

# مهارات الاتصال

بين النظرية والتطبيق

## Communication Skills

Between Theory and Practice



### المؤلفون

د. مجدي راشد جيوسي

د. هشام عبد الرحمن شناعة

د. إبراهيم خليل خضر

٢٠٢١ م





## تمهيد

نرحبُ بكم في هذا الجُهد المُتواضع، حيث ستجدون بين أيديكم كتابَ مهارات الاتصال بينَ النظرية والتطبيق، ويُعتبر مفتاح العلاقات بينكم وبين العالم الخارجي، فلقد كَلَمنا اللهَ جَدًّا وعلا وأودعَ فينا العَيْدَ إلى تكوين العلاقات من خلال حاجات الإِنتماء التي يدفعُها التوتر حتى نُشبعها، ومن لا يفهم أُسُسَ ومهارات الاتصال فإنه سيَفشل في إشباع تلك الحاجة التي يرتقي بها إلى تحقيق الذات والإبداع والحياة بفاعلية يُغذيها بركة الاتصال بالكالف جَدًّا وعلا من خلال الصلوة والدعاء.

ولذا فإننا كمؤلفين أردناكم مَورداً بشرياً تستطيعون توظيف ما تعلّمتموه من معارف ومهارات تسهمُ بنهضةِ وطننا الكبيب وأمتنا، ولم نردكم كُتباً تمشي على الأرض فحسب. نتقدم بالشكر لكل من ساهم في إعداد هذا الكتاب من أعضاء هيئة التدريس وإدارة جامعة فلسطين التقنية خضوري ممثلة برئيس الجامعة أ.د نور الدين ابو الرب

والنائب الأكاديمي أ.د سائد ملاك

والنائب الإداري د. نافع عساف

على دعمهم لهذا الإنتاج العلمي

كما نتقدم بالشكر لكل من ساهم في تحكيم هذا الكتاب ونخص بالذكر

أ.د يحيى عبد الرؤوف جبر / جامعة النجاح الوطنية - فلسطين

أ.د صلاح أحمد الناقة / الجامعة الإسلامية - فلسطين

أ.د. سميرة سليمان الشوابكة / الجامعة الأردنية - الأردن

أ.عبد الحميد مصطفى الجبشة / جامعة فلسطين التقنية - خضوري

د. محمود الأعرج / جامعة فلسطين التقنية - خضوري

وفَّقكم اللهَ لما فيه صلاحِ أنفسكم ووطنكم

فريق عمل الكتاب





## الفهرس

### الوحدة الأولى " مهارات الاتصال "

٢	محتويات الوحدة
٣	أهداف الوحدة
٤	مقدمة
٥	مفهوم الاتصال ومهارة الاتصال
٦	صفات الاتصال
٦	أهمية الاتصال
٧	عناصر عملية الاتصال
١٠	أنواع الاتصال
١٣	وظائف الاتصال
١٣	مفاهيم خاطئة في الاتصال
١٤	أهداف الاتصال
١٥	أساليب الاتصال
٢١	معوّقات الاتصال

### الوحدة الثانية " فنّ الإلقاء "

٢٤	محتويات الوحدة
٢٥	أهداف الوحدة
٢٦	مقدمة
٢٦	مهارة الإلقاء مفهومها وأهميتها
٢٧	أساسيات الملقى الجيد
٢٧	مراحل مرحلة الإلقاء الجيد
٢٩	العناصر الأساسية لمهارات الإلقاء والعرض الفعال
٣١	محاوِر العرض الفعال
٣٥	مؤنثرات تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

## الفهرس

٣٦	مهارات كسر الجُمود
٣٧	إعداد العروض التقديمية

### الوحدة الثالثة " مهارات الاتصال مع الآخرين (الحوار، الإقناع، التفاوض، القيادة)"

٤٠	محتويات الوحدة
٤١	أهداف الوحدة
٤٢	الحوار
٤٤	الإقناع
٤٧	القيادة
٥٥	التفاوض

### الوحدة الرابعة "الاتصال الإلكتروني"

٦٤	محتويات الوحدة
٦٥	أهداف الوحدة
٦٦	الاتصال الإلكتروني
٦٧	أهمية الاتصال الإلكتروني
٦٩	أنواع الاتصال الإلكتروني في عملية التعليم
٧٠	قنوات الاتصال الإلكتروني في التعليم
٧١	أشكال الاتصال الإلكتروني
٧٥	إدمان الانترنت
٧٧	تطبيقات Google التعليمية
٨٢	نصائح ذهبية عند استخدام الاتصال الإلكتروني

### الوحدة الخامسة "الدّكاء الاجتماعي"

٨٤	محتويات الوحدة
٨٥	أهداف الوحدة
٨٦	مقدمة

## الفهرس

٨٧	مفهوم الذكاء الاجتماعي
٨٨	الذكاء الاجتماعي في الإسلام
٨٩	أهمية الذكاء الاجتماعي
٨٩	خصائص الذكاء الاجتماعي
٩٠	تنمية الذكاء الاجتماعي
٩١	أنماط البشر وكيفية التعامل معها
٩٩	لغة الجسد
<b>الوحدة السادسة " السيرة الذاتية والمقابلة الشخصية "</b>	
١٠٨	محتويات الوحدة
١٠٩	أهداف الوحدة
١١٠	السيرة الذاتية
١١٣	خطوات كتابة السيرة الذاتية
١١٧	المقابلة الشخصية
١١٨	خطوات المقابلة الشخصية
١٢٣	افعل ولا تفعل خلال المقابلة الشخصية
١٢٥	الأسئلة الأكثر تكراراً في المقابلة للتوظيف





# الوحدة الأولى

## Unit One

# مهارات الاتصال

## Communication Skills



## محتويات الوحدة

مفهوم الاتصال  
The Concept of Communication

صفات الاتصال  
Attributes of Communication

أهمية الاتصال  
The Important of Communication

عناصر عملية الاتصال  
Elements of Communication

أنواع الاتصال  
Types of Communication

وظائف الاتصال  
Functions of Communication

مفاهيم خاطئة في الاتصال  
Misconceptions in Communication

أهداف الاتصال  
Goals of Communication

أساليب الاتصال  
Methods of Communication

معوقات الاتصال  
Hindrances of Communication

## الهدف العام للوحدة

تهدف هذه الوحدة للتعرف إلى مفاهيم الاتصال من خلال توضيح أسس الاتصال العامة لتقريب عناصر و أنواع عملية الاتصال بشكل واقعي تطبيقي للوصول إلى الكفاءة العالية في الاتصال .

## الأهداف الخاصة

في نهاية هذه الوحدة يتوقع من الطالب تحقيق الأهداف الآتية:

- ★ يتعرف الطالب إلى عملية الاتصال ويدرك أهميتها في الحياة العملية والشخصية.
- ★ يستخلص الطالب الأدلة التي أشارت إلى مهارات الاتصال من القرآن والسنة النبوية الشريفة.
- ★ يُحدد الطالب عناصر الاتصال.
- ★ يصنّف الطالب الأنواع المختلفة لمهارات الاتصال.
- ★ يُمارس الطالب مهارات الاتصال داخل وخارج البيئة الصفية.
- ★ يكتسب الطالب المهارات اللفظية والغير لفظية داخل وخارج البيئة الصفية.
- ★ يوضح الطالب العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال الغير لفظي.
- ★ يحدّد الطالب معوقات عملية الاتصال وكيفية مواجهتها.

## مقدمة "Introduction"

ينصب تركيز تعليم "مهارات الاتصال" Communication Skills على تطوير قدرات الفئات المستهدفة وخاصة الطلاب الجامعيين للتعامل بكفاءة وفاعلية مع مواقف الحياة المختلفة والتي يضطرون للتعامل معها بصورة دائمة ومستمرّة سواء في المنزل أو الشارع أو العمل ، فلا بد من اقتراح أساليب متعددة ومتنوعة من المهارات الاتصالية التي من الممكن أن تساعدهم في مواجهة هذه المواقف ، بل والتفكير معهم بصوت عالٍ من أجل تطوير هذه المهارات فيهم لتوظيفها بصورة مرنة ومناسبة وخلاقة للوصول إلى حياة يملؤها الحوار والتفاعل الناجح مع الآخرين .

ويعد الاتصال الإنساني ضرورة لتمام الأفراد والمجتمعات وذلك من خلال المشاركة في الخبرات والتجارب ونقل الأفكار والمعلومات وإيجاد مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين يستطيع الفرد التعبير عن نفسه ومشاعره وأفكاره وآرائه ، كما أنه يستطيع التواصل مع من يحيطون به بطريقة تؤهله لكسب ود واحترام وتقدير الآخرين .

ومنذ أن خلق الله الإنسان على هذه الأرض وهبه نعمة التفاعل الاجتماعي بل وفطره على الطابع الاجتماعي ، فالإنسان لا يستطيع أن يعيش بمفرده وفي معزل عن الآخرين ، فيقول الله عز وجل في القرآن الكريم: ﴿أَبْلَغَكُمْ رَسُولَاتِ رَبِّي وَأَنْصَحَ لَكُمْ وَأَعْلَمَ مِنَ اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾ (الأعراف، ٦٢).  
وقال الله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رَسُولَاتِهِ وَاللَّهُ يَعَصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ﴾ (المائدة، ٦٧).  
وقال الرسول محمد صلى الله عليه وسلم: ﴿مَثَلُ الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادِهِمْ وَتَرَاحِمِهِمْ، كَمَثَلِ الْجَسَدِ الْوَاحِدِ، إِذَا اشْتَكَى عُضْوٌ مِنْهُ تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ الْأَعْضَاءِ بِالْحُمَى، وَالسَّهْرِ﴾.

## المهارة "Skill"

هي المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الاتصال وبمجهود ووقت أقل وبأقل التكاليف ، فالمهارة تحتاج إلى المعرفة النظرية والممارسة العملية .  
مثال: مهارة الإلقاء تحتاج إلى تدريب لتصبح مهارة ، كمهارة الحاسوب ، مهارة قيادة السيارة ، وغير ذلك .

## مفهوم الاتصال لغة "The Concept of Communication"

تباينت آراء العلماء حول تعريف مفهوم الاتصال، وترجع كلمة اتصال حسب معاجم اللغة العربية إلى الفعل الثلاثي (وصل) ويقال (وصل الشيء) أو (وصل إلى الشيء ووصولاً) أي بلغه وانتهى إليه.  
وتعود أصل كلمة اتصال إلى الأصل اللاتيني (communis) والتي تعني يذيع أو الشيء المشترك.  
ومهارة الاتصال ليست فطرة فالإنسان لا يخرج إلى الحياة مدركاً لمفهوم الاتصال، قال تعالى: ﴿وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئاً وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ﴾ (النحل، ١٦).



## مفهوم الاتصال اصطلاحاً ” The Concept of Communication “

كثيراً من الباحثين يصفون مفهوم الاتصال بأنه سر استمرار الحياة على الأرض وتطورها، وراه البعض الآخر أنه الحياة نفسها، ونستعرض عدد من تعريفات الاتصال ومهارات الاتصال على النحو الآتي:

هو عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال الرموز فهو تفاعل بين طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى طرف أو كليهما .

هو عبارة عن إرسال الأفكار والمعلومات وتبادلها بين المرسل والمستقبل من خلال الوسائل المختلفة للحصول على استجابة تؤدي للتواصل والتماسك، وباختصار: هو عملية التواصل مع الآخرين من أجل التأثير عليهم أو إقناعهم .

## مفهوم مهارات الاتصال ” The Concept of Communication Skills “

هي مجموعة السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالاتصال مع الآخرين وتتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثير في الآخرين .

هي المهارات التي تستخدم في الحياة العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم عبر وسيلة الاتصال إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه .

## الاتصال في التراث الإسلامي ” Communication in Islamic Heritage “

لقد حثّ ديننا الإسلامي على التحلي بالأخلاق والمحبة والتسامح والدعوة إليه تقوم على الحكمة والموعة الحسنة والالطف واللين وخير دليل على ذلك السور الكريمة التي وردت في قرآننا الكريم ولذلك وجدت الكثير من المهارات الدالة على الاتصال في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة ومنها :

★ التحية في الإسلام : فقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : ﴿أَوْ لَا أَذْلكُمْ عَلَى شَيْءٍ إِذَا فَعَلْتُمْوهُ تَحَابَبْتُمْ ؟ أَفَشُوا السَّلَامَ بَيْنَكُمْ﴾.

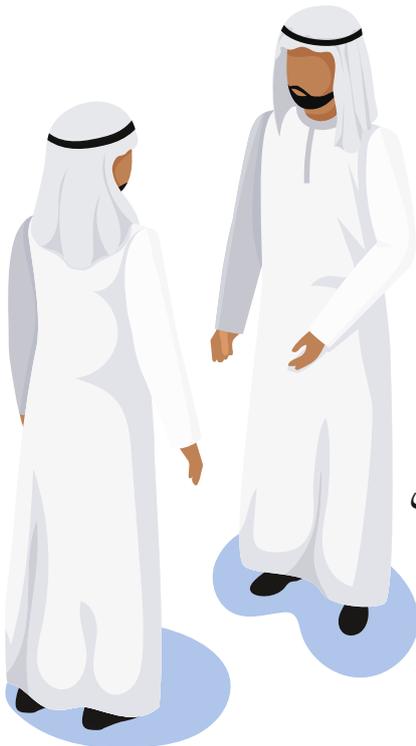
وقال الله تعالى : ﴿وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوْهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ شَيْءٍ حَسِيْبًا﴾ (النساء، ٨٦) .

★ الأمر بالمعروف والكلام الحسن لقوله تعالى : ﴿قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَدَىٰ ۖ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ﴾ (البقرة، ٢٦٣) .

★ الابتسامة : لقول الرسول صلى الله عليه وسلم : ﴿تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ﴾ رواه الترمذي .

★ استخدام الألفاظ اللطيفة المناسبة : فعن أبي هريرة رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : ﴿الكَلِمَةُ الطَّيِّبَةُ صَدَقَةٌ﴾ أخرجه البخاري .

وهكذا أرشدنا ديننا الإسلامي إلى السلوكيات السليمة عند التعامل مع الآخرين مراعيًا بذلك صفات الإنسان الظاهرة والباطنة .





### الاتصال أساس للحياة اليومية

الاتصال يزيد من قبول وتقدير الإنسان

الاتصال يزيد من التقارب النفسي

الاتصال يعمل على إزالة الخوف والخجل والتردد والضجر والكآبة

الاتصال يجعل الأفكار تزداد وتنمو وتتوسع دائرة المعرفة

الاتصال يمثل منهج من مناهج النجاح

### أهمية الاتصال

The Importance of Communication



## عناصر عملية الاتصال "Elements of Communication"

الاتصال عملية مستمرة بمعنى أن الناس لا ينتهي تفكيرهم فيما كانوا يتواصلون بشأنه فور انتهائه بل يفكرون فيه قبل وأثناء وبعد حدوث الاتصال فعملية الاتصال مهما كانت فريدة فلا تخلو من عناصر رئيسية هي:



## العنصر الأول: المرسل أو المتصل

هو صانع الرسالة ومنشؤها وهو يقوم بأربعة مهام:

- ★ تحديد المعنى المراد إيصاله إلى المستقبل (الطرف الثاني في الاتصال).
- ★ يضع هذا المعنى في رموز سواء كانت رموز كلامية أو غير كلامية.
- ★ يرسل الرسالة.
- ★ يتفاعل مع تجاوب المستقبل للرسالة.
- ★ وقد تختلف قدرات الأشخاص في استخدام الرموز باختلاف خبراتهم ومستوياتهم العلمية والعمرية وخلفياتهم الاجتماعية.

## العنصر الثاني: الرسالة وهي المعنى الذي كونه المرسل

وهي تتكون من:

- ★ الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار.
- ★ شكل المتصل وحركات جسمه وصوته.
- ★ الانطباع الذي يعطيه المتصل عن نفسه (خائف- متردد- واثق).
- ★ كل رسالة فريدة ومسجلة بذاتها فإذا ما أعدنا إرسال نفس الرسالة مرة أخرى فإنها ستتغير لأنه يمكن إرسال رسالة واستقبالها مرتين بطريقة متطابقة تماماً.

## العنصر الثالث: الوسيلة (القناة الحاملة للرسالة)

هي القناة التي تنتقل من خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

- ★ القنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية وسماع الآخرين.
- ★ هناك أيضاً قنوات أخرى كالصحف والمجلات والكتب والأفلام والبريد والإذاعة إلخ.... كما يمكننا أيضاً إرسال واستقبال الرسائل بواسطة الشم أو اللمس أو الذوق.

## العنصر الرابع: المستقبل

هو الشخص الذي يقوم بتحليل الرسائل وتفسيره وترجمتها إلى معان معينة، وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو شركة.

وظائف المستقبل ثلاثة هي:

- ★ استقبال الرسالة.
- ★ فك رموزها وتحويلها إلى معان وقد تختلف فك رموز الرسائل من شخص لآخر فقد يقصد المرسل معنى ويفهم المستقبل معنى آخر.
- ★ الاستجابة.

## العنصر الخامس: رجوع الصدى (التغذية الراجعة)

رجوع الصدى (التغذية الراجعة) هي الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المرسل.

أهمية رجوع الصدى:

- ★ تتمثل أهمية رجوع الصدى في إفادة المرسل ما إذا كانت رسالته قد وصلت وفُهمت كما أراد هو وإمكانية تصحيحها إذا فُهمت بشكل خاطئ، أو إعادة إرسال ما لم يصل من الرسالة مرة أخرى .
- ★ رجوع الصدى عملية أنية أي أنها تحدث فور وصول الرسالة إلى المستقبل .
- ★ تتم عملية رجوع الصدى من خلال إرسال المستقبل استجابات تدل على أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب .
- ★ كلما زادت الاستجابات (رجوع الصدى) كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة بين المرسل والمستقبل .

## العنصر السادس: بيئة الاتصال

وهي الوسط التي تتم في محيطها عملية الاتصال بكل ظروفه وعناصره:

وهي تشتمل على:

- ★ البيئة المادية: وتتمثل في الظروف المادية المحيطة بعناصر الاتصال
- ★ مثل: (الحرارة، الأصوات، الأضواء، الروائح).
- ★ البيئة الثقافية: وتتمثل في السلوكيات الممثلة بالعادات والتقاليد السائدة.
- ★ البيئة الاجتماعية: وتتمثل في نظم التعامل مع الأفراد والجماعات ونسبة التعليم.
- ★ البيئة الداخلية: وتتمثل في الحالة النفسية التي يكون عليها المرسل.
- ★ البيئة المعنوية: تتمثل في علاقة المرسل بالمستقبل من حيث (الموافقة، الرضا، المشاعر، العواطف، التصورات المستقبلية، العلاقات بين المتصلين).



## العصر السابع : التشويش

وهو العنصر الذي يدخل على العملية الاتصالية فيغير في المعنى بدرجات متفاوتة.

وينقسم إلى خمسة أنواع كما يلي:

★ التشويش المادي : وهو التشويش الخارجي كأصوات أبواق السيارات أو المذياع أو الروائح ، أو سرعة كلام المتصل... الخ ، وهذا النوع موجود في كل بيئة اتصال بدرجات متفاوتة .

★ التشويش النفسي : وهو ما يحدث من تشويش داخل عقل الإنسان كسمعة المتصل لدى المستقبل وقد يؤدي ذلك إلى تشويه الرسالة كلها وليس مجرد التشويش عليها فحسب .

★ التشويش الدلالي : وهو اختلاف معنى الكلمة من شخص لآخر .

★ التشويش التكنولوجي : كالتشويش في الشبكة .

★ التشويش العضوي : كالتشويش الناتج عن ضعف أو فقدان إحدى الحواس .

