



مهارات الاتصال

Communication Skills



مقدمة في الاتصال



مفهوم المهارة

المهارة في اللغة: الحنق والإتقان، وفي الحديث :
قال صلى الله عليه وسلم: " الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام
البررة".

وفي الاصطلاح: المهارة معناها القدرة اللازمة لأداء
عمل معين بسرعة ودقة وإتقان .



اختر مهارة من المهارات التي ترغب في اكتسابها، ثم اكتب - من وجه نظرك - المراحل والخطوات التي تمر بها لتكتسب هذه المهارة .

مراحل اكتساب المهارات

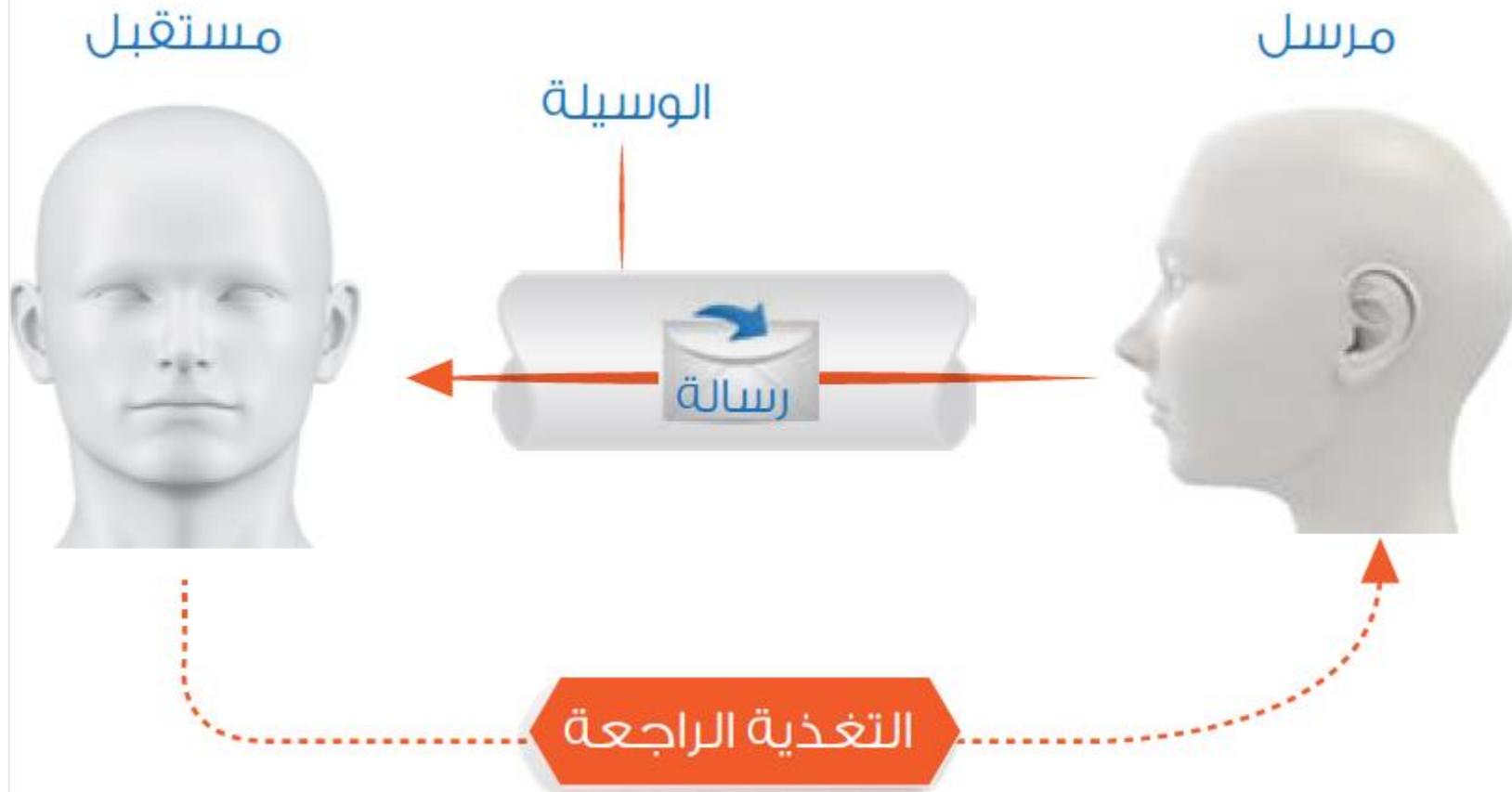


مفهوم الاتصال

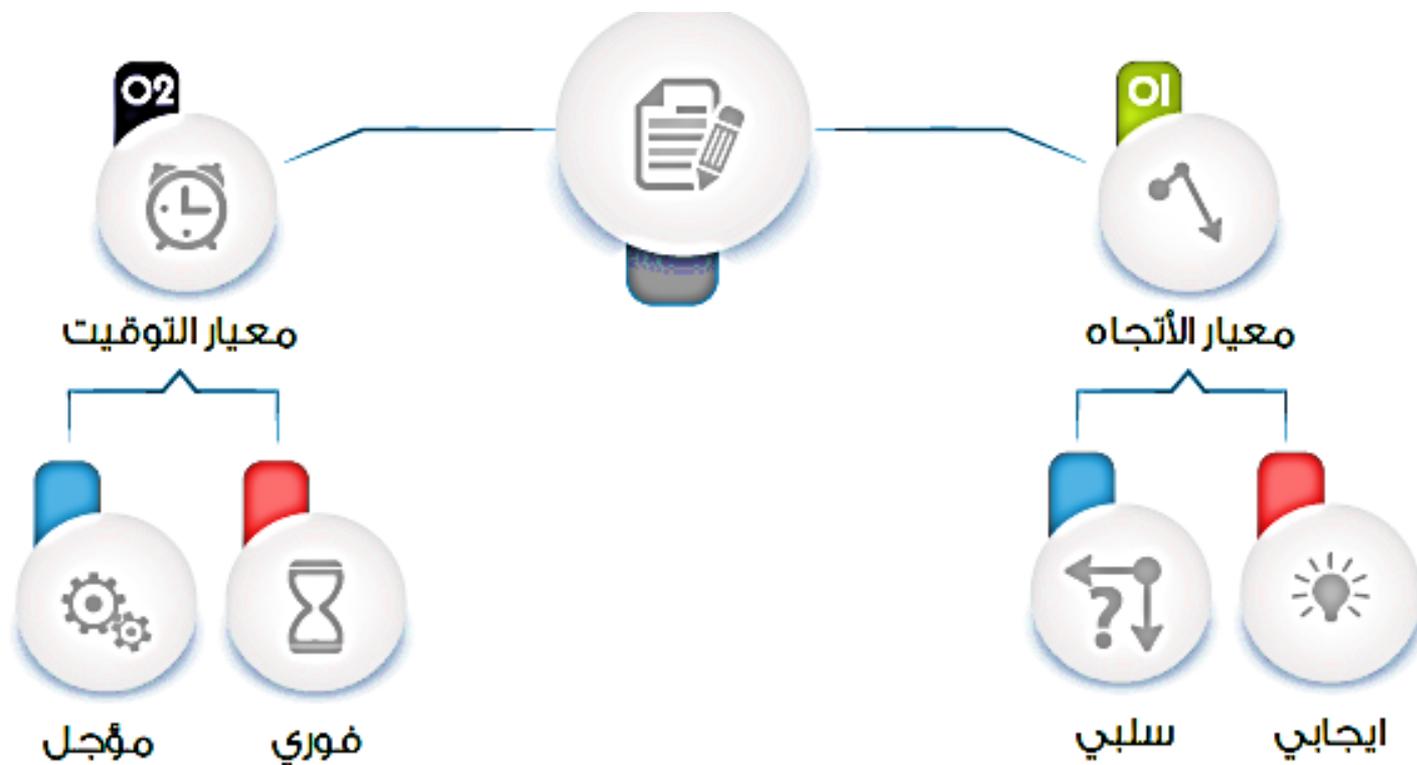


- تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها .

عناصر الاتصال



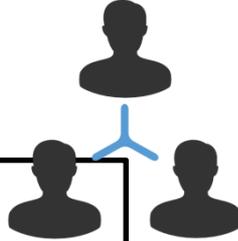
التغذية الراجعة (رجع الصدى)





يُختار مجموعتين من الطلاب، تمثل كل مجموعة موقف اتصالي غير مكتمل العناصر، ويترك التعليق لبقية الطلاب على هذا الموقف

أهمية الاتصال



المستوى الجماعي

- أساس قيام المجتمع
- لاكتساب خصائص المجتمع
- التكيف الاجتماعي
- تعدد الوظائف



المستوى الفردي

- سمة إنسانيه
- حاجة إنسانية
- لبناء العلاقات
- لفهم الأحداث
- لتحقيق النجاح



أنواع الاتصال

من حيث اللغة المستعملة

أ- اتصال لفظي:

باستعمال الكلمات
المنطوقة والمكتوبة .

ب- اتصال غير لفظي:

باستعمال تعابير الوجه الإشارات
ولغة الجسد .

أنواع الاتصال

من حيث البعد الزمني

أ- اتصال فوري أو متزامن:

كأن يتحدث شخص إلى آخر بطريقة مباشرة.

ب- اتصال غير متزامن: **02**

يكون هناك فاصل زمني بين إرسال الرسالة وتلقيها من المستقبل، مثل الرسائل البريدية ورسائل البريد الإلكتروني.

أنواع الاتصال

03

من حيث رسميته

أ- اتصال رسمي:

مثل أغلب الاتصالات والمعاملات داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية وغيرها.

ب- اتصال غير رسمي:

مثل ما يحدث بين الأصدقاء وأفراد الأسرة من حديث ودي بعيد عن الرسميات.

أنواع الاتصال

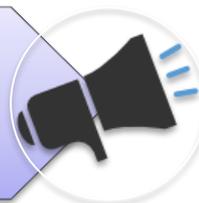


سمات الاتصال

عملية دائمة ومستمرة



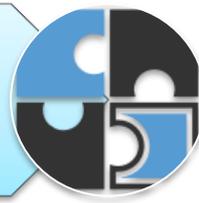
ينتشر في الزمان و المكان



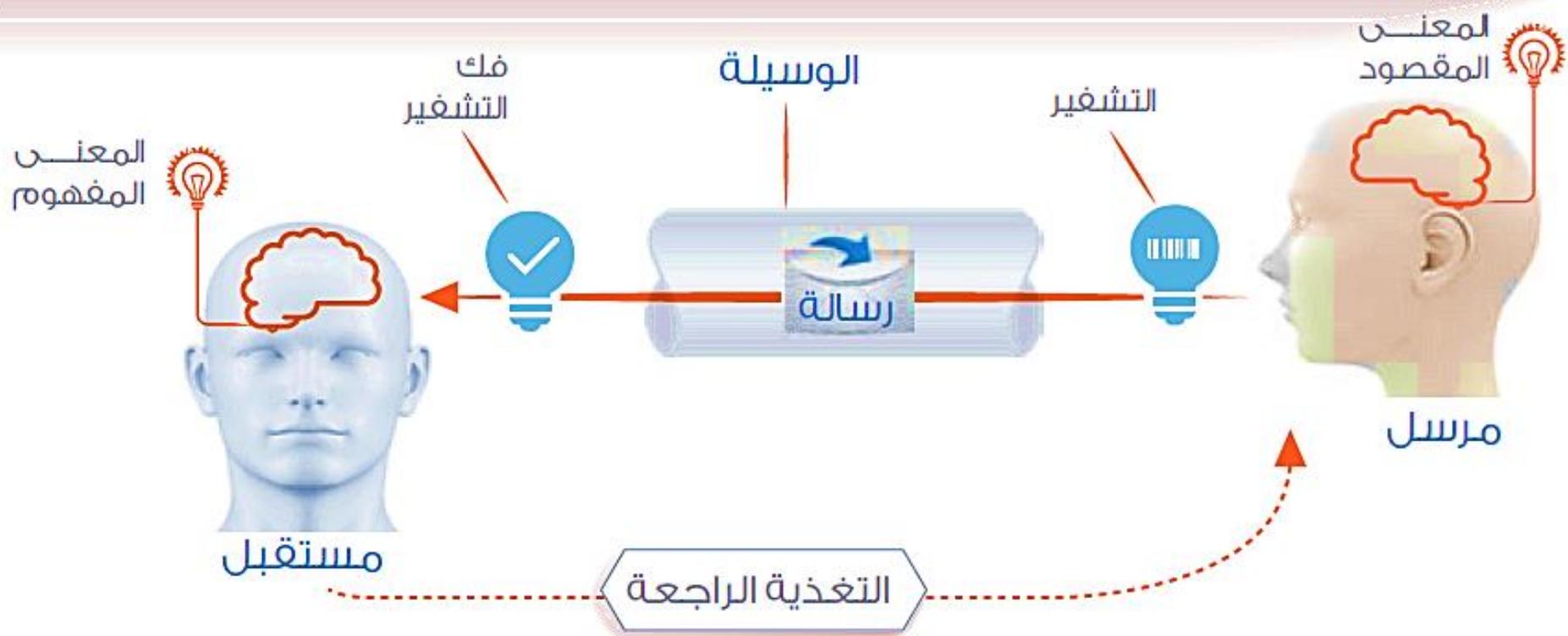
عملية تفاعلية



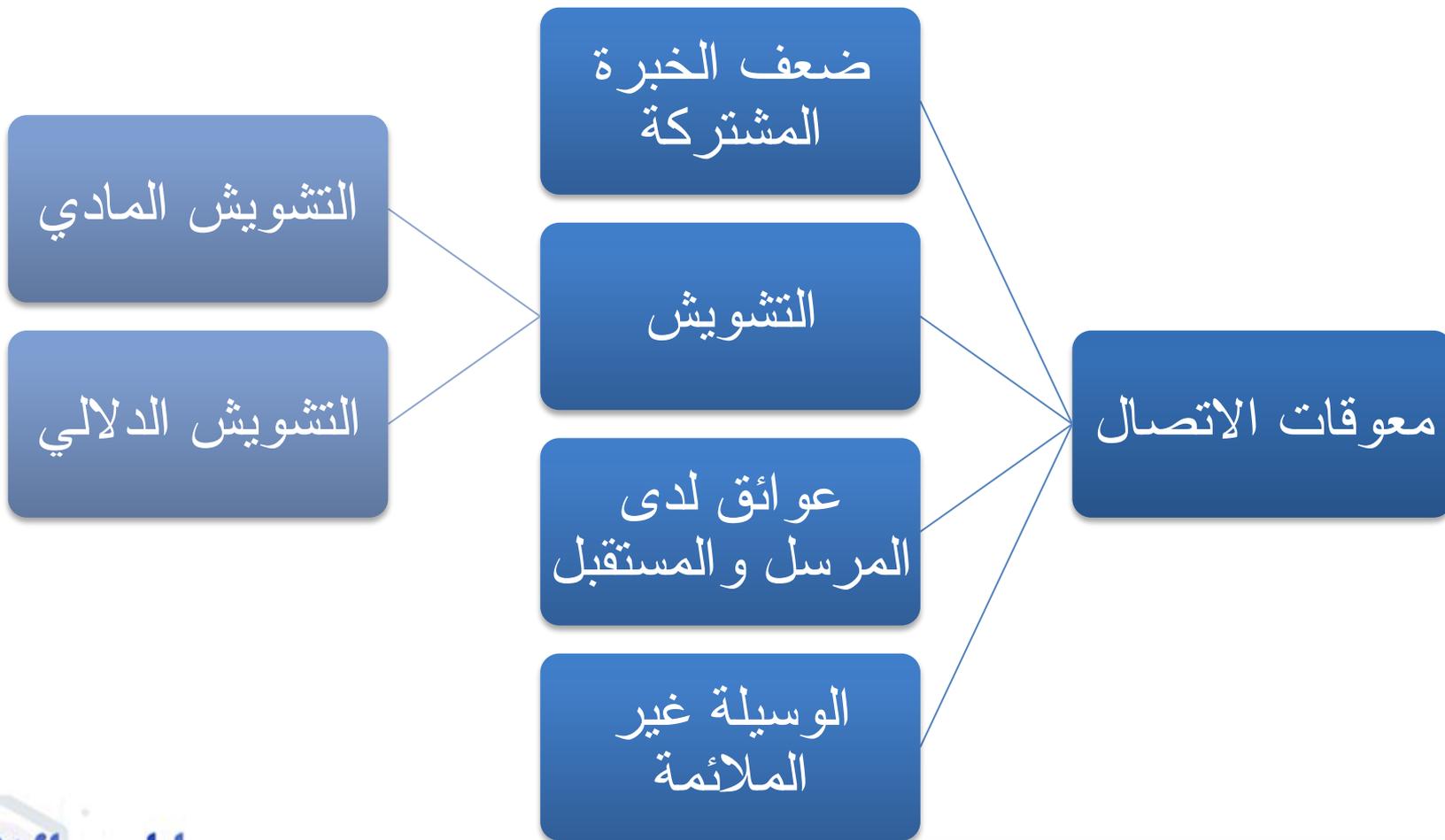
يتسم بالتغير و التجديد



ميكانيكية الاتصال



معوقات الاتصال



الأسئلة و الاستفسارات





مهارات الاتصال

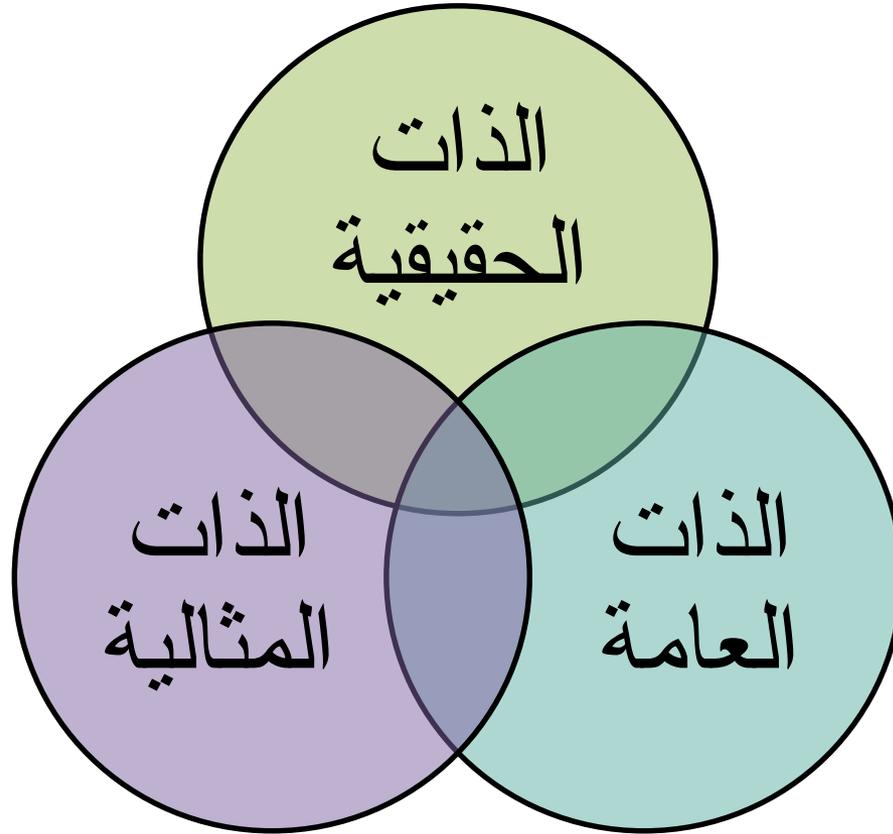
Communication Skills



الاتصال مع الذات



مفهوم الذات



الذات الحقيقية Real Self

A

الصورة الحقيقية التي يرى الفرد بها نفسه ، وقد تتعرض للمغالاة والجفاء.

