

# المادة : مهارات الاتصال

الدكتور: سامي الباحثين

مستوى اول

1437-1438هـ

## مفهوم الاتصال

### (Communication Concept)

1. يعتبر العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية.
2. أن الاتصال من أكثر الأنشطة ممارسة في حياة البشرية , فهو يحدث لكل فرد منذ ولادته حتى وفاته
3. هو عملية تفاعلية تبادلية بين شخصين لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين.

#### ✓ تعريف الإتصال :

عرفه (Barry) بأنه تلك العملية الخاصة بنقل المعلومات المفهومة من خلال استخدام الرموز المنظورة وغير المنظورة بين الطرفين لتحقيق هدف معين من خلال استخدام وسائل وأساليب مناسبة , وهي عملية معقدة تحتمل كثيرا من الخطأ لذلك فقد أكد على قياس الأثر .

ويمكن تعريف الاتصال على انه "ذلك النشاط الذي يحدث بين طرفين (مرسل ومستقبل) حول قضية ما , يتم تبادل المعلومات والأفكار من أجل تحقيق هدف معين أو حل مشكلة ما .

#### ✓ الإتصال في التراث الإسلامي

الإسلام حث على حسن الخلق والتسامح والمحبة والدعوة اليه تقوم على الحكمة والموعظة والحسنة والطف واللين لذلك وجدت الكثير من المهارات الدالة على الإتصال في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة ومنها

#### 1. استخدام الألفاظ اللطيفة والمناسبة

قال تعالى : " يا أبت لا تعبد الشيطان إن الشيطان كان للرحمن عصيا " <سورة مريم , آيه 44> " اذهبا إلى فرعون انه طغى (43) فقولوا له قولنا لعله يتذكر أو يخشى (44) " <سورة طه> قال رسول الله صل الله عليه وسلم ( الكلمة الطيبة صدقة)

#### 2. التبسم

قال الرسول صلى الله عليه وسلم : (تبسمك في وجه أخيك صدقة )

#### 3. البدء بالتحية والرد بأحسن منها

قال رسول الله صل الله عليه وسلم : (ألا أدلكم على شيء لو فعلتموه تحاببتم , افشوا السلام بينكم )

قال تعالى "وإذا حييتم بتحية فحيوا بأحسن منها أو ردوها إن الله كان على كل شيء حسيبا" <النساء 86>

#### 4. حسن الإنصات والرد الحسن

قال تعالى " ولا تستنوي الحسنه ولا السيئة ادفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم , وما يلقاها إلا ذو حظ عظيم " <سورة فصلت 34>

## 5. نبرات الصوت المناسبة

قال تعالى "واقصد في مشيك و اغضض من صوتك إن انكر الأصوات لصوت الحمير" <سورة لقمان 19>

## 6. وجوب الكلام النافع

قال تعالى " فليتقوا الله وليقولوا قولاً سديداً " <سورة النساء 9>

## 7. قول المعروف و الكلام الطيب

قال تعالى " قول معروف ومغفرة خير من صدقة يتبعها أذى والله غني حليم " <سورة البقرة 263>

## 8. ضبط الأحاسيس والانفعالات

قال تعالى " الذين ينفقون في السراء والضراء والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين " <سورة آل عمران 134>

## ✓ أهمية الاتصال :

- ❖ يعتبر إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن يتعلمها الأفراد بمختلف أصنافهم سواء كان القادة أو أولياء الأمور أو المعلمون أو الطلاب .. الخ.
- ❖ الإتصال هو محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الأجيال , إذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والاحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر , وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والالفاظ فقط , بل يتعدى ذلك إلى الصور والاشكال والرسوم والرموز المختلفة .

**ويحدث الاتصال لجميع الأفراد الحقيقيين كالأشخاص , والاعتباريين كالمؤسسات والهيئات والادارات في كل الاوقات .**

- ❖ وقد أثبتت بعض الدراسات أن 85% من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية مع ذاته ومع الآخرين , حيث يقوم الإتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة , فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم ليتمكنوا من تنمية ذواتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على أفضل وجه .

## ✓ أهداف الاتصال :

### 1. أهداف متعلقة بالاستجابة للحاجات الأساسية

- البقاء والحفاظ على قيد الحياة .
- الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان .
- الحاجة إلى الإقناع .

### 2. أهداف متعلقة بالجوانب الاجتماعية.

- التعاون مع الآخرين .
- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع .

### 3. أهداف متعلقة بالجوانب الاقتصادية

- الحصول على المعلومات .
- فهم العالم من حولنا .

#### 4. أهداف متعلقة بجوانب التعبير عن الذات

##### ✓ عناصر الاتصال :

- المرسل
- الرسالة
- القناة أو الوسيلة
- التشويش
- المستقبل
- رجوع الصدى أو التغذية الراجعة
- بيئة الاتصال

##### • المرسل أو المصدر (Sender):

وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى الطرف الآخر , والذي يرغب في التأثير على الآخر ( فرد أو مجموعة) بإنشاء رسالة ونقلها اليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته , ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الاتصال وعليه عبء أكبر في فاعلية وكفاءة عملية الإتصال واستمرارها .

ونظرا لأن عملية الاتصال عملية مستمرة ودائرية فإن المرسل لا يبقى دوره منحصرأ في عملية الإرسال طوال فترة التواصل بل يتحول إلى مستقبل عندما يصبح الطرف الآخر مرسلا , وهكذا تتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل طوال فترة التواصل .

##### • المستقبل (Receiver):

وهو الطرف الذي يستقبل الرسالة من المرسل , ويقوم المستقبل بعدة أدوار منها :

- ❖ استقبال الرسالة : ويجب أن يكون استقبال المستقبل للرسالة كما أرسلها المرسل دون تعديل أو تحريف أو تشويه أو حذف أو إضافة .
- ❖ فك ترميز الرسالة : وذلك بترجمة رموز وكلمات وعبارات الرسالة وتحويلها إلى نفس المعاني التي يقصدها المرسل , إذ غالباً ما يتم تفسير الرسالة وفك رموزها بطريقة تختلف عما يقصد المرسل نظراً لاختلاف الظروف النفسية والاجتماعية والثقافية بين المرسل والمستقبل .
- ❖ الاستجابة للرسالة : ويقصد بها اتخاذ الإجراء المطلوب من الرسالة والذي يقصده المرسل من رسالته , وتتوقف عملية الاستجابة للرسالة على قوة العلاقة ومدى الثقة بين طرفي عملية الاتصال .

##### • الرسالة (Message):

تعتبر الرسالة محور عملية الاتصال , وتأخذ الرسالة صوراً عديدة منها :  
الكلمات – الرموز- الإيماءات – حركات الجسم – نبرة الصوت – المؤثرات الصوتية – المقتنيات الشخصية – الانطباع .

##### • القناة أو الوسيلة (Channel):

هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة سواء كانت شفوية أو كتابية أو إلكترونية بين طرفي الاتصال أثناء عملية الاتصال .

##### التشويش على الرسالة (Noise):

هي المؤثرات التي تدخل على العملية الاتصالية فيغير في المعنى المراد إيصاله بدرجات متفاوتة .

##### تنقسم مؤثرات التشويش إلى نوعين :

##### 1. المؤثرات الخارجية

مثل الضوضاء كحدوث تداخلات صوتية مثل أصوات السيارات والتلفاز، والروائح ودرجة الحرارة.

##### 2. المؤثرات الداخلية

وهي المؤثرات النفسية والتشويش الداخلي في عقل الإنسان، وتشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل، مثل الأفكار المسبقة التي تكونها عن الآخرين قبل أن نلتقي بهم، وفي بعض الأحيان قد تؤثر نبرة صوت المتحدث على نفسية المستقبل بطريقة قد تغير المعنى المراد من الرسالة.

### • التغذية الراجعة (Feedback):

ويقصد بها رد الفعل من المستقبل على الرسالة الإتصالية وهي الإشارة التي تعبر عن مدى فهم واستيعاب المستقبل للرسالة، حيث تتصف عملية التغذية الراجعة بأنها عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل وكلمات زادت التغذية الراجعة كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

### • بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه (Communication Environment):

يعني هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، ألوانه، ترتيبه، درجة الحرارة فيه.

### ✓ نشاط تطبيقي

عززي الطالب:-

ضع مثالاً لعملة اتصال ترغب القيام بها، وبعد ذلك حدد مبادئ الاتصال H & 5W

عن طريق الإجابة عن الأسئلة التالية؟

لماذا Why؟ وتشر إلى : .....

ماذا What؟ وتشر إلى : .....

من Who ؟ وتشر إلى : .....

متى When ؟ وتشر إلى : .....

أن Where ؟ وتشر إلى : .....

كف How ؟ وتشر إلى:.....

اللهم إني أسألك فهم النبيين، وحفظ المرسلين والملائكة  
المقربين، اللهم اجعل ألسنتنا عامرةً بذكرك، وقلوبنا بخشيتك،  
وأسرارنا بطاعتك، إنك على كل شيء قدير، وحسبنا الله ونعم  
الوكيل

تلخيص:

&lolo&

تمنياتي للجميع بالتوفيق

## المحاضره الثالثه ( مهارات الاتصال )

مبادئ الاتصال :تتحدد نجاح عملة الاتصال بين الأفراد من خلال عدد من المبادئ وتتحدد مبادئ الاتصال من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

لماذا ؟

•تتشر إلى ضرورة تحدد الهدف من الاتصال

ماذا ؟

•وتتشر إلى ضرورة تحدد مضمون الرسالة

من ؟

•وتتشر إلى ضرورة تحدد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه

. كيف ؟

•وتتشر إلى الوسيلة المناسبة التي تستخدم في الاتصال

. متى ؟

وتتشر إلى الوقت المناسب للاتصال

أين ؟

•وتتشر إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر

## • خصائص الاتصال:

1. عمليه مستمره
2. عمليه متكامله
3. عمليه رمزيه
4. عمليه ديناميكيه
5. حتمى وضروره
6. غير قابل للتراجع
7. وقصدي وغير قصدي
8. ومتداخل ومتشابك

## أنواع الاتصال :

1. الاتصال الذاتي
2. الاتصال الشخصي
3. الاتصال الجمعي
4. الاتصال الجماهيري
5. الاتصال الثقافي

### الاتصال الذاتي :

هو الاتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت وهو اكثر الأنواع الاتصال استخداما في حياتنا اليوميه حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه هو نتيجته مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالافكار والمشاعر التي تدور في خلدته مثل الاستعداد لمقابله او اختيار او التهيؤ لحضور الاجتماع حيث تكون وسيله الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويغرسها ويتخذ القرارات بناء على ذلك .

**الاتصال الشخصي:** هو الاتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين او اكثر وهو افضل أنواع الاتصال لان فرصه التعرف المباشر على تأثير رساله تكون كثيره مما يمكن قادم الاتصال من تعديل رسالته وتوجيهها كما يمكن فيه ان تستخدم الحواس لخمس اثناء عمليه التواصل مما قد يهيي الفرصه الى تكوين علاقات وصدقات حميميه بين الافراد وينقسم الاتصال الشخصي بناء على عدد الافراد الى نوعين التاليين :

● الاتصال الثنائي :يكون بين فردين كل منهما يقوم بدوره المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الاخر من خلال الرسائل اللفظيه وغير اللفظيه فيحقق اكبر قدر من التفاعل ويقلل التشويش على الرسائل وقد يتم ذلك الاتصال وجهها لوجه او من خلال الرسائل التكنولوجيه كالهاتف والانترنت .

● الاتصال من خلال المجموعات الصغيره :وهي مجموعات لا يزيد افرادها عن عدد قليل مثل الاسره او مجموعه الأصدقاء حيث يوجد مجموعه من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت وبذلك تكون عمليه الاتصال اكثر تعقيدا من الاتصال الثنائي وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح اثناء العمليه الاتصاليه.

الاتصال الجمعي :يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعه من الافراد او الأصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار او حل مشكله وقد يحدث بين شخص واحد(مرسل)ومجموعه افراد مستمعين (مستقبلين)من خلال المحاضرات الدراسيه او اللقاءات العامه.

الاتصال الجماهيري : هو الاتصال الذي يكون موجهها لجمهور كبير غير متجانس من الافراد وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعيه ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنيه وغير قادرين على ان يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال حيث لا يمكن إتمام عمليه الاتصال بينهم من خلال المواجهه المباشره .

- ويحدث الاتصال الجماهيري من خلال:
  - وسائل الاتصال التقليديه : كالكتب والمجلات والصحف والنشرات .
  - وسائل الاتصال الالكترونييه : كالجولات والاداعه والتلفاز والانترنت .
- لذا فان الفرصه التفاعل والتغذيه الراجعه بين طرفي الاتصال تكون ضليله جدا بل ومنعدمه في كثير من الأحيان ,

الاتصال الثقافي :هو الاتصال الذي يتم بين افراد لا ينتمون الى ثقافه واحد بل من ثقافات مختلفه حيث يتعلق عاده بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات والرموز اللفظيه وغير اللفظيه وحينئذ لابد ان يعي المتصل اختلاف العادات والأعراف وطرق التصرف المناسبه فاذا هذا الوعي فانه سينتج عن الاتصال قدر سوء الفهم .

نشاط تطبيقي :

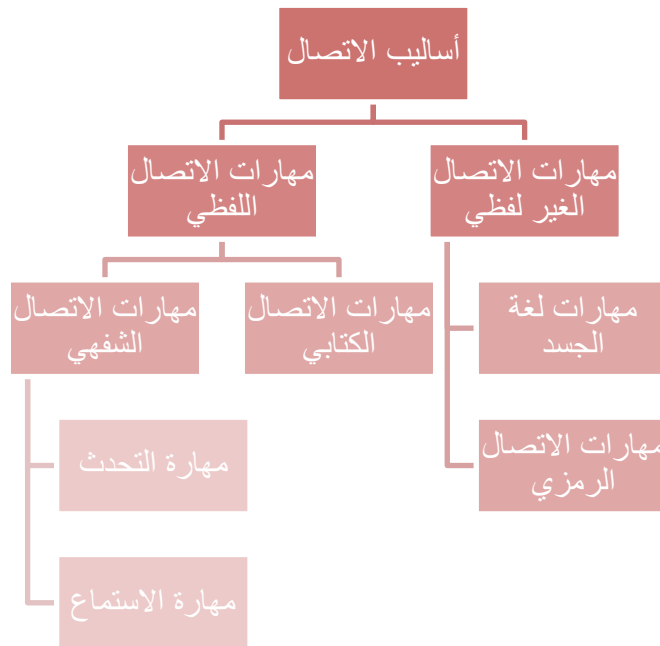
عزيزي الطالب :

ضع مثلاً تطبيقياً لكل نوع من أنواع الاتصال التاليه :

- الاتصال الذاتي:
- الاتصال الشخصي :
- الاتصال الجمعي:
- الاتصال الجماهيري:
- الاتصال الثقافي:

أتمنى التوفيق للجميع: shroof

## أساليب (وسائل) الاتصال



### أولاً : الاتصال اللفظي (Verbal Communication)

يتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو جماهيرية , حيث تؤثر بما نسبته 7% من الاتصال .

أنماط الاتصال اللفظي :

- بصري
- حسي



▪ سمعي

## أنواع الاتصال اللفظي :

- اتصال كتابي
- اتصال شفهي

### 1. مهارات الاتصال الكتابي :

هي الطريقة التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المكتوبة عن طريق استخدام الورقة والقلم أو رسائل الاتصال الالكترونية مثل التقارير , الخطابات , المذكرات , المحاضرات ...ألخ .

ويتميز هذا النوع من الاتصال بوجود فرصة لإختيار كلمات الرسالة ومراجعتها بتأني قبل إرسالها وإمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة .

ويجب أن يتوافر فيه عنصرين وهما :

1. الوضوح لكل من الكاتب والقارئ .
2. القدرة على توصيل المعلومات المراد إرسالها .

### المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي :

#### ➤ مهارة القراءة

وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها إلى معاني و مدركات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف أو تشويه .

#### ➤ مهارة الكتابة

وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة واتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة .

### 2. مهارات الاتصال الشفهي :

وتشمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال , ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي

#### # مهارة التحدث

وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها .

#### # مهارة الاستماع

وهي القدرة على إعمال العقل فيما يقال و الانفعال معه والاستجابة الصحيحة له .

### مقومات الاتصال الشفهي :

- الرغبة الشخصية
- وضوح الصوت
- التكرار
- التشجيع والتجاوب
- التغذية الراجعة

## مهارات الإتصال الشفهي :

### 1. مهارة التحدث (Conversation Skill)

هي تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته باستخدام كلمات منطوقة .  
حيث يعتبر التحدث ناقل للفكر والمشاعر , و أداة تعيين الأحداث وتبادل المنافع وبالتالي هي جزء من شخصية الفرد و دالة على سلوكه .  
ويمكن تعريف التحدث بأنه : " عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء بين طرفي الاتصال " .

### عناصر عملية التحدث :

الطلاقة : ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات و الألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم .

صحة التعبير : ويقصد بها قدرة الفرد على استخدام الألفاظ والكلمات لوصف الموقف وصفاً دقيقاً واضح المعنى والدلالة .

سلامة الأداء : ويقصد بها قدرة الفرد عللا إخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة .

الانسياب : ويقصد بها قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها في صورة مترابطة .

### خطوات عملية التحدث :

الاستشارة – التفكير – الصياغة – النطق

### المؤثرات الصوتية :



لا يتوقف التحدث على مجرد إلقاء الكلمات والجمل , بل يتأثر التحدث بأسلوب الإلقاء و إضافة بعض المؤثرات الصوتية أو اللفظية للكلمات , حيث يكون تأثيرها على عملية الاتصال بنسبة 38% والصوت هو الوسيلة الحيوية لنقل الرسالة الإتصالية , وتؤثر المؤثرات الصوتية بدرجة كبيرة على مصداقية الرسالة خاصة عندما لا نستطيع رؤية المتحدث , كما في حالة التحدث عبر الهاتف , وللمؤثرات الصوتية الدور الأكبر في توضيح المعنى المقصود من الرسالة أكثر من كلمات الرسالة ذاتها .

## 2. مهارة الاستماع

تعد مهارة الاستماع إحدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية و وضوحها عند التعامل مع الآخرين , ويستدل على أهميتها من قوله تعالى ( والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون ) <سورة النحل 87> ويمكن تعريف مهارة الاستماع بأنها : "مهارة يهتم فيها الشخص المستمع بحديث الشخص المتكلم بقصد فهم ما يقول , ويركز انتباهه إليه , ويحاول تفسير أصواته و إيمااته وكل حركاته " .

### ❖ أهمية الاستماع :

- السمع أو لحاسة تقوم بعملها بعد الميلاد
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول و الإحاطة للمواقف المحيطة بالفرد
- يمكن للفرد أن يتكيف في المعيشة بشكل طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر
- الاستماع إلى خبرات الآخرين شرط أساسي للنمو اللغوي , بالإضافة إلى اكتساب معلومات جديدة
- يعمل الاستماع إلى الآخرين على تحسين العلاقات و تأكيد الأهمية الذاتية
- يساعد الاستماع على إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين

### ❖ الفرق بين السمع والاستماع والإنصات :

**السمع :** هو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه , وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشرية المختلفة .  
**الاستماع :** هو استقبال الصوت و وصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الانتباه , والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم , أو غرض يراد تحقيقه .

**الإنصات :** وهو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والنتيجة عن إعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات , ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها , والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالترك , فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات , فالإنصات هو أعلى مراتب الإسماع . وفي ذلك يقول الله تعالى (و إذا قرئ القرآن فاستمعوا له و أنصتوا لعلكم ترحمون ) <سورة الاعراف204>

### ❖ مراحل عملية الاستماع (Listening Skill Stages) :

الانتباه < التفسير < الإستيعاب < التذكر < التقييم < الإستجابة .

### ❖ تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات :

- ➔ **الشخص المنصت النشط :** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز , ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة , وذلك لفهم مضمون الرسالة , و ماوراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل .
- ➔ **الشخص المنصت :** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة , ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل , وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل .
- ➔ **الشخص المنصت جزئياً :** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة , ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار إهتمامه دون بقية الرسالة , ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً باستخدام كل العمليات العقلية السابقة الذكر , بل باستخدام بعضها دون الآخر .
- ➔ **الشخص الغير منصت :** وهو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة , ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة , ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط .

## ثانياً الاتصال غير اللفظي:

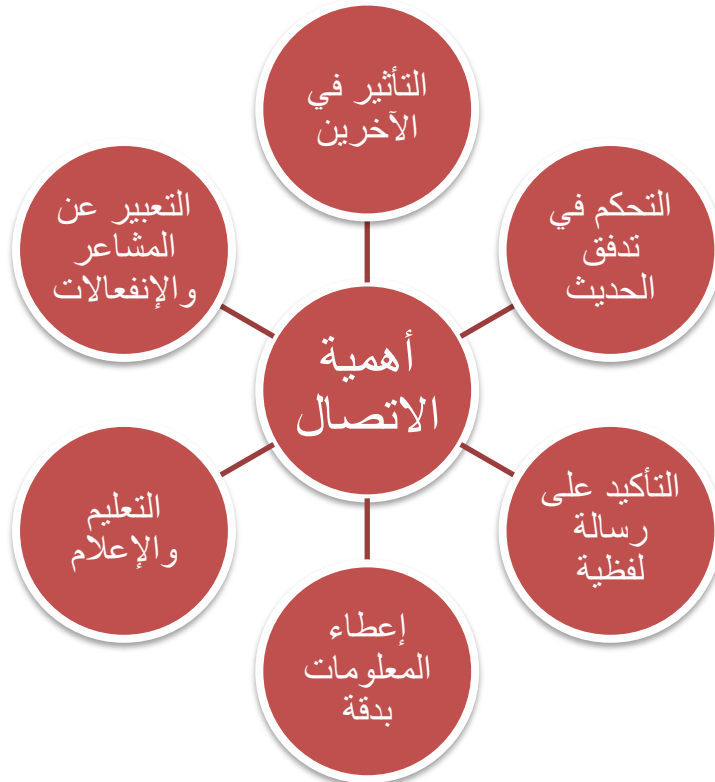
ويمكن تعريفه على أنه " العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والإتطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ " .

ويتم الاتصال غير اللفظي من خلال إصدار الحركات المختلفة من أعضاء الجسم أو من وضعية الجسم بأكمله , كما يتم من خلال الإشارات والإيماءات التي يصدرها الشخص بقصد أو بدون قصد من خلال مظهره الخارجي ومقتنياته الشخصية . كما أنه لا يمكن التحكم به .

وقد أشارت العديد من الدراسات أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر و أن ما بين 80-90 % من الرسالة يمكن أن تنقل بهذه الطريقة

## خصائص الاتصال غير اللفظي :

- يعتمد على إصدار الإشارات و الإيماءات و الحركات الجسدية .
- يعتمد غالباً على حاسة البصر.
- يستخدم رموزاً و إشارات ذات معنى .
- غير خاضع لقواعد اللغة العربية .
- عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات , كالابتسام والخوف والخجل .
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الانساني.
- أشد تأثيراً على المستقبل من الاتصال اللفظي .
- يتمتع بدرجة عالية من الصدق .
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات .
- أكثر قوة وتأثيراً حيث يتم فهمه مباشرة وبطريقة فورية .
- يصدر غالباً بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.



## مهارات الاتصال غير اللفظي

1. مهارة لغة الجسد مثل :  
تعبيرات الوجه .  
حركة العينين والحاجبين .  
حركة و وضع اليدين  
والكفين .  
حركة و وضع الرأس .  
حركة و وضع الأرجل .  
حركة و وضع الشفاه .  
وضع الجسم .
2. مهارات الاتصال  
الرمزي مثل :  
الشعر واللحية والشارب  
الجواهر والمستحضرات  
التجميلية  
المقتنيات الشخصية  
الملابس  
العطور  
الأثاث و الديكور

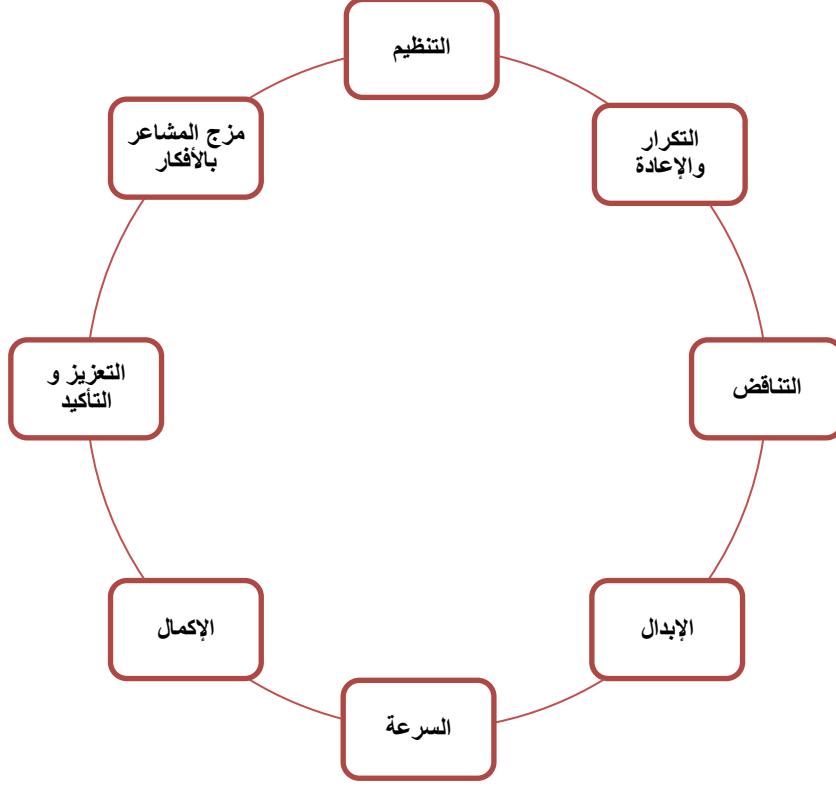
### ❖ طرق تحسين الاتصال غير اللفظي :

يمكن تحسين عملية الاتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي :

- الانتباه لطريقة المشي و وضعية الوقوف .
- محاولة توافق الحركات والإشارات غير اللفظية مع الكلمات والألفاظ .
- اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل .
- استخدام التواصل البصري طبقاً للعادات السائدة .
- محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في اتجاه واحد .
- حاول أن تكون نظراتك معبرة .
- تجنب الإفراط في النظر لأسفل .
- احرص على اعتدال قامة الجسم أثناء الوقوف .
- تجنب الحواجز المادية التي تفصل بينك وبين محدثك .
- احرص على الاعتدال في المظهر الجمالي .
- استخدم إشارات اليد المعبرة .
- الحركة أثناء التحدث وعدم الوقوف في مكان واحد .
- تجنب تشبيك أو ضم الذراعين .

## العلاقة بين الإتصال اللفظي و الإتصال غير اللفظي :

العلاقة بين تأثير الإتصال اللفظي وتأثير الإتصال غير اللفظي في العملية الإتصالية علاقة قوية , ويمكن تحديد تلك العلاقة فيما يلي :



## ❖ معوقات الإتصال :

1. شخصية
  - ◆ المرسل
  - ◆ المستقبل
2. مادية
  - ◆ الوسيلة
  - ◆ الرسالة
  - ◆ البيئة الإتصالية
3. معنوية
  - ◆ أهداف الإتصال
  - ◆ كيفية الإتصال توقيت الإتصال

## ❖ آليات تحسين مهارات الإتصال :

تكامل العناصر المكونة للرسالة

معرفة الهدف و الغرض من الاتصال

الايجابية

حسن مهاراتك وكن على وعي بها

بناء جسور التفاهم

وضوح الرسالة

الإستماع و الإنصات الجيد

تكرار توصيل الرسالة

الموافقة

التنوع في طرق توصيل الرسالة

اضبط أحاسيسك

اجعل الاتصال من الطرفين

الحنوية

#### ❖ من أهم معوقات الاتصال :

- عيوب النطق و الكلام عند المرسل
- عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة
- انخفاض الصوت بدرجة كبيرة لا يمكن سماعها من الطرف الأخر
- التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل
- الخالة النفسية غير المناسبة للمستقبل
- الهدف من الاتصال غير واضح لطرفي الاتصال أو لأحدهما
- أهداف الاتصال تتعارض مع القيم الدينية والثقافية واعراف المجتمع
- المظهر الشخصي العام , وما يحمله من رسائل ضمنية سلبية
- ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الاتصال



اللهم إني أسالك فهم النبیین، وحفظ المرسلین والملائكة  
المقربین، اللهم اجعل ألسنتنا عامرةً بذكرك، وقلوبنا بخشيتك،  
وأسرارنا بطاعتك، إنك على كلّ شيء قدير، وحسبنا الله ونعم  
الوكيل

تلخيص:

&lolo&

تمنياتي للجميع بالتوفيق

المحاضره الخامسه:مهارات الإلقاء والتقديم واعداد العروض الفنيه

(الجزء الاول)

مقدمة :

إن مهارات الإلقاء والقدرة على عرض الأفكار وتوصيلها للآخرين تعد من أهم متطلبات و عوامل نجاح الأفراد , بل إنها أصبحت مطلباً هاماً و أساسياً للحصول على الوظيفة المتميزة , وعقد الصفقات الناجحة و كذلك القدرة على التفاوض والحوار الفعال .

تعد مهارات الإلقاء إحدى مهارات التحدث المهمة التي تستوجب إعداداً جيداً من قبل الشخص المتحدث , وتهدف ال التأثير على الحضور واستماليته واقناعه بالموضوع المراد .

ويمكن تعريف المهارة بأنها : القدرة على تنفيذ امر ما بدرجة اتقان مقبولة وتحدد درجة الاتقان المقبولة تبعاً للمستوى التعليمي للمتعلم والمهارة أمر تراكمي تبدأ بمهارات بسيطة وتبنى عليها مهارات اخرى وهي تحتاج لأمرين :

1. معرفة نظرية

2. تدريب عملي

• مفهوم مهارة الإلقاء :

فن ومهارة ومواجهة ومشافهة الحضور , حيث يهتم الإلقاء والعرض الفعال بعدد من العناصر والمهارات المهمة الأساسية التي يجب على الفرد اتقانها ليجعل العرض أكثر تشويقاً و جاذبية للحضور .

• أهمية الإلقاء:

1. أنه يساعدك في نجاحك الأكاديمي : فإذا نظرت إلى مفردات و كلمات أي مقال أو كتاب ستجد كلمات مثل تحليل, بحث, تنظيم إعداد, تقديم, وهي المهارات التي يستخدمها المتحدث في ترتيب و إلقاء محاضراته, وهي أيضاً مهارات مهمة ستساعدك في دراستك الأكاديمية , وبنفس الوقت ستساهم في نجاحك المهني .

2. الإلقاء يُمكنك من زيادة معارفك : فاعتماداً على إحدى الدراسات, فإننا نتذكر :10% مما نقرأ, و 20% مما نسمع , و 30% مما نراه , و 70% مما نتكلمه .

3. أن الإلقاء سيساعدك في بناء قوة ثقتك بنفسك , و تقديرك لنفسك في معظم دورات الإلقاء ودورات إعداد الملقين يتم تخصيص جزء من الدورة لمناقشة " الخوف من التكلم أمام مجموعة من الناس " حيث يتم التدريب على تحويل مفهوم "الخوف" إلى "ثقة بالنفس" ويتم ذلك من خلال التطبيق العملي فقط . هذه "الثقة بالنفس" التي ستريحها ستساعدك في تقديم أي تقرير صوتي أمام أية جهة أو عندما يطلب منك ألقاء بضعة كلمات قبل استلامك لجائزة أو مكافأة ما في عمك .

4. للإلقاء فوائد كثيرة على مستوى المجتمع : فهو يساعدك في لعب دورك في المجتمع , فهو التواصل الذي يربطنا ببعضنا بعضا, ويعد جزءاً مهماً في خلق أو تشكيل مجتمع من المواطنين النشيطين. وفي تاريخنا الكثير من الشخصيات التي تستطيع تذكرها الآن والتي كان لها تأثير كبير على مجتمعاتنا.. حيث استخدموا قوة الكلمة ليحصلوا على الإجابة المناسبة من مستمعهم .

#### • أساسيات المُلقِي الجيد

تتوقف فعالية العرض على شخصية القائم بالعرض ومهاراته الشخصية في أثناء العرض, ولكي يكون الملقِي ذو إلقاء جيد وفعال يجب أن يتدرب على عدد من المهارات المهمة, ويتصف بعدد من الصفات التي تساعده على أداء العرض بطريقة جيدة, ومن أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص الملقِي وتتوافر فيه ما يلي :



### ➤ العلم:

حيث ينبغي للملقي أن يتصف بمعرفة ما يقول وأن يحيط بما يتحدث عنه, حتى يتمكن من الإجابة على الأسئلة الموجهة له, وهنا ينبغي عليه أن يتبحر في المادة التي يقدمها .

### ➤ الإعداد الجيد:

وهو ما يسمى بالتحضير حيث أن الإعداد المسبق للمادة يساعد الملقي على أن يكون قريباً من أجزاء موضوعه و أن يعرف كيف يبدأ وكيف ينتهي .

### ➤ فن إيصال المعلومة وإدارة الوقت:

وهو قدرة الملقي على إيصال المعلومة المطلوبة بالشكل المطلوب في الوقت المناسب, وهي تمكنك من الوعي بفقرات حديثك من التركيز على المهم في أجزاء كلماتك بحيث تكون قادراً على أعداد وتقديم عرضك بناءً على الوقت المتاح لك .

### ➤ المهارة اللغوية:

وهو امتلاك الملقي لمعجم واسع من الألفاظ يزوده بقدرة فائقة على التعبير عن المعنى بأفضل أداء, يقول الرسول صل الله عليه وسلم "أوتيت جوامع الكلم".

### ➤ الثقة بالنفس:

فالملقي الواثق من نفسه سيكون أقدر على تسيير دفة موضوعه داخل القاعة بكل اقتدار, وأن يكون ذا شخصية ثابتة ليحقق النتيجة المطلوبة بأفضل الطرق.

### ➤ الصدق:

وهو من الصفات المهمة لأن صدق المشاعر وأمانة النقل ودقة المعلومة الإجابة بصدق, أمور مهمة لا بد من نوافرها لدى الملقي .

### ➤ مراعاة الحضور:

وهو أن نخاطب الحضور على قدر عقولهم, لا أن نستخدم لغة أعلى منهم, ولا أدنى منهم, ولذا يجب على الملقي أن يكون ثاقب النظر وأن يختار الأسلوب المناسب واللفظ المناسب .

### ➤ الاستماع الجيد:

إن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد, وهو دليل على رغبة الملقي في أن يلبي احتياج الحضور و أن يعزز ثقتهم بأنفسهم بالإنصات لهم .

## ➤ القدوة الحسنة:

يجب أن يكون الملقى قدوة للحضور فيما يقول, حيث يجب أن يكون أول المقتنعين والمنفذين لما يقول.

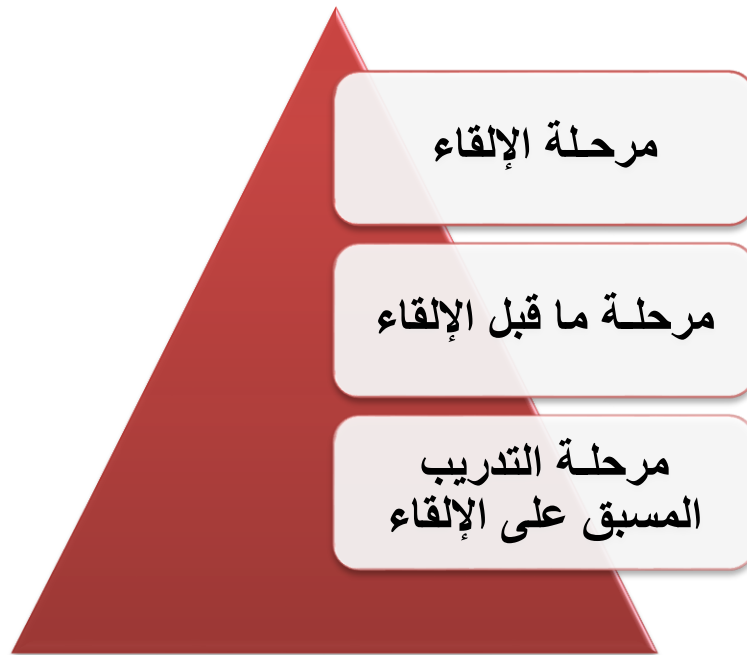
يقول طارق بن زياد في خطبته المشهورة: "اعملوا أني أول مجيب لما دعوتكم إليه".

لاتنه عن خلق وتأتي بمثله عار عليك إذا فعلت عظيم

ابدأ بنفسك فانها عن غيرها فإذا انتهت عنه فأنت حكيم

## ● المحور الثاني : مراحل مهارة الإلقاء الجيد

وللقيام بالإلقاء بشكل جيد ينبغي أن يطبق الفرد المراحل التالية :



### أولاً: مرحلة التدريب المسبق على الإلقاء

- 1) احرص على قراءة الموضوع أكثر من مرة لمزيد من الاتقان و الجودة , تدرب على إلقاء الموضوع و استعن بزملائك في ذلك .
- 2) حدث نفسك بشكل إيجابي (أنا سوف أستطيع ان ألقى الموضوع بتميز....أنا لدي القدرة والموهبة التي تمكنني من الإلقاء.... سوف يكون القائي متميز بإذن الله ).
- 3) تمرن على عملية الاسترخاء كالتنفس بعمق لدقيقة واحدة .
- 4) تدرب في بيئة مشابهة لمعرفة ردود الافعال المتوقعة والاستفادة من الملاحظات لتعزيز الايجابيات.

### ثانياً: مرحلة لحظات ما قبل الإلقاء

تعد هذه اللحظات صعبة وخصوصاً على الشخص الذي لم يخض التجربة من قبل , حيث يظن أن الآخرين يعرفون ما يدور بداخله من توتر فيخاف من التعثر أمامهم فيسخرون منه ويستخفون به , وللتخلص من هذا الخوف ينبغي على الفرد القيام بما يلي:

1. احرص على الحضور للمكان المخصص مبكراً لأنك ستري أن الحضور ليس وحدة واحدة انما هم اشخاص جاءوا واحداً واحداً وبالتالي شكلوا هذا العدد .
2. تحدث مع الاشخاص المحيطين حولك في أي موضوع .
3. ابتمس وثق بالإعداد المسبق .
4. أد تدريباً استرخائياً سريعاً .
5. توكل على الله وثق ان الامور ستسير على ما يرام واستعن بالله .
6. ادخل بخطوات هادئة وانظر بعموم دون التركيز على شخص أو فنة معينة .

### ثالثاً: مرحلة الإلقاء

لكي تكون ملقياً بارعاً احرص على تطبيق مهارات الاتصال الشخصي بفاعلية اثناء الإلقاء وهي كالتالي :

#### **أ- تعبيرات الوجه:**

- ابتمس فالابتمسامة قيل بداية الحديث لها تأثير سحري في ارتياحك و ارتياح الحضور .
- نوع تعبيرات وجهك بحيث تتناسب مع الموقف .

#### **ب- وضع الجسم والحركة:**

- الوقوف الطبيعي بحيث يراعي ( تجنب الميل للأمام أو الخلف بحيث تكون احدى قدميك متقدمة عن الأولى بنصف خطوة ,رفع الرأس بشكل مناسب , الحركة الهادئة المتزنة, الوقوف المستقيم)
- حركة اليدين السليمة بحيث يراعي إذا كان بيدك قلم أو أي شيء اخر فلا تعبت به , استخدم يديك للتعبير عن الاحجام والارتفاعات , واستخدام الحركات المشهورة كفتح اليدين للدعاء او التلويح بباطن اليد للوداع , اذا شعرت ان يديك ترتجفان امسك بشيء امامك لفترة وجيزة كالمنصة او وضعها خلفك لفترة وجيزة.

#### **ج- الملابس والمظهر:**

- ارتد ملابس مناسبة للموقف .
- تأكد من النظافة والترتيب .
- تأكد من تناسق الألوان .
- اختار حذائك بعناية ليتناسب مع ملابسك .
- اغلق جميع ازرار ملابسك.
- استعمل الطيب و تأكد من طيب رائحة الفم .

#### **د- النظر بالعينين:**

- انظر بحركة بطيئة, ولا تنظر بالتفاتات مفاجئة.

- إذا كنت خائفاً فانظر إلى جباه المستمعين وليس إلى عيونهم .
- انظر إلى الحضور جميعهم ولاتركز على بعضهم .
- أشعر كل واحد من الحضور كأنك تتحدث إليه شخصياً .

#### هـ - الصوت والتنوع الصوتي:

- انطق الكلمات بوضوح ولا تجعلها متداخلة .
- نوع سرعتك حسب الحديث .
- اظهر انفعالاتك بما يتناسب مع الموقف (غضب , ضحك , سرور).
- استخدم طبقة الصوت المريحة لك والمناسبة لأذنانك .
- نوع نبرات الصوت بما يتناسب مع الموقف .
- لا تكرر بعض الكلمات بكثرة والتي تسمى اللمزة مثل في الحقيقة... أو يعني ... الخ .

#### و- الوقفات:

- ركز على الكلمات المهمة و اضغط عليها .
- قف قبل وبعد كل جملة مهمة , لأن الوقفات في بعض المواقف اهم من الكلام نفسه .
- لا تستعجل لأن الوقفات تبدو لديك اطول مما تبدو للجمهور .
- قف عند حدوث أي ازعاج .
- قف عند التصفيق .

#### ز- الذات الطبيعية:

- لا تقلد غيرك في صوته أو لبسه أو طريقة حركته .
- لا تبالغ في حركة اليدين لأنها ستبدو للآخرين غير طبيعية .
- لا تتصنع الضحك .
- لا تتكلف في استعمال الفصحى أو البلاغة أو السجع

#### ح- المرح والفكاهة:

- استخدم الطرفة لكسر حاجز الملل وشدة انتباه الحضور .
- تأكد من مناسبة الطرفة للموقف .
- ابتعد عن الفكاهة التي تحتوي على اهانة أي شخص من المستمعين.
- قدم الطرفة المختصرة و السهلة والجديدة التي لا تحتاج لشرح .

**اللهم إني أسألك فهم النبیین، وحفظ المرسلین والملائكة  
المقربین، اللهم اجعل ألسنتنا عامرةً بذكرک، وقلوبنا بخشيتک،**

# وأسرارنا بطاعتك، إنك على كل شي قدير، وحسبنا الله ونعم الوكيل

تلخيص:

&lolo&

تمنياتي للجميع بالتوفيق

مقرر مهارات الاتصال

تلخيص المحاضرة السادسة

د. سامي بن عبدالله الباحثين

الوحدة الثانية ( الجزء الثاني )

مهارات الالقاء و التقديم و اعداد العروض الفنية

■ العناصر الأساسية لمهارات الالقاء و العرض الفعال .:

✓ مهارات العروض السلوكية.

✓ مهارات العروض الفنية.

✓ مهارات كسر الجمود.

