

Mngool-Com

مهارات الاتصال

COMMUNICATION SKILLS

www.kau.edu.sa

تحرير

د. فؤاد بن يحيى الشهري



جميع الحقوق محفوظة

دار حافظ للنشر والتوزيع، ١٤٣١هـ
فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية

الشهري، نوح يحيى

مهارات الاتصال، / نوح يحيى الشهري - جدة، ١٤٣١هـ

٢٠٠ ص، ٢٣ سم ٢٢ سم

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٨٠٧٧-٠٤-٧

١ - الاتصال أ. العنوان

ديوي ٣٠١،١٤ / ١٤٣١ / ٨٠٢٤

رقم الإيداع: ١٤٣١ / ٨٠٢٤

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٨٠٧٧-٠٤-٧

الناشر

الإدارة: جدة - حي الجامعة - شارع عبد الله السليمان - أمام كلية الهندسة
ص.ب: ٢٩٧٣ - جدة: ٢١٤٦١ هاتف - ٦٨٧٠٥٨٢ - فاكس: ٦٨٧٨٧٩٨ - ٦٨٩٥٣٩٢
المركز الرئيسي: شارع عبد الله السليمان - أمام كلية الهندسة هاتف: ٦٨٠٢٨٨٤
فرع (٢): شارع الجامعة - أمام دوار الجامعة - هاتف: ٦٨٧١٤٠٠
فرع (٣): السليمانية - بجوار بوابة الجامعة الشمالية رقم ٤ هاتف: ٢٥٢٢٢٢٣
فرع (٤): جامعة الملك عبد العزيز (طلاب) غرب كلية الآداب
هاتف: ٦٩٥٢٠٠٠ تحويلة: ٦٥٨٠٩
فرع (٥) حي الصفا شارع الأربيعين هاتف: ٦٩٣٧٨٢١
فرع (٦) شارع حراء غرب دوار التاريخ هاتف: ٦٩٩٨٤٤٨
www.darhafiz.com - webmaster@darhafiz.com

دار حافظ
للنشر والتوزيع

أ/ أيمن بن ناجي باجنيد

المتابعة و التنسيق



التصميم
والإنجاز

Tel: 02- 65 11 772 Fax: 806 Mob: 055 100 66 56

www.maaliART.com



تحرير

د. نوح بن يحيى الشهرى

المؤلفون

١ / د. نوح بن يحيى الشهرى

٢ / د. عبدالمنعم بن عبدالسلام الحياتي

٣ / د. أحمد عبدالله الغامدي

٤ / د. سعيد بن عبده نجيده

٥ / د. طارق بن سيد الخليفي

٦ / د. أميرة محمد النمر



الحمد لله وحده والصلاة والسلام على رسول الله وبعد

في خطوة تطويرية يسعى فيها قسم مهارات الاتصال لرفع مستوى الطالب الجامعي و تدريبه على مهارات الاتصال بطريقة عملية تركز على المهارة مع بعض المعلومات النظرية التي تخدم تلك المهارات التي يجب على الطالب ممارستها وتطبيقها أثناء دراسته وفي حياته العملية .

وقد حرصنا أن نقدم المادة العلمية للطالب في أسلوب سهل وعبارات واضحة مع التركيز على المهارات والتدريبات العملية التي تحقق أهداف المادة التي وضعتها إدارة الجامعة لبرنامج السنة التحضيرية.

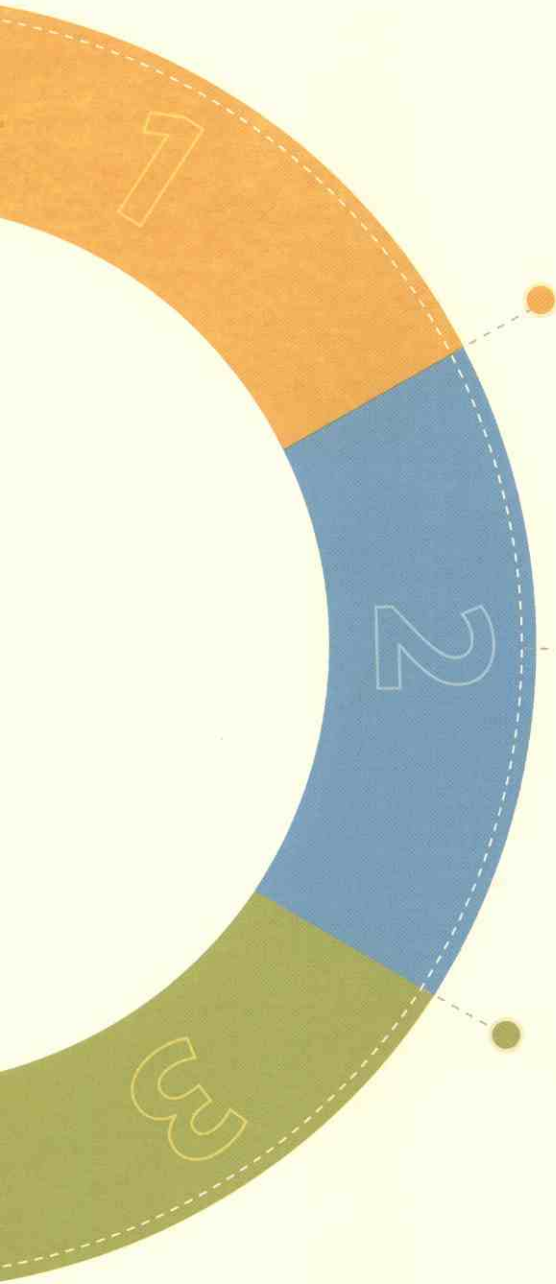
إن تدريب الطالب على التواصل الفعال مع زملائه وأساتذته وكافة فئات المجتمع هو الهدف الذي صمم على أساسه هذا الكتاب وذلك لنتجاوز مرحله الاقتصار على حفظ المعلومات أو معرفة عناصر الاتصال ونظرياته فحسب، إن حُسن الاتصال هو بوابة النجاح في الحياة العلمية والعملية .

وإنني و زملائي في فريق التأليف يسرنا أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لإدارة جامعتنا الرائدة ممثلة في معالي مديرها الاستاذ الدكتور أسامة بن صادق طيب وسعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية الاستاذ الدكتور عبد الرحمن بن عبيد اليوبي رئيس اللجنة العليا للسنة التحضيرية وسعادة عميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية الدكتور محمد بن سعيد الغامدي لما مسناه منهم من دعم ومساندة لإخراج هذا العمل بصورة مشرفة مع يقيننا بأن هذا العمل هو خطوة يجب أن تتلوها خطوات تطويرية وتقويمية لتحسينه من خلال آراء الأساتذة الفضلاء والخبراء المختصين في مجال الاتصال فالعلم رحم بين أهله ورحم الله امرءاً أهدي إلينا نصحاً و نقداً بناءً يسهم إن شاء الله في تطوير العمل وتكميله .

رئيس قسم مهارات الاتصال

د. فوج بن عيسى السهري





● مقدمة في الاتصال

● مهارات الاستقبال

● مهارات الإرسال

مهارات الاتصال في بيئة العمل

مهارات الحوار والإقناع

الاتصال غير اللفظي



المقدمة

الصفحة	الموضوع
7	تمهيد
13	أهداف المقرر
15	اكتساب المهارات وتكوين العادات

الوحدة الأولى

الصفحة	الموضوع	الصفحة	الموضوع
25	معوقات الاتصال	18	تعريف الاتصال
26	الاتصال مع الذات	20	أهمية الاتصال
		22	أنواع الاتصال
		23	خصائص الاتصال

الوحدة الثانية

الصفحة	الموضوع	الصفحة	الموضوع
44	العوامل التي تؤثر في القراءة	38	أهمية الإنصات
45	أساليب القراءة	38	تعريف الإنصات
48	توصيات للقراءة الإلكترونية	39	عوائق الإنصات
49	مشكلات التركيز في القراءة	40	مهارات الإنصات
		42	القراءة ومميزاتها

الوحدة الثالثة

الصفحة	الموضوع	الصفحة	الموضوع
74	أنواع الكتابة	57	تعريف الاتصال اللفظي وخصائصه
74	المهارات الأساسية في الكتابة	59	مهارات التحدث والمخاطبة
78	أدوات الكتابة	63	مهارات الإلقاء
78	الكتابة باستخدام الحاسب الآلي	67	إعداد العرض
79	البريد الإلكتروني	73	مهارات الكتابة

الصفحة	الموضوع
86	تمهيد
87	تعريف الاتصال غير اللفظي
87	مقدمات في الاتصال غير اللفظي
88	أهمية الاتصال غير اللفظي
88	أدوات الاتصال غير اللفظي

الصفحة	الموضوع	الصفحة	الموضوع
119	مهارات الحوار	106	مفهوم الحوار
130	مفهوم الإقناع وأنواعه	109	أهمية الحوار
132	محفزات الإقناع	111	أنواع الحوار
134	مهارات الإقناع ومتطلباته	114	أنماط المتحاورين
136	معوقات الحوار والإقناع	116	سمات المحاور المقنع

الصفحة	الموضوع
144	اقسام الاتصال في بيئة العمل
146	مستويات الاتصال في بيئة العمل
147	مهارات التقديم للأعمال
147	كتابة السيرة الذاتية
157	كتابة خطاب التقديم
159	خطاب التوصية
161	المقابلة الشخصية
165	الاتصال المكتوب



تمهيد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن
والاه وبعد ...

الاتصال الإنساني وسيلة للتعايش بين الناس، وعامل من عوامل استقرار المجتمعات. وبه يتبادل الناس المعرفة والأفكار والمشاعر، وكذلك فإن نجاح المرء في الحياة يعتمد على مدى تمتعه بمهارات الاتصال . وكثيراً من الأزمات الاجتماعية كالمشكلات الأسرية، و مشكلات التحصيل العلمي، وضعف الحوار بين فئات المجتمع ليست إلا مظهراً من مظاهر الخلل في الاتصال. وقد هيا التطور الذي تعيشه الحياة اليوم، بيئات جديدة للعمل، ووسائل حديثة للاتصال فأصبحت له قواعد وصور لا بد من تعلمها، ومن هنا جاء المقرر الذي يتناول أدوات الاتصال الإنساني ووسائله، ويعنى بإكساب الطالب المعارف والمهارات التي يحتاج إليها في نقل الأفكار والمشاعر والتفاعل الإيجابي مع الآخرين .

أهداف المقرر

1 تعريف الطلاب بالاتصال الإنساني من حيث مفهومه وأهميته وعناصره، وخصائصه، و معوقاته وأنواعه.

2 إكساب الطلاب المهارات اللازمة لتقديم أنفسهم وأفكارهم بأكثر الطرق تأثيراً .

3 إكساب الطلاب المهارات و القدرات التي تمكنهم من حسن الإنصات للمتحدثين.

4 تعريف الطلاب بأساليب القراءة و اكتساب مهاراتها .

5 مساعدة الطالب على تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي وتطويرها.

6 إكساب الطلاب مهارات الحوار والإقناع .

7 تعريف الطلاب أنماط الاتصال في بيئة العمل ووسائلها و اكتساب مهارات الاتصال باقتدار داخل هذه البيئة.



في هذا المقرر



إن فهم الاتصال و تحليله و معرفة مكوناته و عناصره هو الوسيلة الأولى إلى تحسين الاتصال و تطويره، و يبدأ الاتصال من الاتصال بالذات و فهمها و تقديرها، و سنتحدث في الوحدة الأولى من هذا الكتاب عن هذه الأمور بالتفصيل.



و تتناول الوحدة الثانية مهارات الاستقبال في الاتصال، و نعتي بها مهارات الإنصات للآخرين و أساليب القراءة و أنواعها و كيف نختار الأسلوب الأمثل عند القراءة و كيف نمارسه.



و تتناول الوحدة الثالثة الجانب المقابل في الاتصال، و نعتي به مهارات الإرسال متضمنة التحدث المؤثر و أدب الاتصال الهاتفي، و مهارات الإلقاء و العرض، و الكتابة و أدواتها الحديثة و مهاراتها الأساسية و استعمال البريد الإلكتروني.



و في الوحدة الرابعة سيعرف الطالب الاتصال غير اللفظي، و أهميته و أدواته و كيف يمكن توظيفه لتعزيز الرسائل التي نرغب في إرسالها أو فهم الرسائل الموجهة إلينا.



و في الودعتين الأخيرتين سنتناول تطبيقات مهارات الاتصال في مجالين مهمين: الحوار و الاتصال في بيئة العمل.





إن هذا المقرر لا يهدف إلى تعريف الطالب بالمهارة فحسب وإنما يُعنى بإكسابه إياها وتدريبه على ممارستها؛ من أجل ذلك تم صياغته على هيئة حقيبة تدريبية، مراعيًا اختيار الأدوات التي تزيد من فهمه واستيعابه كالصور التوضيحية المناسبة، والتمارين والتطبيقات المثرية والتي جعلت أصلاً من أصول المادة ومقياساً لإتقان هذه المهارة.

اكتساب المهارات وتكوين العادات

المهارة في اللغة: الحذق والإتقان، وفي الحديث: قال صلى الله عليه وسلم "أماهر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة".
وفي الاصطلاح: القدرة اللازمة لأداء عمل معين بسرعة ودقة وإتقان.

وهناك أربع مراحل لاكتساب المهارة

1. مرحلة اللاوعي واللامهارة:
وفي هذه المرحلة لا يعلم المرء شيئاً عن المهارة ولا يفكر فيها أو يستشعر الحاجة إليها كمن لا يجيد قيادة السيارة ولا يفكر فيها. وللانتقال من هذه المرحلة لا بد من وجود دافع أو حافز كظهور الحاجة لتعلم قيادة السيارة.
2. مرحلة الوعي واللامهارة:
وفي هذه المرحلة يتنبه المرء لأهمية المهارة فيدرك أن عاداته ومهاراته لا تحقق حاجته فتنشأ عنده الرغبة في اكتساب المهارة.
3. مرحلة الوعي والمهارة:
وهي المرحلة التي يتعلم فيها المهارة ويتدرب عليها وتتطلب منه جهداً لإتقانها، فيهتم بتفاصيلها كاملة، ففي مثال قيادة السيارة فإن من بدأ تعلم القيادة ينظر في كل ما حوله بعناية شديدة ويستحضر تفاصيل القيادة على الوجه الصحيح. وتستمر هذه المرحلة حتى تصبح المهارة جزءاً من اللاوعي ثم تنتقل إلى المستوى الرابع.
4. مرحلة اللاوعي والمهارة:
وهنا يصبح متقناً للمهارة من غير جهد ومن غير استحضار لتفاصيل أدائها، كقيادة السيارة حين يتقنها المرء.





- 1 إن الرغبة في التعلم هي أول المحركات إلى اكتساب المهارة، وتنشأ من إدراك الحاجة إلى المهارة، والوعي بأهمية تعلمها وما يترتب على الجهل بها من عواقب.
- 2 ثم تأتي المعرفة والتعلم، من أجل اكتسابها والعمل بها.
- 3 ثم تصبح بالتدرج عادة وعملاً من الأعمال التي يقوم بها الإنسان بلا وعي.

وغياب واحد من هذه الثلاثة (الرغبة، المعرفة، والممارسة) يؤثر في اكتساب المهارة، فغياب الرغبة يحول دون اكتسابها، والتعلم من غير تطبيق لا يفيد - كما قال الإمام الشافعي رحمه الله: (ليس العلم ما حفظ، العلم ما نفع) -، ولا تطبيق من غير تعلم.

إن التطبيق الدائم والمتكرر هو الذي يصير العمل عادة، والعادة طبع ثان، وفي الحديث الشريف: "وما يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عند الله صديقاً".

سَلَمُ التَّعَلُّمِ



الوحدة الأولى

مقدمة في الاتصال

1

- ◆ تعريف الاتصال.
- ◆ أهمية الاتصال.
- ◆ خصائص الاتصال.
- ◆ العناصر الأساسية للاتصال.
- ◆ معوقات الاتصال.
- ◆ أنواع الاتصال.
- ◆ الاتصال مع الذات.



مقدمة



كان الاتصال وما زال أحد الأعمال التي يرتبط وجودها بوجود الإنسان. ومرد ذلك إلى أنه مدني بطبعه، وأنه مفضو على الحرص على أن يفهم غيره، ويفهمه غيره وهذا الفهم يتأتى بما نسميه الاتصال الإنساني Human Communication فما المقصود بالاتصال وما عناصره؟

أولاً: تعريف الاتصال

1

ليس هناك اتفاق على تعريف هذا المصطلح ولكننا غير معنيين بما وقع فيه من خلاف، وحسبنا أن نستخلص مما قيل فيه عبارة موجزة، نبين ماهيتها، فهي التي تهمننا. ويمكن تعريفه بأنه هو: تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.

عناصر الاتصال

يبدأ الاتصال حين يتم التعبير عن رسالة بواسطة مرسل. وتوضع الرسالة في شكل رموز وتُنقل إلى المتلقي بوسيلة معينة فيقوم المتلقي بفك الرموز وتفسيرها ثم يُصدر إشارات تدل على أنه فهمها أو لم يفهمها. ويمكن توضيح ذلك بهذا الشكل:

عناصر الاتصال



1 المرسل

المرسل هو الذي يبدأ الاتصال بإرسال الأفكار أو الآراء أو المعلومات التي يريد نقلها في رسالة يعدها ، فإن كان المرسل هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومة سُمي للمصدر فإن كانت الأفكار و المعلومات و الآراء لغيره وإنما أعدها فقط سُمي القائم بالاتصال

2 الرسالة

ويقصد بها المضمون الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل من أفكار و معلومات و مشاعر يُعبر عنها برموز لغوية أو غير لغوية. فحينما تكتب خطاباً فإن المكتوب هو الرسالة و حينما نتحدث فإن الحديث هو الرسالة و حينما نبتم أو نستمع بإصغاء فإننا نرسل رسائل لتدل على معانٍ معينة كما نستقبل رسائل أخرى من غيرنا.

3 الوسيلة

إن الوسيلة أو القناة هي التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وهذه الوسيلة تختلف في خصائصها و إمكاناتها باختلاف الموقف و عدد المتلقين و انتشارهم و المسافة بين المرسل و المستقبل و تصل الرسالة إلى المستقبل من خلال وسيلة واحدة أو أكثر، و كلما زاد عدد القنوات التي يستعملها المرسل زاد تأثير الاتصال لتعدد الحواس التي يستعملها المستقبلون و يعني ذلك أن كثرة الوسائل المستعملة في الاتصال لا تضاعف أو تقوي اهتمام المستقبلين فقط بل تدعم الرسائل و تعين على الفهم و تجعل الصورة الذهنية للمرسل، و تقوي الثقة به.

مهارة الطلاب

4 المُستقبل

إن المستقبل هو أهم طرف في الاتصال لأنه هو المعنى في رسائلنا، فهو قارئها حين تكتب، وهو سامعها حين يُنطق بها فيجب أن يضع المرسل في اعتباره طبيعة المستقبل أو المتلقي و يتفهمها حتى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة. إن المتلقي لا يستقبل الرسالة و يتأثر بها مباشرة وإنما يقوم بتنقيح و تنقية على حسب سماته النفسية و الاجتماعية و مستوى تعليمه و اتجاهاته.

رجع الصدى

يقصد بـرجع الصدى أو التغذية المرتدة: ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى يستطيع أن يقرر هل حققت الرسالة أهدافها أو لم تحققها. أي رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما يكون المرسل قد أرسله من معلومات ورسائل. ورجع الصدى مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل؛ لأنه يدل المرسل على ما ينبغي أن تكون عليه رسائله اللاحقة، ليكون لها من الأثر ما يرجو.

إن المرسل حين يصوغ رسالته، ويرسلها إلى المستقبل يسعى إلى تحقيق أهداف معينة ويتوقع رد فعل أو استجابة تترد إليه في صورة من صور التعبير، ويدخل في ذلك التعبيرات غير اللفظية مثل: إيماءات الوجه، والإشارات، وغيرها من الرموز. سواء أكان رد الفعل إيجابياً يتفق مع أهداف المرسل أم كان سلبياً يتعارض مع هذه الأهداف.



معلومة

رجع الصدى في الاتصال أنواع، منها:

- ١- إيجابي: يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة.
- ٢- سلبي: يتطلب تعديل صورة الرسالة التالية أو مضمونها.
- ٣- فوري: كالذي يكون في حوار المجموعات الصغيرة حين تتطلب المحادثة الاستماع والجواب، ويمكن أن يظهر في أي موقف اتصالي (كمقاطعة المتحدث في أثناء الكلام بسؤال أو تعليق مثلاً).
- ٤- مؤجل: يتأخروصولة إلى المرسل كما يحدث في وسائل الاتصال الجماهيرية

ثانياً: أهمية الاتصال

2

ليس من قبيل المبالغة أن نقول إن إدراك المرء للواقع من حوله، ووعيه بمصالحه، وسعيه نحو تحقيق ما يطمح إليه تتم كلها خلال الاتصال، بل إن نجاح المرء أو إخفاقه في حياته العملية تعتمد جميعها - بعد مشيئة الله تعالى - على طريقته في الاتصال، فالأصل المهم لأنه:

1 سمة أو صفة من صفات الإنسان الأساسية.

2 يساعد على فهم الأحداث، و التزود بالمعلومات، و اتخاذ القرارات.

3 ضروري لإشباع حاجات الإنسان المادية و المعنوية.

4 عن طريق الاتصال يتجنب المرء العزلة و يكوّن علاقات اجتماعية مع غيره، و يحافظ على هذه العلاقات.

5 الاتصال ضروري لتحقيق النجاح في الحياة عامة و في التعلم و التعليم و التأثر و التأثير خاصة.

لا تقتصر أهمية الاتصال على المستوى الفردي بل له أهمية مجتمعية أيضا



المجالات المتنوعة

تتنوع وظائف الاتصال وأدواره بالنسبة إلى المجتمع، و يتضح ذلك في مجالات متنوعة منها المجال الاقتصادي والسياسي والصحي و مجالات الإرشاد والدعوة.



من خلال الاتصال يكتسب المرء خصائص المجتمع

الذي يعيش فيه وكذلك قيمه وتقاليده ومعتقداته وينقلها إلى غيره من خلال التنشئة الاجتماعية فيتحقق التكيف الاجتماعي مع هذا المجتمع والتوافق مع قيمه وعاداته.



الاتصال أساس قيام المجتمع

ويمكن تشبيه الاتصال بأنه الغراء الذي يربط البشر بعضهم ببعض و لولا الاتصال ما وجد المجتمع ولا استمر.

ثالثاً: أنواع الاتصال

يمكن تصنيف الاتصال إلى عدة أنواع وفقاً لمعايير عدة:

1 من حيث اللغة المستعملة

اتصال لفظي

(باستعمال الكلمات المنطوقة والمكتوبة).

اتصال غير لفظي

(باستعمال تعابير الوجه والإشارات ولغة الجسد).

اتصال فوري أو متزامن

(كأن يتحدث شخص إلى آخر بطريقة مباشرة).

اتصال غير متزامن

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

2 من حيث رسميته

اتصال رسمي

(مثل الاتصالات داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية وغيرها).

اتصال غير رسمي

(مثل ما يحدث بين الأصدقاء وأفراد الأسرة).



و هناك تصنيفات أخرى كثيرة أهمها :

تصنيف الاتصال وفقاً لعدد المشتركين

1 اتصال ذاتي

و هو اتصال عقلي يحدث داخل الفرد حين يتحدث مع نفسه. ويشتمل على إدراك الشخص و وعيه بأفكاره و تجاربه وانطباعاته و مشاعره. وهو حديث إلى النفس. أي إن المرسل و المستقبل في هذه الحالة امرؤ واحد

2 اتصال شخصي

و يطلق عليه الاتصال وجها لوجه و هذا النوع من الاتصال شائع في مواقف الحياة كلها و مثاله أن تتحدث إلى صديق و الحوار بين شخصين.

3 اتصال جمعي

و هو ما يحدث بين مجموعة من الأشخاص، و منه المحاضرات الجامعية.

4 اتصال جماهيري

و هو اتصال بجموع من الجماهير كالاتصال التلفزيوني.

رابعاً : خصائص الاتصال

يتميز الاتصال بعدد من الخصائص نشير إلى أهمها على هذا النحو:

الاتصال عملية دئمة و مستمرة .

الاتصال ينتشر في الزمان و المكان .

الاتصال بالتلقائية .

الاتصال يتسم بالتغير و التجدد .





1 **الاتصال عملية دائمة ومستمرة** : ويعنى ذلك أنه دائم الحدوث فالإتصال مهم من أجل ممارسة أنشطة الحياة اليومية، والإنسان يقضي يومه متحدثاً و مستمعاً وقارئاً، وفي كل الحالات فهو يرسل رسائل اتصالية ويستقبلها، أي إنه لا يستطيع أن يعزل عن ممارسة الاتصال، حتى وإن كان صامتاً فإن هذا الصمت قد يُعد نوعاً من أنواع الاتصال.



2 **الاتصال ينتشر في الزمان و المكان** : إذا كان الاتصال مستمراً -أي لا ينقطع- ساعة من ليل أو نهار فإن ذلك يعنى " أن الإنسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب ولا يستعمله فقط : بل يجده من حوله في كل مكان، وفي كل لحظة من حياته."



3 **يتسم الاتصال بالتلقائية** : يحدث معظم الاتصال الشائع في حياتنا في مواقف عادية أو مألوفة، من غير وعي منا بأنها تتضمن مهارات اتصال على وجه العموم، فنحن نتحدث مثلاً إلى معلمينا عن مستوانا الدراسي، أو نناقش خططنا الخاصة بالإجازات مع آبائنا، وهذه مواقف اتصالية نرسل ونتلقى من خلالها رسائل متنوعة لفظية وغير لفظية . وهذه المواقف تتم ببساطة و تلقائية، غير أن هذه البساطة والتلقائية التي يحدث بها الاتصال لا تعنى أنه كذلك حقاً، فالإتصال أكثر تعقيداً مما يبدو.



4 **الاتصال يتسم بالتغير والتجدد** : فالإتصال ظاهرة ديناميكية (أي متغيرة)، و من سماته الأساسية أنه لا يتوقف أو يتجمد عند نقطة محددة، كما أنه يتجدد في صورته ووسائله تجديداً مستمراً مع تطور الحياة الإنسانية.

يمكن أن يتعرض الاتصال لعوائق تحول دون وصول الرسالة أو تؤثر في مضمونها مما يؤدي إلى سوء الفهم أو عدم تحقق الهدف من الاتصال، ومن المعوقات:

1 **عدم الخبرة المشتركة:** لكي يحدث الاتصال الفعال والمؤثر لابد من أن يقع في مجال الخبرة المشتركة لكل من المرسل والمستقبل، فالاختلاف بينهما في اللغة مثلا، أو في مستوى التعليم والعادات والخبرة في الحياة (أي الاختلاف في خلفيتهما الاجتماعية والثقافية في الجملة) يؤدي إلى ما يسمى باختلاف الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل، فيقع الاتصال خارج منطقة الخبرة المشتركة مما قد يعوق الفهم أو يعرقل الاتصال.

2 **التشويش:** و يعنى في الجملة عدم وضوح الرسالة وعدم القدرة على تفسيرها لأسباب قد يكون مردها إلى طريقة الإرسال أو الاستقبال أو تأثير المناخ أو البيئة.
وفى علم الاتصال يمكن تعريف التشويش بأنه: عدم إدراك المستقبل للرسالة بالمعنى الذي يريد المرسل. ومن أمثلة التشويش (التشويش المادي) صوت طائرة تمر أثناء المحاضرة، ورنين الجوال، ووجود ضوضاء تؤثر في صوت المذيع، وهناك (التشويش الدلالي) وينتج من غموض الكلمات التي يستعملها المرسل أو عدم وضوح دلالاتها لدى المستقبل، وكلما زاد التشويش قل تأثير الرسالة.

3 **عوائق لدى المرسل أو المستقبل:** قد يعمل المرسل عملاً يحول دون وصول رسالته على الوجه الذي أراد كأن يفرض أن يفهم المستقبل رسالته على الوجه الصحيح من غير أن يجعلها على الصورة التي يسهل فهمها أو يتجاوز حدود الأدب في رسالته أو يجعل فيها ما يستفز المستقبل، وكصعوبة المفردات المستعملة فيها، وهكذا.
كما أن المستقبل قد يكون في حالة نفسية تعوقه عن الفهم، كأن يكون غضباناً أو عطشاناً أو في ذهنه تصور سابق يمنعه من فهم الرسالة على الوجه الصحيح.

4 **استعمال وسيلة غير ملائمة لطبيعة الرسالة أو الجمهور:** كاستعمال وسيلة ضعيفة التأثير في الاتصال جماهيري أو وسيلة غير رسمية مع جهة رسمية أو كتابة رسالة إلى امرئ لا يجيد القراءة، أو ضعف توظيف مهارات الاتصال غير اللفظي لتعزيز الرسالة.

سادساً: الاتصال مع الذات

تعد الذات محورا لأنواع الاتصال كافة، فالذات هي التي تفكر وتدرك وتعي وتفسر الرسائل الاتصالية. والمرء حين يقرر الاتصال مع غيره من بني البشر ينطلق من ذاته أولاً، ويعمل عقله وفكره في مضمون ما يقول أو يريد إيصاله إلى غيره من أفكار، وهو يتأثر برغباته وحاجاته، كما أن فهمه لذاته وتقديره لها يؤثر في اتصاله، ولذلك كان إدراك الذات واكتشافها وفهمها وإدارتها بكفاءة، بل وتطويرها وتنميتها أمر لا غنى عنه في أي اتصال.

اكتشاف الذات وفهمها



يتوقف الاتصال مع الذات على ما يسمى بـ "إدراك الذات" أو المعرفة بالذات ويقصد بها الوعي إلى حد ما بما للفرد من مشاعر وحاجات ودوافع.

ويطلق على إدراك الذات مصطلح آخر هو الوعي بالذات بمعنى الانتباه إلى الحالات الداخلية التي يعيشها الإنسان. ومع أنه قل أن يوجد من يفهم نفسه تماماً ويعرف دوافع ما يقوم به من سلوك أو حقيقة ما يشعر به من مشاعر يكون الشخص الطبيعي عادة واعياً بدوافعه أكثر من أي شخص مضطرب. أي إنه تكون لديه صورة واضحة عن ذاته.

وواقع أن الصورة التي يكونها المرء عن ذاته (صورة الذات) تعد من أكثر العوامل تأثيراً في تقديره لذاته ونعنى هنا بصورة الذات الصورة التي رسمها الشخص لنفسه في عقله أو فكرته عن ذاته. إن صورة الذات هي ببساطة رؤية المرء عن ذاته أو صورة يرسمها في عقله عن ذاته. وهي إما أن تكون إيجابية وإما أن تكون سلبية.

ويتفق علماء النفس على أن مفهوم الذات وصورة الذات على علاقة وثيقة بالسلوك، فالسلوك الإنساني نتاج عوامل داخلية وخارجية تتعلق بالجانب البيولوجي والاجتماعي. والمرء يكون مشاعره واتجاهاته (وفي الجملة صورته لذاته) من خلال أنماط التنشئة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي فضلاً عما يدركه عن نفسه من تركيب جسمي ونفسي وعقلي.