لذلك فإن هناك مجموعة من الأنشطة مرتبطة بعملية الاتصال عند نشوء الاتصال بحيث تتخرط الجهات المتواصلة مع بعضها البعض في جملة من الأنشطة تلخصها فيما يلي:

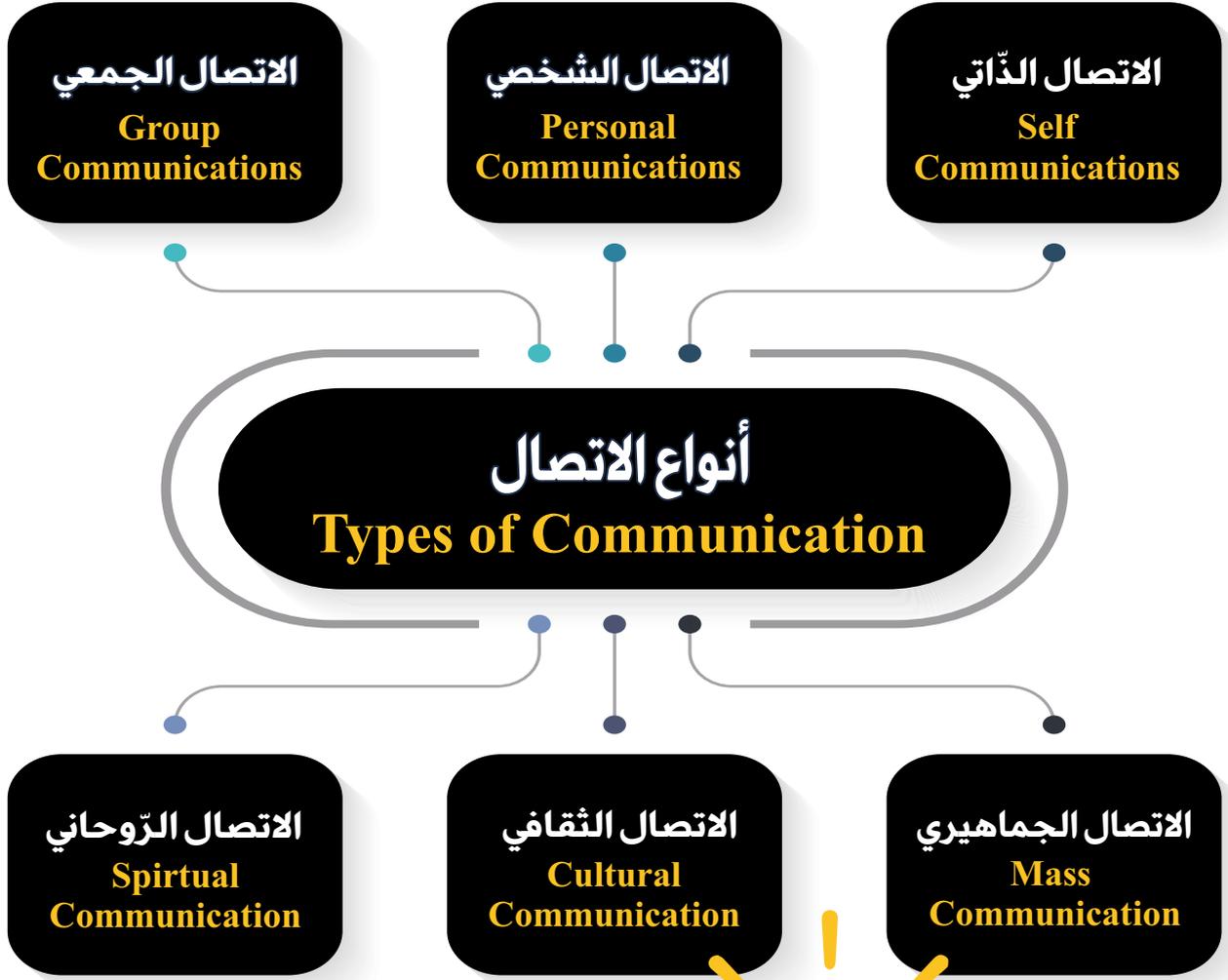
★ نشاط المخ: يتضمن على المتحدث أو المعبر عن نفسه أن يتذكر ماذا قال له الشخص الآخر أو المعبر له عنه.

★ نشاط نفسي: يتضمن على كل متصل أن يفهم معاني الكلمات أو الإيماءات وفهم نفسه ونفسيات الآخرين.

★ نشاط اجتماعي: يتضمن تبادل المعلومات ويحدث في بيئة اجتماعية.

★ نشاط ثقافي: يتضمن أن هناك لغة تستخدم في الاتصال واللغة هي من أهم عناصر الثقافة.





## أنواع الاتصال "Types of Communication"

### النوع الأول : الاتصال الذاتي

الاتصال الذاتي : هو حديث المرء مع ذاته.

#### أشكال الاتصال الذاتي :

- ★ الحديث مع النفس.
- ★ استعادة المعلومات.
- ★ تخزين معلومات جديدة.
- ★ حل المشكلات الشخصية.

#### مميزات الاتصال الذاتي :

- ★ وحدة طرفي الاتصال.
- ★ المصادقة والإيجابية.
- ★ الموضوعية والسرية.
- ★ سرعة الاستجابة وقلة التشويش.
- ★ أنية التغذية الراجعة.



### النوع الثاني : الاتصال الشخصي

الاتصال الشخصي : هو الاتصال المباشر الذي يتم بين شخصية أو أكثر ، ومن أشكال الاتصال الشخصي :

- ★ إبداء المشاعر.
- ★ التعرف على زملاء وأصدقاء جدد.
- ★ تمتين العلاقات السابقة.
- ★ تبادل المعلومات مع الآخرين.

### النوع الثالث : الاتصال الجمعي

الاتصال الجمعي : هو الاتصال الذي يحدث بين شخص ومجموعة ومن أشكال الاتصال الجمعي :

- ★ خطبة الجمعة.
- ★ حضور المهرجانات.
- ★ المحاضرات.
- ★ كلمات الاحتفالات والمناسبات.

### النوع الرابع : الاتصال الجماهيري

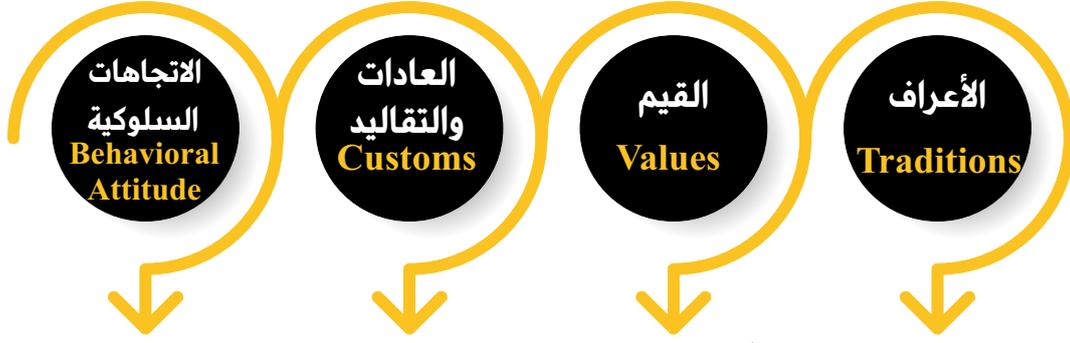
الاتصال الجماهيري : هو الاتصال الذي يكون موجهًا لجمهور غير متجانس من الأفراد.

ومن أشكال الاتصال الجماهيري :

- ★ الصحف والمجلات.
- ★ صفحات التواصل الاجتماعي.
- ★ برامج الهواتف الذكية.
- ★ التلفاز.

## النوع الخامس: الاتصال الثقافي

الاتصال الثقافي: هو الاتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون لثقافة واحدة بل من ثقافات مختلفة حيث يتعلق عادة بالقيم والاتجاهات والسلوكيات.



## أشكال الاتصال الثقافي

### Examples of Cultural - Communication



## النوع السادس: الاتصال الروحاني

يعد أهم أنواع الاتصال من الناحيتين النظرية والتطبيقية حيث يرتبط الاتصال الروحاني بصلة الفرد بربه، والتي يجب أن تكون هذه العلاقة على أساس الإحسان بحيث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالإيمان، وهذا يتجسد بالحديث النبوي الشريف عندما سأل رجل النبي محمد صلى الله عليه وسلم عن الإحسان فقال عليه الصلاة والسلام: (الإحسان أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك) (صحيح البخاري).

وهذا يجسد صفة الاتصال الروحاني من خلال مراقبة العبد لجميع تصرفاته في السر والعلن، أي على الإنسان أن يستشعر دائماً أن الله سبحانه وتعالى يراقبه وسيحاسبه على كل صغيرة وكبيرة وهذا بدوره سيجعل لدى الإنسان رقابة ذاتية على جميع أعماله ويدفعه إلى التواصل مع خالقه من خلال الدعاء والتضرع إليه، وهذه الصفة الأخرى التي تظهر بمظهر الاتصال الروحاني، مثل ما ورد في قرآنا الكريم لقوله تعالى: (وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ فَلْيَسْتَجِيبُوا لِي وَلْيُؤْمِنُوا بِي لَعَلَّهُمْ يَرْشُدُونَ) (البقرة، ١٨٦).

وعليه علينا أن نختبر دائما اتصالنا بربنا من خلال صفتين أساسيتين هما:

التقرب الى الله بالدعاء

الاستشعار برقابة الخالق



الاتصال سيحل كافة المشكلات

للاتصال قدرة طبيعية

الكلمات التي تستخدمها تحمل المعاني

الكثير من الاتصال أفضل من القليل منه

الاتصال إيجابي دائماً

Misconceptions in Communication



## أهداف الاتصال “Goals of Communication”

أولاً: الأهداف الشخصية وتعني:

التعبير عن مشاعر  
الفرد وعواطفه

توكيد موقف  
الفرد وقناعاته

اتخاذ القرارات  
الشخصية والحياتية

التحكم والتسيطرة  
على الآخرين

الحاجة إلى الإقناع  
بالآراء والأفكار

ثانياً: الأهداف الاجتماعية “Social Goals” وتعني:



### الأهداف الاجتماعية

التَّعَرُّف  
على  
أداء  
الآخرين

تحقيق  
التعارف  
المستمر  
مع المجتمع

توسيع  
دائرة  
التَّعَرُّف  
بالآخرين

تقوية  
الصِّلات  
والرَّوابط  
الاجتماعية

ثالثاً: الأهداف النفسية “Psychological Goals” وتعني:

- ★ تحقيق المشاعر الإيجابية وإيصالها للآخرين ( الحب ، الاحترام ، التقبُّل ، الميل ، الانجذاب).
- ★ توضيح المشاعر السلبية وتقويتها أو اضعافها حسب الموقف ( الكُره ، الإساءة ، الرفض ، البُعد ، النُّفور).

رابعاً: الأهداف المعرفية “Cognitive Goals” وتتمثل في:

المعرفة والتعلُّم والاطلاع والبحث والسؤال بشتى وسائله النظامية وغير النظامية.

خامساً: الأهداف الروحية “Spiritual Goals” وتعني:

تحقيق الاتصال بالله سبحانه وتعالى من خلال ( الصلاة ، وقراءة القرآن ، الدَّعاء ، وغيرها من العبادات ).

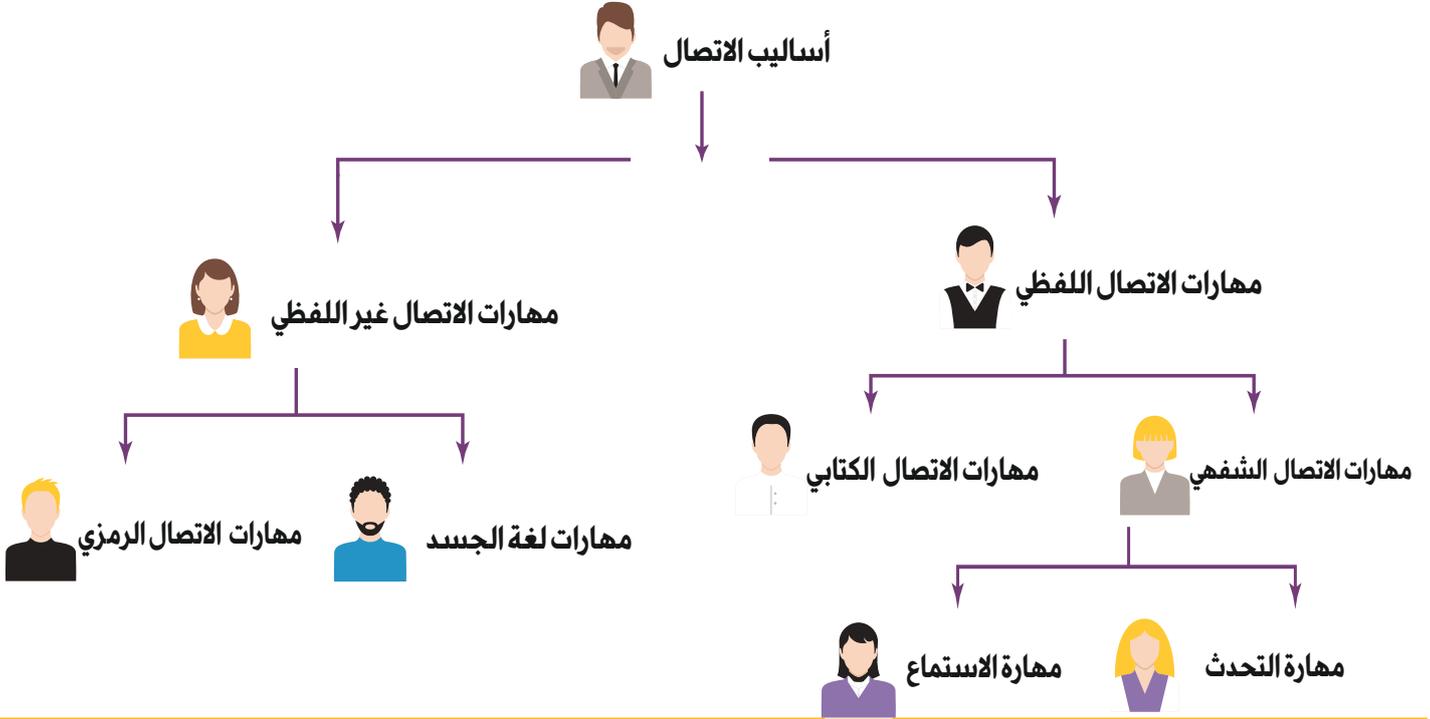
سادساً: أهداف التعبير عن الذات “Self - Expression Goals” وتعني:

تحقيق وإثبات الذات والتعبير عنها بطريقة جذابة، وذلك من خلال ما يتمتع به الفرد من مهارات أو قدرات شخصية أو حتى إمكانات مادية أو مناصب مرموقة.

## أساليب الاتصال

### “Methods of Communication”

إن لمهارات الاتصال العديد من الأساليب التي يمكن التعبير عنها حيث تنقسم إلى نوعين كما يلي:



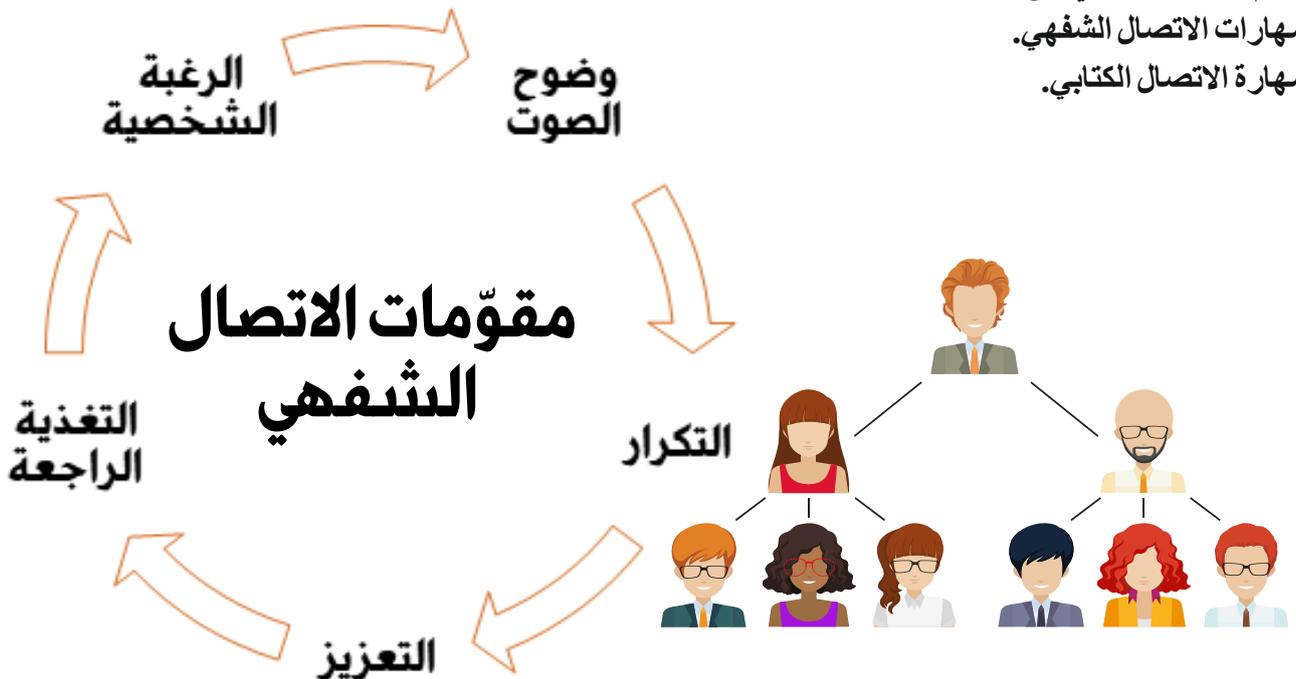
### الاتصال اللفظي “Verbal Communication”

هو وسيلة الاتصال التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين طرفي عملية الاتصال (مرسل ، مستقبل) ويعتمد الاتصال اللفظي على اللغة المستخدمة في مختلف المواقف الحياتية (إدارية ، تعليمية ، سياسية) وهذا ما نلاحظه باختلاف الاتصال اللفظي من شخص لآخر، أي أن كل شخص يستطيع التعبير عن نفس الفكرة باستخدام أنماط مختلفة منها سمعية وحسية وبصرية.

### أنواع الاتصال اللفظي “Types of Verbal Communication”

ينقسم الاتصال اللفظي إلى نوعين أساسيين هما :

- ★ مهارات الاتصال الشفهي.
- ★ مهارة الاتصال الكتابي.



مهارات الاتصال الشفهي وتشمل: "Verbal Communication"

## مهارة الاستماع

## مهارة التحدث

### مهارة التحدث "The skill of Talking"

وتعتبر من أهم وسائل الاتصال بالآخرين والتأثير عليهم ويعرف التحدث بأنه : عملية توظيف المهارات اللغوية والصوتية واللفظية من أجل التواصل مع الآخرين لنقل المشاعر والآراء بين طرفي عملية الاتصال .

العناصر الأساسية لعملية التحدث :

ترتكز مهارة التحدث على عدة عناصر ترتبط بالشخص المتحدث وهي :

الطلاقة

الإنسياب

صحة البصر

سلامة الأداء

خطوات عملية التحدث :

كون عملية التحدث هي عملية عقلية بالدرجة الأولى فهي تمر بعدة خطوات معقدة بحيث نسمعها بصورة كلمات ولكن تحتاج إلى مهارات أخرى كالإنصات ، وتتم خطوات التحدث على النحو الآتي :

الاستئثار

التفكير

الصياغة

النطق

وترتبط مهارة التحدث بالموثرات الصوتية الآتية :

الكلمات المستخدمة

تغيير مستوى الصوت

تغيير سرعة الكلام

التشديد على الكلمات المهمة

تكرار الكلمات

التوقف اللحظي اتجاه الصوت



## مهارة الاستماع "Listening Skills"

تعد مهارة الاستماع إحدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية ووضوحها عند التعامل مع الآخرين ، وتعرف مهارة الاستماع بأنها هي تلك المهارة التي يهتم بها المستمع بحديث الفرد المتحدث ، ومركز انتباهه من خلال تفسير أصواته وإيماءاته وكل حركاته .

في  
التعليم

في  
الاتصال

في  
اللغة

في  
التفكير



## أهمية الاستماع "The Importance of Listening Skills"

أولاً : في التفكير

ويتم ذلك من خلال:

- ★ استقبال الأفكار.
- ★ تنظيم الأفكار.
- ★ تدعيم الأفكار.
- ★ نقد الأفكار.

ثانياً: في الاتصال

فهي عامل مهم في تحقيق الاتصال الفعال والناجح بين جميع أفراد المجتمع .

ثالثاً: في التعليم

سبب رئيسي للتفوق في التحصيل الدراسي.

رابعاً: في اللغة

يسهم في زيادة الثروة اللغوية وتنمية المهارات الشفوية :

- ★ يُعد السمع أولى الحواس التي يستخدمها الفرد بعد الميلاد.
- ★ شمولية حاسة السمع بالموافق المحيطة بالفرد.
- ★ يسهم الاستماع في زيادة النمو اللغوي إضافة إلى اكتساب معلومات جديدة.
- ★ يحسن العلاقات ويؤكد الأهمية الذاتية.
- ★ يساعد الفرد للوصول إلى إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين.

وحتى يصل الإنسان إلى مرحلة الإنصات لابد من أن يمر بمرحلتَي السَّماع ومن ثم الاستماع لذا فإن الفرق بين السَّماع والاستماع والإنصات هو:

★ السَّماع:

وهي وصول الصوت إلى الأذن دون قصد وهي الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشري المختلفة.