● مهارات العروض السلوكية .:

تعرف مهارات العروض السلوكية بأنها: المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الملقى بما يؤثر ايجابيا على الحضور مثل المظهر و أسلوب الكلام و الثقة بالنفس و الطلاقة و الاتصال المرن و استخدام لغة الجسد الايجابية.

● مهارات كسر الجمود .:

تعرف مهارة كسر الجمود بأنها المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الحضور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على اضافة عنصر الأثارة و التشويق و لفت انتباه الحضور و

مساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض باستخدام الإمكانيات المعنوية و المادية الممكنة و المتاحة كالكلمات و الحركات و الأساليب المتنوعة لتهيئة بيئة ممتعة و جذابة.

#### ● مهارة العروض الفنية .:

تعرف مهارة العروض الفنية بأنها المهارات المتعلقة بفنيات العرض و عناصره وما يحتويه من بيانات و معلومات و حقائق و طرق عرضها و كيفية ترتيبها و الأدوات اثناء العرض كأجهزة الحاسوب و الأجهزة الصوتية بالإضافة الى تجهيزات و ترتيب المكان.

#### ■ مواصفات العرض الفعال .:

تتميز العروض الفعالة بعدد من العناصر الأساسية التي تجعل من العرض أسلوبا شيقا و جذابا و مؤثرا في الجمهور، ولكي يكون العرض فعالا فإنه يجب أن يتّصف بالجودة وذلك بأن يشتمل على عناصر التشويق والدقة و التنظيم، ومن أهم المواصفات التي يجب أن تتوفر في العرض الفعال ما يلي .:

- ❖ يثير انتباه الحضور.
- ❖ يتناسب مع اهتمامهم.
- ❖ منظم و واضح.
- ❖ منهجي و متناسق في تتابعه.
- ❖ يجيب على تساؤلات الحضور.
- ❖ يعتمد على الحقائق و الإثباتات.
- ❖ يقدم بشكل و أسلوب مرن و بعيد عن التكلف.
- ❖ يقدم في جو من المرح و التسلية و الترحيب.
- ❖ ذو قيمة مضافة وله أثر ايجابي على الحضور.
- ❖ يتجاوز توقعات الحضور.
- ❖ يتيح للحضور المشاركة و ابداء آرائهم.

#### ● محاور العرض الفعال .:

تعد مهارة العرض من المهارات المهمة التي تحتاج إلى إعداد و تدريب بصفة مستمرة للوصول إلى التحسين و الاتقان ، وحتى يكون العرض فعالا فإنه يجب الاهتمام بجميع عناصر العرض من حيث الأهداف و الأسلوب و المحتوى و المكان و الاعداد و غيرها من المحاور التي تكونه، وسوف نتناول محاور العرض من خلال ثلاثة مراحل أساسية قبل و أثناء و بعد العرض ، وذلك كما يلي :

- ❖ ما قبل العرض .



- ❖ أثناء العرض .
- ❖ بعد العرض .

### • المرحلة الأولى :: مرحلة ما بعد العرض

- ❖ اهداف العرض.
- ❖ موضوع العرض.
- ❖ وقت العرض.
- ❖ مكونات العرض.
- ❖ الجمهور المستفيد.
- ❖ كيفية الأعداد.
- ❖ مكان العرض.

#### 1. اهداف العرض ::

وهنا يجب يسأل الفرد نفسة السؤال التالي :

#### لماذا يعرض ؟

حيث يجب على القائم بالعرض ان يحدد هدفة من العرض تحديدا دقيقا , وأن يكون الهدف واضحا في ذهنه أثناء العرض , وببساطة فأن الهدف هو ما يصبو اليه الأتسان و الهدف من العرض هو ما يريد ان يحققه صاحب العرض في نهاية العرض مع ملاحظة ان الهدف يجب ان يكون واقعيًا و مشروعًا و مناسب .

#### 2. موضوع العرض ::

وهنا من الأجدر ان يسأل الفرد نفسة السؤال التالي :

#### ماذا سيعرض ؟

والغرض من السؤال هو تحديد الفكرة الرئيسية من العرض و الموضوع الذي سيعرضه على الآخرين هل هو منتج ام خدمة ام تدريبًا ام ماذا , ويجب ان يكون الموضوع محددًا تحديدا دقيقًا بعيدًا عن الغموض او الضبابية , كما يجب على الفرد تحديد العناصر الأساسية للموضوع و الأمثلة التي يؤيد بها وجهة نظره و الموضوعات المشابهة و الأدلة و الشواهد العلمية وغيرها من العناصر المتعلقة بالموضوع ذاته .

#### 3. كيفية اعداد العرض ::

حيث يكون السؤال المنطقي هنا :

### كيف أعد العرض المناسب ؟

حيث يجب التهيئة النفسية للفرد وتحديد اجزاء و مفردات العرض و افكاره الرئيسية و الفرعية و ترتيبها ترتيباً منطقياً و تسلسلياً و مترابطاً.

#### 4. الجمهور المستهدف .:

وهنا يجب على الفرد تحديد الجمهور المستهدف و صفاته و ذلك بطرح السؤال : لمن سيقدم العرض ؟  
وذلك ان محتوى و اسلوب العرض يعتمد على خصائص الجمهور المستهدف من حيث كافة عناصره , ويتم تحديد خصائص الجمهور المستهدف من خلال توضيح النقاط التالية :

#### • خصائص الجمهور .:

1. عدد الحضور
2. المستوى العلمي و الثقافي .
3. المستوى الاجتماعي .
4. المستوى الاقتصادي.
5. المستوى الوظيفي .
6. المرحلة العمرية .
7. المهن و الأعمال.
8. التوجهات و الرغبات و الميول.
9. الاحتياجات .
10. الجنس.
11. القيم و المعتقدات.

حيث لكل لفئة من هذه الفئات اسلوب خاص يناسبه ويتم التحدث من خلاله.

#### 5. العرض ذاته .:

وهنا من المفيد ان يسأل الفرد نفسه السؤال التالي :

#### ما مكونات العرض ؟

و المقصود هنا بهذا السؤال تحديدا مكونات موضوع العرض و عناصره و أركانه , حيث يتكون أي موضوع من :

1. مقدمة.
2. المحتوى.

### 3. الخاتمة.

#### • المقدمة ::

وهي تهيئة للموضوع المراد تقديمه , و في نفس الوقت تحديد لشخصية المقدم ومدى المامه بالموضوع وثقته في نفسه , و يجب ان تكون المقدمة قصيرة و مركزه و مفيدة و مشوقة , وفيما يتعلق بالمقدمة فيجب على الملقى مراعاة ما يلي :

#### • أهداف المقدمة :

وتهدف المقدمة الى ما يلي ::

- ✓ بناء علاقة ايجابية بالجمهور.
- ✓ تعزيز الذات و زيادة الثقة.
- ✓ اثارة اهتمام المستمع.
- ✓ توضيح ما سيقال.
- ✓ اعطاء فكرة عامة عن الموضوع.
- ✓ كسر الحاجز النفسي مع الجمهور.

#### • المحتوى ::

وهو متن الموضوع و المادة الخصبه التي يدور حولها اللقاء , و يجب ان يتصف محتوى الموضوع بما يلي :

1. الجدة و الحداثة.
2. التنظيم الجيد.
3. الارتباط بالبيئة.
4. الاحتواء على احصاءات و بيانات حديثة.
5. مدعم بالشواهد و الأمثلة و الأدلة و البراهين.
6. تنوع المراجع و المصادر.

#### • الخاتمة ::

وهي اخر مرحلة من العرض , و يجب ان تكون عبارته عن تلخيص لأهم افكار العرض التي تم تناولها بشرط ان تكون بصورة مختصرة , و يجب مراعاة ما يلي في الخاتمة :

1. أن تكون مراجعة مختصرة وموجزه.
2. تلخيص لأهم النقاط الرئيسية.
3. تؤكد على الهدف و النتائج التي تم تحقيقها.
4. أساليب للحصول على الأثر الرجعي لعرضك و رأي الحضور.

#### 6. وقت تقديم العرض ::

وهنا من الأجدر الاجابة على السؤال : متى سيتم تقديم العرض ؟

حيث يجب التأكد من وقت تقديم العرض و أنه مناسب لظروف الحضور و متوافق مع التوقيت اليومي او الأسبوعي , بالإضافة الى معرفة المدى الزمنية المسموح بها لتقديم العرض.

#### 7. مكان العرض ::

- وهو المكان الذي سيتم فيه تقديم العرض , وهنا يفيد السؤال : أين سيقدم العرض؟
- حيث يجب تحديد مكان العروض ومعرفة خصائصه و امكاناته و تجهيزاته و كيفية الوصول اليه ووضع الارشادات و العلامات الدالة على مكانه للوصول اليه بسهولة , وتختلف اماكن العرض حسب كل من الجمهور المستهدف و المحتوى المقدم في اللقاء , وتتمثل اهمية تحديد قاعات العرض في ان لكل منها مميزات ومناخها الذي يؤثر في عملية و كيفية العرض , و تحتاج الى تجهيز العرض بطريقة مختلفة , فأسلوب العرض في القاعات الفندقية يختلف عن اسلوب العرض في قاعة دراسية بالجامعة , ومن أمثلة الأماكن المستخدمة في العرض ما يلي :

- ✓ القاعات الدراسية – الجامعات .
- ✓ قاعات الاجتماعات – الشركات و المؤسسات .
- ✓ قاعات فندقية – الاجتماعات في الفنادق العامة .
- ✓ غرفة مكتبية – غرف رؤساء الاقسام و المديرين .

وقبل البدء في العرض من الأفضل ان تقوم تجريب القاء هذا العرض امام أحد الزملاء او الاقارب لتسمع منه وجهة نظره في كل من عناصر العرض لتقوم بتعديلها قبل العرض الرسمي للمحتوى لتتمكن من التعديل اذ لزم الأمر.

**اللهم إني أسألك فهم النبيين، وحفظ المرسلين والملائكة  
المقربين، اللهم اجعل ألسنتنا عامرةً بذكرك، وقلوبنا بخشيتك،  
وأسرارنا بطاعتك، إنك على كل شيء قدير، وحسبنا الله ونعم  
الوكيل**

تلخيص

&lolo&

تمنياتي للجميع بالتوفيق

## تلخيص المحاضرة السابعة

مهارات الالقاء والتقديم واعداد العروض الفنية

(الوحدة الثانية-الجزء الثالث)

### ❖ المرحلة الثانية : مرحلة العرض ذاته

وهي المرحلة التي تبدأ فيها فعاليات العرض, وهي تعتمد بالدرجة الأولى على المهارات الشخصية التي تتعلق بشخصية القائم بعملية العرض من حيث طريقة العرض ومهارته في استخدام لغة الجسد والتعامل مع الأجهزة التكنولوجية المساعدة للعرض بكفاءة ويتضمن:

#### • المهارات السلوكية للعرض:

1. العناية بالمظهر
2. طريقة الوقوف فهي تعطي الانطباع الأول حيث يحدث أثره في المستمعين في الثواني الخمس الأولى
3. حركة الجسم
4. تعبيرات الوجه مع المحافظة على الاتصال البصري(5-2) ثواني, فهي جزء مهم من لغة الجسد وتمثل (55%) من عملية الاتصال
5. تنوع درجات الصوت وسرعته ويمثل(25%) من عملية الاتصال

#### • قدراتك ومهاراتك على جذب وإدارة الجمهور:

1. اصعد المنصة قبل موعد العرض , مع تمرين نفسك على الالقاء ومراجعة المادة العلمية شفهيًا لتتمكن منها .
2. ابدأ بداية قوية مليئة بالحماس مع ربط الموضوع بمعلومات الحضور.
3. أعرض أهمية الموضوع .
4. استخدم أسلوب المحادثة بإشراك الحضور في النقاش قدر الامكان .
5. حافظ على الحماس طوال فترة العرض .
6. اختتم بنهاية قوية بذكر النقاط المهمة والأهداف المحققة مع تطوير المتوقع .
7. حدد موقع الأسئلة.
8. أعيد صياغة السؤال للتأكد من فهم مقصد السؤال و إعطانه فرصة للتصحيح و الإضافة .

9. أحرص على أن تكون الإجابة لكل وليس للسائل فقط، لتفادي الحوار الثنائي والمحافظة على الاتصال مع البقية.
10. تأكد من أن يكون السؤال والجواب مسموعي .

### ❖ ثالثاً: مرحلة نهاية العرض

وهي 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 , ومن النقاط التي يجب مراعاتها عند نهاية العرض ما يلي :

1. عرض تلخيص مختصر للقاء.
2. التأكد من تحقيق الهدف من اللقاء.
3. الإجابة عن أسئلة الحضور.
4. تقديم الشكر للحضور على حسن استماعهم ومشاركتهم.
5. تقديم كلمة توديعيه لهم تناشد فيها العواطف والمشاعر.
6. لا تقدم لهم اعتذار بدون سبب يدعو إلى ذلك, لأنه يضعف من شخصيتك أمامهم, ومن الأسباب التي تدعوا للاعتذار حدوث تغير مفاجئ في البرنامج أو الانتقال الى مكان غير مناسب .
7. الانتظار في القاعة لبعض الدقائق بعد الانتهاء من العرض لحين خروج بعضهم .

### ❖ رابعاً: تقييم العرض بعد انتهائه

ما من أحد إلا ويخضع للتقييم من الأقران والآخرين, ومقدم العرض هو من أكثر الناس تعرضاً للتقييم, حيث يكون تقييمه من الجمهور بناء على عدة محاور و زوايا, ومن أهم المحاور تقييم العرض ما يلي:

1. ملائمة المحتوى للموضوع المعروض
2. شمولية الموضوع ووضوحه
3. اتساق الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي
4. وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض
5. استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض
6. تنوع أساليب العرض مثل ورش العمل , التمارين , اللقاء , المناقشة , الاستفسار
7. التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية في المناقشات
8. الاستجابة المدعمة من المشاركين
9. التلخيص والمراجعة للموضوع
10. الالتزام بالوقت المحدد للعرض

### ❖ مؤشرات تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

وجد العديد من المؤشرات الظاهرة التي تدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض سواء كان تفاعلاً إيجابياً أو تفاعلاً سلبياً حيث يستطيع مقدم العرض أن يقرأ في وجوه الحضور ويلحظ حركاتهم وإشاراتهم لمعرفة تفاعل الجمهور معه أثناء العرض مما يعطيه الإيحاءات الداخلية بالاستمرار في العرض بنفس الأسلوب أو تنويع الأسلوب المستخدم أو التوقف و الانتهاء، ومن هذه المؤشرات ما يلي :

### ❖ المؤشرات الإيجابية على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

1. هزات الرأس الإيجابية.
1. كتابة وتسجيل النقاط المهمة أثناء العرض.
2. ميل الجسد قليل الى الأمام.
3. التفاعل مع المتحدث من خلال الابتسامات وتعبيرات الوجه.
4. وضع الاصبع على الخد أو جانب الرأس حيث لهم دلالة على التفكير والتأمل .
5. النظر المتتابع للمتحدث.
6. تردد الكلمات وتكرارها.

### ❖ المؤشرات السلبية التي تدل على عدم تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

1. التملل والإكثار من الحركة.
2. العبوس في الوجه.
3. كثرة النظر إلى الساعة.
4. استخدام أجهزة الجوال أو العبث بالمقتنيات الشخصية.
5. كثرة التهامس الجانبي مع الأصدقاء.
6. النظر في أنحاء الغرفة أو إلى الخلف بعيداً عن المتحدث.
7. الإكثار من حكات الرأس أو الجسد.
8. اليدان المتقاطعتان على الصدر.
9. التثاؤب والنعاس.

### ❖ مهارة كسر الجمود:

إن مهارة كسر الجمود أثناء العرض هي من المهارات التي يجب أن يتدرب عليها الملقى أثناء العرض، حيث تمكن أهمية كسر الجمود في كسر حاجز الرهبة والخوف من قبل الملقى والحضور وبناء الألفة بينهم بعض اساليب كسر الجمود اثناء العرض:

- 1) الخروج عن الاطار التقليدي للجلسة أثناء العرض, بتشكيل الحضور في مجموعات.
- 2) سرد القصة ذات الدلالة المناسبة.
- 3) استخدام الفكاهة والطرفة المناسبة .
- 4) ترشيح أحد الحضور ليقدم خبراته الشخصية المرتبطة بموضوع العرض (اعرف زميلك)
- 5) إعادة ترتيب وتشكيل المجموعات وتغيير أماكنهم.
- 6) السؤال المباشر(أسئلة المناقشة).
- 7) العصف الذهني.
- 8) الألغاز والألعاب.

### ❖ إعداد العروض التقديمية:

هي طريقو لتقديم وعرض المعلومات والبيانات ونتائج الأبحاث.

تستخدم في المؤتمرات والاجتماعات العامة والخاصة لعرض موضوع ما أمام مجموعة من الحضور, ويستخدم برامج الحاسب الآلي في إعداد مثل هذه العروض وتحديدأ برنامج باور بوينت power point والعديد من البرامج الأخرى وكذلك يستخدم جهاز العرض على الشاشة بروجك تور projector إعداد وتجهيز العرض التقدمي يشمل :

### ❖ آلية إعداد الشرائح:

1. أكتب العنوان أولاً.
2. اجعل الكتابة تحتل ثلاثة أرباع الشاشة.
3. استخدم قاعدة(6×6) أي ستة أسطر, كل سطر يحتوي على ست كلمات بالشريحة الواحدة كحد أقصى .
4. وضع الكتابة من حيث الحجم للحضور (28-36) نقطة وتأكد من تباين لون الخط و الخلفية.
5. استخدم الصور والرسومات فالصور تعني عن ألف كلمة .
6. التزم بالبساطة والهدوء.
7. خصص شريحة للنقاط المهمة.
8. تجنب وضع تعريفات كثيرة في الشريحة الواحدة.

### ❖ الخاتمة:

إن مهارات الإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد في حياته العلمية, وتعتبر من إحدى المهارات التواصلية المتعلقة بالجمهور والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمهارات القيادة والتفاوض والحوار والإقناع حيث قدرة الفرد على التحدث وإقناع الآخرين حول موضوع معين وتتطلب لمهارة من تلك المهارات العديد من المهارات الفرعية اللازمة لها ولذلك ما سوف نتناوله في الوحدة التالية .



اللهم إني أسالك فهم النبیین، وحفظ المرسلین والملائكة المقربین،  
اللهم اجعل ألسنتنا عامرةً بذكرك، وقلوبنا بخشيتك، وأسرارنا بطاعتك،  
إنك على كل شيء قدير، وحسبنا الله ونعم الوكيل

تلخيص: \$lo\$

## م 8 – مهارات الاتصال مع الآخرين.

مهارة الحوار

الحوار في الإسلام: القصص الحوارية في القرآن الكريم عديدة منها : قصة أصحاب الفيل - وأصحاب الأخدود-  
وأصحاب السفينة-أصحاب القرية -أصحاب الكهف-نوح عليه السلام مع ابنه- يوسف عليه السلام وغيرها من القصص  
القرآنية.

قال تعالى في قصة موسى وهارون عليهما السلام مع فرعون : ( اذهب إلى فرعون انه طغى)43) فقولا له قولاً ليناً لعله  
يتذكر أو يخشى) [طه:33-34] .

قال تعالى في سورة الكهف : (فقال لصاحبه وهو يحاوره أنا أكثر منك مالاً وأعز نفراً).

قال تعالى في سورة الكهف : (قال لصاحبه وهو يحاوره أكفرت بالذي خلقك من تراب ثم من نطفة ثم سواك رجلاً) .

قال تعالى في سورة المجادلة : ( قد سمع الله قول التي تجادلك في زوجها وتشتكي إلى الله والله يسمع تحاوركما إن الله  
سميع بصير) .

تعريف الحوار : نوع من الحديث بين شخصين يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة ما فلا يستأثر به أحدهما دون الآخر  
ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب .

تفاعل لفظي وغير لفظي بين اثنين أو أكثر بهدف التواصل وتبادل الأفكار والمشاعر والخبرات .

عملية تحدث 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.

مستويات الحوار:

الحوار الداخلي [ مع النفس ] : وهو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات .  
الحوار الألفي [ مع الناس ] : وهو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار و الإستفادة من المعلومات والوصول إلى الحقيقة .

#### أهداف الحوار:

1. تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات .
2. تهذيب وتعديل السلوك إلى الأفضل .
3. إقناع الآخرين وتغيير التوجهات الشخصية .
4. ترويض للنفس على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين .
5. محاولة فهم الآخرين والتعرف على آرائهم و ما يدور في عقولهم .
6. الوصول الى صيغة من التفاهم والتعايش والتكامل بين الأفراد والجماعات .
7. الإرتقاء بالوجود البشري عن طريق تبادل وتكامل وتراكم الخبرات .

#### فوائد الحوار:

1. تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد .
2. تنمية الجانب الثقافي والعلمي .
3. الإسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية .
4. تبادل الخبرات بين طرفي الحوار .
5. تنمية العلاقات الإجتماعية بين الأفراد .
6. تنمية التفكير .
7. التعبير عن الرأي وإثبات الذات .
8. التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت .
9. تقليل العنف الذي يمكن أن ينتج بين الأفراد .

ومن الآداب التي يجب مراعاتها عند الحوار مايلي :- 1. بدأ الحوار بالتحية والسلام وإنهاؤه بالشكر .

2. التعامل بالحسنى مع أطراف الحوار .
3. إتاحة المجال للتعارف بين المتحاورين .
4. استخدام الحوار لنصرة الحق وليس لفرض الرأي وإخضاع الآخرين .
5. البعد عن شخصنة الأمور وذلك بالحوار بناء على الفكرة وليس الأشخاص .

