

مهارات الإرسال

الوحدة الرابعة



مهارات الاتصال
COMMUNICATION SKILLS



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

مقدمة



إن الهدف الرئيس لهذا الفصل هو الإجابة عن هذه الأسئلة.

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

1. مهارات الاتصال اللفظي المنطوق:
وسنتناول مهارات نوعين من أنواعه:
أ. مهارات التحدث والإلقاء.
ب. مهارات إعداد العروض .

2. مهارات الاتصال اللفظي المكتوب
(مهارات الكتابة).



الاتصال اللفظي المنطوق

تعريف الاتصال اللفظي المنطوق

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

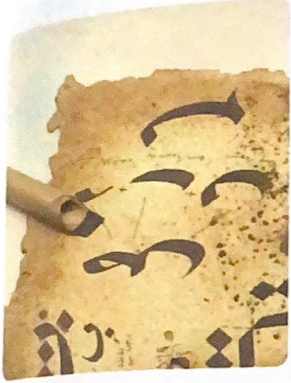
• مميزات الاتصال اللفظي المنطوق

01

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

02

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



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

03



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

04



أولاً

التحدث والإلقاء

التعريف

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

نشاط
4-1

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

التعبير عن الصورة

?

هل يمكن اكتساب مهارات الإلقاء



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

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

مهارات التحدث و الإلقاء

التهيئة النفسية والتخلص من الرسائل السلبية الداخلية

01

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

صياغة الأفكار ذهنياً قبل التحدث

02

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

المظهر اللائق

03

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

حالة الوقوف

04

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

إسراح الوجه (البشاشة)

05

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

الاتصال البصري

06

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

حالة الوقوف

07

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

انفتاحية الألفاظ وحسن تقديمها

08

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

تنويع الأداء الصوتي

09

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

ومن مهارات توظيف الصوت

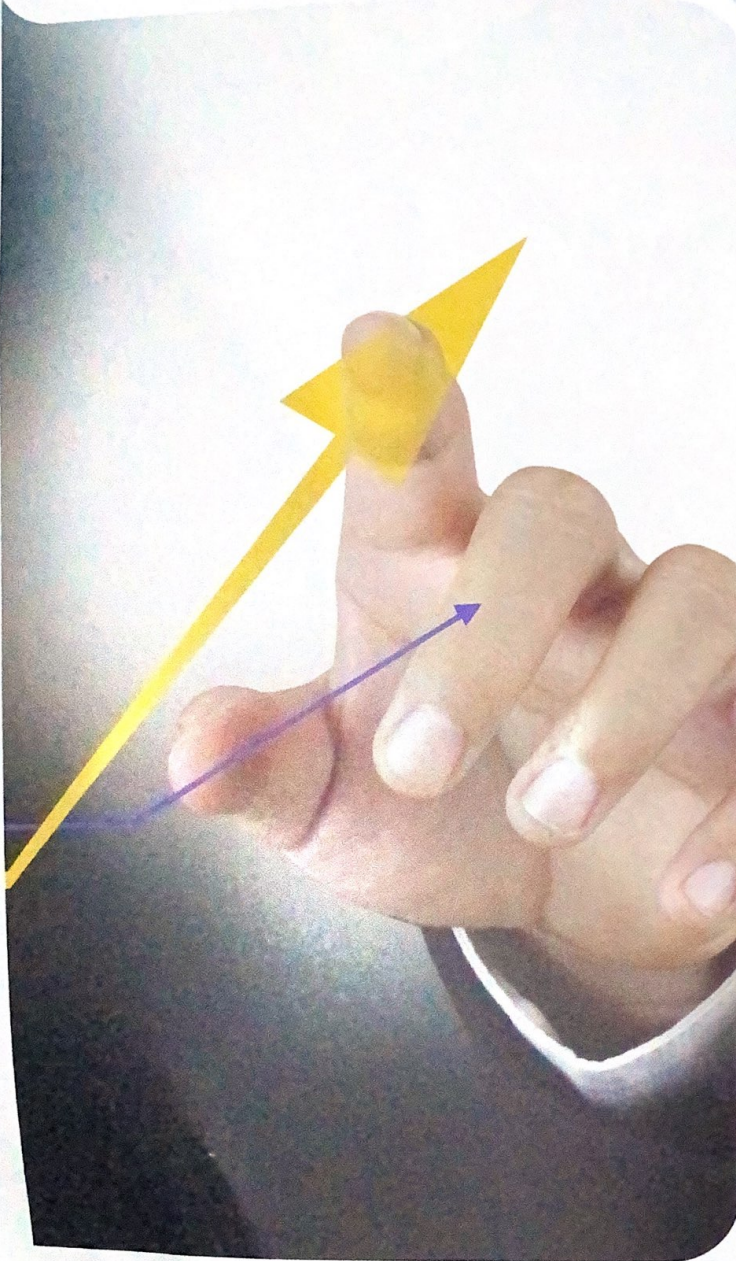
• **مستوى الصوت** بحيث لا يكون مرتفعاً أكثر من اللازم ولا منخفضاً يصعب سماعه، ويجب تنويع الأداء الصوتي بين الرفع أحياناً والخفض أحياناً على حسب متطلبات الحديث.

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

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

• **استعمال التشديد** أو الضغط على بعض الكلمات لبيان أهميتها.

