر خبرة وتأهيلاً).

معلومة

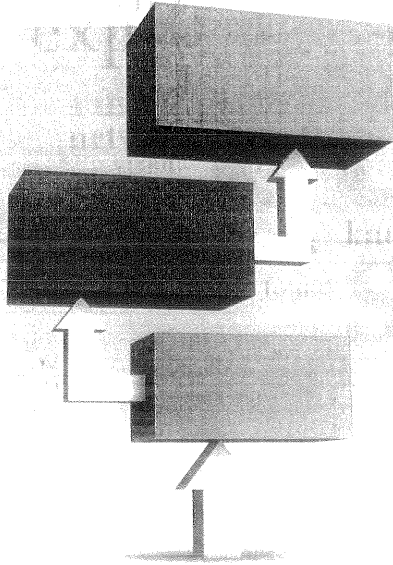
أهمية السيرة الذاتية



تعد سيرتك الذاتية فرصة لعرض خبراتك ومهاراتك وإنجازاتك وتسويقها في جهة عمل تبتغيها، وهنا تظهر أهمية كتابة سيرة ذاتية جذابة وقوية، فكثيراً ما تكون هي العامل الفاصل بين ترشيحك لخطوة أكثر تقدماً (وهي: "المقابلة الشخصية") ثم قبولك في العمل الذي تبتغيه أو استبعاد طلبك.

ولا نبالغ إذا قلنا إن سيرتك الذاتية هي عنوان شخصيتك في عالم الأعمال الاحترافي، وهي التي تبرز مدى مناسبتك للوظيفة.

وهذا لا يعني أن السيرة الذاتية المكتوبة بحرفية يمكن أن تؤهل شخصاً قليل الخبرة أو ليست له خبرة، ولكن ما نقصده أن شخصاً مؤهلاً يمكنه أن يكون أكثر جدارة وتنافسية في مجاله العملي؛ إذا عرف شروط كتابة السيرة الذاتية، وأتقن المهارات اللازمة لعرض سيرة ذاتية احترافية.



الطالب في بداية حياته الجامعية يبدأ في كتابة سيرته الذاتية من خلال إنجازاته وذلك بالحرص على استثمار كل الفرص المتاحة لتطوير شخصيته من خلال حضور البرامج التدريبية والأنشطة الطلابية التي تتيحها الجامعة.

ملحوظة

المكونات الأساسية للسيرة الذاتية

1

البيانات الشخصية

وتتضمن: الاسم، والجنسية، وتاريخ الميلاد، ومحل الإقامة، والحالة الاجتماعية، ويلى ذلك بيانات التواصل كالعنوان البريدي، ورقم الهاتف الخاص والفاكس وعنوان البريد الإلكتروني، ويعد هذا القسم من الأقسام الأساسية التي لا تخلو منها سيرة ذاتية.

2

الهدف

ويكتب بعد بيانات التعريف، حيث يساعد على رسم صورة إيجابية عن المتقدم، حين يكتب بشكل صحيح، كما أنه يساعد كاتب السيرة على تحديد المكونات والموضوعات التي يجب أن يغطيها في سيرته لتخدم هذا الهدف.

3

الدرجات العلمية

وتشمل الدرجات العلمية الرسمية الحاصل عليها (دكتوراة / ماجستير / دبلومة / بكالوريوس / دبلوم)، مرتبة ترتباً زمنياً من الأحدث للأقدم، ويوضح في كل منها الجهة المانحة، وسنة الحصول عليها، والتقدير الدراسي (إن وجد، وكان تقديرًا مميّزًا). وعادة لا يذكر التعليم ما قبل الجامعي إلا إذا كان مميّزًا جدًا (كأن تكون من الطلاب العشرة الأوائل على المملكة، مثلاً)، وهذا القسم من الأقسام الأساسية التي لا تخلو منها سيرة ذاتية.

4

التسلسل الوظيفي

وتذكر فيه الوظائف التي شغلها كاتب السيرة الذاتية مرتبة من الأحدث إلى الأقدم، مبينا في كل منها مكان العمل ومدته في كل وظيفة، والتسلسل الوظيفي قسم أساسي في السير الذاتية، إلا إذا كان كاتب السيرة طالباً حديث التخرج، ولم يشغل أي وظيفة سابقة، فإنه يقوم بالتركيز على مهاراته التي اكتسبها طوال الدراسة.