6. تجنب مقاطعة الآخرين خلال الحوار .
7. تجنب التهجم على أطراف الحوار وعدم توجيه انتقادات حادة وجارحة للطرف المقابل .
8. مناداة الأشخاص أثناء الحوار بأسمائهم أو بالألقاب المحببة إليهم .
9. تحديد الوقت والمكان المناسبين لإجراء الحوار .
10. تجنب الأحكام المسبقة السلبية وإحسان الظن بالطرف الآخر .
11. الاحترام الشخصي للطرف الآخر بغض النظر عن جنسه أو معتقداته .
12. الإنصاف والعدل حتى مع الخصوم .

### صفات المحاور الناجح :

1. الإبتسامه وبشاشة الوجه .
2. الوضوح في طرح الأفكار .
3. عدم الإنشغال مع الغير أثناء الحوار .
4. يجيد الإنصات والإصغاء للآخرين .
5. يستخدم عبارات لبقه ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة .
6. قادر على تحليل أفكار الآخرين وتقييمهم بهدف معرفة سماتهم الظاهرة .
7. يتمتع بالهدوء .
8. سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز .
9. قادر على ضبط النفس .
10. الحلم والصبر .
11. يتعامل بالتواضع وبالرفق واللين مع الآخرين .

**مهارة الإقناع :** الإقناع هو أحد الأساليب للتحدث مع الآخر وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الإنساني الفعال وتتطلب 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 .

**تعريف الإقناع :** أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على الإتجاهات والإعتقادات أو السلوك- كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل شخصا يقوم بعمل ما عن طريق النصح و الحجة والمنطق .

ويمكن القول بشكل مبسط وشامل بأنه: فعل متعدد الأشكال يسعى لإحداث تأثير أو تغيير معين في الفرد أو الجماعة .

## اساسيات الإقناع :

تقوم عملية الإقناع على عدد من الاساسيات والمقومات التي تساعد على فعاليته والوصول إلى الهدف المراد تحقيقه مع الطرف الآخر ومن أهم هذه الاساسيات ما يلي: -

- 1) اخلاص النية لله .
- 2) احترام الآخرين وإيجاد جو من الألفة بين طرفي الحوار .
- 3) مراعاة أساسيات فن الإقناع والتي يتمثل أهمها في : الثقة بالنفس-الهدوء والروية- المودة والاحترام- استخدام أقل الكلمات - تقديم الحجج القوية-انساق الأفكار المعروضة-الاستماع الايجابي للطرف الآخر .
- 4) التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي - بصري - حسي) .
- 5) البعد عن الجدل عند الوصول لطريق مسدود في الحوار .

## استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع :

### استراتيجية التعزيز الإيجابي :

1. المدح .
2. المقايضة .
3. الحوافز .
4. التقدير اللفظي وغير اللفظي .

### استراتيجية العواقب السلبية :

1. إيقاف المكافآت .
2. إعداد استراتيجيات الإعتناء بالذات .
3. التعرف على النتائج الطبيعية .

استراتيجية التعزيز الإيجابي: يقصد بالتعزيز الإيجابي استخدام الكلمات أو المواقف الإيجابية لتدعيم سلوك

الفرد إذا كان في اتجاه الفكرة المراد إقناع الفرد بها فهو بمثابة الثواب الذي يناله الفرد كلما اقترب من التغيير المطلوب، ومن التعزيزات الإيجابية التي يمكن استخدامها في اقناع الآخرين ما يلي: -

1) **المدح** : هو استخدام الكلمات الإيجابية وعبارات الثناء الحسن مع الفرد المراد إقناعه بفكرة ما .

2) **المقايضة** : وهي استراتيجية للتعامل مع الآخرين لإقناعهم وتتضمن تقديم بعض الأشياء مقابل التنازل عن أشياء أخرى من الطرف الآخر ومن الأمثلة عليها عملية البيع والشراء. وكثيراً ما نستخدم المقايضات مع أطفالنا فمثلاً نقول .

**3) الحوافز :** يعد تقديم الحوافز من استراتيجيات التعزيز الإيجابية التي تستخدم في عملية الإقناع والتي تعمل على تلبية احتياجات الطرفين مثلاً : اصطحابني إلى السوق فهناك متجر كبير لبيع الكتب حيث يمكنك شراء ما تريد من كتب و مجلات .

**4) التقدير اللفظي وغير اللفظي :** يتمثل التقدير اللفظي في كلمات الشكر وعبارات التقدير التي يقدمها طرف لآخر وخاصة إذا رافقتها لغة الجسد الإيجابية فالشكر الشفوي أمر مهم لكن يمكن للنظرات اللطيفة والابتسامة الدافئة والإيماءة الهادئة أن تكون معززات قوية عندما يقوم أحدهم بما تريد.

**استراتيجية العواقب السلبية:** هي استراتيجية تستخدم العقاب بدلا من الثواب أو الحرمان من ميزة إيجابية كانت موجودة من قبل وذلك كنوع من التعزيز السلبي إلى أن يتم الكف عن الإستمرار في الفعل المراد تغييره.

ويجب عدم استخدام العواقب السلبية كوسيلة للإقناع إلا في حالة فشل التعزيز الإيجابي لأنها تثير ردة فعل ساطخة وغاضبة الأمر الذي يقلل من رغبة الآخرين في تلبية ما تريد ومن أهم استراتيجيات العواقب السلبية التي يمكن استخدامها في التأثير على الآخرين ما يلي: -

**1) إيقاف المكافآت:** يقصد بها أن يقوم الإنسان بالتوقف عن منح المكافأة التي اعتاد أن يقدمها للآخرين نتيجة قيامهم بأداء الأفعال التي لا يريدونها.

**2) إبعاد استراتيجيات الإعتناء بالذات:** هي استراتيجية المحافظة على النفس وتقديرها بمقدار أكبر فمثلاً إذا استمر أحد أصدقائك باستعارة الأشياء دون إعادتها فإنك قد تلجأ إلى أن تعيره شيئاً واحداً فقط حتى يعيد ما استعارة مسبقاً .

**3) التعرف على النتائج الطبيعية:** يقصد بها التصرف مع الآخر تصرفاً طبيعياً دون أن تلزم نفسك بأكثر مما هو معتاد وطبيعي فمثلاً إذا استمر أحد أصدقائك بالتأخر عن المواعيد المحددة معك في أحد المطاعم فمن الطبيعي أن تتوقف أنت عن الذهاب لملاقاته في المطعم لأنه سيجمك الإلتزام معه بوقت أكثر من الوقت الطبيعي أو المعتاد فعندما يحضر متأخراً ا ولا يجده فإنه يلوم نفسه انه السبب في ذلك لأنه تأخر عنك.

بالتوفيق للجميع .

## تلخيص المحاضرة التاسعة

### مهارة التفاوض

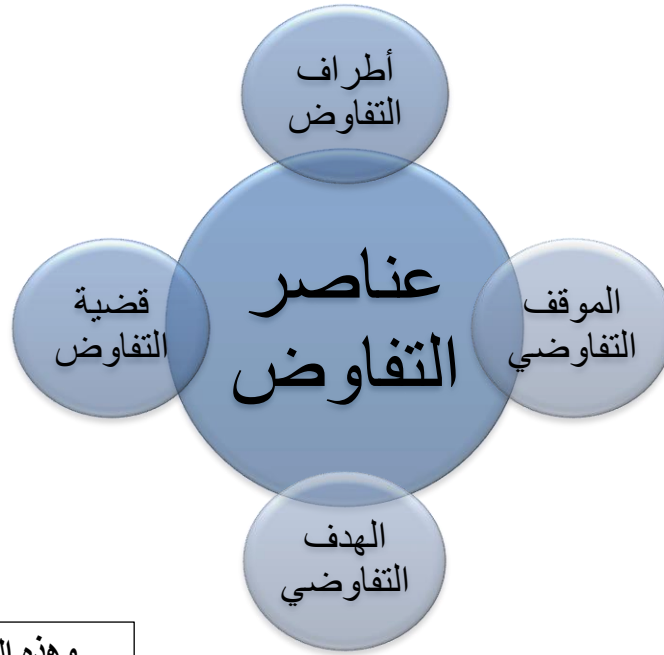
#### مفهوم التفاوض :

هو عملية المباحثات التي تتم بين طرفين أو أكثر ينظر كل منهما للآخر على أنه متحكم في مصادر إشباع الآخر، بهدف الوصول إلى الاتفاق على تغيير الأوضاع.

أنه عملية ديناميكية بالغة الدقة والحساسية تتم بين طرفين (فردين أو فريقين) يتعاونان على إيجاد حلول مرضية لما بينهما من مشكلات خلافية أو صراع وتناقض على تحقيق الاحتياجات والاهتمامات أو المصالح والأهداف .

### خصائص عملية التفاوض :

1. إن عملية التفاوض تعتبر أداة لفض النزاع, ولكن استمرارها مرهون باستمرار المصالح المشتركة بين المتفاوضين .
2. إن عملية التفاوض عملية اجتماعية معقدة تتأثر بهيكل العلاقات الاجتماعية وتؤثر فيها وتتأثر باتجاهات المتفاوضين وتؤثر فيها.
3. التفاوض عملية تتأثر بشخصية المتفاوضين.
4. يتأثر التفاوض بإعتبارات عديدة مثل توقعات الخصم وتقديرات المتفاوض لسلوك الخصم.
5. يتأثر الناتج المحقق من التفاوض بإعتبارات خارجية عن مائدة المفاوضات.
6. يركز التفاوض في كثير من الأحيان على ما يتحقق في الأجل القصير.
7. إن التفاوض علم وفن في نفس الوقت.



وهذه الخطوات تمثل سلسلة تراكمية منطقية تتم كل منهما بهدف تقديم نتائج محددة تستخدم في إعداد وتنفيذ الخطوة التالية.



## شروط التفاوض :

### • القوة التفاوضية

يقصد بها مدى السلطة التفاوضية التي تم منحها للفرد لكي يقوم بالتفاوض في إطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالقضية المتفاوض بشأنها.

### • المعلومات التفاوضية

وهي أن يمتلك المفاوض المعلومات الكافية من حيث: الخصم, وطلباته وكيفية تحقيق ما يريد وما الذي يحتاجه والمدة الزمنية وغيرها من الأمور المتعلقة بالتفاوض.

### • القدرة التفاوضية

ويتصل هذا الشرط أساساً بأعضاء فريق التفاوض, ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها أو يحوزها أفراد هذا الفريق لذا يجب الاختيار الجيد لأعضاء الفريق, من حيث الانسجام والكفاءة مع توفير كافة التسهيلات لهم .

### • الرغبة المشتركة

ويعني ضرورة توافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعتها بالتفاوض واقتناع كل منهم بأن التفاوض الوسيلة الأفضل لحل هذا النزاع.

### • المناخ المحيط

حيث يجب أن تكون القضية التفاوضية جديرة بالتفاوض , كما يجب أن تكون المصالح والقوى متوازنة بين أطراف التفاوض حتى لا يتحول التفاوض إلى استسلام.

### أهم أنواع المفاوضات :

الواقعي - المقاتل - الانفتاحي - التحليلي - الهجومي

### أنماط الأشخاص المفاوضين :

**المفاوض الواقعي:** وهو الذي يتميز بإعطاء اهتمام بالوقت, ويريد الدخول في صلب الموضوع مباشرة دون الخروج إلى هوامش غير مهمة بالنسبة له, ويتصف بالتنظيم ويميل للتعامل الرسمي, وهذا النوع عندما تتفاوض معه عليك أن تدخل مباشرة صلب الموضوع بدون ثرثرة وتفاصيل كثيرة وإضاعة للوقت, وعليك أن تأخذ قراراتك مع هذا النوع بسرعة وبتشدد دون تقديم تنازلات, فلسان حاله يقول (لا مانع أن تكسب معي).

**المفاوض الانفتاحي الودود المتعاون:** هو عكس الواقعي, فهو يحب أثناء التفاوض أن يبتعد عن أجواء العمل ليجد لنفسه شيء من المداعبة مع الشخص المقابل وتجده متساهل أثناء تفاوضه, يمتاز بحب الناس ويغلب عليها التعاطف مع الناس . وهذا النوع مطلوب منك أن تجعله يشعر بالاطمئنان تجاهك, لأنه لن يتخذ أي قرار إلا بعد أن يشعر بالاطمئنان نحوك, ولذلك فهو يتسم بالبطء في اتخاذ القرارات ويكره الضغط ولن يتخذ قراره تحت الضغط أيا كان.

**المفاوض المقاتل:** وهو الذي يتصرف بعدوانية تجاه الطرف الآخر ولا يهتم به أو باحتياجاته ولا يهمله أن يكون مقتنع بما توصل إليه أو لم يقتنع, فهو يريد أن يكون الكاسب وغيره الخاسر أي (أنا ومن بعدي الطوفان), فعليك عندما تتعامل مع هذا النمط أن تكون هادئاً ولا تقدم أي تنازلات.

**المفاوض التحليلي:** وهذا النوع لا يقتنع أبداً بأي عرض إلا بعد أن يعرف كل التفاصيل, فعليك أن لا تعطيه كل المعلومات المطلوبة وإنما يجب أن تعطيه إياها على مراحل كلما سنل عنها أو طلبها ولتعتني لنفسك فرصة الإجابة على أسئلته التي لن تنتهي.



**المفاوض الهجومى:** هذا النوع يستخدم أسلوب الهجوم المستمر الاستفزازي في كافة مراحل المفاوضات فعندما نتعامل معه عليك بأسلوب الإفحام معه من خلال المعلومات التي علمتها عنه أو من خلال توريطه عن طريق الاستفزاز ومن خلال كلامه.

### مهارة القيادة

#### مفهوم القيادة:

تعرف بأنها "العملية التي يقوم من خلالها الفرد (القائد) بالتأثير على مجموعة الأفراد الذين تحت قيادته لحملهم على التعاون وتنسيق الجهود وحفزهم للعمل بحماس ونشاط , لبلوغ أهداف مشتركة ومحددة للمؤسسات التي يعملون فيها بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية والترشيد".

#### القيادة في الإسلام :

للقيادة أهمية في الإسلام وهي تحقيق الخلافة في الأرض, من أجل الصلاح والإصلاح ويتضح في قوله تعالى: " فلا وربك لا يؤمنون حتى يحكموك فيما شجر بينهم ثم لا يجدوا في أنفسهم حرجاً مما قضيت ويسلموا تسليماً" (النساء آية:65).

لقد جاء في القرآن الكريم آيات كثيرة تبين أهمية القيادة في الإسلام والصفات التي ينبغي أن تتحلى بها والدور الذي يمكن أن تؤديه في الجماعة والواجبات الملقة على عاتق القيادة , حيث يقول الله تعالى :

◆ أن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل{النساء:85}

◆ واعتصموا بحبل الله جميعاً ولا تفرقوا{آل عمران:103}

◆ فيما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظاً غليظ القلب لا نفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين{آل

عمران : 159}

◆ يا أيها الذين آمنوا أطيعوا الله و أطيعوا الرسول وأولي الأمر منكم{النساء:59}

ويقول الرسول صل الله عليه وسلم : <<إذا كان ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم >>

وعن أبي عمر رضي الله عنهما قال : قال رسول الله صل الله عليه وسلم <<كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته , فالأمير راع على رعيته ومسؤول عنهم والمرأة راعية على بيت زوجها وهي مسؤولة عنه , والعبد راع على مال سيده وهو مسؤول عنه>>.

## أهمية القيادة:

- 1) إن القيادة لا بد منها في الحياة حتى تترتب الحياة ويقام العدل, ويحال دوم أن يأكل القوي الضعيف.
- 2) أنها حلقة الوصل المتمثلة في القوة التي تتدفق لتوجيه الطاقات بأسلوب متناسق, يضمن عمل العاملين بين خطط المنظمة وتصوراتها المستقبلية.
- 3) تدعيم السلوك الإيجابي والتقليل من السلبيات فهو (القائد) بمثابة ربان السفينة.
- 4) السيطرة على مشكلات العمل ورسم الخطط اللازمة لحلها.
- 5) مواكبة المتغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة المنظمة.
- 6) وضع استراتيجية راشدة في عملية تحريك محفزة نحو هدف سام.
- 7) تنمية وتدريب ورعاية الأفراد.
- 8) إعادة التوازن للحياة.

## عناصر القيادة



## عناصر القيادة:

### 1. وجود جماعة من الناس :

المقصود هنا ( الجماعة المنظمة ) أي الجماعة التي لها تنظيم محدد, ويختلف موقع أعضاؤها طبقاً للمسؤوليات , ويكون لهذه الجماعة قائد لديه القدرة على التأثير فيها وتوجيهها وتعاونها معها وتعاونها معه لتحقيق الهدف المشترك, لذا فالجماعة المنظمة شرط أساسي لوجود القيادة.

### 2. عملية التأثير:

والمقصود هو التأثير الإيجابي ولتحقيق عملية التأثير يجب مراعاة الآتي :

المهارة في فن القيادة – وسائل التأثير القيادي – نتائج عملية التأثير

## أولاً: المهارة في فن القيادة

تتمثل في توفر أربعة خصائص أساسية وهي :

- أ- القدرة على استخدام القوة بطريقة مؤثرة ومسئولة
- ب- القدرة على تفهم أن قوة تحفيز البشر تختلف من وقت لآخر وبإختلاف المواقف
- ت- القدرة على التعرف عللا أسلوب يخلق المناخ الذي يساعد على إستجابة الأفراد للتحفيز
- ث- القدرة على الخلق والإبداع

## ثانياً: وسائل التأثير القيادي

- منح المكافآت على الجهد المبذول
- إظهار القائد لخبراته ومهاراته
- تنمية قدرات أفراد الجماعة
- التأثير الشخصي النابع من تمتع القائد بصفات وخصائص تثير إعجاب المرؤوسين به و رغبتهم في إرضائه وتقليده, وقدوة لهم.
- تأثير التقاليد, مثل طاعة الحاكم أو الأب , أو أي شخص في مركز السلطة
- ومن وسائل التأثير القيادي الخوف من العقاب , والأذى النفسي أو الجسماني له تأثير كبير في توجيه تصرفات المرؤوسين في إتجاه معين
- تأثير الشرعية , قد يتقبل الأفراد نفوذ القائد نظراً لإعتقادهم أن لديه الحق في القيادة وعليهم واجب طاعته

## ثالثاً: نتائج عملية التأثير

تتحدد درجة نجاح القائد أو فشله بمدى قوة الوسيلة التأثير وفعاليتها التي قد يستخدمها لتوجيه الجماعة وتغيير سلوكها.

### 3. تحقيق الأهداف المشتركة:

تستهدف عملية التأثير في الجماعة الأهداف المشتركة والمرغوبة لكل من المنظمة والجماعة, وتمكن صعوبة تحقيق مثل تلك الأهداف إذا تعارضت أهداف المنظمة مع أهداف الجماعة لذا تتمثل كفاءة القائد في معالجة هذا التعارض وتحقيق التوافق بين أهداف المنظمة وأهداف الجماعة وهي عملية توجيه المرؤوسين والتأثير فيهم لتحقيق الأهداف المشتركة فإن القيادة ظاهرة نفسية وإجتماعية تقوم على علاقة إعتماضية متبادلة بين القائد وباقي أعضاء الجماعة التي يقودها.

1) النمط الديمقراطي :

فالقائد الديمقراطي هو الذي يفوض كثيراً من سلطته إلى مرؤوسيه, كحل بعض المشكلات واتخاذ القرارات, فهذا الأسلوب يقوم أساساً على الثقة بقدرة المرؤوسين ومحاولة الإفادة من آرائهم وأفكارهم, وهذا النمط يركز على أسس ثلاثة وهي :



2) القيادة الدكتاتورية (السلطوية) :

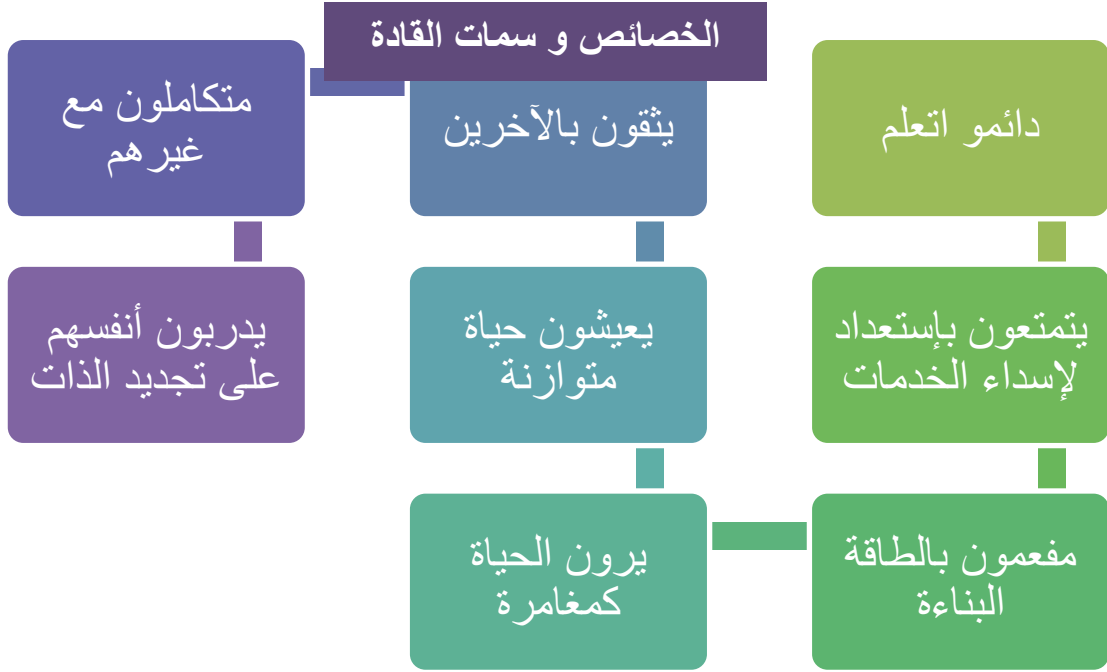
فإنها تقوم على الاستبداد بالرأي والتمسك به وتوجيه الأعمال عن طريق الأوامر والتعليمات مع الميل الشديد إلى الإشراف المباشر على عمل الآخرين.