و نحن لا نولد و لدينا صورة لذاتنا، فصورة الذات مكتسبة و هي تتشكل من خلال معتقداتنا بخصوص أنفسنا أو الأفكار التي نحملها في عقولنا و نقبلها على أنها حقيقة.

و نلاحظ أن أفكار الشخص المتعلقة بذاته تتشكل في الأساس من خلال رؤيته لتجارب الماضي، نجاحاته و إخفاقاته و الكيفية التي يحكم بها الأشخاص المهمون عليه و المعرفة المكتسبة. و هذه الصورة تؤثر في سلوكيات الشخص و على أدائه لشتى المهام كما أن أداء الشخص أيضاً يعزز من صورته لذاته و المثال على ذلك إذا كان هناك شخص يعتقد أنه لا يجيد أبدا الحديث العام (أي أن صورته الذاتية عن نفسه انه غير متمكن عندما يتحدث أمام الآخرين) فسوف يستولى عليه الخوف أو التوتر العصبي الشديد عندما يطلب منه إلقاء كلمة على الجمهور كما أن أداءه الذي ليس على درجة عالية من الإجابة سيرسخ لديه أنه يتحدث سيء. أن ذلك يعنى أن تقدير الفرد لنفسه من أهم العوامل المؤثرة على الاتصال.



تقدير الذات

ب

يمكن تعريف تقدير الذات بأنه تقييم الفرد الكلى لذاته إما بطريقة إيجابية أو سلبية. و تقدير الذات هو في الأساس شعور المرء بكفاءة ذاته وقيمتها. انه الرؤية التي يحملها المرء عن قيمة ذاته. و تقدير الذات له مكونان أساسيان هما:

- ♦ الكفاءة الذاتية: ومعناها تمتع المرء بالثقة بالنفس و قدرته على التكيف و التعامل مع تحديات الحياة.
- ♦ قيمة الذات: و تعنى قبول المرء لنفسه و شعوره بأهميته وأهليته للحياة و بلوغ السعادة فيها و هذا ما يجعله يشعر بالرضا عن نفسه.

تذكر



ولتقدير الذات أهمية بالغة وتأثير عميق على جميع جوانب حياتنا فهو يؤثر على مستوى أدائنا في العمل، وعلى الطريقة التي نتفاعل بها مع الناس، وفي قدرتنا على التأثير على الآخرين وعلى مستوى صحتنا النفسية. إن التقدير المرتفع للذات يترتب عليه شعور بالرضا ومن ثم يؤثر في شخصية المرء وقدراته و يشعل حماسه و يقويه من داخله كي يكون قادرا على بلوغ الأهداف الصعبة، كما أن تقدير الذات يعزز من الإبداع و التفاؤل في مواجهة التحديات في موقع العمل و في حياتنا الشخصية و من أجل توضيح ذلك نشير إلى ما يلي:

أشارت الأبحاث إلى أن من يتمتعون بتقدير مرتفع للذات يؤدون عملهم بطريقة أفضل ممن لديهم تقدير متدني لذاتهم فأصحاب التقدير المرتفع أكثر إنتاجا و يقبلون على العمل بمزيد من الجهد و يتميزون بأنهم أسرع استجابة للتغيير و أكثر حسما.

إن التقدير المرتفع للذات إحدى السمات الأساسية للقادة الأكفاء فعادة ما يتمتع القادة بمستويات تقدير للذات تفوق غير القادة.

يعزز تقدير الذات من إقامة علاقات شخصية و اجتماعية طيبة. فحتى تقييم علاقات اجتماعية قوية و جيدة ينبغي أولا أن تكون محبا لذاتك بحق فكلما زاد حبك لها زاد حبك للآخرين و كذلك هناك حقيقة ثابتة مفادها أن احترام المرء لذاته هو أساس احترامه للآخرين.

إدارة الذات

ج

لا يتطلب الاتصال الفعال مجرد اكتشاف الذات و فهمها و إنما أيضا إدارتها بكفاءة و من ثم تطويرها و تنميتها. و المقصود بإدارة الذات أن يتمكن الشخص من التحكم في نفسه و مشاعره و كذلك تعديل اتجاهاته لتكون مناسبة للموقف و إدارة الوقت و تعديل السلوك بما يجعله يؤدي بكفاءة و فعالية.

و يمكن القول بأن إدارة الذات هي المدخل الرئيسي للتغيير و أن حسن إدارة الذات يجعل الشخص ذا شخصية إيجابية و فاعلة بما ييسر له عملية إدارة الآخرين و قيادتهم.



مقياس تقدير الذات

4

بين يديك "مقياس" الهدف منه التعرف على درجة تقديرك لذاتك، قم بتعبئته و شاركنا بموافقتك أو عدم موافقتك على النتيجة مع ذكر السبب في الحالتين.



سوق لنفسك

5

هناك حملة طلابية في الجامعة لاختيار نجم الجامعة، وتريد أن تفوز بهذا اللقب، قم بالتسويق لنفسك عبر عرض مميزاتك وقدراتك التي تجعل الآخرين يصوتون لك.



خط الزمن

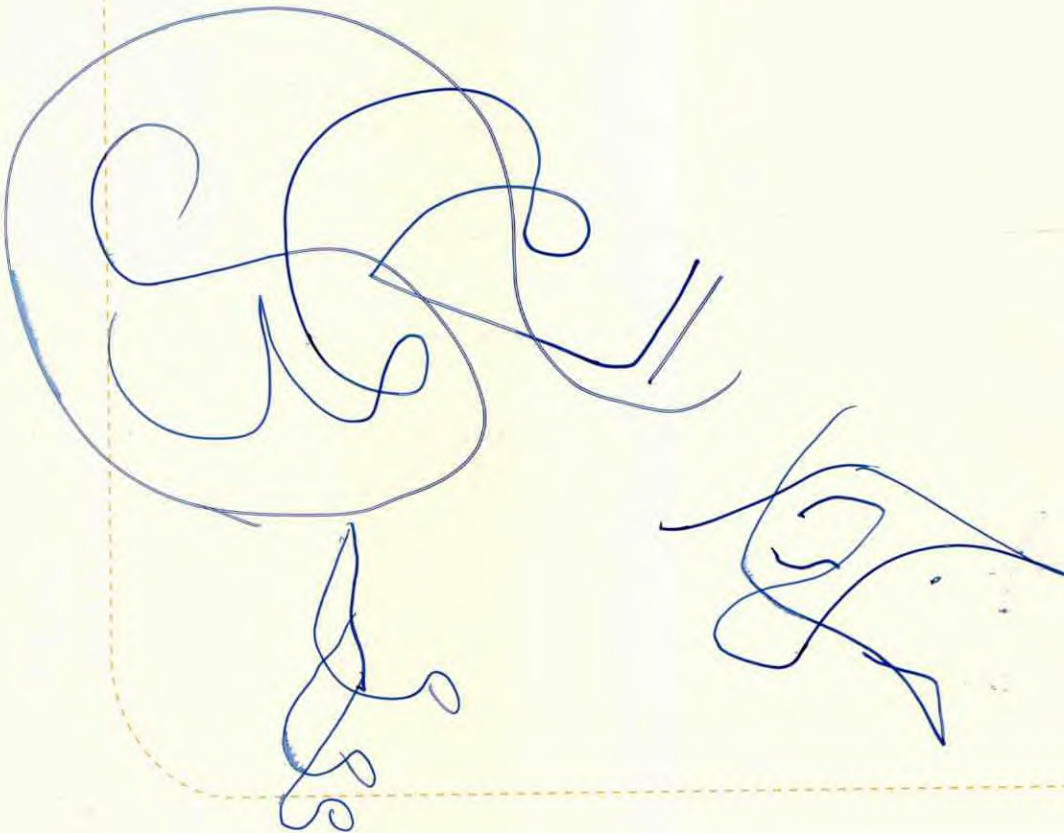
6

أنت في الثامنة عشرة من عمرك و أنت الآن على خط الزمن تستشرف المستقبل كيف ترى ذاتك و أنت في الثلاثين من عمرك في كل من: مظهرك، وظيفتك/دراستك، هواياتك؟

المراجع العربية - الأجنبية

١. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٨٥، ص ٢٥.
٢. المرجع السابق، ص ٢٦.
3. Sandra Hybels & Richard L. Weaver, Speech Comm-unication, D. Van Nostrand Company, New York, 1979. P. 31.
٤. حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ١٩٩٨، ص ٤٧.
٥. محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص ٣٤.
٦. حسن مكاوي، ليلي حسين السيد، المرجع السابق، ص ٢٦.
٧. جون ميرل، رالف ثوينشتاين، الإعلام وسيلة ورسالة، تعريب ساعد خضر العرابي الحارثي، دار المريخ للنشر، الرياض، ١٩٨٩، ص ٢٩.
٨. سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥، ص ٤٥.
9. Sandra Hybels & Richard L. Weaver, Speech Comm-unication, D. Van Nostrand Company, New York, 1979. P. 31.
١٠. مدحت أبو النصر، إدارة الذات: المفهوم والأهمية والمحاور، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٨م، ص ١٨٦.
١١. رانجيت سينج، روبرت دبليو، تعزيز تقدير الذات، مكتبة جرير، ط١، المملكة العربية السعودية، ١٩٨٦م، ص ٣٨.
١٢. قحطان أحمد الظاهر، مفهوم الذات بين النظرية و التطبيق، دار وائل للنشر، الأردن، ٢٠٠٤ ص ١٦٨.
١٣. رانجيت سينج، روبرت دبليو، المراجع السابق، ص ٣٨ - ٤٠.
١٤. المرجع السابق ن ص ٣.

١٥. المرجع السابق ن ص ٩-٧.
١٦. مدحت أبو النصر، مرجع سابق ص ١٣٨.
١٧. مدحت أبو النصر، مرجع سابق ص ١٤١.
١٨. المرجع السابق، ص ٢٢٥.
١٩. رانجيت سينج، المرجع السابق، ص ٨٩.
٢٠. ويندي درايدن، كيف تتقبل و تكتشف ذاتك، دار الفاروق للنشر و التوزيع، القاهرة، ٢٠٠٦م، ص ٤٥.
٢١. ويندي درايدن، المرجع السابق، ص ١٦-١٣.
٢٢. مدحت أبو النصر، مرجع سابق ص ١٩١.
٢٣. رانجيت سينج، المرجع السابق، ص ١٨٨.





الوحدة الثانية

مهارات الأستقبال

2

- ◆ أهمية الإنصات .
- ◆ تعريف الإنصات.
- ◆ عوائق الإنصات.
- ◆ مهارات الإنصات.
- ◆ القراءة ومميزاتها .
- ◆ العوامل التي تؤثر في القراءة .
- ◆ أساليب القراءة.
- ◆ توصيات للقراءة الإلكترونية.
- ◆ مشتتات التركيز في القراءة.



أولاً: مهارات الإنصات

1

يعتمد الاتصال الفعال بصورة أساسية على مهارة الإنصات، وهي المهارة التي يفتقد الكثير منا التعامل معها بحرفية) كما أننا نشاهد أن الإنسان يتلقى التوجيهات والتربية على حسن التحدث والمخاطبة في غالب حياته لكنه يتعلم الإنصات في سنواته الأولى بشكل عشوائي على الأغلب، وقد جاء في القرآن الأمر بالإنصات عند سماع القرآن الكريم حتى يتمكن المسلم من الانتفاع بالآيات التي تتلى (وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ) الأعراف: ٢٠٤، وجاءت قصة الجن الذين سمعوا النبي صلى الله عليه وسلم يقرأ القرآن والذين أنصتوا للتلاوة ففهموا وتأثروا قال تعالى: (وَإِذْ صَرَفْنَا إِلَيْكَ نَفَرًا مِّنَ الْجِنِّ يَسْتَمِعُونَ الْقُرْآنَ فَلَمَّا حَضَرُوهُ قَالُوا أَنْصِتُوا) الأحقاف: ٢٩

ولو سألت نفسك ما هي نسبة المعلومات التي تبقى بعد ربع ساعة من استماعك للحديث؟ وما هي النسبة بعد أيام قليلة؟.

هل تستطيع عادة الوصول إلى ما وراء الحديث من المعاني والأسرار؟.

إن الإجابة على هذه الأسئلة تقودك إلى الحرص على اكتساب مهارة الإنصات.

إن بناء العلاقات يعتمد بشكل كبير على إجادة الإنصات للطرف الآخر، إذ أن الإنصات يعبر عن احترام الطرف الآخر والاهتمام به.

روى ابن هشام في سيرته أن عتبة بن ربيعة جلس إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال له: يا بن أخي، إنك منا حيث قد علمت من السطة في العشيرة والمكان والنسب، وإنك قد أتيت قومك بأمر عظيم فرقت به جماعتهم وسفهت به أحلامهم وعبت به آلهتهم وكفرت به من مضي من آبائهم، فاسمع مني أعرض عليك أموراً لعلك تقبل بعضها.

فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: قل يا أبا الوليد أسمع، فقال عتبة حتى إذا فرغ قال: أو قد فرغت يا أبا الوليد؟ قال: نعم. قال: فاسمع مني، قال: أفعل. فأخذ رسول الله صلى الله عليه وسلم يتلو عليه من سورة فصلت، حتى إذا انتهى إلى موضع السجدة منها سجد، ثم قال لعتبة: قد سمعت يا أبا الوليد، فأنت وذلك، فقام عتبة إلى أصحابه، فقال بعضهم: نحلف بالله لقد جاءكم أبو الوليد بوجه غير الوجه الذي ذهب به، وطلب عتبة إليهم أن يدعوا الرسول صلى الله عليه وسلم وشأنه، فأبوا وقالوا له: سحرك يا أبا الوليد بلسانه.



هذه القصة من سيرة النبي صلى الله عليه وسلم أنموذج متميز في الإنصات ويتضح ذلك من:

1 استجابة الرسول صلى الله عليه وسلم لعتبة بن ربيعة واستماعه إليه مع علمه بأنه على حق وأن كلام عتبة باطل.

2 تودد الرسول صلى الله عليه وسلم لعتبة وتكنيته بأبي الوليد.

3 حث المتحدث على الكلام وإبداء الرغبة في الاستماع إليه (قل يا أبا الوليد أسمع).

4 إتاحة الفرصة لعتبة أن يتم كلامه و التثبت من اكتمال الرسالة و عدم المقاطعة (أو قد فرغت يا أبا الوليد).

5 إبداء الاستجابة الجيدة بعد انتهاء المتحدث من حديثه (فاسمع مني).

6 حسن استماع الرسول صلى الله عليه وسلم لعتبة أدى إلى حسن استماع عتبة إلى النبي صلى الله عليه وسلم.

7 (إن كثيراً من محادثات الناس لا يتحقق فيها الإنصات الكامل وهذا سبب ما يحدث من خلل في فهم مقاصدهم وإهدار أوقاتهم).



أهمية الإنصات

1 إن الإنصات الجيد لدى الطالب وكيفية استقباله لرسائل المعلم في المدرسة أو المحاضرة في الجامعة من أهم مقومات التعلم.

2 يتخذ الإنصات أشكالاً مختلفة في المؤسسات وبيئات الأعمال مثل: (المقابلات-تلقى التوجيهات-الاجتماعات-التفاوض والمحادثات) وهذا يجعل اكتساب مهارة الإنصات من الأولويات التي يحرص عليها الموظف ولا سيما موظفي الصفوف الأمامية في خدمة العملاء ومراكز الاتصالات، ونحوهم من أصحاب الوظائف التي تُعد مهارة الإنصات أمراً أساسياً فيها.

3 تقول الدراسات إن المديرين يقضون من 65-90% من وقت عملهم في الإنصات للآخرين، و يقضي الإنسان نصف وقته الاتصالي منصتاً إلى الآخرين و يقضي نصفه الآخر في الكتابة والتحدث.

4 يعين الإنصات الجيد على تكوين البيئة الأسرية الآمنة، فالإنصات أساسي في تربية الأبناء، و مهم في استقرار العلاقة بين الزوجين.

5 يعتمد الإنسان في بداية حياته على الإنصات إلى الآخرين للتواصل والتعلم وتلقي الرسائل والتنبيهات.

تعريف الإنصات

◆ هو الاستماع للرسائل اللفظية والتنبيه إلى التعبيرات اللفظية والحركات الجسدية مع إدراك المعاني والخلوص إلى مراد المتحدث والاستجابة الملائمة لرسالته.

◆ يتضح من هذا المفهوم أن الإنصات يختلف عن السماع من عدة جوانب:

◆ الإنصات عمل يتطلب الإرادة والجهد بعكس السماع.

◆ السماع جزء من الإنصات.

◆ يتطلب الإنصات التنبيه والتقويم للعبارة بعكس السماع.

◆ يتطلب الإنصات الانتباه للحركات والإشارات غير اللفظية المصاحبة للحديث.

◆ الاستجابة مطلوبة في الإنصات.



كيف نتقن الإنصات؟

إن تحسين مهارات الإنصات وإتقانها يعتمد على أصليين مهمين

1 التغلب على العوائق التي تحول دون الانتباه و الإنصات للرسالة
إنصاتاً تاماً.

2 اكتساب السلوك الذي يساعد على الإنصات و منه تشجيع المتحدث
على مزيد من التواصل.

عوائق الإنصات

1 العوائق الذهنية : إن التفكير في غير الرسالة التي تستمع لها و انشغال الذهن بمواضيع أخرى يجعل من الإنصات سماعاً مجرداً لا يؤدي في الغالب إلى فهم الرسالة، ولكي تغلب على ذلك فرغ ذهنك واجمع عنايتك على كلام محدثك لتتمكن من الإنصات.

2 الانطباع و الحكم السابق : إن الحكم السابق على المتحدث يؤدي إلى الحكم السابق على حديثه سواء أكان إيجابياً أم كان سلبياً، ولن يكون إنصات ما لم تقاوم الرغبة في الحكم المبني على انطباع سابق، فتستمع للحديث إلى نهايته، فيكون حكمك شيئاً أنت استنتجته بنفسك.

3 الحالات النفسية : مثل القلق و الخوف و الاضطراب و الضغط أو الإجهاد كلها تؤدي إلى ضعف الإنصات.

4 المشوشات البيئية : مثل الضوضاء في المكان أو كثرة مثيرات الانتباه في نفس المكان.

5 سماع ما نريد أو نحب سماعه فقط : كثيراً ما يميل الشخص إلى انتقاء ما يريد سماعه مما يجعله غير منصت لكامل الرسالة.

6 اختلاف اللهجة أو اللغة بين الطرفين.

محمد العبدون - مدرس لغة عربية

مهارات الإنصات



1 استعداد للإنصات: قبل أن تبدأ الإنصات تهيأ بما يلي:

توقف عن الحديث و استمع بعقل مفتوح للمتحدث

تخلص من المشتتات التي تعوق الإنصات، وهي:

أ - مشتتات داخلية (الانشغال، شرود الذهن، والأحكام المسبقة).

ب - مشتتات خارجية (الضوضاء، وكل شيء يشتت الانتباه).

أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات، باستعمال وسائل الاتصال غير

اللفظية كالجلسة المريحة، والنظرة المتحفزة و المنتظرة و الرنو إلى

المرسل.

2 استمع بانتباه: فالانتباه للحديث و العناية بالرسالة هي لب

الإنصات:

استمع لكل كلمة و استمع لكل فكرة، و لا تحكم أو تقوّم حتى ينتهي الحديث

فالمتحدث يريدك أن تستمع إليه و تتفهم موقفه.

دون ملاحظاتك إن احتجت إلى ذلك و لا تكتب كل شيء بل اكتب أهم

النقاط لتلخص الحديث و تعود إليه عند المناقشة.

احتفظ بذهنك حاضرا و ناقش رسالة المتحدث بالأسئلة المناسبة لاستيضاح

الرسالة إن احتجت إلى ذلك.

راقب أسلوب المتحدث لتتبين حقيقة الحديث (مبالغ - منطقي -

متعصب..).

راع الإشارات غير اللفظية (درجة الصوت- تعابير الوجه- الإيماءات)

و فسر مدلولاتها مع الكلام.

لا تقاطع المتحدث و إذا اقتضى الأمر المقاطعة فكن لبقاً في ذلك و يمكنك

ذكر بعض العبارات مثل: (رجاء انتظر دقيقة حتى أنتهي من أمر ما).

قال أبو عباد: " للمحدث على جلسه السامع لحديثه أن يجمع له باله،

ويصغي إلى حديثه، ويكتم عليه سره "



3 فسر مضمون الرسالة : بعد استماعك للرسالة كاملة حلل ما سمعت لفهم المعنى الذي أراد المتحدث إيصاله إليك وفق خلفيته وليس خلفيتك.

4 قوّم الرسالة : كون رأيك و انطباعك عن أهمية الرسالة، و حقيقتها، و هدفها، وذلك لمنطق الحديث و صحة المعلومات، و الأدلة و الاستنتاجات.

5 احذر من بعض الأعمال التي تؤدي إلى إثارة المتحدث أو دفعه إلى إنهاء الحديث ومنها : مقاطعة المتحدث.

الإيحاء بالضجر أو الملل من خلال الكلمات أو الإيحاء غير اللفظي.

استعمال عبارات محبطة (معلومة معروفة - كلام مكرر - أنت دائم الخطأ - تريد أن تعلمني!).

المبادرة إلى إكمال الحديث عن المتحدث.

6 أَد الاستجابة المناسبة، أثناء الحديث وبعده على النحو التالي :

أثناء الحديث

هز الرأس أو الإيماء: وهو علامة على الاهتمام والمتابعة.

الصمت والنظر إلى المتحدث بتشوق واهتمام أو الاقتراب منه

أو إمالة الصدر قليلاً إلى الأمام، قال ابن حجر: " وقد ذكر علي بن المديني

أنه قال لابن عيينة: أخبرني معتمر بن سليمان عن كهمس عن مطرف

قال: الإنصات من العينين . فقال له ابن عيينة: وما ندرى كيف ذلك؟ قال:

إذا حدثت رجلاً فلم ينظر إليك لم يكن منصتاً.

الملاحظة العابرة مثل: نعم، هكذا، وهو كذلك، حقاً، صحيح، عجيب.

عكس الصورة، مثل أن تقول: أشعر من كلامك أن كذا وكذا...، أشعر أنك

تريد أن تقول... الخ.

أعد الصياغة: مثل أن تقول: أنت قلت كذا وكذا، أنت ذكرت في كلامك كذا وكذا.

كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة وهو أمر يشعر المتكلم بالتقدير.

وذلك بحسب مستوى ومحتوى الإتصال .

بعد الحديث

اشكره على حديثه معك.

لخص له الرسالة لتتأكد من استيفائك للموضوع و فهمك لرسالته.





مقدمة

يعتمد الاتصال في شقه المكتوب على ركنين رئيسيين **الكتابة لإرسال المكتوب**، و **القراءة لاستقبال الرسائل** المكتوبة، وأول شيء نزل من القرآن الكريم قوله تعالى: (اقرأ) تلك الكلمة التي تعد منهجاً للأمة في التعلم. ونحن حين نتحدث عن القراءة نعني بها القراءة التي هي مهارة من مهارات الاتصال ووسيلة من وسائل التعلم وتحصيل المعرفة، ولا شك أن الحياة المعاصرة قد يسرت وسائل الاتصال المكتوب بظهور المطابع الحديثة وأدوات الكتابة الرخيصة المتداولة، ناهيك عن ثورة شبكة المعلومات (الانترنت) والبريد الإلكتروني، فأصبحت الرسائل المكتوبة التي ترد القارئ كل يوم لا تقل في عددها عن الرسائل المسموعة، فالمرء يطالع الكتب و الصحف اليومية و يستعرض بريده الإلكتروني .

و في بيئات الأعمال يقرأ المذكرات و التقارير المطولة أو المختصرة، و قد يمر على ملفات البيانات للحصول على ما يساعده في اتخاذ قراره أو إعداد تقريره، و هناك مراسلات الأصدقاء، كما أنه يستقبل الرسائل التعليمية مكتوبة طوال مدة عمله في مؤسسته التعليمية، و مع هذا الزخم الكبير تولدت مهارات جديدة في القراءة تتجاوز فك الرموز و فهم المكتوب إلى مهارة القراءة السريعة و القراءة التحليلية والقراءة النقدية و القدرة على استخلاص الرسالة المتضمنة بين سطور المكتوب.



في القراءة تتداخل ثلاثة عناصر للوصول إلى الرسالة :

المعنى الذهني.

اللفظ الذي يؤديه.

الرمز المكتوب.

و تتم القراءة على ثلاثة مراحل :

1 مرور العين على النص المكتوب.

2 تفسير الكتابة .

3 استنتاج المعاني



بم تتميز القراءة عن غيرها من مهارات الاتصال؟

1 بأنها تتيح العناية بتحليل الرسالة، وذلك بإعادة النظر و التأمل في النص المكتوب كله و تحليله من غير أن تهمل منه كلمة، وهو ما لا يتأتى أثناء الاستماع للرسائل الصوتية أحياناً.

2 أنها مجردة من مؤثرات الاتصال اللفظي.

فالرسالة المكتوبة محكومة بدقة الكلمات و بلاغتها و وضوح معانيها، مجردة من مؤثرات الصوت أو الأداء الذي قد يوجه التأثير في الاتصال الصوتي إلى حد كبير.

3 ثبات الرسالة.

فيمكن الرجوع إليها في كل وقت و تأجيل الإطلاع عليها إلى الوقت الأنسب، دون تغيير أو تحريف.

4 أنها تحتاج إلى تعلم.

فهي مهارة لا تتأتى للأمية أو غير المتعلمين.

العوامل التي تؤثر في القراءة.



1 لغة المادة المقروءة

فقد تكون المادة مكتوبة بلغة سهلة واضحة، أو بلغة صعبة لا يفهمها إلا المتخصص، وقد تكون ضعيفة غير مترابطة و يصعب فهمها وقد تستعمل فيها مصطلحات و رموز متخصصة ينبغي الكشف عنها في المعاجم والكتب المتخصصة لفهم المراد.

2 الغرض من القراءة

أ - القراءة من أجل الحصول على معلومة محددة:

و يحسن في هذا النوع استعمال القراءة السريعة.

ب - قراءة الفهم والاستيعاب:

و يقرأ فيها بعناية و مراجعة.

ج - القراءة النقدية:

و تحتاج إلى تأمل مع تحليل و معرفة سابقة بمجال المقروء.

د - قراءة للمتعة: كقراءة الروايات و القصص.



3 الحالة التعليمية والثقافية للقارئ

كلما زاد علم القارئ و اتسعت ثقافته و زادت ثروته اللغوية كلما كانت مهارته في القراءة و تحليل ما يقرأ أعظم.

4 الحالة النفسية للقارئ

يحتاج القارئ إلى نشاط الذهن و حضور العقل أثناء قراءته، فشرود الذهن و الخمول و الإرهاق كلها تقلل الاستيعاب و تجعل القارئ يمر على السطور بدون وعي.

القراءة تحتاج إلى هدوء وراحة، ويؤثر فيها ما حول القارئ من إضاءة وضجيج وحرارة وبرودة، كما يؤثر فيها نوع المادة التي كتب عليها المقروء، من حيث جودته ووضوح خطه، سواء أكان المكتوب عليه آلة إلكترونية أم كان ورقاً.

أساليب القراءة

◆ ينبغي أن ينوع القارئ في أسلوب قراءته وسرعتها بما يلائم طبيعة المادة التي تقرأ والهدف من القراءة. و نستعرض هنا أبرز الأساليب المستعملة في القراءة:

1 قراءة الاستكشاف أو المسح:

هي أسلوب يستعمل في طلب معلومة يريدّها القارئ، فلا ينظر إلى سواها في أثناء مروره السريع على النص، ويستعمل هذا النوع من القراءة غالباً في البحث في المراجع والمعاجم و الموسوعات.

ويتطلب هذا الأسلوب من القراءة استحضار صورة المعلومة وهيئتها و فهم طريقة الصف و تنسيق الإخراج وأساليب عرض المعلومات في الكتاب، ليتأني القارئ عند المرور على الأشكال المشابهة لها و يمر سريعاً على ما سواها دون توقف أو تأن. وذلك للوصول إلى الهدف و ينبغي التركيز على هدف المعلومة المطلوبة دون الالتفات لغيرها لأن كثيراً من القراء قد يستطردون مع معلومات الكتاب الممتعة و ينصرفون عن البحث إلى قراءة الكتاب مما يضيع عليهم الوقت.



2 القراءة التصفحوية:

- ◆ وتستعمل للحصول على الصورة أو الفكرة العامة للنص، وللقراءة التصفحوية ينصح بما يلي:
- ◆ قراءة مقدمة النص: و يبين فيها الكاتب غالباً الهدف من الكتابة ودافعه لها ومنهجه في الكتاب.
- ◆ قراءة الفهرس: من أجل الاطلاع على موضوعات الكتاب ومعرفة موضوعه الرئيسي.
- ◆ قراءة فقرة أو فقرتين من أهم الفصول والاطلاع على بعض موضوعات الكتاب من أجل تكوين رأي عن المكتوب.
- ◆ بعض الكتاب يضع ملخصاً عاماً في خاتمته أو يضع ملخصات مختصرة في نهايات الفصول أو بداياتها، والاطلاع عليها مفيد جداً في القراءة التصفحوية.

3 القراءة الدراسية

وهي من أهم أنواع القراءة، فهي لا تهدف إلى تكوين فكرة عامة أو البحث عن معلومة معينة فحسب، بل إلى فهم محتوى الكتاب واستيعابه.

أسلوب الخطوات الخمس للقراءة الدراسية



1 الخطوة الأولى : استطلع

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

2 الخطوة الثانية : أسأل

ضع أسئلة تجيب عنها قراءتك للكتاب.

3 الخطوة الثالثة : اقرأ

والآن بعد أن تصورت المنهج ووضعت الأسئلة قم بقراءة الكتاب و
ابحث عن إجابة لأسئلتك.
في أثناء قراءتك حاول أن تأتي بأمثلة وشواهد على أفكار الكتاب
و ملاحظاته.
لخص ما قرأته بأسلوبك.

4 الخطوة الرابعة : استذكر

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

5 الخطوة الخامسة : راجع

وهذه خطوة مهمة لتجنب النسيان والحفاظ على المعلومة.

و المراجعة نوعان :

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

تختلف سرعة القراءة ونسبة الاستيعاب من شخص لآخر حسب التدريب والخبرة والممارسة، القراءة السريعة لا تستعمل لمعرفة التفاصيل الدقيقة ولكنها مفيدة جداً في فهم السياق العام وتسلسل النص والمعنى الإجمالي له.

