



المملكة العربية السعودية  
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية  
عمادة التعليم عن بعد

# شرائح مهارات الإتصال (علم-٢٠٧)

المستوى الثاني (تخصص محاسبة)

أ- أحمد عبدالعزيز الركبان

١٤٣٨/١٤٣٧

جمع وتنسيق: أم أصيل ♡

## ◆ أهمية الإتصال ◆

- ◆ التواصل هو عصب الحياة الإنسانية ◆ نجاح العلاقات البشرية أو فشلها يعتمد إلى حد كبير على نجاح أطرافها في التواصل
- ◆ كل الأفراد في كل المستويات والفئات الإجتماعية ؛بحاجة إلى تواصل فعال :أعضاء الأسرة ،المدرسة ،الحي،الدعاء،المصلحون ،المواطنون،الدول،المنظمات.....
- ◆ الفرد في مجتمع الأعمال <من أشد الناس حاجة إلى إتقان مهارات الإتصال الفعال.
- ◆ الإتصال يسهم في نجاح الإنسان في تحقيق أهدافه أو في فشله
- ◆ الاتصال الفعال ليس عملاً سهلاً
- ◆ الإخلاص والنية الطيبة لا تكفي

## ◆ مفهوم الإتصال ◆

الإتصال/هو عملية إجتماعية يجري فيها تبادل المعلومات والآراء والأفكار بين الأفراد والجماعات في رموز دالة لغوية وغير لغوية بوسائط متعددة لتحقيق أهداف معينة

. ◆ كلمة إتصال تستخدم في سياقات مختلفة وتتضمن مدلولات متعددة

◆ بصيغة المفرد <تعني عملية الإتصال نفسها

◆ بصيغة الجمع <تشير الى الوسائل التي

تحمل مضمون الإتصال

◆ عناصر أو مكونات عملية الإتصال :

◆ أولاً/عناصر الإتصال الرئيسية:

المرسل ← الرسالة ← الوسيلة ← المتلقي

من المرسل؟الإعلامي نفسه أم جهات غير إعلامية:

حكومات ملاك وسائل الإعلام ،معلنون ،جماعات،ضغط...؟

## ◆ عوامل تتحكم في إستخدام وسيلة الإتصال ◆

١-طبيعة الموضوع

2-خصائص الجمهور المستهدف

٣-تكاليف الوسيلة

٤-الوقت المتاح للإختيار

٥-مزايا الوسيلة

## ◆ ثانياً /عناصر الإتصال الثانوية:

◆ الخبرة المشتركة:الفرد يحمل مجموعة من العقائد والأخلاق والتقاليد والخبرات والمعارف والدلالات اللغوية واللغة غير اللفظية ،وكلما كان هناك توافق بين المرسل والمتلقي في هذه الامور كانت فرصة التفاهم بينهما أكبر ،وصارت عملية الإتصال بينهما أقرب إلى النجاح،ولهذا صار الاتصال بين الأقارب والأصدقاء وأبناء المجتمع الواحد والدين الواحد أكثر فاعلية.

## ◆ التشويش ◆

◆ فني (ميكانيكي)

◆ نفسي

◆ دلالي

◆ ثقافي

◆ التشويش الفني

◆ يعني أي خلل فني(بقصد أو بغير قصد)يطرأ على إرسال الرسالة في رحلتها من المرسل إلى المتلقي

مثل(وجود عيوب في صوت المرسل ،أو استخدام ترددات غير مناسبة في الإرسال،أو خلل في شبكة الإتصال جهازالحاسوب)

◆ يحدث من المرسل كما يحدث من المتلقي

## ◆ التشويش النفسي والجسدي

◆ يحدث التشويش نتيجة مؤثر نفسي

مثل(انشغال المتلقي بموضوع آخر أثناء تلقي الرسالة أو أستغراقه في التفكير )

◆ كما ينتج عن مؤثر جسماني مثل(ضعف حاسة السمع او البصر عند المتلقياًو الصداع والألم)

## ◆ التشويش الدلالي

◆ العوامل المتعلقة بإستخدام اللغة،وتحديد معاني الكلمات والتعبيرات المختلفة.

التشويش الدلالي(من أبرز مسببات فشل الرسالة)

◆ يحدث من المرسل كما يحدث من المتلقي

## ◆ التشويش الثقافي

الثقافة والخبرة المشتركة بين أطراف العملية الإتصاليةهي كما مر-أحد العناصر التي تسهم في إنجاح أو إفشال الاتصال،ولذلك يكون ضعفها من أهم مصادر التشويش

◆ويظهر ضعفها من خلال الأبعاد التالية :

◆ اختلاف الدين والقيم الأخلاقية،والعادات والتقاليد الإجتماعية

◆ اختلاف مستويات الغم والإدراك

◆ اختلاف المستويات الثقافية

◆ ضعف الثقة في المرسلوالخبرات السلبية عنه

## ◆ التغلب على التشويش

يمكن التغلب على التشويش من خلال(تكرار الرسالة بأساليب مختلفة ووسائل إتصال متعددة)حتى يضمن المرسلأن رسالته قد وصلت إلى المتلقي وأنه فهمها كما أرادها،وأنها نجحت في تحقيق أهدافها.

## ● رجع الصدى ●

ردود أفعال المتلقين تجاه الرسالة

- ▲ إيجابي أو سلبي < يوافق على فكرة الرسالة أو يرفضها
- ▲ فوري أو مؤجل < يتلقاه المرسل مباشرة أو يستغرق وقتاً
- ▲ مباشر أو مراقب < يصل إلى المرسل مباشرة أو يحصل عليه من دراسات وقياسات للرأي العام

## ● الأثر ●

هو الهدف الذي يريد المرسل أن تحققه عملية الإتصال

مراحل الأهداف:

- ▲ مجرد إيصال معلومة
- ▲ محاولة إقناع المتلقي برأي أو موقف
- ▲ محاولة كسب المتلقي سلوك أو ترك آخر

## ◆ أنواع الإتصال ◆

أولاً/الاتصال من حيث اللغة:

