

## الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

### أهمية الاتصال:

- قناة فعالة للتخاطب والحوار بين المجتمعات والأفراد.
- قناة مهمة لأداء العمليات الإدارية الأساسية كالخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة.
- العمود الفقري للعملية التعليمية والبحثية.
- وسيلة فعالة للتنسيق بين الأنشطة والمهام الإدارية في مختلف المؤسسات.
- أداة ضرورية لتحقيق الأهداف الشخصية للإنسان.

### تعريف الاتصال:

- الاتصال هو عملية التعبير والتفاعل مع الآخرين من خلال استخدام الرموز المختلفة.

### تطبيقات الاتصال:

- الاتصال التعليمي: وهو الذي يتم من خلال مراحل التعليم المختلفة، بين المعلم والطالب.
- الاتصال الاجتماعي: وهو الاتصال الذي يتم بين أفراد المجتمع على اختلافهم من خلال المشاركة في الافراح أو الأحزان أو المجاملات الاجتماعية وغيرها.
- الاتصال الاقتصادي: وهو الاتصال الذي يتم بين الأفراد بغرض البيع والشراء والعمليات التجارية.
- الاتصال الثقافي: وهو الذي يتم بين الأفراد من ثقافات مختلفة لتبادل المعلومات والأفكار والحوارات الثقافية.
- الاتصال الثقافي: وهو الذي يتم بين الأفراد من ثقافات مختلفة لتبادل المعلومات والأفكار والحوارات الثقافية.

### النشاطات المستخدمة خلال عملية الاتصال:

أنشطة عقلية , أنشطة نفسية , أنشطة ثقافية , أنشطة اجتماعية , أنشطة سلوكية.

### مبادئ الإتصال الفعال:

يقوم الإتصال الفعال على وجود الرغبة والحافز لعملية الإتصال لدى كل من المرسل والمستقبل، بالإضافة إلى الإقتناع بعملية الإتصال، وتوقع ردة فعل المستقبل. كما يلزم لفعالية الإتصال توفرنسته من المبادئ الأساسية التي تتعلق بعناصر عملية الإتصال وهي: لماذا، ماذا، من، كيف، متى، أين.

## مكونات عملية الاتصال:

الهدف, المرسل, الرسالة, التشويش, وسيلة الإتصال, المستقبل, التغذية الراجعة, الاستجابة, بيئة الإتصال.

**التشويش:** عوامل خارجية, عوامل داخلية.

**بيئة الإتصال:** البيئة المادية, البيئة الثقافية, البيئة الاجتماعية, البيئة الجغرافية, البيئة الداخلية.

أنواع الاتصال:

### (1) الإتصال الذاتي:

- الحديث مع الذات
- مراجعة الذات: لوم الذات, نقد الذات.
- نعزيز الذات
- تقدير الذات

\*\* مميزات الإتصال الذاتي: طرفي الإتصال واحد, الصدق, الوسيله هي العقل, الايجابية, الموضوعيه, قلة التشويش, التغذية الراجعة فورية.

### (2) الإتصال الشخصي: (الاتصال المباشر بين شخصين او اكثر وهو افضل انواع الاتصال) وانواعه هي:

- الإتصال الثنائي
- الإتصال من خلال المجموعات الصغيرة

### مميزات الاتصال الشخصي:

- فورية الاستجابة بين كل من المرسل والمستقبل.
- السير في اتجاهين، من المرسل إلى المستقبل والعكس.
- المرونة
- الايجابية
- غير محكم البناء ، حيث لا توجد قواعد تحكمه، وبالتالي يصعب تكرارها بنفس المواصفات
- زيادة الثقة بين طرفي الإتصال المتقابلين وجها لوجه، ومضاعفة أثر عملية الإتصال.

### (3) الإتصال الجمعي: يحدث الإتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة،

وقد يحدث بين شخص واحد ومجموعة أفراد مستمعين من خلال الخطب أو اللقاءات العامة ومميزاتة هي:

- تلقائية الإتصال
- وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة
- امكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم
- انخفاض تكلفة الإتصال بالمقارنة بالوسائل الاخرى.

**الإتصال الجماهيري:** هو الإتصال الذي يكون موجه لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد.

\*\* مميزات الإتصال الجماهيري:

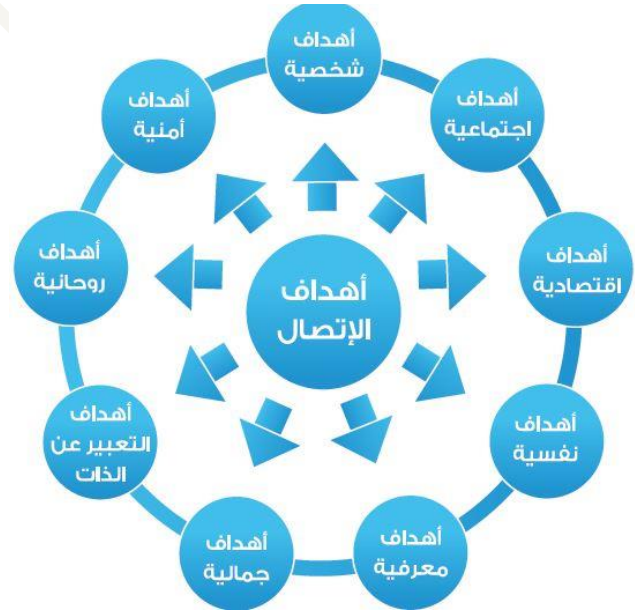
- قوة التأثير

- التنظيم
- استخدام التكنولوجيا
- التنوع
- الجذب والتشويق

**(4) الإتصال الثقافي:** الإتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة، بل من ثقافات مختلفة، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات ويأخذ الإتصال الثقافي عدة اشكال وهي :

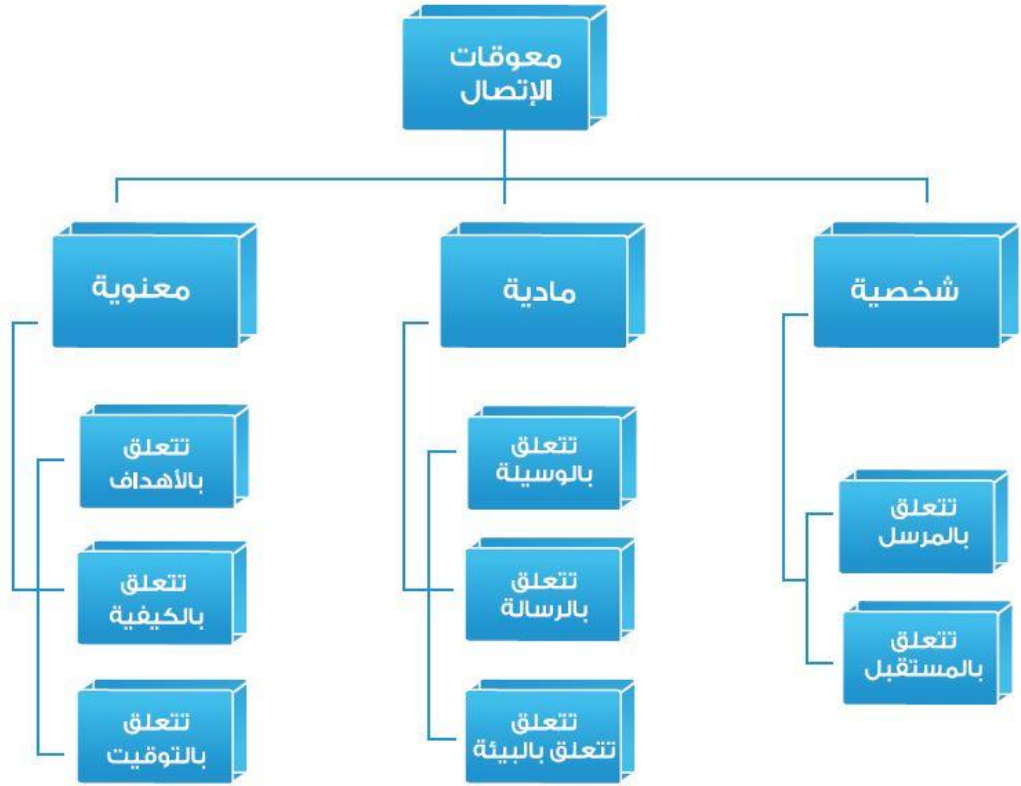
- من حيث العدد: فردي, جمعي, جماهيري
- من حيث الكيفية: مباشر, غير مباشر

**\*\*مميزات الإتصال الثقافي: التنوع, الاثراء, التلقائية, اتساع الحدود.**



**انواع الذكاء:** لغوي, ذاتي, اجتماعي, عاطفي, فكاهي

**استراتيجيات مهمة للإتصال الفعال:** ركز على ما تعرف, ركز على القضية, كن أصيلاً ولا تكن ممسوخاً, التقدير الشخصي, تحدث إلى الآخرين بمجال اهتمامهم



### وسائل التغلب على المعوقات:

- أن تكون الرسالة موجزة مع تجنب الإطالة غير المبررة وإرسالها برموز واضحة ومفهومة.
- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة.
- محاولة جذب انتباه وتفكير المستقبل.
- تقديم المعلومات بتسلسل منطقي.
- تطوير وبناء الثقة بين أطراف عملية الاتصال.
- المتابعة من قبل المرسل للتأكد من فهم المستقبل للرسالة وذلك من خلال التغذية الراجعة.
- الإعداد الجيد لعملية الاتصال.
- اختيار المكان والتوقيت المناسب لعملية الاتصال.
- استخدام أجهزة تكنولوجيا مختلفة ومتعددة.

## الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

### أقسام الإتصال بصفه عامة

- اتصال لفظي : الإتصال الشفهي, الإتصال الكتابي.
- اتصال غير لفظي: نبرات الصوت, لغة الجسم والاشارات.

المهارة: المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الإتقان بمجهود أقل وفي أقل وقت ممكن بأقل التكاليف.

### اكتساب مهارة الإتصال اللفظي عن طريق:

- معرفة نظرية.
- ممارسة عملية.

### أنماط الاشخاص من حيث الأتصال اللفظي:

- **النمط البصري:** الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين, ومن صفاته السرعة في الحركة والكلام, وقراراته سريعة ومستوى المخاطرة عند كبير , ويتم التعامل معه من خلال الصور والاشكال
- **النمط السمعي:** الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع, ومن صفاته البطء في الحركه والكلام, وقراراته متأنية ومستوى المخاطرة عنده متدني ويصلح لان يكون اداري ناجح, ويتم التعامل معه من خلال الكلمات والقصص.
- **النمط الحسي:** الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والأحاسيس, ومن صفاته انه الاكثر بطنا وقراراته مبنية على مشاعر وغالبا قراراته غير حكيمة ولا يصل ان يكون إداريا , ويتم التعامل معه من خلال الاحاسيس والكلمات المؤثرة والهدايا الرمزية.

