

مهارات الإتصال

النقاط الأساسية

SANDOR CLEGANE

المحاضرة الأولى
"مهارات تطوير الذات"

أولا : المهارة وطرق اكتسابها

تعريف المهارة :

أداء مهمة ما أو نشاط معين بصورة مقنعة وبأساليب والإجراءات الملائمة وبطريقة صحيحة وهي أيضا التمكن من إنجاز مهمة معينة بكيفية محددة وبدقة متناهية وسرعة في التنفيذ .

أقسام المهارة :

- مهارات اجتماعية
- مهارات أساسية
- مهارات التفكير العالية
- مهارات التواصل
- مهارت الدراسة
- مهارات حركية

سلم التعلم (اكتساب مهارة)

لا وعي ولا مهارة < وعي ولا مهارة < وعي ومهارة < مهارة ولا وعي

ثانيا : مفهوم الإتصال وأهميته :

هي العملية التي من خلالها ينقل الفرد أم الجماعة بعض الرسائل من أجل التأثير على سلوك أفراد أم جماعات أخرى وتغييره حسب رغبة محددة ويعرف أيضا بأنه نقل وتبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة ومأثرة على نحو يقصد به ويترتب عنه تغير في الموقف أو السلوك .

أهمية الإتصال :

- وسيلة بناء الثقة بالنفس
- توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي
- وسيلة لتحقيق الأهداف الشخصية

عناصر الإتصال :

1. المصدر
2. الرسالة
3. الوسيلة
4. المتلقي
5. رجع الصدى أو رد الفعل
6. بيئة الإتصال

خصائص الإتصال :

1. الإتصال عملية مستمر غير منتهية
2. الاتصال عملية متكاملة
3. الاتصال عملية رمزية
4. الاتصال عملية ديناميكية
5. الاتصال عملية حتمية ضرورية
6. الاتصال عملية غير قابلة للتراجع (ألا في الواتس وتليجرام يمديك تحذف رسالتك هاهاهاه)
7. الاتصال عملية تفاعلية آنية
8. الاتصال عملية متشابكة ومتداخلة

مفهوم ريادة الأعمال :

هي عملية خلق نوع جديد من المنظمات التي لم يسبق قيام مثلها أو تطوير منشأة قائمة بأعمالها وتسخير الفرص المتاحة لتطوير هذه المنشأة والتقدم بها بأسلوب ابتكاري ومستحدث .

سمات رائد الأعمال الناجح

1. العزيمة
2. الثقة
3. سرعة التأقلم
4. شبكة العلاقات الكبيرة
5. قدرة عالية على البحث

عناصر ريادة الاعمال :

1. ثقافة وتوعية
2. أدوات ووسائل
3. محفزات وتقييم
4. سرعة بناء الثروة
5. المخاطرة والابتكار

أنتهى المحاضرة 1

المحاضرة الثانية
"مهارات الاتصال اللفظي 1"

مهارة التحدث

المفهوم :

عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الإتصال .

خطوات عملية التحدث

1. الاستثارة
2. التفكير
3. الصياغة
4. النطق

العناصر الأساسية لعملية التحدث :

- الطلاقة
- الانسياب
- صحة التعبير
- سلامة الأداء

أهمية مهارة التحدث :

- زيادة الثقة بالنفس
- تحسين العلاقات
- التنفيس عما يعاينيه الفرد

عوائق التحدث :

- عيوب النطق والكلام لدى المتحدث
- انفعالات المتحدث أثناء تقديم الرسالة
- التحدث بطريقة غير لائقة

طرق تنمية مهارة التحدث :

- الوقوف على مسافة مناسبة من المستمع
- تدعيم الكلام بالحجج والبراهين
- الترابط في الحديث

العروض التقديمية :

مراحل إعداد وتجهيز عرض :

1. اختيار الموضوع
2. كتابة وتنظيم الموضوع
 - المقدمة
 - وسط الموضوع
 - الخاتمة
3. استراتيجيات إعداد العرض
 - كتابة العنوان والكتابة يجب أن تكون ثلاثة أرباع الشاشة والخط 28-36 وألوان متباينة
4. مهارات إلقاء العرض
 - الوقوف والحركة والتمرين والتعلم من خبرات المميزين

مهارة الإستماع

المفهوم :

عملية إنسانية مقصودة تهدف إلى الاكتساب والفهم والتحليل والتفسير والاشتقاق ثم البناء الذهني.