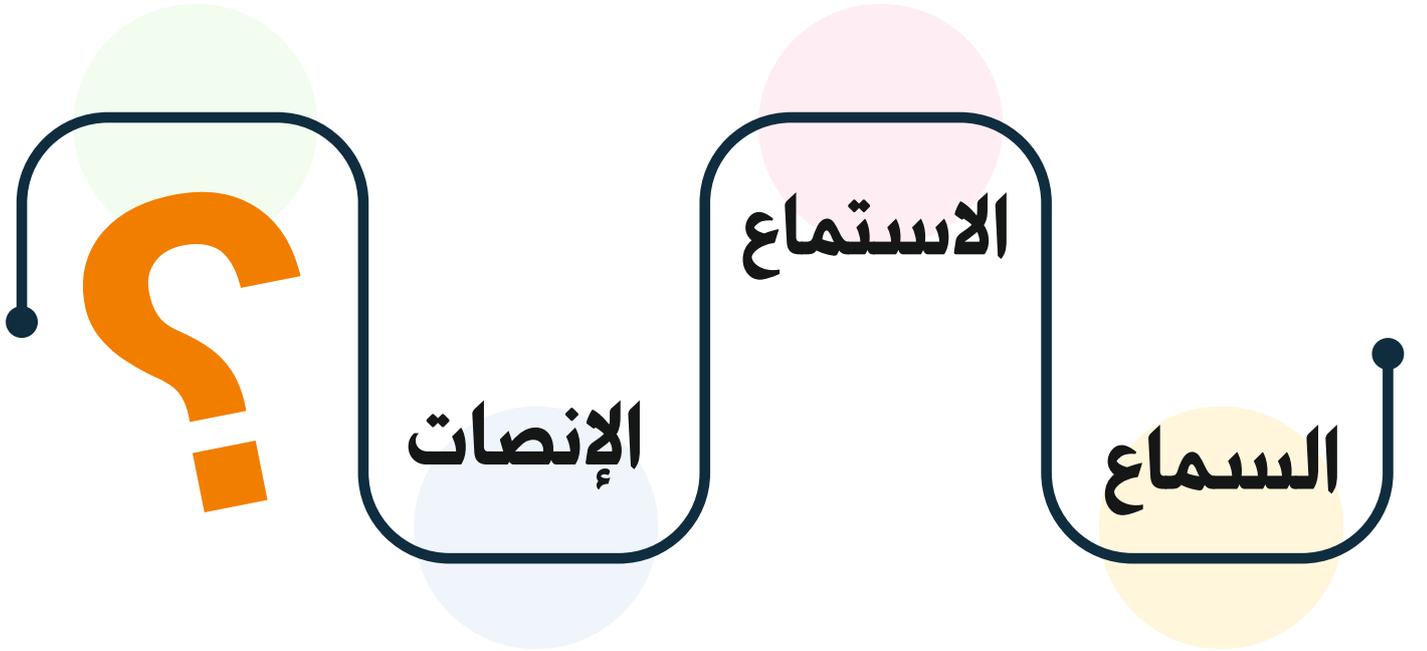
★ الاستماع:

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

★ الإنصات:

وهي الاستجابة الواعية من أعمال الفعل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات أو عبارات ومن ثم يبدأ في تحليل لكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها الاستجابة إليها سواء بالفعل أو تركها وهنا يصل الفرد إلى الإنصات وهو أعلى مراتب الاستماع.

لِقَوْلِهِ تَعَالَى: ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾ (الأعراف، ٢٠٤).



## مراحل عملية الاستماع "Stages of the Process Listening"

- ١- الانتباه: يجب على المستقبل أن يركز جيداً عند استماعه لحديث المرسل وذلك باستخدام نظرات دالة على متابعة جديّة من المرسل كتعبيرات الوجه وضع الجسم وطرح الاسئلة لتأكيد الاستماع للمتحدث.
- ٢- التفسير: وهي إدراك المستقبل لمعاني الرسالة التي يقوم بتوصيلها وتقديرها بالمعنى الصحيح.
- ٣- الاستيعاب: وهو قدرة المرسل بإشعار المستقبل بأهمية استيعابه، لذا على المستقبل أن يشعر المرسل أنه استوعب رسالته.
- ٤- التذكّر: وهي استعادة للرسالة التي تم استقبالها.
- ٥- التقييم: وهي المرحلة التي يقوم بها المستقبل بتقييم رسالة المرسل بموضوعية دون تحيز.
- ٦- الاستجابة: وتتمثل بالتغذية الراجعة التي تصدر من المستقبل وهي وصول الرسالة وتكون على شكل لفظي أو غير لفظي.



## تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات

ليس جميع الأشخاص ينصتون إلى الرسالة الاتصالية بنفس الدرجة والاهتمام لذا يتم تصنيف الأشخاص بناء على عملية الاتصال إلى الأصناف الآتية:

- ١- الشخص الغير منصت: وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة ولكنه لا يعمل العقل في محتوى الرسالة ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط.
- ٢- الشخص المنصت جزئياً: وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه، وهنا يستخدم بعض عمليات العقل وليس كلها.
- ٣- الشخص المنصت المقوم: وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة ويعمل فيها عقله، حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.
- ٤- الشخص المنصت النشط: وهو 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.

## الاتصال غير اللفظي "No - Verbal Communication"

يقصد بالاتصال غير اللفظي ذلك الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو استخدام الأصوات في العملية الاتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز اتصالية، وقد أشارت العديد من الدراسات أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة.

## أهمية الاتصالات غير اللفظية ووظائفها "The Important of Non - Verbal Communication"



## مهارات الاتصال غير اللفظي "Non - Verbal Communication"

★ مهارة لغة الجسد ويمكن التعبير عنها من خلال العديد من المهارات مثل :  
تعبيرات الوجه، حركة العينين والحاجبين، حركة ووضع اليدين والكفين، حركة ووضع الرأس، حركة ووضع الأرجل، حركة ووضع الشفاه، وضع الجسد.

★ مهارات اتصال رمزي ويمكن التعبير عنها :  
الشعر والأحذية والشارب، الملابس، العطور والمقتنيات الشخصية، الإشارات والديكور.



مُعَوِّقات الاتصال

Communication Barriers



# الوحدة الثانية

## Unit Two

# فن الإلقاء

## The Art of Delivery



## محتويات الوحدة

مهاره الإلقاء مفهومها وأهميتها  
The Concept of Delivery

أساسيات الملقى الجيد  
The Basics of Good Speaker

مراحل مهارة الإلقاء الجيد  
The Stages of the Delivery Skill

العناصر الأساسية لمهارات الإلقاء والعرض الفعال  
The Main Elements of the Delivery Skill

معاور العرض الفعال  
The Specifications of the Effective Presentation

مؤشرات تفاعل الجمهور مع مقدم العرض  
The Indicators of the Audience Reaction

مهارة كسر الجمود وإعداد العروض التقديمية  
The Ice - breaker Skill & the Skill of Preparing Introductory Presentations



## الهدف العام للوحدة

تهدف هذه الوحدة للتعرف على أسس وضوابط الإلقاء وطرق وفنون الإعداد الجيد.

## الأهداف الخاصة

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

- ★ يذكر مفهوم العرض والإلقاء وأنواعه.
- ★ يستخدم أسلوب كسر الجمود وتطبيقه في الإلقاء.
- ★ يقوم بتطبيق مهارات الاتصال الشخصي في الإلقاء.
- ★ يكسب الثقة بالنفس ومهارة توكيد الذات.
- ★ يتعرف على آلية مهارة كسر الجمود المناسبة.
- ★ يستخدم مهارة العرض والإلقاء بطريقة علمية منظمة.
- ★ يتعرف على مواصفات الملقى الجيد والعرض الجيد.
- ★ يستنتج أهمية استخدام مهارة العرض والتقديم في التأثير على الجمهور.
- ★ يتعرف على أسس واستراتيجيات إعداد العروض الفنية.

## مقدمة "Introduction"

إن مهارة 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 مهارة الإلقاء إحدى مهارات التحدث المهمة التي تستوجب إعداداً جيداً من قبل الشخص المتحدث، وتهدف إلى التأثير على الحضور واستمالاته وإقناعه بالموضوع المراد، لذلك كان من المهم التركيز على إكساب الطالب مهارة العرض والتقديم حتى يتقنها وتكون مكتملاً هاماً وعنصراً أساسياً من مهاراته الشخصية، بحيث إنه يبني عليها نجاحاته بعد تخرجه من الجامعة وخروجه إلى سوق العمل.

المهارة أمر تراكمي تبدأ بمهارات بسيطة وتبني عليها مهارات أخرى وهي تحتاج إلى أمرين:

١- معرفة نظرية.

٢- تدريب عملي.



## مهارة الإلقاء "The Delivery Skill"

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

## أهمية الإلقاء "The Important of Delivery"

★ يساعدك في نجاحك الأكاديمي:

فإذا نظرت إلى مفردات وكلمات أي مقال أو كتاب يتحدث عنها ستجد كلمات مثل: تحليل، بحث، تنظيم، إعداد، تقديم، وهي المهارة التي يستخدمها المتحدث في ترتيب وإلقاء محاضراته، وهي أيضاً مهارة مهمة ستساعدك في دراساتك الأكاديمية وبنفس الوقت ستساهم في نجاحك المهني.

★ الإلقاء يمكنك من زيادة معارفك:

فاعتماداً على إحدى الدراسات، فإننا نتذكر: ١٠٪ مما نقرأه، ٢٠٪ مما نسمعه، ٣٠٪ مما نراه، ٧٪ مما نتكلمه، ٣٣٪ لغة جسد، حيث يعد الإلقاء عملية فعالة فانت تكتشف فكرة ما، فتصغها في رسالة، وتقوم بإرسال هذه الرسالة مستخدماً صوتك وجسمك، ويعد الإلقاء أيضاً اختباراً حاسماً لمهاراتك في التفكير.

★ الإلقاء يساعد في بناء قوة ثققتك 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" ورباطة الجأش التي سترحبها ستساعدك في تقديم أي تقرير صوتي أمام أية جهة أو عندما يطلب منك إلقاء بضعة كلمات قبل استلامك لجائزة أو مكافأة ما في عملك.

★ 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 والتي كان لها تأثير كبير على مجتمعاتنا... حيث استخدموا قوة الكلمة ليحصلوا على الإجابة المناسبة من مستمعهم.

## أساسيات الملقى الجيد "The Basics of Good Speaker"

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 :



## مراحل مهارة الإلقاء الجيد "The Stages of Good Delivery Skill"

وللقيام بالإلقاء بشكل جيد ينبغي أن يُطبق الفرد المراحل التالية:



## أولاً: مرحلة التدرّب المسبق على الإلقاء "Pre- Training on the Delivery"

- ★ احرص على قراءة الموضوع أكثر من مرة لمزيد من الإتقان والجودة.
- ★ تدرب على إلقاء الموضوع واستعن بزملائك في ذلك.
- ★ حدّث نفسك بشئ كل إيجابي (أنا أستطيع أن ألقى الموضوع بتميز.....أنا لدي القدرة والموهبة التي تمكنني من الإلقاء.....سوف يكون إقائي متميز بإذن الله).
- ★ تمرّن على عملية الاسترخاء كالتنفس بعمق لدقيقة واحدة.
- ★ تدرب في بيئة مشابهة لمعرفة ردود الأفعال المتوقعة والاستفادة من الملاحظات لتعزيز الإيجابيات.

## ثانياً: مرحلة لحظات ما قبل الإلقاء "Pre - Delivery Stage"

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:

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

## ثالثاً: مرحلة الإلقاء "Delivery Stage"

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

أ- تعبيرات الوجه:

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

ب- وضع الجسم والحركة:

- ★ الوقوف الطبيعي بحيث يُراعى: 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 يُراعى إذا كان بيدك قلم أو أي شيء آخر فلا تعبت به، استخدم يديك للتعبير عن الأحجام والارتفاعات، واستخدم الحركات المشهورة كفتح اليدين للدعاء أو التلويح بباطن اليد للوداع، إذا شعرت أن يديك ترتجفان امسك بشيء أمامك لفترة وجيزة كالمنصة أو وضعها خلفك لفترة وجيزة.

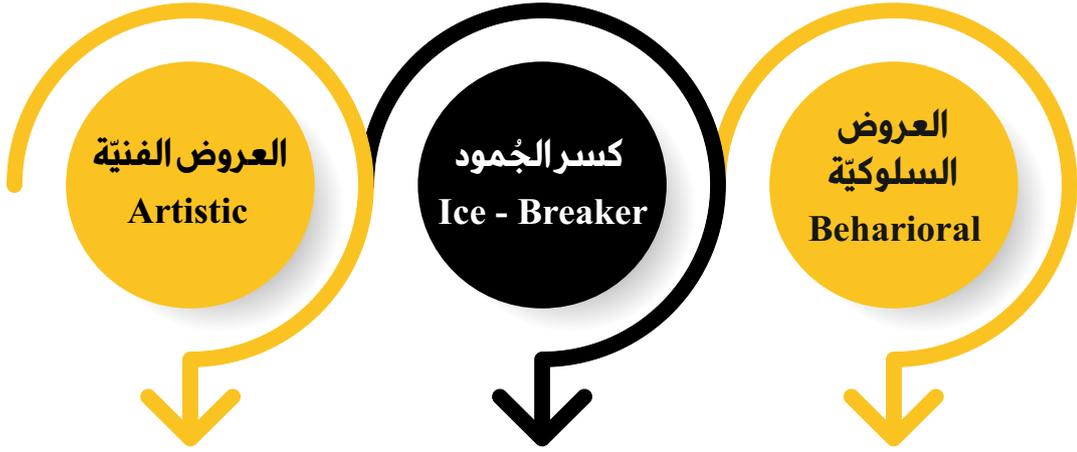
ج- الملابس والمظهر:

- ★ ارتد ملابس مناسبة للموقف.
- ★ تأكد من النظافة والترتيب.
- ★ تأكد من تناسق الألوان.
- ★ اختار حذائك بعناية ليتناسب مع ملابسك.
- ★ أغلق جميع أزرار ملابسك.
- ★ استعمل الطيب وتأكد من طيب رائحة الفم.

د- النظر بالعينين:

- ★ انظر بحركة عين بطيئة، ولا تنظر بالتفاتات مفاجئة.
- ★ إذا كنت خائفاً فانظر إلى جباه المستمعين وليس إلى عيونهم.
- ★ انظر إلى الحضور جميعهم ولا تركز على بعضهم.
- ★ أشعر كل واحد من الحضور كأنك تتحدث إليه شخصياً.





## العناصر الأساسية لمهارات الإلقاء والعرض الفعال “The Main Elements of the Delivery Skill”

يهتم الإلقاء والعرض الفعال بعدد من العناصر والمهارات الأساسية التي يجب على الفرد إتقانها ليحضر العرض أكثر تشويقاً وجاذبية للجمهور، ومن أهم هذه العناصر والمهارات ما يلي:

- ★ مهارات العروض السلوكية:

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

- ★ مهارة كسر الجُمود:

وهي المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الحضور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه الحضور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض باستخدام الإمكانيات المعنوية والمادية الممكنة والمتاحة كالكلمات والحركات والأساليب المتنوعة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.

- ★ مهارة العروض الفنية:

وهي المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات ومعلومات وحقائق وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والأدوات المساعدة المستخدمة أثناء العرض كأجهزة الحاسوب والأجهزة الصوتية بالإضافة إلى تجهيزات وترتيب مكان.

## مُوصفات العرض الفعال “Effective Presentation”

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 يشمل على عناصر التشويق والدقة والتنظيم.

ومن أهم المُوصفات التي يجب أن تتوفر في العرض الفعال ما يلي:

- ★ يثير انتباه الحضور.
- ★ يتناسب مع اهتماماتهم.
- ★ منظم وواضح.
- ★ منهجي ومتناسق في تتابعه.
- ★ يجيب على تساؤلات الجمهور.
- ★ يعتمد على الحقائق والإثباتات.
- ★ يقدم بشكل وأسلوب مرّن وبعيد عن التكلّف.
- ★ يقدم في جو من المرح والتسلية والترحيب.
- ★ ذو قيمة مضافة وله أثر إيجابي على الحاضرين.
- ★ يتجاوز توقعات الحضور.

## ه- الصوت والتنوع 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 اللازمة مثل "في الحقيقة... أو يعني... إلخ".

## و- الوقفات:

- ★ ركّز على الكلمات المهمة واضغط عليها.
- ★ قف قبل وبعد كل جملة مهمة، لأن الوقفات في بعض المواقف أهم من الكلام نفسه.
- ★ لا تستعجب لأن الوقفات تبدو لديك أطول مما تبدو للجمهور.
- ★ قف عند حدوث أي إزعاج.
- ★ قف عند التصفيق.

## ز- الذات الطبيعية:

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

## ح- المرح والفكاهة:

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



## محاوِر العرض الفعّال “Stages of Effective Presentation”

تُعد مهارة العرض من المهارات المهمّة التي تحتاج إلى إعداد وتدريب بصفة مستمرة للوصول إلى التحسين والإتقان، وحتى يكون العرض فعالاً فإنه يجب الاهتمام بجميع عناصر العرض من حيث الأهداف والأسلوب والمحتوى والمكان والإعداد وغيرها من المحاور التي تكوّنه، وسوف نتناول محاور العرض من خلال ثلاثة مراحل أساسية قبل وأثناء وبعد العرض، وذلك كما يلي:

### المرحلة الأولى: مرحلة ما قبل العرض



★ أهداف العرض:

وهنا يجب أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي: لماذا يعرض؟

★ موضوع العرض:

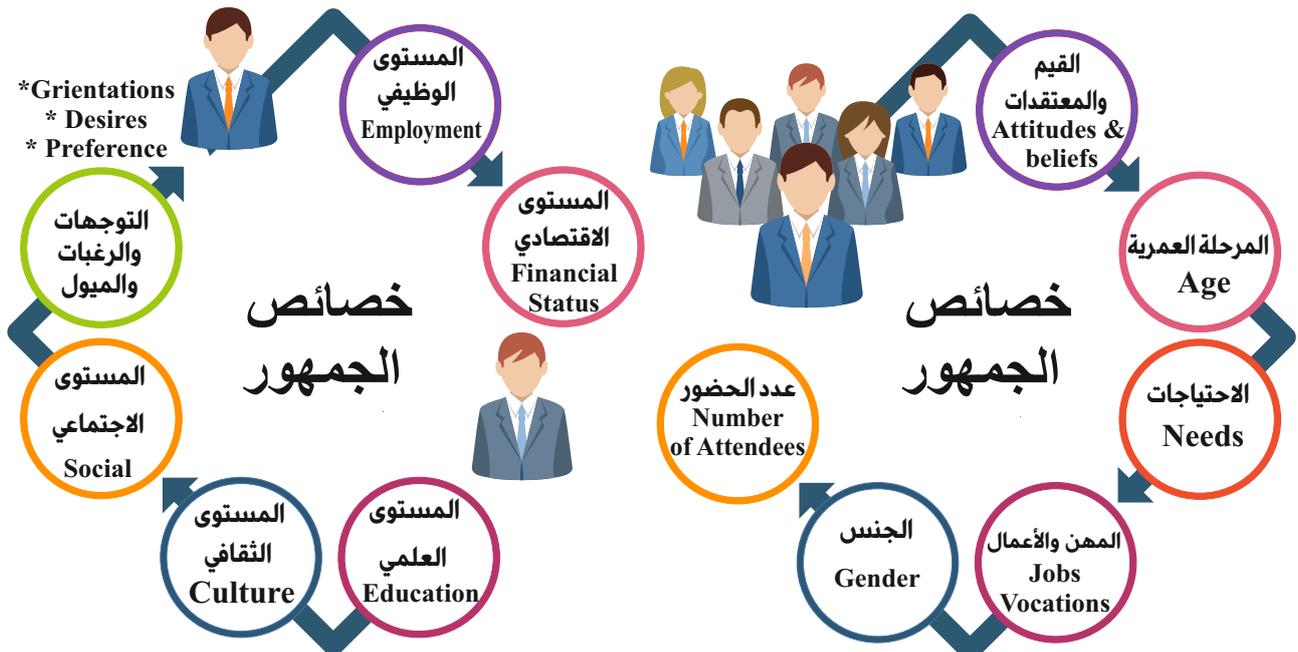
وهنا من الأجدر أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي: ماذا سيعرض؟

★ كيفية إعداد العرض:

حيث يكون السؤال المنطقي هنا: كيف أعدّ العرض المناسب؟

★ الجمهور المستهدف:

وهنا يجب على الفرد تحديد الجمهور المُستهدف وصفاته وذلك بطرح السؤال: لمن سيقدم العرض؟ ذلك أن محتوى وأسلوب العرض يعتمد على خصائص الجمهور المُستهدف من حيث كافة عناصره.



حيث لكل فئة من هذه الفئات أسلوب خاص يناسبه ويتم التحدث من خلاله.

## مكونات موضوع العرض

مكان  
العرض  
Place

وقت تقديم  
العرض  
Time

العرض  
ذاته  
Content

مكونات موضوع العرض  
العرض ذاته:

وهنا من المفيد أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي:

“Elements of Presentation” ما مكونات العرض ذاته؟

الخاتمة  
Ending

المحتوى  
Content

المقدمة  
Introduction

★ المقدمة:

وهي تهيئة للموضوع المراد تقديمه، وفي نفس الوقت تحديد لشخصية المقدم ومدى إلمامه بالموضوع وثقته في نفسه، ويجب أن تكون المقدمة قصيرة ومركزة ومفيدة ومشوقة. ومن أمثلة المقدمات التي يمكن استخدامها في العروض: ذكر قصة قصيرة، عرض صورة، مقطع فيديو، ذكر طرفة، سؤال محير.

★ المحتوى:

وهو متن الموضوع والمادة الخصبية التي يدور حولها اللقاء.

★ الخاتمة:

وهي آخر مرحلة من العرض، ويجب أن تكون عبارة عن تلخيص لأهم أفكار العرض التي تم تناولها بشرط أن تكون بصورة مختصرة.

ويجب مراعاة ما يلي في الخاتمة:

★ أن تكون مراجعة مختصرة وموجزة.

★ تلخيص لأهم النقاط.

★ تؤكد على الهدف والنتائج التي تم تحقيقها.

★ أساليب للحصول على الأثر الرجعي لعرضك ورأي الحضور.