مثال: أنت تدرك عن ذاتك أن لديك قدرة متوسطة على مخاطبة الجمهور ، لأن المواقف التي وضعت فيها للتحديث ، تعرضت فيها لضغط داخلي من توتر ونحوه ...

الذات العامة Public Self

B
الذات التي نسمح للآخرين بمعرفتها عنا ، وفي الغالب لا تعبر عن الذات الحقيقية ولكنها متفقه مع المعايير التي يفرضها المجتمع عليها .

مثال: الآخرون يرشحونك دائماً لتتولى التعبير عنهم في المواقف الخطابية ، لذا تدرك عندهم بأنك متحدث بارع .

الذات المثالية Ideal Self

C

الذات التي يتصور الفرد مستقبله عليها ، ويرغب أن يكون فيه أو ن فکر أنه ينبغي أن يكون .

مثال:

طالب لديه رهبة من التحدث أمام الناس ، يـرـجـو أن يصبح يوماً متحدثاً رائعاً .

مفهوم الاتصال مع الذات

هو اتصال يحدث داخل الفرد حينما يتحدث المرء مع نفسه ، ويتضمن أفكاره وتجاربه ومداركه ، ويتضمن الأنماط التي يطورها الفرد في عملية الإدراك وتقييم الأحداث والأفكار والتجارب المحيطة به .
كعمليات التحدث إلى النفس ، والتفكير ، ومحاورة الذات ...

أهمية الاتصال مع الذات

1 يؤثر في تكوين شخصية الفرد

2 يؤثر في أداء الفرد

3 يؤثر في اتصال الفرد بالآخرين

4 مرتكز عمليات الاختيار و اتخاذ القرار

الخطوات الخمس للاتصال الذاتي

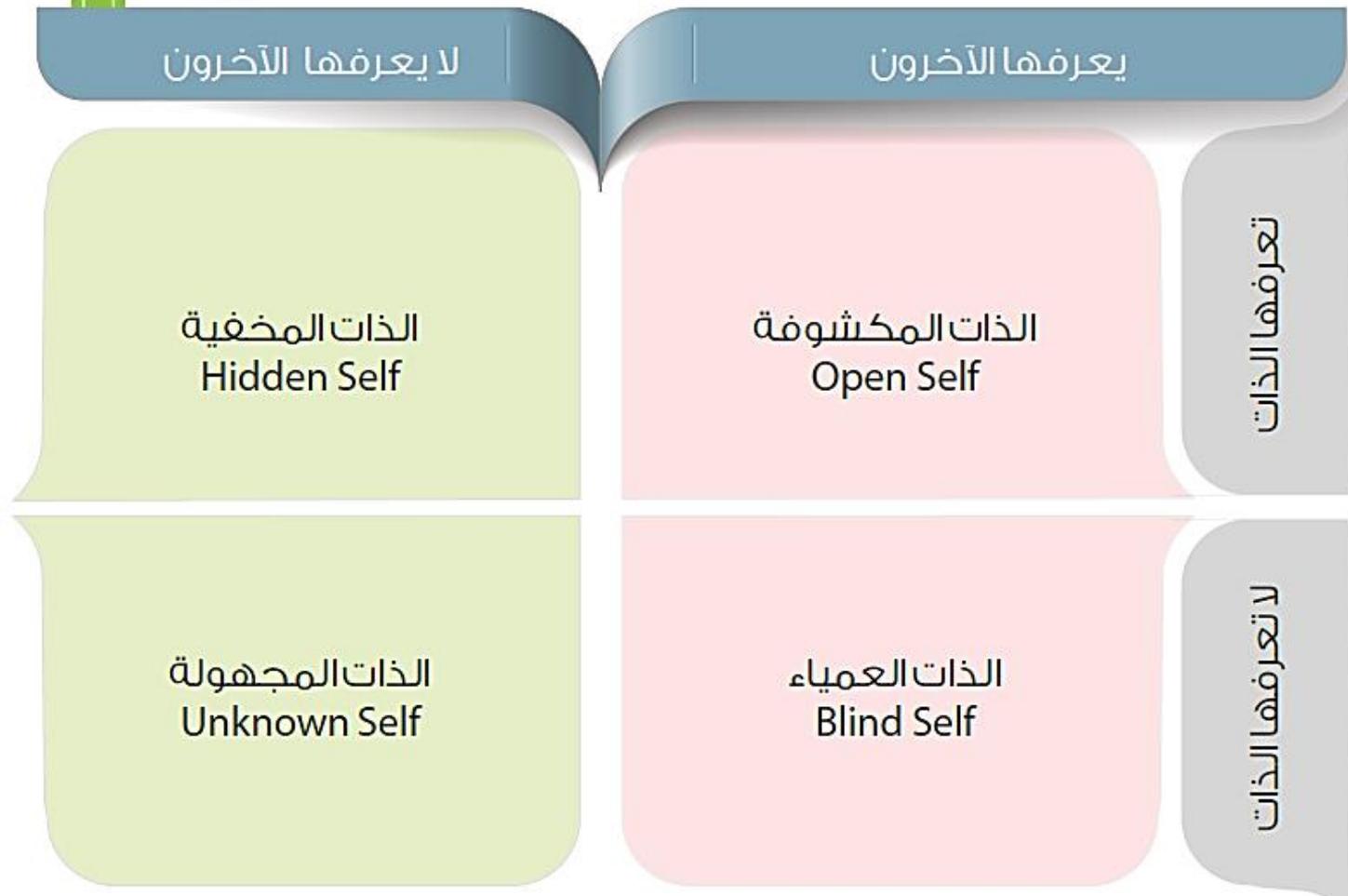


أولاً : اكتشاف الذات :



تخيل نفسك أمام المرأة وتنظر إلى ذاك فتراها بوضوح ، حاول أن
تحدد نقاط قوتك ونقاط الضعف التي تحتاج إلى تحسين .

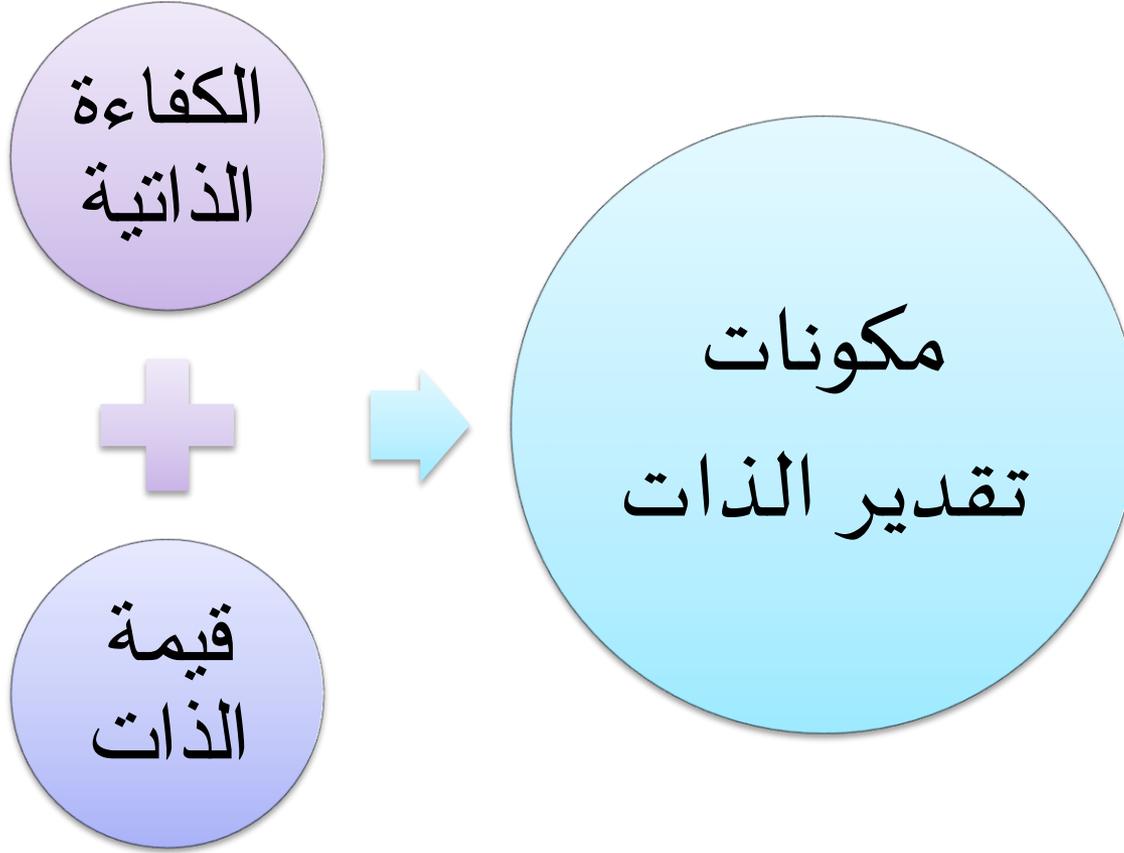
نافذة جوهاري



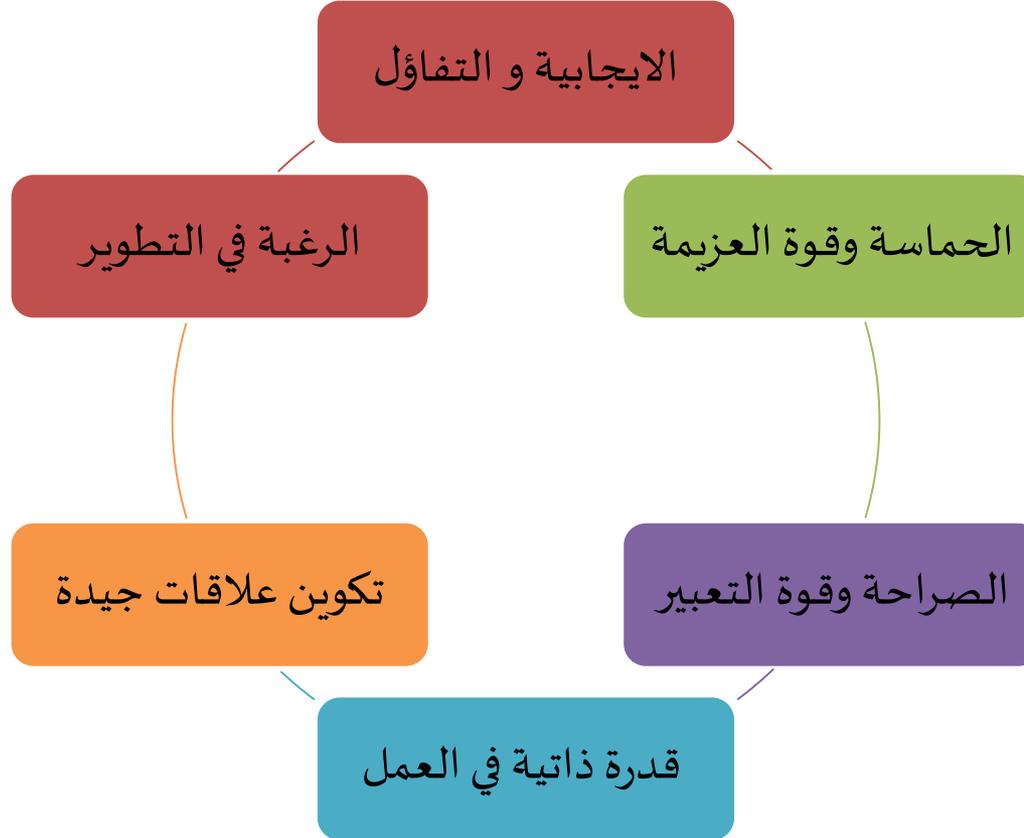
كيف نقفل نافذة جوهاري؟

03	02	01
الاختبارات الشخصية و تكشف ما لا ندركه نحن ولا الآخرون أحيانا ، ومن أمثلتها : اختبارات السمات ، واختبارات الذكاء ، واختبارات الميول ..	استطلاع رأي الآخرين من خلال السؤال المباشر لمن نجزم برغبتهم في نجاحنا ، وبالأدوات الاستطلاعية كاستبيانات التقييم ورسد الملاحظات وصفحات الانترنت المتخصصة لاطلاعك على الملاحظات التي يدونها غيرك لك .	التأمل الذاتي تأمل الفرد في ذاته وأسلوب حياته يوسع من درجة فهمه لها وللقرارات التي تميل إليها .

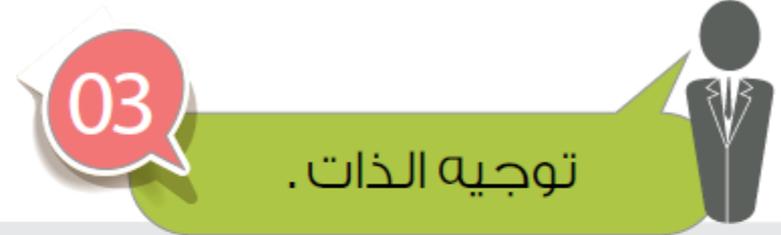
ثانياً : تقدير الذات



سمات الأشخاص ذوي التقدير الذات المرتفع



ثالثاً : توجيه الذات



التوجيه الذاتي هو سمة شخصية تشير إلى تقرير المصير، أي: القدرة على تنظيم وتكييف السلوك على متطلبات موقف ما لتحقيق الأهداف والقيم الشخصية المختارة.

توجيه الذات



الطالب وقرار التخصص

ونظراً لأهمية قرار التخصص الدراسي للطلاب في هذه المرحلة ، وكيف يوجه الطالب نفسه بقرار التخصص المناسب ، نستعرض أحد أشهر نظريات التوجيه المهني، وهي نظرية هولاند .

يرى هولاند أنه يمكن تصنيف الأفراد على أساس مقدرة تشابه سماتهم الشخصية الى عدة أنماط كما أنه يمكن تصنيف البيئات التي يعيشون فيها إلى عدة أصناف على أساس تشابه البيئات مع بعضها البعض لذا توصل هولاند نتيجة لدراسته ونتيجة للخبرة المبكرة التي مرّ بها كموجه مهني ومعالج نفسي إلى ستة أنماط للشخصية :

النمط الواقعي Realistic Type



01

الأشخاص هنا يتعاملون مع البيئة بطريقة موضوعية وملموسة أو محسوسة لا يحبون الأنشطة والأهداف التي تتطلب الذاتية أو تتطلب استخدام المهارات الاجتماعية أو الذكاء أو القدرات الفنية. يفضلون المهن الزراعية والتقنية والهندسية والميكانيكية وما شابهها ، يحبون الأنشطة التي تتطلب مهارات حركية أو استخدام آلات وأجهزة وأدوات .



النمط العقلي أو الفكري . Investigative Type

02

الأفراد هنا يتفاعلون مع البيئة عن طريق استخدام الذكاء والتفكير المجرد ، واستخدام الأفكار والكلمات والرموز، يفضلون مهن علمية ، مهام نظرية ، قراءة ، جبر ، لغات أجنبية ، أشياء إبداعية مثل الأدب والشعر وغيرها (أشياء مجردة) يحاولون تجنب المواقف الاجتماعية.



النمط الفني Artistic Type



03

الأفراد هنا يتفاعلون مع البيئة عن طريق الخلق والابداع الفني ويعتمدون على انطباعاتهم وتخيلاتهم الذاتية في البحث عن الحلول للمشاكل ، يفضلون المهن الموسيقية ، الأدبية ، الثقافية ، الدراماتية ، والأنشطة الشبيهة بها ، التي تتطلب إبداعاً.



النمط الاجتماعي Social Type

الأفراد هنا يتفاعلون مع البيئة عن طريق استخدام مهارات التعامل مع الآخرين، معروفون بمهاراتهم الاجتماعية وحاجتهم للتفاعل الاجتماعي، يفضلون الوظائف التربوية والعلاجية والدينية يفضلون الأنشطة الدينية ، والحكومية ، والخدمات الاجتماعية ، والقراءة ، والاهتمام بالمشاكل الاجتماعية ، والابتعاد عن المهارات الجسمية أو المشاكل العقلية المعقدة .

04





النمط المغامر Enterprising Type

الأفراد هنا يتفاعلون مع البيئة عن طريق ممارسة أنشطة تسمح لهم بالتعبير عن المغامرة ، السيطرة ، الحماس ، والاندفاعية، يفضلون مهن فيها بيع ، وإشراف ، أو قيادة تشبع حاجتهم للسيطرة والحصول على الاعتراف - الشهرة - .

05

النمط التقليدي Conventional Type



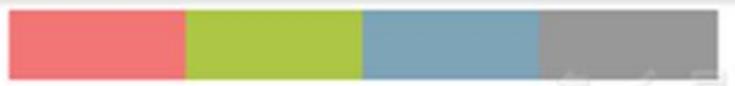
الأفراد هنا يتفاعلون مع البيئة عن طريق اختبار الأنشطة التي تؤدي إلى الاستحسان الاجتماعي ، طريقتهم في التعامل مع المواقف روتينية وتقليدية وصحيحة ليس بها أصالة يعطون انطباع حسن بكونهم مرتبين ، اجتماعيين ومحافظين ، يفضلون المهام والوظائف الواضحة التي ليس فيها غموض .

