

مراجعة

مهارات الاتصال

المستوى الثاني - تخصص المحاسبة
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

- إعداد وتنسيق -

صديق سعيد

- المصادر -

تفريغ الحلقات المرئية لطلاب وطالبات الدفعة ١٤٣٢ هـ

ملخص خيال ١٤٣٠/١٤٣١ هـ

"تم التحديث في ربيع الثاني ١٤٣٧ هـ"

مدخل إلى الاتصال

* مفهوم الاتصال :

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

* نظريات الاتصال :

- كلمة communication تعني عملية الاتصال نفسها، وكلمة communications تعني أدوات ووسائل الاتصال .

- الاتصال هو عصب الحياة البشرية .

- نجاح الحياة البشرية يعتمد على نجاحهم في التواصل .

- كل الأفراد في كل المستويات الاجتماعية بحاجة إلى مهارة الاتصال .

- النية الطيبة والإخلاص والصدق وكل الصفات الحسنة لا تكفي لإنجاح الاتصال .

* عناصر الاتصال :

١. المرسل (القائم بالاتصال) : الشخص الذي لديه فكرة يريد إيصالها .

٢. الرسالة : الفكرة أو المعنى أو المعلومة في ذهن شخص يريد إيصالها إلى شخص آخر .

٣. الوسيلة : الوسيلة التي يستخدمها المرسل لإيصال فكرته .

٤. المستقبل (المتلقي) : مستقبل الرسالة .

* العناصر الثانوية للاتصال :

١. الخبرة المشتركة : العقائد والأخلاق والتقاليد والخبرات والمعارف تزيد أن تنقص نسبة نجاح الاتصال وذلك حسب التوافق بين المرسل والمستقبل .

٢. التشويش : هو أي عائق يحول دون إتمام عملية الاتصال على الوجه الأكمل، وله ثلاثة مصادر :

(أ) التشويش الفني : يعني أي خلل فني يقصد أو بدون قصد يطرأ على إرسال الإشارة في رحلتها من المرسل إلى المستقبل .

(ب) التشويش الدلالي : يعني العوامل المتعلقة باستخدام اللغة، وهذا من أبرز مسببات فشل الرسالة الاتصالية .

(ج) التشويش النفسي والجسدي : مثل الانشغال بموضوع آخر، أو التفكير أو الصداق أو ضعف السمع .

(د) التشويش الثقافي : هو الفرق بين ثقافات الملقّي والمستقبل .

٣. رجوع الصدى أو الصدى : ويعني ردة فعل المستقبل بعد تلقي الرسالة، ويُنظر إلى رجوع الصدى من خلال ثلاث طرق :

(أ) رجوع صدى إيجابي (موافق ومشجع) أو سلبي (رافض أو يطلب تعديل) .

(ب) رجوع صدى فوري (اتصال شخصي) أو متأخر (اتصال جماهيري) .

(ج) رجوع صدى مباشر (يصل من المستقبل مباشرة بدون تنقية أو عوائق) أو مقيد ومراقب (عبر دراسات للرأي العام وحراس البوابة الإعلامية) .

٤. الأثر : هو الهدف الذي يسعى المرسل لتحقيقه، ويمكن أن يأخذ الأشكال التالية :

(أ) قد يكون الهدف مجرد إيصال معلومة .

(ب) قد يكون الهدف تغيير رأي .

(ج) قد يكون الهدف تبني سلوك .

(د) قد يكون الهدف تغيير دين، وهذا الأضعف، ولذلك وسائله أكثر تنوع وفاعلية ومُرسله أكثر مهارة وجهد .

* أنواع الاتصال :

- أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة :

١. الاتصال اللفظي : ويكون منطوق أو مكتوب، مباشرة إلى الأذن أو عبر وسيلة اتصال آلية .

٢. الاتصال غير اللفظي : وتعتمد على لغة غير لفظية مثل (لغة الإشارة سواءً إشارات جسدية أو إشارات مادية كإشارات المرور، لغة الأشياء كالملابس) .

