

المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

MINISTRY OF EDUCATION



لكل المهتمين و المهتمات  
بدروس و مراجع الجامعية

هام

مدونة المناهج السعودية [eduschool40.blog](http://eduschool40.blog)

## مراجعة شاملة لكل الوحدة

، انه هذا اجتهاد شخصي  
وليس مقرر من الأستاذة  
وليس الا لتسهيل عملية  
المذاكرة

## امتحان المتروك

# 2Ch-COMM

### تعريف للاتصال :

- محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الاجيال اذ يتم من خلاله تبادل الافكار والمعلومات والاحاسيس من فرد الى اخر.

- اثبتت بعض الدراسات ان 85% من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية وله دور اساسي في بقاء واستمرار العلاقات الانسانية و 15 % فقط يعتمد على المهارات والكفاءه العلمية والعملية.

- هو عملية التعبير والتفاعل مع الاخرين من خلال استخدام الرموز المختلفة .

-عملية تفاعل بين طرفين او اكثر يتم من خلالها تبادل المعلومات ( الافكار والمعاني و الآراء و الصور و الرموز و الاحاسيس والمشاعر ) لت تحقيق هدف معين باستخدام اساليب معقدة ومناسبة للطرفين.

تعريف الجمعية الامريكية للتدريب للاتصالات التنظيمية: هو عملية تبادل للأفكار والمعلومات من اجل ايجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الانسانية في المنظمة.

أنشطة عقلية: حيث ان الإتصال الانساني ليس فعلا آليا بل هو ناتج عن نشاط عقلي ذهني يتم فيه استثمار المعلومات وإعادة تشكيلها بالصورة المطلوبة لتوضيح المعنى المقصود والمناسب للطرف الآخر.

أنشطة نفسية: اذ ان الجانب النفسي مهم في عملية الاتصال ، وبناء على الحالة النفسية للطرف الاول تخرج الرسالة بشكل معين ويتم فهمها من الطرف الثاني بناء على حالته النفسية ايضا

أنشطة ثقافية: حيث يتم استخدام لغة معينة خلال عملية التواصل ، وتعد اللغة جزء لا يتجزأ من ثقافة الإنسان .كما أن الثقافات المختلفة للأفراد تؤثر في فهمهم لمعاني الكلمات والإشارات والإيماءات التي تصدر من الأفراد.

أنشطة اجتماعية : حيث لا يمكن ان يحدث الإتصال الفعال بمعزل عن البيئة الاجتماعية لاطراف عملية الإتصال، ومراعاة للمناخ الذي يتم فيه الإتصال، فبيئة الإتصال في المحاضرة غير في المنزل المقصود والمناسب للطرف الاخر.

أنشطة سلوكية: وهي ما ينتج عن الفرد من سلوك قبل وأثناء وبعد عملية التواصل مع الآخرين من سلوكيات في البيئة الاجتماعية ، فسلوك الفرد في قاعة الافراح من ابتسامات وحركات وتعبيرات غير سلوكية في قاعة العزاء.

الهدف: ويقصد به الغرض من عملية الإتصال، إذ لا يعقل ان تقوم علاقة تواصلية بين طرفين بلا هدف.

المرسل: وهو الفرد مصدر الرسالة والذي يرغب في التأثير على الآخر ( فرد او مجموعة ) بإنشاء رسالة ونقلها اليه ليشركه في أفكاره واتجاهاته، ويعد المرسل المحور الرئيسي في عملية الاتصال.

**الرسالة:** هي الأفكار والمفاهيم والمعلومات والمشاعر والاحاسيس والإيماءات ونبرة الصوت، بالإضافة الى الإنطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الإتصال.

**التشويش:** هو كل العوامل التي قد تؤثر على المعزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل.

**وسيلة الاتصال:** هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة الإتصال المناسبة مؤشرا مهما لنجاح عملية الإتصال وتحقيق أهدافها.

**المستقبل:** وهو من يستقبل الرسالة من المرسل وهو المعنى بالرسالة ، والذي يقوم بفك رموزها وتحليلها وتفسيرها ، وترجمتها إلى معانيها التي يقصدها المرسل.

**التغذية الراجعة:** ويقصد بها رد الفعل الفوري من المستقبل على الرسالة الإتصالية ، وهي ما ينتظره المرسل من المستقبل أثناء الرسالة الإتصالية ، وتشير إلى مدى نجاح عملية الإتصال في تحقيق أهدافها.

**الاستجابة:** وهي السلوك الذي يتخذه المستقبل بعد وصول الرسالة اليه ، أو هي ما يقرر المستقبل فعله تجاه الرسالة سواء كان ايجابا أم سلبا ، وعلى ذلك فإن الحد الأعلى للاستجابة هو ان يقوم المستقبل بفعل ما يهدف اليه المرسل ، والحد الأدنى للاستجابة هو تجاهل المستقبل للرسالة.

**البيئة الاتصال:** هي الوسط الذي تتم في محيطه عملية الإتصال بكل ظروفه وعناصره ، وما به من مشوشات تعرقل عملية الإتصال .

**البيئة المادية:** وتشمل الظروف المادية المحيطة بعناصر الإتصال مثل الحرارة والضوء.

**البيئة الثقافية:** وتشمل كل ما يتعلق بعموميات الثقافة وهي العناصر الثقافية والسلوكيات المتمثلة في العادات والتقاليد السائدة والمستقرة في المجتمع.

**البيئة الاجتماعية:** وتشمل نظم التعامل مع الأفراد والجماعات المختلفة ونسبة التعليم والأمية.

**البيئة الجغرافية:** وتمثل في التضاريس والمناخ الذي يتميز به مكان الإتصال ، فالبيئة الجبلية تختلف عن البيئة الساحلية ، والبيئة الصحراوية تختلف عن البيئة الممطرة.

**البيئة الداخلية:** وهي الحالة النفسية التي يتواجد فيها الفرد أثناء عملية الإتصال كالانفعال والهدوء والإجهاد والراحة.

**الاتصال الذاتي:** هو الإتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الإتصال استخداماً في حياتنا اليومية .حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه ، وهو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلد، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع.

**الحديث مع الذات:** يستخدم مع كل الأفراد، سواء بصورته الإيجابية أو السلبية، ويكون في كل الاوقات والأماكن والظروف، حيث يبني على المصارحة الشخصية مع النفس.

**مراجعة الذات:** حيث يقوم الفرد بمراجعة كلماته وأدائه ومواقفه وخطئه، وذلك كنوع من أنواع التغذية الراجعة، من أجل التعديل أو الإحجام أو الاستمرار ،وقد تاخذ مراجعة الذات صورة سلبية او ايجابية.

**لوم الذات:** هو الصورة السلبية لمراجعة الذات، ويهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، فإذا قام الشخص بأداء سلوك معين بدأ بتأنيب ذاته عما بدر منها من تصرفات وسلوكيات، الامر الذي يترك الأثر السلبي في نفس الشخص يؤدي به إلى الاحجام عن مداومة التواصل مع الآخرين.

**نقد الذات:** هو الصورة الايجابية لمراجعة الذات، ويهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد ذاته أثناء وبعد القيام بعمل معين، وذلك من أجل تلافي الأخطاء وتعزيز الايجابيات، مما يؤثر إيجاباً في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.

**تعزيز الذات:** ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته بعد قيامه بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، مما يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.

**تقدير الذات:** يهدف إلى احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته ، ويعتقد بأنها ذات قيمة ويجب تقديرها ، ويشعر في داخله بأنه يستطيع انجاز أعمال ذات قيمة ، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته.

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

**الاتصال الجمعي:** يحدث الإتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) من خلال الخطب أو اللقاءات العامة.

**الاتصال الجماهيري:** هو الإتصال الذي يكون موجها لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال، حيث لا يمكن اتمام عملية الإتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة، لذا فإن المرسل لا يستطيع معرفة جميع المستقبلين بينما يستطيع جميع المستقبلين معرفة المرسل.

**الاتصال الثقافي:** هو الإتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة، بل من ثقافات مختلفة، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات

**الذكاء اللغوي:** ويقصد به القدرة على استخدام الكلمات والعبارات والمصطلحات بمهارة والتعبير عن الأفكار بطلاقة.

**الذكاء الذاتي:** يقصد به قدرة الشخص على معرفة ذاته والتواصل معها ومعرفة سلبياتها وإيجابياتها وقدراتها بكل وضوح.

**الذكاء الاجتماعي:** ويعني قدرة الفرد على فهم الآخرين والتفاعل معهم والتأثير فيهم.

**الذكاء العاطفي:** ويعني قدرة الفرد على التعاطف مع الآخرين والشعور بالتفؤل، وتنظيم حالته النفسية، وتجنب وقوع الألم، ومنع الألام النفسية من تعطيل قدرته على العمل أو التفكير.

**الذكاء الفكاهي:** ويعني قدرة الفرد على صناعة المفارقات المضحكة وسردها، وتحويل المواقف المحرجة إلى مواقف مضحكة.

**المعوقات الشخصية:** وهي المعوقات التي تتعلق بأطراف العملية الإتصالية وتتأثر غالباً بالخبرة والشخصية والثقافة والمعتقدات.

**المعوقات المادية:** هي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المادية المكونة لعملية الإتصال، كالوسيلة والرسالة والبيئة الإتصالية.

**المعوقات المعنوية:** هي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المعنوية المكونة لعملية الإتصال.

#### ❖ ماهي اهمية الاتصال :-

- قناة فعالة للتخاطب والحوار بين المجتمعات والأفراد.
- قناة مهمة لأداء العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة.
- العمود الفقري للعملية التعليمية والبحثية.
- وسيلة فعالة للتنسيق بين الأنشطة والمهام الإدارية في مختلف المؤسسات.
- أداة ضرورية لتحقيق الأهداف الشخصية للإنسان.

#### ❖ ماهي النشاطات المستخدمة خلال عملية الاتصال:-

- عقلية
- سلوكية
- اجتماعية
- ثقافية
- نفسية

#### ❖ العناصر الاساسية لدائرة الاتصال ( مكونات الاتصال ):-

- الهدف
- المرسل
- الرسالة
- التشويش
- وسيلة الاتصال
- المستقبل
- التغذية الراجعة
- الاستجابة
- بيئة الاتصال

#### ❖ ماهي عوامل التشويش مع ذكر امثلة:-

- عوامل خارجية : مثل اصوات السيارات والتلفاز والروائح الكريهة وحرارة الجو.
- عوامل داخلية : وهذه تشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل والتي قد تسبب في تشويش الرسالة وتغيير المعنى

#### ❖ ما الذي تشمل عليه بيئة الاتصال :-

- البيئة المادية
- البيئة الثقافية
- البيئة الاجتماعية
- البيئة الجغرافية
- البيئة الداخلية

#### ❖ انواع الاتصال :-

- الاتصال الذاتي
- الاتصال الشخصي
- الاتصال الجمعي
- الاتصال الجماهيري
- الاتصال الثقافي

#### ❖ طرق الاتصال مع الذات :-

- الحديث مع الذات.
- مراجعة الذات:-
- وينقسم الى : لوم الذات ، نقد الذات ، تعزيز الذات ، تقدير الذات.

#### ❖ مميزات الاتصال الذاتي :-

- وحدة طرفي الإتصال: فالمرسل هو نفسه المستقبل وهو الشخص ذاته.
- وسيلة الإتصال الرئيسية هي العقل.
- الصدق: حيث لا يوجد مجال للشك في محتوى الرسالة الإتصالية لأن مستقبل الرسالة هو نفسه مرسلها.
- الإيجابية: حيث يميل الشخص دائما إلى التخلص من عيوبه والظهور بأفضل صورة ممكنة مما يؤدي إلى تطوير اداء الفرد بصفة مستمرة.
- الموضوعية : حيث يتم الحديث مع الذات بكل موضوعية ودون تحيز، فلا مجال للمداراه ولا داعي لاختفاء الحقيقة عن الذات.
- قلة التشويش: حيث تكون حواس الشخص نفسها هي وسيلة الارسال والاستقبال للرسالة الإتصالية.
- آنية التغذية الراجعة: حيث تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت لارسال الرسالة وبالتالي يتم تعديل الرسالة بصورة فورية.

#### ❖ انواع الاتصال الشخصي :-

- الاتصال الثنائي : حيث يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت.
- الاتصال من خلال المجموعات: وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الاسرة أو مجموعة الاصدقاء.

#### ❖ مميزات الاتصال الشخصي :-

- فورية الاستجابة بين كل من المرسل والمستقبل.
- السير في اتجاهين، من المرسل إلى المستقبل والعكس.
- المرونة، تعديل الرسائل وتصحيحها من خلال التغذية الراجعة الفورية.
- الإيجابية، حيث يحرص كل من الطرفين على الاستجابة لرسالة الآخر.
- غير محكم البناء، حيث لا توجد قواعد تحكمه، وبالتالي يصعب تكرارها بنفس المواصفات.
- زيادة الثقة بين طرفي الإتصال المتقابلين وجها لوجه، ومضاعفة أثر عملية الإتصال.

#### ❖ مميزات الإتصال الجمعي :-

- و تلقائية الإتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية.
- وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.
- امكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم.
- انخفاض تكلفة الإتصال بالمقارنة بالوسائل الأخرى.
- يكون غالبا في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبلين.
- قد يستخدم فيه وسائل عرض الكترونية لتسهيل عملية الإتصال.
- امكانية التفاعل محدودة بالمقارنة بالإتصال الشخصي.

#### ❖ مميزات الإتصال الجماهيري :-

- **التنظيم**، حيث يكون الإتصال الجماهيري معد مسبقا ومنظما بطريقة مدروسة وجيدة، وذلك ناتج عن الصفة الرسمية التي يتمتع بها من خلال منظمات رسمية ذات الصفة الشرعية.
- **قوة التأثير**، حيث يكون تأثيره كبيرا على الأفراد لما يتمتع به من دقة وجودة في الاداء.
- **استخدام التكنولوجيا**، حيث يعتمد الإتصال الجماهيري على استخدام التكنولوجيا الحديثة ليستطيع الوصول إلى معظم الجماهير الكبيرة في نفس الوقت.
- **تنوع الرسالة**، حيث تتنوع الرسالة الإتصالية لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية والمهنية المختلفة، فتتنوع الرسالة الإتصالية بين الرسالة الترفيهية والعلمية والتنقيفية والاجتماعية والابحاربية والرياضية.
- **الجذب والتشويق**، حيث يتم اعداد الرسالة الإتصالية بشكل جذاب ومشوق للجمهور المستهدف من خلال استخدام الصور والالوان والحركات والمؤثرات الصوتية والالفاظ المناسبة وعناصر الإتصال الرمزية المختلفة.

#### ❖ اشكال الإتصال الثقافي :-

- **من حيث العدد** :
  - فردى** : حيث يكون بين فردين من ثقافتين مختلفتين.
  - جمعى** : حيث يكون بين مجموعتين من الأفراد كل منهما من ثقافة مختلفة عن الأخرى.
  - جماهيرى** : ويتم من خلال متابعة فرد من ثقافة معينة لوسائل الاعلام من ثقافة أخرى.
- **من حيث الكيفية** :
  - مباشر** : وذلك من خلال التعامل وجها لوجه بين فردين أو مجموعة من الأفراد من ثقافات مختلفة، وذلك كما يحدث عند السفر إلى دول أخرى، أو مقابلة السائحين، أو ما يحدث في البلدان التي بها تنوع عرقي.
  - غير مباشر** : ويتم باستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة دون الانتقال إلى أماكن أخرى، وذلك كما يحدث من خلال متابعة الاذاعات الاجنبية والقنوات التلفزيونية الأخرى، أو من خلال أجهزة الحاسوب واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

#### ❖ مميزات الإتصال الثقافي :-

- **التنوع**، حيث يؤدي تنوع الثقافات والبيئات إلى تنوع المهارات والأفكار والمعلومات لطرفي عملية الإتصال.
- **الإثراء**، وذلك من خلال تبادل وإضافة معلومات جديدة لكل من طرفي الإتصال.
- **التلقائية**، حيث تقل فيه الصفة الرسمية.
- **اتساع الحدود**، حيث لا يعترف الإتصال الثقافي بحدود مكانية ولا حدود زمانية معينة، فهو يتم بين كل الثقافات ويتم في كل الاوقات دون قيود

## ❖ خصائص الاتصال :-

### - الاتصال عملية مستمرة غير منتهية :

يتضمن الإتصال مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الإتصال، والتي ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة، فهذه الأنشطة مستمرة مع بقاء الإنسان في الحياة .

### - الاتصال عملية رمزية:

حيث يقوم الإتصال أساسا على إخراج الأفكار والآراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل إلى المستقبل بنفس المعنى الذي في ذهن وعقل المرسل، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات أو العبارات أو الخطوط والأشكال التي لا معنى لها إذا كانت منفصلة عن بعضها.

### - الاتصال عملية ديناميكية:

يتميز الإتصال بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتطور بين طرفي عملية الإتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلا ويصبح المستقبل مرسلا وهكذا.

### - الاتصال عملية حتمية ضرورية:

حيث يحتاج الإنسان إلى التواصل مع الآخرين ولا يمكن له تجنب التواصل أو العيش بدون تواصل مع الآخرين، سواء كان ذلك بقصد أو بدون.

### - الاتصال عملية غير قابلة للتراجع:

نظرا لأن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فإن الإتصال أيضا لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الإتصال في الآخرين من آثار إيجابية أو سلبية.

### - الاتصال عملية قصدية وغير قصدية:

حيث يكون الإتصال بشكل قصدي متعمد من طرفي الإتصال أو أحدهما، وقد يكون بشكل غير متعمد من طرفي الإتصال أو من أحدهما

### - الاتصال عملية تفاعلية انية:

التفاعل في الإتصال عملية طبيعية، فالإتصال نشاط قائم على التفاعل بين طرفين أو أكثر، يقوم أحدهما بإرسال الرسالة الإتصالية ويقوم الآخر باستقبالها، فيتحول المستقبل في نفس الوقت إلى مرسل ليرسل رسالة اتصالية أخرى

### - الاتصال عملية متشابكة ومتداخلة:

حيث ينبع الإتصال من تداخل عوامل شخصية واجتماعية وثقافية وبيئية لكل من المرسل والمستقبل، وذلك في ظل بيئة مشتركة بين طرفي الإتصال، فلا يمكن فصلها.

## ❖ مراحل عملية الترميز في الاتصال :-

- مرحلة الحذف : وفيها يقوم الفرد بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة في ذهنه وحذف أو اختصار مقدار كبير من المعلومات، إذ لا

يستطيع الفرد -أي فرد- إخراج ذلك الكم الهائل من المعلومات التي في ذهنه في نفس الوقت

- مرحلة التشوية : وفيها يتم تقديم معلومات مبسطة عن الصورة الذهنية التي في ذهن المرسل، فتصل تلك الصورة إلى ذهن

المستقبل بطريقة غير مكتملة مما يؤدي إلى تشويه الفكرة لديه

- مرحلة التعميم : يقوم الفرد باستخدام كلمات تحمل معنى التعميم، إذ لا يستطيع المتكلم أن يتلفظ بكل الشروط والاستثناءات

الممكنة لأن ذلك التلفظ يؤدي إلى الملل

## ❖ استراتيجيات مهمة لاتصال الفعال :-

- ركز على ما تعرف: وذلك بالتركيز على وصف مشاعرك بدلاً عن الحكم على الآخرين.

- ركز على القضية: فتجنب تناول الأمور بشكل هجومي وشخصي والبعد عن شخصنة الأمور .

- كن اصيلا ولا تكن ممسوخا: فكل شخص له سمته وصفاته الخاصة، فكن صادقا مع نفسك وتخلي عن التصنع والرياء.

## ❖ اهداف الاتصال :-

### - اهداف شخصية:

وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الشخصية والبيولوجية للفرد من حيث تحقيق المطالب والحاجات الأساسية

### - اهداف اجتماعية:

انه يهدف الى تحقيق أهدافا اجتماعية للفرد، فالإنسان بطبعه كائن اجتماعي لا يمكن له العيش بمفرده ولا الاعتماد على ذاته فقط دون الآخرين .

### - اهداف نفسية:

ويتمثل أهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر سواء الايجابية من حب واحترام وميل واجذاب، أو السلبية من كره واساءة ورفض ونفور، ولا يمكن أن تتحقق تلك المشاعر بدون تواصل .

### - اهداف اقتصادية:

حيث يهدف الإتصال الى جمع المعلومات الاقتصادية وتبادلها بشكل دائم ومستمر، حيث يبحث الإنسان بشكل مستمر عن أية معلومات قد يستخدمها لتحقيق المنافع والأمن في الحياة أو لإشباع الفضول الإنساني .

### - اهداف معرفية:

وهي التي تتمثل في المعرفة والتعلم والإطلاع من أجل فهم البيئة التي يعيش فيها الفرد فهما جيدا، فالفرد لديه الحاجة إلى التعلم وحب الاستطلاع والاكتشاف.

### - اهداف جمالية :-

الشخصية : تتعلق بالمظهر الجمالي الخارجي (الشخصي).

البيئية : وتتعلق بالمكان الذي يتم في محيطه الإتصال من حيث التجهيزات والترتيب والألوان والاضاءة وغيرها.

الإبداعية: وتتعلق بالإبداع الأدبي والفني، منها بمهارة استخدام اللغة مثل الرواية والشعر، أو ما يتعلق باستخدام المهارات اليدوية والرسم.

### - اهداف التعبير عن الذات والجدارة :

وهي الأهداف التي تتعلق بتحقيق وإثبات الذات والتعبير عنها من خلال الوصول الى درجة عالية من المهارة والجدارة في الاداء.

### - اهداف روحانية :

حيث يتواصل الإنسان مع خالقه لتلبية الحاجة الروحية، الجانب الروحاني الذي يحتاج الى تلبية مطالبه من خلال الإتصال بالقوى الغيبية التي يثق في أنها مصدر كل شيء وأقوى من كل شيء، فيلجأ إليها للتقرب منها والتماس القوة منها، فيتخلص من همومه وأحزانه ومشاكله .

### - اهداف امنية :

حيث يسعى الإنسان الى الشعور بالأمن والاستقرار في حياته، ويتحقق هذا الهدف من خلال بناء الثقة والاحترام بين طرفي عملية الإتصال .

## ❖ انواع الذكاء :-

- الذكاء اللغوي

- الذكاء الذاتي

- الذكاء الاجتماعي

- الذكاء العاطفي

- الذكاء الفكاهي

## ❖ مميزات الذكاء اللغوي :-

- القدرة على اختيار الألفاظ بدقة.

- اختيار الألفاظ الأكثر إثارة.

- الإدلاء بتعليقات ذكية.

- طرح الأسئلة المعبرة والمتعلقة بالموضوع.

- امتلاك قدر كبير من المصطلحات والكلمات.

- يستطيع أن يجعل أسلوب حديثه مشوقاً للمستمعين.

#### ❖ مميزات الذكاء الذاتي :-

- القدرة على تحديد الأهداف والسعي لتحقيقها.
- الاستقلالية في التفكير.
- معرفة نقاط القوة والضعف بوضوح.
- يتمتع بقد كبير من الثقة بالنفس.

#### ❖ مميزات الذكاء الاجتماعي :-

- سرعة تكوين الصداقات الجديدة.
- مشاركة الآخرين والتفاعل معهم ومساعدتهم.
- سرعة التكيف مع الأوساط والبيئات المختلفة.
- لديه ميول قيادية عالية.
- ملاحظة الفروق بين الأفراد ومعرفة أنماط شخصياتهم.

#### ❖ مميزات الذكاء العاطفي :-

- الاهتمام بمشاعر الآخرين والتعاطف معهم.
- التروي والتفكير قبل الإقدام على أي فعل.
- الحكم على الأمور العاطفية بميزان عقلي.
- ضبط النفس والسيطرة على الغضب.
- الشعور بالرضا والطمأنينة أثناء التواصل مع الآخرين.

#### ❖ مميزات الذكاء الفكاهي :-

- سرعة البديهة.
- لديه حس المرح وإثارة البهجة والإبتسامة.
- الإبداع في صياغة المواقف المضحكة.
- تحويل المواقف المؤلمة إلى فكاهية.
- الفكر المنفتح والاستفادة من وجهات النظر المختلفة

#### ❖ استراتيجيات مهمة لاتصال الفعال :-

- **ركز على ما تعرف:** وذلك بالتركيز على وصف مشاعرك بدلاً عن الحكم على الآخرين.
- **ركز على القضية:** فتجنب تناول الأمور بشكل هجومي وشخصي والبعد عن شخصنة الامور .
- **كن اصيلاً ولا تكن ممسوخاً:** فكل شخص له سمته وصفاته الخاصة، فكن صادقاً مع نفسك وتخلي عن التصنع والرياء.

#### ❖ معوقات الاتصال:

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <h4>3- معوقات معنوية</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>- معوقات تتعلق باهداف الاتصال</li><li>- معوقات تتعلق بكيفية الاتصال</li><li>- معوقات تتعلق بتوقيت الاتصال</li></ul> | <h4>2- معوقات مادية</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>- معوقات تتعلق بوسيلة الاتصال</li><li>- معوقات تتعلق بالرسالة</li><li>- معوقات تتعلق ببيئة الاتصال</li></ul> | <h4>1- معوقات شخصية</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>معوقات تتعلق بالمرسل</b></li><li>- الترميز الخاطئ</li><li>- عيوب النطق والكلام</li><li>- المرسل غير مقتنع بالرسالة التي يقدمها</li><li>- <b>معوقات تتعلق بالمستقبل</b></li><li>- وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل</li><li>- التسرع في تقييم واصدار الاحكام</li><li>- تفسير خاطئ للرسالة</li></ul> |
|---|---|---|

## مراجعة شاملة لكل الوحدة

، انه هذا اجتهاد شخصي  
وليس مقرر من الاستاذة  
وليس الال تسهيل عملية  
المذاكرة

## امتحان المتروك

# 3Ch-COMM

**المهارة:** هي المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الاتقان بمجهود أقل وفي أقل وقت ممكن بأقل التكاليف.

**المهارة الاتصال:** مجموعة السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالاتصال مع الآخرين، وتتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيراً في الآخرين.

**الاتصال اللفظي:** هو العملية التي يتم خلالها تفاعل الافراد سويًا من خلال الاشارات الصوتية وما تكونه من ألفاظ وكلمات أو عبارات، أي أنه تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين طرفين (المرسل والمستقبل) بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرسالة ومحتواها.

**التحدث:** هو عملية تبادل المعلومات والافكار بطريقة شفوية بين طرفي الاتصال من خلال الكلمات والاصوات المفهومة المعنى، ويمكن تعريف التحدث بأنه: "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والافكار بين طرفي الاتصال.

**الرغبة في الاتصال:** وهي من أهم مقومات عملية الاتصال الشفهي، حيث لا يمكن استنتاج الفرد بأي نوع من المعلومات إذا لم يرغب هو في ذلك، والرغبة الشخصية هي أساس استمرار أي عمل سواء كان فردياً أو اجتماعياً.

**وضوح الصوت:** ويقصد به خروج الحروف من مخارجها الطبيعية بطريقة سليمة، وبدرجة صوت مناسبة للمستقبل بحيث لا تسبب له تعباً أو إجهاداً.

**التكرار:** يقصد به إعادة ذكر الكلمات أو العبارات إذا لزم الأمر حتى يستطيع المستقبل التأكد من مدلولات الكلمات ويفهمها بنفس الكيفية التي يقصدها المرسل، ويكون ذلك غالباً للكلمات الصعبة والمصطلحات الجديدة.

**التشجيع والتجاوب:** ويقصد به تجاوب المستقبل مع المرسل ومن ثم يقوم المرسل بتشجيع المستقبل على التجاوب مع الرسالة الاتصالية. ويكون التشجيع والتجاوب غالباً من المستقبل، حيث يصدر منه بعض الكلمات أو الأيماءات والحركات التي تدل على استجابته للرسالة وانها تلقى عنده القبول، مما يعمل على تشجيع المرسل في الاستمرار في إرساله.

**التغذية الراجعة:** ويقصد بها استجابة المستقبل الفورية للرسالة الاتصالية بحيث تصل تلك الاستجابة إلى المرسل في نفس الوقت، ويتأكد المرسل من وصول الرسالة بالمعنى المقصود الى المستقبل، مما يدعم بقاء عملية الاتصال واستمرارها.

**المهارة التعبير:** التعبير هو قدرة الفرد على التفسير الملائم (لفظاً وسلوكاً) لمشاعره وافكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان، حيث تعتمد قدرة الفرد التعبيرية على خبراته السابقة في التعامل مع الآخرين.

## ❖ تقييم الاتصال من حيث اللغة :-

- 1- **اتصال لفظي** : هو العملية التي من خلالها الشركات خلقت قيمة مضافة للعملاء وبنيت علاقات قوية مع العملاء من أجل الاستيلاء على قيمة من العملاء في المقابل.
- **مهارات الاتصال الشفهية** : وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال
- **مهارات الاتصال الكتابية** : وتشتمل على المهارات التي تتعلق بالقدرة على التعبير الكتابي وتسجيل البيانات بصورة تسهل من عملية توصيل الرسالة بالطريقة الصحيحة الى المستقبل.
- 2- **اتصال غير لفظي**: وهو الاتصال الذي لا يتم من خلال الكلمات
- **نبرة الصوت** : هي المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات حيث يكون تأثيرها بنسبة 38%
- **لغة الجسم والإشارات**: وهي اللغة الرمزية والتي يصل تأثيرها الى نسبة 55 %

## ❖ كيفية اكتساب مهارة الاتصال اللفظي :-

- **معرفة نظرية**: من المهم أن يدرك كل طالب المبادئ النظرية التي تبنى عليها كل مهارة حتى يتمكن من اتقانها وقياس مدى فاعليتها.
- **ممارسة عملية**: تدريب عملي مستمر على استخدام المهارة قبل أن يتمكن من اتقانها واستخدامها بفعالية.

## ❖ مهارة الاتصال الشفهي :-

- **مهارة التحدث**: وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الإتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها.
- **مهارة السمع**: وهي القدرة على اعمال العقل فيما يقال والانفعال معه والاستجابة الصحيحة له.

## ❖ مهارة الاتصال الكتابي:-

- **مهارة الكتابة**: وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة واتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة .
- **مهارة القراءة**: وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها الى معاني ومدرجات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف أو تشويه.

## ❖ العناصر الأساسية للتحدث :-

- **الطلاقة**: ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والالفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم.
- **الانسياب**: ويقصد به قدرة الفرد على سرد الافكار والمعاني من العقل واخراجها في صورة مترابطة.
- **صحة التعبير**: ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الالفاظ والكلمات لوصف موقف وصفا دقيقا وواضح المعنى والدلالة.
- **سالمة الاداء**: ويقصد به قدرة الفرد على اخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة، لتكون الكلمات المقصودة بطريقة واضحة.

## ❖ مراحل عملية الانصات :-

- **مرحلة السمع**: وهي المرحلة التي يتم فيها استقبال الاذن للمؤثرات الصوتية، ومن ثم تبدأ الاذن كعضو للسمع في الاستجابة لتلك المؤثرات الصوتية استجابة آلية فسيولوجية دون تمييز معاني لتلك الاصوات، فقط تميز شدة وضعف درجة الصوت، ثم تقوم بدورها بنقل تلك المؤثرات الصوتية إلى مركز السمع في المخ عن طريق العصب السمعي، ويستوي في هذه المرحلة جميع الافراد الذين يتمتعون بسلامة جهاز السمع (الاذن) سواء كان يقصد منهم أو بدون قصد .
- **مرحلة الاستماع**: وهي المرحلة التالية لعملية السماع، وفيها يتم اعمال العقل لأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى دلالات لفظية ذات معاني مفهومة، وهذا الفهم ناتج عن الخبرات السابقة التي مرت بالفرد نتيجة استماعه لأصوات مشابهة لما استمع إليه في الماضي، ومعرفة دلالاتها ومعانيها المقصودة، وبالتالي يقوم العقل بمعالجة تلك الاصوات وترجمتها حسب خبراته الماضية إلى حروف وكلمات وجمل و عبارات ذات دلالة لغوية مفهومة وواضحة المعنى لديه.
- **مرحلة الإنصات**: وهي المرحلة التي تلي مرحلة الاستماع، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الاستجابة لها أو إهمالها.