وقت تقديم العرض:

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

مكان العرض:

وهو المكان الذي سيتم فيه تقديم وتنفيذ العرض، وهنا يفيد السؤال: أين سيُقدم العرض؟

## المرحلة الثانية: مرحلة العرض ذاته "Content of the Presentation"

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



## أ- المهارات السلوكية للعرض "Behavioral Aspects of Presentation"

- ★ العناية بالمظهر.
- ★ طريقة الوقوف فهي تعطي الانطباع الأول، حيث يحدث أثره في المستمعين في الثواني الخمس الأولى.
- ★ حركة الجسم.
- ★ تعبيرات الوجه مع المحافظة على الاتصال البصري (٢-٥) ثواني، فهي جزء مهم من لغة الجسد وتمثل (٥٥%) من عملية الاتصال.
- ★ تنوع درجات الصوت وسرعته ويمثل (٢٥%) من عملية الاتصال.

## ب- قدرتك ومهارتك على جذب وإدارة الجمهور "Attracting the Attention of Audience"

- ★ اصعد المنصة قبل موعد العرض، مع تمرين نفسك على الإلقاء ومراجعة المادة العلمية شفها لتتمكن منها.
- ★ إبدأ بداية قوية مليئة بالحماس مع ربط الموضوع بمعلومات الحضور.
- ★ اعرض أهمية الموضوع.
- ★ استخدم أسلوب المحادثة بإشراك الحضور في النقاش قدر الإمكان.
- ★ حافظ على الحماس طوال فترة العرض.
- ★ اختتم بنهاية قوية بذكر النقاط المهمة والأهداف المحققة مع التطوير المتوقع.
- ★ حدد موعد الأسئلة.
- ★ أعد صياغة السؤال للتأكد من فهم مقصد السؤال وإعطائه فرصة للتصحيح والإضافة.
- ★ احرص على أن تكون الإجابة لكل وليس للسائل فقط، لتفادي الحوار الثنائي والمحافظة على الاتصال مع البقية.
- ★ تأكد من أن يكون السؤال والجواب مسموعين.

## المرحلة الثالثة: مرحلة نهاية العرض "Ending"

وهي المرحلة التي تقرر فيها إنهاء فعاليات العرض، حيث يجب أن لا تطيل فيها أكثر من دقائق معدود، ويكون تركيزك فيها على تقديم المُلخص المختصر للعرض، ومن النقاط التي يجب مراعاتها عند نهاية العرض ما يلي:

- ★ عرض تلخيص مختصر للقاء.
- ★ التأكيد من تحقيق الهدف من اللقاء.
- ★ الإجابة عن أسئلة الحضور.
- ★ تقديم الشكر للحضور على حسن استماعهم ومشاركتهم.
- ★ تقديم كلمة توديعية لهم تناشد فيها العواطف والمشاعر.
- ★ لا تقدم لهم اعتذار بدون سبب يدعو إلى ذلك، لأنه يضعف من شخصيتك أمامهم، وتقديم الاعتذار يكون عند حدوث تغيير مفاجئ في البرنامج أو تغيير الموعد أو الانتقال إلى مكان غير مناسب.
- ★ الانتظار في القاعة لبعض الدقائق بعد الانتهاء من العرض لحين خروج بعضهم.



## تقييم العرض بعد انتهائه "Evaluation"

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

- ★ ملانمة المحتوى للموضوع المعروض.
- ★ شمولية الموضوع ووضوحه.
- ★ اتساق الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي.
- ★ وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.
- ★ استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.
- ★ تنوع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، الإلقاء، المناقشة، الاستفسار.
- ★ التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الإيجابية في المناقشات.
- ★ الاستجابة المدعمة من المشاركين.
- ★ التلخيص والمراجعة للموضوع.
- ★ الالتزام بالوقت المحدد للعرض.

## مؤشرات تفاعل الجمهور مع مقدم العرض "Indicators of Audience Interaction"

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



## المؤشرات الإيجابية التي يتدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض "Positive Indicators"



- ★ هزات الرأس الإيجابية.
- ★ كتابة وتسجيل النقاط المهمة أثناء العرض.
- ★ ميل الجسد قليلاً للأمام.
- ★ التفاعل مع المتحدث من خلال الابتسامات وتعابير الوجه.
- ★ وضع الأصبع على الخد أو جانب الرأس حيث لهما دلالة على التفكير والتأمل.
- ★ النظر المتتابع للمتحدث.
- ★ تردد الكلمات وتكرارها.

## المؤشرات السلبية التي تدل على عدم تفاعل الجمهور مع مقدم العرض "Negative Indicators"



- ★ التملُّل والإكثار من الحركة.
- ★ العيوس في الوجه.
- ★ كثرة النظر إلى الساعة.
- ★ استخدام أجهزة الجوال أو العبث بالمقتنيات الشخصية.
- ★ كثرة التهامس الجانبي مع الأصدقاء.
- ★ النظر في أنحاء الغرفة أو إلى الخلف بعيداً عن المتحدث.
- ★ اليدان المتقاطعتان على الصدر.
- ★ الشتاؤب، والنعاس.

## مهارات كسر الجُمود “Ice - Breakers”

إنّ مهارة كسر الجُمود أثناء العرض هي من المهارات المهمّة التي يجب أن يتدرّب عليها المُلقّي أثناء العرض، حيث تكمن أهميّة كسر الجُمود في كسر حاجز الرهبة والخوف من قبل المُلقّي والحضور وبناء الألفة بينهم.

## بعض أساليب كسر الجُمود أثناء العرض: “Skills of Ice - Breakers”



مهارات  
كسر الجُمود

- ★ الخروج عن الإطار التقليدي للجلسة أثناء العرض، بتشكيل الحُضور في مجموعات
- ★ سرد القصة ذات الدلالة المُناسبة.
- ★ استخدام الفكاهة والطفرة المُناسبة.
- ★ ترشيح أحد الحُضور ليقدم خبراته الشخصية المرتبطة بموضوع العرض (اعرف زميلك).
- ★ إعداد الترتيب وتشكيل المجموعات وتغيير أماكنهم.
- ★ السؤال المُباشر (أسئلة المناقشة).
- ★ العصف الذّهني.
- ★ الألغاز.
- ★ الألعاب.

ومن الأمثلة على الألعاب المستخدمة في كسر الجُمود ما يلي: “Ice - Breakers Games”

Name List

نشاط لوحة  
الاسم

The Effect

لُعبة التّأثير

The Common  
Interest

العامل المُشترك

Balls

سمّ لُعبة  
بواسطة كُرّة

لُعبة حروف  
الاسم المُتبادعة

Alphabet Letter



## إعداد العروض التقديمية “Preparing Introductory Presentations”

هي طريقة لتقديم وعرض المعلومات والبيانات ونتائج الأبحاث، تستخدم في المؤتمرات والاجتماعات العامة والخاصة لعرض موضوع ما أمام مجموعة من الحضور. ويستخدم برامج الحاسب الآلي في إعداد مثل هذه العروض وتحديدًا برنامج Power Point والعديد من البرامج الأخرى وكذلك يستخدم جهاز العرض على الشاشة Projector لعرض تلك العروض.

## آلية إعداد الشرائح في العرض التقديمي؟ “Slides Presentations”

- ★ اكتب العنوان أولاً.
- ★ اجعل الكتابة تحتل ثلاثة أرباع الشاشة.
- ★ استخدم قاعدة (6 × 6) أي ستة أسطر، كل سطر يحتوي ست كلمات بالشريحة الواحدة كحد أقصى.
- ★ وضح الكتابة من حيث الحجم للحضور (28 – 36) نقطة، وتأكد من تباين لون الخط والخلفية.
- ★ استخدم الصوت والرسومات فالصور تُغني عن ألف كلمة.
- ★ التزم بالبساطة والهدوء.
- ★ خصص شريحة للنقاط المهمة.
- ★ تجنّب وضع تعريفات كثيرة في الشريحة الواحدة.





# الوحدة الثالثة Unit Three

## مهارات الاتصال مع الآخرين

### (الحوار، الإقناع، التفاوض، القيادة) Skills of Communicating with others



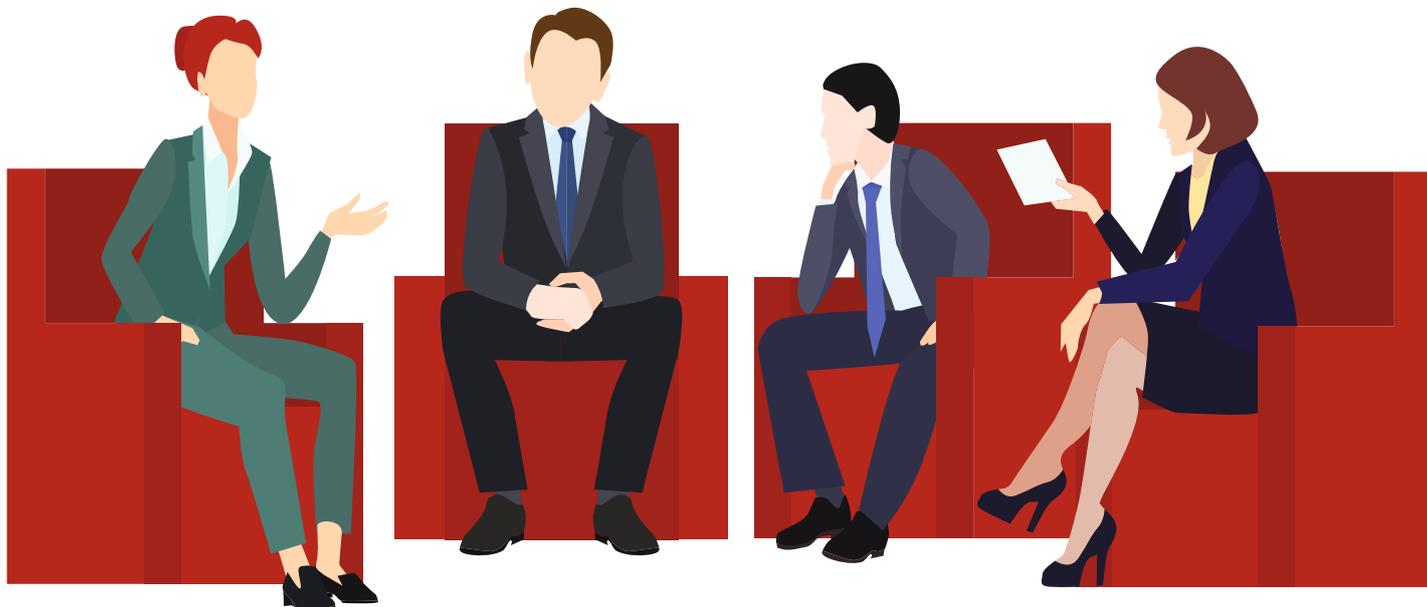
## محتويات الوحدة

الحوار  
Conversation & Dialogue

الإقناع  
Convincing

القيادة  
Leadership

التفاوض  
Negotiating



## الهدف العام للوحدة

التعرف إلى المفاهيم الأساسية في مجال الاتصال مع الآخرين لتحقيق التواصل الفعال مع الآخرين للنجاح في تطبيق هذه المهارات في المواقف الحياتية المختلفة.

## الأهداف الخاصة

- ★ يحدد المفاهيم الأساسية في مجال التواصل مع الآخرين.
- ★ يوضح أساليب التواصل مع الآخرين.
- ★ يكتسب المهارات الأساسية للتواصل الفعال مع الآخرين.
- ★ يطبق المهارات المكتسبة في المواقف الحياتية المختلفة.
- ★ يدعم مهارات الحوار والإقناع والتفاوض والقيادة لديه.
- ★ ينشر مفاهيم التواصل.
- ★ يرسخ مفهوم الحوار وسلوكياته في المجتمع ليصبح أسلوباً للحياة.
- ★ يكشف مهاراته في الحوار.
- ★ يتعرف أهمية آداب الحوار.
- ★ يلتزم بآداب الحوار.
- ★ يطبق أساليب واستراتيجيات مهارة الإقناع والتمكن منها.
- ★ يمارس أساليب واستراتيجيات التفاوض الفعال.
- ★ يستخدم مهارات التفاوض في الجامعة والحياة الشخصية والأسرية والتمكن منها.
- ★ يمتلك المهارة في مواجهة مشكلات التفاوض.

## مفهوم الحوار "The Concept of Dialogue"

يمكن توضيح مفهوم الحوار من خلال كلفيته، فهو عملية تبادل الحديث أو الكلمات بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة بينهم، وقد يتم الحوار بين فردين أو مجموعتين من الأفراد كما يتم مع الفرد ذاته من خلال الحوار مع النفس، الذي يتم غالباً على مستوى خفي داخل الفرد دون مشاركة الآخرين، ويقوم الحوار على وجود الاختلاف في وجهات النظر وتقدير الأشياء والحكم عليها، فالاختلاف أمر فطري طبيعي وله علاقة بالفروق الفردية إلى حد كبير.

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

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



## الحوار الداخلي "Internal Dialogue"

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

## الحوار الأفقي "Linear Dialogue"

هو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول إلى الحقيقة.

## الحوار في الإسلام "Dialogue in Islam"

لقد أولى القرآن الكريم أهمية كبيرة للحوار في مواقف الدعوة والتربية، وجعل منه إطار رئيس لتوجيه الناس وإرشادهم. ويمتاز الأسلوب الحوارى المتبع في القرآن الكريم بالسهولة واليسر والخلو من الفلسفات المعقدة.

ومن الأساليب الحوارية المستخدمة في القرآن الكريم الأسلوب القصصي، حيث تمتاز القصة الحوارية بألوان مختلفة من الأساليب حسب عقول ومقتضيات أحوال المخاطبين الفطرية والاجتماعية، وإحاطة هذه الأساليب بلين الجانب وتحويل الجدل إلى حدث إيجابي يحاول تحقيق الأهداف بأحسن الألفاظ.

ومن أمثلة القصص الحوارية في القرآن الكريم قصة أصحاب الفيل، وأصحاب الأخدود، وأصحاب السفينة، أصحاب القرية، أصحاب الكهف، نوح عليه السلام مع ابنه يوسف عليه السلام، وغيرها من القصص القرآنية. قال تعالى في قصة موسى وهارون عليهما السلام مع فرعون: ﴿أَذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ (٤٣) فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ (٤٤)﴾ (طه).

قال تعالى: ﴿وَكَانَ لَهُ نَمْرٌ فَقَالَ لِصَاحِبِهِ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَنَا أَكْثَرُ مِنْكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفْرًا (٣٤)﴾ (الكهف).

قال تعالى: ﴿قَالَ لَهُ صَاحِبُهُ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَكَفَرْتَ بِالَّذِي خَلَقَكَ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ مِنْ نُطْفَةٍ ثُمَّ سَوَّاكَ رَجُلًا (٣٧)﴾ (الكهف).

قال تعالى: ﴿قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ (1)﴾ (المجادلة).

## أهداف الحوار "Objective of Dialogue"

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

## فوائد الحوار "Benefits of Dialogue"

- للحوار فوائد كثيرة لكل من طرفي الحوار، حيث يسبب تطبيع الأفراد من خلال الحوار تبادل الأفكار والآراء وتعديل السلوكيات والاتجاهات، ومن أهم فوائد الحوار ما يلي:
- ★ تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد.
  - ★ تنمية الجانب الثقافي والعلمي.
  - ★ الإسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية.
  - ★ تبادل الخبرات بين طرفي الحوار.
  - ★ تنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد.
  - ★ تنمية التفكير.
  - ★ التعبير عن الرأي وإثبات الذات.
  - ★ التخلص من الأمراض النفسية وتخفيف من مشاعر الكبت.
  - ★ تقليل العنف الذي يمكن أن ينتج بين الأفراد.

## صفات الحوار الناجح "Attribute of Successful Dialogue"

يتصف الحوار الناجح بعدد من الصفات النفسية والعقلية التي تمكنه من إتمام عملية الحوار بنجاح مثل:



- ★ الابتسامة وبشاشة الوجه.
- ★ الوضوح في طرح الأفكار.
- ★ عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار.
- ★ إجادة الإنصات والإصغاء للآخرين.
- ★ استخدام عبارات لبقة وتجنب معاملة الآخرين بخشونة.
- ★ تحليل أفكار الآخرين وتقييمهم بهدف معرفة سماتهم الظاهرة.
- ★ التمتع بالهدوء.
- ★ سرعة البديهة والتمتع بقدرة عالية على التركيز.
- ★ القدرة على ضبط النفس.
- ★ الحلم والصبر.
- ★ التعامل بالتواضع وبالرفق وباللين مع الآخرين.

## مهارة الإقناع "The Art of Convincing"

الإقناع هو أحد الأساليب للتحدث مع الآخر، وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الإنساني الفعال، وتتطلب هذه المهارة من القناعة الداخلية للفرد ذاته بأهمية إقناع الآخرين حول موضوع معين، وهو أسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي أو الجمعي. ويمكن تعريف الإقناع بالآتي:

- ★ أنه: " أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك، كما أنه القوة التي تستخدم لنجعل شخصاً يقوم بعمل ما عن طريق النصح والحجة والمنطق".
- ★ ويمكن القول بشكل مبسط وشامل بأنه: " فعل متعدد الأشكال يسعى لإحداث تأثير أو تغيير في الفرد أو الجماعة".



## طرق وأساليب الإقناع "Methods and Strategies of Convincing"

- لكي يحقق الإقناع تأثيره في الآخرين فإنه يستخدم أساليباً كثيرة من شأنها التأثير في النفس أو تقريب الصورة إلى الذهن، ومن هذه الطرق والأساليب ما يلي:
- ★ البراهين والأدلة: وحتى تكون أكثر تأثيراً فإنه يجب أن تكون براهين قوية بما لا يدع مجالاً للشك أو التردد، لذا يجب أن تكون منسجمة مع العقل.
- ★ التعبيرات الطبيعية: وهي الأساليب التي تدل على المودة والاحترام والسعادة والسرور، ومن أمثلتها الابتسامات وبشاشة الوجه والجلوس باهتمام للطرف الآخر، والإشارات المعبرة عن الألفة وهزات الرأس وغيرها من التعبيرات الجسدية الإيجابية.
- ★ استخدام أسلوب القصة: حيث تستخدم القصة بفعالية في إقناع الآخرين، ولكي يكون تأثير القصة قوي في الطرف الآخر فإنه يجب أن تكون القصة حقيقية وواقعية، كما أن القصة القصيرة أكثر تأثيراً من القصة الطويلة، حيث يتم استخلاص العبر منها بطريقة أسرع.
- ★ التجارب العملية: وهي الشواهد الميدانية التي تعبر عن واقع عملي في ظروف مشابهة وما نتج عنه من أحداث، فهي دلالات تعتمد على الواقع في العالم من حولنا، سواء كانت دلالات شخصية أو عن أشخاص آخرين، فالإنسان بطبعه يقتنع أكثر بما يراه أو يحسه أو يسمعه بنفسه.
- ★ الأمثال: وهي كلمات أو جمل رمزية تعبر عن مضمون محدد وقد أخذت قوتها من خبرات السابقين نتيجة تكرارها أمامهم وانتشارها، وهي مرتبطة بالثقافات والشعوب المختلفة. ويستخدم ضرب الأمثال كثيراً لتوضيح الصورة وتقرئها إلى الذهن وإثارة الانفعال وتجسيد الصورة النظرية في صورة راقية، وقد استخدم القرآن الكريم أسلوب ضرب الأمثال في أكثر من موضع لتوضيح الصورة، وأخذ العبر، قال تعالى: ﴿مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنْبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضَاعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ﴾ (٢٦١).

## طرق وأساليب الإقناع



## أساسيات الإقناع "Basics of Convincing"

تقوم عملية الإقناع على عدد من الأساسيات والمقومات التي تساعد على فعاليته والوصول إلى الهدف لتحقيقه مع الطرف الآخر، ومن أهم هذه الأساسيات ما يلي:

إخلاص النية لله

Devout Intention

الاستماع الإيجابي للطرف الآخر

Positive Listening

احترام الآخرين وإيجاد جو من الألفة بين طرفي الحوار.

Respect

البُعد عن الجدل عند الوصول لطريق مسدود في الحوار.

Away from Useless Debate

مراعاة أساسيات الإقناع، والتي يتمثل أهمها في:  
الثقة بالنفس، الهدوء والروية، المودة والاحترام، استخدام  
أقل الكلمات، تقييم الحجج القوية، اتساق الأفكار المعروضة.

Keeping the Basics of Convincing

التعرّف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسي).

Figure out the Type of Personality of the Other Side

## استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع

توجد بعض الاستراتيجيات الفعالة للتأثير على الآخرين منها استراتيجية التعزيز الإيجابي، واستراتيجية العواقب السلبية وذلك كما يلي :



## استراتيجية التعزيز الإيجابي

يقصد بالتعزيز الإيجابي استخدام الكلمات أو المواقف الإيجابية لتدعيم سلوك الفرد إذا كان في اتجاه الفكرة المراد إقناع الفرد بها ، فهو بمثابة الثواب الذي بذله الفرد كلما اقترب من التغيير المطلوب.