### مقومات الإتصال الشفهي:

- الرغبة في الإتصال
- وضوح الصوت
- التكرار
- التشجيع والتجاوب
- التغذية الراجعة

### خصائص الإتصال اللفظي:

- يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة ذات معنى.
- تتحكم فيه قواعد اللغة- أي لغة -من حيث القواعد والأسلوب والتركيب والبناء.
- قاصر على ثقافة واحدة فقط وهي ثقافة اللغة التي نبعث منها, حيث يحمل معانيها ومدلولاتها.
- أقل تأثيرا في المستقبل.
- يتم اكتسابه في مرحلة متأخرة من النمو, وهي مرحلة الكلام عند الطفل.
- أقل صدقا من الإتصال غير اللفظي.

معوقات الإتصال اللفظي: سوء الفهم, الشائعات, الاختلافات الثقافية, حجب المعنى, التعميم.

## أنواع الإتصال اللفظي:

- **الإتصال الشفهي (التحدث):** عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الإتصال **وعناصره هي:**

- الطلاقة
- الانسياب
- صحة التعبير
- سلامة الأداء

## وخطوات التحدث هي:

- الاستئارة
- التفكير
- الصياغة
- النطق

## العمليات العقلية للتحدث

- الحذف
- التشوية
- التعميم

## شروط التحدث الجيد:

- رغبة طرفي الإتصال في التحدث وإقامة العلاقة الإتصالية.
- عدم المقاطعة أثناء الإتصال.
- اتقان مهارة الإنصات.
- البعد عن الجدل.
- استخدام العبارات الجذابة لاستمالة المستقبل.
- وضوح ومناسبة الصوت.
- اختيار الوقت المناسب.
- تجنب استخدام عبارات الاتهام او الاساءة.

- **الإستماع والإنصات:** يتأثر الانسان بالأصوات من حوله عن طريق حاسة السمع وانواعه هي:

- الإستماع الحقيقي
- الإستماع المزيف

## مراحل الإنصات:

- السمع
- الإستماع

## الإنصات : العمليات العقلية للإنصات:

- التفسير
- التحليل
- التركيب
- التقويم
- الإستجابة
- التذكير

### معوقات الاستماع للمستقبل:

- الانطباع المسبق عن المتحدث
- ضعف السمع
- قراءة الأفكار خلال الحوار والتشكيك فيها
- السماع الانتقائي

### معوقات تتعلق بالمرسل:

- الجدل والأصرار على صحة الرأي
- عدم الوضوح (الغموض)
- عدم قناعة المرسل بعملية الاتصال

### معوقات تتعلق بالرسالة:

- الرسالة غير واضحة
- لغة الرسالة ولهجتها مغايرة للغة المستقبل
- استخدام المصطلحات الفنية غير المعروفة
- الرسالة تحمل معنى التهديد

### معوقات تتعلق بالبيئة:

- وجود المشوشات البيئية
- تداخل الأصوات
- الظروف البيئية غير مناسبة لعملية التواصل

### تصنيف الأشخاص من حيث عملية الانصات:

- الشخص الغير منصت
- الشخص المنصت جزئياً
- الشخص المنصت المقاوم
- الشخص المنصت النشط

### ● مهارات التعبير وقواعد هي:

- استخدام الرسائل المباشرة
- الرسائل الفورية
- وضوح الرسالة
- الرسالة صريحة
- تقدير الآخرين
- احترام عقل المستقبل

### مميزات التعبير الشفهي:

- القدرة على استخدام كل الحواس في نفس الوقت.
- تفسير الغامض من المصطلحات أو الكلمات.
- مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل.
- التفاعل في العملية الإتصالية.

### عيوب التعبير الشفهي:

- لا يمكن اعدته مرة أخرى بنفس الكيفية التي تم بها.
- لا يمكن إلغاء الرسالة الإتصالية.
- المقاطعات المستمرة بين المرسل والمستقبل.
- تغيير الهدف من الإتصال طبقاً لأسلوب الحوار.



## الوحدة الثالثة: مهارات الاتصال المتقدمة

### مفهوم الاتصال غير اللفظي:

يقصد بالاتصال غير اللفظي ذلك الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو استخدام الأصوات في العملية الاتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما ي صاحبها من رموز اتصالية.

ويمكن تعريفه أيضا على أنه : العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ .

### خصائص الاتصال غير اللفظي:

- غير خاضع لقواعد اللغة فهو عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات، كالابتسام والخوف والخجل.
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني، فقد يولد الطفل باكيا أو مبتسما.
- يصدر غالبا بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- يعتمد على إصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
- أكثر قوة تأثيرا على المستقبل من الاتصال اللفظي ، لذا يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- يعتمد غالبا على حاسة البصر ويستخدم رموز وإشارات ذات معنى
- قلة الإزعاج والضجيج الناتج عنه، مقارنة بالاتصال اللفظي الذي يعتمد على إصدار الأصوات.

تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم في عوامل بيولوجية
يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات
يحمل معاني محددة للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات
يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو
يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية
يُنشد العواطف الإنسانية	مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية
قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار	أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار
يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان	يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس

العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:

- التكرار والإعادة
- التناقض
- الإبدال
- السرعة
- الإكمال
- التعزيز والتأكيد
- مزج المشاعر بالأفكار
- التنظيم
- إزالة غموض اللهجات

أهمية الإتصال غير اللفظي في التواصل:

- الصدق
- التأثير
- التعبير
- الدقة
- التنظيم
- السرعة
- التأكيد
- التأكيد
- الاختصار
- تقليل معوقات الاتصال

جوانب استخدام الإتصال غير اللفظي في التواصل:

- التحية (المصافحة, هز اليدين اثناء المصافحة,التعانق والقبلات)
- المواقف الخاصة (حركة الاذرع,اشارات ونظرات العيون,حركة الاصابع)
- مع ذوي الاحتياجات الخاصه (حركة الشفاة والفكين,إشارات ونظرات العيون,حركة الاصابع والكفين).

كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي:

- بصورة إرادية (قبضة اليد, وضع الاصبع على الفم, اليد او الاصبع المرفوع).
- بصورة غير إرادية (اتساع حدقة العين, رفع الكتفين, إمالة الرأس).

### طرق تحسين الإتصال غير لفظي (لغة الجسد):

- انتبه لطريقة المشي ووضعيات الوقوف
- اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل
- اهتم بالانطباع الأول الذي تكونه
- انتبه إلى حدة الصوت ونبراته
- استخدام التواصل البصري طبقاً للعادات السائدة
- محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في اتجاه واحد.

### أنواع الإتصال غير اللفظي:

- لغة الجسد:
  - العين: من خلال حركتها واتجاه وكيفية نظراتها.
  - التعبيرات الوجهية: كالاتسامات وتقطيب الجبين أو الإشاحة بالوجه وحركة الحاجبين.
  - حركات أعضاء الجسم كاليدين والكفين والرأس والكتفين.
  - الرأس: وذلك من خلال حركة الرأس ووضعيتها.
  - حركة الفكين والشفاه.
  - وضعيات الجسم بأكمله أثناء الوقوف او المشية أو الجلسة.
  - المسافة الفاصلة بين كل من المرسل والمستقبل.
  - الأيدي: وذلك عن طريق التلامس بالأيدي ووضع اليدين.
  - الساقين: وذلك من خلال وضعيتهما وحركتهما.

الارتياح او الرضا او الطمأنينة	الابتسام
عدم التصديق او الدهشة	رفع الحواجب
التهمك او السخرية	رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة
عدم الموافقة او الشعور السلبي	تضييق العينين
تقييم سلبي	تغميض العينين
الشك	فرك العين
التفكير	اليد على الخد

يمكن تقسيم أوجه الأفراد بناء على عملية الإتصال إلى الأصناف التالية:

- 1- **وجوه منفتحة:** وهي الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات
- 2- **وجوه محايدة:** وهي الوجوه التي يمكن أن تتحول من الإنفتاح إلى الجدية بسهولة وسرعة.
- 3- **وجوه جادة:** وهي الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائما، سواء كان الموقف الإتصالي يبعث على الإبتسامات أو الجدية .

كما تشمل تعابير الوجه تعابير أجزاء الوجه المختلفة ومنها ما يلي:

**تعابير الأعين:** هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأعين أثناء عملية الإتصال.

\* من وسائل تأثير العين بين طرفي عملية الإتصال ما يلي:

▶ طول مدة النظرة: إذ هي دليل على الاهتمام، ومؤشر على التقبل.

▶ عمق النظرة: فهي دليل على التفحص والتدقيق.

▶ مساحة المنطقة المنظورة: فهي دليل على النظرة الكلية أو النظرة الجزئية.

\* يمكن تقسيم نظرات الأعين إلى الأنواع التالية:

- ▶ النظرة العميقة: وهي التي تستغرق وقتا أطول، وهي توحى بالرضا أو الإهتمام.
- ▶ النظرة الشاردة: وهي التي تتوقف لفترة وتكون نتيجة الانشغال بشيء آخر، وتدل على الملل.
- ▶ النظرة السطحية: وهي التي لا تستغرق، وقتا وتدل على عدم الإهتمام.

**الاتصال المكاني:** المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن اعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو امتدادا لتكوينه الجسدي، وهي تسمى بالحيز الشخصي للفرد، وتلعب المسافة الفاصلة بين طرفي الإتصال دورا مهما في بدء علاقة إتصالية واستمرارها، أو في إنهاء عملية الإتصال بين طرفي الإتصال، وايضا في نوع عملية الإتصال.

يمكن تقسيم المسافات الفاصلة بين الأفراد في عملية الإتصال حسب القرب والبعد بين طرفي الإتصال إلى ما يلي:

- 1- **المنطقة الحميمة:** المنطقة المكانية القريبة والملاصقة للفرد، وتعد من أهم المناطق المكانية للانسان ، وأمثلة على ذلك (الوالدين،الأبناء،الزوج أو الزوجة).
- 2-**المنطقة الشخصية:** المنطقة المكانية القريبة من الانسان وتلي المنطقة الحميمة،والتي تسمح فيها بتواجد أشخاص مقربين وعلى علاقة كبيرة معهم مثل (الأقارب كالعم والخال وبنائهم ، والأصدقاء المقربين)
- 3- **المنطقة الاجتماعية:** المنطقة المكانية التي تكون مع الذين نتعامل معهم يوميا بحكم الظروف الحياتية اليومية واحتياجاتنا ومن الأمثلة على ذلك(البائعين والسائقين،رجل البريد).
- 4- **المنطقة العامة:** المنطقة المكانية الأكثر المناطق الشخصية اتساعا، وتشمل المسافة التي نجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الاجتماعات العامة

**الأجندة المخفية:**

يحاول الإنسان في كثير من الأحيان الظهور بمظهر معين أو عدم التصريح بشيء من أسرارهِ وإخفاء معنى حقيقي عن الآخرين، فيعمل على التعبير بكلمات مختلفة أو يظهر بمظهر مغاير ليعطي للآخرين صورة وإنطباع غير الحقيقي. فالأجندات المخفية قد تمثل نوع من المناورات الدفاعية الممتازة التي يحاول بها الفرد إخفاء معلومات حقيقية لا يريد إيضاها ، كما تفيد الأجندة المخفية في تحسين صورة الفرد إذا كان لا يرضى عن صورته الواقعية أو كانت في وضع سيء، فهي تحمي الفرد من احتمال الرفض من الآخرين بتكوين انطباع ايجابي لدى الآخرين وتأكيد قيمة الفرد الاجتماعية.