5

المهارات

وتكون أكثر تحديداً من الخبرات، ويتم فيها سرد "ما يمكن صاحب السيرة أدائه" في النواحي المختلفة لمهنته وما يتعلق بها. فمثلاً، تمكن صاحب السيرة من أداء تقنية علمية معينة هو "مهارة"، إلا أن ذلك لا يتعدى كونها "أداة"، أما استعمال هذه التقنية في استكشاف فرضية علمية والتوصل إلى نتائج فهو "خبرة".

ومثال آخر:

إتقان اللغة الإنجليزية هو "مهارة"، أما استخدام اللغة في كتابة أطروحة علمية أو ورقة بحثية فهو "خبرة". و"قسم المهارات" من الأقسام المهمة في أي سيرة ذاتية، بالنسبة للأشخاص ذوي الخبرة أو حديثي التخرج. فقلما يخلو شخص من المهارات، مهما كانت حداثة سنه، ولكن عليه صياغتها صياغة جيدة.

6

الخبرات

وفيها تكتب فقرات قصيرة بصيغة تعبر عن مدى خبرة كاتب السيرة بالنواحي المختلفة لتخصصه وما يتعلق بها وما أنجزه فعلاً في هذه النواحي، ويفضل تقسيم الخبرات إلى عدة أقسام، مثل:

(أ) الخبرات البحثية.

(ب) خبرات الكتابة العلمية.

(ج) خبرات تنظيم المناسبات العلمية.

يضاف هذا القسم للأشخاص ذوي

الخبرة، ويعمل على إقناع القارئ

بقدرته صاحب السيرة على "إنجاز

المهام".

7

المهنية ذات العلاقة
الاشتراك في الجهات

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

8

الدورات التدريبية

وترتب ترتيباً زمنياً من الأحدث للأقدم ، ويوضح لكل دورة جهة التدريب، وتاريخ التدريب، والمدة الزمنية التي استغرقها التدريب ، ويوضح هذا الجزء دافعية المتقدم للتعلم المستمر .

10

جوائز

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

9

النشر العلمي

يمثل هذا القسم الإنتاج المحسوس أو الملموس لصاحب السيرة، وقد يسمى بالنشر العلمي، أو قد يحمل هذا القسم أحد العناوين الآتية وفقاً لطبيعة الإنتاج مثل: الكتب المنشورة، أو براءات الاختراع، المقالات المنشورة...إلخ.

11

المعرفون

وهو أشخاص ذوو مكانة علمية أو مهنية، عملوا أو أشرفوا على صاحب السيرة، وعادة ما تكتب عبارة: (متاحون عند الطلب) أي أنه يمكن توفير أسماء هؤلاء الأشخاص وبيانات الاتصال الخاصة بهم إذا طلب ذلك.

12

أنشطة متنوعة

ويفيد هذا القسم حديثي التخرج على الأخص، فهو يعوض افتقارهم إلى الخبرة في مجال تخصصهم برسم صورة أكثر وضوحاً لشخصيتهم من خلال ما مارسوه من أنشطة فيما قبل التخرج (مثل الاشتراك في الخدمات المجتمعية، أو الجمعيات التطوعية أو الأنشطة الطلابية... إلخ).



توجيهات مهمة لكتابة سيرة ذاتية جيدة

01

اعمل على توضيح جميع التواريخ والأماكن المذكورة في سيرتك الذاتية:

لا تجعل القارئ يحاول تخمين أي من المعلومات المقدمة في سيرتك، وإذا كان هناك تزامن بين وظيفتين في الوقت نفسه، فعليك توضيح هذا الأمر ولا تتركه غامضاً.

02

راع تناسب مكونات السيرة الذاتية ومناسبتها للهدف:

يجب أن يتناسب طول المهارات والخبرات مع علاقتها بهدف السيرة الذاتية، فمثلاً: 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، ويليها ثلاث فقرات كاملة تتناول فيها تعليمك قبل الجامعي!