من التعزيزات الإيجابية التي يمكن استخدامها في إقناع الآخرين ما يلي :

- ★ المدح : وهو استخدام الكلمات الإيجابية وعبارات الثناء الحسن مع الفرد المراد إقناعه بفكرة ما.
- ★ المقايضة: وهي إستراتيجية للتعامل مع الآخرين لإقناعهم وتتضمن تقديم بعض الأشياء مقابل التنازل عن أشياء أخرى من الطرف الآخر ، ومن الأمثلة عليها عملية البيع والشراء ، وكثيراً ما نستخدم المقايضات مع أطفالنا فمثلاً نقول : " إذا ساعدتني في تجذيب هذه الأشجار سأصطحبك إلى محل الألعاب".
- ★ الحوافز : بعد تقديم الحوافز من استراتيجيات التعزيز الإيجابية التي تستخدم في عملية الإقناع والتي تعمل على تلبية احتياجات الطرفين ، فمثلاً " اصطحبني إلى السوق ، فهناك متجر كبير لبيع الكتب حيث يمكنك شراء ما تريد من كتب ومجلات".
- ★ التقدير اللفظي وغير اللفظي : يتمثل التقدير اللفظي في كلمات الشكر وعبارات التقدير التي يقدمها طرف لآخر وخاصة إذا رافقها لغة الجسد الإيجابية ، فالشكر الشفوي أمر مهم لكن يمكن للنظرات اللطيفة والابتسامة الدافئة والإيماءة الهادئة أن تكون معززات قوية عندما يقوم أحدهم بما تريد.

## استراتيجية العواقب السلبية

وهي إستراتيجية عكس الإستراتيجية السابقة ، حيث تستخدم العقاب بدلاً من الثواب، أو الحرمان من ميزة إيجابية كانت موجودة من قبل، وذلك كنوع من التعزيز السلبي إلى أن يتم الكف عن الاستمرار في الفعل المراد تغييره، ويجب عدم استخدام العواقب السلبية كوسيلة للإقناع إلا في حالة فشل التعزيز الإيجابي، لأنها تثير ردة فعل ساخطة وغازبة الأمر الذي يقلل من رغبة الآخرين في تلبية ما تريد.

ومن أهم استراتيجيات العواقب السلبية التي يمكن استخدامها في التكبر على الآخرين ما يلي :

- ★ إيقاف المكافآت : ويقصد بها أن يقوم الإنسان بالتوقف عن منح المكافأة التي اعتاد أن يقدمها للآخرين نتيجة قيامهم بأداء الأفعال التي لا يريدونها.
- ★ إعداد استراتيجيات الاعتناء بالذات: وهي إستراتيجية المحافظة على النفس وتقديرها بمقدار أكبر، فمثلاً إذا استمر أحد أصدقائك باستعارة الأشياء دون إعادتها فإنك قد تلجأ إلى أن تعيره شيئاً واحداً فقط حتى يعيد ما استعاره مسبقاً.
- ★ التعرف على النتائج الطبيعية: ويقصد بها التصرف مع الآخر تصرفاً طبيعياً دون أن تلزم نفسك بأكثر مما هو معتاد وطبيعي، فمثلاً إذا استمر أحد أصدقائك بالتأخر عن المواعيد المحددة معك في أحد المطاعم فمن الطبيعي أن تتوقف أنت عن الذهاب لملاقاته في المطعم لأنه سيحملك الالتزام معه بوقت أكثر من الوقت الطبيعي أو المعتاد، فمعتاد يحضر متأخراً ولا يجدهم فإنه يلوم نفسه أنه هو السبب في ذلك لأنه تأخر عنك.

## القيادة



تعتبر القيادة من أهم الوظائف الإدارية التي يمارسها المدير وذلك لأن الخطّة بعد أن يتم وضعها تنتقل إلى حيّز التنفيذ وتتأولها العقول والأيدي والآلات لتتجزأ حسب الأهداف المقررة والمراحل المحددة . ويقود المدير في ذلك مجموعة من الأفراد يوجههم ويرشدهم ويدربهم وينسق أعمالهم ويوفق بين مجهوداتهم ويستثير دوافعهم وطموحهم ويحفزهم على التعاون والتنافس ويقوم بنتائج أعمالهم فيكافئ المجتهدين ويرشد المقصرين إلى كيفية علاج أخطائهم ، إنها ليست بالمهمة اليسيرة ، إنها تتطلب من المدير جهداً ووقتاً ومهارات، حتى يستطيع أن يقود جماعته نحو الهدف المنشود بالكفاءة والفعالية اللازمة .

ومما سبق يمكن القول بأن القيادة هي جوهر العملية الإدارية وقلبها النابض وأنها مفتاح الإدارة وأن أهميّة مكانتها ودورها نابع من كونها تقوم بدور أساسي يشمل كل جوانب العملية الإدارية .

## مفهوم القيادة

القيادة هي نشاط إيجابي يقوم به شخص بقرار رسمي تتوفر به سمات وخصائص قيادية يشرف على مجموعة من العاملين لتحقيق أهداف واضحة بوسيلة التأثير أو استخدام السلطة بالقدر المناسب وعند الضرورة، ويمكن القول بأن القيادة الفعالة هي محصلة التفاعل بين القائد ومروسيه في المواقف التنظيمية المختلفة.

وتقوم القيادة على دفع وتشجيع الأفراد نحو إنجاز أهداف معينة، والقيادة كما يعرفها وايت: "التأثير على الآخرين في تنفيذ قرارات أشخاص آخرين"، ويفرق وايت بين نوعين من القيادة هما:

- ★ القيادة التي تعتمد على الإقناع: وهي التي تستمد قوتها من شخصية القائد.
- ★ القيادة القائمة على التخويف والتهديد: وتستمد قوتها من السلطة الممنوحة للرئيس.

ويعرّف جليك القيادة بأنها: "مجموعة من السلوك والتنظيمات والتصرفات من طرف الرئيس أو المدير يقصد بها التأثير على الأفراد من أجل تعاونهم في تحقيق الأهداف المطلوبة".  
كذلك يمكن تعريف القيادة بأنها: "قدرة الفرد في التأثير على شخص أو مجموعة وتوجيههم وإرشادهم من أجل كسب تعاونهم وتحفيزهم على العمل بأعلى درجة الكفاية في سبيل تحقيق الأهداف الموضوعه".

ويمكن القول بأن القيادة تعمل في مجال تنمية القدرة على تفهم مشااكل المرؤوسين وتحفيزهم على التعاون في القيام بالمهام الموكلة إليهم وتوجيه طاقاتهم واستخدامها إلى أقصى درجة ممكنة من الكفاية الإنتاجية.

وتعود أهمية القيادة إلى العنصر البشري الذي أخذ يحتل المكانة الأولى بين مختلف العناصر الإنتاجية.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن ملاحظة التركيز على سلوك القائد (التأثير) على مروسيه من أجل دفعهم للعمل وإنجاز الأهداف المطلوبة وتأتي هنا أهمية التأثير الإيجابي من خلال توجيه القائد لمروسيه لإنجاز الأعمال المطلوبة بالشكل الصحيح.

## نظرية القيادة

حدا انعدام الاتفاق حول صفات القائد المحببة أو سلوكه الإداري ببعض العلماء للبحث عن طريقة أخرى للنظر في المشكلة القيادية، والبحث عن أسباب قدرة بعض الرؤساء القادة في التأثير على مشاعر وسلوك المرؤوسين فيما يسمى بنظرية القيادة. وتنص نظرية القيادة على أن: "درجة تأثير القائد في مشاعر وسلوك المرؤوسين تتفاوت بحسب حوزته لقوى قيادية أو بحسب تصور المرؤوسين لحوزته لها، أما القيادة المؤثرة فقد شملت أشياء كثيرة مثل المكافأة والعقاب والتحايل والسرية والملكية والفكرية والثقة والقدرة والخبرة والقبول الاجتماعي ... إلخ".

ولعل أفضل توضيح قدم بهذا الشأن ما قام الأستاذان "فرنش وريفين French & Riven" في أبحاثهما في جامعة ميتشيغان حيث اقترحا خمسة أسس لقوة القائد وقدراته في التأثير على الآخرين وهي:

- ★ الخبرة "Expertise"
- ★ المكافأة "Reward"
- ★ الشرعية "Legitimacy"
- ★ القدوة "Good Model"
- ★ العقاب "Punishment"

## أهمية القيادة

- ★ تستطيع القيادة تحويل الأهداف المطلوبة إلى نتائج.
- ★ توجه القيادة العناصر الإنتاجية بفعالية نحو تحقيق الأهداف.
- ★ بدون القيادة يفقد التخطيط والتنظيم والرقابة تأثيرهم في تحقيق أهداف المنظمة.
- ★ بدون القيادة يصعب على المنظمة التعامل مع متغيرات البيئة الخارجية والتي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في تحقيق المنظمة لأهدافها المرسومة.
- ★ إن تصرفات القائد وسلوكه هي التي تحفز الأفراد وتدفعهم إلى تحقيق أهداف المشروع.

ويمكن القول أن تأثير العامل القيادي يسير في اتجاهين متعاكسين فالقائد يؤثر على أتباعه ويتأثر بهم، وذلك يؤدي إلى تعديل سلوك القائد والمرؤوسين وتصرفاتهم. ومن المعروف أن العمل القيادي إذا تم تكراره عدة مرات فإنه يترك أثراً (انطباعاً) كبيراً في سلوك المرؤوسين وعاداتهم (القدوة)، حيث أن عمل القائد (ضمناً أو علانية) يعمل على تفسير الخطط والسياسات التي تتبعها إدارة المؤسسة الرسمية وبذلك يصبح مثلاً يقتدي به المرؤوسين في سلوكهم وتصرفاتهم.

## عناصر القيادة

تنقسم العناصر التي تؤثر على عملية القيادة إلى ثلاثة عناصر:



وهذه العناصر تتفاعل مع بعضها البعض ويؤثر كل منها في الآخر.

## مهارات الاتصال مع الآخرين

ومما لا شك فيه أن القيادة ليست مجرد علاقة شخصية بين شخصين وإنما تمتد تأثيرها إلى النظم الاجتماعية الموجودة في الشركة (المؤسسة)، ويتّصف القائد الناجح بأنه يعمل جاداً في تحسين مقدراته على الإلمام والتبصير في أحوال الأفراد الذين يعمل معهم، ويتطلب ذلك منه سلوكاً معيناً كالاتفاق والإدراك الذاتي والموضوعية.

## الاعتناق "Putting oneself in the Shoes of Others"

هو مقدرة الشخص على تفحص الأمور والنظر إليها من زاوية الشخص الآخر، فحتى يتمكن القائد من توجيه مرؤوسيهم على العمل وتحفيزهم لا بد أن يكون قادراً على وضع نفسه موضع ذلك المرؤوس فيحس بإحساسه ويشعر بشعوره تجاه المؤسسة وأهدافها وتجاه زملائه ورؤسائه تجاه القيم التي تؤثر على إنتاجية الموظف وكفاءته.

## الإدراك الذاتي "Self - recognition"

هي مقدرة الشخص على تقييم نفسه بين الآخرين تقييماً صحيحاً، فهناك الكثيرون الذين يحملون عن أنفسهم فكرة تختلف عن الفكرة التي يحملها الآخرون. فقد يعتقد بعض الرؤساء بأنهم عادلون ورحيمون في معاملاتهم لمرؤوسيهم وموضوعيون في تحليلهم للمشاكل التي تواجههم، إلا أن مرؤوسيهم قد يروا بأن هؤلاء الرؤساء متحيزون ولا يميزوا بالعدل أو الرحمة أو الموضوعية.

## الموضوعية "Objectivity"

هي مقدرة الشخص على تحليل الوضع الراهن تحليلاً عقلانياً دون تدخل العاطفة، فالقائد الناجح هو الذي يستطيع تحديد القوى التي دفعت بمرؤوسيه لأن يسلكوا سلوك معين. إن قدرته على تجميد العاطفة وتحليل الأمور بموضوعية تمكنه من تفهم أفضل لسلوك المرؤوسين وبالتالي توجيههم وإرشادهم.

القائد الناجح يركز على ما يلي:

- ★ التخطيط بالمشورة والمشاركة مع مرؤوسيه.
- ★ الزمن هو استثمار المستقبل.
- ★ أهداف المؤسسة هي أهداف القائد الخاصة.
- ★ تنمية وتطوير مرؤوسيه.
- ★ تكوين روح الجماعة وبيئة عمل صحية.
- ★ تكوين روح الالتزام الذاتي في العاملين.
- ★ الرقابة لعدم الوقوع في الأخطار مستقبلاً.
- ★ يعالج الصّراعات التنظيمية بالمواجهة والفهم والإدراك الترشدي.
- ★ معرفة سبب الخطر لديه وبأنه ناتج عن سوء فهم وليس سوء نية.

## صفات القائد الناجح

## "Successful Leader"

أن يتمتع بسعة الأفق  
وامتداد التفكير  
وسداد الرأي أكثر  
من أتباعه.

**Broad Horizon  
Decision Maker**

أن يتمتع بمستوى  
من الذكاء أعلى  
من مستوى أتباعه.

**Talented**

أن يتمتع  
بطلاقة اللسان  
وحسن التعبير.

**Expressive  
&  
Eloquent**

أن يتمتع بقوة  
الشخصية والطموح  
لتسلم زمام  
قيادة الآخرين.

**Strong  
Personality**

## أنماط القيادة

تتعدد أنماط القيادة بتعدد أنماط البشر ومن أهمها:

- ★ القائد المتساهل: يوفّر المواد ويقدم مساعدته بكل ما هو مطلوب، ويسمح للمجموعة بالمضي قدماً من تلقاء نفسه.
- ★ القائد الموثوق: تعتمد المجموعة عليه، فهو يعرف ويحدد السياسات والأهداف وطريقة تحقيقها ويعطي التعليمات ويعين الأدوار، دون توضيح ما وراء الضرورة، ودون إظهار الصور العامة، ولا يشارك في العمل إلا إذا كان هناك إجراء معين يجب اتخاذه فهو فقط يتابع كل خطوه من خطوات العمل.
- ★ القائد الديمقراطي: يشجّع تعاون الفريق، ويسمح لأعضاء المجموعة بالمشاركة في النقاش حول تحديد الأهداف وتقسيم الأدوار، يميل إلى إشراك المجموعة سواء في بناء السياسات أو تقسيم المسؤوليات.

## مميّزات القائد

اهتم الكتاب والباحثون بالقائد الفعال، وأجروا دراستهم ليتوصلوا إلى أهم المميّزات التي يميز بها والمهارات التي يجب أن يحوزها.

### فمن هو القائد الفعال؟

القائد هو ذلك الرجل الذي يمارس وظائف الإدارة، ولكن الأمر لا يقف عند هذا الحد لأن القيام بهذه الوظائف يتطلب نظرة واقعية وتفكيراً مرناً متجدداً وتطبيقاً للمبادئ والنظريات.

ومن أهم المميّزات التي تميّز القائد:

- ★ ينظر القائد إلى المنظمة التي يعمل فيها بمفهوم النظم، ويتعرف على العلاقة العضوية الشاملة التي تربط بين أجزائها، ويتفهم الأهداف الكلية للمنظمة، وأهداف إدارته وارتباطها بأهداف الإدارات والأقسام الأخرى، وأهداف العاملين معه إلى جانب أهدافه هو، والتأثير المتبادل بين هذه الأهداف جميعاً.
- ★ يتفهم القائد البيئة المحيطة بمنظّمته اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية... الخ، ويتعرف على تأثير هذه العوامل البيئية على المنظمة، وتفاعل المنظمة معها وتأثيرها عليها وأن المنظمات والأجهزة جزء لا يتجزأ من نسيج المجتمع، ولا بد من فهم العلاقة بين الطرفين حتى يتم الوصول إلى أكفأ الطرق التي تعود على الطرفين بالفائدة.
- ★ يوجّه القائد اهتمامه للعمل والإنسان في وقت واحد، ولا يفضل أحد العنصرين على الآخر، وعليه أن يحلّ التناقض - الحقيقي أو الوهمي - بين مصلحة العمل ومصالح الأفراد، ويحاول بقدر الإمكان دمج الأهداف والمصالح في قالب متكامل، بحيث يتحقق صالح العمل من خلال إشباع حاجات الأفراد، وتتحقق أهداف هؤلاء من خلال الأداء الجيد للعمل.
- ★ ينظر القائد للعاملين من منطلق إيجابي، ويحسن الظن بهم ويعتقد أن عندهم طاقات وقدرات، وأن من المهم اكتشاف هذه القدرات حتى يمكن تنميتها وصلتها وتوجيهها الوجهة المناسبة، وبالتالي فهو يحيد عن النظرة التقليدية للطبيعة البشرية والتي كانت تسرف في التشاؤم وتسيء الظن بالعاملين، ولا ينساق كذلك وراء النظرة المسرفة في التفاؤل والتي تعتبر الناس جميعاً ممتازين.
- ★ يستخدم القائد أسلوب الفريق في تعامله مع مرؤسيه.

## مهارات الاتصال مع الآخرين

★ تقويم الأداء يتم على أساس موضوعي، قوامه مساهمة كل عضو في تحقيق الغاية المقصودة، وتوجيه الاهتمام الحالي والمستقبل كذلك.

★ ينظر القائد إلى التنظيم غير الرسمي على أنه شيء طبيعي وحق للعاملين، فيشجع العلاقات غير الرسمية بينهم، ويعتبر نفسه عضواً معهم إلى جانب أنه قائد لهم، ويفهم تأثير التنظيم الرسمي على علاقات مرؤوسيه، وتأثير هذه العلاقات على العمل، ويحاول أن يوجد توازناً ببناءً بين الجانبين الرسمي وغير الرسمي.

★ لا ينظر القائد إلى السلطة بمفهومها الرسمي، ولا يعتبرها صوتاً يتهدد به المرؤوسين، ولكنه يرى في السلطة حقاً لإعطاء الأوامر، يقابله قبول المرؤوسين واقتناعهم بهذه الأوامر، لذلك تجده يستخدم (التأثير) أكثر من السلطة الرسمية في الحصول على طاعة المرؤوسين والتزامهم، ولا يلجأ إلى استخدام الجانب السلبي للسلطة، أو قوة العقاب إلا عند الضرورة، وهو بدلاً من ذلك يكثر من الحوافز الإيجابية.



★ يعالج القائد أخطاء المرؤوسين بأسلوب بناء، يبدأ بتحديد الخطأ الذي حدث وقياس حجمه ومداه، والتعرف على أسبابه، والتعاون مع المرؤوسين لعلاج هذه الأسباب وإشراكه في اختيار العلاج المناسب وتنفيذه ومتابعته، للتأكد من أن الخطأ قد عولج، واتخاذ الدرس اللازم لتفادي حدوث مثله فيما بعد.

★ يمتلك القائد مهارات هامة، تنمي وتصلق وتخضع للتطوير المستمر، وهي المهارات الفنية المتعلقة بعمله وقدرته على اتخاذ القرارات لحل مشكلات العمل، والمهارات الإنسانية التي تنصب على الاتصالات والعلاقات والتفاعل مع الآخرين والمهارات التنظيمية والإدارية التي تختص بالإطار الكلي الذي يربط الإدارة التي يرأسها المدير بالإدارات الأخرى. والمهارات الفكرية التي تتلخص في القدرة التحليلية والاستعداد للتغير والتغيير.

## مهارات الاتصال مع الآخرين

★ يعمل القائد على استغلال الموارد المتاحة إليه والتشغيل الاقتصادي الأمثل لها، الذي يعني الإفادة من طاقاتها القصوى. وتستوي في ذلك الموارد المالية والمعلومات وفوق كل ذلك العنصر البشري \_ وهو المروسون الذين يعملون تحت قيادته، على اختلاف تخصصاتهم ومهاراتهم ودوافعهم.

★ ينظر القائد إلى الوقت على أنه عنصر هام يجب استغلاله - كبقية الموارد - استغلالاً أمثل. فهو يعرف كيف يوزعه على الأنشطة المختلفة - طبقاً لأهمية هذه الأنشطة وأولويتها ودرجة السرعة المطلوبة فيها. ويستفيد القائد من كل الأوقات التي يقضيها في عمله، فينظر إلى الماضي على أنه مصدر للخبرات والتجارب، ويربطها بالحاضر، ليستثمر المعرفة المحصلة منها في المستقبل فيتوقع الفرص وينشط لاقتناصها، ويتوقع المشكلات ويتأهب لمواجهتها وعلاجها.



★ يهتم القائد بالقدرات الإبداعية للعاملين، ويعرف أن هذه القدرات يمكن تعلمها وتنميتها وصقلها، فيبحث عن أنسب الطرق التي يمكن لمروسيه من خلالها أن يكتسب القدرات الإبداعية - سواء بالتدريب في برامج معينة أو بالممارسة اليومية للعمل والاشتراك في حل مشكلاته.

★ يهتم القائد بالتطوير الذاتي، فهو يقرأ ويحلل ويناقش ويجرب ويذهب للمؤتمرات والندوات، ويطرق كل باب فيه زيادة للمعرفة الإدارية وتنمية المهارات وتنمية القيادية. فله إذن أهداف شخصية يحققها من خلال عمله وتنعكس على عمله أيضاً. ويستطيع أن يكتسب - بمجهوده المستمر نحو التطوير - الخصائص التي تتميز بها الشخصية الناضجة مثل المرونة والقدرة على التكيف، والرقابة الذاتية والاستقلال وفهم الآخرين وتحمل أخطائهم، واحترام النفس وتقدير الآخرين.