### صور استخدام الأجندات المخفية الأكثر شيوعا ما يلي:

- ▶ التجميل في انتقاء الالفاظ والعبارات.
- ▶ ارتداء ملابس باهظة الثمن.
- ▶ الحلي والجواهر وأدوات التجميل.
- ▶ العطور وانواعها وماركاتها.
- ▶ طريقة الجلوس والوقوف.
- ▶ قصات الشعر وتسريحته.
- ▶ نوع وموديل السيارة.
- ▶ أنواع الديكور المستخدم.

### أنواع الأجندات المخفية:

أنا طيب	أنا طيب، أما أنت فلا	أنت طيب، أما أنا فلا	أنا عاجز، وأنا أعاني	أنا برئ	أنا ضعيف	أنا قوي	أنا أعرف كل شيء
------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	------------	-------------	------------	--------------------------

### الحالات الثلاث للذات الإنسانية :

**1- الذات الوالدية:** تتشكل الذات الوالدية داخل الفرد من خلال الخبرات الشخصية التي مر بها الفرد منذ طفولته، وما تلقاه من ضغوط والدية أثناء تربيته الأولى، وتتمثل أهمية القواعد الوالدية في أنها توفر المعلومات اللازمة لتسيير الفرد بنجاح، فقد يمنحوك تعليمات عن كيفية مصافحة الآخرين، وكيف تأكل طعامك وغيرها الكثير .

❖ **تتميز الذات الوالدية:** وتتضح الذات الوالدية ونوعها عند حديث الشخص مع الآخرين من خلال الكلمات والعبارات التي تتداول أثناء الحديث، فعادة ما تكون كلمات الفرد في هذه الحالة تستخدم تعابير مثل "دائماً"، "أبداً"، "توقف"، "لا تفعل ذلك"، وهكذا من مجموعة العبارات الأمرة أو التوجيهية أو عبارات الأحكام أو العبارات الحازمة، للطرف الآخر، وهو من السهل ملاحظته في الحديث ومعرفة ما إذا كان الفرد يتحدث بالذات الوالدية أم غيره من أنواع الذات الأخرى.

**2- الذات الطفولية:** تتمثل الذات الطفولية داخل الإنسان في مجموعة من الصفات والتصرفات التي تشكل تكوين وحياء الطفل، وتتميز مرحلة الطفولة بالبحث عن الجديد وحب الاستطلاع. تتميز وتتضح الذات الطفولية في الحديث مع الإنسان بكل سهولة عندما نلاحظ نطق بعض الكلمات التي تدل على المشاعر الفياضة يصعب التحكم فيها أثناء الحديث، ومما تجدر الإشارة إليه أن الذات الطفولية تقوى في كل من مرحلة الطفولة ومرحلة الشيخوخة، حيث تتمتع المرحلتين بالمشاعر الفياضة والحياسة والتي تتصرف بتلقائية.

**3- الذات الراشدة:** تمثل الذات الراشدة داخل الإنسان الجزء الحاكم الذي يوازن بين الذات الطفولية من حيث الرغبات، والذات الوالدية من حيث الأوامر، فهي الجزء الداخلي من ذات الإنسان الذي يقوم بمحاولة الموازنة بين المشاعر الجياشة والاحتياجات المهمة للذات الطفولية، وبين مجموعة التعليمات والأوامر والقواعد النابعة من الذات الوالدية.

\* تتميز وتتضح الذات الراشدة في حديث الفرد عندما نلاحظ نطق كلمات تحمل معاني جياشة ولكنها في مواقف محددة وليست في كل المواقف، أو نطق كلمات تحمل معاني التحكم في المشاعر والرغبات بالإضافة إلى النصح والإرشاد.

مثل «إننا نستطيع زيادة» أو «يمكن التحكم في» أو «ينبغي أن»، «هذا أفضل شيء». فهذه العبارات تجمع بين رغبات الطفولة من جانب، وقواعد وتحكم الوالد من جانب آخر .

## أنواع وسائل الاتصال الحديثة

1. وسائل الاتصال المكتوبة: ومن أهمها ما يلي:



• **الكتب**  
• **الصحف**

2. **وسائل الاتصال السمعية البصرية:** وهي تلك الوسائل التي نستعملها لتوصيل معلومات ومعارف دون الاعتماد على الكلمات المكتوبة أو المقروءة مثل الصور الفوتوغرافية، الملصقات، الأفلام التعليمية

امثلة من وسائل الاتصال الحديثة:

• **الأقمار الاصطناعية:** وهي الأجهزة التي يعتمد عليها كثير من وسائل الاتصال الأخرى في نقل الصوت والصورة، وهي ذات تقنية عالية تدور حول الكرة الأرضية في مسارات خاصة

• **الهاتف الثابت:** ويستخدم في نقل الرسائل الصوتية بين المرسل والمستقبل على نطاق واسع في التواصل بين الإدارات المختلفة وقطاع الأعمال .  
**من مميزاته :**

- نقل الرسالة الصوتية بصورة فورية - توفر التغذية الراجعة والاستجابة الآنية . - قلة التكاليف  
**من عيوبه :**

- يعتمد على حاسة السمع فقط ويفتقد للتواصل البصري.  
- صعوبة التعرف على الظروف البيئية للطرف الآخر.  
- عدم إمكانية استخدام لغة الجسد أثناء التواصل.  
- عيوب الجهاز الفنية والتقنية قد تؤدي إلى تشويش الرسالة.

• **الهاتف الجوال :** وهو يسمى بالجوال أو الخليوي، وهو تعديل للهاتف الثابت يتيح لطرفي الاتصال أن يتحرك كل منهما بعيدا عن مكان الاتصال، كما يتيح الفرصة للتواصل دون التقيد بمكان العمل أو أوقات العمل الرسمية، بالإضافة إلى إمكانية التواصل الكتابي والصوري بين طرفي الاتصال.  
**\* من مميزاته :**

▶ الجمع بين مميزات الهاتف الثابت والهاتف المرئي في نفس الوقت.  
▶ إمكانية استخدامه في الاتصال الكتابي ونقل الصور بين طرفي الاتصال.  
▶ عدم التقيد بمكان معين أو وقت معين أثناء عملية الاتصال.  
**\* من عيوبه :**

▶ عيوب الجهاز الفنية والتقنية التي تسبب تشويش الرسالة الصوتية والمرئية والمكتوبة.  
▶ عدم مراعاة الأوقات والظروف الخاصة لطرفي الإتصال.  
▶ استخدام الجهاز في تسجيل الرسالة الصوتية دون معرفة الطرف الآخر.  
▶ **التلفاز :** هو جهاز يستخدم في الإتصال بين الأفراد في الأماكن المختلفة التي قد لا

يستطيع الفرد الوصول إليها بسهولة، وهو يتكون من محطات للإرسال وأجهزة للاستقبال

ذات تقنية عالية من خلال موجات إلكترونية ذات صفات خاصة.  
**\* من مميزاته :**

▶ إمكانية التواصل مع الأفراد في أي بقعة من العالم.

▶ السرعة والجودة في نقل الرسائل.

▶ إمكانية تكرار إرسال الرسائل، وحفظها لإعادة بثها مرة أخرى.

▶ ارتباط الصوت مع الصورة يعطي مصداقية أكثر للرسالة.

**\* من عيوبه :**

▶ يحتاج إلى مهارة عالية لإعداد الرسالة.

▶ مكلف ماديا بالنسبة للمرسل.

▶ يحتاج لإعداد جيد، حيث يوجه إلى فئات عمرية وتعليمية مختلفة، وثقافات متنوعة.

▶ لايمكن معرفة انطباعات الجمهور المستهدف.

▶ تتعدم فيه التغذية الراجعة.

**أجهزة الحاسوب:** هي الأجهزة التي تعتمد على استخدام البرامج الإلكترونية

المتخصصة ذات التقنية العالية لنقل الرسالة بين طرفي الإتصال.

**\* من مميزاتها :**

❖ - نقل الصوت مع الصورة في نفس الوقت - سرعة نقل الرسائل.

❖ التفاعل الآني بين طرفي الإتصال.

❖ إمكانية التعرف على التغذية الراجعة وتعديل الرسالة بناء عليها.

❖ تستخدم في مجالات الحياة المتنوعة بسهولة في المجال الإعلامي والتجاري الطبي

والتعليمي وغيرها.

**من عيوبها :**

▶ - العيوب الفنية والتقنية التي قد تسبب التشويش في عملية الاتصال.

▶ تحتاج إلى مهارات خاصة للتعامل مع أجهزة الحاسوب وبرامجها المتخصصة.

▶ تعرض أجهزة الحاسوب للفيروسات الإلكترونية مما يفقدها عامل السرية والأمان.

▶ ضعف الرقابة على الأجهزة وبرامجها.

**شبكة الفيديو كونفرانس :** وهي شبكة للاتصال التفاعلي بين طرفي الاتصال تجمع بين

تقنية الحاسبات وأجهزة التلفاز، حيث يتم من خلالها نقل الصوت والصورة في نفس

الوقت

بالإضافة إلى إمكانية التفاعل الآني بين طرفي الاتصال، سواء كان طرفي الاتصال في

دولة واحدة او في دول مختلفة .

**\* من مميزاتها :**

▶ التفاعل الفوري في عملية التواصل.

- ▶ توفير النفقات والوقت.
- ▶ الجودة العالية في نقل الصوت مع الصورة بما يوفر بيئة شبه طبيعية في التواصل.
- ▶ التغلب على البعد المكاني لطرفي الاتصال

#### \* من عيوبها :

- ▶ عيوب التقنية التي تسبب المشوشات في عملية الاتصال.
- ▶ اختراق الشبكة من خلال الفيروسات الإلكترونية مما يقلل عامل السرية.
- ▶ التكلفة المادية العالية مقارنة بالوسائل الأخرى.
- ▶ التقيد أثناء عملية الاتصال بمكان تثبيت الشبكة.