## ❖ خطوات عملية التحدث :-

### - الاستئارة:

وهي أولى مراحل عملية التحدث وأول خطواتها، حيث تبدأ الاستئارة الفكرية للعقل بسبب توفر مثير قد يكون خارجي وهو الموقف التفاعلي، وقد يكون داخلي وهو الشعور والاحساس، حيث يبدأ العقل في الاستجابة لهذا المثير ويقوم باستدعاء الحروف والكلمات طبقاً للمعاني الراسخة في العمق الفكري. وفي هذه المرحلة يتم استدعاء أكبر عدد ممكن من الحروف والكلمات .

### - التفكير:

وهي المرحلة الثانية للتحدث، حيث يبدأ العقل في الاختيار من الكم الهائل للكلمات التي تم استدعاؤها في المرحلة السابقة وحذف بعض الكلمات والبقاء على الكلمات المناسبة والجمل المعبرة عن الموقف المثير وذلك بناء على الإطار المرجع للكلمات ومعانيها المكتسبة لديه في المراحل الأولى من حياته، فيبدأ في ربط الأحداث سوياً واستخراج الكلمات المناسبة معها

### - الصياغة:

وهي المرحلة الثالثة من مراحل التفكير، وفيها يقوم العقل بعمليات أكثر صعوبة وهي اختيار ترتيب الحروف والكلمات لتخرج في صورة معبرة عن المعنى المناسب للموقف المثير، ويتم أيضاً في هذه المرحلة اختصار وحذف لمجموعة أخرى من الكلمات بناء على التشابه والتكرار الأحداث

### - النطق:

وهي آخر مرحلة من مراحل عملية التحدث، وفيها يتم تجميع الحروف والكلمات التي قام العقل بإعادة ترتيبها وصياغتها على مستوى الفكر وترجمتها إلى أصوات ذات معنى ودلالة متعارف عليها من أصحاب اللغة، حيث إن لكل حرف مخرجه الطبيعي من الفم وصوته المميز، ويتم في هذه المرحلة زيادة عملية الحذف لبعض الكلمات واختصار أكثر منعاً من حدوث التكرار الممل وبناء على المنطق العقلي في تكميل الصورة الناقصة للمعنى، وبذلك تتكون الصورة النهائية لعملية التحدث بنطق العبارات والكلمات بصياغة مناسبة للأفكار العقلية التي أثارها الموقف الإتصالية.

## ❖ العمليات العقلية لمرحلة الإنصات:-

- **التفسير:** حيث يقوم العقل بعملية تفسير معاني الكلمات ودلالات الحروف التي استمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع وما هو متراكم في المخزون العقلي ليجد لها نظيراً في خبراته الماضية والوصول إلى معانيها المقصودة .

- **التحليل:** حيث يقوم العقل بتحليل وتفكيك الكلمات والافاظ إلى عناصرها الأولية البسيطة وردها إلى أصلها .

- **التركيب:** ويقصد به إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول إلى معاني جديدة مناسبة لخبراته السابقة، من خلال الربط بين الكلمات والعبارات المترادفة معاً، وتجميع المترادفات، والربط بين المواقف المتشابهة .

- **التقويم:** وفيها يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات والمواقف بناء على خبراته الماضية والمواقف المتشابهة، حيث يرفض المخالف لخبراته الماضية ويقبل المتفق مع خبراته .

- **الاستجابة:** وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولياً أو فعلياً. فمن أمثلة السلوك القولية ذكر الآراء أو طرح الاستفسارات أو اخبار المتحدث بمدى فهم محتوى الرسالة، ومن أمثلة السلوك الفعلي رفع اليد والابتسامات أو الذهاب بعيداً عن القاعة أو التوجه إلى مكان ما .

- **التذكر:** وهي آخر مرحلة حيث يقوم المستقبل باستعادة ما سمع من المرسل، واستخدامه في المواقف الأخرى المشابهة عند تكرر حدوثها.

## ❖ العمليات العقلية لمرحلة الإنصات:-

- **الشخص غير المنصت (Listener Non):** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، والذي يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط .

- **الشخص المنصت جزئياً (Listener Marginal):** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً باستخدام كل العمليات العقلية سابقة الذكر، بل باستخدام بعضها دون الآخر .

- **الشخص المنصت المقوم (Listener Evaluative):** هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة، ولكنه يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل .

- **الشخص المنصت النشط (Listener Active):** هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وما وراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.

## ❖ أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي , وصفاتهم , وكيفيه التعامل معهم:

### - النمط البصري :

هو الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والالوان، ويحول المعاني المجردة إلى صور مشاهدة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وغالبا ما يستخدم مفردات خاصة في كالمه توحى بنمطه الحسي، مثل: أرى، أشاهد، الاحظ، أتصور، أحاول رسم الصورة في مخيلتي، أنظر، وضوح، لمعان، مراقبة، منظر، ألوان، ظالم

**صفاته:** ومن صفات الشخص ذو النمط البصري، السرعة في الحركة أو الكلام أو الطعام، أو التصرفات وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتالحقة السريعة، ذو قرارات سريعة فجائية أحيانا، لذا فمستوى المخاطرة عنده كبير .

**كيفية التعامل معه:** يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الصور والاشكال والالوان الجذابة أو الرسومات التي تعبر عن الرسالة المقصودة بشرط أن تكون الرسومات على درجة عالية من الاتقان والالوان المتناسبة.

### - النمط السمعي :

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع، فالحاسة الغالبة لدى هذا الشخص هي استقبال المعلومات من خلال السمع ورؤية العالم من حوله بأذنيه، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته، فهو يحب السمع كثيرا وله مقدرة كبيرة على الاستماع دون مقاطعة، ويهتم باختيار الالفاظ والعبارات ويركز على نبرات صوته عند الكالم، لذا فإن كالمه يكون بطيئا، وكثيرا ما يميل للمعاني المجردة النظرية واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل: أسمع، أنصت، أتحدث، أقول، إصغاء، إزعاج، صياح، همس، لهجة .

**صفاته:** من صفات الشخص ذو النمط السمعي البطء في الحركة والكلام متأثرا بسرعة الصوت التي هي أقل بكثير من سرعة الضوء، والتأني في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه للقرار ليقلل من مستوى المخاطرة الى أدنى درجة، فهو صاحب قرار حكيم وحذر، ويصلح الى ان يكون إداري ناجح .

**كيفية التعامل معه:** يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الكلمات والقصص والروايات المتنوعة والدخول إليه من خلال سرد الاحداث والقصص المشابهة، وتأييد الموقف الحالي بمواقف أخرى سابقة.

### - النمط الحسي :

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والاحاسيس، عندما يحكي تجربة معينة يحكيها من خلال ما شعر به أو ما حس به، وكلامه أكثر بطنًا من النمطين السابقين، ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره، لذا فهو ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها، كما يركز في تعامله مع الآخرين على إحساسه ومشاعره، وغالبا ما يكثر في عباراته استخدام الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية، مثل: أشعر، أحس، ألمس، إمساك، ضغط، ألم، شدة، حزن، سرور، ثقل، جرح، ضيق .

**صفاته:** من صفات الشخص ذو النمط الحسي أنه أكثر بطنًا من النمط البصري والسمعي، ويبني قراراته بناء على المشاعر والاحاسيس والعواطف، لذا فإنه غالبا ما تكون قراراته غير حكيمة لتغمر الاحاسيس والعواطف طبقا للحالة النفسية للفرد، فهو لا يصلح أن يكون إداريا حازما، بل تتأثر إدارته بظروف وأحوال مرووسيه .

**كيفية التعامل معه:** أفضل طريقة للتعامل مع هذه الشخصية هو التعامل معها من خلال الكلمات المؤثرة في المشاعر والاحاسيس أو الهدايا الرمزية التي تحرك مشاعره.

## ❖ مقومات الاتصال اللفظي:-

- الرغبة في الاتصال
- وضوح الصوت
- التكرار
- التشجيع والتجاوب
- التغذية الراجعة

#### ❖ خصائص الاتصال اللفظي:-

- يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة ذات معنى .
- تتحكم فيه قواعد اللغة -أي لغة- من حيث القواعد والاسلوب والتركييب والبناء .
- قاصر على ثقافة واحدة فقط وهي ثقافة اللغة التي نبعت منها، حيث يحمل معانيها ومدلولاتها .
- أقل تأثيرا في المستقبل .
- يتم اكتسابه في مرحلة متأخرة من النمو، وهي مرحلة الكلام عند الطفل .
- أقل صدقا من الاتصال غير اللفظي.

#### ❖ قواعد التعبير الفعال:-

- استخدام الرسائل المباشرة
- الرسائل الفورية
- وضوح الرسائل
- ان تكون الرسائل صريحة
- تقدير الاخرين
- احترام عقل المستقبل

#### ❖ مميزات التعبير الشفهي:-

- تفسير الغامض من المصطلحات أو الكلمات .
- مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل .
- التفاعل في العملية الإتصالية..

#### ❖ عيوب التعبير الشفهي:-

- لا يمكن اعدته مرة أخرى بنفس الكيفية التي تم بها .
- لا يمكن إلغاء الرسالة الاتصالية .
- المقاطعات المستمرة بين المرسل والمستقبل.

# Ch4 - COMM

**الاتصال الغير لفظي:** الإتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو إستخدام الأصوات في العملية الإتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز اتصالية، ويمكن تعريف الإتصال غير اللفظي على أنه ( العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والإنطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ) .

**المهارة الاتصال :** مختلف الطرق والوسائل التي يتم من خلالها التواصل مع الأشخاص والمجتمعات المختلفة دون استخدام الكلمات.

**العلاقات المكانية:** المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن اعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو إمتدادا لتكوينه الجسدي، وهي تسمى بالحيز الشخصي للفرد .وهي تعبر عن الكيفية التي تتواصل بها مع الآخرين من خلال المساحة المحيطة، والطريقة التي تضع فيه الأثاث في بيتك، والطريقة التي تتجاوب فيها عند التعدي على ممتلكاتك، والمسافة التي تضعها بينك وبين الطرف المقابل.

### ❖ خصائص الاتصال الغير اللفظي :-

- يعتمد على اصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
- يعتمد غالبا على حاسة البصر ويستخدم رموز وإشارات ذات معنى.
- غير خاضع لقواعد اللغة، فهو عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات كالاتسمام والخوف والخجل.
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني، فقد يولد الطفل باكيا أو مبتسما.
- أكثر قوة تأثيرا على المستقبل من الإتصال اللفظي ، لذا يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- يصدر غالبا بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.
- قلة الإزعاج والضجيج الناتج عنه، مقارنة بالإتصال اللفظي الذي يعتمد على إصدار الأصوات.

### ❖ مقارنة بين الاتصال اللفظي والاتصال الغير اللفظي :-

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم في عوامل بيولوجية
يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات
يحمل معاني محدد للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات
يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو
يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية
يناشد العواطف الإنسانية	مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية
قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار	أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار
يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان	يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس

### ❖ امثله على كيفية استخدام الإتصال غير اللفظي بعدة صور:-

استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة:-

- قبضة اليد المحكمة، والتي توحى بالتهديد.
- وضع الأصبع على الفم، ويعني وقف الكلام والصمت.
- اليد أو الأصبع المرفوع، ويعني الرغبة في الحديث أو الاستئذان للتحدث.

استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة:-

- اتساع حدقة العين، وتعني الاهتمام أو الدهشة.
- رفع الكتفين، ويعني التوتر.
- إمالة الرأس، وتعني الإنتباه أثناء الحديث.

### ❖ امثله على كيفية استخدام الإتصال غير اللفظي بعدة صور:-

- انتبه لطريقة المشي ووضعية الوقوف.
- انتبه الى حدة الصوت ونبراته.
- اهتم بالانطباع الأول الذي تكونه.
- اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
- استخدام التواصل البصري طبقا للعادات السائدة.
- محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في إتجاه واحد.

❖ امثله على كيفية استخدام الإتصال غير اللفظي بعدة صور:- (مهم جدا )

السلوك الغير لفظي	دلالة العملية
الابتسام	الارتياح أو الرضا أو الطمأنينة
قضم أو عض الشفاة	العصبية أو الغضب أو الضيق
رفع الحواجب	المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة
رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة	التهمك او السخرية
تضييق العينين	عدم الموافقة او الشعور السلبي
تغميض العينين	تقييم سلبي
اتساع حدقة العين	الإنبهار و الدهشة والتعجب
فرك العين	الشك
تجنب تلاقي الأعين	البرود أو الهروب أو اللامبالاة أو العصبية
الانحناء قليلا للأمام	الاهتمام أو العناية
الاستقامة والاعتدال في الجلسة	الثقة بالنفس
المشي منتصب القامة أو السريع	الثقة
التربيت على الكتف	الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة
تربيع اليدين على الصدر	حالة دفاعية
اليد على الخد	التفكير
الكتابة وتسجيل النقاط	الإهتمام

❖ ويمكن تقسيم أوجه الأفراد بناء على عملية الإتصال إلى الأصناف التالية:-

- وجوه منفتحة:

وهي الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات، فهي وجوه بشوشة تشجع على التواصل، وتبعث على الارتياح والانفتاح النفسي في عملية التواصل. ويعد هذا الوجه أفضل الوجوه في عملية التواصل مع الآخرين.

- وجوه محايدة:

وهي الوجوه التي يمكن أن تتحول من الإنفتاح إلى الجدية بسهولة وسرعة، فقد تراها مبتسمة ثم فجأة تتحول إلى العبوس والتقطيب. وهنا يقع الفرد في حيرة عند التعامل معهم، وعليه أن يتوقع ذلك التحول، فلا يتأثر بهذا الإنتقال السريع للحالة الوجهية إذا أراد الاستمرار في عملية التواصل.

- وجوه جادة:

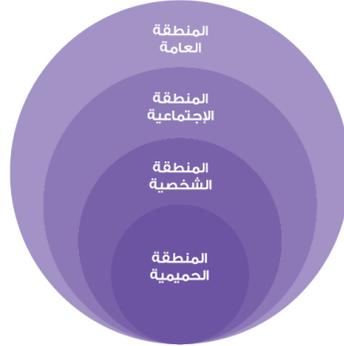
وهي الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائما، سواء كان الموقف الإتصالي يبعث على الابتسامات أو الجدية، وسواء كانت حالتهم النفسية سعيدة أم غير ذلك، ومن هنا تكمن الصعوبة في مبادرة الأفراد للتعامل معهم، إذ يسبب الإنطباع الأولي عنهم في تجنب التواصل معهم نتيجة وجوههم الجادة، ولصعوبة فهم حالتهم عند التواصل معهم.

❖ من وسائل تأثير العين بين طرفي عملية الإتصال ما يلي:-

- طول مدة النظرة: إذ هي دليل على الاهتمام، ومؤشر على التقبل.
- عمق النظرة: فهي دليل على التفحص والتدقيق.
- مساحة المنطقة المنظورة: فهي دليل على النظرة الكلية أو النظرة الجزئية.

❖ يمكن تقسيم المسافات الفاصلة بين الأفراد في عملية الإتصال حسب القرب والبعد بين طرفي الإتصال إلى ما يلي:-

- المنطقة الحميمية:  
وهي المنطقة المكانية القريبة والملاصقة للفرد، وتعد من أهم المناطق المكانية للإنسان، إذ إنها من ضمن الملكية الخاصة للإنسان التي يعمل على حمايتها والمحافظة عليها ولا يسمح بالدخول إليها إلا للمقربين جدا منه كالوالدين والأبناء والزوج أو الزوجة.
- المنطقة الشخصية:  
وهي المنطقة المكانية القريبة من الإنسان وتلي المنطقة الحميمية، والتي تسمح فيها بتواجد أشخاص مقربين وعلى علاقة كبيرة معهم وتربطنا بهم علاقات اجتماعية قوية مثل الأقارب كالعم والخال وبنائهم، والأصدقاء المقربين، وهي تكون أيضا في حالات الواجب الاجتماعي كالعزاء والأفراح.
- المنطقة الاجتماعية:  
وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الشخصية، وتكون أكثر اتساعا منها، وتكون مع الذين نتعامل معهم يوميا بحكم الظروف الحياتية اليومية واحتياجاتنا مثل البائعين والسائقين ورجل البريد والعامل الفني وغيرهم ممن يقضون بعض مطالبنا الحياتية.
- المنطقة العامة:  
المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الاجتماعية وهي أكثر المناطق الشخصية اتساعا، وتشمل المسافة التي نجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الاجتماعات العامة، وكذا في حالة اللقاءات الجماهيرية بين الأفراد. تقريبا وهي عادة ما تستخدم في التجمعات غير الرسمية مثل تحدث المعلم لطلابه واجتماع صاحب العمل بموظفيه.  
وبشكل عام: كلما ازدادت المسافة الفاصلة بين أطراف الإتصال كلما كانت العلاقة أقل حميمية بين الطرفين.



❖ ومن صور استخدام الأجنادات المخفية الأكثر شيوعا ما يلي:-

- التجميل في انتقاء الالفاظ والعبارات.
- ارتداء ملابس باهظة الثمن.
- الحلي والجواهر وأدوات التجميل.
- العطور وانواعها وماركاتها.
- طريقة الجلوس والوقوف.
- قصات الشعر وتسريحته.
- نوع وموديل السيارة.
- أنواع الديكور المستخدم.

## ❖ أنواع الاجندة المخفية :-

### 1- "أنا طيب":

وفيها يظهر الفرد بمظهر جيد ويريد إظهار هذه الصورة للآخرين، فتظهر مزاياه من كل قصة يسردها أو كل موقف يمر به، فيخبر الآخرين بممتلكاته وثرواته وقواه الداخلية.

**ومن الامثلة عليها :** انا صادق , انا ناجح , انا عامل بجد , انا غني

**ويعيب هذه الاجندة :** أنها قد تحمل العديد من الآثار السلبية، منها أنها قد تدفع الناس بعيداً عنك لأنهم لا يعرفون شخصيتك إلا من خلال القصص المروية من خلال هذه الاجندة المخفية، وقد يشعر آخرون بالضجر والملل منك لأنهم سئموا من رؤية نفس الصورة وسماع نفس القصص باستمرار.

### 2- "أنا طيب، أما أنت فلا":

تتبع هذه الاجندة من احساس الفرد بأنه أفضل من الآخرين وأن الآخرين جميعهم أقل منه شأنًا، فخلال هذه الاجندة يحاول الإنسان تأكيد قيمته الشخصية من خلال إظهار مساوئ الآخرين .

**ومن الامثلة عليها :** "الجميع جاهلين وفشلة وأنا نيين إلا أنا"، "أنا دائماً أقوم بمساعدة الآخرين وأقوم بأداء واجباتي على أكمل وجه ولكني لا أجد من يساعدني عندما أحتاج إلى ذلك" وتتبع كل القصص نفس الأسلوب.

**ويعيب هذه الاجندة :** هذا الاسلوب يوحي للآخرين أنك أنت دائماً الوحيد الذي يقوم بالأمور بشكلها الصحيح، وصاحب المنطق السوي أما الآخرين مقصرين في أدائهم. ومن هنا تظهر صورتك الجيدة من خلال اضعاف صورة الآخرين، فتبدو من هذه الصورة أنك طيب وأن الآخرين أشرار.

### 3- "أنت طيب، أما أنا فلا":

هذه الاجنده تتبع من الاحساس بالدونية من الآخرين أو النقص، فيشعر الفرد أن الناس جميعهم أفضل منه وفي وضع أحسن من وضعه، وهي عكس الاجندة السابقة.

**الأمثلة عليها :** أتمنى لو كانت لدي شجاعتك وحنكك، أو لو كنت في مثل وضعك، أو لو كنت مديراً مثلك.

**ويعيب هذه الاجندة :** ويكون بالإطراء والمدح والثناء الذي تقدمه للآخرين بصفة دائمة، بل والإعجاب الشديد بالآخرين أحياناً، وقد يعني ذلك مقارنة نفسك بشكل سلبي مع الآخرين تستخدم هذه الاجندة كوسيلة للدفاع عن نفسك وتجنب غضب أو سخط الآخرين عليك، حيث لا يستطيع الآخرون الغضب على شخص لا يتوقف عن انتقاد ولوم نفسه.

#### 4- "أنا عاجز، وأنا أعاني:"

وهي تمثل أجندة الشخص الضحية، فالقصص التي تسردها تركز على الاضطهاد والمعاناة التي تمر فيها في حياتك، وان الآخرين دائما ينتقصون حقك ويؤذونك. والقصص التي يستخدمها الفرد في هذه الاجندة تتمحور حول شخص مكيل بالقيود وغير قادر على الفرار من أوضاعه السيئة، أو استغلال الآخرين له، وكأن لسان حال الشخص يريد أن يقول ضمناً "لا تسألني عن المعاناة التي أمر بها، فأنا لست مسؤول عما يحدث".

**ومن الامثلة عليها :** من تكثر في كلماته عبارات التشكي ويقول دائما هم من فعلوا ولست أنا، اسأل رؤسائي لا تسألني.

#### 5- "أنا بريء:"

وتستخدم هذه الاجندة في حالة التبريرات والاعذار عند حدوث مشكلات ويريد الفرد التخلص من المسؤولية التي يمكن أن تقع عليه، فيعتمد على هذه الاجندة الكثيرون ، الموقف الرئيسي من هذه الاجندة هو تأكيدك على أنك بريء ولا لوم عليك. وقد يميل الناس أحياناً إلى طلب النصيحة أو الاقتراحات من الآخرين، ثم يلومون غيرهم عند حدوث خطأ او مشكلة معينة، وذلك للتأكيد على أنك لن تلام على شيء بغض النظر عن النتائج التي تحدث. عند حدوث مشكلة ما تسمع منهم الآلاف من الأعذار يصدرونها لتبرير أخطائهم وعدم مسؤوليتهم عن المشكلة

**من الامثلة عليها :** لست الفاعل , انا لم اكن موجود

#### 6- "أنا ضعيف:"

وتستخدم هذه الاجندة عندما يريد الشخص من الآخرين أن يساعده، والهدف الرئيسي من هذه الاجندة هو تفادي الأذى الذي يمكن ان يقع عليه وطلب المساعدة من الآخرين، فيسرد القصص التي تتحدث عن الجروح والظلم والخيانة والخسارة التي عانى منها في السابق، والغرض هو إخبار الآخرين أنك بحاجة للحماية والمساعدة، وأنك لا تستطيع سماع الحقيقة كاملة، فإنك تتحدث بصوت هادئ ضعيف وتبين مواطن الضعف والتقصير في شخصيتك لتستميل عطف الآخرين ومساعدتهم.

**من الامثلة عليها :** هل تستطيع مساعدتي , ان اريد منك ( تستخدم في طلب المساعدة بالعادة )

#### 7- "أنا قوي:"

هذه الاجندة يستخدمها الفرد الضعيف احيانا ليظهر للآخرين أنه غير ذلك، فيركز من خلال هذه الاجندة على سرد الانجازات الحالية والمجهود الكبير الذي يبذله في الحياة اليومية وأنه مجهود أكبر من طاقات الكثيرين، فيقوم بسرد جدول الأعمال التي قام بها ويحاول إبهار الآخرين بالانجازات والأعمال الحالية . والرسالة الضمنية المقصودة هنا ويريد إيصالها للآخرين تقول أنه قوي، ويعمل بشكل أسرع وأفضل من الآخرين، ولكنها تخفي في الضعف الداخلي للفرد، وخشية الفرد من رفض الآخرين له أو تشكيكهم في قدراته ومواهبه.

#### 8- "أنا أعرف كل شيء:"

وهذه الاجندة يستخدمها الفرد من أجل اظهار مواهب لديه في جذب الآخرين، فيميل من يستخدم هذه الاجندة إلى إلقاء المحاضرات، وإعطاء الدروس والنصح للآخرين باستمرار ، والهدف من الحوار ليس نشر المعلومات أو إمتاع الآخرين، بل الهدف هو إظهار ما تعرفه بالمقارنة مع الآخرين، وإظهار مدى الثقافة التي تتمتع بها في مجالات مختلفة ليلجأ اليك الآخرون.

# Ch5 - COMM

**مفهوم الذات :** مجموعة الأفكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه، ونظرا لإختلاف الأفراد في شخصياتهم وخبراتهم فإنهم أيضا يختلفون في مفهومهم عن ذواتهم، وتتكون الذات نتيجة خبرات الفرد في الحياة وتعامله مع الآخرين، ويختلف مفهوم الفرد عن ذاته باختلاف الكيفية التي يدرك بها نفسه، حيث يتأثر ذلك بالبيئة والثقافة التي ينتمي إليها.

**الإفصاح عن ذات :** تشكل المحادثات العابرة معظم الإتصالات الشخصية التي نعدها مع الأشخاص من حولنا، ويتضح من خلال هذه المحادثات بعض المعلومات الشخصية التي يفصح بها الفرد عن ذاته، فيظهر للآخرين أنه يحب كذا أو يكره كذا وأنه يحس بالسعادة أو يشعر بالضيق أو يتأذى من شيء معين.

**المنطقة المكشوفة ( المرئية ) :** تشكل المحادثات العابرة معظم الإتصالات الشخصية التي نعدها مع الأشخاص من حولنا، ويتضح من خلال هذه المحادثات بعض المعلومات الشخصية التي يفصح بها الفرد عن ذاته، فيظهر للآخرين أنه يحب كذا أو يكره كذا وأنه يحس بالسعادة أو يشعر بالضيق أو يتأذى من شيء معين.

### ❖ أهمية الاتصال الشخصي في المجتمعات النامية :-

- تعويض الدور المحدود لوسائل الإتصال الجماهيرية.
- انعدام العلاقة بين مستوى الرسالة الإعلامية والاهتمامات الخاصة بالتطوير والتنمية.
- عدم الثقة الكاملة في وسيلة الإتصال الجماهيرية.

### ❖ أهداف الاتصال الشخصي:-

- التبادل، وهو عملية أخذ وعطاء للمعلومات والأفكار والآراء من طرف لآخر، بالإضافة إلى تبادل الاحتياجات الشخصية.
- التبليغ، ويقصد بها إيصال الرسائل إلى الطرف الأخر سواء كان فردا أم مجموعة لنقل فكرة أو إنطباع أو رأي.
- التأثير، ويقصد به زيادة عدد الأفراد المؤيدين للفكرة أو الرأي أو تقليل الفجوة بين الطرفين المتعارضين وزيادة نقاط الاتفاق بينهم نتيجة عملية الإتصال. عدم الثقة الكاملة في وسيلة الإتصال الجماهيرية

### ❖ المهارات السلوكية المهمة في الاتصال الفعال:-

- اتصال العين: ويقصد به الإلتقاء البصري أي أن ننظر بصدق وثبات إلى الشخص الآخر، مع ملاحظة الثقافة العامة والقيم السائدة في المجتمعات.
- وضعية الجسد: ويقصد بها أن تقف منتصباً وتتحرك حركة طبيعية بكل حرية وسهولة دون تقييد أو تكلف، مع ميلان قليل للأمام في اتجاه المستقبل.
- الإشارات الطبيعية: وذلك من خلال استخدام الذراعين واليدين بطريقة طبيعية دون تكلف أو تعمد أثناء الكلام أو عملية التواصل.
- اللبس الملائم والمظهر اللائق: وذلك بأن تلبس وتنزّين وتظهر بمظهر ملائم للبيئة التي أنت فيها دون تكلف أو مبالغة.
- نبرات الصوت: حيث تعمل نبرات الصوت على تأكيد ما تقول أو تصحيح معناه، فهي تعمل على توضيح المعنى المقصود من الكلمة أو العبارة، وهي عملية تحتاج إلى تدريب واتقان.
- استخدام الوقفات: حيث تعمل الوقفات على توضيح المعنى المقصود، فالتوقف في المكان غير المناسب يعمل على تغيير المعنى المقصود من العبارة، هذا بالإضافة إلى استخدام الكلمات المناسبة.
- التجاوب: ويقصد به التجاوب مع الطرف المقابل في عملية الإتصال وذلك من خلال الاهتمام والمشاركة وقراءة الانطباعات.
- كن ذاتك الطبيعية: وذلك بأن تبتعد عن الافتعال والتكلف وتكون صادقا مع نفسك وطبيعياً في تصرفاتك، فالتكلف والافتعال يعمل على تقليل فعالية عملية الإتصال.
- الابتسامات الطبيعية: حيث تعمل الابتسامات الطبيعية على تقبل الطرف الآخر وزيادة جانب الألفة بين الطرفين، أما الابتساماة المصطنعة فإنها تهدد استمرارية عملية الإتصال.
- الجدية: ويقصد به أن يتناول الفرد موضوعا مهما، وأن يستخدم الكلمات الجادة ذات المعنى الواضح وابتعد عن الكلمات الهزلية أو المزاح المقتعل.

### ❖ العناصر التي تؤثر في عملية الاتصال :-

- الكلمات والعبارات، ويكون تأثيرها بنسبة 7% فقط من عملية الإتصال.
- نبرات الصوت، ويكون تأثيرها بنسبة 38% من عملية الإتصال.
- تعبيرات الجسم الأخرى (الجسدية والرمزية)، ويكون تأثيرها بنسبة 55% من عملية الإتصال

وبذلك تكتمل نسبة الإتصال ( 100 %) لدى المستقبل.

## ❖ فوائد الاتصال الشخصي :-

- الاستمتاع
- السعادة الشخصية.
- الإلتناء.
- الاستشارات.
- التخلص من الأمراض: حيث يصاب الفرد المنعزل عن الآخرين ببعض الأمراض الناتجة عن شعوره بالوحدة أو العزلة الاجتماعية كالإكتئاب والإحباط والقلق والتوتر والخوف وغيرها من الأمراض النفسية.

## ❖ اسباب الانجذاب للآخر :-

### - المظهر الخارجي:

حيث يجذب بعض الأفراد للآخرين وفقاً للمظهر والهيئة التي يبدو عليها. فينجذب الأفراد طبقاً لنوع الزي وشكله ولونه أو نوع العطر أو تسريحة الشعر أو غير ذلك من المظاهر التي يبدو بها الفرد عند مقابلته للآخرين، حيث تظهر الرغبة في تكوين العلاقة عن قرب مع ذلك الشخص، ويبدأ في اللقاء بعض نظرات الإعجاب إليه ثم الحديث معه. وفي الحقيقة فإن المظهر الخارجي قد يكون هو السبب في بدء تكوين العلاقة مع الآخر لكنه نادراً ما يكون السبب في استمرار هذه العلاقة على المدى البعيد، إذ كثيراً ما تظهر حقيقة الشخص لتدل على غير مظهره فيبدأ في البعد عني وتنتهي العلاقة.

### - الفائدة المتوقعة:

فقد يكون من أسباب الإنجذاب للآخرين ما يتوقعه كل منهما من استفادة من صاحبه، ، وتعمل على تكوين علاقات إنجذاب قوية تستمر إلى أن يتم الانتهاء من المصلحة المشتركة.