★ لكي يدير القائد فريق العاملين، فإنه يستخدم أسلوب الإدارة بالأهداف، والذي يعتمد على المشاركة الإيجابية بين المدير والمروسين، ومن ثم فإن لكل من الطرفين دوراً هاماً يؤديه بتناسق وتكامل مع الدور الآخر، وينتشر الالتزام بالتنفيذ، وتوضع قياس الأداء على أسس موضوعية واقعية متفق عليها من جانب المدير ومروسيه.

## مميّزات ومهارات القائد في الإسلام

العدالة والمساواة بين الناس.

يحرص على مشاورة أهل الخبرة والعلم والمعرفة حتى يضمن صواب الرأي الذي يتخذه.

أن تكون عقيدته سليمة.

الشجاعة والفتنة والقدرة على الاتصال والتواصل.

العزيمة التي تحثّه على السعي لتحقيق الغايات والأهداف التي آمن بها.

عدم الاستنثار بالرأي فمن صفات القائد الناجح في الإسلام أنه لا يستأثر برأيه دون الناس، معتقداً أنه الصواب وما دونه الباطل.

مؤمناً بربه إيماناً قاطعاً لا يتخلل إليه الشك، مدافعاً عن دينه، مؤمناً بالقيم والمبادئ التي جاءت بها الشريعة الإسلامية.

القدوة الصالحة فالقائد المسلم قدوة لرعيته، فلا يأتي من الأفعال ما ينهى الناس عنه، بل تراه أول الناس التزاماً بالمنهج الذي يأمر به.

## مميزات ومهارات عبقرية القائد القدوة سيد الخلق محمد صلى الله عليه وسلم "Talents & Leadership of the Prophet Mohammed (PBUH)"



- ★ القدرة على فهم الآخرين والتعامل معهم.
- ★ رحيماً بعيداً عن الغلظة والشدة.
- ★ غير منفرد في قراراته إنما كان يستشير أصحابه.

- ★ الحزم في الأمور التي تستدعي ذلك.
- ★ يألف القلوب ويزيل الشحناء بين الناس.
- ★ يعفو ويسامح عن من يسيء له.

- ★ حريص على العمل الجماعي.
- ★ بث روح الأخوة بين المسلمين.
- ★ الحكمة والتروي في اتخاذ القرارات.

- ★ الصدق.
- ★ الشجاعة والتضحية وفن القتال.
- ★ خدمة المجتمع.

- ★ يفتح باب الحوار وينصت للآخرين.
- ★ الاهتمام بالشباب وإعدادهم للنصرة.
- ★ التواضع.

- ★ العدالة.
- ★ لا يتنصت على رعيته.
- ★ صبور.

- ★ المشاركة في الأعمال والمشقات.
- ★ توفير الحوافز، وحث الآخرين للحصول عليها.
- ★ التفويض الفعال وتوزيع المسؤوليات.

- ★ العفة والطهارة والأمانة.
- ★ الإعداد المادي والمعنوي.

- ★ المعرفة الشاملة في جميع مجالات الحياة.
- ★ الحفاظ على مكانة الناس وكرامتهم، وعدم الاستخفاف في الرعية.

## مهارة التفاوض “Negotiation skill”

### مفهوم عملية التفاوض

يعد التفاوض عملية إنسانية ملازمة لكافة الأنشطة الحياتية؛ والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، والتجارية، فهي عملية مستمرة من خلال المناقشة والحوار بين طرفين تربطهم مصلحة مشتركة تستهدف الوصول إلى حلول مقبولة أو اتفاق بينهم يمكنهم من حل النزاعات وتسوية المعاملات بمختلف أشكالها وأنواعها بين الأفراد والجماعات.



### أهمية التفاوض “The Importance of Negotiating”

التواصل الجيد والتفاهم الفعال

تكوين الأرضيات المشتركة في القضايا المتنازع عليها

تجنّب تفجير الصراعات والتعصب والعنصرية والجدل العقيم

دراسة الحلول واختيار الحل الأمثل للمشكلات والنزاعات

تحسين الإنجازات والحفاظ عليها وإدارة النجاح وعقد الصفقات والتغلب على المعوقات

## مبادئ التفاوض الفعال "Characteristics of Negotiating"

- من الأهمية أن ننتبه للعديد من مبادئ التفاوض الفعال التي يتناولها المتخصصون في علم الاتصال والتواصل التي تحتاج إلى ممارسة وتدريب حتى يتم إتقانها والعمل بها في الحياة اليومية وعلى جميع الأصعدة ومن أهم هذه المبادئ:
- ★ كن على استعداد دائم للتفاوض، وفي أي وقت.
  - ★ التمسك بالثبات الدائم وهدوء الأعصاب.
  - ★ عدم الاستهانة بالخصم أو بالطرف المتفاوض معه.
  - ★ لا تتسرع في اتخاذ قرار واكسب وقتاً للتفكير.
  - ★ أن تستمع أكثر من أن تتكلم وإذا تكلمت فلا تقل شيئاً له قيمة خلال المفاوضات التمهيدية.
  - ★ الحذر والحرص وعدم إفشاء ما لديك دفعة واحدة، فليست هناك صداقة دائمة، ولكن هناك دائماً مصالح دائمة.
  - ★ الإيمان بصدق وعدالة القضية التفاوضية.
  - ★ تُبنى تحليلاتك ومن ثم قراراتك على الوقائع والأحداث الحقيقية ولا يجب أن تُبنى على التمنيّات.
  - ★ أن نتفاوض من مركز قوة.
  - ★ استخدام الأساليب غير المباشرة في التفاوض وكسب النقاط التفاوضية كلما أمكن ذلك.
  - ★ ضرورة تهيئة الطرف الآخر وإعداده نفسياً لتقبل الاقتناع بالرأي الذي تتبناه.
  - ★ التفاوض الدائم ومقابلة الثورات العارمة والانتقادات الظالمة برباط الجأش والهدوء المطلق والعقلانية الرشيدة.
  - ★ التجديد المستمر في طرق وأساليب تناول الموضوعات المتفاوض بشأنها وفي أسلوب عمل الفريق التفاوضي.
  - ★ عدم البدء في الحوار التفاوضي بجملة استفزازية أو بنظرة عدوانية أو بحركة تعبر عن الكراهية والتحدي والعدوان.
  - ★ التحلي بالمظهر الأنيق المتناسق الوقور المحترم في جميع عمليات التفاوض وفي كافة جلساته الرسمية.
  - ★ الاستمتاع بالعمل التفاوضي.
  - ★ لا يأس في التفاوض ولا هزيمة مطلقة نهائية ودائمة فيه.
  - ★ عدم الانخداع بمظاهر الأمور والاحتياط دائماً من عكسها.
  - ★ حدد مرسة فاعلية التفاوض، فالمرسة هي القضية المركزية التي تدور حولها المفاوضات، وهنا المهارة تكمن في تحديد النقاش حول المرسة المطلوبة.
  - ★ تأكد من أنه في حال تعطيل التفاوض، فلن يصبح لديك أسوأ مما كان عليه قبل الاتفاق.
  - ★ لا تظهر حماسك اتجاه الموضوع، فاللامبالاة تستحق الكثير، فيجب أن يبقى خيار الخروج من المفاوضات متاح وهذا يؤدي إلى تحسين التفاوض لصالحك.
  - ★ لا تدع الطرف الآخر يكتسب الثقة فيشعر بالراحة.



## خصائص عملية التفاوض "Successful Negotiating"

- ★ التفاوض وسيلة تساعدنا على المحافظة على المصالح المشتركة، وهذه المصالح من الأصل تكون شرطاً في نشأة الحاجة إلى التفاوض واستمرارها.
- ★ التفاوض عملية اجتماعية مركبة ومعقدة تتأثر بالعلاقات الاجتماعية وكيفية تشكيلها وتؤثر فيها.
- ★ التفاوض عملية تتأثر بشخصية واتجاهات المفاوضين كما تتأثر بالبيئة المحيطة (القوى والموارد المتاحة لهم، المحتوى المادي والموضوعي وكيفية إدارته).
- ★ آثار التفاوض عادة ما تتجاوز أبعاد ما يتم الاتفاق عليه، بل تمتد انعكسات العلاقات سواء كانت إيجابية أو سلبية كنتيجة للتفاوض خلال فترة التنفيذ.
- ★ يتأثر التفاوض بعوامل متعددة منها؛ توقعات الطرف الآخر وتقديرات المفاوض وسلوك الطرف الآخر.
- ★ نواتج عملية التفاوض تتأثر باعتبارات خارجية بالإضافة إلى مرافق عملية التفاوض.



## مبادئ هامة يجب على المفاوض أن يأخذها في الحسبان عند التخطيط: "Principles of Negotiating"

- ★ المكان: وهو البيئة التي ستجرى فيها المفاوضات.
- ★ الوقت: وهو الوقت الذي نقضيه في التفاوض.
- ★ التفاوض بجوهره.



## مقومات التفاوض الفعال

- ★ الحاجة "Need": شعور الفرد بالنقص أو الفقد أو الحرمان من شيء ما سواء جسمياً أو عاطفياً أو اجتماعياً ويسعى الفرد عادة إلى إشباعها.
- ★ المعرفة "Knowledge": ما يكتسبه الفرد من معارف ومعلومات وخبرات ومهارات، وقدرته على استيعاب وتخزين ووعي واسترجاع هذه المعارف والمهارات واستخدامها وتعميمها على المواقف الحياتية.
- ★ الوقت "Time": من خلال توجيه إدارة الفرد الداخلية تجاه أداء المهمات المطلوبة، وفقاً للزمن المحدد.
- ★ الخيارات "Options": عملية جمع المعلومات عن الحلول وإيجاد جميع الخيارات الممكنة والبدائل المناسبة للاحتتمالات المتوقعة ودراستها في اتخاذ القرار لتبني المناسب منها للحل.
- ★ المصداقية "Credibility": مدى ميل المرسل إلى الموضوعية في تقديمه للموضوع، ومدى ميل المستقبل في قبول الرسالة على أنها صحيحة ودقيقة وموضوعية، وتأتي المصداقية من مدى خبرة المرسل في عملية النقل.
- ★ العلاقات "Relations": عملية التفاعل بين الأطراف لتقديم كل ما لدى الطرف من أجل إقناع الطرف الآخر بالوسائل والأدوات المبنية على الحوار والتفاهم بعيداً عن النزاع والصراع.
- ★ الاستثمار "Investment": عملية توظيف الإمكانيات والموارد المتاحة في الإنتاج والإنجاز وهو عادة أكثر تداولاً في الاستثمار المالي والتعاملات التجارية حيث يُعرّف على أنه: "ما يتم توظيفه من رأس المال المستخدم في إنجاز الخدمات وإنتاج السلع والمواد الأخرى وتوفيرها لضخها وتوفيرها في الأسواق المخصصة لها، إضافة إلى مجموعة الممتلكات والأصول والأسهم التي يحصل عليها الأفراد للحصول على المال"، ومن هنا يمكن توظيف هذا التعريف في التفاوض حيث تقوم الأطراف بتقديم ما لديها من إمكانيات لإقناع الآخرين.

المصداقية

الخيارات

الوقت

الحاجة

العلاقات

المعرفة

الاستثمار



## مراحل عملية التفاوض

تمر عملية التفاوض بخمس مراحل متتالية على النحو الآتي:



### أولاً: مرحلة الاستكشاف “Exploration”

★ ويتم في هذه المرحلة عدد من الأنشطة وأهمها:

- يسعى جميع الأطراف الى تكوين نوع من الفهم لمتطلبات كل منها من الآخر.
- الإحساس المشترك لدى جميع الأطراف بنوع الاتفاق الذي يمكنهم التوصل إليه.
- يكون ويظهر كل طرف اتجاهاته نحو الطرف الآخر.
- تبدأ ملامح الصفقة (الاتفاق) المتوقعة في الظهور.
- إدراك القضايا التي ينبغي الاستقرار عليها أثناء مرحلة المساومة.

### ثانياً: مرحلة تقديم العروض والمقترحات “Bidding”

هي المرحلة التي يتقدم فيها الطرفين بمطالبها.

### ثالثاً: مرحلة المساومة “Bargaining”

هي مرحلة السعي الى المنافع المتبادلة بين الطرفين حيث تستند الى معايير عادلة لا تعتمد على رغبة اي طرف من الاطراف.

### رابعاً: مرحلة التوصل إلى اتفاق أو تسوية “Settling”

المرحلة التي يتم فيها التوصل الى تسوية ترضي الطرفين بناء على ما تم في مرحلة المساومة.

### خامساً: مرحلة إقرار الاتفاق “Ratifying”

هي مرحلة توثيق واعلان ما تم الاتفاق عليه.

## استراتيجيات التفاوض

أولاً: استراتيجيات «متى؟»

ومن أهمها:

- ★ استراتيجية التسوية أو الصمت المؤقت: تهدف إلى إعطاء نفسك أو فريقك فرصة التفكير ودراسة الرد المناسب، فمن الأهمية أن تعرف متى تتوقف عن الكلام، ومتى يجب أن تنصت ولا تتكلم إلا إذا اضطررت لذلك، فالمفاوض الذي يبادر بالاستجابة إلى طلبات خصمه وتقديم التنازلات لن يستطيع إيقاف الطلبات المتزايدة منه.
- ★ استراتيجية المفاجأة: تهدف هذه الإستراتيجية إلى توظيف عنصر المفاجأة أي التغيير في الأسلوب أو طريقة الحديث أو التفاوض، وعادة ما تكون النتيجة تحصيل تنازلات من الخصم، أو تحقيق هدف ما.
- ★ استراتيجية الأمر الواقع: تهدف هذه الاستراتيجية إلى جعل الطرف الآخر يقبل تصرفك كما هو أي فرض الأمر الواقع كأن الحال يقول (هذا الموجود و عليك قبوله والكرة الآن في ملعبك).
- ★ استراتيجية الانسحاب الهادئ: استعداد المفاوض لأن ينسحب ويتنازل عن رأيه للطرف الآخر، بعد أن يكون قد حصل على بعض المميزات، فهو هنا يحاول إنقاذ ما يمكن إنقاذه، ويحل المشكلة عن طريق كلمة اعتذار عمّافات مبدياً استعداده لموافقة الطرف الآخر فيما يذهب إليه.

ثانياً: استراتيجيات «كيف؟ وأين؟»

ومن أهمها:

- ★ استراتيجية التدرج: تهدف إلى التدرج في مناقشة القضايا محل التفاوض للوصول إلى الهدف النهائي، وتستخدم في حالة عدم معرفة الأطراف المتفاوضة بعضهم البعض، أو أن تكون خبرتهم في التعامل محدودة، أو لا تكون هناك ثقة بينهم، فتقسم القضية إلى أجزاء ووحدات تناقش تدريجياً.
- ★ استراتيجية التوكيل: تهدف إلى قيام المتفاوضون بتوكيل أشخاص للقيام بعملية التفاوض ونقل وجهات النظر قبل اجتماع الأطراف المعنية للتوقيع النهائي، وتأتي أهميتها في حل المشاكل بطريقة واضحة وصريحة، بعيداً عن ظروف الإحراج الذي يمكن أن يقع فيه الأطراف في مواجهة بعضهم البعض بشكل مباشر.



## مهارات التفاوض

إجادة التحدث

إجادة الانصات

إبداء الثقة بالنفس

احترام الطرف الآخر

التحلي بالصبر

### تعرف متى تنتهي المفاوضات؟

يجب أن يكون لكل تفاوض نقطة يعرف فيها " الخفض " والمضي قدماً سواء للتخلي عن أمر ما أو الاتفاق عليه أو الذهاب دونه، حاول أن تشعر عندما تكون المفاوضات قد استنفذت نفسها وربما تبدأ في الدوران.

لا جدوى من محاولة إحياء المفاوضات التي انفجرت، ومن ناحية أخرى - لا فائدة في التخلي عن الوقت.

تذكر أن المفاوضات قد لا تنتهي دائماً في نفس الوقت، في بعض الأحيان يكون من الممكن الذهاب والتفكير، ومواصلة المفاوضات من حيث تم إنهاؤها في وقت آخر.





# الوحدة الرابعة Unit Four

## الاتصال الإلكتروني Electronic Communication



## محتويات الوحدة

الاتصال الإلكتروني  
E - Communication

أهمية الاتصال الإلكتروني  
The Importance of E - Communication

أنواع الاتصال الإلكتروني في عملية التعليم  
Types of E - Communication in Teaching

أشكال الاتصال الإلكتروني  
Forms of E - Communication

الإنترنت  
The Internet

إدمان الإنترنت  
Internet Addiction

تطبيقات Google التعليمية  
Google Apps. for Education

نصائح ذهبية عند استخدام الاتصال الإلكتروني  
Golden Types of using E - Communication

## الهدف العام للوحدة

يتواصل الطالب عبر الإنترنت والهاتف بشكل صحيح.

## الأهداف الخاصة

- ★ يتعرف إلى مفهوم الاتصال الإلكتروني.
- ★ يحدد أهمية الاتصال الإلكتروني.
- ★ يلتزم بأخلاقيات الإنترنت.
- ★ يطبق مهارات الاتصال أثناء الاتصال الهاتفي.
- ★ يتعرف إلى الاتصال الإيجابي بالهاتف.
- ★ يتواصل مع تقنية Facebook بشكل إيجابي .



## الاتصال الإلكتروني "E - Communication"

يتطور التفاعل بين بني البشر مع التقدم والتطور التكنولوجي المتسارع، والذي أدى إلى انفجار واتساع معرفي حجمه لا حدود له ومصادره متعددة ومتنوعة، مما يفرض على الجميع ودون استثناء استخدامه في الاتصال والتواصل دون استغناء عنه، ولا بُد للإنسان التعرف على مفهوم الاتصال الإلكتروني ومصادره وأهميته وأهدافه وأشكاله ونصائح لجني أفضل الفوائد منه وتجنب سلبياته، والعمل على تذليل الصعوبات والتحديات المصاحبة لاستخدامه والإبقاء على مواكبة التطورات والمستجدات فيه للوصول على أفضل النتائج في تذليل البيئة لخدمة الإنسان.

## مفهوم الاتصال الإلكتروني "Concept of Communication"

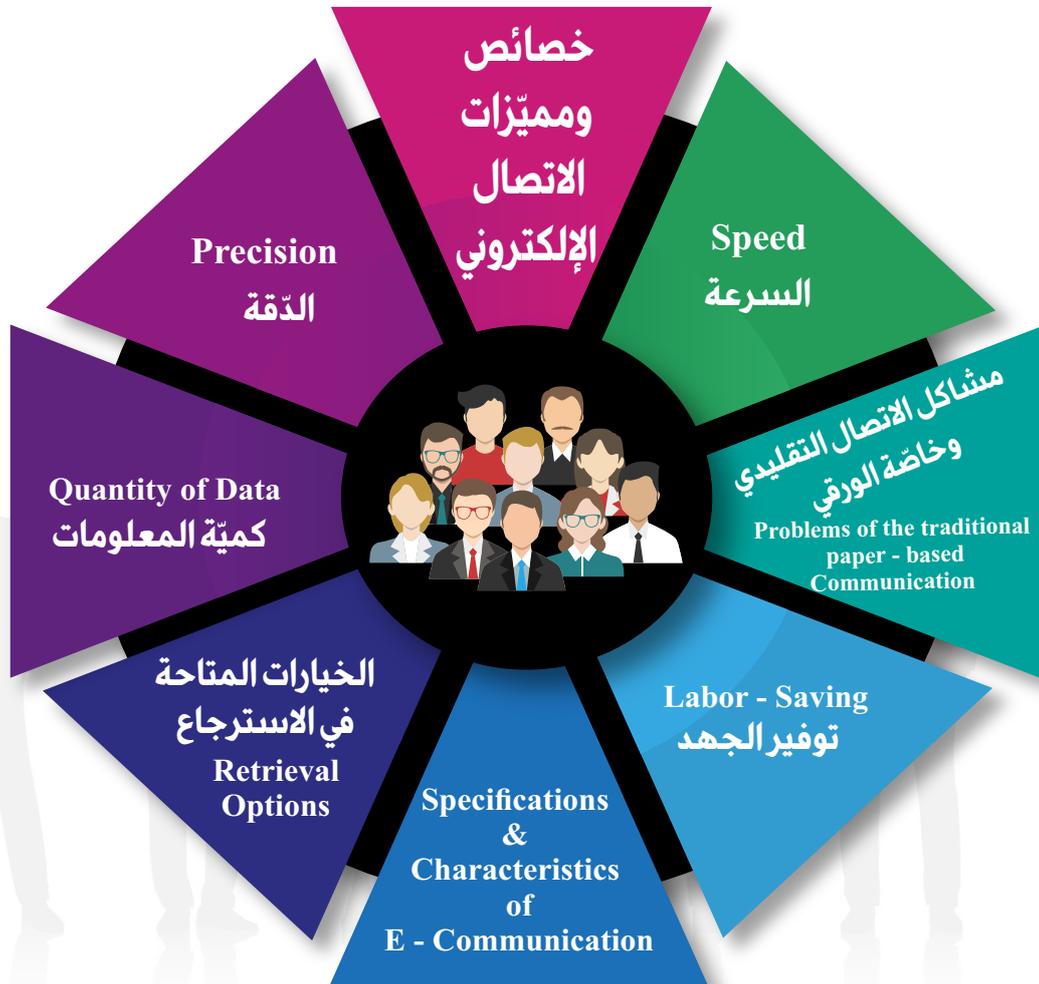
أضحت وسائل الاتصال الإلكتروني عصب الحياة ويمكن تعريف الاتصال الإلكتروني بأنه عملية تفاعل يتم فيها تبادل المعرفة والمعلومات باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، من أجل إيصال وتوصيل هذه المعرفة بين بني البشر بوقت وجهد وتكلفة أقل من غيرها من الوسائل الأخرى.

