



www.cofe-cup.net

مقرر مهارات الإتصال جزئية الإختبار الفصلي الفصل الثاني ١٤٣٨ هـ

دكتور المادة : أ.د سامي الباحسين

مهارات الاتصال

المحاضرة الاولى : التمهيدية

نحتاج في البداية الاجابة على السؤال التالي :

هل يحتاج مقرر مهارات الاتصال الاعتماد على الحفظ أم الفهم ؟

حقيقة في هذا المقرر نحتاج الى الفهم والادراك وانطلاق ملكات الدارس بكل حرية وابداع وقد يكون هناك جانب بسيط جدا من الحفظ لكن الاعتماد الاكبر سوف يكون على الفهم .

ما هو مقرر مهارات الاتصال ؟ وماهي أهميته ؟

الاهداف التعليمية :

يهدف المقرر الى اكساب الطالب مجموعة من المعارف والمهارات المتعلقة بعملية الاتصال ' بالإضافة الى مجموعة من المعارف والمهارات المتعلقة ب :

(١) مهارات الإلقاء والتقديم وإعداد (٢) الاتصال الإلكتروني (٣) مهارات تنمية الذات الشخصية

(٤) مهارات المقابلة الشخصية (٥) مهارات التطوع وتكوين الفريق مع ربط تلك الموضوعات بواقع بيئة الأعمال المحلية والأجنبية .

الموضوعات التي يغطيها المقرر :

الموضوع الاول : مفهوم الاتصال – الاتصال في التراث الإسلامي – أهمية الاتصال - أهداف الاتصال – عناصر الاتصال – خصائص الاتصال – أنواع الاتصال – الاتصال اللفظي – الاتصال الغير اللفظي – معوقات الاتصال

الموضوع الثاني : مفهوم مهارة الإلقاء – أساسيات الملقى الجيد – مراحل مهارة الإلقاء الجيد – العناصر الأساسية لمهارات الإلقاء والعرض الفعال .

الموضوع الثالث : مهارة الحوار – مهارة الإقناع – مهارة التفاوض – مهارة القيادة .

الموضوع الرابع : الاتصال الإلكتروني – أهمية الاتصال الإلكتروني - خصائص الاتصال الإلكتروني – أشكال الاتصال الإلكتروني – الانترنت - الآثار الإيجابية والسلبية للانترنت – أخلاقيات الإنترنت .

الموضوع الخامس : مهارات تنمية الذات - بناء العلاقات الاجتماعية وكسب الآخرين .

الموضوع السادس : تنمية الذكاء الاجتماعي – الذكاء الاجتماعي في الاسلام – أنماط البشر وكيفية التعامل معها – تصنيفات الانماط البشرية .

الموضوع السابع : المقابلة الشخصية – السيرة الذاتية – التقارير

الموضوع الثامن : مفهوم التطوع – أهمية التطوع – العمل التطوعي في الشريعة الإسلامية – أشكال العمل التطوعي وأهدافه- مجالات العمل التطوعي – خطوات لبناء مشروع تطوعي – الاتصال في فريق العمل.

الوحدة الأولى

الجزء الأول

محتويات الوحدة الأولى

- ١- مفهوم الاتصال
- ٢- الاتصال في التراث الاسلامي
- ٣- اهمية الاتصال
- ٤- أهداف الاتصال
- ٥- عناصر الاتصال
- ٦- خصائص الاتصال
- ٧- أنواع الاتصال
- ٨- أساليب معوقات الاتصال

مفهوم الاتصال (communication concept) :

- يعتبر الاتصال العامل الاساسي في العلاقات الانسانية
- أن الاتصال اكثر الانشطة ممارسه في حياة البشرية لكل فرد منذ ولادته حتى وفاته
- هو عملية تفاعليه تبادليه بين شخصين لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين

تعريف الاتصال :

عرفه (Barry) : بأنه تلك العملية الخاصة بنقل المعلومات المفهومة من خلال استخدام الرموز المنظورة وغير المنظورة بين طرفين لتحقيق هدف معين من خلال استخدام وسائل وأساليب مناسبة وهي عملية تحدث كثيرا من الخطأ لذلك فقد اكد على قياس الاثر

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

الاتصال في التراث الاسلامي

الاسلام حث على حسن الخلق والتسامح والمحبة والدعوة اليه تقوم على الحكمة والموعظة الحسنة واللفظ واللين لذلك وجدت الكثير من المهارات الدالة على الاتصال في القران الكريم والسنة النبوية الشريفة ومنها:

١- التبسم

قال رسول الله صلى عليه وسلم (تبسمك في وجه اخيك صدقه)

٢- البدء بالتحية والرد بأحسن منها :

قال رسول الله صلى عليه وسلم (إلا ادلكم على شي اذا فعلتموه تحاببتم افشوا ، السلام بينكم " كما قال تعالى " وإذا حييتم بتحية فحيوا بأحسن منها او ردوها إن الله كان على كل شي حسيبا) (النساء ٨٦)

٣- استخدام الالفاظ اللطيفة والمناسبة

قال تعالى " ياابت لا تعبد الشيطان ان الشيطان كان للرحمن عصيا (سورة مريم ٤٤)

" اذهب الى فرعون انه طغى (٤٣) فقل لا له قولا لينا لعله يتذكر او يخشى (٤٤) سورة طه

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " الكلمة الطيبة صدقه "

الاتصال في التراث الاسلامي

- **حسن الانصات والرد الحسن**
قال تعالى " ولا تستوي الحسنه ولا السيئة ادفع بالتي هي احسن فإذا الذي بيني وبينك عداوة كأنه ولي حميم وما يلقاها إلا الذين صبروا وما يلقاها إلا ذو حظ عظيم " سورة فصلت ٣٤
- **نبرات الصوت المناسبة**
قال تعالى " واقصد في مشيك واغضض من صوتك ان انكر الاصوات لصوت الحمير " لقمان ١٩
- **قول المعروف والكلام الطيب**
قال تعالى " قولوا معروف ومغفرة خير من صدقه يتبعها اذى والله غني حليم " البقرة ٢٦٣
- **وجوب الكلام النافع**
قال تعالى " فليتقوا الله وليقولوا قولاً سديداً " النساء ٩
- **ضبط الاحاسيس والانفعالات**
قال تعالى " الذين ينفقون في السراء والضراء والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين (
ال عمران ١٣٤

أهمية الاتصال

- يعتبر احدى المهارات الأساسية التي يجب ان يتعلمها الافراد بمختلف اصنافهم سواء كان القادة او اولياء الامور او المعلمون او الطلاب .. الخ
- الاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الإنسانية عبر الاجيال اذ يتم من خلاله تبادل الافكار والمعلومات والأحاسيس والمشاعر من فرد الى اخر وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والألفاظ فقط بل يتعدى ذلك الى الصور والأشكال والرسوم والرموز المختلفة ويحدث الاتصال لجميع الافراد الحقيقيين كالأشخاص والاعتبارين كالمؤسسات والهيئات والإدارات في كل الأوقات
- وقد اثبتت بعض الدراسات أن ٨٥% من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية مع ذاته ومع الآخرين حيث يقوم الاتصال بدور اساسي في نجاح بعض العلاقات الإنسانية في مختلف المجالات الحياة فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الافراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم ليتمكنوا من تنمية ذاتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على افضل وجه

أهداف الاتصال :**١- اهداف متعلقة بالاستجابة للحاجات الأساسية :**

- البقاء والحفاظ على قيد الحياة
- الحاجة الى الامان والشعور بالاطمئنان
- الحاجة الى الاقتناع

٢- اهداف متعلقة بالجوانب الاجتماعية

- التعاون مع الآخرين
- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع

٣- اهداف متعلقة ب الجوانب الاقتصادية

- الحصول على المعلومات
- فهم العالم من حولنا

٤- اهداف متعلقة بجوانب التعبير عن الذات

عناصر الاتصال

- المرسل
- الرسالة
- القناة او الوسيلة
- التشويش
- المستقبل
- رجع الصدى او التغذية الراجعة
- بيئة الاتصال

المرسل أو المصدر : (Sender)

وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى طرف آخر والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد أو مجموعة) بإنشاء رسالة ونقلها إليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته

ويعد المرسل المحور الرئيسي في عملية الاتصال وعليه يقع العبء الكبير في فاعلية وكفاءة عملية الاتصال واستمرارها.

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

المستقبل : (Receiver)

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

استقبال الرسالة

ويجب أن يكون استقبال المستقبل للرسالة كما أرسلها المرسل دون تعديل أو تحريف أو تشويه أو حذف أو اضافة.

فك ترميز الرسالة

وذلك بترجمة رموز وكلمات وعبارات الرسالة وتحويلها إلى نفس المعاني التي يقصدها المرسل إذ غالبا ما يتم تفسير الرسالة وفك رموزها بطريقة تختلف عما يقصد المرسل نظرا لاختلاف الظروف النفسية والاجتماعية والثقافية بين المرسل والمستقبل.

الاستجابة للرسالة

ويقصد بها اتخاذ الإجراء المطلوب من الرسالة والذي يقصده المرسل من رسالته ، وتتوقف عملية الاستجابة للرسالة على قوة العلاقة ومدى الثقة بين طرف عملية الاتصال .

الرسالة (Message) :

تعتبر الرسالة محور عملة الاتصال وتأخذ الرسالة صورا عديدة منها:

الكلمات - الرموز - حركات الجسم - الإيماءات

نبرة الصوت - المؤثرات الصوتية - المقتنيات الشخصية - الانطباع

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

التشويش على الرسالة : Noise

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

وتنقسم مؤثرات التشويش إلى نوعين:

المؤثرات الخارجية

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

المؤثرات الداخلية

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

التغذية الراجعة : Feedback

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

بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه: Communication Environment

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

المحاضرة الثالثة

مهارات الاتصال (الجزء الثاني)

- لماذا Why ؟** تشير إلى ضرورة تحدد الهدف من الاتصال.
- ماذا What ؟** وتشير إلى ضرورة تحدد مضمون الرسالة
- من Who ؟** وتشير إلى ضرورة تحدد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه
- متى When ؟** وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال
- أين Where ؟** وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر.
- كيف How ؟** وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي تستخدم في الاتصال

• خصائص لاتصال :

١. عملية مستمرة
٢. عملية متكاملة
٣. عملية رمزية
٤. عملية ديناميكية
٥. حتمي وضروري
٦. غير قابل للتراجع
٧. قصدي وغير قصدي
٨. متداخل ومتشابك

• أنواع لاتصال :

١. الاتصال الذاتي
٢. الاتصال الشخصي
٣. الاتصال الجمعي
٤. الاتصال الجماهيري
٥. الاتصال الثقافي

• الاتصال الذاتي:

هو الاتصال الذي يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت ، وهو احد أكثر أنواع الاتصال استخداماً في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه هو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلده، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار ، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك

• الاتصال الشخصي

هو الاتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر ، وهو أفضل أنواع الاتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة ، مما يمكن قائم الاتصال من تعديل رسالته وتوجيهها، كما يمكن فيه أن يستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل ، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات و صداقات حميمة بين الأفراد. وينقسم الاتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد إلى نوعين التاليين :

○ الاتصال الثنائي:

يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الآخر من خلال الرسائل اللفظية و غير اللفظية ، وقد يتم ذلك الاتصال وجها لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف و الانترنت.

○ الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة:

وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الأسرة أو مجموعة الأصدقاء ، حيث يوجد مجموعة من المرسلين و المستقبلين في نفس الوقت ، وبذلك تكون عملية الاتصال أكثر تعقيدا من الاتصال الثنائي ، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الاتصالية.

• الاتصال الجمعي:

يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة.

• الاتصال الجماهيري:

هو الاتصال الذي يكون موجهاً لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد ، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية ، و غير قادرين على أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال ، حيث لا يمكن اتمام عملية لاتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة .

ويحدث الاتصال الجماهيري من خلال :

- وسائل الاتصال التقليدية: كالكتب والمجلات والصحف والنشرات.
- وسائل الاتصال الالكترونية: كالجوالات والاذاعة والتلفاز والانترنت.

لذا فإن فرصة التفاعل والتغذية الراجعة بين طرفي الاتصال تكون ضئيلة جداً بل ومنعدمة في كثير من الأحيان.

• الاتصال الثقافي :

هو الاتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة ، بل من ثقافات مختلفة ، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات و الاتجاهات و السلوكيات والرموز اللفظية وغير اللفظية ، وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم و الأعراف وطرق التصرف المناسبة ، فإذا غاب هذا الوعي فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم.

المحاضرة الرابعة

مهارات الاتصال (الجزء الثالث)

• أساليب (وسائل) الاتصال:

- ❖ مهارات الاتصال اللفظي
- مهارات الاتصال الشفهي
- ✓ مهارة التحدث
- ✓ مهارة الاستماع
- مهارات الاتصال الكتابي

❖ مهارات الاتصال غير لفظي

- مهارات لغة الجسد
- مهارات الاتصال الرمزي

• أولا الاتصال اللفظي :

يتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو جماهيرية ، حيث تؤثر بما نسبته ٧% من الاتصال.

• أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي :

١. بصري
٢. حسي
٣. سمعي

• أنواع الاتصال اللفظي:

١. اتصال كتابي
٢. اتصال شفهي

• مهارات الاتصال الكتابي:

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

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

ويجب أن يتوافر فيه عنصرين وهما :

١. الوضوح لكل من الكاتب والقارئ
٢. القدرة على توصيل المعلومات المراد إرسالها

• المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي:

١. مهارة القراءة

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

٢. مهارة الكتابة

وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة و إتقان الكتابة بدون اخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة.

• مهارات الاتصال الشفهي :

وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال ، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي :

١. مهارة التحدث :

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

٢. مهارة الاستماع:

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

• مقومات الاتصال الشفهي :

١. الرغبة الشخصية
٢. وضوح الصوت
٣. التكرار
٤. التشجيع والتجاوب
٥. التغذية الراجعة

• مهارات الاتصال الشفهي:

١. مهارة التحدث:

هي تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته باستخدام كلمات منطوقة. حيث يعتبر التحدث ناقل للفكر والمشاعر ، وأداة تعيين الأحداث وتبادل المنافع و بالتالي هي جزء من شخصية الفرد ودالة على سلوكه.

ويمكن تعريف التحدث بأنه : "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال ."

• عناصر عملية التحدث:

١. الطلاقة:

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

٢. صحة التعبير:

ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الألفاظ و الكلمات لوصف الموقف وصفاً دقيقاً واضح المعنى والدلالة.

٣. سلامة الأداء:

ويقصد به قدرة الفرد على إخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة.

٤. الانسياب:

ويقصد به قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها في صورة مترابطة.

• خطوات عملية التحدث :

١. الاستئثار
٢. التفكير
٣. الصياغة
٤. النطق

● **المؤثرات الصوتية:**

١. تكرار الكلمات
٢. التشديد على الكلمات المهمة
٣. تنويع نبرات الصوت
٤. تغيير مستوى الصوت
٥. تغيير سرعة الكلام
٦. التوقف اللحظي
٧. اتجاه الصوت
٨. الكلمات المستخدمة
٩. تكرار الكلمات

لا يتوقف التحدث على مجرد إلقاء الكلمات والجمل بل يتأثر التحدث بأسلوب الإلقاء وإضافة بعض المؤثرات الصوتية أو اللفظية للكلمات، حيث يكون تأثيرها على عملية الاتصال بنسبة ٣٨% والصوت هو الوسيلة الحيوية لنقل الرسالة الاتصالية، وتؤثر المؤثرات الصوتية بدرجة كبيرة على مصداقية الرسالة خاصة عندما لا نستطيع رؤية المتحدث كما في حالة التحدث عبر الهاتف، وللمؤثرات الصوتية الرسالة الدور الأكبر في توضيح المعنى المقصود من الرسالة أكثر من كلمات الرسالة ذاتها.

(تابع مهارات الاتصال الشفهي)**٢- مهارة الاستماع :**

تعد مهارة الاستماع إحدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية ووضوحها عند التعامل مع الآخرين، ويستدل على أهميتها من قوله تعالى : (والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئا و جعل لكم السمع والأبصار و الأفئدة لعلمكم تشكرون (سورة النحل ، ٨٧))

ويمكن تعريف مهارة الاستماع بأنها : (مهارة يهتم فيها الشخص المستمع بحديث الشخص المتكلم بقصد فهم ما يقول، ويركز انتباهه إليه ، ويحاول تفسير أصواته وإيماءاته وكل حركاته).

● **أهمية الاستماع:**

- السمع أول حاسة تقوم بعملها بعد الميلاد.
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة للمواقف المحيط بالفرد.
- يمكن للفرد أن يتكيف في المعيشة بشكل شبه طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.
- الاستماع إلى خبرات الآخرين شرط أساسي للنمو اللغوي، بالإضافة إلى اكتساب معلومات جديدة.
- يعمل الاستماع إلى الآخرين على تحسين العلاقات وتأكيد الأهمية الذاتية.
- يساعد الاستماع على إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين.

● **الفرق بين السماع والاستماع والاتصات :****١. السماع:**

هو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه ، وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشري المختلفة.

٢. الاستماع:

هو استقبال الصوت ووصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الانتباه ، والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم ، أو غرض يراد تحقيقه .

٣. الإنصات :

هو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والناطقة عن أعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات ، ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها ، والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالترك ، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات ، فالإنصات هو أعلى مراتب الاستماع. وفي ذلك يقول الله تعالى "وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له و أنصتوا لعلمكم ترحمون" (الأعراف ، ٢٠٤)

• مراحل عملية الاستماع:

١. الانتباه
٢. التفسير
٣. الاستيعاب
٤. التذكر
٥. التقييم
٦. الاستجابة

• تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات :

• الشخص المنصت النشط:

هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز ، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وما وراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.

• الشخص المنصت :

هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهودا لفهم محتوى الرسالة ، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل ، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.

• الشخص المنصت جزئياً :

هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة ، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة ، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً باستخدام كل العمليات العقلية السابقة الذكر ، بل باستخدام بعضها دون الآخر .

• الشخص غير منصت:

هو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة ، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة ، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط.

• ثالثاً : الاتصال غير اللفظي

ويمكن تعريفه على أنه " العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ ."
ويتم الاتصال غير اللفظي من خلال إصدار الحركات المختلفة من أعضاء الجسم أو من وضعة الجسم بأكمله، كما يتم من خلال الإشارات والإيماءات التي يصدرها الشخص بقصد أو بدون قصد من خلال مظهره الخارجي ومقتنياته الشخصية. كما أنه لا يمكن التحكم به.

وقد أشارت العديد من الدراسات أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وأن ما بين ٩٠-٨٠% من الرسالة يمكن أن تنتقل بهذه الطريقة

• خصائص الاتصال غير اللفظي :

١. يعتمد على إصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
٢. يعتمد غالباً على حاسة البصر.
٣. يستخدم رموزاً وإشارات ذات معنى.
٤. غير خاضع لقواعد اللغة.
٥. عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات ، كالإبتسام والخوف والخجل.
٦. يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني.
٧. أشد تأثيراً على المستقبل من الاتصال اللفظي.
٨. يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
٩. يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
١٠. أكثر قوة وتأثيراً حيث يتم فهمه مباشرة وبطريقة فورية.
١١. يصدر غالباً بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.

■ أهمية الاتصالات غير اللفظية :

١. التأثير في الآخرين
٢. التحكم في تدفق الحديث
٣. التأكيد على رسالة لفظية
٤. إعطاء المعلومات بدقة
٥. التعليم والإعلام
٦. التعبير عن المشاعر والانفعالات

● مهارات الاتصال غير اللفظي:

١. مهارة لغة الجسد مثل :
تعبيرات الوجه ، حركة العينين والحاجبين ، حركة ووضع اليدين و الكفين ، حركة ووضع الرأس ، حركة ووضع الأرجل ، حركة ووضع الشفاه ، وضع الجسم.
٢. مهارات الاتصال الرمزي مثل :
الشعر واللحية والشارب ، الجواهر و المستحضرات التجميلية ، المقتنيات الشخصية ، الملابس، العطور ، الأثاث و الديكور.

● طرق تحسين الاتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي :

- يمكن تحسين عملية الاتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي :
١. الانتباه لطريقة المشي ووضع الوقوف.
٢. محاولة توافق الحركات والإشارات غير اللفظية مع الكلمات والألفاظ.
٣. اختلا مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
٤. استخدام التواصل البصري طبقا للعادات السائدة .
٥. محاولة توزيع النظرات على الحضور و عدم تركيز النظر في اتجاه واحد.
٦. حاول أن تكون نظراتك معبرة.
٧. تجنب الإفراط في النظر لأسفل.
٨. الحرص على اعتدال قامة الجسم أثناء الوقوف.
٩. تجنب الحواجز المادية التي تفصل بينك وبين محدثك.
١٠. احرص على الاعتدال في المظهر الجمالي.
١١. استخدام إشارات اليد المعبرة.
١٢. الحركة أثناء التحدث و عدم الوقوف في مكان واحد.
١٣. تجنب تشبيك أو ضم الذراعين.

• العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي :

العلاقة بين تأثير الاتصال اللفظي وتأثير الاتصال غير اللفظي في العملية الاتصالية علاقة قوية، ويمكن تحديد تلك العلاقة فيما يلي:

١. التنظيم
٢. التكرار و الإعادة
٣. التناقض
٤. الإبدال
٥. السرعة
٦. الإكمال
٧. التعزيز و التأكيد
٨. مزج المشاعر بالأفكار

• معوقات الاتصال :

١. شخصية : المرسل - المستقبل.
٢. مادية : الوسيلة - الرسالة - البيئة الاتصالية.
٣. معنوية : أهداف الاتصال - كيفية الاتصال - توقيت الاتصال .