١- اتصال لفظي

◆ منطوقة مسموعة

◆ مكتوبة مقروءة

٢- اتصال غير لفظي

◆ وسائل قديمة

◆ الإشارات ،الدخان ،الطبول،حركات الجسم وتعبيرات الوجه

◆ قد تشمل كل مايدل على معنى أو رمز مثل مظهر الملابس وملابس الحفلات والتقاليد الإجتماعية

◆ وسائل جديدة

◆ لوحات المرور وغيرها

◆ كما تشمل الرموز غير اللغوية في وسائل الإعلام مثل (الألوان وحجم الحروف)

◆ الاتصال غير اللفظي له وظيفته مع ودون الاتصال غير اللفظي

ثانياً/الاتصال من حيث حجم المشاركين فيه:

◆ الاتصال الشخصي وجهاً لوجه

◆ الاتصال العام

◆ الاتصال الوسيطي

◆ الاتصال الجماهيري

◆ الاتصال الالكتروني

أولاً: الاتصال الشخصي والاتصال العام:

● مميزات هذا النوع ●

١- انخفاض تكلفته

٢- القدرة على استخدام اللغة المناسبة للمتلقين

٣- الاستفادة من عناصر الاتصال غير اللفظي

٤- سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة والتنبؤ بمدى تأثيرها

▲ كلما زاد عدد المشاركين في هذا النوع من الاتصال كلما انخفضت فاعلية هذه المميزات

● أهم سلبيات ●

▲ قلة جمهوره

▲ التأثير السلبي بالعوامل الشخصية للقائم بالاتصال

● وسائل الإتصال العام ●

١- الخطبة

من أقدم وسائل الإتصال في المجتمعات الإنسانية

كانت وسيلة الإقناع الممتازة في العصور الأولى

تخاطب العواطف تحرك المشاعر

أصلح وسيلة لمخاطبة الجمهور العام

تستخدم كثيراً خلال الحملات الإنتخابية

الاتصال فيها غالباً ذو اتجاه واحد

٢- المحاضرة

تعتمد غالباً على الحجج والأسانيد القوية والإحصاءات

تتوجه بصفة أساسية إلى العقل لإقناعه والتأثير فيه

أنسب وسيلة لمخاطبة الفئات المثقفة والمتخصصة

٣- الندوة

هي مناقشة متكاملة بين عدد من المتحدثين في موضوع واحد

الاتصال فيها ذو اتجاهين

تتميز الندوة بالتفاعل بين الخبراء والجمهور

ثانياً: الاتصال الوسيط:

▲ يحمل سمات بعض أنواع الإتصال ويفقد عدد منها

▲ الاتصال عبر الهاتف: شخصي لكنه غير مواجهي

▲ الدوائر المغلقة: جماهيري لكنه محدود

▲ الانترنت: تحمل عدد كبير من سمات معظم وسائل الإتصال

ثالثاً؛ الاتصال الجماهيري:

▲ هو الذي يستخدم وسائل الإتصال الجماهيرية: الصحافة والإذاعة والتلفزيون  
● خصائصه ●

▲ الاعتماد على تقنيات الإتصال والنقل

▲ عمومية الجمهور وعدم تجانسة

▲ عمومية الرسائل التي يحملها رغم ان هناك اعلاما متخصصاً

▲ تعدد حراس البوابة

▲ تأخر رجع الصدى خاصة في الوسائل المطبوعة

رابعاً؛ الاتصال الإلكتروني:

▲ يستخدم شبكة الإنترنت

● خصائصه ●

▲ التفاعل بين المتواصلين

▲ النص الفائق والوسائل المتعددة

▲ التحديث الفوري والمستمر

▲ سهولة استخدام قواعد المعلومات الالكترونية

▲ التشخيص: كل شخص يحدد ما يريد

▲ اللاتزامن: الزمن ليس عائقاً

▲ العالمية: التواصل بين كل بقاع العالم

ثالثاً؛ الاتصال من حيث الهدف:

١- اتصال معلوماتي

◆ هو الذي يهدف فقط الى اعطاء المعلومات والخبار

٢- اتصال اقناعي

◆ هو الذي يهدف الى اقناع المتلقي بتبني أو التخلي عن فكرة أو الموافقة على إقتراح أو الالتزام بسلوك أو التخلي عنه

◆ التداخل بين النوعين: استخدام المعلومات للإقناع

وإستخدام إستراتيجيات الإقناع في عرض المعلومات

## ● وظائف الإتصال ●

▲ تعدد الآراء حول وظائف الاتصال لأنها تعتمد على نوع الإتصال والأطراف المشاركة فيه وأهداف كل طرف

:بشكل عام هناك ثلاثة أنواع من الوظائف:

○ الوظائف الإجتماعية

○ الوظائف الإعلامية

○ الوظائف الإدارية

◆ الوظائف الإجتماعية للاتصال

◆ نقل الدين بعقائده واحكامه واخلاقه من جيل الى جيل

◆ السيطرة والتنظيم الإجتماعي

◆ تناقل الخبرات والتجارب والعلوم والمعارف والتقاليد الاجتماعية

◆ تحقيق التواصل الاجتماعي وتنمية الشعور بالانتماء

◆ مراقبة البيئة

◆ تحقيق الأمن النفسي للفرد

◆ الوظائف الإعلامية للاتصال

◆ الإعلام، الدعاية، الدعوة، التعليم والتثقيف، الاعلان، الترفيه

◆ الوظائف الإدارية للاتصال

◆ تحسين عمل المنظمة وتسريع الإنجاز

◆ بناء علاقات جيدة مع العاملين

◆ زيادك معرفة العاملين والمجتمع

◆ الخارجي بإعمال المنظمة وانجازاتها

◆ المساعدة على توفير المال وخفض النفقات



## ○ مهارات الإتصال ○

● مهارات/جمع مهارة، من مهر في الشيء أتقنة وصار به حاذقاً متقناً ومجوداً  
كما تعرف المهارة بأنها التفوق في تحويل المعرفة الى سلوك

▲ المهارة تعني<توفر القدرة اللازمة لأداء سلوك معين بكفاءة تامة وقت الحاجة إليه (كالقراءة والكتابة ولعب الكرة والسباحة وقيادة السيارة .....)