03

اهتم بالمعلومات المتعلقة بالموضوع:

اهتم بالمعلومات المتعلقة بموضوع السيرة الذاتية فالقارئ لن يهتم إذا كانت هوايتك هي صيد الأسماك، أو أن وزنك 80 كيلو جرام.

04

طول السيرة الذاتية:

عادة لا تتجاوز السيرة الذاتية الصفحتين إلا إذا كان صاحب السيرة ذا خبرة طويلة وله كثير من الإنجازات الواضحة. أما إذا كنت حديث التخرج وليس لديك كثير من الخبرات والمؤهلات، فلا تحاول أن تتجاوز الصفحتين فسيكون من الواضح أنك تحاول الإسهاب من أجل إثارة إعجاب قارئ السيرة.

05

كن دقيقاً في كتابتك، ونظم سيرتك الذاتية:

حاول أن تراجع سيرتك أكثر من مرة لتتثبت من خلوها من الأخطاء الإملائية والنحوية والأخطاء المتعلقة بعلامات الترقيم، ونظم أفكارك في نسق معين تسهل قراءته.
ينصح باتباع النسق المعروف للسيرة الذاتية :
لا تنحرف كثيراً عن النسق المتعارف عليه لكتابة السيرة الذاتية، وأياً ما كان تخصصك، يمكنك أن تعرف صور النسق المختلفة لكتابة السير الذاتية بزيارتك للموقع الإلكتروني: <http://www.resume.com>
ستجد نماذج مختلفة من السير الذاتية تلائم كل تخصص على هذا الموقع، كما ستجد كثيراً من النصائح المفيدة لأفضل النتائج عند كتابتك لسيرتك الذاتية.

06

استعمل العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية:

إن ميزة وضع أفكارك بهذه الطريقة، ليس فقط لأنها تجعل سيرتك أكثر تنظيماً وجودة بل لأنها تساعد القارئ في "التجول" بسهولة ويسر في سيرتك ليحصل منها على ما يريد من معلومات.

07

لا تكتب سيرة ذاتية أو (CV) في بداية السيرة الذاتية أو في أي مكان آخر بها:

وهذا خطأ شائع يقع فيه معظم كاتب السيرة الذاتية اجعل رأس السيرة الذاتية هو اسمك، ويليهِ سائر بيانات التعريف والتواصل.

08

اختصر بدون إخلال :

لا تختصر سيرتك الذاتية بدرجة تؤثر في وضوحها وإبراز مهاراتك وخبراتك، فإذا استشعرت حاجتك إلى الإفاضة في سيرتك؛ لإبراز ما اكتسبت من مهارات، وما حققت من إنجازات، فلا تتردد!

09

اختر النسق المناسب :

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

10

صياغة الهدف الوظيفي :

لا تنسخ "الوصف الوظيفي" من إعلان الوظيفة التي تتقدم إليها لتستخدمه هدفاً لسيرتك الذاتية .

11

المرفقات :

لا ترفق أوراقاً ومستندات مع سيرتك الذاتية أو صوراً منها ، إلا إذا طُلب ذلك.

1

1

ولها عدة أنماط:

أ- السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً زمنياً:

الأحداث للأقدم.

ب- السيرة الذاتية المرتبة ترتيبًا وظيفيًا:

وتهتم بالمهارات المتنوعة التي يتصف بها صاحب السيرة الذاتية، وهي تناسب الأفراد ذوي المهارات غير المتعلقة بشكل مباشر بالوظيفة المعلنة... كما أنها قد تفيد في تغطية فترات البطالة لصاحب السيرة بين الوظائف المختلفة.

2

كما أثرت ثورة الإنترنت في كل شيء تقريباً، أثرت في كتابة السير الذاتية؛ لتفتح عصراً جديداً في مجال التقدم للأعمال، ليظهر ما يعرف باسم: "السير الذاتية الإلكترونية" وهي تجعل كتابة السيرة الذاتية سهلة كثيراً، فعلى الموقع الإلكتروني للمؤسسة يتم وضع ملف ذو نسق معين: يملأ، ثم يرسل بالشبكة.