• أليات تحسين مهارات الاتصال :

١. تكامل العناصر المكونة للرسالة.
٢. معرفة الهدف والغرض من الاتصال .
٣. الإيجابية.
٤. حسن مهارتك وكن على وعي بها .
٥. بناء جسور التفاهم .
٦. تكرار توصيل الرسالة.
٧. الموافقة.
٨. التنوع في طرق توصيل الرسالة.
٩. اضبط أحاسيسك.
١٠. اجعل الاتصال من طرفين .
١١. العفوية.

• من أهم معوقات الاتصال :

- ✓ عيوب النطق والكلام عند المرسل.
- ✓ عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة.
- ✓ انخفاض الصوت بدرجة كبيرة لا يمكن سماعها من الطرف الآخر.
- ✓ التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل.
- ✓ الحالة النفسية غير المناسبة للمستقبل
- ✓ الهدف من الاتصال غير واضح لطرفي الاتصال أو لأحدهما.
- ✓ أهداف الاتصال تتعارض مع القيم الدينية و الثقافية و اعراف المجتمع.
- ✓ المظهر الشخصي العام ، و ما يحمله من رسائل ضمنية سلبية.
- ✓ ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الاتصال.

مهارات الإلقاء والتقديم

وإعداد العروض الفنية

الوحدة الثانية – الجزء الأول

مقدمة :

إن مهارات الإلقاء والقدرة على عرض الأفكار وتوصيلها للآخرين تعد من أهم متطلبات وعوامل نجاح الأفراد ، بل أنها أصبحت مطلباً هاماً وأساسياً للحصول على الوظيفة المتميزة ، وعقد الصفقات الناجحة وكذلك القدرة على التفاوض والحوار الفعال .

تعد مهارات الإلقاء إحدى مهارات التحدث المهمة التي تستوجب إعداداً جيداً من قبل الشخص المتحدث ، وتهدف إلى التأثير على الحضور واستمالاته وإقناعه بالموضوع المراد .

ويمكن تعريف المهارة : بأنها القدرة على تنفيذ أمر ما بدرجة إتقان مقبولة وتحدد درجة الإتقان المقبولة تبعاً للمستوى التعليمي للمتعلم ، والمهارة أمر تراكمي تبدأ بمهارات بسيطة وتبنى عليها مهارات أخرى وهي تحتاج لأمرين :

- ١- معرفة نظرية
- ٢- تدريب عملي

مفهوم مهارة الإلقاء :

فن ومهارة مواجهة ومشاهدة الحضور ، حيث يهتم الإلقاء والعرض الفعال بعدد من العناصر والمهارات المهمة الأساسية التي يجب على الفرد إتقانها لجعل العرض أكثر تشويقاً وجاذبية للحضور.

أهمية الإلقاء :

١. أنه يساعد في نجاحك الأكاديمي: فإذا نظرت إلى مفردات وكلمات أي مقال أو كتاب مثل : تحليل ، بحث ، تنظيم ، إعداد ، تقديم ، وهي المهارات التي يستخدمها المتحدث في ترتيب وإلقاء محاضراته ، وهي أيضاً مهارات مهمة ستساعدك في دراساتك الأكاديمية ، وبنفس الوقت ستساهم في نجاحك المهني.
٢. الإلقاء يمكنك من زيادة معارفك : فاعتماداً على إحدى الدراسات، فإننا نتذكر : ١٠% مما نقرأ ، و ٢٠% مما نسمع ، و ٣٠% مما نراه ، و ٧٠% مما نكلمه .
٣. أن الإلقاء سيساعد في بناء قوة ثقتك بنفسك : وتقديرك لنفسك في معظم دورات الإلقاء ودورات إعداد الملقين يتم تخصيص جزء من الدورة لمناقشة "الخوف" من التكلم أمام مجموعة من الناس " حيث يتم التدريب على تحويل مفهوم "الخوف" إلى "ثقة بالنفس" ، ويتم ذلك من خلال التطبيق العملي فقط. هذه "الثقة بالنفس" التي ستربحها ستساعدك في تقديم أي تقرير صوتي أمام أية جهة أو عندما يطلب منك إلقاء بضعة كلمات قبل استلامك لجائزة أو مكافأة ما في عملك.
٤. للإلقاء فوائد كثيرة على مستوى المجتمع : فهو يساعدك في لعب دورك في المجتمع ، فهو التواصل الذي يربطنا ببعضنا بعضاً ، ويعد جزءاً مهماً في خلق أو تشكيل مجتمع من المواطنين النشيطين. وفي تاريخنا الكثير من الشخصيات التي تستطيع تذكرها الآن والت كان لها تأثير كبير على مجتمعنا ... حيث استخدموا قوة الكلمة ليحصلوا على الإجابة المناسبة من مستمعهم.

أساسيات الملقى الجيد :

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

١. العلم .
٢. القدوة الحسنة .
٣. الاعداد الجيد .
٤. الاستماع الجيد .
٥. المهارة اللغوية .
٦. فن إيصال المعلومة .
٧. مراعاة الحضور .
٨. الثقة بالنفس .
٩. الصدق .

العلم :

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

الإعداد الجيد :

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

فن إيصال المعلومة وإدارة الوقت :

وهو قدرة الملقى على إيصال المعلومة المطلوبة بالشكل المطلوب في الوقت المناسب ،وهي تمكنك من الوعي بفقرات حديثك وتمكنك من التركيز على المهم في اجزاء كلماتك بحيث تكون قادراً على اعداد وتقديم عرضك بناءً على الوقت المتاح لك.

المهارة اللغوية :

وهو امتلاك الملقى لمعجم واسع من الألفاظ يزوده بقدرة فائقة على التعبير عن المعنى بأفضل أداء ، يقول الرسول صلى الله عليه وسلم "أوتيت جوامع الكلم"

الثقة بالنفس :

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

الصدق :

وهو من الصفات المهمة لأن صدقها المشاعر وأمانة النقل ودقة المعلومة والإجابة بصدق ،أمور مهمة لا بد من توافرها لدى الملقى .

مراعاة الحضور :

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

الاستماع الجيد :

إن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد ، وهو دليل على رغبة الملقى في أن يلبي احتياج الحضور وأن يعزز ثقتهم بأنفسهم بالإنصات لهم .

• القدوة الحسنة :

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

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

لأنه عن خلق وتأتي بمثله عار عليك إذا فعلت عظيم

ابدأ بنفسك فانهها عن غيرها فإذا انتهت عنه فأنت حكيم

• المحور الثاني : مراحل مهارة الإلقاء الجيد

وللقيام بالإلقاء شكل جيد ينبغي أن يطبق الفرد المراحل التالية :

١. مرحلة الإلقاء .
٢. مرحلة ما قبل الإلقاء .
٣. مرحلة التدريب المسبق على الإلقاء .

أولاً : مرحلة التدريب المسبق على الإلقاء :

١. احرص على قراءة الموضوع أكثر من مرة لمزيد من الاتقان والجودة.
- تدرب على إلقاء الموضوع واستعن بزملائك في ذلك .
٢. حدث نفسك بشكل إيجابي (أنا أستطيع أن ألقى الموضوع بتميز.... أنا لدي القدرة والموهبة التي تمكنني من الإلقاء ... سوف يكون القائي متميز بإذن الله)
٣. تمرن على عملية الاسترخاء كالتنفس بعمق لدقيقة واحدة.
٤. تدرب في بيئة مشابهة لمعرفة ردود الأفعال المتوقعة والاستفادة من الملاحظات لتعزيز الإيجابيات.

• ثانياً : مرحلة لحظات ما قبل الإلقاء :

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

١. احرص على الحضور للمكان المخصص مبكراً لأنك ستري أن الحضور ليس وحدة واحدة إنما هم أشخاص جاءوا واحداً واحداً وبالتالي شكلوا هذا العدد.
٢. تحدث مع الأشخاص المحيطين حولك في أي موضوع.
٣. ابتسم وثق بالإعداد المسبق.
٤. أدترب استرخائياً سريعاً.
٥. توكل على الله وثق أن الأمور ستسير على ما يرام واستعن بالله .
٦. ادخل بخطوات هادئة وانظر بعموم دون التركيز على شخص أو فئة معينة .

• ثالثاً : مرحلة اللقاء :

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

أ- تعبيرات الوجه:

- ابتسم فالابتسامة قبل بداية الحديث لها تأثير سحري في ارتياحك وارتياح الحضور.
- نوع تعبيرات وجهك بحيث تتناسب مع الموقف .

ب- وضع الجسم والحركة :

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

ج- الملبس والمظهر :

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

د- النظر بالعينين :

- انظر بحركة عين بطيئة ، ولا تنظر بالتفاتات مفاجئة .
- اذا كنت خائفا فانظر الى جباه المستمعين وليس الى عيونهم .
- انظر الى الحضور جميعهم ولا تركز على بعضهم .
- اشعر كل واحد من الحضور كأنك تتحدث اليه شخصيا .

هـ- الصوت و التنوع الصوتي :

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

و- الوقفات:

- ركز على الكلمات المهمة واضغط عليها.
- قف قبل و بعد كل جملة مهمة ، لان الوقفات في بعض المواقف اهم من الكلام نفسه.
- لا تستعجل لان الوقفات تبدو لديك اطول مما تبدو الجمهور.
- قف عند حدوث أي ازعاج.
- قف عند التصفيق.

ي- الذات الطبيعية:

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

أأ- المرح والفكاهة:

- استخدام الطرفة لكسر حاجز الملل وشدة انتباه الحضور.
- تأكد من مناسبة الطرفة للموقف.
- ابتعد عن الفكاهة التي تحتوي على اهانة أي شخص من المستمعين.
- قدم الطرفة بأسلوبك الخاص وليس تقليداً للآخرين.
- قدم الطرفة المختصرة والسهلة و الجديدة التي لا تحتاج لشرح.

الجنون هو أن تفعل نفس الشيء مرة بعد أخرى وتنتوقع نتائج مختلفة

E7sas

مهارات الإلقاء والتقديم
وإعداد العروض الفني
(الوحدة الثانية - الجزء الثاني)

• العناصر الأساسية لمهارات الإلقاء والعرض الفعال :

١. مهارات العروض السلوكية.
٢. مهارات العروض الفنية.
٣. مهارات كسر الجمود.

١. مهارات العروض السلوكية :

تعرف مهارة العروض السلوكية بأنها :

المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الملقى بما يؤثر إيجابياً على الحضور مثل المظهر وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والاتصال المرن واستخدام لغة الجسد الإيجابية.

٢. مهارة كسر الجمود :

تعرف مهارة كسر الجمود بأنها : المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الحضور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة و التشويق ولفت انتباه الحضور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض باستخدام الإمكانيات المعنوية و المادية الممكنة و المتاحة كالكلمات و الحركات والأساليب المتنوعة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.