### - الفكر والعقل:

إذ يجذب بعض الأفراد إلى الآخرين بناء على راحة عقولهم وأفكارهم النبيرة والمفيدة، بصرف النظر عن مظهرهم الخارجي

### - التشابه:

حيث يجذب الأفراد إلى الآخرين لتشابههم فكراً أو عاطفياً أو اجتماعياً أو ثقافياً أو في الميول والاتجاهات والقيم والعادات والأنشطة ونوع الأعمال التي يؤدونها، وقد يكون سبب الإنجذاب التشابه الزمني (العمر) أو التشابه الجنسي أو تشابه الصفات أو حتى الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية.

### - الوحدة المكانية:

حيث يتجاذب الأفراد نتيجة تواجدهم في مكان واحد ، فيعمل التواجد المكاني على الإنجذاب بينهم وتكون بينهم علاقات قوية، فإذا ما قدر لأحدهم ترك المكان والانتقال إلى مكان آخر واختلقت أماكنهم فإن الإنجذاب بينهم يتلاشى لبعدهم المكاني.

### - المنطق الحسن:

فقد يجذب الأفراد إلى الآخرين لمجرد حسن منطقهم وألفاظهم وكلماتهم الجذابة التي تعبر عن دفة المشاعر والود والتقارب والتي تأسر القلوب بمعانيها، وقد كان العرب سابقاً يتبارزون لغوياً من خلال أشعارهم التي كانوا يعقدون لها الأسواق ويتجمع الناس لسماعها والاستمتاع بحسن منطقهم.

## ❖ مراحل تطور العلاقات الشخصية الانسانية:-

حدد العالم مارك ناب (Mark Knapp) خمس مراحل لتلاشي

### - البدائية (Initiating)

وهي المرحلة التي يلتقي فيها الأشخاص للمرة الأولى، ويتم فيها انشاء وتكوين العلاقة من خلال كلمات الترحيب العامة وحيث يتم فيها تبادل النظرات أو الكلمات العامة التي لا تتصف بالخصوصية، ويحدث ذلك بصورة عابرة غير متعمدة بما يكفي لملاحظة كل منهما للآخر عن قرب، حيث تتصف هذه المرحلة بالأمان النفسي والاجتماعي. وينتج عن هذه المرحلة تكوين درجة من الاهتمام بين الطرفين كل منهما بالآخر، وقد تزداد الرغبة في الالتقاء والحديث معه في المستقبل أو قد تقل الرغبة فيحاول كل منهما تجنب الآخر في المستقبل.

### - التجربة (Experimenting)

فيها يسعى كل طرف إلى مزيد من التعرف على الشخص المقابل واكتشاف اهتماماته الخاصة وميوله ومواهبه ونقاط الاهتمام المشتركة، حيث يتبادل الطرفان ذلك السلوك.

### - التعزيز (Intensifying)

وهي المرحلة التي يزداد فيها الإرتباط بين شخصين ويصبح كل منهما أكثر التزاما نحو الطرف الآخر وتكون العلاقة بينهما قد وصلت إلى درجة الصداقة الحميمة، فيستأنس كل منهما بالحديث مع الآخر والتواصل معه ويستشيريه في بعض الأمور، بل ويشعر كل منهما بحاجة معينة إلى الطرف الآخر أو يشعر بنقص ما نتيجة عدم التواصل معه، إلى أن يصل إلى درجة التعود.

### - التكامل (Integrating)

وهي المرحلة التي تطور العلاقة بين الطرفين إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معا ويشعر أحدهما بأنه في حاجة إلى الآخر ومكمل له، وهو ما يظهر بينهما في ترتيب مواعيدهما اليومية ليكونا سويا وهي المرحلة الأخيرة في تطور العلاقات الإيجابية بين طرفي الإتصال، حيث يتعاهد الطرفان (**Bonding**) الإرتباط على الإلتزام بهذه العلاقة مدى الدهر مهما كانت الظروف والأحوال، ويصل كل منهما إلى درجة الاطمئنان النفسي تجاه الآخر، ويتفق الطرفان ضمنا على واجبات ومسؤوليات يقوم بها كل منهما تجاه الآخر، مع ملاحظة أن هذه المسؤوليات والواجبات مرتبطة بتلك العلاقة وتكون فريدة من نوعها وتتميز بالخصوصية.

### - الإختلاف (Differentiating)

تستمر العلاقة بين الطرفين فترة من الزمن وتزداد خلال هذه الفترة المشكلات التي يواجهونها، فيستطيعون إدارة بعضها بطريقة جيدة ويفشلون في إدارة البعض الآخر، فينتبه الطرفان إلى وجود خلاقات شخصية فيما بينهما في إدارة تلك الخلاقات. ومع مضي الوقت تزداد الإختلافات ويصبح الإختلاف هو محور هذه العلاقة وعاملا رئيسا في وقف تطورها، ويكون الحوار بين الطرفين في هذه المرحلة منصبا على توضيح الفروق التي تفصل بين الاثنين، والتي كانا يغضان الطرف عنها سابقا.

### - وينقسم الإختلاف إلى مرحلتين:-

- **النمو:** وذلك إذا تمت إدارة الخلاف بطريقة جيدة، حيث سيستفيدان من الخلاقات ويتفان على آلية مناسبة لحل خلاقاتهم المستقبلية فتعود العلاقة بينهما قوية كما كانت في كثير من الأحيان، ويكون التركيز على تلبية الاحتياجات الفردية لكل من الطرفين والإتفاق بينهما على الإهتمام بإشباعها.

- **التلاشي:** وذلك إذا لم يتم إدارة الخلاقات بطريقة جيدة وظلت الخلاقات عانقا يقف أمام التفاهم بينهما، حيث إن الخلاقات ستقود الطرفين إلى مزيد من التباعد في علاقتهم الشخصية. وتتفاقم المشاكل عادة وتتراكم مع الزمن مما يؤدي إلى التركيز مرة أخرى على الإختلافات الشخصية بينهما، وتؤدي إلى منهما انفصال الطرفين عن بعضهما في أنشطتهما وأعمالهما اليومية

### - التقييد (Circumscribing)

هي المرحلة هي التي تلي مرحلة الإختلاف، حيث إذا زادت الإختلافات ولم يستطيع الطرفان إدارتها بشكل جيد، وتمسك كل منهما بشخصيته المستقلة عن الآخر، فإن ذلك سيؤدي إلى إزداد العلاقة بينهما سوءا، فيعتمد الطرفان إلى تقييد العلاقة بينهما من خلال إعادة تعريف حدود التفاعل فيما بينهما وإبقاء الحوار محصورا في الموضوعات الأمانة التي لا تسبب خلاقات شخصية، تماما مثل ما كان يحدث في المرحلة الثانية (مرحلة التجربة)، ولكن الهدف من تناول الموضوعات الأمانة هنا ليس اكتشاف شخصية الآخر بل هو تجنب الصدام معه.

## - (Stagnating) الركود

وهي مرحلة من التفاعل السلبي للأفراد وتلي مرحلة التقييد وتنتج عنها، حيث تتوقف العلاقة في هذه المرحلة عن النمو في أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمل في إحيائها من جديد.

## - (Avoiding) التّجنب

ويؤدي استمرار حالة الركود بين الطرفين إلى توتر العلاقة بين الطرفين، والذي يزيد من الانفصال الشعوري بينهما إلى درجة أكبر من كلا المرحلتين السابقتين، وتتفاقم درجة الانفصال في هذه المرحلة بشكل ملحوظ بحيث يعمد الطرفان إلى تجنب التواصل المباشر مع بعضهما البعض، فينقطع الإتصال الشخصي بينهما ويعزز عوامل حدوث الفرقة فيما بينهما.

## - (Terminating) الإنهاء

عد مرحلة الإنهاء آخر مرحلة من مراحل تلاشي العلاقة الشخصية بين الطرفين، حيث يعمد الطرفان إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهاء العلاقة بينهما، ويتغلبان على معوقات الإنفصال حيث يكون التركيز في هذه المرحلة على الإنهاء الآمن.

### ❖ أقسام الذات البشرية في نموذج (جو هاري) :-

نموذج ( جو هاري ) قد توصل له العالمان « هاري انجهام » و « جوزيف لوفت»

#### - المنطقة المكشوفة (المرئية)

هي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرون عنه، حيث تكون ظاهرة وواضحة للجميع، بل إن بعضها لا يمكن إخفاؤه.

**مثل:** الاسم والحالة الاجتماعية والطول ولون البشرة ومحل الإقامة ونوع السيارة، كما تشمل المعلومات التي يفصح بها الفرد عن ذاته للآخرين من تلقاء نفسه

#### - المنطقة العمياء :

وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن ذاته، ولكن تظهر للآخرين ويعرفونها عنه من خلال إنفعالاته وحركاته فتظهر بطريقة عفوية، وهو ما لا يعرفه الفرد عن نفسه من انفعالات أو لزمات قولية أو فعلية فيذكرها له الآخرون فيفاجأ بها لأنه لا يعرفها عن نفسه وهنا يقوم دور النقد البناء.

#### - منطقة الأسرار:

وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه معرفة جيدة، ولكنه يتعمد إخفاءها وحجبها عن الآخرين، لتصبح سرا من أسراره الشخصية فلا يعرفها الآخرون عنه.

#### - المنطقة المجهولة:

وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه وأيضا لا يعرفها الآخرون عنه، فهي منطقة المعلومات المجهولة التي لم يكتشفها الفرد عن نفسه ولم يكتشفها الآخرون أيضا، فهي تمثل معظم أبعاد الشخصية التي لم يتم اكتشافها بعد.

### ❖ عوائق الإفصاح عن الذات :-

- الخوف من اظهار العيوب

- الانتقاد

- فقدان الشخصية

- فقدان الصديق

### ❖ كيفية الإفصاح عن الذات :-

- اختيار السياق المناسب

- التدرج في الإفصاح

- استخدام الإفصاح المتبادل

- زياده الثقة

- تحسين العلاقات

-

# Ch 6 - COMM

**مهارة الاصرار والجرأه :** هو قدرة الفرد على التعبير الملائم لفظاً وسلوكاً عن مشاعره وأفكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان، وبناء على ما يرى من إمكانياته.

**التفاوض :** هو عملية نقاش متبادلة بين طرفين للوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتكمن أهمية التفاوض في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات بين الأطراف.

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

**التفاوض :** هو عملية ديناميكية تتم بين طرفين للوصول إلى حلول مرضية لما بينهما من مشكلات خلافية.

## ❖ حق الفرد في مجال الحزم والاصرار :-

- الحكم على سلوكه وأفكاره ومشاعره وتحمل مسؤولية البدء فيها ونتائجها.
- عدم إبداء أي عذر أو سبب لسلوكه.
- تغيير رأيه.
- يكون مستقل عن موافقة الآخر.

## ❖ نماذج الاتصال طبقاً للحزم والاصرار :-

- الأفراد المتساهلون (السليبون):  
وهم الأشخاص الذين يقومون بحبس مشاعرهم تجاه الآخرين ولا يعبرون عنها مهما كانت الأحوال.
- الأفراد العدوانيون:  
وهم الأشخاص الذين يعبرون عن مشاعرهم وآرائهم ورغباتهم على حساب حقوق الآخرين، بل ويميلون لإذلالهم ويوجهون أصابع الاتهام اليهم دون شعور بالذنب، حيث يبدأ عباراته دائماً بكلمة ويلبها هجوم.
- الأفراد الحازمون:  
وهم الأشخاص الذين يعبرون بشكل مباشر عن مشاعرهم وأفكارهم، ورغباتهم ويدافعون عن حقوقهم وفي نفس الوقت يراعون حقوق ومشاعر الآخرين، فهم يقبلون التفاوض والتسوية ولكن ليس على حساب حقوقهم الخاصة.

## ❖ استراتيجيات مساعدة لزيادة الحزم والإصرار عند الأفراد:-

- تكرار الطلب حتى لو لم تتم الاستجابة له من أول مرة.
- التعبير عن الرأي الشخصي بقناعة ورضى.
- التعود على الرفض بأسلوب مناسب مثل آسف لا استطيع، عفواً لا اقدر.
- التعبير عن المشاعر والعواطف الداخلية بصدق ووضوح مثل: هذا لا يعجبني.
- التعود على استخدام ضمير المتكلم بدون مبالغة مثل شعرت بدلاً من القول الواحد يشعر.

#### ❖ أمثلة من مواقف تدل على ضعف الحزم والإصرار عند الفرد: -

- عندما يلح البائع في السوق على المشتري بشراء سلعة لا يريدتها فيقوم المشتري بشرائها ولو كان ثمنها مرتفعاً
- وذلك لعدم استطاعته ابداء رفضه لشرائها، أو خوفه من إحراج البائع.
- تحمل اعباء اجتماعية أو وظيفية فوق الطاقة وليست واجبة عليك ولا تريدها ولا تستطيع ابداء رأيك حيالها.
- التنازل عن بعض القيم والمبادئ المهمة خجلاً من شخص ما.
- صعوبة تأنيب شخص أقل منك منزلة إذا أخطأ.
- تجنب الشكوى عن خدمة سيئة قدمت لك في مكان ما.
- الاعتذار بكثرة.
- التردد في استرجاع شيء اشتريته ووجدت به عيب بعد أيام من شرائه.
- تفضل أن تتجنب الأشخاص المحيين للتسلط والسيطرة.

#### ❖ خصائص الشخص الحازم:-

- التوافق بين مشاعره الداخلية وسلوكه الظاهري.
- القدرة على إبداء ما لديه من آراء ورغبات بوضوح.
- القدرة على الرفض والطلب بأسلوب جيد.
- القدرة على التواصل مع الآخرين بطريقة لبقة.
- سلوكه وسط بين الإذعان للآخرين والتسلط عليهم وظلمهم.

#### ❖ فوائد الحزم والاصرار :-

- يعلم مهارات تأكيد الذات.
- يولد شعوراً بالراحة النفسية.
- يمنع تراكم المشاعر السلبية كالتوتر والكآبة.
- يزيد الثقة بالنفس ويقويها.
- يحافظ به الشخص على حقوقه، ويحقق أهداف وطموحاته.
- يعطي انطلاقةً ونجاحاً في ميادين الحياة المتنوعة.

#### ❖ المبادئ الأساسية في عملية التفاوض :-

- يتجنب العدوانية والسخرية.
- التركيز على الحل وليس على المشكلة.
- الاقتناع بالرأي قيل إقناع الآخرين به.
- الابتسامه مفتاح النجاح في التفاوض.
- البدء والإنتهاء بالتحية والسلام.

#### ❖ خصائص عملية التفاوض :-

- التفاوض عملية مهمة لفض النزاعات.
- يعتمد التفاوض على تقديم قدر من التنازلات وتحقيق قدر آخر من المكاسب.
- يتأثر التفاوض بشخصيات المتفاوضين وطبيعتهم وقدراتهم.
- يقوم التفاوض على مبدأ القوى المتكافئة للمتفاوضين.
- يقوم التفاوض على الدراسة والخبرة فهو علم ومهارة في نفس الوقت.

## ❖ العناصر الرئيسية لعملية التفاوض :-

- الموقف التفاوضي:  
يعد التفاوض موقف ديناميكي أي متحرك يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجابا وسلبا وتأثرا وتأثيرا. والتفاوض موقف مرن يتطلب قدرات هائلة للتكيف السريع والمستمر وللمواءمة الكاملة مع المتغيرات المحيطة بالعملية التفاوضية.
- أطراف التفاوض:  
حيث يتم التفاوض في العادة بين طرفين أو أكثر نظرا لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة.
- القضية التفاوضية:  
وهي الموضوع الذي يدور حوله عملية التفاوض، ويمثل محور العملية التفاوضية وميدانها الذي يتناقش فيه المتفاوضون. وقد تكون القضية التفاوضية قضية إنسانية عامة أو قضية شخصية خاصة، وقد تكون قضية اجتماعية، أو اقتصادية أو سياسية، أو أخلاقية وغيرها من القضايا.
- الهدف التفاوضي:  
حيث لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه، وبناء عليه يتم قياس مدى التقدم في الجهود التفاوضية. ويتمثل الهدف التفاوضي في القيام بعمل ما أو الامتناع عن عمل ما أو تحقيق مزيجا من الحالتين.

## ❖ شروط التفاوض :-

- القوة التفاوضية:  
يقصد بها مدى السلطة التفاوضية التي تم منحها للفرد لكي يقوم بالتفاوض في إطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها.
- المعلومات التفاوضية:  
وهي أن يمتلك المفاوض أو فريق التفاوض المعلومات الكافية من حيث: الخصم، وطلباته وكيفية تحقيق ما يريد وما الذي يحتاجه والمدة الزمنية وغيرها من الأمور المتعلقة بالتفاوض.
- القدرة التفاوضية:  
ويتصل هذا الشرط أساسا بأعضاء فريق التفاوض، ومدى البراعة والمهارة والكفاءة، لذا يجب الاختيار الجيد لأعضاء الفريق، من حيث الانسجام والكفاءة مع توفير كافة التسهيلات لهم.
- الرغبة المشتركة:  
ويعني ضرورة توافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض .
- المناخ المحيطة:  
حيث يجب أن تكون القضية التفاوضية ساخنة أي جديرة بالتفاوض، كما يجب أن تكون المصالح والقوى متوازنة بين أطراف التفاوض حتى لا يتحول التفاوض إلى استسلام.

#### ❖ خطوات عملية التفاوض :-

- تحديد وتشخيص القضية التفاوضية
- تهيئة المناخ للتفاوض
- قبول الخصم للتفاوض
- التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذيا
- بدء جلسات التفاوض الفعلية
- الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعه

#### ❖ كيف يكون التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذيا :-

- اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم، وتحديد صلاحياتهم للتفاوض.
- وضع الاستراتيجيات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض.
- الاتفاق على أجندة المفاوضات وتحديد أولوياتها.
- اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحا ومناسبا للجلسات التفاوضية.
- توفير كافة التسهيلات الخاصة بعملية التفاوض.

#### ❖ كيف يكون بدء جلسات التفاوض الفعلية :-

- اختيار التكتيك التفاوضي المناسب.
- استخدام الأدوات التفاوضية المناسبة كالمستندات والبيانات.
- ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر مثل: الوقت، التكلفة، الجهد، الضغط الإعلامي والنفسي.
- تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر والخيارات المطروحة.

#### ❖ اليات مفيدة أثناء عملية التفاوض:-

- التسوية أو الصمت المؤقت:  
ويعني الامتناع عن الرد الفوري أو تأجيل الاجابه عن سؤال معين بتغيير مجري الحديث أو الرد بسؤال آخر بغرض الاستفادة من الوقت للتفكير ودراسة مغزى السؤال وهدافه وتقرير ما يجب عمله المفاوض الذي يبادر بالاستجابة الي طلبات خصمة وتقديم التنازلات.
- المفاجأة:  
ويتضمن التغيير المفاجئ في الاسلوب أو طريقة الحديث أو التفاوض علي الرغم من أن التغيير لم يكن متوقعا في ذلك الوقت، بهدف الحصول علي تنازلات من الخصم.
- تحويل النظر عن القضايا الرئيسية لقضايا فرعية ( التفتيت ):  
وتستخدم للتشدد في القضايا الرئيسية المهمة وتقديم تنازلات في القضايا الفرعية الأقل أهمية.
- الترج أو الخطوة خطوة:  
حيث تؤخذ القضية جزءا جزءا إلى أن تصل الأطراف المتفاوضة الي الهدف النهائي، وهي تفيد في حالة عدم معرفة الأطراف لبعضهم البعض أو خبراتهم في التعامل محدودة أو إنعدام الثقة بينهم.

# Ch 7 - COMM

**الحوار :** عملية تبادل الحديث أو الكلمات بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة بينهم.

**المعنى اللغوي للحوار :** يقصد بالحوار من الناحية اللغوية المجاورة أو الرجوع، حيث يقوم على أخذ ورد الكلمات.

**المعنى الاسطلاحي للحوار :** هو نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين يتم فيه تبادل الكلام بطريقة متكافئة ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب.

**المعنى الاسطلاحي للحوار :** هو محادثة بين شخصين حول موضوع محدد، لكل منهما وجهة نظره الخاصة ويهدف إلى الوصول إلى الحقيقة.

**الإقناع :** هو محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواقعية والحجج والبراهين المنطقية، واستمالاته نحوه سواء كان هذا الإقناع جزئياً أو كلياً.

**المقابلات الشخصية :** هي اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين، للبحث عن يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات محددة، إضافة لسمات شخصية أخرى مثل (حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).

**المقابلات الشخصية :** هي اللقاء الذي يتم بين مسئول أو أكثر في المنشأة من جهة وبين المرشح ( المتقدم ) لشغل الوظيفة من جهة أخرى وذلك لغرض تقييم مدى صلاحية المرشح لشغل الوظيفة.

**السيرة الذاتية :** هي الخطوة الأولى التي تؤهل الفرد للدخول إلى المقابلة الشخصية، عليه فإن كتابتها بطريقة مناسبة وبلغة جيدة ستعكس على الفرد بشكل إيجابي، بحيث يظهر كأفضل مرشح لفرصة العمل المعلنة عنها.

**السيرة الذاتية :** أنها تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها، وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.

**السيرة الذاتية :** أنها الوثيقة المكتوبة التي يسوق بها الفرد خبراته ومعلوماته الشخصية ومؤهلاته ومواهبه لدى أصحاب الأعمال.

#### ❖ عوامل نجاح الحوار :-

- طلب الحق والتسليم بالنتائج التي يسفر عنها الحوار.
- البعد عن التعصب.
- الالتزام بأداب الحوار من حيث الانصات والاهتمام.
- البدء بالنقاط المتفق عليها.
- بناء الحوار على الفرضيات والنظريات العلمية.

#### ❖ فوائد الحوار :-

- تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد.
- تنمية الجانب الثقافي والعلمي.
- الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية.
- تبادل الخبرات بين طرفي الحوار.
- التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت.

#### ❖ مستويات الحوار :-

- الحوار الداخلي (مع النفس):  
وهو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات، وبالتالي فإن الحوار الداخلي يكون ناجحاً في الغالب لأن من شأنه التغلب على عيوب الفرد ووضعه في المسار الصحيح. أما إذا فشل ذلك الحوار النفسي الداخلي فإن الاضطرابات الناتجة ربما تدفع بموجات العنف المتراكمة إلى الخارج أو إلى الداخل فتكون مدمرة للآخرين وللنفس ذاتها، ومن ذلك حدوث الأمراض النفسية والجسمية والسيكوسوماتية.

#### - الحوار الأفقي (مع الناس):

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

#### وينقسم الحوار الأفقي إلى قسمين:

- حوار بين أفراد المجتمع الواحد أو الثقافة الواحدة الذين يشتركون في المعتقدات والقيم والمفاهيم. وهذا الحوار يقوم على حيث تكون « التعاون في الاتفاق والأعداء في الاختلاف » ومبدأ « نصف رأيك عند أخيك » مبدأ التكامل وهو يعني الفائدة مشتركة لطرفي الحوار.
- حوار بين المجتمعات المتباينة المختلفة في الثقافات والمعتقدات والقيم والمفاهيم، وهذا الحوار يجري وفق مبدأ التعايش بين الأفراد بهدف تنمية عوامل الخير، والاشترار (رغم الاختلاف) في تعبير وإصلاح الكون ومن هنا تبرز أهميته.

#### - الحوار الرأسي (مع الله):

وهو الحوار الذي يكون بين العبد وربّه، وتختلف طبيعة هذا الحوار عن المستويين السابقين حيث يتوجه الإنسان نحو ربه بالعبادة والدعاء والاستغفار والطلب والرجاء، سواء كان مناجاه سرية أو دعوة جهرية.

### ❖ صفات المحاور الناجح :-

- الابتسامة وبشاشة الوجه.
- الوضوح في طرح الأفكار.
- عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار.
- يجيد الانصات والإصغاء للآخرين.
- يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة.
- يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش.
- سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز.

### ❖ طرق واساليب الإقناع :-

#### البراهين والأدلة:

- وحتى تكون أكثر تأثيرا فإنه يجب أن تكون براهين قوية بما لا يدع مجالاً للشك أو التردد، لذا يجب أن تكون منسجمة مع العقل.

#### التعابير الطبيعية:

- وهي الأساليب التي تدل على المودة والاحترام والسعادة والسرور، ومن أمثلتها الابتسامات وبشاشة الوجه والجلسة باهتمام للطرف الآخر، والاشارات المعبرة عن الألفة وهزات الرأس وغيرها من التعبيرات الجسدية الايجابية.

#### استخدام أسلوب القصة:

- حيث تستخدم القصة بفعالية في إقناع الآخرين، ولكي يكون تأثير القصة قوي في الطرف الآخر فإنه يجب أن تكون القصة حقيقية وواقعية، كما أن القصة القصيرة أكثر تأثيرا من القصة الطويلة، حيث يتم استخلاص العبر منها بطريقة أسرع.

#### التجارب العملية:

- وهي الشواهد الميدانية التي تعبر عن واقع عملي في ظروف مشابهة وما نتج عنه من أحداث، فهي دلائل تعتمد على الواقع في العالم من حولنا، سواء كانت دلائل شخصية أو عن أشخاص آخرين.

#### الأمثال:

- وهي كلمات أو جمل رمزية تعبر عن مضمون محدد وقد أخذت قوتها من خبرات السابقين نتيجة تكرارها أمامهم وانتشارها، وهي مرتبطة بالثقافات والشعوب المختلفة. ويستخدم ضرب الأمثال كثيرا لتوضيح الصورة وتقرئها إلى الذهن وإثارة الانفعال وتجسيد الصورة النظرية في صورة واقعية.

### ❖ أساسيات الإقناع :-

- الابتسامة التخلي عن النرجسية أو النظرة الدونية للآخرين.
- الايمان بحرية الفكر والرأي والتصرفات.
- مراعاة أساسيات فن الإقناع والتي يتمثل أهمها في: الثقة بالنفس، الهدوء والروية، المودة والاحترام، استخدام
- اقل الكلمات، تقديم الحجج القوية، اتساق الأفكار المعروضة.
- التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسي).
- استخدم دبلوماسية الاطراء والمدح قبل الإقناع.
- انهي حديثك مع محدثك بأسلوب التخيير مع التأثير.
- في حالة الوصول الى طريق مسدود توقف عن الإقناع ولا تتجه إلى الجدل.

## ❖ العناصر الأساسية للعرض الفعال :-

### - مهارات العروض الفنية:

وهي المهارات المتعلقة بعمليات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات ومعلومات وحقائق، وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والأدوات المساعدة المستخدمة أثناء العرض كأجهزة الحاسوب والأجهزة الصوتية، بالإضافة إلى تجهيزات وترتيب مكان العرض.

### - مهارات العروض السلوكية:

وهي المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الخطيب أو الشخص الذي يقوم بالعرض أثناء عرضه، بما يؤثر إيجابياً على الجمهور مثل المظهر العام وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والاتصال المرن واستخدام لغة الجسد الإيجابية كالاتصالات والميل نحو الجمهور واستخدام اللقاءات البصرية مع الجمهور.

### - مهارات كسر الجمود:

وهي المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الجمهور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه الجمهور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض باستخدام الإمكانيات المعنوية والمادية الممكنة والمتاحة كالكلمات والحركات والأساليب المتنوعة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.

## ❖ أساسيات الملقى الجيد :-

### - العلم:

ويقصد به التمكن العلمي من الموضوع الذي يقوم بعرضه بحيث يحيط بكل فروعه وأساسياته، فيجب أن يتمتع الملقى بمعرفة ودراية كافية بما يقول وأن يتوقع الأسئلة المختلفة من الجمهور.

### - الإعداد والتحضير:

ذلك من خلال التركيز على الأهداف وتدوين النقاط المهمة للموضوع الذي سيتحدث عنه، حيث أن الإعداد والتحضير المسبق للموضوع يساعد الملقى على أن يكون قريباً من أجزاء موضوع فيعرف كيف يبدأ وكيف ينتهي.

### - المهارة اللغوية:

وتعني تمتع الملقى بطلاقة لغوية مناسبة من حيث امتلاكه أكبر عدد من الكلمات المتعلقة بالموضوع ومعانيها ومترادفاتهما، وقدرته على استدعاء تلك الكلمات أثناء العرض بسهولة، مما يمكنه من إيصال المعلومات بفعالية إلى الجمهور المستهدف. كما يجب أن تشمل المهارة اللغوية القدرة على النطق الصحيح للكلمات والحروف وكذا المصطلحات العلمية العربية والأجنبية إذا لزم الأمر.

### - فن إيصال المعلومة:

وهي قدرة الملقى على إيصال المعلومة إلى الجمهور المستهدف بأقصر الطرق وباستخدام أسهل العبارات المناسبة التي تعبر عما يريد وذلك في الوقت المناسب دون استطراد أو إطباب.

### - الثقة بالنفس:

أي أن يتكلم بكل هدوء ويتحرك في المكان بطريقة طبيعية تلقائية دون تكلف.

### - الصدق:

ويشمل الصدق كل من الكلمات والمعلومات، فلا تتناقض الكلمات مع التصرفات ولا تتناقض المشاعر مع تعبيرات الوجه.

### - مراعاة الحضور:

ويقصد به مراعاة المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي للجمهور، أي مخاطبة الحضور على قدر عقولهم، فلا يستخدم لغة أعلى من مستواهم، ولا أدنى من مستواهم، كما لا يستخدم لغة غير لغتهم الأصلية، كما يجب أن تكون الأمثلة المطروحة متوافقة مع البيئة الثقافية للحضور ومناسبة للأعراف الاجتماعية لهم.

### - الاستماع الجيد:

ويقصد به أن يتمتع الملقى بمهارة الاستماع، فالمستمع الجيد هو ملقى جيد، كما أن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد، وهو دليل على رغبة الملقى في أن يلبي رغبات الجمهور وأن يعزز ثققتهم بأنفسهم بالإستماع إليهم.

### - الالتزام بما يقول

#### ❖ مواصفات العرض الفعال :-

- أن يشد انتباه الجمهور ويجذبهم من حيث الأداء والإعداد والمحتوى.
- أن يكون مبنيا على الحقائق والنظريات العلمية والإثباتات بما يتفق مع العقل.
- أن يكون منظما من حيث المحتوى وطبقا للتسلسل الطبيعي، وواضحا للجميع.
- أن يصحبه جو من المرح والمتعة، وذلك من خلال بعض الكلمات البسيطة أو النكات.
- يجيب على تساؤلات الجمهور بوضوح ويلبي احتياجاتهم.
- يتيح للحاضرين فرصة المشاركة بأرائهم وأفكارهم والمناقشة مع المحاضر.

#### ❖ اهم المحاور لتقييم العرض بعد انتهاءه :-

- ملائمة المحتوى للموضوع المعروض.
- شمولية الموضوع ووضوحه.
- وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.
- استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.
- تنوع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، اللقاء، المناقشة، الاستفسار.
- التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية في المناقشات.

