



# مهارات الاتصال

Communication Skills

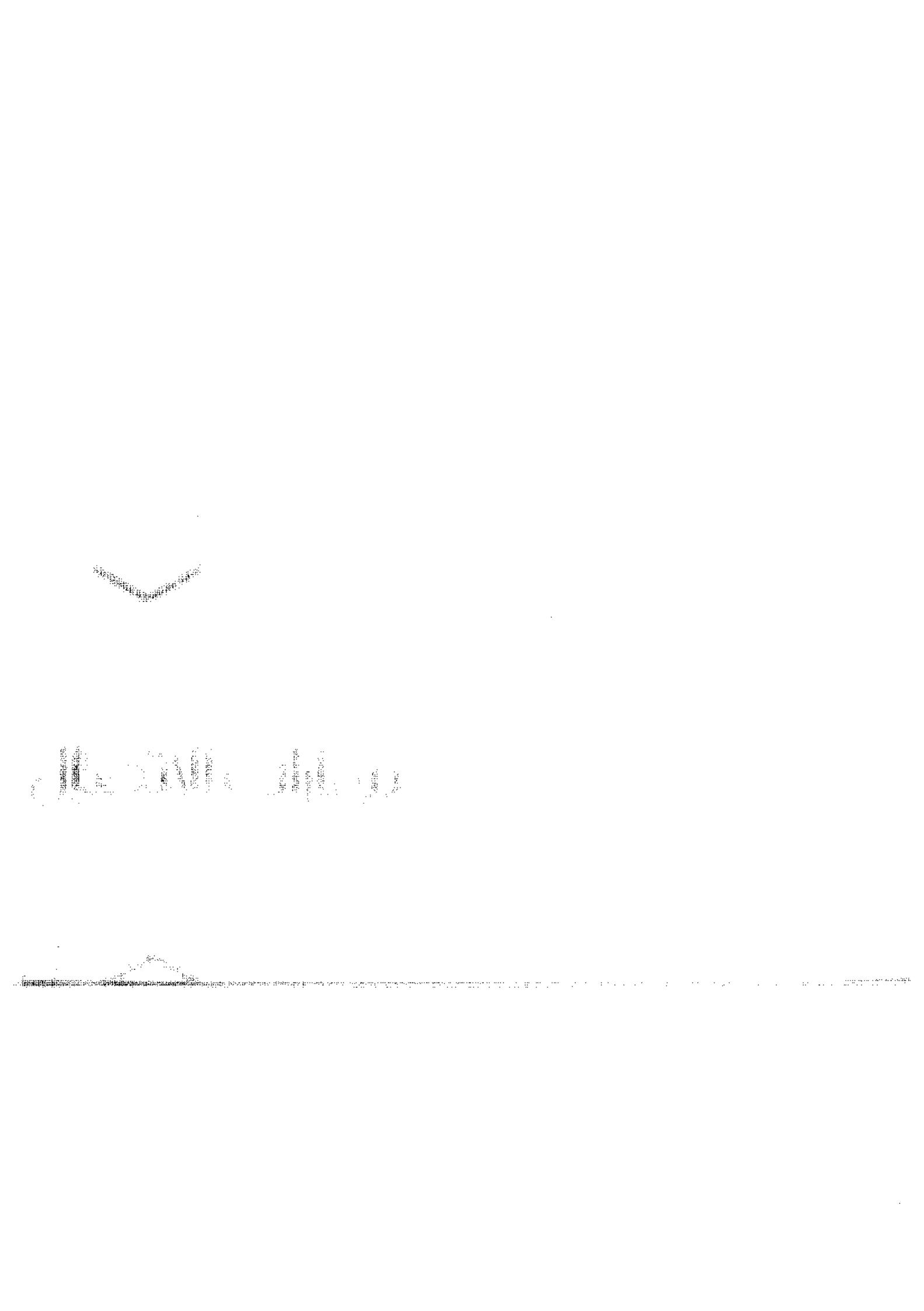


الطبعة الثالثة

تحريم

د. فتحي بن عبد الله

- د. فتحي بن عبد الله
- د. سيد احمد العز
- د. عزيز بن يحيى الشهري
- د. عبداللطيف العتيق



and the first few years of our marriage.

After all, it's the beginning of a new life.

And I'm not the only one who's excited.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

I'm not afraid to try again.

I'm not afraid to try again.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

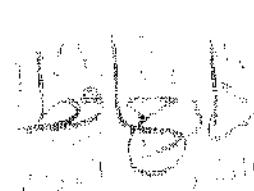
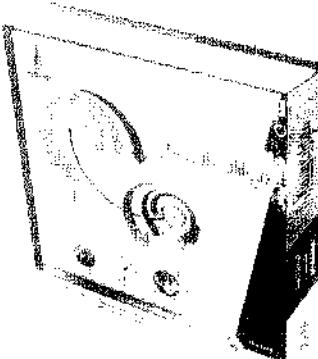
It's been a long time since we last had sex.

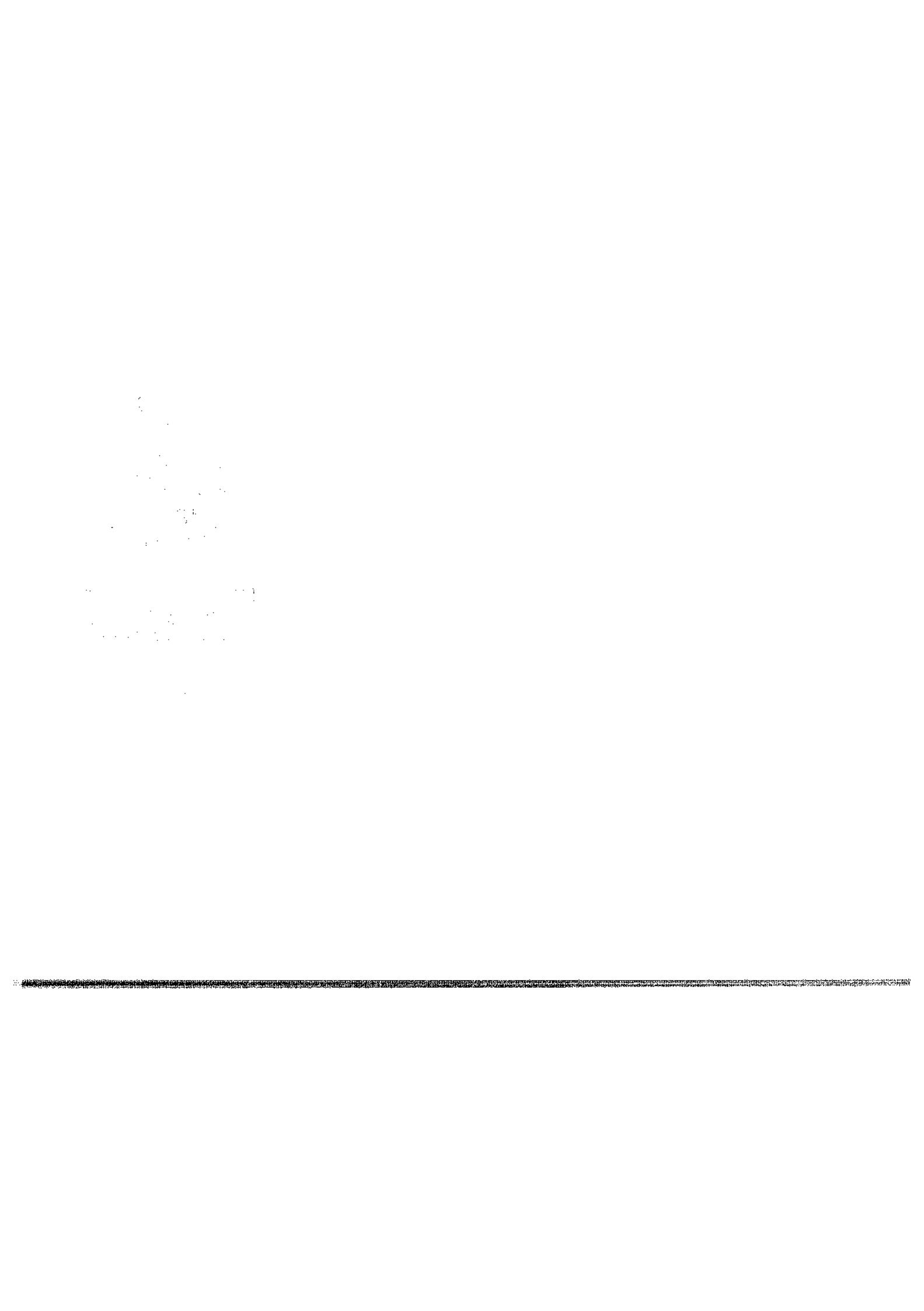
It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.

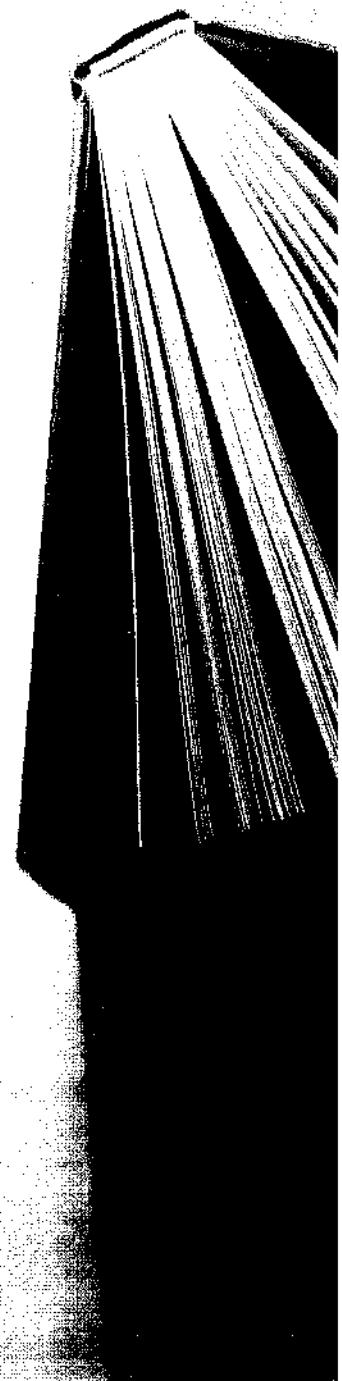
It's been a long time since we last had sex.

It's been a long time since we last had sex.





# الرسالة



الحمد لله وحده، والصلوة والسلام على رسول الله، وبعد:

في خلطة تطويرية نسعى فيها الجامعات لرفع مستوى المطالب الجامعي، وتدريله على مهارات الاتصال، بطريقة عملية ترتكز على المهارة مع بعض المعلومات النظرية التي تخدم تلك المهارات التي يجب على الطالب ممارستها وتطبيقها أثناء دراسته وفي حياته العملية.

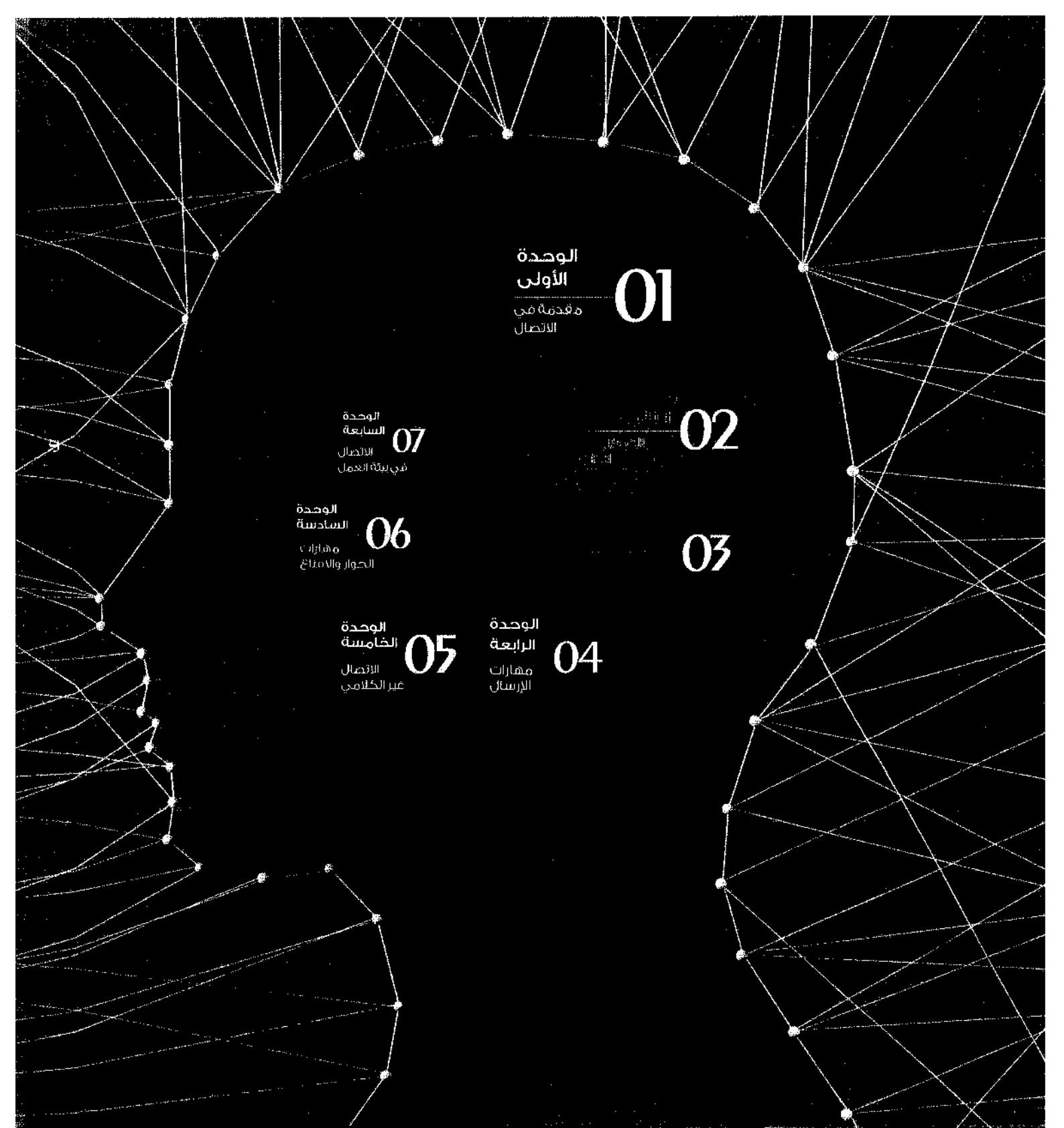
وقد حرصنا في هذا الكتاب على أن يقدم المادة العلمية للطالبات في أسلوب سهل وعبارات واضحة، مع التركيز على المهارات والتدريبات العملية، التي تحقق أهداف المادة، التي وضعتها إدارة الجامعة لبرنامج السنة التحضيرية، ويأتي ذلك مفصلاً في دليل المدرس.

إن تدريب الطالب على التواصل الفعال مع زملائه وأساتذته وكافة فئات المجتمع، هو الهدف الذي صمم على أساسه هذا الكتاب؛ وذلك لتجاوز مرحلة الافتقار إلى حفظ المعلومات أو معرفة عناصر الاتصال وتكتيكاته فحسب، إن حسنين الاتصال هو بوابة النجاح في الحياة العلمية والعملية.

والتي وزملائي في فريق التأليف يسرنا أن نقدم بجزيل الشكر والتقدير لإدارة جامعةنا الرائدة، ممثلة في معاشرها المشرفون الدكتور عبد الرحمن بن عبيد اليونس رئيس الجامعة العليا للسنة التحضيرية، وسعادة عميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية الدكتور أسامه جعفرية لما سندنا لهم من دعم ومساندة؛ لإخراج هذا العمل بصورة مشرفة؛ مع تقيننا بأن هذا العمل هو خلطة يجنب أن تتلوها خطوات قانونية وتقومية مستمرة؛ فالعلم رحم بين أهله، ورحم الله أمره، أهديت إليكما نصحتنا، ونقدنا هنا، يسّرّهم إن شاء الله في تطوير العمل وسمبله وتأكيده هذه الجملة، وإن شاء الله تويجهما لتجربة عملية من تدريسي هذا الكتاب في كثير من الكليات والجامعات على درجاتي، وهم سمعت ودرد أحد الأدعوّات من الأساتذة العاملة والأقسام المطلبة جهوزاً للإمداد.

ـ (الحمد لله رب العالمين) كل ما ذكرناه يصدق على ما نذكره في الكتاب إلى ما ذكرناه في الكتاب، وإنما

ـ (والآن إلى الكتاب)



الوحدة  
الأولى  
مقدمة في  
الاتصال

01

الوحدة  
السابعة  
الاتصال  
في بيئة العمل

02

الوحدة  
السادسة  
مهارات  
ال الحوار والاتصال

03

الوحدة  
الخامسة  
الاتصال  
غير الكلامي

الوحدة  
الرابعة  
مهارات  
الإرسال

05

04

# مهارات الاتصال

Communication Skills



## الصفحة

5

8

12

13



## الصفحة

26

27

28

مقدمة في الاتصال

## الموضوع

سمات الاتصال

ميكانيكية الاتصال

معوقات الاتصال



## الصفحة

24

25

26

الاتصال مع الآخرين

## الموضوع

أهمية الاتصال مع الآخرين

طرق الاتصال مع الآخرين

恂悊ات الاتصال مع الآخرين



## الصفحة

16

16

19

19

23

24



## الصفحة

32

33

34

## الموضوع

المقدمة

الهرس

المقدمة

أهداف المقرر

## الموضوع

مقدمة

مفهوم المهارة و كيف تكتسبها

مفهوم الاتصال

عناصر الاتصال

أهمية الاتصال

أنواع الاتصال

## الموضوع

مقدمة

مفهوم الآخرين

مفهوم الاتصال مع الآخرين

المحتويات

مهارات الاستقبال

المحتويات

الموضوع

59	سمات القراءة
60	أساليب القراءة
67	العوامل المؤثرة في القراءة
68	مشتتات الانتباه في القراءة
69	القراءة والمحظى الإلكتروني

المحتويات

مهارات الاستبيان

المحتويات

50	مقدمة
51	الإنصات
51	أهمية الإنصات
52	مفهوم الإنصات
53	مهارات المطلوبة الإنصات
57	معوقات الإنصات
58	القراءة
58	كيف تتم عملية القراءة

الموضوع

٣

المحتويات

مهارات الإرسال

المحتويات

الموضوع

90	الاتصال اللفظي المكتوب
90	أنواع الكتابة
91	مهارات الكتابة
93	الكتابة بالحاسب الآلي
93	الكتابة عبر البريد الإلكتروني

المحتويات

مهارات الإرسال

المحتويات

74	مقدمة
75	الاتصال اللفظي المنطوق
77	التحدث والالقاء
78	مهارات التحدث والالقاء
85	مهارات إعداد العروض
88	قواعد مهمة في العروض

الموضوع

٤

المحتويات

الاتصال غير الكلامي

المحتويات

الموضوع

102	الاتصال غير الكلامي والكلامي
103	سمات الاتصال غير الكلامي
104	أنواع الاتصال غير الكلامي

المحتويات

الاتصال غير الكلامي

المحتويات

98	مقدمة
100	مفهوم الاتصال غير الكلامي
101	واقع الاتصال غير الكلامي

الموضوع

٥

الصفحة	الموضوع
132	مفهوم الإقناع
132	أساليب الإقناع
133	أدوات الإقناع
133	محضرات الإقناع
136	مهارات الإقناع ومتطلباته
137	مفوّقات الحوار والإقناع

الصفحة	الموضوع
116	مفهوم الحوار
117	أهمية الحوار
119	أنواع الحوار
121	أنماط المتحاورين
123	سمات المتحاور المقنع
124	مهارات الحوار

## الصفحة

- 142
- 142
- 144
- 145
- 146
- 146
- 151
- 152

## الموضوع

- مقدمة
- أقسام الاتصال في بيئة العمل
- كتابية السيرة الذاتية
- أهمية السيرة الذاتية
- المكونات الأساسية للسيرة الذاتية
- نوجيوات مهمة لكتابية سيرة ذاتية ناجحة
- أنواع السير الذاتية
- كتابية حفظها المتقدّم
- اختبار الموارد المتقدّمة

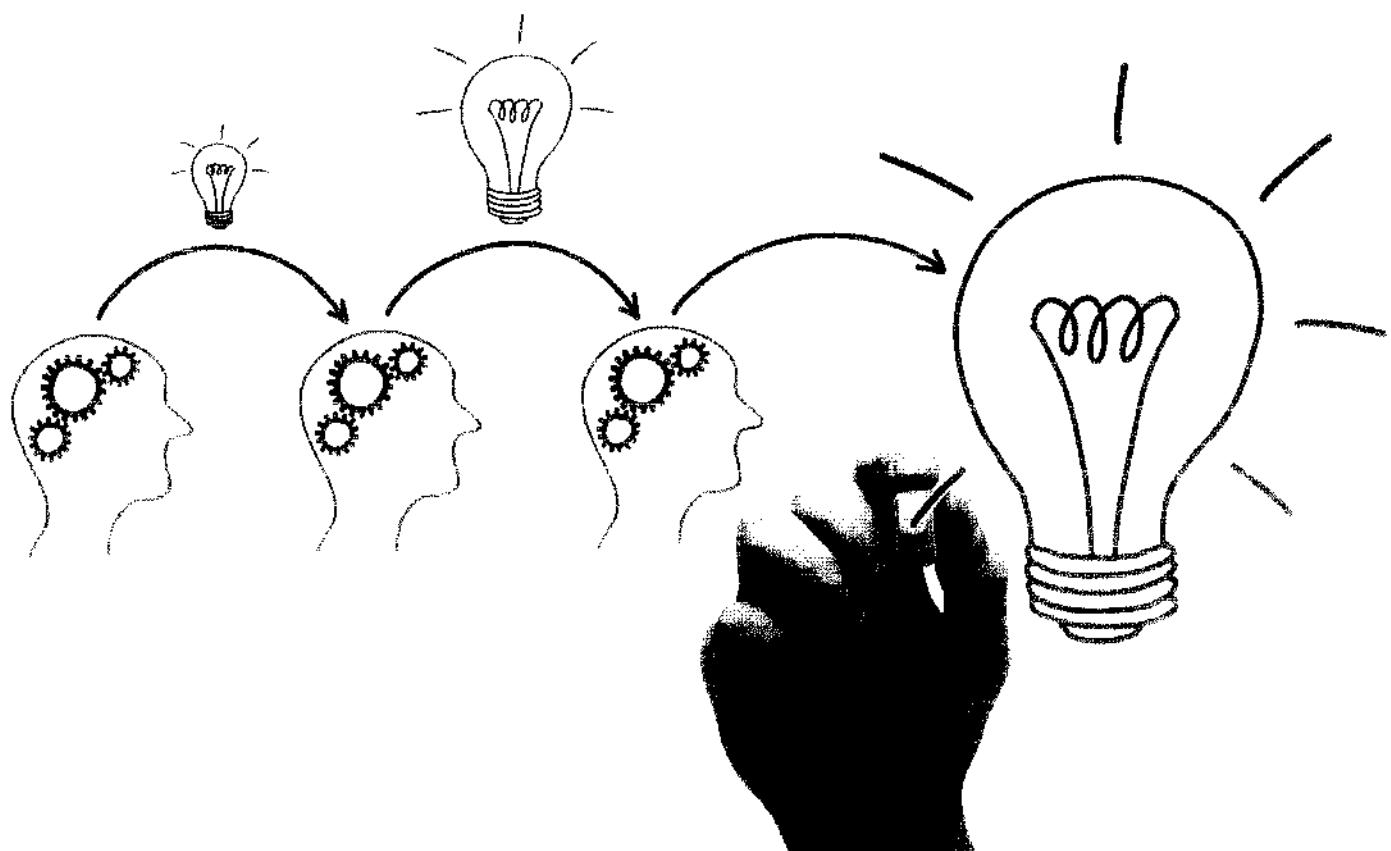
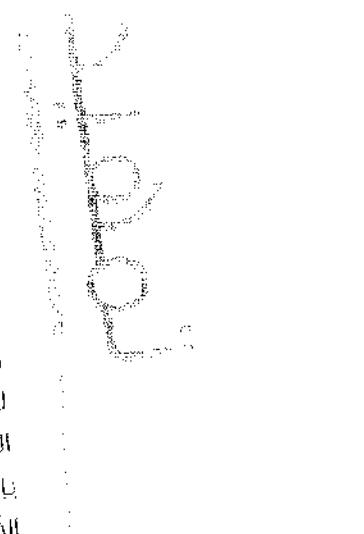
## 7



الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على سيدنا وآله وآل بيته وصحبه أجمعين

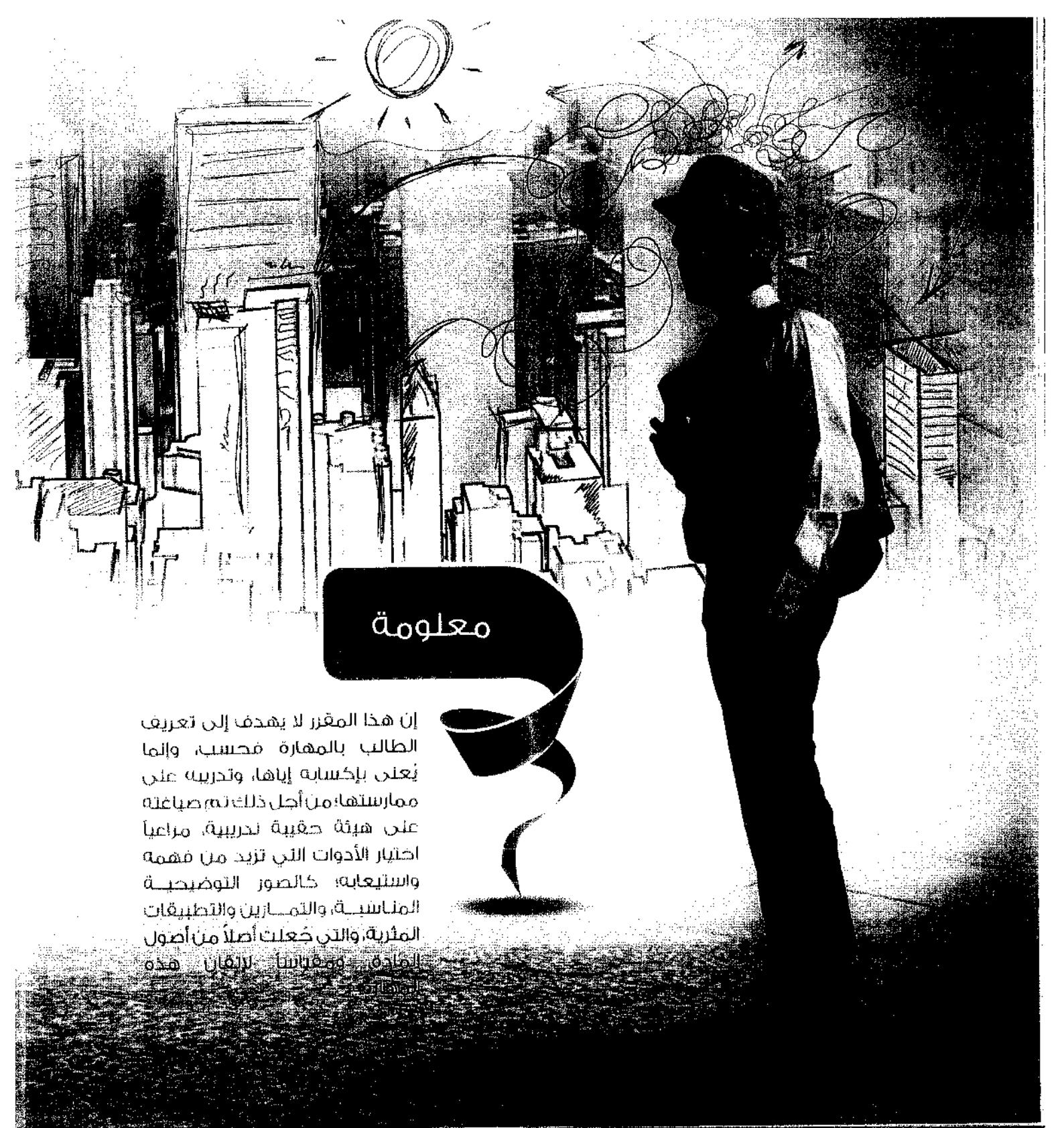
والله ورسوله

الاتصال الإنساني وسبله للتعميق بين الناس، وعامل من عوامل التغيرات المجتمعية فيه ينبع الناس المعرفة، والأفكار، والمشاعر، وكذلك فإن نجاح الفرد في الحياة يعتمد على مدى ممتلكاته بمهارات الاتصال . وكثير من الأزمات الاجتماعية كال مشكلات الأسرية، ومشكلات التحصل العلمي، وضعف الدوران بين مئات المجتمع ، ليس إلا ظهيراً من مظاهر الحال في الاتصال . وقد هنا المنظور الذي تعيسه الحياة اليوم، ببناءه جديدة للعمل، ووسائل جديدة للاتصال فاصبحت له قواعد وصور لا بد من تعلمهها . ومن هنا جاء المقرر الذي يتناول مهارات الاتصال الإنساني ووسائطه، ويعنى بإكساب الطالب المعرفة والمهارات التي يحتاج إليها في نقل الأفكار والمشاعر، والتفاعل اليداري مع الآخرين.



# أهداف المقرر

- تعريف الطلاب بالاتصال الإنساني: من حيث مفهومه، وأهميته وعناصره، وخصائصه، و معوقاته وأنواعه.
- مساعدة الطالب على فهم ذاته واكتشاف قدراته، والعمل على تطويرها، واستثمار ذلك في قرارات التخصص والمهنة.
- إكساب الطلاب المهارات الالزمة لتقديم أنفسهم وأفكارهم بأكثر طرق تأثيراً عن طريق اللقاء والكتابية.
- إكساب الطلاب المهارات والقدرات التي تمكنهم من حسن الإنصات للمتحدثين.
- تعريف الطلاب بأساليب القراءة ، واكتساب مهاراتها.
- مساعدة الطالب على تقييم مهارات الاتصال غير الكلامي ، وتطويرها.
- إكساب الطلاب مهارات الحوار والإقناع .
- تعريف الطلاب بأنماط الاتصال في بيئه العمل ووسائلها، واكتساب مهارات الاتصال باقتدار داخل هذه البيئة.



## معلومة

إن هذا المقرر لا يهدف إلى تعريف الطالب بالمهارة فحسب، وإنما يعلى بإكسابه إياها، وتدريبه على ممارستها؛ من أجل ذلك نصيحته على طلبة دربيته، مراعياً اختيار الأدوات التي تزيد من فهمه واستيعابه، كالصور التوضيحية المناسبة، والتمارين والتطبيقات المثيرة، والتي حصلت أصلاً من أصول المألف، وعمليات الالقاب هذه.

الوحدة الأولى

## مقدمة في الاتصال



الوحدة الأولى  
مقدمة في الاتصال

كان الاتصال وعازل أحد الأعمال التي يرتبط وجودها بوجود الإنسان ذاته، ومرد ذلك إلى أنه مدنى بطبعه، وأنه منتطور على الحرص على أن يفهم غيره، ويفهمه غيره، وهذا الفهم يتلقى بما نسميه الاتصال الإنساني Human Communication إن الاتصال ببساطة هو أحد المهارات الأساسية التي يحتاج إليها الإنسان في حياته فما المقصود بالاتصال ومهاراته وما عناصره؟ وقبل الحديث عن الاتصال نتعرّف على المهارة وكيف تكتسبها.