وهذا السلوك يؤدي إلى جو مشحون بالمشاكل والتعقيدات التي تظهر آثارها السلبية بمجرد غياب عنصر الخوف والتسلط.

والقائد من هذا النمط يركز اهتمامه على العمل والنظام وتحقيق أهداف المؤسسة على حساب العلاقات الإنسانية.

### (3) القيادة الحرة :

تقوم على أساس إعطاء الأفراد الحرية المطلقة إذ يخول كل فرد سلطة كاملة لكي ينجز عمله بالطريقة التي يراها مناسبة, وقد يؤدي هذا النمط القيادي إلى الفوضى لأنها تعمل دون هدف محدد, كما يركز هذا النمط على كسب رضا العاملين على حساب تحقيق أهداف العمل , وتبعاً لذلك يتقلص دور القيادة إلى حد المشورة إن طلبت.



اللهم إنّي أسالك فهم النّبیین، وحفظ المرسلین والملائكة المقربین، اللهم اجعل ألسنتنا عامرةً بذكرك، وقلوبنا بخشيتك، وأسرارنا بطاعتك، إنك على كلّ شيء قدير، وحسبنا الله ونعم الوكيل

&lolo&

مقرر مهارات الاتصال \_ تلخيص المحاضرة العاشرة

## مهارات الاتصال الإلكتروني

### مفهوم الاتصال الإلكتروني :

هو الاتصال الذي يتم من خلاله نقل المعرفة والأفكار بين الأفراد بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني أو الإعلام بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة الاتصال الإلكترونية (الانترنت).

### أهمية الاتصال الإلكتروني:

بفضل الاتصال الإلكتروني أصبحنا نعيش في قرية عالمية Global Village.

### خصائص الاتصال الإلكتروني :

التفاعلية – اللامجاهيرية – اللاتزامنية – الشبوع والانتشار – العالمية أو الكونية

- 1) التفاعلية : حيث يؤثر المشاركون في عملية التواصل الإلكتروني, على أدوار الآخرين وأفكارهم, ويتبادلون معهم المعلومات وهو ما يطلق عليه الممارسة الاتصالية والمعلوماتية المتبادلة أو التفاعلية.
- 2) اللامجاهيرية : حيث يمكن توجيه التواصل الإلكتروني إلى فردٍ أو مجموعةٍ معينةٍ من الأفراد.
- 3) اللاتزامنية : التي تعني إمكان نقل المعلومات عن طريق التواصل الإلكتروني من مكان لآخر بكل يسر وسهولة حيث يمكن عن طريق التواصل الإلكتروني القيام بالنشاط الاتصالي في الوقت المناسب للفرد دون ارتباط بالأفراد الآخرين.
- 4) الشبوع والانتشار : بمعنى الانتشار حول العالم وداخل كل طبقة من طبقات المجتمع .
- 5) العالمية أو الكونية : على أساس أن البيئة الأساسية الجديدة للتواصل الإلكتروني ووسائل الاتصال والمعلومات أصبحت بيئة عالمية.

### أشكال الاتصال الإلكتروني :

تعددت وتنوعت الاتصالات الإلكترونية نذكر منها :

أولاً : الهاتف

أنواع الهاتف

- ❖ الهاتف الثابت: يستخدم غي نقل الرسائل الصوتية بين المرسل والمستقبل على نطاق واسع في التواصل بين الإدارات المختلفة وقطاع الأعمال.
- ❖ الهاتف المرئي : وهو تعديل للهاتف الثابت يمكن من رؤية طرفي الاتصال لبعضهما أثناء عملية الاتصال ويستخدم في نقل الرسائل الصوتية و الصورية ايضاً في نفس الوقت بين المرسل والمستقبل وهو يستخدم في الإدارات والبنوك التي تتطلب توافر درجة كبيرة من الأمن عند التعامل مع الأفراد.
- ❖ الهاتف الجوال: وهو تعديل للهاتف الثابت يتيح لطرفي الاتصال أن يتحرك كل منهما بعيداً عن مكان الاتصال كما يتيح الفرصة للتواصل دون التقيد بمكان العمل أو أوقات العمل الرسمية بالإضافة إلى امكانية التواصل الكتابي والصوري بين طرفي الاتصال.

#### إيجابيات الهاتف :

1. نقل الرسالة الصوتية بصورة فورية
2. توفر التغذية الراجعة والاستجابة الآنية
3. ضمان عامل السرية بين طرفي الاتصال
4. إمكانية استخدامه في الاتصال الكتابي ونقل الصور بين طرفي الاتصال
5. اختصار الوقت وتوفير الجهد والنفقات المادية
6. يمكن استخدامه في المجال الأمني والتجاري والصحي والتعليمي

#### سلبيات الهاتف :

1. صعوبة التعرف على الظروف البيئية للطرف الآخر
2. عدم مراعاة الأوقات والظروف الخاصة لطرفي الاتصال
3. عدم رؤية كل من طرفي الاتصال قد يسبب فهم الرسالة بغير معناها
4. استخدام الجهاز في تسجيل الرسالة الصوتية دون معرفة الطرف الآخر
5. عيوب الجهاز الفنية والتقنية قد تؤدي إلى تشويش الرسالة
6. ضعف عامل الصدق في عملية التواصل وإمكانية التحدث بغير الواقع
7. عدم إمكانية استخدام لغة الجسد أثناء التواصل الجسد أثناء التواصل.

## أسس يجب مراعاتها عند الاتصال الهاتفي :

- احذر فتح سماعه الهاتف الخارجية ليسمعه من حولك ويظن المتحدث أنه يحادثك سراً
- كن مستعد للحديث بمجرد فتح الخط
- لا تتحدث بلا حاجة ولا تضيع الوقت
- حاول جاهداً أن تستعمل لغة مفعمة بالحيوية
- إذا كنت أنت المتصل بادر بالرد بإلقاء التحية والتعريف بنفسك
- استأذن من الشخص الذي اتصلت معه هلاً كان لديه الوقت للحديث
- اختر الوقت المناسب لإجراء مكالماتك
- إغلاق الهاتف في بعض الأماكن مثل المساجد, الطائرات عند إقلاعها المستشفيات
- لا تستخدم الهاتف أثناء القيادة لأنه قد يشتت تفكيرك ويعرضك للخطر أنت ومن حولك.

## شبكات التواصل الاجتماعي :

- (1) تويتر
- (2) انستقرام
- (3) فيس بوك
- (4) الايميل
- (5) الإنترنت

### الاجابيات

- ◆ يعد وسيلة اقتصادية توفر تكلفة الاتصالات مقارنة بالوسائل الأخرى
- ◆ التعرف على عادات وتقاليد الشعوب الأخرى
- ◆ التتبع والاستفسار عن الجديد ومواكبة التقدم في شتى مناحي الحياة
- ◆ تكوين الأصدقاء وبناء علاقات وإشباع حاجة التفاعل الاجتماعي
- ◆ إمكانية التواصل مع العلماء وسماع آرائهم وفتواهم
- ◆ اكتساب المعرفة ونشرها وتبادل الخبرات

### السلبيات



- ◆ استخدام اللغة العامية بدلا من الفصحى
- ◆ يجمع معلومات حساسة عن مستخدميه ويوزعها بدون إذن أصحابها
- ◆ الإنهاك الجسدي بطول الجلوس من إصابة العمود الفقري وإرهاق العيون والمفاصل وغيرها
- ◆ نشر الفتن بين الأديان والطوائف
- ◆ إثارة الشائعات وغيرها من التصرفات غير المسؤولة
- ◆ الإصابة بالأمراض النفسية نتيجة ما يعرف بالإدمان.

## الانترنت

الانترنت (the Internet) هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم وتمكن فائدة الانترنت التي تسمى ايضاً الشبكة (thr Net) في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات.

كما يعتبر الإنترنت جزء من ثورة الاتصالات ويعرف الإنترنت بشبكة الشبكات في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة.

الأثار الإيجابية لاستخدام الإنترنت

الحصول على دورات مجانية أو بأجور رمزية – توسيع آفاق الشباب – تضيق الفجوة بين المجتمعات والطبقات – الحصول على القبول في الجامعات العالمية – إيجاد فرص عمل للشباب – مساعدة الشباب في إيجاد حلول للمشكلات التي يواجهونها – خلق صداقات جديدة – المساعدة على تعليم لغات أجنبية .

الأثار السلبية لا استخدام الانترنت

الأضرار الأخلاقية – الأضرار العقائدية – الأضرار النفسية – الأضرار الاجتماعية – الأضرار الاقتصادية – الأثار الإجرامية – الأضرار الصحية.

حملت الانترنت مخاطر اجتماعية جدية ومن هذه المخاطر :

- أ- فقدان التفاعل الاجتماعي
- ب- التأثير على القيم الاجتماعية
- ت- الإساءة إلى الأشخاص

الأضرار الاقتصادية :

- (1) الإنفاق على استعمال الشبكة
- (2) تمضية سلوكيات استهلاكية سلبية
- (3) التعرض للنصب و الاحتيال

### الأضرار الصحية :

لكثرة الجلوس على أجهزة الحاسب الآلي عموماً أضرار جسمية فالإنترنت تقدم أسباباً إضافية لإطالة الجلوس أمام جهاز الحاسب الآلي ومن أهم الأضرار الصحية للجلوس على الإنترنت التعرض للإشعاعات الضارة .

### أخلاقيات الإنترنت :

العالم الإلكتروني ليس مجرد من الأخلاق و الآداب التي ينبغي الالتزام بها في حياتنا العادية إذ أن العالم الإلكتروني تكتنفه أخلاق الحياة التي نعيشها إضافة إلى بعض الآداب التي فرضتها طبيعة هذا العالم الإلكتروني الجديد فنحن بحكم عقيدتنا الإسلامية و أصالتنا العربية من أصحاب الخلق الحسن و الآداب الرفيعة ومن المؤمنين بالسلوكيات الإنسانية المهذبة وهذا ليس من الصعب أن نطبق ما نتبناه من أخلاق في واقع الحياة اليومية على سلوكنا في عالم الإنترنت لذا ينبغي الالتزام بمجموعة من الأخلاق و الآداب العامة عند استخدام الإنترنت ومن أهمها :

■ مجالات المعلومات الضارة على شبكة الإنترنت وطرق التعامل معها

المجال الاجتماعي – المجال الديني – المجال العقلي .

### مفهوم إدمان الإنترنت:

عدم السيطرة أو التحكم في استخدام الإنترنت حيث يؤدي إلى القلق و إضرابات نفسية و إخفاق في العمل .

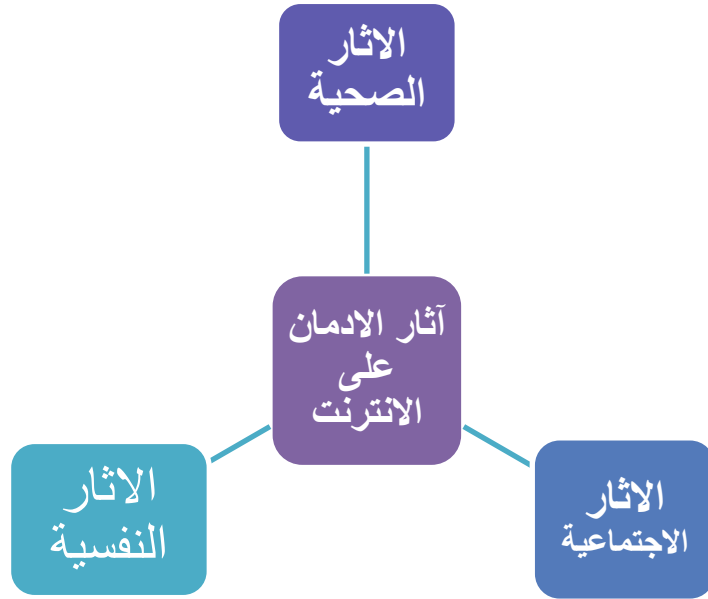
مجالات إدمان الإنترنت :

- مواقع الدردشة
- مواقع الشراء والتسوق
- مواقع البحث
- مواقع الألعاب

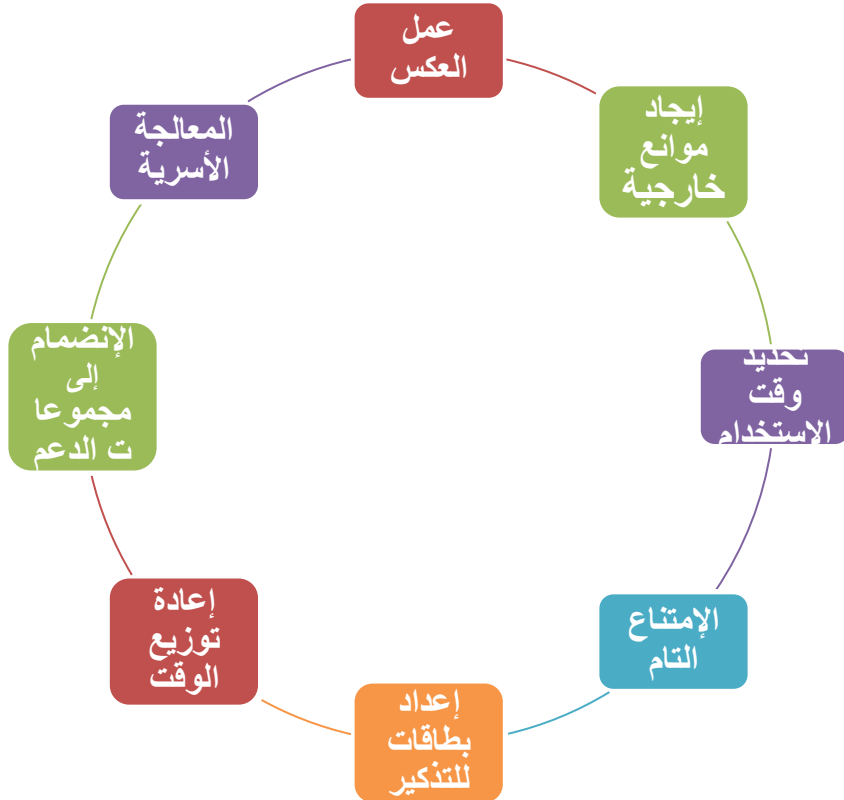
### أعراض إدمان الإنترنت :

- # البقاء متصلاً بالإنترنت لفترات طويلة
- # التفكير الدائم بالنشاط السابق على الإنترنت
- # محاولات فاشلة للإقلاع عن الإنترنت
- # ظهور الشعور بالإحباط و الوهن و الإكتئاب عند كل محاولة للإقلاع عن الإنترنت
- # البقاء متصلاً بالإنترنت أكثر مما خطط له
- # المخاطرة و التضحية بالعلاقات العائلية و الاجتماعية أو العمل أو الدراسة
- # استخدام وسيلة الكذب على أفراد الأسرة أو جهة العمل لإخفاء مدى التعلق واستخدام الإنترنت
- # استخدام الإنترنت كوسيلة للهروب من المشاكل أو إعدال المزاج بسبب مشاكل مستعصى حلها

## الآثار (الصحية و النفسية و الإجتماعية) لإدمان الإنترنت :



## إرشادات لعلاج إدمان الإنترنت :



اللهم إني أسالك فهم النبیین، وحفظ المرسلین والملائكة  
المقربین، اللهم اجعل ألسنتنا عامرةً بذكرك، وقلوبنا بخشيتك،  
وأسرارنا بطاعتك، إنك على كلّ شيء قدير، وحسبنا الله ونعم  
الوكيل

&lolo&

مقرر مهارات الاتصال \_ تلخيص المحاضرة الحادية عشر

مراجعة خاصة بالاختبار الفصلي + مباشر رقم 2

محاور المحاضرة :

➤ مراجعة لجميع الموضوعات التي تم التطرق لها من المحاضرة الاولى إلى المحاضرة  
العاشرة

(من الوحدة الأولى إلى نهاية الوحدة الرابعة)

مقرر مهارات الاتصال \_ تلخيص المحاضرة الثانية عشر

تنمية الذات وبناء العلاقات الشخصية

(الوحدة الخامسة)

مفهوم الذات :

عرف مفهوم الذات بأنه : مجموعة من المعتقدات والتصورات والافتراضات التي يكونها الفرد عن ذاته, أي أنه نظرة الشخص عن نفسه كما يتصورها وينظمها في الأنا الأعلى .

كما يمكن تعريف مفهوم الذات على أنه : الناتج الذي يحمله الفرد عن نفسه نتيجة العوامل النفسية والاجتماعية التي مر بها خلال حياته والتي عكست بدورها على سلوكه , حيث تمثل المعتقدات و الأفكار التي يحمله الفرد عن نفسه كمدخلات , والسلوكيات التي تخرج عنه كمخرجات لها .

إذاً: نظرة الفرد العامة لنفسه بالإضافة إلى إدراكه لكفاءته في القيام بأدواره المختلفة وأدائه في المواقف المختلفة .

### أهمية مفهوم الذات : يمكن إجمال أهمية مفهوم الذات فيما يلي :

- 1- يعد مؤشراً مهماً يساعد الفرد على التوافق في بيئته ومؤشراً للصحة النفسية التي يتمتع بها الفرد .
- 2- يساعد الفرد على فهم الأنماط السلوكية العديدة.
- 3- يحقق التوازن الداخلي للإنسان ليبقى على قدر من الاتساق في أفكاره واتجاهاته.
- 4- يعد مؤشراً لتحديد توقعات الفرد حول أحداث المستقبل .

### أنواع الذات :

#### المفهوم الايجابي للذات - المفهوم السلبي للذات

- 1) المفهوم الايجابي للذات : إن تقبل لذاته ومعرفته بها بشكل جيد تساعده على التوافق النفسي , وهي أيضاً عامل أساسي في توافق الشخصية وتقبلنا لذاتنا يعتمد بشكل جوهري على تقبل الآخرين لنا ونظرتهم لنا أيضاً.
- 2) المفهوم السلبي للذات : إن تكوين الفرد لمفهوم سلبي عن ذاته ماهي إلا سلوكيات تعتبر خارجة عن اللياقة والذكاء الاجتماعي ناتجة عن نظرة الآخرين السلبية له لسبب أو لآخر, والتي بالتالي تؤدي إلى مفهوم سلبي للذات أو عدم تقدير لها .

### الإفصاح عن الذات:

هو عملية يقوم الفرد من خلالها بإفشاء بعض المعلومات الشخصية لفرد آخر دون غيره من أفراد المجتمع .

## - لمن نفصح عن ذواتنا ؟

نحن نعتمد على خبراتنا السابقة في اختيار الشخص المناسب لهذا النوع من الاتصال الشخصي . فكلما ازدادت ثقتنا في شخص ما , كلما ازداد مقدار ما نفصح له من معلومات عن ذواتنا , وعادة ما تكون هذه الثقة مبنية على مدى تقبلنا لردة فعله المتوقعة تجاه المعلومات المفصح عنها .

## - كيف نفصح عن ذواتنا ؟

يختلف الأفراد في مقدار ما يفصحون به من معلوماتهم الشخصية للآخرين , فقد ذكر العالمان جوزيف لوفت وهاري إنجهام أن الفرد لا يدرك جميع المعلومات المتعلقة بذاته , كما أن الآخرين لا يدركون جميع المعلومات المتعلقة بذلك الفرد .

نافذة جوهاري

حيث تم تقسيم الذات البشرية إلى أربع مناطق رئيسية

معلومات لا أعرفها عن ذاتي	معلومات أعرفها عن ذاتي	معلومات يعرفها الآخرون عن ذاتي
المنطقة العمياء محجوبة عني واضحة للآخرين	المنطقة المكشوفة واضحة لي وللآخرين	معلومات يعرفها الآخرون عن ذاتي
المنطقة المجهولة محجوبة عني وعن الآخرين	منطقة الأسرار واضحة لي ومحجوبة عن الآخرين	معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذاتي

## عوائق الإفصاح عن الذات :

- ◆ الخوف من ظهور عيوبك للآخرين
- ◆ الخوف من أن يصبح رفيقك ناقداً لك
- ◆ الخوف من أن تفقد شخصيتك
- ◆ الخوف من أن تفقد زميلك

## الوعي بالذات :

مفهوم الوعي بالذات : يعرف جولمان الوعي بالذات بأنه : هو معرفة الحالات الداخلية للفرد (مشاعره, معتقداته , اتجاهاته) وتفصيلاته ومعارفة الإدراكية , وأن يستخدم هذه المعرفة كدليل في اتخاذ القرار وحل المشكلات لأن المعرفة ترتبط بشعور الفرد وسلوكه وتفكيره .

## أبعاد الوعي بالذات :

يمكن اجمال أبعاد مفهوم الوعي بالذات فيما يلي :

- أ- الوعي الانفعالي : وهو معرفة الفرد لانفعالاته وتأثيراتها, فالأفراد هنا على معرفة تامة بمشاعرهم وما يحسون بها وسبب ذلك الإحساس .
- ب- التقييم الدقيق للذات : وهو معرفة نقاط القوة والضعف لدى الفرد .
- ت- الثقة بالذات : وهي إحساس قوي بقيمة الذات وقدراتها.

## أهمية الوعي بالذات :

يعتبر مفهوم الوعي بالذات عاملاً رئيساً في تقييمنا لذاتنا , والذي يساعد الفرد إلى معرفة معلومات عن الذات بشكل مظم وموجه باتجاه تطويرها, وتشتمل هذه المعرفة على تحديد نقاط القوة والضعف , التوجهات والتأثيرات الخارجية والقيم والأهداف المستقبلية .