06



يرى هولاند أن أي شخص يمكن أن يصنف تحت أحد تلك الأنماط إما بواسطة ميوله التعليمية أو المهنية ، أو بواسطة الدرجات التي يحصل عليها عند أخذه لأحد مقاييس الميول المهنية .

ويقابل تلك الأنماط الستة ستة بيئات مهنية كل واحدة لها متطلبات معينة، ولها خصائص تميز الأشخاص الذين يعملون بها وهذه البيئات هي :



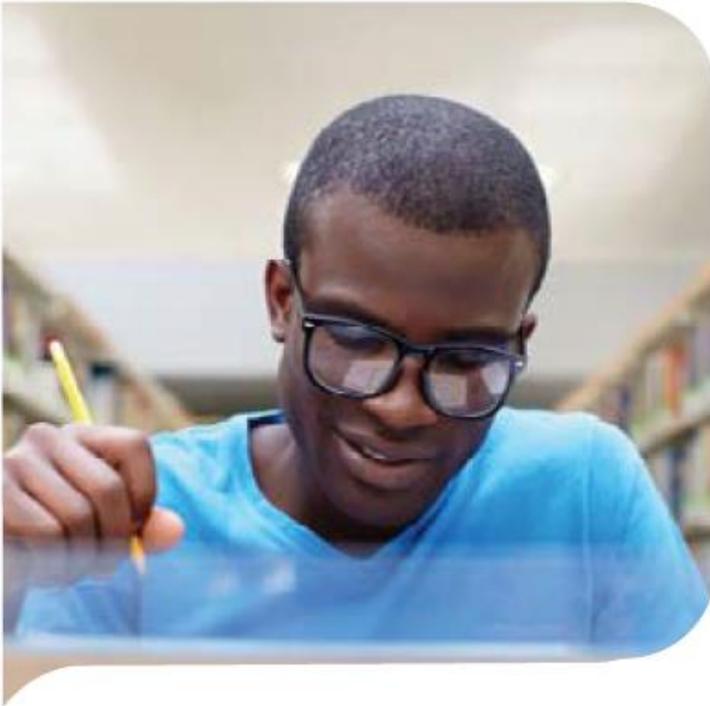


بين يديك " مقياس " اكتشاف الميول المهنية وفق نظرية جون هولاند ، تعرف من خلاله على التخصصات الدراسية الملائمة لك



لا يتطلب الاتصال الفعال مجرد اكتشاف الذات وفهمها وإنما أيضًا إدارتها بكفاءة ومن ثمّ تطويرها وتنميتها. والمقصود بإدارة الذات أن يتمكن الشخص من التحكم في نفسه ومشاعره وكذلك تعديل اتجاهاته لتكون مناسبة للموقف، وإدارة الوقت وتعديل السلوك بما يجعله يؤدي بكفاءة وفعالية .

ويمكن القول بأن إدارة الذات هي المدخل الرئيسي للتغيير وأن حسن إدارة الذات يجعل الشخص ذا شخصية إيجابية وفاعلة بما ييسر له عملية إدارة الآخرين وقيادتهم .





إن تنمية الذات عملية يقصد بها تحسين الذات وتطويرها وتفعيلها لتحقيق الأهداف المطلوبة .
وتتطلب عملية تطوير الذات أن يتخذ الفرد عدة إجراءات نشير إلى أهمها على النحو التالي:

1. قبول الذات

2. إدراك جوانب القصور ، وتحويل الجوانب السلبية إلى إيجابية

4. الثقة بالنفس

3. تجنب تحقير الذات



أنت في الثامنة عشر من عمرك، وأنت الآن على خط الزمن تستشرف المستقبل ، كيف ترى ذاتك وأنت في الثلاثين من عمرك : مظهرك ، وظيفتك ، مؤهلاتك ، اهتماماتك ...



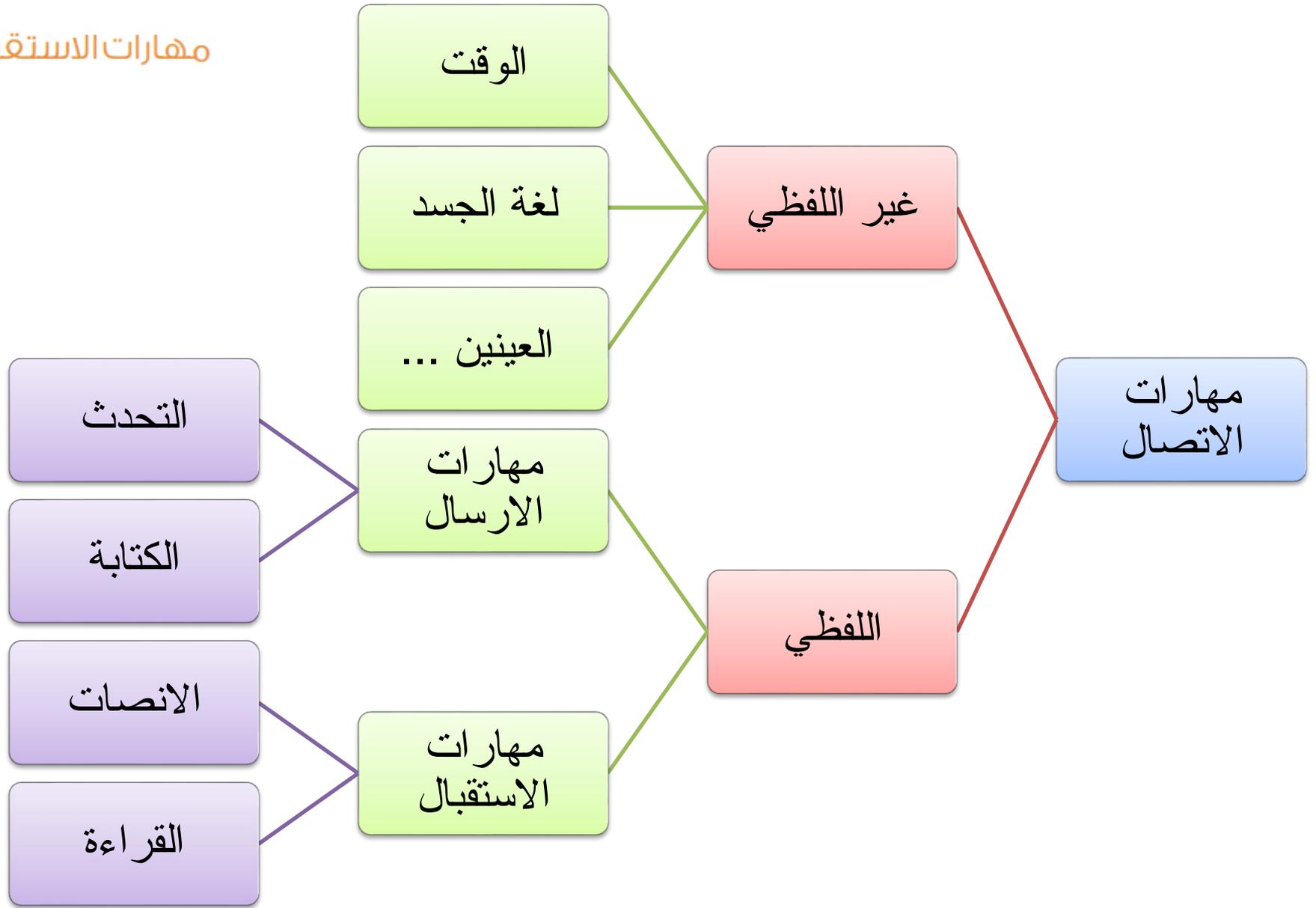
مهارات الاتصال

Communication Skills



مهارات الاستقبال





الإنصات

- يعتمد الاتصال الفعال بصورة أساسية على مهارة الإنصات.
- وهي المهارة التي يفتقد الكثير منا التعامل معها بحرفية.
- الإنسان يتلقى التوجيهات والتربية على حسن التحدث والمخاطبة في غالب حياته، لكنه يتعلم الإنصات في سنواته الأولى بشكل عشوائي على الأغلب.

أهمية الإنصات:

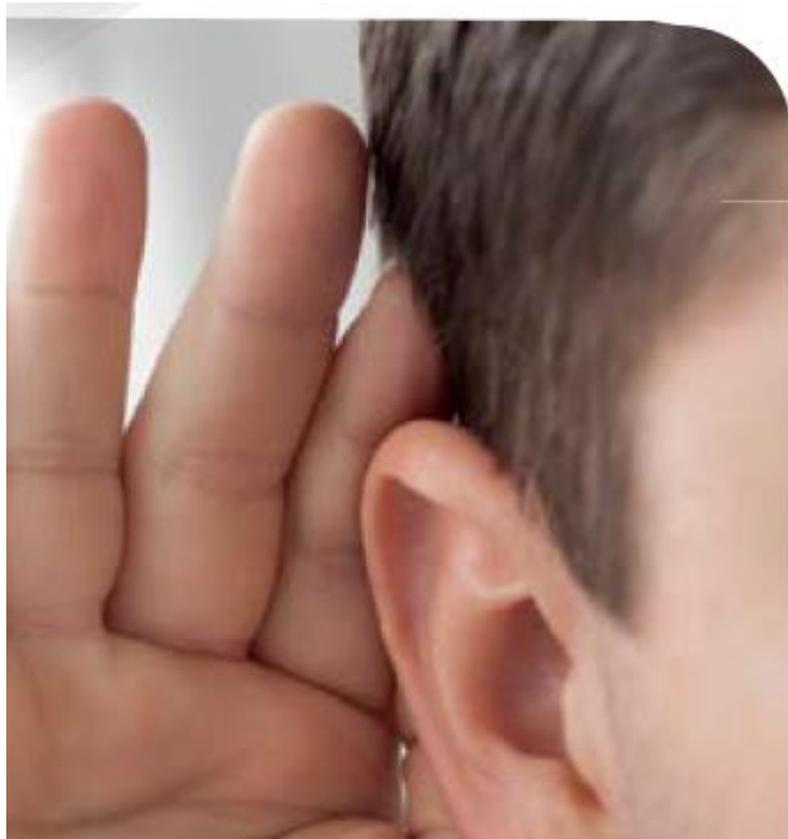
1. من أهم مقومات التعلم.
2. من الأولويات التي يحرص عليها الموظف الناجح
3. يستغرق الانصات أكثر وقت الإنسان الاتصالي
4. يعين الإنصات الجيد على تكوين البيئة الأسرية الآمنة
5. بناء العلاقات يعتمد بشكل كبير على إجادة الإنصات للطرف الآخر

بالتعاون مع أفراد مجموعتك وضح الفرق بين المفاهيم الثلاثة التالية ، مع تمثيل دور لكل منها .

نشاط

1-3

السمع والاستماع والإنصات



مفهوم الإنصات

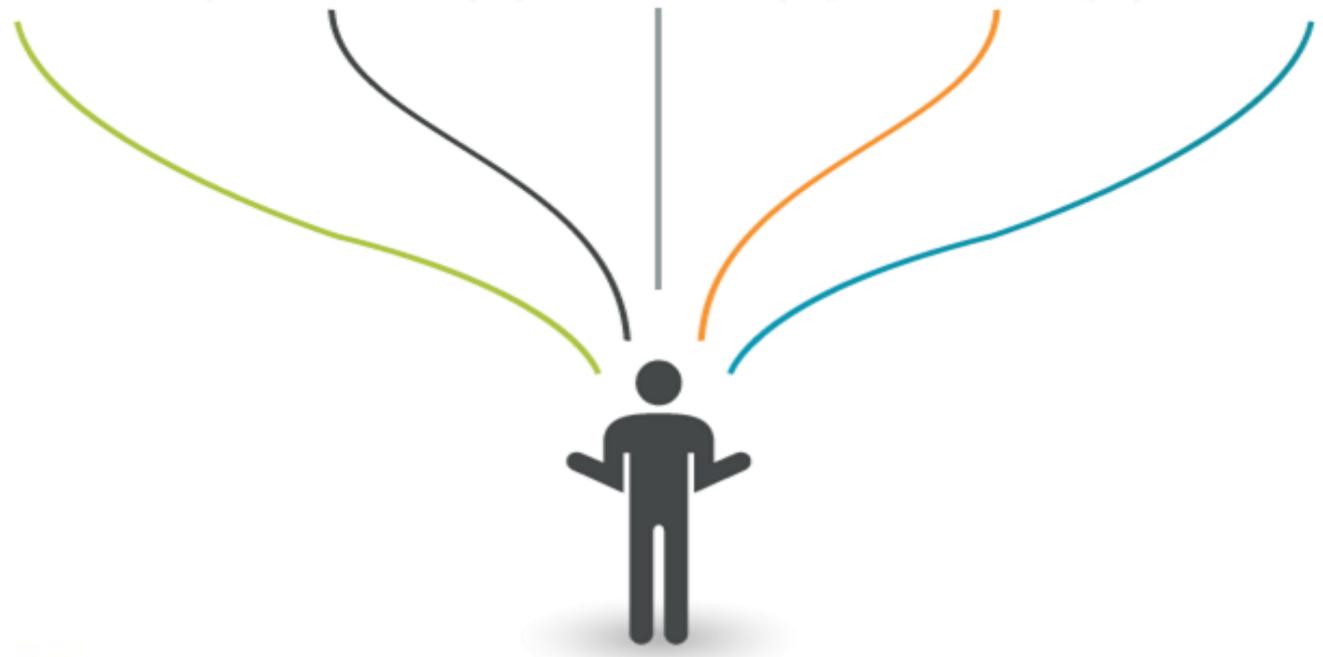
والإنصات هو :

الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه إلى
للتعبيرات اللغوية والحركات الجسدية، مع
إدراك المعاني، والخلوص إلى مراد المتحدث،
والاستجابة الملائمة لرسائله.



يختار أول الطلاب في القاعة الدراسية كلمة، والمهم أن تكون كلمة صعبة، ويتناقلها الطلاب همساً، حتى تصل الى آخر طالب في القاعة. فيقولها بصوت عالٍ.

مهارات الاستقبال



مهارات الانصات





يتم استماع الطلاب لقصة مسجلة صوتياً، ثم يتم إعادة ذات القصة بعرضها مسموعة ومرئية معاً، ويتم مناقشة تأثيرات الاستماع، والاستماع والمشاهدة على استيعاب وفهم الطلاب للقصة، وتذكرهم لتفاصيلها.

نموذج تطبيقي لمهارة الإنصات



صلى الله عليه وسلم

معوقات الانصات

الحالات النفسية

العوائق الذهنية

المشوشات البيئية

الانطباع والحكم السابق

انتقائية المستمع

ثانياً : القراءة

كيف تتم عملية القراءة؟

اللفظ الذي يؤديه

المعنى الذهني

الرمز المكتوب

- في القراءة تتداخل ثلاثة عناصر للوصول إلى الرسالة:
 - أ- المعنى الذهني.
 - ب- اللفظ الذي يؤديه.
 - ج- الرمز المكتوب.

- وتتم القراءة على ثلاثة مراحل :
 - أ- مرور العين على النص المكتوب.
 - ب- تفسير الكتابة.
 - ج- استنتاج المعاني.