## الوحدة الرابعة : الاتصال الشخصي

\*الاتصال الشخصي : عملية تبادل للمعلومات بين شخصين أو أكثر

### أهمية الاتصال الشخصي في المجتمعات النامية:

- تعويض الدور المحدود لوسائل الاتصال الجماهيرية
- انعدام العلاقة بين الرسالة الإعلامية والاهتمامات الخاصة بالتطوير والتنمية
- عدم الثقة الكاملة في وسيلة الاتصال الجماهيرية

### أهداف الاتصال الشخصي:

- التبادل: وهو عملية أخذ وعطاء للمعلومات والأفكار والآراء من طرف لآخر
- التبليغ: ويقصد بها إيصال الرسائل إلى الطرف الآخر سواء كان فرداً أم مجموعة.
- التأثير: ويقصد به زيادة عدد الأفراد المؤيدين للفكرة أو الرأي أو تقليل الفجوة بين الطرفين

### مهارات الاتصال الشخصي الفعال :

- 1 - اتصال العين: ويقصد به الالتقاء البصري أي أن تنظر بصدق وثبات إلى الشخص الآخر
- 2 - وضعية الجسد: ويقصد بها أن تقف منتصباً وتتحرك حركة طبيعية بكل حرية وسهولة
- 3 - الإشارات الطبيعية: وذلك من خلال استخدام الذراعين واليدين
- 4 - اللبس الملائم والمظهر اللائق: وذلك بأن تلبس وتنزّين وتظهر بمظهر ملائم للبيئة
- 5 - نبرات الصوت: حيث تعمل نبرات الصوت على تأكيد ما تقول أو تصحيح معناه
- 6 - استخدام الوقفات: حيث تعمل الوقفات على توضيح المعنى المقصود
- 7 - التجاوب: ويقصد به التجاوب مع الطرف المقابل في عملية الاتصال وذلك من خلال الاهتمام والمشاركة
- 8 - كن ذاتك الطبيعية: وذلك بأن تبتعد عن الافتعال والتكلف وتكون صادقاً مع نفسك.
- 9 - الجدية: ويقصد به أن يتناول الفرد موضوعاً مهماً ، وأن يستخدم الكلمات الجادة ذات المعنى الواضح
- 10 - الابتسامات الطبيعية: تعمل الابتسامات الطبيعية على تقبل الطرف الآخر وزيادة جانب الألفة بين الطرفين

### مبدأ ثلاثية التأثير:

- ويقصد به أن تأثير الاتصال في الآخرين يتوقف على ثلاثة عناصر أساسية هي:
- الكلمات والعبارات: ويكون تأثيرها بنسبة % 7 فقط من عملية الاتصال.
  - نبرات الصوت: ويكون تأثيرها بنسبة % 38 من عملية الاتصال.
  - تعبيرات الجسم الأخرى: ويكون تأثيرها بنسبة % 55 من عملية الاتصال

## أسباب الانجذاب للآخرين

- **المظهر الخارجي:** حيث يجذب بعض الأفراد للآخرين وفقاً للمظهر والهيئة التي يبديون عليها،
- **الفائدة المتوقعة:** فقد يكون من أسباب الانجذاب للآخرين ما يتوقعه كل منهما من استفادة من صاحبه،
- **التشابه:** حيث يجذب الأفراد إلى الآخرين لتشابههم فكرياً
- **الفكر والعقل:** إذ يجذب بعض الأفراد إلى الآخرين بناء على راحة عقلهم وأفكارهم
- **الاختلاف:** قد يكون سبب الانجذاب بين الأفراد هو الاختلاف في صفاتهم
- **المنطق الحسن:** فقد يجذب الأفراد إلى الآخرين لمجرد حسن منطقهم وألفاظهم ،
- **الوحدة المكانية:** حيث يتجاذب الأفراد نتيجة تواجدهم في مكان واحد سواء

## مراحل تطور العلاقات الشخصية الإنسانية

- \* **البدائية:** المرحلة التي يلتقي فيها الأشخاص للمرة الأولى، حيث يتم فيها تبادل النظرات أو الكلمات
- كما تتصف هذه المرحلة بالامان النفسي والاجتماعي والغموض، فلا يستطيع أي من الطرفين اكتشاف الآخر والتعامل معه
- \* **التجربة:** يسعى كل طرف إلى مزيد من التعرف على الشخص وتتصف هذه المرحلة بدرجة عالية من الأمان النفسي والاجتماعي،
- \* **التعزيز:** يزداد فيها الارتباط بين شخصين ويصبح كل منهما أكثر التزاماً نحو الطرف الآخر يحرص الطرفان في هذه المرحلة على تكرار اللقاءات بينهما وتصبح طبيعة الحوار الذي يتم بينهما أكثر خصوصية.
- \* **التكامل:** تتطور العلاقة بين الطرفين إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما
- يتميز الاتصال بينهما بتوفر المشاعر والأحاسيس الطيبة
- \* **الارتباط:** المرحلة الأخيرة في تطور العلاقات الإيجابية بين طرفي الاتصال، تتميز هذه المرحلة بقدرة الطرفين على إدارة النزاعات التي قد تنشأ بينهما
- \* **الاختلاف:** تستمر العلاقة بين الطرفين فترة من الزمن وتزداد المشكلات هذه المرحلة تعد من أخطر المراحل في العلاقات الشخصية بين الأفراد وقد ينتج عنها احد الاتجاهين التاليين: :  
**الاتجاه الأول،النمو:** إذا تمت إدارة الخلاف بطريقة جيدة، حيث يستفيدان من الخلافات ويتفقان على آلية مناسبة
- الاتجاه الثاني،التلاشي:** إذا لم يتم إدارة الخلافات بطريقة جيدة وظلت الخلافات عائقاً يقف أمام استمرار التفاهم

\* **التقييد** : إذا زادت الاختلافات ولم يستطيع الطرفان إدارتها بشكل جيد، فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة سوء العلاقة بينهما وتتميز هذه المرحلة بالسرية بعيدا عن الآخرين حيث يبقى الطرفان على خلافهما بعيدا عن أعين الناس.

\* **الركود** : تتوقف العلاقة في هذه المرحلة عن النمو في أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمل في إحيائها من جديد. ويتواصل الطرفان مع بعضهما في هذه المرحلة ظاهريا وبحذر شديد،  
\* **التجنب** : يؤدي استمرار حالة الركود بين الطرفين إلى توتر العلاقة بين الطرفين، يزداد حرص كل من الطرفين على تجنب الطرف الآخر إلى أن يصل الأمر بينهما إلى التجاهل،

\* **الإنهاء** : في هذه المرحلة يعمد الطرفان إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهاء العلاقة بينهما  
❖ إذا كانت العلاقة في مراحلها الأولى كمرحلة التجربة ، فإن إنهاء العلاقة بينهما تتم بسهولة،

❖ أما إذا كانت العلاقة بين الطرفين حميمة ومتطورة فإن إنهاء تلك العلاقة لن يتم بسهولة وفي مرحلة الإنهاء يركز كل من الطرفين على المبررات التي تؤيد قراره بالإنهاء. وتكون العبارات المتداولة في الحديث مثل: “ **لقد ضحيت كثيرا باحتياجاتي الشخصية من أجل علاقتي بك**”

### مفهوم الذات

وهي مجموعة الأفكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه

**الإفصاح عن الذات** : النشاط الذي يقوم به الفرد من أجل سرد بعض المعلومات الخاصة **نافذة (جوهاري)** : هي نموذج قدمه العالمان ( جوزيف لوفت ) و ( هاري انجهام ) يقسم الذات البشرية إلى أربع مناطق هي

1 - **المنطقة المكشوفة(المرئية)** : المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن ذاته وكذلك يعرفها الآخرون عنه مثل : الاسم ، والحالة الاجتماعية ، الطول، لون البشرة، محل الإقامة.

2 - **المنطقة العمياء** : المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن ذاته ولكن الآخرين يعرفونها عنه .مثل : المهارات والمواهب التي لا يعلم الفرد أنه يمتلكها ويكتشفها الآخرون

3 - **منطقة الأسرار** : المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه ولا يعرفها الآخرون عنه مثل : الأسرار العائلية والمالية

4 - **المنطقة المجهولة** : المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه. ولا يعرفها عنه الآخرون مثل : المواهب الشخصية التي لم يكن يعرفها الفرد عن نفسه وتظهر في المواقف الحياتية المختلفة.

## كيف تفصح عن ذاتك

- يجب على الفرد أن يفصح عن ذاته بالقدر المناسب ليكون مقبولاً لدى الآخرين المبالغة تؤدي إلى نتائج سلبية
- يلاحظ أنه عند تعامل الفرد مع آخر لأول مرة فإنه يجهل عنه الكثير
- كلما زاد الفرد من تعامله مع الآخرين زاد من إفصاحه عن معلوماته الشخصية.
- مع زيادة الإفصاح ومرور الزمن تقل المنطقة العمياء والمنطقة المجهولة للفرد.

## الصفات الأساسية للاتصال الشخصي

- 1 - الخصوصية: يتواصل الأفراد مع من يرتبطون معهم بعلاقات شخصية بطريقة خاصة  
مثال: يتحدث النادل مع جميع العملاء في مطعمه بنفس الطريقة
- 2 - يحدث ضمن علاقة شخصية: حيث تتوقف طبيعة الاتصال على نوع العلاقة الشخصية بين الطرفين  
مثال: حديث الفرد عند تواصله مع معلمه يختلف عن حديثه عند تواصله مع والده
- 3 - يتأثر بالبيئة الاجتماعية: حيث تؤثر الاختلافات في البيئة الاجتماعية بين الأفراد على طبيعة الاتصال  
مثال: الاختلاف بين المجتمعات في أسلوب الحديث أو اختيار الكلمات المناسبة
- 3 - يتأثر بالمرحلة العمرية للفرد: حيث يمر الفرد في حياته بمراحل عمرية لكل منها صفاتها
  - في مرحلة المراهقة: ينتاب الفرد شعور بالاستقلالية والرغبة في الاعتماد على النفس
  - في مرحلة الرشد والشباب: الفرد يميل إلى تكوين علاقاته الشخصية بناءً على المصالح المشتركة
  - في مرحلة الكهولة: يميل الفرد إلى تكوين علاقاته الشخصية مع الأفراد الذين لهم نفس الاهتمامات
- 4 - يتأثر بجنس طرفي العلاقة: يختلف الرجال عن النساء في أسلوب تواصلهم مع الآخرين

## عوائق الإفصاح عن الذات

- الخوف من إظهار العيوب: فكل منا له عيوبه الشخصية، فلا يوجد شخص خالي من العيوب
- الخوف من الانتقاد: حيث لكل فرد شخصيته وتكوينه وأفكاره الخاصة
- الخوف من فقدان الشخصية: فقد يرى بعض الأشخاص أن الإفصاح عن الذات من أسباب فقدان الشخصية
- الخوف من فقدان الصديق: حيث قد يخشى بعض الناس من إفشاء بعض الأسرار

## كيفية الإفصاح عن الذات

من العوامل والتوجيهات التي تساعد على عملية الإفصاح الذاتي ما يلي:

- 1 - اختيار السياق المناسب: أي اختيار الظروف المكانية والزمنية والشخصية التي يفصح فيها الفرد عن ذاته  
ومن أمثلة السياق غير المناسب ما يلي:
  - المكان غير المناسب: مثل أن يتحدث الأستاذ في المحاضرة أثناء الدرس عن أسراره العائلية

- الزمان غير المناسب: مثل ما يحدث عندما تتحدث مع زملائك في نهار رمضان عما تحبه من أنواع الطعام.
- الأشخاص غير المناسبين: حيث يجب على الفرد أن يفصح عن ذاته للأشخاص المناسبين.
- 2- التدرج في الإفصاح: تنمو العلاقات الشخصية بطريقة بطيئة تدريجية
- 3 - استخدام الإفصاح المتبادل: الإفصاح من طرف واحد من معوقات الإفصاح التي تعمل على تقليل الإفصاح
- 4- زيادة الثقة: تعمل زيادة الثقة بين الأفراد على زيادة درجة الإفصاح
- 5 - تحسين العلاقات: يتطلب الإفصاح توفر درجة كبيرة من الجرأة والشجاعة



## الوحدة الخامسة: مهارة التعامل مع الصراعات

مهارة الإصرار والجرأة: يجب على الفرد في بعض المواقف أن يأخذ قراره بحزم وإصرار

### حق الفرد في مجال الحزم والإصرار:

- الحكم على سلوكه وأفكاره ومشاعره وتحمل مسؤولية البدء فيها ونتائجها.
- عدم إبداء أي عذر أو سبب لسلوكه.
- تغيير رأيه.
- يكون مستقل عن موافقة الآخر.