٣. مهارة العروض الفنية :

تعرف مهارة العروض الفنية بأنها: المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات و معلومات وحقائق وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والادوات اثناء العرض كأجهزة الحاسوب وللأجهزة الصوتية بالإضافة الى تجهيزات وترتيب مكان.

• مواصفات العرض الفعال :

تتميز العروض الفعالة بعدد من العناصر الأساسية التي تجعل من العرض أسلوباً شيقاً وجذاباً ومؤثراً في الجمهور ، ولكي يكون العرض فعالاً فإنه يجب أن يتصف بالجودة وذلك بأن سيشمل على عناصر التشويق والدقة و التنظيم ، ومن أهم المواصفات التي يجب أن تتوفر في العرض الفعال ما يلي :

١. يثير انتباه الحضور.
٢. يتناسب مع اهتماماتهم.
٣. منظم وواضح.
٤. منهجي ومتناسق في تتابعه.
٥. يجيب على تساؤلات الحضور.
٦. يعتمد على الحقائق والاثباتات.
٧. يقدم بشكل واسلوب مرن وبعيد عن التكلف.
٨. يقدم في جو من المرح والتسلية والترحيب.
٩. ذو قيمة مضافة وله أثر إيجابي على الحضور.
١٠. يتجاوز توقعات الحضور .
١١. يتيح للحضور المشاركة وابداء آرائهم.

• محاور العرض الفعال :

تعد مهارة العرض من المهارات المهمة التي تحتاج إلى إعداد وتدريب بصفة مستمرة للوصول إلى التحسين والالتقان ، وحتى يكون العرض فعالاً فإنه يجب الاهتمام بجميع عناصر العرض من حيث الأهداف و الأسلوب والمحتوى والمكان و الأعداد و غيرها من المحاور التي تكونه ، وسوف نتناول محاور العرض من خلال ثلاثة مراحل أساسية قبل و أثناء وبعد العرض ، وذلك كما يلي :

١. بعد العرض .
٢. أثناء العرض .
٣. ما قبل العرض .

• المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل العرض

١. أهداف العرض
٢. موضوع العرض
٣. وقت العرض
٤. مكونات العرض
٥. الجمهور المستهدف
٦. كيفية الإعداد
٧. مكان العرض

١. أهداف العرض :

وهنا يجب أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي :

لماذا يعرض ؟

حيث يجب على القائم بالعرض أن يحدد هدفه من العرض تحديداً دقيقاً ، وأن يكون الهدف واضحاً في ذهنه أثناء العرض . وببساطة فإن الهدف هو ما يصبو إليه الانسان ، والهدف من العرض هو مايريد أن يحققه صاحب العرض في نهاية العرض ، مع ملاحظة أن الهدف يجب أن يكون واقعياً ومشروعاً ومناسباً.

٢. موضوع العرض :

وهنا من الاجدار أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي :

ماذا سيعرض ؟

والغرض من هذا السؤال هو تحديد الفكرة الرئيسة من العرض والموضوع الذي سيعرضه على الآخرين ، هل هو منتج أم خدمة أم تدريباً أم ماذا ، ويجب أن يكون الموضوع محدداً تحديداً دقيقاً بعيداً عن الغموض أو الضبابية ، كما يجب أن يحدد الفرد العناصر الأساسية للموضوع والأمثلة التي يؤيد بها وجهة نظره والموضوعات المشابهة والأدلة والشواهد العلمية وغيرها من العناصر المتعلقة بالموضوع ذاته.

٣. كيفية اعداد العرض :

حيث يكون السؤال المنطقي هنا :

كيف أعد العرض المناسب ؟

حيث يجب التهيئة النفسية للفرد وتحديد أجزاء و مفردات العرض و أفكاره الرئيسة والفرعية وترتيبها ترتيباً منطقياً وتسلسلياً ومتربطاً.

٤. الجمهور المستهدف :

وهنا يجب على الفرد تحديد الجمهور المستهدف وصفاته وذلك بطرح السؤال : لمن سيقدم العرض ؟

ذلك أن محتوى و اسلوب العرض يعتمد على خصائص الجمهور المستهدف من حيث كافة عناصره ، ويتم تحديد خصائص الجمهور المستهدف من خلال توضيح النقاط التالية :

• خصائص الجمهور :

١. عدد الحضور
 ٢. المستوى العلمي والثقافي
 ٣. المستوى الاجتماعي
 ٤. المستوى الاقتصادي
 ٥. المستوى الوظيفي
 ٦. المرحلة العمرية
 ٧. المهن والأعمال
 ٨. والتوجهات والرغبات والميول
 ٩. الاحتياجات
 ١٠. الجنس
 ١١. القيم والمعتقدات
- حيث لكل فئة من هذه الفئات أسلوب خاص يناسبه ويتم التحدث من خلاله .

• العرض ذاته :

وهنا من المفيد أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي :

ما مكونات العرض ؟

والمقصود هنا بهذا السؤال تحديد مكونات موضوع العرض وعناصره وأركانه ، حيث يتكون أي موضوع من :

١. مقدمة.
٢. المحتوى.
٣. الخاتمة .

• المقدمة :

وهي تهيئة للموضوع المراد تقديمه ، وفي نفس الوقت تحديد لشخصية المقدم ومدى المامه بالموضوع وثقته في نفسه، ويجب أن تكون المقدمة قصيرة ومركزة ومفيدة ومشوقة. وفيما يتعلق بالمقدمة فيجب على الملقى مراعاة ما يلي :

• اهداف المقدمة :

وتهدف المقدمة إلى ما يلي :

١. بناء علاقة ايجابية بالجمهور.
٢. تعزيز الذات وزيادة الثقة.
٣. إثارة اهتمام المستمع.
٤. توضيح ما سيقال.
٥. إعطاء فكرة عامة عن الموضوع.
٦. كسر الحاجز النفسي مع الجمهور.

• المحتوى :

وهو متن الموضوع و المادة الخصبة التي يدور حولها اللقاء ، ويجب أن يتصف محتوى الموضوع بما يلي :

١. الجدة والحدثة.
٢. التنظيم الجيد.
٣. الارتباط بالبيئة.
٤. الاحتواء على احصاءات وبيانات حديثة.
٥. مدعم بالشواهد والأمثلة والأدلة والبراهين.
٦. تنوع المراجع والمصادر.

• الخاتمة :

وهي اخر مرحلة من العرض، ويجب أن تكون عبارة عن تلخيص لأهم افكار العرض التي تم تناولها بشرط أن تكون بصورة مختصرة. ويجب مراعاة ما يلي في الخاتمة :

- ١- أن تكون مراجعة مختصرة وموجزة.
- ٢- تلخيص لأهم النقاط الرئيسية.
- ٣- تؤكد على الهدف والنتائج التي تم تحقيقها.
- ٤- اساليب للحصول على الأثر الرجعي لعرضك ورأي الحضور.

٦. وقت تقديم العرض :

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

حيث يجب التأكد من وقت تقديم العرض وانه مناسب لظروف الحضور ومتوافق مع التوقيت اليومي أو الاسبوعي ، بالإضافة الى معرفة المدة الزمنية المسموح بها لتقديم العرض.

٧. مكان العرض :

- وهو المكان الذي سيتم فيه تقديم وتنفيذ العرض ، وهنا يفيد السؤال : أين سيقدم العرض ؟
- حيث يجب تحديد مكان العرض ومعرفة خصائصه وامكاناته وتجهيزاته وكيفية الوصول إليه ووضع الارشادات والعلامات الدالة على مكانه للوصول إليه بسهولة ، وتختلف أماكن العرض حسب كل من الجمهور المستهدف والمحتوى المقدم في اللقاء ، وتتمثل أهمية تحديد قاعات العرض في أن لكل منها مميزات ومناخها الذي يؤثر في عملية وكيفية العرض ، وتحتاج الى تجهيز العرض بطريقة مختلفة ، فأسلوب العرض في القاعات الفندقية يختلف عن أسلوب العرض في قاعة دراسية بالجامعة ومن أمثلة الأماكن المستخدمة في العرض ما يلي :

١. القاعات الدراسية _ الجامعات .
٢. قاعات الاجتماعات _ الشركات والمؤسسات.
٣. قاعات فندقية _ الاجتماعات في الفنادق العامة.
٤. غرفة مكتبية _ غرف رؤساء الاقسام والمديرين.

وقبل البدء في العرض من الأفضل أن تقوم بتجريب إلغاء هذا العرض أمام أحد الزملاء أو الأقارب لتسمع منه وجهة نظر في كل عناصر العرض لتقوم بتعديلها قبل العرض الرسمي للمحتوى لتتمكن من التعديل إذا لزم الأمر

إذا لم تستطع شرح فكرتك لطفل عمره ٦ أعوام فأنت نفسك لم تفهمها بعد

E7sas

مهارات الالتقاء والتقديم واعداد العروض الفنية - الوحدة الثانية - الجزء الثالث

المرحلة الثانية : مرحلة العرض ذاته

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

أ/ المهارات السلوكية للعرض

- ١- العناية بالمظهر
- ٢- طريقة الوقوف فهي تعطي الانطباع ع الاول حيث يحدث اثره في المستمعين في الثواني الخمس الاولى
- ٣- حركة الجسم
- ٤- تعبيرات الوجه مع المحافظة على الاتصال ل البصري ٢- ٥ ثواني فهي جزء مهم في لغة الجسد وتمثل (٥٥%) من عملية الاتصال
- ٥- تنوع درجات الصوت وسرعته ويمثل (٢٥ %) من عملية الاتصال

ب/ قدراتك ومهاراتك على جذب ادارة الجمهور

- ١- اصعد المنصة قبل موعد العرض مع تمرين نفسك على الالتقاء ومراجعته المادة العلمية شفهيًا لتتمكن منها
- ٢- ابدأ بداية قوية مليئة بالحماس مع ربط الموضوع بمعلومات الحضور
- ٣- اعرض اهمية الموضوع
- ٤- استخدام اسلوب المحادثه باشارك الحضور في النقاش قدر الإمكان
- ٥- حافظ على الحماس طوال فترة العرض
- ٦- اختتم بنهاية قوية بذكر النقاط المهمة والاهداف المحققة مع التطوير المتوقع
- ٧- حدد موعد الأسئلة
- ٨- أعيد صياغة السؤال للتأكد من فهم مقصد السؤال واعطائه فرصه للتصحيح والإضافة
- ٩- احرص على ان تكون الاجابه لكل وليس للسائل فقط لتفادي الحوار الثنائي والمحافظة على الاتصال مع البقيه
- ١٠- تأكد من ان يكون السؤال والجواب مسموعي

ثانيا | مرحلة نهاية العرض :