#### ❖ انواع المقابلات الشخصية :-

- الاستشارة:  
وهي المقابلات التي تعقد مع بعض المتخصصين أو الخبراء في ميدان معين بهدف النصح والإرشاد حيال أمر أو موضوع معين.
- الترقية:  
وهي المقابلات التي تعقد بين المديرين وأحد الموظفين بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى إليهم، وترقيتهم إلى مراتب وظيفية أكثر تميزا.
- التوظيف:  
وهي المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال وطالبي التوظيف بهدف اختيار الموظفين الأكثر مناسبة للعمل وترشيحهم للعمل، وهي المقابلات الأكثر شهرة.
- التأديب:  
وهي المقابلات التي تعقد بين المديرين أو الرؤساء في العمل والموظفين الذين لم يصلوا إلى درجة الاداء المطلوب أو من ارتكبوا اخطاء في اعمالهم، وتهدف الى توجيه أو لفت نظر الموظف لسوء أدائه في العمل أو توقيع العقوبة عليه.
- مقابلة الفرز:  
وهي المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال والموظفين لتصنيفهم بناء على مواهبهم وقدراتهم وتوزيعهم على الاقسام والادارات بناء على قدرتهم على عمل معين داخل المؤسسة، وذلك كتوزيع الاعمال بينهم بناء على الخبرات والمؤهلات والقدرات الشخصية.

#### ❖ طرق إجراء المقابلات :-

- المقابلة الفردية:  
وهي التي تعقد وجها لوجه بين طالب الوظيفة وصاحب العمل فقط، وقد يكون صاحب العمل فردا واحدا أو مجموعة أفراد.
- المقابلة مع مجموعة أشخاص:  
وهي التي تتم مباشرة وجها لوجه بين صاحب العمل (فرد أو مجموعة) ومجموعة من الأشخاص الراغبين في التوظيف في نفس الوقت، وتتميز باختصار الوقت وسرعة الأداء.
- المقابلات الهاتفية:  
وهي التي تتم من خلال الهاتف بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وتتميز بسرعة الاداء، وعدم اشتراط توافر الطرفين في نفس المكان، وامكانية عقدها في أي وقت من اليوم.
- المقابلات عبر الانترنت:  
وهي المقابلات التي تتم من خلال شبكة الانترنت بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وهي تحمل نفس ميزات المقابلات الهاتفية بالإضافة الى امكانية الرؤية أثناء المقابلة.

#### ❖ اهداف المقابلات الشخصية :-

- تقييم مدى ملائمة الشخص المرشح للوظيفة.
- اختيار أفضل المرشحين المناسبين، والذي تتوفر فيه المؤهلات والقدرات المناسبة لشغل الوظيفة.
- حيث يتقدم غالبا للتوظيف أعداد أكبر من احتياج المؤسسات والشركات، الامر الذي يحتم على اصحاب الشركات والمؤسسات اختيار افضل المرشحين، وهو ما لا يتم الا من خلال المقابلات الشخصية.

#### ❖ نصائح للاستعداد للمقابلات الشخصية :-

##### قبل المقابلة :-

- الثقة بالنفس، والتأكيد على انك تمتلك المؤهلات المناسبة للوظيفة.
- ارتداء الملابس المناسبة.
- جمع المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة أو الشركة، وذلك من خلال الانترنت، الزيارة، الأصدقاء، التقارير.
- امنح نفسك الوقت الكافي للاستعداد.
- توجه إلى المقابلة بمفردك، دون اصطحاب آخرين.

##### اثناء المقابلة :-

- احرص على الوصول مبكرا قبل موعد المقابلة المحدد.
- اعط اسمك لموظف الاستقبال إذا كان موجودا، وتحديث معه بكل هدوء.
- ادخل الى غرفة المقابلة بثقة وهدوء.
- عرفهم بنفسك، وصافحهم بحرارة وأنت مبتسم بود.
- انظر مباشرة لعيون من يجري معك المقابلة.
- لا تستعجل في الرد على الأسئلة.
- اصغي باهتمام لكل ما يقال لتكون اجاباتك جيدة.
- انتبه لحركاتك ولا تتوتر.
- راقب لغتك الجسدية وحرص على أن تكون إيجابية مثل ابدأ المقابلة بمصافحة من تقابلهم من لجنة التوظيف

#### بعد المقابلة :-

- اشكر لجنة المقابلة وعبر لهم عن سعادتك بالمقابلة.
- ابدى رغبتك في العمل.
- استمر في البحث عن الوظيفة في أماكن أخرى، فاجتياز المقابلة لا يعني التوظيف.

#### ❖ محظورات المقابلات الشخصية :-

- الجلوس قبل دعوتك للجلوس.
- التفتيش على الطاولة والنظر الى الأوراق المفتوحة.
- الاساءة لأصحاب العمل السابقين وانتقادهم.
- التطوع بذكر نقاط ضعفك أو عيوبك الشخصية أو بعضها.

#### ❖ انواع الاسئلة المتوقعه في المقابلات :-

- السؤال المغلق: وهو السؤال الذي تكون الإجابة عليه بنعم او لا والهدف منه تأكيد معلومة بالسير الذاتية
- السؤال المفتوح: هو السؤال الذي ليس له إجابة محددة، بل إن اجابته تحتاج إلى توضيح وجهات نظر
- السؤال ذو الاختيارات الإيجابية: وهو الذي يطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة، ويهدف السؤال من وراء ذلك إلى معرفة شخصية المرشح من خلال اختياراته، هل هو تشاؤمي، أم طموح
- الأسئلة الافتراضية: وهي الأسئلة التي تصدر بهدف معرفة قدرة المرشح على التخيل في المستقبل أو التفكير خارج الصندوق

#### ❖ نصائح لكيفية الاجابه على الاسئله في المقابله الشخصية :-

- ركز واستمع للسؤال جيداً.
- أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء بالإجابة.
- في حال عدم وضوح السؤال فمن حقك أن تطلب إعادته.
- لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة. تجنب الإطالة والإسهاب.

## ❖ محتويات السيرة الذاتية وعلى ماذا تشمل (مهم) :-

### - محور المعلومات الشخصية:

- الاسم (ثلاثي أو رباعي) والجنسية والحالة الاجتماعية.
- عنوان المراسلة البريدي.
- طريقة التواصل السريعة: رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، رقم الجوال.
- تاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة، ومكان الميلاد.

### - الرؤية والأهداف: ويقصد بها الأهداف من الوظيفة والطموحات المستقبلية.

### - التعليم والمؤهلات العلمية:

- الدرجة العلمية، والتخصص.
- الكلية المتخرج منها.
- اسم الجامعة، مع ذكر الفرع إن وجد.
- تاريخ التخرج باليوم والشهر والسنة.
- المعدل والتقدير إذا كان جيد فأكثر.

### - الخبرات العملية: ويقصد بها الخبرات التي اكتسبتها من أعمالك السابقة، ويفضل ترتيبها مبتدئا بالأحدث:

- التاريخ ومدة العمل باليوم والشهر والسنة.
- مكان الوظيفة وجهتها والقطاع الذي تنتمي إليه.
- تعريف مبسط بالمنظمة ومهامها.
- اسم وهاتف المدير المباشر للوظيفة السابقة، للتواصل معه عند الحاجة.

### - الدورات التدريبية: وهي الدورات التدريبية التخصصية والعامة التي حصل عليها مبتدئا بالأحدث:

- اسم الشهادة أو الدورة.
- مدتها وتاريخها بالشهر والسنة.
- أهم المهارات التي تعلمتها من الدورة.
- مكان انعقادها، من حيث المقر والجهة المنفذة.

### - اللغات الأجنبية: حيث يجب كتابة اللغات الأجنبية التي تتقنها فعلا تحدثاً وكتابة.

### - الأعمال التطوعية:

- المشاركة في برامج محو الأمية.
- خدمات الحجاج والمعتمرين.
- حملة مكافحة التدخين.
- حملة التبرع بالدم.

### - الهوايات والاهتمامات الخاصة:

- القراءة والمطالعة، متابعة التطورات التكنولوجية، الخ.

### - المعرفين: وتشمل أسماء الأشخاص الذين يمكن لهم تقديم التزكيات أو التوصيات للآخرين، بشرط أن تكون

ممن عملت معهم من المسؤولين أو ممن قاموا بالتدريس لك، وهم مثل: أساتذتك في الجامعة، مديرك السابق، رؤسائك المباشرين.

## ❖ مهارات صياغة السيرة الذاتية (مهم) :-

### - التلخيص:

وذلك بعرض المعلومات الرئيسية دون الخوض في التفاصيل الدقيقة ودون إسهاب، فصاحب العمل ليس لديه الوقت الكثير لقراءة كل التفاصيل.

### - الوضوح:

وذلك من حيث اللغة والصياغة.

### - تجنب الاختصارات:

حيث يفضل عدم ذكر اختصار للكلمات إلا إذا كانت معروفة للجميع، مثل حرف (ت) كاختصار كلمة تليفون، وحرف (ج) اختصار كلمة جوال.

### - التركيز:

وذلك بتحديد وإبراز قدرتك على العمل المطلوب دون غيره.

### - الترتيب:

وذلك مبتدئاً بالأحدث تاريخياً، ووضع العناصر المشتركة سوياً.

### - الصدق:

ويقصد به صدق البيانات والمعلومات والخبرات المدونة، فلا تكتب شيئاً أنت لا تعرفه.

### - تفاصيل التواصل:

وذلك بكتابة أرقام التليفونات والعنوان البريدي والبريد الإلكتروني والمعرفين بوضوح وفي مكان بارز.

### - الذاتية:

ويقصد به أن تكتب سيرتك الذاتية بنفسك، فأنت أجدر الناس على معرفة خبراتك ومواهبك الشخصية.

## ❖ كيف تكتب سيرتك الذاتية:-

- لا تلجأ إلى أي شخص ليكتب لك سيرتك الذاتية

- حاول أن تكون السيرة الذاتية في صفحة واحدة كلما أمكن، وأن لا تزيد عن ثلاث صفحات.

- استخدم الورق الأبيض العادي ودون أي إطارات أو علامات مائية.

- استخدم الخط العادي وبحجم لا يقل عن 12 ولا يزيد عن 14 ، على أن تكون العناوين الرئيسية بالخط الثقيل.

- لا تستخدم ألوان مختلفة عند الكتابة.

- تأكد من خلو السيرة الذاتية من الأخطاء اللغوية والإملائية.

- استخدم بعض المصطلحات الفنية التي تدل على معرفتك وخبرتك في التخصص.

- حدث بياناتك كلما حدث تغيير لها بصفة مستمرة، واحتفظ بنسخة الكترونية معك دائماً.

## ❖ نماذج السيرة الذاتية -

### - General CV - النموذج العام

يستخدم هذا النموذج إذا كنت ممن لم يسبق لهم العمل أو عندما لا تهدف إلى عمل محدد بعينه. حيث تكون سيرتك الذاتية أقرب ما تكون إلى الاستعراض العام لمهاراتك ومؤهلاتك، وهذا النموذج يمكنك أن ترسله ذاته إلى أكثر من جهة كمرق ولا بأس في أن تستهل سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج بعبارة .

### - Cover Letter (لخطاب طلب التوظيف)

مبسطة تحاول تحديد المجال العام للعمل الذي ترغب القيام به، كأن تكتب على سبيل المثال: الهدف: العمل في السكرتارية أو في الإدارة، الهدف: العمل في البرمجة، الهدف: العمل في المبيعات.

### - Targeted CV - النموذج الموجه

يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد. ويجب عند كتابتك لسيرتك الذاتية وفق هذا النموذج أن تسلط الضوء فقط على مهاراتك ومؤهلاتك وخبرتك السابقة التي تلائم متطلبات ذلك العمل، وهو ما يتطلب منك دراية مسبقة وواضحة بتلك المتطلبات. وفي حال وجدت لديك الرغبة والقدرة على التقدم إلى أكثر من عمل لدى نفس الجهة أو لدى جهات أخرى مختلفة، فعليك في كل مرة أن تعيد وبشكل كامل صياغة سيرتك الذاتية بما يتلاءم ومتطلبات العمل الجديد. مع إرفاقها بخطاب طلب (Cover Letter). التوظيف

### - Chronological CV - النموذج الزمني

يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد وعندما يكون واضحًا في نص الإعلان أن السيرة الذاتية يجب أن تكتب طبقًا للإعلان، وتظهر سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تاريخ التدرج المهني في المجال المحدد بتقديم المعلومات بتسلسل زمني مبتدئا بالأحدث تاريخيا، وفي حال عدم احتواء إعلان العمل على طلب صريح لاعتماد هذا النموذج، فيمكنك أن تعتمد في الحالات التالية:

- مسيرة حياتك المهنية المستمرة في ذات المجال دون وجود انقطاعات تذكر.
- المراكز الوظيفية المهمة التي توليتها وازداد من خلالها حجم مسؤولياتك بشكل مستمر خلال تلك المسيرة.
- آخر المراكز التي توليتها هو أكثرها أهمية.

### - Functional CV - النموذج الوظيفي

يستخدم هذا النموذج لكي تبرز في بداية سيرتك الذاتية إنجازاتك ومهاراتك ومؤهلاتك بما يتلاءم مع متطلبات العمل الذي ترغب التقدم إليه. وبما أن سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تغفل التسلسل الزمني لمسيرة حياتك المهنية مؤكدة على أهمية ما حققته بغض النظر عن المكان والتاريخ، فيمكنك اعتمادها في الحالات التالية:

- التقدم لأول مرة للحصول على عمل.
- عدم الرغبة في التصريح عن عمرك.
- حدوث أهم إنجازاتك قبل عدة سنوات مضت.
- وجود انقطاعات طويلة في مسيرة حياتك المهنية.
- تغيير اتجاهاتك المهنية.

مراجعة شاملة لكل الوحدة

، انه هذا اجتهاد شخصي  
وليس مقرر من الاستاذة  
وليس الا لتسهيل عملية  
المذاكرة

امتحان المتروك

# 1Ch-COMM

التعلم المدمج او التعليم الممزوج (Blended Learning) : قائم على توظيف اسلوب التعليم الالكتروني وما به من فوائد و مميزات وتفاعلات مع نظام التعليم التقليدي ,ويهدف لتلافي عيوبها.

نظام البلاك بورد : نظام معلومات لإدارة التعليم ومتابعة الطلبة ومراقبة كفاءة العملية التعليمية في المؤسسة التعليمية.

دعم الدخول الموحد : يدعمك في حال واجهتك مشكلة في البريد الالكتروني الجامعي فقط .

نظام الدعم : يدعمك في حال واجهتك اي مشكلة في الموقع ماعدا مشاكل البريد الالكتروني الجامعي.

المقررات My Courses : هي المواد التي سيدرسها الطالب خلال الفصل الدراسي.

الاعلانات Announcement : تظهر للطالب من خلال ادارة الجامعة، وتستخدم للترحيب بالطلاب واخبارهم عن الاحداث والتغيرات والتعديلات التي تطرأ في الجامعة او المقرر الدراسي وعلى الطالب ان يتابعها باستمرار.

التقويم Calender : يتيح لك اداة التقويم امكانية مجمعة لجميع المقررات الدراسية او المنتديات ويمكن اضافة الاحداث الشخصية الخاصة بالمستخدم ، وتكون امكانية العرض حسب اليوم او الاسبوع او الشهر او السنة ،ويمكن عرض الاحداث القادمة والماضية وتنظيمها حسب فئات .

درجات الطالب My Grades : امكانية عرض درجاتك في جميع المقررات التي قمت بتسجيلها خلال الفصل الدراسي

البريد الالكتروني Official Email : يتيح لك ارسال بريد الكتروني الي الاشخاص المسجلين معك بالمقرر الدراسي من داخل النظام وليس من خارجه . ويمكن ارساله الى مستخدمين فرديين او الى مجموعة من المستخدمين .

دليل المستخدم User Directory : تستطيع البحث والحصول على المستخدمين الذين اختاروا اظهار اسمهم في دليل المستخدم .

الواجهة الرئيسية للمقرر: يستطيع الطالب الوصول لكل ما يخص المقرر منها .

معلومات المدرس Instructor information : هي كل المعلومات التي يتيحها المدرس لطلابه ليتمكنوا من التواصل معه مثل البريد الالكتروني ، رقم الجوال ، الساعات المكتبية وغيرها .

الخطة الدراسية Syllabus : من خلاله يستطيع الطالب معرفة تقسيم الوحدات الدراسية والمواضيع على مدار تلفصل الدراسي بالإضافة لإطلاعه على الاعمال والواجبات ومواعيد الاختبارات المطلوبة .

محتوى المقرر الدراسي **Curse Content**: يستطيع الطالب من خلاله الوصول لجميع الوحدات الدراسية في الفصل الدراسي .

لوحة المناقشات **Discussion Board** : هي اداة لتبادل الافكار والاراء حول مواضيع المقررات الدراسية .

المدونات **Blogs**: هي مجلة شخصية معدة للطلاب يتم تحديثها بشكل مستمر ، كل مدونة تحتوي على نصوص ويمكن ان تحتوي ايضا على صور وراوبط ووسائط متعددة . وتشجع المدونات الطلاب على التعبير عن افكارهم . وهي وسيلة لتبادل المعلومات والخبرات .

الويكي **Wiki**: اداة تسمح للمعلمين والمجموعات للتعاون في تطوير المحتوى التعليمي ، ويسمح بالوصول والمشاركة لجميع الاعضاء وكل مجموعة يمكن ان تكون لديها ويكي محدد لمشاريع المجموعة.

اليوميات **Journal**: اداة للتعبير عن الاراء الشخصية تتيح للطلاب امكانية نشر ارائهم الشخصية حول المقرر الدراسي او مناقشة مواد المقرر الدراسي وتحليله.

جدول المصطلحات **Glossary**: اداة يستخدمها الطالب للوصول الى معاني المفردات العلمية التي يستخدمها المعلم في محتوى المقرر الدراسي والتي يتم اضافتها من قبل المعلم نفسه .

الفصول الافتراضية **Virtual Classes**: وسيلة من الوسائل الرئيسية في تقديم المحاضرات على الانترنت، وهي فصول دراسية ذكية تتوفر فيها العناصر الاساسية التي يحتاجها كل من المعلم والطالب مثل الحوار الصوتي والمحادثة النصية وعرض المحتوى والشرح على السبورة بأدوات تفاعلية وتكوين مجموعات اثناء المحاضرة الافتراضية.

**Blackboard IM** : هو الحل الأكاديمي الذي يركز على التعاون لتعزيز التعلم من خلال العمل الجماعي ومن الحلول **Blackboard IM** خلال المساعدة الأكاديمية والإدارية. وأحد الاختلافات الرئيسية بين الأخرى هي أنه يتزامن مع عملية الالتحاق للمقررات داخل المؤسسة، هذا يعني أن الطلاب والمعلمين والمسجلين في نفس الدورة الدراسية. ويشمل **Blackboard IM** يرتبطون تلقائيا مع مستخدمي أيضا ميزات متقدمة مثل دردشة الفيديو، وتقاسم الشاشة، ولوحة بيضاء، والتي **Blackboard IM** تسمح للجميع في المؤسسة للتعاون والتواصل بسرعة.

❖ ماهي وظيفة كل من :-

- أنظمة التعليم الإلكتروني (LMS) :

تنمية مهارات التواصل الإلكتروني فهي تربط بين الفرد وبين العالم والمحيط به وتمكنك من التواصل عبر الانترنت  
بشئى الوسائل

- نظام البلاك بورد :

يتيح هذا النظام فرص لتواصل الطلبة مع المقرر الدراسي الخارج قاعة المحاضرات , ولديه ادوات متنوعة  
لإطلاع على محتوى المادة التعليمية للمقرر والتفاعل معها ومع استاذ المقرر وبقية الطلبة المسجلين بالمقرر  
بطرق ميسره وبوسائل الالكترونية متنوعة

## ● في ما يخص البلاك بورد ●

❖ خطوات دخول البلاك بورد BB :-

‡ - ادخل اسم المستخدم وكلمة المرور < دخول > الذهاب الى خدمات الطلبة < بلاك بورد BB  
( يجب الدخول بالنظام الموحد للجامعة السعودية الالكترونية )

❖ عند رفض الدخول لنظام البلاك بورد ماذا افعل :-

- تأكد من ان لغة الكتابة انجليزية
- تحديث المتصفح لآخر نسخة

❖ عند نسيان كلمة المرور والنقر على "نسيت كلمة المرور" ماهي البيانات التي يجب ادخالها في الشاشة :-

- الرقم الاكاديمي الخاص بك بدون حرف S
- رقم السجل المدني او الإقامة
- رقم الجوال بالصيغة الدولية

❖ خطوات مراسلة دعم الدخول الموحد :-

‡ - الدخول لموقع الجامعة < خدمات الطلبة > دعم الدخول الموحد < كتابة الاسم, البريد الالكتروني, الهاتف , المشكلة > ارسال

❖ خطوات مراسلة الدعم الفني للمشاكل التقنية (نظام الدعم):-

‡ - الدخول لموقع الجامعة < خدمات الطلبة > نظام الدعم < الاسئلة الشائعة FAQ > حادثة جديدة ,كتابة تفاصيل الحادثة < ارسال

❖ ماهي الامور التي ممكن مشاهدتها في "الاسئلة الشائعة" FAQ:-

- كيفية تقديم حادثة جديدة
- كيفية تقديم طلب جديد
- كيفية تقديم طلب صيانة
- كيفية تقديم طلب اخلاء طرف

❖ ماهي عناصر الواجهة الرئيسية للBB:-

- المقررات
- الاعلانات
- الادوات

❖ ماهي اقسام الاعلانات :-

- 1- القسم العام : يظهر في الصفحة الرئيسية الى جميع الطلاب والطالبات ، ويتم عن طريق ادارة الجامعة او ادارة القسم
- 2- القسم الخاص : يظهر في الصفحة الخاصة بالمقرر الدراسي وينشئونها عضو هيئة التدريس الى الطلاب

❖ عرض الاعلانات العامة :-

- ‡ - انقر على تبويبه الجامعة < يظهر مربع رسائل الاعلان في الجهة اليسرى
- ‡ - او من قائمة الادوات < رسائل الاعلان كافة

❖ عرض الاعلانات الخاصة :-

- ‡ - في قائمة المقررات الدراسية < اضغط على الاعلانات

❖ ماهي عناصر "الادوات" :-

- Personal Information
- Announcements
- Calendar
- My Grades
- Send email
- User Directory
- Goals

❖ الامور التي يمكن التحكم بها في " Personal Information" :-

- Edit Personal Information : لتأكد من المعلومات الشخصية (الاسم ,البريد الإلكتروني ,الهاتف )
- Personal My Settings : تخصيص الاعدادات الخاصة بالطالب
- Change Personal Settings : اعدادات التحكم بلغة النظام والتقويم وغيرها
- Set Privacy Option : تعيين خيارات الخصوصية من اختيار المعلومات الشخصية المطلوب اتاحتها

❖ ماهي طرق الوصول للتقويم مع الامثلة :-

### 1- من الصفحة الرئيسية :

عرض كل العناصر الموجودة في التقويم الخاص بك وتتوفر لديك خيارات اضافة الاحداث الشخصية وتعديلها  
مثال : ملاحظتك وأحداثك الخاصة ، ادخالات كل المقررات الدراسية التي قمت بالتسجيل فيها ، احداث على مستوى الجامعة

### 2- من خلال المقرر :

تظهر لك فقط عناصر التقويم التي تتعلق بالمقرر الخاص بك  
مثال : تواريخ الاختبارات القادمة او تواريخ استحقاق الواجبات

❖ ماهي طرق فتح التقويم Calendar :-

### 1- الطريقة الاولى :

✚ انقر فوق علامة التبويب "Saudi Electronic University" < اختر المقرر من قائمة المقررات الدراسية < ادوات من داخل قائمة المقرر < تقويم

### 2- الطريقة الثانية :

✚ في رأس الصفحة < انقر السهم بجانب اسمك < اختر رمز تقويم من القائمة العامة التي ستظهر

❖ كيفية انشاء حدث شخصي :-

✚ في صفحة التقويم < انقر فوق (+) انشاء حدث شخصي < اسم الحدث < اكتب الوصف < تحديد الوقت والتكرار < حفظ

❖ كيفية الاطلاع على درجات الطالب My Grades :-

✚ قائمة الادوات < My grades < بعد الدخول ستجد جميع المقررات التي تدرسها خلال الفصل الدراسي < اختر المقرر الذي تريد الاطلاع على درجاته

❖ كيفية ارسال بريد الكتروني :-

### 1- الطريقة الاولى :

✚ تحت قائمة ادوات في الصفحة الرئيسية للجامعة < انقر ارسال البريد الالكتروني < اختر المقرر الدراسي المراد ارسال بريد الكتروني للمستخدمين المشتركين به < حدد نوع المستخدمين الذين تريد ارسال بريد الكتروني اليهم

### 2- الطريقة الثانية :

✚ بعد دخول المقرر الدراسي < ادوات < اختر ارسال بريد الكتروني < حدد نوع المستخدمين الذين تريد ارسال بريد اليهم

### 3- الطريقة الثانية :

✚ الدخول لموقع الجامعة بالنظام الموحد < ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور < خدمة الطلبة < اختر بريد الكتروني

|| عند تلقيك رسالة بريد الكتروني او ارسالها فانه البلاك بورد لا يحتفظ باي سجلات لتك الرسائل ، وستظهر في البريد الالكتروني المرسل في صندوق الوارد الخاص بك على بريدك الخاص ||

❖ انواع المرسل اليهم في البريد الالكتروني :-

### 1- كافة المستخدمين

### 2- كافة المجموعات

### 3- كافة مستخدمي استاذ

### 4- كافة مستخدمي طالب

### 5- كافة مستخدمي مراقب

❖ ماهي برامج المايكروسوفت الموجوده في البريد الالكتروني وكيفية الدخول لها :-

## Word , Excel ,Powerpoint

‡- من خلال الزر الموجود على يسار الشاشة < اختيار البرنامج الذي يناسبك

❖ كيفية البحث عن مستخدم وكيفية اظهار البيانات :-

‡ - للبحث عن مستخدم : انقر على **User directory** < ستظهر لك شاشة من خلالها تبحث عن المستخدم اذا قام باظهار بياناته

‡ لاظهار بياناتك في دليل المستخدم : انقر على **Edit my privacy options** < ثم قم بوضع

علامة بجانب **list my information in the user directory**

❖ عناصر الواجهة لرنيسية للمقرر:-

- 1- معلومات المدرس **Instructor information**
- 2- الاعلانات الخاصة بالمقرر الدراسي **Announcement**
- 3- الخطة الدراسية **Syllabus**
- 4- محتوى المقرر الدراسي **Curse Content**
- 5- ادوات البلاك بورد **Tools**

❖ ادوات البلاك بورد – **Black Board Tools** :-

- لوحة المناقشات
- المجموعات
- المدونات
- اليوميات
- ويكي **Wiki**
- جدول المصطلحات
- التنبهات

❖ كيفية انشاء حدث شخصي :-

‡- من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < اختر المقرر الدراسي < ادوات < لوحة المناقشات ( في بعض المقررات ستجد المناقشات على قائمة المقرر )

❖ كيفية انشاء رسائل ( مناقشات ) او الرد على المناقشة الموجوده :-

‡- انقر على انشاء سلسلة رسائل < اكتب عنوان للرسالة والنص ،يمكنك ارفاق واحد او اكثر < ارسال

( يمكنك حفظ الرسالة كمسودة لتحريرها وإضافة الروابط والمرفقات ونشرها لاحقا او يمكن حذفها )

( بعد انشاء الرسالة يمكن للمشاركين بعد دخولهم الرد عليها )

### ❖ خصائص المجموعات Groups:-

- يستطيع استاذ المادة انشاء مجموعات من الطلاب ضمن المقرر الدراسي.
- تتكون المجموعة عادة من عدد اقل من الطلاب في المقرر الدراسي ،مثل المجموعات الدراسية ومجموعات المشروعات.
- يمكن لكل مجموعة من مجموعات المقررات الدراسية منطقة خاصة للتعاون في المقرر الدراسي .
- يمكن لأستاذك توفير أدوات الاتصال والتعاون والتي يمكن فقط لأعضاء المجموعة الوصول إليها مثل منطقة تبادل الملفات الخاصة ، ولوحة مناقشة المجموعة ، ويوميات المجموعة .
- يمكن للمعلم تسجيلك في مجموعة محده او يسمح لك بتحديد المجموعة التي ترغب في الانضمام إليها.

### ❖ كيفية الدخول للمجموعة :-

‡- من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < أدوات < المجموعات

### ❖ كيفية انشاء مجموعة :-

‡- في صفحة المجموعات < انقر انشاء مجموعة < اكتب اسم المجموعة < اكتب وصف للمجموعة < حدد العناصر < ارسال

### ❖ كيفية الدخول على المدونة :-

‡- من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < أدوات < المدونات

### ❖ انواع المدونات مع شرحهم :-

#### - مدونات المقرر الدراسي:

يمكن لجميع المستخدمين نشر ادخالات في المدونة . كما يمكن لجميع المستخدمين المسجلين نش تعليقات على ادخالات المدونة .

#### - مدونات الافراد :

يمكن لمالك المدونة فقط ارسال ادخالات المدونة . ويمكن لجميع المستخدمين الاخرين المسجلين في المقرر الدراسي عرض التعليقات وإضافتها .

#### - مدونات المجموعات :

إذا قام المعلم بتمكين اداة المدونة للمجموعة فسوف يستطيع جميع اعضاء المجموعة نشر ادخالات المدونة والتعليق على ادخالات المدونة . كما يمكن لاي عضو من اعضاء " المقرر الدراسي عرض " مدونات المجموعة " ، ولكن يمكنه اضافة تعليقات فقط .

### ❖ كيفية ادخال مدونة :-

‡- من صفحة المدونات < حدد عنوان المدونة < اكتب النص وبإمكانك تنسيقه < ملفات ادخال المدونة < ارسال او حفظ كمسوده

### ❖ كيفية الوصول الى الويكي Wiki :-

‡ من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < wiki

### ❖ كيفية انشاء صفحة ويكي والتعليق عليها :-

‡ للمشاركة انقر على الموضوع الذي تريد المشاركة به

‡ - انشاء صفحة ويكي < ادخل العنوان < تحرير محتوى الويكي < ارسال

### ❖ كيفية الوصول الى اليوميات والتعليق عليها :-

‡ من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < اليوميات

‡ - انقر على زر تعليق في الاسفل < اكتب تعليقك في مربع النص < اضافة

### ❖ كيفية الوصول الى جدول المصطلحات Glossary :-

‡ من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < جدول المصطلحات

### ❖ كيفية الوصول الى الفصول الافتراضية Virtual Classes :-

‡ من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < Blackboard Collaborate

( تحميل Blackboard Collaborate Launcher عند دخولك للمرة الاولى فقط وسيظهر رابط التحميل قبل الدخول للفصل الافتراضي )

### ❖ كيفية الوصول الى الفصول الافتراضية المسجلة Recording Classes :-

‡ نضغط على Courses < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < Blackboard Collaborate < نبحت عن التسجيل بتحديد

تاريخ البدء ونهاية التسجيل < Go

### ❖ كيفية تحميل وتثبيت Blackboard IM :-

‡ من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < Blackboard IM < تحميل < ادخال البيانات المطلوبة

❖ كيفية تسجيل الدخول الى Blackboard IM:-

‡ ادخل المعرف Blackboard IM ID < ادخل كلمة المرور Blackboard IM password < تسجيل دخول

❖ عند نسيان كلمة مرور Blackboard IM:-

‡ اضغط على **Forgot Your Blackboard IM ID or Password** < ستفتح لك صفحة لنموذج استرداد المعلومات الخاصة بك < بعد ذلك سيتم إرسال رسالة إلكترونية إلى البريد الإلكتروني الذي سجلته أثناء إنشاء حساب.