### تصنيف الافراد من حيث الحزم والإصرار:

1. المتساهلون(السليبيون): يحبسون مشاعرهم تجاه الآخرين ولا يعبرون عنها
2. العدوانيون: يعبرون عن مشاعرهم على حساب حقوق الآخرين
3. الحازمون: يعبرون عن مشاعرهم بشكل مباشر ويدافعون عن حقوقهم مع مراعاة حقوق الآخرين.

### استراتيجيات مساعدة لزيادة الحزم والإصرار عند الأفراد:

1. تكرار الطلب حتى لو لم تتم الاستجابة له من أول مرة.
2. التعبير عن الرأي الشخصي بقناعة ورضى.
3. التعود على الرفض بأسلوب مناسب مثل آسف لا أستطيع، عفواً لا أقدر.
4. التعبير عن المشاعر والعواطف الداخلية بصدق ووضوح مثل: هذا لا يعجبني.
5. التعود على استخدام ضمير المتكلم بدون مبالغة مثل شعرت بدلا من القول الواحد يشعر.

### أمثلة من مواقف تدل على ضعف الحزم والإصرار عند الفرد:

- شراء سلع لا يريدتها وذلك بسبب الحاح البائع وعدم استطاعه ابداء الرفض بسبب الاحراج
- تحمل اعباء اجتماعيه او وظيفية فوق الطاقه وهي ليست مطلوبة.
- التنازل عن بعض القيم والمبادي خجلا من شخص ما
- الاعتذار بكثرة
- تجنب الشكوى عن خدمة سيئة

### خصائص الشخص الحازم :

1. التوافق بين مشاعره الداخلية وسلوكه الظاهري.
2. القدرة على إبداء ما لديه من آراء ورغبات بوضوح.
3. القدرة على الرفض والطلب بأسلوب جيد.
4. القدرة على التواصل مع الآخرين بطريقة لبقة.
5. سلوكه وسط بين الإذعان للآخرين والتسلط عليهم وظلمهم.

## فوائد الحزم والإصرار:

- يعلم مهارات تأكيد الذات.
- يولد شعوراً بالراحة النفسية.
- يمنع تراكم المشاعر السلبية كالتوتر والكآبة.
- يزيد الثقة بالنفس ويقويها.
- يحافظ به الشخص على حقوقه، ويحقق أهدافه وطموحاته.
- يعطي انطلاقةً ونجاحاً في ميادين الحياة المتنوعة.

## مفاهيم خاطئة حول ضعف الحزم والإصرار:

- إنه من التواضع والتسامح والليونة في التعامل.
- إنه من الحياء المقبول شرعاً و عرفاً.
- إنه من الإيثار المطلوب والمحمود في الشرع والعرف.
- السعي إلى إرضاء جميع الناس وتحقيق القبول لديهم جميعاً مطلب مهم.

**مهارات التفاوض:** موقف بين طرفين أو أكثر حول قضية يتم من خلالها تقريب وجهات النظر واستخدام كافة الأساليب للإقناع للحصول على المصالح القائمة.

**تعريف التفاوض:** هو عملية ديناميكية تتم بين طرفين للوصول إلى حلول مرضية لما بينهما من مشكلات خلافية.

## المبادئ الأساسية للتفاوض:

- بدء التفاوض بهدوء وبناء الألفة.
- لا تقل نعم أبدا للعرض الأول.
- تقدير مشاعر واهتمامات الطرف الآخر.
- تجنب العدوانية والسخرية.
- التركيز على الحل وليس على المشكلة.
- الحذر والحرص وعدم إقضاء ما لديك دفعة واحدة.
- الإقتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به.
- الابتسامة مفتاح النجاح في التفاوض.
- البدء والإنهاء بالتحية والسلام.

## العناصر الرئيسية للتفاوض:

- الموقف التفاوضي
- أطراف التفاوض
- القضية التفاوضية
- الهدف التفاوضي

## خصائص عملية التفاوض:

- التفاوض عملية مهمة لفض النزاعات.
- يعتمد التفاوض على تقديم قدر من التنازلات وتحقيق قدر آخر من المكاسب.
- يتأثر التفاوض بشخصيات المتفاوضين وطبيعتهم وقدراتهم.
- يقوم التفاوض على مبدأ القوى المتكافئة للمتفاوضين.
- يقوم التفاوض على الدراسة والخبرة فهو علم ومهارة في نفس الوقت.

## عوامل نجاح عملية التفاوض:

- استخدام الاستراتيجية المناسبة للتفاوض.
- إلزام طرفي التفاوض بالموضوع محل النزاع دون الاستطرد لموضوعات أخرى.
- القبول المبني لبعض التنازلات من أي من الطرفين للطرف الآخر.
- الوصول إلى اتفاقية مكتوبة وموقعة من الطرفين.
- التركيز على نقاط الاتفاق بين الطرفين.

## شروط التفاوض:

- القوة التفاوضية
- المعلومات التفاوضية
- القدرة التفاوضية
- الرغبة المشتركة
- المناخ المحيط

## خطوات عملية التفاوض:

- تحديد وتشخيص القضية التفاوضية
- تهيئة المناخ للتفاوض
- قبول الخصم للتفاوض
- التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذياً
- بدء جلسات التفاوض الفعلية
- الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعه

## سمات المفاوض الناجح:

- الحكم السليم على الأمور
- الاستعداد والالتزام بالتخطيط الدقيق لكل التفاصيل وإيجاد البدائل
- الحكمة والصبر والانتظار حتى تتضح الصورة كاملة
- امتلاك القدرة على النظر الى الموضوع بوجهة نظر الطرف الاخر
- سرعة البديهة وإتزان الشخصية
- التفاوض بفاعلية مع الطرف الاخر وكسب ثقة

## اليات مفيدة أثناء عملية التفاوض:

- التسوية أو الصمت المؤقت
- المفاجأة
- تحويل النظر عن القضايا الرئيسة لقضايا فرعية ( التفتيت)
- التدرج أو الخطوة خطوة

## الوحدة السادسة: المهارات التواصلية مع الجمهور

### مهارة الحوار

**مفهوم الحوار :** عملية تبادل الحديث أو الكلمات بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة بينهم.

### تعريف الحوار

- ❖ يمكن تعريف الحوار من خلال المعنى اللغوي للكلمة والمعنى الاصطلاحي لها:
- ❖ **المعنى اللغوي للحوار:** يقصد بالحوار من الناحية اللغوية المجاورة أو الرجوع، حيث يقوم على أخذ ورد للكلمات.
- ❖ **المعنى الاصطلاحي للحوار:** تتعدد تعريفات الحوار، ومن هذه التعريفات ما يلي:  
**الحوار:** هو نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين يتم فيه تبادل الكلام بطريقة متكافئة ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب.
- الحوار:** هو محادثة بين شخصين حول موضوع محدد، لكل منهما وجهة نظره الخاصة ويهدف إلى الوصول إلى الحقيقة.

### أهداف الحوار

- 1) تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات.
- 2) ترويض للنفوس على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين.
- 3) محاولة فهم الآخرين والتعرف على آرائهم وما يدور في عقولهم
- 4) الوصول إلى صيغة من التفاهم والتعايش والتكامل بين الأفراد والجماعات.
- 5) الارتقاء بالوجود البشري عن طريق تبادل وتكامل وتراكم الخبرات.

### عوامل نجاح الحوار

- 1) طلب الحق والتسليم بالنتائج التي يسفر عنها الحوار.
- 2) البعد عن التعصب.
- 3) الالتزام بأداب الحوار من حيث الإنصات والاهتمام.
- 4) البدء بالنقاط المتفق عليها.
- 5) بناء الحوار على الفرضيات والنظريات العلمية.

## جوانب الحوار

- (1) وجود أكثر من فرد أو محاور: غالبا ما يكون الحوار بصورة فردية وقد يكون بصورة جمعية، كما يمكن أن يتم الحوار مع النفس.
- (2) الهدف: لا يكون الحوار بين طرفين إلا بناء على هدف محدد وواضح بين الطرفين وكل منهما يعمل على الوصول إليه.
- (3) وجود قضية يجري الحوار بشأنها: الحوار لا يتم في فراغ وإنما يدور حول فكرة أو موضوع مهم يستدعي الحوار، حيث من حق أي فرد الاتفاق أو الاختلاف مع الفكرة أو الموضوع الحوارية، طبقا لقناعاته الشخصية، وهنا يأتي دور الحوار في تقريب وجهات النظر والتفاهم بين الطرفين.

## فوائد الحوار

- (1) تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد.
- (2) تنمية الجانب الثقافي والعلمي.
- (3) الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية.
- (4) تبادل الخبرات بين طرفي الحوار.
- (5) التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت.

## آداب الحوار

- (1) بدء الحوار بالتحية والسلام وإنهاؤه بالشكر.
- (2) التعامل بالحسنى مع أطراف الحوار.
- (3) البعد عن شخصنة الأمور.
- (4) تجنب مقاطعة الآخرين خلال الحوار.
- (5) تجنب التهجم على أطراف الحوار، وعدم توجيه انتقادات حادة وجارحة للطرف المقابل.
- (6) مناداة الأشخاص أثناء الحوار بأسمائهم أو بالألقاب المحببة إليهم.
- (7) الإنصاف والعدل حتى مع الخصوم.

## مستويات الحوار

1) **الحوار الداخلي (مع النفس):** وهو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات، وبالتالي فإن الحوار الداخلي يكون ناجحاً في الغالب لأن من شأنه التغلب على عيوب الفرد ووضعه في المسار الصحيح.

■ أما إذا فشل ذلك الحوار النفسي الداخلي فإن الاضطرابات الناتجة ربما تدفع بموجات العنف المتراكمة إلى الخارج أو إلى الداخل فتكون مدمرة للآخرين وللنفس ذاتها، ومن ذلك حدوث الأمراض النفسية والجسمية والسيكوسوماتية.

2) **الحوار الأفقي (مع الناس):** الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول إلى الحقيقة.

❖ **ينقسم الحوار الأفقي إلى قسمين:**

➤ حوار بين أفراد المجتمع الواحد أو الثقافة الواحدة الذين يشتركون في المعتقدات والقيم والمفاهيم. وهذا الحوار يقوم على مبدأ التكامل وهو يعني «نصف رأيك عند أخيك»، ومبدأ «التعاون في الاتفاق والأعداء في الاختلاف» حيث تكون الفائدة مشتركة لطرفي الحوار.

➤ حوار بين المجتمعات المتباينة المختلفة في الثقافات والمعتقدات والقيم والمفاهيم، وهذا الحوار يجري وفق مبدأ التعايش بين الأفراد بهدف تنمية عوامل الخير، والاشتراك (رغم الاختلاف) في تعمير وإصلاح الكون ومن هنا تبرز أهميته.