7-1

السيرة الذاتية

يُطلب كتابة السيرة الذاتية من كل طالب بناء على ما تم دراسته

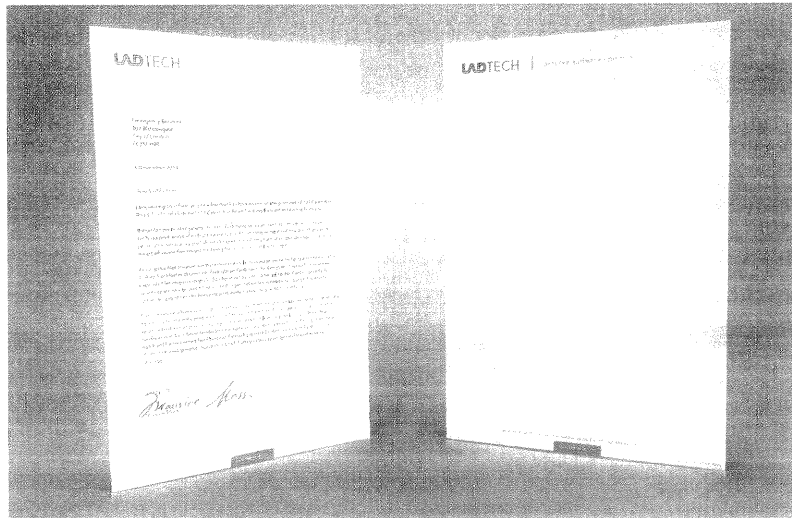
خطابة خطاب التقديم Cover letter

تعريف 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 إلى مواطن القوة في السيرة الذاتية التي تتعلق مباشرة بالوظيفة المتاحة.
- ب- إنه بمنزلة خطاب لتنظيم التواصل مع المتقدم للوظيفة، فهو يحتوي - في صفحة واحدة - على عناوين الاتصال وبياناته لكل من المرسل والمستقبل، كما أنه يُحدد فيه أنسب المواعيد للاتصال؛ مما يزيد من فاعلية التواصل. وفيه يتم تحديد الوظيفة التي تتقدم إليها (فمن الممكن جداً أن تكون الشركة قد أعلنت عن عدة وظائف في ذات الوقت)، مع الإشارة إلى كيفية معرفتك بهذه الوظيفة الشاغرة وتوقيتها. وعرف نفسك (درجتك العلمية، ومنصبك الوظيفي الحالي) مع الإشارة إلى توافق نفسك وإمكاناتك مع المنصب الشاغر.



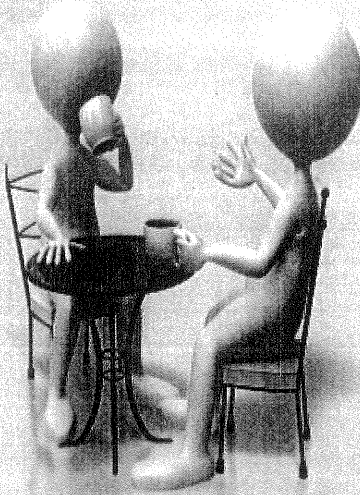
نصائح يلبغي مراعاتها عند إعداد خطاب التقديم ليكون احترافياً وفعالاً

1. يجب ألا يزيد خطاب التعريف بأي حال على صفحة واحدة.
2. حاول بقدر الإمكان أن توجه خطابك لشخص محدد، وابدل قصارى جهدك لتعرف المسؤول في المؤسسة الذي سيقرا خطابك فإذا لم تتمكن من معرفته، فيمكنك توجيهه إلى "من يهمله الأمر".
3. وجه خطابك للمسؤول بشكل رسمي، أي ضع اللقب الصحيح له (الدكتور، الأستاذ، السيد، المهندس.. الخ) يليه اسمه الشئاني (الاسم الأول واسم العائلة).
4. تأكد من الهجاء الصحيح لاسم المسؤول.
5. كن مختصراً ومحددًا ودقيقًا في صيغة الخطاب، ولا تخرج عن الموضوع والصيغة الرسمية المفترض كتابة الخطاب بها.
6. اكتب خطابًا خاصًا يتناسب مع كل وظيفة تتقدم إليه لا تحتفظ بصيغة جاهزة تقدمها في كل مناسبة لاستيفاء المطلوب فحسب.
7. اذكر باختصار سبب اهتمامك بالانضمام لهذه المؤسسة، مع إيضاح معرفتك بأنشطة هذه المؤسسة.
8. حاول ألا تزيد الفقرة على أربعة أسطر أو خمسة ليسهل قراءتها وفهم مضمونها، مع عدم تكرار محتويات سيرتك الذاتية، ولكن يمكن الإشارة إليها للمزيد من المعلومات.
9. اطلب من زميل أو صديق مراجعة الخطاب لتصحيح ما قد يكون به من أخطاء لغوية أو إملائية.