◆ أدوات الإتصال ◆

(الحديث، الاستماع، السؤال، القراءة، الكتابة) وكل هذه الأدوات تحتاج الى مهارات خاصة لإتقانها

■ مهارة الإتصال الشفهي:

▲ هو الذي يجري من خلال الصوت والأذن البشرية مباشرة أو من خلال وسيط كالهاتف

▲ عناصر الاتصال الشفهي: المتحدث والحديث (الرسالة) والمستمع

▲ أهمية التكامل بين طرفي الإتصال الشفهي :

— كل طرف يعتمد على الآخر

— كل طرف يحتاج إلى تنمية مهارات خاصة تمكّنه من تحقيق هدفه

## ○ مهارة الحديث ○

### ○ مهارة الحديث:

- ▲ الحديث هو التعبير الشفهي عن الأفكار والمعلومات والمشاعر والحاجات
- ▲ يعتقد الناس أن ممارسة التخاطب والحديث عملية سهلة وطبيعية، هذا صحيح في معظم الحالات والظروف الإعتيادية، لكن هناك حالات حديثة لاتجري بعفوية: (خطب الجمعة، محاضرات الجامعة، البرامج الإذاعية والتلفزيونية) أيضاً الأحاديث الإجتماعية التي تتناول حالات طارئة: (المشكلات الأسرية، طلبات الزواج، تربية المراهقين) تحتاج أيضاً الى مهارات اتصالية خاصة .
- وكل هذه الحالات تستلزم التفكير المسبق والإعداد الجيد لضمان نجاح الحديث في تحقيق هدفه.

### ▲ وللحديث في مجال الإدارة والأعمال مناسبات كثيرة :

(كلمات الإحتفالات ،عروض الأعمال، الحديث في اجتماعات العمل ،عروض التسويق)

### ◆ مراحل التخطيط للحديث الجيد

أولاً/ مرحلة إعداد الحديث :

١-تحديد الموضوع وعناصره الرئيسية :عنوان الحديث لا يكفي

◆ عدم التحديد سبب الخروج عن الموضوع

◆ اذا لم يكن للمتحدث ذاكرة قوية منظمة فعليه أن يكتب عناصره الرئيسية

٢-تحديد الهدف:يختلف الجهد الذي يجب أن يبذله المتحدث في العملية الاتصالية باختلاف الهدف

منه :ترفيه وتبادل أخبار ،أو إقناع وتأثير

٣-تحديد بيئة الحديث وظروفه:يجب إختيار الوقت والمكان والظروف النفسية المناسبة

٤-معرفة المستمعين: طبائعه وخصائصهم النفسية والاجتماعية والتعليمية والفكرية

ثانياً /مرحلة إلقاء الحديث:

◆ حسن الاستهلال ◆ التنظيم والتركيز على الموضوع ◆ استخدام اللغة المناسبة وتجنب التعالي والتعالم

◆ اجتذاب المستمعين اللغة غير اللفظية ◆ عدم الإفراط بالإستعانة إلى الأوراق ◆ الإيجاز وتنظيم الوقت

حسب عناصر الموضوع ◆ حسن الختام

### ◆ سمات المتحدث الناجح ◆

١-الوضوح :في الصوت واللغة

٢-الحماسة

٣-قوة الذاكرة

٤-المهارة في استخدام اللغة غير اللفظية

## ○ مهارة الإستماع ○

○ مهارة الإستماع:

▲ العنصر الثاني من عناصر الاتصال الشفهي

▲ كما أن للمتحدث أهدافه الخاصة من الحديث فإن المستمع له أهدافه الخاصة

▲ ضعف مهارة الإستماع مثل ضعف مهارة الحديث تعيق تحقيق أهداف الطرفين

◆ مصطلحات الاستماع:

السمع:

▲ عملية جسمية (فسيولوجية) لإرادية

▲ حاسة السمع أكثر أهمية في عملية الإتصال من حاسة البصر

▲ يتقدم المهارات الاتصالية زمنياً في إطار النمو اللغوي

الاستماع:

▲ عملية عقلية إرادية يتعمد فيها المستمع الإنصات والإصغاء للمتكلم ومحاولة إدراك وفهم مايقول

السكوت والصمت:

مترادفان

— سكوت المتلقي وصمته ليعني دائماً أنه مستمع

◆ عناصر عملية الإستماع ◆

أولاً / المتحدث:

▲ هناك عوامل تتعلق بالمتحدث تؤثر في درجة متابعة المستمع له وفهمه

— مكانة المتحدث ومصداقيته

— جاذبية المتحدث (الكارزما)

— أداء المتحدث:

سرعته في الحديث: معتدلة أو بطيئة أو سريعة

صوته ولهجته: واضح، معتادة

درجة انفعاله: معتدلة، لبرودة ولا مبالغة

ثانياً / الرسالة :

▲ موضوع الرسالة: أهميتها ومدى اتفاقها مع مواقف المستمع

▲ بناء الرسالة: موضوعها محدد: وأفكارها مرتبة، لغتها واضحة، ومدتها معتدلة

ثالثاً / المستمع:

▲ هو الطرف الأول في عملية الإستماع فهو الذي يستقبل الصوت ويعطيه المعنى

◆ بنجاح المتحدث في جعل في جعل المستمع يفهم معانيه كما أرادها هو (تكون عملية الإتصال قد حققت هدفها)

#### ◆ معوقات الإستماع

- ▲ متزامنة القولبة/تصنيف المتحدث دينياً وفكرياً أو أخلاقياً
- ▲ سيطرة الانطباعات الشخصية: وجود مواقف سلبية خاصة مع المتحدث
- ▲ الخبرة السابقة: تصورات سابقة لدى المستمع تختلف عما يقوله المتحدث
- ▲ الشرود الذهني واللامبالاة
- ▲ تفاوت المستوى اللغوي: لغة متخصصة لمستمع غير متخصص
- ▲ سوء بيئة الإستماع: حرارة الجو، أجهزة الصوت

#### ◆ تنمية مهارات الإستماع

- ▲ سعة الأفق والقدرة على تفهم الآراء والمواقف المختلفة .
- ▲ معرفة المتحدث من حيث اتجاهاته الفكرية ومواقفه.
- ▲ التخلص من المشتتات المادية والنفسية .
- ▲ تمييز الأفكار الرئيسة من الفرعية وتمييز العلاقات والتفريق بينهم
- ▲ استرجاع الافكار والربط بينها
- ▲ التمييز بين المعلومات والحقائق من جهة ،والآراء ووجهات النظر من جهة أخرى
- ▲ التمييز بين البراهين العقلية والاستمالات العاطفية
- ▲ ملاحظة التناقضات بين اللغة الشفهية وغير الشفهية للمتحدث

## ○ مهارة السؤال ○

◆ السؤال/هو طلب الحصول على معنى أو فكرة أو معلومة من شخص آخر  
◆ أهمية السؤال:

— المجال الإجتماعي :

— المجال السياسي: أثناء التفاوض لعقد الاتفاقيات وحل النزاعات....