درجات السماع :

1. السماع
2. الاستماع
3. الإنصات

أنواع الاستماع

- الاستماع المقصود
- الاستماع العارض
- الاستماع الجزئي

عوائق الاستماع

- العوائق الذهنية
- اختلاف اللغة
- الحالات النفسية

طرق تنمية مهارة الاستماع

- الابتعاد عن المقاطعة
- الحذر من سرعة الجواب
- عدم شرود الذهن

المحاضرة الثالثة
"مهارات الاتصال اللفظي 2"

القراءة :

المفهوم :

ترجمة الرموز المكتوبة إلى كلمات منطوقة والربط بين الرمز المكتوب ومدلوله .

أهمية القراءة :

- القراءة من أهم مهارات الإتصال
- فرصة لتعلم لغة
- تحطيم قيود الزمان والمكان

أنواع القراءة :

1. قراءة الاستكشاف
2. قراءة تصفحية
3. قراءة دراسية
4. قراءة سريعة
5. قراءة نقدية

استراتيجيات القراءة السريعة

1. القراءة المركز SQ4R

2. 3PAS للقراءة السريعة

3. توسيع مجال الرؤية

استراتيجية القراءة المركزة SQ4R :

التصفح Survey < التساؤل Question < أقرأ Reading < تسميع Recitation < تسجيل Record
< المراجعة Review

استراتيجية 3PAS

الاستعداد Prepare < الاستعراض < التصفح Passive < القراءة النشطة Active reading <

القراءة الإنتقائية Selective Reading

عوائق القراءة :

- ضجيج في المكان
- إضاءة غير مناسبة
- ورق أو طباعة غير جيدة (أبوكلب)

تنمية مهارة القراءة :

- أقرأ جملة جملة وليس كلمة كلمة
- ركز وابتعد عن المشتتات
- وسع مجال الرؤية على الصفحة

الكتابة :

المفهوم :

إعادة ترميز لغة منطوقة في شكل خطي على الورق من خلال أشكال ترتبط ببعضها وفق نظام معروف اصطلاح عليه أصحاب اللغة في وقت ما بحيث يعد شكل من هذه الأشكال مقابلا لصوت لغوي يدل عليه وذلك بغرض نقل أفكار الكاتب وآرائه ومشاعره إلى الآخرين بوصفهم الطرف الآخر لعملية الاتصال.

خصائص الكتابة :

1. الكتابة فن اتصالي
2. الكتابة عملية معقدة
3. الكتابة عملية ترميز للرسالة اللغوية
4. الكتابة فن محكوم بقواعد
5. الكتابة عملية تفكير

أهمية الكتابة :

- الربط بين ماضي وحاضر الأمة
- أداة الإبداع ووسيلته
- أداة من أدوات المعرفة والتثقيف

أنواع الكتابة :

- ❖ الكتابة الإبداعية
- ❖ الكتابة الوظيفية
- ❖ الكتابة الإقناعية

معوقات الكتابة :

- ❖ صعوبة الحصول على أفكار جديدة
- ❖ ضعف الثروة اللغوية
- ❖ المشكلات التي يتعرض لها الأفراد

تنمية مهارة الكتابة :

- ❖ حدد هدفك بوضوح
- ❖ حدد طبيعة المرسل إليه
- ❖ دون الأفكار الرئيسية ورتبها وحدد حجم الرسالة

المحاضرة الرابعة
"مهارات الاتصال غير اللفظي"

الاتصال الغير لفظي :

المفهوم :

كل ما يصدر عن جسم الإنسان من حركات أو إيماءات أو إشارات أو تعبيرات وجه أو من خلال المظهر أو الصوت وتغيراته سواء كانت إرادية أو غير إرادية فطرية أو مكتسبة وتؤثر في عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل .

أهمية الإتصال الغير لفظي :

- ❖ إزالة غموض اللهجات
- ❖ التنظيم
- ❖ الاستبدال
- ❖ الإكمال

العوامل المؤثرة على فهم معاني لغة الجسد :

- ❖ السياق
- ❖ الإشارات المصاحبة
- ❖ الثقافة المحيطة

أدوات الإتصال الغير لفظي

- ❖ لغة الجسد : عن طريق حركات الجسد وعن طريق العلاقة المكانية
- ❖ الاتصال الرمزي

طرق تحسين الاتصال غير اللفظي

- ❖ انتبه لطريقة المشي ووضعية الوقوف
- ❖ محاولة توافق الحركات والإشارات غير اللفظية مع الكلمات والألفاظ
- ❖ انتبه إلى حدة الصوت
- ❖ استخدم التواصل البصري طبقا للعادات السائدة

المحاضرة السادسة
"مهارات البحث العلمي"

البحث العلمي :

المفهوم :

جهد منظم يقوم به الفرد يسمى الباحث من أجل تقصي الحقائق في مسألة أو مشكلة معينة تسمى موضوع البحث وذلك باتباع طريقة علمية منظمة تسمى منهج البحث بغية الوصول إلى حلول ملائمة للعلاج أو إلى نتائج صالحة للتعميم على المشكلات المماثلة تسمى نتائج البحث .

أهمية البحث العلمي :

- ❖ تحقيق الرفاهية
- ❖ التغلب على الصعوبات
- ❖ تقصي الحقائق التي يستفيد منها الإنسان في التغلب على مشاكله

الاعتبارات الأولية لاختيار البحث :

- ❖ أن تتوفر لديك الاهتمامات الشخصية بالموضوع الذي تختاره
- ❖ يجب أن يكون الموضوع مهما وواضحا وحديثا
- ❖ معرفة ما يحتاجه الموضوع من وقت ليتم إنجازه

مناهج البحث العلمي :

- ❖ المنهج الوصفي
- ❖ المنهج التاريخي
- ❖ المنهج التجريبي
- ❖ المنهج المقارن

أدوات البحث العلمي

- ❖ الملاحظة
- ❖ المقابلة
- ❖ الاستبانة
- ❖ الاختبارات

مصادر البحث عن المعلومات

- المكتبات ومراكز المعلومات
- محركات البحث على الإنترنت

خطوات كتابة البحث العلمي :

صفحة الغلاف < المقدمة < المشكلة < المنهج < الحدود < الدراسات < المتن < الإجراءات < الخاتمة < المراجع < الملاحق

المحاضرة السابعة
"مهارات الاستذكار ومعالجة المعلومات"

التذكر : هو القدرة على تخزين المعلومات في الذاكرة ثم استرجاعها وقت الحاجة إليها ودائما ما نحتاج إلى عملية التذكر عند استرجاع الحقائق والنظريات والقواعد والمعادلات والمصطلحات والأحداث والوقائع والأرقام .

أقسام الذاكرة :

- الذاكرة الحسية
- الذاكرة قصيرة المدى
- الذاكرة طويلة المدى

مهارات التذكر الثلاث :

1. الترميز
2. التخزين
3. الاسترجاع

مهارة التلخيص : القيام بإعادة صياغة النص الأصلي بأسلوب الكاتب في عدد قليل من الكلمات مع الحفاظ على المعنى الأساسي للنص المكتوب

استراتيجية SKRW :

المسح Scan < القراءة Reading < الكلمات المفتاحية Keywords < الكتابة Writing

مهارة تدوين المحاضرات : القدرة على متابعة ما يذكره المحاضر وكتابة الجمل والفقرات الأساسية التي يذكرها والتي تعبر عن محتوى المحاضرة وتكون مرجعا عند المذاكرة أو المراجعة لتساعد على فهم المادة الدراسية

مهارة استخدام الخريطة الذهنية : تقنية رسوم قوية تزود المتعلم بمفاتيح تساعد على استخدام طاقته العقلية باعتباره أداة تساعد على التفكير والتعلم وتعتمد على نفس الطريقة المتسلسلة للخلايا العصبية فهي تبدأ من الأصول إلى الفروع

فوائد الخريطة الذهنية :

- تزيد من كفاءة عمل الدماغ
- الاحتفاظ بالمعلومات المهمة
- تحقيق مبدأ متعة التعلم

عناصر الخريطة الذهنية :

- الألوان
- الكلمات
- الصور والرسوم
- الوصلات (الخطوط)

المحاضرة الثامنة
"مهارات الاتصال في الحياة العامة 1"

أولا : النمط البصري

1. صفاته :