وعرّفه (Aho Kinisti) عام ٢٠٠٥ بأنه: المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يقوم بها الإنسان في إطار من المفاهيم والرموز والإشارات بهدف الإنتاج والاستقبال والتوصيل لإتمام المهام والوظائف والعمليات الحياتية اليومية.

ويمكن تعريفه بأنه: عملية مرتبطة بتوفر أداة تكنولوجية في العلاقة بين المرسل والمتلقي في العملية الاتصالية التفاعلية.

## الفرق بين المواقع والبرامج الإلكترونية "Difference Between Website and E - Programs"

المواقع الإلكترونية : هي مجموعة صفحات ويب مرتبطة بعضها البعض ومخزنة على شبكة الانترنت.  
البرامج الإلكترونية : مجموعة من التعليمات مكتوبة بلغة يفهمها الحاسب تمكنه من معالجة المعلومات.





## فوائد وسائل الاتصال الإلكتروني “Advantages of E - Communication”

يُكمن الهدف الرئيس من الاتصال الإلكتروني في تسهيل التواصل والتفاعل وتقريب المسافات بين بني البشر، فأصبح بالإمكان التّواصل مع العالم الخارجي ونشر المعلومات والبحث عنها من دون تعبٍ كما كان يحصل في القدم، وأصبح العالم بمثابة قرية صغيرة (العولمة) تُعرف أخبارها بدقائق فور حدوثها، مما سهّل الحياة ووفّر الكثير من الوقت والجهد، وأتاح فرصة التعبير الحر وإظهار المواهب.

## سلبيات وسائل الاتصال الإلكتروني “Disadvantages of E - Communication”

تعتبر وسائل الاتصال الإلكتروني سلاحاً ذا حدين كغيرها من العلوم المنتشرة على وجه البسيطة، وكغيرها من تطورات العصر فإن لها مضاراً وسلبيات تتلخّص في كونها تساهم في عزلة الأشخاص وتوحدهم مع أجهزتهم وجعلتهم إلكترونيين مما زاد فرص الإصابة بأعراض وأمراض صحية جسدية ونفسية واجتماعية.



## أنواع الاتصال الإلكتروني في عملية التعليم “Types of E - Communication in Teaching”

أولاً: الاتصال الإلكتروني مسانداً للاتصال التقليدي

وفيه يكون التعليم التقليدي هو أساس عملية التعليم، والاتصال داخل الغرفة الصفية، ويتم إدخال الاتصال الإلكتروني بصورة بسيطة من خلال الطلب من المتعلم إعداد تقارير من الإنترنت تعمل على إثراء محتوى المنهاج، ويعد المعلم بالدرجة الأولى محور العملية التعليمية في تجهيز وتحضير محتوى المادة التعليمية، كما يستخدم المعلم الوسائل التقليدية البسيطة في العملية التعليمية، وتكون التغذية الراجعة والتقييم عن طريق الاختبار التقليدي الورقي.

### ثانياً: الاتصال المختلط

يبني هذا النوع على التفاعل والمشاركة مناصفة بين الاتصال المباشر والإلكتروني في آن واحد، ويعطى الفرصة للاتصال داخل الصف أو خارجه، فبالإضافة للبحوث والتقارير يكلف المتعلم بمهام وأنشطة إثرائية عبر وسائل التواصل الإلكتروني، مما يجعل دور المعلم هنا موجهاً ويمنح فرصة لمشاركة المتعلم وإثارة دافعيته للتعليم، والتغذية الراجعة تكون خليطاً ما بين التقييم الإلكتروني والتقليدي للاختبار.

### ثالثاً: الاتصال الإلكتروني الكامل في التعليم

يمنح الفرصة للتعلم والتعليم في أي وقت وأي مكان، ويطلق عليه التعليم الافتراضي وهو عملية توظيف لتكنولوجيا الاتصالات في توصيل المعلومات والمعرفة والتكيف معها إلكترونياً، والتغذية الراجعة فيه يمكن أن تتم بأكثر من طريقة فيمكن أن تكون إلكترونية أو تقليدية أو خليط بينهما.



## قنوات الاتصال الإلكتروني في التعليم “Channels of E-Communication in Teaching”



- هي التقنيات الإلكترونية المتعددة والمتنوعة التي يتم استخدامها لتوصيل المحتوى التعليمي والخبرات والأنشطة من أهمها:
- ★ التلفزيون التعليمي "Educational TV": بث تلفزيوني لعرض مواد تعليمية للمتعلم، تلائم المحتوى التعليمي المقرر ويساهم الفيديو و CD في عرض الرسالة، يرفع من مستوى دافعية المتعلم، ويعد من الوسائط المساندة في التعليم الإلكتروني.
  - ★ مؤتمرات الفيديو التفاعلية "Video conferencing": ويتم من خلاله اتصال مرئي وسمعي مباشر بجوده عالية ويستخدم في التعليم الجماعي والمؤتمرات العلمية، وهو يقرب المسافات البعيدة.
  - ★ الأقراص المدمجة "CD" والفلاشة: تعتبر حافظه ومخزن لعرض المعلومات حيث يمكن برمجة المحتوى التعليمي سواء فيديو أو كتابة نصية ووسائط متعددة مع الصوت وحفظها عليه، أو تحميل ماده تعليمية جاهزة من الإنترنت، تكون مسجلة وباستطاعة المرسل والمستقبل الرجوع للمحتوى بأي وقت يشاء، ويمكن عرض المادة عن طريق "DVD"، التلفاز، والكمبيوتر.

## أشكال الاتصال الإلكتروني "Forms of E-Communication"

تعددت وتنوعت وسائل الاتصال الإلكتروني؛ كالهاتف، والتلفاز، والفيديو، وبرامج الكمبيوتر، والإنترنت، والبريد الإلكتروني، قواعد المعلومات، والويب والشبكات، وأقراص وأشرطة الكمبيوتر.

سنتناول هنا الأكثر استخداماً وخاصة للطلاب الجامعي وهي:

## أولاً: جهاز الهاتف "Telephone"

يعدّ من الأدوات الهامة في الاتصال والتواصل وتقريب البعيد ونقل الرسالة مباشرة وبشكل فوري وبكلا الاتجاهين بين المرسل والمستقبل، وقد تطورت وسيلة الهاتف من وسيلة ثابتة عبر شبكة سلكية إلى هاتف نقال يتحرك مع المستخدم، ويكون الاتصال لاسلكياً، بل ويتم لإضافة عمليات تطويرية لتقديم خدمات تسهل على المستخدم بشكل مستمر سواء كان بالحجم أو الوزن أو إضافة تطبيقات متنوعة تساعد على الاتصال والتواصل ونقل الرسالة بالطريقة المناسبة لتحقيق أهدافها، وأصبح الآن الهاتف يستطيع المستخدم من التحدث المباشر صوت وصورة بشكل متزامن أو غير متزامن عبر الرسائل النصية المكتوبة أو المسجلة صوتياً أو تناقل المقاطع المصورة بشكل غير متزامن مما جعل هذه الوسيلة ملازمة للإنسان يصعب عليه الاستغناء عنها، وكما هو الحال في كل موجودات هذا الكون فكل أداة لها فوائدها ولها سلبياتها ويمكن إيجاز العديد من إيجابيات وسلبيات الهاتف .

## إيجابيات الهاتف

- ★ وسيلة لنقل الرسالة (مكتوبة أو صوتية أو مصورة) بشكل فوري ومباشر.
- ★ يوفر الاتصال بالاتجاهين مما يوفر الحوار والتغذية الراجعة الفورية.
- ★ توفير الوقت والجهد والتكلفة والسرعة في الاتصال والتواصل.
- ★ يمكن استخدامه في كل مناحي ومجالات الحياة الشخصية والمهنية.
- ★ يمكن استخدامه في توفير المعرفة وتحفيز الابتكار والإبداع من خلال التبادل الثقافي العبر عالمي.

## سلبيات الهاتف

- ★ عدم ضمان السرية والأمان فالهاتف مراقب وخاصة في حالة المجتمع الفلسطيني برضوخه تحت الاحتلال بل وفي كل العالم ما نسمعه من تنصت وتجسس على مستوى الدول.
- ★ عدم القدرة على ضبط ومراعاة الظروف الخاصة بطرفي عملية الاتصال (المرسل والمستقبل).
- ★ ضعف التواصل الإنفعالي الحقيقي بالرغم من توفر العديد من تطبيقات التعبير والإنفعالات لكنها تبقى افتراضية برسم الضغط على رسمة الإنفعال وليس بالضرورة أن تكون حقيقية.
- ★ إمكانية التعرض للسرقة والتجسس مهما كانت درجة الأمان ونلمس ذلك من تطور وسائل الهكرز واللصوص وممارسة الابتزاز
- ★ العيوب الفنية والتقنية وتكاليف الجهاز وخاصة أنها أجهزة متجددة بإضافات وتطبيقات متجددة.

## ثانياً: الشبكة العنكبوتية العالمية (الإنترنت) "The Internet"

قاعدة معلوماتية لا محدودة عبر العالم، تستطيع من خلالها أن تصل لجميع المعلومات والملفات على اختلافها من صور وفيديو ووثائق علمية وكتب إلكترونية، وهي شبكة عالمية تمثل شبكة المواصلات السريعة حيث تربط الآلاف من الشبكات وأجهزة لا محدودة وأنواع وأحجام متعددة ومختلفة عبر العالم.



## إيجابيات وسلبيات الإنترنت

### “Advantages of the Internet” إيجابيات الإنترنت

- ★ مصدر للمعلومات والتعلم، والتبادل الثقافي، حيث يتوفر عليه الآلاف من المواقع التعليمية في جميع المجالات العلمية والأدبية واللغوية.
- ★ تسهيل التواصل والمشاركة، ونشر الإعلانات وقبول الجامعات والبحث عن العمل.
- ★ وسيلة للراحة والتسلية: كالعاب الفيديو، والأفلام الكوميدية وغيرها، والاستماع للموسيقى.
- ★ توفير البيع والتسويق الإلكتروني، والتدريب والالتحاق بدورات تدريبية عبر العالم.
- ★ إمكانية الوصول إلى الأخبار المحلية والعالمية، وتصفح مختلف الصحف والمجلات إلكترونياً، ومتابعة أخبار الطقس، وحركة الأسهم، وحركة المرور.
- ★ التسوق الإلكتروني: من خلال تسهيل إجراء المعاملات المصرفية، ودفع الفواتير المختلفة دون الحاجة للخروج من المنزل.

### سلبيات الإنترنت “Disadvantages of the Internet”

- ★ ضياع الوقت.
- ★ الاختراق والتجسس.
- ★ المواقع الإباحية والهبوط الأخلاقي والنفسي والاجتماعي.
- ★ الحياة الوهمية من خلال العالم الافتراضي.
- ★ الأضرار الصحية.
- ★ سرقة حقوق الملكية وانتهاكها.
- ★ انتهاك الخصوصية وعمليات الابتزاز والتنمر والتحرش.
- ★ الأسماء المستعارة والوهمية.
- ★ الترويج للأفكار السيئة وتوجيه بعض التطبيقات للإيذاء بالآخرين.
- ★ السرقة.



وفي سياق متصل لإيجابيات وسلبيات الإنترنت لا بد من عرض أضرار الإنترنت:

### الأضرار العقائدية

تغزو مواقع الإنترنت مواقع كثيرة ومتعددة تروج لأفكار تعصبية وتكفيرية وباطلة، هدفها التضليل وتزوير العقائد وتستهدف فئة الأطفال والشباب مخاطبة عدم استقرارهم ونضجهم الفكري للتأثير عليهم نفسياً وعقائدياً مما يشكل خطراً على النسيج الاجتماعي والإنساني.

### الأضرار الأخلاقية

ويتم ذلك من خلال المواقع الإباحية المجانية والمفروضة على جميع المستخدمين قسراً، ولا يتم حجب مثل هذه المواقع إلا من خلال دفع رسوم لحجبها، بعكس ما هو شائع بأن يقوم المستهلك بشراء الخدمة وليس أن يدفع بدلاً من حجب الخدمة.

### الأضرار النفسية

إن ملازمة الإنترنت للمستخدم من خلال توفره على الأجهزة الذكية والنقالة يجعل المستخدم أسيراً لها بل وتسيطر عليه لدرجة أنها أصبحت تشخص إدماناً وقد ورد إدمان الإنترنت في الدليل التشخيصي الأمريكي للاضطرابات النفسية والعقلية (DSM5) والبريطاني (ICD12).

### الأضرار الاجتماعية

يؤثر الاستخدام غير الآمن والسليم للإنترنت سلبياً على النسيج الاجتماعي من خلال؛ العزلة وفقدان التفاعل الاجتماعي، والتأثير على القيم الاجتماعية والغزو الثقافي والتقليد العمى، والإساءة إلى الآخرين والمعاكسات وسرقة الحسابات والابتزاز.

### الأضرار الاقتصادية

قد يلحق أذى إقتصادي بالمستخدم يتمثل في التعود على أنماط سلوكية استهلاكية سلبية كالتسوق الإلكتروني لكماليات بأسعار مرتفعة، والتعرض للنصب والاحتيال من خلال سرقة الأرقام السرية للحسابات البنكية للأفراد والشركات وغيرها.

### الأضرار الصحية

إن عملية استخدام الإنترنت تؤثر سلبياً على صحة المستخدم وخاصة الاستخدام لأوقات طويلة، فيؤثر الاستخدام على صحة العمود الفقري، والعيون، والجهاز العصبي وخاصة إرهاق الأصابع في الكتابة وقد يكون عاملاً مساعداً في الإصابة بأمراض السرطان نتيجة الإشعاعات والموجات الكهرومغناطيسية سواء من الأجهزة أو السيرفرات أو حتى محطات التقوية.

### الأضرار المتعلقة بإيذاء الذات والسلوك الإجرامي

هناك ألعاب موجهة تهدف إلى إيذاء الذات أو إيذاء الآخرين كلعبة الحوت الأزرق ومريم، والبيجي وتكون معدة بإحكام للسيطرة على عقول ومشاعر وأفعال المستخدمين فيصبح أحد ضحايا هذه الشبكة، ويمكن أن تكون وسيلة للنصب والتصيد، كذلك التجسس والابتزاز.

## إدمان الإنترنت "Internet Addiction"

يعد إدمان الإنترنت مرضاً أو خللاً وظيفياً يستخدم فيه الشخص الإنترنت بشكل يومي ومفرط؛ حيث يتعارض مع حياته اليومية ومع الواجبات والوظائف التي عليه القيام بها، ويسيطر هذا الإدمان سيطرةً كاملةً على حياته مما يسبب مشاكل اجتماعية واضطرابات نفسية وعصبية، تؤثر على حياة المدمن سلبياً، وتمنعه من عيش حياة طبيعية خارج شاشة الحاسوب.

## مجالات إدمان الإنترنت "Domains of the Internet Addiction"

★ استخدام مواقع التواصل الاجتماعي "Social Media".

★ الدخول إلى مواقع الدردشة والمنتديات "Chat".

★ تطبيقات المحادثات الفورية "Whats App، Messenger، Skype".

★ متابعة المواقع الأخبارية.

★ مشاهدة الأفلام الإباحية.

★ الألعاب والتطبيقات مثل ببجي ومريم والحوت الأزرق والمزرعة السعيدة.. وغيرها التي تشكل خطراً على حياته فضلاً عن تولعه بهذه الألعاب وغيرها والتي تؤثر على الوظائف الحياتية اليومية كالدراسة والعمل والواجبات المنزلية.

## أعراض إدمان الإنترنت "Symptoms of the Internet Addiction"

★ مدة الاستخدام: أربع ساعات يومياً أو أكثر يقضيها الفرد في استخدام الإنترنت، والتفكير الدائم في الإنترنت؛ آخر مشاركة، وماذا سيجد عند دخوله المرة القادمة.

★ علامات الانسحاب: العصبية أو الانزعاج أو الحساسية من أي مثير خارجي عندما لا يكون متصلاً بالإنترنت بالإضافة إلى ظهور أعراض الاكتئاب والضعف والشعور بالاحباط واليأس.

★ فقدان السيطرة على النفس: قلة في التحكم والسيطرة الذاتية على بداية ونهاية فترة تصفح الإنترنت، بل الرغبة في البقاء متصلاً لأوقات كبيرة وغير محدودة.

★ قلة الاتصالات الاجتماعية: تفضيل العزلة وعالم الإنترنت على قضاء الوقت مع العائلة والمحيط الاجتماعي.

★ تدهور الصحة: ظهور علامات قلة النوم والشحوب صباحاً، وكثرة المشاكل في مكان العمل أو المدرسة، ومشاكل صحية تتمثل بالآلام في العمود الفقري والعينين.

★ التعلل بالأسباب: البحث عن حجج بشكل دائم لإهمال الواجبات المدرسية أو المنزلية من أجل الجلوس أمام الكمبيوتر وتصفح الإنترنت.

★ تزايد أوقات التصفح: الإحساس بالعجز وعدم القدرة على خفض ساعات الاستخدام، واعتباره وسيلة للهروب من مشاكله الحياتية والتي بات عاجزاً عن مواجهتها.

## علاج إدمان الإنترنت "Guidelines for the Treatment of the Internet Addiction"

يحتاج الإدمان على الإنترنت إلى تدخل نفسي واجتماعي وقد يحتاج علاجه إلى طبيب نفسي متخصص وتدخل دوائي في الحالات المستعصية والمعقدة، لكن غالبية الأشخاص يفضلون عدم اللجوء إلى هذا الحل. ومن أفضل الطرق للخروج من حالة الإدمان:

فطام الإنترنت: أن يحدد فترة زمنية يقرر فيها عدم الدخول إلى الإنترنت مثلاً لمدة ثلاثة أيام ومن ثم يزيد هذه الفترة وتبدأ وبشكل تدريجي عملية الفطام، وكان الحال في أن يلتزم المدمن بعمل العكس فبدلاً من تكرار الدخول فإنه يرفض ولفترة معينة تبدأ بالتزايد مع مرور الزمن.

وضع قيود وتعليمات ذاتية لاستخدام الإنترنت مثل أن يحدد الرد على البريد الإلكتروني أو الرسائل قبل الذهاب للعمل أو المدرسة أو الجامعة بساعة حتى يجبره دخول الوقت الإنطلاق إلى الخروج من الإنترنت وتسمى هذه العملية بوضع موانع ذاتية.

تحديد وقت زمني محدد للدخول إلى الإنترنت واستخدامه وترشيد وتقليل هذا الوقت مع مرور زمن العلاج ويكون الاستخدام محدد الأهداف.

القرار بوقف العادات السلوكية كاستخدامه مجالات معينة؛ ومنها الدردشة والمواقع الإباحية.

المعالجة السريّة: وهذا يتطلب تقديم الدعم والتدخل النفسي والاجتماعي مع الأسرة لإكسابهم مهارات الاندماج الاجتماعي مع العائلة والأصدقاء والبيئة المحيطة، والبقاء معهم لفترة أطول، وتعزيز لغة الحوار والتقبل بين أفرادها.

تنظيم وإدارة الوقت بعيداً قدر الإمكان عن الإنترنت.

## تطبيقات Google التعليمية "Google Apps. for Education":

مجموعة من التطبيقات الإنتاجية، التي تقدمها شركة Google مجاناً للمدارس والمؤسسات التعليمية، وتشمل هذه التطبيقات:

Calendar  
Gmail  
Google  
Sites  
Drive

- ★ البريد الإلكتروني Gmail.
- ★ التقويم Google Calendar.
- ★ Google Drive.
- ★ المستندات Google Docs.
- ★ مواقع Google Sites.

بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى العشرات من الأدوات التعاونية التي تدعمها أو تملكها Google مثل:

- ★ YouTube.
- ★ الشرائح Google Slides.
- ★ المجموعات Google Groups.

كل هذه التطبيقات، يمكن الوصول إليها من خلال الإنترنت مباشرة، كما يمكن تخزينها عن طريق خدمة التخزين السحابي Cloud Storage التي تقدمها Google.



ومن أهم تطبيقاتها والتي تساهم في عملية الإتصال الإلكتروني في التعليم:

### البريد الإلكتروني "Gmail"

خدمة البريد الإلكتروني من Google ، وسيلة شائعة ومتداولة، وتشمل نقل الملفات النصية، الصور، والفيديو ليتم التفاعل بين طرفي الاتصال بصورة متزامنة وغير متزامنة بواسطة الدردشة، تُستخدم في التعليم للوصول الأمثل لزملاء الدراسة، والأساتذة ومناقشة المحاضرات، وبامتلاك المتعلم لبريد إلكتروني مجاني واحد، يستطيع الوصول إلى كل الخدمات المقدمة من شركة Google.