— المجال التعليمي : المتعلم يسأل والمعلم يسأل

— المجال الإداري: في مقابلات التوظيف والاجتماعات الدورية والدورات التدريبية والمؤتمرات وقبل اتخاذ القرارات

— الاعلام ،فلا يمكن الاستغناء عن السؤال في هذا المجال سواء للحصول على الأخبار أو لجمع مادة التحقيقات والأحاديث والتقارير والمقالات الصحفية .

◆ مفهوم السؤال ووظائفه ◆

▲ الهدف الأساسي ← للسؤال هو طلب معلومة أو فكرة أو معنى من شخص آخر  
هذا واحد فقط من أهداف الأسئلة

◆ هناك أكثر من ٥٢ وظيفة يؤديها السؤال ومنها : ↓

الاستدلال، والتمهيد ،الاستطلاع ،التذكير، الطمأنه ،التهدئة، التوجيه، التحدي، الإحراج، النفي، التحقير ،الإرباك، التأكيد، الانكار، الاستنكار، التشويق، اللوم، التنفير، الاسترسال، المقاطعة والتشتيت ،التبليغ، التثبيط ،التشجيع، تحريك العاطفة، تحريك  
الذهن ،التحيد، الكشف، التمويه، التركيز، المباغلة، الإلحاح ،الإستيفاء، الممانعة، التنفيس، التهديد ،التكيف، التراجع، إضاعة الوقت ،التشفي، قياس العقل ،قياس الاعصاب، إثارة الذكريات، قياس الغرائز ،قياس الذاكرة، الترفيه، إنهاء الحديث.

◆ أنواع الأسئلة ◆

أولاً من حيث الهدف:

▲ الأسئلة الإستهلاكية

▲ الأسئلة الرئيسية

▲ الأسئلة الثانوية

▲ الأسئلة المحايدة

▲ الأسئلة الإيحائية

ثانياً من حيث الشكل :

▲ الأسئلة المفتوحة

## ▲ الأسئلة المغلقة

### ◆ خطوات توجيه الأسئلة ◆

✎ الخطوة الأولى/الاستعداد: وتتضمن:

— تحديد الهدف من السؤال

— تحديد الشخص المسؤول: اسأل من تثق به

— التفكير وصياغة السؤال

✎ الخطوة الثانية/ طرح السؤال ، الطرح الفعال يتضمن :

— تجنب العصبية والتوتر

— السيطرة على الخجل

— اختيار التوقيت المناسب

— تجنب الإفراط في طرح الأسئلة

✎ الخطوة الثالثة/الاستماع إلى الإجابة وتقييمها

الهدف من توجيه السؤال لي معظم الحالات هو الحصول على إجابة محدودها إذا لم ينصت السائل للإجابة

فلن يتحقق هدفه ، تذكر مهارات الاستماع

انتبه لمحاولة المسؤول التهرب عن الإجابة من خلال :

— الرفض الصريح: لن أجيب على هذا السؤال

— التهرب عن الإجابة بكلام غير متصل بالموضوع

— إعطاء إجابة كاذبة

— المراوغة: بأن يجيب على السؤال بسؤال آخر

## ○ مهارة القراءة ○

### ◆ مفهوم القراءة ◆

◆ رغم كثرة قنوات الاتصال وتنوع وسائل الحصول على المعرفة تظل القراءة هي الوسيلة الأفضل لبناء الإنسان دينياً وثقافياً وعلمياً

◆ القراءة هي الاتصال بنص مكتوب لفهم محتواه

### ◆ وظائف القراءة ◆

◆ التعلم المدرسي المنهجي

◆ التثقف الشخصي

◆ الترفيه والاستمتاع

◆ في مجال الإدارة والأعمال من الضروري قراءة وفهم الخطابات ونصوص عقود العمل والاتفاقيات...

◆ تنمية المهارات الكتابية، فالقراءة أفضل وسيلة لتنمية كل المهارات اللغوية :

— تمد القارئ بالكلمات والمطلحات الجديدة ومعانيها المختلفة .

— تساعده على فهم الأساليب المختلفة فيستطيع إستخدامها في كتاباته

كل ذلك يسهم في تنمية عقل القارئ وفهمه لدينه وحياته والناس والكون

### ◆ طبيعة عملية القراءة ◆

١- القراءة الصامتة: أسرع وهي الاستخدام الطبيعي للقراءة الذاتية

٢- القراءة الجهرية: أبطء لكنها ضرورية للقراءة للآخرين

### ◆ مستويات القراءة ◆

١- قراءة المسح السريعة:

للصحف والمطبوعات العامة

للتعرف المبدئي على موضوعات كتاب

٢- قراءة الفحص العميقة:

للكتب الثقافية والروايات المطولة

للنصوص الإدارية والتجارية

٣- قراءة الاسترجاع :

لمذاكرة المقررات الدراسية

### ◆ تنمية مهارات القراءة ◆

◆ تحديد الهدف: تذكر وظائف القراءة

◆ توفير البيئة: الجو، الكرسي، الإنارة، الهدوء، فترات الراحة

◆ تأكد من مستوى البصر في عينيك

◆ التركيز والتفهم: ضعف التركيز أثناء القراءة حالة عامة يعاني منها معظم الناس

◆ أسباب ضعف التركيز

١- ضعف الدافع: اذا لم يكن لدى القارئ دافع قوي ورغبة ملحة في القراءة فسيعاني من ضعف التركيز  
٢- صعوبة الفهم: كلما واجه القارئ صعوبة في الفهم كلما ضعف تركيزه، بينما صعوبة الفهم تحتاج الى مزيد من التركيز