### **مفهوم المهارة وكيف تكتسبها**

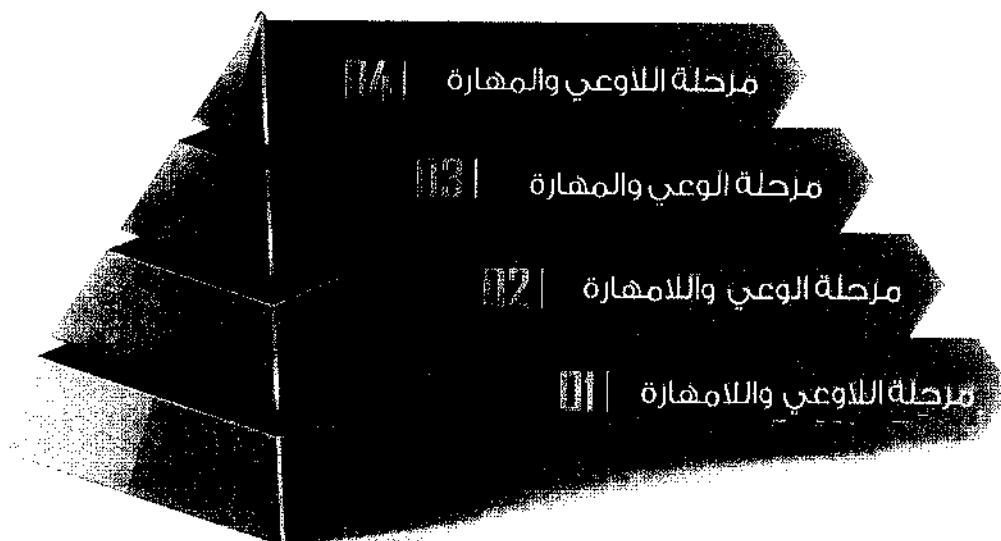
**المهارة في اللغة:** الحدق والاقتان، وفي الحديث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "ما هر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة".  
**وفي الاصطلاح:** المهارة معناها القدرة الالزنة لأداء عمل معين بسرعة ودقة واقتان.



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



**هناك أربع مراحل لاكتساب المهارة**



نحو المنهج | ملخص المنهج | ملخص المنهج

## مرحلة اللاوعي واللامهارة:

ويُفي 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.

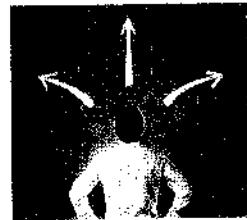
01



## مرحلة الوعي واللامهارة:

وهي المرحلة يتتبّعه المرء لأهمية المهارة، فيدرك أن عاداته ومهاراته لا تحقق حاجته، فتنشأ عنده الرغبة في اكتساب المهارة.

02



## مرحلة الوعي والمهارة:

وهي المرحلة التي يتّعلم فيها المهارة، ويتدرب عليها وتتطلّب منه جهداً لإتقانها، فيهتم بتفاصيلها كاملة، ففي مثال قيادة السيارة، فإن من بدأ تعلم القيادة ينطّر 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.

03



## مرحلة اللاوعي والمهارة:

وهنا يصبح متقدماً للمهارة من غير جهد، ومن غير استحضار لتفاصيل أدائها، كقيادة السيارة حين يتلقّنها المرء.

04

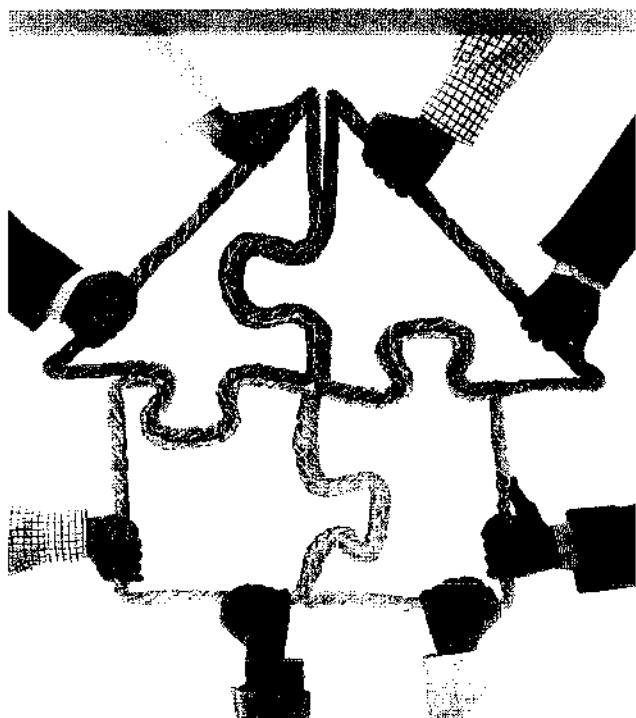


إن الرغبة في التعلم هي أول المحرّكات إلى اكتساب المهارة، وتنشأ من إدراك الحاجة إلى المهارة، والوعي بأهمية تعلّمها، وما يتترّب على الجهل بها من عواقب. تم تأتي المعرفة والتعلم، من أجل اكتسابها والعمل بها، ثم ينبع بالتدريج عادة وعملاً عن الأفعال التي يقوم بها الإنسان بلا وعي، وشيّاب واحد عن هذه الثلاثة (الرغبة، والمعرفة، والممارسة) يوحي باكتساب المهارة، شباب الرغبة يتحول دون اكتسابها، والتعلم عن ثبيّر تطبيق لا يصيّد، كما قال الإمام الشافعى رحمه الله، ليس العذر عذراً يحيط، التعلم عذراً نفع، ولا تطبيق عذر تضرّر.

٥٥

إن التطبيق الشافعى الشكير هو الذي يصيّد العدل عادة، والعادة طبع شارع (في المحدثين الشريفين)، وإن بشارع العدل يصيّد ويتحرّى الصدق، حيث يكتب عند الله صدقهما.

## مفهوم الاتصال



ليس هناك اتفاق على مفهوم هذا المصطلح ولكننا غير معنيين بما وقع فيه من خلاف، وحسبينا أن نستخلص مما قيل فيه عبارة موجزة، ثمينة ماهيتها، فهي التي تهمنا . ويمكن تعريفه بأنه ، تبادل المعلومات والأراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.

## عناصر الاتصال

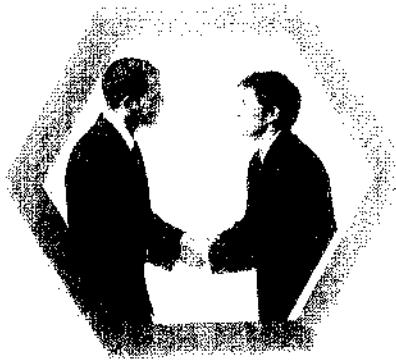
فيما الآتصال حين يتم التعديرين عن رسالة بواسطة مرسل . ولنوضح الرسالة في شكل رموز وتنقل إلى المتلقى بوسيلة معينة فيقوم المتلقى بفك الرموز وتفسيرها ثم يصدر إشارات تدل على أنه فهمها أو لم يفهمها اي إن الآتصال يشبه عملية دائيرية تربط بين المرسل والمستقبل . ويمكن توضيح ذلك بهذا الشكل :

المرسل

المتلقى

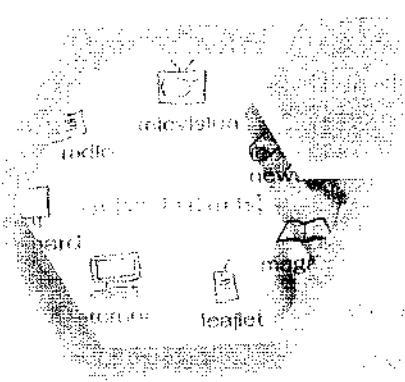
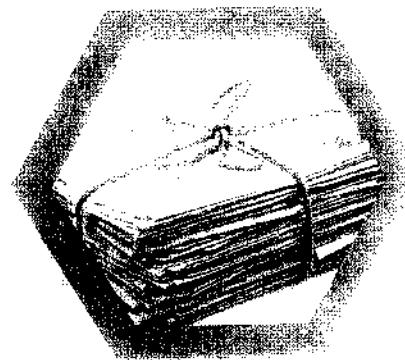
(الرسالة)

التغذية الراجعة

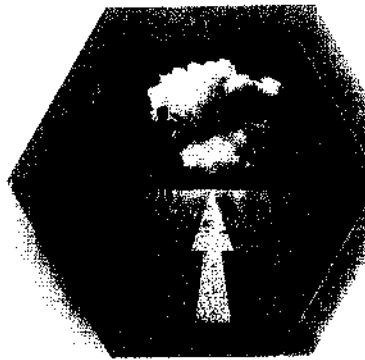


المرسل هو الذي يُرسل برسالة أو كتاب أو إعلان أو إذن أو التوصيات  
أو تبريرات في رسائل بعثة ، هنا كان المرسل هو مصدر الفكرة  
والأفكار أو الأدلة التي تدعى المدعى أن كانت الأفكار والمعلومات والآراء  
التي أرادت المحكمة أن تثبتها في القضية بالبيان

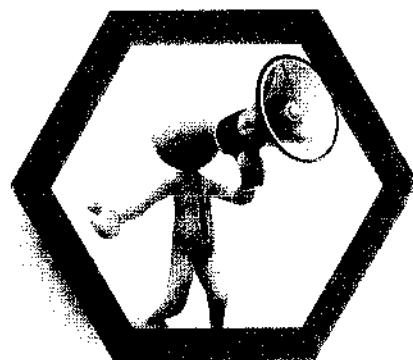
فيكون المرسل هو الذي يُرسل برسالة أو كتاب أو إعلان أو إذن أو التوصيات  
وهي تهمة يُتهم بها برسوزن أو غيره أو غيره لغوية ، فمثلاً إذا كتب مثلاً هنا  
أنت أنا ، فهو المرسل ، ورسوله ، ورسوله ، لكن إذا كتب هو المرسل ، ورسوله ، فهو  
رسوله ، وهذا يعني أن المرسل هو الذي يُرسل برسالة أو كتاب أو إعلان أو إذن أو التوصيات



المرسل هو الذي يُرسل برسالة أو كتاب أو إعلان أو إذن أو التوصيات  
أو تبريرات في رسائل بعثة ، هنا كان المرسل هو مصدر الفكرة  
والأفكار أو الأدلة التي تدعى المدعى أن كانت الأفكار والمعلومات والآراء  
التي أرادت المحكمة أن تثبتها في القضية بالبيان



ان المستقبل هو اهم طرف في الاتصال . لانه هو المعني في رسائلنا . فهو قادرها حين تكتب . وهو سامعها حين ينطق بها . فيجب ان يضع المرسل في اعتباره طبيعة المستقبل او المتلقى ويفهمها حتى يضمن تحقق الهدف من الرسالة . ان المتلقى لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة ، وإنما يقوم بتنقيح وتلقي الرسائل التي يتلقاها على حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته .



### الصدى

نقصد درجع الصدى او التغذية المراجعة : ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى يستطيع أن يقرر هل حققت الرسالة أهدافها أو لم تتحققها . أي رد الفعل الذي يبديه المتلقى استجابة لما يكون المرسل قد أرسله من معلومات ورسائل . ورجع الصدى مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل : لأنه يدل المرسل على ما يتبعى أن تكون عليه رسائله اللاحقة . ليكون لها من الأثر ما يرجو .

ان المرسل حين يصوغ رسالته . ويرسلها إلى المستقبل يسعى إلى تحقيق أهداف معينة ويتوقع رد فعل او استجابة ترتكز او ترجع إليها في صورة من صور التعبير . ويدخل في ذلك التعبيرات غير المقطبة مثل ، إيماءات الوجه ، والإشارات ، وغيرها من الرموز . سواء أكان رد الفعل ايجابياً يتفق مع أهداف المرسل أم كان سلبياً يتعارض مع هذه الأهداف .



يختتم مجتمعنا بـ «من الصالحة» . تختتم كل مسيرة معرفة هو قضاها أندية أهلية تغير مفهوم العناصر . ويتبرأ التعليمي لدوره في اطلاع على هذا الموقف .

رجوع الصدى في الاتصال أنواع، نعرض لها وفق معيارين :

### معايير اتجاه رجوع الصدى

- 1 - إيجابي : يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة .
- 2 - سلبي : يتطلب تعديل صورة الرسالة التالية أو مضمونها .

### معايير تقييم تلقى رجوع الصدى

- 1 - فوري : كالذى يكون في حوار المجموعات الصغيرة حين تتطلب المحادثة الاستماع والجواب، ويمكن أن يظهر في أي موقف اتصال (كمقاطعة المتحدث في أثناء الكلام بسؤال أو تعليق مثلاً).
- 2 - مؤجل : يتاخر وصوله إلى المرسل كما يحدث في وسائل الاتصال الجماهيرية، وبناء على ذلك يمكن أن يكون رجوع الصدى فورياً (إيجابياً أو سلبياً) أو قد يكون مؤجلاً (إيجابياً أو سلبياً) كذلك.

### أمثلة على تقييم تلقى رجوع الصدى

O2

أمثلة على التأثير

أمثلة على التأثير

أمثلة على التأثير

أمثلة على التأثير

## أهمية الاتصال

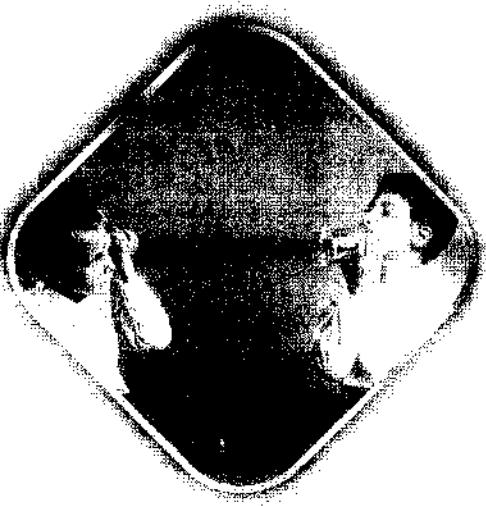
ـ (الاتصال هو تبادل معلومات بين الأفراد في وسائل الاتصال)

ـ سمة أو صفة من صفات الإنسان الأساسية.  
ـ ضروري لإشباع حاجات الإنسان المادية والمعنوية.  
ـ عن طريق الاتصال يتتجنب المرء العزلة ويكون علاقات اجتماعية مع غيره، ويحافظ على هذه العلاقات.  
ـ يساعد على فهم الأحداث، والتزود بالمعلومات، والتخاذل القرارات.  
ـ الاتصال ضروري لتحقيق النجاح في الحياة عامة وفي عملية التعلم والتعليم والتأثير والتغيير خاصة.

ـ (الاتصال هو تبادل المعلومات بين الأفراد في وسائل الاتصال)

ـ الاتصال أساس قيام المجتمع . ويمكن تشبيه الاتصال بأنه العراء الذي يربط البشر بعضهم ببعض والاتصال سبب لوجود المجتمع واستمراره . ولو لا وجود الاتصال لما وجد المجتمع أو استمر .  
ـ من خلال الاتصال يكتسب المرء خصائص المجتمع الذي يعيش فيه وكذلك قيمة وتقاليده ومعتقداته ويلقىها إلى غيره من خلال التنشئة الاجتماعية فيتتحقق ، التكيف الاجتماعي مع هذا المجتمع والتواافق مع قيمه وعاداته .  
ـ تنوع وطائف الاتصال وأدواته (السلبية والإيجابية ) بالنسبة إلى المجتمع، ويتضمن ذلك في مجالات متعددة منها المجال الاقتصادي والسياسي والحضري ومجالات الابتكار والذكاء.

ـ 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 .



## أنواع الاتصال

يمكن تصفيف الاتصال إلى عدة أنواع وفقاً  
للمعاير عدّة:

### من حيث اللغة المستعملة

#### أ- اتصال لفظي:

باستعمال الكلمات  
المنظوقة والمكتوبة.

#### ب- اتصال غير لفظي:

باستعمال تعابير الوجه الإشارات  
واللغة الجسدية.

### من حيث البعد الزمني

#### أ- اتصال فوري أو متزامن:

كان يتحدث شخص إلى آخر بطريقة  
 مباشرة.

#### ب- اتصال غير متزامن:

يكون هناك فاصل زماني بين اتصال المرسلة  
والمتلقية من المستقبل، مثل البريد السريع  
ويرسل البريد الإلكتروني.

### 03

#### أ- اتصال رسمي:

مثل أغلب الاتصالات والمعاملات داخل دولة  
ال讪هيل على المؤسسات الحكومية وغيرها.

#### ب- اتصال غير رسمي:

غيره من الاتصالات بين الأفراد في الأوقات

التي لا يهم فيها المحتوى المتبادل.

وهنالك تصنيفات أخرى كثيرة أهمها:

تصنيف الاتصال وفقاً لعدد المشتركين أو ما يسمى (بمستويات الاتصال)

**الاتصال ذاتي**: وهو اتصال عقلي يحدث داخل الفرد حين يتحدث مع نفسه.  
كعمليات التأمل والتفكير ومحاجرة الآراء.

01



**الاتصال الشخصي**: ويطلق عليه الاتصال وجهها توجهاً وهذا النوع من الاتصال شائع في مواقف الحياة كلها ومثاله أن تتحدث إلى صديق أو انحوار بين شخصين.

02



**الاتصال جماعي**: وهو ما يحدث بين مجموعة من الأشخاص، ومنه

المحاضرات الجامعية.

04



**الاتصال جماهيري**: وهو اتصال بجموع من الجماهير كالاتصال من خلال التليفزيون والجرائد والراديو.



04

## الاتصال جماهيري

الاتصال جماعي

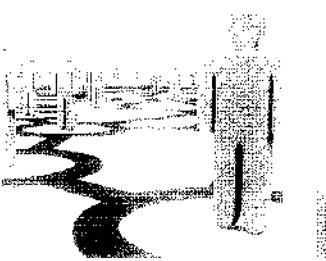
الاتصال الشخصي

الاتصال ذاتي



**النظام الارضي يعتمد على السمات (والصفات) التالية:**

الطبعة الأولى - ١٤٢٥



أ. الاتصال ينتشر في الزمان والمكان، إنما الاتصال مستمراً “أي لا ينقطع”. ساعة من ليل أو نهار ثمان (ذلك يعني) “أن الإنسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب ولا يستعمله فقط؛ بل يجده من حوله في كل مكان، وفي كل لحظة من حياته”.



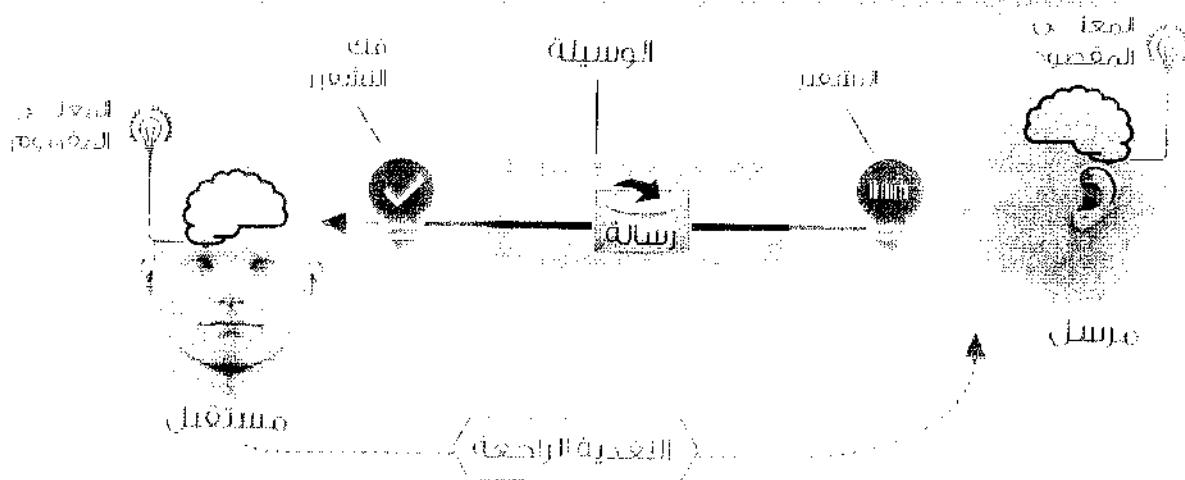
On the other hand, the  $\text{H}_2\text{O}$  molecule is a linear molecule, and it has a dipole moment of  $1.85 \times 10^{-30} \text{ C m}$ .



وَلِلْمُؤْمِنِينَ أَنَّمَا مِنْ أَنْفُسِهِمْ مَا يُنَزِّلُنَّا مِنْ رِزْقٍ فَلَا يُحِلُّ لِغَيْرِهِ أَنْ يَنْتَهِيَ إِلَيْهِ وَمَا لَهُ مِنْ حِلٍّ إِلَّا مَا نَرَأِيُّونَ

## الآلية (ميكانيكية) العملية الاتصالية

ويمكن توضيح آلية العملية الاتصالية من خلال الشكل التالي



تتشاءل الرسالة الاتصالية من معنى يدور في ذهن (المرسل) ويهدف لترجمته بصورة فعالة حتى يصل كما هو إلى ذهن (المستقبل) وتحير عنه بالمعنى المقصود.

يتحقق (الرسالة) هذه العين من خلال درجتها إلى شخصية المصالحة - المحبة أو تحرير المحبوبة - شخصيتها، وهو سلوك يحصل به كل مختار يختار تحملها (او محبة) مختارها.

يتألف (المستقبل) هذه الرسالة ويقوم بأدواره بخلاف التشفير ليتضح عن ذلك معنى مفهوم لدى المستقبل وليس بالضرورة أن يتطابق مع المعنى المقصود . ويمكن التأكيد من وصول الرسالة بشكل جيد من خلال تأمل (التعابية الماجنة) في المستقبل .

وهو ينبع من مفهوم العدالة التي تتحقق في المجتمع من خلال توزيع الموارد بالطريق العادل.

## ٥٦ وسائل الاتصال

إنما أن يتعرض الاتصال لعواائق تحول دون وصول الرسالة أو تؤثر في مكتنفيها بما يؤدي إلى سوء الفهم أو عدم تحقق المدفوع من الاتصال، ومن هذه العوائق:

**ضعف الخبرة المثلثية:** تكى يحدث الاتصال الفعال والمؤثر لابد من أن يقع في مجال الخبرة المشتركة لكل من المرسل والمستقبل، فالاختلاف بينهما في اللغة مثلاً، أو في مستوى التعليم والعادات والخبرة في الحياة . (أي الاختلاف في خلفيتهم الاجتماعية والثقافية في الجملة) يؤدى إلى ما يسمى اختلاف الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل، فيقع الاتصال خارج منطقة الخبرة المشتركة مما قد يعوق الفهم أو يعرقل الاتصال.

**التشويش التلويثي:** ويعنى في الجملة عدم وضوح الرسالة وعدم القدرة على تفسيرها لأسباب قد يكون مردها إلى طريقة الإرسال أو الاستقبال أو تأثير المناخ أو البيئة. وفي علم الاتصال يمكن تعريف التشويش بأنه: عدم إدراك المستقبل للرسالة بالمعنى الذي يريد المرسل.

### والتشويش نوعان:

أ - **التشويش المادي :** هو الناتج من الأشياء المادية في بيئة الاتصال كصوت طائرة تمر أثناء المحاضرة، ورنين الجوال، وجود ضوضاء تؤثر في صوت المذيع .

ب - **التشويش الدلالي** هو الناتج من غموض الكلمات التي يستعملها المرسل أو عدم وضوح دلالاتها لدى المستقبل ، وكلما زاد التشويش قل تأثير الرسالة.

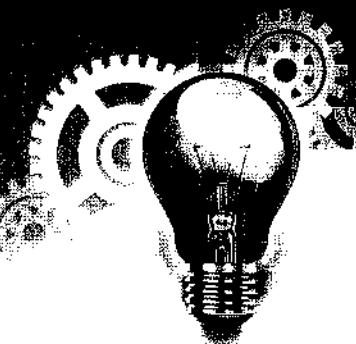
**تشويش الرسالة أو التلويث:** قد يفعل المرسل عملاً يحول دون وصول رسالته على الوجه الذي أراد كان يضر به المستقبل رسالته على الوجه الصحيح من غير أن يجعلها على الصورة التي يسهل فهمها أو يتباين حدوه الأدب في رسالته أو يجعل فيها ما يسفر المستقبل و يجعله يعرض عنها، وهكذا ... كما أن المستقبل قد يكون في حالة نفسية تعيقه من الفهم، كان يكون متحمساً أو متعطشاً أو في ذهنه تصوير سابق يهدده، أو في شففهم الرسالة على الوجه الصحيح.

**الوسيلة غير الملائمة:** كاستعمال وسيلة صعيبة للتاثير في الجمهور، أو وسيلة غير رسمية مع جمهور دسمية، أو كتابة رسالة إلى من لا يجيد القراءة ونحو ذلك ...

- ١) محمد عبد الحميد . نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، طبعة أولى القاهرة 1997.
- ٢) حسن عباد مكاوي، ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998
- ٣) جون ميرل، رالف لوينشتاين، الاعلام ورسالة ورسالة ، تعریف ساعد خضر العرابي المحارث، دار المريح للنشر، الرياض، 1989.
- ٤) سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث: النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1995.
- ٥) رانجييت سينج، روبرت ديليو، تعزيز تقدير الذات، مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية، 1986.
- ٦) قصيمان أحمد المطاهي، ممدوح ابراهيم، بين النظرية والتطبيق، دار والذر للطباعة والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- ٧) Sandra Hybels & Richard L. Weaver, Speech Communication, D. Van Nostrand Company, New York, 1979.



## الاتصال مع الذات



إن نمو الاتصال ونجاحه وفعاليته يعتمد أولاً على فهم الفرد لنفسه . ويعتمد فهم الفرد لنفسه على الاتصال مع النفس إن كان شعورياً أو لا شعورياً لفظياً أو غير لفظي . كذلك تعتمد مهارة الاتصال مع الآخرين على مهارة الاتصال مع النفس ، فالأفراد الذين يحاولون معرفة أنفسهم وقابليةهم ومعتقداتهم واتجاهاتهم وقيمهما وتوقعاتهم تكون لهم القدرة على معرفة تلك الجوانب لدى الآخرين مما يسهل لهم الاتصال معهم . و من هنا تُنبع أهمية دراسة الاتصال مع الذات ، وستتناول هذا الموضوع في هذا الفصل — بعون الله تعالى .

## مقدمة



## نوعان للذات

### الذات الحقيقية Real Self

A

الصورة الحقيقية التي يرى الفرد بها نفسه . وقد تتعرض للمغalaة والجفاء .

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

### الذات المثالية Ideal Self

الذات التي يتصور الفرد مستقبلاً عليها : ويرغب أن يكون فيه أو يفك أنه ينبغي أن يكون

مثال : طالب لديه رهبة من التحدث أمام الناس ، يرجو أن يصبح يوماً متحدثاً رائعاً

تعرف الذات بأنها مجموعة الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكتوها الفرد عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه أو هي الشخصية كما يراها صاحبها - ويقيمهما - من الداخل . وللذات صور عديدة ، يقسمها العلماء إلى ثلاثة أقسام رئيسية :

### الذات العامة Public Self

B

الذات التي تسمح للآخرين بمعرفتها عنـا ، وفي الغالب لا تختلف عن الذات الحقيقة ولكنها متتفقة مع المعايير التي يفرضها المجتمع عليها :

مثال : الآخرون يرثونك دائمًا التولى التعبير عنهم في المواقف الخطابية ، لذا تدرك عندهم بأنك متحدث ناجع .

## أنت والاهتمام بالتفوق الدراسي

كيف ترى نفسك ؟ كيف يراك والدك وأصدقاؤك ؟ وما الذي  
تطمح أن تصل إليه في موضوع التفوق الدراسي ؟

## مفهوم الاتصال مع الذات

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

## أهمية الاتصال مع الذات

- ١- يؤثر في تكوين شخصية الفرد ، فجزء كبير من مشاعرنا وقناعاتنا التي ننطق بها في الحياة نتيجة لاتصالنا بذواتنا وحديثنا إليها .
- ٢- يؤثر في أداء الفرد ، فالتفكير يقود إلى الشعور والشعور يولد التصرف والسلوك ، فالتفكير السلبي يقود للسلوك السلبي والإيجابي للإيجابي .
- ٣- يؤثر في اتصال الفرد بالآخرين ، إن فشل الفرد في الاتصال بالآخرين يعود بشكل كبير إلى انخفاض في احترام الفرد لذاته ورؤيته لنفسه بأنه غير مؤهل للنجاح في الاتصال .
- ٤- المراة تعتبر الأساسية لعمليات الاختيار والخطاذ قرار الفعل وتوجيهه

الذات هو جودة اتصال الفرد بذاته



## طرق الاتصال مع الذات

يستخدم الفرد مجموعة من الطرق لكي يتواصل مع ذاته، ومن أهم هذه الطرق:

**ا- الحديث مع الذات:** يظهر الحديث مع الذات عند كل فرد، وقد يكون إيجابياً أو سلبياً، فالحديث الذاتي الإيجابي يعود بالفائدة على أداء الفرد في تواصله مع الآخرين، والحديث الذاتي السلبي يؤثر سلباً في أداء الفرد في تواصله مع الآخرين.

**ب- مراجعة الذات:** يقوم الفرد في هذه الطريقة بمراجعة ذاته وموافقه وخططه من أجل تعديلها أو الإحجام عنها أو الاستمرار فيها، وينبع على الفرد مراجعة ذاته ليعرف مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف، ومعرفة أسباب النجاح أو الفشل، وقد تأخذ مراجعة وتقدير الذات عدة أشكال منها:

**أ- لوم الذات:** يهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، وهذا التأنيب يترك أثراً سلبياً في نفس الفرد وفي تواصله مع الآخرين، بدلاً من الاستفادة من الخطأ وإيجاد الحلول المناسبة له.

**ب- نقد الذات:** يهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد أثناء وبعد القيام بعمل معين، وذلك من أجل تلافي الأخطاء في المرات القادمة، مما يؤثر إيجابياً في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.

**ج- تعزيز الذات:** ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته للقيام بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، كان يقول، أنا أقوم بعمل رائع ويجب الاستمرار فيه ذكره أتحقق شيئاً أبداً شيئاً، وهذه ببساطة هي تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.

## الخطوات الخمس للاتصال الذاتي الفعال

5

تطویر الذات

2

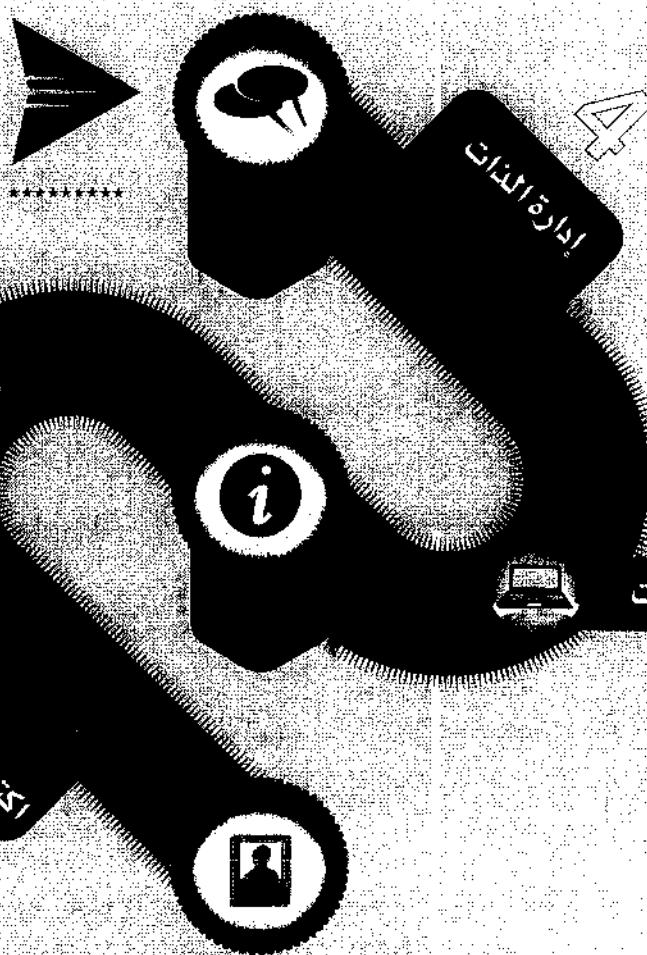
تقدير الذات

اكتشاف الذات

3

توجيه الذات

ادارة الذات



01

لشاط

2-2

المرأة

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

قام بعض العلماء بتقسيم الذات البشرية إلى أربعة أقسام سميت نافذة جوهاري ، كما يوضحها الشكل التالي :

### معلومات يعراها الآخرون علينا

**الذات المخفية**

Hidden Self

**الذات المكشوفة**

Open Self

**الذات المجهولة**

Unknown Self

**الذات العميق**

Blind Self

معلومات يعراها الآخرون علينا  
معلومات نخرفها عن النفسنا  
معلومات لا نعرفها عن النفسنا

## **الذات المكشوفة :**

**A**

وتمثل كل التصرفات والسلوكيات التي ندركها ويدركها الآخرون عنا ، وهي الذات التواعية.