( **الحوار الرأسي (مع الله):** الحوار الذي يكون بين العبد وربّه، حيث يتوجه الإنسان نحو ربه بالعبادة والدعاء والاستغفار والطلب والرجاء، سواء كان منجاة سرية أو دعوة جهرية.

❖ وهذا الحوار في غاية الأهمية بالنسبة للفرد حيث هو متطلب أساس للروح وبدونه يصاب الفرد بالأمراض النفسية ويقدم على إيذاء نفسه بالانتحار.

❖ هذا المستوى إذا كان نشطاً وإيجابياً فإنه يحدث حالة من التوازن والتناسق في المستويين السابقين (أي في حوار الإنسان مع نفسه وحواره مع الآخرين).

## صفات المحاور الناجح

- 1) الابتسامة وبشاشة الوجه
- 2) الوضوح في طرح الأفكار
- 3) عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار
- 4) يجيد الإنصات والإصغاء للآخرين
- 5) يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة
- 6) سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز
- 7) يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش

## معوقات الحوار

- 1) الكبر وسوء الخلق من أحد طرفي الحوار أو من كليهما
- 2) عدم الاستماع والإنصات
- 3) الغضب والانفعال
- 4) تحول مسار عملية الحوار إلى جدال
- 5) عدم ادراك ان الخلاف امر طبيعي بين الأفراد
- 6) خلو الحوار من عبارات الثناء والمدح وكثرة العتاب والذم

## مهارات الإقناع

- ❖ **الإقناع:** أحد الأساليب للتحدث مع الآخر، وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الانساني الفعال، وتنطلق هذه المهارة من القناعة الداخلية للفرد ذاته بأهمية إقناع الآخرين حول موضوع معين، وهو أسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي أو الجمعي.
- ❖ **الإقناع:** محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواعية والحجج والبراهين المنطقية، واستمالاته نحوه سواء كان هذا الإقناع جزئياً أو كلياً.

## طرق وأساليب الإقناع

- ❖ لكي يحقق الإقناع تأثيره في الآخرين فإنه يستخدم أساليب كثيرة من شأنها التأثير في النفس أو تقريب الصورة إلى الذهن، ومن هذه الطرق والأساليب ما يلي:
  - 1) **البراهين والأدلة:** حتى تكون أكثر تأثيراً فإنه يجب أن تكون براهين قوية بما لا يدع مجالاً للشك أو التردد، لذا يجب أن تكون منسجمة مع العقل.
  - 2) **التعبير الطبيعية:** الأساليب التي تدل على المودة والاحترام والسعادة والسرور.
- **أمثلة:** الابتسامات، بشاشة الوجه، الجلسة باهتمام للطرف الآخر، الإشارات المعبرة عن الألفة، هزات الرأس.
- **3) استخدام أسلوب القصة:** تستخدم القصة بفعالية في إقناع الآخرين، ولكي يكون تأثير القصة قوي في الطرف الآخر فإنه يجب أن تكون القصة حقيقية وواقعية، كما أن القصة القصيرة أكثر تأثيراً من القصة الطويلة، حيث يتم استخلاص العبر منها بطريقة أسرع.

➤ (4) **التجارب العملية:** الشواهد الميدانية التي تعبر عن واقع عملي في ظروف مشابهة وما نتج عنه من أحداث، فهي دلائل تعتمد على الواقع في العالم من حولنا، سواء كانت دلائل شخصية أو عن أشخاص آخرين، فالإنسان بطبعة يقتنع أكثر بما يراه أو يحسه أو يسمعه بنفسه.

➤ (5) **الأمثال:** كلمات أو جمل رمزية تعبر عن مضمون محدد وقد أخذت قوتها من خبرات السابقين نتيجة تكرارها أمامهم وانتشارها، وهي مرتبطة بالثقافات والشعوب المختلفة.

➤ يستخدم ضرب الأمثال كثيرا لتوضيح الصورة وتقريبها إلى الذهن وإثارة الانفعال وتجسيد الصورة النظرية في صورة واقعية

### تحسين مهارة الإقناع

❖ من النقاط المهمة التي يجب مراعاتها لتحسين ممارسة عملية الإقناع:

- 1) اقتناع الفرد أولا بالفكرة التي سيناقشها مع الآخرين
- 2) النظر لفترة من منظور الطرف الآخر لمعرفة قناعاته الشخصية، وفي قصة إبراهيم عليه السلام مع قومه إشارة لذلك.
- 3) استخدام الأدلة والبراهين للتأكيد على ما تقول
- 4) استخدام الكلام اللين عند مخاطبة الطرف الآخر، وتجنب ممارسة الأساليب الضاغطة عليه
- 5) التحلي بالثقة بالنفس، والثبات على المبدأ خلال الحديث
- 6) تحدث بموضوعية وتجنب السماح لرغباتك بالتأثير على الحوار

### أساسيات الإقناع

- 1) التخلي عن النرجسية أو النظرة الدونية للآخرين.
- 2) الايمان بحرية الفكر والرأي والتصرفات.
- 3) مراعاة أساسيات فن الإقناع والتي يتمثل أهمها في: الثقة بالنفس، الهدوء والروية، المودة والاحترام، استخدام اقل الكلمات، تقديم الحجج القوية، اتساق الأفكار المعروضة.
- 4) التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسي).
- 5) استخدام دبلوماسية الاطراء والمدح قبل الإقناع.
- 6) انهي حديثك مع محدثك بأسلوب التخيير مع التأثير.
- 7) في حالة الوصول الى طريق مسدود توقف عن الإقناع ولا تتجه إلى الجدل.



## مهارات الخطاب وتقديم العروض

- ❖ إن مهارات العرض والإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد عند عقد الصفقات، وتقدمه في حياته الاجتماعية والوظيفية.
- ❖ كما تعد من المهارات التي تحتاج إلى تدريب وإتقان، حيث تعتمد على مواجهة الجمهور باختلاف أنواعه والتحدث إليه مباشرة ومناقشته، وهو أمر يحتاج إلى تدريب ودرجة عالية من الثقة النفسية.

## العناصر الأساسية للعرض الفعال

( **مهارات العروض الفنية:** هي المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات ومعلومات وحقائق، وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والأدوات المساعدة المستخدمة أثناء العرض كأجهزة الحاسوب والأجهزة الصوتية، العرض والإلقاء هو فن مخاطبة الجماهير والتأثير فيهم، بهدف إيصال المعلومات إلى الآخرين والتأثير فيهم.

(2) **مهارات العروض السلوكية:** المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الخطيب أو الشخص الذي يقوم بالعرض

أثناء عرضه، بما يؤثر إيجابياً على الجمهور مثل المظهر العام وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والاتصال المرن واستخدام لغة الجسد الايجابية كالاتسامات والميل نحو الجمهور واستخدام اللقاءات البصرية مع الجمهور.

(3) **مهارات كسر الجمود:** المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الجمهور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه

الجمهور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض .

## أساسيات الملقى الجيد

- ❖ من أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص الملقى وتتوافر فيه ما يلي:
- (1) **العلم:** ويقصد به التمكن العلمي من الموضوع الذي يقوم بعرضه بحيث يحيط بكل فروعه وأساسياته، فيجب أن يتمتع الملقى بمعرفة ودراية كافية بما يقول وأن يتوقع الأسئلة المختلفة من الجمهور.

(2) **الإعداد والتحضير:** ذلك من خلال التركيز على الأهداف وتدوين النقاط المهمة للموضوع التي سيتحدث عنها، حيث أن الإعداد والتحضير المسبق للموضوع يساعد الملقى على أن يكون قريباً من أجزاء موضوعه فيعرف كيف يبدأ وكيف ينتهي.

- (3) **المهارة اللغوية:** تمتع الملقى بطلاقة لغوية مناسبة من حيث امتلاكه أكبر عدد من الكلمات المتعلقة بالموضوع ومعانيها و مترادفاتهما، وقدرته على استدعاء تلك الكلمات أثناء العرض
- (4) بسهولة، بما يمكنه من إيصال المعلومات بفعالية إلى الجمهور المستهدف.
- (5) **فن إيصال المعلومة:** وهي قدرة الملقى على إيصال المعلومة الى الجمهور المستهدف بأقصر الطرق وباستخدام أسهل العبارات المناسبة التي تعبر عما يريد وذلك في الوقت المناسب دون استطراد أو إطناب.
- (6) **الثقة بالنفس:** فيجب أن يتحلى الملقى بدرجة عالية من الثقة بالنفس ورباطة الجأش حتى يتمكن من تسيير دفة الموضوع أمام الجمهور بكل اقتدار، فيتكلم بكل هدوء ويتحرك في المكان بطريقة طبيعية تلقائية دون تكلف.
- (7) **الصدق:** وهو من أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها الملقى، فالصدق هو أقصر الطرق للوصول إلى قلب المستمع، ويساعد على تجاوب المستمع مع الملقى. ويشمل الصدق كل من الكلمات والمعلومات والمشاعر، فلا تتناقض الكلمات مع التصرفات ولا تتناقض المشاعر مع تعبيرات الوجه.
- (8) **مراعاة الحضور:** ويقصد به مراعاة المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي للجمهور، أي مخاطبة الحضور على قدر عقولهم، فلا يستخدم لغة أعلى من مستواهم، ولا أدنى من مستواهم، كما لا يستخدم لغة غير لغتهم الأصلية، كما يجب أن تكون الأمثلة المطروحة متوافقة مع البيئة الثقافية للحضور ومناسبة للأعراف الاجتماعية لهم.
- (9) **الاستماع الجيد:** ويقصد به أن يتمتع الملقى بمهارة الاستماع، فالمستمع الجيد هو ملقى جيد، كما أن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد، وهو دليل على رغبة الملقى في أن يلبي رغبات الجمهور وأن يعزز ثقتهم بأنفسهم بالاستماع إليهم.
- (10) **الالتزام بما يقول:** حيث يجب أن يكون المتحدث أول المقتنعين والمنفذين لما يقول، فلا يتحدث عن الصدق ويكون كاذبا، كما لا يتحدث عن بشاشة الوجه ويكون هو ذو وجه عبوس.

### مواصفات العرض الفعال

- (1) أن يشد انتباه الجمهور ويجذبهم من حيث الأداء والإعداد والمحتوى.
- (2) أن يكون مبنيا على الحقائق والنظريات العلمية والإثباتات بما يتفق مع العقل.
- (3) أن يكون منظما من حيث المحتوى وطبقا للتسلسل الطبيعي، وواضحا للجميع.
- (4) أن يصحبه جو من المرح والمتعة، وذلك من خلال بعض الكلمات البسيطة أو النكات.
- (5) يجيب على تساؤلات الجمهور بوضوح ويلبي احتياجاتهم.
- (6) يتيح للحاضرين فرصة المشاركة بأرائهم وأفكارهم والمناقشة مع المحاضر.

## محاوِر العرَض الفعَال

( مرحلة ما قبل العرَض: يجب على الشخص الذي سيقوم بالعرض أن يحدد بعض العناصر المهمة التي تتعلق بالعرض وذلك قبل بدء العرض، وأهم هذه العناصر ما يلي:

- أهداف العرض: حيث يجب على القائم بالعرض أن يحدد هدفه من العرض تحديداً دقيقاً، وأن يكون الهدف واضحاً في ذهنه أثناء العرض.