سمات القراءة

02

أن المادة المقروءة مجردة
من مؤثرات الصوت، أو الأداء
الصوتي

01

أنها تتيح العناية
بتحليل الرسالة

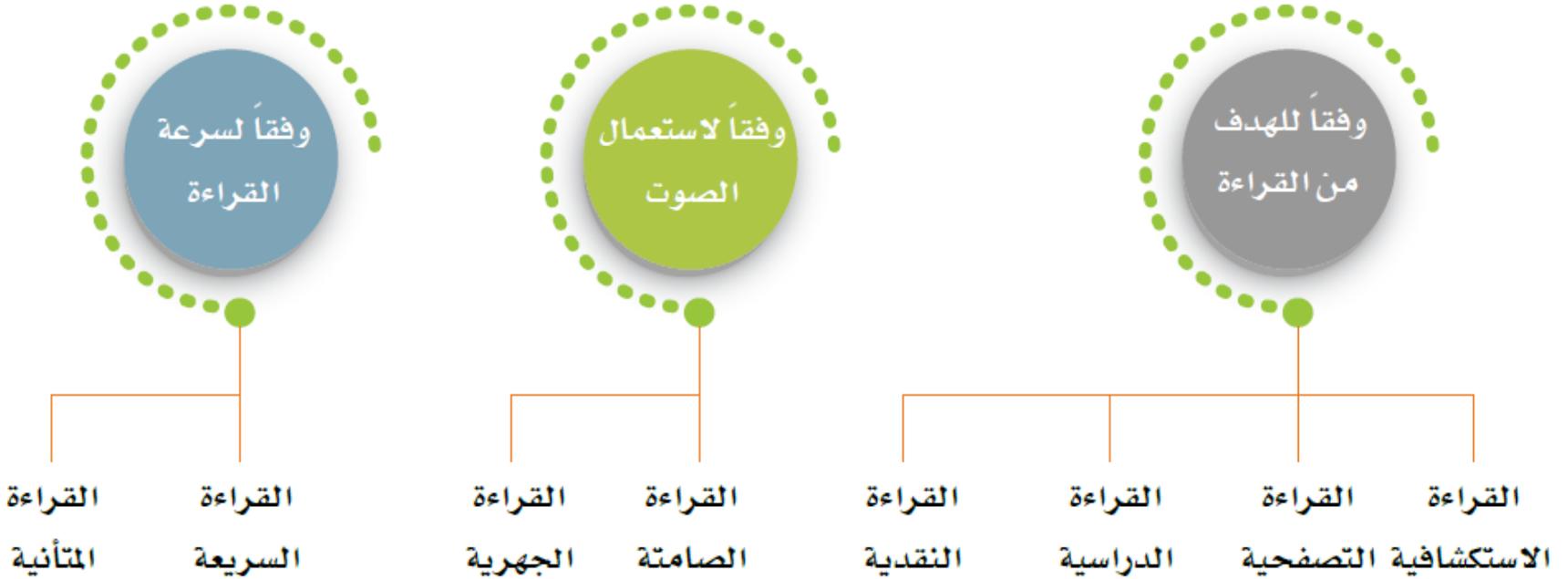
04

أنها تحتاج إلى تعلم

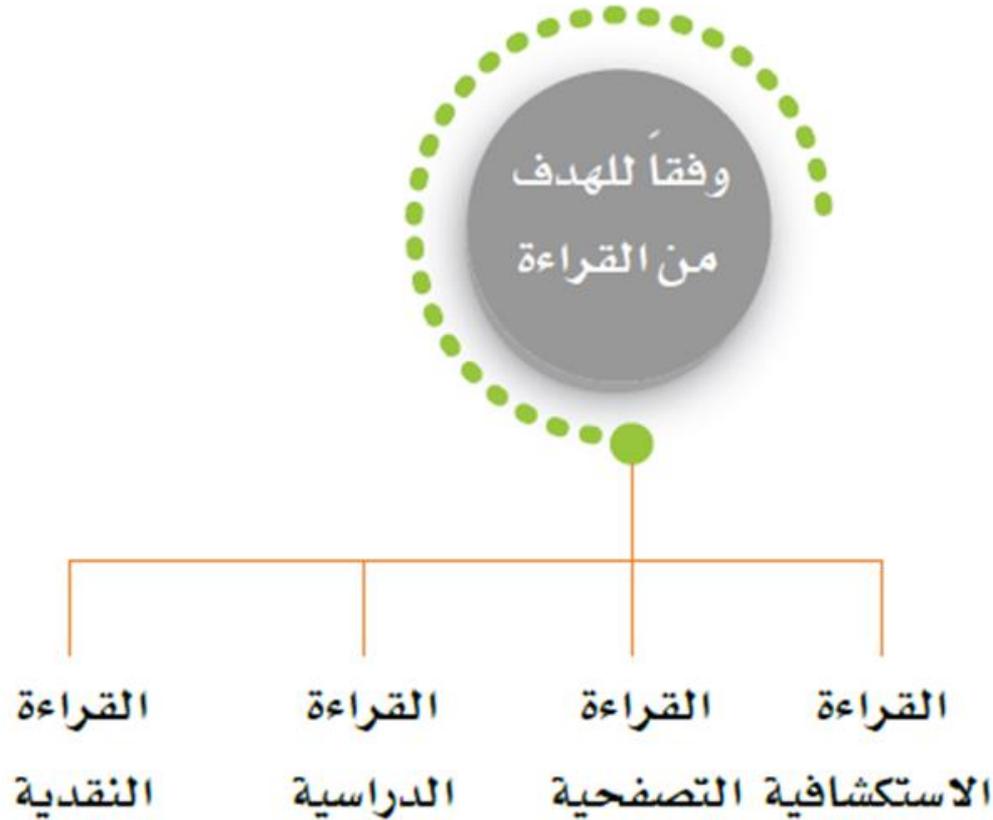
03

ثبات الرسالة

أساليب القراءة



أولاً: أساليب القراءة



- أسلوب يستعمل في طلب معلومة يريدّها القارئ
- ويستعمل هذا النوع من القراءة غالباً في البحث في المراجع والمعاجم والموسوعات
- ويتطلب هذا الأسلوب من القراءة استحضر صورة المعلومة وهيئتها، وفهم طريقة الصف، وتنسيق الإخراج، وأساليب عرض المعلومات في الكتاب

- وتستعمل للحصول على الصورة أو الفكرة العامة للنص، وللقراءة التصفحية ينصح بما يلي:
 - قراءة مقدمة النص:
 - قراءة الفهرس:
 - قراءة فقرة أو فقرتين من أهم الفصول
 - قراءة الخاتمة .

نشاط

4-3

القراءة التصفحية

يتم توزيع عدة كتب أو عدة نسخ من أحد الكتب على الطلاب، ويطلب منهم أن يقوموا بقراءة ما يلي:

- غلاف الكتاب وعنوانه .
 - اسم المؤلف وسيرته الذاتية .
 - جدول المحتويات والفهارس .
 - الصفحة الأولى والصفحة الأخيرة من الكتاب أو الفقرة الأولى والثانية من أي قسم في الوثائق الأخرى .
 - النص المكتوب على الغلاف الأمامي والخلفي .
 - المقدمة وخاتمة الكتاب .
 - العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية .
- ثم يتم سؤالهم عن هذه العناصر .

أسلوب الخطوات الخمس للقراءة الدراسية SQ3R

الخطوة الأولى: الاستطلاع والمسح Survey

وتعني المرور على المادة العلمية لتصورها بطريقة التصفح كما في الأسلوب السابق.

الخطوة الثانية: اسأل Question

ضع أسئلة تجيب عنها قراءتك للكتاب.

الخطوة الثالثة: اقرأ Read

والآن بعد أن تصورت المنهج، ووضعت الأسئلة قم بقراءة الكتاب، وابحث عن إجابة لأسئلتك.

في أثناء قراءتك حاول أن تأتي بأمثلة وشواهد على أفكار الكتاب وملاحظاته.

لخص ما قرأته بأسلوبك.



الخطوة الرابعة: استذكر Recall

ضع الكتاب وحاول أن تستذكر ما قرأت، تذكر أسئلتك والإجابات التي حصلت عليها؛ بعبارات واضحة وإجابات مكتملة.

الخطوة الخامسة: راجع Revision

وهذه خطوة مهمة لتجنب النسيان والحفاظ على المعلومة.
والمراجعة نوعان:

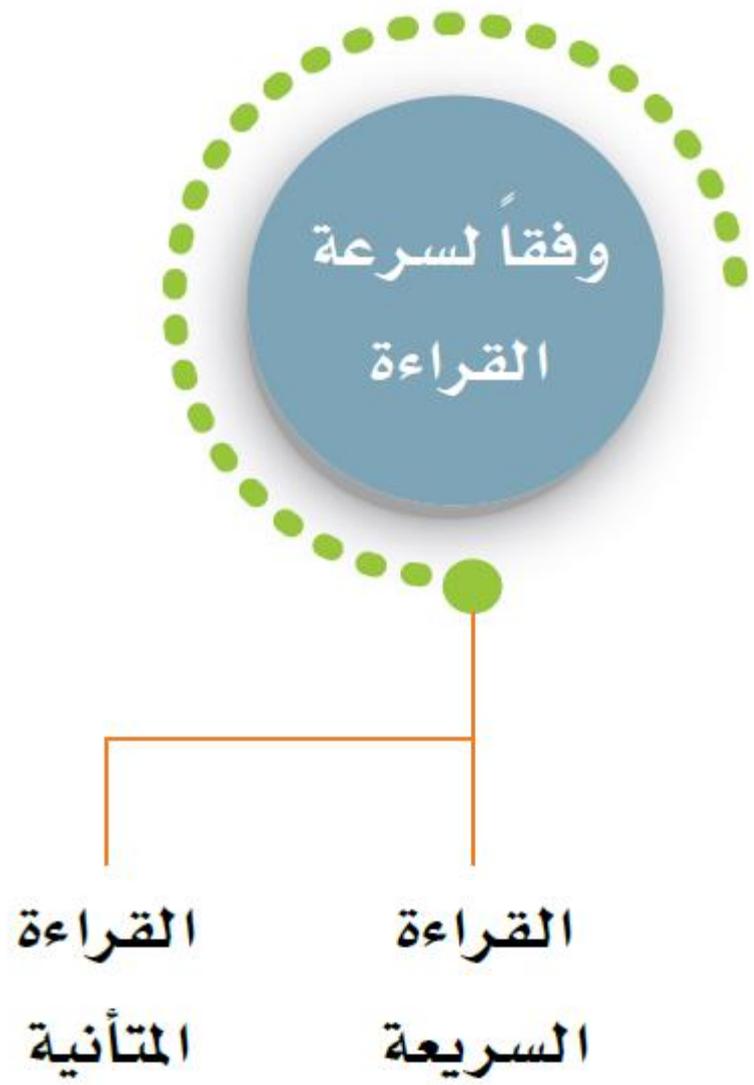
- أ- المراجعة الفورية: بعد الانتهاء من القراءة مباشرة بإعادة المرور على الكتاب.
- ب- المراجعة الدورية: بين الفينة والفينة لشحن الذهن وترسيخ المعلومات فيه.

القراءة النقدية

4

وهي قراءة واعية تحلل عمل الكاتب، وتحكم على الأفكار والاستنتاجات والأدلة وتوافق المعلومات وصحتها. تحتاج القراءة النقدية إلى المعرفة الواسعة بموضوع الكتاب، القدرة على فهم النص وتحليله، كما تتطلب التركيز في أثناء القراءة، واستخلاص المعلومات وتلخيصها، والحكم عليها برأي القارئ. وينبغي في القراءة النقدية: معرفة اتجاهات الكاتب، وخلفياته، والمصادر التي اعتمد عليها، كما ينبغي معرفة المنهج الذي يسير عليه في كتابته.

ثانياً : أساليب القراءة





يتم توزيع قصة قصيرة من صفحة واحدة على الطلاب، ويُطلب منهم قراءتها في مدة ٣٠ ثانية؛ ومن ثم يتم توجيه عدة أسئلة لهم حول ما قرؤوه؛ ليتم المقارنة بين سرعة قراءة كلٍ منهم وتركيزه.

كيف

تحسن سرعتك في القراءة؟

أ- القراءة جملة جملة، وليس كلمة كلمة

أي التركيز على المعنى التام، وعدم التوقف على الكلمات.

ب- القراءة السريعة ليست للحفظ؛ فلا ترفع صوتك بالقراءة أو تحرك شفطيك.

ج- قلل أخطاء حركة العين؛ مثل: القفز على سطر أو تضييع موضع القراءة، ويمكنك عمل ذلك باستعمال مؤشر أو بطاقة.

د- حرك أصبعك على النص أسرع قليلاً من سرعة قراءة العين، وبوضع مريح.

هـ- وسع مجال رؤية العين على الصفحة، واجعل التركيز أثناء النظر في منتصف الصفحة.

و- قلل من توقف العين على الكلمات، واستمر في القراءة قدر الإمكان.

ز- حدد زمناً لإنهاء القراءة؛ فإن ذلك يستحث على الإنهاء.

ح- لا تتوقف عند الكلمات المعتادة (مثل، لكن).

ط- تدرب على توقع النص التالي لما تقرأ.

ي- اقرأ ثم اقرأ، فكثرة القراءة وممارستها هي أفضل سبيل لتسريع القراءة.



ثالثاً : أساليب القراءة



العوامل التي تؤثر في القراءة

02 الغرض من القراءة

01 لغة المادة المقررة

03 الحالة التعليمية والثقافية للقارئ

05 البيئة

04 الحالة النفسية للقارئ

مشنات الانتباه في القراءة



01 مشنات تتعلق بمحيط القراءة

كالضجيج في مكان القراءة، وأن يكون المكان غير ملائم للقراءة العميقة، والجلوس على هيئة غير مريحة أثناء القراءة، وكون الورق غير جيد، وكون الطباعة غير مريحة.

02 مشنات شخصية

و هي المتعلقة بنفسية القارئ أو ذهنيته كأن يسرح بفكره في أثناء القراءة، ويستطرد في فكرة جانبية من النص، أو أن يكون منشغل البال بقضية ما؛ مما يحول دون جمع القلب والعقل على القراءة.

القراءة و المحتوى الإلكتروني

مواقع الإنترنت

البريد الإلكتروني

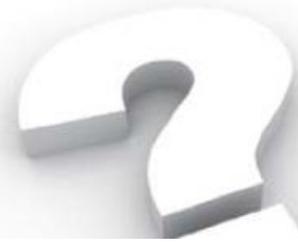
الكتب الإلكترونية

مواقع التواصل الاجتماعي

الرسائل النصية الهاتفية أو في الأجهزة الذكية

كيف

نتعامل مع المحتوى الإلكتروني:



الجانب القيمي، وهنا مجموعة من التوصيات

01

- 1- تأكد من صحة المعلومات وسلامة النصوص - وخصوصا الآيات والأحاديث - المتداولة، من التحريف والأخطاء .
- 2- اختر من الرسائل التي تقرأها الرسائل ذات الهدف التي تعود على الفرد بالفائدة، ولا تنقل الغث وغير المفيد .
- 3- لا تنقل المحتوى التي يتعرض للآخرين ويتعدى على ذواتهم بالهمز واللمز، وراع أن هذه الرسائل سريعة الانتشار.
- 4- تكثر الشائعات ويتفنن الناس في بنائها، لذا لا تستعجل في نقلها حتى تتأكد من صحتها ومصدرها الذي نسبت إليه
- 5- أي معلومات متداولة تمس أمن الوطن، احذر أن تكون من عوامل الهدم وتنقلها، بل أبلغ عنها مباشرة الجهات المسؤولة عن ذلك .
- 6- ما تنقله وتختاره يعبر عن شخصيتك، كالذي تكتبه فراجع نفسك كثيراً قبل إرسالها للآخرين .

كيف

نتعامل مع المحتوى الإلكتروني:



الجانب الفني، وهنا مجموعة من التوصيات

التعامل مع الصفحة على الشاشة يحتاج إلى نوع جديد من التدريب، من حيث طريقة التعامل وطبيعة الصفحة الإلكترونية، إذ تختلف الكتب الإلكترونية في صياغتها عن الكتب الورقية، من حيث: استعراض الصفحات، وتحريك الشاشة للوصول من أول الصفحة إلى آخرها، والتحكم في الخطوط والأحجام والتنسيق، أضف إلى ذلك أن طول النظر إلى الشاشة يضر بالعين.

02



للقراءة الإلكترونية

الفعالة ينصح بما يلي:

- استخدم طريقة عرض القراءة التي توفرها المتصفحات ومعالجات النصوص لرؤية أشمل.
- استخدم خطأً يتناسب مع عرض أكبر قدر من الصفحة بدون إزعاج للبصر.
- استخدم القراءة التصفحية لمعرفة الكاتب وموضوع الكتابة والمحتوى.
- في البريد الإلكتروني: افرز بريدك مستخدماً عنوان الرسالة، والكاتب؛ لتحديد أولويات القراءة، وأولويات الرد.
- تعلم مصطلحات الإنترنت واختصاراته؛ مثل: استخدام الأرقام الانجليزية بدلاً من بعض الحروف العربية، وبعض الاختصارات المتعارف عليها في لغة الإنترنت .
- استخدم شاشة بإشعاع ملائم للعين، وليس له أضرار طبية، أو استخدم المنقي المرشح.
- ينصح بإبعاد النظر عن الشاشة كل ١٥ دقيقة لثوان معدودة، حتى لا تصاب العين بالإعياء.



مهارات الاتصال

Communication Skills



مهارات الإرسال



مهارات الإرسال ، تشمل:

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).



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 : مهارات الإرسال

1. الاتصال اللفظي المنطوق هو: وسيلة شائعة في التواصل
2. إن التوافق في اللغة شرط أساسي لحدوثه
3. الإتصال اللفظي المنطوق يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث
4. الاتصال اللفظي المنطوق يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظية

التحدث والإلقاء

أولاً

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

التعريف

نشاط
1-4



التعبير عن الصورة

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



هل يمكن اكتساب مهارات 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 شوكا جنيت منه شوكا، وإذا زرعت فيه ورداً جنيت منه ورداً.

صيغة الأفكار ذهنياً قبل التحدث

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.

02

المظهر اللائق

03

ونعني به مهارة القيافة 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.

انشراح 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. وانشراح الوجه يخلق جواً اجتماعياً بين المتحدث ومستمعيه ملؤه التعاطف والمشاركة والرضا والحب والصدقة والألفة، كما أنه يعبر عن الأدب والذوق وحسن التربية.

المحاضرة القادمة.....

الاتصال البصري

06

فكما ترغب في أن يكون حديثك ووجودك موضع اهتمام وقبول لدى المستمع، فكذلك 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.



اللغة

07

اللغة في التحدث تحتاج إلى اهتمام كبير، فلا بد أن تكون مفعمة 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).

انتقائية 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. فننوع 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 والسأم إلى السامعين، أن يتحدث الملقى بطريقة رتيبة على وتيرة واحدة. لذلك يجب توظيف الصوت بطريقة فعالة ومؤثرة.

مهارات توظيف الصوت

- مستوى الصوت (ارتفاع او انخفاض)
- معدل الإيقاع (السرعة)
- تنوع نبرة الصوت
- إستعمال التشديد
- توظيف الوقفات (السكتات)

ويمكن تقسيم السكتات في أثناء الإلقاء إلى ثلاثة أنواع :

- سكتة عادية

- سكتة انتقالية

سكتة استشارة أو تشويق

10 / التزم بصلب الموضوع ركز على النقاط الرئيسة

11 / تفعيل لغة الجسد أثناء التحدث:

(متزامنة ، تحريك اليدين ، تجنب اللزمات اللفظية او الحركية)

إدارة الحضور في اللقاءات الجماهيرية

12

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

2-4



قصة رعد برق مطر

زار ثلاثة إخوة حديقة واحدة، وطلب منهم وصفها:

قال رعد،

عندما دخلت الحديقة لم أصدق ما أسمع، وكأنني في غابات أفريقيا سمعت حفيف الأشجار، وتغريد الطيور الجميل، واستمتعت بخير جدولها الرقراق. هدوء جميل يختلط بأصوات الطبيعة الخلابة وأصوات الحيوانات الجذابة.

قال برق:

عندما دخلت الحديقة رأيتها في أبهى صورة وأبصرت أشعة الشمس تلمع في ذلك الجدول الصافي، والذي يعكس كل صورة تقع عليه، وشاهدت تلك الطيور الجميلة بألوانها الغريبة، فسبحان مبدعها ومصورها ورأيت بأم عيني الأسد لأول مرة. رأيتة 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.

نشاط

3-4



مهارة الإلقاء

<https://youtu.be/wfhXWkPodQ4>

يتم عرض مقطع فيديو لعرض تقديمي ثم يُسأل الطلاب عن إيجابيات وسلبيات مقدم العرض. ويمكن أن يطلب من الطلاب



ثانياً مهارات إعداد العروض

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 ومحددًا، 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 وانتقاء 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:



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.