٣- شرود الذهن: هناك خواطر وذكريات تفرض نفسها على القارئ فيشرد ذهنه بعيداً دون أن يشعر

◆ أبدأ بالفهرس لتعرف موضوعات الكتاب

◆ اقرأ المقدمة لتعرف الجديد الذي يقدمه الكتاب

◆ ليس كل مافي الكتاب الجديد جديد، فاننقل الى الفصل الذي تعتقد أنه يحمل الأفكار الجديدة

◆ القراءة: تنمي مهارة القراءة: كلما قرأت أكثر كلما تطورت مهارة القراءة لديك

◆ لاتقف عند كل كلمة بلا حاول أن تقرأ العبارة دفعة واحدة

◆ لاتكثر من إعادة القراءة، فالعبارات القادمة قد تساعدك على فهم العبارات والكلمات السابقة

◆ معظم الكتب تميل الى الاطناب وعليك أن تتذكر دائماً الموضوع الرئيس للنص الذي تقرؤه لتركز على

الافكاو والعناصر المرتبطة به مباشرة وتتجاوز الاضافات والعناصر الثانوية

◆ استخدم القلم العادي او قلم التمييز الملون لتحديد العبارة المهمة ليس الوجوع اليها

◆ استخدم التلخيص يناقش لاحقا.



# ○ مهارة الكتابة ○

## ◆ استخدامات الكتابة ◆

○ الكتابة الجيدة مهارة يحتاجها كل إنسان يعيش في هذا العصر:

▲ الاستخدامات الشخصية: الرسائل القصيرة والطويلة، المذكرات الشخصية ...

▲ الاستخدامات التعليمية: كتابة المحاضرات من شرح الأستاذ ، تلخيص الكتب الدراسية ، كتابة الأبحاث ...

▲ الاستخدامات الأدبية: كتابة القصص القصيرة والروايات والشعر ...

▲ الاستخدامات الإعلامية: المقالات الصحفية ، المشاركة في المنتديات الالكترونية ، المدونات الشخصية ...

▲ الاستخدامات الإدارية: الخطابات ، العقود ، الاتفاقيات التجارية ، التقارير الإدارية ...

## ◆ أهداف الكتابة ◆

◆ الدعوة إلى الدين والقيم والأخلاق ، الدفاع عنها ضد دعوات الإلحاد وانتهاك المقدسات والخروج عن القيم والمبادئ .

◆ نشر الأخبار تحليلها :تقديم المعلومات الجديدة عن الأحداث أو القضايا أو المشاكل التي تشغل الرأي العام وشرحها والتعليق عليها

◆ التوعية السياسية :شرح سياسة الحكومات والهيئات المنظمات ومواقفها المختلفة من قضايا المجتمع

◆ التثقيف :نشر المعارف الإنسانية المختلفة، والتعريف بالافكار والفلسفات.

◆ التوعية الإجتماعية :بالحث على حياة فاضلة في البيت والمجتمع والمؤسسات وتشجيع الناس على المساهمة في التنمية الوطنية .

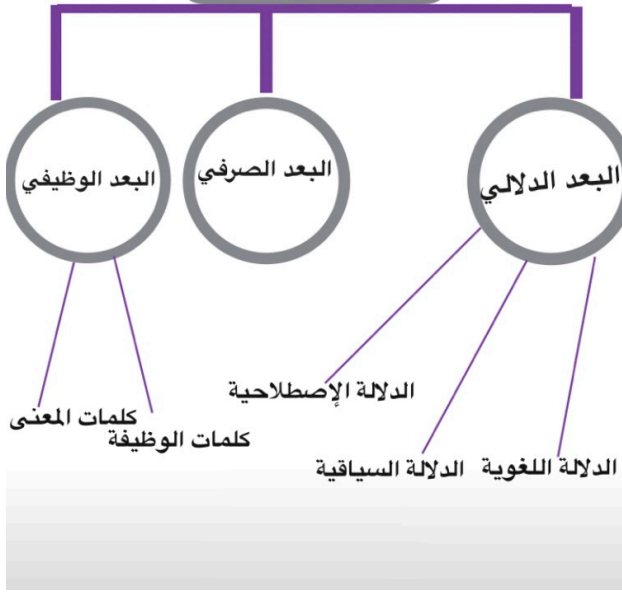
◆ أداء الأعمال الإدارية :صياغة القرارات والخطابات والاتفاقيات والعقود ...

◆ الكتابة للعلاقات العامة :السعي لترويج سمعة حسنة عن المؤسسة والدفاع عنها ...

◆ التسلية والترفيه :تخفيف العبء عن النفوس والعقول وتجعل الحياة محتملة رغم ما فيها من متاعب ، ووظيفة الإمتاع ذات أثر نفسي حميد ، وتحقق هذه الوظيفة من خلال المقالات الطريفة والساخرة .

# أبعاد الكلمة

## الكلمة



### ◆ عناصر الكتابة ◆

◆ كل مادة مكتوبة تتكون من عناصر أساسية

هي :

عناصر الأفكار والمضمون ،عناصر اللغة ،عناصر الأسلوب أو الصياغة

أولاً ● عنصر الأفكار والمضمون:

— وهو الموضوع الذي يرغب الكاتب بالكتابة عنه

— يجب أن تكون عناصر الموضوع وجوانبة

المختلفة حاضرة في ذهن الكاتب

ثانياً ● عنصر اللغة (يتكون من ثلاث عناصر )

— العنصر الأول :الكلمات:

▲ هي الوحدة الأساسية للمادة المكتوبة

▲ الكاتب الناجح هو الذي يستخدم الكلمات المناسبة

▲ كثيراً ما يكون الخطأ في استخدام الكلمات سبباً في إساءة أو صعوبة فهم المادة المكتوبة

○ أبعاد الكلمة ثلاثة :

✍ البعد الدلالي :أي معنى الكلمة ،ولدلالة الكلمة ثلاث مستويات :

◆ المستوى الأصلي:وهو المعنى اللغوي الأصلي للكلمة .مثلاً(نزيف الماء يعني خروجة من

البئر ونزيف الدم يعني خروجة من الجسم )

◆ المستوى السياقي :وهو المعنى الخاص الذي تكتسبه الكلمة إذا جاءت ضمن نص معين .