jobs find your
Technology Careers
General

اجتياز المقابلات الشخصية

3



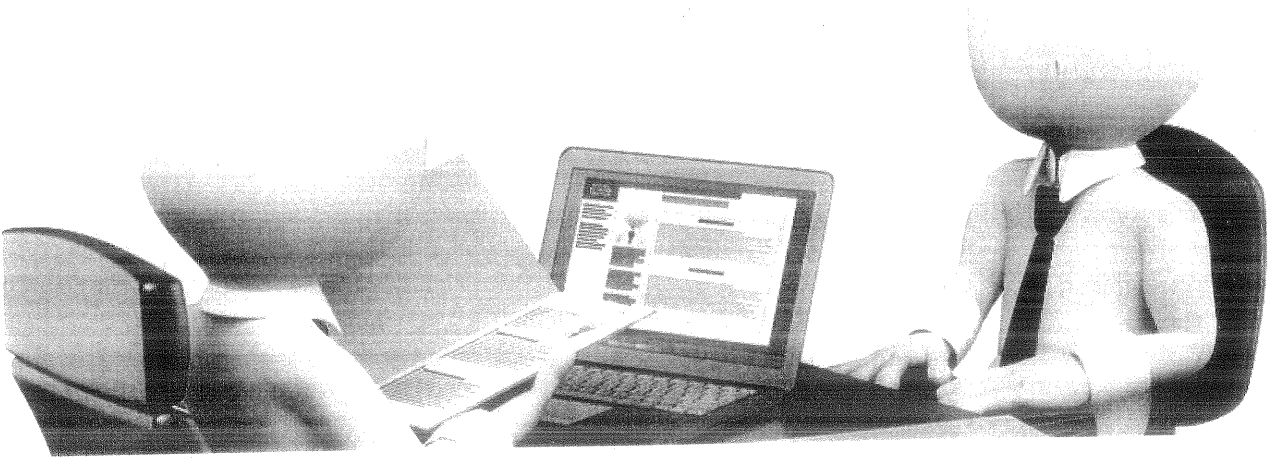
عادة ما تكون هناك فكرة سابقة لدى القائمين على المقابلة الشخصية والمسؤولين عن اتخاذ قرارات التعيين وعن الصفات التي يبحثون عنها في موظفيهم الجدد، ويتوقعون إمكانية ملاحظة هذه الصفات في المقابلة الشخصية فمن المهم للمتقدمين للوظائف الإعداد الفائق عند إعداد ملفات التقدم للوظائف، ويزيد هذا الإعداد قبل الدخول للمقابلة الشخصية لتحقيق هذه الصفات المطلوبة لرفع احتمال التوظيف.

والصفات والخصائص الشخصية لها أثر كبير في مساعدة المتقدمين في الحصول على الوظائف التي يريدونها، ومن أهم هذه الخصائص:

- (١) **المظهر الجيد:** إن الانطباع الأول عند دخول المتقدم إلى مكان المقابلة الشخصية يدوم طوال المقابلة وما بعدها ومن ثم يؤثر في نتيجة المقابلة تأثيراً مباشراً فعليك بمراعاة مظهرك بشكل جيد وملائم لطبيعة المقابلة.
- (٢) **القدرة على التواصل:** وتعني كيفية نقل أفكارك إلى القائمين بالمقابلة بشكل مميز وملائم لمستوى الوظيفة المتقدم لها، لاحظ أن القائم على المقابلة لن يقوم فقط ما تقوله من معلومات ولكنه سيقوم أسلوبك في إيصال هذه المعلومات.
- (٣) **الحماسة:** هل يبدو عليك علو الهمة والحماسة والتوجه الإيجابي؟ هل تثق بنفسك وبقدرك على إنجاز المهام التي ستوكل إليك في هذه الوظيفة؟ لا شك أن مثل هذه الصفات ستؤثر كثيراً في القائمين بالمقابلة وقراراتهم.
- (٤) **الذكاء:** مع أهمية شهادات المتقدم ومعدلاته الأكاديمية، فإن الذكاء في الرد على الأسئلة وتوجيه الأسئلة قد يكون أهم فإن هذين يرسمان ملامح شخصية تتسم بالذكاء الوجداني الذي يكون له الدور الأكبر في القيام بالمهام المستقبلية.
- (٥) **النشاط واليقظة (مدى الانتباه):** فهذه السمات من أهم السمات المميزة للشخصية الطموحة والواعدة، لذلك هي الأكثر قبولاً لدى القائمين بالمقابلة وتشجيعاً لهم على قبول المتقدم الذي يتسم بها.

الاستعداد للمقابلة الشخصية

- (1) اجمع أكبر قدر من المعلومات عن المؤسسة التي تتقدم للتوظيف لديها فكلما قويت قاعدتك المعلوماتية عن المؤسسة كانت إجاباتك عن أسئلة المقابلة أكثر حنكة وذكاء، وأكثر إقناعاً.
- (2) ارتد الملابس الملائمة التي تتسم بالأناقة وال رسمية، وبالطبع النظافة والهندام الملائم مع الاهتمام بشكل الشعر وتقليم الأظافر.
- (3) احرص على إحضار نسخ إضافية من سيرتك الذاتية للمقابلة الشخصية وخطابات التوصية وغيرها من المستندات التي وقدمتها في ملف التوظيف. إن احتفاظك بنسخ من هذه المستندات وإبرازك لها عند الحاجة إليها أكبر دليل على تنظيمك واهتمامك الفائق قبل موعد المقابلة .
- (4) عليك بالوصول مبكراً قبل 10-15 دقيقة من موعد المقابلة، أو قبل ذلك ويمكنك الانتظار في سيارتك أو في مقهى قريب من مكان العمل ، المهم أن تتخذ كافة احتياطاتك لتجنب أي تأخير (ولو لدقيقة واحدة).
- (5) عامل كل الناس في المؤسسة بأسلوب احترافي وودود (في ذات الوقت)، بدءاً من العمال وموظفي الاستقبال الرؤساء والقائمين على المقابلة، لا تجعل أي تعامل غير رسمي قد تتلقاه من موظفي المؤسسة يخرجك عن هذه الصورة الرسمية الهادئة.
- (6) ابتعد عن مضغ العلكة أو التدخين أو التحدث في الهاتف الجوال أو أي عادات أخرى مستفزة للآخرين أو مشتتة للانتباه منذ لحظة دخولك المؤسسة (حتى قبل المقابلة الفعلية).



أثناء المقابلة الشخصية

- 1) لا تقاطع أحداً من القائمين بالمقابلة أبداً، حتى لو كنت متحمساً للإجابة.
- 2) انتبه للغة جسدك، فعليك أن تجلس منتصب الظهر باعتدال مع المحافظة على ابتسامتك مع الاتصال بالعين مع الطرف الآخر وعدم النظر من الأعلى إلى الأسفل لأي أحد، كما يمكنك الميل للأمام لإظهار اهتمامك ببعض النقاط أو الأسئلة ولكن مع عدم المبالغة في الميل حتى لا تبدو كحركة غير لائقة أو متسمة بالتحدي، عليك تجنب التملل أو اتخاذ مظهر الاسترخاء في جلستك.
- 3) للإجابة عن الأسئلة، عليك أولاً أن تنصت إليها باهتمام بالغ، ولا بأس من الاستفسار عن المقصود من السؤال إذا لم تستوعبه، ولا بأس أيضاً من الصمت الهادئ لحظات لتستجمع أفكارك قبل أن تبدأ في الإجابة، وأخيراً عليك تقديم إجابات أمينة وصادقة وغير مفتعلة ومختصرة في ذات الوقت.
- 4) قبل انتهاء المقابلة عليك أن تتثبت من فهمك للخطوة التالية في هذه المؤسسة من يفترض أن يتواصل معك عقب المقابلة؟ ومتى؟ وفي أثناء هذا الوقت ماذا يفترض عليك أن تفعل؟
- 5) عندما يقوم القائمون على المقابلة بإنهائها، صافحه بقوة واترك المكان بثقة ولباقة.