خطوات لتحسين سرعة القراءة

كيف تحسن سرعتك في القراءة؟

- القراءة جملة جملة وليس كلمة كلمة أي التركيز على المعنى التام وعدم التوقف على الكلمات.
- القراءة السريعة ليست للحفظ فلا ترفع صوتك بالقراءة أو تحرك شفطيك.
- قلل أخطاء حركة العين مثل القفز على سطر أو تضييع موضع القراءة ويمكنك عمل ذلك باستعمال مؤشر أو بطاقة.
- حرك أصبعك على النص أسرع قليلاً من سرعة قراءة العين و بوضع مريح.
- وسع مجال رؤية العين على الصفحة واجعل التركيز أثناء النظر في منتصف الصفحة.
- قلل من توقف العين على الكلمات واستمر في القراءة قدر الإمكان.
- حدد زمناً لإنهاء القراءة فإن ذلك يستحث على الإنهاء.
- لا تتوقف عند الكلمات المعتادة (مثل، لكن).
- تدرب على توقع النص التالي لما تقرأ.
- اقرأ ثم اقرأ، فكثرة القراءة وممارستها هي أفضل سبيل لتسريع القراءة.

5 القراءة النقدية

وهي قراءة واعية تحلل عمل الكاتب وتحكم في الأفكار والاستنتاجات والأدلة وتوافق المعلومات وصحتها.

تحتاج القراءة النقدية إلى المعرفة الواسعة بموضوع الكتاب والقدرة على فهم النص وتحليله كما تتطلب التركيز في أثناء القراءة واستخلاص المعلومات وتلخيصها والحكم فيها في رأي القارئ.

وينبغي في القراءة النقدية معرفة اتجاهات الكاتب وخلفياته والمصادر التي اعتمد عليها كما ينبغي معرفة المنهج الذي يسير عليه في كتابته.



توصيات للقراءة الإلكترونية

أصبحت الكتب الإلكترونية وصفحات الإنترنت جزءاً من القراءة اليومية، و الإنترنت مصدر ضخم للمعلومات المكتوبة التي يختلف التعامل معها عن الكتابة على الأوراق. فما الفرق بينهما؟

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

للقراءة الإلكترونية الفعالة ينصح بما يلي

- 1 استخدم طريقة عرض القراءة التي توفرها المتصفحات ومعالجات النصوص لرؤية أشمل.
- 2 استخدم خطأ يتناسب مع عرض أكبر قدر من الصفحة بدون إزعاج للبصر.
- 3 استخدم القراءة المسحية لمعرفة الكاتب وموضوع الكتابة والمحتوى.
- 4 في البريد الإلكتروني افرز بريدك مستخدماً عنوان الرسالة و الكاتب لتحديد أولويات القراءة وألويات الرد.
- 5 تعلم مصطلحات الإنترنت و اختصاراته مثل استخدام الأرقام الانجليزية بدلاً من بعض الحروف العربية، و بعض الاختصارات المتعارف عليها في لغة الإنترنت .
- 6 استخدم شاشة بإشعاع ملائم للعين وليس له أضرار طبية أو استخدم المنقي المرشح.
- 7 ينصح بإبعاد النظر عن الشاشة كل ١٥ دقيقة لتوان معدودة حتى لا تصاب العين بالإعياء.

مشتمات الانتباه في القراءة

- ◆ من أكبر مشكلات القراءة ضعف التركيز الذي يؤثر تأثيراً مباشراً في الفهم والاستيعاب وقد يؤدي إلى العزوف عن القراءة أو التعامل السلبي معها.
- ◆ هناك كثير من الأسباب التي تشتت الذهن وتحول بينه وبين الاستيعاب، منها:

1 مشتمات تتعلق بمحيط القراءة:

كالضجيج في مكان القراءة، وأن يكون المكان غير ملائم للقراءة العفوية، والجلوس على هيئة غير مريحة أثناء القراءة، وكون الورق غير جيد، وكون الطباعة غير مريحة. و من المشتمات الإضاءة غير المناسبة، فالإضاءة المتوهجة أو المعتمة أو المتذبذبة تزعج العين وتشتت الانتباه

2 مشتمات شخصية:

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

كيف تكتسب التركيز

- ◆ الجلوس في مكان جيد الإضاءة و هادئ و مريح للقراءة
- ◆ اختيار الأوقات المناسبة للقراءة التي تشعر فيها بالحيوية و النشاط
- ◆ استخدام القلم للتدوين و استخلاص الأفكار
- ◆ حدد أهدافاً للقراءة و حاول الوصول إليها.





هاتف عطلان

7

يختار أول الطلاب في القاعة الدراسية كلمة و المهم أن تكون كلمة صعبة و يتناقلها الطلاب همسا حتى تصل لآخر طالب في القاعة فيقولها بصوت عالٍ.



عبرني

8

يتم إغماض عيني الطالب، و من ثم وضعه في منطقة بعيدة عن السبورة، و يقوم بالاستماع إلى إرشادات الزملاء عن موقع السبورة.



تمزيق الورقة

9

يرشد الأستاذ نصف الطلاب إلى طريقة معينة لتمزيق الورقة كي تصبح عبارة عن دوائر مفرغة من المنتصف، مع أهمية أن لا ينظر نصف الطلاب الآخرين لهذه الطريقة. ثم يطبق كل طالبين هذا التمرين، بحيث يعطي كل منهما ظهره للآخر، و يصف الطالب شفها لزميله طريقة تمزيق الورقة التي تعلمها من الأستاذ.



ارسم دون أن ترى

10

يقوم الأستاذ بتكليف أحد الطلاب بوصف شكل معين لزملائه " شفها " ليرسمه كل واحد منهم، ثم يتم عرض جميع الرسومات على الطلاب .



11 كيف تزجج إنسانا؟

11

يتم سؤال الطلاب عن الطرق التي يُمكن أن يتم فيها منع أحدهم من التركيز!.



12 إعادة القصة

12

يتم استماع الطلاب لقصة مسجلة صوتيا، ثم يتم إعادة ذات القصة بعرضها مسموعة ومرئية معا.



13 اختبار سرعة القراءة

13

يتم توزيع قصة قصيرة من صفحة واحدة على الطلاب ويُطلب منهم قراءتها في مدة ٣٠ ثانية ومن ثم يتم توجيهه عدة أسئلة لهم حول ما قرؤوه ليتم المقارنة بين سرعة قراءة كلا منهم و تركيزه.



14 الكلمات المفتاحية

14

من خلال التمرين السابق ضع كلمات "مفتاحية" لما قرأته بحيث تمثل أهم ما تتحدث عنه القصة وأهم عناصرها ، فمن يكتب هذه الكلمات يستطيع أن يبحث عما يريده في هذه القصة بكل سهولة.



النظرة الواسعة (القراءة التصويرية)

15

يتم توزيع عدة كتب على الطلاب، و يطلب منهم أن يقوموا بالتالي:

- ◆ قراءة غلاف الكتاب و عنوانه
- ◆ النص المكتوب على الغلاف الامامي و الخلفي
- ◆ اسم المؤلف و سيرته الذاتية
- ◆ تاريخ حقوق الطبع
- ◆ المقدمة و خاتمة الكتاب
- ◆ جدول المحتويات و الفهارس
- ◆ المراجع
- ◆ عدد صفحات الكتاب
- ◆ العناوين الرئيسية و العناوين الفرعية
- ◆ الصفحة الأولى و الصفحة الأخيرة من الكتاب أو الفقرة الأولى و الثانية من أي قسم في الوثائق الأخرى.
- ◆ النص المطبوع بالخط العريض و العناوين الرئيسية.
- ◆ الجداول، الأرقام و المخططات.
- ◆ الملخصات و الأسئلة



أسلوب الليمون لتحفيز سرعة القراءة

16

تخيل أنك تضع ليمونة في مؤخرة رأسك و حافظ على توازنك، ثم ابدأ بقراءة صفحة من كتاب، و جرب أن تقارن بين قراءة هذه الصفحة بدون الليمونة و بين قراءتها و أنت تتخيل وجود الليمونة في مؤخرة رأسك.



صحيفة اليوم

17

يتم عرض مقال من الصحيفة اليومية و يُطلب من الطلاب وضع ملاحظاتهم على المقال.

مراجع الوحدة الثانية

المراجع العربية

١. محمد غازي الطيب، الإنصات الجيد.
٢. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال.
٣. مدحت أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين.
٤. عبد الكريم بكار، القراءة المثمرة.
٥. فهد خليل زايد، فن التعامل مع القراءة و المهارات المكتبية.
٦. جمال الملا، القراءة التصويرية.
٧. ساجد العبدلي، القراءة الذكية.

المراجع الأجنبية

24. Active listning . Michel H. Hoppe.
25. Communication Skills .Tara Dixon&Marti O'Hara.
26. Effective Communication Skills.Toni Rsenbaum.



الوحدة الثالثة

مهارات الإرسال

3

- ◆ تعريف الاتصال اللفظي وخصائصة
- ◆ مهارات التحدث والمخاطبة
- ◆ مهارات الإلقاء
- ◆ إعداد العرض
- ◆ مهارات الكتابة
- ◆ أنواع الكتابة
- ◆ المهارات الأساسية في الكتابة
- ◆ أدوات الكتابة
- ◆ الكتابة باستخدام الحاسب الآلي
- ◆ البريد الإلكتروني





- ◆ هل امتلاك الإنسان لقوة البيان، ووضوح الخطاب، والمقدرة على إيصال الفكرة إلى السامعين، وإقناعهم بالرسالة المراد إيصالها إليهم، من الأمور التي تزيد من فرص نجاحه في الحياة؟
- ◆ هل تتحدث في المجالس فينصت لك الناس؟
- ◆ هل شاهدت شخصاً متحدثاً فوددت أن تكون مثله؟
- ◆ هل مهارة التحدث والإلقاء من المهارات التي يحتاج إليها المرء في حياته، أو هي خاصة بفضة معينة من الناس؟
- ◆ هل يمكن اكتساب هذه المهارة وكيف؟

إن الهدف الرئيس لهذا الفصل هو الإجابة عن هذه الأسئلة.

على مر العصور كانت مهارات التحدث والإلقاء من أهم المهارات التي تعين على إيصال الفكرة إلى السامعين، والتأثير في أفكارهم وتوجهاتهم وإقناعهم بالرسالة المراد إيصالها إليهم. فالإنسان بحاجة إلى أن يمتلك من قوة البيان، ووضوح الخطاب، ونصاعة الحجة، ما يمكنه من التواصل ونشر أفكاره وإقناع الآخرين بها، وستكون العناية في هذا الفصل منصبة على مهارات الإرسال، التي تشمل كلا من: مهارات التحدث والمخاطبة ومهارات الإلقاء والعرض ومهارات الكتابة



هو تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول إلى أكبر قدر من الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الألفاظ لدى أطراف الاتصال.

خصائصه ومميزاته

1 الاتصال اللفظي هو: الوسيلة الأكثر شيوعاً في التواصل: لأن معظم الأشياء التي نفعلاً تعتمد عليه لسهولة وسرعته، فتكوين علاقة ما أو تقويتها، أو الشراء أو البيع أو التفاوض كل ذلك يتم في الغالب عن طريق الحديث. والإنسان في العادة يقضي جزءاً كبيراً من وقته وهو يتجاذب أطراف الحديث مع الآخرين.

2 إن التوافق في اللغة شرط أساسي لحدوث الاتصال اللفظي بخاصة: فاللغة هي "مجموعة من الرموز الصوتية المنطوقة والمكتوبة يحكمها نظام معين، ولها دلالات محددة، يتعارف عليها أفراد ذوو ثقافة معينة، ويستعملونها في التواصل". فإذا اختلفت اللغة بين شخصين فلن يتمكنوا من الاتصال اللفظي لأن كلا منهما يقول ما لا يفهمه الآخر، فعلى سبيل المثال: المرء الذي يتحدث اللغة الصينية فقط لن يتمكن من إيصال رسالته عبر الاتصال اللفظي إلى آخر يتحدث اللغة العربية فقط. لذلك معرفة اللغة المستخدمة أمراً أساسياً لحدوث الاتصال اللفظي ونجاحه بخلاف الاتصال غير اللفظي، الذي يمكن عن طريقه التواصل مع الآخرين باستعمال الإشارة والتلميحات.

3 الاتصال اللفظي يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث: فاللغة أساسية لإيصال الأفكار، وإذا لم تجد كلمة مناسبة تحمل المعنى الذي تريد إيصاله، فستجد نفسك عاجزاً عن إيصال ما تريد. وكلما كانت حصيلتك اللغوية مرتفعة تمكنت من استعمال كلمات مناسبة ومؤثرة تزيد من تأثير اتصالك وقدرتك على الإقناع. لأن الذين يستعملون لغة قوية يكونون أكثر مصداقية وقدرة على الإقناع من الذين يستعملون لغة أقل قوة.

4 الاتصال اللفظي يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظية (نبرة الصوت، تعبيرات الوجه، لغة الجسد) فالعوامل غير اللفظية تعين على إعطاء الكلمات قوة وأثراً، وتجريد الكلام منها يحدث أثراً عكسياً. فلو أنك قابلت زميلاً لك حصل على شهادة تفوق في دراسته، وقلت له "مبارك" بصوت صادق ومفعم بالحيوية ووجه مبتسم، فإن وقع الكلمة في نفسه سيكون إيجابياً، ولو أنك قلت له الكلمة نفسها "مبارك" لكن بصوت حاد ووجه متجهم فيكون أثرها سلبياً. فإذا لم تتطابق لغة الجسد وتعبيرات الوجه مع ما يقوله المتحدث، فإن المستمع سيميل إلى تصديق الإشارات غير اللفظية أكثر من الكلمات المنطوقة ومن هنا تظهر أهمية التوافق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.



يظهر الاتصال اللفظي في

- ◆ الحوار والنقاشات.
- ◆ التعلم والتعليم.
- ◆ الإعلام المرئي والمسموع.
- ◆ المحادثات العامة في حياة الناس.

أولاً : مهارات التحدث والمخاطبة

1

التعريف: يمكن تعريف مهارات التحدث بأنها: القدرة على توظيف اللغة والألفاظ والصوت للتواصل مع الآخرين سواء على مستوى الاستيعاب أو التعبير ، والاتصال كما تعلمون، عمل متكامل فهو يتكون من مرسل (متحدث) ومستقبل (مستمع)، فالمرسل يقوم بنقل رسالة (سواء أكانت لفظية أم كانت غير لفظية أم كانت لفظية وغير لفظية معا) تحمل معنى أو عدة معان، وهذه الرسالة تنتقل عبر قناة (مثل: موجات الضوء والصوت) لتصل إلى المستقبل، ويقوم المستقبل بتكوين استجابة (تغذية راجعة) لهذه الرسالة. وهذا الاتصال يتأثر بالبيئة (مادية أو اجتماعية أو ثقافية) التي حدث فيها، والسياق الذي تم فيه الاتصال (رسمي أو غير رسمي، ثنائي أو جماعي)، ويتأثر بالتشويش الذي يؤدي إلى تغيير معنى الرسالة المراد إيصالها بدرجات متفاوتة. ومعظم حالات الاتصال تسير في اتجاهين فيكون المستقبل مرسلاً والمرسل مستقبلاً وهكذا. وكل امرئ يرغب في أن يتواصل بطريقة مؤثرة عليه أن يهتم بالعملية المتكاملة للاتصال، وأن يخلص النية لله تعالى، ويلتزم بقاعدة التعامل مع الآخرين "عامل الناس كما تحب أن يعاملوك"، فرسولنا صلى الله عليه وسلم يقول: (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه). وأن يقبل على من يحادثه بالبشر والطلاقة ويتجنب العبوس والتجهم.

تذكر

كل شخص يرغب في أن يتواصل بطريقة مؤثرة عليه أن يهتم بالعملية المتكاملة للاتصال، وأن يخلص النية لله ويلتزم بقاعدة التعامل مع الآخرين "عامل الناس كما تحب أن يعاملوك"، فرسولنا صلى الله عليه وسلم يقول: (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه). وأن يقبل على من يحادثه بالبشر والطلاقة ويتجنب العبوس والتجهم.

1 صياغة الأفكار ذهنياً قبل التحدث

فلا استعداد هو أبسط الطرق لجعل المحادثة أكثر تأثيراً، فإذا دخلت في المحادثة ولديك معرفة وإحساس واضح بما أنت متجه إليه، وما تريد تحقيقه، فستكون لديك فرصة أكبر في تحقيق تواصل ناجح.

2 استخدم لغة مفهومة بالحيوية

أعط تفاصيل كاملة واضحة ودقيقة، إن لزم الأمر، بصوت واضح متدفق وودّي. واستخدم كلمات حيوية وممتعة تجذب الآخرين.

3 استخدم لغة مقاربة لثقافة المخاطب

بحيث تكون سهلة وواضحة ومباشرة لا تحتمل أكثر من وجه، وتكون بلهجة مفهومة لدى السامع. وعليك أيضاً أن تحرص على أن تتحدث مع الناس بما يعقلون، فالإمام علي بن أبي طالب رضي الله عنه يقول: (حدثوا الناس بما يعرفون، أحبون أن يكذب الله ورسوله)، وقال ابن مسعود رضي الله عنه: "إنك لا تحدث الناس بحديث لا تبلغه عقولهم إلا كان على بعضهم فتنة".

4 استخدم الأسماء والألقاب المناسبة

لأنها من الأشياء المحببة لدى الناس، وهي تشعر المستمع بالقرب منك. دون مبالغة في ذلك حتى لا تفهم بأنها أسلوب مصطنع.

5 الاتزان في استخدام نبرات الصوت

بحيث يرتفع وينخفض على حسب الموقف، فنبرات الصوت العالية باستمرار تنفر السامع وتزعجه وتعطي انطباعاً بأنك متكبر أو مستبد، أما نبرات الصوت المنخفضة باستمرار فتدل على ضعف الشخصية وعدم الثقة بما تقول. وتطبيق قاعدة لكل مقام مقال هي الضابط في استخدام نبرات الصوت.

6 توقف وقفات قصيرة (فترات صمت)

لأنها تسمح للمستمع باستيعاب ما قلت وتعطيك فرصة لمراجعة أفكارك وصياغة كلماتك.

7 وضح مخارج الحروف

ليكن نطقك صحيحاً وكلامك واضحاً ومفهوماً للسامع.

8 التوسط في سرعة الحديث

فلا يكون سريعاً غير مفهوم، ولا يكون بطيئاً مملاً، وتجنب أن يكون على وتيرة واحدة.

9 التزم بصلب الموضوع

واحترس من الابتعاد عن المسار الرئيس ولا تسهب ولا تتوسع في حديثك عن مواضيع غير مترابطة، على ألا تقتل روح الحديث بكلام مقتضب جداً.

ركز على النقاط الرئيسية وكرر طرحها بتنوع

فالتركيز على الأفكار الجوهرية في الموضوع وامتلاك أدلة وحجج دامغة يؤدي إلى استمالة فكر المستمع.

خالف بأدب وتحكم في انفعالاتك

فلا تسخر ولا تؤنب ولا تلم، فإن في ذلك تنقُصاً للمستمع. وامثل أمر الله تعالى في الحوار: (ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِّلْهُمْ بِالنَّتِيِّ هِيَ أَحْسَنُ) النحل: ١٢٥. واحرص على الهدوء وعدم الغضب، فمن توجيهات الإسلام الحكيمة قول الرسول عليه الصلاة والسلام: " لا تغضب ". واحرص على تقدير واحترام أفكار من تحدثه.

زن نظرك ولا تكثر الالتفات في أثناء حديثك

عليك أن تعود نفسك النظر مباشرة إلى عيني محدثك، فالقدرة على التواصل البصري مؤثر على مدى الثقة بالنفس والإهتمام بالطرف الآخر واحرص على عدم النظر بعيدا عن المتحدث أو القيام بحركات فجائية أو التلفت أثناء الحديث، لأنها توحى بعدم المبالاة بمن تتحدث إليه أو بعدم الاهتمام بالموضوع الذي تتحدث فيه. واحرص على ألا تطيل التحديق فيمن تتحدث معه فإن ذلك يخرجه، واحذر من النظرات الساخرة الباهتة إلى من يتحدث إليك أو تتحدث معه، لأن ذلك ينسف جسور التفاهم والثقة بينك وبينه، ولا يشجعه على الاستمرار في التواصل معك، ورب نظرة أورثت حسرة.

انتق الكلمات وهذب الألفاظ

احرص على اختيار العبارة اللينة الهينة: فالله تعالى يقول: (وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ) الإسراء: ٥٣. ورسولنا الكريم عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم يقول: "إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه".

اقتداء بسيد الخلق ونبي الهدى عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم الذي أوتي جوامع الكلم، فعن عبدالله بن عمرو بن العاص أنه سأل رسول الله صلى الله عليه وسلم: ما يمنعني من غضب الله تعالى؟ قال: لا تغضب. وقد يماً قيل من كثر كلامه كثر خطؤه.

أدب الاتصال الهاتفي



الاتصال في الأوقات المناسبة.

تجنب أماكن الضجيج والتشويش وضعف الاتصال.

استعمل المكالمات الهاتفية للرسائل السريعة وليس للرسائل المعقدة.

اسأل الشخص في بداية الاتصال عن مناسبة الوقت للحديث

عرف بنفسك مباشرة إذا انست ممن تتصل به أنه لم يعرفك.

الاختصار في المكالمات.

تجنب القيام بأي عمل أثناء مكالمتك الهاتفية.

أنه المكالمات بلطف إذا انتهى الغرض منها.

ثانياً: مهارات الإلقاء

2

مقدمة

هل يمكن اكتساب مهارات الإلقاء؟

الجواب بلا شك هو نعم، فالإلقاء مهارة يمكن اكتسابها وتعلمها كباقي المهارات، كتعلم الكتابة والسباحة وقيادة السيارة، فالكسب هذه المهارة يحتاج إلى بعض المعلومات والتدريبات العملية مع الاستمرار في الممارسة والتطبيق حتى تصل إلى مرحلة الإتقان بإذن الله مع أهمية السير على خطى علمية صحيحة حتى لا تحدث ردة فعل عكسية للمتدرب.

يتخوف معظم الناس من التحدث أمام الناس مع أنهم يتحدثون مع زملائهم ومعارفهم باستمرار، وقد توصلت إحدى الدراسات الأمريكية إلى أن الخوف من الحديث أمام مجموعة يعتلي قائمة المخاوف العشرة.

1 الاستعانة بالله والتوكل عليه، فالله عزوجل يقول: (وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ) الطلاق: ٣ . ونبينا محمد صلى الله عليه وسلم يقول: (احرص على ما ينفعك واستعن بالله ولا تعجز). فالثقة بالله وبرحمته وقدرته هي أقوى دافع للإنجاز، وهي داعية للثقة بالنفس.

2 الإعداد الجيد، والتدريب المتكرر.

3 التخلص من الرسائل السلبية الداخلية (لا أستطيع، أنا خجل، سيضحكون مني، أخاف الإخفاق، أخاف تقويم الناس لي..... إلخ)، فهذه الرسائل السلبية قيود تمنع من التحرر والانطلاق. ففكر الإنسان مثل جهاز الحاسوب، كلاهما إذا غذي بمدخلات جيدة كانت المخرجات جيدة، والعقل مثل الحقل إذا زرعت فيه شوكا جنيت منه شوكا وإذا زرعت فيه وردا جنيت منه وردا.



المتحدث (الملقي) : فلا بد أن يلم بقواعد الإلقاء ليكون إلقاءه مؤثراً.



المستمعون (الجمهور): معرفة صفاتهم وعاداتهم واهتماماتهم ومستواهم العلمي من الأمور التي تساعد على نجاح الإلقاء.



الموضوع (الرسالة): فلا بد من تحضيره وإعداده إعداداً جيداً ومراعاة كونه مناسباً للمستمعين وفي دائرة اهتماماتهم.



الوسيلة: كيفية إيصال موضوعك وعرضه، سواء أكان ذلك عن طريق محاضرة أم كان عن طريق حلقة نقاش أو غيرها، وباستعمال وسائل عرض مختلفة أو بدونها. ويجب الاهتمام بالعبارات وتوظيف الصوت ولغة الجسد توظيفاً جيداً.



تذكر



وبتمكنك من هاتين
النقطتين ستكون لديك
القدرة والمهارة اللازمة
للإلقاء في أي مكان وزمان وعلى
أي فئة من الحضور.

ومن هنا يتضح لنا أهمية نقطتين رئيسيتين وهما:
1 الموضوع وطريقة عرضه واختيار جمهورك و تحديده.
2 المتحدث ومهاراته في التأثير وإيصال ما يريد للجمهور

1 اختيار الموضوع

ويتم ذلك بناء على أهميته ومدى رغبتك فيه وإمامك به، على أن يكون مناسباً للزمان والمكان وأن يقع في دائرة اهتمام المتلقين واحتياجاتهم.



2 تحديد الهدف

فالإلقاء رحلة ذات هدف، ومن يسير دون تحديد وجهته لن يصل إلى أي مكان. فيجب أن يكون هدفك من الإلقاء واضحاً ومحدداً، فإن لم يكن واضحاً لك فكيف يتضح لغيرك؟! أسأل نفسك: ماذا أريد منهم أن يعرفوا أو يمتلكوا أو يفعلوا أو يغيروا أو يقتنعوا به؟ ولماذا أتحدث إليهم؟



3 التحضير الجيد للموضوع: ويشتمل على

- أ- جمع المعلومات وانتقاء المفيد منها: ويكون البحث عن المعلومات من مصادر المعلومات الأساسية مثل القرآن الكريم والسنة النبوية، والكتب، والمجلات العلمية ونحوها.
- ب- صياغة الموضوع واحرص على عدم الإطالة والإغراق في التفاصيل غير المهمة.



صياغة الموضوع

وتقوم صياغة الموضوع على ثلاثة أجزاء :

الجزء الأول: المقدمة:

تتمثل أهمية المقدمة في كونها أول ما يسمعه الحضور من موضوع حديثك وبإمكانها أن تؤكد أن ما سيرد في حديثك يستحق الاستماع. وعادة يسبق المقدمة ما يسمى بالاستهلال وهو ذكر الله وحمده والصلاة والسلام على رسول الله لقوله عليه الصلاة والسلام: (كل أمر ذي بال لا يبدأ بحمد الله - وفي رواية بسم الله الرحمن الرحيم - فهو أقطع). ويفضل الحرص على الافتتاحيات الذهبية المريحة والمشوقة لشد الانتباه وإثارة المستمع كذكر قصة أو سؤال أو إحصائية. ثم بإمكانك أن تقدم لمستمعك عرضاً موجزاً لعناصر الموضوع يكون مفتاحاً لأذهان المستمعين وعونا لهم على فهم الموضوع ومتابعة أجزائه.



الجزء الثاني: صلب الموضوع

ويحتوي على المعلومات التي تريد إيصالها إلى المستمعين وهي التي ستساعدك في تحقيق الهدف من الإلقاء. ويفضل أن تحصر موضوعك في نقاط رئيسية، ما بين ثلاثة إلى خمسة وأن تصاغ بطريقة واضحة ومباشرة وباستعمال جمل بسيطة وبلغة. وتقدم النقاط الرئيسية بتسلسل منطقي وبعده وجوه، فقد ترتب على حسب الأهمية (الأهم أولاً ثم ما يليه)، وقد ترتب ترتيباً زمنياً على حسب تسلسل حدوثها، أو كما تراه مناسباً ومتوافقاً مع موضوعك. ويجب أن تدعم كل فكرة بالشواهد والأدلة والبراهين التي قد تكون مستقاة من القرآن والسنة، أو أدلة منطقية وتجارب علمية، أو من أقوال العلماء والحكماء، أو من الأقوال المأثورة والحكم الدارجة والأشعار والقصص.

وتذكر أهمية الإيجاز واستعمال طرق مختلفة لإيصال المعلومات والأفكار مثل الإجمال ثم التفصيل، أو ضرب الأمثال، أو الاستعارة والتشبيه، أو المقارنة، فالقاعدة تقول: (من المهم مقدار ما تعلم، ولكن الأهم هو مقدار استطاعتك إيصال ما تعلم إلى من لا يعلم).

الجزء الثالث: الخاتمة

وهي آخر فرصة متاحة لك لتحدث انطباعاً عميقاً في أذهان المستمعين، فاحرص على أن تكون خاتمة حديثك قوية. ويمكن فيها تلخيص أهم الأفكار والنقاط التي قدمتها بشكل مختصر، كي يسهل استيعابها وتذكرها، والتذكير بالهدف من الموضوع وأهم النتائج أو الحلول العلمية والعملية، وتختتم بتوصيات محددة تهدف إلى تحديد المطلوب من الجمهور وكيفية تنفيذه.

4

إعداد العرض.

بما أن الإلقاء يجب أن يكون على نحو مؤثر ومقنع، وليس لإيصال المعلومات فقط، فيفضل الاستعانة بوسائل العرض (حسب التقنية المتوفرة) كعامل مساعد لشد الانتباه وتسهيل وصول المعلومة واستيعابها وفهمها.

ومن أهم وسائل العرض الحديثة المستخدمة بكثرة استعمال الحاسب الآلي في إعداد العروض التقديمية باستعمال برنامج (البوربوينت)، وذلك لسهولة وتنوع وسائل الإيضاح المدمجة فيه كاستعمال الرسومات والصور والأفلام التوضيحية، وإمكانية إضافة المؤثرات الصوتية، مع سهولة الانتقال بين النقاط وإمكانية تصنيفها وعرضها بطرق متعددة.





- ◆ لكي تنجح في صياغة عرض مؤثر وفعال لا بد من العناية بالتخطيط لإخراجه بشكل جذاب ومعبر، وفيما يلي بعض الإرشادات التي تساعدك على ذلك:
- ◆ احرص على الوضوح والبساطة.
- ◆ اكتب العنوان على الشريحة الأولى، ويفضل أن تحوي الشريحة الثانية تصوراً عاماً عن الموضوع الذي سيلقيه
- ◆ استعمل قاعدة (5 X 5) أي إن الجملة لا تتجاوز خمس كلمات والشريحة الواحدة لا تتجاوز خمس نقاط، فالقاعدة تقول: (كلما قلت الكلمات كان التأثير أقوى).
- ◆ الكتابة بخط واضح من حيث حجم الخط (بحيث يستطيع قراءته من يكون جالساً في آخر القاعة) وتباين الألوان (كأن يكون النص غامقاً والخلفية فاتحة أو العكس).
- ◆ استعمل الصور والأشكال والرسوم، فالصورة تغني عن ألف كلمة.
- ◆ احرص على التنسيق الجيد (المسافات متناسقة بين النقاط، والكتابة موزعة بالتساوي) والتنوع في العرض
- ◆ ليتضمن شرائح نصية وشرائح صور وشرائح أرقام ورسومات بيانية على حسب الإمكانية.



القاعدة الذهبية للتأثير هي قول نبي الهدى عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم: (إن الله إذا أحب عبدا نادى جبريل إن الله يحب فلانا فأحبه، فيحبه جبريل ثم ينادي في ملائكة السماء إن الله يحب فلانا فأحبه، ثم يوضع له القبول في الأرض).

1 المظهر اللائق

وتعني به مهارة القيادة الشخصية (حيث يجب أن تكون الملابس نظيفة ومنتاسقة ومناسبة للموقف). لأن الناس يبدؤون في إصدار أحكامهم على الآخرين من خلال المظهر الخارجي. فالمظهر اللائق يرفع ويقوي من رصيدك الإيجابي لمستمعك، لأن الناس يميلون إلى المظهر الحسن والمتوافق مع طبائعهم ولا يخالف تقاليدهم وعاداتهم.