مثلاً(نزيف العقول يعني هجرة العلماء خارج دولهم )

◆ المستوى الإصطلاحي :وهو المعنى الذي يستخدمه العلماء في أي حقل علمي ،مثلاً

(المعنى الأصلي لكلمة إقتصاد هو التوسط والاعتدال والمعنى الاصطلاحي للإقتصاد هو

العلم الذي يدرس كيفية إدارة الموارد وإنتاج السلع وتوزيعها .

✍ البعد الصرفي :الكلمة تكتسب معاني مختلفة في اشتقاقاتها المختلفة

مثل :خرج،استخرج ،خروج،مخرج،مستخرجات ،مخرجات ....

البعد الوظيفي: تنقسم الكلمات من حيث الوظيفة التي تؤديها في الكلام إلى نوعين هما:  
◆ كلمات المعنى: وهي الكلمات التي تحمل بنفسها معنى محددًا وهي: (الاسماء والافعال والصفات) ◆ كلمات الوظيفة: هي التي لاتحمل معنى مستقلا لكنها تؤدي وظائف محددة داخل الكلام وهذه وظيفة كل الحروف مثل (حروف الجر والإستفهام وبعض الأسماء مثل أسماء الشرط والإستفهام)

● شروط الإستخدام الجيد للكلمة ●

◆ تجنب الكلمة العامية والمحلية

◆ تجنب الكلمة قليلة الإستخدام

◆ تجنب الكلمة صعبة القراءة

◆ تجنب الكلمة الأجنبية

◆ تجنب المصطلح العلمي أو التخصصي الدقيق إلا للحاجة

◆ تجنب الأخطاء النحوية والكتابية (الإملائية)

✍️ — العنصر الثاني: الجملة :

▲ هي مجموعة من الكلمات تكون معنى جزئياً

▲ الجملة من حيث الحجم نوعان :

◆ الجملة البسيطة: تتكون من فعل وفاعل أو مبتدأ وخبر

◆ الجملة المركبة: تتكون من عدة عناصر نحوية ففيها واحد أو أكثر من هذه العناصر

(مفعول بع ،حرف جر ،اسم مجرور ،ظرف،صفه،حال....)

● شروط الإستخدام الجيد للجملة ●

◆ يجب أن تكون الجملة كاملة

◆ تجنب تداخل الجمل

◆ الجملة القصيرة أفضل من الطويلة

◆ الإيجاز: وهو صياغة الفكرة بأقل عدد ممكن من الكلمات

◆ يحسن استخدام الضمائر بدل الأسماء الظاهرة مع تجنب الغموض

◆ تجنب الفصل الطويل بين العناصر الأساسية للجملة مثل: المبتدأ والخبر، الفعل والفاعل والمفعول به، واجعل الجمل المعترضة قصيرة جداً بحيث لا تباعد بين أجزاء الجملة ولا تؤدي إلى غموضها مثل:

◆ إن تقديم موعد الإختبار الفصلي-الذي قرره الأستاذ بحجة الإستعداد للامتحان النهائي الذي سيبدأ بعد شهرين -كان ضاراً بالطلاب

◆ ويمكن أن نقول: كان تقديم موعد الإختبارات الفصلي، ضاراً بالطلاب، رغم أن الأستاذ قرره بحجة الاستعداد للامتحان النهائي الذي سيبدأ بعد شهرين .

✎ — العنصر الثالث: الفقرة :

▲ تتكون الفقرة من مجموعة من الجمل المرتبطة معنوياً مع بعضها

▲ تتناول فكرة أو عنصراً من عناصر الموضوع

▲ ترتب الجمل داخل الفقرة لتطوير عرض هذه الفكرة وبلورتها

▲ ترتب الفقرات في نظام منطقي واحد

● أشكال الترتيب المنطقي للأفكار في الفقرات ●

◆ أولاً/ الترتيب الزمني: وهو يناسب الأحداث والوقائع فيرتبها حسب تاريخ وقوعها

◆ ثانياً/ الترتيب المكاني: وهو يناسب وصف الأماكن كما في وصف الرحلات أو بعض حالات التحقيقات الأمنية.

◆ ثالثاً/ الانتقال من الخاص الى العام والعكس: كالانطلاق من الحديث عن حادثة أو حوادث معينة للوصول إلى إقتراح يعالج مشكلة عامه، أو إبداء وجهة نظر عامة... أو العكس

◆ رابعاً/ الانتقال من البسيط الى المعقد ومن المؤلف الى غير المؤلف، فيبدأ الكاتب بفكرة بسيطة أو قاعدة متفق عليها، ليصل الى فكرة معقدة او مختلف عليها.

◆ خامساً/ فإن فقرات المقال ممكن ان ترتب بأشكال غير نهائيه وفق موهبة الكاتب وطريقتة في الكتابة، كما أن طبيعة الموضوع أو الفكرة تؤثر في بناء الفقرة

## ❖ وسائل الربط ❖

هي أدوات (حروف وأسماء) مهمتها :

❖ الربط بين الكلمات والربط بين الجمل

❖ بيان العلاقة المنطقية بينهم

❖ رغم أهمية الروابط إلا أنها لا تستخدم إلا عند الحاجة فالفصل بين الجمل أفضل من الربط بينهم .

## ❖ أدوات الربط بين الكلمات هي حروف العطف ❖

(الواو ، الفاء، ثم ، و هي تربط بين الجمل أيضاً

## ❖ أدوات الربط بين الجمل ❖

❖ التعداد والترتيب : أولاً ، ثانياً ، ثالثاً أو الأول ، الثاني ، الثالث ، وبعد ذلك ، ثم .....

❖ الإضافة : بالإضافة إلى ، وزيادة على ، وفوق هذا ، وإلى جانب ذلك

❖ الأمثلة : مثال ذلك ، شاهد على ذلك

❖ الاستدلال : مما يدل على ذلك ، ونستدل على ذلك ، والدليل على ذلك

❖ التأكيد : ولا شك في ، ومن المؤكد أن ، والحق أن ، وفي الحقيقة أن ....