**C**

**الذات المخفية :** وتسمى بأسرار الذات وهي أشياء معروفة لذات الإنسان ، ولكنها غير معروفة للآخرين ، وهي تمثل أسرار الإنسان من قول و فعل وأفكار وأحلام ورغبات وشعور مما لا يريد للناس معرفتها عنه .

**الذات العصبية :** تتكون من الأشياء التي يعرّفها الغير عنا ، من يخالطونا ويلتقون بنا ، ومن الأصدقاء والمقربين ، ولكننا لا نعرفها أو غير مدركين لها مثل : بعض العادات والسلوكيات والآيات النافع وقد تكون مميتات أو عيوب أحياناً.

**D**

**الذات المجهولة :** تتكون من سمات وقدرات وأحلام لا ندركها ولا يدركها الآخرون ، والسبب في جهلنا بها هو أننا لم نتعرض لواقف تسمح لنا باكتشافها ولا الآخرين ، ومنها كل السمات التي ظهرت لنا وكنا في الماضي لا نتوقع

الآن نكتشفها لأننا نسكنها بضميرنا

?

لهم

نجاح الفرد يعتمد على توسيع مساحة الذات المكثفة على حساب الذوات الأخرى، وهناك بعض الطرق العملية:

03

02

01

### الاختبارات الشخصية

و تكشف ما لا تدركه  
نحن ولا الآخرون  
أحياناً ، ومن أمثلتها :  
• اختبارات السمات ،  
• و اختبارات الذكاء ،  
• و اختبارات الميول ..

### استطلاع رأي الآخرين

من خلال السؤال  
المباشر لمن نجزم  
برغبتهما في نجاحنا ،  
وبالأدوات الاستطلاعية  
كاستبيانات التقويم  
ورصد الملاحظات  
وصفحات الانترنت  
المتخصصة لاطلاعك  
على الملاحظات التي  
يدونها غيرك لك .

### التأمل الذاتي

تأمل الفرد في ذاته  
وأسلوب حياته يوسع  
من درجة فهمه لها  
و للقرارات التي تميل  
إليها .

02



يشير الدكتور رانجيت مالهفي في كتابة تعزيز الجودة الشخصية أنه وفقاً للأبحاث ، حوالي 66% منا لديهم تقدير منخفض لذواتهم ، 77% من أفكارنا سلبية وغير بناء . ويترتب على ذلك أن الشخص العادي لا يستخدم سوى 10% من جمالي طاقاته وأمكانياته . ويشير معظم الخبراء ويتفقون عموماً على أن تقدير الذات هو تقييم المرء الكلي لذاته بطريقة إيجابية أو سلبية ، وهو الشعور بكميّة الذات وقيمتها.

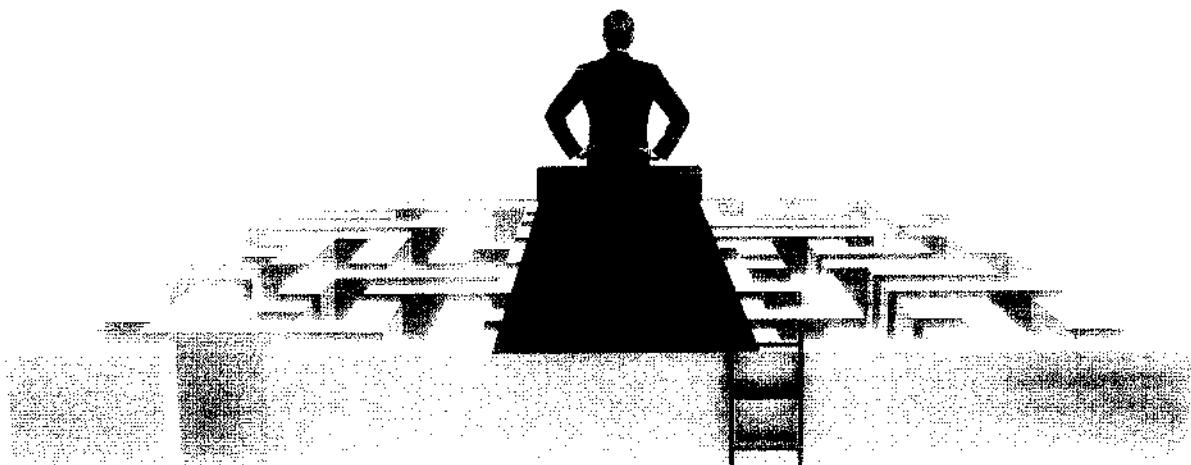
## النّتائج (تقدير الذات)

### 1 الكفاءة الذاتية

الثقة بالنفس ،  
إيمان المرء بقدراته على التكيف وتجاوز تحديات الحياة .

### 2 قيمة الذات

القبول غير المشروط للذات .  
الشعور بالأهلية للحياة والسعادة



## أبرز سمات الأشخاص ذوي التقدير المرتفع للذات:

١- يمتازون بالإيجابية والتفاؤل ، ويتحكمون جيداً في أنفسهم في الموقف الصعبه .

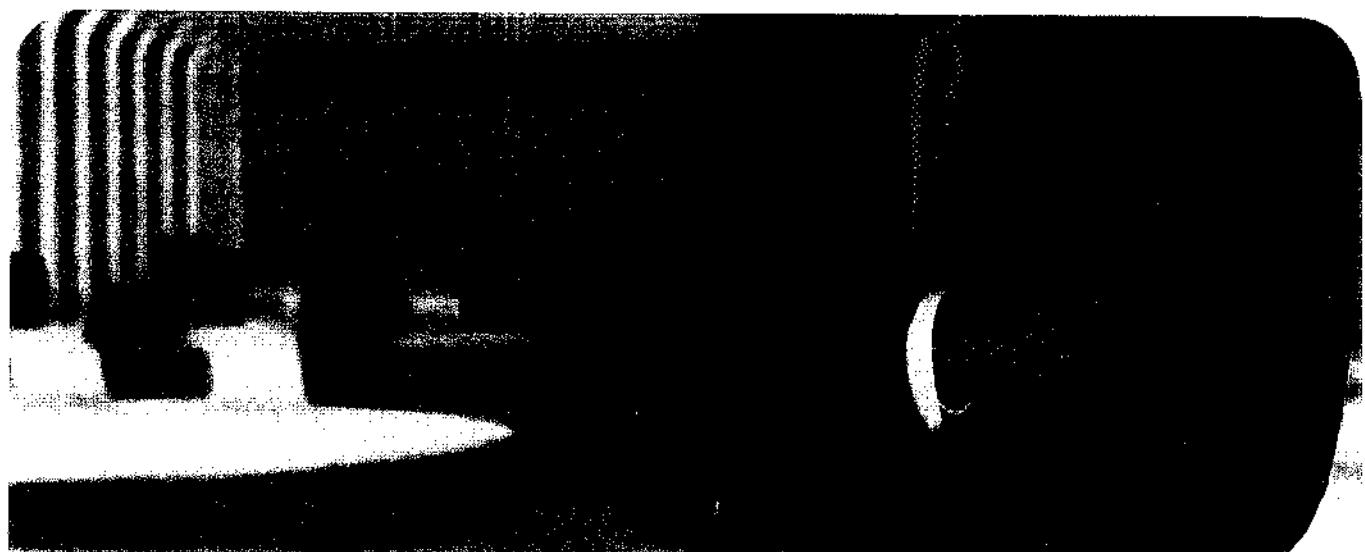
٢- يتقددون بالحماسة وقوة العزيمة ، وملئون بالحيوية العقلية والبدنية .

٣- لديهم القدرة على الصراحة وقوة التعبير في الموقف المختلفة .

٤- لديهم قدرة عالية على العمل بشكل ذاتي ومستقل ، ويوصفون بقدرتهم على الاعتماد على ذواتهم .

٥- يميلون لتكوين علاقات اجتماعية جيدة ، ويتعاونون مع غيرهم بشكل فعال .

٦- راغبون في تطوير ذواتهم ، ويسعون حثيثاً لذلك .



بين يديك "ميادين" الهدى منه التعرف على درجه تقديرك لذاتك  
فهم بتعيناته وشاركتها به وانتهاك أو عدم موافقتك على النتيجة هي ذكر  
الآن في الحالتين .



03



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

وتوجيه الذات يعتمد على فهم الذات وتقديرها بشكل كبير، وهو الأداة التي تساعد الفرد في توجيه ذاته لقرارات المستقبل . والطالب الجامعي عندما يتمكن من هذه المهارة تجد قراراته المتعلقة بالمستقبل ملائمة لذاته .

### الطالب وقرار التخصص

ونظراً لأهمية قرار التخصص الدراسي للطالب، في هذه المرحلة . وكيف يوجه الطالب نفسه بقرار التخصص المناسب . سنعرض في أحد أشهر تطبيقات التوجيه المهني، وهو تطبيق هو لا ينكر، وهو يؤكد أن يمكن لشخص الأقدم على أساس مقدراته السابقة سلامة الشخصيّة التي تقدّم أسماد كلما أنه يمكنه إثباتها . الذي يذكر، السن واهتماماته، ليثبتا أنّي أعتقد أني قادر على إثبات كلّيّة الكيمياء، في حين ينفي الأدلة التي ينفيها أنا، وهو ينفي كلّيّة الكيمياء . ويسعى إلى إثبات أنّي أقدر الكيمياء أكثر من غيرها .



## النقط الواقعى Realistic Type

الأشخاص هنا يتعاملون مع البيئة بطريقة موضوعية وملموسة أو محسوسة لا يحبون الانشطة والأهداف التي تتطلب الذاتية أو تتطلب استخدام المهارات الاجتماعية أو الذكاء أو القدرات الذهنية . يفضلون المهن الزراعية والtechnique والهندسية والميكانيكية وما شابهها . يحبون الانشطة التي تتطلب مهارات حركية أو استخدام الألات وأجهزة وأدوات .

## النقط العقلى أو الفكري Investigative Type

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

## النقط الاجتماعي Social Type

الافراد هنا يتفاعلون مع البيئة عن طريق استخدام مهاراتهم الاجتماعية مع الآخرين . يحترمون اصحاباتهم الاجتماعيين الاختصاصيين والذين يخدمون ، يفضلون دراسة التربوية والآدلة الجنائية والدينية . يفضلون الانشطة الدراسية ، كالعلوم والرياضيات واللغات والاتصالات والفنون والفنون الجميلة .

Enterprising Type: *Jakob*

**٥**  
تشريع حماستهم للسيطرة والحصول على الاعتراف - الشهادة

الطب الاعتيادي Conventional Type

والمؤمنون بالروايات الصحيحة التي ليس فيها خلوك،  
أصلًا يخطئون انتساب حسن بكتابهم صرقاءً، وأصحاب العيوب ومحاذين، يغتصبون المهام  
الجهازية، طرفيتهم في التعامل مع المؤلفين رؤسائية وظاهريّة وصحيحة ليس بها

1

3

1

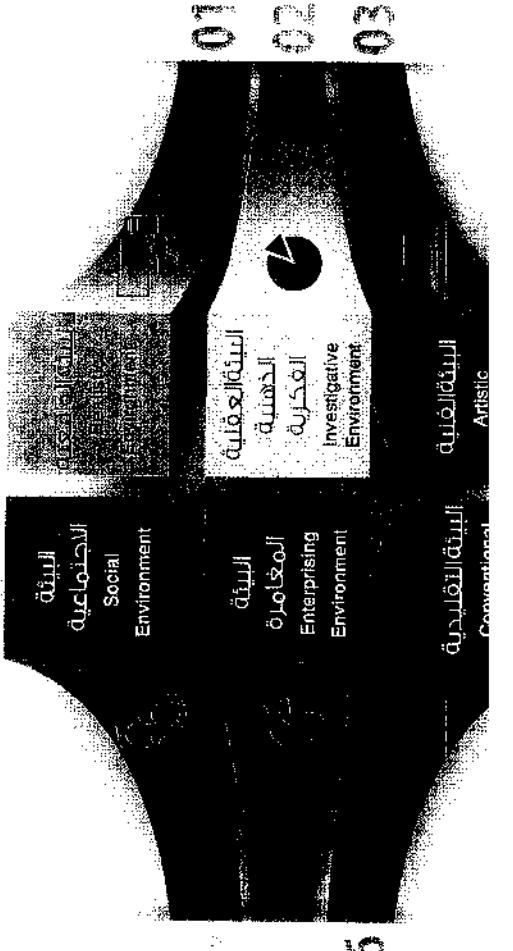
والموظفوا المواضحة التي ليس فيها غموض، وأصله يعطون انطباع حسن بكلتهم عن طريق انتهاي جهادهم في التعامل مع الفرد هنا يتفاكون مع البيئة عن طريق انتهاي جهادهم في التعامل مع المؤمنين

1

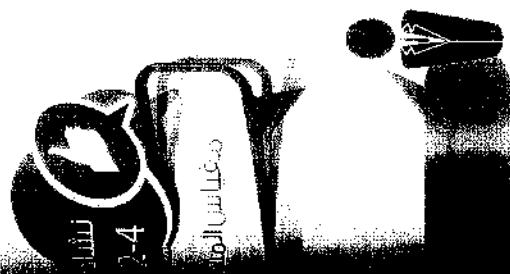
والموظفوا المواضحة التي ليس فيها غموض، وأصله يعطون انطباع حسن بكلتهم عن طريق انتهاي جهادهم في التعامل مع الفرد هنا يتفاكون مع البيئة عن طريق انتهاي جهادهم في التعامل مع المؤمنين

**اللاري هو زند** أن أي شخص يمكن أن يصنف تحت أحد تلك الأصناف إما بواسطته ميوله التعليمية أو المهنية، أو بواسطته المدارجات التي يحصل عليها عند خدمة المجتمع مقايسةً المعايير

وينقابل تلك الأوضاع المستمرة سنتان  
بسبعينات مهنية كل واحدة منها  
مقطعين متعاقبة، ولها خصائص



**مَنْتَهَا** **كُلِّ** **الْمُجْرِمِ**



ويقدّم بين هولاند إن المزاجية بين الأشخاص والبيئات يساعدنا على توفر عدد من النتائج تشمل الاختيار المهني والاختصار المهني والتحصيل والإنجاز والأداء الابداعي الخلاق والقابلية للمتأثر . ويعضن الحاميات تطبيق برامج تحديد التخصص المناسب لطلابها وجاامعة الملك عبدالعزيز بفرع طيبة بدور ناجح (تخصصي المناسب) تساعد الطالب على اختيار التخصص المناسب .



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



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

ويمكن القول بأن إدارة الذات هي المدخل الرئيسي للتغيير وأن حسن إدارة الذات يجعل الشخص ذات شخصية إيجابية وقادرة على تطوير قدراته وإدارة الآخرين وقيادة فريق



05



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

وتعني هنا أن ينظر الشخص إلى ذاته نظرة متزنة فiderك جوانب الضعف فيها أو أوجه القصور إذا لا يعني قبول الذات على علاتها أن يستسلم الشخص لفكرة أنه لا يمكن تغيير جوانب معينة لا تعجبه في ذاته بل إن العكس هو الصحيح ومن المهم أن يقبل الشخص بوجود جوانب قصور في ذاته، ولا يتوقع أبداً أن يكون إنساناً مثالياً فليس في الحياة شيء كامل أو مثالى، وكل منا لديه نقاط قوة معينة كما لديه نقاط ضعف، ولذلك فإن من يسعى لتطوير ذاته يحاول أن يغير من الجوانب السلبية في ذاته أو على الأقل يخفف من حدتها، فإذا ما قشر في ذلك قد يختار التعامل معها ولو «وقتنا التي نتحمّس فيها» أخرى للتغيير، ومن ذات جوانب المحسوز في ذاتنا نلاطفirla ونعد شئونهم وأحشوائهم.

إن أول خطوة نحو تطوير الذات هو أن يتقبل الشخص ذاته على علاتها (بمميزاتها وسلبياتها) فلقد خلقنا الله تعالى بأحجام وأشكال وألوان مختلفة وكل منها متفرد بذاته يتميز بقدرات خاصة ومواهب يتميز بها عن غيره وبالمثل لدى الآخرين ما يتميزون به، ولذلك من المهم أن يستفيد الشخص من قدراته، وأن يتتجنب المقارنات السلبية مع غيره، والتي قد تقلل من تقديره لذاته فيركز على الجوانب الإيجابية وتفعيلها لتحقيق الأهداف المطلوبة .

1

قبول الذات

2

الجوانب السلبية إلى إيجابية

3

مشاعر الذات

تنتج مشاعر تحفير الذات من عدة أسباب منها - مثلاً - الفشل في تحقيق هدف مهم من الأهداف التي يضعها الشخص لذاته أو قيامه بتصريف غير كفوء أو غير ملائم في موقف ما أو إخفاقه في الالتزام بمبدأ أخلاقي معين (فيتولد لديه شعور بأنه إنسان سيء أو شرير) أو حتى من مجرد انتقاد الآخرين له أو عدم تقبلهم له أو إعجابهم به . ومن المهم أن يحاول الشخص التخلص من كل المشاعر السلبية التي تحط من ذاته أو تحقرها، خاصة تلك التي ترد ممن يتصل بهم ويعمل معهم.

4

مشاعر الذات

إن الثقة بالنفس تعني الإحساس والشعور بالقوة والقدرة والجرأة في إنجاز الأعمال المطلوبة، بالمستوى المطلوب وبعد ذلك من مقومات النجاح في الحياة عموماً.

وليس من شك في أن بعد الروحي له دور في تدعيم الثقة بالنفس، وهو أحد أبعاد تجديد الذات وهذا الجانب الروحي يتضمن نظامنا القيمي ومعتقداتنا وأيماننا بالله الذي يعطى للحياة معنى. ولذلك على من يسعى لتطوير ذاته أن ينطلق أولًا في الله ثم في نفسه وقدراته، فمن خلال ذلك يستطيع تخطي التحديات التي تواجهه في الحياة قال الله في الحديث القدسى: (أنا عند ظئن عبد بي فليظن بي خيراً).

أنت في الشاشة تضر من همومك، وأنت الآن على خط الترسان للمساءوى المتقدى ، كيف ترى ذاتك وأدواتك في الشاشتين من هموك .. «ظهورك» و«ظهورك»، صوتها لك، اهتماماتك ...

النشاط

245

د. حماد الدين



الملائكة

، 2011 (أكتوبر) - 30/9/2011 - المجلد السادس عشر (١)

، 2005 (سبتمبر) - 1/9/2005 - المجلد السادس عشر (٢)

، 2007 (يناير) - 1/1/2007 - المجلد السادس عشر (٣)

، 2007

، 1986 (يناير) - 1/1/1986 - المجلد السادس عشر (٤)

، 2007 (يناير) - 1/1/2007 - المجلد السادس عشر (٥)

، 2011 (يناير) - 1/1/2011 - المجلد السادس عشر (٦)

، 2011 (يناير) - 1/1/2011 - المجلد السادس عشر (٧)

، 2011 (يناير) - 1/1/2011 - المجلد السادس عشر (٨)

، 2011 (يناير) - 1/1/2011 - المجلد السادس عشر (٩)

، 2011 (يناير) - 1/1/2011 - المجلد السادس عشر (١٠)

الملائكة

الوحدة 11

## مهارات الاستقبال



دورة تطوير مهارات الاستقبال

سيقى لغاية التوصل الى اقرار دراسة الواقع الاقصادي من حيث التكامل التام والحكم المالي الشامل . اذ توصل المنهجي واقتراحه الى تغيير المنهجي . ولكن على جانب التأكيد يقتصر على انتهاك اذ توصل المنهجي واقتراحه الى تغيير المنهجي . وفيما يلي تفصيل اذ توصل المنهجي الى تغيير المنهجي . وفيما يلي تفصيل اذ توصل المنهجي الى تغيير المنهجي .

#### Geologic Setting

which is available at <http://www.ijerph.org> (Volume 10, Issue 10).

On the other hand, the  $\text{H}_2\text{O}_2$  concentration in the aqueous phase was measured by titration with  $\text{Fe}^{2+}$  solution. The results are shown in Figure 1. The  $\text{H}_2\text{O}_2$  concentration decreased rapidly at first and then became constant. The initial rate of decrease of  $\text{H}_2\text{O}_2$  was proportional to the initial concentration of  $\text{H}_2\text{O}_2$ . The initial rate of decrease of  $\text{H}_2\text{O}_2$  was proportional to the initial concentration of  $\text{H}_2\text{O}_2$ .



يعتمد الاتصال الفعال بصورة أساسية على مهارة الاتصالات، وهي المهارة التي يفتقد الكثير منا التعامل معها بحرفيّة، كما أننا نشاهد أن الإنسان يتلقى التوجيهات والتربية على حسن التحدث والمخاطبة في غالب حياته، لكنه يتعلم الاتصالات في سنواته الأولى بشكل عشوائي على الأغلب، وقد جاء في القرآن الأمر بالاتصالات عند سماع القرآن الكريم حتى يتمكن المسلم من الانتفاع بالآيات التي تلتى (وَإِذَا قرئَ الْقُرْآنَ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصُتُوا لِعِلْمَكُمْ تَرْحِمُونَ) الأعراف: ٤٠، وجاءت قصة الجن الذين سمعوا النبي صلى الله عليه وسلم يقرأ القرآن فانصتوا للتلاؤه ففهموا وتأنروا، قال تعالى: (وَإِذْ صَرَفْنَا إِلَيْكَ نَفَرًا مِّنَ الْجِنِّ يَسْتَمِعُونَ الْقُرْآنَ فَلَمَّا حَضَرُوهُ قَالُوا أَنْصُتُوا) الأحقاف: ٤٩.. 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 الاتصالات.

#### **أهمية الانصات**

الآن: ملخص المحتوى المطلوب من أهم مقومات التعليم.

بالتعاون مع أفراد مجموعتك وضخ الفرق بين المفاهيم الثلاثة التالية ، مع تمثيل دور لكل منها السمع والاستماع والإنصات.

الستماع والاستماع والإنصات

## مفهوم الإنصات



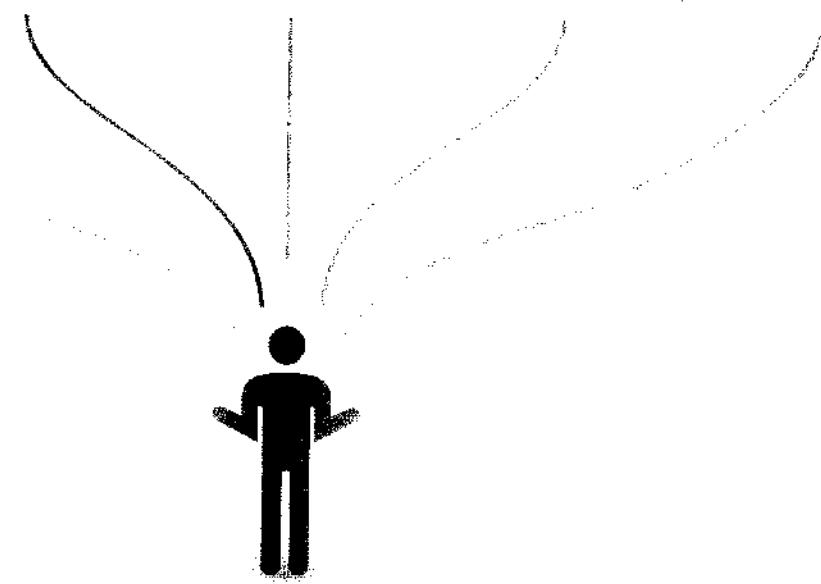
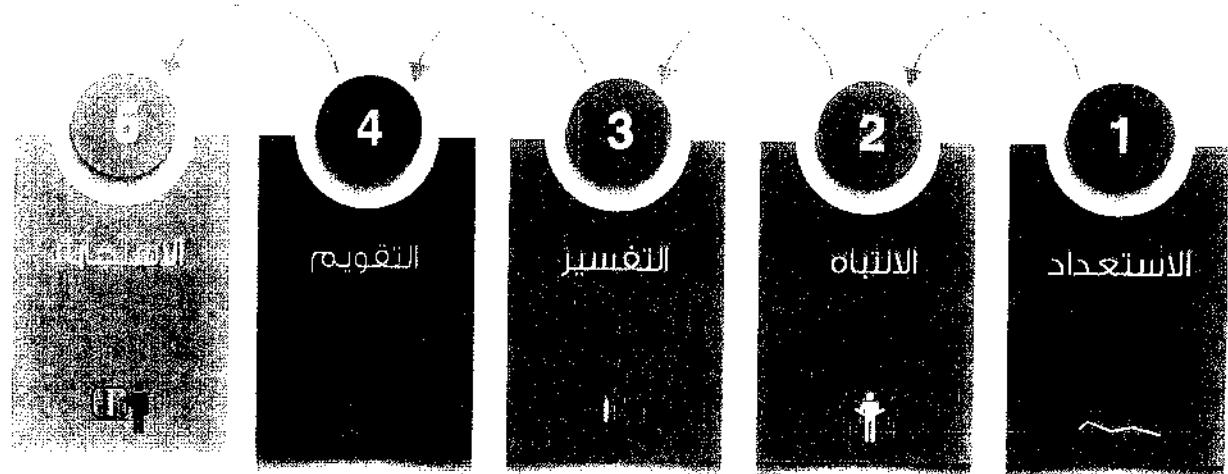
والإنصات هو : الاستماع للرسائل النطقية والتتبّع إلى تتعديلات المفهوية والمحركات الحسديّة، مع إدراك المعاني، والخلوص إلى مورد المحدث، والاستجابة الملائمة لرسالته.

يشكل أول المطالب في القاعدة الدراسية كلمة، وأنهم أن تكون كلمة صحيحة، ويتألفها المطلب عدداً، حتى تصل إلى آخر مطلب في القاعدة، فيكون لها مصوب، غالباً.

السؤال الرابع



## المهارات المطلوبة للذكاء



أهم المهارات المطلوبة



(١) استعداد للإعتصام

قبل أن تبدأ الاندماجات تهيئها بلى:

- توقف عن الحديث، واستمع بعقل مفتوح للمتحدث.
  - حاول ان تخلص من كل معوقات الاتصال التي سترد الاشارة إليها، سواء أكانت ذهنية أو نفسية أو بيئية.
  - أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات، باستعمال وسائل الاتصال غير المفظية كالجلسة المريحة، والنظرية المتحفزة والمنتظرة، والنظر الى المتحدث.

امتحانات

قال الله للحدث والعنابة بالرسالة هي لب الانصات، ولا تفان ذلك:

### ٤) مقدمة صمدون الرسالة

بعد استماعك للرسالة كاملة، حلل ما سمعت، واجتهد في فهم المعنى الذي أراد المتحدث إيصاله إليك، وفق خلفيته وليس خلفيتك.

### ٥) قويم الرسالة

كون رأيك وانطباعك عن أهمية الرسالة، وحقيقةتها، وهدفها، وذلك لنطق الحديث، وصحة المعلومات، والأدلة، والاستنتاجات. وفي التقويم تظهر شخصيتك ورأيك فيما طرحته المتحدث بعد فهمك لقوله سابقاً من خلفيته هو لا أنت.

### ٦) الاستجابة المناسبة

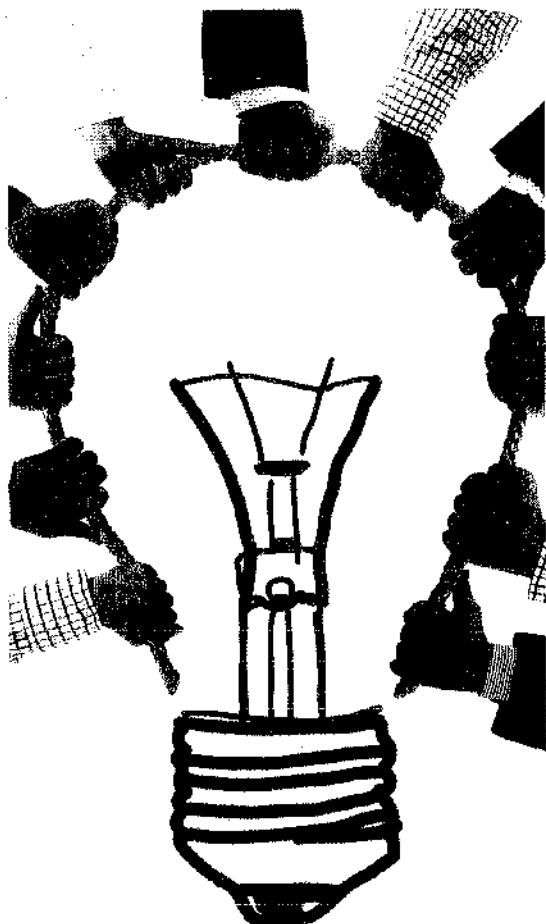
أثناء الحديث، وبعدك على النحو التالي:

#### أ- أثناء الحديث:

- هز الرأس أو الإيماء: وهو علامة على الاهتمام والتنابع.
- الصمت والنظر إلى المتحدث بتسوّق واهتمام أو الاقتراب منه، أو إماماة المصدر قليلاً إلى الأمام.
- الملاحة العابرة مثل: نعم، هكذا، وهو كذلك، حفنا، صحيح، عجيب.
- شكس الصورة، مثل أن تقول: أشعر من كلامك أن كذا وكذا...، أشعر أنك ت يريد أن تقول.. الخ.
- إعادة العبارة، مثل أن تقول: أنت قلت كذا وكذا، أنت ذكرت في كلامك كذا وكذا.
- كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة، وهو أمر يشعر المتكلم بالتقدير.

#### بـ- بعد الحديث:

- ابتسم واطلب حضوره كمقابل.
- تحضن له الرسالة، لتتأكد من استيفائه للموضوع، وفهمك لرسالته.





- \* ملخصاً، لم يصر على مذهبه أن عليه وعدهم أحاديث دون درجة، وإنما أشار إلى ذلك في بعض الأحاديث التي لا ينكرها، وإن كان قد انتقد بعضها على أنه غير ملائم لغرضه، وذكر أنه يذهب إلى أنها مخالفة لرواياته.
- \* حيث إنها، مثل عبارة **إذن** وإيذان، هي **لا مسماها** أي **أقل يا أنها الولي، أسماع** (أو **أدنى ذر تهت بها إدراك الولي**).
- \* إزاحة المفسرة لكتاب أن يتم **إذنه**، والتالي من اختصار الرسالة، وعدم الماءلة (أو **أدنى ذر تهت بها إدراك الولي**).
- \* إبراء الاستدلالية الجريدة بعد اتفاق المحدثين من حداثته (فاسمع مني).
- \* ضمن آدوات الرسالة **إذن الله عليه** وعدهم لهيبة أدنى إلى حين انتقاده، وهو مدعى بالطبع.

## ٦٢٥-٦٣٠

آخر دليل على عدم الالتزام بحرب ما بيننا وبينكم... غير لا يذهب إلى ذلك في الحديث بالطبع.

إن المذكور في شعر الرسالة التي مستمع لها، يذكر أن المذهب الذي ينادي بهم المقربون، يجعل من الآيات مسماها «محض»، لا يهدى إلى الفاسد الذي يفهموا به، ولهم أن يكونوا أدنى ذر تهت به إدراك الولي، وذلك، ولهذا ينادي بهم المقربون، ولهذا ينادي بهم المقربون، ولهذا ينادي بهم المقربون.

إن الحكم المذكور على المحدثين يعود إلى المذكور المذكور، وإن لم ينادي بهم المقربون، سواء أكانوا إيجابياً أم كان سلبياً، ولهم ينادي بهم المقربون ما لم ينادي بهم المقربون، وإن لم ينادي بهم المقربون، وإن لم ينادي بهم المقربون حكمك شيئاً استناداً إلى نفسه.