- أنواع الاتصال من حيث عدد المشاركين فيه :

١. الاتصال الشخصي : هو الاتصال المباشر المواجهي بين شخصين أو أكثر .

خصائصه (انخفاض التكلفة، استخدام اللغة المناسبة، تقدير تأثير الرسالة، تلقائية الاتصال، قلة جمهوره، عرضة للنقص، التأثير السلبي) .

٢. الاتصال العام أو الجمعي : هو الذي يتم في أماكن التجمعات، ومن أشكاله (الخطب والندوات والمحاضرات) .

٣. الاتصال الوسيط : هو الذي يتم عبر وسائط آلية، وسعي بذلك لأنه يتم عبر واسطة، ويُسمّى الوسيط لأنه يربط بين الشخصي والجماهيري .

٤. الاتصال الجماهيري : هو الذي يتم عبر وسائل الاتصال الجماهيرية كالصحافة والإذاعة والتلفزيون .

٥. الاتصال الإلكتروني : هو الذي يجري عبر وسائط الاتصال الحديثة، ويكون لفظي وغير لفظي، شفهي وكتابي، شخصي وجماهيري، ويتميز بـ :

(أ) التفاعلية . (ب) النص الفائق . (ج) الوسائط المتعددة . (د) اللاتزامن . (هـ) سهولة قواعد المعلومات .

(و) سهولة الوصول إلى الأعداد السابقة . (ي) التفتيت . (ل) الكونية .

- أنواع الاتصال من حيث الهدف :

١. الاتصال المعلوماتي : هدفه إعطاء المعلومة فقط .

٢. الاتصال الإقناعي : هدفه إقناع المتلقي بتبني أو التخلي عن فكرة .

* وظائف الاتصال :

١. الاتصال الاجتماعي : ويحدث بين أفراد المجتمع وفئاته من خلال تبادل الخبرات والأديان والتجارب، وأهم وظائف هذا النوع :

- نقل الدين من جيل إلى جيل .

- تحقيق التواصل الاجتماعي وتنمية الشعور بالانتماء .

- تحقيق الأمن النفسي للفرد .

٢. الاتصال الجماهيري (العام) : ويحدث بين الحكومات والمؤسسات والمنظمات وبين المتلقي، وأهم وظائف هذا النوع :

- الإعلام .

- الدعوة الدينية والتثقيف والتوعية .

- الترفيه والتسلية .

٣. الاتصال الإداري : ويحدث لممارسة عمل الإدارة، وأهم وظائف هذا النوع :

- تحسين عمل المنظمة وتسريع الإنجاز .

- زيادة معرفة العاملين والمجتمع الخارجي بأعمال المنظمة .

- بناء علاقات جيدة بين العاملين .

- المساعدة في توفير المال وخفض النفقات .

مهارات الاتصال

* مفهوم المهارة :

لغة : جمع مهارة، من مهر في الشيء أتقنه وصار به حاذقاً، كما تُعرّف المهارة بأنها التفوق في تحويل المعرفة إلى سلوك .
اصطلاحاً : توفر القدرة اللازمة لأداء سلوك معين بكفاءة تامة وقت الحاجة إليه، كالقراءة والكتابة ولعب الكرة والسباحة وغيرها .

* مهارات أو أدوات الاتصال :

١. مهارة الحديث .

٢. مهارة الاستماع .

٤. مهارة القراءة .

٥. مهارة الكتابة .

٣. مهارة السؤال .

٦. مهارة الإقناع .

مهارة الحديث

* مفهوم الحديث وأهميته :

- مهارة الاتصال الشفهي هي الأقدم والأهم، ويتم من خلال الصوت مباشرة أو الهاتف مثلاً .

- الحديث : هو التعبير الشفهي عن الأفكار والآراء والمواقف والمعاني والأوامر والنواهي لينقلها المتحدث إلى المستمع .

* عناصر الاتصال الشفهي :

١. المتحدث .

٢. الحديث (الرسالة) .