❖ الاستنتاج : ولهذا ، ولذلك ، نتيجة لذلك ...

❖ التلخيص : وخالصة القول ، ونلخص إلى أن ، ومن هناك يمكن القول

❖ الاستطراد : فضلاً عما سبق ، بالإضافة إلى ذلك ، كما يمكن القول

❖ الاستدراك : ولكن ، وبالرغم من ذلك ، ومع ذلك

❖ التفسير : أي بمعنى أنه ، يعني ، بلفظ آخر ...

❖ التخيير : أو

❖ التفصيل : أما ، هناك نوعان من الطلاب أما الأول وأما الآخر

ثالثاً  عنصر الأسلوب؛

مهما اتفق الذين يمارسون الكتابة في الموضوع والأفكار فإن لكل واحد منهم أسلوبه الخاص

◆ الأسلوب هو نتاج مجموع الاختيارات الكتابية التي يمارسها الكاتب: فهو مزيج الكلمات والجمل والفقرات والترتيب النهائي للمادة التي كتبها

◆ كما ان لكل كاتب أسلوبه بشكل عام فإن لكل موضوع وجمهور أسلوبه أيضاً

◆ ففي الكتابة الأدبية يوظف الكاتب الخيال، ويستخدم الصور الفنية، بينما يتجنب بينما يتجنب كاتب المادة العلمية والإعلامية هذا الأسلوب .

◆ يستخدم كاتب المادة العلمية مصطلحات لا يعرفها غير المتخصصين، ولكنه يتجنبها عندما يكتب لجمهور عام

## عناصر الكتابة

العنصر الأول /الأفكار والمضمون

العنصر الثاني/عنصر اللغة (الكلمات -الجملة -الفقرة)


العنصر الثالث / عنصر الأسلوب

◆ بناء المادة المكتوبة ◆

معظم أشكال الكتابة تتكون من الأجزاء التالية:

١-العنوان ٢-المقدمة ٣-الجسم ٤-الخاتمة

١-العنوان:يؤدي وظيفتين

◆  مفتاح المادة المكتوبة الذي يدل على مضمونها

◆ وسيلة لجذب القارئ لقراءة هذا المضمون

◆ سمات العنوان الجيد:

◆ الإيجاز <فكلمات العنوان يجب أن تكون محدودة جداً

◆ عناوين المقالات والمواد الظرفية < تكون جذابة ولافتة لانتباه القارئ

◆ عناوين المواد العلمية والإدارية < تكون موضوعية ومباشرة جداً

٢-المقدمة :

◆ هي مدخل القارئ الى المادة المكتوبة

◆ يجب أن تشتمل على الفكرة الرئيسية التي يتناولها الكاتب ◆ تتكون من فقرة واحدة

٣-الجسم :

◆ يتضمن تفصيلات الفكرة وعناصر الموضوع

◆ يرتب منطقياً في عدة فقرات

٤-الخاتمة :يؤدي واحدة من عدة مهام :

— إما التلخيص — أو إقترح حل — أو نهاية ظريفة

🌟 التلخيص 🌟

— الحاجة الى التلخيص: الطالب يحتاج أن يلخص دروسه ومايطلب منه في المقررات دور النشر تقدم ملخصاتها لمنشوراتها في الصحف والانترنت ،ورؤساء الدوائر في مختلف المجالات لا وقت لديهم لقراءة نصوص طويلة مفصلة ،فيكتفون بقراءة ملخصات تمكنهم من معرفة الأفكار الرئيسية

🌟 فوائد التلخيص 🌟

— توفير الوقت والجهد في الإطلاع على النصوص الطويلة

— تدريب على الكتابة ،فهو تعبير الملخص عن النص الأصلي بأسلوبه الخاص

— تنمية القدرة على التقاط العناصر الأساسية ،والتخلص من الزوائد

— يمنح ثقة المسؤولين في كاتب التلخيص ،ويكسبه رضاهم

🌟 التلخيص: هو عملية تحويل نص طويل إلى نص قصير يحوي الافكار الرئيسية للنص في عبارات واضحة

🌟 ليس للتلخيص نسبة معينة من النص الأصلي بل يكون بحسب حجم الأصل والهدف من التلخيص

🌟 خطوات التلخيص 🌟

أولاً/اقرأ النص مره أو أكثر قراءة متمكنة لتستوعب مضمونه وتكتشف أفكاره الأساسية والفرعية

ثانياً /ضع خطوطاً تحت الأفكار المهمة ،أو أكتبها جانبا مرتبة حسب النص الأصلي

ثالثاً /اكتب تلك الأفكار بأسلوبك على شكل فقرات كتابة أولية (مسودة )

رابعاً/أعد قراءة النص الأصلي مرة أخرى للأطمئنان أن الملخص ليس فيه إخلال بالمعنى أو الأفكار

خامساً/اكتب الصياغة النهائية للملخص

سادساً /ضع مقدمة للتلخيص في فقرة واحدة  
سابعاً / لاتنس العنوان

مبادئ التلخيص

- ١-لاتغير أفكار النص .
- ٢-تخلص من الاستطرادات والهوامش واقتصر على مثال واحد ان احتجته.
- ٣-استخدم الضمائر وتخلص من مترادفات الكلمات والجمل .
- ٤-اكتب الملخص بلغتك الخاصة .
- ٥-لاتنقل جملاً كاملة من النص الأصلي .
- ٦-لاتخط عبارات النص وعبارات التلخيص.
- ٧-ليس للتلخيص نسبة معينة من النص الأصلي،بل يكون بحسب حاجة الملخص وطبيعة الموضوع .

## تنمية مهارة الكتابة

لتنمي مهارتك الكتابية أيا كان مجال كتابتك وموضوعاتها يجب أن تمارس النشاطات التالية :  
♦ أولاً /القراءة :هي ماء الكتابة وغذاؤها ،فالقراءة تؤدي عدة وظائف تسهم في تطوير مهارة الكتابة :

١-تبني ثقافة الكاتب وافكاره فتساعده على تكوين اهتماماته وميوله وميوله الثقافية ،كما تسهم في تحديد مواقفه واتجاهاته الخاصة حول القضايا والموضوعات التي يهتم بها ،والتي ستتناولها كتاباته .