2 حالة الوقوف

يجب أن يقف المتحدث على كلتا قدميه (القدمين على شكل رقم (11)) بحيث يكون اتجاه القدمين للأمام ومبعدا إحداهما عن الأخرى بمقدار عرض كتفيه، وأن تكون الوقفة مستقيمة ومنتصبة لأنها تزيد في قوة الثقة بالنفس وتساعد على التنفس بشكل جيد. ويجب تجنب الوقفة المائلة أو المتراخية أو المراوحة بين القدمين مثل حركة البندول.

3 انشراح الوجه (البشاشة)

يوصينا نبي الهدى عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم فيقول: (تبسمك في وجه أخيك صدقة) ويقول: (لا تحقرن من المعروف شيئا ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق). فالابتسامة هي سر النجاح ومفتاح الاتصال فهي تنير الدروب وتفتح القلوب، وتعطي رسالة للحضور بأنك سعيد وواثق من نفسك وممتن لوجودك بينهم، وتؤدي إلى كسب ثقتهم بك. وانشراح الوجه يخلق جوا اجتماعيا بين المتحدث ومستمعيه ملؤه التعاطف والمشاركة والرضا والحب والصدقة والألفة كما أنه يعبر عن الأدب والذوق وحسن التربية.



4

التواصل بالعينين

مهارة توزيع النظرات): فكما ترغب في أن يكون حديثك ووجودك موضع اهتمام وقبول لدى المستمع، فكذلك المستمع يرغب ويود أن يكون هو موضع اهتمام من الملقى. والاتصال البصري يزيد من قوة الثقة بالنفس ويفتح باب التواصل المباشر مع الحضور ويشعرهم بأهميتهم.

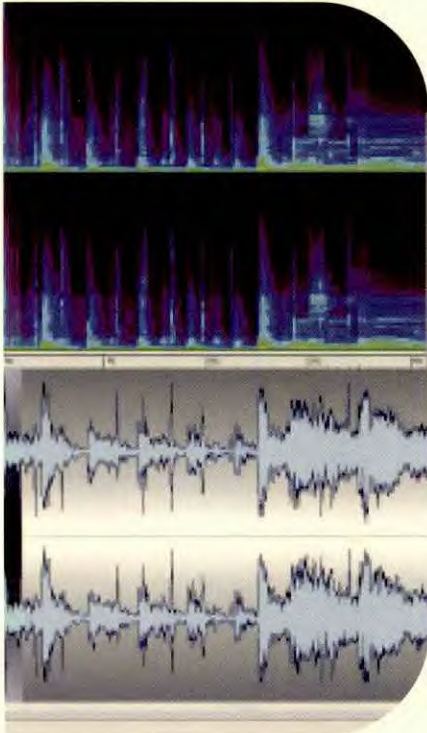
فعندما تنظر إلى المتلقي فإنك تنقل إليه رسالة فحواها:
إني مهتم كثيرا بوجودك ولذلك أنا أنظر إليك. و التواصل بالعينين يزيد من اقتناع المستمعين بالموضوع ويعطي الملقى القدرة على معرفة ردود فعل المستمعين وانطباعاتهم.

5

تنويع الأداء الصوتي

إذا كان القلم هو أهم أدوات الكاتب فإن الصوت من أهم أدوات المتحدث. فنن الإلقاء هو فن نطق الكلام على صورة توضح ألفاظه ومعانيه. وتوضيح المعاني يكون عن طريق النطق السليم وهذا يتطلب معرفة بمخارج الحروف وصفاتها.

وتوضيح المعاني هو أن يأتي المتحدث بالنغمة الصوتية التي تناسب المعنى حتى يبدو واضحا بينا وله وقعه المناسب على آذان السامعين. ومن أسباب ضعف التأثير، وتطرق الملل والسآمة إلى السامعين، أن يتحدث الملقى بطبقة رتيبة على وتيرة واحدة. لذلك يجب توظيف الصوت بطريقة فعالة ومؤثرة.



ويمكن تقسيم السكتات في أثناء الإلقاء إلى ثلاثة أنواع :

سكتة عادية :

سكتة لطيفة تكون بين جملة وأخرى.

سكتة انتقالية :

أطول قليلاً من السكتة العادية وتكون عند الانتقال من فكرة إلى أخرى.

سكتة استثارة أو تشويق :

وهي أن يتوقف المتحدث في موضع لا يتوقع السامع أن يسكت فيه، لكي يثير انتباهه ويحرك مشاعره



مهارات توظيف الصوت

مستوى الصوت بحيث لا يكون مرتفعاً أكثر من اللازم ولا منخفضاً يصعب سماعه، ويجب تنوع الأداء الصوتي بين الرفع أحياناً والخفض أحياناً على حسب متطلبات الحديث.

معدل الإيقاع بحيث لا يكون سريعاً مخللاً ولا بطيئاً مملاً، ويجب تنوع الأداء الصوتي بين السرعة أحياناً وبين البطء أحياناً على حسب متطلبات الحديث.

تنوع نبرة الصوت ونغمته بحيث لا يكون نطق جميع الجمل بنغمة واحدة، فنطق الجمل الاستفهامية أو الأبيات الشعرية يختلف عن نطق الجمل العادية. والملقى المتميز يغير نبرة صوته في الجمل المناسبة بما يتوافق مع أسلوب الجملة.

استعمال التشديد أو الضغط على بعض الكلمات لبيان أهميتها.

توظيف الوقفات (السكتات) فلا بد من مراعاة التوقف في الحديث عند مواضع مناسبة لتهيئة ذهن السامع وتحسن من فهمه لتراكيب الجمل، ولتحافظ على ترابط الأفكار، وتساعد في ارتياح المتحدث في أثناء الإلقاء.

6

لغة الجسد

وتمثلها الحركات والإشارات والإيماءات التي يقوم بها المتحدث في أثناء الإلقاء، سواء بوضعية الوقوف، أو باليدين أو الكتفين، أو الرأس أو بتعبيرات الوجه. ولغة الجسد لها أثرها المهم في الإلقاء والتأثير. وإضافة إلى ما ذكر سابقا من أهمية الوقفة المستقيمة المنتصبة وانسراح الوجه والتواصل البصري ننصح بما يلي:

أ- أن تكون تعبيرات الجسد متزامنة (بدون تأخير) وملائمة لمعاني الكلمات المستخدمة.

ب- اليدين من المعالم المهمة للغة الجسد، فاحرص على عدم وضعهما بجانب الجسم طوال الوقت، ولكن لا تبالغ في تحريكهما، بل احرص على شغلها من حين لآخر، بالحركة بطريقة سلسلة وتلقائية بحيث تكون متوافقة مع الكلمات وذلك لتوضيح الفكرة كما كان يفعل رسولنا محمد صلى الله عليه وسلم فقد ورد في الحديث أن سهلا قال: إن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (أنا وكافل اليتيم كهاتين في الجنة) وأشار بالسبابة والتي تليها.

وفي حديث آخر قال: صلى الله عليه وسلم (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا)، وشبك بين أصابعه.

وعلى المتحدث تجنب شغل اليدين بالعبث بالقلم أو الغتره أو ما شابه ذلك، وتجنب تشبيك أصابع اليدين أو وضعهما على الخصر أو خلف الظهر.

ج- تجنب اللزمات اللفظية (كلمة تتكرر باستمرار) والحركية (حركة يد أو تعبير بالوجه يتكرر كثيرا).

7

إدارة الحضور

ويتم باستخدام الوسائل المناسبة لجذب الانتباه والتشويق، وإعطائهم الفرصة للأسئلة والمشاركة في النقاش، وملاحظة تفاعلهم وتأثرهم ومتابعتهم لما تقول. والأسئلة دليل على تفاعل الحضور، وهي فرصة جيدة للمشاركة ومعرفة الآراء المختلفة والتفاعل مع المستمعين، وللتعامل الجيد يجب الاستماع جيدا للسؤال ويفضل إعادة صياغة السؤال للتثبت من فهم مقصد السائل وأن تكون الإجابة بصوت واضح ومسموع وموجهة للسائل وللحضور معا.



إن الحديث عن الكتابة

شق آخر من الحديث عن الاتصال المكتوب الذي تعرضنا للشق الأول منه عندما تعرضنا لمهارة القراءة، و لئن كانت القراءة مهارة من مهارات استقبال الرسائل النصية فإن الكتابة هي الوسيلة المرسله لها، و الكتابة مهارة تنطبق عليها الخصائص المذكورة في الرسائل المكتوبة من حيث ثباتها، و تجردها من مؤثرات الاتصال غير اللفظي وحاجتها إلى التعلم، كما أنها يمكن الرجوع إليها و تعديلها و تحسين صياغتها و أسلوبها بخلاف الكلام الذي يقال، فإنه لا يمكن استعادته، كما أن الرسائل المكتوبة يمكن حفظها و تصنيفها، كما انها تتيح للكاتب فرصة جيدة ليُعبر عن رأيه بوضوح و منطقية.

إن استعمال الكتابة في توجيه الرسائل حاجة يومية يقوم بها المرء لنقل المعلومات والمراسلة بين الأصدقاء و الأقارب، كما هي مهارة أساسية في بيئات الأعمال. و يختلف الناس في أساليب الكتابة و طريقة الصياغة إلا أن هناك قواعد عامة تحكم الكتابة حسب نوعها.



تذكر



إن للكتابة عادات و مهارات رئيسية لا بد منها، هي:

- أ- الكتابة الصحيحة: الخالية من الأخطاء الإملائية و اللغوية التي تراعي علامات الترقيم.
- ب- الخط الجيد: و هو الحد الأدنى من الخط الواضح المقروء بالنسبة لكتابة اليد، أو المتسق في تنسيقاته مع الرسالة للخط الرقمي المكتوب بالحاسب الآلي.

أشكال الرسائل المكتوبة

تتخذ الكتابة عدة أشكال من حيث الطول و القصر، ومن حيث نوع الوسيلة المستخدمة في الكتابة من خط اليد و آلات الكتابة الرقمية، و تنقسم وفق استخدامها العام و صبغتها إلى:



كتابات رسمية

وهي الكتابات المستخدمة في المؤسسات الحكومية و الرسمية و من أمثلتها التقارير و الخطابات و رسائل الناسوخ (الفاكس) و غيرها من الكتابات التي سيتعرض لها الفصل الأخير من هذا الكتاب.



كتابات غير رسمية

مثل المراسلات الاجتماعية و العبارات الدعائية و الرسائل القصيرة، و هذه الكتابات تختلف القواعد التي تحكمها باختلاف أحوالها فالرسائل بين الأصدقاء تختلف في محدداتها و مبادئها عن الرسائل الأسرية، و تختلف مهارات البريد الإلكتروني عن البريد العادي و ينبغي معرفة أطر و محددات كل نوع قبل استعماله.

المهارات الأساسية في الكتابة

يقول أحدهم إنك حين تكتب تبرز ثلاثة أشياء:

فحوى الرسالة.

شيئا عن شخصيتك.

شيئا عن المرسل إليه.

فالرسالة الجيدة هي التي توضح الغرض الذي أرسلت من أجله مع تفهم و احترام المرسل إليه و تقديم صورة إيجابية عن المرسل.



1

حدد هدفك بوضوح: لماذا ستكتب؟ أجب عن هذا السؤال بشكل محدد وذلك لتتخذ المسار الواضح في أثناء الكتابة، فإجابتك عن هذا السؤال تحدد نوع الرسالة المكتوبة والوسيلة المستخدمة فيها ولغة الكتابة ومحددات الصياغة رسمية كانت أو غير رسمية.

2

حدد طبيعة المرسل إليه: لا بد من معرفة درجته العلمية، عدد المرسل إليهم، درجة الفهم عندهم والثقافة المشتركة بينك وبينهم.

3

حقق ما يريده المرسل إليه من معرفة: قدم له كل المعلومات المطلوبة وتوقع رغباته وأشبع حاجته.

4

خطط لكتابتك: دون الأفكار الرئيسية و العبارات التي ستركز عليها و حدد حجم الرسالة و نظام تسلسل الأفكار و أهم الأفكار التي ستدعمك.

5

ركز على الفكرة الرئيسية و أحسن الدخول إليها: إن كل رسالة تحوي هدفاً رئيسياً ومجموعة من الأفكار و المعلومات التي تدعم هذه الفكرة.

6

استخدم كلمات واضحة يمكن فهمها بسهولة و إذا استخدمت مصطلحات قد لا تفهم فأشر إلى معناها.

7

قسم الرسالة إلى مقاطع منطقية و فقرات و راع جودة التسلسل والانتقال.

8

كن لبقاً في العبارات: استخدم عبارات الشكر لمن يقرأ الرسالة، و تطف في الطلب، و التزم اللباقة إذا تضمنت الرسالة رفضاً لطلب.

9

استخدم لغة حيوية: تجنب العبارات المكررة أو المستهلكة ووظف البلاغة لإثارة مشاعر القارئ.

10

احرص على تكوين انطباع إيجابي أولي عن رسالتك و ذلك ب:

- ◆ الاهتمام بالإخراج ونوعية الورق و الخط.
- ◆ الاستفتاح بكلمات جيدة.
- ◆ استخدم الكلمات التي تعطي انطباعا ايجابيا: "يسعدني..فرصة جيدة للتواصل...عرضا مميزاً".
- ◆ ترويسة الرسالة و تنظيمها و تنسيقها و مراعاة الهوامش.

11

اكتب معلومات صحيحة :

تُفقد الأخطاء في معلومات الرسالة القارئ الثقة في الرسالة و تقع الأخطاء غالبا بسبب الإهمال أو الاستعجال، وغالبا ما تقع الأخطاء في الأرقام أو الأسماء أو استخدام اللقب المناسب، و لتلافي الخطأ قم بمراجعة الرسالة قبل إرسالها.

12

تأكد من أن الرسالة قد وصلت كاملة :

الرسالة الناقصة تؤدي إلى سوء الفهم أو الخطأ في التقدير ومثال ذلك طلب الحضور لمكان معين مع عدم إرفاق وصف للمكان.

13

حاول الاختصار من غير إخلال بمضمون الرسالة :

و من وسائل تحقيق الاختصار أسلوب البرقية أن يتخيل الكاتب أنه سيكتب برقية كل كلمة زائدة فيها تزيد في التكلفة.

14

استخدم كلمات الربط لتماسك الرسالة :

لا بد أن تكون الكتابة مترابطة الأجزاء حتى يتمكن القارئ من متابعة الأفكار، و استخدم كلمات من مثل: (ولهذا...من ناحية أخرى...على سبيل المثال...بناء على ما سبق).

15

احذر من الأخطاء الإملائية و النحوية :

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

1 راع سلامة الهجاء والقواعد اللغوية و علامات الترقيم (كما في الرسائل العادية)، و استخدم خاصية "التحقق من الهجاء" Spell Check المقدمة في معظم مواقع خدمات البريد الإلكتروني.

2 تفضى المرفقات Attachments غير الهامة بقدر الإمكان:
المرفقات الزائدة التي يمكن تفاديها لها العديد من السلبيات، فهي:

- ◆ تحتاج إلى وقت للتحميل والتأكد من خلوها من الفيروسات.
- ◆ تشغل مساحة إضافية على جهاز المرسل إليه.
- ◆ قد لا يتمكن المرسل إليه من قراءتها أصلاً إذا كان ممن يقرؤون رسائلهم الإلكترونية على أجهزة عمومية.

3 أضف توقيعك في نهاية الرسالة: تتيح برامج البريد الإلكتروني عادة إضافة توقيع إلكتروني يدرج تلقائياً في نهاية الرسالة فاستعمل توقيعاً واضحاً يحتوي على سبل التواصل بك.

4 تأكد من صحة العنوان الذي سترسل إليه.

5 راع عند إعادة توجيه الرسائل ألا تزعج المرسل إليه بكثرة العناوين أو نشر قائمة عناوين المراسلة عندك وضع العناوين في خانة "نسخة مخبأة الوجهة".



عناصر الاتصال اللفظي

18

بعد تعرفك على مصطلح "الاتصال اللفظي" حاول تحديد عناصره.

التعبير عن الصورة

19

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

قل و لا تقل

20

اذكر ثلاث عبارات إيجابية ترغب في سماعها إذا احتجت للتحفيز، و اكتب ثلاث عبارات أخرى سلبية لا تنزعج من سماعها و تتسبب في إحباطك.

تمرين الأسئلة المفتوحة

21

يتم اختيار عدة طلاب و يسأل كل منهم سؤالاً مفتوحاً للآخر على أن تكون مهمة المستمع أن يرد على السؤال بسؤال أكثر منها دقة حتى يجيب على نقطة محددة فقط من السؤال.

تمرين سريع بطيء وقوف

22

يتم اختيار ٣ طلاب، و إعطاؤهم فقرة مكتوبة و يقرأها كل منهم بطريقة مختلفة: سريعة، بطيئة، أو يتوقفون أثناء قراءتها عدة مرات و يتم ترك التعليق على أفضل طريقة من الطرق الثلاث لفهم هذه الفقرة من قبل المستمعين.

قصة رعد برق مطر

23

زار ثلاثة إخوة حديقة واحدة وطلب منهم وصفها:

قال رعد:

عندما دخلت الحديقة لم أصدق ما أسمع و كأنني في غابات أفريقيا سمعت حفيف الأشجار و تغريد الطيور الجميل و استمتعت بخير جدولها الرقراق هدوء جميل يختلط بأصوات الطبيعة الخلابة و أصوات الحيوانات الجذابة.

قال برق:

عندما دخلت الحديقة رأيتها في أبهى صورة و أبصرت أشعة الشمس تلمع في ذلك الجدول الصافي و الذي يعكس كل صورة تقع عليه و شاهدت تلك الطيور الجميلة بألوانها الغريبة فسبحان مبدعها و مصورها و رأيت بأم عيني الأسد لأول مرة رأيتة و هو نائم و الكل نظر إليه بكل هيبة و وقار حقا إنه ملك الغابة.

قال مطر:

أما أنا فأحسست عند دخولي بشيء غير عادي، نسيت كل همومي بمجرد أن اغتسلت من جدولها البارد و شربت من مائها العذب غدوت أتجول بين أشجارها و أتلذذ بنسيم هوائها تعجبت من تضحية اللبوة لابنها و حرصها عليه و على حمايته بينما الأسد لا يهتم و لا يلقي بالا لشبله المسكين.

أيهم أفضل تعبيراً؟

24

المتصل الماهر



يتم عرض مقطع فيديو لمتحدث ناجح، ثم يكتب الطلاب مهارات الاتصال التي استخدمها هذا المتحدث كسبب لنجاح اتصاله.

25

مهارة الإلقاء



يتم عرض مقطع فيديو لعرض تقديمي ثم يُسأل الطلاب عن إيجابيات و سلبيات مقدم العرض. ويمكن أن يطلب من الطلاب إعداد عرض وتقديمه أمام زملائه .

26

تعلم التصرف



يتم اختيار أربع طلاب، ويُطلب منهم التحدث عن:

- الموقف الأول:** يتحدث عن موافقته لموضوع يعارضه أغلب الناس - يُترك الاختيار للطلاب .
- الموقف الثاني:** يتحدث عن أجمل الإجازات التي قضاها.
- الموقف الثالث:** يتحدث الطالب عن طموحاته بعد الجامعة .
- الموقف الرابع:** يطرح الطالب موضوعا للنقاش و يُطلب منه إدارة الحوار .

27

اكتب بريد إلكتروني



انتهى العام الدراسي و ترغب في شغل وقت فراغك في إجازة الصيف، اكتب بريد إلكتروني إلى مؤسسة ترغب بالتدريب لديها طالبا منهم منحك فرصة للعمل لديهم لنيل الخبرة.

مراجع الوحدة الثالث

المراجع العربية

١. الإلقاء فن عربي (عوض هاشم).
٢. الخطيب الناجح (خليل سيباني).
٣. المحادثات الواثقة (مايك بيكتل).
٤. تكلم بدون خوف (نايشتادت آيفي).
٥. دورة تدريب المدربين (مذكرات د. تاد جيمس).
٦. فن الإعداد والإلقاء (سامي الحمود).
٧. فن الحوار والحديث إلى أي شخص (روزالي ماجيو).
٨. فن الإلقاء الرائع (د. طارق السويدان).
٩. فن الخطابة (دايل كارينجي).
١٠. كيف تتحدث بثقة أمام الناس (ففيضان بوكان).
١١. كيف تجري عرضاً تقديمياً رائعاً (كارين كاليش).
١٢. كيف تنسجم مع الآخرين في كل وقت (ديفيد ريتش).
١٣. لماذا نخشى الإلقاء؟ (عيسى العيسى وعبدالله البابطين).
١٤. ٣٣٣ تقنية للتدريب والإلقاء المؤثر (د. علي الحمادي).

المراجع الأجنبية

15. Communication Making Connection, (William Seiler and Melissa Beall).
16. Power Speak, (Leeds Dorothy).
- Mastering Public Speaking, (Anne Nicholas).
- Presentations, Right Way, (Williams J. Stuart)
- Effective Speaking Communicating in Speech (Christopher Turk)

الوحدة الرابعة

الاتصال غير اللفظي

4

مقدمة

تعريف الاتصال غير اللفظي .

مقدمات في الاتصال غير اللفظي .

أهمية الاتصال غير اللفظي .

أدوات الاتصال غير اللفظي .

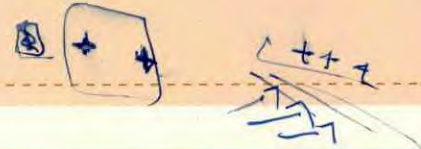
8
11
06
08
11
15



تعريف الاتصال غير اللفظي



" العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد بدون كلمات " ويستعمل في هذا النوع من الاتصال حركات اليد أو تعبيرات الوجه أو نبرة الصوت أو اللمسات أو المسافات التي يضعونها مع الآخرين لكي ينقلوا إليهم المعاني التي يريدون.



مقدمات في الاتصال غير اللفظي

1 الاتصال غير اللفظي يشمل كل ما يتواصل به المرء مع غيره دون أن يلجأ إلى الكلمات.

2 نجاح الاتصال غير اللفظي في تحقيق الأهداف يعتمد على كون ما يستعمل فيه من الرسائل ذا دلالة واحدة عند المرسل والمستقبل، أي أنهما يتفقا على ما يراد فيه وهو ما يعرف بالخبرة المشتركة للرمز، وكلما زاد مقدار الاتفاق على المعنى الذي يتضمنه الرمز غير اللفظي زاد التفاهم بين أطراف الاتصال.

3 يرتبط التواصل غير اللفظي ارتباطاً وثيقاً بثقافة المجتمعات، ويختلف باختلافها، إذ قد يكون للرمز دلالة في ثقافة تختلف عن دلالاته في ثقافة أخرى.

4 الاتصال غير اللفظي ذو مصداقية عالية، خاصة إذا ما توفر عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل لفهم دلالات رموزه، وقليل من الناس هم الذين يملكون القدرة على إظهار التعبيرات غير اللفظية ولا سيما تعبيرات الوجه ونظرات العينين بمعان تتناقض مع مكونات نفوسهم.



أهمية الاتصال غير اللفظي في حياتنا

1 كثير من الرسائل التي نتبادلها في حياتنا اليومية هي رسائل غير لفظية بأدوات ووسائل غير لفظية، وتأثير هذه الرسائل غير اللفظية قد يكون أقوى من تأثير الرسائل اللفظية .

2 الاتصال غير اللفظي قد يفوق الاتصال اللفظي في التعبير عما تكنه النفس من مشاعر.

3 الاتصال غير اللفظي هو الذي يكون الانطباعات الأولى عنا، وهذه الانطباعات قد يصعب تغييرها، فنحن حين نرى شخصا لأول مرة نكون عنه انطباعاً من ملبسه وهيئته، ومشيته وتعبيرات وجهه وحركات جسده، وهذا الانطباع يحتاج إلى مدة قد تطول لتغييره.



أدوات الاتصال غير اللفظي

العينان

أكثر أدوات الاتصال غير اللفظي صدقاً وثقة، والعيان هما نافذة الروح " فهما الكاشفتان الصادقتان القادرتان على تجسيد أكثر المشاعر تنوعاً ووضوحاً. ويقول: (فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَى عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ) الأحزاب: ١٩. واتصال العين هو أكثر وسائل التأثير الشخصية التي نملكها.

لغة العين ثلاثة مكونات

- ♦ طول مدة النظرة .
- ♦ عمق النظرة .
- ♦ المساحة التي ننظر إليها .

تذكر



نحن نطيل النظر غالباً إلى الذين نثق بهم ونكن لهم الاحترام والرعاية، ويقل نظرنا إلى الذين نتجاهلهم ولا نهتم بهم.

والمحدث أكثر ما يطيل النظر إلى:

1 الذين يشجعونه أكثر من غيرهم.

2 الذين يتجاوبون معه أكثر من غيرهم.

3 الواثقين أكثر بأنفسهم.

4 الأكثر مصداقية.

ويقلل من وقت وعمق النظرة إلى الأشخاص:

♦ الذين يتعامل معهم بصفة رسمية.

♦ الأكثر رفضاً أو الأقل قبولاً له.

♦ الذين يتسمون بالعصبية أو عدم المرونة.

♦ الأقل تجاوباً معه، والأقل تشجيعاً أو اهتماماً به أو برسائلته

تأثير طريقة النظر في مضمون الموقف الاتصالي

♦ النظرة العميقة : التي تستغرق وقتاً وعمقاً أطول هي دلالة التركيز والاهتمام الكبير بحديث الطرف الآخر.

(استعمل النظرة العميقة مع تعبير الرضا لإشعار الطرف الآخر بقبولك واهتمامك برسائلته).

♦ النظرة الشاردة : التي تدل على عدم العناية أو الشعور بالملل من المتحدث أو الانشغال بالتفكير في شيء آخر.

♦ النظرة السطحية : التي لا تستغرق وقتاً ولا تمنع في المتحدث فهي دلالة عدم الاهتمام المطلق بالطرف الآخر

وعدم الاهتمام بالموضوع من أساسه.

♦ (استعمل النظرة السطحية غير العميقة مع تعبير الرفض لإشعار الطرف الآخر برفضك لرسائلته).

♦ احرص على تثبيت النظر أثناء الحديث مع الطرف الآخر، فإن ذلك يعزز رسائل الاتصال اللفظي.

♦ حاول ما استطعت ألا ينصرف فكرك عن محدثك، فإن نظرك يكشف تكلفك الاستماع، ويعطي محدثك انطباعاً سلبياً.

♦ العين الزائغة غير المستقرة تقلل من مصداقيتك، وتبعث على التوتر وعدم الثقة.

♦ إطالة النظر إلى شخص معين دون باقي الحضور يثير الحرج كما يوحي للآخرين بعدم الاهتمام بهم، فأحرص على

♦ توزيع نظراتك على الحضور بمقدار واحد، وفي الوقت نفسه.

تعبيرات الوجه

ب

1 تستعمل تعبيرات الوجه للدلالة على المشاعر المصاحبة للرسالة، مثل: (القبول - الرفض - الحزن - الفرح - الغضب - الدهشة - الخوف - الإرهاق - التوتر - الاشمئزاز).

2 قد يشترك في إظهار المشاعر أكثر من جزء من أجزاء الوجه، فالغضب مثلاً: تستخدم في إظهاره نظرات العينين وتقطيب الوجه وجمع ما بين الحاجبين.

3 تعبيرات الوجه من الوسائل المهمة في التعبير عن المشاعر فينبغي التنبه إلى فهمها وقراءتها، فعلى سبيل المثال يمكن فهم حالة الطالب في المحاضرة، من حيث الانتباه وعدمه، والتفاعل وعدمه، واهتمامه وعدم اهتمامه من تعابير وجهه.

4 إن المهارة في استعمال تعبيرات الوجه تعتمد على قدرة المرء على استعمال التعبير المناسب للموقف الاتصالي، مثل استعمال تعابير الفرح في المناسبات السارة أو تعبيرات الانتباه للمتحدث، كما أن القدرة على ضبط تعبيرات الوجه لإخفاء المشاعر الحقيقية إذا لزم الأمر مهارة مهمة في هذا النوع من الاتصال (اضبط مشاعرك الباعثة على الضحك إذا كان سيؤدي إلى إرباك محدثك).

5 من المهم جداً إتقان استعمال هذه الأداة في حالة الإنصات أثناء استقبال الرسائل لإعطاء الاستجابة المناسبة للمتحدث، كما أنها مهمة أثناء التحدث أو الإلقاء، لتعزيز رسالة المتحدث و رفع كفاءة الإلقاء.



الابتسامة جزء أصيل من لغة الوجه والعينين ويؤكد علماء الاتصال أنه جزء مهم جداً، وقد قال صلى الله عليه وسلم: "وتبسمك في وجه أخيك صدقة"، قال أبو الدرداء رضى الله عنه عن الرسول صلى الله عليه وسلم: "ما حدثني رسول الله صلى الله عليه وسلم حديثاً إلا تبسم".



◆ **الابتسامة الصادقة:** علامة الابتهاج العفوي وصدق المشاعر.

◆ **الابتسامة الزائفة:** ابتسامة متصنعة، لكونها غير متسقة مع حقيقة المشاعر.

وهناك أنواع أخرى من الابتسامة

مثل: ابتسام الخجل، والقلق، والسخرية، وتبسم الغضب.

ج لغة الجسد

ويقصد به الأحوال التي تكون عليها أجسامنا أثناء الوقوف والجلوس والمشي، وهي أحوال ترسل رسائل غير لفظية مهمة- لا يمكن تجاهلها، توضح طبيعة الشخصية و المزاج ويتضمن إيماءات وإشارات اليد، وأحوال الذراعين، والساقين والمشية.

◆ لا بد من مراعاة ثلاث قواعد من أجل قراءة ناجحة ودقيقة للغة الجسد:

◆ **القاعدة الأولى:**

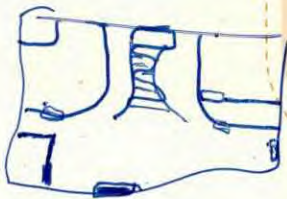
اقرأ الإيماءات والإشارات مجتمعة، لا مفردة.

◆ **القاعدة الثانية:**

ابحث عن العلاقة بين الإيماءات و اللغة اللفظية حتى تفهم المواقف فهماً صحيحاً، وتفسّر لغة الجسد تفسيراً صحيحاً.

◆ **القاعدة الثالثة:**

اقرأ الإيماءات في سياقها والإطار الذي تمت فيه، حتى لا تسيء تفسيرها .