٣. المستمع .

* التخطيط للحديث :

١. مرحلة إعداد الحديث (تحديد الموضوع وعناصره، تحديد الهدف، تحديد بيئة الحديث، تحديد المستمعين) .

٢. مرحلة إلقاء الحديث (حسن الاستهلال، اجتذاب المستمعين بالنظرات، التنظيم والتركيز على الموضوع، عدم الإفراط في الاستعانة بالأوراق، استخدام لغة ليس فيها تعالي، الإيجاز وتنظيم الوقت، حسن الختام) .

* سمات وصفات المتحدث الناجح أو مستلزمات الحديث المؤثر :

١. الوضوح .

٢. الحماسة .

٣. قوة الذاكرة .

٤. مهارة استخدام اللغة غير اللفظية (نبرة الصوت مثلاً) .

مهارة الاستماع

* سمات الاتصال الشفوي :

- الاستماع هو العنصر الثاني من عناصر الاتصال الشفوي .

* أهمية الاستماع وأهدافه :

- حاسة السمع أهم من حاسة البصر في الاتصال، وقد برز في التاريخ مكفوفين أكثر من الصم، حيث أن النمو اللغوي يساهم في تطور الاتصال .
- سكوت المتلقي لا يعني دائماً على أنه يسمع .

- يستطيع الإنسان أن يسمع ٣٠٠ كلمة في الدقيقة، بينما لا يستطيع أن ينطق أكثر من ١٢٥ كلمة في الدقيقة تقريباً .

* مصطلحات أساسية :

- السمع : هو عملية جسمية فسيولوجية لا إرادية تتلقى من خلالها الأذن المثيرات الصوتية في حدود القدرة السمعية لدى الإنسان .

- الاستماع : عملية عقلية إرادية يتعمد فيها المستمع الإنصات والإصغاء للمتكلم ومحاولة إدراك ما يقول .

- السكوت والصمت : مترادفان، وهما من أساليب الاتصال كالتعبير عن الإعجاب أو الاحتقار ونحو ذلك .

* عناصر عملية الاستماع :

١. المتحدث : مكانته ومصداقيته وجاذبيته (كاريزما) وسرعة حديثه وصوته ولهجته ودرجة انفعاله .

٢. الرسالة : موضوعها وأهميتها ومدى اتفاقها مع مواقف المستمع وبنائها واضح الأفكار والترتيب واللغة ومعتدل المدة .

٣. اللغة غير اللفظية : تعبيرات الوجه وحركات العينين وإيماءات الجسم واليدين وإظهار المشاعر النفسية كالإعجاب والغضب والارتياح وغيرها .

٤. المستمع : وهو طرف أساسي في عملية الاستماع، وبنجاح المتحدث في جعل المستمع يفهم سيكون الاتصال قد نجح .

* معوقات الاستماع :

١. متزامنة القولية : تصنيف المتحدث دينياً وفكرياً واجتماعياً وسياسياً .

٢. الخبرة السابقة : وقد تكون تعليمية أو نفسية، وهي مختلفة بين المتحدث و المستمع .

٣. الشرود الذهني واللامبالاة : بالسرحان والتشويش العقلي أو التعب والإرهاق .

٤. سيطرة الانطباعات السلبية : بوجود مواقف سلبية سابقة مع المتحدث .

٥. تفاوت المستوى اللغوي : باختلاف الخلفيات العلمية والثقافية والخبرات المتراكمة، فيتم استخدام لغة متخصصة مع مستمع غير متخصص .

٦. سوء بيئة الاستماع : كحرارة الجو والضوضاء ورداءة أو عطل مكبرات الصوت أو انقطاع الإرسال .

* تنمية مهارات الاستماع :

١. سعة الأفق والقدرة على تفهم الآراء المختلفة .

٢. معرفة اتجاهات ومواقف المتحدث .

٣. التخلص من المشتتات المادية والنفسية .

٤. تمييز الأفكار الرئيسية من الفرعية .