❖ عناصر واجهة Blackboard IM:-

1- عناصر الجزء العلوي

- شريط القوائم
- شريط المعلومات
- تبويب جهات الاتصال

2- عناصر الجزء السفلي

- زر بدء الدردشة
- دعوة لمكالمة صوتية
- دعوة لمكالمة فيديو

## مراجعة شاملة لكل الوحدة

، انه هذا اجتهاد شخصي  
وليس مقرر من الأستاذة  
وليس الا لتسهيل عملية  
المذاكرة

## امتحان المتروك

# 2Ch-COMM

### تعريف للاتصال :

- محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الاجيال اذ يتم من خلاله تبادل الافكار والمعلومات والاحاسيس من فرد الى اخر.
- اثبتت بعض الدراسات ان 85% من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية وله دور اساسي في بقاء واستمرار العلاقات الانسانية و 15 % فقط يعتمد على المهارات والكفاءة العلمية والعملية.
- هو عملية التعبير والتفاعل مع الاخرين من خلال استخدام الرموز المختلفة .
- عملية تفاعل بين طرفين او اكثر يتم من خلالها تبادل المعلومات ( الافكار والمعاني و الآراء و الصور و الرموز و الاحاسيس والمشاعر ) لت تحقيق هدف معين باستخدام اساليب معقدة ومناسبة للطرفين.
- تعريف الجمعية الامريكية للتدريب للاتصالات التنظيمية: هو عملية تبادل للأفكار والمعلومات من اجل ايجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الانسانية في المنظمة.
- أنشطة عقلية: حيث ان الإتصال الانساني ليس فعلا آليا بل هو ناتج عن نشاط عقلي ذهني يتم فيه استثمار المعلومات وإعادة تشكيلها بالصورة المطلوبة لتوضيح المعنى المقصود والمناسب للطرف الآخر.
- أنشطة نفسية: اذ ان الجانب النفسي مهم في عملية الاتصال ، وبناء على الحالة النفسية للطرف الاول تخرج الرسالة بشكل معين ويتم فهمها من الطرف الثاني بناء على حالته النفسية ايضا
- أنشطة ثقافية: حيث يتم استخدام لغة معينة خلال عملية التواصل ، وتعد اللغة جزء لا يتجزأ من ثقافة الإنسان .كما أن الثقافات المختلفة للأفراد تؤثر في فهمهم لمعاني الكلمات والإشارات والإيماءات التي تصدر من الأفراد.
- أنشطة اجتماعية : حيث لا يمكن ان يحدث الإتصال الفعال بمعزل عن البيئة الاجتماعية لاطراف عملية الإتصال، ومراعاة للمناخ الذي يتم فيه الإتصال، فبيئة الإتصال في المحاضرة غير في المنزل المقصود والمناسب للطرف الاخر.
- أنشطة سلوكية: وهي ما ينتج عن الفرد من سلوك قبل وأثناء وبعد عملية التواصل مع الآخرين من سلوكيات في البيئة الاجتماعية ، فسلوك الفرد في قاعة الافراح من ابتسامات وحركات وتعبيرات غير سلوكية في قاعة العزاء.
- الهدف: ويقصد به الغرض من عملية الإتصال، إذ لا يعقل ان تقوم علاقة تواصلية بين طرفين بلا هدف.
- المرسل: وهو الفرد مصدر الرسالة والذي يرغب في التأثير على الآخر ( فرد او مجموعة ) بإنشاء رسالة ونقلها اليه ليشركه في أفكاره واتجاهاته، ويعد المرسل المحور الرئيسي في عملية الاتصال.

**الرسالة:** هي الأفكار والمفاهيم والمعلومات والمشاعر والاحاسيس والإيماءات ونبرة الصوت، بالإضافة الى الإنطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الإتصال.

**التشويش:** هو كل العوامل التي قد تؤثر على المعزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل.

**وسيلة الاتصال:** هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة الإتصال المناسبة مؤشرا مهما لنجاح عملية الإتصال وتحقيق أهدافها.

**المستقبل:** وهو من يستقبل الرسالة من المرسل وهو المعنى بالرسالة ، والذي يقوم بفك رموزها وتحليلها وتفسيرها ، وترجمتها إلى معانيها التي يقصدها المرسل.

**التغذية الراجعة:** ويقصد بها رد الفعل الفوري من المستقبل على الرسالة الإتصالية ، وهي ما ينتظره المرسل من المستقبل أثناء الرسالة الإتصالية ، وتشير إلى مدى نجاح عملية الإتصال في تحقيق أهدافها.

**الاستجابة:** وهي السلوك الذي يتخذه المستقبل بعد وصول الرسالة اليه ، أو هي ما يقرر المستقبل فعله تجاه الرسالة سواء كان ايجابا أم سلبا ، وعلى ذلك فإن الحد الأعلى للاستجابة هو ان يقوم المستقبل بفعل ما يهدف اليه المرسل ، والحد الأدنى للاستجابة هو تجاهل المستقبل للرسالة.

**البيئة الاتصال:** هي الوسط الذي تتم في محيطه عملية الإتصال بكل ظروفه وعناصره ، وما به من مشوشات تعرقل عملية الإتصال .

**البيئة المادية:** وتشمل الظروف المادية المحيطة بعناصر الإتصال مثل الحرارة والضوء.

**البيئة الثقافية:** وتشمل كل ما يتعلق بعموميات الثقافة وهي العناصر الثقافية والسلوكيات المتمثلة في العادات والتقاليد السائدة والمستقرة في المجتمع.

**البيئة الاجتماعية:** وتشمل نظم التعامل مع الأفراد والجماعات المختلفة ونسبة التعليم والأمية.

**البيئة الجغرافية:** وتمثل في التضاريس والمناخ الذي يتميز به مكان الإتصال ، فالبيئة الجبلية تختلف عن البيئة الساحلية ، والبيئة الصحراوية تختلف عن البيئة الممطرة.

**البيئة الداخلية:** وهي الحالة النفسية التي يتواجد فيها الفرد أثناء عملية الإتصال كالانفعال والهدوء والإجهاد والراحة.

**الاتصال الذاتي:** هو الإتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الإتصال استخداماً في حياتنا اليومية .حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه ، وهو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلد، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع.

**الحديث مع الذات:** يستخدم مع كل الأفراد، سواء بصورته الإيجابية أو السلبية، ويكون في كل الاوقات والأماكن والظروف، حيث يبني على المصارحة الشخصية مع النفس.

**مراجعة الذات:** حيث يقوم الفرد بمراجعة كلماته وأدائه ومواقفه وخطئه، وذلك كنوع من أنواع التغذية الراجعة، من أجل التعديل أو الإحجام أو الاستمرار ،وقد تاخذ مراجعة الذات صورة سلبية او ايجابية.

**لوم الذات:** هو الصورة السلبية لمراجعة الذات، ويهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، فإذا قام الشخص بأداء سلوك معين بدأ بتأنيب ذاته عما بدر منها من تصرفات وسلوكيات، الامر الذي يترك الأثر السلبي في نفس الشخص يؤدي به إلى الاحجام عن مداومة التواصل مع الآخرين.

**نقد الذات:** هو الصورة الايجابية لمراجعة الذات، ويهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد ذاته أثناء وبعد القيام بعمل معين، وذلك من أجل تلافي الأخطاء وتعزيز الإيجابيات، مما يؤثر إيجاباً في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.

**تعزيز الذات:** ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته بعد قيامه بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، مما يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.

**تقدير الذات:** يهدف إلى احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته، ويعتقد بأنها ذات قيمة ويجب تقديرها، ويشعر في داخله بأنه يستطيع إنجاز أعمال ذات قيمة، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته.

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

**الاتصال الجمعي:** يحدث الإتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد (مستمعين) مستقبلين (من خلال الخطب أو اللقاءات العامة).

**الاتصال الجماهيري:** هو الإتصال الذي يكون موجها لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال، حيث لا يمكن اتمام عملية الإتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة، لذا فإن المرسل لا يستطيع معرفة جميع المستقبلين بينما يستطيع جميع المستقبلين معرفة المرسل.

**الاتصال الثقافي:** هو الإتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة، بل من ثقافات مختلفة، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات

**الذكاء اللغوي:** ويقصد به القدرة على استخدام الكلمات والعبارات والمصطلحات بمهارة والتعبير عن الأفكار بطلاقة.

**الذكاء الذاتي:** يقصد به قدرة الشخص على معرفة ذاته والتواصل معها ومعرفة سلبياتها وإيجابياتها وقدراتها بكل وضوح.

**الذكاء الاجتماعي:** ويعني قدرة الفرد على فهم الآخرين والتفاعل معهم والتأثير فيهم.

**الذكاء العاطفي:** ويعني قدرة الفرد على التعاطف مع الآخرين والشعور بالتفؤل، وتنظيم حالته النفسية، وتجنب وقوع الألم، ومنع الآلام النفسية من تعطيل قدرته على العمل أو التفكير.

**الذكاء الفكاهي:** ويعني قدرة الفرد على صناعة المفارقات المضحكة وسردها، وتحويل المواقف المحرجة إلى مواقف مضحكة.

**المعوقات الشخصية:** وهي المعوقات التي تتعلق بأطراف العملية الإتصالية وتتأثر غالباً بالخبرة والشخصية والثقافة والمعتقدات.

**المعوقات المادية:** هي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المادية المكونة لعملية الإتصال، كالوسيلة والرسالة والبيئة الإتصالية.

**المعوقات المعنوية:** هي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المعنوية المكونة لعملية الإتصال.

#### ❖ ماهي اهمية الاتصال :-

- قناة فعالة للتخاطب والحوار بين المجتمعات والأفراد.
- قناة مهمة لأداء العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة.
- العمود الفقري للعملية التعليمية والبحثية.
- وسيلة فعالة للتنسيق بين الأنشطة والمهام الإدارية في مختلف المؤسسات.
- أداة ضرورية لتحقيق الأهداف الشخصية للإنسان.

#### ❖ ماهي النشاطات المستخدمة خلال عملية الاتصال:-

- عقلية
- سلوكية
- اجتماعية
- ثقافية
- نفسية

#### ❖ العناصر الاساسية لدائرة الاتصال ( مكونات الاتصال ):-

- الهدف
- المرسل
- الرسالة
- التشويش
- وسيلة الاتصال
- المستقبل
- التغذية الراجعة
- الاستجابة
- بيئة الاتصال

#### ❖ ماهي عوامل التشويش مع ذكر امثلة:-

- عوامل خارجية : مثل اصوات السيارات والتلفاز والروائح الكريهة وحرارة الجو.
- عوامل داخلية : وهذه تشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل والتي قد تسبب في تشويش الرسالة وتغيير المعنى

#### ❖ ما الذي تشمل عليه بيئة الاتصال :-

- البيئة المادية
- البيئة الثقافية
- البيئة الاجتماعية
- البيئة الجغرافية
- البيئة الداخلية

#### ❖ انواع الاتصال :-

- الاتصال الذاتي
- الاتصال الشخصي
- الاتصال الجمعي
- الاتصال الجماهيري
- الاتصال الثقافي

#### ❖ طرق الاتصال مع الذات :-

- الحديث مع الذات.
- مراجعة الذات:-
- وينقسم الى : لوم الذات ، نقد الذات ، تعزيز الذات ، تقدير الذات.

#### ❖ مميزات الاتصال الذاتي :-

- وحدة طرفي الإتصال: فالمرسل هو نفسه المستقبل وهو الشخص ذاته.
- وسيلة الإتصال الرئيسية هي العقل.
- الصدق: حيث لا يوجد مجال للشك في محتوى الرسالة الإتصالية لأن مستقبل الرسالة هو نفسه مرسلها.
- الإيجابية: حيث يميل الشخص دائما إلى التخلص من عيوبه والظهور بأفضل صورة ممكنة مما يؤدي إلى تطوير اداء الفرد بصفة مستمرة.
- الموضوعية : حيث يتم الحديث مع الذات بكل موضوعية ودون تحيز، فلا مجال للمداراه ولا داعي لاختفاء الحقيقة عن الذات.
- قلة التشويش: حيث تكون حواس الشخص نفسها هي وسيلة الارسال والاستقبال للرسالة الإتصالية.
- آنية التغذية الراجعة: حيث تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت لارسال الرسالة وبالتالي يتم تعديل الرسالة بصورة فورية.

#### ❖ انواع الاتصال الشخصي :-

- الاتصال الثنائي : حيث يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت.
- الاتصال من خلال المجموعات: وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الاسرة أو مجموعة الاصدقاء.

#### ❖ مميزات الاتصال الشخصي :-

- فورية الاستجابة بين كل من المرسل والمستقبل.
- السير في اتجاهين، من المرسل إلى المستقبل والعكس.
- المرونة، تعديل الرسائل وتصحيحها من خلال التغذية الراجعة الفورية.
- الإيجابية، حيث يحرص كل من الطرفين على الاستجابة لرسالة الآخر.
- غير محكم البناء، حيث لا توجد قواعد تحكمه، وبالتالي يصعب تكرارها بنفس المواصفات.
- زيادة الثقة بين طرفي الإتصال المتقابلين وجها لوجه، ومضاعفة أثر عملية الإتصال.

#### ❖ مميزات الإتصال الجمعي :-

- و تلقائية الإتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية.
- وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.
- امكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم.
- انخفاض تكلفة الإتصال بالمقارنة بالوسائل الأخرى.
- يكون غالبا في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبلين.
- قد يستخدم فيه وسائل عرض الكترونية لتسهيل عملية الإتصال.
- امكانية التفاعل محدودة بالمقارنة بالإتصال الشخصي.

#### ❖ مميزات الإتصال الجماهيري :-

- **التنظيم**، حيث يكون الإتصال الجماهيري معد مسبقا ومنظما بطريقة مدروسة وجيدة، وذلك ناتج عن الصفة الرسمية التي يتمتع بها من خلال منظمات رسمية ذات الصفة الشرعية.
- **قوة التأثير**، حيث يكون تأثيره كبيرا على الأفراد لما يتمتع به من دقة وجودة في الاداء.
- **استخدام التكنولوجيا**، حيث يعتمد الإتصال الجماهيري على استخدام التكنولوجيا الحديثة ليستطيع الوصول إلى معظم الجماهير الكبيرة في نفس الوقت.
- **تنوع الرسالة**، حيث تتنوع الرسالة الإتصالية لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية والمهنية المختلفة، فتتنوع الرسالة الإتصالية بين الرسالة الترفيهية والعلمية والتنقيفية والاجتماعية والابحاربية والرياضية.
- **الجذب والتشويق**، حيث يتم اعداد الرسالة الإتصالية بشكل جذاب ومشوق للجمهور المستهدف من خلال استخدام الصور والالوان والحركات والمؤثرات الصوتية والالفاظ المناسبة وعناصر الإتصال الرمزية المختلفة.

#### ❖ اشكال الإتصال الثقافي :-

- **من حيث العدد** :
  - فردى** : حيث يكون بين فردين من ثقافتين مختلفتين.
  - جمعى** : حيث يكون بين مجموعتين من الأفراد كل منهما من ثقافة مختلفة عن الأخرى.
  - جماهيرى** : ويتم من خلال متابعة فرد من ثقافة معينة لوسائل الاعلام من ثقافة أخرى.
- **من حيث الكيفية** :
  - مباشر** : وذلك من خلال التعامل وجها لوجه بين فردين أو مجموعة من الأفراد من ثقافات مختلفة، وذلك كما يحدث عند السفر إلى دول أخرى، أو مقابلة السائحين، أو ما يحدث في البلدان التي بها تنوع عرقي.
  - غير مباشر** : ويتم باستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة دون الانتقال إلى أماكن أخرى، وذلك كما يحدث من خلال متابعة الاذاعات الاجنبية والقنوات التلفزيونية الأخرى، أو من خلال أجهزة الحاسوب واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

#### ❖ مميزات الإتصال الثقافي :-

- **التنوع**، حيث يؤدي تنوع الثقافات والبيئات إلى تنوع المهارات والأفكار والمعلومات لطرفي عملية الإتصال.
- **الإثراء**، وذلك من خلال تبادل وإضافة معلومات جديدة لكل من طرفي الإتصال.
- **التلقائية**، حيث تقل فيه الصفة الرسمية.
- **اتساع الحدود**، حيث لا يعترف الإتصال الثقافي بحدود مكانية ولا حدود زمانية معينة، فهو يتم بين كل الثقافات ويتم في كل الاوقات دون قيود

## ❖ خصائص الاتصال :-

### - الاتصال عملية مستمرة غير منتهية :

يتضمن الإتصال مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الإتصال، والتي ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة، فهذه الأنشطة مستمرة مع بقاء الإنسان في الحياة .

### - الاتصال عملية رمزية:

حيث يقوم الإتصال أساسا على إخراج الأفكار والآراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل إلى المستقبل بنفس المعنى الذي في ذهن وعقل المرسل، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات أو العبارات أو الخطوط والأشكال التي لا معنى لها إذا كانت منفصلة عن بعضها.

### - الاتصال عملية ديناميكية:

يتميز الإتصال بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتطور بين طرفي عملية الإتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلا ويصبح المستقبل مرسلا وهكذا.

### - الاتصال عملية حتمية ضرورية:

حيث يحتاج الإنسان إلى التواصل مع الآخرين ولا يمكن له تجنب التواصل أو العيش بدون تواصل مع الآخرين، سواء كان ذلك بقصد أو بدون.

### - الاتصال عملية غير قابلة للتراجع:

نظرا لأن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فإن الإتصال أيضا لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الإتصال في الآخرين من آثار إيجابية أو سلبية.

### - الاتصال عملية قصدية وغير قصدية:

حيث يكون الإتصال بشكل قصدي متعمد من طرفي الإتصال أو أحدهما، وقد يكون بشكل غير متعمد من طرفي الإتصال أو من أحدهما

### - الاتصال عملية تفاعلية انية:

التفاعل في الإتصال عملية طبيعية، فالإتصال نشاط قائم على التفاعل بين طرفين أو أكثر، يقوم أحدهما بإرسال الرسالة الإتصالية ويقوم الآخر باستقبالها، فيتحول المستقبل في نفس الوقت إلى مرسل ليرسل رسالة اتصالية أخرى

### - الاتصال عملية متشابكة ومتداخلة:

حيث ينبع الإتصال من تداخل عوامل شخصية واجتماعية وثقافية وبيئية لكل من المرسل والمستقبل، وذلك في ظل بيئة مشتركة بين طرفي الإتصال، فلا يمكن فصلها.

## ❖ مراحل عملية الترميز في الاتصال :-

- مرحلة الحذف : وفيها يقوم الفرد بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة في ذهنه وحذف أو اختصار مقدار كبير من المعلومات، إذ لا

يستطيع الفرد -أي فرد- إخراج ذلك الكم الهائل من المعلومات التي في ذهنه في نفس الوقت

- مرحلة التشوية : وفيها يتم تقديم معلومات مبسطة عن الصورة الذهنية التي في ذهن المرسل، فتصل تلك الصورة إلى ذهن

المستقبل بطريقة غير مكتملة مما يؤدي إلى تشويه الفكرة لديه

- مرحلة التعميم : يقوم الفرد باستخدام كلمات تحمل معنى التعميم، إذ لا يستطيع المتكلم أن يتلفظ بكل الشروط والاستثناءات

الممكنة لأن ذلك التلفظ يؤدي إلى الملل

## ❖ استراتيجيات مهمة لاتصال الفعال :-

- ركز على ما تعرف: وذلك بالتركيز على وصف مشاعرك بدلاً عن الحكم على الآخرين.

- ركز على القضية: فتجنب تناول الأمور بشكل هجومي وشخصي والبعد عن شخصنة الأمور .

- كن اصيلا ولا تكن ممسوخا: فكل شخص له سمته وصفاته الخاصة، فكن صادقا مع نفسك وتخلي عن التصنع والرياء.

## ❖ اهداف الاتصال :-

### - اهداف شخصية:

وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الشخصية والبيولوجية للفرد من حيث تحقيق المطالب والحاجات الأساسية

### - اهداف اجتماعية:

انه يهدف الى تحقيق أهدافا اجتماعية للفرد، فالإنسان بطبعه كائن اجتماعي لا يمكن له العيش بمفرده ولا الاعتماد على ذاته فقط دون الآخرين .

### - اهداف نفسية:

ويتمثل أهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر سواء الايجابية من حب واحترام وميل واجذاب، أو السلبية من كره واساءة ورفض ونفور، ولا يمكن أن تتحقق تلك المشاعر بدون تواصل .

### - اهداف اقتصادية:

حيث يهدف الإتصال الى جمع المعلومات الاقتصادية وتبادلها بشكل دائم ومستمر، حيث يبحث الإنسان بشكل مستمر عن أية معلومات قد يستخدمها لتحقيق المنافع والأمن في الحياة أو لإشباع الفضول الإنساني .

### - اهداف معرفية:

وهي التي تتمثل في المعرفة والتعلم والإطلاع من أجل فهم البيئة التي يعيش فيها الفرد فهما جيدا، فالفرد لديه الحاجة إلى التعلم وحب الاستطلاع والاكتشاف.

### - اهداف جمالية :-

الشخصية : تتعلق بالمظهر الجمالي الخارجي (الشخصي).

البيئية : وتتعلق بالمكان الذي يتم في محيطه الإتصال من حيث التجهيزات والترتيب والألوان والاضاءة وغيرها.

الإبداعية: وتتعلق بالإبداع الأدبي والفني،منها بمهارة استخدام اللغة مثل الرواية والشعر، أو ما يتعلق باستخدام المهارات اليدوية والرسم.

### - اهداف التعبير عن الذات والجدارة :

وهي الأهداف التي تتعلق بتحقيق وإثبات الذات والتعبير عنها من خلال الوصول الى درجة عالية من المهارة والجدارة في الاداء.

### - اهداف روحانية :

حيث يتواصل الإنسان مع خالقه لتلبية الحاجة الروحية، الجانب الروحاني الذي يحتاج الى تلبية مطالبه من خلال الإتصال بالقوى الغيبية التي يثق في أنها مصدر كل شيء وأقوى من كل شيء، فيلجأ إليها للتقرب منها والتماس القوة منها، فيتخلص من همومه وأحزانه ومشاكله .

### - اهداف امنية :

حيث يسعى الإنسان الى الشعور بالأمن والاستقرار في حياته، ويتحقق هذا الهدف من خلال بناء الثقة والاحترام بين طرفي عملية الإتصال .

## ❖ انواع الذكاء :-

- الذكاء اللغوي

- الذكاء الذاتي

- الذكاء الاجتماعي

- الذكاء العاطفي

- الذكاء الفكاهي

## ❖ مميزات الذكاء اللغوي :-

- القدرة على اختيار الألفاظ بدقة.

- اختيار الألفاظ الأكثر إثارة.

- الإدلاء بتعليقات ذكية.

- طرح الأسئلة المعبرة والمتعلقة بالموضوع.

- امتلاك قدر كبير من المصطلحات والكلمات.

- يستطيع أن يجعل أسلوب حديثه مشوقاً للمستمعين.

#### ❖ مميزات الذكاء الذاتي :-

- القدرة على تحديد الأهداف والسعي لتحقيقها.
- الاستقلالية في التفكير.
- معرفة نقاط القوة والضعف بوضوح.
- يتمتع بقد كبير من الثقة بالنفس.

#### ❖ مميزات الذكاء الاجتماعي :-

- سرعة تكوين الصداقات الجديدة.
- مشاركة الآخرين والتفاعل معهم ومساعدتهم.
- سرعة التكيف مع الأوساط والبيئات المختلفة.
- لديه ميول قيادية عالية.
- ملاحظة الفروق بين الأفراد ومعرفة أنماط شخصياتهم.

#### ❖ مميزات الذكاء العاطفي :-

- الاهتمام بمشاعر الآخرين والتعاطف معهم.
- التروي والتفكير قبل الإقدام على أي فعل.
- الحكم على الأمور العاطفية بميزان عقلي.
- ضبط النفس والسيطرة على الغضب.
- الشعور بالرضا والطمأنينة أثناء التواصل مع الآخرين.

#### ❖ مميزات الذكاء الفكاهي :-

- سرعة البديهة.
- لديه حس المرح وإثارة البهجة والإبتسامة.
- الإبداع في صياغة المواقف المضحكة.
- تحويل المواقف المؤلمة إلى فكاهية.
- الفكر المنفتح والاستفادة من وجهات النظر المختلفة

#### ❖ استراتيجيات مهمة لاتصال الفعال :-

- **ركز على ما تعرف:** وذلك بالتركيز على وصف مشاعرك بدلاً عن الحكم على الآخرين.
- **ركز على القضية:** فتجنب تناول الأمور بشكل هجومي وشخصي والبعد عن شخصنة الامور .
- **كن اصيلاً ولا تكن ممسوخاً:** فكل شخص له سمته وصفاته الخاصة، فكن صادقاً مع نفسك وتخلي عن التصنع والرياء.

#### ❖ معوقات الاتصال:

- |  |   |
|--|---|
| <h4>1- معوقات شخصية</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>معوقات تتعلق بالمرسل</b></li><li>- الترميز الخاطئ</li><li>- عيوب النطق والكلام</li><li>- المرسل غير مقتنع بالرسالة التي يقدمها</li></ul> <h4>2- معوقات مادية</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>- معوقات تتعلق بوسيلة الاتصال</li><li>- معوقات تتعلق بالرسالة</li><li>- معوقات تتعلق ببيئة الاتصال</li></ul> | <h4>3- معوقات معنوية</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>- معوقات تتعلق باهداف الاتصال</li><li>- معوقات تتعلق بكيفية الاتصال</li><li>- معوقات تتعلق بتوقيت الاتصال</li></ul> |
|--|---|
- 
- |   |
|---|
| <h4>1- معوقات شخصية</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>معوقات تتعلق بالمستقبل</b></li><li>- وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل</li><li>- التسرع في تقييم واصدار الاحكام</li><li>- تفسير خاطئ للرسالة</li></ul> |
|---|

## مراجعة شاملة لكل الوحدة

، انه هذا اجتهاد شخصي  
وليس مقرر من الاستاذة  
وليس الال تسهيل عملية  
المذاكرة

## امتحان المتروك

# 3Ch-COMM

**المهارة:** هي المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الاتقان بمجهود أقل وفي أقل وقت ممكن بأقل التكاليف.

**المهارة الاتصال:** مجموعة السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالاتصال مع الآخرين، وتتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيراً في الآخرين.

**الاتصال اللفظي:** هو العملية التي يتم خلالها تفاعل الافراد سويًا من خلال الاشارات الصوتية وما تكونه من ألفاظ وكلمات أو عبارات، أي أنه تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين طرفين (المرسل والمستقبل) بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرسالة ومحتواها.

**التحدث:** هو عملية تبادل المعلومات والافكار بطريقة شفوية بين طرفي الاتصال من خلال الكلمات والاصوات المفهومة المعنى، ويمكن تعريف التحدث بأنه: "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والافكار بين طرفي الاتصال.

**الرغبة في الاتصال:** وهي من أهم مقومات عملية الاتصال الشفهي، حيث لا يمكن استنتاج الفرد بأي نوع من المعلومات إذا لم يرغب هو في ذلك، والرغبة الشخصية هي أساس استمرار أي عمل سواء كان فردياً أو اجتماعياً.

**وضوح الصوت:** ويقصد به خروج الحروف من مخارجها الطبيعية بطريقة سليمة، وبدرجة صوت مناسبة للمستقبل بحيث لا تسبب له تعباً أو إجهاداً.

**التكرار:** يقصد به إعادة ذكر الكلمات أو العبارات إذا لزم الأمر حتى يستطيع المستقبل التأكد من مدلولات الكلمات ويفهمها بنفس الكيفية التي يقصدها المرسل، ويكون ذلك غالباً للكلمات الصعبة والمصطلحات الجديدة.

**التشجيع والتجاوب:** ويقصد به تجاوب المستقبل مع المرسل ومن ثم يقوم المرسل بتشجيع المستقبل على التجاوب مع الرسالة الاتصالية. ويكون التشجيع والتجاوب غالباً من المستقبل، حيث يصدر منه بعض الكلمات أو الأيماءات والحركات التي تدل على استجابته للرسالة وانها تلقى عنده القبول، مما يعمل على تشجيع المرسل في الاستمرار في إرساله.

**التغذية الراجعة:** ويقصد بها استجابة المستقبل الفورية للرسالة الاتصالية بحيث تصل تلك الاستجابة إلى المرسل في نفس الوقت، ويتأكد المرسل من وصول الرسالة بالمعنى المقصود الى المستقبل، مما يدعم بقاء عملية الاتصال واستمرارها.

**المهارة التعبير:** التعبير هو قدرة الفرد على التفسير الملائم (لفظاً وسلوكاً) لمشاعره وافكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان، حيث تعتمد قدرة الفرد التعبيرية على خبراته السابقة في التعامل مع الآخرين.

## ❖ تقييم الاتصال من حيث اللغة :-

- 1- **اتصال لفظي** : هو العملية التي من خلالها الشركات خلقت قيمة مضافة للعملاء وبنيت علاقات قوية مع العملاء من أجل الاستيلاء على قيمة من العملاء في المقابل.
- **مهارات الاتصال الشفهية** : وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال
- **مهارات الاتصال الكتابية** : وتشتمل على المهارات التي تتعلق بالقدرة على التعبير الكتابي وتسجيل البيانات بصورة تسهل من عملية توصيل الرسالة بالطريقة الصحيحة الى المستقبل.
- 2- **اتصال غير لفظي**: وهو الاتصال الذي لا يتم من خلال الكلمات
- **نبرة الصوت** : هي المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات حيث يكون تأثيرها بنسبة 38%
- **لغة الجسم والاشارات**: وهي اللغة الرمزية والتي يصل تأثيرها الى نسبة 55 %

## ❖ كيفية اكتساب مهارة الاتصال اللفظي :-

- **معرفة نظرية**: من المهم أن يدرك كل طالب المبادئ النظرية التي تبنى عليها كل مهارة حتى يتمكن من اتقانها وقياس مدى فاعليتها.
- **ممارسة عملية**: تدريب عملي مستمر على استخدام المهارة قبل أن يتمكن من اتقانها واستخدامها بفعالية.

## ❖ مهارة الاتصال الشفهي :-

- **مهارة التحدث**: وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الإتصال بالإضافة إلى الالقاء الجيد لها.
- **مهارة السمع**: وهي القدرة على اعمال العقل فيما يقال والانفعال معه والاستجابة الصحيحة له.

## ❖ مهارة الاتصال الكتابي:-

- **مهارة الكتابة**: وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة واتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة .
- **مهارة القراءة**: وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها الى معاني ومدرجات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف أو تشويه.

## ❖ العناصر الاساسية للتحدث :-

- **الطلاقة**: ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والالفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم.
- **الانسياب**: ويقصد به قدرة الفرد على سرد الافكار والمعاني من العقل واخراجها في صورة مترابطة.
- **صحة التعبير**: ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الالفاظ والكلمات لوصف موقف وصفا دقيقا و واضح المعنى والدلالة.
- **سالمة الاداء**: ويقصد به قدرة الفرد على اخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة، لتكون الكلمات المقصودة بطريقة واضحة.

## ❖ مراحل عملية الانصات :-

- **مرحلة السمع**: وهي المرحلة التي يتم فيها استقبال الاذن للمؤثرات الصوتية، ومن ثم تبدأ الاذن كعضو للسمع في الاستجابة لتلك المؤثرات الصوتية استجابة آلية فسيولوجية دون تمييز معاني لتلك الاصوات، فقط تميز شدة وضعف درجة الصوت، ثم تقوم بدورها بنقل تلك المؤثرات الصوتية إلى مركز السمع في المخ عن طريق العصب السمعي، ويستوي في هذه المرحلة جميع الافراد الذين يتمتعون بسلامة جهاز السمع (الاذن) سواء كان يقصد منهم أو بدون قصد .
- **مرحلة الاستماع**: وهي المرحلة التالية لعملية السماع، وفيها يتم اعمال العقل لأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى دلالات لفظية ذات معاني مفهومة، وهذا الفهم ناتج عن الخبرات السابقة التي مرت بالفرد نتيجة استماعه لاصوات مشابهة لما استمع إليه في الماضي، ومعرفة دلالاتها ومعانيها المقصودة، وبالتالي يقوم العقل بمعالجة تلك الاصوات وترجمتها حسب خبراته الماضية إلى حروف وكلمات وجمل و عبارات ذات دلالة لغوية مفهومة وواضحة المعنى لديه.
- **مرحلة الإنصات**: وهي المرحلة التي تلي مرحلة الاستماع، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الاستجابة لها أو إهمالها.