- يرى العالم حول من خلال الصور والرؤية بالعين
- يحول المعاني المجرد إلى صور مشاهدة
- يصف الاحداث من خلال الصور
- يحب المناطق الجبلية (WTF)
- يتحدث بسرعة وبصوت عالي
- يأخذ قراراته على أساس ما يراه شخصا أو يتخيله

2. كيفية التعامل معه :

- عدم الحديث معهم بصوت منخفض
- عدم التحرك البطيء
- إبداء الطاقة والحيوية
- الحديث معه بأسلوب الصور والخيال
- استخدام لغة الجسد والتعبير الجسدية

ثانيا : النمط السمعي

1. صفاته :

- يحب الاستماع كثيرا
- يهتم كثيرا باختيار الألفاظ والعبارات
- كلامه بطيء
- متزن بشكل عام في حركته وسرعته أقل من البصريين وأكثر اتزاناً في اتخاذ القرارات
- لديه اهتمام شديد بالوقت وصاحب مشروع ممتاز في إدارة الوقت

2. كيفية التعامل معه :

- التوازن في كل شيء
- استخدام التحليل العقلاني والمنطقي
- تنوع نبرات الصوت واستخدام التعبيرات الصوتية بشكل جيد
- استخدام عبارات سمعية أو عقلانية أثناء الحديث معه
- عند الرغبة في أقناعه بأمر من الأفضل استخدام الأسلوب غير المباشر

ثالثا النمط الحسي :

1. صفاته

- يركز اهتمامه على الشعور والاحاسيس
- يصف تجاربه من خلال ما شعر به
- قراراته مبنية على المشاعر والعواطف
- يمتاز بالهدوء ويتحدث بصوت منخفض بشكل عام ونبراته غير سريعة

2. كيفية التعامل معه :

- الكلام ببطء انخفاض الصوت حركات الجسم قليلة حركات العين إلى الأسفل
- استخدام الوصف المشاعري للموضوع أو الفكرة
- الحديث بوتيرة واحدة ومنخفضة
- استخدام عبارات حسية أثناء الحديث معه

الكاريزما : هي القدرة على التأثير على الآخرين إيجابيا بالارتباط بهم جسديا وعاطفيا وثقافيا وهي سلطة غير عادة سحر شخصي شخصية تثير الولاء والحماس.

عناصر الكاريزما :

1. التقدير العالي للذات
2. القوة المحركة الدافعة
3. الوعي الحسي
4. رؤية الهدف
5. الطاقة الإيجابية العالية

تنمية مهارات الكاريزما :

1. نم ثققتك بنفسك
2. كن إيجابيا
3. كن حساسا
4. كن صريحا
5. سوق لنفسك
6. خاطر
7. اهتم بمظهرك

الحوار : مراجعة الكلام بين طرفين بغية الوصول للحقيقة والتي تحدث بين شخصين أو ربما تكون بين أكثر من شخصين حيث أن هذه الحالة يعمها الهدوء بالإضافة والابتعاد عن الخصوصية والتعصب .

أهمية الحوار :

- تحقيق التفاهم والانفتاح على الغير والتواصل معه
- الحوار مطلب إنساني
- يعكس الحوار الواقع الحضاري والثقافي للأمم والشعوب

آداب الحوار :

- توافر العلم في الحاور
- صدق المحاور
- الصبر والحلم
- الاحترام
- الاعتدال

صفات المحاور الجيد :

- يتحدث بدقة وإيجاز
- يتقن طرح الأسئلة
- يحسن تبسيط المعلومة
- مستمع جيد
- يفهم لغة الجسد

معوقات الحوار :

- النطق غير السليم
- الصوت غير واضح
- عدم معرفة المحاور بآداب الحوار

تنمية مهارات الحوار :

- لا تتمسك برأيك لدرجة التعنت قبل بدء أي حوار
- ضع نقاط أساسية للحوار
- ضع حلولاً وسطية

المحاضرة التاسعة
"مهارات الاتصال في الحياة العامة 2"

حل المشكلات : مجموع من العمليات التي يقوم بها الفرد مستخدماً المعلومات والمعارف التي سبق له تعلمها والمهارات التي اكتسبها في التغلب على موقف جدي .