ـ ١٢٧ـ

ـ ١٢٨ـ

ـ ١٢٩ـ

64301100

## Összefoglalók részletek



ପ୍ରକାଶକ ମୋଡୁଲ୍

المعنى الذهلي

卷之三

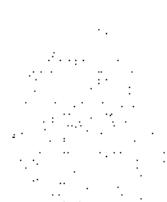
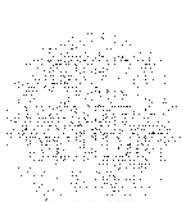
- ولتم القراءة على ثلاثة مراحل:  
أ- مرر على النص المكتوب.

Using Lagrange multipliers, we can find the minimum value of  $\lambda$  such that  $\lambda \geq \lambda^*$ .

（原刊于《科学》2011年第1期，有删节。本文系国家自然科学基金项目“基于多维数据的生物多样性评价方法研究”（项目号：30970362）的阶段性成果之一）

الآن، في هذه المرحلة، يتعين على كل منا أن يدرك أننا نعيش في عالم ملئ بالتناقض والغموض، وأنه من الصعب تحديد المنهج الذي يجب اتباعه في التعامل مع هذه الظروف.

<sup>1</sup> See also the discussion of the relationship between the two in the section on "Theoretical Implications."



卷之三							
卷之三							





19. *Leucosia* *leucostoma* *leucostoma* *leucostoma* *leucostoma*

<sup>1</sup> See also the discussion of the effect of the introduction of the euro on the banking system in the following section.

<sup>1</sup> See, for example, the discussion of the "right to privacy" in the U.S. Supreme Court's decision in *Roe v. Wade*, 410 U.S. 113 (1973).

<sup>1</sup> See also the discussion in the introduction to the present volume.

<sup>10</sup> See also, *ibid.*, 111–12; *ibid.*, 113–14; *ibid.*, 115–16; *ibid.*, 117–18; *ibid.*, 119–20.



Figure 1. A photograph of the same area as Figure 1, but taken at a later time. The vegetation has been cleared and the ground is bare.

Figure 1. A schematic diagram of the experimental setup used to study the effect of the magnetic field on the diffusion coefficient.

<sup>1</sup> See also the discussion in Chapter 1.

Figure 1. A photograph of the experimental setup. The laser beam is expanded by a lens system and focused onto a rotating mirror. The beam is reflected by the mirror and focused by another lens system onto a sample stage.

The sample stage is mounted on a rotating platform which is driven by a motor. The rotation of the platform is controlled by a microcontroller. The microcontroller also controls the laser power and the rotation speed of the platform.

## 2.2. Experimental Setup

The experimental setup is shown in Figure 1. A photograph of the setup is shown in Figure 2.

### 2.2.1. Laser System

A diode laser (Thorlabs, DFB-LP-808) is used as the light source.

### 2.2.2. Optics

The laser beam is expanded by a lens system and focused onto a rotating mirror.

The beam is reflected by the mirror and focused by another lens system onto a sample stage.

### 2.2.3. Sample Stage

The sample stage is mounted on a rotating platform which is driven by a motor.

The rotation of the platform is controlled by a microcontroller.

### 2.2.4. Microcontroller

The microcontroller is a PIC16F877A (Microchip Technology).

The microcontroller is connected to the laser power supply.

The microcontroller is connected to the motor driver.

The microcontroller is connected to the rotation sensor.

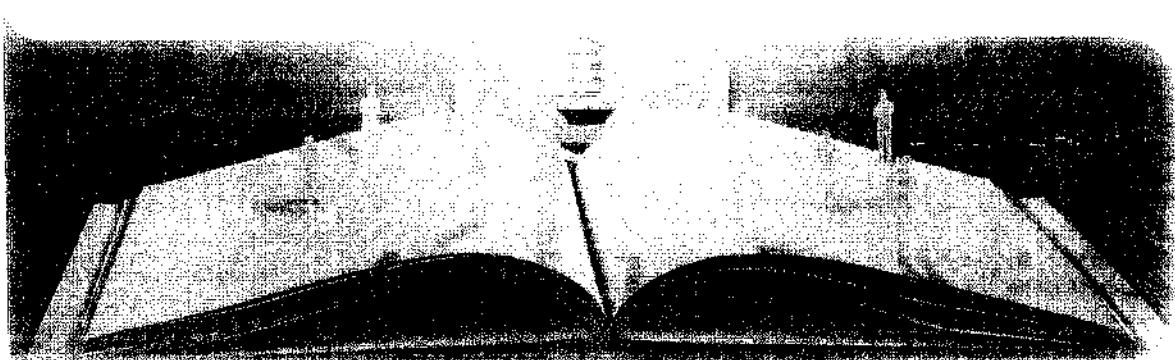


Figure 2. A photograph of the experimental setup. The laser beam is expanded by a lens system and focused onto a rotating mirror. The beam is reflected by the mirror and focused by another lens system onto a sample stage.



the author's name, and the date of publication. The title page is often the first page of the book, or it may be preceded by a title page for the entire volume.

The title page typically includes the title of the book, the author's name, the publisher's name, and the date of publication. It may also include a short summary or blurb about the book.

The title page is an important part of the book's design and serves as a key reference point for readers and librarians.

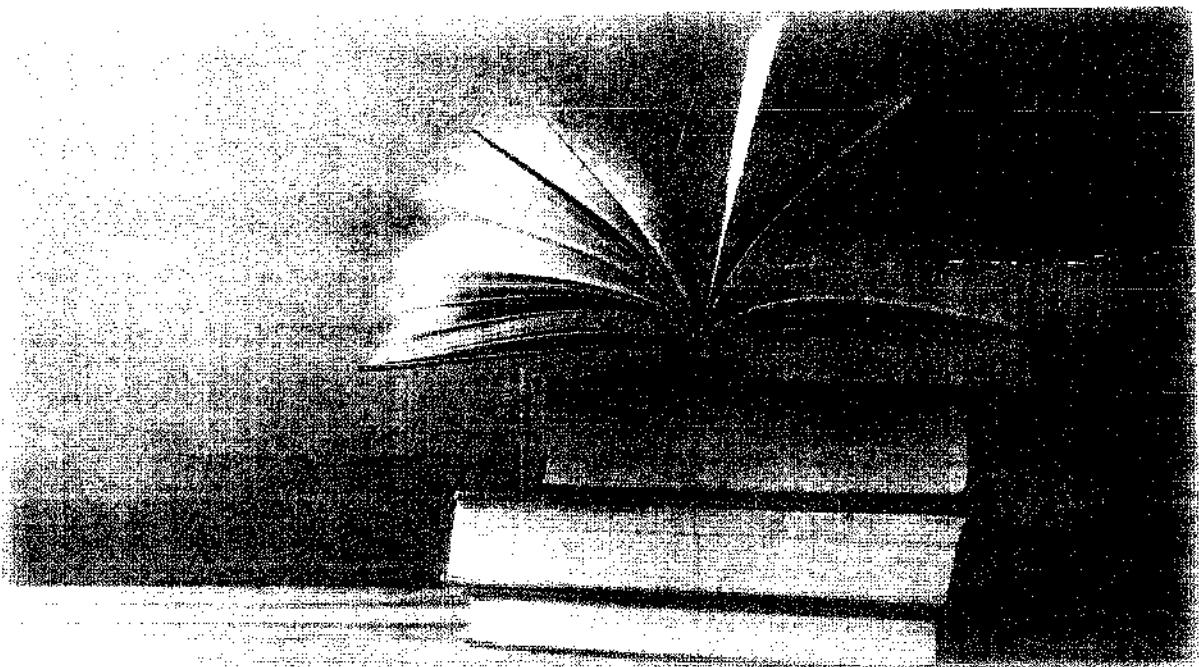
Author's name:

The author's name is typically located at the top of the title page, just below the title. It may be followed by the author's address or other biographical information.

The author's name is an important part of the book's identity and is often used to identify the book's author.

The author's name is typically located at the top of the title page, just below the title. It may be followed by the author's address or other biographical information.

The author's name is typically located at the top of the title page, just below the title. It may be followed by the author's address or other biographical information.



The title page is an important part of the book's design and serves as a key reference point for readers and librarians.

<sup>1</sup> See also the discussion of the relationship between the two in the section on "Theoretical Implications" below.

يتم توزيع فحص المبيعات من منصة واحدة على الملايين، ويطلب منهم قراءتها في مدة ٣ ثانية، ومن ثم يتم توجيه عدّة أسلحة لهم حول ما يقرؤون، لتنمية الذاكرة بذكاء معه قراءة كل منهم ونركيز.

## Ghép nối dữ liệu

19. *Leucosia* *leucostoma* *leucostoma* *leucostoma* *leucostoma* *leucostoma*

Digitized by srujanika@gmail.com

وهي القراءة بدون بدون اصدار صوتى، تكون بمقدار الـ ١٠٪ على الامر، وتحتها المهم، والمهم على الامر

وتحتاج إلى إثباتات قوية لفهم آلية حبر، على سبيل المثال، التغيرات التي تحدثها التقديرات في التباينات المترتبة.



والقراة المعاصرة أهم من وجده، وهو التكوين العلمي، والقراءة الجمجمية  
لهم من وجدهما، وهي قدرية مهارة الافتاء ومواجهة الجمهور، لأنها  
هي الأخرى مثل المعرفة بغير الأذنار والتجاهيل، ولا يكتفى بمعرفة وارثة  
ومنطقة ثقافية أو اجتماعية، وهذا هو الحال في حقول معرفة  
التراثية وهي أرجح تطلعات المجموعات التي يعاني منها الفاري في  
الحياة الاجتماعية، وهي تطلعات على ما في الأذنار والتراث من المعرفة.

He was a man of great personal magnetism, and his influence was far-reaching. He was a man of great personal magnetism, and his influence was far-reaching.

10. *Leucania* *luteola* (Hufnagel) *luteola* Hufnagel, 1808. *Leucania luteola* Hufnagel, 1808. *Leucania luteola* Hufnagel, 1808.

## ٢٠١٣-٢٠١٤: المطالعات في الأدب العربي

٠١

### متطلبات تحقيق نجاح القراءة

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

٠٢

### متطلبات عدم القراءة

في الواقع لا يتحقق نجاح القراءة إلا في ظروف ملائمة، وفيما يلي بعض المتطلبات التي تؤدي إلى عدم القراءة:

- ١- عدم اهتمام القراءة.
- ٢- عدم القدرة على القراءة.
- ٣- عدم القدرة على فهم المحتوى القرائي.
- ٤- عدم القدرة على إنتاج المحتوى القرائي.
- ٥- عدم القدرة على التعبير عن المحتوى القرائي.



## الـ ٣٠ - الواقع الافتراضي والواقع الافتراضي

اصبحت الكتب الالكترونية وكتب المدونات الشخصية ومراكز البحوث والدراسات التي توفر محتواها المحتوى الالكتروني في جميع انحاء العالم.

الصصحة الالكترونية والواقع الافتراضي والمدونات الشخصية ومراكز البحوث والدراسات التي توفر محتواها في صورة الكترونية

وهو في الشبكة على هواتفنا مدقوعة يمكن شراؤها عبر الانترنت ومجانية ترتفع في الواقع الافتراضي بنوفير هذه الكتب، ومع توزيع الاجهزه الذكيه أصبح هناك تطبيقات خاصة لتوفير الكتب الالكترونية من أشهرها ( دون ) للمحتوى العربي .

كثيرة هي مواقع التواصل لكن من أشهر الواقع التي قسمت بمشاركة المحتوى النصي Twitter و Facebook ، و الاخير لا يسمى بـ محتوى لكن من اشهره ١٢ سحرها .

شاركت بعض تطبيقات الاجهزه الذكيه في تحويل محتوى الرسائل النصية إلى محتوى كلام وظخم وهذا يناله المستخدمون ومن أشهر التطبيقات المستعملة حالياً ( WhatsApp ) والمزيد من التطبيقات الأخرى .

وتتوفر العديد من الواقع ( Gmail ) و ( Hotmail ) و ( Google ) وغيرها . وهي خدمة تبادل الرسائل كمحتوى ( كتاب ) بروابط من دون تحميله .

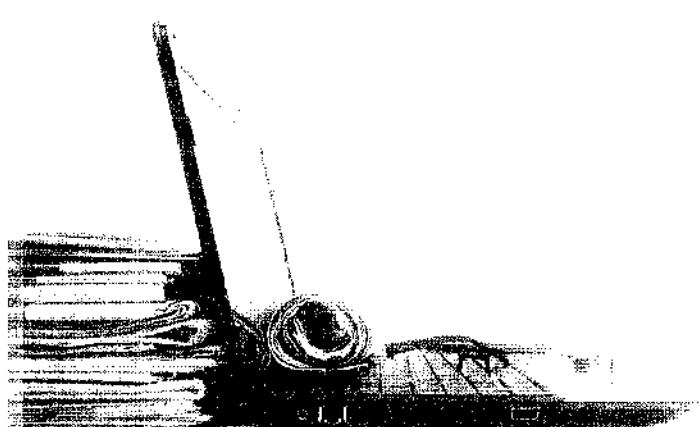
موقع  
الانترنت

الكتب  
الالكترونية

موقع  
التواصل  
الاجتماعي

الرسائل  
النصية  
الهاتفية

البريد  
الالكتروني





W. J. H.

أَنْجَلِيَّةٌ لِلْجُنُوْنِ وَالْجُنُونِ

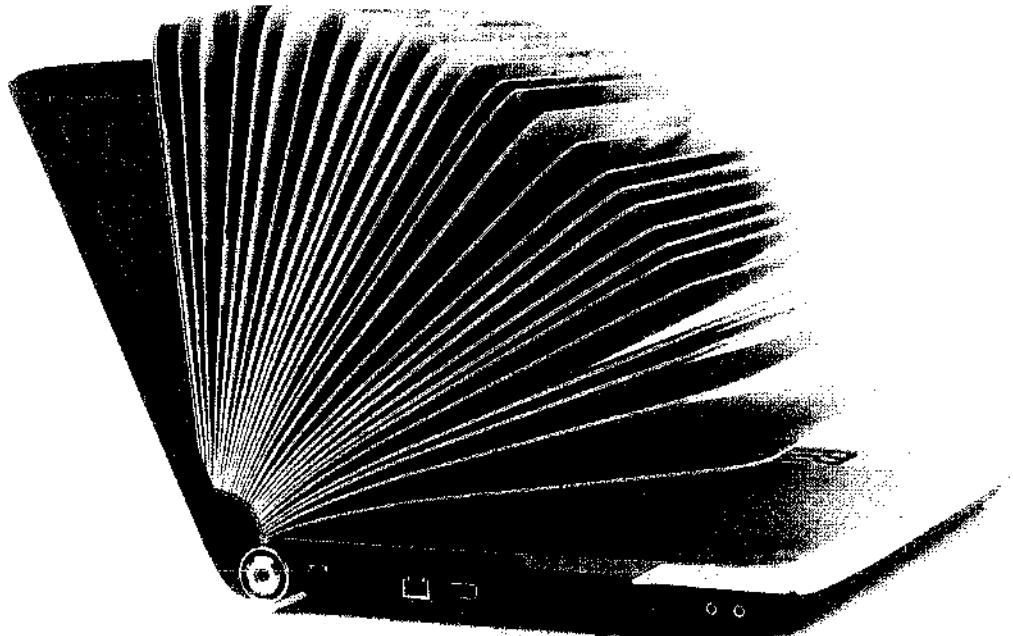
٦- يذكر صور تجسس المخابرات، وبيانات المخابرات، وهي مخصوصة بالآليات والأجهزة - المتداوله،  
وهي إلكترونيات، ويعمل على تحويل

٧- اختبار في المرصد، وهو تصور لها المؤسسات ذات المراقبة، التي تعود على الفرد بالعاصفة،  
وهي شاملة للفرد، ونوع المفروض.

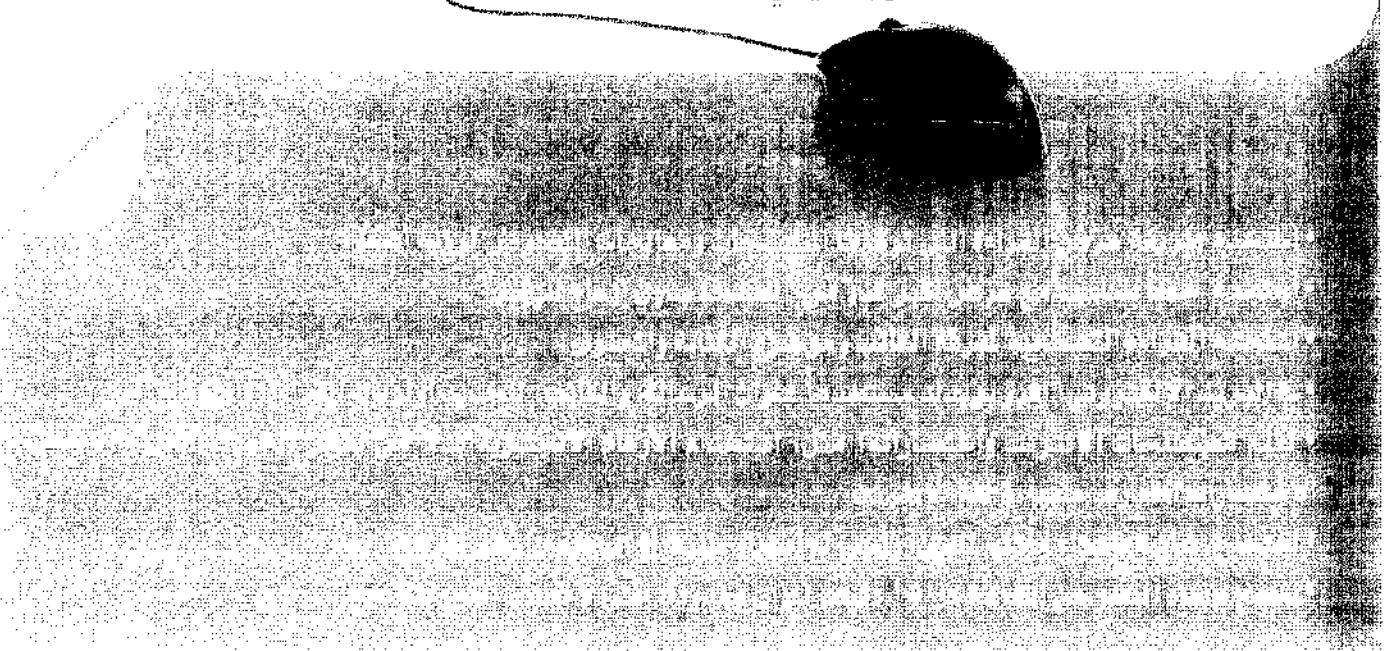
٨- في كل الأحوال، يعتقدون أنهم يحيطون بالفرد، ويتحققون بذلك، دون أن يتم ذلك من قبله، وإن هدف المرصد  
هو إثبات كل الأفعال.

٩- يذكر أن المخابرات تجسس على المخابرات، التي لا تستطيعها، حيث تكتسب قدرات على التجسس، وتصبح هي المخابرات

١٠- أي تجسس على المخابرات الأخرى، التي لا تستطيعها، حيث تكتسب قدرات على التجسس، وإنها تجسس على المخابرات



الفعل المتصدر



- ١) محدث، نجاشي الطيب، الاصناف الاجنبية، دار الومان، ١٤٢٢ هـ
- ٢) دميرت هاسكيل، حسن الاستئذاع، مكتبة الباريكان، الرياضي، ٢٠٠٤م
- ٣) محمد بن الخطيب، نصائح ومواعظ النبوي، دار الفرا للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧م
- ٤) الحسين، ماهر، كشف ذرائع مخازن الأذواق الإدارية في الأقصى، دار الاتمام، ٢٠١٥م
- ٥) محدث، نجاشي الطيب، مهارات الأذواق (المقال معنون بالغوريب)، المطبعة المحمدية، ١٤٢٦هـ
- ٦) حسن، حبيب، المفاهيم المعاصرة، دار الشام، ٢٠٠٢م
- ٧) فؤاد حمزاوي، فن التعامل مع المفاهيم والآدوات المكتبية، دار الناشر، الأردن، ٢٠١٠م
- ٨) حسان، مختار، المفاهيم المعاصرة، شرائع الاستئذاع المدرسي، ٢٠٠٩م
- ٩) سعيد العبيدي، المفاهيم المعاصرة، شرائع الاستئذاع المدرسي، ٢٠٠٦م
- ١٠) سعيد العبيدي، المفاهيم المعاصرة بين الواقع وما يحيط به من بحوث، دورة ملتقى المعرفة، ٢٠١٣م
- ١١) ملتقى المعرفة، دورة ملتقى المعرفة، ١٤١٦هـ

١١) A first licensing Michael H. Hespe: Codes for content packaging

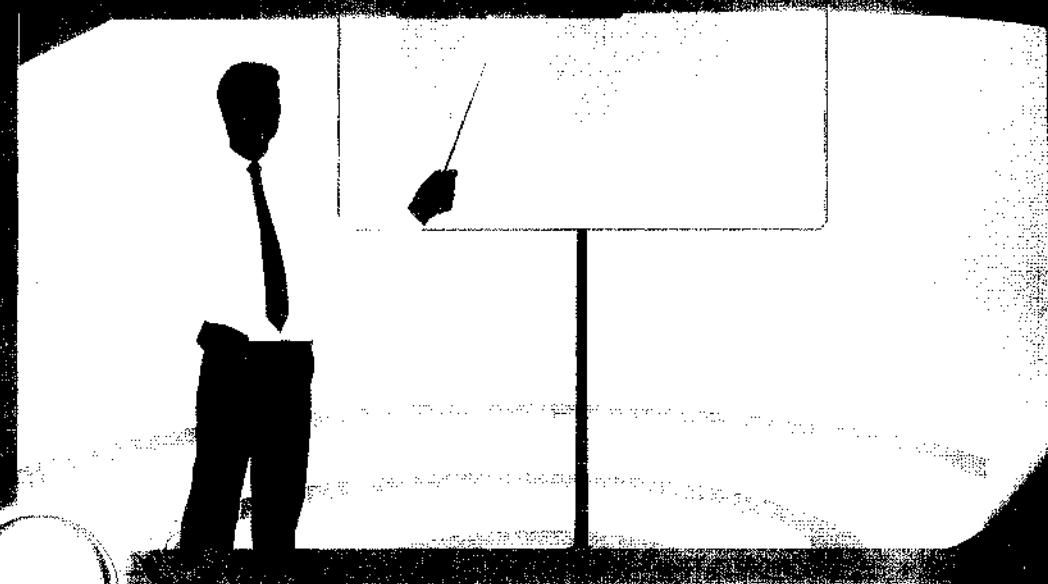
PDF

١٢) Communication with Terra Diago & Maren G. Koenig, 2011-01-01  
PDF

١٣) First research article Michael H. Hespe: Content packaging  
PDF

## مهارات الإرسال

الدورة الأولى - جمعية المحترفين



هل امتلك الإنسان قوة 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 فينصلت تلك الناس؟

هل شاهدت شخصاً متحدثاً فوادرت أن تكون مثله؟

هل مهارة التحدث والإلقاء من المهارات التي يحتاج إليها المرء في حياته، أو هي خاصة بفئة 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، ون الصاعة الحجة، مما يمكنه من التواصل ونشر أفكاره وإقناع الآخرين بها، وستكون العناية في هذا الفصل منصبة على مهارات الإرسال، التي تشمل كلاً من:

### ١. مهارات الاتصال اللفظي المنطوق وللنطاق:

- أ. مهارات التحدث والإلقاء.
- بـ. مهارات إعداد المعروضين.

### ٢. مهارات الاتصال اللفظي المنطوي وللنطقي (مهارات الكتابة)



## الاتصال النفسي المنطوق

### تعريف الاتصال النفسي المنطوق

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

### سمات الاتصال النفسي المنطوق



**التوافق في اللغة**، شرط أساسى لحدوثه؛ فاللغة هي "مجموعة من الرموز الصوتية المنطقية والمكتوبة يحكمها نظام معين، ولها دلالات محددة، يتعارف عليها أفراد ذو ثقافة معينة، ويستعملونها في التواصل". فإذا اختلفت اللغة بين شخصين، فلن يتمكنا من الاتصال النفسي؛ لأن كلاً منها يقول ما لا يفهمه الآخر، فعلى سبيل المثال: المرء الذي يتحدث اللغة الصينية فقط، لن يتمكن من إيجاد رسالته عبر الاتصال النفسي إلى آخر يفهم اللغة العربية فقط. لذلك معرفة اللغة المستخدمة أمر أساسى لحدوث الاتصال النفسي ونجاحه، بخلاف الاتصال غير النفسي، الذي يمكن عن طريقه التواصل مع الآخرين باستعمال الإشارات والتلميحات.

**الاتصال النفسي المنطوق هو**، وسيلة شائعة في التواصل؛ لأن معظم الأشياء التي نفعلها تعتمد عليه، لسهولته وسرعته. فتكوين علاقة ما أو تقويتها أو الشراء أو البيع أو التفاوض؛ كل ذلك يتم في الغالب عن طريق الحديث. والإنسان في العادة يقضى جزءاً كبيراً من وقته، وهو يتجاذب أطراف الحديث مع

**الاتصال الفظي المنطوق** يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث، فاللغة أساسية لإيصال الأفكار، وإذا لم تجد كلمة مناسبة تحمل المعنى الذي تريده إيصاله، فستتجدد نفسك طاجزاً عن إيصال ما تريده. 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.



**الاتصال الفظي المنطوق** يتأثر بشكل واضح بالعوامل **غير اللفظية**: (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 عبئس، فإن وقع الكلمة في نفسه، سيكون إيجابياً، ولو أنك قلت له الكلمة نفسها "مبارك" لكن بصوت حاد ووجه متجمد؛ فيكون أثراها سلبياً. فإذا لم تتطابق لغة الجسد وتعبيرات الوجه مع ما يقوله المتحدث، فإن المستمع سيميل إلى تصديق الإشارات غير اللفظية أكثر من الكلمات المنطقية، ومن هنا تظهر أهمية التوافق بين الاتصال المنطقي وغير المنطقي.

**04**



## أولاً التحدث والإلقاء

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

النحوين

نشاط  
4-1

التعبير عن الصورة

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

## هل يمكن اكتساب مهارات الإلقاء

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

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

ونقطة البداية في مهارات الإلقاء هي الاستعانة بالله والتوكيل عليه، فما الله عز وجل يقول: (وَمَن يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ) الطلاق، 3. وتبينا محمد صلى الله عليه وسلم يقول: (احرص على ما ينفعك، واستعن بالله، ولا تصحر)، فالثقة بائمه ورسوله وقسراته هي أقوى دافع للإنجاز، وهي داعية للثقة بالنفس.

الاستعداد هو أبسط الطريق لجعل المحادثة أكثر تأثيرا، فإذا دخلت في محادثة ولديك معرفة واحساس واضح بما أنت متوجه إليه، وما ت يريد تحقيقه، سستكون لديك هرصة أكبر في تحقيق تواصل ناجح.

وهو ينبع من مفهوم العدالة التي تتحقق في المجتمع من خلال إعطاء كل فرد حقه وفقاً لمساهماته في إنتاج الثروة، وهذا يعني أن العدالة الاجتماعية تتحقق من خلال توزيع الثروة في المجتمع على أساس المساهمات الفردية.

## حالات الوقوف

يجب أن يقف المتحدث على كلتا قدميه (القدمين على شكل رقم ١١) بحيث يكون اتجاه القدمين للأمام وبعداً إحداثهما عن الأخرى بمقدار عرض كتفيه، وأن تكون الوقفة مستقيمة ومتضمنة لا أنها تزيد في قوة الثقة بالتعس، وتساعد على التنفس بشكل جيد، ويجب تجنب الوقفة المائلة أو المترافقية أو المراوحة بين القدمين مثل حركة البدول.

## اللسان والوجه (البيانات)

يوصينا نبى الهدى عليه أفضلي الصلاة وأركى التسليم فيقول: (تبسم في وجه أخيك صدقة) ويقول صلى الله عليه وسلم: (لا تحقرن من المعروف شيئاً، ولو ان تلقى أخيك بوجهه طلاق). فالابتسامة هي سر النجاح وفتح الاتصال فهي تثير الدروب وتحل محل القلوب، وتعطي رسالة للحضور بذلك سعيد، وواثق من نفسك، وممتن لوجودك بينهم، وتؤدي إلى كسب ثقتهم بك. وانشراح الوجه يخلق جواً اجتماعياً بين المتحدث ومستمعيه ملؤه التعاطف والمشاركة والرضا والحب والصداقه والالفة، كما أنه يعبر عن الأدب والذوق وحسن التربية.



## اللسان والوجه (الصوت والحركة على نقاط المهمة)

الآن أرجوكم... أن تكون حذرين ذلك وبيوبارك موضع اهتمام وقبول لدى المستمع، فكل ذلك المستمع يريد أن يلتقي به موضع اهتمام من الملافي والاتصال البصري يزكيه من قوة الثقة بال بنفسه ويفتح مجال التواصل المعاكس مع المخஸ، ويقتصر هم بأهله منهم، وانحرافه على الآخرين يعيده عن المتحدث أو القيام بحركات الجاذبية أو الملفتة الائنة الخفية، لكنه أني أرجوكم، ألا تأخذوا بذلك قدرتكم الذهنية أو بعزم الاهتمام بالوضع الذي في مقدمة شفتي، فتحذفونه فتشملونه بالكلفه، فلذلك تنقل إليه رسائله همهاها.

ألا ينوهكم كذلك بدور ذلك، ولذلك أنت أذنابه (الذيل والذواقي) ما لم يعين درجة حدة اهتمامك

<sup>١١</sup> زوجي سليم، أليبي سليم، ٢٠٠٦، ٣٥٣، ٣٥٤، ٣٥٥، ٣٥٦، ٣٥٧، ٣٥٨، ٣٥٩، ٣٦٠، ٣٦١، ٣٦٢، ٣٦٣، ٣٦٤، ٣٦٥، ٣٦٦، ٣٦٧، ٣٦٨، ٣٦٩، ٣٧٠، ٣٧١، ٣٧٢، ٣٧٣، ٣٧٤، ٣٧٥، ٣٧٦، ٣٧٧، ٣٧٨، ٣٧٩، ٣٨٠، ٣٨١، ٣٨٢، ٣٨٣، ٣٨٤، ٣٨٥، ٣٨٦، ٣٨٧، ٣٨٨، ٣٨٩، ٣٩٠، ٣٩١، ٣٩٢، ٣٩٣، ٣٩٤، ٣٩٥، ٣٩٦، ٣٩٧، ٣٩٨، ٣٩٩، ٣٩١٠، ٣٩١١، ٣٩١٢، ٣٩١٣، ٣٩١٤، ٣٩١٥، ٣٩١٦، ٣٩١٧، ٣٩١٨، ٣٩١٩، ٣٩٢٠، ٣٩٢١، ٣٩٢٢، ٣٩٢٣، ٣٩٢٤، ٣٩٢٥، ٣٩٢٦، ٣٩٢٧، ٣٩٢٨، ٣٩٢٩، ٣٩٢٣٠، ٣٩٢٣١، ٣٩٢٣٢، ٣٩٢٣٣، ٣٩٢٣٤، ٣٩٢٣٥، ٣٩٢٣٦، ٣٩٢٣٧، ٣٩٢٣٨، ٣٩٢٣٩، ٣٩٢٣١٠، ٣٩٢٣١١، ٣٩٢٣١٢، ٣٩٢٣١٣، ٣٩٢٣١٤، ٣٩٢٣١٥، ٣٩٢٣١٦، ٣٩٢٣١٧، ٣٩٢٣١٨، ٣٩٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٦، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٧، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٨، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣١٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣١٣، ٣٩٢٣٢٣١٤، ٣٩٢٣٢٣١٥، ٣٩٢٣٢٣١٦، ٣٩٢٣٢٣١٧، ٣٩٢٣٢٣١٨، ٣٩٢٣٢٣١٩، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٠، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢١، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٢، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٣، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٤، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٥، ٣٩٢٣٢٣٢٣٢٦، ٣٩٢٣

## اللغة المفعمة بالمعنى

اللغة في التحدث تحتاج إلى اهتمام كبير، فلابد أن تكون مفعمة بالحيوية، والتحدث يكون بصوت واضح متذبذب وودي، وباستخدام كلمات حيوية وممتعة لتجاذب الآخرين. كذلك يجب أن تكون اللغة المستخدمة مقاومة لهم المخاطب بحيث تكون سهلة وواضحة و مباشرة لا تحتمل أكثر من وجه، فالإمام علي بن أبي طالب رضي الله عنه يقول: (حدثوا الناس بما يعرفون، اتجنبوا أن يكتب الله ورسوله)، وقال ابن مسعود رضي الله عنه: (إنك لا تحدث الناس بحديث لا تبلغه عقولهم إلا كان على بعضهم فتن).