01

أحرص على الوضوح والبساطة، العروض المميزة هي العروض التي تستطيع إيصال الفكرة بصورة واضحة للمتلقي 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

5x5

04

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



الاتصال اللفظي المكتوب

01

أنواع الكتابة

توجد أنواع مختلفة من الكتابة تختلف وفقاً لمعيار النظر إليها :

- وفقاً لطبيعة وخصائص المادة المكتوبة تنقسم الكتابة إلى : كتابة أدبية، وعلمية، وصحفية، وعملية.
 - ووفقاً لرسومية 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 كلاً منها على حدة، ولذلك نكتفي بعرض المهارات العامة للكتابة، ثم المهارات الخاصة بالكتابة الإلكترونية.

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

ركز على الفكرة الرئيسية وأحسن الدخول إليها

04 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 تُفهم 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

09

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

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 نسقاً موحداً من حيث حجم الخط في الموضوع كله، وحجماً موحداً للعناوين.
- لا تستخدم الخطوط المعرضة أو المائلة أو تضع خطأً 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.

- اكتب عنوان الرسالة بشكل واضح: عادة ما يقوم المرسل إليه باتخاذ قراره بشأن رسالتك الإلكترونية (فتحها تمريرها، حفظها، إلغائها) من خلال عنوانها.
- راع سلامة الهجاء والقواعد اللغوية وعلامات الترقيم (كما في الرسائل العادية)، واستخدم خاصية "التحقق من الهجاء" Spell Check المقدمة في معظم مواقع خدمات البريد الإلكتروني.
- تفادى المرفقات Attachments غير الهامة بقدر الإمكان:
- 0 المرفقات الزائدة التي يمكن تفاديها لها العديد من السلبيات، فهي:
- 0 تحتاج إلى وقت للتحميل والتأكد من خلوها من الفيروسات.
- 0 تشغل مساحة إضافية على جهاز المرسل إليه.

- 0 قد لا يتمكن المرسل إليه من قراءتها أصلاً إذا كان ممن يقرأون رسائلهم الإلكترونية على أجهزة عمومية.
- أضف توقيعك في نهاية الرسالة؛ تتيح برامج البريد الإلكتروني عادة إضافة توقيع إلكتروني يدرج تلقائياً في نهاية الرسالة فاستعمل توقيعاً واضحاً يحتوي على سبل التواصل بك.
 - تأكد من صحة العنوان الذي سترسل إليه.
 - راع عند إعادة توجيه الرسائل ألا تزج المرسل إليه بكثرة العناوين أو نشر قائمة عناوين المراسلة عندك، وضع العناوين في خانة "نسخة مخبأة الوجهة".

نشاط

5-4

اكتب بريد إلكتروني

انتهى العام الدراسي وترغب في شغل وقت فراغك في إجازة الصيف، اكتب بريد إلكترونيًا إلى مؤسسة ترغب بالتدرب لديها؛ طالباً منهم منحك فرصة للعمل لديهم؛ لنيل الخبرة.

الوحدة الخامسة

الاتصال غير اللفظي



مهارات الاتصال
Communication Skills

وخلال هذا الفصل من كتاب مهارات الاتصال، سوف نتعرف على عالم مهارات الاتصال غير الكلامي، ونحدث عن أهم تلك المهارات، وكيفية فهمها والتعامل بها مع الآخرين بهدف صنع تواصل فعال مع كل من نتواصل معه.



نشاط جماعي : يتم اختيار طالب ويعطى حرية اختيار عبارة يريد إيصالها للآخرين، يعبر الطالب عنها بدون استخدام الكلمات خلال دقيقتين .

مفهوم الاتصال غير الكلامي

ربما يكون تعريف الاتصال غير الكلامي من أكثر التعاريف بساطة ووضوحا، وينبثق من المصطلح نفسه.. فقد سبق في بداية الكتاب أن تعرفنا على (الاتصال)، ثم تأتي كلمة (غير) وهي تعني (بدون)، ثم كلمة (كلامي). مما يعني أن الاتصال غير الكلامي هو: **اتصال بدون كلمات.**

بناء على ما سبق يمكن تعريف الاتصال غير الكلامي بأنه: العملية التي يتم فيها تبادل المعاني التي بين الأفراد بدون كلام. ولكن يجدر بنا أن نفرق بين (الاتصال غير الكلامي) و(السلوك غير الكلامي). فالاتصال يحدث عندما يحمل الرمز رسالة ما ويوصلها للطرف الآخر. أما السلوك، فإنه لا يمثل أو يدل على أي معنى، فهو يدل على السلوك ذاته فقط وليس أبعد من ذلك. فهو يحمل الكثير من الرموز التي تدل على معان مختلفة ومتعددة. على سبيل المثال، لو أن زميلك الذي يجلس بقربك مباشرة قام بالنظر إلى ورقة إجابتك خلال الاختبار -قبل أن يسلم ورقته-، لكان لذلك التصرف معنى.. أما لو أنه نظر إلى ورقتك بعد أن سلم ورقة إجابته، فهذا مجرد سلوك ليس له معان أخرى.



واقع الاتصال غير الكلامي

نمى يلاحظ من خلال حياته اليومية أننا نرسل رسائل
بإشارات ورموز بدون كلمات خلال تواصلنا مع الآخرين،
وإن كنا نقصد ذلك؛ (كأن تتعمد الابتسام لشخص ما
شعره أنك تترتاح لوجوده).. أو لا نقصد؛ (كأن تقطب
عاجبك لعدم إعجابك بأمر ما - دون أن تتعمد إظهار
مشاعرك-). وبالتالي، تشير الدراسات الاتصالية القديمة
والجديدة إلى أننا نطلق أحكامنا على الآخرين ونحدد
علاقاتنا معهم بناء على ما نشاهده ونقرأه من تلك
الإشارات والرموز التي تظهر في وجوههم وحركاتهم
ومظهرهم العام، وليس بناء على ما نسمعه منهم.

ولهذا، نحن نتفحص وجوه الآخرين وحركاتهم ولغتهم
الجسدية ومظهرهم العام.. لنفسر كلامهم المنطوق، أو
نحكم عليه، أو نعرف حالاتهم المزاجية. فالحالات المزاجية
تعكس على المظهر الخارجي للضرد. وعلى المستوى العالمي
هناك بعض المشاعر التي تتشارك فيها كل المجتمعات، مثل:
الخوف، والدهشة، والتقزز، والغضب... كلها مشاعر
مشتركة يمكن معرفتها بمجرد النظر إلى حركات
الشخص، وخصوصاً تعبيرات وجهه. كما لا بد من التأكيد
على أن رسائل الاتصال غير الكلامي تكون في الغالب أكثر
صدقاً، بل نحن نصدقها حتى لو كانت مغايرة تماماً
لللمنات.



العلاقة بين الاتصال الكلامي و غير الكلامي

يدعم الاتصال غير الكلامي الاتصال الكلامي
بالمهام التالية :

01

التكرار والإعادة :

كأن تذكر لشخص وجود شيء بقولنا " هنا " ، ونشير إلى مكان هذا الشيء بيدنا أو برأسنا .

التناقض : على سبيل المثال: عندما تريد أن تظهر ترحيبك بشخص ما، فإن نغمات صوتك وابتسامتك تدعمان كلماتك الترحيبية (حياءك الله وبياك)، ولكن في المقابل، لو أظهرت نفس نغمات الصوت ونفس الابتسامة مع عبارة: (ليتك ما جيت.. وليتني ما شفتك)، لكانت الرسالة متناقضة في ذهن المستقبل.

02

البديل : يمكن أن يكون بديلاً عن الاتصال اللفظي، ومنه قول الشاعر :

03

وتعطلت لغة الكلام وخاطبت

عيناى في لغة الهوى عيناك

04

التكميل أو التعديل : كالابتسامة بعد أن نطلب من الآخرين شيئاً .

05

التأكيد : كالتركيز صوتياً على بعض الألفاظ أثناء الحديث، ورفع الصوت أو خفضه حين تناولها .

06

التنظيم : على سبيل المثال : هو يعطي الدور لمن يتحدث ومن بصمت من خلال نبرات الصوت المنخفضة في نهاية الكلام .

علامات الاتصال غير الكلامي

01

هناك صفات أو صفات تميز الاتصال غير الكلامي عن الاتصال الكلامي، أهمها:

أنه يمكن المشاعر والأحاسيس الإنسانية بصدق ودقة. فلو نظرنا إلى شخص ما من خلف النافذة وهو بعيد عنا بحيث لا نستطيع سماعه، نستطيع أن نعرف بالضبط حالة ذلك الشخص المزاجية، وفي بعض الأحيان نعرف مضمون الرسالة التي يريد إيصالها للطرف الآخر.

أنه يحمل عنصر حتمية الاتصال. فالجملة الشهيرة في عالم الاتصال: (عدم الرغبة في الاتصال تعتبر نوعاً من أنواع الاتصال)، أساسها هو الاتصال غير الكلامي. على سبيل المثال، لو أنك أردت التحدث مع زميل لك، وكنت تناديه وتعرف أنه يسمعك، ولكنه لم يلتفت ولم يجب لندائك، فهو هنا، رغم أنه لم يتواصل معك، إلا أنه أرسل لك رسالة مضمونها: أنه (لا يريد التواصل معك). فالاتصال أصبح حتمياً.

02

أنه يحمل في داخله رسائل ضمنية. بعض الصفات الجميلة التي يريد الشخص أن يوصلها للآخرين عن نفسه، لا يمكن أن تُقال، مثلاً لا يمكن أن يقول الشخص عن نفسه بأنه (أنيق).. ولكن يمكنه أن يوصل هذا المعنى من خلال اهتمامه بمظهره العام وطريقة حديثه وتعامله مع الآخرين. أي أنه يوصل الرسالة التي يردها ضمناً دون أن ينطقها كلامياً.

03

أنه يحدد هوياتنا. على سبيل المثال، لو أراد شخص أن يذهب لمباراة بين فريقه وفريق آخر، وأراد أن يعرف عن نفسه أنه يشجع فريق (س) مثلاً، فإنه يقوم بلبس ألوان فريقه، أو يضع علم فريقه على كتفيه.. أي أنه في النهاية، من خلال المظهر، يدلنا على هويته.

04

05

أنه غامض. الاتصال غير الكلامي بدون شك غامض، أو بمعنى آخر يحتاج إلى دقة وإلى ترابط بين عدة مؤشرات ورسائل لمعرفة حقيقته. على سبيل المثال، الابتسامة ليست دائماً تحمل نوايا حسنة، فربما تكون دلالة على الشماتة أو التشفي أو الاستهزاء...

أنواع الاتصال غير الكلامي

رغم أن نظريات الاتصال غير الكلامي كلها متساوية في الأهمية، وليس هناك ترتيب لأيها يأتي أولاً، إلا أن نظرية واحدة يجب أن تأتي قبل الجميع، لأنها القناة التي تمر عبرها كل القنوات الاتصالية الأخرى بشكل أو بآخر، وهي:

الوقت

الزمن.. هو العامل المشترك الذي ينظم حدوث كل شيء حولنا. يقول أينشتاين: (الزمن هو ما يمنع الأشياء من أن تحدث دفعة واحدة). فالوقت هو المنظم لكل شؤون حياتنا؛ كالأكل والشرب والعمل والمناسبات الاجتماعية.. حتى كلمات: النمو، والتغير، والتطور.. هي في حقيقتها تعني (الوقت)، ومعظم أخوات (كان) هن في حقيقتهن يرمزن إلى (الوقت). حتى المفاهيم المعنوية: كالصبر مثلاً، هو في حقيقته يعني (إعطاء مزيداً من الوقت). ربما يكون مرور الزمن مقنناً ويمكن قياسه (عن طريق الساعات اليدوية أو الحائطية..)، ولكنه في الحقيقة إحساس لا يمكن قياسه.. أو بمعنى آخر: هو مفهوم معنوي للإنسان يختلف إدراكه من شخص لآخر، وربما يختلف حول نفس الموضوع. على سبيل المثال، الوقت الإضافي في مباراة ما -نفترض أنه (3) دقائق- يختلف الإحساس به -كطول أو قصر- بناء على وضع الفريق الذي نشجعه. فالثلاث دقائق نفسها ستمر على الفريق الفائز طويلاً، وفي نفس الوقت يشعر جمهور الفريق المهزوم أنها تمر سريعة. يؤثر الزمن واستخدامه في الحديث والتفاعل على شكل التواصل. يشمل استخدام الزمن، تقبل الآخرين للانتظار وسرعة الكلام، والقدرة على الاستماع لحديث طويل جداً.

نشاط

5-2

تمرين إغلاق العينين لمدة (5) دقائق. عندما تشعر بانتهاء الخمس دقائق افتح عينيك وسجل الوقت.

تعرف على إحساسك بالوقت

لغة الجسد

هناك الكثير من الدراسات التي تتحدث عن النفس وانفعالاتها والإدراك البشري والمشاعر، ولكن في المقابل، لا يجب أن نغفل الجانب الجسدي في البحث والتأمل ومعرفة حقيقته، فوجود الإنسان - كما يعتقد علماء الإناسة وعلماء الاجتماع - هو وجود جسدي أولاً. وقد أعطى الكثير من العلماء اهتماماً بالغاً بالجسد، بل حتى المحللون النفسيون يتفقون على أهمية الجسد في أسس الصحة وفي حتمية الأمراض، والأطباء يعرفون ويقدرون أهمية الآلام التي يصدرها الجسد، ورجال القانون يعرفون البعد المادي لقيمة الجسد.

الجسد هو أحد أبعاد وجودنا، فنحن نولد ونعيش ونتداخل به مع الآخرين، بل وننتج منه حيوات أخرى، رغم أن هذا الجسد يتغير من طور لطور. فلو نظرت إلى صورتك وأنت رضيع وكيف كان جسدك، ثم نظرت لجسدك الآن، تكاد تجزم أن ذلك الجسد ليس هو نفس هذا الجسد.

لو نظرنا إلى وضعية جلوس كل واحد منا الآن، فإننا نستطيع أن نحكم على مزاجه بشكل عام؛ هل هو: متململ، مهتم، غير مبالي.. فهيئة الجلوس تعطينا انطباعاً عن حالته المزاجية ومشاعره.

لغة الجسد تظهر أيضاً مدى جدية الشخص في حياته. فالشخص المتحمس العملي نجده دائماً منتصب الظهر يبدو عليه الحماس حتى في مشيته. يروى أن مشي الرسول صلى الله عليه وسلم كان وكأنه يهبط من علي. ومن هنا ينصح علماء الاتصال بأن لا يجلس الشخص وهو منزلق على المقعد، فتلك الجلسة تعني الملل أو اللامبالاة. ولكن الجلسة المعتدلة هي الجلوس على مؤخرة المقعد مع انتصاب الظهر؛ هذا بالطبع بالنسبة للجلسة (الرسمية) ..

نشاط

5-3

تأثير لغة الجسد

يتم اختيار اثنين من الطلاب للوقوف أمام المجموعة بجانب بعضهما، يُعطى كل طالب نفس القطعة النصية أو الأبيات الشعرية، يطلب من الطالب الأول أن يلقي النص بدون أي حركة جسدية، ويطلب من الطالب الآخر أن يقوم بحركات الإلقاء دون أي كلمة منطوقة. يقوم بقية الطلاب بالمقارنة بين الطالبين: الإلقاء الشفوي، والتعبير بالجسد.

لغة الوجه والعينين

الوجه والعينين هم الأجزاء الأكثر جذباً في الجسد كله. ولهم تأثيرات قوية في عملية الاتصال والتأثير في الآخرين، بل وتحسين صورتنا لدى الآخرين. على سبيل المثال، المبتسمون من جامعي التبرعات يحصلون على أموال أكثر من الجادين (شكلاً). والنادل المبتسم يحصل على إكرامية أعلى من الآخر الذي لا يبتسم.

المشاعر الأساسية التي تعكسها تعبيرات الوجه هي: الدهشة، الخوف، الغضب، التقرُّز، الفرح، والحزن. ومن الجيد أن نستطيع أن نقرأ تلك التعبيرات على وجوه الآخرين لزيادة التواصل معهم وفهمهم بشكل أكبر.

العين قد تستخدم أيضاً لجذب الآخرين. على سبيل المثال، أصحاب المحلات الذي يقفون على أبواب محلاتهم أو رجال الإعلانات في الأسواق العامة الذين يقفون وسط السوق لجذب الانتباه لسلعة ما، يحاولون التواصل معك بالنظر، فبمجرد أن تلتقي النظرات، يعرفون أنك لن تخذلهم.

من المهم أن نمنع النظر في الآخرين حين نتحدث معهم، ولكن دون أن يتحول الإمعان إلى تحديق.. أي أن لا يطول النظر أكثر من (9) ثوانٍ.. وفي كل الأحوال لا يجب أن تصل النظر المتواصلة إلى (15) ثانية، فإن نظرة كتلك تعطي إيحاء بالعدوانية.

نشاط

5-4

يتم اختيار طالبين من المجموعة. يطلب من الطالب الأول أن يقول العبارات المكتوبة في الورقة: (هذه المحاضرة ممتعة)، (أنا غاضب)، (أشعر بطفش شديد)... أو أي عبارات أخرى، ومن الممكن أن تكون عامة. يطلب من الطالب الثاني أن يقوم بتمثيل مشاعر كل عبارة بلغة وجهه فقط. يقدم التمرين لأكثر من مرة بطلاب مختلفين.

اللبس والمظهر

إن الجزء الأكبر من مظهرنا العام يعتمد على اللبس. فحقيقة نحن لا نظهر أكثر من 10% من أجسادنا للآخرين -ربما الوجه والكفين فقط-. مما يعني أن ما يقارب 90% من مظهرنا العام يعتمد على الملابس. والملابس يمكن أن تقول الكثير عن الشخص، ولهذا تسمى (منهجية إدارة الانطباع). فهي تعكس الحالة المادية للشخص، ومستواه التعليمي، والاجتماعي، بل ومعتقداته أيضاً... من المهم أن تكون ملابس الشخص محافظة في كل الأحوال. فبعض الأماكن لن تقبل أي ملابس غير لائقة؛ كأماكن العمل والدراسة.. كما أن اللبس غير المحافظ في المقابلات الشخصية يقلل من فرص الحصول على الوظيفة. لهذا ينصح علماء الاتصال بأن لا تكون الملابس صارخة الألوان، وأن لا تكون من آخر صيحات الموضة.