٥. استرجاع الأفكار والربط بينها .

٦. التمييز بين المعلومات والحقائق من جهة ووجهات النظر من جهة أخرى .

٧. التمييز بين البراهين العقلية والإستمالات العاطفية .

٨. ملاحظة التناقضات بين اللغة الشفهية وغير الشفهية للمتحدث .

مهارة السؤال

* أهمية السؤال :

- السؤال : طلب الحصول على معنى أو فكرة أو معلومة .

- السؤال هو مفتاح العلم، وتبرز أهميته في مجال :

١. الحياة العامة : يحتاجه الإنسان في حياته العامة لكسب الرغبات والآراء والمشاعر والأفكار .

٢. التفاوض الإداري والسياسي : حيث يشكل أساس عمليات التفاوض، ويستخدم لجذب الانتباه أو الحصول على معلومة .

٣. التعليم : وهو خاص هنا حيث يستخدم لتذكير المتعلم ليسترجع ما تعلمه .

٤. الإدارة : مهم في المقابلات الوظيفية والاجتماعات والدورات والمؤتمرات واتخاذ القرارات والتقييم والابتكار وحل المشكلات وغيرها .

٥. الإعلام : مهم في الحصول على الأخبار أو التحقيق أو التقارير أو المقالات وغيرها .

* وظائف أو استخدامات السؤال :

اللغويين والبلاغيين ذكروا أن للسؤال أكثر من ٥٢ وظيفة منها (الاستدلال والتمهيد والاستطلاع والتذكير والطمأننة والتهديئة والتوجيه والإحراج والنفي والتحقيق والإرباك والتأكيد والاستنكار والتشويق واللوم والمقابلة والتبسيط والتبليغ والتشجيع والإلحاح والتهديد وإضاعة الوقت وقياس العقل وإثارة الذكريات وغيرها.

* خطوات توجيه الأسئلة :

١. الاستعداد: بتحديد الهدف من السؤال، وتحديد الشخص المسؤول، والتفكير و الصياغة .

٢. طرح السؤال (بشكل فعال): بتجنب العصبية والتوتر، واختيار التوقيت المناسب، والسيطرة على الخجل، وتجنب الإفراط في طرح الأسئلة .

٣. الاستماع إلى الإجابة وتقويمها ورجع الصدى: وقد يتهرب المسؤول عن الإجابة من خلال (الرفض الصريح، تغيير الموضوع، إعطاء إجابة كاذبة، المراوغة).

* أنواع الأسئلة :

١. الأسئلة الاستهلالية: هدفها تهيئة البيئة للدخول في الموضوع.

٢. الأسئلة الرئيسية: هدفها الحصول على الحقيقة أو الخبر أو الموقف أو الرأي أو المعلومة التي يريد السائل .

٣. الأسئلة الثانوية: هدفها الحصول على معلومات تفصيلية وفرعية أو لتعميق إجابة سطحية أو الإجابة بدقة أو توضيح الغامض .

٤. الأسئلة المفتوحة أو المغلقة: المفتوحة هي التي تتطلب إجابة غير محددة أو محصورة، أما المغلقة فهي إجابتها محددة إما نعم أو لا مثلاً .

٥. الأسئلة المحايدة والإيحائية: المحايدة هي الموضوعية مثلاً (ما رأيك في استخدام الواتس؟)، أما الإيحائية هي الموجهة مثلاً (أليس الانترنت خطر؟).

مهارة القراءة

* مفهوم القراءة :

هي الاتصال بنص مكتوب لفهم محتواه .

* وظائف القراءة :

١. التعلم المدرسي المنهجي .

٢. التثقف الشخصي .

٣. الترفيه والاستمتاع .

٤. تنمية المهارات الكتابية (حيث تمد القارئ بالكلمات الجديدة، وتساعد على فهم الأساليب المختلفة).

٥. قراءة وفهم الخطابات ونصوص العقود والاتفاقيات في مجال الإدارة والأعمال .