## الثقافية الألفاظ وحسن تقديمها



الالفاظ المستخدمة في التحدث يتم تقديمها بصورة تكون مخارج الحروف فيها واضحة، ويختار المتحدث المفردات بعناية فتكون مهذبة ولبيقة. ومن ذلك استخدام الأسماء والألفاظ المحببة للآخرين أثناء التحدث معهم؛ وينبغي أن تكون هذه الألفاظ مختزلة مركزة، فخير الكلام ما قل ودل.

إذا كان القلم هو أهم أدوات الكاتب فإن الصوت من أهم أدوات المتحدث. شخص الإلقاء هو فمن نطق الكلام على صورة توضح الفاظه ومعانيه. وتوضيح المعاني يكون عن طريق النطق السليم وهذا يتطلب معرفة بمخارج الحروف وصغارها. ولتوضيح المعاني هو أن يأتي المتحدث بالتفعيم الصوتية التي تناسب المعنى حتى يهدو واصحأ بينا وته وفعه الناس على آذان الساسين. ومن أسباب ضعف التأثير، وتحطير الملاك والسامعه إلى النساء عين، لأن المتحدثة اللذة بخطيقه رقيبة على وقبر ذرا واحدة. لذلك يجب توسيع الصوت بخطريقه

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

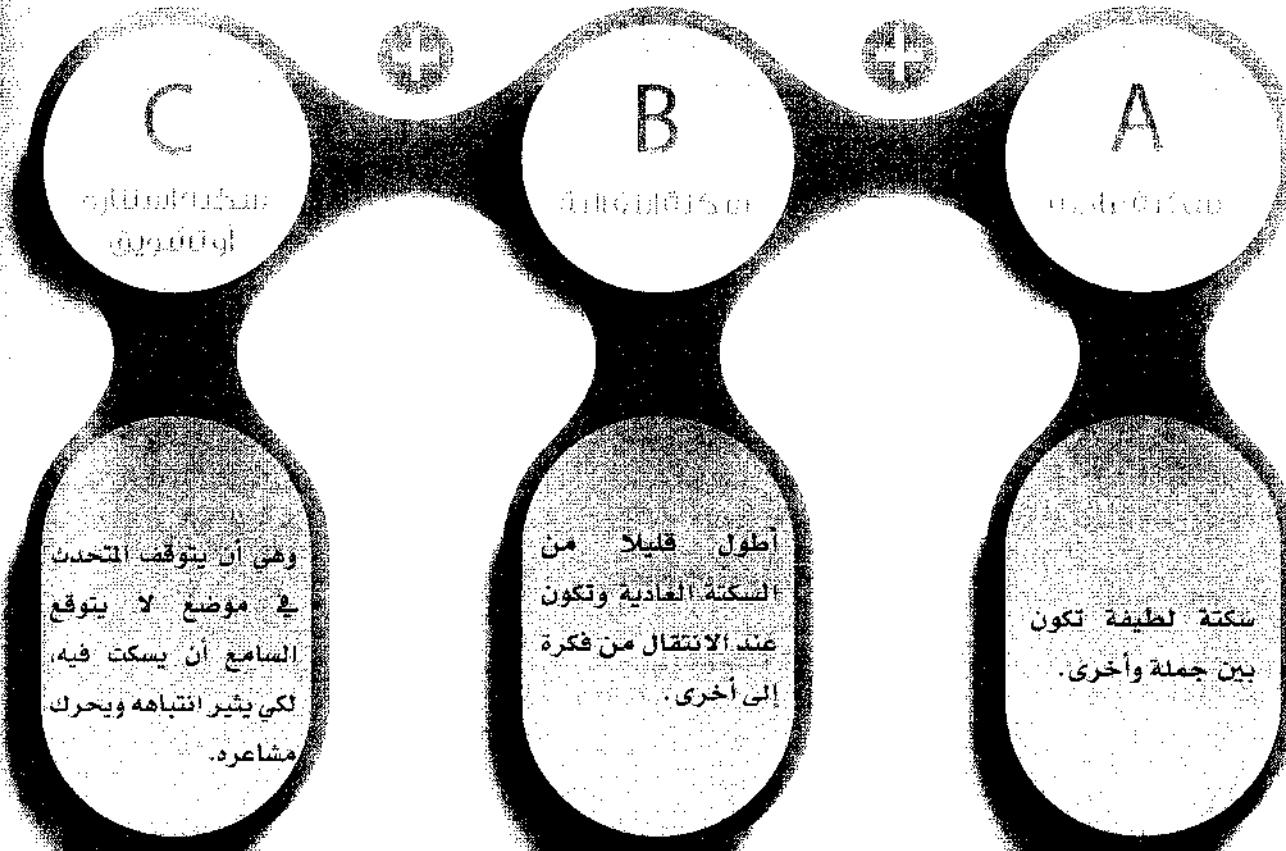
\* معدل الإيقاع بحيث لا يكون سريعاً مخلاً ولا بطيناً مملاً، ويجب تنويع الأداء الصوتي بين السرعة أحياناً وبين البطء أحياناً على حسب متطلبات الحديث.

\* تنويع نبرة الصوت ونعتمه بحيث لا يكون نطق جميع الجمل بنفسه واحداً فنطقي الجمل الاستثنائية أو الإبيات الشعرية يختلف عن نطق الجمل العادية، والمليق المتميز يغير نبرة صوته في الجمل المستخدمة بما يتواافق مع أسلوب الجملة.

\* استعمال التشديد أو الضغط على بعض الكلمات لبيان أهميتها.

\* ابتكار المفردات (المسكنات) فإذا بد عن صراحته التعبيرية في الحديث، مما يوسع عناصره التعبيرية في الشاعرية وذاته، حينئذ تترافق التراكيب السهلة والمتأنقة، فتزيد في إثارة الاهتمام، وتساعد في إثارة المخالص الإنسانية.

## ويمكن تقسيم النسخات في أثناء الإلقاء إلى ثلاثة أنواع:



وتطبيق قاعدة لكل مقام مقابل هي الضابط في استخدام نبرات الصوت، بحيث يرتفع وينخفض على حسب الموقف، فنبرات الصوت العالية باستمرار تغير السامع وتعطيه انطباعاً بأنك متكبر أو مستبد؛ أما نبرات الصوت المنخفضة باستمرار فتدل على ضعف الشخصية وعدم الثقة بما تقول. وكذلك التوسط في سرعة الحديث، والتوقف وفجات قصيرة (فترات الصمت) لأنها تسمح للمستمع باستيعاب ما قلت وتعطيك فرصة لمراجعة أفكارك وصياغة كلامك.

### النبرات الناتجة عن التعبير والنظر على النماذج المهمة

يجب التحدث عن الآيات من المسار المرئي، وعدم الانسياق، والأدوات في المسار التي تؤدي إلى التأثير في المخ.  
من الأمثلة، مع الحرص على عدم قتل روح الحديث بكلام مقصود ب جداً، والسر الكبير على التشكيل الجوهري.  
يتم التدوين، وتعزيز إيجاد سمات الكائنات، وأمثلة ومحضي ذاتها؛ لأن ذلك يوحي بالمعنى الذي أسلمه لها تذكر المقصود.

## لِفَعْلَى لِغَةِ الْجَسَدِ الْأَكْثَرِ

وتشملها الحركات والاشارة والامواط التي يقوم بها المتحدث في أثناء الالقاء، سواء بوضعيه الوقوف، أو باليسين أو الكتفين، أو الرأس أو تعبيرات الوجه. ولغة الجسد لها اشرها المهم في الالقاء والتاثير، واصافة الى ما ذكر سابقاً من أهمية الوقفة المستقيمة المتتصبة وانشراح الوجه والتواصل البصري تتصح بما يلي:

02

اليدان من المعالم المهمة للغة الجسد، فاحرص على عدم وضعهما بجانب الجسم طوال الوقت، ولكن لا تبالغ في تحريكهما، بل احرص على شغلهما من حين لآخر بالحركة بطريقة سلسة وتلقائية بحيث تكون متوافقة مع الكلمات؛ وذلك لتوضيح الفكرة كما كان يفعل رسولنا محمد صلى الله عليه وسلم فقد ورد في الحديث أن سهلاً ابن سعد قال: إن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (أنا وكافل اليتيم كهاتين في الجنة) وأشار بالسبابة والثانية تلتها.

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

وعلى المتحدث تحجب شغل اليدين بالاعتراض أو الفتر أو ما شابه ذلك، وتحجب تشبيك أصابع اليدين أو وضعهما على الخصر أو خلف الظهر.

01

في الحديث: (إذنكم بكتابكم) (استمرار)، (كتابكم) (تكرر)، (كتابكم) (الكتابتان)، (كتابكم) (كتابكم).

03

تجنب اللزمات الفظوية (كلمة تتكرر باستمرار) والحركة (حركة يد أو تعبير بالوجه يتكرر كثيراً) وقد يُسطّح الحديث عن لغة الجسد في وحدة الاتصال غير المكامل.

## ادارة الحضور في اللقاءات الاحماهيرية

ويتم باستخدام الوسائل المناسبة لجذب الانتباه والتسويق، واعطائهم الفرصة الأساسية والمشاركة في النقاش، وعلاوة على ذلك تفاعلهم وتأثيرهم ومتابعتهم لما يقول، والأمثلة دليل على تفاعل الحضور، وهي فرصة جيدة للمشاركة ومعرفة الآراء المختلفة والتواصل مع المستمعين، وللتعامل الجيد يجب الاستماع جيداً للسؤال، ويفضل إعادة صياغة السؤال للتثبت من فهم مقصود السائل، وأن تكون الإجابة بصوت واضح وسموع ووجهة لسؤال وللحضور معاً.

نشاط  
4-2

### قصة رعد برق مطر

أضي الطالب من وجهة نظرك أيهم أفضل تعبيراً؟

زار ثلاثة إخوة حدائقَ واحدة، وطلب منهم وصفها:

قال إبراهيم:

عندما دخلت الحديقة لم أصدق ما أسمع، وكأنني في غابات أفريقيا سمعت حفيظ الأشجار، وتغريد الطيور الجميل، واستمتعت بخرير جنونها البرقراقي. هدوء جميل يختلط بأصوات الطبيعة الخلابة وأصوات الحيوانات الجذابة.

قال رزق:

عندما دخلت الحديقة رأيتها في أبيه صورة وأبصرت أشعة الشمس المنبع في ذلك الجدول الصالحة، والذي يعكس كأن صورة تقع عليه، وشاهدت تلك الطيور الجميلة بأنواعها الغريبة، فسبحان مبدعها ومصورها ورآيت يوم عيني للأسد لأول مرة، رأيته وهو نائم، والكل نظر إليه بكل شيبة ووقار، حتى إنه ملك الغابة.

قال طارق:

أما أنا فأحسنت بذلك «خليبي وبقبي» تغيير «أديبي»، فسيجيئ كل همومي ليصيغه أن أحسن سلة «بل جندولها» الباردة.

## مهارات إعداد العروض

### (١) اختيار الموضوع:

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

### (٢) تحديد الهدف:

فتقديم العرض رحلة ذات هدف، ومن يسير دون تحديد وجهته لن يصل إلى أي مكان. فيجب أن يكون هدفك من العرض واضحًا 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؟).

### (٣) جمع المعلومات وازنقاء الهدف منها:

ويكون البحث عن المعلومات من مصادر المعلومات الأساسية؛ مثل: القرآن الكريم، والسنّة النبوية المطهرة، والكتب والمجلات العلمية، ونحوها، واحرص على عدم الإطالة والإغراق في التفاصيل غير المهمة.

### (٤) صياغة الموضوع:

وتقوم صياغة الموضوع على ثلاثة أجزاء:

الخاتمة

الجزء ٠١

طلب الموضوع

الجزء ٠٢

المقدمة

الجزء ٠٣

وسيأتي الحديث عنها بالتفصيل

### (٥) الإخراج الفنى للعرض (النقدية):

بما أن الاتقاء يجب أن يكون على ذرع مؤثر ومتقن؛ وليس لإيصال المعلومات فقط، فيفضل الاستعانة بوسائل العرض (حسب التقنية المتوفرة) لشد الانتباه وتسهيل وصول المعلومة واستيعابها وفهمها.

طبائع الموضع

## وبيان ملخص الموضع من ثلاثة أجزاء:

المقدمة

الجزء 01

تكمّن أهمية المقدمة في كونها أول ما يسمعه ويراه الحضور من موضوع حديثك  
وعرضك، وبإمكانها أن تؤكّد أن ما سيرد في حديثك يستحق الاستماع.  
وعادة يسوق المقدمة ما يسمى بالاستهلال، وهو ذكر الله وحمده والصلوة والسلام  
على رسول الله لقوله عليه الصلاة والسلام: (كل أمر ذي بال لا يبدأ بحمد الله -  
وفي رواية بسم الله الرحمن الرحيم - فهو أقطع).

طلب الموضوع

الحلء 02

ويحتوي على المعلومات التي تريده إيصالها إلى المتلقين، وهي التي ستساعدك في تحقيق الهدف من العرض. ويفضل أن تحضر موضوعك في نقاط رئيسة، وأن تصاغ بطريقة واضحة و مباشرة، وباستعمال جمل بسيطة وبليغة. وتقدم النقاط الرئيسية بتسلاسل منطقي وبعدة وجوه، فقد ترتب على حسب الأهمية (الاهم اولا ثم ما يليه)، وقد ترتب ترتيبا زمنيا على حسب تسلسل حدوثها، أو كما قراء مناسباً ومتواافقاً مع موضوعك. ويجب أن تدعم كل فكرة بالشواهد والأدلة والثباتات. ونقدمها في عرضك التقديمي بصورة مركزة ، والأدلة قد تكون مستقاة من القرآن والسنة، أو أدلة منطقية وتجارب علمية، أو من أقوال العلماء والحكماء، أو من الأقوال المأثورة والحكم المدارجة والأشعار القصصية.

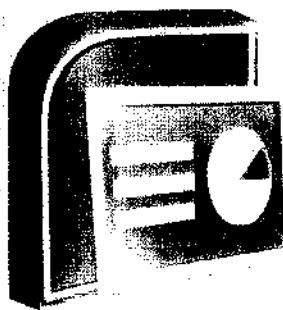
ونذكر أهمية الإيجاز، واستعمال طرق مختلفة لاب aras المعلومات والأفكار، مثل، الإجمال، التفصيل، أو ضرب الأمثل، أو الاستعارة والتشبيه، أو المقارنة، فالقاعدية تقول، (من المهم عصراً ما تعلم، ولكن الأهم هو عصراً استطاعتك ابصال ما تعلمت إلى من لا يعلم).

## الخاتمة

وهي آخر فرصة متاحة لك لتحدث انطباعا عميقا 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.



## الأدوات الفعلية للعرض التقديمي



في هذه المرحلة ينصح بإعداد العرض التقديمي وفقاً للتقنية المتأخرة، وأن تراعي قواعد إعداد العرض.

هي أهم وسائل العرض الحديثة والمستخدمة بكثرة، استعمال الحاسوب الذي يتيح إعداد العروض التقديمية باستعمال برنامج (البوريونت)، وذلك تسهيله وتنوعه وتتنوع وسائل الإيصال المدمجة فيه كاستعمال الرسومات والصور والأفلام التوضيحية، وأمكانية إضافة المؤشرات الصوتية، مع سهولة الانتقال بين النماذج وأمكانية تضييقها وعرضها بطرق متعددة، ولكل تنجح في صياغة عرض مؤثر وفعال لا بد من العناية بالتحطيب لخارجه بشكل جذاب ومعبّر، وفيما يلي بعض الإرشادات التي تساعدك على ذلك:

01

احرص على الوضوح والبساطة، العروض المميزة هي العروض التي تستطيع إيصال الفكرة بصورة واضحة للمتلقي مع بساطة التكوين والإعداد.

الوضوح  
والبساطة

02

• اكتب المحتوى على الشريحة الأولى، ويفضل أن تهوي الشريحة الثانية تصوّراً عاماً عن الموضوع الذي ستلقيه.

03

• استعمل قاعدة  $5 \times 5$  أي أن الجملة لا تتجاوز خمس كلمات والشريحة الواحدة لا تجاوز خمس خطوط.

5x5

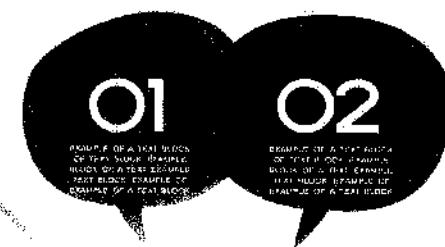
04

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



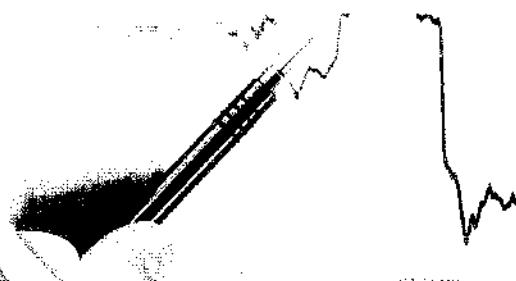
05

- استعمل الصور والأشكال والرسوم، فالصورة تغني عن ألف كلمة.



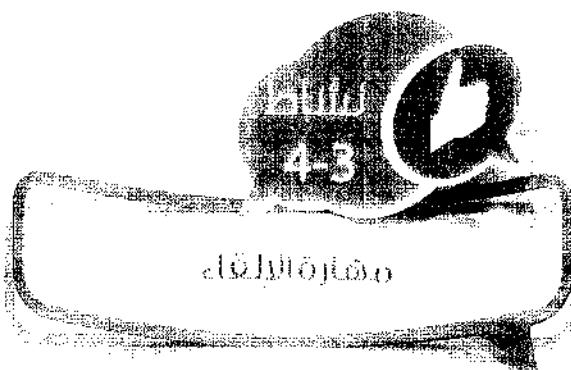
06

- احرص على التنسيق الجيد ( المسافات متناسبة بين النقاط، والكتابية موزعة بالتساوي) والتوزيع في العرض ليتضمن شرائح نصية وشرائح صور وشرائح أرقام ورسومات بيانية على حسب الامكانية



يتم عرض مقطع فيديو لعرض تقديمي ثم يسأل الطالب عن إيهابيات وسلبيات تقديم العرض. ويمكن أن يطلب من الطالب إعداد سؤال وتقديمه أمام زملائه.

### د. هاجر العبد



## الاتصال اللغطي المكتوب

### مقدمة

إذا كانت القراءة مهارة من مهارات استقبال الرسائل النصية فإن الكتابة هي الوسيلة المرسلة لها. والكتابة مهارة تتطبيق عليها الخصائص المذكورة في الرسائل المكتوبة من حيث ثباتها، وتجدر بها من مؤشرات الاتصال غير اللغطي و حاجتها إلى التعلم، كما أنها يمكن الرجوع إليها وتعديلها وتحسين صياغتها وأسلوبها بخلاف الكلام الذي يقال، فإنه لا يمكن استعادته، كما أن الرسائل المكتوبة يمكن حفظها وتصنيفها، كما أنها تتيح للكاتب فرصة جيدة ليعبر عن رأيه بوضوح ومنطقية.

إن استعمال الكتابة في توجيه الرسائل حاجة يومية يقوم بها الماء لنقل المعلومات والراسلة بين الأصدقاء والأقارب، كما هي مهارة أساسية في بيئة العمل.  
ويختلف الناس في أساليب الكتابة وطريقة الصياغة إلا أن هناك قواعد عامة تحكم الكتابة حسب نوعها.

01

### أنواع الكتابة

توجد أنواع مختلفة من الكتابة تختلف وفقاً لميئار النظر إليها،

ووفقاً لطبيعة وخصائص المادة المكتوبة تقسم الكتابة إلى: كتابة أدبية، وعلمية، وصحافية، وفنية.

\* ووفقاً لرسمية الكتابة تقسم الكتابة إلى: كتابة رسمية، وغير رسمية.

\* ووفقاً لموضوع المادة المكتوبة هناك: الكتابة الدينية، والاجتماعية، والاقتصادية، والقانونية، وهكذا.

\* ووفقاً لآدلة الكتابة هناك: الكتابة اليدوية (بالقلم) والكتاب الإلكترونية (بالحاسوب)

ولكل من هذه الأنواع معايير وسائل وسبل ومهارات استخدامة بما يجعل من المتعذر تناول كلها على حدة، ولذلك نكتفي ببعض المعايير العامة للغات، ثم الممارسات الخاصة بالكتاب الإلكتروني.

**حدد هدفك بوضوح**

لماذا ستركت؟ أجب عن هذا السؤال بشكل محدد. وذلك لتنتحد المسار الواضح في أثناء الكتابة، فما يجيبك عن هذا السؤال تحديد نوع الرسالة المكتوبة والوسيلة المستخدمة فيها ولغة الكتابة ومحددات الصياغة رسمية كانت أو غير رسمية.

**رائع حصادن الصراحتين اللتين ينتهي بهما كل كتاب**

لا بد من معرفة المستوى العلمي للمرسل إليهم وعدهم، ومستوى الثقافة المشتركة بينك وبينهم، واحتياج هذا المستهدف وما الذي يرغبه أو يريد

**خطط لكتابتك**

دون الأفكار الرئيسية والعبارات التي ستركيز عليها، وحدد حجم الرسالة، ونظام تسلسل الأفكار، وأهم الأفكار التي ستدعمك.

**ركز على الفكرة الرئيسية وأحسن الدخول إليها**

إن كل رسالة تحوي هدفاً رئيسياً ومجموعة من الأفكار والمعلومات التي تدعم هذه الهدفة. وقسم الرسالة إلى مقاطع منطقية وفقرات، وراعي جودة التسلسل والانسجام.

**وظف اللغة بذكاء**

شكّل عباراتك، وحصصه وعديمه من، وإن انتهىت مصالحها، قد لا تفهم قائلها الذي يمعنها، كما أنها في العبارات المكتوبة، استخدم لغة سهلة، وعلّق، البساطة لا زرارة، واستخدم المأثورات، وربما ذلك يساعدك في إثبات المعياريات في الأدلة، لكنه ليس بالضروري.

## لكتوب الطياع إيجابي

- احرص على تكتوب انتباع إيجابي أولى عن كتابتك و ذلك في :
- الاهتمام بالإخراج و نوعية الورق والخط.
  - استفصاح بكلمات جيدة.
  - الخاتمة الجيدة والملخصة لما تكتب.

## تفادي الأخطاء في معلومات الرسالة القارئ الثقة في الرسالة

تفقد الأخطاء في معلومات الرسالة القارئ الثقة في الرسالة. وتقع الأخطاء غالباً بسبب الإهمال أو الاستعجال، وغالباً ما تقع الأخطاء في الأرقام أو الأسماء أو استخدام اللقب المناسب؛ ولتلافي الخطأ قم بمراجعة الرسالة قبل إرسالها.

## تجنب الأخطاء في معلومات الكتابة المترابطة

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

## اصدر من الأخطاء الإملائية والتحويمية

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

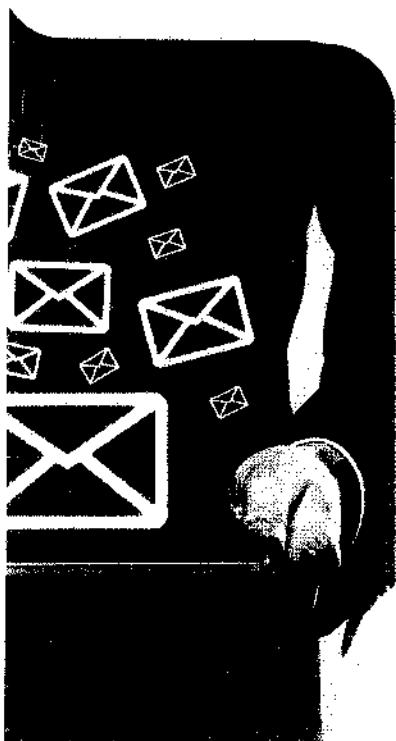
## أكتب المقدمة بعد كتابة الموضوع



03

### مهارات الكتابة بالطاسب الالي

- استخدم خطوطاً مناسبة لطبيعة الرسالة فلا تستخدم الخطوط المجردة والرسمية للرسائل الرسمية والعكس.
- استخدم نفساً موحداً عن حيث حجم الخط في الموضوع كله، وحجم موحداً للعناوين.
- لا تستخدم الخطوط المعرضة أو المائلة أو تضع خطأ إلا لتأكيد معلومة أو تسلیط الضوء عليها.
- إذا أردت نقل النص بصورة إلكترونية فاستخدم خطوطاً متعرضاً عليها في كافة الأنظمة حتى لا يختلف التنسيق أثناء فتحه في جهاز آخر.
- لا تكثر من استخدام الألوان واستخدم خلفية بيضاء أو مريحة للعين.
- استخدم أبعاداً مناسبة بين الأسطر وبين الكلمات.
- لا تكثر من حشو الصفحة بالكلمات.



04

### مهارات الكتابة عبر البريد الإلكتروني

بعد البريد الإلكتروني من أكثر وسائل الاتصال المكتوب في العصر الحديث ، وقد نشر موقع بینجدون "Pingdom" المتخصص في حصصيات الانترنت مقالة عرض فيها إحصائية للإنترنت للعام ٢٠١٤م، إحصائية عن خدمات البريد الإلكتروني، بلغ عدد مستخدمي البريد الإلكتروني ٦٠٠ مليون مستخدم في العالم، ويبلغ عدد مواقع خدمات البريد الإلكتروني في العالم ٣٠٠ مليون موقع، وفي عام ٢٠١٥م بلغ عدد الرسائل البريدية المرسلة على الإنترت خلال عام ٧٠٠ تريليون رسالة، بينما كان عام ٢٠٠٩م عدد الرسائل المتداولة عبر البريد الإلكتروني أكثر من ٦٠٠ مليون رسالة، وقد صاحب ذلك ظهور استخدام البريد الإلكتروني وقلة تكلفته وسرعته للتواصل به، ولأهمية استخدام شهد التوصيل شهادة شهير إلى مجموعة من المهارات والأدوات التي سهلت كتابتها على المستخدمين.

- اكتب عنوان الرسالة بشكل واضح، عادة ما يقوم المرسل إليه باتخاذ قراره بشأن رسائلك الإلكترونية (فتحها تبريرها، حفظها، إلغائها) من خلال عنوانها.
- راع سلامة الهجاء والقواعد اللغوية وعلامات الترقيم (كما في الرسائل العادية)، واستخدم خاصية "التحقق من الهجاء" Spell Check المقدمة في معظم مواقع خدمات البريد الإلكتروني.
- تفادي المرفقات Attachments غير الهمة بقدر الإمكان، المرفقات الزائدة التي يمكن تفاديها لها العديد من السلبيات، فهي:

  - ٥ تحتاج إلى وقت للتحميل والتتأكد من خلوها من الفيروسات.
  - ٦ تشغل مساحة إضافية على جهاز المرسل إليه.

- ٧ قد لا يتمكن المرسل إليه من قراءتها أصلًا إذا كان من يقرؤون رسائلهم الإلكترونية على أجهزة عمومية.
- ٨ أضف توقيعك في نهاية الرسالة، تتيح برامج البريد الإلكتروني عادة إضافة توقيع إلكتروني يدرج تلقائيًا في نهاية الرسالة فاستعمل توقيعًا واضحًا يحتوي على سبل التواصل بك.
- ٩ تأكد من صحة العنوان الذي سترسل إليه.
- ١٠ راع عند إعادة توجيه الرسائل لا تزعج المرسل إليه بكترا العناوين أو نشر قائمة عناوين المراسلة عندك، وضع العناوين في خانة "نسخة مخبأة الوجهة"!!.



الخطيب برباد الافتخار

انتهى العام الدراسي وترغب في شغل وقت فراغك في إجازة الصيف، اكتب بريداً إلكترونياً إلى مؤسسة ترغب بالتدريب لديها، طالباً منهم مثلك فرصة للعمل لديهم، لتلقي الخبرة،

## المراجع

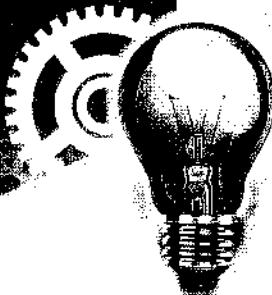
- 1) عوض هاشم، الإلقاء فن عربي، الطبعة الأولى، وزارة الأعلام بمملكة البحرين، 2005م.
- 2) خليل سيباني، الخطيب الناجح، الطبعة الأولى، دار الراتب الجامعية، 2000م.
- 3) مايلك بيتكل، المحادثات المواجهة، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، 1992م.
- 4) نايتشتادت أيفي، تكلم بدون خوف، الطبعة الأولى، الدار العربية للعلوم، 2004م.
- 5) سامي الحموى، فن الاعداد والإلقاء، الطبعة الأولى، دار طويق للنشر والتوزيع، 2007م.
- 6) روزالي ماجيو، فن الحوار والحديث إلى أي شخص، الطبعة الثانية، مكتبة جرير، 2009م.
- 7) طارق السويدان، فن الإلقاء الرائع، الطبعة الأولى، شركة الابداع الفكري، 2003م.
- 8) فيضيأن بوكان، كيف تتحدى بثقة أمام الناس، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، 2001م.
- 9) كارين كاليش، كيف تجري عرضاً تقديميأياً رائعاً، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، 2000م.
- 10) ديفيد ديش، كيف تسجم مع الآخرين في كل وقت، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، 2006م.
- 11) علي الحمامي، 333 تقنية للمدرب والإلقاء المؤثر، الطبعة الأولى، دار ابن حزم للطباعة والنشر، 1999م.
- 12) إبراهيم أبو هنزة، فن الكتابة، الطبعة الأولى، دار يافها للنشر والتوزيع، 2003م.
- 13) حسن شحاته، المرجع في فنون الكتابة العربية، الطبعة الأولى، دار العالم العربي، 2010م.
- 14) جمال حاج وحلا قشقش، فن الكتابة والمحادثة في عالم الأعمال، الطبعة الأولى، شهاب للنشر والعلوم، 2005م.
- 15) فهد زايد، الكتابة شلوذتها وأخذتها، الطبعة الأولى، دار يافها للنشر والتوزيع، 2009م.

## المراجع

16. Communication: Making Connections (8th Edition) by William J. Seiler and Melissa L. Beall (2010).
17. Power Speak by Dorothy Leeds (2009).
18. Mastering Public Speaking: How to Prepare and Deliver a Successful Speech or Presentation by Anne Nicholls (1999).
19. Effective Speaking: Communicating in Speech by Christopher Turk (1985).