معاني الإيماءات والإشارات السلبية والإيجابية



دلالتها

الرسائل السلبية للغة الجسد

القلق والتوتر

عض الشففة

دلالة الإحباط ونفاد الصبر

فرك مؤخرة الرأس أو العنق

دلالة التحدي وانغلاق التفكير

تقاطع اليدين أمام الصدر

دلالة موقف متحفظ أو قلق أو محبط

اليدان المطبقتان أمام الصدر

حركة عدائية توحى بالإهانة

قبض اليد والإشارة بالإصبع

تعبير يعني بأنني الشخص الأقوى
عدم الرغبة في استمرار الحديث

الساقان مفتوحتان في الوقوف مع
وضع اليدين على الخصر أو تشبيكهما

كبح مشاعر سلبية
أو الشعور بعدم التأكد أو الخوف

تقاطع الساقين أو تشبيك
الكاحلين في أثناء الجلوس

دلالتها

الثقة واليقين والهدوء النفسي

الحماسة والتوقع الإيجابي لمجريات الأمور

الانفتاح وتشجيع الطرف الآخر للمزيد

$$\frac{2x \cdot y^2 - 2y \cdot x^2}{(2x)^2}$$

لجميع
اليد

توحي بالثقة والقوة وصاحب المنزلة العليا

لتوحي بالسيطرة

لتوحي بالأمان وعدم التهديد

توحي بالإقبال والرغبة في استمرار

الحديث والانفتاح

الانفتاح والتقبل

الرسالة الإيجابية الجسدية

ابسط شفتيك ولا تزمهما

استعمال إشارة مناسبة إيجابية
كفرك راحتى اليد

أبسط ذراعيك وافتح راحتى يديك

لجميع
اليد

اجعل أصابع إحدى اليدين تضغط
بخفة على أصابع اليد الأخرى

اجعل راحة يدك لأسفل

اجعل راحة يدك لأعلى

فتح الساقين باعتدال في الوقوف لكن

مع عدم وضع اليدين في الخصر

الذراعان المنفتحتان

اترك ساقيك واجعل لهما

وضع الاستقامة والتقارب

دلالتها

التردد وعدم الثقة

الخضوع والضعف أو الرفض أو الحزن

التعالي والغرور، أو القوة والعدوانية

قلة الاهتمام بالشخص الآخر

الشعور بعدم الراحة من الطرف الآخر

التملل ويؤدي إلي إحساس الطرف الآخر
بالعصبية والإحباط والرغبة في الرحيل

اليأس والإحباط وبوادر الاخفاق
في الموقف بينكما

الرسائل السلبية للغة الجسد

الدخول المت تردد

إمالة الذقن إلي أسفل

الرأس مرفوع مع تقديم
الذقن للأمام أو لأعلي

مصافحة الأيدي ببرود

الضغط بعنف على الأيدي عند المصافحة

التثاؤب

التنهّد

دلالتها

الثقة ووجود هدف لك بتبغيه

الثقة مع الموقف المحايد من الطرف الآخر

تبدو أكبر حجماً ولا فتاً للانتباه وهو
وضع الاستعداد

الألفة والمحبة مع الإحساس بالندية
وعدم السيطرة

الإحساس بالأمان والدفع في العلاقة بينكما

إحساس الطرف الآخر بالحماسة والرغبة في
مزيد من الاتصال بينكما

الإحساس بالتفاؤل ووجود إمكانية للتفاهم
والحل الودي

الرسالة الإيجابية الجسدية

تحرك مباشرة وفي ثقة

ارفع رأسك واجعل عينك في عين
الطرف الآخر

ارفع رأسك واجعل يديك على
جانبيك

المصافحة بضغطه يد متزنة
ومتساوية بوضع راحة يدك وراحة
يد الشخص الآخر في وضع رأسي

اضغط على يد مصافحك كما يضغط
على يدك دون زيادة أو نقصان

سيطر علي التثاؤب وتحكم فيه لأنه
ينتقل بالعدوى انقل الاهتمام
ولا تنقل الملل

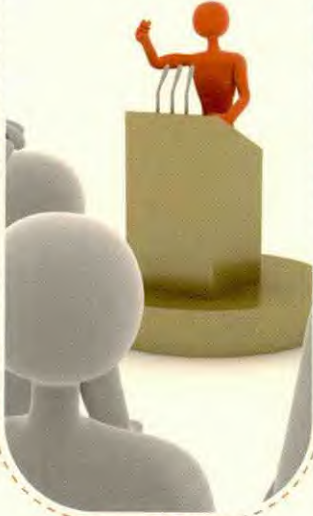
كن متحمساً ولا تظهر يأسك

الرأس

يستعمل الفرد الإيماءة بالرأس في معظم الثقافات للدلالة على "نعم" أو الموافقة، وهي تظهر أننا نتفق مع الشخص الآخر، وهي أداة قوية للاقتناع، وأوضحت الدراسات أن الذين يتلقون إيماءات الرأس بشكل مستمر ممن يستمعون إليهم يتحدثون أكثر من المعتاد ثلاث مرات أو أربعاً.

والإيماءة السريعة تدل على قلة صبر المستمع، أو أنه استمع إلى ما يكفي أو أنه يريد إنهاء الحديث، أو تعطيه الدور في الكلام، أما الإيماء ببطء فيدل على أن السامع مهتم بما يقول المتحدث.

ولاحظ أن الإيماء بالرأس أداة ممتازة لتوليد الألفة والحميمية، لذا عندما تحرص على الإيماء بالرأس للمستمع، سوف يشعر بمشاعر إيجابية مما يزيد احتمال حمله على الاتفاق معك.



الملابس

نوع ملابسنا وألوانها وجودتها ترسل رسائل إلى الآخرين عن مكانتنا أو وظيفتنا، والمستوى الاجتماعي والعلمي والثقافي لنا، فالملابس الرسمية تشير إلى المهنيين، والملابس العسكرية تشير إلى الجندي، والملابس الفاخرة تشير إلى الطبقة الاقتصادية والاجتماعية التي ينتمي إليها الفرد.

هناك علاقة وثيقة بين ألوان الملابس والمواقف التي تناسبها، فالملابس غير المزرکشة أو التي لا تكون زاهية الألوان تلبس في حالات العزاء والحزن، والألوان الزاهية ترتدي في الأفراح والمناسبات السعيدة، وهناك ملابس رسمية لا تصلح في المناسبات الاجتماعية، وفي الأعمال أو المناسبات الرسمية لا بد من لبس الملابس الخاص بذلك.





لاحظ الطريقة التي يستعملها بعض الناس في تزيين مكاتبهم وترتيبها، هل تدل على أصحابها؟
هل هذا يمكن أن يحقق اتصالاً فعالاً؟ قطعاً ترتيب المكان ونظافته والديكور المستخدم فيه، والألوان المستخدمة في طلاء المكان والأثاث، وفخامة المكان وتزويده بكل الأجهزة الحديثة كل هذه رسائل غير لفظية مهمة تلحظها العين و تؤثر في الاتصال.



الروائح وسيلة مهمة في اتصالنا غير اللفظي، فهي تعطي رسائل عن ذوق الشخص وطبيعة عمله، بل ومستواه الاجتماعي والصحي.
الروائح أيضاً تلعب دوراً كبيراً في نجاح الموقف الاتصالي أو إخفاقه، فنحن غالباً ننفر من الأشخاص الذين تنبعث منهم روائح غير طيبة مثل:
رائحة البصل أو الثوم، العرق، لذلك يحث ديننا الحنيف على ضرورة تنظيف أجسادنا جيداً واعتزال المسجد إذا أكلنا الثوم أو البصل، واستعمال السواك دائماً حتى لا ينفر الناس من رائحة الفم.



نستطيع أن ننقل كثيراً من الرسائل المهمة عنا للآخرين عن طريق حاسة اللمس، بدءاً من المصافحة وأصولها، نهايةً بالاحتضان، وكل واحدة منها ترسل معنى مختلفاً عن الآخر.

واللمسة تعبر عن مشاعر التشجيع والحنان، والعطف، والدعم العاطفي بشكل عام، ولكنها ترتبط في فهمها بالحال بين المتصلين، والثقافة والجنس والعمر، وطبيعة

فمثلاً: حاسة اللمس تكون إيجابية بدرجة كبيرة عندما يستعملها المعلم مع الأطفال الصغار في مرحلة الروضة والمرحلة الابتدائية، فاللمسة هنا تساهم في التواصل الناجح بينهم وزيادة شعورهم بالأمن والأمان، وهي المفاهيم والمشاعر التي ينبغي أن يحصل عليها الطفل من معلمه في هذه المرحلة، كما أن التعلم في هذه المرحلة قد يحدث عبر حاسة اللمس.

لكن مع التقدم في العمر تصبح اللمسة معان تأثيرية مختلفة، وهو ما يجعلنا نحذر دائماً ونخاف فهم لمساتنا للآخرين بشكل سلبي معاكس، لذلك عندما نبدأ في لمس أحد أو يلمسنا أحد لا بد أن نسأل أنفسنا عدداً من الأسئلة حتى لا نسيء فهم لمساتنا .

ومن الأسئلة

ما طبيعة الموقف الذي تمت فيه اللمسة
فالمصافحة في العزاء والمواساة قد تختلف تماماً عن المصافحة في الموقف العادي.

ما العلاقة بين هذين الشخصين
التربيت على الكتف من الأستاذ لتلميذه له دلالة مختلفة عنه من الأب لابنه.

كيف تمت هذه اللمسة؟ وما صفتها؟





ويمكن تحديد ثلاثة أنواع من اللمسات لكل منها دلالة خاصة تختلف في الموقف الاتصالي ومنها:

أ لمسة المصافحة

هي دلالة العلاقات الاجتماعية، ويمكن من خلالها الإحساس بنوع العلاقة التي تسود بين شخصين، فالشخص الذي يجعل يده هي العليا دائماً وتكون راحة يده للأسفل، يضع نفسه في وضع المسيطر الأقوى، أما الشخص الذي يجعل يده هي السفلى وتكون راحة يده لأعلى فهو الشخص الأضعف الذي لا يمثل تهديداً لأحد وهذه المصافحة فعالة إذا أردت أن تعطي الآخر موقف السيطرة، أو أن تجعله يشعر أنه مسيطر على الموقف.

مصافحة المساواة: وهي التي تكون فيها راحتا يد الشخصين في الوضع الرأسي، وهذا يخلق شعوراً بالمساواة والاحترام المتبادل.

ب اللمسة الأخوية أو لمسة الصداقة

وهي اللمسات التي تعبر عن المشاعر الأخوية بين المتقربين في العلاقة كالإمساك بالكتف أو المعانقة عند اللقاء.

ج اللمسة العاطفية

وهي اللمسة التي يقوم بها الأب، أو تقوم بها الأم وبيادتها الأبناء لمسات مماثلة كالتربيت على الرأس أو تقبيل الأطفال، ونحو ذلك من اللمسات العاطفية التي يُعبر بها عن الحب والحنان.

ويقصد بنبرة الصوت كيفية خروجه من حيث الحدة والارتفاع والانخفاض والسرعة والنغمة، وهذه كلها عوامل تؤثر بدرجة كبيرة على معاني الرسالة التي تنقلها الكلمات، لدرجة أنها قد تعكس معنى الكلام تماماً، وهو ما يُعرف بالأداء الصوتي الذي أكدت الدراسات أنه يؤثر في الآخرين بنسبة (٣٨)٪؛ لأنه يقوم بوظيفة شرح الكلام ونقل تصور المتكلم لحظة الحديث.

الصوت

هو أداة التعبير عن شخصيتك، فإذا كان صوتك يتسم بالقوة ويعبر عن الثقة في النفس فستجد الآخرين يعدونك شخصاً قوياً ونشطاً واثقاً من نفسك.. فالمستمع يحكم على المتحدث من صوته وليس من الكلمات نفسها، أما إذا كان صوتك ضعيفاً متخاذلاً فستجد الآخرين يعدونك شخصاً ضعيفاً وجباناً وغير واثق من نفسك، فالصوت يعكس ما بداخلنا، وصوتك هو الذي يعبر عن انفعالك وحالتك العاطفية والنفسية.

ويمكن توظيف نبرة الصوت في مهارات الإيقاع كما ورد سابقاً في مهارات الالقاء



ويقصد بها "القرب أو البعد المكاني" أو ما يعرف أيضاً بالمساحة الشخصية أو الحيّز المحيط بالشخص الذي يخصه، وكأنه امتداد لجسده. وهناك عدة مسافات تمثل عدة أبعاد في حياة كل فرد، وأي تداخل في هذه المسافات يعني تداخلاً في الأبعاد واختلاطاً في العلاقات الإنسانية، وهذه المسافات مرتبطة بطبيعة المساحة الشخصية التي نحب أن نحيط بها أنفسنا.



المنطقة الحميمة

وهي القريبة والملاصقة للإنسان ومن بين كل المناطق تعد هذه المنطقة هي الأكثر أهمية لأنها هي المنطقة التي يحتملها الشخص وكأنها ملكيته الخاصة، ولا يسمح بالدخول فيها إلا للمقربين، وهم الوالدان والزوج والزوجة والأبناء.

1

المنطقة الشخصية

وهي التي تضم الأشخاص الذين تربطهم بنا علاقات اجتماعية كالأعمام والعمات والأقارب والأصدقاء المقربين، كما أنها الواجبة في المناسبات الاجتماعية كأعراس الزواج وهي أيضا قريبة من الإنسان.

2

المنطقة الاجتماعية

وهي التي يقف عليها الغرباء الذين لا تجمعنا بهم أي علاقات شخصية أو حميمة مثل البائع في المتجر أو العامل عند القيام بإصلاحات في البيت، رجل البريد، الموظف الجديد في العمل، السائق أو الحارس وكذلك الذين لا نعرفهم جيدا.

3

المنطقة العامة

وهي المسافة المريحة التي نختار أن تكون بيننا وبين كل الأشخاص الذين لا نعرفهم على الإطلاق أو عندما نخاطب مجموعة كبيرة من الأشخاص، وهي أيضاً مسافة الشخصيات العامة والمسؤولين والمدبرين، وهي تحدد الفوارق الاجتماعية أو المرتبة والمكانة الوظيفية.

4

من غير كلام

28

♦ يتم تكليف أحد الطلاب بعرض عبارة أو حكمة أو مثل لبرنامج و يشرحه للطلاب بدون أي كلمة.

النظر في الساعة؟

29

♦ يتم إخراج طالب واحد من القاعة لينتظر خارجا قليلا ثم يطلب من الآخرين أن ينشغلوا عن حديثه ويصدروا تعبيرات غير لفظية كالنظر في الساعة وإظهار التملل من حديثه ، بعد ذلك يُطلب من الطالب أن يعود و يتحدث مع زملائه عما فعله يوم أمس.

عبّر عن الانفعالات التالية

30

♦ يتم اختيار خمسة طلاب، و يُطلب منهم أن يمثلوا انفعالا معيناً يحدده الأستاذ، و في كل مرّة يصوّت الطلاب على أكثر من قام بالتعبير عن الانفعال بشكل واضح.

Mr. Bean

31

♦ يتم عرض فيديو على الطلاب، ثم يُعاد هذا الفيديو بشكل بطيء و يفسّر الطلاب معنى كل اتصال غير كلامي.

معاني بدون كلمات

32

♦ يتم عرض مقطع فيديو لموقف اتصالي يحدث بين اثنين بدون صوت و يحاول الطلاب معرفة ما الذي دار بينهما ؟.

مراجع الوحدة الرابعة

المراجع العربية

١. سعد بن بركي حمدي المسعودي وآخرون (٢٠٠٧). مهارات الاتصال. ط١ (جامعة الملك عبد العزيز - جدة).
٢. ستيفن كوفي (٢٠٠٧م). العادات السبع للناس الأكثر فعالية. مترجم. ط١ (جدة : مكتبة جرير).
٣. هايدان بول (٢٠٠٦). النجاح الشخصي. مترجم ط١ (جدة : مكتبة جرير).
٤. سو نايت (٢٠٠٦). البرمجة اللغوية العصبية في العمل. مترجم ط٢ (جدة: مكتبة جرير) ز
٥. راكان عبد الكريم حبيب وآخرون (٢٠٠٤). مهارات ووسائل الاتصال. ط١ (السعودية: جدة، مكتبة دار جدة).
٦. طارق السويدان (٢٠٠٣). فن الإلقاء الرائع. ط١ (الكويت: شركة الإبداع الفكري).
٧. آلن بيز (١٩٩٧). لغة الجسد. ترجمة سمير شيخاني. (بيروت: دار الآفاق الجديدة).
٨. علي عوجة وآخرون (١٩٩١). مقدمة في وسائل الاتصال. ط٢ (السعودية: جدة، مكتبة المصباح).
٩. سحر بنت عبد الرحمن عطية (ب.ت). مهارات الاتصال. (السعودية: جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، عمادة السنة التحضيرية).

المراجع الأجنبية

- (1) - Allan & Barbara Pease (2009).The Definitive Book of Body Language. (Australia: Dorie Simmonds Literary Agency).
- (2) - Harry Mills (2006).ARTFUL PERSUASUION: How to Command Attention, Change Minds, and Influence People. (New York: AMACOM)
- (3) - Poyatos, F. (1984). Linguistic Fluency and Non-Verbal Fluency, In A. Wolfgang. (E.D), Nonverbal Behavior: Perspectives, Applications, Intercultural Insights. (Toronto: Hogrefe)
- (4) - Knap, M.L (1972). Nonverbal Communication in Human Interaction. (N.Y. Holt, Rineharts Winston)
- (5) - Davis F. (1971). Inside Intuition: What We Should Know About Nonverbal Communication. (N.Y: MeLgrand)
- (6) - Mehrabian A. (1971). Silent Messages. (Cal: Watswort).

الوحدة الخامسة

مهارات الحوار و الإقناع

5

- ◆ مفهوم الحوار.
- ◆ أهمية الحوار.
- ◆ أنواع الحوار.
- ◆ أنماط المتحاورين.
- ◆ سمات المحاور المقنع.
- ◆ مهارات الحوار .
- ◆ مفهوم الإقناع وأنواعه.
- ◆ محفزات الإقناع.
- ◆ مهارات الإقناع ومتطلباته.
- ◆ معوقات الحوار والإقناع.



مهارات الحوار و الإقناع

أولاً: مفهوم الحوار:

1

الحوار

أصله من الحَوْر وهو الرجوع عن الشيء والى الشيء.

والمحاورة: مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة، قال تعالى: (قَالَ لَهُ صَاحِبُهُ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ) الكهف: ٣٧. أي يراجع الكلام مع عدم التسليم بكل ما يقوله الطرف الآخر.

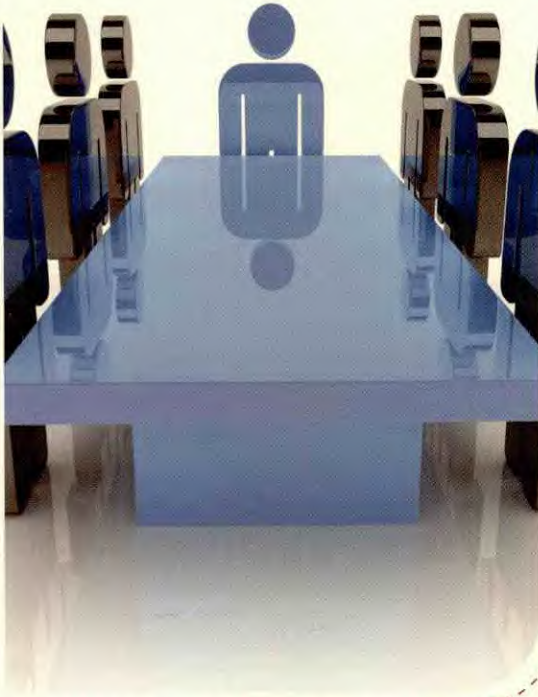
الحوار؟ وهو: تبادل الحديث بين طرفين أو أكثر، يريد كل منهما الوصول إلى أهدافه في أي مجال دينيا أو تربويا أو سياسيا أو فكرياً.

ويعتبر علم الاتصال يمكن القول إن الحوار :

" هو تلك العملية الاتصالية التي يتفاعل خلالها طرفاً عملية الحوار "المُرسل" و "المستقبل" أو "المحاور" و "المحاور"، ذهنياً، ونفسياً، وسلوكياً، من خلال تبادل الحديث، أو طرح التساؤلات وتقديم إجابات عليها، لتحقيق أهداف محددة".

وثمة محددات أساسية تحكم هذا المفهوم، أبرزها محددات الاتصال من استمرار وتفاعل وافترض للمقدرة الاتصالية ووجود أهداف محددة، وتأثير اللغة من حيث هي عنصر أساسي في الحوار.

هذا كبر ليعود لكسرة



1 الجدل

هو دفع المرء خصمه عن طريق إفساد قوله بحجة أو شبهة، أو تصحيح كلامه، أو هو إلزام الخصم والتغلب عليه عن طريق إقامة الحجة والإتيان بالدليل. والحوار والجدل يلتقيان في أنهما حديث أو مناقشة بين طرفين، لكنهما يفترقان بعد ذلك: فالجدل قد يتضمن اللدد في الخصومة وما يتصل بذلك ولكن في إطار التخاصم بالكلام.

ينقسم الجدل إلى نوعين :

أ الجدل الممدوح

وهو جدال أيد الحق أو أفضى إليه بنية خالصة وطريق صحيح، كما في قوله تعالى: (ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والمعزة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن إن ربك هو أعلم بمن ضل عن سبيله وهو أعلم بالمهتدي) النحل: ١٢٥.

ب الجدل المذموم

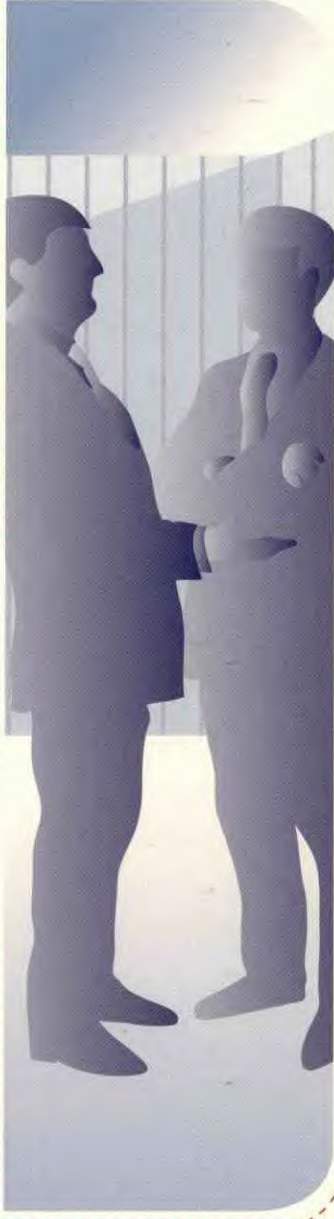
وفيه يتعصب المجادل لرأيه ولا يتنازل عنه وإن تبين صواب غيره وهو كل جدال بالباطل أو أفضى إلى باطل. كما في قوله تعالى: (وما نرسل المرسلين إلا مبشرين ومنذرين ويجدل الذين فرأوا بالباطل لي دحضوا به الحق واتخذوا آيتي وما أنذروا هزوا) الكهف: ٥٦.

2 المناظرة

قريبة من معنى (حوار) ومن معانيها أيضاً: الوصول إلى الحق والصواب في الموضوع الذي اختلفت أنظار المتناقشين فيه.

3 الاختلاف

آية من آيات الله تعالى، وقد يكون في الألوان، والألسن، والنوع، وهذا التعدد وذاك الاختلاف والتباين لا يكون داعياً للتباعد، ولا حافزاً للتعارك والنزاع والصراع، وإنما هو أدعى للتعاون، الذي يتم بالحوار.



أنواع الاختلاف :

اختلاف تضاد

وهو أن يكون لكل فريق رأي مختلف عن الفريق الآخر، وعليه يصعب التقاء الفريقين على نقطة معينة فينتهي الحوار دون نتيجة.

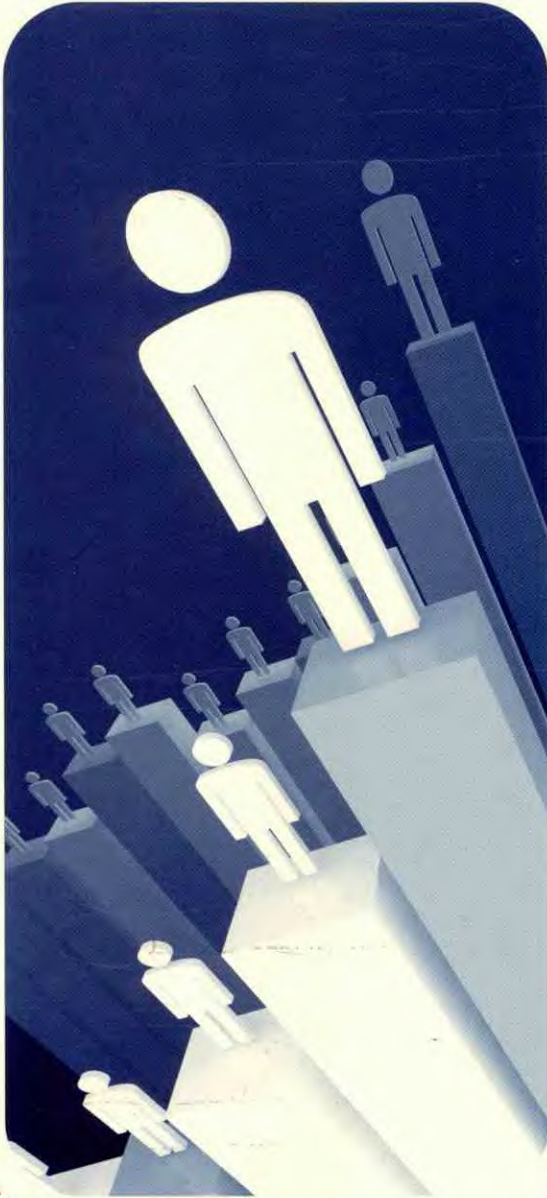
اختلاف تنوع

وهو أن يكون لكل طرف من أطراف الحوار رأى عنده الدليل على صحته وصوابه. مثل القراءات التي اختلف فيها الصحابة رضي الله عنهم.

اختلاف أفهام

وهو أن يفهم كل فرد أو طائفة الخطاب بفهم غير فهم الآخر، بشرط أن يكون النص محتملا لذلك الفهم.

وطريقة تعامل الإنسان مع الاختلاف بأنواعه. هي الحوار الذي يتم من خلاله توظيف الاختلاف وترشيده بحيث يقود أطرافه إلى التعارف والتألف، ويجنبهم مخاطر الشقاق والتفرق.



1 الحوار وسيلة لتبادل الآراء للوصول إلى الحق



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

◆ التقبل والاعتراف بصحة الرأي الآخر.

◆ التقارب في وجهات النظر.

◆ الاختلاف والعداء.

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

2 تقوية الروابط الاجتماعية



◆ فالتأمل في أساليب تفكك كثير من الروابط والعلاقات الاجتماعية والأسرية والزوجية يجد أن السبب الرئيسي فيها هو الافتقار إلى الحوار والمناقشة والمراجعة، وفقدان التعبير اللفظي المناسب.

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

3 الحوار ضرورة تربوية

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

4 الحوار طريق آمن لإيجاد الحلول للقضايا المختلفة :

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



مباركة

م

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

1 معيار عدد المشاركين في الحوار

فوفقاً لمعيار عدد المشاركين في الحوار وأطرافه ينقسم الحوار إلى:



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

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

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

د- الحوار الوطني: وهو حوار يجري بين ممثلي التيارات الفكرية والثقافية والخب الوطنية على مستوى الأوطان، وحينئذ تصبح قضايا الوطن وهمومه وشجونه، هي موضوعات هذا الحوار.

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

مهارات الاتصال

2 معيار موضوع الحوار

ووفقا لهذا المعيار ينقسم الحوار وفقا لمضمونه الغالب ومحتواه، ونظرا لأن الحوار يتناول كل جوانب الحياة، فإنه يتعدد بتعدد جوانب الحياة، فهناك الحوار السياسي، والحوار الاقتصادي، والحوار الاجتماعي، والحوار الثقافي، والحوار الأدبي، والحوار الديني، والحوار الرياضي،..... الخ.



3 معيار الإعداد للحوار

ووفقا لهذا المعيار تنقسم الحوارات إلى نوعين:



أ- الحوار العفوي العارض

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

ب- الحوار المقصود المخطط

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

4 معيار رسمية الحوار

ووفقا لهذا المعيار تنقسم الحوارات إلى:

أ- الحوار الرسمي :

يتم في أطر رسمية من حيث مكانه وطبيعة أطرافه وموضوعاته، وأهدافه، وحدوده الزمنية، كالحوار التفاوضي، وكذلك الحوارات التي تقع في إطار العمل بحكم وظائف المتحاورين، وأوضاعهم الرسمية، وعلاقة كل منهم بالآخر.

ب- أما الحوار غير الرسمي :

فهو حوار يجري في الحياة العادية بين الزملاء والأصدقاء والأقارب والجيران بعيدا عن وظائفهم الرسمية.





ينقسم الحوار وفقا لصورته العامة إلى :

1 الحوار الإيجابي :

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

2 الحوار السلبي :

وهو الحوار الذي يفتقد آداب الحوار و ضوابطه و ينعدم فيه الاحترام بين الأطراف ويكون أشبه باللجج والخصومة منه بالمحاوراة المفيدة.



رابعاً: أنماط المتحاورين

4

إن من مفاتيح النجاح في الحوار أن تعرف نمط الشخصية التي تتحاور معها وفي هذا الإطار يمكن رصد الأنماط التالية من المتحاورين، والأسلوب الأمثل للتعامل مع كل منهم :

1 المحاور غير المتعاون

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

2 المحاور المعارض أو المتصلب

وهو محاور يعارض بالحق والباطل، حتى وإن كان يعلم أنه على خطأ، ويعد التسليم بوجهة نظر الطرف الآخر هزيمة له.



مهارات التعامل مع المحاور المتصلب

- 1 إعادة صياغة أفكاره وآرائه لتبدو أكثر اتفاقاً معك.
- 2 احرص على الاتفاق معه على بعض النقاط قبل الإجابة عن أسئلة.
- 3 ابدأ بتفنيد الحجج الأضعف حتى تهيئ من حولك لرفض حججه الأخرى.
- 4 يفضل وضع مرجعية واضحة للفصل و التحاكم منذ بداية الحوار.

المحاور العدائي

وهو محاور يميل إلى الهجوم على الآخرين، والانتقاص منهم، وتضخيم زلاتهم البسيطة والعفوية، ولا يمنحهم فرصة لعرض أفكارهم وآرائهم. ويفضل في التعامل معه ألا تقع في مصيدة الجدل الشخصي بينك وبينه و تبادلته الهجوم، وأن تركز على موضوع الحوار و تحاول ضبط كلماته و إفهامه بالأ يحدد عن الحوار إلى الشخصيات.

المحاور المندفغ

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

المحاور التثرار

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

المحاور المتشكك

وهو محاور لا يثق في البيانات والمعلومات التي تعرض عليه، ويتصور أن الطرف الآخر يحاول خداعه. ويفضل في التعامل معه تقديم المزيد من الأدلة والبراهين والاستمالات العاطفية والوجدانية التي تعين على إقناعه.

المحاور الخجول

وهو محاور يشعر بالحرج أثناء الحوار معه، ويحاول أن يتجنب الحوار. والحل الأفضل في التعامل معه أن تشركه في موضوع الحوار، وتكلفه بأعمال معينة، وتوجه إليه أسئلة يستطيع الإجابة عنها.