أنواع المشكلات :

1. مشكلات النظم
2. المشكلات الإنسانية
3. المشكلات الاقتصادية

أسباب وقوع المشكلة :

- تعدد الأهداف وتعارضها
- محدودية الموارد المتاحة
- المحدودية النسبية للمعرفة

الأسلوب العلمي لتحليل المشكلات :

1. تعريف المشكلة
2. جمع المعلومات الضرورية
3. وضع البدائل الممكنة
4. تقييم البدائل
5. تطبيق البديل الأنسب
6. تقييم النتائج

تنمية مهارة اتخاذ القرارات :

- الصبر والمعرفة والحكمة والتعقل
- اطلاع الآخرين على القرار قبل الحسم وبعده
- تحري النتائج بعينين مفتوحتين لتتأكد من فعالية القرارات

التفاوض : هو عملية التخاطب والاتصالات المستمر بين جهتين للوصول إلى اتفاق في حالة وجود نقاط اتفاق واختلاف بين مصالح الطرفين .

المراحل الأساسية :

1. المرحلة الأولى (مرحلة التحليل)

الإعداد الجيد <التعلم>مراجعة الذات <التعرف على أسلوب الأطراف الأخرى في التفاوض

2. المرحلة الثانية (التخطيط)

تحديد المصالح <إعداد الخطة> إعداد اختيارات إضافية يمكن اختيارها <إعداد تصور للمطالب الغير أساسية> إعداد تصور للبدائل

3. المرحلة الثالثة (المناقشات – التفاوض الفعلي)

التركيز الشديد <التعبير بصدق> اعتبارها فرصة للتعاون <الاعتراض على النقاط لا الأشخاص

تنمية مهارة التفاوض :

- درب نفسك على توفير بدائل كثيرة
- إمتلاك القوة
- درب نفسك على الاستماع الجيد

الإقناع : أن يصبح السامع لك وقد اقتنع بفكرتك لا باعتبارها فكرتك أنت ولكن أصبحت فكرته الخاصة به والتي انبثقت من داخل نفسه وكان لك فضل إثارتها وتحريكها والكشف عنها .

مجالات الإقناع :

- مجال الإعلان
- مجال العلاج النفسي
- مجال الخطابة
- مجال غسيل المخ (REALLY?)

أساليب الإقناع :

1. الاستمالات العاطفية
2. استخدام غريزة القطيع
3. الاستشهاد بالمصادر
4. تقديم أرقام وإحصائيات ونسب مئوية
5. استمالات التخويف

طرق تنمية مهارة الإقناع :

- القدرة على التحكم في الأعصاب والانفعالات
- القدرة على التحكم في الحماس الخارجي
- استخدام أدلة قطعية الدلالة

المحاضرة الثانية عشر

“الإتصال في بيئة العمل”

“لم يكتمل تلخيص هذه المحاضرة . لا تعتمد عليه”

السيرة الذاتية : وسيلة للدعاية عن نفسك تستعرض فيها خبراتك ومهارات بشكل علمي وجذاب لصاحب العمل أي أنها تعتبر بوابة الوصول للوظيفة لذلك لا بد من كتابتها بشكل ملائم .

مكونات السيرة الذاتية :

1. المعلومات الشخصية
2. التعليم والمؤهلات العلمية
3. الخبرات الوظيفية والإدارية
4. الدورات التدريبية
5. الخبرات العملية
6. اللغات الأجنبية
7. المهارات الأخرى
8. المعرفين

مهارة اجتياز المقابلة الوظيفية :

أنواع المقابلات الوظيفية :

1. مقابلة وجها لوجه
- A. مقابلة فردية
- B. مقابلة مع لجنة
2. مقابلة هاتفية

مهارات عامة للاستعداد للمقابلة :

1. قبل المقابلة :

- اجمع معلومات مناسبة حول المؤسسة
- فكر بمهاراتك
- التزم بالمظهر الوقور والمهني في ملابسك

2. أثناء المقابلة :

- ابتسم للمقابلين
- احتفظ بمتابعة الاتصال
- اجلس باعتدال

مستويات الإتصال في بيئة العمل :

- الإتصال الصاعد
- الإتصال النازل
- الإتصال الأفقي
- الإتصال مع العملاء
- الإتصال بالبيئة الخارجية

أنواع الاتصال في بيئة العمل :

1. الاتصال الكتابي

➤ خطابات العمل الدورية

➤ القرارات

➤ المذكرات

➤ البريد الإلكتروني والفاكس

2. الاتصال الشفهي

الرسائل الصوتية المسجلة والمكالمات الهاتفية المقابلات الشخصية واجتماعات العمل