الاتصال غير الكلامي

## الاتصال غير الكلامي



الاتصال غير الكلامي

في صدر الإسلام، واجه الرسول صلى الله عليه وسلم وصحابته رضوان الله عليهم ظاهرة جديدة على المجتمع العربي اسمها: (النفاق). وأهلها فئة يتظاهرون بالإسلام ويتعايشو مع المسلمين بهدف نشر الفتنة وإحباط مشروع دعوة الإسلام. وقد قال الله تعالى فيهم -أي المنافقين الذين يظهرون نقىض ما يضمرون... (وَإِذَا لَقُوا الَّذِينَ آمَنُوا قَالُوا إِنَّا وَإِذَا خَلَوْا إِلَى شَيَاطِينِهِمْ قَالُوا إِنَّا مَعَكُمْ إِنَّا نَحْنُ مُسْتَهْزِئُونَ) البقرة، آية (١٤)، ولكن هذه الظاهرة لم تستمر طويلاً، فقد علم الله سبحانه وتعالى رسوله الكريم، عليه أفضـل الصـلاة والـتسـليم، كـيف يـكشفـ المـناـفـقـينـ: (وَلَوْ نَشـاءـ لـأـرـبـيـنـ كـهـمـ فـلـعـرـفـهـمـ بـسـيـمـاـهـمـ وـلـتـعـرـفـهـمـ فـيـ لـحـنـ الـقـوـلـ وـإـنـ اللهـ يـعـلـمـ أـعـمـالـكـمـ) محمد، آية (٣٠). و(سيماهم) أي الملامع والتـقـاسـيمـ الـتـيـ تـرـسـمـ عـلـىـ الـوـجـهـ، وـ(لحـنـ الـقـوـلـ) هو التـغـيرـ الطـفـيفـ فـيـ الصـوتـ أـشـاءـ الـكـلـامـ، وـهـوـ مـاـ يـسـتـخـدـمـ فـيـ Polygraphـ العـصـرـ الـحـدـيـثـ مـنـ خـلـالـ أـجـهـزـةـ كـشـفـ الـكـذـابـ، حيث وجد الباحثون أن التـرـددـاتـ الصـوتـيـةـ الصـادـرـةـ عنـ الشـخـصـ وـهـوـ يـكـذـبـ تـتـغـيـرـ عـنـ التـرـددـاتـ وـهـوـ صـادـقـ.

وبـعـدـ أـنـ عـلـمـ اللهـ سـبـحـانـهـ وـتـعـالـىـ نـبـيـهـ صـلـيـلـهـ عـلـيـهـ وـسـلـمـ كـيفـ يـكـشـفـ الـكـذـابـ، أـصـبـحـ عـلـيـهـ السـلـامـ يـعـرـفـ الـكـاذـبـ بـمـحـرـدـ وـرـؤـيـتـهـ أـوـ سـمـاعـ صـوـتـهـ، يـقـولـ الـكـلـبـ: (فـلـمـ يـتـكـلـمـ بـعـدـ نـزـلـهـ أـيـاـ هـيـاـ)



في صدر الإسلام، واجه الرسول صلى الله عليه وسلم وصحابته رضوان الله عليهم ظاهرة جديدة على المجتمع العربي اسمها: (النفاق)، وأهلها فئة يتظاهرون بالإسلام ويتعايشون مع المسلمين بهدف نشر الفتنة واحباط مشروع دعوة الإسلام. وقد قال الله تعالى فيهم آية المنافقين الذين يظهرون نقض ما يضمرون: (وَإِذَا لَقُوا الَّذِينَ آتُوا أَمْرًا وَإِذَا خَلُوا إِلَى شَيَاطِنِهِمْ قَالُوا إِنَّا مَعَكُمْ إِنَّمَا تَعْرِفُ مُسْتَهْزِئُونَ) البقرة: آية (١٤)، ولكن هذه الظاهرة لم تستمر طويلاً، فقد علم الله سبحانه وتعالى رسوله الكريم، عليه أفضل الصلاة والتسليم، كيف يكشف المنافقين، (وَلَوْ نَشَاءُ لَأَنْهَا كَهْبَهُ فَلَعْنَقُهُمْ بِسِيمَاهُمْ وَلَنَعْرِفُهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ وَاللهُ يَعْلَمُ أَعْمَالَكُمْ) محمد: آية (٣٠). (وَسِيمَاهُمْ) أي الملامح والتقاسيم التي ترسم على الوجه، (لحن القول) هو التغير الطفيف في الصوت أثناء الكلام، وهو ما يستخدم في العصر الحديث من خلال أجهزة كشف الكذب Polygraph، حيث وجد الباحثون أن الترددات الصوتية الصادرة عن الشخص وهو يكذب تتغير عن الترددات وهو صادق.

وبعد أن علم الله سبحانه وتعالى نبيه صلى الله عليه وسلم كيف يكتشف الكذب، أصبح عليه السلام يعرف الكاذب بمجرد رؤيته أو سماع صوته، يقول الكلبي: (لَمْ يَتَكَلَّمْ بَعْدَ تَرْزُلَهَا هَذِهِ التَّبَّاعِيَّةِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مُنَافِقٌ إِلَّا عَرَفَهُ).



ويؤكد الباحثون في معهد الحساب العصبي - في عصرنا الحالي - أن أي إحساس أو مشاعر يمر بها الفرد تظهر على وجهه، وتتعكس من خلال تعابير وتلميحات يمكن كشفها. وهذه من الحقائق التي أكدتها خالق الكون في قوله: (وَإِذَا تُلَقُّى عَلَيْهِمْ آيَاتٍ بَيِّنَاتٍ تَعْرُفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا النَّكَرْ) الحج، آية (٧٤)، في المحصلة النهائية تخرج بجملة واحدة مفادها: أن كل مشاعرنا وارائنا وطريقة تفكيرنا يمكن أن تظهر وتبدى للآخرين دون أن تصرح بها (كلامياً). يقول (آلان بييرز) في كتابه (لغة الجسد): (عندما كنت طفلاً، كنت أدرك أنما يقوله الناس ليس هو ما يعنيونه دائمًا أو يشعرون به في الحقيقة، وأنه كان من الممكن أن أحملهم على فعل ما أريده منهم إذا فرأت مشاعرهم الحقيقية، واستجبت بشكل ملائم لاحتياجاتهم)، ويضيف: (بدأت عملي في مجال التبصعات... واكتشفت بسرعة كيف أعرف إذا كان الشخص سيشتري مني أم لا).

المراد من كل ما سبق هو تسليط الضوء على مفهوم (الاتصال غير الكلامي). فمن المثالين السابقين - سيماء الوجه، ونفحة الصوت ، يبدو لنا أن قنوات الاتصال ليست فقط كلامية - أي بالكلام.. بل هناك قنوات اتصالية أخرى تصلنا من خلالها رسائل ومعان متعددة.

خلال المحادثات السابقة استخدمنا تعريف "الاتصال غير اللظيفي" . و نقدم هنا المفهوم الحالى بعنوان "الاتصال غير الكلامى" . و كما ان التعبيريين يدعون الى ان "الاتصال غير الكلامى" من امثلة من امثلة "الاتصال غير الكلامى" . فالاتصال غير اللظيفي لا يقتصر على شكل اللغة ( لغة المسميات ) و انتهى سلطانته تهنا في خند المعرفة .

وخلال هذا الفصل من كتاب مهارات الاتصال سوف تعرف على عالم الاتصال غير الكلامي، وتحدث عن أهم تلك المهارات، وكيفية تعليم والتعامل بها مع الآخرين بهدف صنع تواصل فعال مع كل من تتواصل معه.



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

## مفهوم الاتصال غير الكلامي



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

بناء على ما سبق يمكن تعريف الاتصال غير الكلامي بأنه: العملية التي يتم فيها تبادل المعاني التي بين الأفراد بدون كلام. ولكن يجدر هنا أن نفرق بين (الاتصال غير الكلامي) و(السلوك غير الكلامي). فالاتصال يحدث عندما يحمل الرمز رسالة ما ويوصلها للطرف الآخر. أما السلوك، فإنه لا يمثل أو يدل على أي معنى، فهو يدل على السلوك ذاته فقط وليس أبعد من ذلك. فهو يحمل أكثرية من الترموز التي تدل على معانٍ مختلفة ومتعددة. على سبيل المثال، لو أن زميلك الذي يجلس بقربك مباشرة قام بالنظر إلى زوجة زميلتك خلال الاختبار - قبل أن يسلم ورقته - لكان لذلك المقصود معنٍ.. أما لو أنه ينظر إلى زوجتك بعد أن سلم زوجة إجاداته، فهذا سلوك سلوك ليس له معانٍ آخر.

## وأفع الاتصال غير الكلامي



الجميع يلاحظ من خلال حياته اليومية أننا نرسل رسائل وإشارات ورموز بدون كلمات خلال تواصلنا مع الآخرين، سواء كنا نقصد ذلك، (كأن تعمد الابتسام لشخص ما لتشعره أنت ترتاح لوجوده) .. أو لا نقصد، (كأن تقطب حاجبيك لعدم إعجابك بأمر ما - دون أن تعمد إظهار مشاعرك). وبالتالي، تشير الدراسات الاتصالية القديمة والجديدة إلى أننا نطلق أحكامنا على الآخرين ونحدد علاقاتنا معهم بناء على ما نشاهده ونقرأه من تلك الإشارات والرموز التي تظهر في وجوههم وحركاتهم ومظاهرهم العام، وليس بناء على ما نسمعه منهم، ولهذا، نحن نتفحص وجود الآخرين وحركاتهم ولغتهم الجسدية ومظاهرهم العام.. لنفسر كلامهم المنطوق، أو نحكم عليه، أو نعرف حالاتهم المزاجية. فالحالات المزاجية تنعكس على المظهر الخارجي للفرد، وعلى المستوى العالمي هناك بعض المشاعر التي تشارك فيها كل المجتمعات، مثل: الخوف، والدهشة، والتقرّز، والغضب... كلها مشاعر مشتركة يمكن معرفتها بمجرد النظر إلى حركات الشخص وخصوصاً تعبيرات وجهه. كما لا بد من التأكيد على أن رسائل الاتصال غير الكلامي تكون في الغالب أكثر صدقًا، بل حتى تصدقها حتى لو كانت مغايقة تماماً للكلمات.

## العلاقة بين الاتصال الكلامي وغير الكلامي

**01**

### النكرار والإعادة:

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

**02**

**التناقض :** على سبيل المثال، عندما ت يريد أن تظهر ترحيبك بشخص ما، فإن نغمات صوتك وابتسامتك تدعمان كلاماتك الترحيبية (حيات الله وبياك)، ولكن في المقابل، لو أظهرت نفس نغمات الصوت ونفس الابتسامة مع عبارة: (ليتك ما جيت.. ولستني ما شفتك)، تكون الرسالة متناقضة في ذهن المستقبل.

**03**

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

وتعطلت لغة الكلام ومحاطبت

هناك في لغة الموى هناك

**التكامل أو التعديل :** كالابتسامة بعد أن نطلب من الآخرين شيئاً .

**التأكيد :** كالتركيز صوتيًا على بعض الألفاظ أثناء

ال الحديث، ورفع الصوت أو حضسه حين تناولها .

**التنطيط** : على سبيل المثال، هو يعطي الدور لمن يتحدث ومن

يقصى من خلال تبررات الصوت المتخفي في نهاية الكلام .

## سمات الاتصال غير الكلامي

01

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

02

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

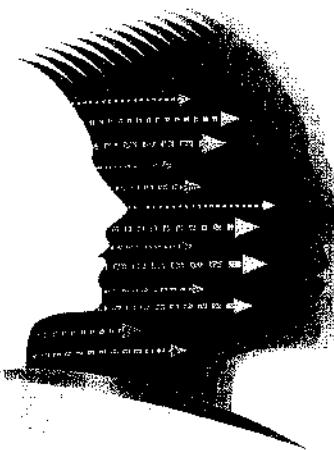
03

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

**أنه يحدد هوياتنا.** على سبيل المثال، لو أردت أن تعرف ما هي الهوية التي ينادي بها وقربي آخر، واراد أن يعزف عن نفسه أنه مستقل (أي) سلالة ذاته تدعى بالسلسلة الأولى هرقلية، أو يضع عليه صفة مميزة حتى يكتبه، في النهاية النهاية، فإن سليلي المفترض يدلنا على هويتنا.

**أنه عامض.** الاتصال غير الكلامي بدون شك عامض، أو بمعنى آخر يحتاج إلى دقة وإلى ترابط بين عدة مؤشرات ورسائل لمعرفة حقيقته. على سبيل المثال، الاتسامة ليست دائمًا تحمل نوايا حسنة، فربما تكون دلاله على الشماتة أو التشمت أو الاستهزاء.

## أنواع الاتصال غير الكلامي



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

### الوقت

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

نشر بين إغاثات العينين لمدة (٣) دقائق، عندما تشعر بأذى عينك  
دقائق افتح عينيك وسجل الوقت

الوقت المدار على إدراكنا

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

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

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

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



#### تأثير لغة الخطبة

ويمكن اختيار الثنين من الطلاب للوقوف أمام المحكمة بجانب بعضهما البعض كل طالب يكتفى الصلاعة النصبية أو الآيات التشعرية. يطلب من الطالب الأول أن يلخص المقصود بقول أي حركة حسديه، ويطلب من الطالب الآخر أن يقوم بشرح ذات المقصود دون أي دائرة مغلقة . يتميز بكتابه الخطبة بالفكرة الدين الخطابي، الافتراضي، والنهائي بالمجمل.

## لغة الوجه والعيدين

الوجه والعينين هم الأجزاء الأكثر جذباً في الجسم كله، ولهم تأثيرات قوية في عملية الاتصال والتاثير في الآخرين، بل وتحسين صورتنا لدى الآخرين، على سبيل المثال، البتسمون من جامعي التبرعات يحصلون على أموال أكثر من العاديين (شكل). والتدال المبتسماً يحصل على إكرامية أعلى من الآخر الذي لا يبتسم.

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

العين قد تستخدم أيضاً لجذب الآخرين. على سبيل المثال، أصحاب المحلات الذي يقفون على أبواب محلاتهم أو رجال الإعلانات في الأسواق العامة الذين يقفون وسط السوق لجذب الانتباه لسلعة ما، يحاولون التواصل معك بالنظر، فمجرد أن تلتقي النظارات، يعرفون أنك لن تخلصهم من المهم أن تمنع النظر في الآخرين حين التحدث معهم، ولكن دون أن يتحول الامتعان إلى تحديق، أي أن لا يطول النظر أكثر من (9) ثوان.. وفي كل الأحوال لا يجب أن تصل التقطة إلى (15) ثانية، فإن نظرية كذلك تعطى إيحاء بالعدوانية.



يمكن اختيار علامتين من المجموعة، يشتغل بمن المطلقة، الأولى أن يقول المباريات المكتوبة في الورقة: (هذه المحاضرة ممتعة)، (أنا شخص)، (الشهر يطلبني شهرياً)، أو أنني بحاجة أخرى، ويجب المؤمن أن تكون ملائمة، مطابقة، من العادات التي أفرجها، متشابهة كل عبارة بلغة وجهيه يفضل استخدام المترادفين لاكتشاف درجة بمعناها، مختلفتين.

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





لو نظرنا لعملية انقضاض المفترس على فريسته في عالم الحيوان لوجدنا المسألة تتعلق بالوقت من ناحية وأيضاً بـ(المسافة). فكل كائن مسافته الخاصة التي تفصله عن الآخرين حتى الأشجار لها مسافات خاصة تفصلها عن بعضها البعض ويجب مراعاتها حتى يستمر نموها بشكل طبيعي.

صراع الأسود بين بعضها البعض هو صراع نفوذ على مسافة، وحدود الدول هو في النهاية إطار لمنطقة حغرافية (مسافة بحرية وجوية وبحرية) وربما عبارة مثل (اقتحمت الأجواء..) ما هي الا تعبير يعني دخول طائرات دولة أخرى لمسافة جوية تضع ضمن نفوذ دولة ما، أيضاً الإنسان كفرد مستقل له مسافة شخصية أو منطقة نفوذه. فهم هذه المسافة المكانية، يعني فيما جديداً لعلاقتنا ببعضنا البعض.

مصطلاح (غضب الحشود) هو تعبير يفسر زيادة العدد، ويحمل علماء الاجتماع والنفس إلى تأكيد أنه كلما زاد عدد الأفراد، زاد غضبهم وغضوا نيتهم، ومهما يؤكد علماء الاتصال أيضاً أن المسافات الشخصية تصل بين النساء بغضبين البعض ويزيد تبين التدخل.

## تلقسّم المسافات إلى أربعة أقسام

**١**

### المسافة الحميمية

هي المسافة التي تبدأ من صفر إلى (٣٥) سم تقريباً. وهي مسافة لا يدخلها سوى القربيين من الشخص: كالوالدين والأبناء والزوجين.. ومن الممكن أن يدخلها المخصوصون أيضاً ولكن بدون مشاعر ألفة أو حميمية: كطبيب الأسنان أو مصطفى التاجر.

**٢**

### المسافة الشخصية

هي المسافة التي تبدأ من (٣٦) سم إلى المتر وربع تقريباً. وهذه المسافة هي التي يدخلها الأصدقاء، وفي الغالب كلما اقترب الشخص، كلما دل ذلك على زيادة علاقة الصداقة.

**٣**

### المسافة العامة

**٤**

### المسافة الرسمية

هي المسافة التي تبدأ من (٣) أمتار وأكثر وهي مسافة الشخصيات العامة والمسؤولين والطبقات الرسمية.

الأشرطة التي ان (الكتاب المقدس) ينصح بأخذها، يوصي ببعضها غير آخرين الآية الآية، فنجد بالطبع أنهم ينصحون بالشرب في الماء، أي أنه (لا يشرب عذائب) إلا خارج، ياسنن أن الآية التي تذكره ليس لأنها من الماء، وإنما هي كافية لشرب الماء.



## لغة الممس

ربما لا يحدد كثيرون ممّا العضو الخاص بالمس، فهو (الجلد)، وهو يسمى معنا طوال الحياة ولا يمكن أن يفتقده إنسان — بناء على مفهوم الحواس . وهو العضو الأول والأهم في عملية التواصل، فهو الذي يعجز الإنسان في محبيذه ذاته، ولهذا تجد عبارة مثل (تجاهيله) من العبارات المنداوية بكل لغات وثقافات العالم. فالجلد قبل على الإنسان ذاته.

في التاريخ الفردي المس هو الحاسة الأقدم والأكثر ثباتاً، فهو يبدأ بعد الشهر الثاني للعمر في بعض أمه، ويستمر بعد ذلك لبقية الحياة كل الحواس الأخرى متوضعة، ولكن المس يشمل كافة الجسد عملاً وسطحيّة، فنحن نحس بالعالم من حولنا من خلال (الجلد)، ونتحسّن الأشياء للوصول إلى معنطها، وصفاتها، حجمها، حرارتها، من خلال (الجلد). بل إن الإحساس بالقدّمين على الأرض هو ما يعطي توارتنا وأحساسنا بالحياة، حاسة المس هي نهاية هي حاسة شاملة، وهي تتسمى للنّمادة وليس للروح فهي حاسة بسيطة بسيطة بسيطة.

يمكن أن يكون الشخص كصباً أو أصمّاً أو أبكمّاً أو اخْتَمّاً (الاختِّم) أو حتى فقدنا حاسة التذوق، ورغم ذلك يستطيع أن يواصل حياته بنجاح وإنجاز، ولكن أي تشوّه في حاسة المس سوف يتغير معه معنى الحياة. فقد المس، هو فقد الاستقلال الشخصي، أو ما يطلق عليه (فشل الإرادة). فالإنسان يعجز عن الإنّجاح لو فقد حاسة المس.

بالأسفل يظهر اختلافات فردية: الوضع الاجتماعي، العمر، الجنس، وهو نقطة

الثانية بين شمع العالم وشمع الآخرين.

مَمَّا هُوَ الْحَالُ بِعِنْدَكُمْ  
أَنْ تَلْتَهِيَ الْأَنْجَارُ  
تُؤْدِي إِلَى تَوْتُرِ الْعَلَاقَةِ  
أَنْ تَلْتَهِيَ الْأَنْجَارُ  
تُدَخِّلُ هَذِهِ الْمَسَّاتِ  
تُؤْدِي إِلَى تَوْتُرِ الْعَلَاقَةِ  
بَيْنَ الْأَفْرَادِ

العنوان: "المس" وهو الذي يفهم بها الطبيعة، أو نفس الأشياء

العنوان: "المس" وهو الذي يفهم بها الطبيعة، أو نفس الأشياء

العنوان: "المس" وهو الذي يفهم بها الطبيعة، أو نفس الأشياء

بداية، يجب أن نعرف أن الوسيلة التي تستخدمها الرائحة هي: الهواء ولعلنا ندخل إلى لغة الرائحة عن طريق النهاية السعيدة لفقرة سيدنا يوسف عليه السلام. فبعد أن فقد أبوه (يعقوب) عليه السلام بصره من الحزن على سيدنا يوسف، استعاده مرة أخرى عن طريق رائحة (يوسف) عليه السلام، (اذهُبُوا بِقَمِصِيْ هَذَا فَالْقُوَّهُ عَلَى وَجْهِ أَبِي تَأْتِي صَبَرًا .)، يوسف، آية (٩٢). كما أن رائحة يوسف عليه السلام ظلت تلازم إخوته بعد أن اختلط بهم، (وَمَا فَصَلَتِ الْعِزَّزُ قَالَ أَبُوهُمْ إِنِّي لَا أَحْدِرُ يَرْبِعَ يُوسُفَلُوا أَنْ تَقْتُلُونَ)، يوسف، آية (٩٤).

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

بعض الروائح ذكرية تحمل صفات القوة والثقل والهيمنة.. وبعضها أنثوي يحمل صفات النعومة والخشونة والاحتشام.

ومن المعروف في معظم الثقافات أن المجتمع ربما يتهاون في رواح جسد الرجل، ولكنه لا يتهاون مع رائحة جسد المرأة، فهي -أي رائحة الجسد- تختلف الأنوثة. كما تفترض معظم المجتمعات أن على المرأة أن تكون دائمًا بريانحة جميلة.

كما لا تفوتنا الإشارة إلى أن الرائحة الرذيلة ترتبط دائمًا بالغير، والرائحة الكريهة ترتبط دائمًا بالشر، ولا أدل على ذلك من رائحة جهنم ورائحة الجنة.

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

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





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

الهواء أيضاً هو وسيلة لنقل الصوت.. ولكن الجيد هو الأداة المصقرة له. فالصوت ملازم للجسد البشري. كل مرحلة عمرية للإنسان لها صوت يصاحبها. بل، أن صوت الإنسان وهو طفل يمر بمراحل مختلفة في السنوات الأولى أو سنوات الطفولة الأخيرة، ثم يحدث تغير مناخي وكبير في سن المراهقة، ويتغير ذلك الصوت بتغير الإنسان.. إلى أن يصل إلى الصوت الذي مرّ حنة الشيوخة مع وصول الجسد إلى تلك المرحلة.

لأنه ينبع منها على الأقل تمسكها بـ«الإنسان» دون أن تدل على كلامات، ولكنها تدل على معانٍ أخرى، سهل المقال وصعب

الآن، في ظلّ الظروف التي يعيشها العالم العربي، لا يُمكن إغفال التأكيد على تطهير أرض المقدّس، ونيل الحرية والسيادة.

الآن، يُمكننا إثبات أن  $\mathcal{L}(f)$  هو المترافق مع  $f$ .  
نفترض أن  $f$  هي دالة معرفة على  $[a, b]$ ، حيث  $a < b$ .  
نفترض أن  $\mathcal{L}(f) = L$ .  
نفترض أن  $\epsilon > 0$ .  
نريد العثور على  $\delta > 0$  بحيث إذا كان  $|x - y| < \delta$ ، فإن  $|f(x) - f(y)| < \epsilon$ .

## حاتمة

هذه اضافة سريعة على الاتصال غير الكلامي والمهارات التي يمكن اكتسابها ونطويرها لدى كل واحد منا. وبالعودة لما بدأنا به هذا الفصل نقول، إن من يمتلك مهارة عالية للاتصال غير الكلامي هو الشخص الأكثر تعاذاً والأكثر أصدقاء والأكثر فهما لآخرين.

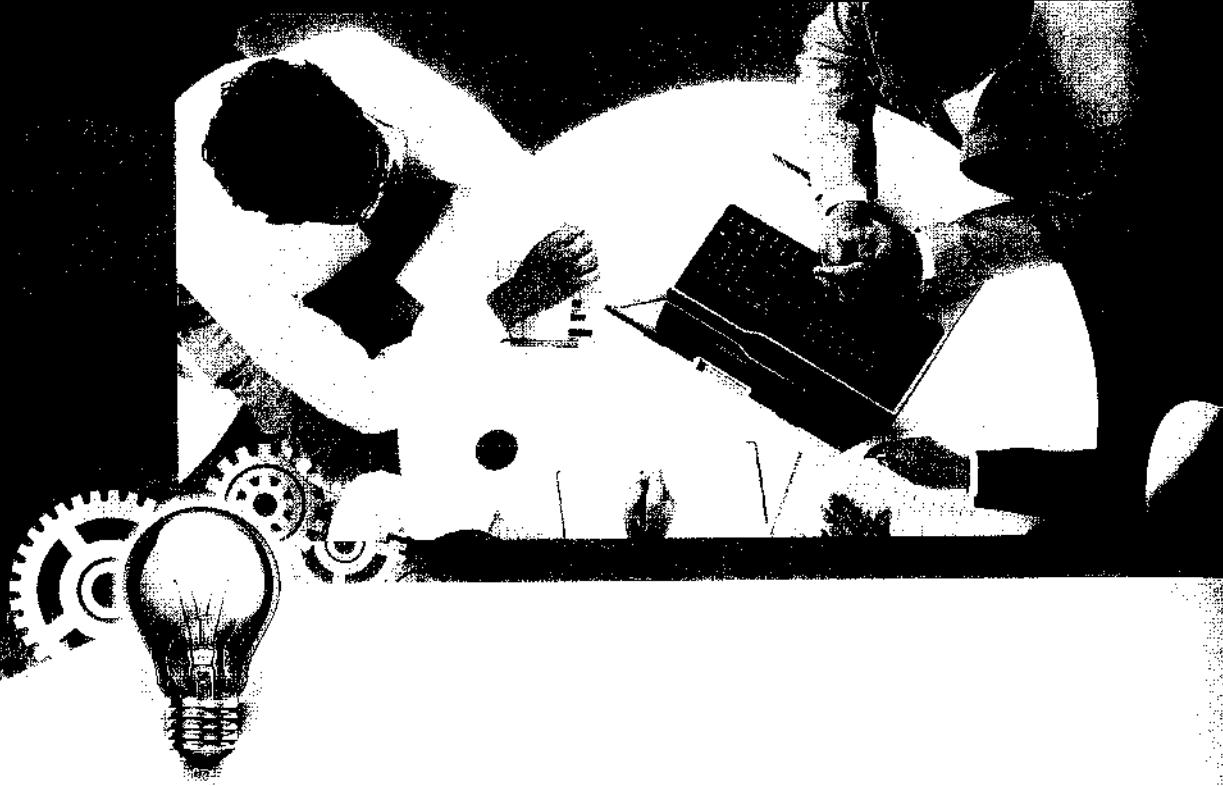
الاتصال غير الكلامي يفتح أمامنا أبواباً كثيرة في حياتنا اليومية والعملية والترفيه.. و يجعلنا أكثر تحكمًا في تواصلنا مع الآخرين وفهمهم.



## المراجع

- 1) (معجم الجسد) ج 1، ميشيل مارزانو، ط 1، 2012م.
  - 2) (معجم الجسد) ج 2، ميشيل مارزانو، ط 1، 2012م.
  - 3) (ملحمة التطور البشري)، سعد العبد الله الصوبيان، ط 1، 2013م.
  - 4) (لغة الجسد)، آلان وباديرا بيز، ط 1، 2008م.
5. Nonverbal Communication: Studies and Applications, by Nina-Jo Moore, Mark Hickson and Don W. Stacks, 2013.
6. Nonverbal Behavior in Interpersonal Relations (7th Edition), by Virginia Peck Richmond, James C. McCrosky and Mark L. Hichson III, 2011.
7. Nonverbal Communication in Human Interaction, by Mark L. Knapp, Juddith A. Hall and Terrence G. Horgan, 2013.
8. [http://www.kahootz.com/ar/index.php?2010-04-2010-145/58\\_17\\_22\\_02\\_02-51-21-15-5](http://www.kahootz.com/ar/index.php?2010-04-2010-145/58_17_22_02_02-51-21-15-5)

## مهارات الحوار والإقناع

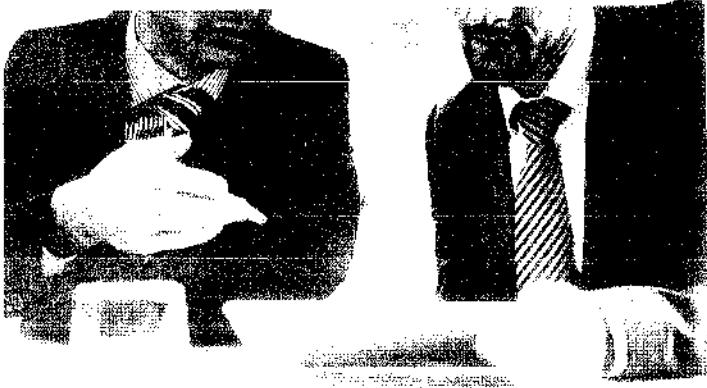


مقدمة المدار

أصله من المخواز وهو المرجوع على المتنية وإلى التسنية.  
والحاواررة: مراجعة المتسطق والكلام في المخاطبته، قال تعالى: هؤو كان له شعر فهان  
لصاحبه، وهو يختاره أنا أنت شعره مثلاً وأنت شعره الكيفي: ٦٣، أي مراجعة  
الكلام مع عدم التسليم بكل ما يقوله الطرف الآخر.  
والحوار هو: تبادل الحديث بين طرفين أو أكثر يريد كل منهما الوصول إلى  
أهدافه في أي مجال دينياً أو ثقلياً أو ساسياً أو فكرياً.

de 1911 il 1912

the first time in the history of the world, the  
whole of the human race has been gathered  
together in one place, and that is the  
place where the people of all nations,  
of all creeds, of all classes, of all conditions,  
have come together to work out their  
own salvation. The whole of the  
human race has gathered together in  
one place, and that is the place where  
the people of all nations, of all creeds,  
of all classes, of all conditions,  
have come together to work out their  
own salvation.



## أهمية الحوار



١- 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 وتبنيه للناس والحوار غالباً ما ينتهي إلى أحد هذه الأمور الثلاثة:

١- التقبل والاعتراف  
بصحة الرأي الآخر

٢- التقارب بين  
ودهن النظار

٣- الاختلاف والعداء.

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

٢- تقوية الروابط الاجتماعية  
فالتأمل في أسباب تفكك كثير من الروابط والعلاقات الاجتماعية والأسرية والزوجية، يجد أن السبب الرئيسي فيها هو الافتقار إلى الحوار والمناقشة والراجعة. وقد ان التغيير المنطقي المناسب.

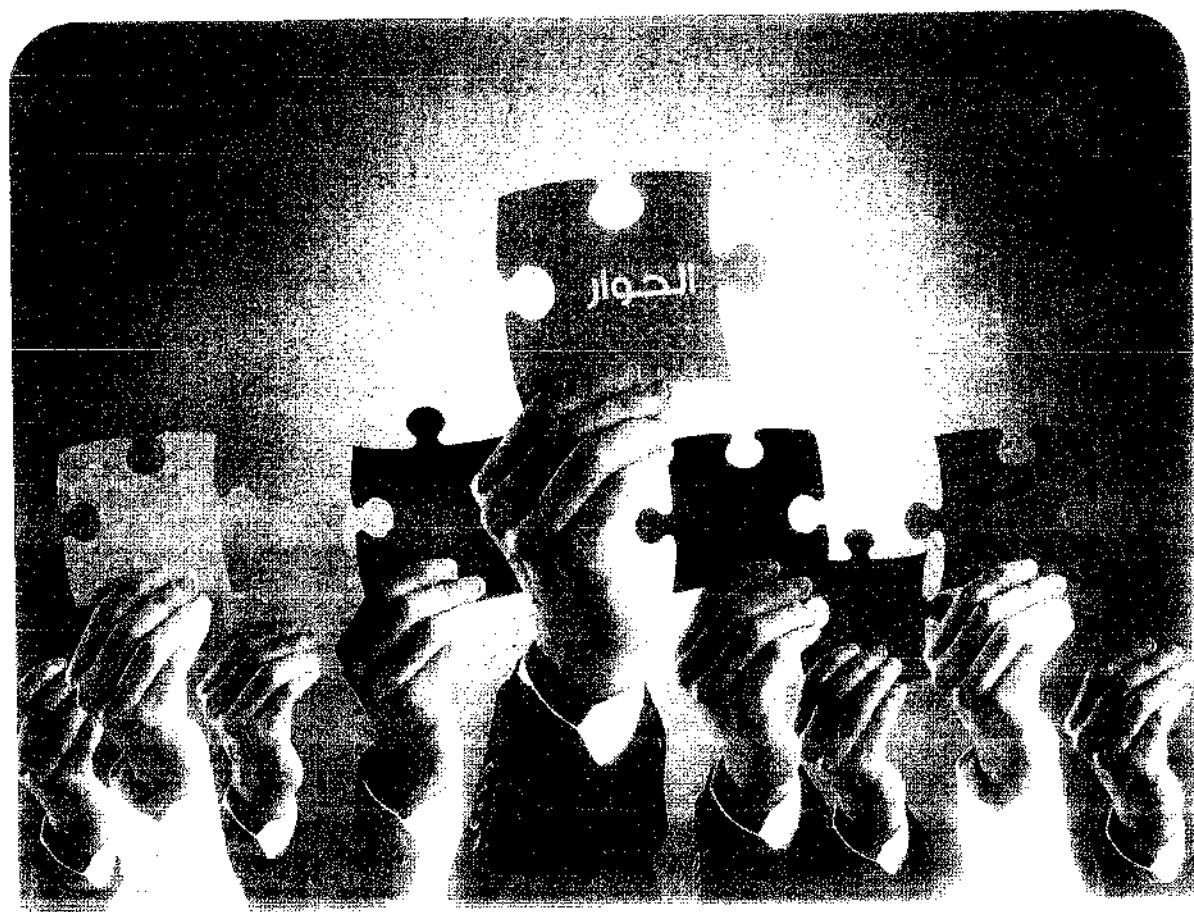
والممكن من الحوار يساعد على تعميق العلاقات الاجتماعية، والثقة بالآخرين، وتحقيق التعارف والتآلف والتعاون بين الناس.