تقسيم المسافات إلى أربعة أقسام

4

المسافة العامة

هي المسافة التي تبدأ من صفر إلى (٣٥) سم تقريباً. وهي مسافة لا يدخلها سوى القريبين من الشخص؛ كالأولاد والأبناء والزوجين.. ومن الممكن أن يدخلها المتخصصون أيضاً ولكن بدون مشاعر ألفة أو حميمية؛ كطبيب الأسنان.. أو مصفف الشعر

3

المسافة الاجتماعية

هي المسافة التي تبدأ من (36) سم إلى المتر وربع تقريباً. وهذه المسافة هي التي يدخلها الأصدقاء. وفي الغالب كلما اقترب الشخص، كلما دل ذلك على زيادة علاقة الصداقة.

2

المسافة الشخصية

هي المسافة التي تصل إلى (3) أمتار. وتسمى المسافة الاجتماعية لأنها المسافة التي تكون بيننا وبين الغرباء؛ كالمسافة بين الموظف والمراجع أو البائع والمشتري... أي الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم البعض أو أن معرفتهم سطحية

1

المسافة الاحتمالية

هي المسافة التي تبدأ من (3) أمتار وأكثر وهي مسافة الشخصيات العامة والمسؤولين والطبقات الرسمية

الإشارة إلى أن (اقتحام) هذه المسافات يسبب بشكل كبير للعملية الاتصالية، فقد يفهم على أنه (غزو) شخصي، أو أنه (تعبير عدواني) للآخر. باستثناء الأماكن التي لا بد لنا من أن نكون فيها قريبين من الآخرين حتى لو كانوا غرباء؛ مثل (المصعد).

+
من المهم

لغة اللمس

ربما لا يحدد كثيرون منا العضو الخاص باللمس.. فهو (الجلد)، وهو يستمر معنا طوال الحياة، ولا يمكن أن يفقده إنسان -بناء على مفهوم الحواس-. وهو العضو الأول والأهم في عملية التواصل. فهو الذي يحجز الإنسان في محيط ذاته. ولهذا نجد عبارة مثل (نجا بجلده) من العبارات المتداولة في كل لغات وثقافات العالم. فالجلد يدل على الإنسان ذاته.

في التاريخ الضري، اللمس هو الحاسة الأقدم والأكثر ثباتاً، فهو يبدأ بعد الشهر الثاني للجنين في بطن أمه. ويستمر بعد ذلك لبقية الحياة.

كل الحواس الأخرى متموضعة، ولكن اللمس يشمل كافة الجسد عمقاً وسطحية. فنحن نحس بالعالم من حولنا من خلال (الجلد)، ونتحسس الأشياء للوصول إلى محيطها، وصفاتها، حجمها، حرارتها.. من خلال (الجلد)، بل إن الإحساس بالقدمين على الأرض هو ما يعطينا توازننا وإحساسنا بالحياة. حاسة اللمس في النهاية هي حاسة شاملة. وهي تنتمي للمادة وليس للروح، فهي حاسة بيولوجية بحتة.

يمكن أن يكون الشخص كفيفاً أو أصماً أو أكمماً أو أخمضماً (لا يشم) أو حتى فاقداً لحاسة التذوق.. ورغم ذلك يستطيع أن يواصل حياته بنجاح وإنجاز، ولكن أي تشوه في حاسة اللمس، سوف يتغير معه معنى الحياة. فقد اللمس، هو فقد الاستقلال الشخصي، أو ما يطلق عليه (شلل الإرادة). فالإنسان يعجز عن الإنجاز لو فقد حاسة اللمس.

والجلد يظهر اختلافات فردية: الوضع الاجتماعي، العمر، الجنس.. وهو نقطة التلامس مع العالم ومع الآخرين.

هناك عدة أنواع من اللمس:

اللمسة التخصصية: وهي التي يقوم بها الطبيب، أو فني الأشعة..

اللمسة الاجتماعية: المصافحة..

لمسة الصداقة: الربت على الكتف، الذراعين..

لمسة المحبة: الحضان، أو لمس الرأس..

وكما هو الحال مع تداخل المسافات وكيف يمكن أن تؤدي إلى توتر العلاقة بين الأشخاص، كذلك تداخل هذه اللمسات قد يؤدي إلى توتر العلاقة بين الأفراد.

لغة الرائحة

بداية، يجب أن نعرف أن الوسيلة التي تستخدمها الرائحة هي: الهواء. ولعلنا ندخل إلى لغة الرائحة عن طريق النهاية السعيدة لقصة سيدنا يوسف عليه السلام. فبعد أن فقد أبوه (يعقوب) عليه السلام بصره من الحزن على سيدنا يوسف، استعاده مرة أخرى عن طريق رائحة (يوسف) عليه السلام، (أَذْهَبُوا بِقَمِيصِي هَذَا فَالْقُوهُ عَلَىٰ وَجْهِ أَبِي يَأْتِ بِصِيرًا . . .)، يوسف، آية (٩٣). كما أن رائحة يوسف عليه السلام ظلت تلازم إخوته بعد أن اختلط بهم: (وَلَمَّا فَصَلَتِ الْعِيرُ قَالَ أَبُوهُمْ إِنِّي لَأَجِدُ رِيحَ يُوسُفَ لَوْلَا أَنْ تُفَنِّدُونِ)، يوسف، آية (٩٤).

فكل إنسان له رائحة كالبصمة.. تحدد هويته، وجنسه، وعمره، وأثره... بمعنى آخر، هي تدل على وجوده في العالم. جنس الروائح:

بعض الروائح ذكورية تحمل صفات القوة والثقل والهيمنة.. وبعضها أنثوي يحمل صفات النعومة والخفة والاحتشام..

ومن المعروف في معظم الثقافات أن المجتمع ربما يتهاون في روائح جسد الرجل، ولكنه لا يتهاون مع رائحة جسد المرأة، فهي -أي رائحة الجسد- تُتلف الأنوثة. كما تفترض معظم المجتمعات أن على المرأة أن تكون دائما برائحة جميلة.

كما لا تفوتنا الإشارة إلى أن الرائحة الزكية ترتبط دائما بالخير، والرائحة الكريهة ترتبط دائما بالشر. ولا أدل على ذلك من رائحة جهنم ورائحة الجنة.

بشكل عام، الرائحة الكريهة تدل على الإهمال؛ إذا كانت مرتبطة بالإنسان، وتدل على الفساد إلى كانت صادرة من الطبيعة.. وخير مثال هو مصطلح: (هواء نقي... وهواء فاسد).

الروائح القوية حتى وإن كانت عطرية، تدل على العنف والتهمج والعدوانية.. والروائح القريبة من الجسد هي الروائح المقبولة دائما.



لغة الصوت (شبه اللغة والصمت)

نشاط

5-6

نشاط جماعي

يكتب أستاذ المادة في قصاصات ورق صغيرة عبارة: (ما انتهى الوقت). تحت العبارة يكتب أحد المشاعر التالية: غضب / سخرية / طفش / تنبيه.. بحيث يكون في كل ورقة مشاعر مختلفة. يُطلب من أربعة طلاب سحب ورقة.. على أن يقوم بقراءتها حسب المشاعر المصاحبة لها. يُسجل الطلاب الرسالة التي وصلت لهم من كل طالب قام بالقراءة.

• الهواء أيضاً هو وسيلة لنقل الصوت.. ولكن الجسد هو الأداة المصدرة له. فالصوت ملازم للجسد البشري. كل مرحلة عمرية للإنسان لها صوت يصاحبها. بل أن صوت الإنسان وهو طفل يمر بمراحل مختلفة؛ في السنوات الأولى أو سنوات الطفولة المتأخرة، ثم يحدث تغير مفاجئ وكبير في سن المراهقة، ويتغير ذلك الصوت بتغير الإنسان.. إلى أن يصل الصوت إلى مرحلة الشيخوخة مع وصول الجسد إلى تلك المرحلة.

ما يعيننا هنا هو الألفاظ التي تصدر عن الإنسان دون أن تدل على كلمات، ولكنها تدل على معان. على سبيل المثال بعض الألفاظ (همممم، ههههه، آآآآ...) هي ألفاظ، ولكن ليس لها معان في القواميس فمعانيها موجودة في الثقافة الاجتماعية.

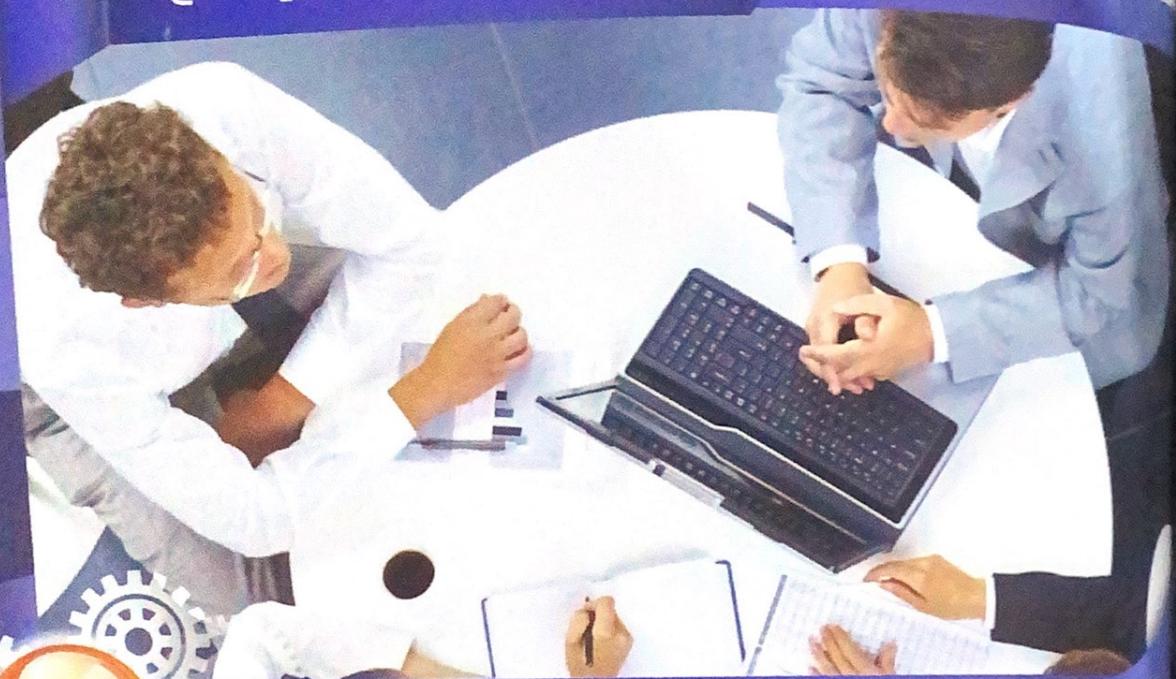
نغمة الصوت، سرعة الصوت، مستواه، عدد وطول السكتات.. كل هذه العوامل يمكنها أن تقوي أو تضعف من تأثير الرسائل الاتصالية التي تنقلها الكلمات ذاتها. يعتبر التهكم أو السخرية مثال واضح على أن نغمة الصوت والتركيز على بعض الكلمات أو المبالغة في نطقها يمكن أن يغير من المعنى كلياً.

تظهر الأبحاث أن المستمعين يهتمون بشبه اللغة أكثر من اهتمامهم بالكلمات عندما يطلب منهم الحكم على متحدث ما. والأحكام تحمل طابع (هل المتحدث منطقي أم لا؟، هل هو واثق من نفسه أم لا؟، هل هو صادق أم لا؟...).

المستمع يحكم على نية المتحدث من خلال شبه اللغة وليس من خلال الكلمات نفسها.

الوحدة السادسة

مهارات الحوار والإقناع



مهارات الاتصال
COMMUNICATION SKILLS

مفهوم الحوار

أصله من الحَوْر وهو الرجوع عن الشيء وإلى الشيء.
 والمحاورة: مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة، قال تعالى: ﴿فَقَالَ لِصَاحِبِهِ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَنَا أَكْثَرُ مِنْكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفَرًا﴾ الكهف: ٣٤. أي يراجعه الكلام مع عدم التسليم بكل ما يقوله الطرف الآخر.
 والحوار هو: تبادل الحديث بين طرفين أو أكثر، يريد كل منهما الوصول إلى أهدافه في أي مجال دينياً أو تربوياً أو سياسياً أو فكرياً.

وبمنظور علم الاتصال يمكن القول إن الحوار

"هو تلك العملية الاتصالية التي يتفاعل خلالها طرفا عملية الحوار "المرسل" و"المستقبل" أو "المحاور" و"المحاوَر"، ذهنياً، ونفسياً، وسلوكياً، من خلال تبادل الحديث، أو طرح التساؤلات وتقديم إجابات عليها، لتحقيق أهداف محددة".
 وثمة محددات أساسية تحكم هذا المفهوم، أبرزها محددات الاتصال من استمرار وتفاعل وافترض للمقدرة الاتصالية ووجود أهداف محدودة، وتأثير اللغة من حيث هي عنصر أساسي في الحوار.



أهمية الحوار

الحوار وسيلة لتبادل الآراء للوصول إلى الحق من خلال الحوار يمكن الوصول للرؤى المشتركة وإقناع الآخرين بالحق وتبادل الآراء والمعارف والخبرات. الحوار من أنجح أساليب الدعوة إلى الإسلام وتبيينه للناس والحوار غالباً ما ينتهي إلى أحد هذه الأمور الثلاثة:

1- الاختلاف والعداء.

2- التقارب في وجهات النظر.

3- القبول والاعتراف بصحة الرأي الآخر.

والنتيجتان الأوليان هما ما نهدف من خلال هذا الفصل إلى الوصول إليه.

2- تقوية الروابط الاجتماعية

فالمتمثل في أسباب تفكك كثير من الروابط والعلاقات الاجتماعية والأسرية والزوجية؛ يجد أن السبب الرئيس فيها هو الافتقار إلى الحوار والمناقشة والمراجعة، وفقدان التعبير اللفظي المناسب.

والتمكن من الحوار يساعد على تعميق العلاقات الاجتماعية، والثقة بالآخرين، وتحقيق التعارف والتألف والتعاون بين الناس.



3- الحوار ضرورة تربوية:

فالحوار من أحسن الوسائل الموصلة إلى الإقناع، وتغيير الاتجاهات والسلوك إلى الأحسن، لأن الحوار ترويض للنفس على قبول النقد واحترام آراء الآخرين، وإذكاء روح الشورى، وقول الحق، وتتجلى أهميته أيضًا في دعم النمو النفسي، والتخفيف من مشاعر الكبت، وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق.

4- الحوار طريق آمن لإيجاد الحلول للقضايا المختلفة:

فهو وسيلة للاعتصام من الفتن، وممارسة حضارية تعصم الأفراد والجماعات من الصراعات والحروب والنزاعات، ويبلور ويبرز أنقى وأذكى ما تنتجه العقول من آراء وتصورات لحل القضايا والمشكلات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتعليمية.



أنواع الحوار

تختلف أنواع الحوار وفقاً لعدد من المعايير، وفي هذا الإطار يمكننا تحديد أنواع الحوار وفقاً للمعايير التالية:

أولاً: معيار عدد المشاركين في الحوار

فوفقاً لعدد المشاركين في الحوار وأطرافه ينقسم الحوار إلى:

أ- **الحوار الذاتي**: وهو حوار يجريه الإنسان مع ذاته، يتمثل في التأمل والتفكير، والحوار الذاتي هو المدخل الطبيعي للحوار مع الآخر، لأن أولى خطوات التفاعل الصحيح مع الآخر هي قدرتنا على التواصل مع ذاتنا.

ب- **الحوار بين شخصين**: وهو حوار يجريه شخص مع شخص آخر، وهو النوع الأكثر شيوعاً في الحياة اليومية. ومثاله حوار الطالب مع زميله، أو حوار الطالبة مع زميلتها.

ج- **حوار المجموعات**: وهو حوار يجري بين مجموعات مختلفة، أو داخل هذه المجموعات، سواء أكانت مجموعات صغيرة، أم كانت مجموعات كبيرة نسبياً، متجانسة في داخلها، مختلف بعضها عن بعض، ومن أمثلته الحوارات التفاوضية بين مجموعات مختلفة من الأشخاص.

ثانياً: معيار الإطار الجغرافي للمشاركين في الحوار

أ- **الحوار المحلي**: وهو حوار يتم في إطار مجتمع محلي كالحوار بين ممثلي مدينة معينة أو منطقة محددة من مناطق الدولة.

ب- **الحوار الوطني**: وهو حوار يجري بين ممثلي التيارات الفكرية والثقافية والنخب الوطنية على مستوى الأوطان، وحينئذ تصبح قضايا الوطن وهمومه وشجونته، هي موضوعات هذا الحوار.

ج- **الحوار الأممي**: وهو حوار يتم بين الأمم والشعوب على مستوى العالم، ومن أمثلته: ما يسمى بحوار الثقافات أو حوار الحضارات، أو حوار أتباع الأديان.

تختلف أنواع الحوار وفقاً لعدد من المعايير، وفي هذا الإطار يمكننا تحديد أنواع الحوار وفقاً للمعايير التالية:

ثالثاً: معيار موضوع الحوار

ووفقاً لهذا المعيار ينقسم الحوار وفقاً لمضمونه الغالب ومحتواه، ونظراً لأن الحوار يتناول كل جوانب الحياة، فإنه يتعدد بتعدد جوانب الحياة، فهناك الحوار السياسي، والحوار الاقتصادي، والحوار الاجتماعي، والحوار الثقافي، والحوار الأدبي، والحوار الديني، والحوار الرياضي... إلخ.

رابعاً: معيار الإطار الجغرافي للمشاركين في الحوار

ووفقاً لهذا المعيار تنقسم الحوارات إلى نوعين:

أ- الحوار العضوي العارض:

وهو حوار غير مخطط له، ومن نماذجه الحوارات التي تقع بدون إعداد مسبق بين الناس في الحياة اليومية.

ب- الحوار المقصود المخطط له:

حيث يخطط له، وتحدد أطرافه، وموضوعه، ومكانه وزمانه، وأهدافه، التي يسعى كل طرف لتحقيقها.

خامساً: معيار رسمية الحوار

ووفقاً لهذا المعيار ينقسم الحوار وفقاً لمضمونه الغالب ومحتواه، ونظراً لأن الحوار يتناول كل جوانب الحياة، فإنه يتعدد بتعدد جوانب الحياة، فهناك الحوار السياسي، والحوار الاقتصادي، والحوار الاجتماعي، والحوار الثقافي، والحوار الأدبي، والحوار الديني، والحوار الرياضي... إلخ.