وهي المرحلة التي تقرر إنهاء فعاليات العرض حيث يجب ان لا تطيل فيها اكثر من دقائق معدودة ويكون تركيزك فيها على تقديم الملخص المختصر للعرض ومن النقاط التي يجب مراعاتها عند نهاية العرض :

- ١- عرض تلخيص مختصر للقاء
- ٢- التأكد من تحقيق الهدف عند اللقاء
- ٣- الاجابة عن اسئلة الحضور
- ٤- تقديم الشكر للحضور على حسن استماعهم ومشاركتهم
- ٥- تقديم كلمة توديعيه لهم تتناشد فيها العواطف والمشاعر
- ٦- لا تقدم لهم اعتذار بدون سبب يدعو الى ذلك لأنه يضعف من شخصيتك امامهم ومن الاسباب التي تدعو للاعتذار حدوث تغيير مفاجئ في البرنامج او تغيير الموعد او الانتقال الى مكان غير مناسب
- ٧- الانتظار في القاعة لبعض الدقائق بعد الانتهاء من العرض لحين خروج بعضهم

رابعاً/ تقييم العرض بعد انتهائه

ما من احد الا يخضع للتقييم من الاقران والآخرين ومقدم العرض هو من اكثر الناس تعرضاً للتقييم حيث يكون تقييمه من الجمهور بناء على عدة محاور وزوايا ومن اهم محاوره تقييم العرض ما يلي :

- ١- ملائمة المحتوى للموضوع المعروض
- ٢- شمولية الموضوع ووضوحه
- ٣- انساق الاتصال اللفظي مع الاتصال اللفظي
- ٤- وضوح الصوت واطهار الحماس اثناء العرض
- ٥- استخدام الادوات المساعدة المتنوعة في العرض
- ٦- تنوع اساليب العرض مثل ورش العمل - التمارين - الالقاء - المناقشة - الاستفسار
- ٧- التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الإيجابية في المناقشات
- ٨- الاستجابة المدعمة من المشاركين
- ٩- التلخيص والمراجعة للموضوع
- ١٠- الالتزام بالوقت المحدد للعرض

❖ مؤشر تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

وجه العديد من المؤشرات الظاهرة التي تدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض سواء كان تفاعلاً إيجابياً أو تفاعلاً سلبياً حيث يستطيع مقدم العرض ان يقرأ في وجوه الحضور ويلحظ حركاتهم وإشاراتهم لمعرفة تفاعل الجمهور معه اثناء العرض مما يعطيه الايحاءات الداخلية بالاستمرار في العرض بنفس الأسلوب أو تنويع الأسلوب المستخدم أو التوقف أو الانتهاء ومن المؤشرات ما يلي :

■ المؤشرات الإيجابية على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض هزات الرأس الإيجابية :

١. كتابة وتسجيل النقاط المهمة اثناء العرض
٢. ميل الجسد الى الامام
٣. التفاعل مع المتحدث من خلال الابتسامات وتعبيرات الوجه
٤. وضع الاصبع على الخد أو جانب الرأس حيث لهم ادلاله على التفكير والتأمل
٥. النظر المتتابع للمتحدث
٦. تردد الكلمات وتكرارها

■ المؤشرات السلبية التي تدل على عدم تفاعل الجمهور مع مقدم العرض :

- ١- التملل والاكثار من الحركة
- ٢- العبوس في الوجه
- ٣- كثرة النظر الى الساعه
- ٤- استخدام اجهزة الجوال أو العبث بالمقتنيات الشخصية
- ٥- كثرة التهامس الجانبي مع الاصدقاء
- ٦- النظر في انحاء الغرفة والى الخلف بعيداً عن المتحدث
- ٧- الاكثار من حكات الرأس أو الجسد
- ٨- اليدين المتقاطعتان على الصدر
- ٩- التثاؤب والنعاس

• مهارة كسر الجمود

ان مهارة كسر الجمود اثناء العرض هي ا لمهاره المهمه التي يجب ان يتدرب عليها الملقى أثناء العرض حيث تكمن اهمية كسر الجمود في كسر حاجز الرهبة والخوف من قبل الملقى والحضور وبناء الألفة بينهم بعض اساليب كسر الجمود واثاء العرض ؟

- ١- الخروج عن الاطار التقليدي للجلسة اثناء العرض بتشكيل الحضور في مجموعات
- ٢- سرد القصة ذات الدلالة المناسبة
- ٣- استخدام الفكاهة والطرفة المناسبة
- ٤- ترشيح احد الحضور ليقدم خبراته الشخصية المرتبطة بموضوع العرض
- ٥- اعادة ترتيب وتشكيل المجموعات وتغيير امكانهم
- ٦- السؤال المباشر (اسئلة المناقشة)
- ٧- العصف الذهني
- ٨- الألغاز او الألعاب

• أعداد العروض التقديمية

هي طريقة لتقديم وعرض المعلومات والبيانات ونتائج الابحاث تستخدم في المؤتمرات والاجتماعات العامة والخاصة لعرض موضوع ما اما مجموعه من الحضور ويستخدم برامج الحاسب الالى في اعداد مثل هذه العروض تحديدا برنامج باوربوينت (power point) والعديد من البرامج الأخرى وكذلك يستخدم جهاز العرض على الشاشة بروجكتور (projector) اعداد وتجهيز العرض التقديمي يشمل :

❖ آلية اعداد الشرائح :

- ١- اكتب العنوان اولا
- ٢- اجعل الكتابة تحتل ثلاث ارباع الشاشة
- ٣- استخدام قاعدة (٦x٦) أي ستة اسطر كل سطر يحتوي ست كلمات بالشريحة الواحدة كحد اقصى
- ٤- وضع الكتابة من حيث الحجم للحضور (٢٨-٣٦) نقطة وتأكد من تباين لون الخط والخلفية
- ٥- استخدام الصور والرسومات فالصور تغني عن الف كلمه
- ٦- التزم بالبساطة والهدوء
- ٧- خصص شريحة للنقاط المهمة
- ٨- تجنب وضع تعريفات كثيره في الشريحة الواحدة

• الخاتمة

إن مهارات الإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد في حياته العملية، وتعتبر من إحدى المهارات بمهارات وثيقا التواصلية المتعلقة بالجمهور والتي ترتبط ارتباطا القيادة والتفاوض والحوار والأقناع حيث قدرة الفرد على التحدث وإقناع الآخرين حول موضوع معين ، وتطلبك لمهارة من تلك المهارات العديد من المهارات الفرعية اللازمة لها وذلك ما سوف نتناوله في الوحدة التالية.

ليست الفكرة في أنى فائق الذكاء، بل كل ما في الأمر أنى أقضى وقتاً أطول في حل المشاكل

E7sas

مهارات الاتصال مع الآخرين

🌈 محتويات الوحدة الثالثة :

مهارة الحوار

مهارة الاقناع

مهارة التفاوض

مهارة القيادة

مهارة الحوار :

الحوار في الإسلام ..

القصص الحوارية في القرآن الكريم عديدة منها : قصة اصحاب الفيل ، واصحاب الاخدود ، واصحاب السفينة ، اصحاب القرية ، اصحاب الكهف ، نوح عليه السلام مع الله ، يوسف عليه السلام وغيرها من القصص

قال تعالى في قصة موسى وها رون عليهما السلام مع فرعون (اذهب الى فرعون انه طغى)

(فقلوا قولاً لنا لعله يتذكر او يخشى) . # في سورة الكهف (فقال لصاحبه وهو يحاوره انا اكثر منك مالا واعز نفرا)

(قال لصاحبه وهو يحاوره اكفرت بالذي خلقك من تراب ثم من نطفه ثم سواك رجلاً)

في سورة المجادلة (قد سمع الله قول التي تجادلك في زوجها وتشتكي الى الله والله يسمع تحاوركما ان الله سميع بصير)

تعريف الحوار

- نوع من الحديث بين شخصين يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقه ما فلا يتأثر به احدهما دون الآخر ويغلب عليه الهدوء والبعده عن الخصوصية والتعب
- ~ تفاعل لفظي وغير لفظي بين اثنين او اكثر بهدف التواصل وتبادل الأفكار والمشاعر والخبرات
- ~ عملية تحدث بين طرفين حيث يتم من خلالهما تبادل الافكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق او حاجز بين اطراف الحوار مما يساعد فيهم الآخرين وتقبل آرائهم او الوصول الى قناعات مشتركة

❖ مستويات الحوار

❖ الحوار الداخلي (مع النفس)

وهو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات

❖ الحوار الأفقي (مع الناس)

وهو الحوار الذي يتم بين الافراد والمتشابهين او المتقاربين في الصفات لهدف تبادل الافكار والاستفادة من المعلومات والوصول الى الحقيقة

أهداف الحوار :

١. تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات
٢. تهذيب وتعديل السلوك إلى الأفضل
٣. إقناع الآخرين وتغيير التوجهات الشخصية .
٤. ترويض للنفوس على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين
٥. محاولة فهم الآخرين والتعرف على آرائهم وما يدور في عقولهم
٦. الوصول إلى صيغة من التفاهم والتعايش والتكامل بين الأفراد والجماعات
٧. الارتقاء بالوجود البشري عن طريق تبادل وتكامل وتراكم الخبرات.

❖ فوائد الحوار

- ١- تنمية جانب المحبة والود بين الافراد
- ٢- تنمية الجانب الثقافي والعلمي
- ٣- الاسهام في حل مشكلات الفردية والاجتماعية
- ٤- تبادل الخبرات بين طرفي الحوار
- ٥- تنمية العلاقات الاجتماعية بين الافراد
- ٦- تنمية التفكير
- ٧- التعبير عن الراي واثبات الذات
- ٨- التخلص من الامراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت
- ٩- تقليل العنف الذي يمكن ان ينتج بين الافراد

من الآداب التي يجب مراعاتها عند الحوار الاتي

- ١- بدء الحوار بالتحية والسلام وانهاؤه بالشكر
- ٢- التعامل بالحسنى مع اطراف الحوار
- ٣- اتاحة المجال للتعارف بين المتحاورين
- ٤- استخدام الحوار لنصرة الحق وليس لفرض الراي واخضاع الاخرين
- ٥- البعد عن شخصية الامور وذلك بالحوار بناء على الفكرة وليس الاشخاص
- ٦- تجنب مقاطعة الاخرين خلال الحوار
- ٧- تجنب التهجم على اطراف الحوار وعدم توجيه انتقادات حاده وجارحة للطرف المقابل
- ٨- مناداة الاشخاص اثناء الحوار بأسمائهم او بالألقاب المحببة اليهم
- ٩- تحديد الوقت والمكان المناسبين لإجراء الحوار
- ١٠- تجنب الاحكام المسبقة السلبية واحسان الظن بالطرف الاخر
- ١١- الاحترام الشخصي للطرف الاخر بغض النظر عن جنسه ومعتقداته
- ١٢- الانصاف والعدل حتى مع الخصوم