## كيفية تقييم ذاتك من خلال الامور التالية :

- 1) تقييم الذات من خلال نظرنا لذاتنا
- 2) تقييم الذات من خلال نظرة الآخرين لنا
- 3) تقييم الذات من خلال مواقف حياتية معينة

## تقدير الذات

عرف جارارد تقدير الذات بأنها "كيفية نظرة الفرد لذاته, وتعني أن ينظر الفرد إلى ذاته نظرة تتضمن الثقة بالنفس بدرجة كافية وإحساس الفرد بكفاءته وجدارته وتقبله لخبرات الآخرين ."



## أهمية تقدير الذات

تتبع أهمية تقدير الذات من خلال ما يصنعه الفرد لذاته, ويؤثر بوضوح في تحديد أهدافه واتجاهاته واستجاباته نحو ذاته ونحو الآخرين .

الذات هي أساس التوافق بالنسبة للفرد من خلال إشباع حاجاته المختلفة دون أي تعارض مع متطلبات الحياة و ظروف البيئة المحيطة به . كما مقدرة الفرد على تحقيق التوازن يساعده على رفع مستوى تقديره لذاته, والذي بالتالي يعكس إحساسه بالأمن ويمكنه من توظيف طاقته النفسية نحو معرفة حقائق الحياة .

## مستويات تقدير الذات :

### ✓ المستوى المرتفع لتقدير الذات:

يمتلك الفرد شعور بأنه إنسان جدير بالثقة وتنمو لديه الثقة بقدراته لإيجاد الحلول لمشكلاته ولا يخاف من المواقف التي يجدها حوله بل يواجهها بكل إرادة. كما يشعر الفرد بأنه ذو قيمة وأهمية , وإنهم جديرون بالاحترام والتقدير, كما إنهم يتقنون بصحة أفكارهم .

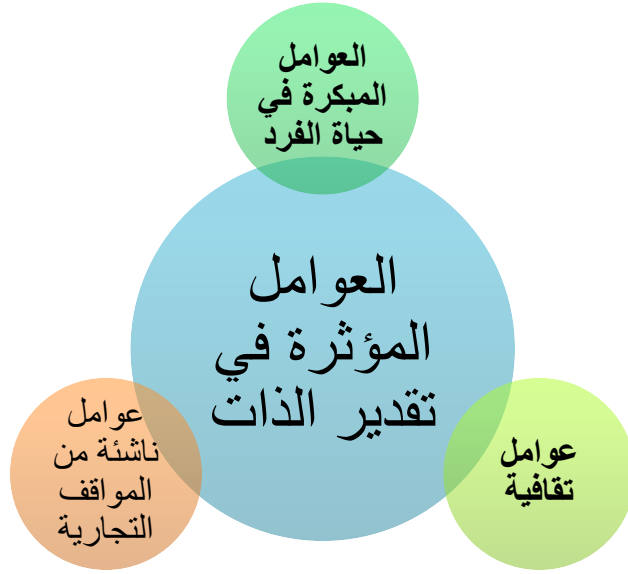
### ✓ المستوى المنخفض لتقدير الذات :

حيث يمتلك الفرد تقدير منخفض للذات وعدم الرضا بحق ذاته أو رفضها. كما يتصف الفرد الذي لديه تقدير منخفض بأنه يفتقر إلى الثقة في قدراته, وغير قادر على حل مشكلاته والإحساس بالعجز والقلق نحو التعامل مع الآخرين .

### ✓ المستوى المتوسط لتقدير الذات :

ويقع الأفراد ذوي التقدير المتوسط للذات بين هذين النوعين وتكون انجازاتهم متوسطة.

## العوامل المؤثرة في تقدير الذات :



## بناء العلاقات الاجتماعية وكسب الآخرين

### مفهوم الاتصال الشخصي :

ويمكن تعريف الاتصال الشخصي بأنه : " تبادل للمعلومات يحدث بين شخصين أو أكثر" فربما يحدث الاتصال الشخصي بين شخصين وربما بين ثلاثة أو أربعة أشخاص وربما بين مجموعة من الأشخاص حيث تكون معرفتهم ببعض جيدة .

### أهمية الاتصال الشخصي:

يوفر الاتصال الشخصي إشباعاً لبعض احتياجاتنا الشخصية والتي منها :

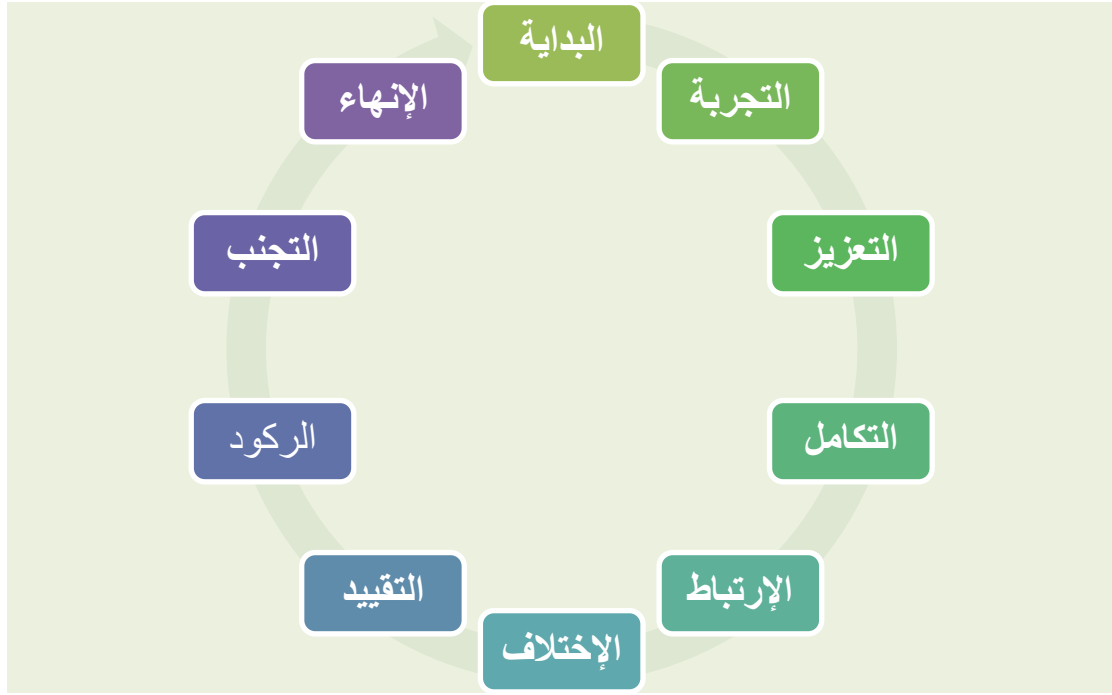
1. الاستمتاع : وهو أكثر أنواع الاتصال ويعني الإحساس بالمتعة عنج تواصلنا مع الآخرين. ومثال ذلك ذهاب فهد بعد انتهاء المحاضرة إلى الكافتيريا لمقابلة زملاءه والاستمتاع بالحديث معهم.
2. الوجدان : وهو التعبير اللفظي وغير اللفظي عن الإحساس الحميم تجاه الأشخاص الذين نحترمهم ونعتني بهم. ومثال ذلك (كم أنا سعيد بتخرجك من الجامعة بتفوق)،(عندما يقبل الشاب رأس والديه).
3. الانتماء : حاجة الفرد لشعوره بأنه جزء من المجتمع الذي يعيش به. والأمثلة عليها كثيرة منها: تناول الطعام مع مجموعة من الأشخاص ونستمع بأوقاتنا مع مجموعة أخرى، ونسعى للتحصيل العلمي مع مجموعة ثالثة ، ونتشوق إلى العمل بعد التخرج مع آخرين.

4. الهروب : وتعني الاتصال بالأشخاص المقربين للخروج من أعباء العمل. وخير مثال على ذلك إجراء سعيد مكالمة هاتفية مع زميله حسين في فترة الاختبارات للحديث عن مقرر مهارات الاتصال.
5. الاسترخاء : كثيراً ما تجدنا نتحدث مع الأهل والأصدقاء طلباً للراحة والابتعاد عن أعباء اليوم. فنحن نتحدث مع زملائنا خلال فترات الراحة, ونمضي بعض الوقت مع الزوجة بعد العمل, ونخرج للتنزه مع أصدقائنا في عطلة نهاية الأسبوع كل ذلك بهدف الاسترخاء.
6. السيطرة : فحاجة الإنسان إلى السيطرة على مجريات حياته وعلى الوقائع التي تحدث أمامه تدعوه إلى التواصل مع من حوله من أشخاص. ومثال ذلك محاولة طالب الجامعة إقناع والديه بالتخصص الذي يرغب في الالتحاق به أو محاولة المرأة إقناع زوجها بالسماح لها بالعمل.

### مراحل تطور العلاقات الشخصية

تتطور العلاقات الشخصية بين البشر بطريقة يمكن التنبؤ بها, وقد عرف علماء الاتصال عدداً من مراحل التطور سواء كانت هذه العلاقة في طريقها نحو التنامي أو التلاشي, فالعلاقة الشخصية كدورة حياة الكائن الحي لها بداية فحياة فنهاية , إلا أن نمط التطور في العلاقات الشخصية يختلف من علاقة شخصية إلى أخرى.

**المراحل العشر تطور العلاقات الشخصية تتمثل في :**



مقرر مهارات الاتصال \_ تلخيص المحاضرة الثالثة عشر

الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتصال الفعال

(الوحدة السادسة)

**مفهوم الذكاء الاجتماعي :**

يعرف الذكاء الاجتماعي بأنه: القدرة على فهم مشاعر وأفكار الآخرين, والتعامل مع البيئة بنجاح والاستجابة بطريقة ذكية في المواقف الاجتماعية, وتقدير الشخص لخصائص الموقف تقديراً صحيحاً والاستجابة له بطريقة ملائمة بناءً على الوعي الاجتماعي" وفي موسوعة علم النفس تم تعريف الذكاء الاجتماعي بأنه: "ذلك النوع من الذكاء الذي يراه الفرد مناسباً في معاملته مع الآخرين, وفي ممارسته

الاجتماعية", وان الذكاء الاجتماعي العالي مرادف لمفهوم اللباقة والبراعة والقدرة على التكيف وسط بيئته الاجتماعية , والنجاح في العلاقات الاجتماعية .

### الذكاء الاجتماعي في الاسلام

لكي يعبد المسلمون الله كما يرتضي فإنه لم يتركهم يشرعون لأنفسهم, وشرع لهم المبادئ الاجتماعية, والاسس التي يقوم عليها التعامل بين الأفراد, وفي مايلي ذكر لبعض هذه الامثلة :

- ◆ حسن الخلق: ( وإنك لعلی خلقٍ عظیم) سورة القلم:4
- ◆ مخالطة الناس والصبر على أذمهم.
- ◆ كظم الغيظ والعفو عن الناس.
- ◆ السعي للإصلاح بين الناس. (إنما المؤمنون أخوة فأصلحوا بين أخويكم واتقوا الله لعلكم ترحمون) سورة الحجرات:10
- ◆ تجنب قول الزور.
- ◆ تجن ظن السوء.
- ◆ عدم السخرية من الناس: (يأيها الذين آمنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيراً منهم ولانساء من نساء عسى أن يكن خيراً منهن ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان ومن لم يتب فأولئك هم الظالمون ) الحجرات:11
- ◆ ادخال السرور على القلوب.
- ◆ افشاء السلام .
- ◆ اللين في التعامل مع الناس: ( ولا تستوي الحسنة ولا السيئة ادفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم) سورة فصلت:34

### أهمية الذكاء الاجتماعي :

- حسن التصرف في المواقف الاجتماعية والنجاح في التعامل مع الآخرين.
- معرفة الحالة النفسية للآخرين.
- إقامة علاقات اجتماعية ناجحة وزيادة الكفاءة الاجتماعية لدى الفرد.
- التنبؤ بالسلوك لدى الأفراد وبردود الأفعال خاصة.
- تنمية حب الإنتماء الى الجماعات والأفراد وتكوين صداقات حميمة .
- التعاطف مع الآخرين واحترام وجهات نظرهم وتقديم النصح والإرشاد لهم.
- إدارة التحديات اليومية وتحويل الانفعالات السلبية إلى انفعالات إيجابية.

- تنمية جميع المهارات التي تتصل بالذكاء الاجتماعي من خلال ممارستها في الحياة اليومية.
- إظهار شخصية الفرد الايجابية والاجتماعية في جميع ميادين الحياة مثل الحياة العلمية والحياة العملية و الحياة المهنية.

### خصائص الذكاء الاجتماعي :

يتميز من يتمتع بالذكاء الاجتماعي بالصفات التالية:

- \* يستمتع بصحبة الناس أكثر من الانفراد.
- \* يبدو قائداً للمجموعة.
- \* يعطي نصائح للأصدقاء الذين لديهم مشكلات.
- \* يحب الانتماء للنادي والتجمعات أو أي مجموعات منظمة.
- \* لديه صداقة حميمة مع اثنين أو أكثر.
- \* يبدي تعاطفاً واهتماماً بالآخرين.
- \* يسعى الآخرون لمشورته وطلب نصحه.
- \* يفضل الألعاب والأنشطة الرياضية الجماعية.
- \* يسعى للتفكير في مشكلة ما بصحبة الآخرين أفضل مما يكون بمفرده.
- \* يعبر عن مشاعره وأفكاره واحتياجاته.
- \* يحب المناقشات الجماعية والاطلاع على وجهات نظر الآخرين وأفكارهم.
- \* يمكنه التعرف على مشاعر الآخرين.
- \* يحب الحصول على آراء الآخرين ويضعها في اعتباره.
- \* لا يخشى مواجهة الآخرين.
- \* يمكنه التفاوض.
- \* يمكنه التأثير في الآخرين.

### تنمية الذكاء الاجتماعي:

أكدت الدراسات على أن من أهم واجبات الأسرة، والمدرسة، ووسائل الاعلام في رعاية الذكاء الاجتماعي وتنميته لدى اطفالنا وشبابنا فالأسرة التي توفر لأبنائها عناصر ثقافية وظروف تربوية مناسبة، فأنها تساعد على زيادة محتويات اذهانهم، بعكس الاسر التي تحرم ابناءها التربية الصحيحة فإنها قد تعوق نموهم الذهني وتضعف محتواه.

وتتمو الذات من خلال التفاعل الاجتماعي نتيجة وضع الفرد في سلسلة من الادوار الاجتماعية فإنه يتعلم أن يرى نفسه المواقف الاجتماعية المختلفة, وفي كل منها يتعلم المعايير الاجتماعية والتوقعات السلوكية.

### **أنماط البشر وكيفية التعامل معها :**

يختلف الأفراد في خصائصهم الشخصية سواءً كانت على مستوى الفرد نفسه (وفقاً لإدراكه) أم على مستوى تفاعله مع الآخرين (وفقاً لسلوكهم التفاعلي), ولذلك يمكن تقسيم الأفراد وفقاً لتشابههم في بعض الخصائص, وهذا ما يطلق عليه (النمط), ومن ثم يختلف كل نمط في خصائصه عن الأنماط الأخرى, وهناك العديد من التقسيمات للأنماط البشرية سوف نتناولها وفقاً للخصائص الذاتية (الإدراك), والخصائص الاجتماعية (السلوك التفاعلي).

### **تصنيف الأنماط البشرية وفقاً لنمط الإدراك:**

- النمط السمعي
- النمط البصري
- النمط الحسي

### **تصنيف الأنماط البشرية وفقاً للسلوك التفاعلي:**

### **أولاً: نمط مدى المعرفة**

#### **سماته :**

لديه الإجابة عن كل سؤال- يرغب في فرض رأيه على كل من يحاوره -بيدي اعتراضات لا صلة لها بالموضوع - يظهر معرفته بكل المواضيع .

#### **طرق التعامل معه :**

الثناء على ما لديه من معلومات صحيحة كنوع من المديح - حاول أن تختصر نقاشك معه قدر الإمكان - تجن الأحاديث الجانبية معه لأنه سيحاول أن يثبت لك أن

لديه معلومات أكثر منك - استخدم معه الأسئلة المغلقة , والتي لا تحتمل إلا إجابة واحدة.

### ثانياً : نمط السلوك الثرثار

**سماته :**

يتحدث في أي موضوع باستثناء الموضوع الأساسي - يسهب في التحدث لمدة طويلة حتى يقاطعه غيره .

**طرق التعامل معه :**

قاطعه في حديثه مبيناً له أهمية الوقت بالنسبة لك ومدى حرصك عليه - وجه له بعض الأسئلة حول الموضوع الأساسي.

### ثالثاً : نمط الباحث عن الأخطاء

**سماته :**

يتركز اهتمامه في البحث عن أخطاء الآخرين- يستخدم أسلوب الهجوم في تعامله - ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين .

**طرق التعامل معه :**

ابتسم مرحباً معه واسمعه جيداً - لا تأخذ اتهاماته لك على محمل الجد حتى لا تفقد السيطرة على نفسك - لا تجعله يسيطر على سير النقاش.

### رابعاً : نمط العنيد

**سماته :**

يتجاهل وجهة نظر الآخرين ولا يحترمها - لا يرغب في الاستماع اليك - يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده - قاس في تعامله مع الآخرين.

**طرق التعامل معه :**

اشراك الآخرين معك لكي توجد الرأي أمام وجهة نظره - اطلب منه أن يقبل وجهة نظر المجموعة لمدة قصيرة .

### خامساً : نمط الخجول

**سماته :**



غير واثق بنفسه - متحفظ - يحاول الاختباء خلف الآخرين ليتجنب الحديث .

### **طرق التعامل معه :**

وجه إليه الأسئلة لتقديم وجهة نظره - ضعه في مواقف مضمونة النجاح لتعزيز ثقته بنفسه - أخبره أن الإنسان يحترم لمعلوماته وأفكاره ومدى استفادة الآخرين منها .

### **سادساً : نمط الأرسقراطي ( المتعالى )**

#### **سماته :**

يعامل الآخرين بتعالٍ لا اعتقاده أنهم أقل منه مستوى - يحاول أن يتصيد سلبيات المتكلم وأن يوقعه في المواقف المحرجة.

### **طرق التعامل معه :**

استخدم معه عبارات مثل : نعم...ولكن...، أنت محق .... ولكن.... - لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة لأنها تعطيه الفرصة لإظهار تعاليه .

### **سابعاً نمط الإيجابى**

#### **سماته :**

يتخذ قراراته بعقلانية ويهتم بالنتائج - مواقفه إيجابية - يعترض بأسلوب لبق ومقبول - يصغي لك جيداً - متحمس وذكي.

### **طرق التعامل معه :**

ناقشه في طروحاته بأسلوب منطقي - عامله باحترام وكن أميناً معه - تقبل تحدياته و استجب لها بفعالية .

مقرر مهارات الاتصال \_ تلخيص المحاضرة الرابعة عشر

## مهارات المقابلة الشخصية وكتابة السيرة الذاتية والتقارير

### (الوحدة السابعة)

#### القسم الأول: مهارة المقابلة الشخصية

##### أهمية المقابلة الشخصية:

- وسيلة من الوسائل التي تسبق عملية اختيار الموظفين.
- إحدى الوسائل الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات لاختيار كوادرها البشرية كخطوة أولى لبناء فرق العمل التي تصل بالمنظمة لأهدافها المرجوة.
- وتساعد المقابلات أصحاب الأعمال في اختيار الأفراد المناسبين للأعمال الوظيفية الشاغرة بها وفق مؤهلاتهم وقدراتهم ومهاراتهم.
- تمكن الفرد نفسه في معرفة قدراته ومهاراته ومن ثم اكتساب المرونة والقدرة على التغيير من أجل التحسين والتغيير.

##### مفهوم المقابلات الشخصية :

اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين, للبحث عنمن يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات ومهارات محددة إضافة لسمات شخصية أخرى مثل ( حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).

##### أنواع المقابلات الشخصية:

- الترقية : وتعقد بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى .
- التوظيف : وهي الأشهر وتعقد بهدف اختيار الموظفين وترشيحهم .
- التأديب : وتعقد بهدف توجيه الموظف لسوء أدائه في العمل .
- الاستشارية : وتعقد بهدف النصح والإرشاد حيال أمر معين أو موضوع معين .

##### الاستعداد للمقابلات الشخصية :

##### قبل المقابلة :

➤ ارتداء الملابس المناسبة

- الثقة بالنفس والقدرات.
- الاطلاع والتدريب على مواقع اختبارات القياس النفسي الأكثر استخداماً.
- التدريب على الاختبارات والامتحانات القصيرة المتوفرة في كتب "اختبر ذكائك"
- التدرّب على عرض تقديمي رسمي إلى ان تتقنه.
- اجمع نسخاً من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل: الشهادات العلمية , شهادات الخبرة , السيرة الذاتية, وخذ أكثر من نسخة من هذه الأوراق .
- رتب أفكارك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.
- كن مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتك للعمل , والأجوبة عن الأسئلة التقليدية, واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك, أو أمام المرآة في البيت.
- حدد الأسئلة التي تريد طرحها في أثناء المقابلة (طبيعة العمل , ساعات العمل, الراتب, الحوافز ... إلخ)
- إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة, وحدد موعداً اخر.
- النوم يريح الذهن , لذا عليك أن تنام في الليلة السابقة لموعد المقابلة ؛لأن هذا سينعكس إيجابياً على مظهرك وحيويتك وصفاء ذهنك .

### يوم المقابلة :

- احرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق .
- اجمع المعلومات عن المنظمة بطرق عدة منها :
  - أ- الزيارة المباشرة للمنظمة
  - ب- التقارير الرسمية
  - ت- مقالات كتب المنظمة, اتصل بقسم الموارد البشرية بالمنظمة واسأل من سيمونون في لجنة المقابلة وكم عددهم .
  - ث- اطلع على موقع الويب الخاص بالمنظمة .
  - ج- حاول قراءة ما بين السطور في المعلومات المرسلّة إليك .