وينقسم الحوار وفقاً لصورته العامة إلى

أ- الحوار الإيجابي:

وهو الحوار الموضوعي الذي يرى الحسنات والسلبيات في ذات الوقت، ويرى العقبات وإمكانات التغلب عليها. وهو حوار متكافئ يعطي كلا الطرفين فرصة التعبير وإبداء الرأي، ويحترم الرأي الآخر ويعترف حتمية الخلاف في الرأي بين البشر، وآداب الخلاف وتقبله.

ب- الحوار السلبي:

وهو الحوار الذي يفتقد آداب الحوار وضوابطه وينعدم فيه الاحترام بين الأطراف ويكون أشبه بالهجوم والخصومة منه بالمحاورة المفيدة.

المحاور العدائي

وهو محاور يميل إلى الهجوم على الآخرين، والانتقاص منهم، وتضخيم زلاتهم البسيطة والعفوية، ولا يمنحهم فرصة لعرض أفكارهم وآرائهم.

ويفضل في التعامل معه ألا تقع في مصيدة الجدل الشخصي بينك وبينه وتبادله الهجوم، وأن تركز على موضوع الحوار وتحاول ضبط كلماته وأفهامه بألا يحيد عن الحوار إلى الشخصيات.

المحاور المندفِع

وهو محاور تسيطر على سلوكه الانفعالات العاطفية، والرغبة في التميز وحب الظهور. والحل الأمثل في التعامل معه أن تقلل من أسئلتك المباشرة له، وأن تطلب منه تلخيص الموضوع أو تقويمه لتشبع لديه الرغبة في الظهور.

أنماط المتحاورين

المحاور غير المتعاون

وقد يلتزم هذا المحاور بالصمت، ويمتنع عن عرض أفكاره ودوافعه ومشاعره، والأسلوب الأمثل للتعامل معه محاولة اكتشاف أسباب عدم تعاونيه، (فقد ينشأ عدم التعاون من عدم استيعابه موضوع الحوار أو لاختلاف خبرته، واهتماماته) فلا بد من تشجيعه على التعاون وطرح الأسئلة عليه لاستخراج وجهة نظره.

المحاور المعارض أو المتصلب

وهو محاور يعارض بالحق والباطل، حتى وإن كان يعلم أنه على خطأ، ويمكن التعامل معه من خلال إعادة صياغة أفكاره وآرائه لتبدو أكثر اتفاقاً معك، ثم ابدأ بتفنيد الحجج الأضعف حتى تهيب من حولك لرفض حججه الأخرى. ويفضل وضع مرجعية واضحة للفصل والتحاكم منذ بداية الحوار.

05 المحاور الثرثار

وهو محاور يجد سعادته في التحدث في موضوعات لا علاقة لها بموضوع الحوار. والحل الأفضل في التعامل معه أن تقاطعه بلباقة، وتطلب منه تلخيص ما يقول، والالتزام بموضوع الحوار.

06 المحاور الخجول

وهو محاور يشعر بالحرج أثناء الحوار معه، ويحاول أن يتجنب الحوار. والحل الأفضل في التعامل معه أن تشركه في موضوع الحوار، وتكلفه بأعمال معينة، وتوجه إليه أسئلة يستطيع الإجابة عنها. وهو محاور لا يثق في البيانات والمعلومات التي تعرض عليه، ويتصور أن الطرف الآخر يحاول خداعه. ويفضل في التعامل معه تقديم المزيد من الأدلة والبراهين والاستمالات العاطفية والوجدانية التي تعين على إقناعه.

07 المحاور الودود

وهو محاور يسعى إلى إقامة علاقة متينة مع الطرف الآخر ويشجعه على الحديث، ويساعده على إنهاء الخلافات ومعالجة المشكلات. الأمثل في التعامل معه أن تبادله ودأً بؤد، وتحاول دعم العلاقة معه بالاحترام والاهتمام.



سمات المحاور المقنع :

يتسم المحاور الناجح القادر على الإقناع. بعدد من السمات أهمها :

القدرة العلمية والعقلية الحركية الانفعالية : فالمحاور الجيد يجب أن يكون على علم بموضوع الحوار، فيستطيع الدفاع عن فكرته، والدعوة لها أو الإقناع بها. وكذلك يتمتع بقدرات عقلية جيدة كالذكاء الاجتماعي والقدرة على الملاحظة والتذكر والابتكار، وايضاً القدرات الحركية، القدرة على التعبير الحركي وتوظيف لغة الجسد: فالحركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق تدعم الحوار، وتؤمن له نظامه وتحفظ له ايجابيته.

01

التمتع بالقيم الاخلاقية في الحوار : كالصدق في القول والدقة في المعلومات واختيار الالفاظ و الموضوعية والتي تعني العدل في الأحكام وعدم التعصب والأمانة في عرض المواضيع بدون لوي لأعناق الحقائق ، والتواضع ودماثة الخلق ليُقبل الناس عليه في الحوار .

02

الحماسة والاتزان في الانفعالات : إذ يجب أن يكون المحاور متحمساً لموضوع الحوار، تواقاً للحديث عنه، فالحماسة تجعل المتحدث أكثر حيوية وحرارة في حديثه، والحماسة أيضاً تنتقل إلى الطرف الآخر، وإلى الجمهور، مما يحدث التفاعل المطلوب. ولكن يجب أن يكون انفعال المحاور بالقدر الذي يتناسب مع الموقف، وأن يتحكم في انفعالاته فمثلاً إذا تعرض لتهمك أو سخرية من قبل أحد المستمعين أو المشاركين فلا يواجهه بالغضب، وإنما الحلم والefو، ولا يخرج من الحوار ويترك ساحة الحوار لغيره، ولا يبالغ في رفع صوته ونحو ذلك

03

المظهر : ويعكس المظهر رؤية المحاور لنفسه ، ويحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه قبل أن يتحدث، ويتضمن المظهر العام، والنظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة، والصحة النفسية والبدنية، وتمثل هذه الجوانب مجموعة الصفات الخارجية التي تعكس مظهر المتحدث، وترجع أهميتها إلى أنها أحد المداخل الرئيسية للنفس البشرية، فالناس عادة يأخذها المظهر، وتنجذب إليه، والمظهر الجيد لا يجعل الجمهور ينجذب نحو المحاور فحسب بل يجعله يشعر بمزيد من الثقة في نفسه.

04

نشاط
6-1

أنا اجتماعي

يتم اختيار اثنين من الطلاب، ليمثلا المشهد التالي: هما في صالة الانتظار في المطار ولا يعرفان بعضهما ويريد أحدهما أن يتعرف على الآخر. وبعد نهاية المشهد يتم جميع تعليقات الطلاب على إيجابيات وسلبيات المشهد.

مهارات الحوار.. الطريق إلى حوار ناجح

بعد أن عرفت مفهوم الحوار وأهميته، وأنواعه، وسمات المحاور المقنع، يجدر بك أن تتزود بمهارات الحوار، باعتبار أن التزود بمهارات الحوار هو طريقك لإجراء حوارات ناجحة وإحداث التواصل الإنساني الفعال.

تنقسم مهارات الحوار إلى قسمين:



01

مهارات الإعداد للحوار



02

مهارات تنفيذ الحوار

مهارات الإعداد للحوار

أولاً

فالإعداد قبل إجراء الحوار مسألة مهمة. ونقطة البدء لعمل حوارات جيدة هي إخلاص النية لله، أي إخلاص الحوار لله، ابتغاء مرضاته وطلباً لثوابه، لذا ينبغي ألا يدخل المحاور في حوار ما إذ لم يكن مستيقناً أن نيته خالصة لله عز وجل، فليس المقصود أن يظهر من خلال الحوار براعته وثقافته، أو أن يتفوق على الآخرين أو أن ينتزع الإعجاب والثناء، فذلك كله أمر يحبط عمله عند الله، ويفسد عليه عمله لدى الناس. ويبدأ الإعداد للحوار بـ:

01

02

تحديد ومعرفة موضوع الحوار، والهدف منه، ولماذا الحوار في هذا الموضوع بالذات؟ وفي الأحاديث الودية وأحاديث الترشدة التلقائية، قد لا نتوقف كثيراً أمام الأهداف، وإن كان ثمة أهداف، فقد نتحدث لشغل الوقت، أو للمتعة، أو لنقل المعلومات، أو للتعرف، أو لمحاولة التأثير في الآخرين. أما في الحوارات المخططة المقصودة فترتفع درجة الوعي بالأهداف، وتحدد طبقاً للغرض من الحوار، فقد يكون الغرض من الحوار تقديم المعلومات للمساعدة على الفهم، أو التقييم، أو التعليم، أو المساعدة على حل المشكلات أو تحسين العلاقات، أو الفهم الأفضل للآخرين.

التفكير في نوع الأسئلة، ويفكر المحاور في نوع الأسئلة قد يواجهها مقدماً ويقوم بإعداد مادة الحوار، ويختلف الجهد المبذول للحصول على المعلومات على حسب طبيعة الحوار ونوعه، فالحوارات الودية القصيرة مع الزملاء والأهل والأقارب، لا تحتاج إلى جهد كبير للحصول على المعلومات التي سيتضمنها الحوار، ويختلف الأمر بالنسبة للحوارات الإذاعية والصحفية، والمناقشات والندوات والمؤتمرات، والمحاضرات، ففي هذه الحالات ينصح بالرجوع إلى مراكز المعلومات والكتب والدوريات المتخصصة والإنترنت، وغير ذلك من المصادر، لجمع معلومات صحيحة وكافية وحديثة، مرتبطة بموضوع الحوار ومناسبة لجمهور المستمعين أو القراء.



مهارات تنفيذ الحوار

ثانياً

عليك إذا أردت أن تقدم حواراً فعالاً أن تراعي ما يلي عند تنفيذه:

01

دع الخوف جانباً



فالخوف من عدم تجاوب الآخرين يجعل كثيراً منا - خصوصاً في الحوارات العابرة القصيرة - يخاف البدء في الحوار ولكن الحقيقة هي أن احتمالات عدم التجاوب ضعيفة جداً. ستكون أنت البطل إذا بدأت الحوار. وستفوز بالاحترام والمكانة والألفة إذا استطعت الاستمرار فيه، وفي أغلب الأحيان سيقابل الناس جهودك بكل حب ويقدرن قيادتك للحوار.

02

أحسن استهلال الحوار وختامه

فالمستمع يركز على الجمل الافتتاحية والجمل الختامية، والاستهلال الجيد يساعد على جذب انتباه المستمع كتمهيد لإثارة اهتمامه للاستماع إلى باقي الحديث. يجب أن تقنع الجمهور بأنه سيستفيد من حوارك، وتشعر المشاركون أو المشاركين في الحوار بأهميتهم، اكسر الحواجز بينك وبين المشاركين في الحوار بتحتيتهم، وكن ودوداً ومبتسماً، ما لم تكن تتحدث عن مسألة حياة أو موت، فالابتسام يوحى بالدفء ويرخي عضلات وجهك ويظهرك بمظهر أفضل، وهذا يجعل جمهورك يرتاح لك منذ اللحظة الأولى لأنك ستبدو أكثر تلقائية وثقة بالنفس. وتذكر أن الاستهلال الجيد، والختام الجيد للحوار، يتركان في نفوس المشاركين والجمهور انطباعات طيبة تدوم طويلاً.

03

لا تبدأ بالقضايا موضع الاختلاف

فالمحاور الذكي يبدأ بإثارة عناصر الموضوع التي لا يختلف عليها أفراد الجمهور، ثم يتدرج إلى النقاط التي توجد فيها وجهات نظر مختلفة، فنقاط الاتفاق تحدث نوعاً من التآلف الفكري، وتدعم الاتجاهات البناءة في النقاش وتجعل الطرف الآخر مهياً لاستكمال الحوار يقول كارنيجي: "لا تبدأ بمناقشة الأشياء التي تختلفان حولها، بل ابدأ بالتأكيد على الأشياء التي تتفقان بشأنها. ثابر على التأكيد أنكما تسعيان إلى النتيجة ذاتها وأن الفرق الوحيد بينكما يكمن في الوسيلة وليس الهدف. استدرج الشخص الآخر ليقول، أجل منذ البداية. فالتحدث البارع هو الذي يحصل منذ البداية على عدد من الأجوبة الإيجابية".

04

جامل الناس وأنزلهم منازلهم

أشعر من تحاوره بأهميته، وأظهر تقديرك له، وحاول أن ترى الأشياء من وجهة نظره، وتلطف بكلماتك، فبعض الكلمات تفتح مغاليق النفوس، وهي يسيرة، كقولك: معذرة... اسمح لي... ما أسعدني بالتعرف عليك.. ما أشد إعجابي بأفكارك العظيمة.. وهذا ليس تملقاً، إنما هو إنزال الناس منازلهم.



05

تعامل بذكاء مع أسئلة الطرف الآخر ، وتزود بمهارات السؤال والإجابة

تعامل بوعي وذكاء مع الأسئلة والسائلين، حتى تضمن نجاح الحوار، إن التنبؤ بالأسئلة مسبقاً يعني أنك غالباً لن تكون مرتبكاً أو مندهشاً بسبب سؤال من الجمهور وأنت ستقدم شيئاً ثميناً. وثمة مسئولية ملقاة على عاتق السائل أو المحاور لكي يكون الحوار مثمراً وفعالاً تتمثل في ضرورة التزود بمهارات السؤال، وإدراك أهميته وأغراضه. فالإتصال لا يمكن أن يتم بلا حوار ولا حوار بلا أسئلة. والسؤال: أداة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في كافة مجالات الحياة، إنه المفتاح الذي يفتح لنا أبواب الحصول على المعلومات والأخبار والآراء والمواقف ووجهات النظر. ومن الضروري أن يرتبط السؤال بموضوع الحوار وأهدافه، وأن يكون السائل على معرفة بطبيعة الشخص الذي يوجه إليه السؤال، لأن ذلك سيساعده في تحديد أسلوب ونوعية وكيفية توجيه وصياغة الأسئلة. ويُنصح المحاور في إطار الأسئلة أن يتجنب الأسئلة المغلقة والغامضة والمحرجة والاستعراضية، والا يتعجل في الإجابة على أسئلة المحاور حتى يفهم المراد منها جيداً.

06

لا تستطرد ولا تستأثر بالحديث، ولا تقاطع المتحدث

فالمحاور الذكي هو الذي يتجنب الاستطرد والاستئثار بالحديث من أجل الوصول إلى النتيجة من حوارته دون تضييع لوقته ووقت غيره، احرص على عدم مقاطعة المتحدث في أثناء الحوار مادام يقدم ما يفيد، وملتزماً بموضوع الحوار، ففي مقاطعته تشتيت لأفكاره، وقد يعتبر المقاطعة إساءة لشخصه وللحوار.

07

استعمل الوسائل التوضيحية والأساليب الحسية

استعمال أكبر عدد من الحواس يعمل على إثارة الشوق للمعرفة، ويحفز الانتباه، ويعين على تثبيت أفكار في الأذهان وقد أثبتت دراسات أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أن الإنسان يمكن أن يتذكر 10% مما قرأه، و20% مما سمعه، و30% مما شاهده، و50% مما شاهده وسمعه في الوقت نفسه، و70% مما رواه أو قاله، و90% مما رواه أثناء أدائه لعمل معين.

08

اعترف بخطأك، وإذا أخطأ محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس صحيحاً، فصحه

التسليم بالخطأ يحتاج إلى شجاعة أدبية وقوة نفسية، ومجاهدة للنفس، ولكن المحاور متى اعتاده وجد له حلاوة قد تقارب أحياناً حلاوة الفوز والنصر. وإذا أخطأ محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس صحيحاً، فصحه قم بتصحيح الخطأ بالأسلوب الملائم حتى لا تلتصق المفاهيم والمعلومات الخاطئة بالأذهان فإن لم تصحح أي عبارة اعتقدت أنها غير صحيحة، فهذا يعني موافقتك عليها، وأظهر عدم موافقتك من فورك.

09

فعل القدرة اللفظية وغير اللفظية بشكل متزن

استخدم اللغة المناسبة لمستعمي حوارك أو قرائه، ففي الحوارات الشخصية القصيرة لا بأس من استخدام اللهجة التي تتحدث بها ويتحدث بها ويفهمها محدثك، أما في الحوارات العامة المخططة فعليك أن تستخدم اللغة المشتركة، التي يفهمها كل الحضور ويتواصلون بها. وظف لغة جسمك توظيفاً جيداً، لكي تؤكد ما تقوله أو تنممه أو تعيده أو تنظم الحوار، أو توصل رسائل إضافية لمن يحاورك وللجمهور. وقد تناولنا ذلك في فصول سابقة بصورة أوسع.

10

كن متحمسا في حدود، ولا تغفل عن مراقبة نفسك أثناء الحوار

فعليك أن تضيفي بعض الحماس إلى موضوع الحوار، ولهذا لا تبالغ في استخدام لغة حماسية، وتذكر أنه كلما طغى الاستخدام الانفعالي على استخدامنا للغة، حد ذلك من قدرتها الاتصالية، لأن الانفعال يجعلنا ننسى الشرط الأساسي للتواصل من خلال اللغة، وهو الإفهام. فعلى المحاور الجيد أن يراقب نفسه بنفس الدرجة من الانتباه التي يراقب بها الآخرين: هل ترفع صوتك؟ هل أنت مستمع جيد؟ إن أخطأت عدل طريقتك فوراً، وإذا أسأت فاعتذر، ولا تستسلم لعاطفتك، ولا تكرر نفسك أو غيرك لأن الناس يسأمون من التكرار.

11

استخدم مهاراتك في الإنصات المؤثر

والإنصات ليس استماعاً شكلياً لكنه مشاركة في الحوار، إنه عمل جاد يتطلب تركيزاً وجهداً ومعاناة، وفهماً للآخرين ولن تستطيع أن تكون محاوراً جيداً إلا إذا كنت مستمعاً جيداً. شجع المشاركين في الحوار على الحديث، وشجع محاورك على السؤال، وأظهر لجمهورك سعادتك لسماع أسئلتهم وتعليقاتهم، وسيتأثر كل هؤلاء بطريقة استماعك لهم، إن كنت مصغياً فإنك ستساعدهم على استمرار الحوار، أما عدم الإصغاء فإنه يثبط همهم، مما قد يدفعهم إلى التوقف عن استكمال الحوار.