المحاور الودود

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

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

1 **العلم** : فالمحاور الجيد يجب أن يكون على علم بموضوع الحوار، فيستطيع الدفاع عن فكرته، والدعوة لها أو الإقناع بها.

2 **الصدق** : فالمحاور الناجح يتسم بالصدق، مما يجعله جديراً بثقة الجمهور وبالتالي تتكون اتجاهات إيجابية نحوه، وتزداد قدرته على الإقناع وتعديل اتجاهات من يحاوره وتغييرها أو تدعيمها، وكذلك تعديل سلوكه أو تغييره أو تدعيمه.

3 **الدقة** : وتعنى أن يكون المحاور قادراً على اختيار الكلمات المعبرة عن المعنى المقصود، وأن يبعد عن الكلمات الكاذبة الدلالة، وكذلك دقة معلومات المحاور وصحتها، فلا يقدم إلا ما هو دقيق وصحيح.

4 **الموضوعية** : وتعنى العدل في الحكم على الأشخاص والأحداث والأشياء، والوقوف إلى جانب الحق، فلا يتعصب لرأيه، ويسلم بخطئه ويعترف به.

5 **الأمانة** : بمعنى أن يكون المحاور أميناً في عرض موضوعه، فلا يلوي أعناق النصوص، ولا يحمل الكلام المنقول ما لا يحتمل، والأمانة تقتضى عدة أمور مهمة منها:
إرجاع الأفكار أو إسناد الآراء إلى مصادرها، وترك النقول الضعيفة والحجج الواهية، وعدم الاستشهاد بآراء وأقوال من لا يُطمأن إلى علمه أو أمانته .



التواضع واحترام الطرف الآخر: إذ يجب أن يتسم المحاور بالتواضع ودمائة الخلق، وأن يبتعد عن كل ما من شأنه أن يحقر الطرف الآخر أو يقلل من أهميته.

التمتع بقدرات عقلية جيدة: وتتضمن هذه القدرات:

- ◆ **الذكاء العام:** بمعنى الفهم السريع لما يقال، والقدرة على التفكير فيه.
- ◆ **الذكاء الاجتماعي:** ويعنى القدرة على فهم الناس، والتعامل معهم، وهو ما يعرف بالدبلوماسية، واللباقة والشخصية المحبوبة، وحب الناس والتشوق لخدمتهم.
- ◆ **الابتكار:** ويعنى القدرة على طرح أفكار وموضوعات وقضايا جديدة.
- ◆ **الذاكرة:** إذ يحتاج المحاور الجيد إلى ذاكرة قوية تساعده على استدعاء المعلومات والأسماء والأرقام في حوارهِ.
- ◆ **الملاحظة:** وهى القدرة على ملاحظة ما لا يلاحظه غيره، واستخلاص موضوعات وأفكار معينة من بين موضوعات وأفكار متعددة متشابكة متاحة ومطروحة للحوار.



8 **الحماسة:** إذ يجب أن يكون المحاور متحمسا لموضوع الحوار، تواقا للحديث عنه، فالحماسة تجعل المتحدث أكثر حيوية وحرارة في حديثه، والحماسة أيضا تنتقل إلى الطرف الآخر، وإلى الجمهور، مما يحدث التفاعل المطلوب.

9 **الاتزان الانفعالي:** ويقصد به أن يظهر المحاور انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف، وأن يتحكم في انفعالاته فمثلاً إذا تعرض لتهكم أو سخرية من قبل أحد المستمعين أو المشاركين فلا يواجه بالغضب، وإنما الحلم والعفو، ولا يخرج من الحوار ويترك ساحة الحوار لغيره، ولا يبالغ في رفع صوته، ويعي جيدا أن المبالغة في رفع الصوت ليست دليلا على قوة الحجة، بقدر ما هي دليل على خواء المنطق، ولا يلجأ إلى البذاءة والفحش في الكلام مهما بلغت حدة التهكم والسخرية.

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

11 **القدرة على التعبير الحركي وتوظيف لغة الجسد:** فالحركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق تدعم الحوار، وتؤمن له نظامه وتحفظ له ايجابيته. والاتصال غير اللفظي في الحوار مهم جدا لطرفي الحوار فلا بد لهما من التعرف على لغة الجسد، وأن تكون لديهما مهارات التعامل مع لغة الحركة والإشارة.



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

وتنقسم مهارات الحوار إلى قسمين :

القسم الأول : مهارات الإعداد للحوار.

القسم الثاني : مهارات تنفيذ الحوار.

الإعداد للحوار

3 التفكير في نوع الأسئلة ، ويفكر المحاور في نوع

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

4 الإعداد الجيد للحوار

أن يعد مادته إعداداً جيداً، وأن يحضر لها تحضيراً شاملاً، والاستعداد لموضوع الحوار يصبح أسهل لو أنك ناقشته مع شخص آخر، فالآخرون قد يضيفون أبعاداً أخرى، أو يضطرونك لتناول نقاط صعبة كنت تحاول تجنبها، أو يمنحونك نوعاً من الدعم المعنوي.

فالإعداد قبل إجراء الحوار مسألة مهمة و نقطة البدء لعمل حوارات جيدة هي

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

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

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

1 دع الخوف جانبا

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

2 أحسن استهلال الحوار وختامه

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

3 لا تبدأ بالقضايا موضع الاختلاف

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

4

جامل الناس وأنزلهم منازلهم

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

5

احمل راية الرفق والحنان

فالمحاور الجيد يناقش بتلطف وأناة، ويقدم لكلامه ويختمه بعبارات تدوب رقة ولطافة، وتبلغ من الأثر في النفس ما لا يبلغه العقل والمنطق والحجة الدامغة.
إن تحدي الآخرين وإفحامهم ولو كان بالحجة الدامغة يثير البغضاء في النفوس، لأن طبيعة النفس البشرية تميل إلى اللين والرفق والملاطفة والتودد والتعامل بالحسنى وتنفر من الشدة والإذلال والتحدي والإفحام.

6

أحسن التعامل مع أسئلة المشاركين في الحوار والجمهور:

تعامل بوعي وذكاء مع الأسئلة والسائلين، حتى تضمن نجاح الحوار، إن التنبؤ بالأسئلة مسبقاً يعنى أنك غالباً لن تكون مرتبكاً أو مندهشاً بسبب سؤال من الجمهور وأنت ستقدم شيئاً ثميناً.

تذكر



- ♦ أن يكون ما تقدمه من معلومات مناسباً للجمهور.
- ♦ ألا تثقل عليه بتفاصيل فنية أو غير ضرورية .
- ♦ ادعم أفكارك ومعلوماتك وإجاباتك بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية وأبيات من الشعر والأمثال والحكم، فهي تحقق للمستمع إقناعاً وامتاعاً في آن واحد وتضمن تأثيراً قوياً لما تقول، فأيات القرآن والأحاديث النبوية ترقق القلوب وتشرح لها الصدور.
- ♦ اعلم أنه يصعب الإمام بجميع المعلومات بشأن أحد الموضوعات، خاصة إذا كان موضوعاً كبيراً وأنه لم يعد من الممكن لعارف بشيء أو مثقف أو عالم متخصص أن يتجاهل أو ينكر أن معرفته أو ثقافته أو علمه الزاخر لا تساوى إلا جزءاً متناهياً في الصغر من العلم والمعرفة.
- ♦ ليس من الخطأ أن تقول في الرد على أحد الأسئلة «لا أعلم».



7 تزود بمهارات السؤال:

وثمة مسئولية ملقاة على عاتق السائل أو المحاور لكي يكون الحوار مثمراً وفعالاً تتمثل في ضرورة التزود بمهارات السؤال، وإدراك أهميته وأغراضه. فالارتباط لا يمكن أن يتم بلا حوار ولا حوار بلا أسئلة. والسؤال: أداة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في كافة مجالات الحياة، إنه المفتاح الذي يفتح لنا أبواب الحصول على المعلومات والأخبار والآراء والمواقف ووجهات النظر. ومن الضروري أن يرتبط السؤال بموضوع الحوار وأهدافه وأن يكون السائل على معرفة بطبيعة الشخص الذي يوجه إليه السؤال لأن ذلك سيساعده في تحديد أسلوب ونوعية وكيفية توجيهه وصياغة الأسئلة.

وينصح المحاور في هذا الإطار بما يلي:

تجنب الأسئلة المغلقة

وهي تلك الأسئلة التي تكون إجابتها بنعم أو لا، والتي قد تغلق باب الحوار أو تنهى الحديث قبل أوانه، فاستعمال كلمة نعم أو كلمة لا من المخاطب، قد يكون نهاية منطقية لفكرة مطروحة، كما أن الإجابة بنعم أو لا تنقل الحديث تلقائياً إلى الطرف الآخر "السائل" وتجعل المتحدث في وضع أشبه بالمستجوب أو المتهم. غير أن هذه الأسئلة قد تستخدم لإجبار الطرف الآخر على الاختيار بين بديلين لا ثالث لهما، وتدفعه بذلك إلى الاعتراف بوجهة نظرك، والموافقة على أحد الاقتراحين المطروحين.

أما استعمال الأسئلة ذات النهايات المفتوحة، فإنه يمنح المتحدث الفرصة لكي يتحدث كما يريد سواء أراد الإطالة أم أراد الاختصار، وهذه الأسئلة تكون فعالة في حوارات الرأي وحوارات المعلومات، كما أنها فعالة مع زملاء العمل، والأطفال، والجيران، والأقارب والأصدقاء، وزملاء المهنة، وعند التعرف لأول مرة على شخص غريب.





تجنب الأسئلة الموحية الموجهة

وهي تلك الأسئلة التي توجه المتحدث إلى إجابة معينة، في الاتجاه الذي يريده السائل، وقد يظهر الإيحاء في تقديم السؤال، أو في بنائه اللفظي الذي يحتوي على بعض الألفاظ أو العبارات العاطفية التي تستميل المتحدث إلى إجابة معينة.



تجنب الأسئلة الغامضة

وهي الأسئلة التي ينجم عنها عدم فهم المتحدث للسؤال، وقد يحدث ذلك من عدم وعي السائل بالخلفية المعرفية للمتحدث، فيأتي السؤال خارج إطاره المعرفي مما يصعب عليه فهمه والإجابة عنه.

ومما يسبب غموض السؤال:

استعمال الكلمات الصعبة أو المصطلحات أو الكلمات المهجورة أو الكلمات ذات المعاني المزدوجة.



تجنب الأسئلة المحرجة

مثل الأسئلة المرتبطة بالأعراف والتقاليد الاجتماعية التي لا تتوقع من المتحدث أن يستجيب إلى ما يخالفها، وكذلك الأسئلة الشخصية البحتة التي تمثل الإجابة عليها انتهاكاً للحق في الحياة الخاصة للفرد.

ولذلك على المحاور أن يعي أنه مهما بلغت شهرة الشخص ومكانته تبقى له حياة خاصة متميزة عن حياته العامة، لا يصح الاقتراب منها أو الخوض فيها.

تجنب الأسئلة الاستعراضية

وهي الأسئلة التي لا هدف لها سوى بيان مدى ثقافة السائل ومعرفته، وكذلك تجنب الأسئلة التي تنتج رد فعل سلبي، مثل الأسئلة غير المركزة، وأسئلة الاستدراج، والأسئلة الطويلة جداً التي تشتت المستمع، والأسئلة التي تتضمن أكثر من سؤال، والأسئلة التي تتضمن أفكاراً متعارضة.

ويحسن عند الإجابة على السؤال الاسترشاد بالقواعد والتنبيهات الآتية:

- افهم مغزى السؤال جيداً قبل الرد.
- لا تتسرع في الرد على السؤال.
- الصدق منجاة.
- الإجابة المباشرة للسؤال المباشر.

أما في حالة المحاصرة أو المواقف الصعبة فينصح بالانتباه إلى ما يلي:

- تقديم إجابة غامضة بعض الشيء.
- استعمال سؤال مضاد.
- تقديم إجابة غير متكاملة.
- الاعتذار عن الإجابة لعدم توافر معلومات كافية.



لا تستطرد ولا تستنأثر بالحديث

فالمحاور الذكي هو الذي يتجنب الاستطرد والاستنأثر بالحديث من أجل الوصول إلى النتيجة من حوارهِ دون تضییع لوقته ووقت غيره، وتظل الأثره بالحديث آفة حتى لو كان الحديث مكتنزا بالمعارف، مليئاً بالأدلة، محلي بنوادر الشعر وطرائفه.

استعمل الوسائل التعليمية والأساليب الحسية

فاستعمال أكبر عدد من الحواس يعمل على إثارة الشوق للمعرفة، ويحفز الانتباه، ويعين على تثبيت الأفكار في الأذهان وقد أثبتت دراسات أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أن الإنسان يمكن أن يتذكر ١٠% مما قرأه، و ٢٠% مما سمعه، و ٣٠% مما شاهده، و ٥٠% مما شاهده وسمعه في الوقت نفسه، و ٧٠% مما رواه أو قاله، و ٩٠% مما رواه أثناء أدائه لعمل معين.

لا تقاطع المتحدث

احرص على عدم مقاطعة المتحدث في أثناء الحوار مادام يقدم ما يفيد، وملتزماً بموضوع الحوار، ففي مقاطعته تشتت أفكاره، وقد يعتبر المقاطعة إساءة لشخصه، دعه يكمل فكرته ويعبر عن المعنى الذي يريد إيصاله إلى الجمهور، فعادة ما ينظر الناس من الشخص الذي يسيطر على الحوار، ولا يترك فرصة للطرف الآخر للمشاركة.

اعترف بالخطأ

فالحق هو ضالة المؤمن ينشده حتى ولو كان على نفسه، والتسليم بالخطأ يحتاج إلى شجاعة أدبية وقوة نفسية، ومجاهدة للنفس، ولكن المحاور متى اعتاده وجد له حلاوة قد تقارب أحيانا حلاوة الفوز والنصر. فالتسليم بالخطأ يكسب صاحبه احترام الناس وتقديرهم، على عكس الإصرار على الخطأ الذي يفقده احترام الناس له واحترامه لنفسه.

إذا أخطأ محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس صحيحاً، فصحه

قم بتصحيح الخطأ بالأسلوب الملائم حتى لا تلتصق المفاهيم والمعلومات الخاطئة بالأذهان فإن لم تصحح أي عبارة اعتقدت أنها غير صحيحة فهذا يعني موافقتك عليها وأظهر عدم موافقتك من فورك.

13 استخدم اللغة المناسبة

استخدم اللغة المناسبة لمستمعي حوارك أو قرائه ، ففي الحوارات الشخصية القصيرة لا بأس من استخدام اللهجة التي تتحدث بها ويتحدث بها ويفهمها محدثك، أما في الحوارات العامة المخططة فعليك أن تستخدم اللغة المشتركة، التي يفهمها كل الحضور ويتواصلون بها.

14 أحسن توظيف لغة جسدك

وظف لغة جسمك استخداماً جيداً، لكي تؤكد ما تقوله أو تتمه أو تعيده أو تنظم الحوار، أو توصل رسائل إضافية لمن يحاورك وللجمهور، فمن شأن ذلك جذب الجمهور لمتابعة الحوار والتفاعل معك، وتجنب كل ما من شأنه، أن يصرف الجمهور عنك أو ينفره منك. إن كنت جالساً أحسن الجلوس، أجلس حراً مسترخياً ولا تجلس جلسة دفاعية متحفظة أو منكمسة، فيقل فهمك للموضوع وإن كنت واقفاً تتحدث فلتقف منتصب القامة لكن غير متخشب، وإن كنت واقفاً تستمع انحن قليلاً إلى الأمام، ولا تقف وقفة المتقلص المنكمش التي توحى بالإذعان والخضوع والاستكانة، افتح ذراعيك وجسمك، واستعمل الابتسامات والإيماءات، وحافظ على التواصل البصري. احذر اللوازم السلوكية والحركات غير المقبولة ومنها: التصرف بارتباك - المشي الهستيرى بلا هدف - الوقوف والقدمان متقاربتان أو متباعدتان جداً - أرجحة الساق أثناء الحوار - التجمد تماماً كالتمثال - تشبيك الأيدي - المشي بتكاسل - التحرك بشكل ميكانيكي كالدمية - الإشارات المبالغ فيها - النظر إلى كل شيء ماعدا الجمهور - النظر بعيداً عن المتحدث الآخر - وضع الأيدي في الجيوب - ضم الذراعين إلى الصدر - العبث بالمفاتيح والأقلام والمجوهرات - تغطية الفم - تدليك أجزاء الجسم - العيوس والتجهم.

15 كن متحمساً في حدود:

فعليك أن تضيفي بعض الحماس إلى موضوع الحوار، وتذكر أثناء الحوار أنك تخاطب عقول الناس وعواطفهم، وأن الإنسان ليس عقلاً خالصاً أو عاطفة خالصة، بل هو مزيج من العقل والعواطف، وأن الحديث الجيد يجب أن يتضمن مزيجاً متكاملًا من الحجج المنطقية والحجج العاطفية الوجدانية. ولهذا لا تبالغ في استخدام لغة حماسية، وتذكر أنه كلما طغى الاستخدام الانفعالي على استخدامنا للغة، حد ذلك من قدرتها الاتصالية، لأن الانفعال يجعلنا ننسى الشرط الأساسي للتواصل من خلال اللغة، وهو الإقحام.

تعرف على إمكانات صوتك وقم بتوظيفها في الحوار

يعد صوتك بطاقتك للعبور إلى الآخرين، ويعد الصوت مسؤولاً عن الانطباع الذي يصيب من ينصت إليك. ويعتمد حجم الانطباع على أدائك. وإذا كان البعض يرى أن انطباعنا عن المتحدث يتشكل ٣٨٪ منه من صوته، فإن ذلك يؤكد ضرورة توخي الحذر من صوتك، إن النغمة الرتيبية، والتعته والافتقار إلى الوضوح، والتقطيع غير الجيد للعبارات والجمل، كلها تؤدي إلى انشغال المستمع بملاحظة الأخطاء في صوتك، بدلا من الانتباه إلى كلماتك ولذلك يُنصح بما يلي:

أ- أن تستخدم صوتا دافئا ومعبرا، تجنب الصوت المنخفض الضعيف أو الصوت العالي الأقرب إلى الصراخ، وحاول الوصول إلى نغمة واضحة وجيدة، وتحدث بنشاط وحيوية.

ب- نوع نغمة صوتك، وقوته، ودرجته، وسرعته، وإيقاعه، واحصل على انتباه مستمعك من خلال رفع الصوت عند النقطة المهمة.

ج- خذ نفسا لتنتهي كل جملة بنغمة قوية، واستخدم التوقف المؤقت استخداماً وظيفياً لتأكيد كلمات معينة، أو للتأثير بطريقة معينة، وإضفاء حالة معينة على الجو العام، أو للإشارة إلى تغيير النقطة التي تتحدث فيها.

د- انطق كل جملة وكل كلمة وكل حرف بوضوح وبطريقة صحيحة.

هـ- تخلص من اللوازم اللفظية التي تسبب إلى الحوار مثل: مفهوم - واضح .



17 استخدم مهاراتك في الإنصات المؤثر

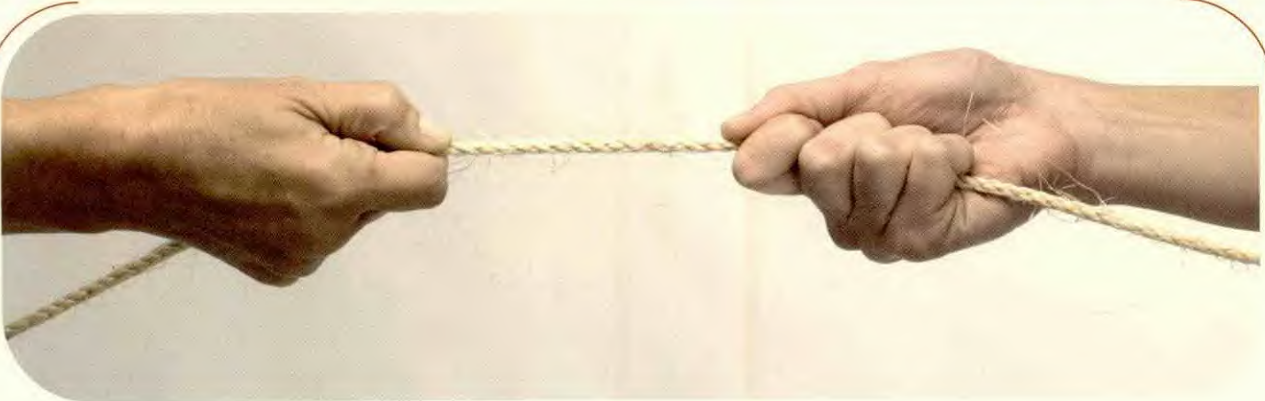
والإنصات ليس استماعاً شكلياً لكنه مشاركة في الحوار، إنه عمل جاد يتطلب تركيزاً وجهداً ومعاناة، وفهماً للآخرين، ولن تستطيع أن تكون محاوراً جيداً إلا إذا كنت مستمعاً جيداً. شجع المشاركين في الحوار على الحديث، وشجع محاورك على السؤال، وأظهر لجمهورك سعادتك لسماع أسئلتهم وتعليقاتهم، وسيتأثر كل هؤلاء بطريقة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

18 راقب نفسك أثناء الحوار

فعلى المحاور الجيد أن يراقب نفسه بنفسه بنفس الدرجة من الانتباه التي يراقب بها الآخرين: هل ترفع صوتك؟ هل أنت مستمع جيد؟ عدل طريقتك فوراً، وإذا أسأت فاعتذر، ولا تستسلم لعاطفتك، ولا تكرر نفسك أو غيرك، لأن الناس يسأمون من التكرار.

19 أحسن إغلاق المناقشة

ففي بعض الأحيان يجد المناقش أن شقة الخلاف بينه وبين الطرف الآخر كبيرة جداً، أو أن هناك اختلافاً في أمور أساسية لا يسمح الوقت بمناقشتها، أو أن مناقشة هذه الأمور مع هذا الشخص بالذات تعد إهداراً للوقت وتضييعاً للجهد، عندئذ يكون من الأفضل إغلاق المناقشة بطريقة ذكية تشعر الطرف الآخر أنك لم تنسحب عجزاً أو هزيمة. كما ينصح بإغلاق باب المناقشة إذا لم يكن الطرف الآخر جاداً باحثاً عن الحقيقة أو كان دون المستوى المطلوب للخوض في الموضوع محل النقاش.



تخير النهايات المؤثرة للحوار

وحتى تكون النهاية مؤثرة التزم بما يلي:

- أ- تلخيص الحوار في دقائق معدودة، بحيث لا تترك السامعين وقد اختلطت نقاط الموضوع الرئيسة في عقولهم.
- ب- الدعوة إلى سلوك أو عمل شيء ما، بأن تبين الفائدة التي تعود عليهم من إنجاز هذا العمل.
- ج- تقديم الشكر للمستمعين.
- د- اتركهم مسرورين ضاحكين.

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

وأخيرا تذكر أن العبرة دائما بالتطبيق. إن قراءة عشرات الكتب في مهارات الحوار والإقناع لن تجعل منك محاورا جيدا، إن لم تحاول أن تمارس ما قرأته وتطبق ما تعلمته. وسبيلك إلى ذلك هو التدريب. التدريب أولا... والتدريب دائما.... والتدريب أخيرا.



يعرف الإقناع

بأنه الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في آراء الآخرين وأفكارهم في موضوع معين . وهناك من يرى أن الإقناع يمثل محاولة واعية تستهدف تغيير اتجاه الآخر، أو معتقداته، أو سلوكه.

ويجب التمييز بين التظاهر بالاقناع والاقناع الحقيقي، إذ قد يكون اقتناع الطرف الآخر بالأفكار المعروضة عليه ظاهرياً أو شكلياً، حينما يجد نفسه مرغماً على التظاهر بأنه مقتنع بالأفكار المعروضة عليه لتعرضه لإكراه أو لتهديد أو حينما يشعر أن حياته أو حياة من له علاقة بهم معرضة للخطر. أما الاقناع الحقيقي فيمثل إيمان المقتنع بأهمية الأفكار المعروضة عليه في تحقيق نقلة نوعية تعين على تطويره وتقويم سلوكه، وتحقيق أهدافه وإشباع رغباته.





1 الإقناع بالترغيب

1

يتم بتقديم الحوافز المادية والمعنوية للطرف الآخر، لتشجيعه على قبول الأفكار والممارسات الجديدة طواعية واختياراً.

الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

المناقشة المنطقية، والطرق العلمية، والبراهين.

الأساليب العاطفية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

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

وتتنوع أدوات الإقناع :

فقد يتم الإقناع بضرب الأمثلة، وبلاستفهام، وبالقصص، وبالمقارنة، وبالصور الذهنية، وبالنقل المؤثر للمعلومات، وبعرض القضية مباشرة، وبيان المزايا والعيوب، وبالإلقاء المتقن، وبالبدء بالأهم، وبالمجاز.

2 الإقناع بالترهيب

2

يتم عن طريق إكراه الطرف الآخر بمختلف الوسائل على قبول الأفكار والممارسات المعروضة عليه، وهو في حقيقته يعد إذعاناً وليس اقتناعاً.



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



1 محفز الصداقة

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



2 محفز السلطة

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



3 محفز التناغم والاتساق

يعني التصرف وفقاً لخبرات المرء الماضية، وقيمه ومشاعره ومدركاته، والاتساق هو المحفز الداخلي الذي يدفعنا إلى أن نتصرف بالطريقة التي يتصرف بها الأشخاص الذين تربطنا بهم صلة إيجابية.



4 محفز الامتيازات المتبادلة

وهو محفز يسهل استثماره، فهو يقدم منفعة لكل فرد، ويستجيب له الجميع طواعية واستجابة تلقائية ومع الإقناع الذي تحققه المنفعة المتبادلة سيكون من الأسهل عليك الوصول إلى النتائج التي تسعى لها.



محضر التناقض

بمعنى أننا نحقق أهدافنا من خلال إظهار كيف أن عرضنا أفضل من البدائل أو العروض الأخرى، فطريقة تقديمك لعرضك، وأسلوبك في التواصل، والترتيب الذي تعرض به أفكارك، عوامل حيوية في تحقيق الهدف، فأظهر كيف أن عرضك أفضل من العروض الأخرى.

5

محضر السبب

فإذا أردت الحصول على استجابة سريعة أعط الطرف الآخر سببا يجعله يقوم بما تريد، إذ يؤكد كثير من الدراسات صحة ما يلي: اطلب دون إبداء سبب، وسوف يرفض مطلبك، أما إذا قدمت سببا فسوف تتمكن من الإقناع بنجاح.

6

محضر الأمل

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

7



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

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

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

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

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



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

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

7 البدء بتفنيد الحجج الأضعف للآخر بصورة حاسمة بهدف تهيئته للتخلي عن الحجج الأخرى دون أن يشعر بالحرج.

8 تحليل المعارضة والإعداد لمواجهتها مواجهة متمكنة والإجابة عن أسئلتها إجابة دقيقة وواضحة، والاستفادة من انتقاداتها وتعميق الثقة المتبادلة معها.

9 استعمال أفكار مرجعية المتلقي وآرائه وممارساته في الإقناع يعين على تحفيزه للاقتناع بالأفكار والآراء والممارسات المعروضة عليه، خاصة في المجالات التي يكون المتلقي ملتزما بمرجعياته فيها.



ومن أبرز معوقات الحوار والإقناع التي يتعين علينا أن نتجنبها بقدر ما نستطيع ما يلي :



1 عدم وجود أهداف محددة للحوار أو عدم وضوحها.

2 عدم الإعداد أو الاستعداد للحوار والإقناع.

3 البدايات الضعيفة والمتردة والمرتبكة للحوار.

4 البدء أو التعجيل بطرح قضايا خلافية تجعل من الحوار جدلاً عقيماً.

5 تحقير الطرف الآخر، والسخرية منه أو من آرائه وتخطئته وعدم إشعاره بأهميته.

6 ضعف التحصيل العلمي لدى المحاور، وافتقار معلوماته إلى الصحة والدقة والكفاية.

7 افتقار أطراف الحوار إلى مهارات السؤال.

8 ميل المحاور إلى الاستئثار والانفراد بالحديث.

9 التعصب للرأي وفقدان القدرة على الاعتراف بالخطأ.

10 شخصنة الحوار بالتركيز على الجوانب الشخصية للمتحاورين دون الجوانب الموضوعية الخاصة بالحوار نفسه.



11 اختلاف اللغة، واللهجة، ودلالات الكلمات، والمفاهيم، والاصطلاحات بين أطراف الحوار.

12 ضعف الإمكانيات الصوتية لدى أطراف الحوار مثل : عدم وضوح الصوت أو السرعة الزائدة، أو البطء الزائد عن الحد في الحديث، أو وجود عيوب في النطق مثل : الفأفة .

13 فقدان الاتزان الانفعالي، وعدم القدرة على ضبط النفس، والغضب الشديد، والانفعال السريع، والحماس الزائد عن الحد لدى كل أطراف الحوار أو بعضهم.

14 افتقار أطراف الحوار أو بعضهم إلى مهارات الاستماع والإصغاء، والانشغال عن الطرف الآخر.

15 افتقار المحاور إلى مؤهلات الإقناع كالذكاء والفظنة والقدرة على المناورة، والثقة بالنفس، والجاذبية الشخصية والاحترام، والقدرة على التعبير الحركي.

16 افتقار المحاور إلى المعرفة أو التوظيف الجيد لمحضرات الإقناع، والتركيز على تقديم حجج يعتقد أن من الواجب على الطرف الآخر أن يقتنع بها.

17 عدم إجادة المتحدث لأساليب الإقناع، وعدم اقتناعه بالفكرة التي يروج لها، أو يدعو إليها.

18 إخفاق المحاور في تهيئة رسائل إقناعية، وكثرة الأفكار التي يقدمها مما قد يحدث إرباكا وتشتيتاً للجهاز الإدراكي للمتلقى يحول دون فهمه للرسائل والاقتناع بها.

19 وجود تعارض وتنافر وتضارب بين طريفي الحوار، في الآراء أو في الاتجاهات أو المعتقدات أو الدوافع.

20 عناد المتلقي "المستمع" وغروره ومكابرتة، وتعصبه، وتقليده لغيره فيما لا يصح من غير أعمال للعقل.

21 عوامل بيئية وفنية كالتشويش، وعدم مناسبة الوقت أو المكان للحوار والإقناع.

تحليل لغوي

33

يتم عرض الكلمات (حوار، جدال، مناظرة) ويُسأل الطلاب عن الفرق بينهما.

أنا اجتماعي

34

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

كيف تُفسد حوارا ؟

35

يتم توجيه هذا السؤال للطلاب ليحيبوا عليه، متخيلين بأنهم يريدون أن يفسدوا حوارا فما الذي سيفعله كل منهم؟

عملية الإنقاذ

36

احتجز ٨ أشخاص في سطح إحدى العمارات الشاهقة نتيجة لحريق هائل شب في أحد المباني، لكن فريق الإنقاذ في طائرة الهليكوبتر ليس بإمكانهم إنقاذ سوى ٦ أشخاص فقط في نفس الوقت نظرا لمحدودية سعة الطائرة. التقديرات تشير إلى أن المبنى سيسقط بعد ٢٠ دقيقة وعملية إنقاذ أول ٦ أشخاص ستستغرق ١٥ دقيقة. لذا ليس بالإمكان الرجوع وإنقاذ الباقي.