صفات المحاور الناجح

- ١- الابتسامة وبشاشة الوجه
- ٢- الوضوح في طرح الافكار
- ٣- عدم الانشغال مع الغير اثناء الحوار
- ٤- يجيد الانصات والاصغاء للآخرين
- ٥- يستخدم عبارات لبقه ويتجنب معامل الاخرين بخشونة
- ٦- قادر على تحليل افكار الاخرين وتقييمهم بهدف معرفة سماتهم ا لظاهرة
- ٧- يتمتع بالهدوء
- ٨- سريع البديهة ويتمتع بالقدرة عالية على التركيز
- ٩- قادره على ضبط النفس
- ١٠- الحلم والصبر
- ١١- يتعامل بالتواضع وبالرفق واللين مع الاخرين

الإقناع :**مهارة الاقناع**

الاقناع هو احد الاساليب للتحدث مع الاخر وهو مهاره من المهارات المهمة التي يحتاج اليها في الحوار الانساني الفعال وتنطلق هذه المهارة من القناعة الداخلية للفرد ذاته بأهمية اقناع الاخرين حول موضوع معين وهو اسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي او الجمعي

تعريف الاقناع

هو أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل مجد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل شخصا يقوم بعمل ما عن طريق النصح والحجة والمنطق ويمكن القول بشكل مبسط وشامل بأنه فعل متعدد الأشكال يسعى لإحداث تأثير أو تغيير معين في الفرد أو الجماعة

طرق واساليب الاقناع

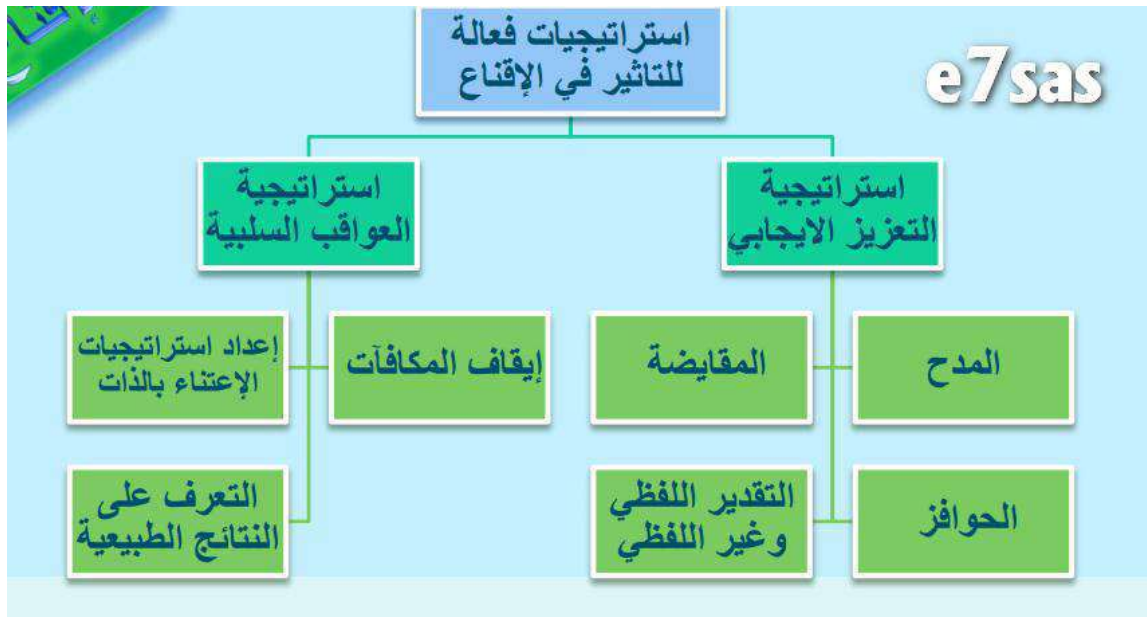
- ✓ البراهين والادلة
- ✓ التعابير الطبيعية
- ✓ الأمثال
- ✓ استخدام اسلوب القصة
- ✓ التجارب العملية

أساسيات الإقناع

تقوم عملية الاقناع على عدد من الاساسيات والمقومات التي تساعد على فعاليته والوصول الى الهدف المراد تحقيقه مع الطرف الاخر ومن اهم هذه الاساسيات ما يلي :

- ✓ اخلاص النية لله
- ✓ احترام الاخرين وايجاد جو من الألفة بين طرفي الحوار
- ✓ مراعاة اساسيات فن الاقناع والتي تمثل اهمها في الثقة بالنفس . الهدوء ، الرواية ، المودة والاحترام ، استخدام اقل الكلمات ، تقديم الحجج القوية ، اتساق الافكار المعروضة ، الاستماع الايجابي للطرف الاخر
- ✓ التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي ، بصري ، حسي)
- ✓ البعد عن الجدل عند الوصول لطريق مسدود في الحوار

استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع



استراتيجية التعزيز الايجابي

يقصد بالتعزيز الايجابي استخدام الكلمات او المواقف الإيجابية لتدعيم سلوك الفرد اذا كان في اتجاه الفكرة المراد اقناع الفرد بها فهو بمثابة الثواب الذي يناله الفرد كلما اقترب من التغيير المطلوب ومن التعزيزات الإيجابية التي يمكن استخدامها في اقناع الآخرين ما يلي :

المدح .

وهو استخدام الكلمات الإيجابية وعبارات الثناء الحسن مع الفرد المراد إقناعه بفكرة ما.

المقايضة

وهي استراتيجية التعامل مع الآخرين لإقناعهم وتتضمن تقديم بعض الاشياء مقابل التنازل عن اشياء اخرى من الطرف الاخر ومن الأمثلة عليها عملية البيع والشراء وكثير ما نستخدم المقايضات مع اطفالنا

الحوافز

، يعد تقديم الحوافز من استراتيجيات التعزيز الإيجابية التي تستخدم في عملية الإقناع والتي تعمل على تلبية احتياجات الطرفين مثال؟ أضحني الى السوق فهناك متجر كبير لبيع الكتب حيث يمكنك شراء م تريد من كتب ومجلات

التقدير اللفظي وغير لفظي ،

يتمثل التقدير اللفظي في كلمات الشكر وعبارات التقدير التي يتقدمها طرف للآخر وخاصة اذا رافقها لغة الجسد الإيجابية فالشكر لشوقي امر مهم لكن يمكن للنظرات اللطيفة والابتسامة الدافئة والإيماء الهادئة ان تكون معززات قوية عندما يقوم احدهما بما تريد

استراتيجية العواقب السلبية

وهي استراتيجية تستخدم العقاب بدلا من الثواب او الحرمان من ميزة ايجابية كانت موجوده من قبل وذلك كنوع من التعزيز السلبي الى ان يتم الكف عن الاستمرار في الفعل المراد تغييره ويجب عدم استخدام العواقب السلبية كوسيله للإقناع الا في حالة فشل التعزيز الايجابي لأنها تثير ردة فعل ساخطة وغاضبه الامر الذي يقلل من رغبة الآخرين في تلبية ما تريد من اهم استراتيجيات العواقب السلبية التي يمكن استخدامها في التأثير على الآخرين ما يلي :

إيقاف المكافآت - اعداد استراتيجيات الاعتناء بالذات - التعرف على النتائج الطبيعية

إيقاف المكافأة

يقصد بها ان يقوم الانسان بالتوقف عن المكافأة اعتاد ان يقدمها للآخرين نتيجة قيامهم بأداء ال افعال التي لا يريدونها

اعداد استراتيجيات الاعتناء بالذات :

وهي استراتيجية المحافظة على النفس وتقديرها بمقدار اكبر مثلا اذا احد اصدقائك باستعارة الاشياء دون اعادتها فانك قد تلجأ الى ان تعيره شيئا وحدا فقط حتى يعيد ما استعاره مسبقا

التعرف على النتائج الطبيعية

يقصد بهل تصرف مع الآخر تصرفا طبيعيا دون ان تلزم نفسك بالكثير مما هو معتاد وطبيعي فمثلا اذ استمر احد اصدقاءك بالتأخر عن المواعيد المحددة معك في احد المطاعم فمن الطبيعي ان تتوقف انت عن الذهاب لملاقاته في المطعم لأنه سيملك الالتزام معه بوقت اكثر من الوقت الطبيعي او المعتاد فعندما يحضر متأخرا ولا يجداك فانه يلوم نفسه ان هو السبب في ذلك لأنه تأخر عنك..

إذا لم تستطع الاختيار بين طريقين متساويين للتصرف اختر الأجرأ

E7sas

مهارات الاتصال مع الآخرين

• محتويات الوحدة الثالثة :

١. مهارة الحوار
٢. مهارة الإقناع
٣. مهارة التفاوض
٤. مهارة القيادة

• مهارة التفاوض :

مفهوم التفاوض :

- هو عملية المُباحثات التي تتم بين طرفين أو أكثر ينظر كل منهما للأخر على أنه متحكم في مصادر إشباعاته الآخر، بهدف الوصول إلى الاتفاق على تغيير الأوضاع.
- أنه عملية ديناميكية بالغة الدقة والحساسية تتم بين طرفين (فردين أو فريقين) يتعاونان على إيجاد حلول مرضية لما بينهما من مشكلات خلافية أو صراع وتناقض على تحقيق الاحتياجات والاهتمامات أو المصالح والأهداف.

• خصائص عملية التفاوض :

١. إن عملية التفاوض تعتبر أداة لفض النزاع ، ولكن استمرارها مرهون باستمرار المصالح المشتركة بين المتفاوضين.
٢. إن عملية التفاوض عملية اجتماعية معقدة تتأثر بهيكل العلاقات الاجتماعية وتؤثر فيها و تتأثر باتجاهات المتفاوضين وتؤثر فيها.
٣. التفاوض عملية تتأثر بشخصية المتفاوضين.
٤. يتأثر التفاوض باعتبارات عديدة مثل توقعات الخصم وتقدير التفاوض لسلوك الخصم.
٥. يتأثر الناتج المحقق من التفاوض باعتبارات خارجية عن مائدة المفاوضات.
٦. يركز المتفاوض في كثير من الأحيان على ما يتحقق في الأجل القصير.
٧. إن التفاوض علم وفن في نفس الوقت.

• عناصر التفاوض :

١. أطراف التفاوض
٢. قضية التفاوض
٣. الهدف التفاوضي
٤. الموقف التفاوضي

• خطوات التفاوض

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

- ١- تحديد وتشخيص القصة التفاوضية
- ٢- تهيئة المناخ المناسب للتفاوض
- ٣- قبول الطرف الآخر للتفاوض
- ٤- التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذياً
- ٥- بدأ جلسات التفاوض الفعلية
- ٦- الوصول إلى الاتفاق الختامي وتوقيعه

• شروط التفاوض :

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

المعلومات التفاوضية : وهي أن يمتلك المفاوض أو فريق التفاوض المعلومات الكافية من حيث :الخصم ، وطلباته وكيفية تحقيق ما يريد وما الذي يحتاجه والمدة الزمنية وغيرها من الامور المتعلقة بالتفاوض.