* طبيعة عملية القراءة :

١. القراءة الصامتة: أسرع وهي الاستخدام الطبيعي للقراءة الذاتية .

٢. القراءة الجهرية: أبطأ لكنها ضرورية للقراءة للآخرين .

* مستويات القراءة أو أهداف القراءة :

١. قراءة المسح السريعة: للصحف والمطبوعات وللتعرف المبني على موضوعات كتاب .

٢. قراءة الفحص العميقة: للكتب الثقافية والروايات المطولة وللنصوص الإدارية والتجارية، لأنها تحتاج إلى فهم التفاصيل .

٣. قراءة الاسترجاع: لمذاكرة المقررات الدراسية .

* تنمية مهارة القراءة :

١. تحديد الهدف: راجع وظائف القراءة أعلاه .

٢. توفير البيئة: كالهدهوء والإنارة مثلاً .

٣. التأكد من مستوى البصر في عينيك .

٤. التركيز والفهم: وقد يقلل التركيز (ضعف الدافع، صعوبة الفهم، شرود الذهن).

٥. البدء بالفهرس، ثم قراءة المقدمة، ثم الانتقال إلى الفصل الذي يحمل أفكار جديدة، ثم تذكر أن القراءة ستطور قدرتك على القراءة، ولا تقف عند كل كلمة،

ولا تكثر من إعادة القراءة، ولا حاجة لنطق الكلمات، وركز على الموضوع الرئيس وتجنب الإطناب، واستخدم قلم تمييز لتسهيل الرجوع، واستخدم التلخيص .

مهارة الكتابة

* أهمية الكتابة :

الكتابة الجيدة مهارة يحتاجها كل إنسان يعيش في هذا العصر .

* استخدامات الكتابة :

1. الاستخدامات الشخصية : كالرسائل القصيرة والطويلة والمذكرات الشخصية .
2. الاستخدامات التعليمية : كالمحاضرات والتلخيص والأبحاث .
3. الاستخدامات الأدبية : كالقصص القصيرة والروايات والشعر .
4. الاستخدامات الإعلامية : كالمقالات والمشاركة بالمنتديات الإلكترونية والمدونات الشخصية .
5. الاستخدامات الإدارية : كالخطابات والعقود والاتفاقيات والتقارير .

* أهداف ومجالات الكتابة :

1. الإعلام والتحليل : تقديم الأخبار والمعلومات وشرحها والتعليق عليها .
2. التوعية السياسية : شرح سياسة الحكومات والهيئات والمنظمات .
3. الدفاع عن الدين والمقدسات والقيم والمبادئ والأخلاق : ضد دعوات الإلحاد وانتهاك المقدسات .
4. التثقيف : نشر المعارف الإنسانية والتعريف بالأفكار والفلسفات .
5. التوعية الاجتماعية : الحث على حياة فاضلة في البيت و المجتمع وتشجيع الناس على التنمية الوطنية ومعالجة أخطاء الأفراد .
6. أداء الأعمال الإدارية : صياغة القرارات والخطابات والاتفاقيات والعقود .
7. الكتابة للعلاقات العامة : السعي لترويج سمعة حسنة عن مؤسسة والدفاع عنها .
8. التسلية والترفيه : تخفيف العبء عن النفوس والعقول من خلال المقالات الطريفة والساخرة ورسائل الجوال والمشاركة بالمنتديات .

* عناصر الكتابة :

1. عنصر الأفكار والمضمون : الكتابة لا تبدأ من فراغ، ولا بد من فكرة لدى الكاتب حتى يكتب عنها ويشرحها، ومصادر الأفكار هي الخبرات والقراءة .
2. عنصر اللغة :

أ) الكلمات والمصطلحات : والكاتب الناجح يستطيع استخدام الكلمات المناسبة لأفكاره التي يعبر عنها، وللكلمات ثلاثة أبعاد :

- البعد الدلالي : أي معنى الكلمة، ولهذا البعد ثلاث مستويات :

- # المستوى الأصلي (هو المعنى اللغوي الأصلي، مثلاً نزيف الدم يعني خروجه من الجسم) .
- # المستوى السياقي (هو المعنى الخاص الذي تكتسبه الكلمة، مثلاً نزيف العقول يعني هجرة العلماء لخارج دولهم) .
- # المستوى الاصطلاحي (هو المعنى الذي يستخدمه العلماء، مثلاً الاقتصاد أصلاً معناه التوسط واصطلاحاً هو علم يدرس إدارة الموارد البشرية) .