١. المطلوب منك تحديد بشكل منفرد من هم الـ ٦ أشخاص الذين يجب أن يتم إنقاذهم أولا وذلك في العمود ١ و ذلك بوضع علامة صح أمام الشخص المناسب لديك ٥ دقائق فقط.

٢. بعد ذلك يتم مناقشة الأمر جماعيا مع أفراد المجموعة ثم كل فرد فيها يعيد اختياراته بعد المناقشة حسب قناعاته الجديدة و ذلك في العمود ٢ اختياريك بعد المناقشة الوقت المخصص للمناقشة ١٠ دقائق
٣. في العمود ٣ اختيار المجموعة يتم اختيار الأشخاص الذين اتفقت المجموعة عليهم و ذلك وفقا للتالي: يجب على جميع أفراد المجموعة اتخاذ القرار بالإجماع أي تكون قائمة الـ ٦ أشخاص مقبولة لجميع أفراد المجموعة التصويت غير مسموح لديكم ١٠ دقائق فقط
٤. يجب تحديد متحدث باسم المجموعة لشرح لماذا تم اختيار هؤلاء الأشخاص؟ ولماذا تم استثناء الآخرين؟ و عرض ذلك أمام باقي المشاركين.
- المشاركون من ٥-٨ أشخاص و مدة التمرين ٣٠ دقيقة

م	الشخص	اختيار الأول	اختيارك بعد المناقشة	اختيار المجموعة
1	طبيب جراح ماهر			
2	امرأة حامل في شهرها الثامن			
3	خريج ثانوية حاصل على تقدير امتياز			
4	طفلة معاقة في السادسة من عمرها على كرسي متحرك			
5	أحد إخوتك عاطل عن العمل			
6	مليونير يملك و يدير العديد من الشركات و المصانع			
7	عجوز في الثمانين من عمرها			
8	أب لأسرة فقيرة من خمس أطفال			



اتهامات شركة طيران

37

يحدد الأستاذ اتهامات معينة من قبل شركة طيران، و يمثل هذا المشهد طالبين، أحدهما المذيع و الآخر مندوب الشركة و يبدأ المذيع بتوجيه الاتهامات للمندوب و يبدأ المندوب بالرد.



هيا نتحاور

38

يتم طرح موضوع يتعلق بظاهرة من ظواهر الحياة اليومية - الأفضل أن تتناولها الصحف - ليتحاور فيه الطلاب، و من ثم يبدأ تقسيم الأستاذ للطلاب: مؤيد، معارض، محايد.



تمرين منزلي : الاتجاه المعاكس

39

يتم توجيه هذا السؤال للطلاب ليجيبوا عليه، متخيلين بأنهم يريدون أن يفسدوا حوارا فما الذي سيفعله كل منهم؟ يتم تكليف الطلاب بمشاهدة حوار تلفزيوني ، و يُطلب منهم تقويم هذا الحوار، من حيث:

- ◆ من معه الحق؟
- ◆ من أكثرهم هدوءا؟
- ◆ من أكثرهم انفعالا؟
- ◆ ما هي التصرفات الخاطئة -الصحيحة من قبل المُحاور و المتحاورين؟.

مراجع الوحدة الخامسة

١. د. طارق بن على الحبيب، كيف تحاور، الطبعة الخامسة عشرة (الرياض : مؤسسة الجريسي للنشر والتوزيع، ١٤٢٧هـ - ٢٠٠٦م) ص٧.
٢. د. حسان بين عمر بصفر، د. سامي بن أحمد المهنا، مهارات الاتصال وفن الحوار، الطبعة الأولى (جامعة الملك عبد العزيز : مركز النشر العلمي، ١٤٢٩هـ - ٢٠٠٨م) ص١٥.
٣. د. طارق بن على الحبيب، مرجع سابق، ص٨.
٤. محمد شمس الدين خوجة، الحوار : آدابه ومنطلقاته وتربية الأبناء عليه، الطبعة الأولى (الرياض : مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، ١٤٢٨هـ - ٢٠٠٧م) ص١٨.
٥. المرجع نفسه، ص١٠.
٦. د. فهد بن حمد بن أحمد المغلوث، كيف تكون محاوراً ناجحاً، الطبعة الأولى، ١٤٣٠هـ، ص٤١.
٧. د. محمد سيد طنطاوي، أدب الحوار في الإسلام (القاهرة : دار نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٩) ص٥.
٨. د. سعيد إسماعيل على، الحوار منهجاً وثقافة، الطبعة الأولى (القاهرة : دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، ١٤٢٩هـ - ٢٠٠٨م) ص١٩.
٩. محمد شمس الدين خوجة، مرجع سابق، ص٣٩، ١٠، ٤٠. د. ناجى معلا، التفاوض : الإستراتيجية والأساليب (مدخل في الحوار الإقناعي) الطبعة الأولى (الأردن : زهران للنشر والتوزيع، ١٩٩٢م) ص٤٢.
١٠. د. سعيد إسماعيل على، مرجع سابق، ص٢٥١.
١١. محمد شمس الدين خوجة، مرجع سابق، ص٤١.
١٢. د. حسان بين عمر بصفر، د. سامي بن أحمد المهنا، مرجع سابق، ص٥.
١٣. محمد شمس الدين خوجة، مرجع سابق، ص٣٤-٣١.
١٤. د. غانم فنجان موسى، د. فاطمة فالح أحمد، أخلاقيات التفاوض في المنهج الإسلامي، الطبعة الأولى (الأردن : دار الكندي للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨) ص٧٤-٧٧. جيمس بورج، الإقناع : فن إقناع الآخرين، ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى (الرياض : مكتبة جرير، ٢٠٠٩) ص٢٥٩-٣١٢.
١٥. د. محمد منير حجاب، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، الطبعة الأولى (القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، ١٩٩٩) ص٩٦-١٠٧.
١٦. د. فهد بن حمد بن أحمد المغلوث، مرجع سابق، ص٧٢.
١٧. د. محمد ندا، كيف تصبح مفاوضاً فعالاً، الطبعة الأولى (القاهرة : هلا للنشر والتوزيع، ١٤٢٧هـ - ٢٠٠٦م) ص٨٢، ٨٣.
١٨. د. راشد محمد عطية أبو صواوين، تنمية مهارات التواصل الشفوي، التحدث والاستماع، دراسة عملية تطبيقية، الطبعة الثانية (القاهرة : ايتراك للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦) ص٢٠٠.
١٩. د. محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص١٠٠.

مراجع الوحدة الخامسة

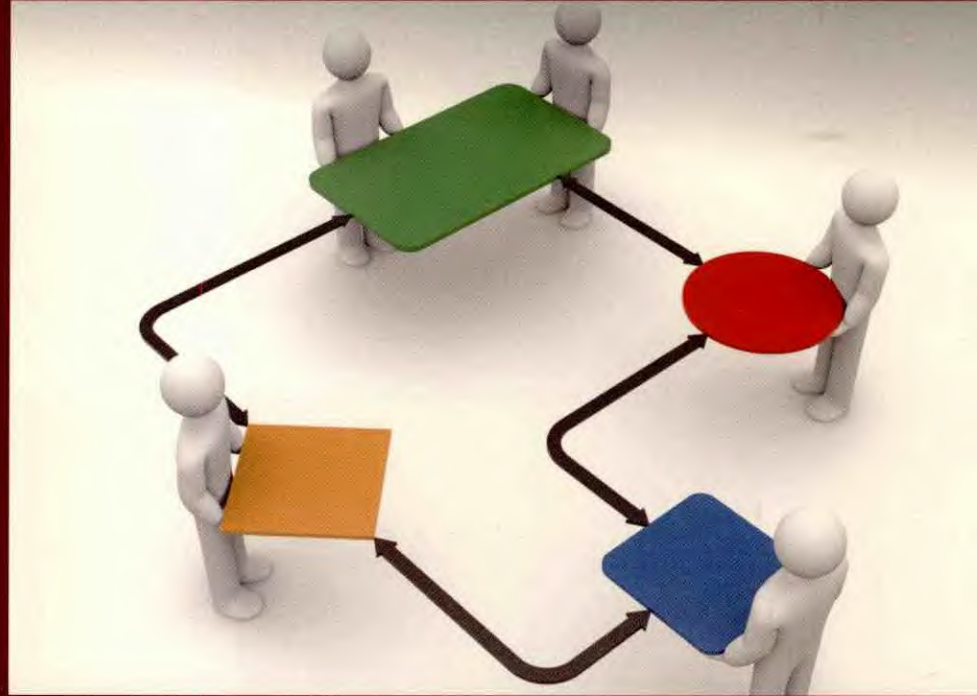
٢١. محمد ديماس، فنون الحوار والإقناع، الطبعة الأولى (بيروت : دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م) ص ٢٠.
٢٢. د. محمد دهيم الظفيري، فن الاتصال اللغوي ووسائل تنميتها، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ١٤٢٧هـ، (٢٠٠٦م) ص ١٥٥.
٢٣. محمد ديماس، مرجع سابق، ص ٨٤، ١٢٣.
٢٤. مكتب التربية العربي لدول الخليج، ماذا يريد التربويون من الإعلاميين، الجزء الأول (الرياض، ١٩٨٤م) ص ٢٢٤.
٢٥. د. محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص ١٣١-١٣٥.
٢٦. ديبرافاين، فن بدء الحوارات، الطبعة الأولى (الرياض : مكتبة جرير، ٢٠٠٦م) ص ٤١-٤٢.
٢٧. د. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، الطبعة الأولى (القاهرة : عالم الكتب، ٢٠٠٠م) ص ٣٧٦، ودراسة الجمهور في بحوث الإعلام (القاهرة : عالم الكتب، ١٩٩٣م) ص ٢٠٨-٢١٤.
٢٨. د. محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص ١٤٦-١٤٧.
٢٩. محمد ديماس، مرجع سابق، ص ١٨١، ١٨٢.
٣٠. المرجع نفسه، ص ٥٥، ١٤٤.
٣١. دوروثي ليدز، قوة الكلمة : فن التخاطب مع فرد واحد أو مليون، تعريب وتقديم د. عبد الرحمن توفيق (القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك" ١٩٩٩م) ص ٢٤٥.
٣٢. سوازن ديفيس وليميز، موسوعة أسرار لغة الجسد، تعريب مركز دافينشي للترجمة، الطبعة الأولى (القاهرة : إبداع للنشر والتوزيع ٢٠٠٧م) ص ٣٣، ٨٤، ١٠٧.
٣٣. د. أكرم رضا، لقاء الجماهير : برنامج الحديث الإقناعي وفن توصيل المعلومات (مصر : دار التوزيع والنشر الإسلامية، ٢٠٠١م) ص ٣٥، وديبرا فاين، مرجع سابق، ص ٦١.
٣٤. د. صلاح فضل، علم الأسلوب : مبادئه وأجراءاته (بيروت : دار الآفاق الجديدة، ١٩٨٥م) ص ١٩.
٣٥. دوروثي ليدز، مرجع سابق، ص ٤٨، ٥٥، ٥٦. د. محمد دهيم الظفيري، مرجع سابق، ص ٨٧.
٣٦. محمد ديماس، مرجع سابق، ص ٢٠٧، ٢١٢، ٢١٥.
٣٧. د. غانم فنجان موسى، د. فاطمة فالح أحمد، مرجع سابق، ص ١٣٢.
٣٨. المرجع نفسه، ص ١٣٣-١٣٥.
٣٩. راسل إتش. جراتجر، المحفزات السبعة للحصول على نعم : علم التأثير على قرارات الآخرين، ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى (الرياض : مكتبة جرير، ٢٠٠٩م) ص ١١٥-٢١١.
٤٠. د. غانم فنجان موسى، د. فاطمة فالح أحمد، مرجع سابق، ص ١٤٨-١٥٠.
٤١. محمد ديماس، مرجع سابق، ص ١٦، ١٧.

الوحدة السادسة

الاتصال في بيئة العمل

6

- ◆ مستويات الاتصال في بيئة العمل.
- ◆ مهارات التقديم للأعمال.
- ◆ كتابة السيرة الذاتية.
- ◆ كتابة خطاب التقديم.
- ◆ خطاب التوصية.
- ◆ المقابلة الشخصية.
- ◆ الاتصال المكتوب.
- ◆ الاتصال الشفهي.



مقدمة



♦ "الاتصال في مجال العمل" من أهم محصلات إتقان مهارات الاتصال المختلفة، ففيه يمكنك تطبيق كل ما تعلمته من معارف ومهارات، فبيئات الأعمال تعتمد على اكتساب كثير من المهارات المهنية والشخصية ومنها مهارات الاتصال، التي يتناولها الكتاب الذي بين يديك.

كما تعرفت في الفصول السابقة على الجوانب المختلفة لمهارات الاتصال وكيفية تنميتها وتفعيلها فإننا سنركز في هذا الفصل على أهم المهارات المستخدمة في الاتصال في بيئة العمل كمحصلة نهائية لهذه الجوانب مجتمعة والحقيقة أن إتقانك جوانب مهارات الاتصال كلها (كمهارات العرض والخطابة ومهارات استخدام لغة الجسد ومهارات الإنصات، ومهارات الحوار و الإقناع) كلها من العوامل والمهارات المطلوبة في مجال الأعمال، والتي تمت تغطيتها تفصيلياً في الفصول السابقة، أما في هذا الفصل فسننتقل إلى مهارات الاتصال المتخصصة في مجال الأعمال وكيفية تطبيقها وتفعيلها.

أقسام الاتصال في بيئة العمل

1

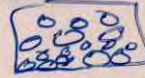
ويمكن تقسيم مهارات الاتصال في بيئة العمل، وفقاً للمرحلة العمرية والمهنية للقائم بالعمل، إلى ثلاثة أقسام أساسية:

- ♦ 1 مهارات الاتصال في مرحلة ما قبل بدء العمل (في فترة الإعداد والبحث عن عمل).
- ♦ 2 مهارات الاتصال في مرحلة العمل.
- ♦ 3 مهارات الاتصال في مرحلة ما بعد العمل.



1 مرحلة ما قبل بدء العمل

ستحتاج في هذه المرحلة إلى :



◆ إتقان كتابة سيرتك الذاتية .

◆ كتابة خطاب تقديم مميز .

◆ خطاب/ خطابات توصية - سيقوم آخرون بكتابتها لك.

◆ معرفة مدى قوة هذا الخطاب ومصداقيته قبل أن تشفعه بباقي مستنداتك .

◆ استخدام بعض مهارات التواصل عند الوظائف مختلفة (كالبريد الإلكتروني، والفاكسات).

2 مرحلة العمل

ستحتاج إلى معظم هذه المهارات (الأغلب أنك لن تحتاج إلى مهارة كتابة السيرة الذاتية في هذه المرحلة إلا إذا أردت البحث عن عمل آخر أفضل بعد مدة من الزمن).

3 مرحلة ما بعد العمل

بالتقاعد أو الانتقال لعمل آخر، فإنك غالباً ما سيشار إليك كشخص أكثر خبرة وقد يُطلب منك - مثلاً - كتابة خطاب توصية لأحد مرؤوسيك في العمل السابق. إن إتقان مهارات الاتصال في مجال الأعمال من الأمور الحتمية لمن يسعى للتفوق والاحتراف ، بغض النظر عن مرحلته الوظيفية أو العمرية.

يا خير



مستويات الاتصال في بيئة العمل

2

لا شك أن "الاتصال" ذو أثر كبير في إنجاح خطط العمل في أي مؤسسة من المؤسسات، لذلك فإن تفعيل الاتصال في بيئة العمل سيؤدي إلى تحقيق المخرجات الإيجابية ورفع مستوى الأداء الكلي للمؤسسة، وللوصول إلى هذا النجاح لا بد من فهم مستويات الاتصال في بيئة العمل.

و للاتصال في بيئة العمل خمسة مستويات

1 الاتصال الصاعد من المرؤوس إلى الرئيس:

يفيد هذا المستوى من الاتصال في توفير معلومات عن احتياجات الموظفين، وما يتطلعون إليه من تقديم آرائهم فيما يجري في المؤسسة، مما يساعد مجلس إدارة المؤسسة على تعديل البرامج واللوائح بما يتناسب مع احتياجات العاملين بها، ويدخل في هذا المستوى الطلبات والتقارير و مخاطبات الموظفين لرؤسائهم.

2 الاتصال النازل من الرئيس إلى المرؤوس:

يساعد هذا المستوى من الاتصال على تفعيل بعض البرامج الجارية بالمؤسسة وذلك بإعلام العاملين بها و التركيز على أهميتها من قبل مجلس الإدارة، مع إبراز كيفية التعامل مع هذه البرامج والاستفادة من الخدمات اللوجستية اللازمة لتنفيذها، والتثبت من دعم الإدارة العليا لهذه البرامج، وتعد القرارات والتوجيهات والتعاميم من أنواع هذا المستوى.

3 الاتصال الأفقي بين الزملاء في المستوى نفسه:

وهو التواصل اليومي في الحياة العملية بين الموظفين لإنجاز الأعمال اليومية أو تبادل الخبرات.



4

الاتصال مع العملاء :

وهو الاتصال مع المستفيدين من خدمات المؤسسة، وتقديم الخدمات لهم والاستماع لطلباتهم.

5

الاتصال مع البيئة الخارجية :

ويقصد به الاتصال مع الجهات الخارجية التي تستفيد منها المؤسسة لإنجاز أعمالها التي لا تقوم بها بنفسها، كمزودي خدمات الصيانة، والجهات الإعلامية في التسويق، أو الراغبين في الاستثمار أو الجهات المختصة ذات العلاقة.

3

مهارات التقدم للوظيفة

1

أولاً: كتابة السيرة الذاتية

ما "السيرة الذاتية"؟

تعرف السيرة الذاتية باصطلاح لاتيني شائع هو: Curriculum Vitae، والذي عادة ما يختصر إلى: C.V. فكلمة Curriculum تعني: مهنة (career) أو سير أو سياق (course)، أما كلمة Vitae فتعني: حياة (life)، إذا فالتعني الإجمالي يمكن تبسيطه بأنه: المسار المهني لحياة الفرد.

تعريف السيرة الذاتية

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

معلومة



عادة ما نسمع تعبيراً آخر يشير إلى السيرة الذاتية وهو: résumé (وتنطق: "ريزوميه")، ولا تختلف الـ résumé عن الـ C.V. سوى في الطول والاسترسال ففي الأولى لا تتجاوز عادة الصفحتين طولاً حيث يتم فيها اختصار المعلومات إلى حد كبير، أما في الثانية فتكون أكثر إطالة وتفصيلاً (وعادة ما يتبناها الأشخاص الأكثر خبرة وتأهيلاً).

أهمية السيرة الذاتية

تعد سيرتك الذاتية فرصة لعرض خبراتك ومهاراتك وإنجازاتك وتسويقها في جهة عمل تبتغيها ، وهنا تظهر أهمية كتابة سيرة ذاتية جذابة وقوية، فكثيراً ما تكون هي العامل الفاصل بين ترشيحك لخطوة أكثر تقدماً (وهي: "المقابلة الشخصية") ثم قبولك في العمل الذي تبتغيه أو استبعاد طلبك .
ولا نبالغ إذا قلنا إن سيرتك الذاتية هي عنوان شخصيتك في عالم الأعمال الاحترافي وهي التي تبرز مدى مناسبتك للوظيفة .

وهذا لا يعني أن السيرة الذاتية المكتوبة بحرفية يمكن أن تؤهل شخصاً قليل الخبرة أو ليست له خبرة ولكن ما نقصده أن شخصاً مؤهلاً يمكنه أن يكون أكثر جدارة وتنافسية في مجاله العملي إذا عرف شروط كتابة السيرة الذاتية وأتقن المهارات اللازمة لعرض سيرة ذاتية احترافية.

المكونات الأساسية للسيرة الذاتية

1 بيانات التعريف والتواصل

وتكون عادة في مقدمة السيرة الذاتية ، وتشمل: الاسم ، والعنوان البريدي ، ورقم الهاتف الخاص والفاكس و عنوان البريد الإلكتروني، ويعد هذا القسم من الأقسام الأساسية التي لا تخلو منها سيرة ذاتية.

2 الهدف

ويكتب بعد بيانات التعريف حيث يساعد على رسم صورة إيجابية عن المتقدم حين يكتب بشكل صحيح كما أنه يساعد كاتب السيرة على تحديد المكونات والموضوعات التي يجب أن يغطيها في سيرته لتخدم هذا الهدف.



المعرفون

13

وهم أشخاص ذوو مكانة علمية أو مهنية، عملوا أو أشرفوا على صاحب السيرة، وعادة ما تكتب عبارة: (متاحون عند الطلب) أي أنه يمكن توفير أسماء هؤلاء الأشخاص وبيانات الاتصال الخاصة بهم إذا طلب ذلك.

أنشطة متنوعة

14

ويفيد هذا القسم حديثي التخرج على الأخص، فهو يعوض افتقارهم إلى الخبرة في مجال تخصصهم برسم صورة أكثر وضوحاً لشخصيتهم من خلال ما مارسوه من أنشطة فيما قبل التخرج (مثل الاشتراك في الخدمات المجتمعية، أو الجمعيات التطوعية أو الأنشطة الطلابية... إلخ).



اثنتا عشرة نصيحة لكتابة سيرة ذاتية ناجحة

1 حدد ماهية وظيفتك:

عند كتابة "التسلسل الوظيفي"، يراعى كتابة اسم الوظائف التي شغلتها بالإضافة إلى طبيعة المهام التي تقوم بها من خلال هذه الوظيفة والنتائج التي تحققها من خلال هذه المهام، فسيفيد ذلك في إعلام القارئ بالضبط بما يمكنك عمله (لاحظ أن أسماء الوظائف والمهام الموكلة إليها قد تختلف من مؤسسة إلى أخرى).

2 اعمل على توضيح جميع التواريخ والأماكن المذكورة في سيرتك الذاتية:

لا تجعل القارئ يحاول تخمين أي من المعلومات المقدمة في سيرتك، وإذا كان هناك تزامن بين وظيفتين في الوقت نفسه، فعليك توضيح هذا الأمر ولا تتركه غامضاً.

3 اهتم بالتفاصيل:

هل قمت بعمل فني على مستوى عال من التقنية أو يتميز بالتعقيد النسبي؟ هل قمت بعمل ذي أهمية ملحوظة أو درجة مميزة من الإنجاز؟ إذا كان الأمر كذلك، فلا تخجل من ذكر التفاصيل، بل عليك إبرازها بشكل واضح هذا ما سيميز سيرتك الذاتية عن غيرها.

4 راع "النسبة والتناسب":

يجب أن يتناسب طول المهارات والخبرات مع علاقتها بهدف السيرة الذاتية، فمثلاً: إذا كنت تكتب سيرة ذاتية بهدف الحصول على وظيفة فني في معمل للتحاليل الطبية، فليس من المنطقي أن تكتب فقرة واحدة تتناول فيها وظيفتك الحالية كيميائي في مجال التقنية الحيوية، ويلبها ثلاث فقرات كاملة تتناول فيها تعليمك قبل الجامعي!

5 اهتم بالمعلومات المتعلقة بالموضوع:

اهتم بالمعلومات المتعلقة بموضوع السيرة فالقارئ لن يهتم إذا كانت هوايتك هي صيد الأسماك، أو أن وزنك ٨٠ كيلوجرام أو أنك مشترك في إحدى الجمعيات الشبابية لممارسة إحدى الهوايات الترفيهية إذا كان هدفك هو إدارة قسم علمي للأبحاث.

6 كن واضحاً:

لا تفترض أن القارئ يعلم أن جامعة الملك سعود تقع في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، أو أن "C.S." تعني: "علم الكمبيوتر" Computer Science، بل عليك توضيح الأمور التي قد لا تكون معروفة عند الجميع.

7 طول السيرة الذاتية

عادة لا تتجاوز السيرة الذاتية الصفحتين إلا إذا كان صاحب السيرة ذا خبرة طويلة وله كثير من الإنجازات الواضحة. أما إذا كنت حديث التخرج وليس لديك كثير من الخبرات والمؤهلات، فلا تحاول أن تتجاوز الصفحتين فسيكون من الواضح أنك تحاول الإسهاب من أجل إثارة إعجاب قارئ السيرة.

8 كن دقيقاً في كتابتك

حاول أن تراجع سيرتك أكثر من مرة لتتثبت من خلوها من الأخطاء الإملائية والنحوية والأخطاء المتعلقة بعلامات الترقيم، فالسيرة الذاتية المتقنة الخالية من مثل هذه الأخطاء تظهر شخصية جيدة تسعى لإتقان عملها، وعلى العكس فسيرة ذاتية محتوية على هذه الأخطاء لن تعكس سوى شخصية لا مبالية ولا تهتم حتى بإتقان ما تفعله لتحصل على وظيفة، فضلاً عن إتقان العمل عقب الحصول على الوظيفة. يمكن أيضاً الاستعانة بزميل أو صديق لمراجعة سيرتك لاكتشاف الأخطاء التي قد تمر عليك إما بسبب تعودك إياها أو عدم درايتك بها أصلاً.

9 التنظيم

نظم أفكارك في نسق معين تسهل قراءته.

10 اتبع النسق المعروف للسيرة الذاتية

لا تنحرف كثيراً عن النسق المتعارف عليه لكتابة السيرة الذاتية، وأياً ما كان تخصصك، يمكنك أن تعرف صور النسق المختلفة لكتابة السير الذاتية بزيارتك للموقع الإلكتروني: <http://www.resume.com> ستجد نماذج مختلفة من السير الذاتية تلائم كل تخصص على هذا الموقع، كما ستجد كثيراً من النصائح المفيدة لأفضل النتائج عند كتابتك لسيرتك الذاتية.

11 اقنع القارئ بأنك شخص نشط وفعال

لتحقق ذلك فعليك استعمال لغة حيوية قوية تركز على ما بذلت من جهد وما نتج عن هذا الجهد.

12 استعمل العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية

إن ميزة وضع أفكارك بهذه الطريقة، ليس فقط لأنها تجعل سيرتك أكثر تنظيماً وجودة بل لأنها تساعد القارئ في "التجول" بسهولة ويسر في سيرتك ليحصل منها على ما يريد من معلومات.

أربعة عشر أمراً لا بد أن تتفادها للحصول على سيرة ذاتية احترافية

1 لا تكتب سيرة ذاتية أو (C.V) في بداية السيرة الذاتية أو في أي مكان آخر بها، وهذا خطأ شائع يقع فيه معظم كاتبى السيراجعل رأس السيرة الذاتية هو اسمك، ويليه سائر بيانات التعريف والتواصل.

2 لا تستخدم ورقاً ملوناً أو مزخرفاً أثناء طباعة سيرتك الذاتية لتجميلها. إن جمال السيرة الذاتية لن يظهر إلا بتنظيمها وتنسيقها بشكل جيد ولطباعتها استعمال ورقاً أبيض عالي الجودة لا يقل عن ٨٠ جراماً.

معلومة

عندما نقول إن هذا الورق ٨٠ جرام، فإن هذا يعني: وزن المتر المربع من هذا الورق يكون ٨٠ جراماً، وهو رقم يدل على سمك الورق وماتته... ويكون مكتوباً على رزمة الورق.

3 لا تتسرع بتقديم سيرة ذاتية قبل مراجعتها فحيث أن احتواءها على أخطاء من هذا النوع هو دليل على ضعف احترافيتك وكفاءتك.

4 لا تكتب تفاصيل أكثر مما ينبغي عن حالتك الاجتماعية فمثلاً: يكفي أن تقول: متزوج أما بالنسبة لعدد أطفالك وأعمارهم فيمكن مناقشتها بعد ذلك (لتوفير التأمين الصحي أو بدل السكن مثلاً).

5 لا تستخدم اختصارات لأول مرة بدون ذكر مدلول هذه الاختصارات (ويصدق ذلك على أشهر الاختصارات على الإطلاق، أو على ما تعتقد أنه كذلك).



لا تسرد أسماء الأشخاص المعرفين في نهاية السيرة الذاتية، بل استبدل بأسمائهم بعبارة: "متاحون عند الطلب"، ويمكن تقديم قائمة بهم إذا طُلب منك ذلك لاحقًا

احرص على طباعة سيرتك الذاتية بشكل جيد واحذر من تصويرها بألة غير جيدة، وتذكر: أن مظهر سيرتك الذاتية هو أمر مهم جداً.

لا تختصر سيرتك الذاتية بدرجة تؤثر في وضوحها وإبراز مهاراتك وخبراتك، فإذا استشعرت حاجتك إلى الإفاضة في سيرتك لإبراز ما اكتسبت من مهارات وما حققت من إنجازات، فلا تتردد!

لا تذكر سوى الحقيقة: لا تذكر أي معلومة أو تاريخاً غير حقيقيين لإبراز ما هو غير موجود.

إذا كنت تستهدف العمل في مجال ليس لديك فيه خبرة كبيرة، فلا تستخدم "النسق الزمني" في الكتابة، بل استخدم "النسق الفعال" الذي يهتم بالمهارات .

لا تنسخ "الوصف الوظيفي" من إعلان الوظيفة التي تتقدم إليها لتستخدمه كهدف لسيرتك الذاتية .

تجنب تكرار الألفاظ في السيرة الذاتية .

لا تقدم سيرتك الذاتية إلى مؤسسات أو وظائف أنت غير مؤهل لها ركز جهودك حتى تصيب هدفك.

لا ترفق أوراقاً ومستندات مع سيرتك الذاتية بدون داع، فهناك مثلاً من يميل لعمل صور ضوئية من جميع الشهادات الدالة على حضوره دورة من الدورات أو مؤتمر من المؤتمرات أو أي شهادة خبرة أو شكر حصل عليها الأفضل ألا تفعل ذلك وتكتفي بالسيرة الذاتية (ومعها خطاب التقديم)، أما بالنسبة إلى الشهادات المؤيدة لما ذكرته في السيرة الذاتية فيمكنك إضافة العبارة الآتية: (كل الوثائق والشهادات جاهزة عند الطلب).

أنواع السير الذاتية :

1 أولاً: السير الذاتية الورقية

وهي السير التي يتم طبعها وتقديمها للجهة المطلوب التعيين بها، ولها عدة أنماط:

1 السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً زمنياً:

وهي الأكثر شيوعاً و يتبناها الأشخاص ذوو الخبرة النسبية وذلك لأن جميع العناصر تذكر فيها مرتبة ترتيباً زمنياً من الأحدث للأقدم.

2 السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً وظيفياً:

وتهتم بالمهارات المتنوعة التي يتصف بها صاحب السيرة الذاتية، وهي تناسب الأفراد ذوي المهارات غير المتعلقة بشكل مباشر بالوظيفة المعلنة... كما أنها قد تفيد في تغطية فترات البطالة لصاحب السيرة بين الوظائف المختلفة.