الأسئلة التي يجب توجعها أثناء المقابلة

- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بزملائك في وظائفك السابقة.
- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك برئيسك أو رؤسائك في وظائفك السابقة.
- أسئلة تستهدف معرفة أهدافك في هذا المجال.
- أسئلة توضح طبيعة عملك/أعمالك السابقة.
- أسئلة تستكشف مدى تعليمك أو خبرتك أو كليهما.
- أسئلة للتحقق من صحة السيرة الذاتية.
- أسئلة توضح الأسباب التي دفعتك لتغيير وظيفتك.

الأسئلة التي يمكن أن تسألها في المقابلة

- في أي مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي؟
- ما الموارد الموجودة بمؤسستكم أو في أي مكان آخر لتحقيق أهداف الوظيفة؟
- هل سألتقى أي تدريب؟ هل سيكون داخل نطاق المؤسسة أم خارجها؟
- ما العقبات التي تواجهونها في المؤسسة (بشكل عام/المتعلقة بالوظيفة)؟
- ما التغيرات التي تتوقعونها في مؤسستكم؟
- كيف سأخضع للتقويم، وما المعدل الزمني للتقويم؟
- عند الإنجاز في هذه الوظيفة ما هي الترقيات 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 ستفيدك حتى لو لم تحصل على هذه الوظيفة لكونها خبرة كبيرة لك عند التقدم لوظائف تالية.
2. يمكنك إرسال خطاب شكر قصير إلى القائم على المقابلة، وإذا كان هناك لجنة من عدة أشخاص فيمكنك أيضاً إرسال خطاب لكل منهم.
3. لا تكن ملحاحاً أو متسرعاً في الاتصال هاتفياً بالمؤسسة لمعرفة نتيجة المقابلة بل عليك الانتظار حتى وقت اتخاذ القرار وفقاً لما عرفتته من لجنة المقابلة.
4. حتى لو علمت أنه تم اختيار متقدم آخر للمنصب الشاغر، فيمكنك إرسال خطاب شكر آخر لإتاحة فرصة المقابلة الشخصية لك، مع الإشارة إلى اهتمامك بمنصب مماثل في ذات الشركة إذا ما أُتيح مثل هذا المنصب، مع استعدادك لإعادة المقابلة الشخصية في هذه الحالة.

نشاط

7-2

تمثيل الأدوار

يطلب من أحد الطلاب القيام بدور متقدم لوظيفة ويقوم اثنان آخران بإجراء المقابلة الشخصية معه .

7

المراجع

1) Textbooks & Dictionaries:

2) Poe, R. W. (2006). The McGraw-Hill Handbook of Business Letters. McGraw-Hill, Inc. .

3) Seiler, W. J. and M. L. Beall (2005). Communication: Making Connections. Pearson Education, Inc..

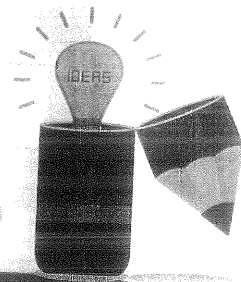
4) Collins Gem Latin dictionary (1993). HarperCollins publishers(2)

5) Websites:

- o <http://careeregyp.com>
- o <http://careermideast.com>
- o <http://en.wikipedia.org>
- o <http://jerz.setonhill.edu>
- o <http://www.ehow.com>
- o <http://www.hhs.state.ne.us>
- o <http://www.phwa.org>
- o <http://www.pohly.com>
- o <http://www.resume.com>
- o <http://www.uiowa.edu>
- o <http://www.writeexpress.com>

مذكرة

مهارات الاتصال



مذكّرة