### أثناء المقابلة :

- البدء بالسلام على من سيقابلك .
- صافحهم بحرارة.

- عرفهم بنفسك .
- ابتسم وكن متفائلاً
- حافظ على التواصل البصري مع أعضاء اللجنة .
- لا تتعجل في الرد على الأسئلة.
- يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات وألا يقاطع محدثه حتى لو اعترض على بعض ما يقوله.
- انتبه لحركاتك ولا تتوتر أو تقلق.
- راقب لغتك الجسدية, واحرص على أن تكون إيجابية مثل :
- \* اعتدل الجلسة وعد إرخائها للخلف .
- \* كن على طبيعتك قدر الإمكان.
- \* الابتسامة مهما كان ومهما حصل.
- \* عدم تشبيك الأصابع, وعدم غلق الرجلين وشدهما.
- واجه من يطرح عليك الأسئلة ولا تسترق النظر إليه بزواية أو بشكل سريع.
- كن صريحاً وإيجابياً.

### وهناك أربعة أمور يجب عليك تجنبها أثناء المقابلة :

- القول نحن بدل من أنا .
- الوصول متأخراً للمقابلة .
- أن يبدو غير لائق بالوظيفة .
- السلبية.

### نوع الأسئلة المتوقع طرحها في المقابلات :

عادة ما تتضمن الأسئلة التي تطرح على المتقدم من قبل أصحاب العمل :

- أسئلة شخصية .
- أسئلة تخصصية .
- أسئلة عن الخبرات العملية .
- أسئلة عن الرغبات والميول المهنية .

### أبرز الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية:-

- أ- ما سبب رغبتك في العمل في هذه المنظمة ؟
- ب- لماذا تركت عملك السابق ؟
- ت- ما الذي كنت تقوم به في عملك السابق ؟

- ث- كم هي المدة التي بقيتها بلا عمل؟ وكيف تقضي وقتك؟  
 ج- حدثني عن نفسك؟  
 ح- ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب في الوظيفة؟  
 خ- ما الذي يجعل الموظف ناجحاً في عمله؟  
 د- ما الذي تحب أن تصل إليه بعد 5 سنوات من الآن؟  
 ذ- كيف يمكنك معالجة ضغط العمل؟  
 ر- كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق؟  
 ز- متى ستكون جاهزاً للبدء في العمل؟  
 س- ما هي نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟  
 ش- ما أصعب موقف واجهته في حياتك العملية؟  
 ص- هل تفضل العمل منفرداً أم مع آخرين؟

### كيفية إجابة أسئلة المقابلات :

- يجب أن تكون إجابتك منظمة ومرتبطة ومهنية, ويمكن تحقيق ذلك من خلال:
- ركز واستمع للسؤال جيداً.
  - لا تستعجل في الإجابة .
  - أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء في الإجابة.
  - في حال عدم وضوح السؤال, فمن حقك أن تطلب إعادته بقولك: "هل من الممكن إعادة السؤال؟", ولا تقل لم أفهم السؤال " لأنها عبارة سلبية.
  - استدل على إجابتك بأمثلة حقيقية وبراهين.
  - لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة, وابتعد عن الإطالة والإسهاب.
  - تحدث بوضوح وابتسم وأظهر الحماس في إجابتك .
  - اعرف ما ستقول ولا تتحدث فيما ليس لك به علم, وإذا لم تعرف الإجابة اعترف بذلك , وإذا كان لديك ولكنك غير متأكد منها فأبدأ بقولك "اعتقد, على ما أظن".

### **القسم الثاني : مهارة كتابة السيرة الذاتية**

يمكن تعريف السيرة الذاتية بأنها : وثيقة تتضمن موجزاً أو قائمة بالوظائف ذات الصلة والخبرة بالتعليم. هي أول لقاء بين صاحب العمل المحتمل وطالبي الوظائف, وتستخدم عادة لفرز المتقدمين, وغالباً ما يعقبها مقابلة في حالة البحث عن وظيفة.

أن السيرة الذاتية هي تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها وتتضمن في محتواها ملخص لمؤهلاته وخبراته وانجازاته ومهاراته وقدراته.

خصائص السيرة الذاتية :

- ✚ يجب أن تكون السيرة الذاتية لها تأثير قوي وإيجابية.
- ✚ الصدق في المعلومات الواردة في السيرة الذاتية.
- ✚ تنظيم وترتيب الأفكار.
- ✚ استخدم العناوين.
- ✚ التنسيق الزمني للسيرة الذاتية.
- ✚ الوضوح التام لا تترك مجالاً لخيارات القارئ ولا تفترض به أنه يعرف ما تعتبره بديهياً مثال : اختصار CV والذي تعني به (Computer Science).
- ✚ تجنب الأخطاء الإملائية والقواعدية, لأن مقدار إتقانك للغة يعكس مدى ثقافتك.
- ✚ سجل عنواناً في البريد الإلكتروني (الإيميل) فبعض أرباب العمل يفضلون الاتصال بك عن طريق الإيميل.
- ✚ استخدم أسلوب النقاط: فأرباب العمل لا يحبون رؤية السير الذاتية تكتب في شكل فقرات .
- ✚ قدم المختصر المفيد: فالعديد من اصحاب العمل لن ينظروا بعين الاعتبار لأي سيرة تزيد صفحاتها عن صفحة واحدة .وتذكر أن مدراء التوظيف يستلمون المئات بل والآلاف من الطلبات.
- ✚ دقق في معلومات كيفية الاتصال بك افحص وراجع معلومات الاتصال بك, وأضف رقم هاتفك المحمول إن وجد.
- ✚ استخدم ورقاً جيداً ابيض اللون وابتعد عن الألوان, وحجم الورقة يكون A4.
- ✚ لا تضع صورتك الشخصية على السيرة الذاتية .
- ✚ النظافة.

#### مكونات السيرة الذاتية :

- ◆ البيانات الشخصية: الاسم, تاريخ الميلاد, الجنسية, الحالة الاجتماعية, العنوان, أرقام الهواتف, البريد الإلكتروني, عنوان صفحة الويب الشخصية.
- ◆ المؤهلات الأكاديمية : التاريخ, اسم المؤهل والتقدير إذا كان عالي, المؤسسة التعليمية, المكان .

◆ الخبرة الوظيفية : الفترة التي بدأت فيها العمل, الوظيفة, المهام الوظيفية.  
كما وتشمل الخبرة الوظيفية الوظائف التي تحتاج تفرغ كامل أو التي لا  
تتطلب تفرغ كامل والتدريب العملي والصيفي .

◆ الدورات التدريبية : الفترة, اسم الدورة, المكان المنظم للدورات.

◆ الأنشطة : الفترة, اسم النشاط, المكان الذي أقيم فيه النشاط.

◆ المهارات :

✓ يجب أن تذكر المهارات المتعلقة بما يلي :

- اللغة : حدد المستوى محادثة وكتابة على سبيل المثال: جيد جداً... إلخ.
- مهارات الحاسوب : من حيث البرامج التي تتقنها.
- مهارات الطباعة : حدد السرعة والدقة .
- اذكر أن كان لديك رخصة قيادة أم لا .
- ✓ اذكر أي مهارات متعلقة بالعمل قد تثير إعجابهم

✓ المهارات الفنية :

- مهارات استخدام الحاسب الآلي - MS: Word-Excel-Power point

.Internet

- التكيف التام للعمل ضمن فريق العمل.
  - القدرة على الأداء تحت ضغوط العمل.
  - التمتع بقدرة جيدة على بناء العلاقات الاجتماعية البناءة.
  - مهارات اخرى خاصة.
  - الدورات التعليمية والتقنية .
  - حاصل على دورة في التدقيق والمراجعة / المركز الدولي للتدقيق.
  - اجتياز امتحان تأهيل مراجع قانوني.
  - أي دورات أو ورش عمل أو أنشطة ذات علاقة.
  - ◆ الهوايات: القراءة - الرياضة - المشاركة في الأنشطة.
  - ◆ المعروفون : الاسم , المسمى الوظيفي, العنوان وأرقام الهواتف والإيميل,  
ويمكن إضافة اللغات والجوائز التي حصلت عليها.
- # وهنا يجب التأكيد على :**

\* إن قضاء المزيد من الوقت في إنشاء سيرتك الذاتية هو استثمار رائع في  
مستقبلك . اطلب على الأقل من شخصين آخرين أن يقوموا بمراجعة

سيرتك الذاتية بعد طباعتها. إذا كنت ترد عن إعلان يحتوي على رقم مرجعي فتأكد من كتابتك لهذا الرقم على الظرف.

\* تجنب لف السيرة الذاتية أو تدبيسها.

\* تأكد من أنك حصلت مقدماً على تصريح من أي شخص تنوي كتابته كشخص يمكن الرجوع إليه سواء كانت علاقتك به مهنية أو شخصية.

\* من أكثر الأمور التي يشكو منها متخصص الموارد البشرية هو أن الكثير من الأشخاص يتقدمون لوظائف غير مؤهلين لها قبل أن تسلم سيرتك الذاتية لصاحب العمل المحتمل أقرأ مواصفات الوظيفة بدقة لكي تتأكد من أن لديك المهارات والخبرة والتعليم الذي يبحث عنها صاحب العمل .

### القسم الثالث : مهارة كتابة تقرير

مفهوم التقرير: هو عرض رسمي ومختصر لمعلومات أو حقائق أو بيانات محددة لغرض معين, ويهدف إلى توضيح المزايا والعيوب.

#### أهمية كتابة التقرير:

(1) يعد مصدراً من مصادر المعلومات.

(2) يعد أداة مراقبة وتقييم للأعمال والأنشطة.

(3) يوضح المستجدات.

#### أنواع التقارير :

الأكاديمية : وهي تقارير عن البحوث العلمية, وتصدر حسب الحاجة.

الوصفية : وهي تقارير التي تصف ظاهرة كما هي واضحة, وهذه التقارير دائماً تجيب على الأسئلة: كيف؟ ومتى؟ ومن؟ وماذا؟ ومثال على ذلك : تقارير الرحلات.

الإخبارية : وهي تقارير التي تبثها أجهزة الإعلام من إذاعة وتلفزيون وصحافة, مثل التقارير السياسية.

التحليلية : هي تقارير لا تقتصر على الوصف فقط بل تعقد المقارنة, وتعلل الأسباب, وتقترح الحلول, ومثال على ذلك: ما يقدمه الأخصائي الاجتماعي حول تأخر الطلاب الدراسي, والتقارير الرياضية التي تقارن بين أداء فريقين .



الإحصائية : وتتميز هذه التقارير عن غيرها بالأرقام, وقد ترمز هذه الأرقام لبشر أو أموال أو أشياء أخرى, ومثال على ذلك ما تقدمه البنوك والمؤسسات المالية سنوياً عن أوضاعها .

الإدارية : وغالباً ما تكون مطبوعة وبنودها واضحة وتحتاج إلى ملء فراغات بعبارات مناسبة, ومثال على ذلك: تقارير المديرين عن الموظفين .

# من الملاحظ: أن تقارير تقدم حسب الحاجة, فقد تقدم سنوياً أو شهرياً...الخ.

### الاستعداد لكتابة التقارير :

قبل الشروع في كتابة التقرير يجب أن تتوافر لدى كاتب التقرير صورة عن الموضوع الذي يزعم الكتابة فيه, وذلك من حيث:

- تحديد موضوع التقرير.
- حدد الهدف من التقرير.
- حدد الموعد المطلوب لتقديم التقرير.
- اعرف من سيقراً التقرير.
- اعرف درجة سرية التقرير.
- اعرف كيف يستخدم التقرير بعد قراءته.
- حدد عنوان التقرير.
- إعداد خطة التقرير.
- كتابة الرض من التقرير.
- اختيار العنوان الملائم.
- بحث ما حصلت عليه من معلومات وآراء.
- تقسيم الآراء والمعلومات لمجموعة متناسقة.
- القيام بعمل تسلسل للمجموعات.
- ترتيب الآراء والمعلومات داخل المجموعة (أ, ب, ج).
- مراجعة العناوين والتأكد من عدم غموضها.
- دراسة حاجة التقرير لبعض الملاحظات.
- دراسة حاجة التقرير إلى الرسوم البيانية.
- التقرير يقسم إلى ثلاث أقسام مهمة: المقدمة والتفاصيل والخاتمة.

## كيفية كتابة التقارير الإدارية:

### عناصر التقرير الإداري الأساسية :

أولاً : صفحة العنوان :

صفحة العنوان هي أول صفحة من صفحات التقرير الإداري الضخم وهذه الصفحة تمكننا من معرفة معلومات أساسية عن التقرير بسرعة لذلك فإن صفحة العنوان لا بد وان تحتوي على : (عنوان التقرير- اسم مُعد التقرير- وظيفة مُعد التقرير- اسم الجهة التي صدر منها التقرير- تاريخ إصدار التقرير) .

أما تقارير العمل القصيرة – أي المكونة من صفحة أو صفحتين أو ثلاث-لا يوضع صفحة للعنوان وإنما توضع هذه البيانات في أعلى الصفحة الأولى.

ثانياً : ملخص التقرير:

### وللملخص وظيفتان:

1. أن يعلم قارئ التقرير إن كان يحتاج أن يقرأ هذا التقرير أم لا.
2. أن يعرف القارئ المعلومات الأساسية جداً في التقرير مثل طبيعة القرارات التي نفذت والنتائج ( الاستنتاجات) والتوصيات وبالتالي قد يكتفي به عن قراءة باقي التقرير أو يقرر قراءة جزء محدد من التقرير.

### يوجد نوعان من الملخصات :

الملخص المعلوماتي والملخص الوصفي.

الملخص المعلومات هو الذي قد تحدثنا عنه أما الملخص الوصفي يعطي فكرة سريعة عن ما يحتويه التقرير ولكنه لا يلخص البحث نفسه ولا يوضح النتائج.

### ثالثاً : جدول المحتويات

هو جدول يوضح رقم الصفحة التي يبدأ بها كل قسم من أقسام التقرير بحيث يكون من السهل الوصول إلى أقسام معينة مباشرة ويوضح للقارئ الأقسام المختلفة للتقرير كما يحتوي على أسماء أقسام أو فصول البحث أو التقرير كما هي مكتوبة داخل التقرير. ينبغي إتباع أسلوب ثابت في عرض الأقسام الفرعية أو العناوين الفرعية في جدول المحتويات.

جدول المحتويات لا يستخدم عادةً في التقارير القصيرة لأنه في هذه الحالة يكون تصفح التقرير أمراً سهلاً.

### قائمة الأشكال والجداول :

عندما يحتوي التقرير على عدد كبير من الأشكال والجداول التوضيحية (خمسة أو أكثر) يكون من المفضل وضع قائمة خاصة لها , قائمة الأشكال والجداول مشابهة لجدول المحتويات غير أنها توضح رقم الصفحة الموجود بها كل شكل أو جدول.

### **رابعاً : متن التقرير:**

متن التقرير أو ما يسمى قلب التقرير هو أكبر عناصر التقرير وهو يتكون عادة من عدة أجزاء أو اقسام , متن التقرير يشرح الموضوع بشيء من التفصيل يوضح ما تم فعله لحل المشكلة ويوضح كذلك النتائج وتحليلها , واقسام متن التقرير تختلف حسب طبيعة التقرير .

### **خامساً : الاستنتاجات والتوصيات**

الاستنتاجات : هي المعلومات التي استنبطتها من بيانات التقرير . هذا القسم لابد أن يحتوي على الإجابة على السؤال الأساسي للتقرير وان تكون الإجابة نابعة من إجراءات العمل . فمثلاً التقارير الإدارية قد توضح تحسن الأداء أو وجود مشاريع لتطوير العمل. ينبغي ألا تحتوي الاستنتاجات ببيانات لم يتم ذكرها في التقرير أو استنتاجات ليست نابعة من نتائج التقرير.

التوصيات : هي الأمور التي يوصي بأن يتم إجراؤها بناءً على ما استقده واستنتاجه من التقرير , فمثلاً التقرير الذي يوضح خطة استراتيجية ينتهي بتوصية باتباع استراتيجية من الاستراتيجيات التي عرضت في التقرير والتقرير الذي يقترح حلاً لمشكلة يجب أن ينتهي بتوصية بتنفيذ أحد الحلول.

مقرر مهارات الاتصال \_ تلخيص المحاضرة الخامسة عشر

## مهارات التطوع والخدمة الاجتماعية وتكوين الفريق

### (الوحدة الثامنة)

#### أولاً : مفهوم التطوع لغةً واصطلاحاً

المتطوع في اللغة:

(ما تبرم به من ذات نفسه مما لا يلزمه فرضه) وتطوع بالشيء أي تبرع به, والمتطوع المتنفل الذي يأتي من الاعمال الصالحة زيادة على الفرائض والواجبات.

المتطوع اصطلاحاً :

هو ذلك العمل الذي يقوم به فرد من أفراد المجتمع بدون أجر مادي وفي أوقات منتظمة مع تحمله لكافة المسؤوليات النظامية لذلك العمل إدراكاً منه بأنه واجب اجتماعي إنساني يراد به وجه الله تعالى.

ويعرف بأنه :أي جهد يقم بصفة أساسية على الرغبة والدافع الذاتي , يبذل بصورة فردية أو جماعية بشكل منظم أو تلقائي دون انتظار عائد مادي, بغرض أداء واجب اجتماعي من أجل الاسهام في حل مشكلاته وتحقيق طموحاته.

#### مسميات لها علاقة بالعمل التطوعي :

- الجمعيات الخيرية
- القطاع الثالث
- مؤسسات المجتمع المدني
- العمل الاهلي
- العمل المستقل

#### أهمية الاعمال التطوعية :

تتمثل أهمية الاعمال التطوعية في كونها تؤدي وظائف رئيسية في المجتمع :

1. تكميل العمل الحكومي عن طريق رفع مستوى الخدمة أو توسيعها.
2. توفير خدمات جديدة أو قد يصعب على الدوائر الحكومية تقديمها , لما تتسم به المؤسسات التطوعية من مرونة وتنظيم.
3. إعداد وتوجيه الطاقات البشرية والمادية وتحويلها إلى عمل اجتماعي.
4. تحقيق التماسك والترابط والالفة والمحبة بين أفراد المجتمع ويسعى إلى تخطي الحواجز السلبية والانعزالية في المجتمع.

5. تنمية الاحساس لدى المتطوع, ومن يستفيد من خدماته, بتنمية وتقوية الروابط بين أفراد المجتمع حيث يمثل ذلك لون من ألوان المشاركة الايجابية.

### ملاح العناية والاهتمام بالعمل التطوعي على مستوى المملكة العربية السعودية

من أهم و أبرز ملاح تلك العناية ما يلي :

- اعتماد المساهمة في الأعمال التطوعية ضمن الأهداف العامة والأسس الاستراتيجية ل خطة التنمية الامنة للدولة.
- منح إجازة للمشاركة في الأعمال الإغاثية.
- مؤتمرات عن التطوع.
- مشروع النظام الوطني للتطوع.
- المطالبة بتدريس التطوع في المدارس والجامعات.
- توصية بإدراج العمل الخيري في مقررات الجامعات.
- الاستعداد لاستضافة مؤتمر دولي لتفعيل العمل التطوعي لأول مرة.
- المطالبة بتأسيس هيئة وطنية للعمل التطوعي.
- مجلس الشورى يدرس إنشاء مجلس أعلى للعمل التطوعي .

### العمل التطوعي في القران والسنة

- \* يعد العمل التطوعي من الاعمال الإنسانية التي حث عليها الإسلام فالدين الإسلامي رفع العمل الإنساني التطوعي إلى مستوى العبادة وشجع عليه وجعله جزءاً من البنية الأساسية للحياة الاجتماعية والتركيبية النفسية.
- \* قال تعالى ((وتعاونوا على البر و التقوى))
- \* قال تعالى (( ومن تطوع خيراً فهو خير له))
- \* ويقول النبي محمد عليه السلام " المسلم اخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه ومن كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته ومن فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه كربة من كربات يوم القيامة ومن ستر مسلماً ستره الله يوم القيامة "
- \* وقال النبي محمد عليه السلام " مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى "

### أشكال العمل التطوعي :

## العمل التطوعي الفردي :

- وهو سلوك يمارسه أحد أفراد المجتمع من تلقاء نفسه أو بمشاركة مجموعة من أصحابه لا يرجون مردوداً مالياً أو معنوياً.
- تأسس بقناعات أخلاقية أو اجتماعية أو شرعية فردية ولكنه يبقى في الغالب محدود الأهداف.
- ليس له استقرار لأنه يعتمد على أمزجة وإمكانات الفرد أو الأفراد القائمين به

## العمل التطوعي المؤسسي :

- وهو سلوك متطور أكثر استقراراً وتحقيقاً للأهداف من العمل الفردي.
- يسهم في جمع الجهود والطاقات الاجتماعية المبعثرة عن طريق تحقيق ما لا يستطيع الفرد وحده أن ينهض به .
- تستطيع المؤسسات الاجتماعية المختلفة بقدراتها على جمع شتات الجهود المبعثرة وأن تجعله نوعياً وذا أثر كبير وفعالاً ودائماً.

## مجالات العمل التطوعي:

- المجال الديني: ( الدعوة إلى الله, والتوعية والإرشاد , بناء المساجد )
- المجال العلمي: ( إنشاء المكتبات والمداري والجمعيات وسائر المؤسسات العلمية, طباعة وترجمة )
- مجال المساعدات الاجتماعية: (انتشار مراكز إيواء وكفالة الأيتام وتوزيع فائض الولائم وإفطار الصائمين ومساعدة راغبي الزواج واسر السجناء والمعوقين).
- المجال الصحي: (نشر الوعي الصحي والقضاء على الأمراض و الأوبئة , بناء المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات والصيدليات و إجراء العمليات وإقامة الدورات في الإسعافات الأولية).