## ❖ خطوات عملية التحدث :-

### - الاستئارة:

وهي أولى مراحل عملية التحدث وأول خطواتها، حيث تبدأ الاستئارة الفكرية للعقل بسبب توفر مثير قد يكون خارجي وهو الموقف التفاعلي، وقد يكون داخلي وهو الشعور والاحساس، حيث يبدأ العقل في الاستجابة لهذا المثير ويقوم باستدعاء الحروف والكلمات طبقاً للمعاني الراسخة في العمق الفكري. وفي هذه المرحلة يتم استدعاء أكبر عدد ممكن من الحروف والكلمات .

### - التفكير:

وهي المرحلة الثانية للتحدث، حيث يبدأ العقل في الاختيار من الكم الهائل للكلمات التي تم استدعاؤها في المرحلة السابقة وحذف بعض الكلمات والبقاء على الكلمات المناسبة والجمل المعبرة عن الموقف المثير وذلك بناء على الإطار المرجع للكلمات ومعانيها المكتسبة لديه في المراحل الأولى من حياته، فيبدأ في ربط الأحداث سوياً واستخراج الكلمات المناسبة معها

### - الصياغة:

وهي المرحلة الثالثة من مراحل التفكير، وفيها يقوم العقل بعمليات أكثر صعوبة وهي اختيار ترتيب الحروف والكلمات لتخرج في صورة معبرة عن المعنى المناسب للموقف المثير، ويتم أيضاً في هذه المرحلة اختصار وحذف لمجموعة أخرى من الكلمات بناء على التشابه والتكرار الأحداث

### - النطق:

وهي آخر مرحلة من مراحل عملية التحدث، وفيها يتم تجميع الحروف والكلمات التي قام العقل بإعادة ترتيبها وصياغتها على مستوى الفكر وترجمتها إلى أصوات ذات معنى ودلالة متعارف عليها من أصحاب اللغة، حيث إن لكل حرف مخرجه الطبيعي من الفم وصوته المميز، ويتم في هذه المرحلة زيادة عملية الحذف لبعض الكلمات واختصار أكثر منعاً من حدوث التكرار الممل وبناء على المنطق العقلي في تكميل الصورة الناقصة للمعنى، وبذلك تتكون الصورة النهائية لعملية التحدث بنطق العبارات والكلمات بصياغة مناسبة للأفكار العقلية التي أثارها الموقف الإتصالية.

## ❖ العمليات العقلية لمرحلة الإنصات:-

- **التفسير:** حيث يقوم العقل بعملية تفسير معاني الكلمات ودلالات الحروف التي استمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع وما هو متراكم في المخزون العقلي ليجد لها نظيراً في خبراته الماضية والوصول إلى معانيها المقصودة .

- **التحليل:** حيث يقوم العقل بتحليل وتفكيك الكلمات والافاظ إلى عناصرها الأولية البسيطة وردها إلى أصلها .

- **التركيب:** ويقصد به إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول إلى معاني جديدة مناسبة لخبراته السابقة، من خلال الربط بين الكلمات والعبارات المترادفة معاً، وتجميع المترادفات، والربط بين المواقف المتشابهة .

- **التقويم:** وفيها يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات والمواقف بناء على خبراته الماضية والمواقف المتشابهة، حيث يرفض المخالف لخبراته الماضية ويقبل المتفق مع خبراته .

- **الاستجابة:** وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولياً أو فعلياً. فمن أمثلة السلوك القولية ذكر الآراء أو طرح الاستفسارات أو اخبار المتحدث بمدى فهم محتوى الرسالة، ومن أمثلة السلوك الفعلي رفع اليد والابتسامات أو الذهاب بعيداً عن القاعة أو التوجه إلى مكان ما .

- **التذكر:** وهي آخر مرحلة حيث يقوم المستقبل باستعادة ما سمع من المرسل، واستخدامه في المواقف الأخرى المشابهة عند تكرر حدوثها.

## ❖ العمليات العقلية لمرحلة الإنصات:-

- **الشخص غير المنصت (Listener Non):** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، والذي يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط .

- **الشخص المنصت جزئياً (Listener Marginal):** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً باستخدام كل العمليات العقلية سابقة الذكر، بل باستخدام بعضها دون الآخر .

- **الشخص المنصت المقوم (Listener Evaluative):** هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة، ولكنه يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل .

- **الشخص المنصت النشط (Listener Active):** هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وما وراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.

## ❖ أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي , وصفاتهم , وكيفيه التعامل معهم:

### - النمط البصري :

هو الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والالوان، ويحول المعاني المجردة إلى صور مشاهدة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وغالبا ما يستخدم مفردات خاصة في كالمه توحى بنمطه الحسي، مثل: أرى، أشاهد، الاحظ، أتصور، أحاول رسم الصورة في مخيلتي، أنظر، وضوح، لمعان، مراقبة، منظر، ألوان، ظالم

**صفاته:** ومن صفات الشخص ذو النمط البصري، السرعة في الحركة أو الكلام أو الطعام، أو التصرفات وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتالحقة السريعة، ذو قرارات سريعة فجائية أحيانا، لذا فمستوى المخاطرة عنده كبير .

**كيفية التعامل معه:** يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الصور والاشكال والالوان الجذابة أو الرسومات التي تعبر عن الرسالة المقصودة بشرط أن تكون الرسومات على درجة عالية من الاتقان والالوان المتناسبة.

### - النمط السمعي :

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع، فالحاسة الغالبة لدى هذا الشخص هي استقبال المعلومات من خلال السمع ورؤية العالم من حوله بأذنيه، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته، فهو يحب السمع كثيرا وله مقدرة كبيرة على الاستماع دون مقاطعة، ويهتم باختيار الالفاظ والعبارات ويركز على نبرات صوته عند الكالم، لذا فإن كالمه يكون بطيئا، وكثيرا ما يميل للمعاني المجردة النظرية واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل: أسمع، أنصت، أتحدث، أقول، إصغاء، إزعاج، صياح، همس، لهجة .

**صفاته:** من صفات الشخص ذو النمط السمعي البطء في الحركة والكلام متأثرا بسرعة الصوت التي هي أقل بكثير من سرعة الضوء، والتأني في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه للقرار ليقلل من مستوى المخاطرة الى أدنى درجة، فهو صاحب قرار حكيم وحذر، ويصلح الى ان يكون إداري ناجح .

**كيفية التعامل معه:** يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الكلمات والقصص والروايات المتنوعة والدخول إليه من خلال سرد الاحداث والقصص المشابهة، وتأييد الموقف الحالي بمواقف أخرى سابقة.

### - النمط الحسي :

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والاحاسيس، عندما يحكي تجربة معينة يحكيها من خلال ما شعر به أو ما حس به، وكلامه أكثر بطنًا من النمطين السابقين، ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره، لذا فهو ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها، كما يركز في تعامله مع الآخرين على إحساسه ومشاعره، وغالبا ما يكثر في عباراته استخدام الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية، مثل: أشعر، أحس، ألمس، إمساك، ضغط، ألم، شدة، حزن، سرور، ثقل، جرح، ضيق .

**صفاته:** من صفات الشخص ذو النمط الحسي أنه أكثر بطنًا من النمط البصري والسمعي، ويبني قراراته بناء على المشاعر والاحاسيس والعواطف، لذا فإنه غالبا ما تكون قراراته غير حكيمة لتغر الاحاسيس والعواطف طبقا للحالة النفسية للفرد، فهو لا يصلح أن يكون إداريا حازما، بل تتأثر إدارته بظروف وأحوال مرووسيه .

**كيفية التعامل معه:** أفضل طريقة للتعامل مع هذه الشخصية هو التعامل معها من خلال الكلمات المؤثرة في المشاعر والاحاسيس أو الهدايا الرمزية التي تحرك مشاعره.

## ❖ مقومات الاتصال اللفظي:-

- الرغبة في الاتصال
- وضوح الصوت
- التكرار
- التشجيع والتجاوب
- التغذية الراجعة

#### ❖ خصائص الاتصال اللفظي:-

- يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة ذات معنى .
- تتحكم فيه قواعد اللغة -أي لغة- من حيث القواعد والاسلوب والتركيب والبناء .
- قاصر على ثقافة واحدة فقط وهي ثقافة اللغة التي نبعت منها، حيث يحمل معانيها ومدلولاتها .
- أقل تأثيرا في المستقبل .
- يتم اكتسابه في مرحلة متأخرة من النمو، وهي مرحلة الكلام عند الطفل .
- أقل صدقا من الاتصال غير اللفظي.

#### ❖ قواعد التعبير الفعال:-

- استخدام الرسائل المباشرة
- الرسائل الفورية
- وضوح الرسائل
- ان تكون الرسائل صريحة
- تقدير الاخرين
- احترام عقل المستقبل

#### ❖ مميزات التعبير الشفهي:-

- تفسير الغامض من المصطلحات أو الكلمات .
- مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل .
- التفاعل في العملية الاتصالية..

#### ❖ عيوب التعبير الشفهي:-

- لا يمكن اعدته مرة أخرى بنفس الكيفية التي تم بها .
- لا يمكن إلغاء الرسالة الاتصالية .
- المقاطعات المستمرة بين المرسل والمستقبل.

# Ch4 - COMM

**الاتصال الغير لفظي:** الإتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو إستخدام الأصوات في العملية الإتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز اتصالية، ويمكن تعريف الإتصال غير اللفظي على أنه ( العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والإنطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ) .

**المهارة الاتصال :** مختلف الطرق والوسائل التي يتم من خلالها التواصل مع الأشخاص والمجتمعات المختلفة دون استخدام الكلمات.

**العلاقات المكانية:** المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن اعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو إمتدادا لتكوينه الجسدي، وهي تسمى بالحيز الشخصي للفرد .وهي تعبر عن الكيفية التي تتواصل بها مع الآخرين من خلال المساحة المحيطة، والطريقة التي تضع فيه الأثاث في بيتك، والطريقة التي تتجاوب فيها عند التعدي على ممتلكاتك، والمسافة التي تضعها بينك وبين الطرف المقابل.

### ❖ خصائص الاتصال الغير اللفظي :-

- يعتمد على اصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
- يعتمد غالبا على حاسة البصر ويستخدم رموز و اشارات ذات معنى.
- غير خاضع لقواعد اللغة، فهو عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات كالاتسمام والخوف والخجل.
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني، فقد يولد الطفل باكيا أو مبتسما.
- أكثر قوة تأثيرا على المستقبل من الإتصال اللفظي ، لذا يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- يصدر غالبا بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.
- قلة الإزعاج والضجيج الناتج عنه، مقارنة بالإتصال اللفظي الذي يعتمد على إصدار الأصوات.

### ❖ مقارنة بين الاتصال اللفظي والاتصال الغير اللفظي :-

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم في عوامل بيولوجية
يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات
يحمل معاني محدد للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات
يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو
يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية
يناشد العواطف الإنسانية	مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية
قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار	أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار
يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان	يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس

### ❖ امثله على كيفية استخدام الإتصال غير اللفظي بعدة صور:-

استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة:-

- قبضة اليد المحكمة، والتي توحى بالتهديد.
- وضع الأصبع على الفم، ويعني وقف الكلام والصمت.
- اليد أو الأصبع المرفوع، ويعني الرغبة في الحديث أو الاستئذان للتحدث.

استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة:-

- اتساع حدقة العين، وتعني الاهتمام أو الدهشة.
- رفع الكتفين، ويعني التوتر.
- إمالة الرأس، وتعني الإنتباه أثناء الحديث.

### ❖ امثله على كيفية استخدام الإتصال غير اللفظي بعدة صور:-

- انتبه لطريقة المشي ووضعية الوقوف.
- انتبه الى حدة الصوت ونبراته.
- اهتم بالانطباع الأول الذي تكونه.
- اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
- استخدام التواصل البصري طبقا للعادات السائدة.
- محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في إتجاه واحد.

❖ امثله على كيفية استخدام الإتصال غير اللفظي بعدة صور:- (مهم جدا )

السلوك الغير لفظي	دلالة العملية
الابتسام	الارتياح أو الرضا أو الطمأنينة
قضم أو عض الشفاة	العصبية أو الغضب أو الضيق
رفع الحواجب	المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة
رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة	التهمك او السخرية
تضييق العينين	عدم الموافقة او الشعور السلبي
تغميض العينين	تقييم سلبي
اتساع حدقة العين	الإنبهار والدهشة والتعجب
فرك العين	الشك
تجنب تلاقي الأعين	البرود أو الهروب أو اللامبالاة أو العصبية
الانحناء قليلا للأمام	الاهتمام أو العناية
الاستقامة والاعتدال في الجلسة	الثقة بالنفس
المشي منتصب القامة أو السريع	الثقة
التربيت على الكتف	الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة
تربيع اليدين على الصدر	حالة دفاعية
اليد على الخد	التفكير
الكتابة وتسجيل النقاط	الإهتمام

❖ ويمكن تقسيم أوجه الأفراد بناء على عملية الإتصال إلى الأصناف التالية:-

- وجوه منفتحة:

وهي الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات، فهي وجوه بشوشة تشجع على التواصل، وتبعث على الارتياح والانفتاح النفسي في عملية التواصل. ويعد هذا الوجه أفضل الوجوه في عملية التواصل مع الآخرين.

- وجوه محايدة:

وهي الوجوه التي يمكن أن تتحول من الإنفتاح إلى الجدية بسهولة وسرعة، فقد تراها مبتسمة ثم فجأة تتحول إلى العبوس والتقطيب. وهنا يقع الفرد في حيرة عند التعامل معهم، وعليه أن يتوقع ذلك التحول، فلا يتأثر بهذا الإنتقال السريع للحالة الوجهية إذا أراد الاستمرار في عملية التواصل.

- وجوه جادة:

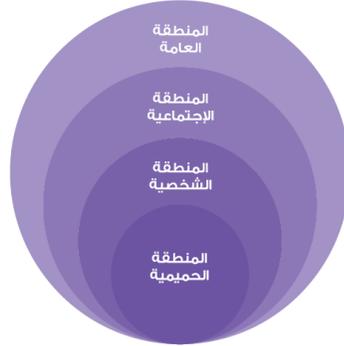
وهي الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائما، سواء كان الموقف الإتصالي يبعث على الابتسامات أو الجدية، وسواء كانت حالتهم النفسية سعيدة أم غير ذلك، ومن هنا تكمن الصعوبة في مبادرة الأفراد للتعامل معهم، إذ يسبب الإنطباع الأولي عنهم في تجنب التواصل معهم نتيجة وجوههم الجادة، ولصعوبة فهم حالتهم عند التواصل معهم.

❖ من وسائل تأثير العين بين طرفي عملية الإتصال ما يلي:-

- طول مدة النظرة: إذ هي دليل على الاهتمام، ومؤشر على التقبل.
- عمق النظرة: فهي دليل على التفحص والتدقيق.
- مساحة المنطقة المنظورة: فهي دليل على النظرة الكلية أو النظرة الجزئية.

❖ يمكن تقسيم المسافات الفاصلة بين الأفراد في عملية الإتصال حسب القرب والبعد بين طرفي الإتصال إلى ما يلي:-

- المنطقة الحميمية:  
وهي المنطقة المكانية القريبة والملاصقة للفرد، وتعد من أهم المناطق المكانية للإنسان، إذ إنها من ضمن الملكية الخاصة للإنسان التي يعمل على حمايتها والمحافظة عليها ولا يسمح بالدخول إليها إلا للمقربين جدا منه كالوالدين والأبناء والزوج أو الزوجة.
- المنطقة الشخصية:  
وهي المنطقة المكانية القريبة من الإنسان وتلي المنطقة الحميمية، والتي تسمح فيها بتواجد أشخاص مقربين وعلى علاقة كبيرة معهم وتربطنا بهم علاقات اجتماعية قوية مثل الأقارب كالعم والخال وبنائهم، والأصدقاء المقربين، وهي تكون أيضا في حالات الواجب الاجتماعي كالعزاء والأفراح.
- المنطقة الاجتماعية:  
وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الشخصية، وتكون أكثر اتساعا منها، وتكون مع الذين نتعامل معهم يوميا بحكم الظروف الحياتية اليومية واحتياجاتنا مثل البائعين والسائقين ورجل البريد والعامل الفني وغيرهم ممن يقضون بعض مطالبنا الحياتية.
- المنطقة العامة:  
المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الاجتماعية وهي أكثر المناطق الشخصية اتساعا، وتشمل المسافة التي نجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الاجتماعات العامة، وكذا في حالة اللقاءات الجماهيرية بين الأفراد. تقريبا وهي عادة ما تستخدم في التجمعات غير الرسمية مثل تحدث المعلم لطلابه واجتماع صاحب العمل بموظفيه.  
وبشكل عام: كلما ازدادت المسافة الفاصلة بين أطراف الإتصال كلما كانت العلاقة أقل حميمية بين الطرفين.



❖ ومن صور استخدام الأجنادات المخفية الأكثر شيوعا ما يلي:-

- التجميل في انتقاء الالفاظ والعبارات.
- ارتداء ملابس باهظة الثمن.
- الحلي والجواهر وأدوات التجميل.
- العطور وانواعها وماركاتهما.
- طريقة الجلوس والوقوف.
- قصات الشعر وتسريحته.
- نوع وموديل السيارة.
- أنواع الديكور المستخدم.

## ❖ أنواع الاجندة المخفية :-

### 1- "أنا طيب":

وفيها يظهر الفرد بمظهر جيد ويريد إظهار هذه الصورة للآخرين، فتظهر مزاياه من كل قصة يسردها أو كل موقف يمر به، فيخبر الآخرين بممتلكاته وثرواته وقواه الداخلية.

**ومن الامثلة عليها :** انا صادق , انا ناجح , انا عامل بجد , انا غني

**ويعيب هذه الاجندة :** أنها قد تحمل العديد من الآثار السلبية، منها أنها قد تدفع الناس بعيداً عنك لأنهم لا يعرفون شخصيتك إلا من خلال القصص المروية من خلال هذه الاجندة المخفية، وقد يشعر آخرون بالضجر والملل منك لأنهم سئموا من رؤية نفس الصورة وسماع نفس القصص باستمرار.

### 2- "أنا طيب، أما أنت فلا":

تتبع هذه الاجندة من احساس الفرد بأنه أفضل من الآخرين وأن الآخرين جميعهم أقل منه شأنًا، فخلال هذه الاجندة يحاول الإنسان تأكيد قيمته الشخصية من خلال إظهار مساوئ الآخرين .

**ومن الامثلة عليها :** "الجميع جاهلين وفتشلة وأنا نيين إلا أنا"، "أنا دائماً أقوم بمساعدة الآخرين وأقوم بأداء واجباتي على أكمل وجه ولكني لا أجد من يساعدني عندما أحتاج إلى ذلك" وتتبع كل القصص نفس الأسلوب.

**ويعيب هذه الاجندة :** هذا الاسلوب يوحي للآخرين أنك أنت دائماً الوحيد الذي يقوم بالأمور بشكلها الصحيح، وصاحب المنطق السوي أما الآخرين مقصرين في أدائهم. ومن هنا تظهر صورتك الجيدة من خلال اضعاف صورة الآخرين، فتبدو من هذه الصورة أنك طيب وأن الآخرين أشرار.

### 3- "أنت طيب، أما أنا فلا":

هذه الاجنده تتبع من الاحساس بالدونية من الآخرين أو النقص، فيشعر الفرد أن الناس جميعهم أفضل منه وفي وضع أحسن من وضعه، وهي عكس الاجندة السابقة.

**الأمثلة عليها :** أتمنى لو كانت لدي شجاعتك وحنكك، أو لو كنت في مثل وضعك، أو لو كنت مديراً مثلك.

**ويعيب هذه الاجندة :** ويكون بالإطراء والمدح والثناء الذي تقدمه للآخرين بصفة دائمة، بل والإعجاب الشديد بالآخرين أحياناً، وقد يعني ذلك مقارنة نفسك بشكل سلبي مع الآخرين تستخدم هذه الاجندة كوسيلة للدفاع عن نفسك وتجنب غضب أو سخط الآخرين عليك، حيث لا يستطيع الآخرون الغضب على شخص لا يتوقف عن انتقاد ولوم نفسه.

#### 4- "أنا عاجز، وأنا أعاني:"

وهي تمثل أجندة الشخص الضحية، فالقصص التي تسردها تركز على الاضطهاد والمعاناة التي تمر فيها في حياتك، وان الآخرين دائما ينتقصون حقك ويؤذونك. والقصص التي يستخدمها الفرد في هذه الاجندة تتمحور حول شخص مكيل بالقيود وغير قادر على الفرار من أوضاعه السيئة، أو استغلال الآخرين له، وكأن لسان حال الشخص يريد أن يقول ضمناً "لا تسألني عن المعاناة التي أمر بها، فأنا لست مسؤول عما يحدث".

**ومن الامثلة عليها :** من تكثر في كلماته عبارات التشكي ويقول دائما هم من فعلوا ولست أنا، اسأل رؤسائي لا تسألني.

#### 5- "أنا بريء:"

وتستخدم هذه الاجندة في حالة التبريرات والاعذار عند حدوث مشكلات ويريد الفرد التخلص من المسؤولية التي يمكن أن تقع عليه، فيعتمد على هذه الاجندة الكثيرون ، الموقف الرئيسي من هذه الاجندة هو تأكيدك على أنك بريء ولا لوم عليك. وقد يميل الناس أحياناً إلى طلب النصيحة أو الاقتراحات من الآخرين، ثم يلومون غيرهم عند حدوث خطأ او مشكلة معينة، وذلك للتأكيد على أنك لن تلام على شيء بغض النظر عن النتائج التي تحدث. عند حدوث مشكلة ما تسمع منهم الآلاف من الأعذار يصدرونها لتبرير أخطائهم وعدم مسؤوليتهم عن المشكلة

**من الامثلة عليها :** لست الفاعل , انا لم اكن موجود

#### 6- "أنا ضعيف:"

وتستخدم هذه الاجندة عندما يريد الشخص من الآخرين أن يساعده، والهدف الرئيسي من هذه الاجندة هو تفادي الأذى الذي يمكن ان يقع عليه وطلب المساعدة من الآخرين، فيسرد القصص التي تتحدث عن الجروح والظلم والخيانة والخسارة التي عانى منها في السابق، والغرض هو إخبار الآخرين أنك بحاجة للحماية والمساعدة، وأنك لا تستطيع سماع الحقيقة كاملة، فإنك تتحدث بصوت هادئ ضعيف وتبين مواطن الضعف والتقصير في شخصيتك لتستميل عطف الآخرين ومساعدتهم.

**من الامثلة عليها :** هل تستطيع مساعدتي , ان اريد منك ( تستخدم في طلب المساعدة بالعادة )

#### 7- "أنا قوي:"

هذه الاجندة يستخدمها الفرد الضعيف احيانا ليظهر للآخرين أنه غير ذلك، فيركز من خلال هذه الاجندة على سرد الانجازات الحالية والمجهود الكبير الذي يبذله في الحياة اليومية وأنه مجهود أكبر من طاقات الكثيرين، فيقوم بسرد جدول الأعمال التي قام بها ويحاول إبهار الآخرين بالانجازات والأعمال الحالية . والرسالة الضمنية المقصودة هنا ويريد إيصالها للآخرين تقول أنه قوي، ويعمل بشكل أسرع وأفضل من الآخرين، ولكنها تخفي في الضعف الداخلي للفرد، وخشية الفرد من رفض الآخرين له أو تشكيكهم في قدراته ومواهبه.

#### 8- "أنا أعرف كل شيء:"

وهذه الاجندة يستخدمها الفرد من أجل اظهار مواهب لديه في جذب الآخرين، فيميل من يستخدم هذه الاجندة إلى إلقاء المحاضرات، وإعطاء الدروس والنصح للآخرين باستمرار ، والهدف من الحوار ليس نشر المعلومات أو إمتاع الآخرين، بل الهدف هو إظهار ما تعرفه بالمقارنة مع الآخرين، وإظهار مدى الثقافة التي تتمتع بها في مجالات مختلفة ليلجأ اليك الآخرون.

# Ch5 - COMM

**مفهوم الذات :** مجموعة الأفكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه، ونظرا لإختلاف الأفراد في شخصياتهم وخبراتهم فإنهم أيضا يختلفون في مفهومهم عن ذواتهم، وتتكون الذات نتيجة خبرات الفرد في الحياة وتعامله مع الآخرين، ويختلف مفهوم الفرد عن ذاته باختلاف الكيفية التي يدرك بها نفسه، حيث يتأثر ذلك بالبيئة والثقافة التي ينتمي إليها.

**الإفصاح عن ذات :** تشكل المحادثات العابرة معظم الإتصالات الشخصية التي نعدها مع الأشخاص من حولنا، ويتضح من خلال هذه المحادثات بعض المعلومات الشخصية التي يفصح بها الفرد عن ذاته، فيظهر للآخرين أنه يحب كذا أو يكره كذا وأنه يحس بالسعادة أو يشعر بالضيق أو يتأذى من شيء معين.

**المنطقة المكشوفة ( المرئية ) :** تشكل المحادثات العابرة معظم الإتصالات الشخصية التي نعدها مع الأشخاص من حولنا، ويتضح من خلال هذه المحادثات بعض المعلومات الشخصية التي يفصح بها الفرد عن ذاته، فيظهر للآخرين أنه يحب كذا أو يكره كذا وأنه يحس بالسعادة أو يشعر بالضيق أو يتأذى من شيء معين.

### ❖ أهمية الاتصال الشخصي في المجتمعات النامية :-

- تعويض الدور المحدود لوسائل الإتصال الجماهيرية.
- انعدام العلاقة بين مستوى الرسالة الإعلامية والاهتمامات الخاصة بالتطوير والتنمية.
- عدم الثقة الكاملة في وسيلة الإتصال الجماهيرية.

### ❖ أهداف الاتصال الشخصي:-

- التبادل، وهو عملية أخذ وعطاء للمعلومات والأفكار والآراء من طرف لآخر، بالإضافة إلى تبادل الاحتياجات الشخصية.
- التبليغ، ويقصد بها إيصال الرسائل إلى الطرف الآخر سواء كان فرداً أم مجموعة لنقل فكرة أو إنطباع أو رأي.
- التأثير، ويقصد به زيادة عدد الأفراد المؤيدين للفكرة أو الرأي أو تقليل الفجوة بين الطرفين المتعارضين وزيادة نقاط الاتفاق بينهم نتيجة عملية الإتصال. عدم الثقة الكاملة في وسيلة الإتصال الجماهيرية

### ❖ المهارات السلوكية المهمة في الاتصال الفعال:-

- اتصال العين: ويقصد به الإلتقاء البصري أي أن ننظر بصدق وثبات إلى الشخص الآخر، مع ملاحظة الثقافة العامة والقيم السائدة في المجتمعات.
- وضعية الجسد: ويقصد بها أن تقف منتصباً وتتحرك حركة طبيعية بكل حرية وسهولة دون تقييد أو تكلف، مع ميلان قليل للأمام في اتجاه المستقبل.
- الإشارات الطبيعية: وذلك من خلال استخدام الذراعين واليدين بطريقة طبيعية دون تكلف أو تعمد أثناء الكلام أو عملية التواصل.
- اللبس الملائم والمظهر اللائق: وذلك بأن تلبس وتنزّين وتظهر بمظهر ملائم للبيئة التي أنت فيها دون تكلف أو مبالغة.
- نبرات الصوت: حيث تعمل نبرات الصوت على تأكيد ما تقول أو تصحيح معناه، فهي تعمل على توضيح المعنى المقصود من الكلمة أو العبارة، وهي عملية تحتاج إلى تدريب واتقان.
- استخدام الوقفات: حيث تعمل الوقفات على توضيح المعنى المقصود، فالتوقف في المكان غير المناسب يعمل على تغيير المعنى المقصود من العبارة، هذا بالإضافة إلى استخدام الكلمات المناسبة.
- التجاوب: ويقصد به التجاوب مع الطرف المقابل في عملية الإتصال وذلك من خلال الاهتمام والمشاركة وقراءة الانطباعات.
- كن ذاتك الطبيعية: وذلك بأن تبتعد عن الافتعال والتكلف وتكون صادقاً مع نفسك وطبيعياً في تصرفاتك، فالتكلف والافتعال يعمل على تقليل فعالية عملية الإتصال.
- الابتسامات الطبيعية: حيث تعمل الابتسامات الطبيعية على تقبل الطرف الآخر وزيادة جانب الألفة بين الطرفين، أما الابتساماة المصطنعة فإنها تهدد استمرارية عملية الإتصال.
- الجدية: ويقصد به أن يتناول الفرد موضوعاً مهماً، وأن يستخدم الكلمات الجادة ذات المعنى الواضح وابتعد عن الكلمات الهزلية أو المزاح المقتعل.

### ❖ العناصر التي تؤثر في عملية الاتصال :-

- الكلمات والعبارات، ويكون تأثيرها بنسبة 7% فقط من عملية الإتصال.
- نبرات الصوت، ويكون تأثيرها بنسبة 38% من عملية الإتصال.
- تعبيرات الجسم الأخرى (الجسدية والرمزية)، ويكون تأثيرها بنسبة 55% من عملية الإتصال

وبذلك تكتمل نسبة الإتصال ( 100 %) لدى المستقبل.

## ❖ فوائد الاتصال الشخصي :-

- الاستمتاع
- السعادة الشخصية.
- الإلتناء.
- الاستشارات.
- التخلص من الأمراض: حيث يصاب الفرد المنعزل عن الآخرين ببعض الأمراض الناتجة عن شعوره بالوحدة أو العزلة الاجتماعية كالإكتئاب والإحباط والقلق والتوتر والخوف وغيرها من الأمراض النفسية.

## ❖ اسباب الانجذاب للآخر :-

### - المظهر الخارجي:

حيث يجذب بعض الأفراد للآخرين وفقاً للمظهر والهيئة التي يبدو عليها. فينجذب الأفراد طبقاً لنوع الزي وشكله ولونه أو نوع العطر أو تسريحة الشعر أو غير ذلك من المظاهر التي يبدو بها الفرد عند مقابلته للآخرين، حيث تظهر الرغبة في تكوين العلاقة عن قرب مع ذلك الشخص، ويبدأ في اللقاء بعض نظرات الإعجاب إليه ثم الحديث معه. وفي الحقيقة فإن المظهر الخارجي قد يكون هو السبب في بدء تكوين العلاقة مع الآخر لكنه نادراً ما يكون السبب في استمرار هذه العلاقة على المدى البعيد، إذ كثيراً ما تظهر حقيقة الشخص لتدل على غير مظهره فيبدأ في البعد عني وتنتهي العلاقة.

### - الفائدة المتوقعة:

فقد يكون من أسباب الإنجذاب للآخرين ما يتوقعه كل منهما من استفادة من صاحبه، ، وتعمل على تكوين علاقات إنجذاب قوية تستمر إلى أن يتم الانتهاء من المصلحة المشتركة.