3.  $\text{Mg}_2(\text{OH})_4\text{Cl}_2 \cdot 4\text{H}_2\text{O}$

الآن، في كل دولة، يتحقق التغيير، وتحسّن الأوضاع، حتى المصمم يكتسب ملكيّة ملحوظة، ويُعْزَى إلى ذلك تقدّم دولة ملحوظ.

<sup>25</sup> See also the following section on the relationship between the two.

ظهو و ميله الذهاب على الصداق و مصاريفه مصاريفه تتضم الافزد والبعض يطلب من المصارف ادائه و المصارف



تختلف أدوات الحوار وفقاً لعدة معايير، وفي هذا الإطار يمكننا تمهيد أنواع الحوار فيما يلي معايير الثالثة:

### أولاً، معيار عدد المشاركين في الحوار

وفقاً لمعيار عدد المشاركين في الحوار وأطراfe 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 كانت مجموعات صغيرة، أم كانت مجموعات كبيرة نسبياً، متداخلة في داخلها، مختلف بعضها عن بعض، ومن أمثلته الحوارات التصاقوية بين مجموعات مختلفة من الأشخاص.

### ثالثاً، معيار الإطار الجغرافي للمشاركين في الحوار

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

**ب- الحوار الوطني:** وهو حوار يجري بين ممثـلي التيارـات الفكرـية والثقـافية والـنخبـ الـوطـنـة على مستوى الأـوطـانـ، وحيـنـتـ تـصـبـحـ قـضـائـاـ الـوطـنـ وـهـمـوـهـ وـشـجـونـهـ، هـيـ مـوـضـوـعـاتـ هـذـاـ الـحـوارـ.

**جـ - الحوار العالمي:** وهو حوار يـتـمـ بـيـنـ الـأـسـمـ وـالـشـعـوبـ عـلـىـ مـسـطـوـيـ الـعـالـمـ، وـمـنـ أـمـثـلـتـهـ، ماـ يـسـمـيـ حـوارـ الـنـقـاشـاتـ أوـ حـوارـ الـمـخـتصـاتـ، أوـ حـوارـ اـنـدـاعـ الـأـدـبـانـ.

<sup>1</sup> See also the discussion of the relationship between the two concepts in the Introduction.

وهو ملهم لـ *الكتاب* وله تأثير على تطويره، حيث يذكر في *الكتاب* أن المعرفة مسؤول عن جواهر المعرفة، فإذا أرادت المعرفة أن تحيط بـ *الكتاب* فليست المعرفة التي تحيط بالكتاب، بل المعرفة التي تحيط بالمعرفة، وهي المعرفة التي تحيط بالمعرفة التي تحيط بالمعرفة.

وهي تأثيرات المفهوم المعاصر على المفهوم التقليدي.

• ١٠٣ •

وهو مخوار ثمار محملات له، ومن مصاديق المخواراد (التي تقع بين الحدود المعتدلة وبين الماء) هي المحبسات التي تسمى محبس.

سـ الـ جـوـهـرـ الـ مـقـصـدـ الـ مـخـطـيـفـ لـهـ

وهو ينبع من مفهوم المعرفة والذكاء، وهو مفهوم ينبع من المعرفة والذكاء، وهو مفهوم ينبع من المعرفة والذكاء.

**أ- الحوار الرسمي :**

يتم في إطار رسمية من حيث مكانة وطبيعة أطرافه وموضوعاته، وأهدافه، وحدوده الزمنية، كالحوار القضاوطي، وكذلك الحوارات التي تقع في إطار العمل بحكم وظائف المفاوضين، وأوضاعهم الرسمية، وبعلاقة كل منهم بالآخر.

**ب- الحوار غير الرسمي :**

فهو حوار يجري في الحياة العادلة بين الزملاء والأصدقاء والأقارب والجيران بعيداً عن وظائفهم الرسمية.

**أنماط المفاوضين****المفاوض المتجاهل**

وهو محاور يميل إلى الهجوم على الآخرين والانتهاص منهم، وتضخيم زلاتهم البسيطة والعفووية، ولا يمنحهم فرصة لعرض أفكارهم وأرائهم.

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

**المفاوض المتعالي**

وهو محاور تسسيطر على سلوكه الانفعالات العاطفية، والرغبة في التميز وحب المظهر، والحل الأمثل في التعامل معه أن تخلع عن استعلائه، واستبشره لذاته وأن تطمئن منه دائمياً، أنه يفهم أن مقداره لا يتناسب مع قدراته، وأنه يتجاهل مقداره.

وقد يتلزم هذا المحاور بالصمت، ويمتنع عن عرض أفكاره ودواجهه 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.

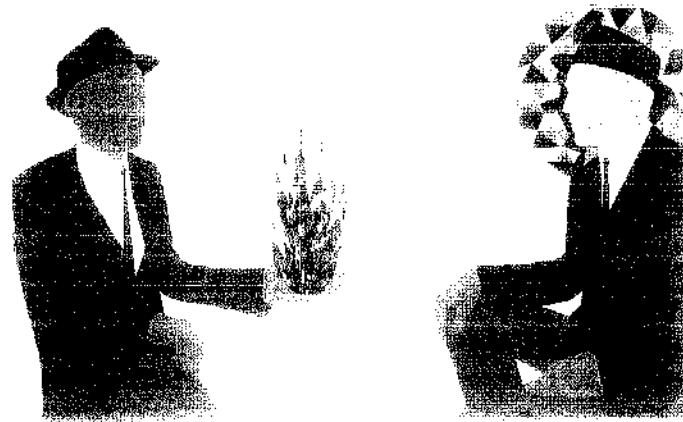
وهو محاور يعارض بالحق والباطل، حتى وإن كان يعلم أنه على خطأ، ويمكن التعامل معه من خلال إعادة صياغة أفكاره وأرائه لتبدو (٣٥٪) منها صحيحة، ثم ابدأ بتشخيص الخطأ، لأن المراهن على تغييره في جوائز لم يحصل بعد، وأن تدرك بيده، وتحمّل سرمه فيه، وأن تدرك بأن تجاوزه من شأنه أن يضر بالحوار.

人間の心をもつて、物語の世界を生きる。物語の世界を生きる。物語の世界を生きる。

لذا، فإن المهم في هذه المقدمة هو توضيح مفهوم المعايير الأخلاقية، وأن التأكيد على أن المعايير الأخلاقية لا يمكن أن تتحقق إلا بوجود إرادة إيجابية، وأن إرادة إيجابية لا يمكن أن تتحقق إلا بوجود معايير أخلاقية.

وهو مصادر ينبع منها جميع أشكال المقوار معه، ويحاول أن يمسك المقوار، والحمل الأفضل في المقابل هو أن تمسك

وهو مصطلح يوسيط بين المفهومين المذكورين، وهو مفهوم يستخدم في العديد من الأطروحات والدراسات العلمية، ويكتسب معنىًّا مختلفاً في كلٍّ منها.



## سمات المحاور المقنع:

01

**القدرة الذهنية والعقلية الحركية :** فالمحاور الجيد يجب أن يكون على علم بموضوع الحوار، فيستطيع الدفاع عن فكرته، والدعوة لها أو الإقناع بها، وكذلك يتمتع بقدرات عقلية جيدة كالذكاء الاجتماعي والقدرة على الملاحظة والتذكر والابتكار؛ وأيضاً القدرات الحركية، القدرة على التعبير الحركي وتوظيف لغة الجسد؛ فالحركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق تدعم الحوار، وتؤهله لفهمه وتحفظ له أحاسيسه.

02

الحالات التي لا يتحقق فيها المعاونة والاتفاق في القول والدقة في المعاونات والختارات  
الاتفاقية والموضوعية والتي تعني العدل في الأحكام وعند الشخص والأمانة في عرض  
الواضعيّات بدون توجيه لأعناق المحققين . والتواضع ودماثة الخلق ليقبل الناس علىه في

03

**الحماسة والاتزان في الانفعالات** ، إذ يجب أن يكون المخاطر متৎمساً بـ موضوع الحوار، توافق للحديث عنه، فالحماسة تحول المتحدث أكثر حيوية وحرارة في حديثه، والحماسة أيضاً تنتقل إلى الطرف الآخر، والنجمون، مما يحدث التفاعل المطلوب. ولكن يجب أن يكون انفعال المخاطر بالقدر الذي يتناسب مع الموقف، وأن يتتحكم في انفعالاته فمثلاً إذا تعرض المخاطر أو سخرية من قبل أحد المستمعين أو المشاركين فلا يواجه بالغضب، وإنما الحلم والعمق، ولا يخرج عن المخاطر ويترك ساحة الحوار أخرى، ولا يبالغ في كل شيء، فهم مدعوهون وشغلو ذلك

الآن، يُمكنكم إنشاء ملصق ملائم لاحتياجاتكم الخاصة، وذلك بفضل تطبيق **Canva**. هذا التطبيق يُتيح لكم إمكانية إنشاء ملصق ملائم لاحتياجاتكم الخاصة، وذلك بفضل تطبيق **Canva**. هذا التطبيق يُتيح لكم إمكانية إنشاء ملصق ملائم لاحتياجاتكم الخاصة، وذلك بفضل تطبيق **Canva**. هذا التطبيق يُتيح لكم إمكانية إنشاء ملصق ملائم لاحتياجاتكم الخاصة، وذلك بفضل تطبيق **Canva**. هذا التطبيق يُتيح لكم إمكانية إنشاء ملصق ملائم لاحتياجاتكم الخاصة، وذلك بفضل تطبيق **Canva**.

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



أنا اجتماعي

## مهارات الحوار.. الطريق إلى حوار ناجح

بعد أن عرّفت مفهوم الحوار وأهميته، وأنواعه، وسماته المعاوز المقنع، يجدر بك أن تتزود بمهارات الحوار، بلعمياء أن التزود بمهارات الحوار هو طريقك لإجراء حوار ناجحة وإحداث التواصل الإنساني الفعال.

ننقسم مهارات الحوار إلى قسمين:



**مهارات الأعداد للحوار**



**مهارات الاستماع في الحوار**

## مهارات الإعداد للحوار

أولاً

**فالإعداد قبل إجراء الحوار مسألة مهمة. ونقطة البدء لعمل حوارات جيدة هي**

إخلاص النية لله ، أي إخلاص الحوار لله، ابقاء مرضاته وطلبًا لثوابه، لذا ينبغي ألا يدخل المحاور في حوار ما إذا لم يكن مستيقناً أن بيته خالصة لله عزوجل، فليس المقصود أن يظهر من خلال الحوار براعته وثقافته، أو أن يتتفوق على الآخرين أو أن يستعرض الإعجاب والثناء، فذلك كله أمر يحيط به عمله عند الله، ويفسد عليه عمله لدى الناس، ويبعد الإعداد للحوار بـ :

٠١

٠٢

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 يتضمن بالرجوع إلى مراكز المعلومات والكتب والتوريات المتخصصة، والإنترنت، وغير ذلك من المصادر لجمع معلومات صحيحة وكافية وحديثة، مرتبطة بموضوع الحوار، ومناسبة لجمهور المستمعين أو القراء.

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



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

01

### خط الحوارات

الخوف من عدم تجاوب الآخرين يجعل كثيراً هنا - خصوصاً فيحوارات العابرة القصيرة - يغافل البعض في الحوار ولكن الحقيقة هي أن الحالات عدم التجاوب ضعيفة جداً. ستكون أنت البطل إذا بدأت الحوار وستموز بالاحترام المكانة والأنفة إذا استطعت الاستمرار فيه، وفي أغلب الأحيان سيقابل الناس جهودك بكل حب ويقدرون قيادتك للحوار.

02

### الحسن الشهال للحوار وختامه

الاستمع يركز على الجمل الافتتاحية والجمل الختامية، والاستهلال الجيد يساعد على إيجاد انسجام الاستمع كتمرين لإثارة اهتمامه للاستماع إلى باقي الحديث، يجب أن تتنبع المجموعة وربما أنه يقتضى من حوارك، وتشعر المشاركين في الحوار بأهميتهم، تكسر المدحاجة بينك وبين المشاركين في الحوار سجتهم، وكأن ودوداً ومحبوباً، مما لم تكون تتحدى عن مسافة سبعة أو ثمان، شالاستماع بوعي، والآن هذه ويرتخي عضلات وجهك ويظهر لك بمظهر الفعل، وهذا يهدى بهدوء إلى بروتوكول ذلك منك الاتصال الذي لا ينكره الأذكى ستبديه أكثر تلقائياً وثقة بالنفس، وقد ذكر أن الآتى سهلان في التسيير، والختام الجيد، أولاً، إن توفر كل ما يزيد تفوس المشاركين والجمهور احتطوا بهم، جلوسهم على مقاعد متساوية

03

### الإدراك الفيقيه ووضع الاختلاف

لأن الذي يبدأ بإثارة عناصر الموضوع التي لا يختلف عليها أفراد الجمهور، ثم يتدرج إلى النقاط التي تجد فيها وجهات نظر مختلفة، فنقاط الاختلاف تحدث نوعاً من التألف الفكري، وتندفع المبادئ البناءة في النقاش وتجعل الطرف الآخر مهباً لاستكمال الحوار يقول كارنيجي: "لا تبدأ بالأشياء التي تختلفان حولها، بل ابدأ بالتأكيد على الأشياء التي تتفقان بشأنها. ثابر على ذلك، إنما تسعين إلى النتيجة ذاتها وأن الفرق الوحيد بينكما يكمن في الوسيلة وليس المهدف". فالشخص الآخر ليقول، أجل منذ البداية. فالمتعدد البارع هو الذي يحصل منذ البداية على نفس الأحوية الإيجابية".

04

### إنزال الناس وأنزل لهم منازلهم

شعر من تحاوره بأهميته، وأظهر تقديرك له. أحاول أن ترى الأشياء من وجهة نظره، وللملطف تكلماتك، فبعض الكلمات تذاعج مغاليق المفوس، وهي بسيطة، كفوللت.. معذرت.. انسمع لي.. ما تقدمي بالتعرف عليك.. ما أشد اعجابي بآفكارك المخطمية.. وهذا ليس هدفنا، إنما هم إنزال الناس منازلهم.

15

بيانات الطرف الآخر، وبرود بعدها ان السؤال والاحلة

الى توصي وذكاء مع الأسئلة والسائلين، حتى تضمن نجاح الحوار، إن التنبؤ بالأسئلة مسبقاً يعني ذلك غالباً لن تكون مرتبكاً أو متدهشاً بسبب سؤال من الجمهور وأنك ستقدم شيئاً ثميناً، وشمة المسؤولية ملقة على عاتق السائل أو المحاور الذي يكون الحوار متمراً وفعلاً تتمثل في ضرورة التزود بأسئلاته السؤال، وإدراك أهميته وأغراضه، فالاتصال لا يمكن أن يتم بلا حوار ولا حوار بلا أسئلة، السؤال: أداة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في كافة مجالات الحياة، إنه المفتاح الذي يفتح لنا أبواب الحصول على المعلومات والأخبار والأراء والمواقف ووجهات النظر، ومن الضروري أن يرتبط السؤال بموضوع الحوار وأهدافه، وأن يكون السائل على معرفة بطبيعة الشخص الذي يوجه إليه السؤال، لأن ذلك سيساعد في تحديد أسلوب ونوعية وكيانية توجيهه وصياغة الأسئلة، وينصح المحاور في إطار الأسئلة أن يتجنب الأسئلة المغلقة والغامضة والمحرجة والاستعراضية، ولا يتوجه إلى الإجابة على أسئلة المحاور حتى يفهم المراد منها جيداً.

四

الحادي عشر والستون بالحديث، ولا تقطع المتن

فالحاور الذي هو الذي يستحب الاستعارة والاستثناء بالتحديد من أجل الوضوح إلى التعبير عن حواره دون تضييع لوقته ووقت تعبيره، احرص على عدم إضاعة المقدمة في إنشاء الجملة، فالمقدام يقدم ما يفيد، ومتى ما تم موضوع الحوار، فمن مهامك أن تنهي إنشاؤه، فلن يحصل المقاطعة لشخصيه والمحوار.

67

التجمل الوسائل الوضعيّة والأساليب الحسية

الاتصال أكبر عدد من الحواس يعمل على إثارة الشوق للمعرفة، ويحضر الانتباه، ويعين على تقبيل  
الكلام للأذهان وقد أثبتت دراسات أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أن الإنسان يمكن أن يتذكر  
50% مما قرأه، و20% مما سمعه، و30% مما شاهد، و50% مما شاهده وسمعه في الوقت  
النفسي، و70% مما رواه أو قاله، و90% مما رواه أثناء إدائه لعمل معين.

08

فقط احظى محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس صحيحاً فتحبه

لتحتاج بالخطأ إلى شجاعة أدبية وقوة نفسية، ومجاهدة للنفس، ولكن المحاور متى اهتم به حلاوة قد تقارب أحياناً حلاوة الفوز والنصر. وإذا أخطأ محاورك أو قال شيئاً تعلم أنه ليس بمحبنا، فصححه قم بتصحيح الخطأ بالأسلوب الملائم حتى لا تلتتصق المفاهيم والمعلومات الخاطئة بالذهان فإن لم تصحح أي عبارة اعتقدت أنها غير صحيحة، فهذا يعني موافقتك عليها، والغير عدم موافقتك من قولك.

010

**تعمل القدرة الفعالية وغير الفاعلية بشكل مختلف**

10

### النقطة العاشرة: اهتمامك ولاإلعقاب على مراقبته لفنيك أثناء الحوار

إن تضفي بعض الحماس إلى موضوع الحوار، ولهذا لا تبالغ في استخدام لغة حماسية، وتشكر الآخرين الاستخدام الانفعالي على استخدامها للغة، حد ذلك من قدرتها الانصالية، لأن الانفعال ينبع الشرط الأساسي للتواصل من خلال اللغة، وهو الإفهام، فعلى المحاور الجيد أن يراقب نفس الدرجة من الانتباه التي يراقب بها الآخرين: هل ترفع صوتك؟ هل أنت مستمع جيد؟ إن الصدق طريقتك فوراً، وإذا أساءت فاعتد، ولا تستسلم لعاطفتك، ولا تكرر نفسك أو غيرك لأنكم تسامون من التكرار.

11

### النقطة العاشرة: مشاركتك في الإنصات المؤثر

الإنصات ليس استماعاً شكلياً لكنه مشاركة في الحوار، إنه عمل جاد يتطلب تركيزاً وجهداً ملائماً، وفهمًا للاخرين ولن تستطيع أن تكون محاوراً جيداً إلا إذا كنت ممتنعاً جيداً، شجع المشاركين في الحوار على التحدث، وشجع محاورتك على السؤال، واظهر لمحاورتك سعادتك ببيان أسئلتهم وتعليقاتهم، وسيتأثر كل هؤلاء بتطوره اسهاماتك لهم، إن كنت مصدراً ملائماً يساعدهم على استمرار الحوار، أما عدم اهتمامك بالآلة فيجعله مغموماً، مما يجعله يبتعد عن التوقف عن استكمال الحوار.

١٢

## ١٢- تحفيظ المقابلات وتحير النهايات المؤثرة في الحوار

بعض الأحيان يجد المناقش أن شقة الخلاف بينه وبين الطرف الآخر كبيرة جداً، أو أن هناك خلافاً في أمور أساسية لا يسمح الوقت بمناقشتها، أو أن مناقشة هذه الأمور مع هذا الشخص تؤدي إلى اهدرار الوقت وتضييعاً للجهد، عندما يكون من الأفضل إغلاق المناقشه بطريقة ذكية من الطرف الآخر أنك لم تتسبّب عجزاً أو هزيمة، وتحير النهايات المؤثرة للحوار وحتى تكون أسلوبه مؤثرة التزم بما يلي:

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

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

**٠٣** اتركهم مصرون ضاحكين

**٠٤** اختيار التحفظة المناسبة للختام وهي المحطة التالية لبلوغ المهد من الحوار.

يتم طرح «موضوع ينبع من ظواهر الحياة اليومية» إلا أنه مثل أن تكون مما تتناوله وسائل الإعلام - ليتجاوز فيه المطالب، ومن ثم يبدأ تمهيّم الاستاذ المطالب: مواعيد، معارضين، محاجج.



الآن

卷之三

يعرف بأنه الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتاثير في آراء الآخرين وأفكارهم في موضوع معين.

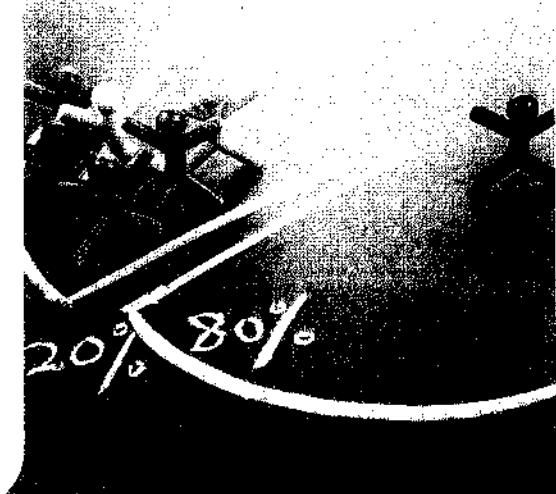
وهناك من يرى أن الإقناع يمثل محاولة واعية تستهدف تغيير اتجاه الآخر، أو معتقداته، أو سلوكه.

ويجب التمييز بين التظاهر بالاقتناع والاقتناع الحقيقي،  
إذ قد يكون اقتناع الطرف الآخر بالأفكار المعروضة عليه ظاهرياً  
أو شكلياً، حينما يجد نفسه مرغماً على التظاهر بأنه مقتنع  
بالأفكار المعروضة عليه ل تعرضه لاكراء أو لتهديد أو حينما يشعر  
أن حياته أو حياة من له علاقة بهم معرضة للخطر.

أما الاقتناع الحقيقي فيتمثل في إيمان المصنوع بأهمية الأفكار المعروضة عليه في تحقيق نقلة نوعية تعين على تطويره وتقويم سلوكه، وتحقيق أهدافه وإشباع رغباته.

دفاتر الأشع

تنوع أدوات الإقناع فقد يتم الإقناع بضرب الأمثلة، وبالاستفهام، وبالقصة، وبالمقارنة، وبالصور الذهنية، وبالنقل المؤثر للمعلومات، ويعرض القضية مباشرة، وبيان المزايا والعيوب، وباللقاء المتقن، وبالبدء بالأهم، وبالمحاجز.



مقدرات الأطلاع

01

مكتبة المصادر

الإقناع سهل حينما يحبك الآخرون، ويرون فيك صديقاً لهم فالصداقة تولد الثقة، التي تكون رحيداً لك لدى العطوف الآخر، ولبعضه أطمئناناً، ولعمره يحسن قيتك ورغباتك في كل ما يعود عليه بالربح.

三

Digitized by srujanika@gmail.com

وَالْمُؤْمِنُونَ الْمُؤْمِنَاتُ لَهُنَّ أَعْلَمُ بِمَا يَعْصِيُنَّ اللَّهَ مَا لَمْ يَعْلَمُوا إِنَّمَا يَعْصِيُنَّ اللَّهَ مَا لَمْ يَعْلَمُ

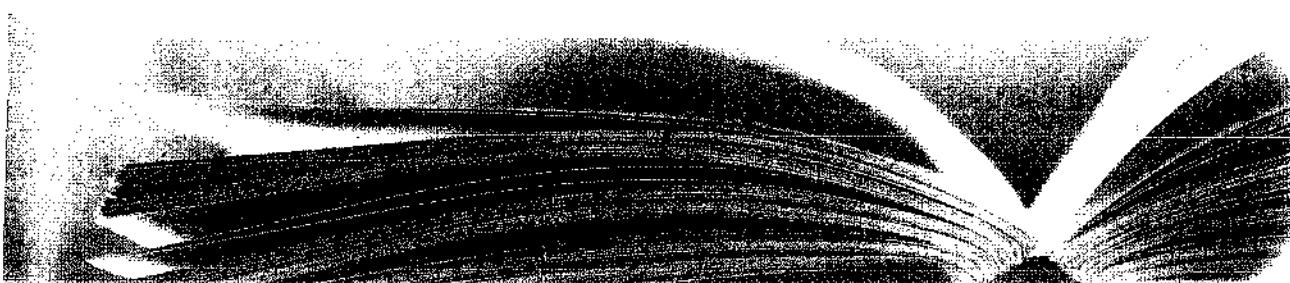


## Editorial

Dear Colleagues, I am honoured to welcome you to the journal's website. This is the first issue of the new volume of *Journal of Oral Rehabilitation*, and I would like to thank all those who have contributed to its production. The journal has been successful in publishing high quality research papers, and I hope that this issue will continue to do so. The journal is now fully electronic, and I encourage all authors to submit their manuscripts online. I would like to thank the editorial board members for their hard work and dedication to the journal. I hope that you will find this issue informative and interesting.

## Editorial

The journal is now fully electronic, and I encourage all authors to submit their manuscripts online. I would like to thank the editorial board members for their hard work and dedication to the journal. I hope that you will find this issue informative and interesting.



The journal is now fully electronic, and I encourage all authors to submit their manuscripts online. I would like to thank the editorial board members for their hard work and dedication to the journal. I hope that you will find this issue informative and interesting.

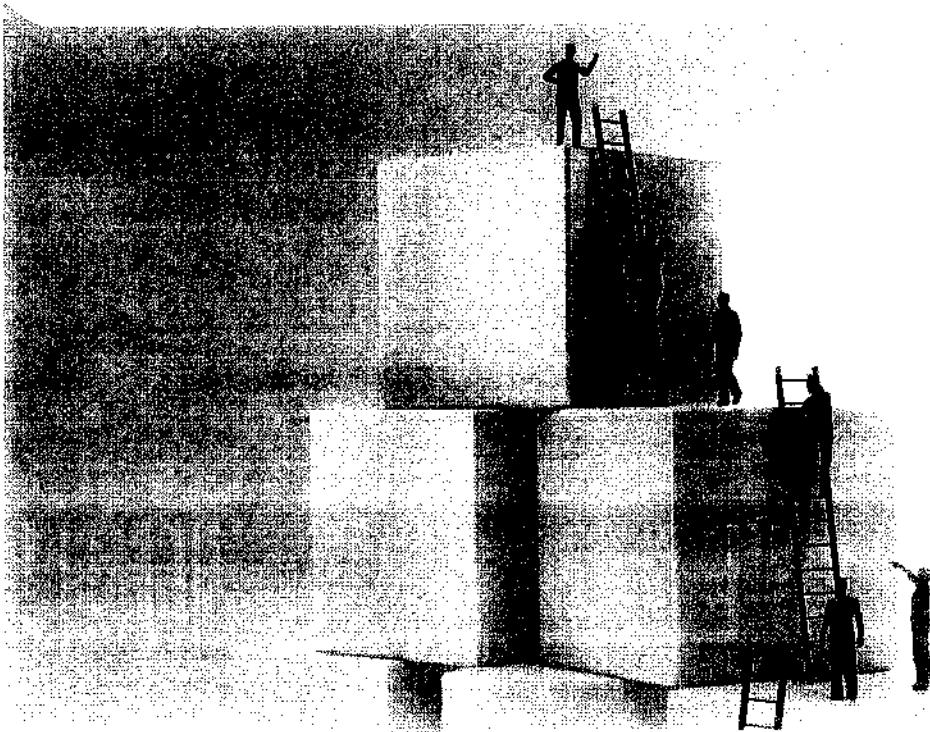
## مَعْزُ السَّبِيل

فإذا أردت الحصول على استجابة سريعة لعمل المطر، الآخر سبباً يجعله يقوم بما تريده، إذ توكل كثيرون من المدراسات مسحة ما يلي: إذا طلبت دون إبداء سبب، سوف يرفض مطلبك، أما إذا قدمت سبباً، فسوف تتمكن من الإقناع بنجاح.

٠٧

## محفز الأمل

فتحن نفسيّع بمسؤولية بما يقوله الذين يفهمون أعمالنا، وغاياتنا وأحلامنا، وبهؤلاء الذين يساعدوننا على تحقيقها، احرص على معرفة أعمال الآخرين ثم قدم حديثك على وجه يساعدهم على تحقيق هذه الأعمال.



١- 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 أواصر العلاقات معهم.

٢- الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام الآخرين لكي لا يستفز ويستجمع كل إمكاناته للدفاع عن ذاته بدافع الماكيرة والعناد.

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

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

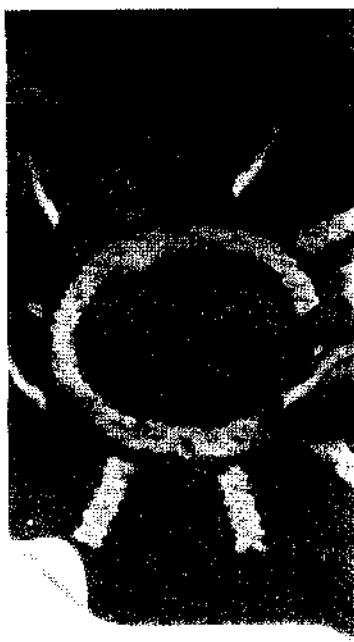
٥- الاهتمام بآراء المتلقى وللحظاته، ومنحه الفرصة الكافية لعرض أفكاره بالطريقة الملائمة له، والابتعاد عن تسفيه آرائه.

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

٧- تحليل المعارضة والإعداد لواجهتها مواجهة متمنكة، والإجابة عن أسئلتها إيجابية دقيقة وواضحة، والاستفادة من انتقاداتها وعميق الثقة المتبادلة معها.

٨- استعمال أشكال من حبوب المتلقى وآرائه وصادراته في الإقناع، وجعل عرض المعلومات ملائماً للإشكال والأراء والممارسات المعاصرة عليه، خاصة في المجالات التي يكون المتلقى مستترعاً جسراً بعيته فيها.

يعتمد الإقناع على معرفة شخصية المستقبل وقيمه وأحتياجاته مرتبة حسب أهميتها في رأيه وأسلوبه 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:



من خلال التمرين السابق (٦.٢)، وبعد استعراض الآراء يحاول كل قسم إقناع الآخر بوجهة نظره، ومن ثم في آخر النقاش يتم استطلاع الرأي مرة أخرى: مؤيد، معارض، محايي، للتعرف على مدى تغير وجهات النظر.