## خطوات بناء مشروع تطوعي :

- (1) البحث عن مشروع .
- (2) تكوين فريق العمل.
- (3) وجود راع .
- (4) وضع خطة .
- (5) وضع المتلقي المستفيد نصب عينيك.

- 6) تحديد مقر الخدمة .
- 7) الحصول على إذن لبدأ المشروع .
- 8) الإعلان عن المشروع .
- 9) جمع التبرعات .
- 10) تقييم المشروع بمجرد الانتهاء منه .

### الاتصال في فريق العمل

أولاً مفهوم فريق العمل :

الفريق : مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم البعض لأجل تحقيق أهداف محددة مشتركة .

ويعرفه البعض على أنه "مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيما بينهم, وأفراد الفريق يجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد ,بالإضافة الى وجود مدخل مشترك للعمل فيما بينهم " .

فريق العمل :

هي جماعات تم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل بين أعضاء الفريق ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولين عن تحقيق هذه الأهداف, كما أن هناك قدر كبير من التمكين للفريق في اتخاذ القرار.

### شروط بناء فريق عمل مثالي

1. حسن اختيار اعضاءه .
2. مراعاة الصفات الشخصية ( دراية بمجال التطوير, توافق وانسجام متوازن بينهم , التدريب الجيد )
3. مراعاة المعارف والمهارات والسلوكيات للأعضاء .
4. وجود الرعاية والتوجيه والمتابعة والتحفيز.

### أهداف بناء فريق عمل

1. بناء روح الثقة والتعاون بين الأفراد .
2. تنمية مهارات الافراد وزيادة مداركهم .
3. تنمية مهارات الافراد في تحسين العلاقات داخل المنظمة التي يعملوا بها .

4. تنمية مهارات حل المنازعات بين الافراد والجماعات.
5. توفير الاتصال المفتوح بين الافراد في فريق العمل وبما يؤدي إلى مزيد من الشفافية والوضوح في مواجهة القضايا والمشكلات.
6. زيادة تدفق المعلومات بين الأفراد في مجموعات العمل.
7. تهيئة البيئة المناسبة لتحسين الخدمات وتقديم المنتج الفعال من فريق العمل .

### فوائد بناء فريق العمل

◆ بناء فريق العمل له عدة فوائد ففب دراسة لعدد من المنظمات الامريكية للتعرف على مدى تأثير فريق العمل على الافراد والإدارة و المنظمة ككل توصلت الدراسة الى شعور الاطراف الثلاث بتطورات وتحسينات كان من أهمها :

- 76%) يرون أن فريق العمل أدى إلى تحسين معنويات الفريق .
- 62%) شعروا بأن فريق العمل أدى إلى رفع وتحسين معنويات الادارة العليا .
- 90%) ذكر بأن فريق العمل أدى إلى تحسين الجودة للسلع والخدمات.
- 80%) أجاب بأن فريق العمل ساهم بشكل بارز وفعال في زيادة الارباح.
- 81%) أجاب بأن فريق العمل أدى إلى تحسين واضح في الانتاجية .

### مراحل تكوين فريق العمل

م	المرحلة	متطلباتها
1.	مرحلة الانطلاق	(تحديد الرسالة, صياغة الاهداف وتحديد الاولويات, تحديد الضوابط, العصف الذهني, التذكر على ما تم الاتفاق عليه .
2.	مرحلة الجهد	توضيح المسؤوليات والادوار, معرفة القيم, تجارب الاخرين, معرفة المشاكل.
3.	مرحلة الازدهار	التشجيع على التناصح, حل الخلافات , التعاون, الاهتمام بكل فرد, صناعة القرار.
4.	مرحلة الوصول	المحافظة على (الحماس والتحفيز, روح المشاركة) وثق الانجازات, احتف بالنجاحات, التأكد من الوصول للأهداف.
5.	مرحلة التجديد	استبدال وحدد اصحاب التفكير في الفريق ( الموضوعية , الابداع , الانضباط).

### عوامل نجاح فريق العمل:



- ★ وضوح الاهداف
- ★ الابداع
- ★ منظم
- ★ أدوار ومسؤوليات
- ★ قدرات الاعضاء
- ★ القيادة
- ★ القيم والاخلاق
- ★ الايثار

### معوقات فريق العمل وطرق العلاج

العلاج	المعوقات
تحسين عبارات ردود الافعال	التواصل المتحفظ (الخوف من التواصل)
تشجيع التواصل الفعال	انخفاض الحماس (برودة النقاش , عدم تعدد الآراء)
الاستئطاق للمشاعر	التحفظ في تبادل المعلومات.
وجود القائد المؤثر	الاجتماعات الغير فعالة
اشاعة المحبة واللفظ بين أعضاء الفريق	تنافس غير شريف
	فقدان الثقة البيئية
	أهداف وتطلعات غير واقعية, أحلام يقظه
	غياب القائد
	غياب التعاون
	غياب المسؤولية والالتزام والإيثار

وبكذا نكون أنهينا جميع المحاضرات العلمية للمقرر

مع تمنياتي للجميع بالتوفيق والنجاح بإذن الله .

الواجبات :

الاول :

**السؤال الأول: من المهارات المهمة في الاتصال الكتابي "وضوح**

**الصوت:"**

-صواب

-خطأ

السؤال الثاني: تعتبر مرحلة عملية "الإستشارة" أولى مراحل / خطوات عملية التحدث:

-صواب

-خطأ

السؤال الثالث: تعتبر "الرسالة" من أهم عناصر عملية الاتصال:

-صواب

-خطأ

السؤال الرابع: يعتبر التسرع في التقييم وإصدار الأحكام من أهم العناصر التي يجب توفرها في عملية الاتصال الفعال.

-صواب

-خطأ

السؤال الخامس: يُمكن تعريف الاتصال على انه "ذلك النشاط الذي يحدث بين طرفين (مرسل ومستقبل) حول قضية ما، يتم فيه تبادل المعلومات والأفكار من اجل تحقيق هدف معين أو حل مشكلة ما:"

-صواب

-خطأ

السؤال السادس: يُعرف ..... بأنه ذلك الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو استخدام الأصوات في العملية الاتصالية، ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز اتصالية:

-الاتصال الكتابي.

-الاتصال اللفظي.

-الاتصال غير اللفظي.

-الاتصال الشفهي.

الواجب الثاني :

السؤال 1

من خصائص الاتصال الإلكتروني:

A.التفاعلية

B.اللاجماهيرية

C.الشيوع والانتشار.

**D.جميع ما سبق صحيح..**

### السؤال 2

يعتبر تنمية الجانب الثقافي والعلمي من أهداف الحوار:

**صواب**

**خطأ**

### السؤال 3

يُمكن تعريف مهارة القيادة بأنها: فن ومهارة مواجهة ومشاهدة الحضور:

صواب

**خطأ**

### السؤال 4

يعتبر النظر المتتابع للمتحدث من المؤشرات الايجابية التي تدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض:

**صواب**

**خطأ**

### السؤال 5

يُمكن تعريف ..... على انه " عملية المباحثات التي تتم بين طرفين أو أكثر ينظر كل منهما للآخر على أنه متحكم في مصادر اشباعه الآخر، بهدف الوصول إلى الاتفاق على تغيير الأوضاع:"

A.الاقناع.

B.الحوار .

**C.التفاوض.**

D.القيادة.

### السؤال 6

تحقيق شخصية الأمور من أهم الآداب التي يجب العمل على مراعاتها عن الحوار:

صواب

**خطأ**

الواجب الثالث:

## السؤال 1

من الضروري كاستعداد قبل المقابلة الشخصية

قيام الفرد المتقدم للوظيفة بجمع معلومات عن

المنظمة التي سيعمل بها:

صواب

خطأ

## السؤال 2

ترجع أهمية الاتصال الالكتروني إلى تقريب

المسافات بين الافراد من خلال استخدام

الصوت والصورة:

صواب

خطأ

### السؤال 3

لا تمثل العوامل الثقافية أي تأثير على مستوى

تقدير الذات:

صواب

خطأ

### السؤال 4

يُمكن تعريف الذكاء الاجتماعي بأنه: ذلك

النوع من الذكاء الذي يراه الفرد

مناسباً في معاملته مع الآخرين، وفي ممارساته

الاجتماعية:

صواب

خطأ

السؤال 5

من الخصائص / الصفات التي يجب مراعاتها

عند إعداد السيرة الذاتية "التنسيق الزمني:"

صواب

خطأ

السؤال 6

أي من التالي ليس من عناصر القيادة الرئيسة:

A.



عملية التأثير.

B.

تحقيق الأهداف المشتركة.

C.

وجود جماعة من الناس.

d.

القيادة الحرة .

## السؤال 7

يُمكن تعريف ..... مجموعة من المعتقدات

والتصورات والافتراضات التي يكونها الفرد

عن ذاته, أي أنه نظرة الشخص عن نفسه

كما يتصورها وينظمها في الأنا الأعلى:

A.

التعزيز..

B.

الذكاء الاجتماعي.

C.

الذات.

d.

جميع ما سبق غير صحيح.

## السؤال 8

يتكون العرض الجيد من مقدمة ومحتوى

وخاتمة:

صواب

خطأ

الاختبار الفصلي :

السؤال 1:

تعتبر عملية التفاوض أداة لفض النزاع، واستمرارها مرهون باستمرار  
المصالح المشتركة بين المتفاوضين

صواب

خطأ

السؤال 2:

من أهداف الاتصال المتعلقة بالجوانب الاجتماعية "التعاون مع الآخرين":

صواب

خطأ

السؤال 3:

يجب أن تتضمن الخاتمة (كأخر مرحلة من مراحل العرض) على تقديم فيديو طويل يوضح بشكل متعمق موضوع العرض:

صواب

خطأ

السؤال 4:

: تعتبر "التغذية القيادية" من أهم عناصر عملية الاتصال

صواب

خطأ

السؤال 5:

يُمكن تعريف الإقناع على أنه: أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك، كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل شخصاً يقوم بعمل ما عن طريق النصح والحجة والمنطق:

صواب

خطأ

السؤال 6:

مقاطعة المستقبل للمرسل يعتبر من مقومات عملية الاتصال الفعال:

صواب

خطأ

السؤال 7:

يقصد بـ ..... ذلك الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو استخدام الأصوات في العملية

الاتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز

إتصالية:

A. الاتصال اللفظي.

b. الاتصال غير اللفظي.

C. الاتصال الشفهي القيادي.

D. الاتصال الشفهي.

السؤال 8:

ليس من أهداف الحوار:

A. إقناع الآخرين وتغيير التوجهات الشخصية.

B. ترويض للنفوس على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين.

C. تهذيب وتعديل السلوك إلى الأفضل.

d. تحقيق الاتصال المتعرج التصاعدي.

السؤال 9:

ليس من عناصر القيادة الرئيسة:

- A. عملية التأثير.
- B. تحقيق الأهداف المشتركة.
- C. وجود جماعة من الناس.
- d. القيادة الحرة.

السؤال 10:

ليس من عناصر عملية الاتصال:

- A. المرسل أو المصدر.
- B. القناة أو الوسيلة.
- C. التغذية الراجعة.
- d. الاتصال الذاتي.

السؤال 11:

ترجع أهمية الاتصال الإلكتروني إلى إمكانية استخدامها في مختلف المجالات الحياتية الثقافية منها والرياضية والتعليمية والاجتماعية:

True  
False

السؤال 12:

من ايجابيات استخدام الهاتف الثابت اختصار الوقت وتوفير الجهد والنفقات



:المادية

True

False

:السؤال 13

يُمكن تعريف الاتصال على انه "ذلك النشاط الذي يحدث بين طرفين (مرسل ومستقبل) حول

قضية ما، يتم فيه تبادل المعلومات والأفكار من اجل تحقيق هدف معين أو "حل مشكلة ما

True

False

:السؤال 14

:من أهداف الاتصال المتعلقة بالاستجابة للحاجات الأساسية

A.البقاء والحفاظ على قيد الحياة.

B.الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان.

C.الحاجة إلى الإقناع.

D.جميع ما سبق صحيح.

:السؤال 15

يجب على الفرد التعرف على الجمهور المستهدف وصفاته بشكل جيد قبل تقديم العرض الخاص به :

True

False

السؤال 16:

تعتبر "الرسالة" من أهم عناصر عملية الاتصال:

True

False

السؤال 17:

ليس من خصائص الاتصال الإلكتروني:

A. اللاجماهيرية.

B. اللاتزامنية.

C. التفاعلية.

D. الاقتصار على البيئة المحلية.

السؤال 18:

ليس من المؤشرات الإيجابية التي تدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض:

A. عدم النظر للمتحدث.

B. ميل الجسد قليلاً للأمام.

C. كتابة وتسجيل النقاط أثناء العرض.

D. هزات الرأس الإيجابية.

السؤال 19:

يقصد بـ ..... الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والناطقة عن أعمال

العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات :

A.

السمع.

B.

الاستماع.

C.

الإنصات.

D.

جميع ما سبق غير صحيح.

السؤال 20 :

..... هو الاتصال الذي يحدث بين شخصين أو أكثر :

A.

الاتصال العنقودي التصاعدي.

B.

الاتصال الذاتي.

C.

الاتصال الشخصي.

D.

جميع ما سبق صحيح.

السؤال 21:

يجب أن تتضمن الخاتمة (كأخر مرحلة من مراحل العرض) على تقديم فيديو طويل يوضح بشكل متعمق موضوع العرض:

صواب

خطأ

السؤال 22:

من انماط الأشخاص المفاوضين:

a.

المفاوض المقاتل.

b.

المفاوض التحليلي.

c.

المفاوض الهجومي.

d.

جميع ما سبق صحيح

السؤال 23:

يُمكن تعريف الاتصال الإلكتروني، بأنه ذلك الاتصال الذي يتم من خلاله نقل المعرفة والأفكار بين الأفراد بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني، أو الإعلام بشئٍ أو تبادل الخبرات والأفكار باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة الاتصال الإلكترونية(الإنترنت):

صواب

خطأ

السؤال 24:

تحقيق شخصية الأمور من أهم الآداب التي يجب العمل على مراعاتها والتفكير بها عند عملية الحوار:

صواب

خطأ

السؤال 25:

تعتبر المقايضة من الاستراتيجيات التي يُمكن استخدامها في التعزيز  
الإيجابي في عملية الإقناع:

صواب

خطأ

السؤال 26:

فقدان التفاعل الاجتماعي يعتبر من الآثار السلبية لاستخدام الإنترنت :

صواب

خطأ

السؤال 27:

من أساسيات ومقومات عملية الإقناع " محاولة تجاهل الطرف الآخر:"

صواب

خطأ

السؤال 28:

تعد مهارة الالتقاء والقدرة على عرض الافكار وتوصيلها للآخرين من أهم  
متطلبات وعوامل نجاح الافراد :

صواب

خطأ

السؤال 29:

عند تقديم العرض يجب على الفرد البُعد عن استخدام الصور والرسومات حتى لو كان لها علاقة قوية بالعرض المقدم لكي لا يتم تشتيت الجمهور

الحاضر:

صواب

خطأ

السؤال 30:

أولى خطوات عملية التفاوض :

A.

قبول الطرف الاخر للتفاوض.

B.

التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذياً.

C.

تحديد وتشخيص القضية التفاوضية.

D.

بدء جلسات التفاوض الفعلية.

السؤال 31:

مقاطعة المستقبل للمرسل يعتبر من معوقات عملية الاتصال :

True

False

السؤال 32:

يتميز الاتصال أياً كان نوعه بعدة خصائص ومميزات:

A.

الرسالة.

B.

عملية مستمرة.

C.

التغذية الراجعة.

D.

جميع ما سبق غير صحيح

السؤال 33:

يمكن تعريف مهارة ..... بأنها فن ومهارة مواجهة ومشاهدة الحضور:

a. الإلقاء.

b. الشخصية.

c.الاتصال الذاتي.

d.جميع ما سبق غير صحيح

السؤال 34:

تكمن أهمية الاتصال في أنه محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الأجيال :

True

False

السؤال 35:

يعمل الاستماع الى الآخرين على تحسين العلاقات وتأكيد الأهمية الذاتية:

True

False

السؤال 36:

ترجع أهمية الاتصال الالكتروني إلى تقريب المسافات بين الافراد من خلال استخدام الصوت والصورة :

True

False

السؤال 37:



تعد مهارة الالتقاء والقدرة على عرض الافكار وتوصيلها للآخرين من أهم متطلبات وعوامل نجاح الافراد :

True

False

السؤال 38:

يمكن تعريف التفاوض على انه " عملية المُباحثات التي تتم بين طرفين أو أكثر ينظر كل منهما للاخر على أنه متحكم في مصادر إشباعات الآخر، بهدف الوصول إلى الاتفاق على تغيير الأوضاع:"

True

False

السؤال 39:

ليس من مواصفات العرض الفعال :

A.

يتيح للحضور المشاركة وإبداء آرائهم.

B.

يكون ذو قيمة مضافة.

C.

منهجي ومتناسق في تتابعه.

D.

أن يُقدم بشكل مُتكلف وبعيد عن المرونة.

السؤال 40:

من ايجابيات استخدام الهاتف الثابت اختصار الوقت  
وتوفير الجهد والنفقات المادية:

صواب

خطأ

السؤال 41:

اثبتت الدراسات أنه من الخطأ الكبير أن يقوم الفرد بالتدرب على القاء  
الموضوع الذي يرغب في تقديمه / عرضه:

صواب

خطأ

السؤال 42:

هناك عدة أنواع للاتصال بناءً على عدد الأفراد المشاركين في عملية  
الاتصال منها :

A.

الاتصال الثنائي.

B.

الاتصال الجمعي.

C.

الاتصال الثقافي.

D.

جميع ما سبق صحيح

السؤال 43:

يُمكن تعريف ..... بأنه ذلك الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول إلى الحقيقة :

A.

الحوار الداخلي.

B.

الحوار الذاتي.

C.

الحوار الأفقي.

D.

جميع ما سبق غير صحيح.

السؤال 44:

يُمكن تعريف ..... بأنها لقدرة على التأثير على الآخرين لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية :

A.التفاوض.

**B. القيادة.**

C. المفاوض الهجومى.

D. المفاوض الانفتاحى.

السؤال 45:

من مهارات كسر الجمود أثناء العرض التى يُمكن للفرد استخدامها أثناء عملية الالقاء " سرد قصة ليس لها علاقة بموضوع العرض المقدم:"

صواب

**خطأ**

السؤال 46:

من مقومات الاتصال الشفهى :

A.

التغذية الراجعة.

B.

الرغبة الشخصية.

C.

التشجيع والتجاوب.

D.

جميع ما سبق صحيح.

السؤال 47:

هناك عدة أنواع للاتصال بناءً على عدد الأفراد المشاركين في عملية الاتصال منها :

A.

الاتصال الثنائي.

B.

الاتصال الجمعي.

C.

جميع ما سبق صحيح .

السؤال 48:

يتميز الاتصال أياً كان نوعه بعدة خصائص ومميزات:

A.

الرسالة.

B.

عملية مستمرة.

C.

## التغذية الراجعة.

D.

جميع ما سبق غير صحيح .

## السؤال 49:

من المحاور التي على أساسها يتم تقييم العرض المُقدم:

A. التفاعل مع المشاركين.

B. الالتزام بالوقت المحدد للعرض.

C. شمولية الموضوع ووضوحه.

d. جميع ما سبق صحيح.

## السؤال 50:

تتمثل أهمية اللقاء في:

A. يُمكن من زيادة المعرفة.

B. يساعد في بناء قوة الثقة بالنفس.

C. يساعد في النجاح العلمي والدراسي.

D. جميع ما سبق صحيح.

السؤال 51 :

المفاوض الواقعي هو ذلك المفاوض الذي يتميز بإعطاء اهتمام بالوقت، ويريد الدخول في صلب الموضوع مباشرة :

صواب

خطأ

السؤال 52:

ينقسم الاتصال اللفظي إلى نوعين هما: الاتصال الكتابي والاتصال

الشفهي :

صواب

خطأ

السؤال 53:

يُمكن تعريف إدمان الانترنت بانه: عدم السيطرة أو التحكم في استخدام الإنترنت، مما يؤدي إلى القلق وإضرابات نفسية وإخفاق في العمل\* :

صواب

خطأ

السؤال 54:

يعتبر الهاتف من الادوات المهمة في الاتصال الإلكتروني :

True

False

السؤال 55:

من سلبيات استخدام الهاتف الثابت عدم القدرة على نقل الرسالة الصوتية بصورة فورية :

True

False

السؤال 56:

العلاقة بين الاتصال اللفظي وتأثير الاتصال غير اللفظي في العملية  
الاتصالية علاقة.....

A.

ضعيفة.

B.

عكسية.

C.

قوية.

D.

جميع ما سبق غير صحيح

السؤال 57:

يجب على مقدم العرض الانصراف مباشرة من القاعة بعد الانتهاء من  
تقديم العرض لكي لا يسبب للجمهور الحاضر الملل:

صواب

خطأ



السؤال 58:

عند تقديم العرض يجب على الفرد البُعد عن استخدام الصور والرسومات حتى لو كان لها علاقة قوية بالعرض المقدم لكي لا يتم تشتيت الجمهور الحاضر:

صواب

خطأ

السؤال 59:

ليس من عناصر القيادة الرئيسية:

A.

عملية التأثير.

B.

تحقيق الأهداف المشتركة.

C.

وجود جماعة من الناس.

d.

القيادة الحرة.

السؤال 60:

التعبير عن الرأي وإثبات الذات من الفوائد التي يُمكن

تحقيقها من الحوار:

صواب

خطأ