12

أحسن إغلاق المناقشات، وتخير النهايات المؤثرة في الحوار

ففي بعض الأحيان يجد المناقش أن شقة الخلاف بينه وبين الطرف الآخر كبيرة جداً، أو أن هناك اختلافًا في أمور أساسية لا يسمح الوقت بمناقشتها، أو أن مناقشة هذه الأمور مع هذا الشخص بالذات تعد إهداراً للوقت وتضييعاً للجهد، عندئذ يكون من الأفضل إغلاق المناقشة بطريقة ذكية تشعر الطرف الآخر أنك لم تنسحب عجزاً أو هزيمة. وتخير النهايات المؤثرة للحوار وحتى تكون النهاية مؤثرة التزم بما يلي:

01

تلخيص الحوار في دقائق معدودة، بحيث لا تترك السامعين وقد اختلطت نقاط الموضوع الرئيسة في عقولهم.

02

الدعوة إلى سلوك أو عمل شيء ما، بأن تبين الفائدة التي تعود عليهم من إنجاز هذا العمل.

04

اتركهم مسرورين ضاحكين

03

تقديم الشكر للمستمعين.

05

اختر اللحظة المناسبة للختام، وهي اللحظة التالية لبلوغ الهدف من الحوار.

نشاط

6-2

هياً نتحاور

يتم طرح موضوع يتعلق بظاهرة من ظواهر الحياة اليومية - الأفضل أن تكون مما تتناوله وسائل الإعلام - ليتحاور فيه الطلاب، ومن ثم يبدأ تقسيم الأستاذ للطلاب: مؤيد، معارض، محايد.

الإقناع

مفهوم الإقناع

يعرف بأنه الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في

آراء الآخرين وأفكارهم في موضوع معين .

وهناك من يرى أن الإقناع يمثل محاولة واعية تستهدف تغيير اتجاه الآخر، أو معتقداته، أو سلوكه.

ويجب التمييز بين التظاهر بالاقتناع والاقتناع الحقيقي،

إذ قد يكون اقتناع الطرف الآخر بالأفكار المعروضة عليه ظاهرياً أو شكلياً، حينما يجد نفسه مرغماً على التظاهر بأنه مقتنع بالأفكار المعروضة عليه لتعرضه لإكراه أو تهديد أو حينما يشعر أن حياته أو حياة من له علاقة بهم معرضة للخطر.

أما الاقتناع الحقيقي فيمثل إيمان المقتنع بأهمية الأفكار المعروضة عليه في تحقيق نقلة نوعية تعين على تطويره وتقويم سلوكه، وتحقيق أهدافه واشباع رغباته.

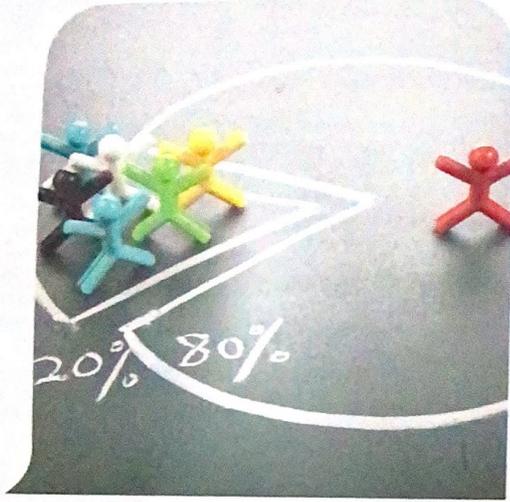
أساليب الإقناع

أ- الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

المناقشة المنطقية، والطرق العلمية، والبراهين.

ب- الأساليب العاطفية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

الإعلان، والخيال، والدعاية، والإغراء، والأعراف، والبلاغة، وإثارة المخاوف.



أدوات الإقناع

تتنوع أدوات الإقناع فقد يتم الإقناع بضرب الأمثلة، وبالاستفهام، وبالقصة، وبالمقارنة، وبالصور الذهنية، وبالنقل المؤثر للمعلومات، وبعرض القضية مباشرة، وببيان المزايا والعيوب، وبالإلقاء المتقن، وبالبدء بالأهم، وبالمجاز.

محفزات الإقناع

لقد كشفت الدراسات الحديثة عن عدد من المحفزات تؤثر بقوة في تواصلنا مع الآخرين، يمكن استعمالها في الإقناع، وهي:

01

محفز الصداقة

الإقناع سهل حينما يحبك الآخرون، ويرون فيك صديقاً لهم فالصداقة تولد الثقة، التي تكون رصيماً لك لدى الطرف الآخر، وتبعث في نفسه أطمئناناً، وتعرفه بحسن نيتك ورغبتك في كل ما يعود عليه بالنفع. وخير وسيلة لجعل الصداقة مؤثرة هي التشابه، فأبحث وتحدث عن الاهتمامات المشتركة في الطرف الآخر.

02

محفز السلطة

نحن نستجيب بدون تفكير وبشكل تلقائي لهؤلاء الذين نعتقد أنهم يتصفون بالسلطة أو المؤهلات، والمصداقية، والقوة، والخبرة؛ لذلك ابدل قصارى جهدك لتؤكد ما تتمتع به من خبرة وسلطة في المجالات والموضوعات التي تحاول أن تقنع بها.

03

محفز التناغم والاتساق

يعني التصرف وفقاً لخبرات المرء الماضية، وقيمه ومشاعره ومدركاته، والاتساق هو المحفز الداخلي الذي يدفعنا إلى أن نتصرف بالطريقة التي يتصرف بها الأشخاص الذين تربطنا بهم صلة إيجابية، وكمثال فإن إقناع المسلم بدعم القضية الفلسطينية يتم بالتركيز على الجانب الديني والرابطة الإسلامية، بينما يتم إقناع غير المسلم بالتركيز على الجانب الإنساني وحق الشعب الفلسطيني في تقرير مصيره .

04

محفز الامتيازات المتبادلة

نحن نستجيب بدون تفكير وبشكل تلقائي لهؤلاء الذين نعتقد أنهم يتصرفون بالسلطة أو المؤهلات، والمصدقية، والقوة، والخبرة؛ لذلك ابدل قصارى جهدك لتؤكد ما تتمتع به من خبرة وسلطة في المجالات والموضوعات التي تحاول أن تقنع بها.



05

محفز التمييز

بمعنى أننا نحقق أهدافنا من خلال إظهار كيف أن عرضنا مختلف عن البدائل أو العروض الأخرى وأفضل منها، فطريقة تقديمك لعرضك، وأسلوبك في التواصل، والترتيب الذي تعرض به أفكارك عوامل حيوية في تحقيق الهدف، فأظهر كيف أن عرضك هو الأفضل مقارنة بالعروض الأخرى، وتذكر أنه بضعها تمييز الأشياء.

06

محفز السبب

فإذا أردت الحصول على استجابة سريعة أعط الطرف الآخر سبباً يجعله يقوم بما تريد، إذ تؤكد كثير من الدراسات صحة ما يلي: إذا طلبت دون إبداء سبب سوف يرفض مطلبك، أما إذا قدمت سبباً؛ فسوف تتمكن من الإقناع بنجاح.



07

محفز الأمل

فنحن نقتنع بسهولة بما يقوله الذين يفهمون آمالنا، وغاياتنا وأحلامنا، وبهؤلاء الذين يساعدوننا على تحقيقها، احرص على معرفة آمال الآخرين ثم قدم حديثك على وجه يساعدهم على تحقيق هذه الآمال.

مهارات الإقناع ومتطلباته

1- ينبغي أن ينطلق الإقناع من المشتركات لتشجيع غيرك على توسيع تلك المشتركات إلى الحد الذي يعين على إنهاء المشكلات التي سببها الاختلاف وصولاً إلى توطيد أو أصر العلاقات معهم.

2- الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام نيات الآخر لكي لا يستفز ويستجمع كل إمكاناته للدفاع عن نيته بدافع المكابرة والعناد.

3- توظيف جميع الوسائل الممكنة للترويج للأفكار الجديدة قبل مباشرة الإقناع بها.

4- التركيز على توضيح الأفكار الأساسية في الإقناع بدقة ووضوح وموضوعية، والابتعاد عن الإسهاب والاختصار.

5- الاهتمام بآراء المتلقي وملاحظاته، ومنحه الفرصة الكافية لعرض أفكاره بالطريقة الملائمة له، والابتعاد عن تسفيه آرائه.

6- التعبير عن الإعجاب بالأفكار والأدلة والمعلومات التي يقدمها الطرف الآخر، والتي يمكن توظيفها في تحقيق الأهداف المطلوبة من الإقناع.

7- تحليل المعارضة والإعداد لمواجهة ممتكنة، والإجابة عن أسئلتها إجابة دقيقة وواضحة، والاستفادة من انتقاداتها وتعميق الثقة المتبادلة معها.

8- استعمال أفكار مرجعية المتلقي وآرائه وممارساته في الإقناع؛ يعين على تحفيزه للاقتناع بالأفكار والآراء والممارسات المعروضة عليه، خاصة في المجالات التي يكون المتلقي ملتزماً بمرجعيتها فيها.

يعتمد الإقناع على معرفة شخصية المستقبل وقيمه واحتياجاته مرتبة حسب أهميتها في رأيه وأساليبه في الوصول إلى أهدافه، والغاية من إقناعه بالأفكار الجديدة، وكيفية مواجهة المعارضة المحتملة. وبالإضافة إلى ما سبق ذكره من مهارات الحوار؛ فإن الإقناع يستلزم المهارات والمتطلبات الآتية:



الاتصال في بيئة العمل



بعد دراستك هذه الوحدة ستكون قادرا على أن

- تبين اقسام الاتصال في بيئة العمل
- توضح اهمية السيرة الذاتية
- تعدد المكونات الاساسية للسيرة الذاتية
- تعدد التوجيهات المهمة لكتابة سيرة ذاتية ناجحة
- تذكر انواع السيرة الذاتية
- تكتب سيرتك الذاتية
- تكتب خطاب تقديم بشكل مناسب
- تجتاز المقابلات الشخصية بنجاح

أقسام الاتصال في بيئة العمل

يمكن تقسيم مهارات الاتصال في بيئة العمل, وفقاً للمرحلة العمرية و المهنية للقائم بالعمل الى ثلاثة أقسام أساسية:



مرحلة ما قبل بدء العمل



01

مرحلة العمل



02

مرحلة ما بعد العمل



03



أهم المهارات التي يحتاجها الطالب الجامعي ليكون مؤهلاً
للتعامل مع عالم الأعمال :

السيرة الذاتية

1

خطاب التقديم

2

المقابلات الشخصية

3

تعريف السيرة الذاتية

• ملخص الإنجاز التعليمي والمهني والثقافي والمهاري لشخص ما بما يناسب عملاً محدداً يستهدفه هذا الشخص .



ما ”السيرة الذاتية“ ؟ CV

تعرف السيرة الذاتية باصطلاح لاتيني شائع هو: Curriculum Vitae, و الذي عادة ما يختصر الى: CV فكلمة Curriculum تعني: مهنة (career) أو سير أو سياق (course), أما كلمة Vitae فتعني: حياة (life), إذا فالمعنى الإجمالي يمكن تبسيطه بأنه: المسار المهني لحياة الفرد.

أحيانا يستخدم مصطلح آخر مرادف

للسيرة الذاتية وهو: **Resume**

فما الفرق بين المصطلحين؟

الطالب في بداية حياته الجامعية يبدأ في كتابة سيرته الذاتية من خلال إنجازاته وذلك بالحرص على استثمار كل الفرص المتاحة لتطوير شخصيته من خلال حضور البرامج التدريبية والأنشطة الطلابية التي تتيحها الجامعة .



1

البيانات الشخصية

2

الهدف

3

الدرجات العلمية

4

التسلسل الوظيفي

5

المهارات

6

الخبرات

7

المهنية ذات العلاقة
الاشترك في الجهات



12
أنشطة متنوعة

11
المعرفون

10
جوائز

9
النشر العلمي

8
الدورات التدريبية



توجيهات مهمة لكتابة سيرة ذاتية جيدة

- اعمل على توضيح جميع التواريخ والأماكن المذكورة في سيرتك الذاتية
- راع تناسب مكونات السيرة الذاتية ومناسبتها للهدف
- اهتم بالمعلومات المتعلقة بالموضوع
- طول السيرة الذاتية
- كن دقيقًا في كتابتك، ونظم سيرتك الذاتية
- استعمل العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية

توجيهات مهمة لكتابة سيرة ذاتية جيدة

- لا تكتب سيرة ذاتية أو (CV) في بداية السيرة الذاتية أو في أي مكان آخر بها
- اختصر بدون إخلال
- اختر النسق المناسب
- صياغة الهدف الوظيفي
- لا ترفق أوراقاً ومستندات مع سيرتك الذاتية أو صوراً منها , إلا إذا طُلب ذلك

أنواع السير الذاتية:

أولاً: السير الذاتية الورقية

ثانياً: السير الذاتية الإلكترونية

أ- السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً زمنياً:

ب- السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً وظيفياً:



● تعريف خطاب التقديم :

- هو الخطاب المرفق مع السيرة الذاتية لتقديم المزيد من الشرح والتوضيح عن صاحب السيرة الذاتية ومهاراته ومؤهلاته.

● أهمية خطاب التقديم:

- أ-جذب انتباه القارئ إلى مواطن القوة في السيرة الذاتية التي تتعلق مباشرة بالوظيفة المتاحة.
- ب- إنه بمنزلة خطاب لتنظيم التواصل مع المتقدم للوظيفة

نصائح عند إعداد خطاب التقديم

1. يجب ألا يزيد خطاب التعريف بأي حال على صفحة واحدة.
2. حاول بقدر الإمكان أن توجه خطابك لشخص محدد
3. وجه خطابك للمسؤول بشكل رسمي
4. تأكد من الهجاء الصحيح لاسم المسؤول.
5. كن مختصرًا ومحددًا ودقيقًا في صيغة الخطاب

نصائح عند إعداد خطاب التقديم

6. اكتب خطابًا خاصًا يتناسب مع كل وظيفة تتقدم إليه
7. اذكر باختصار سبب اهتمامك بالانضمام لهذه المؤسسة
8. حاول ألا تزيد الفقرة على أربعة أسطر أو خمسة
9. اطلب من زميل أو صديق مراجعة الخطاب لتصحيح ما قد يكون به من أخطاء.



• الصفات و الخصائص المهمة :

- المظهر الجيد
- القدرة على التواصل
- الحماسة
- الذكاء
- النشاط واليقظة (مدى الانتباه)

الاستعداد للمقابلة الشخصية

- اجمع أكبر قدر من المعلومات عن المؤسسة
- ارتدِ الملابس الملائمة التي تتسم بالأناقة والرسمية،
- احرص على إحضار نسخ إضافية من سيرتك الذاتية
- عليك بالوصول مبكرًا قبل 10-15 دقيقة من موعد المقابلة
- عامل كل الناس في المؤسسة بأسلوب احترافي
- ابتعد عن مضغ العلكة أو التدخين أو التحدث في الهاتف الجوال أو أي عادات أخرى مستفزة

أثناء المقابلة الشخصية

- لا تقاطع أحداً من القائمين بالمقابلة أبداً، حتى لو كنت متحمساً للإجابة.
- انتبه للغة جسدك
- للإجابة عن الأسئلة، عليك أولاً أن تنصت إليها باهتمام بالغ
- قبل انتهاء المقابلة عليك أن تثبت من فهمك للخطوة التالية في هذه المؤسسة من يفترض أن يتواصل معك
- عندما يقوم القائم على المقابلة بإنهائها، صافحه بقوة واترك المكان بثقة ولباقة.

الأسئلة التي يجب توقعها أثناء المقابلة

- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بزملائك في وظائفك السابقة.
- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك برئيسك أو رؤسائك في وظائفك السابقة.
- أسئلة تستهدف معرفة أهدافك في هذا المجال.
- أسئلة توضح طبيعة عملك/أعمالك السابقة.
- أسئلة تستكشف مدى تعليمك أو خبرتك أو كليهما.
- أسئلة للتثبت من صحة السيرة الذاتية.
- أسئلة توضح الأسباب التي دفعتك لتغيير وظيفتك.

الأسئلة التي يمكن أن تسألها في المقابلة

- في أي مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي؟
- ما الموارد الموجودة بمؤسستكم أو في أي مكان آخر لتحقيق أهداف الوظيفة؟
- هل سألقى أي تدريب؟ هل سيكون داخل نطاق المؤسسة أم خارجها؟
- ما العقبات التي تواجهونها في المؤسسة (بشكل عام/المتعلقة بالوظيفة)؟
- ما التغييرات التي تتوقعونها في مؤسستكم؟
- كيف سأخضع للتقويم، وما المعدل الزمني للتقويم؟
- عند الإنجاز في هذه الوظيفة ما هي الترقيات الممكنة، وفي أي مدى زمني؟



ماذا بعد انتهاء المقابلة الشخصية

1. عقب المقابلة، عليك أن تقوم بتدوين أهم مجرياتها في أسرع وقت قبل نسيانك للتفاصيل، ستفيدك هذه التفاصيل في الخطوات التالية من آليات التوظيف، بل ستفيدك حتى لو لم تحصل على هذه الوظيفة لكونها خبرة كبيرة لك عند التقدم لوظائف تالية.
2. يمكنك إرسال خطاب شكر قصير إلى القائم على المقابلة، وإذا كان هناك لجنة من عدة أشخاص فيمكنك أيضاً إرسال خطاب لكل منهم.
3. لا تكن ملحاحاً أو متسرعاً في الاتصال هاتفياً بالمؤسسة لمعرفة نتيجة المقابلة بل عليك الانتظار حتى وقت اتخاذ القرار وفقاً لما عرفته من لجنة المقابلة.
4. حتى لو علمت أنه تم اختيار متقدم آخر للمنصب الشاغر، فيمكنك إرسال خطاب شكر آخر لإتاحة فرصة المقابلة الشخصية لك، مع الإشارة إلى اهتمامك بمنصب مماثل في ذات الشركة إذا ما أتيح مثل هذا المنصب، مع استعدادك لإعادة المقابلة الشخصية في هذه الحالة.

انتهت المحاضرة

وصلى الله وسلم على نبينا محمد