### - الفكر والعقل:

إذ يجذب بعض الأفراد إلى الآخرين بناء على راحة عقولهم وأفكارهم النيرة والمفيدة، بصرف النظر عن مظهرهم الخارجي

### - التشابه:

حيث يجذب الأفراد إلى الآخرين لتشابههم فكراً أو عاطفياً أو اجتماعياً أو ثقافياً أو في الميول والاتجاهات والقيم والعادات والأنشطة ونوع الأعمال التي يؤدونها، وقد يكون سبب الإنجذاب التشابه الزمني (العمر) أو التشابه الجنسي أو تشابه الصفات أو حتى الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية.

### - الوحدة المكانية:

حيث يتجاذب الأفراد نتيجة تواجدهم في مكان واحد ، فيعمل التواجد المكاني على الإنجذاب بينهم وتكون بينهم علاقات قوية، فإذا ما قدر لأحدهم ترك المكان والانتقال إلى مكان آخر واختلقت أماكنهم فإن الإنجذاب بينهم يتلاشى لبعدهم المكاني.

### - المنطق الحسن:

فقد يجذب الأفراد إلى الآخرين لمجرد حسن منطقهم وألفاظهم وكلماتهم الجذابة التي تعبر عن دفة المشاعر والود والتقارب والتي تأسر القلوب بمعانيها، وقد كان العرب سابقاً يتبارزون لغوياً من خلال أشعارهم التي كانوا يعقدون لها الأسواق ويتجمع الناس لسماعها والاستمتاع بحسن منطقهم.

## ❖ مراحل تطور العلاقات الشخصية الانسانية:-

حدد العالم مارك ناب (Mark Knapp) خمس مراحل لتلاشي

### - البدائية (Initiating)

وهي المرحلة التي يلتقي فيها الأشخاص للمرة الأولى، ويتم فيها انشاء وتكوين العلاقة من خلال كلمات الترحيب العامة وحيث يتم فيها تبادل النظرات أو الكلمات العامة التي لا تتصف بالخصوصية، ويحدث ذلك بصورة عابرة غير متعمدة بما يكفي لملاحظة كل منهما للآخر عن قرب، حيث تتصف هذه المرحلة بالأمان النفسي والاجتماعي. وينتج عن هذه المرحلة تكوين درجة من الاهتمام بين الطرفين كل منهما بالآخر، وقد تزداد الرغبة في الالتقاء والحديث معه في المستقبل أو قد تقل الرغبة فيحاول كل منهما تجنب الآخر في المستقبل.

### - التجربة (Experimenting)

فيها يسعى كل طرف إلى مزيد من التعرف على الشخص المقابل واكتشاف اهتماماته الخاصة وميوله ومواهبه ونقاط الاهتمام المشتركة، حيث يتبادل الطرفان ذلك السلوك.

### - التعزيز (Intensifying)

وهي المرحلة التي يزداد فيها الإرتباط بين شخصين ويصبح كل منهما أكثر التزاما نحو الطرف الآخر وتكون العلاقة بينهما قد وصلت إلى درجة الصداقة الحميمة، فيستأنس كل منهما بالحديث مع الآخر والتواصل معه ويستشيريه في بعض الأمور، بل ويشعر كل منهما بحاجة معينة إلى الطرف الآخر أو يشعر بنقص ما نتيجة عدم التواصل معه، إلى أن يصل إلى درجة التعود.

### - التكامل (Integrating)

وهي المرحلة التي تطور العلاقة بين الطرفين إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معا ويشعر أحدهما بأنه في حاجة إلى الآخر ومكمل له، وهو ما يظهر بينهما في ترتيب مواعيدهما اليومية ليكونا سويا وهي المرحلة الأخيرة في تطور العلاقات الإيجابية بين طرفي الإتصال، حيث يتعاهد الطرفان (**Bonding**) الإرتباط على الإلتزام بهذه العلاقة مدى الدهر مهما كانت الظروف والأحوال، ويصل كل منهما إلى درجة الاطمئنان النفسي تجاه الآخر، ويتفق الطرفان ضمنا على واجبات ومسؤوليات يقوم بها كل منهما تجاه الآخر، مع ملاحظة أن هذه المسؤوليات والواجبات مرتبطة بتلك العلاقة وتكون فريدة من نوعها وتتميز بالخصوصية.

### - الإختلاف (Differentiating)

تستمر العلاقة بين الطرفين فترة من الزمن وتزداد خلال هذه الفترة المشكلات التي يواجهونها، فيستطيعون إدارة بعضها بطريقة جيدة ويفشلون في إدارة البعض الآخر، فينتبه الطرفان إلى وجود خلاقات شخصية فيما بينهما في إدارة تلك الخلاقات. ومع مضي الوقت تزداد الإختلافات ويصبح الإختلاف هو محور هذه العلاقة وعاملا رئيسا في وقف تطورها، ويكون الحوار بين الطرفين في هذه المرحلة منصبا على توضيح الفروق التي تفصل بين الاثنين، والتي كانا يغضان الطرف عنها سابقا.

### - وينقسم الإختلاف إلى مرحلتين:-

- **النمو:** وذلك إذا تمت إدارة الخلاف بطريقة جيدة، حيث سيستفيدان من الخلاقات ويتفان على آلية مناسبة لحل خلاقاتهم المستقبلية فتعود العلاقة بينهما قوية كما كانت في كثير من الأحيان، ويكون التركيز على تلبية الاحتياجات الفردية لكل من الطرفين والإتفاق بينهما على الإهتمام بإشباعها.

- **التلاشي:** وذلك إذا لم يتم إدارة الخلاقات بطريقة جيدة وظلت الخلاقات عانقا يقف أمام التفاهم بينهما، حيث إن الخلاقات ستقود الطرفين إلى مزيد من التباعد في علاقتهم الشخصية. وتتفاقم المشاكل عادة وتتراكم مع الزمن مما يؤدي إلى التركيز مرة أخرى على الإختلافات الشخصية بينهما، وتؤدي إلى منهما انفصال الطرفين عن بعضهما في أنشطتهما وأعمالهما اليومية

### - التقييد (Circumscribing)

هي المرحلة هي التي تلي مرحلة الإختلاف، حيث إذا زادت الإختلافات ولم يستطيع الطرفان إدارتها بشكل جيد، وتمسك كل منهما بشخصيته المستقلة عن الآخر، فإن ذلك سيؤدي إلى إزداد العلاقة بينهما سوءا، فيعتمد الطرفان إلى تقييد العلاقة بينهما من خلال إعادة تعريف حدود التفاعل فيما بينهما وإبقاء الحوار محصورا في الموضوعات الآمنة التي لا تسبب خلاقات شخصية، تماما مثل ما كان يحدث في المرحلة الثانية (مرحلة التجربة)، ولكن الهدف من تناول الموضوعات الآمنة هنا ليس اكتشاف شخصية الآخر بل هو تجنب الصدام معه.

## - (Stagnating) الركود

وهي مرحلة من التفاعل السلبي للأفراد وتلي مرحلة التقييد وتنتج عنها، حيث تتوقف العلاقة في هذه المرحلة عن النمو في أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمل في إحيائها من جديد.

## - (Avoiding) التّجنب

ويؤدي استمرار حالة الركود بين الطرفين إلى توتر العلاقة بين الطرفين، والذي يزيد من الانفصال الشعوري بينهما إلى درجة أكبر من كلا المرحلتين السابقتين، وتتفاقم درجة الانفصال في هذه المرحلة بشكل ملحوظ بحيث يعتمد الطرفان إلى تجنب التواصل المباشر مع بعضهما البعض، فينقطع الإتصال الشخصي بينهما ويعزز عوامل حدوث الفرقة فيما بينهما.

## - (Terminating) الإنهاء

عد مرحلة الإنهاء آخر مرحلة من مراحل تلاشي العلاقة الشخصية بين الطرفين، حيث يعتمد الطرفان إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهاء العلاقة بينهما، ويتغلبان على معوقات الإنفصال حيث يكون التركيز في هذه المرحلة على الإنهاء الآمن.

### ❖ أقسام الذات البشرية في نموذج (جو هاري) :-

نموذج ( جو هاري ) قد توصل له العالمان « هاري انجهام » و « جوزيف لوفت»

#### - المنطقة المكشوفة (المرئية)

هي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرون عنه، حيث تكون ظاهرة وواضحة للجميع، بل إن بعضها لا يمكن إخفاؤه.

**مثل:** الاسم والحالة الاجتماعية والطول ولون البشرة ومحل الإقامة ونوع السيارة، كما تشمل المعلومات التي يفصح بها الفرد عن ذاته للآخرين من تلقاء نفسه

#### - المنطقة العمياء :

وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن ذاته، ولكن تظهر للآخرين ويعرفونها عنه من خلال إنفعالاته وحركاته فتظهر بطريقة عفوية، وهو ما لا يعرفه الفرد عن نفسه من انفعالات أو لزمات قولية أو فعلية فيذكرها له الآخرون فيفاجأ بها لأنه لا يعرفها عن نفسه وهنا يقوم دور النقد البناء.

#### - منطقة الأسرار:

وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه معرفة جيدة، ولكنه يعتمد إخفاءها وحجبها عن الآخرين، لتصبح سرا من أسراره الشخصية فلا يعرفها الآخرون عنه.

#### - المنطقة المجهولة:

وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه وأيضا لا يعرفها الآخرون عنه، فهي منطقة المعلومات المجهولة التي لم يكتشفها الفرد عن نفسه ولم يكتشفها الآخرون أيضا، فهي تمثل معظم أبعاد الشخصية التي لم يتم اكتشافها بعد.

### ❖ عوائق الإفصاح عن الذات :-

- الخوف من اظهار العيوب

- الانتقاد

- فقدان الشخصية

- فقدان الصديق

### ❖ كيفية الإفصاح عن الذات :-

- اختيار السياق المناسب

- التدرج في الإفصاح

- استخدام الإفصاح المتبادل

- زياده الثقة

- تحسين العلاقات

-

# Ch 6 - COMM

**مهارة الاصرار والجرأه :** هو قدرة الفرد على التعبير الملائم لفظاً وسلوكاً عن مشاعره وأفكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان، وبناء على ما يرى من إمكانياته.

**التفاوض :** هو عملية نقاش متبادلة بين طرفين للوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتكمن أهمية التفاوض في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات بين الأطراف.

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

**التفاوض :** هو عملية ديناميكية تتم بين طرفين للوصول إلى حلول مرضية لما بينهما من مشكلات خلافية.

## ❖ حق الفرد في مجال الحزم والاصرار :-

- الحكم على سلوكه وأفكاره ومشاعره وتحمل مسؤولية البدء فيها ونتائجها.
- عدم إبداء أي عذر أو سبب لسلوكه.
- تغيير رأيه.
- يكون مستقل عن موافقة الآخر.

## ❖ نماذج الاتصال طبقاً للحزم والاصرار :-

- الأفراد المتساهلون (السليبون):  
وهم الأشخاص الذين يقومون بحبس مشاعرهم تجاه الآخرين ولا يعبرون عنها مهما كانت الأحوال.
- الأفراد العدوانيون:  
وهم الأشخاص الذين يعبرون عن مشاعرهم وآرائهم ورغباتهم على حساب حقوق الآخرين، بل ويميلون للإذلالهم ويوجهون أصابع الاتهام اليهم دون شعور بالذنب، حيث يبدأ عباراته دائماً بكلمة ويلبها هجوم.
- الأفراد الحازمون:  
وهم الأشخاص الذين يعبرون بشكل مباشر عن مشاعرهم وأفكارهم، ورغباتهم ويدافعون عن حقوقهم وفي نفس الوقت يراعون حقوق ومشاعر الآخرين، فهم يقبلون التفاوض والتسوية ولكن ليس على حساب حقوقهم الخاصة.

## ❖ استراتيجيات مساعدة لزيادة الحزم والإصرار عند الأفراد:-

- تكرار الطلب حتى لو لم تتم الاستجابة له من أول مرة.
- التعبير عن الرأي الشخصي بقناعة ورضى.
- التعود على الرفض بأسلوب مناسب مثل آسف لا استطيع، عفواً لا اقدر.
- التعبير عن المشاعر والعواطف الداخلية بصدق ووضوح مثل: هذا لا يعجبني.
- التعود على استخدام ضمير المتكلم بدون مبالغة مثل شعرت بدلاً من القول الواحد يشعر.

#### ❖ أمثلة من مواقف تدل على ضعف الحزم والإصرار عند الفرد: -

- عندما يلح البائع في السوق على المشتري بشراء سلعة لا يريدتها فيقوم المشتري بشرائها ولو كان ثمنها مرتفعاً
- وذلك لعدم استطاعته ابداء رفضه لشرائها، أو خوفه من إحراج البائع.
- تحمل اعباء اجتماعية أو وظيفية فوق الطاقة وليست واجبة عليك ولا تريدها ولا تستطيع ابداء رأيك حيالها.
- التنازل عن بعض القيم والمبادئ المهمة خجلاً من شخص ما.
- صعوبة تأنيب شخص أقل منك منزلة إذا أخطأ.
- تجنب الشكوى عن خدمة سيئة قدمت لك في مكان ما.
- الاعتذار بكثرة.
- التردد في استرجاع شيء اشتريته ووجدت به عيب بعد أيام من شرائه.
- تفضل أن تتجنب الأشخاص المحيين للتسلط والسيطرة.

#### ❖ خصائص الشخص الحازم:-

- التوافق بين مشاعره الداخلية وسلوكة الظاهري.
- القدرة على إبداء ما لديه من آراء ورغبات بوضوح.
- القدرة على الرفض والطلب بأسلوب جيد.
- القدرة على التواصل مع الآخرين بطريقة لبقة.
- سلوكة وسط بين الإذعان للآخرين والتسلط عليهم وظلمهم.

#### ❖ فوائد الحزم والاصرار :-

- يعلم مهارات تأكيد الذات.
- يولد شعوراً بالراحة النفسية.
- يمنع تراكم المشاعر السلبية كالتوتر والكآبة.
- يزيد الثقة بالنفس ويقويها.
- يحافظ به الشخص على حقوقه، ويحقق أهداف وطموحاته.
- يعطي انطلاقةً ونجاحاً في ميادين الحياة المتنوعة.

#### ❖ المبادئ الأساسية في عملية التفاوض :-

- يتجنب العدوانية والسخرية.
- التركيز على الحل وليس على المشكلة.
- الاقتناع بالرأي قيل إقناع الآخرين به.
- الابتسامه مفتاح النجاح في التفاوض.
- البدء والإنهاء بالتحية والسلام.

#### ❖ خصائص عملية التفاوض :-

- التفاوض عملية مهمة لفض النزاعات.
- يعتمد التفاوض على تقديم قدر من التنازلات وتحقيق قدر آخر من المكاسب.
- يتأثر التفاوض بشخصيات المتفاوضين وطبيعتهم وقدراتهم.
- يقوم التفاوض على مبدأ القوى المتكافئة للمتفاوضين.
- يقوم التفاوض على الدراسة والخبرة فهو علم ومهارة في نفس الوقت.

## ❖ العناصر الرئيسية لعملية التفاوض :-

- الموقف التفاوضي:  
يعد التفاوض موقف ديناميكي أي متحرك يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجابا وسلبا وتأثرا وتأثيرا. والتفاوض موقف مرن يتطلب قدرات هائلة للتكيف السريع والمستمر وللمواءمة الكاملة مع المتغيرات المحيطة بالعملية التفاوضية.
- أطراف التفاوض:  
حيث يتم التفاوض في العادة بين طرفين أو أكثر نظرا لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة.
- القضية التفاوضية:  
وهي الموضوع الذي يدور حوله عملية التفاوض، ويمثل محور العملية التفاوضية وميدانها الذي يتناقش فيه المتفاوضون. وقد تكون القضية التفاوضية قضية إنسانية عامة أو قضية شخصية خاصة، وقد تكون قضية اجتماعية، أو اقتصادية أو سياسية، أو أخلاقية وغيرها من القضايا.
- الهدف التفاوضي:  
حيث لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه، وبناء عليه يتم قياس مدى التقدم في الجهود التفاوضية. ويتمثل الهدف التفاوضي في القيام بعمل ما أو الامتناع عن عمل ما أو تحقيق مزيجا من الحالتين.

## ❖ شروط التفاوض :-

- القوة التفاوضية:  
يقصد بها مدى السلطة التفاوضية التي تم منحها للفرد لكي يقوم بالتفاوض في إطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها.
- المعلومات التفاوضية:  
وهي أن يمتلك المفاوض أو فريق التفاوض المعلومات الكافية من حيث: الخصم، وطلباته وكيفية تحقيق ما يريد وما الذي يحتاجه والمدة الزمنية وغيرها من الأمور المتعلقة بالتفاوض.
- القدرة التفاوضية:  
ويتصل هذا الشرط أساسا بأعضاء فريق التفاوض، ومدى البراعة والمهارة والكفاءة، لذا يجب الاختيار الجيد لأعضاء الفريق، من حيث الانسجام والكفاءة مع توفير كافة التسهيلات لهم.
- الرغبة المشتركة:  
ويعني ضرورة توافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض .
- المناخ المحيطة:  
حيث يجب أن تكون القضية التفاوضية ساخنة أي جديرة بالتفاوض، كما يجب أن تكون المصالح والقوى متوازنة بين أطراف التفاوض حتى لا يتحول التفاوض إلى استسلام.

#### ❖ خطوات عملية التفاوض :-

- تحديد وتشخيص القضية التفاوضية
- تهيئة المناخ للتفاوض
- قبول الخصم للتفاوض
- التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذيا
- بدء جلسات التفاوض الفعلية
- الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعه

#### ❖ كيف يكون التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذيا :-

- اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم، وتحديد صلاحياتهم للتفاوض.
- وضع الاستراتيجيات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض.
- الاتفاق على أجندة المفاوضات وتحديد أولوياتها.
- اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحا ومناسبا للجلسات التفاوضية.
- توفير كافة التسهيلات الخاصة بعملية التفاوض.

#### ❖ كيف يكون بدء جلسات التفاوض الفعلية :-

- اختيار التكتيك التفاوضي المناسب.
- استخدام الأدوات التفاوضية المناسبة كالمستندات والبيانات.
- ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر مثل: الوقت، التكلفة، الجهد، الضغط الإعلامي والنفسي.
- تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر والخيارات المطروحة.

#### ❖ اليات مفيدة أثناء عملية التفاوض:-

- التسويق أو الصمت المؤقت:  
ويعني الامتناع عن الرد الفوري أو تأجيل الاجابه عن سؤال معين بتغيير مجري الحديث أو الرد بسؤال آخر بغرض الاستفادة من الوقت للتفكير ودراسة مغزى السؤال وهدافه وتقرير ما يجب عمله المفاوض الذي يبادر بالاستجابة الي طلبات خصمة وتقديم التنازلات.

#### - المفاجأة:

ويتضمن التغيير المفاجئ في الاسلوب أو طريقة الحديث أو التفاوض علي الرغم من أن التغيير لم يكن متوقعا في ذلك الوقت، بهدف الحصول علي تنازلات من الخصم.

#### - تحويل النظر عن القضايا الرئيسية لقضايا فرعية ( التفتيت ):

وتستخدم للتشدد في القضايا الرئيسية المهمة وتقديم تنازلات في القضايا الفرعية الأقل أهمية.

#### - الترج أو الخطوة خطوة:

حيث تؤخذ القضية جزءا جزءا إلى أن تصل الأطراف المتفاوضة الي الهدف النهائي، وهي تفيد في حالة عدم معرفة الأطراف لبعضهم البعض أو خبراتهم في التعامل محدودة أو إنعدام الثقة بينهم.

# Ch 7 - COMM

**الحوار :** عملية تبادل الحديث أو الكلمات بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة بينهم.

**المعنى اللغوي للحوار :** يقصد بالحوار من الناحية اللغوية المجاورة أو الرجوع، حيث يقوم على أخذ ورد الكلمات.

**المعنى الاسطلاحي للحوار :** هو نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين يتم فيه تبادل الكلام بطريقة متكافئة ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب.

**المعنى الاسطلاحي للحوار :** هو محادثة بين شخصين حول موضوع محدد، لكل منهما وجهة نظره الخاصة ويهدف الى الوصول الى الحقيقة.

**الإقناع :** هو محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواقعية والحجج والبراهين المنطقية، واستمالاته نحوه سواء كان هذا الإقناع جزئياً أو كلياً.

**المقابلات الشخصية :** هي اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين، للبحث عن يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات محددة، إضافة لسمات شخصية أخرى مثل (حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).

**المقابلات الشخصية :** هي اللقاء الذي يتم بين مسئول أو أكثر في المنشأة من جهة وبين المرشح ( المتقدم ) لشغل الوظيفة من جهة أخرى وذلك لغرض تقييم مدى صلاحية المرشح لشغل الوظيفة.

**السيرة الذاتية :** هي الخطوة الأولى التي تؤهل الفرد للدخول الى المقابلة الشخصية، عليه فان كتابتها بطريقة مناسبة وبلغة جيدة ستعكس على الفرد بشكل إيجابي، بحيث يظهر كأفضل مرشح لفرصة العمل المعلنة عنها.

**السيرة الذاتية :** أنها تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها، وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.

**السيرة الذاتية :** أنها الوثيقة المكتوبة التي يسوق بها الفرد خبراته ومعلوماته الشخصية ومؤهلاته ومواهبه لدى أصحاب الأعمال.

#### ❖ عوامل نجاح الحوار :-

- طلب الحق والتسليم بالنتائج التي يسفر عنها الحوار.
- البعد عن التعصب.
- الالتزام بأداب الحوار من حيث الانصات والاهتمام.
- البدء بالنقاط المتفق عليها.
- بناء الحوار على الفرضيات والنظريات العلمية.

#### ❖ فوائد الحوار :-

- تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد.
- تنمية الجانب الثقافي والعلمي.
- الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية.
- تبادل الخبرات بين طرفي الحوار.
- التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت.

#### ❖ مستويات الحوار :-

- الحوار الداخلي (مع النفس):  
وهو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات، وبالتالي فإن الحوار الداخلي يكون ناجحاً في الغالب لأن من شأنه التغلب على عيوب الفرد ووضعه في المسار الصحيح. أما إذا فشل ذلك الحوار النفسي الداخلي فإن الاضطرابات الناتجة ربما تدفع بموجات العنف المتراكمة إلى الخارج أو إلى الداخل فتكون مدمرة للأخريين وللنفس ذاتها، ومن ذلك حدوث الأمراض النفسية والجسمية والسيكوسوماتية.

#### - الحوار الأفقي (مع الناس):

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

#### وينقسم الحوار الأفقي إلى قسمين:

- حوار بين أفراد المجتمع الواحد أو الثقافة الواحدة الذين يشتركون في المعتقدات والقيم والمفاهيم. وهذا الحوار يقوم على حيث تكون « التعاون في الاتفاق والأعداء في الاختلاف » ومبدأ « نصف رأيك عند أخيك » مبدأ التكامل وهو يعني الفائدة مشتركة لطرفي الحوار.
- حوار بين المجتمعات المتباينة المختلفة في الثقافات والمعتقدات والقيم والمفاهيم، وهذا الحوار يجري وفق مبدأ التعايش بين الأفراد بهدف تنمية عوامل الخير، والاشترار (رغم الاختلاف) في تعبير وإصلاح الكون ومن هنا تبرز أهميته.

#### - الحوار الرأسي (مع الله):

وهو الحوار الذي يكون بين العبد وربّه، وتختلف طبيعة هذا الحوار عن المستويين السابقين حيث يتوجه الإنسان نحو ربه بالعبادة والدعاء والاستغفار والطلب والرجاء، سواء كان مناجاه سرية أو دعوة جهرية.

### ❖ صفات المحاور الناجح :-

- الابتسامة وبشاشة الوجه.
- الوضوح في طرح الأفكار.
- عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار.
- يجيد الانصات والإصغاء للآخرين.
- يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة.
- يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش.
- سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز.

### ❖ طرق واساليب الإقناع :-

#### البراهين والأدلة:

- وحتى تكون أكثر تأثيرا فإنه يجب أن تكون براهين قوية بما لا يدع مجالاً للشك أو التردد، لذا يجب أن تكون منسجمة مع العقل.

#### التعابير الطبيعية:

- وهي الأساليب التي تدل على المودة والاحترام والسعادة والسرور، ومن أمثلتها الابتسامات وبشاشة الوجه والجلسة باهتمام للطرف الآخر، والاشارات المعبرة عن الألفة وهزات الرأس وغيرها من التعبيرات الجسدية الايجابية.

#### استخدام أسلوب القصة:

- حيث تستخدم القصة بفعالية في إقناع الآخرين، ولكي يكون تأثير القصة قوي في الطرف الآخر فإنه يجب أن تكون القصة حقيقية وواقعية، كما أن القصة القصيرة أكثر تأثيرا من القصة الطويلة، حيث يتم استخلاص العبر منها بطريقة أسرع.

#### التجارب العملية:

- وهي الشواهد الميدانية التي تعبر عن واقع عملي في ظروف مشابهة وما نتج عنه من أحداث، فهي دلائل تعتمد على الواقع في العالم من حولنا، سواء كانت دلائل شخصية أو عن أشخاص آخرين.

#### الأمثال:

- وهي كلمات أو جمل رمزية تعبر عن مضمون محدد وقد أخذت قوتها من خبرات السابقين نتيجة تكررها أمامهم وانتشارها، وهي مرتبطة بالثقافات والشعوب المختلفة. ويستخدم ضرب الأمثال كثيرا لتوضيح الصورة وتقرئها إلى الذهن وإثارة الانفعال وتجسيد الصورة النظرية في صورة واقية.

### ❖ أساسيات الإقناع :-

- الابتسامة التخلي عن النرجسية أو النظرة الدونية للآخرين.
- الايمان بحرية الفكر والرأي والتصرفات.
- مراعاة أساسيات فن الإقناع والتي يتمثل أهمها في: الثقة بالنفس، الهدوء والروية، المودة والاحترام، استخدام
- اقل الكلمات، تقديم الحجج القوية، اتساق الأفكار المعروضة.
- التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسي).
- استخدم دبلوماسية الاطراء والمدح قبل الإقناع.
- انهي حديثك مع محدثك بأسلوب التخيير مع التأثير.
- في حالة الوصول الى طريق مسدود توقف عن الإقناع ولا تتجه إلى الجدل.

## ❖ العناصر الأساسية للعرض الفعال :-

### - مهارات العروض الفنية:

وهي المهارات المتعلقة بعمليات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات ومعلومات وحقائق، وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والأدوات المساعدة المستخدمة أثناء العرض كأجهزة الحاسوب والأجهزة الصوتية، بالإضافة إلى تجهيزات وترتيب مكان العرض.

### - مهارات العروض السلوكية:

وهي المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الخطيب أو الشخص الذي يقوم بالعرض أثناء عرضه، بما يؤثر إيجابياً على الجمهور مثل المظهر العام وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والاتصال المرن واستخدام لغة الجسد الإيجابية كالاتصالات والميل نحو الجمهور واستخدام اللقاءات البصرية مع الجمهور.

### - مهارات كسر الجمود:

وهي المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الجمهور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه الجمهور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض باستخدام الإمكانيات المعنوية والمادية الممكنة والمتاحة كالكلمات والحركات والأساليب المتنوعة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.

## ❖ أساسيات الملقى الجيد :-

### - العلم:

ويقصد به التمكن العلمي من الموضوع الذي يقوم بعرضه بحيث يحيط بكل فروعه وأساسياته، فيجب أن يتمتع الملقى بمعرفة ودراية كافية بما يقول وأن يتوقع الأسئلة المختلفة من الجمهور.

### - الإعداد والتحضير:

ذلك من خلال التركيز على الأهداف وتدوين النقاط المهمة للموضوع الذي سيتحدث عنه، حيث أن الإعداد والتحضير المسبق للموضوع يساعد الملقى على أن يكون قريباً من أجزاء موضوع فيعرف كيف يبدأ وكيف ينتهي.

### - المهارة اللغوية:

وتعني تمتع الملقى بطلاقة لغوية مناسبة من حيث امتلاكه أكبر عدد من الكلمات المتعلقة بالموضوع ومعانيها ومترادفاتهما، وقدرته على استدعاء تلك الكلمات أثناء العرض بسهولة، مما يمكنه من إيصال المعلومات بفعالية إلى الجمهور المستهدف. كما يجب أن تشمل المهارة اللغوية القدرة على النطق الصحيح للكلمات والحروف وكذا المصطلحات العلمية العربية والأجنبية إذا لزم الأمر.

### - فن إيصال المعلومة:

وهي قدرة الملقى على إيصال المعلومة إلى الجمهور المستهدف بأقصر الطرق وباستخدام أسهل العبارات المناسبة التي تعبر عما يريد وذلك في الوقت المناسب دون استطراد أو إطباب.

### - الثقة بالنفس:

أي أن يتكلم بكل هدوء ويتحرك في المكان بطريقة طبيعية تلقائية دون تكلف.

### - الصدق:

ويشمل الصدق كل من الكلمات والمعلومات، فلا تتناقض الكلمات مع التصرفات ولا تتناقض المشاعر مع تعبيرات الوجه.

### - مراعاة الحضور:

ويقصد به مراعاة المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي للجمهور، أي مخاطبة الحضور على قدر عقولهم، فلا يستخدم لغة أعلى من مستواهم، ولا أدنى من مستواهم، كما لا يستخدم لغة غير لغتهم الأصلية، كما يجب أن تكون الأمثلة المطروحة متوافقة مع البيئة الثقافية للحضور ومناسبة للأعراف الاجتماعية لهم.

### - الاستماع الجيد:

ويقصد به أن يتمتع الملقى بمهارة الاستماع، فالمستمع الجيد هو ملقى جيد، كما أن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد، وهو دليل على رغبة الملقى في أن يلبي رغبات الجمهور وأن يعزز ثققتهم بأنفسهم بالإستماع إليهم.

### - الالتزام بما يقول

#### ❖ مواصفات العرض الفعال :-

- أن يشد انتباه الجمهور ويجذبهم من حيث الأداء والإعداد والمحتوى.
- أن يكون مبنيا على الحقائق والنظريات العلمية والإثباتات بما يتفق مع العقل.
- أن يكون منظما من حيث المحتوى وطبقا للتسلسل الطبيعي، وواضحا للجميع.
- أن يصحبه جو من المرح والمتعة، وذلك من خلال بعض الكلمات البسيطة أو النكات.
- يجيب على تساؤلات الجمهور بوضوح ويلبي احتياجاتهم.
- يتيح للحاضرين فرصة المشاركة بأرائهم وأفكارهم والمناقشة مع المحاضر.

#### ❖ اهم المحاور لتقييم العرض بعد انتهاءه :-

- ملائمة المحتوى للموضوع المعروض.
- شمولية الموضوع ووضوحه.
- وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.
- استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.
- تنوع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، اللقاء، المناقشة، الاستفسار.
- التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية في المناقشات.