القدرة التفاوضية : ويتصل هذا الشرط اساسا بأعضاء فريق التفاوض ، ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها أو يجوزها افراد هذا لذا يجب الفريق ، من حيث الانسجام والكفاءة مع توفير كافة التسهيلات لهم.

الرغبة المشتركة : ويعني ضرورة توافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الاطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض الوسيلة الافضل لحل هذا النزاع.

المناخ المحيط : حيث يجب أن تكون القضية التفاوضية جديرة بالتفاوض ، كما يجب أن تكون المصالح والقوى متوازنة بين أطراف التفاوض حتى لا يتحول التفاوض إلى استسلام

• أهم انواع المفاوضين :

١. الهجومي
٢. التحليلي
٣. الانفتاحي
٤. المقاتل
٥. الواقعي

• أنماط الأشخاص المفاوضين :

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

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

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

• **المفاوض التحليلي:** وهذا النوع لا يقتنع أبداً بأي عرض إلا بعد كل التفاصيل ، فعليك أن لا تعطيه كل المعلومات المطلوبة وإنما يجب أن تعطيه إياها على مراحل كلما سئل عنها أو طلبها ولتعطي نفسك فرصة الاجابة على اسئلته الت لن تنتهي.

• **المفاوض الهجومي :** هذا النوع يستخدم أسلوب الهجوم المستمر الاستقرازي في كافة مراحل المفاوضات ، فعندما تتعامل معه عليك بأسلوب الإقحام معه من خلال المعلومات التي علمتها عنه أو من خلال توريطة عن طريق الاستقراز ومن خلال كلامه.

• مهارة القيادة :

مفهوم القيادة :

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

• القيادة في الإسلام:

للقيادة أهمية في الإسلام وهي تحقيق الخلافة في الارض ، من أجل الصلاح والاصلاح ويتضح في قوله تعالى : " فلا وربك يؤمنون حتى يحكموك فيما شجر بينهم ثم لا يجدوا في أنفسهم حرجاً مما قضيت ويسلموا تسليماً " (النساء الآية : ٦٥). لقد جاء في القرآن الكريم آيات كثيرة تبين أهمية القيادة في الإسلام والصفات التي ينبغي ان تتحلى بها، والدور الذي يمكن أن تؤديه في الجماعة والواجبات الملقاة على عاتق القيادة ، حيث يقول الله تعالى :

- إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها و إذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل (النساء : ٥٨)
- واعتصموا بحبل الله جميعاً ولا تفرقوا (ال عمران : ١٠٣)
- فيما رحمه من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فأعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الامر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين (ال عمران : ١٥٩)
- يا أيها الذين امنوا أطيعوا الله واطيعوا الرسول وأولي الأمر منكم (النساء : ٥٩)

ويقول الرسول (صلى الله عليه وسلم) : إذا كان ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم.

وعن ابي عمر رضي الله عنهما قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم) " كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته ، فالأمير راع على رعيته ومسؤول عنهم والمرأة راعية على بيت زوجها وهي مسؤولة عنه ، والعبد راع على مال سيده وهو مسؤول عنه".

• أهمية القيادة :

١. إن القيادة لابد منها في الحياة حتى تترتب الحياة ويقام العدل ، ويحال دون أن يأكل القوي الضعيف.
٢. أنها حلقة الوصل المتمثلة في القوة التي تتدفق لتوجيه الطاقات بأسلوب متناسق ، يضمن عمل العاملين بين خطط المنظمة وتصوراتها المستقبلية.
٣. تدعيم السلوك الايجابي والتقليل من السلبيات فهو (القائد) بمثابة ربان السفينة.
٤. السيطرة على مشكلات العمل ورسم الخطط اللازمة لحلها.
٥. مواكبة المتغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة المنظمة.
٦. وضع استراتيجية راشدة في عملية تحريك محفزة نحو هدف سام.
٧. تنمية وتدريب ورعاية الأفراد.
٨. اعادة التوازن للحياة.

عناصر القيادة :

١. وجود جماعة من الناس
٢. تحقيق الأهداف المشتركة
٣. عملية التأثير

١. وجود جماعة من الناس :

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

٢. عملية التأثير :

والمقصود هو التأثير الايجابي، ولتحقيق عملية التأثير يجب مراعاة الاتي:

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

اولاً : المهارة في فن القيادة تتمثل في توفر اربعة خصائص اساسيه وهي :

١. القدرة على استخدام القوة بطريقة مؤثرة ومسئولة
٢. القدرة على تفهم أن قوة تحفيز البشر تختلف من وقت لآخر وباختلاف المواقف
٣. القدرة على التعرف على اسلوب يخلق المناخ الذي يساعد على استجابة الأفراد للتحفيز
٤. القدرة على الخلق والإبداع

ثانياً: وسائل التأثير القيادي :

١. منح المكافآت على الجهد المبذول
٢. اظهار القائد لخبراته ومهاراته
٣. تنمية قدرات افراد الجماعة
٤. التأثير الشخصي التابع من تمتع القائد بصفات وخصائص تثير اعجاب المرؤوسين به ورغبتهم في ارضائه وتقليده ، وقوة لهم
٥. تأثير التقاليد، مثل طاعة الحاكم أو الأب ، أو أي شخص في مركز السلطة
٦. ومن وسائل التأثير القيادي الخوف من العقاب ، والأذى النفسي أو الجسماني له تأثير كبير في توجيه تصرفات المرؤوسين في اتجاه معين
٧. تأثير الشرعية ، قد يتقبل الافراد نفوذ القائد نظراً لاعتقادهم أن لديه الحق في القيادة وعليهم واجب طاعته.

ثالثاً: نتائج عملية التأثير

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

(تابع عناصر القيادة)**٣- تحقيق الأهداف المشتركة:**

تستهدف عملية التأثير في الجماعة الأهداف المشتركة والمرغوبة لكل من المنظمة والجماعة، وتكمن صعوبة تحقيق مثل تلك الاهداف لذا تتمثل كفاءة القائد في معالجة هذا التعارض.

وتحقيق التوافق بين اهداف المنظمة واهداف الجماعة ، وهي عملية توجيه المرؤوسين والتأثير فيهم لتحقيق الاهداف المشاركة ، فإن القيادة ظاهرة نفسية واجتماعية تقوم على علاقة اعتماديه متبادلة بين القائد وباقي اعضاء الجماعة التي يقودها.

أنماط القيادة

الديمقراطي - الدكتاتورية - الحرة

(١) النمط الديمقراطي

فالقائد الديمقراطي هو الذي يفوض كثيرا من سلطته الى مرؤوسيه كحل بعض المشكلات واتخاذ القرارات فهذا الاسلوب يقوم اساسا على الثقة بقدرة المرؤوسين ومحاولة الافادة من آرائهم وافكارهم وهذا النمط يركز على ثلاث اسس هي

- ١- اقامة العلاقات الإنسانية
- ٢- المشاركات في اتخاذ القرارات
- ٣- الولاء للجماعة بأكملها وليس للفرد بذاته

(٢) القيادة الدكتاتورية (التسلطية)

فأنها تقوم على الاستبدال بالرأي والتمسك به وتوجيه الأعمال عن طريق الاوامر والتعليمات مع الميل الشديد الى الاشراف المباشر على عمل الآخرين وهذا السلوك يؤدي الى جو مشحون بالمشاكل والتعقيدات التي تظهر اثارها السلبية بمجرد غياب عنصر الخوف والتسلط والقائد من هذا النمط يركز اهتمامه على العمل والنظام وتحقيق اهداف المؤسسة على حساب الإنسانية

(٣) القيادة الحرة

تقوم على اساس اعطاء الافراد الحرية المطلقة اذ يحول كل فرد سلط كاملة لكي ينجز عمله بالطريقة التي يراها مناسبة وقد يؤدي هذا النمط القيادي الى الفوضى لأنها تعمل دون هدف محدد كما يركز هذا النمط على كسب رضا العاملين على حساب تحقيق اهداف العمل وتبعاً لذلك يتقلص دور القيادة الى حد المشورة ان طلبت

الخصائص وسمات القادة

- ١- دائمو التعلم
- ٢- يتقنون بالآخرين
- ٣- متكاملون مع غيرهم
- ٤- يتمتعون باستعداد لإسداء الخدمات
- ٥- يعيشون حياة متوازنة
- ٦- يدربون انفسهم على تجديد الذات
- ٧- مفعمون بالطاقة البناءة
- ٨- يرون الحياة كمغامرة

تعلمت أن الشجاعة ليست غياب الخوف، ولكن القدرة على التغلب عليه

E7sas

الاتصال الإلكتروني

• الأهداف :

يتوقع من الطالب بعد الانتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على أن:

١. يتعرف على مفهوم الاتصال الإلكتروني
٢. يحدد اهمية الاتصال الإلكتروني
٣. أشكال الاتصال الإلكتروني
٤. يلتزم بأخلاقيات الانترنت
٥. يتعرف على مفهوم إدمان الانترنت، والاضرار، وكيفية العلاج

• من المحاضرة السابقة (نشاط تطبيقي) :

عزيزي الطالب/الطالبة:

أردت أن تبيع سيارتك وتعتقد أن تكون سعيد الحظ إذا تمكنت من الحصول على ٢٥ ألف ريال نقداً من بيعها. أثناء تفكيرك للإعلان عن السيارة في الجريدة، جاء إليك زبون عن طريق أحد الجيران الذي علم بنيتك في البيع وعرض عليك مبلغ ٣٢ ألف ريال نقداً في الحال كئمن للسيارة. ماذا تفعل؟ مفسراً اختيارك؟

أ- قبول عرضه فوراً بدون تردد.

ب- تطلب منه الانتظار لحين الاعلان عن السيارة في الجريدة يوم الجمعة القادم.

ج - المساومة لرفع الثمن قليلاً عن ٣٢ ألف ريال

• مفهوم الاتصال الإلكتروني :

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

• أهمية الاتصال الإلكتروني :

بفضل الاتصال الإلكتروني أصبحنا نعيش في قرية عالمية .

• خصائص الاتصال الإلكتروني :

١. التفاعلية
٢. اللامكانية
٣. العالمية أو الكونية
٤. اللاتزامنية
٥. الشبوع والانتشار

١. **التفاعلية** : حيث يؤثر المشاركون في عملية التواصل الإلكتروني ، على أدوار الآخرين وأفكارهم ، ويتبادلون معهم المعلومات ، وهو ما يطلق عليه الممارسة الاتصالية ، والمعلوماتية المتبادلة أو التفاعلية.
٢. **اللاجماهيرية** : حيث يمكن توجيه التواصل الإلكتروني إلى فرد، أو مجموعة معينة من الأفراد.
٣. **اللاتزامنية**: التي تعني إمكان نقل المعلومات عن طريق التواصل الإلكتروني ، من مكان لآخر بكل يسر وسهولة ، حيث يمكن عن طريق التواصل الإلكتروني ، القيام بالنشاط الاتصالي، في الوقت المناسب للفرد ، دون ارتباط بالأفراد الآخرين.
٤. **الشيوع والانتشار** : بمعنى الانتشار حول العالم، وداخل كل طبقة من طبقات المجتمع.
٥. **العالمية أو الكونية** : على أساس أن البيئة الأساسية الجديدة للتواصل الإلكتروني ، ووسائل الاتصال والمعلومات ، أصبحت بيئة عالمية.