3 السيرة الذاتية الجامعة :

وهي التي تجمع بين خصائص الأولى والثانية... ففيها يمكن سرد مجموعة من المهارات الحرفية لصاحب السيرة، ثم يليها سرد بالوظائف التي شغلها مرتبة ترتيباً زمنياً، ويعاب على هذا النوع، أنه يتميز بالتكرار الممل، لذلك يقل استعماله مقارنةً بالنوعين السابقين.

2 ثانياً: السير الذاتية الإلكترونية

كما أثرت ثورة الإنترنت في كل شيء تقريباً، أثرت في كتابة السير الذاتية لتفتح عصرًا جديدًا في مجال التقدم للأعمال، ليظهر ما يعرف باسم: "السير الذاتية الإلكترونية" وهي تجعل كتابة السيرة الذاتية سهلة كثيرًا فعلى الموقع الإلكتروني للمؤسسة يتم وضع ملف ذو نسق معين يملأ ثم يرسل بالشبكة.



ثانياً: كتابة خطاب التقديم: Cover letter

ما هو خطاب التقديم؟

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

أهمية خطاب التقديم:

جذب انتباه القارئ إلى مواطن القوة في السيرة الذاتية التي تتعلق مباشرة بالوظيفة المتاحة.

1

لا تعني النقطة السابقة أنه ينبغي إعادة محتوى السيرة الذاتية في خطاب التقديم وإنما المقصود هو إبراز النقاط الهامة في السيرة الذاتية وامتداحها بأسلوب ملائم.

2

الهدف الرئيس لخطاب التقديم هو جذب القارئ لسيرتك الذاتية (وملفك كله في الجملة) دون سائر المتقدمين للوظيفة، فبالأسلوب الذكي الرشيق لخطاب التقديم يمكنك إقناع القارئ بمدى ثقتك بنفسك وقدراتك وملاءمتك للوظيفة المستهدفة.

3

إنه بمنزلة خطاب لتنظيم التواصل مع المتقدم للوظيفة، فهو يحتوي - في صفحة واحدة - على عناوين الاتصال وبياناته لكل من المرسل والمستقبل، كما أنه يحدد فيه أنسب المواعيد للاتصال مما يزيد من فاعلية التواصل.

4

كيف تكتب خطاب التقديم

1 اسم كاتب الخطاب (المرسل) وبياناته، وتاريخ كتابة الخطاب في الجزء العلوي الأيسر من الخطاب المكتوب بالعربية (والعكس في المكتوب بالإنجليزية).

2 اسم المرسل إليه وبياناته في الجزء العلوي الأيمن من الخطاب المكتوب بالعربية (والعكس في المكتوب بالإنجليزية).

3 حدد الوظيفة التي تتقدم إليها (فمن الممكن جداً أن تكون الشركة قد أعلنت عن عدة وظائف في ذات الوقت)، مع الإشارة إلى كيفية معرفتك بهذه الوظيفة الشاغرة وتوقيتها.

4 عرف نفسك (درجتك العلمية، ومنصبك الوظيفي الحالي) مع الإشارة إلى توافق نفسك وإمكاناتك مع المنصب الشاغر.

1

2

3

4

- 5 أبرز أهم إنجازاتك مع الإشارة إلى سيرتك الذاتية للمزيد من التفاصيل.
- 6 أكد اهتمامك بالانضمام للمؤسسة المستهدفة، مع الإشارة إلى معرفتك ببعض المعلومات عنها والأنشطة التي تمارسها وإنجازاتها.
- 7 اختتم خطابك بوعدك بالاتصال بالمرسل إليه في وقت ويوم محدد لتتمكن من تحديد موعد للمقابلة الشخصية.
- 8 اشكر المرسل إليه على اهتمامه بخطابك.
- 9 وقع الخطاب بعبارات لائقة ودودة، ولكن غير مبالغ فيها.
- 10 أدرج رقم هاتفك مرة أخرى في نهاية الخطاب.

عشرة نصائح ينبغي مراعاتها عند إعداد خطاب التقديم ليكون احترافياً وفعالاً

- 1 يجب ألا يزيد خطاب التعريف بأي حال على عن صفحة واحدة.
- 2 حاول بقدر الإمكان أن توجه خطابك لشخص محدد، وابدأ بقصارى جهدك لتعرف المسؤول في المؤسسة الذي سيقراً خطابك فإذا لم تتمكن من معرفته، فيمكنك توجيهه إلى "من يهمله الأمر".
- 3 وجه خطابك للمسؤول بشكل رسمي، أي ضع اللقب الصحيح له (الدكتور/، الأستاذ/، السيد/، المهندس.. الخ) يليه اسمه الثنائي (الاسم الأول واسم العائلة).
- 4 تأكد من الهجاء الصحيح لاسم المسؤول.
- 5 كن مختصراً ومحددًا ودقيقاً في صيغة الخطاب، ولا تخرج عن الموضوع والصيغة الرسمية المفترض كتابة الخطاب بها.
- 6 اكتب خطاباً خاصاً يتناسب مع كل وظيفة تتقدم إليه لا تحتفظ بصيغة جاهزة تقدمها في كل مناسبة لاستيفاء المطلوب فحسب.
- 7 اذكر باختصار سبب اهتمامك بالانضمام لهذه المؤسسة، مع إيضاح معرفتك بأنشطة هذه المؤسسة.
- 8 حاول ألا تزيد الفقرة على أربعة أسطر أو خمسة ليسهل قراءتها وفهم مضمونها، مع عدم تكرار محتويات سيرتك الذاتية ولكن يمكن الإشارة إليها للمزيد من المعلومات.
- 9 اطلب من زميل أو صديق مراجعة الخطاب لتصحيح ما قد يكون به من أخطاء لغوية أو إملائية.
- 10 تواصل مع المؤسسة لتستيقن وصولها للشخص المعني الذي وجهت له الخطاب، مع معاودة الاتصال في اليوم والتوقيت الذي حددته في الخطاب.

ثالثاً: كتابة خطاب التوصية

ماذا تفعل حين تطلب من أحدهم كتابة خطاب توصية ليدعمك؟

1 لا تطلب من أحدهم دعمك بـ خطاب توصية إلا إذا كنت تعرفه جيداً وتعلم أنه يعرفك جيداً ويعرف مهاراتك وقدراتك (كـ رئيس سابق لك أو أحد أساتذتك، أو أحد مدربينك... الخ) ولا تطلب أيضاً من أحد أقاربك كتابة خطاب لك.

2 ثلاثة خطابات توصية كافية جداً... لا تزد على ذلك الحد، وإلا كانت سلبية في حقك.

3 أعط من يدعمك وقتاً كافياً ليكتب خطاب التوصية.

4 تحدث معه، وأخبره بأهدافك المهنية ونبهه إلى ما يمكن أن يقول في خطابه ليساعدك على تحقيق هذه الأهداف، ووجهه ليكون محددًا فالمدح العام غير المحدد هو مضيعة للوقت، وقد يضر.

5 لا تخجل من إظهار ما يجب إظهاره من قدراتك ومهاراتك وتذكر أن خطاب التوصية بمنزلة "خطاب تسويق" لك.

6 تابع من يكتب الخطاب (من غير إلحاح)، لتعلم أنه سينتهي قبل الوقت المحدد، ولكي توعد إليه ما ينبغي أن يكتبه من الكلمات.

7 إذا كتب لك الخطاب وتسلمته، فاشكره من فورك بأسلوب جيد. وعليك إخباره إذا حصلت على الوظيفة، وكيف أعانك خطابه على الحصول عليها.



أما الموصي فليكن
مجهولاً
مديراً
معلماً
شاكراً
مديراً
معلماً
مديراً
معلماً
مديراً
معلماً

رابعاً: اجتياز المقابلات الشخصية.

4

عادة ما تكون هناك فكرة سابقة لدى القائمين على المقابلة الشخصية والمسؤولين عن اتخاذ قرارات التعيين و عن الصفات التي يبحثون عنها في موظفيهم الجدد، ويتوقعون إمكانية ملاحظة هذه الصفات في المقابلة الشخصية فمن المهم للمتقدمين للوظائف الإعداد الفائق عند إعداد ملفات التقدم للوظائف، ويزيد هذا الإعداد قبل الدخول للمقابلة الشخصية لتحقيق هذه الصفات المطلوبة لرفع احتمال التوظيف. والصفات والخصائص الشخصية لها أثر كبير في مساعدة المتقدمين في الحصول على الوظائف التي يريدونها ومن أهم هذه الخصائص:



1 الحضور:

إن الانطباع الأول عند دخول المتقدم إلى مكان المقابلة الشخصية يدوم طوال المقابلة وما بعدها ومن ثم يؤثر في نتيجة المقابلة تأثيراً مباشراً فعليك بمراجعة مظهرك بشكل جيد وملائم لطبيعة المقابلة.



2 القدرة على التواصل:

وتعني كيفية نقل أفكارك إلى القائمين بالمقابلة بشكل مميز وملائم لمستوى الوظيفة المتقدم لها ، لاحظ أن القائم على المقابلة لن يقوم فقط ما تقوله من معلومات ولكنه سيقوم أسلوبك في إيصال هذه المعلومات.



3 الحماسة والاندفاع:

هل يبدو عليك علو الهمة والحماسة والتوجه الإيجابي؟ هل تثق بنفسك وبقدرتك على إنجاز المهام التي ستوكل إليك في هذه الوظيفة؟ لا شك أن مثل هذه الصفات ستؤثر كثيراً في القائمين بالمقابلة وقراراتهم.

4 الذكاء:

مع أهمية شهادات المتقدم ومعدلاته الأكاديمية، فإن الذكاء في الرد على الأسئلة وتوجيه الأسئلة قد يكون أهم فإن هذين يرسمان ملامح شخصية تتسم بالذكاء الوجداني الذي يكون له الدور الأكبر في القيام بالمهام المستقبلية.



5 النشاط واليقظة مدى الانتباه:

فهذه السمات من أهم السمات المميزة للشخصية الطموحة والواعدة، لذلك هي الأكثر قبولاً لدى القائمين بالمقابلة وتشجيعاً لهم على قبول المتقدم الذي يتسم بها.



الاستعداد للمقابلة الشخصية:

1 اجمع أكبر قدر من المعلومات عن المؤسسة التي تتقدم للتوظيف لديها فكلما قويت قاعدتك المعلوماتية عن المؤسسة كانت إجاباتك عن أسئلة المقابلة أكثر حنكة وذكاء، و"أكثر إقناعاً".

2 ارتد الملابس الملائمة التي تتسم بالأناقة والرسمية، وبالطبع النظافة والهندام الملائم مع الاهتمام بشكل الشعر وتقليم الأظافر.

3 احرص على إحضار نسخ إضافية من سيرتك الذاتية للمقابلة الشخصية وخطابات التوصية وغيرها من المستندات التي وقدمتها في ملف التوظيف إن احتفاظك بنسخ من هذه المستندات وإبرازك لها عند الحاجة إليها أكبر دليل على تنظيمك واهتمامك الفائق قبل موعد المقابلة .

4 عليك بالوصول مبكراً 10-15 دقيقة، أو قبل ذلك ويمكنك الانتظار في سيارتك أو في مقهى قريب من مكان العمل، المهم أن تتخذ كافة احتياطاتك لتتجنب أي تأخير (ولو لدقيقة واحدة).

5 عامل كل الناس في المؤسسة بأسلوب احترافي وودود (في ذات الوقت)، بدءاً من العمال وموظفي الاستقبال الرؤساء والقائمين على المقابلة، لا تجعل أي تعامل غير رسمي قد تتلقاه من موظفي المؤسسة يخرجك عن هذه الصورة الرسمية الهادئة.

6 ابتعد عن مضغ العلكة أو التدخين أو التحدث في الهاتف الجوال أو أي عادات أخرى مستفزة للآخرين أو مشتتة للانتباه منذ لحظة دخولك المؤسسة (حتى قبل المقابلة الفعلية).

7 لا تقاطع أحداً من القائمين بالمقابلة أبداً، حتى لو كنت متحمساً للإجابة.

8 انتبه للغة جسدك ، فعليك أن تجلس منتصب الظهر باعتدال مع المحافظة على ابتسامتك مع الاتصال بالعين مع الطرف الآخر و عدم النظر من الأعلى إلى الأسفل لأي أحد، كما يمكنك الميل للأمام لإظهار اهتمامك ببعض النقاط أو الأسئلة ولكن مع عدم المبالغة في الميل حتى لا تبدو كحركة غير لائقة أو متسمة بالتحدي، وعليك تجنب التملل أو اتخاذ مظهر الاسترخاء في جلستك.

9 للإجابة عن الأسئلة، عليك أولاً أن تنصت إليها باهتمام بالغ، ولا بأس من الاستفسار عن المقصود من السؤال إذا لم تستوعبه ، و لا بأس أيضاً من الصمت الهادئ لحظات لتستجمع أفكارك قبل أن تبدأ في الإجابة ، وأخيراً عليك تقديم إجابات أمينة وصادقة وغير مضطربة ومختصرة في ذات الوقت.

10 عندما يقوم القائم على المقابلة بإنهائها، صافحه بقوة واترك المكان بثقة و لباقة.



شمال





الأسئلة التي يجب توقعها أثناء المقابلة

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

الأسئلة التي يمكن أن تسألها في المقابلة

- ◆ - ما أول مهمة ستطلب مني إذا تم تعييني؟
- ◆ - وماذا بعد هذه المهمة؟
- ◆ - في أي مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي؟
- ◆ - ما الموارد الموجودة بمؤسستكم أو في أي مكان آخر لتحقيق أهداف الوظيفة؟
- ◆ - هل سألتقى أي تدريب؟ هل سيكون داخل نطاق المؤسسة أم خارجها؟
- ◆ - ما المميزات التي تتطلعون إليها لمن سيشغل هذه الوظيفة؟
- ◆ - لماذا هذا المنصب شاغر في الوقت الحالي؟
- ◆ - ما العقبات التي تواجهونها في المؤسسة (بشكل عام/المتعلقة بالوظيفة)؟
- ◆ - ما التغييرات التي تتوقعونها في مؤسستكم؟
- ◆ - هل هناك مناصب أخرى شاغرة؟ ما مدى علاقتها بالوظيفة الحالية؟
- ◆ - كيف سأخضع للتقويم، وما المعدل الزمني للتقويم؟
- ◆ - عند الإنجاز في هذه الوظيفة ما هي الترقيات الممكنة، وفي أي مدى زمني؟
- ◆ - هل يمكنكم شرح إجراءات التعيين في هذا المنصب؟
- ◆ - متى ستخذون قراركم بشأن هذه الوظيفة؟

الأسئلة التي يجب أن تتجنبها

تجنب الأسئلة المتعلقة بالراتب والبدلات ونحوهما ، فمع أهمية هذه الأسئلة، يمكن تناولها لاحقاً بعد أن تتيقن من حاجتهم إليك ومدى ملاءمة مؤهلاتك لهذه الوظيفة المعلنة. ولا مانع من طلب نسخة من اللائحة المنظمة لشؤون الموظفين بالمؤسسة للاطلاع عليها في أثناء انتظارك للخطوات اللاحقة للمقابلة الشخصية.

ماذا بعد انتهاء المقابلة الشخصية ؟

1 قبل انتهاء المقابلة عليك أن تتثبت من فهمك للخطوة التالية في هذه المؤسسة من يفترض أن يتواصل معك عقب المقابلة؟ ومتى؟ وفي أثناء هذا الوقت ماذا يفترض عليك أن تفعل؟

2 عقب المقابلة، عليك أن تقوم بتدوين أهم مجرياتها في أسرع وقت قبل نسيانك للتفاصيل ، ستفيدك هذه التفاصيل في الخطوات التالية من آليات التوظيف، بل وستفيدك حتى لو لم تحصل على هذه الوظيفة لكونها خبرة كبيرة لك عند التقدم لوظائف تالية.

3 يمكنك إرسال خطاب شكر قصير إلى القائم على المقابلة، وإذا كان هناك لجنة من عدة أشخاص فيمكنك أيضاً إرسال خطاب لكل منهم.

4 لا تكن ملحاحاً أو متسرعاً في الاتصال هاتفياً بالمؤسسة لمعرفة نتيجة المقابلة بل عليك الانتظار حتى وقت اتخاذ القرار وفقاً لما عرفته من لجنة المقابلة.

5 حتى لو علمت أنه تم اختيار متقدم آخر للمنصب الشاغر، فيمكنك إرسال خطاب شكر آخر لإتاحة فرصة المقابلة الشخصية لك، مع الإشارة إلى اهتمامك بمنصب مماثل في ذات الشركة إذا ما أتيح مثل هذا المنصب، مع استعدادك لإعادة المقابلة الشخصية في هذه الحالة.



تختلف أنواع الاتصال بين مستويات العاملين - كما سنتناول بالتفصيل خلال هذا الفصل - إذ يتنوع الاتصال بين شفهي وكتابي، لأنه في معظم الأحيان يكون الاتصال داخل الهيكل المؤسسي كتابياً، ويتنوع الاتصال الكتابي بين القرارات والتقارير والمذكرات والتعاميم حتى البرقيات والفاكسات وغيرها. وتختلف هذه الأنواع من الاتصال الكتابي باختلاف الغرض منها، فالمخاطبات بين مستويات العاملين قد تتنوع لتكون: "طلب" request، أو "قبول لطلب أو رفض طلب" أو "شكوى" أو "استقالة".

أنواع الاتصال في بيئة العمل

1 أولاً: الاتصال المكتوب:

إن كتابة أنواع المخاطبات المكتوبة والتقارير أهم أساليب الاتصال على الإطلاق في مجال الأعمال، فإذا كان الاتصال الكتابي أمراً اختيارياً على المستوى الشخصي، فإنه لا مفر منه في كثير من حالات الاتصال في مجال الأعمال. وسوف نتناول فيما يلي عدداً من أنماط الاتصال الكتابي في مجال الأعمال.

خطابات العمل الدورية

لقد تناولنا سابقاً - نوعين من الخطابات هما: "خطاب التقديم"، و"خطاب التوصية" وهما نوعان من الخطابات ترفق عادة مع السيرة الذاتية للتقدم لوظيفة مععلن عنها... والآن وقد حصلت على العمل وبدأت في ممارسته، ستحتاج إلى كتابة كثير من الخطابات الرسمية بشكل دوري، سواء أكانت هذه الخطابات موجهة لزملائك داخل المؤسسة أم كانت موجهة لجهات أخرى خارج المؤسسة. وفي جميع الأحوال فإن إتقان خطابات العمل من أهم العوامل التي تحسن من أساليب التواصل في بيئة العمل، ليس هذا فحسب بل إن هذا يعمل على رفع فاعلية التوثيق في مجال العمل.

ومع الأهمية القصوى لصياغة الخطابات - كما تناولنا ذلك بالتفصيل عند شرح "خطاب التقديم" - فإنها بالتأكيد ليست العامل الوحيد الذي يؤدي للحصول على خطاب احترافي (فتنسيق الخطاب، وشكل رأس الصفحة و نوعية الورق وجودته، كلها عوامل تؤدي إلى إعطاء انطباع جيد عن الخطاب ومدى احترافيته حتى قبل قراءته)

القرارات

القرارات هي نوع من أنواع خطابات العمل، والعامل الوحيد المميز لها هو "الإلزامية" فالقرارات هي خطابات صدرت عن إدارة أعلى (مثل مجلس الإدارة أو مجلس الأمناء) واتجهت بشكل هابط (من الرئيس للمرؤوس)، وهي لا تحتمل المناقشة (إلا عبر القنوات الرسمية التي تحددها اللائحة المنظمة للعمل).

المذكرات

المذكرات رسائل يتم تبادلها بين الموظفين في هيئة من الهيئات للإخبار بمجموعة من المعلومات التي تنظم سير العمل، وتعرف أيضاً باسم "التعاميم".
ومع أن الرسائل الإلكترونية قد حلت محل المذكرات في كثير من المواقف، إلا أن المذكرات ما تزال تستخدم في بعض المواقف حيث تكون فيها هي الخيار الأمثل وعادة ما تقوم المؤسسات بتوفير نماذج خاصة لتستخدم خصيصاً للمذكرات.

الفاكس :

وهي صور رقمية للمستندات يتم إرسالها من ناسوخ إلى آخر وذلك بنقل البيانات المشفرة التي تعبر عن هذه الصور من خلال خطوط الهاتف.



معلومة



عادة ما تستخدم الفاكسات في اختصار الوقت عند توقيع العقود والاتفاقيات وغيرها من الوثائق المهمة، فرسائل الفاكس موثقة ودليل يعتد به في الجهات القضائية.



نصائح لتفعيل التعامل مع رسائل الفاكس

خصص خطأ مستقلاً لجهاز الفاكس:

من الأفضل تخصيص خط هاتف مستقل لجهاز الفاكس، وتركه في حالة الاستعداد طوال الوقت، بحيث يستقبل رسائل الفاكس الواردة بشكل تلقائي، فلا تحتاج إلى من يضغط زر Receive مثلاً لاستقبال الرسائل، لن يكون هذا موفراً للعمالة الزائدة وحسب، بل إنه سيمكنك من استقبال الرسائل خارج أوقات الدوام (وخاصة عند استقبال الرسائل من دول أخرى تختلف في توقيتها بضع ساعات عنك).

تثبت من درجة الوضوح (resolution) المضبوط عليها الجهاز:

فمعظم أجهزة الفاكس تكون مضبوطة على درجة وضوح منخفضة، لذلك عليك التثبيت من درجة الوضوح المطلوبة وخاصة إذا كنت ترسل بيانات دقيقة أو نماذج يراد تعبئتها.

استخدم دائماً "صفحة بيانات الواجهة":

عادة ما يتم استعمال جهاز الفاكس في المؤسسة بواسطة مجموعة من الموظفين بها، كما أن الجهاز نفسه يستقبل كثيراً من رسائل الفاكس من كثير من الأجهزة من المؤسسات الأخرى، فمن المهم دائماً إرفاق صفحة بيانات ترفق على واجهة الورقة (أو الأوراق) المراد إرسالها بالفاكس تحتوي هذه الصفحة على البيانات التي يحتاج المرسل إلى معرفتها ليتمكن من توثيق رسالة الفاكس وتصنيفها، وتتضمن هذه البيانات:

- ◆ أ- تاريخ الإرسال.
- ◆ ب- عدد الصفحات المرسلة (ليتمكن المرسل إليه من تتبع أي خطأ عند عدم اكتمال الرسالة).
- ◆ ت- اسم المرسل إليه (حتى يتمكن المسؤول عن جهاز الفاكس في المؤسسة المرسل إليها، من تحديد الشخص الذي تخصه الرسالة بسهولة لتوجيهها إليه).
- ◆ ث- رقم الفاكس (لتأكيد صحة الإرسال).
- ◆ هـ- رسالة تقديمية: حيث يوضح المرسل للمرسل إليه طبيعة هذه الرسالة، وهدفها، وكل ما يحتاج إلى إبلاغه إياه من معلومات لتفعيل عملية التواصل إلى أقصى حد.

تأكد من رقم الفاكس جيداً:

كما ذكرنا فإن رسائل الفاكس تعتبر موثقة ودليل يعتد به في الجهات القضائية... فعليك مراعاة الدقة والحيطة عند إرسال رسائل الفاكس حتى لا تصل إلى جهاز آخر عن طريق الخطأ فتنتهك خصوصية وثائقك وبيانات مؤسستك.

1

2

3

4

ثانياً: الاتصال الشفهي.

2

ومن أمثلة الاتصال الشفهي في مجال الأعمال (خلاف المقابلات التي تناولناها من قبل): المكالمات الهاتفية والبريد الصوتي.

معلومة



المكالمات الهاتفية .

من أهم الأخطاء شيوعاً في الاتصال الشفهي في الأعمال استعمال الهاتف استعمالاً خاطئاً، وعادة ما يكون ذلك بإحدى طريقتين أو كليهما:
إطالة المكالمات الهاتفية عن حد تحقيق الهدف الحر في من المكالمات.
استعمال أسلوب "غير رسمي" في التواصل بحيث تصبح المكالمات الحرفية أشبه بالمكالمات الشخصية.
ولتحقيق أعلى احترافية في الاتصال الهاتفي الاحترافي في مجال الأعمال، فيمكنك اتباع الخطوات الإرشادية الآتية:

1 أولاً: الإعداد لإجراء المكالمات الهاتفية:

1

1 تذكر أن المكالمات الهاتفية الاحترافية تتكون من ثلاثة أجزاء: "المقدمة الافتتاحية"، و"متن المحادثة"، و"تكرار خلاصة المكالمات".

2 عليك بتركيز أفكارك لشرح الهدف الأساسي من المكالمات، ثم حدد بوضوح هل ستكون هناك مكالمات لاحقة لاستكمال هذا الهدف ومن سيقوم بإجراء هذه المكالمات (أنت أو الطرف الآخر).

3 إذا كنت تنوي استعمال سماعة ليستمع آخريين للمكالمات أو كنت تنوي تسجيل المكالمات فعليك أن توضح ذلك للطرف الآخر في بداية المكالمات.



لتحقيق أعلى فاعلية من المكالمات الهاتفية، عليك الالتزام بالخطوات الآتية بالترتيب:

1 عَرَف نفسك للطرف الآخر، أو ذكره بنفسك (إذا كنت قد تواصلت معه) في بداية المكالمة.

2 اسأل الطرف الآخر هل لديه متسع من الوقت لإجراء المكالمة، والا يمكنك تحديد موعد آخر لمعاودة الاتصال به.

3 استعن بكتابة بعض الملاحظات (التي دونتها قبل المكالمة) لتنظيم أفكارك والنقاط التي ينبغي أن تتعرض لها خلال هذه المكالمة.

4 يمكنك توجيه الحوار بحيث تحت الطرف الآخر على تكرار أهم نقاط المكالمة بأسلوبه للتثبت من حسن التواصل بينكم وعدم وجود شكل من أشكال سوء الفهم.

5 لا تنزلق إلى أي أحاديث جانبية لا طائل منها، بل ركز تفكيرك على إنجاز المكالمة بشكل حريفي.

6 راجع أهم نقاط المكالمة مع تأكيد على المسؤوليات المحددة لكل من طرفيها (أنت والطرف الآخر).

4 إنه المكالمة بشكل ودود (اشكر الطرف الآخر على وقته تمن له يوماً سعيداً) ولا تنس تحديد موعد مكالمة أخرى (إذا لزم الأمر) مع التذكير بمن سيقوم بالاتصال حينئذ (أنت أو الطرف الآخر).



ثالثاً: ملاحظات عامة لتحسين مهارات الاتصال الهاتفية في العمل:

لابد من مراعاة ما يلي:



1 حدد وقت معيناً ملائم خلال اليوم لإجراء مكالماتك الهاتفية.

2 حاول أن تغلق باب مكتبك في أثناء الاتصالات الهاتفية ما أمكن ذلك، وذلك لإضفاء المزيد من الخصوصية على مكالماتك من جهة ولعدم مضايقة زملائك في العمل من جهة أخرى.

3 تجنب أي مقاطعات (على الأقل من جانبك) لزيادة فاعلية المكالمات الهاتفية إلى أقصى درجة.

معلومة



البريد الصوتي: Voice mail.

تعتبر الرسائل الصوتية شكلاً من أشكال الاتصال في مجال الأعمال وخاصة لمن يتواصل مع عدد كبير من العملاء بشكل مستمر، مثل: شركات حجز الطيران أو الفنادق، فلا يضطر إلى إعادة الاتصال مراراً وتكراراً للتواصل مع عميل واحد.

لابد من مراعاة الآتي عند ترك رسالة صوتية:

1 يقوم المتصل بكتابة ما يريد إبلاغه للعميل في دفتره بشكل واضح ومختصر، حتى لا يفتأ بعدم وجود العميل وليكون مستعداً لسرد الرسالة بوضوح.

2 يجب أن يحتفظ المتصل في ذهنه بالهدف التالي: أن الهدف من تركه لرسالة صوتية أن يُعرف المتلقي من هو المتصل ووقت الاتصال والمعلومة التي يريد المتصل إيصالها إليه.

3
لاحظ أن جميع الرسائل الصوتية تحتوي على معلومة واحدة في مجملها، وأي منها ينبغي ألا يزيد عن دقيقة واحدة فإذا شعرت أن رسالتك ستتجاوز ذلك، فالأفضل ألا تكون رسالة صوتية، والأفضل - حينئذ - أن تستخدم البريد الإلكتروني أو الخطابات العادية حسب الوقت المتاح لديك .

4
راع التحدث ببطء نسبياً، وبوضوح لتكون رسالتك مفهومة.

5
راع خصوصية العميل:
لاحظ أن الرسائل الصوتية لا تضمن خصوصية العميل، فقد يسمعه غيره بدون قصد أو في أثناء سماعه إياها، لذلك إذا أردت تناول أمر حساس (مثل نتيجة تحليل طبي أو غيره)، فالأفضل أن تطلب من العميل معاودة الاتصال بك.



معاملة في انتظارك

40

◆ يتم عرض معاملة - افتراضية - على الطلاب و يُطلب من كل منهم الرد عليها، بحيث تتم كتابة الرد على ورقة A4.

السيرة الذاتية

41

◆ يتم كتابة السيرة الذاتية من كل طالب بناء على ما تم دراسته
◆ يتم عرض سيرة ذاتية مكتوبة على الطلاب ويطلب منهم تقييمها

تمثيل الأدوار

42

◆ يطلب من أحد الطلاب القيام بدور المتقدم للوظيفة واثنان آخرا ن يقومان بإجراء المقابلة الشخصية
◆ يطلب من الطلاب كتابة خطاب للتقدم لوظيفة ما .

المراجع الأجنبية

(1) Textbooks & Dictionaries:

1. Poe, R. W. (2006). The McGraw-Hill Handbook of Business Letters. McGraw-Hill, Inc. 205 pp.
2. Seiler, W. J. and M. L. Beall (2005). Communication: Making Connections. Pearson Education, Inc. 495 pp.
3. Collins Gem Latin dictionary (1993). HarperCollins publishers.

(2) Websites:

1. <http://careeregypt.com>
2. <http://careermideast.com>
3. <http://en.wikipedia.org>
4. <http://jerz.setonhill.edu>
5. <http://www.ehow.com>
6. <http://www.hhs.state.ne.us>
7. <http://www.phwa.org>
8. <http://www.pohly.com>
9. <http://www.resume.com>
10. <http://www.uiowa.edu>
11. <http://www.writeexpress.com>



مراجع التدريبات

- ١ / اقرأ كتاباً في ساعة. بأسلوب القراءة التصويرية. يوسف الخضر . دار اقرأ للنشر والتوزيع. ٢٠٠٩
- ٢ / الألعاب التربوية. مهارات إبداعية في التربية والتدريب. عثمان الخضر. الناشر : الإبداع الفكري. ٢٠٠٨.
- ٣ / التدريب والتدريس الإبداعي. ٢٦٠ طريقة ونصيحة وتمارين للإبداع في التدريب والتدريس . طارق السويديان. الناشر : الإبداع الفكري . ٢٠٠٥
- ٤ / المتحدث البارع. احترف الإلقاء وأتقن الإقناع . ياسر الحزيمي. مجموعة قرطبة . الطبعة الثالثة ٢٠٠٨