- موضوع العرض: تحديد الفكرة الرئيسية من العرض والموضوع الذي سيعرضه على الآخرين، كما يجب أن يحدد الفرد العناصر الأساسية للموضوع والأمثلة التي يؤيد بها وجهة نظره والموضوعات المشابهة والأدلة والشواهد العلمية وغيرها من العناصر المتعلقة بالموضوع ذاته.

- كيفية إعداد العرض: حيث يجب التهيئة النفسية للفرد وتحديد أجزاء ومفردات العرض وأفكاره الرئيسية والفرعية وترتيبها ترتيباً منطقياً وتسلسلياً ومتربطاً وذلك من خلال تحديد النقاط التالية:

- ❖ تحديث نفسك باستمرار إنك تستطيع تقديم عرضاً جيداً.

- ❖ تحديد النقاط الرئيسية للعرض.

- ❖ بيان النقاط الفرعية للعرض.

- ❖ ترتيب العناصر والأفكار بشكل منطقي.

- ❖ الأسلوب الأفضل المستخدم في عرض الموضوع.

- ❖ ربط الأفكار سوياً.

- ❖ تلخيص الموضوع في نقاط واضحة ومحددة.

- ❖ الجمهور المستهدف: وهنا يجب على الفرد تحديد الجمهور المستهدف وصفاته، ذلك أن محتوى وأسلوب العرض يعتمد على خصائص الجمهور المستهدف.

العرض ذاته: تحديد مكونات موضوع العرض وعناصره وأركانه، حيث يتكون أي موضوع من العناصر الأساسية الآتية:

- ✓ المقدمة: وهي تهيئة للموضوع المراد تقديمه، وفي نفس الوقت تحديد لشخصية المقدم ومدى إلمامه بالموضوع وثقته في نفسه، ويجب أن تكون المقدمة قصيرة ومركزة ومفيدة ومشوقة

- المحتوى: هو متن الموضوع والمادة الخصبية التي يدور حولها اللقاء، ويجب أن يتصف محتوى الموضوع بما يلي:
- الجودة والحدائثة والتنظيم

- مدعم بالشواهد والأمثلة والأدلة والبراهين
- تنوع المراجع والمصادر

الخاتمة: وهي آخر مرحلة من العرض، ويجب أن تكون عبارة عن تلخيص لأهم أفكار العرض التي تم تناولها بشرط ان تكون بصورة مختصرة وقت تقديم العرض: حيث يجب التأكد من وقت تقديم العرض وانه مناسب لظروف الحضور ومتوافق مع التوقيت اليومي أو الاسبوعي، بالإضافة الى معرفة المدة الزمنية المسموح بها لتقديم العرض.

مكان العرض: وهو المكان الذي سيتم فيه تقديم وتنفيذ العرض، حيث يجب تحديد مكان العرض ومعرفة خصائصه وامكانياته وتجهيزاته وكيفية الوصول إليه ووضع الإرشادات والعلامات الدالة على مكانه للوصول إليه بسهولة

**2) مرحلة نهاية العرض:** المرحلة التي تقرر فيها إنهاء فعاليات العرض، حيث يجب أن لا تطيل فيها أكثر من دقائق معدودة، ويكون تركيزك فيها على تقديم الملخص المختصر للعرض.

### تقييم العرض بعد انتهائه

- ❖ من أهم محاور تقييم العرض :
  - ملائمة المحتوى للموضوع المعروض.
  - شمولية الموضوع ووضوحه.
  - وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.
  - استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.
  - تنويع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، الالقاء، المناقشة، الاستفسار.
  - التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية في المناقشات.

### المقابلة الشخصية

**المقابلة الشخصية:** هي اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين، للبحث عن يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات محددة، إضافة لسمات شخصية أخرى مثل (حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).

**المقابلة الشخصية:** هي اللقاء الذي يتم بين مسئول أو أكثر في المنشأة من جهة وبين المرشح ( المتقدم ) لشغل الوظيفة من جهة أخرى وذلك لغرض تقييم مدى صلاحية المرشح لشغل الوظيفة.

## أنواع المقابلات الشخصية

- 1) **الاستشارة:** المقابلات التي تعقد مع بعض المتخصصين أو الخبراء في ميدان معين بهدف النصح والإرشاد حيال أمر أو موضوع معين.
- 2) **الترقية:** المقابلات التي تعقد بين المديرين وأحد الموظفين بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى إليهم، وترقيتهم إلى مراتب وظيفية أكثر تميزاً.
- 3) **التوظيف:** المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال وطالبي التوظيف بهدف اختيار الموظفين الأكثر مناسبة للعمل وترشيحهم للعمل، وهي المقابلات الأكثر شهرة.
- التأديب:** المقابلات التي تعقد بين المديرين أو الرؤساء في العمل والموظفين الذين لم يصلوا إلى درجة الأداء المطلوب أو من ارتكبوا أخطاء في أعمالهم، وتهدف إلى توجيه أو لفت نظر الموظف لسوء أدائه في العمل أو توقيع العقوبة عليه.
- ( **مقابلة الفرز:** المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال والموظفين لتصنيفهم بناء على مواهبهم وقدراتهم وتوزيعهم على الأقسام والإدارات بناء على قدرتهم على عمل معين داخل المؤسسة.
- 6) **مقابلة الاختيار:** المقابلات التي تعقد في الإدارات من أجل اختيار أنسبهم على القيام بعمل معين.
- 7) **مقابلات الاستكشاف:** المقابلات التي تعقد بهدف استكشاف القدرات والميول والمواهب لدى الموظفين، أو استكشاف طرق جديدة في العمل أو البحث عن أسباب الأخطاء التي وقعت.

## طرق إجراء المقابلات

- 1) **المقابلة الفردية:** تعقد وجها لوجه بين طالب الوظيفة وصاحب العمل فقط، وقد يكون صاحب العمل فرداً واحداً أو مجموعة أفراد.
- 2) **المقابلة مع مجموعة أشخاص:** تتم مباشرة وجها لوجه بين صاحب العمل (فرد أو مجموعة) ومجموعة من الأشخاص الراغبين في التوظيف في نفس الوقت، وتتميز باختصار الوقت وسرعة الأداء.
- 3) **المقابلات الهاتفية:** تتم من خلال الهاتف بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وتتميز بسرعة الأداء، وعدم اشتراط توافر الطرفين في نفس المكان، وإمكانية عقدها في أي وقت من اليوم.
- 4) **المقابلات عبر الإنترنت:** تتم من خلال شبكة الانترنت بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وهي تحمل نفس ميزات المقابلات الهاتفية بالإضافة إلى إمكانية الرؤية أثناء المقابلة.

## مقابلات التوظيف

❖ مقابلات التوظيف : اللقاءات التي تعقد بين الراغبين في الترشيح للوظائف وأصحاب الأعمال.

### أهداف مقابلات التوظيف

- ✓ اختيار أفضل المرشحين المناسبين، والذي تتوفر فيه المؤلات والقدرات المناسبة لشغل الوظيفة
- ✓ تقييم مدى ملائمة الشخص المرشح للوظيفة
- ✓ يتقدم غالبا للتوظيف أعداد أكبر من احتياج المؤسسات والشركات، الامر الذي يحتم على اصحاب الشركات والمؤسسات اختيار افضل المرشحين، وهو ما لا يتم الا من خلال المقابلات الشخصية.

### الاستعداد للمقابلة الشخصية

- ❖ الاستعداد للمقابلة الشخصية ليس شيئا بسيطا، إذ يتوقف عليه مدى قبولك في الوظيفة وارتباطك بالعمل، لذا يجب عليك الاهتمام بالمقابلة والاستعداد لها جيدا، ويمكن الاستعداد للمقابلة من خلال النقاط التالية:
- ❖ قبل المقابلة : من النصائح التي يجب الاخذ بها قبل المقابلة ما يلي:
  - الثقة بالنفس، والتأكيد على انك تمتلك المؤهلات المناسبة للوظيفة.
  - ارتداء الملابس المناسبة.
  - جمع المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة أو الشركة، وذلك من خلال الانترنت، الزيارة، الأصدقاء، التقارير.
  - امنح نفسك الوقت الكافي للاستعداد.
  - توجه إلى المقابلة بمفردك، دون اصطحاب آخرين.
- ❖ أثناء المقابلة: من النصائح التي يجب الأخذ بها أثناء المقابلة ما يلي:
  - احرص على الوصول مبكرا قبل موعد المقابلة المحدد.
  - اعط اسمك لموظف الاستقبال إذا كان موجودا، وتحدث معه بكل هدوء.
  - ادخل الى غرفة المقابلة بثقة وهدوء.
  - عرفهم بنفسك، وصافحهم بحرارة وأنت مبتسم بود.
  - انظر مباشرة لعيون من يجري معك المقابلة.
  - لا تستعجل في الرد على الأسئلة.
  - اصغي باهتمام لكل ما يقال لتكون اجاباتك جيدة.
  - انتبه لحركاتك ولا تتوتر.

- راقب لغتك الجسدية واحرص على أن تكون إيجابية مثل
- ❖ بعد المقابلة: من النصائح التي يجب العمل بها بعد انتهاء المقابلة ما يلي:
- اشكر لجنة المقابلة وعبر لهم عن سعادتك بالمقابلة.
- ابدى رغبتك في العمل.
- استمر في البحث عن الوظيفة في أماكن أخرى، فاجتياز المقابلة لا يعني التوظيف.

- ❖ من المحظورات التي يجب تجنبها أثناء المقابلة الشخصية ما يلي:
- الجلوس قبل دعوتك للجلوس.
- التفتيش على الطاولة والنظر الى الأوراق المفتوحة.
- الاساءة لأصحاب العمل السابقين وانتقادهم.
- التطوع بذكر نقاط ضعفك أو عيوبك الشخصية أو بعضها

### أسئلة المقابلة الشخصية

- ❖ توجد أسئلة كثيرة يتم مداولتها في المقابلات الشخصية، وتهدف الى الكشف عن المواهب والقدرات الخاصة بالمرشحين، والتعرف على اهتماماتهم وقدراتهم على التعامل مع المشكلات.