• أشكال الاتصال الإلكتروني :

أولاً : الهاتف ،أنواع الهاتف

الهاتف الثابت : يستخدم في نقل الرسائل الصوتية بين المرسل والمستقبل على نطاق واسع في التواصل بين الإدارات المختلفة وقطاع الأعمال .

الهاتف المرئي : وهو تعديل للهاتف الثابت يمكن من رؤية طرفي الاتصال لبعضهما أثناء عملية الاتصال ، يستخدم في نقل الرسائل الصوتية والصورية أيضاً في نفس الوقت بين المرسل والمستقبل ، وهو يستخدم في الإدارات والبنوك التي تتطلب توافر درجة كبيرة من الأمن عند التعامل مع الأفراد.

الهاتف الجوال: وهو تعديل للهاتف الثابت يتيح لطرفي الاتصال أن يتحرك كل منهما بعيداً عن مكان الاتصال، كما يتيح الفرصة للتواصل دون التقيد بمكان العمل أو أوقات العمل الرسمية ، بالإضافة الى امكانية التواصل الكتابي والصوري بين طرفي الاتصال.

• ايجابيات الهاتف :

١. نقل الرسالة الصوتية بصورة فورية.
٢. توفر التغذية الراجعة والاستجابة الانية.
٣. ضمان عامل السرية بين طرفي الاتصال .
٤. امكانيه استخدامه في الاتصال الكتابي ونقل الصور بين طرفي الاتصال .
٥. اختصار الوقت وتوفير الجهد والنفقات المادية.
٦. يمكن استخدامه في المجال الأمني والتجاري والصحي والتعليمي.

• سلبيات الهاتف:

١. صعوبة التعرف على الظروف البيئية للطرف الآخر.
٢. عدم مراعاة الاوقات والظروف الخاصة لطرفي الاتصال.
٣. عدم رؤية كل من طرفي الاتصال قد يسبب فهم الرسالة بغير معناها.
٤. استخدام الجهاز في تسجيل الرسالة الصوتية دون معرفة الطرف الآخر.
٥. عيوب الجهاز الفنية والتقنية قد يؤدي إلى تشويش الرسالة.
٦. ضعف عامل الصدق في عملية التواصل وإمكانية التحدث بغير الواقع.
٧. عدم إمكانية استخدام لغة الجسد أثناء التواصل .

• اسس يجب مراعاتها عند الاتصال الهاتفي:

١. احذر فتح سماعة الهاتف الخارجية ليسمعه من حولك ويظن المتحدث انه يحادثك سراً
٢. كن مستعداً للحديث بمجرد فتح الخط
٣. لا تتحدث بلا حاجة، ولا تضيع الوقت
٤. حاول جاهداً أن تستعمل لغة مفعمة بالحيوية
٥. اذا كانت انت المتصل بادر بالرد بإلقاء التحية والتعريف بنفسك
٦. استأذن من الشخص الذي اتصلت معه هل إن كان لديه الوقت للحديث
٧. اختر الوقت المناسب لإجراء مكالماتك
٨. إغلاق الهاتف في بعض الأماكن مثل المساجد، الطائرات عند إقلاعها، المستشفيات
٩. لا تستخدم الهاتف اثناء القيادة لأنه قد يشتت تفكيرك ويعرضك للخطر أنت ومن حولك

• شبكات التواصل الاجتماعي:

١. تويتر
٢. انستقرام
٣. فيس بوك
٤. الايميل
٥. الانترنت

• الايجابيات :

١. يعد وسيلة اقتصادية توفر تكلفة الاتصالات مقارنة بالوسائل الأخرى
٢. التعرف على عادات وتقاليد الشعوب الأخرى
٣. التتبع والاستفسار عن الجديد ومواكبة التقدم في شتى مناحي الحياة
٤. تكوين الاصدقاء وبناء علاقات وإشباع حاجة التفاعل الاجتماعي
٥. إمكانية التواصل مع العلماء وسماع آرائهم وفتوهم
٦. اكتساب المعرفة ونشرها وتبادل الخبرات

• السلبيات :

١. استخدام اللغة العامية بدلا من اللغة الفصحى
٢. يجمع معلومات حساسة عن مستخدميه ويوزعها بدون إذن اصحابها
٣. الإنهاك الجسدي بطول الجلوس من إصابة العمود الفقري و إرهاق العيون والمفاصل وغيرها.
٤. نشر الفتن بين الأديان والطوائف
٥. إثارة الشائعات وغيرها من التصرفات غير المسؤولة
٦. الإصابة بالأمراض النفسية نتيجة ما يعرف بإدمان

• رابعاً: الإنترنت

الإنترنت هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم وتكمن فائدة الإنترنت التي تسمى أيضاً الشبكة في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات كما يعتبر الإنترنت جزءاً من ثورة الاتصالات ويعرف الإنترنت بشبكة الشبكات في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة.

• الآثار الإيجابية لاستخدام الإنترنت:

١. الحصول على دورات مجانية أو بأجور رمزية
٢. توسيع آفاق الشباب
٣. تضيق الفجوة بين المجتمعات والطبقات
٤. الحصول على قبول في الجامعات العالمية
٥. إيجاد فرص عمل للشباب
٦. مساعدة الشباب في إيجاد حلول للمشكلات التي يواجهونها
٧. خلق صداقات جديدة
٨. المساعدة على تعليم لغات أجنبية

• الآثار السلبية لاستخدام الإنترنت :

١. الأضرار الأخلاقية
٢. الأضرار العقائدية
٣. أضرار نفسية
٤. أضرار اجتماعية
٥. الأضرار الاقتصادية
٦. الآثار الإجرامية
٧. الأضرار الصحية

• حملت الإنترنت مخاطر اجتماعية جدية ومن هذه المخاطر:

١. فقدان التفاعل الاجتماعي
٢. التأثير على القيم الاجتماعية
٣. الإساءة إلى الأشخاص

• الأضرار الاقتصادية :

١. الاتفاق على استعمال الشبكة.
٢. تنمية سلوكيات استهلاكية سلبية
٣. التعرض للنصب والاحتيال

• الأضرار الصحية :

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

• أخلاقيات الانترنت :

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

• مجالات المعلومات الضارة على شبكة الأنترنت وطرق التعامل معها:

١. المجال العقلي
٢. المجال الديني
٣. المجال الاجتماعي

• مفهوم ادمان الانترنت :

عدم السيطرة أو التحكم في استخدام الإنترنت حيث يؤدي إلى القلق واضطرابات نفسية وإخفاق في العمل

• مجالات ادمان الانترنت:

١. مواقع الدردشة
٢. مواقع الشراء والتسوق
٣. مجالات إدمان الانترنت
٤. مواقع البحث
٥. مواقع الألعاب

• اعراض إدمان الانترنت:

١. البقاء متصلاً بالإنترنت لفترات طويلة
٢. التفكير الدائم بالنشاط السابق على الانترنت
٣. محاولات فاشلة للإقلاع عن الانترنت
٤. ظهور الشعور بالإحباط والوهن والاكتئاب عند كل محاولة للإقلاع عن الانترنت
٥. البقاء متصلاً بالإنترنت أكثر مما خطط له
٦. المخاطرة والتضحية بالعلاقات العائلية أو الاجتماعية أو العمل أو الدراسة
٧. استخدام وسيلة الكذب على أفراد الأسرة أو جهة العمل لإخفاء مدى التعلق واستخدام الانترنت
٨. استخدام الانترنت كوسيلة للهروب من المشاكل أو إعدال المزاج بسبب مشاكل مستعصي حلها

• الآثار الصحية والنفسية والاجتماعية لإدمان الانترنت:

١. الآثار الصحية
٢. الآثار الاجتماعية
٣. الآثار النفسية

• إرشادات لعلاج إدمان الإنترنت:

١. عمل العكس
٢. إيجاد مواقع خارجية
٣. تحديد وقت الاستخدام
٤. الامتناع التام
٥. إعداد بطاقات للتذكير
٦. إعادة توزيع الوقت
٧. الانضمام إلى مجموعات الدعم
٨. المعالجة الأسرية

أهم شيء هو ألا تخاف ، فعدوك الذي يجبرك على التراجع يخافك في تلك اللحظة ذاتها

E7sas

الواجب الأول لمقرر مهارات الإتصال-١٤٣٨

المستوى الأول / إدارة أعمال

جامعة الدمام / التعليم عن بعد

السؤال ١

تنخفض المهارات الفكرية كلما اتجهنا إلى أعلى الهيكل التنظيمي.

صواب

خطأ

السؤال ٢

تزداد المهارات الفنية كلما اتجهنا إلى أعلى في الهيكل التنظيمي.

صواب

خطأ

السؤال ٣

الفعالية هي فعل الأشياء الصحيحة

صواب

خطأ

السؤال ٤

إدارة العلاقات مع العملاء هي مسئولية جميع الأفراد بالمنظمة.

صواب

خطأ

السؤال ٥

المتغيرات البيئية الداخلية هي الوحيدة التي تؤثر على وظيفة المدير

صواب

خطأ

السؤال ٦

الكفاءة تشير إلى حسن استغلال الموارد

صواب

خطأ

لا تنسوننا من صالح دعائكم
أستغفر الله ،،،

الواجب الثاني لمقرر مهارات الإتصال-١٤٣٨

المستوى الأول / إدارة أعمال

جامعة الدمام / التعليم عن بعد

السؤال ١

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

A. العبارة صحيحة.

B. العبارة خاطئة.

السؤال ٢

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

A. العبارة صحيحة.

B. العبارة خاطئة.

السؤال ٣

يعتبر تنمية الجانب الثقافي والعلمي من أهداف الحوار:

A. العبارة صحيحة.

B. العبارة خاطئة.

السؤال ٤

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

A. العبارة صحيحة.

B. العبارة خاطئة.

السؤال ٥

يُمكن تعريف مهارة الإلقاء على انها "عملية المُباحثات التي تتم بين طرفين أو أكثر ينظر كل منهما للآخر على أنه متحكم في مصادر اشباكات الآخر، بهدف الوصول إلى الاتفاق على تغيير الأوضاع:"

A. العبارة صحيحة.

B. العبارة خاطئة.

السؤال ٦

أي من التالي ليس من عناصر القيادة الرئيسية:

A. القيادة الحرة.

B. تحقيق الأهداف المشتركة

C. وجود جماعة من الناس.

D. عملية التأثير

لا تنسوننا من صالح دعائكم

سبحان الله ،،،

@e7sas_ud