- البعد الصرفي : أي اكتساب معاني مختلفة من خلال الاشتقاق، مثلاً خرج، استخرج، خروج، مخرج، مستخرجات، مخرجات .
- البعد الوظيفي : ينقسم من حيث الوظيفة إلى نوعين :

كلمات المعنى (هي التي تحمل معنى محددًا، مثل الأسماء والأفعال والصفات) .

كلمات الوظيفة (هي التي لا تحمل معنى مستقل، مثل حروف الجر والاستفهام وأسماء الشرط والاستفهام) .

ومن شروط الاستخدام الجيد للكلمة :

- تجنب الكلمة العامية والمحلية .
- تجنب الكلمة قليلة الاستخدام .
- تجنب الكلمة الصعبة القراءة .
- تجنب الكلمة الأجنبية .
- تجنب المصطلح العلمي أو التخصصي الدقيق .
- تجنب الأخطاء النحوية والإملائية .

ب) الجملة : وهي مجموعة من الكلمات تكوّن معنى جزئياً، وهي من حيث الحجم نوعان :

- الجملة البسيطة : هي التي تتكون من فعل وفاعل أو مبتدأ وخبر .
- الجملة المركبة : هي التي تتكون من عدة عناصر نحوية (جرف جر أو ظرف أو حال أو صفة) بالإضافة إلى مكونات الجملة البسيطة .

ومن شروط الاستخدام الجيد للجملة :

- أن تكون الجملة كاملة .
 - تجنب تداخل الجمل .
 - الجمل 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 .
- ج) الفقرة : تتكون من مجموعة من الجمل المرتبطة معنوياً مع بعضها، وتتناول فكرة أو عنصر من عناصر الموضوع، وتكون الجمل مرتبة بداخلها .
ومن وسائل (أدوات) ربط الجمل والكلمات :

- حروف العطف (و، ف، ثم) لربط الكلمات والجمل .
- روابط التعداد والترتيب (أولاً، ثانياً، الأول، الثاني، ثم، بعد ذلك) .
- روابط الإضافة (بالإضافة إلى، وزيادة على، وفوق هذا، ونقطة أخرى، وإلى جانب ذلك) .
- الأمثلة (مثال ذلك، وشاهد ذلك) .
- الاستدلال (ومما يدل على ذلك، ونستدل على ذلك) .
- التأكيد (لا شك في، من المؤكد أن، والحق أن، في الحقيقة أن) .
- الاستنتاج (ولهذا، ولذلك، نتيجة لذلك) .
- التلخيص (وخلاصة 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) .
- التخيير (أو) .
- التفصيل (أما، وأما الآخر) .

٣. عنصر الأسلوب : هو نتاج مجموع الاختيارات الكتابية التي يمارسها الكاتب، فهو مزيج الكلمات و الجمل وال فقرات والترتيب النهائي للمادة التي كتبها. حيث مهما اتفق الكتّاب والمواضيع إلا أنهم سيختلفون في الأسلوب، وكما أن للكاتب أسلوب فللجمهور أسلوب (مثلاً الأديبي يوظف الخيال والإعلامي يتجنب الخيال).
* بناء المادة المكتوبة أو مراحل الكتابة :

المادة المكتوبة تتكون من عدة لبنات، وهي :

١. العنوان : هو مفتاح المادة المكتوبة الذي يدل على مضمونها، وهو أيضاً وسيلة لجذب القراء، والعنوان الجيد يتصف بالسماة التالية :

- الإيجاز .

- عناوين المقالات الظريفة تكون جذابة .