٢-تمد الكاتب بالكلمات والمصطلحات الجديدة ومعانيها واستخداماتها المختلفة .فالكاتب لايتعلم الكلمات من القواميس اللغوية بل من المواد المكتوبة .

٣-تساعد الكاتب على فهم الأساليب المختلفة ومن ثم يستطيع استخدامها في كتاباته،وليس هناك مصدر للاطلاع على الاساليب والتعبيرات إلا الكتب والمجلات .

♦ ثانياً /الحرص على فهم ماتقرأ واستيعابه وتدوقه،فلا تقتصر على مجرد الحفظ .

♦ ثالثاً /يمكن أن تبدأ بتقليد كاتب متميز ثم تكون لنفسك أسلوبك الخاص.

♦ رابعاً /تجنب التعبيرات الشائعة المبتذلة.

♦ خامساً /مارس النقد الذاتي لكتابتك ،حتى تكتشف نقاط قوتك ونقاط ضعفك .

♦ سادساً /استشر المختصين ذوي الخبرة ،ولاتقلق من النقد حتى لو كان قاسياً

♦ سابعاً /تعرف على تفاعل القراء العاديين (اصدقائك وزملائك) مع ماتكتب



## مهاره الإقناع

الإقناع/هو عملية إتصالية يقوم بها طرف بهدف تغيير رأي طرف آخر أو سلوكه

### استخدامات الإقناع

يصعب حصر الحالات التي تحتاج فيها إلى إقناع الآخرين، منها :

★ الأسرة والتربية

★ العلاقات الإجتماعية والصدقات

★ الدعوة والنصيحة

★ مراجعات الدوائر الحكومية

★ حملات التوعية

★ الإدارة والأعمال :التفاوض لعقد الصفقات وإيرام العقود

### مستويات الإقناع

◆ التكوين :تكوين موقف أو سلوك ليس له أو لعكسه أي وجود لدى المتلقي :عملية تنشئة الأطفال

◆ التدعيم :تدعيم وتقوية موقف أو سلوك موجود لدى المتلقي .

◆ التغيير :تغيير موقفاً أو سلوك موجود لدى المتلقي بموقف أو سلوك مختلف عنه :مكافحة التدخين والمخدرات

— حملات التوعية تسعى الى التدعيم (الإعلام الوقائي) وإلى التغيير حسب حالة كل متلقي

### مراحل الإقناع

◆ عدم الإقناع مطلقاً

◆ الإقناع المؤقت (الإقناع الخادع)

◆ الإقناع الدائم

### استراتيجيات الإقناع

◆ أولاً/الإستراتيجية العاطفية،سماتها :

◆ يحاول المرسل إخفاء هدفة، والمتلقي قد لايعي هدف المرسل

◆ المرسل يستخدم كل الطرق الممكنة للتأثير على عواطف المتلقي :التخويف،الإغراء،التميز..

- ◆ المرسل يستغل ضعف وعي المتلقي — تستخدم في الإعلانات التجارية والدعاية الساسية
- ◆ ثانياً /الإستراتيجية العقلية ،سماتها :
- ◆ المتلقي يعرف أن المرسل يحاول إقناعه
- ◆ المرسل يستخدم الحجج والمعلومات الصادقة فقط
- ◆ تستخدم في الحوارات العلمية
- ◆ ثالثاً/الإستراتيجية المزدوجة (العقلية العاطفية) وهي التي تستخدم في معظم الحالات
- ☆ عوامل نجاح عملية الإقناع ☆
- ◆ تحتاج الى معظم المهارات التي استعرضناها في الحلقات الماضية (الحديث،الاستماع،السؤال )
- ◆ اكتسب الثقة والمصادقية وكون لنفسك شخصية مقبولة (هدف طويل المدى)
- ◆ تجنب اليأس وكن واثق من مهاراتك
- ◆ حدد هدفك من العملية بدقة
- ◆ ليكن هدفك خيراً نافعاً للمتلقي
- ◆ اجعل هدفك واقعياً يمكن تحقيقه
- ◆ افهم شخصية المتلقي :النفسية والثقافية والإجتماعية
- ◆ فكر أي إستراتيجيات الإقناع أفضل للمتلقي
- ◆ افترض دائماً أن المتلقي شخص رشيد وذكي فلا تحتقرة
- ◆ تذكر أن المتلقي لديه مايرد به على حججك ،فاستعد وفكر في الموقف جيداً
- ◆ يمكن أن تجري تجربة (بروفة ) مع صديق
- ◆ اختر الظروف المكانية والزمانية والنفسية المناسبة للطرفين
- ◆ تفاعل لكن لاتنفعل
- تجنب الشدة في الاسلوب والحدة في الصوت
- اختر الطف الكلمات والتعبيرات

◆ استخدم اسلوب المنطق :المقدمات والنتائج

أمثلة /

★ ثبت علمياً أن التدخين يسبب أمراض خطيرة ،وأنت تدخن بشراهة ،إذن إحتمال كبير في أن تتعرض إلى واحد من هذه الأمراض

★ هذا المقرر صعب جداً ،إذن هو يحتاج منك إلى جهد كبير وفي وقت مبكر

◆ إذا توتر الموقف ووصل إلى طريق مسدود فتوقف،ثم كرر المحاولة :

— في نفس الجلسة بأساليب مختلفة

— في جلسات تالية إذا لم تنجح الأولى

◆ إذا كان لديك أكثر من هدف فيمكنك إستخدام واحدة من طريقتين :

— البدء بالطلب الصعب ثم السهل

— البدء بالطلب السهل ثم الصعب

◆ استدرج المتلقي :اجعله يقر -دون أن يعلم- الحقائق التي ستبنى على حججك :

— أليس هذا المقرر صعب ؟

— كلما زادت سرعة السيارة عليك صعب عليك التحكم فيه ،أليس كذلك ؟

☆ عقبات نجاح عملية الإقناع ☆

◆ كلما فقدت عملية الإقناع واحداً من عوامل نجاحها زادت نسبة احتمال فشلها .