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



ويمكن تقسيم السكتات في أثناء الإلقاء إلى ثلاثة أنواع:



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

الالتزام بصلب الموضوع والتركيز على النقاط المهمة

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

10

تفعيل لغة الجسد أثناء الحديث:

11

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

02

اليدان من المعالم المهمة للغة الجسد، فاحرص على عدم وضعهما بجانب الجسم طوال الوقت، ولكن لا تبالغ في تحريكهما، بل احرص على شغلها من حين لآخر، بالحركة بطريقة سلسة وتلقائية بحيث تكون متوافقة مع الكلمات؛ وذلك لتوضيح الفكرة كما كان يفعل رسولنا محمد صلى الله عليه وسلم فقد ورد في الحديث أن سهلاً ابن سعد قال: إن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (أنا وكافل اليتيم كهاتين في الجنة) وأشار بالسبابة والتي تليها. وفي حديث آخر قال: صلى الله عليه وسلم (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً)، وشبك بين أصابعه. وعلى المتحدث تجنب شغل اليدين بالعبث بالقلم أو الغترة أو ما شابه ذلك، وتجنب تشبيك أصابع اليدين أو وضعهما على الخصر أو خلف الظهر.

01

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

03

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

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

نشاط

4-2

قصة رعد برق مطر

زار ثلاثة إخوة حديقة واحدة، وطلب منهم وصفها:

قال رعد:

عندما دخلت الحديقة لم أصدق ما أسمع، وكأني في غابات أفريقيا سمعت حفيف الأشجار، وتفريد الطير الجميل، واستمتعت بخير جدولها الرقراق. هدوء جميل يختلط بأصوات الطبيعة الخلابية وأصوات الحيوانات الجذابة.

قال برق:

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

قال مطر:

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

مهارات إعداد العروض

ثانياً

(1) اختيار الموضوع: ويتم ذلك بناء على أهميته، ومدى رغبتك فيه، وإمكانك به، على أن يكون مناسباً للزمان والمكان. وأن يقع في دائرة اهتمام المتلقين واحتياجاتهم.

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

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

(4) صياغة الموضوع: وتقوم صياغة الموضوع على ثلاثة أجزاء:

الخاتمة

الجزء 01

صلب الموضوع

الجزء 02

المقدمة

الجزء 01

وسياتي الحديث عنها بالتفصيل

(5) الإخراج الفني للعرض التقديمي:

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

خطوات صياغة الموضوع

المقدمة

الجزء 01

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

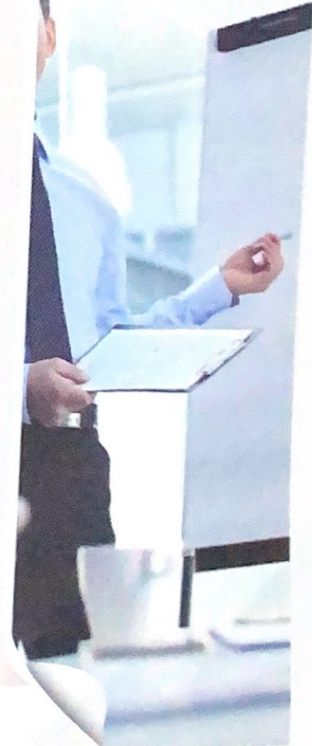


صلب الموضوع

الجزء 02

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

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



قواعد مهمة لإعداد العرض

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

01

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



02

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



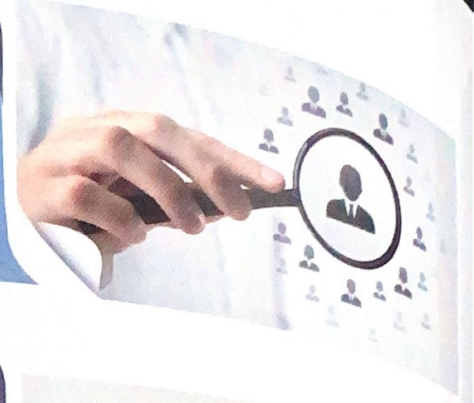
03

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



04

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



05

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



06

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



نشاط
4-3



مهارة الإلقاء

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

الاتصال اللفظي المكتوب

مقدمة

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

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

أنواع الكتابة

01

توجد أنواع مختلفة من الكتابة تختلف وفقاً لمعيار النظر إليها :

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

02

مهارات الكتابة

حدد هدفك بوضوح

01

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

راع خصائص المرسل إليه أو المستهدفين بالكتابة

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

02

خطط لكتابتك

03

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

ركز على الفكرة الرئيسية وأحسن الدخول إليها

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

04

وظف اللغة بذكاء

05

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

تكوين انطباع إيجابي

06

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

اكتب معلومات صحيحة

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

07

استخدم كلمات الربط لتماسك الرسالة

08

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

احذر من الأخطاء الإملائية والنحوية

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

09

اكتب المقدمة بعد كتابة الموضوع

10

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

03 مهارات الكتابة بالحاسب الآلي

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

04 مهارات الكتابة عبر البريد الإلكتروني

بعد البريد الإلكتروني من أكثر وسائل الاتصال المكتوب في العصر الحديث ، وقد تر موقع بينج دوم "Pingdom" المتخصص في إحصائيات الإنترنت مقالة عرض فيها إحصائية للإنترنت للعام ٢٠١٢م، إحصائية عن حسابات البريد الإلكتروني، بلغ عدد مستخدمي البريد الإلكتروني ٢,٢ مليار مستخدم في العالم، وبلغ عدد مواقع خدمات البريد الإلكتروني في العالم ٤,٣ مليار موقع، وفي عام ٢٠١٠م بلغ عدد الرسائل البريدية المرسلة على الإنترنت خلال عام ٢٠٧ تريليون رسالة. بينما كان عام ٢٠٠٦م عدد الرسائل المتبادلة عبر البريد الإلكتروني أكثر من ٦٥ مليار رسالة. وقد ساعد على ذلك يسر استخدام البريد الإلكتروني وقلة تكلفته وسرعة التواصل به، ولأهمية استخدام هذه الوسيلة نشير إلى مجموعة من المهارات والأدبيات التي ينبغي مراعاتها عند استخدامه ومنها :