- عناوين المواد العلمية والإدارية تكون موضوعية ومباشرة .

٢. المقدمة : فقرة واحدة تشمل جملة بدايتها أو وسطها أو نهايتها تحوي الفكرة الرئيسية التي سيتم مناقشتها، وهي لهيئة القارئ .

٣. الجسم : وهي الجزء الرئيس في المقال . وفيه يعرض الكاتب الحقائق والأدلة والتفاصيل والعناصر الفرعية، ويتكون من عدة فقرات مرتبة منطقياً وفكرياً بـ:

- الترتيب الزمني : وهو يناسب الأحداث والوقائع كالتالي في كتب التاريخ .

- الترتيب المكاني : وهو يناسب وصف الأماكن كالتالي في الرحلات والتحقيقات .

- الانتقال من الخاص إلى العام أو العكس : كالانتقال من الحديث عن حادثة إلى الوصول إلى معالجتها أو إبداء وجهة نظره عنها .

- الانتقال من البسيط إلى المعقد أو من المؤلف إلى غير المؤلف .

٤. الخاتمة : وتمثل خلاصة ما يريد الكاتب قوله، وقد يكون تقييماً أو دعوة للمشاركة أو اتخاذ مواقف أو تلخيص المقال أو اقتراح حل أو نهاية ظريفة .

* التلخيص :

هو عملية تحويل نص طويل إلى نص قصير يحوي الأفكار الرئيسية للنص في عبارات واضحة .

الخلاصة : هي استخراج جوهر الفكرة بأقل عدد من الكلمات، وهي أكثر تركيزاً من التلخيص ولا تتجاوز الفقرة أو الفقرتين .

- للتلخيص الجيد ركيزتين أساسيتين :

١. القدرة على التفكير .

٢. القدرة على الكتابة .

- فوائد التلخيص :

١. توفير الوقت والجهد .
٢. تدريب على الكتابة .
٣. تنمية القدرة على التقاط العناصر الأساسية .
٤. تدريب العقل على التركيز والاستيعاب ودقة الملاحظة والنظام .
٥. يمنح ثقة المسؤولين في كاتب التلخيص ويكسبه رضاهم .

- خطوات التلخيص :

١. قراءة النص أكثر من مرة لاستيعاب الأفكار الأساسية .
٢. وضع خطوط تحت الأفكار المهمة .
٣. كتابة تلك الأفكار على شكل فقرات أولية (مسودة) .
٤. إعادة قراءة النص الأصلي للتأكد من أن الملخص ليس فيه إخلال بالمعنى أو الفكرة .
٥. كتابة الصياغة النهائية .
٦. وضع مقدمة للتلخيص في فقرة واحدة .
٧. كتابة العنوان .

- مبادئ التلخيص :

١. تجنب تغيير أفكار النص أو تأويلها .
٢. تخلص من الاستطرادات والهوامش واقتصر على مثال واحد .
٣. استخدم الضمائر وتجنب المترادفات .
٤. اكتب الملخص بلغتك الخاصة ولا تنقل جملة كاملة من النص الأصلي .

* تنمية مهارة الكتابة :

من حيث المبدأ فهذه المهارة موهبة فطرية، ولكن لاكتشاف وتنمية هذه الموهبة تتبع الخطوات التالية :

١. القراءة هي ماء الكتابة وغذاؤها، وتساهم القراءة في :
(أ) تبني ثقافة الكاتب وأفكاره .
(ب) تمد الكاتب بالكلمات والمصطلحات الجديدة .
(ج) تساعد الكاتب على فهم الأساليب المختلفة .
٢. تربية مهارات الفهم والتذوق والاستيعاب أثناء القراءة، وتجنب مجرد التريديد والحفظ .
٣. البدء بالتقليد عادة ثم الانفراد بالأسلوب الخاص .
٤. ممارسة النقد الذاتي الدائم، وعدم الرضا عن النفس أو الانخداع بالمجاملات .
٥. استشارة المختصين وذوي الخبرة وعدم الخوف من النقد القاسي .