### أنواع الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية

- 1) **السؤال المغلق:** السؤال الذي تكون الإجابة عليه «بنعم» أو «لا» والهدف منه تأكيد معلومة بالسير الذاتية، أو معرفة معلومة أساسية لم تذكر مثل «هل أنت خريج عام 1995؟» أو كسر الجمود لبداية الحديث أو متابعتة.
- 2) **السؤال المفتوح:** السؤال الذي ليس له إجابة محددة، بل إن اجابته تحتاج إلى توضيح وجهات نظر وتختلف اجابته من شخص لآخر، وهدفه إعطاء المرشح للوظيفة الفرصة الكافية للحديث عن نفسه وامكاناته وقدراته ومواهبه، مثل «ما رأيك في..»
- 3) **السؤال ذو الاختيارات الإيجابية:** وهو السؤال الذي يطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة، ويهدف السؤال من وراء ذلك إلى معرفة شخصية المرشح من خلال اختياراته، هل هو تشاؤمي، أم طموح، مثل إذا عرض عليك الترشح لمنحة دراسية، فهل تفضل منحة للدكتوراه في جامعة محلية في الداخل أم منحة للماجستير في جامعة اجنبية بالخارج؟
- 4) **الأسئلة الافتراضية:** الأسئلة التي تصدر بهدف معرفة قدرة المرشح على التخيل في المستقبل أو التفكير الابداعي خارج الصندوق، وتقييم ثقافته مثل «أين ترى نفسك بعد خمس سنوات من الآن؟» أو «لو انت مدير الشركة كيف يمكنك زيادة عملائها؟»

## كيفية الإجابة عن الأسئلة

- ❖ احرص على أن تكون اجاباتك صريحة وواضحة، منظمة ومحددة دون مراوغة، و احرص على عدم الإساءة لأي شخص مهما كان، وحاول تحويل نقاط ضعفك الى نقاط قوة، ولا تتطوع بالإجابة عن أسئلة لم تطرح في المقابلة.
- ❖ من النصائح المفيدة للإجابة عن الاسئلة :
  - ركز واستمع للسؤال جيداً.
  - أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء بالإجابة.
  - في حال عدم وضوح السؤال فمن حقك أن تطلب إعادته.
  - لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة. تجنب الإطالة والإسهاب.

## مهارات كتابة السيرة الذاتية

- ❖ السيرة الذاتية: تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها، وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.
- ❖ السيرة الذاتية: الوثيقة المكتوبة التي يسوق بها الفرد خبراته ومعلوماته الشخصية ومؤهلاته ومواهبه لدى أصحاب الأعمال.
- ❖ محتوى السيرة الذاتية : ما تتضمنه السيرة الذاتية من معلومات وبيانات عن طالب الوظيفة، وكيفية صياغتها وترتيبها ومحاورها.

## محاور السيرة الذاتية

- ❖ محور المعلومات الشخصية: ويشمل هذا المحور على البيانات التالية:
  - ✓ الاسم(ثلاثي أو رباعي)والجنسية والحالة الاجتماعية
  - ✓ عنوان المراسلة البريدي
  - ✓ طريقة التواصل السريعة: رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، رقم الجوال
  - ✓ تاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة، ومكان الميلاد
- ❖ الرؤية والأهداف: ويقصد بها الأهداف من الوظيفة والطموحات المستقبلية.
- ❖ التعليم والمؤهلات العلمية: أن تكتب مبتدئاً بالأحدث تاريخاً، وتشمل:
  - ✓ الدرجة العلمية، والتخصص
  - ✓ الكلية المتخرج منها
  - ✓ اسم الجامعة، مع ذكر الفرع إن وجد



- ✓ تاريخ التخرج باليوم والشهر والسنة
- ✓ المعدل والتقدير إذا كان جيد فأكثر
- ❖ **الدورات التدريبية:** الدورات التدريبية التخصصية والعامّة التي حصل عليها مبتدئاً بالأحدث، وتشمل:
  - ✓ اسم الشهادة أو الدورة
  - ✓ مدتها وتاريخها بالشهر والسنة
  - ✓ أهم المهارات التي تعلمتها من الدورة
  - ✓ مكان انعقادها، من حيث المقر والجهة المنفذة
- ❖ **الخبرات العملية:** الخبرات التي اكتسبتها من أعمالك السابقة، ويفضل ترتيبها مبتدئاً بالأحدث على أن تشمل ما يلي:
  - ✓ التاريخ ومدة العمل باليوم والشهر والسنة
  - ✓ مكان الوظيفة وجهتها والقطاع الذي تنتمي إليه
  - ✓ تعريف مبسط بالمنظمة ومهامها
  - ✓ اسم وهاتف المدير المباشر للوظيفة السابقة، للتواصل معه عند الحاجة.
- ❖ **اللغات الأجنبية:** يجب كتابة اللغات الأجنبية التي تتقنها فعلاً تحدثاً وكتابة.
- ❖ **الأعمال التطوعية:** حيث تدون أهم الأعمال التطوعية التي قمت بها مثل:
  - ✓ المشاركة في برامج محو الأمية
  - ✓ خدمات الحجاج والمعتمرين
  - ✓ حملة مكافحة التدخين
  - ✓ حملة التبرع بالدم
- ❖ **الهوايات والاهتمامات الخاصة:** هي التي تؤديها في أوقات الفراغ مثل:
  - ✓ القراءة والمطالعة
  - ✓ كتابة الشعر
  - ✓ متابعة التطورات التكنولوجية
  - ✓ ممارسة الرياضة
- ❖ **المعرفين:** تشمل أسماء الأشخاص الذين يمكن لهم تقديم التزكيات أو التوصيات للآخرين، بشرط أن تكون ممن عملت معهم من المسؤولين أو ممن قاموا بالتدريس لك، وهم مثل:
  - ✓ أساتذتك في الجامعة
  - ✓ مديرك السابق
  - ✓ رؤساؤك المباشرين
- ❖ **مهارات صياغة السيرة الذاتية**
  - من المهارات التي يجب إتباعها عند صياغة السيرة الذاتية لتكون في صورة جيدة ومناسبة:

- ✓ **التلخيص:** عرض المعلومات الرئيسية دون الخوض في التفاصيل الدقيقة ودون إسهاب، فصاحب العمل ليس لديه الوقت الكثير لقراءة كل التفاصيل.
- ✓ **الوضوح:** ذلك حيث اللغة والصياغة.
- ✓ **تجنب الاختصارات:** يفضل عدم ذكر اختصار للكلمات إلا إذا كانت معروفة للجميع، مثل حرف (ت) كاختصار كلمة تليفون، وحرف (ج) اختصار كلمة جوال.
- ✓ **التركيز:** تحديد وإبراز قدرتك على العمل المطلوب دون غيره.
- ✓ **الترتيب:** وذلك مبتدئاً بالأحدث تاريخياً، ووضع العناصر المشتركة سوياً.
- ✓ **الصدق:** يقصد به صدق البيانات والمعلومات والخبرات المدونة، فلا تكتب شيئاً أنت لا تعرفه.
- ✓ **تفاصيل التواصل:** وذلك بكتابة أرقام التليفونات والعنوان البريدي والبريد الإلكتروني والمعرفين بوضوح وفي مكان بارز.
- ✓ **الذاتية:** يقصد به أن تكتب سيرتك الذاتية بنفسك، فأنت أجدر الناس على معرفة خبراتك ومواهبك الشخصية.

### كيف تكتب السيرة الذاتية

- ❖ عند كتابة السيرة الذاتية، احرص على أن تراعي ما يلي:
- حاول أن تكون السيرة الذاتية في صفحة واحدة كلما أمكن، وأن لا تزيد عن ثلاث صفحات.
- استخدم الورق الأبيض العادي ودون أي إطارات أو علامات مائية.
- استخدم الخط العادي وبحجم لا يقل عن 12 ولا يزيد عن 14، على أن تكون العناوين الرئيسة بالخط الثقيل.
- لا تستخدم ألوان مختلفة عند الكتابة.
- تأكد من خلو السيرة الذاتية من الأخطاء اللغوية والإملائية.
- استخدم بعض المصطلحات الفنية التي تدل على معرفتك وخبرتك في التخصص.
- حدث بياناتك كلما حدث تغيير لها بصفة مستمرة، واحتفظ بنسخة الكترونية معك دائماً.

### نماذج من السيرة الذاتية

- 1) النموذج العام ( General CV ):** يستخدم هذا النموذج إذا كنت ممن لم يسبق لهم العمل أو عندما لا تهدف إلى عمل محدد بعينه، حيث تكون سيرتك الذاتية أقرب ما تكون إلى الاستعراض العام لمهاراتك ومؤهلاتك، وهذا النموذج يمكنك أن ترسله ذاته إلى أكثر من جهة.
- ❖ يفضل أن تستهل سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج بعبارة مبسطة تحاول تحديد المجال العام للعمل الذي ترغب القيام به،

كأن تكتب على سبيل المثال: الهدف: العمل في السكرتارية أو في الإدارة، الهدف: العمل في البرمجة، الهدف: العمل في المبيعات.

**( النموذج الموجه ( Targeted CV ) :** يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد، ويجب عند كتابتك لسيرتك الذاتية وفق هذا النموذج أن تسلط الضوء فقط على مهاراتك ومؤهلاتك وخبراتك السابقة التي تلائم متطلبات ذلك العمل، وهو ما يتطلب منك دراية مسبقة وواضحة بتلك المتطلبات.

❖ في حال وجدت لديك الرغبة والقدرة على التقدم إلى أكثر من عمل لدى نفس الجهة أو لدى جهات أخرى مختلفة، فعليك في كل مرة أن تعيد وبشكل كامل صياغة سيرتك الذاتية بما يتلاءم ومتطلبات العمل الجديد.

**( النموذج الزمني (Chronological CV):** يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد وعندما يكون واضحًا في نص الإعلان أن السيرة الذاتية يجب أن تكتب طبقًا للإعلان، وتظهر سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تاريخ التدرج المهني في المجال المحدد بتقديم المعلومات بتسلسل زمني مبتدئًا بالأحدث تاريخياً.

❖ في حال عدم احتواء إعلان العمل على طلب صريح لاعتماد هذا النموذج، فيمكنك أن تعتمد في الحالات التالية:

- ✓ مسيرة حياتك المهنية المستمرة في ذات المجال دون وجود انقطاعات تذكر
- ✓ المراكز الوظيفية المهمة التي توليتها وازداد من خلالها حجم مسؤولياتك بشكل مستمر خلال تلك المسيرة
- ✓ آخر المراكز التي توليتها هو أكثرها أهمية.

**( النموذج الوظيفي (Functional CV):** يستخدم هذا النموذج لكي تبرز في بداية سيرتك الذاتية إنجازاتك ومهاراتك ومؤهلاتك بما يتلاءم مع متطلبات العمل الذي ترغب التقدم إليه، وبما أن سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تغفل التسلسل الزمني لمسيرة حياتك المهنية مؤكدة على أهمية ما حققته بغض النظر عن المكان والتاريخ

❖ يمكنك اعتمادها في الحالات التالية:

- ✓ التقدم لأول مرة للحصول على عمل
  - ✓ عدم الرغبة في التصريح عن عمرك
  - ✓ حدوث أهم إنجازاتك قبل عدة سنوات مضت
  - ✓ وجود انقطاعات طويلة في مسيرة حياتك المهنية
  - ✓ تغيير اتجاهاتك المهنية
- لا يفضل أصحاب العمل هذا النموذج لأنه غالبًا ما يلمح إلى محاولة صاحبه إخفاء فترة انقطاع طويلة عن العمل أو التعطيل على خلل في مسيرة حياته المهنية.

## نموذج خطاب مرفق للمقابلة الشخصية

❖ **نموذج الخطاب :** هو الخطاب الذي يرفق بالسيرة الذاتية وموضح فيه البيانات الشخصية الأساسية فقط وطلب صريح بالرغبة في إجراء المقابلة الشخصية للترشح للموظفة المعلنة، وله أكثر من صيغة .

ثم بحمد الله

دعواتكم

غنام الغنام

[S140110537@seu.edu.sa](mailto:S140110537@seu.edu.sa)