#### ❖ انواع المقابلات الشخصية :-

- الاستشارة:  
وهي المقابلات التي تعقد مع بعض المتخصصين أو الخبراء في ميدان معين بهدف النصح والإرشاد حيال أمر أو موضوع معين.
- الترقية:  
وهي المقابلات التي تعقد بين المديرين وأحد الموظفين بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى إليهم، وترقيتهم إلى مراتب وظيفية أكثر تميزا.
- التوظيف:  
وهي المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال وطالبي التوظيف بهدف اختيار الموظفين الأكثر مناسبة للعمل وترشيحهم للعمل، وهي المقابلات الأكثر شهرة.
- التأديب:  
وهي المقابلات التي تعقد بين المديرين أو الرؤساء في العمل والموظفين الذين لم يصلوا إلى درجة الاداء المطلوب أو من ارتكبوا اخطاء في اعمالهم، وتهدف الى توجيه أو لفت نظر الموظف لسوء أدائه في العمل أو توقيع العقوبة عليه.
- مقابلة الفرز:  
وهي المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال والموظفين لتصنيفهم بناء على مواهبهم وقدراتهم وتوزيعهم على الاقسام والادارات بناء على قدرتهم على عمل معين داخل المؤسسة، وذلك كتوزيع الاعمال بينهم بناء على الخبرات والمؤهلات والقدرات الشخصية.

#### ❖ طرق إجراء المقابلات :-

- المقابلة الفردية:  
وهي التي تعقد وجها لوجه بين طالب الوظيفة وصاحب العمل فقط، وقد يكون صاحب العمل فردا واحدا أو مجموعة أفراد.
- المقابلة مع مجموعة أشخاص:  
وهي التي تتم مباشرة وجها لوجه بين صاحب العمل (فرد أو مجموعة) ومجموعة من الأشخاص الراغبين في التوظيف في نفس الوقت، وتتميز باختصار الوقت وسرعة الأداء.
- المقابلات الهاتفية:  
وهي التي تتم من خلال الهاتف بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وتتميز بسرعة الاداء، وعدم اشتراط توافر الطرفين في نفس المكان، وامكانية عقدها في أي وقت من اليوم.
- المقابلات عبر الانترنت:  
وهي المقابلات التي تتم من خلال شبكة الانترنت بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وهي تحمل نفس ميزات المقابلات الهاتفية بالإضافة الى امكانية الرؤية أثناء المقابلة.

#### ❖ اهداف المقابلات الشخصية :-

- تقييم مدى ملائمة الشخص المرشح للوظيفة.
- اختيار أفضل المرشحين المناسبين، والذي تتوفر فيه المؤهلات والقدرات المناسبة لشغل الوظيفة.
- حيث يتقدم غالبا للتوظيف أعداد أكبر من احتياج المؤسسات والشركات، الامر الذي يحتم على اصحاب الشركات والمؤسسات اختيار افضل المرشحين، وهو ما لا يتم الا من خلال المقابلات الشخصية.

#### ❖ نصائح للاستعداد للمقابلات الشخصية :-

##### قبل المقابلة :-

- الثقة بالنفس، والتأكيد على انك تمتلك المؤهلات المناسبة للوظيفة.
- ارتداء الملابس المناسبة.
- جمع المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة أو الشركة، وذلك من خلال الانترنت، الزيارة، الأصدقاء، التقارير.
- امنح نفسك الوقت الكافي للاستعداد.
- توجه إلى المقابلة بمفردك، دون اصطحاب آخرين.

##### اثناء المقابلة :-

- احرص على الوصول مبكرا قبل موعد المقابلة المحدد.
- اعط اسمك لموظف الاستقبال إذا كان موجودا، وتحديث معه بكل هدوء.
- ادخل الى غرفة المقابلة بثقة وهدوء.
- عرفهم بنفسك، وصافحهم بحرارة وأنت مبتسم بود.
- انظر مباشرة لعيون من يجري معك المقابلة.
- لا تستعجل في الرد على الأسئلة.
- اصغي باهتمام لكل ما يقال لتكون اجاباتك جيدة.
- انتبه لحركاتك ولا تتوتر.
- راقب لغتك الجسدية وحرص على أن تكون إيجابية مثل ابدأ المقابلة بمصافحة من تقابلهم من لجنة التوظيف

#### بعد المقابلة :-

- اشكر لجنة المقابلة وعبر لهم عن سعادتك بالمقابلة.
- ابدى رغبتك في العمل.
- استمر في البحث عن الوظيفة في أماكن أخرى، فاجتياز المقابلة لا يعني التوظيف.

#### ❖ محظورات المقابلات الشخصية :-

- الجلوس قبل دعوتك للجلوس.
- التفتيش على الطاولة والنظر الى الأوراق المفتوحة.
- الاساءة لأصحاب العمل السابقين وانتقادهم.
- التطوع بذكر نقاط ضعفك أو عيوبك الشخصية أو بعضها.

#### ❖ انواع الاسئلة المتوقعه في المقابلات :-

- السؤال المغلق: وهو السؤال الذي تكون الإجابة عليه بنعم او لا والهدف منه تأكيد معلومة بالسير الذاتية
- السؤال المفتوح: هو السؤال الذي ليس له إجابة محددة، بل إن اجابته تحتاج إلى توضيح وجهات نظر
- السؤال ذو الاختيارات الإيجابية: وهو الذي يطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة، ويهدف السؤال من وراء ذلك إلى معرفة شخصية المرشح من خلال اختياراته، هل هو تشاؤمي، أم طموح
- الأسئلة الافتراضية: وهي الأسئلة التي تصدر بهدف معرفة قدرة المرشح على التخيل في المستقبل أو التفكير خارج الصندوق

#### ❖ نصائح لكيفية الاجابه على الاسئله في المقابله الشخصية :-

- ركز واستمع للسؤال جيداً.
- أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء بالإجابة.
- في حال عدم وضوح السؤال فمن حقك أن تطلب إعادته.
- لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة. تجنب الإطالة والإسهاب.

## ❖ محتويات السيرة الذاتية وعلى ماذا تشمل (مهم) :-

### - محور المعلومات الشخصية:

- الاسم (ثلاثي أو رباعي) والجنسية والحالة الاجتماعية.
- عنوان المراسلة البريدي.
- طريقة التواصل السريعة: رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، رقم الجوال.
- تاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة، ومكان الميلاد.

### - الرؤية والأهداف: ويقصد بها الأهداف من الوظيفة والطموحات المستقبلية.

### - التعليم والمؤهلات العلمية:

- الدرجة العلمية، والتخصص.
- الكلية المتخرج منها.
- اسم الجامعة، مع ذكر الفرع إن وجد.
- تاريخ التخرج باليوم والشهر والسنة.
- المعدل والتقدير إذا كان جيد فأكثر.

### - الخبرات العملية: ويقصد بها الخبرات التي اكتسبتها من أعمالك السابقة، ويفضل ترتيبها مبتدئا بالأحدث:

- التاريخ ومدة العمل باليوم والشهر والسنة.
- مكان الوظيفة وجهتها والقطاع الذي تنتمي إليه.
- تعريف مبسط بالمنظمة ومهامها.
- اسم وهاتف المدير المباشر للوظيفة السابقة، للتواصل معه عند الحاجة.

### - الدورات التدريبية: وهي الدورات التدريبية التخصصية والعامة التي حصل عليها مبتدئا بالأحدث:

- اسم الشهادة أو الدورة.
- مدتها وتاريخها بالشهر والسنة.
- أهم المهارات التي تعلمتها من الدورة.
- مكان انعقادها، من حيث المقر والجهة المنفذة.

### - اللغات الأجنبية: حيث يجب كتابة اللغات الأجنبية التي تتقنها فعلا تحدثاً وكتابة.

### - الأعمال التطوعية:

- المشاركة في برامج محو الأمية.
- خدمات الحجاج والمعتمرين.
- حملة مكافحة التدخين.
- حملة التبرع بالدم.

### - الهوايات والاهتمامات الخاصة:

- القراءة والمطالعة، متابعة التطورات التكنولوجية، الخ.

### - المعرفين: وتشمل أسماء الأشخاص الذين يمكن لهم تقديم التزكيات أو التوصيات للآخرين، بشرط أن تكون

ممن عملت معهم من المسؤولين أو ممن قاموا بالتدريس لك، وهم مثل: أساتذتك في الجامعة، مديرك السابق، رؤسائك المباشرين.

## ❖ مهارات صياغة السيرة الذاتية (مهم) :-

### - التلخيص:

وذلك بعرض المعلومات الرئيسية دون الخوض في التفاصيل الدقيقة ودون إسهاب، فصاحب العمل ليس لديه الوقت الكثير لقراءة كل التفاصيل.

### - الوضوح:

وذلك من حيث اللغة والصياغة.

### - تجنب الاختصارات:

حيث يفضل عدم ذكر اختصار للكلمات إلا إذا كانت معروفة للجميع، مثل حرف (ت) كاختصار كلمة تليفون، وحرف (ج) اختصار كلمة جوال.

### - التركيز:

وذلك بتحديد وإبراز قدرتك على العمل المطلوب دون غيره.

### - الترتيب:

وذلك مبتدئاً بالأحدث تاريخياً، ووضع العناصر المشتركة سوياً.

### - الصدق:

ويقصد به صدق البيانات والمعلومات والخبرات المدونة، فلا تكتب شيئاً أنت لا تعرفه.

### - تفاصيل التواصل:

وذلك بكتابة أرقام التليفونات والعنوان البريدي والبريد الإلكتروني والمعرفين بوضوح وفي مكان بارز.

### - الذاتية:

ويقصد به أن تكتب سيرتك الذاتية بنفسك، فأنت أجدر الناس على معرفة خبراتك ومواهبك الشخصية.

## ❖ كيف تكتب سيرتك الذاتية:-

- لا تلجأ إلى أي شخص ليكتب لك سيرتك الذاتية

- حاول أن تكون السيرة الذاتية في صفحة واحدة كلما أمكن، وأن لا تزيد عن ثلاث صفحات.

- استخدم الورق الأبيض العادي ودون أي إطارات أو علامات مائية.

- استخدم الخط العادي وبحجم لا يقل عن 12 ولا يزيد عن 14 ، على أن تكون العناوين الرئيسية بالخط الثقيل.

- لا تستخدم ألوان مختلفة عند الكتابة.

- تأكد من خلو السيرة الذاتية من الأخطاء اللغوية والإملائية.

- استخدم بعض المصطلحات الفنية التي تدل على معرفتك وخبرتك في التخصص.

- حدث بياناتك كلما حدث تغيير لها بصفة مستمرة، واحتفظ بنسخة الكترونية معك دائماً.

## ❖ نماذج السيرة الذاتية -

### - General CV - النموذج العام

يستخدم هذا النموذج إذا كنت ممن لم يسبق لهم العمل أو عندما لا تهدف إلى عمل محدد بعينه. حيث تكون سيرتك الذاتية أقرب ما تكون إلى الاستعراض العام لمهاراتك ومؤهلاتك، وهذا النموذج يمكنك أن ترسله ذاته إلى أكثر من جهة كمرق ولا بأس في أن تستهل سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج بعبارة .

### - Cover Letter (لخطاب طلب التوظيف)

مبسطة تحاول تحديد المجال العام للعمل الذي ترغب القيام به، كأن تكتب على سبيل المثال: الهدف: العمل في السكرتارية أو في الإدارة، الهدف: العمل في البرمجة، الهدف: العمل في المبيعات.

### - Targeted CV - النموذج الموجه

يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد. ويجب عند كتابتك لسيرتك الذاتية وفق هذا النموذج أن تسلط الضوء فقط على مهاراتك ومؤهلاتك وخبرتك السابقة التي تلائم متطلبات ذلك العمل، وهو ما يتطلب منك دراية مسبقة وواضحة بتلك المتطلبات. وفي حال وجدت لديك الرغبة والقدرة على التقدم إلى أكثر من عمل لدى نفس الجهة أو لدى جهات أخرى مختلفة، فعليك في كل مرة أن تعيد وبشكل كامل صياغة سيرتك الذاتية بما يتلاءم ومتطلبات العمل الجديد. مع إرفاقها بخطاب طلب (Cover Letter). التوظيف

### - Chronological CV - النموذج الزمني

يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد وعندما يكون واضحًا في نص الإعلان أن السيرة الذاتية يجب أن تكتب طبقًا للإعلان، وتظهر سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تاريخ التدرج المهني في المجال المحدد بتقديم المعلومات بتسلسل زمني مبتدئا بالأحدث تاريخيا، وفي حال عدم احتواء إعلان العمل على طلب صريح لاعتماد هذا النموذج، فيمكنك أن تعتمد في الحالات التالية:

- مسيرة حياتك المهنية المستمرة في ذات المجال دون وجود انقطاعات تذكر.
- المراكز الوظيفية المهمة التي توليتها وازداد من خلالها حجم مسؤولياتك بشكل مستمر خلال تلك المسيرة.
- آخر المراكز التي توليتها هو أكثرها أهمية.

### - Functional CV - النموذج الوظيفي

يستخدم هذا النموذج لكي تبرز في بداية سيرتك الذاتية إنجازاتك ومهاراتك ومؤهلاتك بما يتلاءم مع متطلبات العمل الذي ترغب التقدم إليه. وبما أن سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تغفل التسلسل الزمني لمسيرة حياتك المهنية مؤكدة على أهمية ما حققته بغض النظر عن المكان والتاريخ، فيمكنك اعتمادها في الحالات التالية:

- التقدم لأول مرة للحصول على عمل.
- عدم الرغبة في التصريح عن عمرك.
- حدوث أهم إنجازاتك قبل عدة سنوات مضت.
- وجود انقطاعات طويلة في مسيرة حياتك المهنية.
- تغيير اتجاهاتك المهنية.

## مراجعة شاملة لكل الوحدة

، انه هذا اجتهاد شخصي  
وليس مقرر من الاستاذة  
وليس الا لتسهيل عملية  
المذاكرة

## امتحان المتروك

# 1Ch-COMM

التعلم المدمج او التعليم الممزوج (Blended Learning) : قائم على توظيف اسلوب التعليم الالكتروني وما به من فوائد و مميزات وتفاعلات مع نظام التعليم التقليدي ,ويهدف لتلافي عيوبها.

نظام البلاك بورد : نظام معلومات لإدارة التعليم ومتابعة الطلبة ومراقبة كفاءة العملية التعليمية في المؤسسة التعليمية.

دعم الدخول الموحد : يدعمك في حال واجهتك مشكلة في البريد الالكتروني الجامعي فقط .

نظام الدعم : يدعمك في حال واجهتك اي مشكلة في الموقع ماعدا مشاكل البريد الالكتروني الجامعي.

المقررات My Courses : هي المواد التي سيدرسها الطالب خلال الفصل الدراسي.

الاعلانات Announcement : تظهر للطالب من خلال ادارة الجامعة، وتستخدم للترحيب بالطلاب واخبارهم عن الاحداث والتغيرات والتعديلات التي تطرأ في الجامعة او المقرر الدراسي وعلى الطالب ان يتابعها باستمرار.

التقويم Calender : يتيح لك اداة التقويم امكانية مجمعة لجميع المقررات الدراسية او المنتديات ويمكن اضافة الاحداث الشخصية الخاصة بالمستخدم ، وتكون امكانية العرض حسب اليوم او الاسبوع او الشهر او السنة ،ويمكن عرض الاحداث القادمة والماضية وتنظيمها حسب فئات .

درجات الطالب My Grades : امكانية عرض درجاتك في جميع المقررات التي قمت بتسجيلها خلال الفصل الدراسي

البريد الالكتروني Official Email : يتيح لك ارسال بريد الكتروني الي الاشخاص المسجلين معك بالمقرر الدراسي من داخل النظام وليس من خارجه . ويمكن ارساله الى مستخدمين فرديين او الى مجموعة من المستخدمين .

دليل المستخدم User Directory : تستطيع البحث والحصول على المستخدمين الذين اختاروا اظهار اسمهم في دليل المستخدم .

الواجهة الرئيسية للمقرر: يستطيع الطالب الوصول لكل ما يخص المقرر منها .

معلومات المدرس Instructor information : هي كل المعلومات التي يتيحها المدرس لطلابه ليتمكنوا من التواصل معه مثل البريد الالكتروني ، رقم الجوال ، الساعات المكتبية وغيرها .

الخطة الدراسية Syllabus : من خلاله يستطيع الطالب معرفة تقسيم الوحدات الدراسية والمواضيع على مدار تلفصل الدراسي بالإضافة لإطلاعه على الاعمال والواجبات ومواعيد الاختبارات المطلوبة .

محتوى المقرر الدراسي **Curse Content**: يستطيع الطالب من خلاله الوصول لجميع الوحدات الدراسية في الفصل الدراسي .

لوحة المناقشات **Discussion Board** : هي اداة لتبادل الافكار والاراء حول مواضيع المقررات الدراسية .

المدونات **Blogs**: هي مجلة شخصية معدة للطلاب يتم تحديثها بشكل مستمر ، كل مدونة تحتوي على نصوص ويمكن ان تحتوي ايضا على صور وراوبط ووسائط متعددة . وتشجع المدونات الطلاب على التعبير عن افكارهم . وهي وسيلة لتبادل المعلومات والخبرات .

الويكي **Wiki**: اداة تسمح للمعلمين والمجموعات للتعاون في تطوير المحتوى التعليمي ، ويسمح بالوصول والمشاركة لجميع الاعضاء وكل مجموعة يمكن ان تكون لديها ويكي محدد لمشاريع المجموعة.

اليوميات **Journal**: اداة للتعبير عن الاراء الشخصية تتيح للطلاب امكانية نشر ارائهم الشخصية حول المقرر الدراسي او مناقشة مواد المقرر الدراسي وتحليله.

جدول المصطلحات **Glossary**: اداة يستخدمها الطالب للوصول الى معاني المفردات العلمية التي يستخدمها المعلم في محتوى المقرر الدراسي والتي يتم اضافتها من قبل المعلم نفسه .

الفصول الافتراضية **Virtual Classes**: وسيلة من الوسائل الرئيسية في تقديم المحاضرات على الانترنت، وهي فصول دراسية ذكية تتوفر فيها العناصر الاساسية التي يحتاجها كل من المعلم والطالب مثل الحوار الصوتي والمحادثة النصية وعرض المحتوى والشرح على السبورة بأدوات تفاعلية وتكوين مجموعات اثناء المحاضرة الافتراضية.

**Blackboard IM** : هو الحل الأكاديمي الذي يركز على التعاون لتعزيز التعلم من خلال العمل الجماعي ومن الحلول **Blackboard IM** خلال المساعدة الأكاديمية والإدارية. وأحد الاختلافات الرئيسية بين الأخرى هي أنه يتزامن مع عملية الالتحاق للمقررات داخل المؤسسة، هذا يعني أن الطلاب والمعلمين والمسجلين في نفس الدورة الدراسية. ويشمل **Blackboard IM** يرتبطون تلقائيا مع مستخدمي أيضا ميزات متقدمة مثل دردشة الفيديو، وتقاسم الشاشة، ولوحة بيضاء، والتي **Blackboard IM** تسمح للجميع في المؤسسة للتعاون والتواصل بسرعة.

❖ ماهي وظيفة كل من :-

- أنظمة التعليم الإلكتروني (LMS) :

تنمية مهارات التواصل الإلكتروني فهي تربط بين الفرد وبين العالم والمحيط به وتمكنك من التواصل عبر الانترنت  
بشئى الوسائل

- نظام البلاك بورد :

يتيح هذا النظام فرص لتواصل الطلبة مع المقرر الدراسي الخارج قاعة المحاضرات , ولديه ادوات متنوعة  
لإطلاع على محتوى المادة التعليمية للمقرر والتفاعل معها ومع استاذ المقرر وبقية الطلبة المسجلين بالمقرر  
بطرق ميسره وبوسائل الالكترونية متنوعة

## ● في ما يخص البلاك بورد ●

❖ خطوات دخول البلاك بورد BB :-

‡ - ادخل اسم المستخدم وكلمة المرور < دخول > الذهاب الى خدمات الطلبة < بلاك بورد BB  
( يجب الدخول بالنظام الموحد للجامعة السعودية الالكترونية )

❖ عند رفض الدخول لنظام البلاك بورد ماذا افعل :-

- تأكد من ان لغة الكتابة انجليزية
- تحديث المتصفح لآخر نسخة

❖ عند نسيان كلمة المرور والنقر على "نسيت كلمة المرور" ماهي البيانات التي يجب ادخالها في الشاشة :-

- الرقم الاكاديمي الخاص بك بدون حرف S
- رقم السجل المدني او الإقامة
- رقم الجوال بالصيغة الدولية

❖ خطوات مراسلة دعم الدخول الموحد :-

‡ - الدخول لموقع الجامعة < خدمات الطلبة > دعم الدخول الموحد < كتابة الاسم, البريد الالكتروني, الهاتف , المشكلة > ارسال

❖ خطوات مراسلة الدعم الفني للمشاكل التقنية (نظام الدعم):-

‡ - الدخول لموقع الجامعة < خدمات الطلبة > نظام الدعم < الاسئلة الشائعة FAQ > حادثة جديدة ,كتابة تفاصيل الحادثة < ارسال

❖ ماهي الامور التي ممكن مشاهدتها في "الاسئلة الشائعة" FAQ:-

- كيفية تقديم حادثة جديدة
- كيفية تقديم طلب جديد
- كيفية تقديم طلب صيانة
- كيفية تقديم طلب اخلاء طرف

❖ ماهي عناصر الواجهة الرئيسية للBB:-

- المقررات
- الاعلانات
- الادوات

❖ ماهي اقسام الاعلانات :-

- 1- القسم العام : يظهر في الصفحة الرئيسية الى جميع الطلاب والطالبات ، ويتم عن طريق ادارة الجامعة او ادارة القسم
- 2- القسم الخاص : يظهر في الصفحة الخاصة بالمقرر الدراسي وينشئونها عضو هيئة التدريس الى الطلاب

❖ عرض الاعلانات العامة :-

- ‡ - انقر على تبويبه الجامعة < يظهر مربع رسائل الاعلان في الجهة اليسرى
- ‡ - او من قائمة الادوات < رسائل الاعلان كافة

❖ عرض الاعلانات الخاصة :-

- ‡ - في قائمة المقررات الدراسية < اضغط على الاعلانات

❖ ماهي عناصر "الادوات" :-

- Personal Information
- Announcements
- Calendar
- My Grades
- Send email
- User Directory
- Goals

❖ الامور التي يمكن التحكم بها في " Personal Information" :-

- Edit Personal Information : لتأكد من المعلومات الشخصية (الاسم ,البريد الإلكتروني ,الهاتف )
- Personal My Settings : تخصيص الاعدادات الخاصة بالطالب
- Change Personal Settings : اعدادات التحكم بلغة النظام والتقويم وغيرها
- Set Privacy Option : تعيين خيارات الخصوصية من اختيار المعلومات الشخصية المطلوب اتاحتها

❖ ماهي طرق الوصول للتقويم مع الامثلة :-

### 1- من الصفحة الرئيسية :

عرض كل العناصر الموجودة في التقويم الخاص بك وتتوفر لديك خيارات اضافة الاحداث الشخصية وتعديلها  
مثال : ملاحظتك وأحداثك الخاصة ، ادخالات كل المقررات الدراسية التي قمت بالتسجيل فيها ، احداث على مستوى الجامعة

### 2- من خلال المقرر :

تظهر لك فقط عناصر التقويم التي تتعلق بالمقرر الخاص بك  
مثال : تواريخ الاختبارات القادمة او تواريخ استحقاق الواجبات

❖ ماهي طرق فتح التقويم Calendar :-

### 1- الطريقة الاولى :

✚ انقر فوق علامة التبويب "Saudi Electronic University" < اختر المقرر من قائمة المقررات الدراسية < ادوات من داخل قائمة المقرر < تقويم

### 2- الطريقة الثانية :

✚ في رأس الصفحة < انقر السهم بجانب اسمك < اختر رمز تقويم من القائمة العامة التي ستظهر

❖ كيفية انشاء حدث شخصي :-

✚ في صفحة التقويم < انقر فوق (+) انشاء حدث شخصي < اسم الحدث < اكتب الوصف < تحديد الوقت والتكرار < حفظ

❖ كيفية الاطلاع على درجات الطالب My Grades :-

✚ قائمة الادوات < My grades < بعد الدخول ستجد جميع المقررات التي تدرسها خلال الفصل الدراسي < اختر المقرر الذي تريد الاطلاع على درجاته

❖ كيفية ارسال بريد الكتروني :-

### 1- الطريقة الاولى :

✚ تحت قائمة ادوات في الصفحة الرئيسية للجامعة < انقر ارسال البريد الالكتروني < اختر المقرر الدراسي المراد ارسال بريد الكتروني للمستخدمين المشتركين به < حدد نوع المستخدمين الذين تريد ارسال بريد الكتروني اليهم

### 2- الطريقة الثانية :

✚ بعد دخول المقرر الدراسي < ادوات < اختر ارسال بريد الكتروني < حدد نوع المستخدمين الذين تريد ارسال بريد اليهم

### 3- الطريقة الثانية :

✚ الدخول لموقع الجامعة بالنظام الموحد < ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور < خدمة الطلبة < اختر بريد الكتروني

|| عند تلقيك رسالة بريد الكتروني او ارسالها فانه البلاك بورد لا يحتفظ باي سجلات لتك الرسائل ، وستظهر في البريد الالكتروني المرسل في صندوق الوارد الخاص بك على بريدك الخاص ||

❖ انواع المرسل اليهم في البريد الالكتروني :-

### 1- كافة المستخدمين

### 2- كافة المجموعات

### 3- كافة مستخدمي استاذ

### 4- كافة مستخدمي طالب

### 5- كافة مستخدمي مراقب

❖ ماهي برامج المايكروسوفت الموجوده في البريد الالكتروني وكيفية الدخول لها :-

## Word , Excel ,Powerpoint

‡- من خلال الزر الموجود على يسار الشاشة < اختيار البرنامج الذي يناسبك

❖ كيفية البحث عن مستخدم وكيفية اظهار البيانات :-

‡ - للبحث عن مستخدم : انقر على **User directory** < ستظهر لك شاشة من خلالها تبحث عن المستخدم اذا قام باظهار بياناته

‡ لاظهار بياناتك في دليل المستخدم : انقر على **Edit my privacy options** < ثم قم بوضع

علامة بجانب **list my information in the user directory**

❖ عناصر الواجهة لرئيسية للمقرر:-

- 1- معلومات المدرس **Instructor information**
- 2- الاعلانات الخاصة بالمقرر الدراسي **Announcement**
- 3- الخطة الدراسية **Syllabus**
- 4- محتوى المقرر الدراسي **Curse Content**
- 5- ادوات البلاك بورد **Tools**

❖ ادوات البلاك بورد – **Black Board Tools** :-

- لوحة المناقشات
- المجموعات
- المدونات
- اليوميات
- ويكي **Wiki**
- جدول المصطلحات
- التنبهات

❖ كيفية انشاء حدث شخصي :-

‡- من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < اختر المقرر الدراسي < ادوات < لوحة المناقشات  
( في بعض المقررات ستجد المناقشات على قائمة المقرر )

❖ كيفية انشاء رسائل ( مناقشات ) او الرد على المناقشة الموجوده :-

‡- انقر على انشاء سلسلة رسائل < اكتب عنوان للرسالة والنص ، يمكنك ارفاق واحد او اكثر < ارسال

( يمكنك حفظ الرسالة كمسودة لتحريرها وإضافة الروابط والمرفقات ونشرها لاحقا او يمكن حذفها )

( بعد انشاء الرسالة يمكن للمشاركين بعد دخولهم الرد عليها )

### ❖ خصائص المجموعات Groups:-

- يستطيع استاذ المادة انشاء مجموعات من الطلاب ضمن المقرر الدراسي.
- تتكون المجموعة عادة من عدد اقل من الطلاب في المقرر الدراسي ،مثل المجموعات الدراسية ومجموعات المشروعات.
- يمكن لكل مجموعة من مجموعات المقررات الدراسية منطقة خاصة للتعاون في المقرر الدراسي .
- يمكن لأستاذك توفير أدوات الاتصال والتعاون والتي يمكن فقط لأعضاء المجموعة الوصول إليها مثل منطقة تبادل الملفات الخاصة ، ولوحة مناقشة المجموعة ، ويوميات المجموعة .
- يمكن للمعلم تسجيلك في مجموعة محده او يسمح لك بتحديد المجموعة التي ترغب في الانضمام إليها.

### ❖ كيفية الدخول للمجموعة :-

‡- من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < أدوات < المجموعات

### ❖ كيفية انشاء مجموعة :-

‡- في صفحة المجموعات < انقر انشاء مجموعة < اكتب اسم المجموعة < اكتب وصف للمجموعة < حدد العناصر < ارسال

### ❖ كيفية الدخول على المدونة :-

‡- من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < أدوات < المدونات

### ❖ انواع المدونات مع شرحهم :-

#### - مدونات المقرر الدراسي:

يمكن لجميع المستخدمين نشر ادخالات في المدونة . كما يمكن لجميع المستخدمين المسجلين نش تعليقات على ادخالات المدونة .

#### - مدونات الافراد :

يمكن لمالك المدونة فقط ارسال ادخالات المدونة . ويمكن لجميع المستخدمين الاخرين المسجلين في المقرر الدراسي عرض التعليقات وإضافتها .

#### - مدونات المجموعات :

إذا قام المعلم بتمكين اداة المدونة للمجموعة فسوف يستطيع جميع اعضاء المجموعة نشر ادخالات المدونة والتعليق على ادخالات المدونة . كما يمكن لاي عضو من اعضاء " المقرر الدراسي عرض " مدونات المجموعة " ، ولكن يمكنه اضافة تعليقات فقط .

### ❖ كيفية ادخال مدونة :-

‡- من صفحة المدونات < حدد عنوان المدونة < اكتب النص وبإمكانك تنسيقه < ملفات ادخال المدونة < ارسال او حفظ كمسوده

### ❖ كيفية الوصول الى الويكي Wiki :-

‡ من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < wiki

### ❖ كيفية انشاء صفحة ويكي والتعليق عليها :-

‡ للمشاركة انقر على الموضوع الذي تريد المشاركة به

‡ - انشاء صفحة ويكي < ادخل العنوان < تحرير محتوى الويكي < ارسال

### ❖ كيفية الوصول الى اليوميات والتعليق عليها :-

‡ من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < اليوميات

‡ - انقر على زر تعليق في الاسفل < اكتب تعليقك في مربع النص < اضافة

### ❖ كيفية الوصول الى جدول المصطلحات Glossary :-

‡ من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < جدول المصطلحات

### ❖ كيفية الوصول الى الفصول الافتراضية Virtual Classes :-

‡ من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < Blackboard Collaborate

( تحميل Blackboard Collaborate Launcher عند دخولك للمرة الاولى فقط وسيظهر رابط التحميل قبل الدخول للفصل الافتراضي )

### ❖ كيفية الوصول الى الفصول الافتراضية المسجلة Recording Classes :-

‡ نضغط على Courses < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < Blackboard Collaborate < نبث عن التسجيل بتحديد

تاريخ البدء ونهاية التسجيل < Go

### ❖ كيفية تحميل وتثبيت Blackboard IM :-

‡ من تبويب الجامعة < انقر على المقررات الدراسية < ادوات < Blackboard IM < تحميل < ادخال البيانات المطلوبة

❖ كيفية تسجيل الدخول الى Blackboard IM:-

‡ ادخل المعرف Blackboard IM ID < ادخل كلمة المرور Blackboard IM password < تسجيل دخول

❖ عند نسيان كلمة مرور Blackboard IM:-

‡ اضغط على Forgot Your Blackboard IM ID or Password < ستفتح لك صفحة لنموذج استرداد المعلومات الخاصة بك < بعد ذلك سيتم إرسال رسالة إلكترونية إلى البريد الإلكتروني الذي سجلته أثناء إنشاء حساب.

❖ عناصر واجهة Blackboard IM:-

1- عناصر الجزء العلوي

- شريط القوائم
- شريط المعلومات
- تبويب جهات الاتصال

2- عناصر الجزء السفلي

- زر بدء الدردشة
- دعوة لمكالمة صوتية
- دعوة لمكالمة فيديو