للساط  
6-3

أقنعني

### معوقات الاتصال (البعض)

إن فقدان أي سمة من سمات المحاور المقنع أو أي مهارة من مهارات الحوار والأقناع ومتطلباته يهدى في الحقيقة معوقاً من معوقات الأقناع، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر :

- \* عدم وجود أهداف محددة للحوار أو عدم وضوحها.
- \* ضعف التحصيل العلمي لدى المحاور، وافتقار معلوماته إلى الصحة والدقة والكمالية.
- \* انتقاص المراي وقياداته الصدرية على الآخرين (الذلة) وكثيراً



المراجع

1. طارق بن علي الحبيب، *كيف تناور الطبيعة الخامسة عشر*. مؤسسة الجريسي للنشر والتوزيع ،2006م.
  2. حسان بصفرو سامي المها، *مهارات الاتصال وفن الحوار*. الطبعة الأولى . مركز النشر بجامعة الملك عبدالعزيز ،2008م.
  3. محمد شهنس الدين خوجة، *الحوار : أدابه ومنطلقاته وتربيته للأبناء عليه*. الطبعة الأولى ، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني ، 2007م.
  4. فهد بن حمد بن أحمد المغلوث، *كيف تكون محاوراً ناجحاً*. مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني . 1430م.
  5. محمد سيد طنطاوي، *أدب الحوار في الإسلام*. دار نهضة مصر للطباعة ، 1999م.
  6. سعيد إسماعيل على، *الحوار منهجاً وثقافة*. الطبعة الأولى . دار السلام للطباعة و النشر، 2008م.
  7. غلام فرجان موسى و فاطمة فالح احمد، *أخلاقيات التفاصير في النهج الإسلامي*. الطبعة الأولى. دار الكتبية للنشر والتوزيع 2008.
  8. محمد سليم حسلي، *مهارات الاتصال للاعلاميين والترويجيين والدعاة*. الطبعة الأولى . دار النشر للخدمات والتوزيع، 1993م.

## المراجع

9. محمد ندا، كيف تصبح مفاوضاً فعالاً؟ الطبعة الأولى، هلا للنشر والتوزيع. 2006م.
10. راشد محمد عطية أبو صواوين، تنمية مهارات التواصل الشفوي، التحدث والاستماع، الطبعة الثانية، ايتراك للنشر والتوزيع. 2006م.
11. محمد ديماس، فنون المخوار والاقناع، الطبعة الأولى، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع. 1999م.
12. د. محمد دهيم الخطفيري، فن الاتصال اللغوي ووسائل تنميته، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع. 2006م.
13. مكتب التربية العربي لدول الخليج، ماذا يريد التربويون من الإعلاميين ؟ ، الجزء الأول، منشورات مكتب التربية العربي لدول الخليج. 1984م.
14. دبرافاين، فن بدء المخارات، الطبعة الأولى مكتبة جرير. 2000م.
15. سوارن ديفيس وليمز، موسوعة أسرار لغة الجسد، الطبعة الأولى، إبداع للنشر والتوزيع. 2007م.
16. د. صلاح فضل، علم الأسلوب : مبادئه وإجراءاته ، الطبعة الأولى، دار الاعاق الجديدة 1985م.
17. راسل إتش، جرايغر، المفردات المصيحة للمستهواي على سليم : علم التأثير تأسيس فنون الاتصال، الطبعة الأولى، ٢٠٠٥م، جرير ٢٠٠٦م

# مهارات الاتصال

Communication Skills



## الاتصال في بيئة العمل



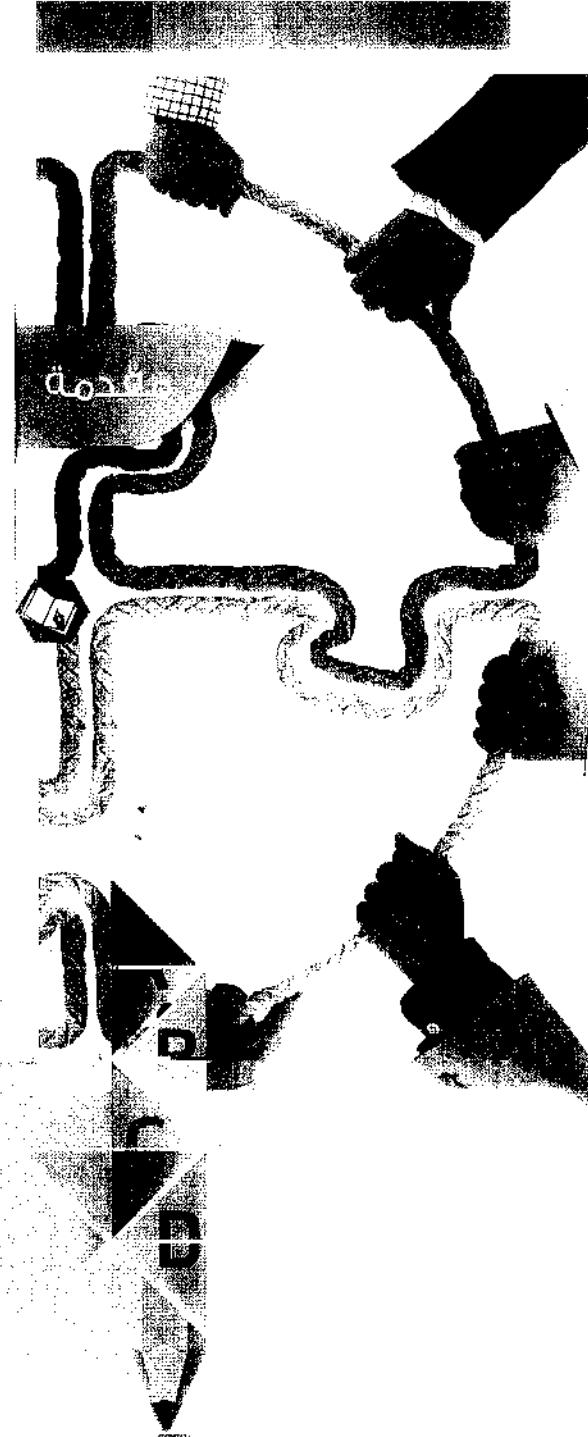
الاتصال في بيئة العمل” هي أهم مهارات إنتاجية، وهي مهارات الاتصال المختلفة، قصبة يوهانسون تطبق كل ما تعلمهه في معارف ومهارات ، فبيئات الأعمال تعتمد على اكتساب كثير من الموارد المهنية والشخصية، ومنها مهارات الاتصال التي يتضمنها الاتصال الذي بين يديك.

كما تعرفت في الفصول السابقة على الجوانب المختلفة لمهارات الاتصال وكيفية تدميئتها وتفعيتها فإننا سنركز في هذا الفصل على أهم المهارات المستخدمة في الاتصال في بيئة العمل كمهارة بهائية لهذه الجوانب مجتمعة، والحقيقة أن إتقانك جوانب مهارات الاتصال كلها (كمهارات العرض والخطابة ومهارات الحوار واستخدام لغة الجسد ومهارات الإنصات، ومهارات الحوار والإقناع) كلها من العوامل والمهارات المطلوبة في مجال الأعمال، وقد تمت تفصيلها في الفصل السابق، أما في هذا الفصل فستتطرق إلى مهارات الاتصال المتخصصة في مجال الأعمال وكيفية تطبيقها وتفعيتها.

## أقسام الاتصال في بيئة العمل

7-1

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



## مرحلة ما قبل بدء العمل



الحتاج في هذه المرحلة إلى

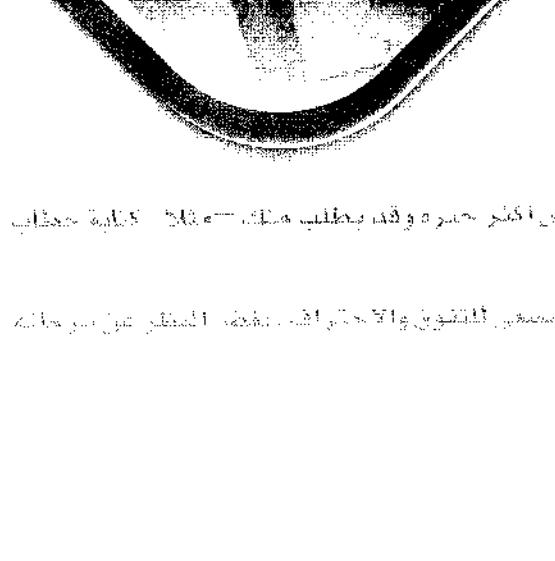
- ٦- انتقام كتابة مبرر تلك المذاتية .
  - ٧- كتابة خطاب تقديم مميز .
  - ٨- خطاب/خطابات توصية - يقوم اخرون بكتابتها لك.
  - ٩- معرفة مدى قوّة هذا الخطاب ومصادفيته قبل ان تشمعه بباقي مستنداتك .
  - ١٠- استخدام بعض المهارات التي تحسّن عملية التواصل مع طالبي التوظيف (كالبريد الإلكتروني، والفاكس).



مرحلة العمل



تحتاج إلى مهتم بهذه 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).



محلل ماتریکس العما



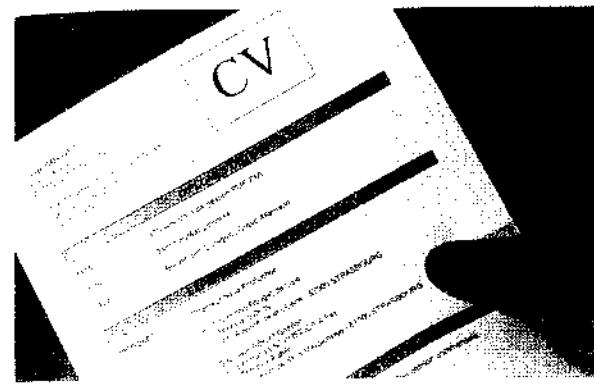
وهي تتألف من مجموعات مترابطة من الأشكال المتماثلة، مثل المثلث والمستطيل والدوائر، والتي تحيط ببعضها البعض في إنشاء تصميمات متناسقة ومتوازنة.

وستنبع من ضمنها أن هذا الحصول على أهم المهارات التي يحتاجها المترشح الجامعي ليكون موهلاً للتعامل مع عالم الأعمال الذي يواجهه . وسنركز على مهارات التقديم الوظيفية :

القابلات الشخصية

خطاب التقديم

السيرة الذاتية



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

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

لتحقيق  
السيرة  
الذاتية

عادة ما نسمع تعبيراً آخر يشير إلى السيرة الذاتية وهو résumé (وتنطق: "ريزويم") ولا تختلف الرésumé عن CV سوى في المطول والاسترسال الذي الأولى لا تتجاوز عادة المصفحتين طولاً حيث يتم فيها اختصار المعلومات إلى حد كبير، أما في الثانية ف تكون أكثر اضافة وتفاصيلاً (وعادة ما يكتبها الأشخاص الأكثر خبرة وتأهيلاً).



تعد سيرتك الذاتية فرصة لعرض خبراتك ومهاراتك وإنجازاتك وتسويفها في جهة عمل تبغيها ، 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 بداع إذا قلنا إن سيرتك الذاتية هي عنوان شخصيتك في عالم الأعمال الاحترافي، وهي التي تبرهن مدى مناسبتك للوظيفة .

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

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

**ANSWER** *What is the name of the author of the book?*

and the first two were the same as those of the first. The last two were the same as those of the second. The last two were the same as those of the third. The last two were the same as those of the fourth. The last two were the same as those of the fifth. The last two were the same as those of the sixth. The last two were the same as those of the seventh. The last two were the same as those of the eighth. The last two were the same as those of the ninth. The last two were the same as those of the tenth. The last two were the same as those of the eleventh. The last two were the same as those of the twelfth. The last two were the same as those of the thirteenth. The last two were the same as those of the fourteenth. The last two were the same as those of the fifteenth. The last two were the same as those of the sixteenth. The last two were the same as those of the seventeenth. The last two were the same as those of the eighteenth. The last two were the same as those of the nineteenth. The last two were the same as those of the twentieth. The last two were the same as those of the twenty-first. The last two were the same as those of the twenty-second. The last two were the same as those of the twenty-third. The last two were the same as those of the twenty-fourth. The last two were the same as those of the twenty-fifth. The last two were the same as those of the twenty-sixth. The last two were the same as those of the twenty-seventh. The last two were the same as those of the twenty-eighth. The last two were the same as those of the twenty-ninth. The last two were the same as those of the thirty-first.

and the other two groups had been trained to respond to the same stimulus. The results showed that the subjects who had been trained to respond to the stimulus were more likely to do so than those who had not been trained. This suggests that training can improve performance on a task.

## 5 المعايير

وتكون أكثر تحديداً من الخبرات و يتم فيها سرد " ما يمكن صاحب السيرة أداة" في النواحي المختلفة لهاته وما يتعلق بها. فمثلاً، تمكن صاحب السيرة من أداء تقنية علمية معينة هو " مهارة" ، إلا أن ذلك لا يتعدى كونها " أداة" ، أما استعمال هذه التقنية في استكشاف فرضية علمية والتوصل إلى نتائج فهو " خبرة" .

ومثال آخر :

إتقان اللغة الإنجليزية هو " مهارة" ، أما استخدام اللغة في كتابة أطروحة علمية أو ورقة بحثية فهو " خبرة" . و " قسم المهارات" من الأقسام المهمة في أي سيرة ذاتية، بالنسبة للأشخاص ذوي الخبرة أو حديثي الخروج. فكلما يخلو شخص من المهارات مهينا كانت حداشه سنه، وتكون عليه حسابتها بمياغة جيدة.

## 6 المعايير

وفيها تكتب فقرات قصيرة بضيقه تعبر عن مدى خبرة كاتب السيرة بالنواحي المختلفة لشخصه وما يتعلق بها وما أتجزه فعلاً في هذه النواحي، ويفضل تقسيم الخبرات إلى عدة أقسام مثل:

- (أ) الخبرات البحثية.
- (ب) خبرات الكتابة العلمية.
- (ج) خبرات تنظيم المناسبات العلمية.

يضاف هذا القسم للأشخاص ذوي الخبرة. ويعمل على إقناع القارئ بقدرة صاحب السيرة على "إنجاز المهام" .

## 7 المعايير

وهي الجمعيات المتعلقة بشخص كاتب السيرة الذاتية، التي تدل على ما يمارسه من نشطة في هذا الشخص.

٣

الكتاب المنشور

٩

الكتاب المنشور

١٠

الكتاب المنشور

وترتيب ترتيباً زمنياً من الأحدث للأقدم . ويوضح لكل دورة جهة التدريب، وتاريخ التدريب، والمنة الزمنية التي استغرقها التدريب، ويوضح هنا الجزء دافعية المتقدم للتعلم المستمر .

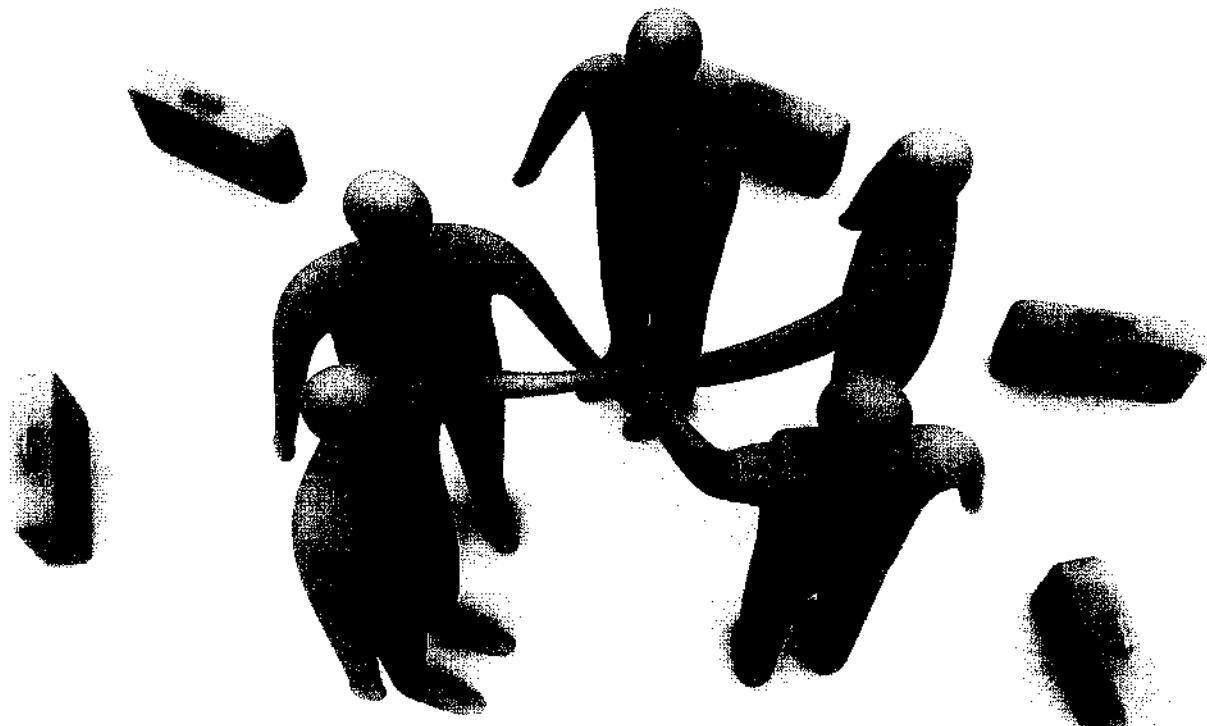
١١

الكتاب المنشور

يمثل هذا القسم الاقتاج المحسوس أو الملموس لصاحب السيرة، وقد يسمى بالنشر العلمي، أو قد يحمل هذا القسم أحد العنوانين الآتية وتشتمل التطبيقية الاقتاج مثل: الكتب المنشورة، أو برامح الاقتراح، الحالات المنشورة، والطبع.

هذا القسم اختياري، ويختص ذوي الخبرة والمميزين الحاصلين على جوائز في مجال عملهم .

ويزيد هذا التقسيم حديثي التخرج على الأنصار فهو يعوض افتقارهم إلى الخبرة في مجال تخصصهم برسم صورة أكثر وضوحاً لشخصيتهم من خلال ما مارسواه من أنشطة فيما قبل التخرج (مثل الاشتراك في الخدمات المجتمعية، أو الجمعيات التطوعية أو الأنشطة الطلابية ... الخ).



## نوعيّات ومقومات لكتابات الأدب العربي

٠١

### أمثلة على روايات وقصص التواريف والأطافل (الروايات للأطفال)

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.

٠٢

### روايات وأدبيات السيرة الذاتية ورواندرالية المذكرة

يجب أن يتناسب طول المهارات والخبرات مع علاقتها بهدف السيرة الذاتية، فمثلاً: إذا كتبت لكتاب سيرة ذاتية بهدف الحصول على وظيفة فتني في معمل للتحاليل الطبية، عليه من المنطقي أن تكتب فقرة واحدة تتناول فيها وظيفتك الحالية ككيميائي في مجال التقنية الحيوية، وبديها ثلاثة فقرات كاملة تتناول فيها تعليمك قبل الجامعو

٠٣

### روايات وأدبيات السيرة الذاتية والروايات للأطفال

نقدم ما أعلمه منك لكتابات الأطفال - وهو جسم ، السيرة ذاتية فالقارئ لن يهتم إذا كانت شفاهتك غير محسنة لأنها أنت ورواقك كتاب وجراء

هذه لا تسخاوة المسيرة فالذاتية المصمحتين إلا إذا كان صاحب المسيرة ذا خبرة طويلة وله كثيرون من الإنجازات الواضحة. أما إذا كنت حديث التخرج وليس لديك كثير من الخبرات والمهارات، فلان تحاول أن تسخاوة المصمحتين قسيكون عن الواضح أنك تحاول الإيهاب من أجل اهتمام أصحاب قارئ المسيرة.

05

وَالْمُؤْمِنُونَ هُمُ الْأَوَّلُونَ

حاول أن تراجع سيرتك أكثر من مرة للتثبت من خلوها من الأخطاء الإملائية وال نحوية والأخطاء المتعلقة بعلامات الترقيم ونظم أفكارك في نفس معنى أسلوبه.

ينصح باقياع النسق المعروف للسر الذاتية :

لا تتحرف كثيراً عن النسق المتعارف عليه لكتابات السيرة الذاتية، وأياً ما كان تخصصك، يمكنك أن تعرف صور النسق المختلفة لكتابة السير الذاتية بزيارةك لموقع الإلكتروني: <http://www.resume.com>. ستجد تصاميم مختلفة من السير الذاتية للأفراد كل تخصص على هذا الموقع، كما ستجد كثيراً من النصائح العملية لأفضل النتائج عند كتابتك لسيرتك الذاتية.

16

After all, it is the dumbbell that is the key to the whole system.

إن عبارة وضع أكتافه بهذه الطريقة، ليس فقط لأنها يجعل مسارات أكثر تسللًا وجمدة بال تماماً، لكنها في المقابل تجعل الأكتاف أكثر حركة وأماناً.

10

www.scholarlypublishing.org/ISSN-1082-9631/vol10no1/1082-9631v10n1.pdf

As a result, the model can be used to predict the probability of a given event occurring based on the input variables.

٦٦

## الخطوة العاشرة (الخطوة ١٠)

لا تختصر سيرتك الذاتية بدرجة توسيع في وضوحها وإبراز مهاراتك وخبراتك، فإذا استشعرت حاجتك إلى الإلهاضية في سيرتك، لإبراز ما اكتسبت من مهاراته وما حفظت من إنجازات، فلا تتردد!

٦٩

## الخطوة العاشرة (الخطوة ١٠)

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

١٠

## الخطوة العاشرة (الخطوة ١٠)

لا تنسخ "الوصف الوظيفي" من إعلان الوظيفة التي تقدم إليها لتسخدمه هدفاً لسيرتك الذاتية.

٧٠

## الخطوة العاشرة (الخطوة ١٠)

لا تكتب أقوالك وتحسنه بأقوال الآخرين، لا تسرد ورقاً ملائمة، لا تكتبه بخط يدك.

## السير الذاتية الورقية

### السير الذاتية الإلكترونية

كما أثّرت ثورة الإنترنت في كل شيء تقريباً، أثّرت في كتابة السير الذاتية، لتفتح عصراً جديداً في مجال التقدّم للأعمال، ليظهر ما يُعرف باسم: "السير الذاتية الإلكترونية" وهي تجعل كتابة السيرة الذاتية سهلاً كثيراً، فعلى الموقع الإلكتروني للمؤسسة يتم وضع ملف ذو تنسيق معين، يملاه ثم يرسل بالشيك.



وهي السير التي يتم طبعها وتقديمها للجهة المطلوب التعيين بها.

ولها عدة أنماط:

#### أ- السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً زمنياً:

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

#### ب- السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً وظيفياً:

وتهتم بالمهارات المتعددة 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.

للحافظ

على

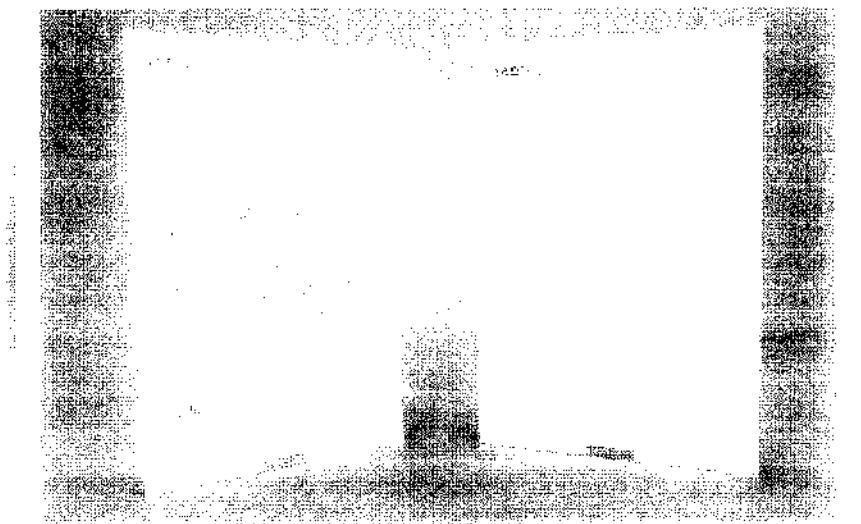
الكتاب الإلكتروني

يطلبون كتابة السير الذاتية من كل طالب بهذه ملخص عن دور استاذك

**هو الخطاب المرافق مع المسيرة الدائمة لتمديدهم المزدوج، هم المسير والمسير معهم مسيرة حب المسيرة الدائمة ومسيرة إيمانه وموهبتاته.**

### **أمثلة خطاب الأدباء**

أ جذب انتباه القارئ إلى مواطن القوة في المسيرة الدائمة التي تتعلق مباشرةً بالوظيفة الـ11 التي هي إبراهيم سليمان، حيث انتبه إلى ملوكه، أسلوبه، طلاقه، نجاحه، فشله، وحياته، دلائله، ملائكته، الآنسات، والبيارق، كلّ من المرسل والمسمى، لكنّه أشدهم هذه الأنسات، لما عبد للأنصار، مما يزيد من عالمية الخطاب وطبيعة دعمه بخطبة التي تخدمها أقصى المدى، مما إن تكون السرقة هي أصله، فهو صدقة وعلمه، بل هي ذاتها (الوشك)، مع الأشارات إلى كيسيه، وهو ذلك بهذه الوظيفة، المساعدة على وعيها وفهمها، وعوْضه، فضلاً عن إثبات المعلمية، وفضح مغالطات المؤلفين الحاليين، مع الأشارات إلى فوائض نفسيات وأحكاماتهم، مع الدليل على كلّ أقوالهم.



## نصائح باللغة مراعاً لها على عدد خطاب التقديم ليكون أخلاقياً وفعالاً

١. يجب لا يزيد خطاب التعريف بأي حال على صفحة واحدة.
٢. حاول بقدر الامكان أن توجه خطابك لشخص محدد، وبدل قصارى جهدك لتعرف المسؤول في المؤسسة الذي سيقرأ خطابك فإذا لم تتمكن من معرفته، فيمكنك توجيهه إلى "من يهمه الأمر".
٣. وجه خطابك للمسؤول بشكل رسمي، أي ضع اللقب الصحيح له (الدكتور/، الاستاذ/، السيد/، المهندس.. الخ) بليه اسمه الثنائي (الاسم الأول واسم العائلة).
٤. تأكد من الهجاء الصحيح لاسم المسؤول.
٥. كن مختصراً ومحدداً ودقيقاً في صيغة الخطاب، ولا تخرج عن الموضوع والصيغة الرسمية المفترض كتابة الخطاب بها.
٦. اكتب خطاباً خاصاً يتناسب مع كل وظيفة تتقدم إليه لا تحفظ بصيغة جاهزة تقدمها في كل مناسبة لاستيفاء المطلوب فحسب.
٧. اذكر بالختصار سبب اهتمامك بالانضمام لهذه المؤسسة، مع إيضاح معرفتك بأنشطة هذه المؤسسة.
٨. 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.
٩. اطلب من زميل أو صديق مراجعة الخطاب لتصحيح ما قد يكون به من أخطاء لغوية أو إملائية.





عادةً ما تكون هناك فكرة سابقة لدى القائمين على المقابلة الشخصية والمسؤولين عن اتخاذ قرارات التعيين وعن الصفات التي يبحثون عنها في موظفيهم الجدد، ويتوقعون إمكانية ملاحظة هذه الصفات في المقابلة الشخصية فمن المهم للمتقدمين للوظائف الإعداد الفائق عند إعداد ملفات التقديم 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 :**

**١) المظهر الجيد:** إن الانطباع الأول عند دخول المتقدم إلى مكان المقابلة الشخصية يدوم طوال المقابلة وما بعدها ومن ثم يؤثر في نتيجة المقابلة تأثيراً مباهاً على مظهرك بمراقبة ملائمتك بشكل جيد وملائم لطبيعة المقابلة.

**٢) القدرة على التواصل:** وتعني كيفية فعل أفعالك إلى القائمين بالمقابلة بشكل مميز وملائم لستوى الوظيفة المتقدم لها، لا حظ أن القائم على المقابلة لن يقوم فقط بما تقوله من معلومات ولكنه سيقوم أسلوبك في إيصال هذه المعلومات.

**٣) الحماسة:** هل يبدو عليك علو المهمة والحماسة والتوجه الإيجابي؟ هل تشغلك بنفسك ويتورتك على انحراف المهام التي ستوكلي إليك في هذه الوظيفة؟ لا شك أن مثل هذه الصفات ستؤثر كثيراً في القائمين بالمقابلة وقراراتهم.

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

**٥) النشاط والبقاء ( مدى الانتباه )**: فهذه السمات من أهم السمات المميزة للشخصية الطموحة والواحدة، 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 تتقىد للتوظيف لديها فكلما قويت قاعدتك المعرفية عن المؤسسة كانت إجاباتك عن أسئلتها المقابلة أكثر حنكة وذكاء، وأكثر إقناعاً.
- 2) ارتدي الملابس الملائمة التي تتسم بالأناقة والرسمية، وبالطبع النظافة والهندام الملائم مع الاهتمام بشكل الشعر وتقطيم 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 وابرازك لها عند الحاجة إليها أكبر دليل على تنظيمك واهتمامك الفائق قبل موعد المقابلة.
- 4) عليك بالوصول مبكراً قبل 10-15 دقيقة من موعد المقابلة، أو قبل ذلك ويمكّنك الانتظار في سيارتكم أو في مقهى قريب من مكان العمل، المهم أن تتخذ كافة احتياطاتك لتجنب 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 تلاقاه من موظفي المؤسسة يخرجك عن هذه الصورة الرسمية الهاوية.
- 6) ابتعد عن مضغ العلكة أو التدخين أو التحدث في الهاتف الجوال أو أي عادات أخرى مستقرة للآخرين أو مشتلة للانتباه منذ لحظة دخولك المؤسسة (حتى قبل المقابلة الفعلية).



## اللقاء المقابلة الشخصية

- ١) لا تقاطع أحداً من القائمين بالمقابلة أبداً، حتى لو كنت متحمساً للإجابة.
- ٢) انتبه للغة جسدك ، فعليك أن تجلس منتصب الظهر باعتدال مع المحافظة على ابتسامتك مع الاتصال بالعين مع الطرف الآخر وعدم 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 التململ أو اتخاذ مظهر الاسترخاء في جلستك.
- ٣) للإجابة عن الأسئلة، عليك أولاً أن تنصت إليها باهتمام بالغ، ولا يأس من الاستفسار عن المقصود من السؤال إذا لم تستوعبه ، ولا يأس أيضاً من الصمت الهادئ لحظات تستجمع أفكارك قبل أن تبدأ في الإجابة ، وأخيراً عليك تقديم إجابات أمينة وصادقة وغير مفتعلة ومحصرة في ذات الوقت.
- ٤) قبل انتهاء المقابلة عليك أن تشتبث من فهمك للخطوة التالية في هذه المؤسسة من يفترض أن يتواصل معك عقب المقابلة؟ ومتى؟ وفي أثناء هذا الوقت ماذا يفترض عليك أن تفعل؟
- ٥) عندما يقوم القائم على المقابلة بإنهائها، صافحه بقوه واترك المكان بثقة ونباقة.



## الأسئلة التي يجب توجهاً لها قبل 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 للتبسيط من صحة السيرة الذاتية.
- أسئلة توضح الأسباب التي دفعتك لغير وظيفتك.

## الأسئلة التي يمكن أن تسألها في المقابلة



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

## ماذا بعد انتهاء المقابلة الشخصية

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

للنشاط  
7-2

الذرار الأدوار

يطلب من أحد الطلاب القيام بدور منفرد أو مدعى عليه ويقتصر  
الشاران الآخرين يواجرون المقابلة الشخصية منه.

المراجع

1) Textbooks & Dictionaries:

2) Poe, R. W. (2006). The McGraw-Hill Handbook of Business Letters. McGraw-Hill, Inc..

3) Seiler, W. J. and M. L. Beall (2005). Communication: Making Connections. Pearson Education, Inc..

4) Collins Gem Latin dictionary (1993). HarperCollins publishers(?)

5) Websites:

- o <http://careeregypt.com>
- o <http://careermideast.com>
- o <http://en.wikipedia.org>
- o <http://jerz.setonhill.edu>
- o <http://www.ehow.com>
- o <http://www.hhs.state.ne.us>
- o <http://www.phwa.org>
- o <http://www.pobly.com>
- o <http://www.resume.com>
- o <http://www.uiowa.edu>
- o <http://www.writeexpress.com>