مهارة الإقناع

* تعريف الإقناع :

هو عملية اتصالية يقوم بها طرف بهدف تغيير رأي طرف آخر أو سلوكه .

* استخدامات الإقناع أو تحديد الجمهور المستهدف :

١. الأسرة والتربية .
٢. العلاقات الاجتماعية والصدقات .
٣. الدعوة والنصيحة .
٤. مراجعات الدوائر الحكومية .
٥. حملات التوعية .
٦. الإدارة والأعمال والتفاوض .

* أنواع الإقناع أو تحديد هدف الإقناع :

١. التكويني : تكوين موقف أو سلوك ليس له أو لعكسه أي وجود لدى المتلقي (تنشئة الطفل) .
٢. التدعيم : تدعيم وتقوية موقف أو سلوك موجود في المتلقي .
٣. التغيير : تغيير موقف أو سلوك موجود في المتلقي بموقف أو سلوك مختلف عنه (مكافحة التدخين والمخدرات) .
٤. حملات التوعية : تسعى إلى التدعيم (الإعلام الوقائي) .

* مستويات الإقناع :

١. عدم الاقتناع مطلقاً .

٢. الاقتناع المؤقت (الخادع) .

٣. الاقتناع الدائم .

* استراتيجيات الإقناع :

١. الاستراتيجية العاطفية، وسماتها :

- يحاول المرسل إخفاء هدفه، والمتلقي قد لا يعي هدف المرسل .

- المرسل يستخدم كل الطرق الممكنة للتأثير على عواطف المتلقي كالتخويف والإغراء والتميز .

- المرسل يستغل ضعف وعي المتلقي .

- تُستخدم في الإعلانات التجارية والدعاية السياسية .

٢. الاستراتيجية العقلية، وسماتها :

- المتلقي يعرف أن المرسل يحاول إقناعه .

- المرسل يستخدم الحجج والمعلومات الصادقة فقط .

- تُستخدم في الحوارات العلمية .

٣. الاستراتيجية المزدوجة (العقلية العاطفية)، وسماتها :

- تُستخدم في معظم الحالات .

* عوامل نجاح عملية الإقناع :

١. تحتاج إلى معظم المهارات السابقة (الحديث، الاستماع، السؤال، الكتابة) .

٢. اكتسب الثقة والمصداقية وكون لنفسك شخصية مقبولة عند الآخرين .

٣. تجنب اليأس وكن واثقاً بمهاراتك .

٤. حدد هدفك من العملية بدقة، وما الشيء الذي تريد أن تقنع فيه المتلقي .

٥. ليكن هدفك خيراً نافعاً للمتلقي .

٦. اجعل هدفك واقعياً يمكن تحقيقه .

٧. افهم شخصية المتلقي (النفسية والثقافية والاجتماعية) .

٨. فكر أي استراتيجيات الإقناع أفضل للمتلقي .

٩. افترض دائماً أن المتلقي شخص رشيد وذكي فلا تحتقره .

١٠. تذكر أن المتلقي لديه ما يرد به على حججك .

١١. يمكن أن تجري تجربة مع صديق لتحديد نقاط ضعفك وقوتك .

١٢. اختر الظروف المكانية والزمانية والنفسية المناسبة لك وللمتلقي .

١٣. تفاعل بدون انفعال (تجنب الشدة واختر ألطف الكلمات) .

١٤. استخدم أسلوب المنطق (المقدمات والنتائج) .

١٥. إذا توتر الموقف أو وصل إلى طريق مسدود توقف ثم كرر المحاولة (في نفس الجلسة بعدة أساليب أو في جلسات تالية) .

١٦. إذا كان لديك أكثر من هدف فيمكنك البدء بالطلب الصعب ثم السهل أو العكس .

١٧. استدرج المتلقي (اجعله يقر دون أن يعلم بالحقائق التي ستبني عليها حججك)، مثلاً: أليس هذا المقرر صعب؟