### التقويم "Google Calendar"

إحدى تطبيقات Google التعليمية Google Apps for Education، والذي يمكن من خلاله متابعة وتنظيم وحفظ كل الأحداث التي تحدث معك، وتتوفر هذه الخدمة على الحواسيب الشخصية أو الهاتف الذكي، أو الجهاز اللوحي، أو جهاز سطح المكتب باختلاف أنظمة تشغيلها.

### "Google Drive"

خدمة مجانية تقدمها شركة Google ، يمكن من خلالها تخزين ملفات على اختلاف أنواعها (صور، فيديو، نصوص، رسومات، صوت، أو أي نوع آخر) بالطرق السحابية، وتعتبر القاعدة الرئيسية لمحرر مستندات Google Docs، وجدول البيانات Google Sheets، ونماذج Google Forms، وشرائح Google Slides، وغيرها من الملفات، حيث يسمح Google Drive بتخزين الملفات، وبسعة ابتدائية تصل إلى ١٥ غيغابايت، كما يمكن الوصول إلى الملفات من أي مكان في العالم من خلال شبكة الإنترنت، أو الهاتف الذكي، أو الجهاز اللوحي، أو جهاز سطح المكتب.



## مستندات جوجل "Google Docs"

خدمة تمكن المستخدم من كتابة مستندات تحتوي على نصوص وصور وجدول وروابط إلكترونية، والتعاون فيها مع آخرين عن طريق الإنترنت. كما تمكن هذه الخدمة من كتابة تقرير، أو مذكرة، أو رسالة إلى العائلة والأصدقاء، أو أي نوع آخر من أنواع الوثائق، وتتيح الفرصة للمستخدم إمكانية إنشاء الملفات النصية، ومعالجتها، وطباعتها، ومشاركتها عبر الإنترنت، والتعديل عليها، مثل أي معالج نصوص آخر.

## مواقع جوجل "Google Sites"

خدمة مجانية من خدمات Google، تسمح للمعلمين والمتعلمين (طرفي الاتصال) من إنشاء مواقع تعليمية لعرض المحتوى التعليمي بصورة منظمة وهادفة وانتقائية وتصل هذه المواقع لجميع الأفراد وتتنوع فيها المعلومات العلمية والثقافية والأنشطة عن طريق الصور والفيديو، ويمكن بناء موقع إلكتروني لأي غاية يريدونها، يمكن استخدامها كملف إنجاز إلكتروني.



وتتوزع أدوار المستخدمين فيها إلى أدوار الثلاثة، وهي:

- ★ مالك الموقع Owner: عندما تقوم بإنشاء موقع بنفسك فأنت مالكه، ويمكنك التعديل وإنشاء صفحات إضافية والتعليق على الصفحات، كما يملك المالك صلاحية إضافة متعاونين Collaborators إلى الموقع أو حذف الموقع بالكامل من شبكة الإنترنت.
- ★ المتعاونون Collaborators: عندما تشاهد زر التعديل Edit، على صفحة في موقع من مواقع Google Sites وأنت لم تقم ببناء هذا الموقع، فأنت حينها متعاون Collaborator في هذا الموقع، يمكن للمتعاون إضافة صفحات، والتعليق على الصفحات، والتعديل عليها، لكنه لا يستطيع حذف الموقع من الإنترنت، كما لا يمكنه التعديل على إعدادات الموقع.
- ★ المشاهدون Viewers: عندما لا تشاهد زر التعديل Edit، فأنت فقط مشاهد لهذا الموقع، ولا تملك أيًا من صلاحيات إنشاء الصفحات، أو التعليق، أو التعديل، أو التغيير على الإعدادات.

الأدوات التعاونية التي تدعمها أو تملكها Google نذكر منها:

### “YouTube”

- ★ تم إطلاق موقع “YouTube” بهدف إزالة العوائق التقنية أمام نشر الفيديوهات على الإنترنت، يتكون الموقع من واجهة رئيسية بسيطة.
- ★ يسمح للمستخدمين رفع “Upload” عدد غير محدود من الفيديوهات، ومشاركتها ونشرها Share، سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو شبكات التواصل الاجتماعي.
- ★ هو موقع امتلكته شركة “Google”، وكل شخص يمتلك حساب “Google Account” أو بريد “Gmail”، فهو تلقائياً يمتلك قناة على “YouTube” :
  - يمكن لأي شخص سواء كان لديه حساب على اليوتيوب “YouTube” أم لم يكن لديه حساب، أن يستفيد من الموقع بالبحث والمشاهدة والمشاركة مع الآخرين.
  - من يملك حساباً فبإمكانه التعليق على الفيديوهات، ورفع الفيديوهات “Upload”، وتخصيص الإعدادات في قناته الخاصة والعديد من الميزات الأخرى.
- ★ وميزة أخرى للمعلم يمكن أن يقوم بإنشاء مستند نصي من مستندات “Google Docs”، تكتب به سؤال أو مهمة معينة، وتمنح الطلبة صلاحية التعديل “Edit” على الملف، حيث يقوم كل طالب بالإجابة على المستند النصي، سواء بالنص، أو بالصور، أو بالفيديو؛ وذلك عن طريق دمج الفيديو الموجود على “YouTube” في المستند النصي، أو نسخ رابط الفيديو ولصقه داخل الملف النصي.
- ★ يمكن دمج الفيديو الموجود على “YouTube” أيضاً، داخل أي صفحة في مواقع “Google” Sites، حيث تتم مشاهدة الفيديو داخل الموقع نفسه دون الانتقال إلى موقع، وهو تطبيق مخصص لعرض الفيديو فبإمكان أي شخص تحميل ما يلزمه من فيديوهات تعليمية، وإضافة فيديوهات تعليمية خاصة للتبادل العلمي ولإثارة عملية التعلم.

### شرائح “Google Slides”

- تطبيق على الإنترنت مقدم من شركة “Google”، يسمح بإنشاء وتخزين وتحليل وتنظيم شرائح العرض، بشكل يشبه إلى حد كبير العروض التقديمية في ميكروسوفت بوربوينت “MS PowerPoint”. وتتيح فرصة إمكانية التعاون Collaboration والتشارك Sharing الفوري مع الزملاء في إنشاء وتعديل العرض التقديمي.

## مجموعات جوجل "Google Groups"

خدمة تقدمها شركة جوجل مجاناً، تمكّنك من المشاركة في نقاش حول موضوع معين، أو تنظيم المؤتمرات ولقاءات العمل، من خلال التواصل مع الأعضاء في المجموعة، سواء من خلال واجهة المجموعة الرئيسية أو البريد الإلكتروني الخاص بالمجموعة.

يكون لكل مجموعة بريد إلكتروني خاص بها، حيث أن إرسال رسالة إلى إيميل المجموعة، يمكّن كل عضو في المجموعة من قراءة هذه الرسالة والردّ عليها، ومن أهم ميزاتها إمكانية تحديد الخصوصية "Privacy" للمجموعة، حيث يمكن أن تكون المجموعة خاصة "Private"، أي يمكن للأشخاص المدعوين فقط المشاركة بها، أو عامة "Public"، أي يُسمح لجميع المستخدمين المشاركة بها.

## ويوجد العديد من أنواع مجموعات جوجل:

### ★ قائمة البريد "Email List":

يتواصل أعضاء المجموعة من هذا النوع، فقط من خلال البريد الإلكتروني، هذا النوع يشيع استخدامه في مكاتب الأعمال والشركات.

### ★ منتدى الويب "Web Forum":

يتواصل الأعضاء، من خلال الواجهة الرئيسية للمجموعة التي تكون على شكل منتدى.

### ★ منتدى سؤال وجواب "Q. Forum":

هذا النوع من المجموعات، يستخدم للإجابة عن أسئلة الأعضاء حول موضوع معين، ويمكن استخدامه كمنتدى لمنتج معين، حيث يعمل القائمون عليه على إجابة أسئلة الزبائن واستفساراتهم.

### ★ البريد التعاوني "Collaborative Inbox":

هذا النوع يتيح لأعضاء المجموعة إدارة سير العمل من خلال البريد، حيث يمكن للفرد إرسال بريد إلى زملاء العمل، والمدراء، ومتابعة موضوع معين هو ومن أرسل لهم البريد لغاية الوصول إلى حلّ للموضوع من خلال البريد الإلكتروني.

## نصائح ذهبية عند استخدام الاتصال الإلكتروني "Golden Tips of using E - Communication"

- ★ كُن واعياً لعمليات الاتصال التي تجريها من خلال الأسئلة من؟ متى؟ ماذا؟.
- ★ إدارة كلمات السر لحسابك وأن يكون خاص بك.
- ★ ضع حدود زمنية لاستخدامك مواقع التواصل الاجتماعي.
- ★ اقرأ اتفاقيات الاستخدام جيداً ولا تضع قيوداً على نفسك دون علمك.
- ★ تجنب الأسماء الوهمية والمستعارة لك وللمن تتصل بهم وكن واقعياً.
- ★ استخدم جميع إجراءات السلامة والأمن من خلال برامج مكافحة التجسس والمواقع المشبوهة.
- ★ احذر من التطبيقات التي يمكن تدخل إلى جهازك الخاص واختراق خصوصيتك من أهمها الصور ومقاطع الفيديو.
- ★ الانتباه والحذر من الصور الشخصية غير المناسبة بالملبس والمظهر وغير ذلك.
- ★ تجنب الوقوع في الخطأ، وإن وقعت بالخطأ الاعتراف بذلك والتوجه لجهة تستطيع تقديم المساعدة، فتجنب المشكلة أو تأجيلها لا يقدم الحل، بل يزيد المشكلة خطورة وزيادة في الخسارة وتمادياً في الخطأ، ويجعلك عرضة للإبزاز.



## الوحدة الخامسة

### Unit Five

# الأذكاء الاجتماعي

## Social Intelligence



## محتويات الوحدة

تعريف الذكاء الاجتماعي  
Social Intelligence - Definition

الذكاء الاجتماعي في الإسلام  
Social Intelligence in Islam

أهمية الذكاء الاجتماعي  
The Importance of Social Intelligence

خصائص الذكاء الاجتماعي  
Characteristics of Social Intelligence

تنمية الذكاء الاجتماعي  
Developing Social Intelligence

تصنيفات الأنماط البشرية  
Categorization of Human Patterns

إيماءات الجسد  
Miming



## الهدف العام للوحدة

التعرّف على أساليب تنمية الذكاء الاجتماعي، وطرق التعامل مع أنماط البشر.

## الأهداف الخاصة

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

- ★ يتعرّف على مفهوم الذكاء الاجتماعي.
- ★ يوضّح أساليب تنمية الذكاء الاجتماعي.
- ★ يشرح طرق التعامل مع كل نمط من أنماط البشر.
- ★ يوضح أبعاد الذكاء الاجتماعي في التعامل مع البشر.
- ★ يشارك بفعالية في الأنشطة الاجتماعية بالجامعة.
- ★ يبادر بشكل إيجابي في التكليف التي تقوم بها مجموعته.
- ★ يستخدم الذكاء الاجتماعي في تعاملاته داخل الجامعة وخارجها.
- ★ يتعامل بإيجابية مع كل نمط من أنماط البشر.



## مقدمة "Introduction"

يعتبر الذكاء الاجتماعي من الجوانب الهامة في الشخصية، لكونه يرتبط بقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وعلى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة، أي أنه بقدر ما يكون الإنسان ممتعاً بالقدرة على التفاعل الاجتماعي وإقامة علاقات مع الآخرين بقدر ما يكون ذكياً وهذا ما يطلق عليه بالذكاء الاجتماعي، ومن الملاحظ أن هامش التطوير في الذكاء الاجتماعي أوسع بكثير من هامش التطوير في الذكاء العقلي، ولا شك أن معظم القضايا والمشكلات والنزاعات والحوادث التي تحدثت بين أفراد الأسرة الواحدة، أو بين أفراد المجتمع أو بين الأسر والجماعات داخل المجتمع، أو بين المجتمعات سببها زيادة التوتر والانفعالات بصورة يصعب السيطرة عليها، وبالتالي قلة التفكير وعدم التحكم في هذه الانفعالات بصورة يصعب السيطرة عليها وخاصة السلبية منها "السينة" بواسطة العقل، وبالتالي يظهر لنا أهمية الذكاء الاجتماعي ودوره الإيجابي في السيطرة على هذا القرن، والذي اشتدت فيه الصراعات النفسية سواء داخل المجتمع أو المجتمعات، وما يتطلبه هذا الضبط من ذكاء وتفكير بصفة عامة والذكاء الاجتماعي بصفة خاصة، فزيادة هذا النوع من الذكاء لدى أفراد المجتمع يؤثر في ضبط النفس والانفعالات بينهم ويساعد في تحويل هذه الانفعالات السنية من كره وبغض واحتقار وتدبير وموامرات وغيبة ونميمة وإثارة الفتنة العدوانية... الخ إلى الانفعالات الإيجابية من حُب وتقديم المساعدات للمحتاجين واحترام وصدق وأمانة، أي إلى إعلاء وتسامي لهذه الانفعالات السنية في صورة يقبلها المجتمع وتساعد في تقدمه وازدهاره، وبالتالي إبداعه.

قال تعالى: "الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكُظُمِينَ الْغَيْظِ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ"



فالذكاء الاجتماعي يجمع بين انفعالات الشخصية، والانفعالات في سياقها الاجتماعي، فهو القدرة العقلية التي تعمل خلال التفاعل بين الجانب العقلي والاجتماعي في الشخصية، فالوجدان يعطي الإنسان معلومات ذات أهمية وهذه المعلومات تجعله يفسرها، ويستفيد منها، ويستجيب لها من أجل أن يتوافق مع المشكلة أو الموقف المتوتر بشكل أكثر.

والذكاء الاجتماعي يشمل القدرة على إدراك الإنفعالات وتقييمها والتعبير عنها ويشمل القدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الاجتماعية والقدرة على توليد المشاعر والوصول إليها وفهم الآخرين وكيفية التعامل معهم، ويشمل أيضاً القدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الاجتماعي والعقلي، فالفرد الذكي اجتماعياً أو انفعالياً أو وجدانياً يعتبر فرداً أفضل من غيره.

فالوجدان يعطي الإنسان معلومات ذات أهمية وهذه المعلومات تجعله يفسرها ، ويستفيد منها ، ويستجيب لها من أجل أن يتوافق مع المشكلة أو الموقف المتوتر بشكل أكثر.

والذكاء الاجتماعي يشمل القدرة على إدراك الإنفعالات وتقييمها والتعبير عنها ويشمل القدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الاجتماعية ، والقدرة على توليد المشاعر والوصول إليها وفهم الآخرين وكيفية التعامل معهم ، ويشمل أيضاً القدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الاجتماعي والعقلي ، فالفرد الذكي اجتماعياً أو إنفعالياً أو وجدانياً يعتبر فرداً أفضل من غيره في التعرف على انفعالاته وانفعالات الآخرين ، ولديه القدرة كبيرة على التعبير عن انفعالاته بصورة دقيقة تمنع سوء فهم الآخرين له ، وسوء فهمه للآخرين ، فعندما يغضب فإن لديه القدرة على عكس انفعال الغضب على ملامح وجهه وصوته ، كما أن لديه القدرة على إظهار التعاطف مع الآخرين ، وفهم وتحليل انفعاله كالتمييز بين الشعور بالذنب، الغضب، الشعور بالحسد، الغيرة كما أن لديه القدرة على السيطرة على انفعالاته بطريقة تنمي قدراته العقلية والاجتماعية كتأجيل إشباع حاجاته وكبح جماح غضبه.

نتيجة لما جاء أعلاه ، فإن الفرد الذكي اجتماعياً ، هو الذي يستطيع أن يكون علاقات اجتماعية طيبة ، ويتميز بدرجة عالية من التفاعل الاجتماعي ، فضلاً عن أن لديه نسج اجتماعي متميز مع أفراد مجتمعه ، الأمر الذي يساعده على تحقيق أعلى درجات التوافق الشخصي والاجتماعي.

### مفهوم الذكاء الاجتماعي "Social Intelligence - Definition"

يُعرّف الذكاء الاجتماعي بأنه : " القدرة على فهم مشاعر وأفكار الآخرين ، والتعامل مع البيئة بنجاح والاستجابة بطريقة ذكية في المواقف الاجتماعية ، وتقدير الشخص لخصائص الموقف تقديراً صحيحاً والاستجابة له بطريقة ملائمة بناءً على الوعي الاجتماعي ".

وفي موسوعة علم النفس تم تعريف الذكاء الاجتماعي بأنه : " ذلك النوع من الذكاء الذي يراه الفرد مناسباً في معاملته مع الآخرين ، وفي ممارسته الاجتماعية " ، وأنّ الذكاء الاجتماعي العالي مرادف لمفهوم اللباقة والبراعة ، والقدرة على التكيف وسط بيئته الاجتماعية ، والنجاح في العلاقات الاجتماعية.



## الذكاء الاجتماعي في الإسلام "Social Intelligence in Islam"

لكي يعبد المسلمون الله كما يريدون فإنه لم يتركهم يشترعون لأنفسهم ، بل بيّن الأسس التي يقوم عليها التعامل بين الأفراد ، وفي ما يلي ذكر لبعض هذه الأمثلة:

- ★ حُسْنُ الْخُلُقِ ، قال تعالى : ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ (٤)
- ★ مخالطة الناس والصبر على أذاهم: عن ابن عمر رضي الله عنه أنه قال : قال رسول الله (ص) : ﴿المؤمن الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم خير من الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم﴾ (صحيح الترمذي)
- ★ السعي للإصلاح بين الناس : قال تعالى : ﴿إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾ (١٠)
- ★ تجنب قول الزور : قال تعالى : ﴿وَالَّذِينَ لَا يَشْهَدُونَ الزُّورَ وَإِذَا مَرُّوا بِاللَّغْوِ مَرُّوا كِرَامًا﴾ (٧٢)
- ★ تجنب سوء الظن : قال تعالى : ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ﴾ (١٢)
- ★ عدم السخرية من الناس : قال تعالى : ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرُوا قَوْمًا مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءً مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأَسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَنْ لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ﴾ (١١)
- ★ إدخال السرور على القلوب : عن أنس بن مالك رضي الله عنه أنه قال : قال رسول الله (ص) : ﴿من لقي أخاه بما يحب الله ليسره بذلك سره الله يوم القيامة﴾ (صحيح الطبراني).
- ★ إفشاء السلام : عن أبو هريرة رضي الله عنه أنه قال : قال رسول الله (ص) : ﴿لا تدخلون الجنة حتى تؤمنوا ، ولا تؤمنوا حتى تحابوا أولا أدلكم على شيء إذا فعلتم تحاببتم : أفشوا السلام بينكم﴾ (صحيح مسلم).
- ★ اللين في التعامل مع الناس : قال تعالى : ﴿وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾ (٣٤)



## أهمية الذكاء الاجتماعي

### “The Importance of Social Intelligence”

التعاطف مع الآخرين واحترام وجهات نظرهم وتقديم النصح والإرشاد لهم

التنبؤ بالسلوك لدى الأفراد وردود الأفعال الخاصة

إقامة علاقات اجتماعية ناجحة وزيادة الكفاءة الاجتماعية لدى الفرد

معرفة الحالة النفسية للآخرين

إدارة التحديات اليومية وتحويل الانفعالات السلبية إلى انفعالات إيجابية

تنمية جميع المهارات التي تتصل بالذكاء الاجتماعي من خلال ممارستها في الحياة اليومية

تنمية حب الانتماء إلى الجماعات والأفراد وتكوين صداقات حميمة

إظهار شخصية الفرد الإيجابية والاجتماعية في جميع ميادين الحياة مثل الحياة العلمية والحياة العملية والحياة المهنية



### خصائص الذكاء الاجتماعي

### Characteristics of Social Intelligence

يسعى للتفكير في مشكلة ما بصحبة الآخرين أفضل مما يكون بمفرده

يستمتع بصحبة الناس أكثر من الإنفراد

يعبر عن مشاعره وأفكاره واحتياجاته

يعطي نصائح للأصدقاء الذين لديهم مشكلات

يحب المناقشات الجماعية والإطلاع على وجهات نظر الآخرين وأفكارهم

يبدو قائداً للمجموعة

يمكنه التعرف على مشاعر الآخرين

يحب الانتماء للنوادي والتجمعات أو أي مجموعات منظمة

يحب الحصول على آراء الآخرين ويضعها في اعتباره

لديه صداقة حميمة مع اثنين أو أكثر

لا يخشى مواجهة الآخرين

ييدي تعاطفاً واهتماماً بالآخرين

يمكنه التفاوض

يسعى الآخرون لمشورته وطلب نصحه

يمكنه التأثير في الآخرين

يفضل الألعاب والأنشطة والرياضة الجماعية

## تنمية الذكاء الاجتماعي "Developing Social Intelligence"

أكدت الدراسات على أن من أهم واجبات الأسرة والمدرّس ووسائل الإعلام في رعاية الذكاء الاجتماعي وتنميته لدى أطفالنا وشبابنا، تعليمهم التصرفات الاجتماعية في المواقف الاجتماعية المختلفة في صورة المعايير السليمة، والقيم الاجتماعية، والأخلاقية والدينية.

ويلاحظ أن الفرد إذا هُيئت له بيئة غنية بالمتغيرات فإن هذا ربما يساعد على تنمية ذكائه، وقد بينت الدراسات أن مثل هؤلاء الأفراد يكونون أذكى من نظرائهم الذين لم تفتح عيونهم على مثل هذا المتغيرات.

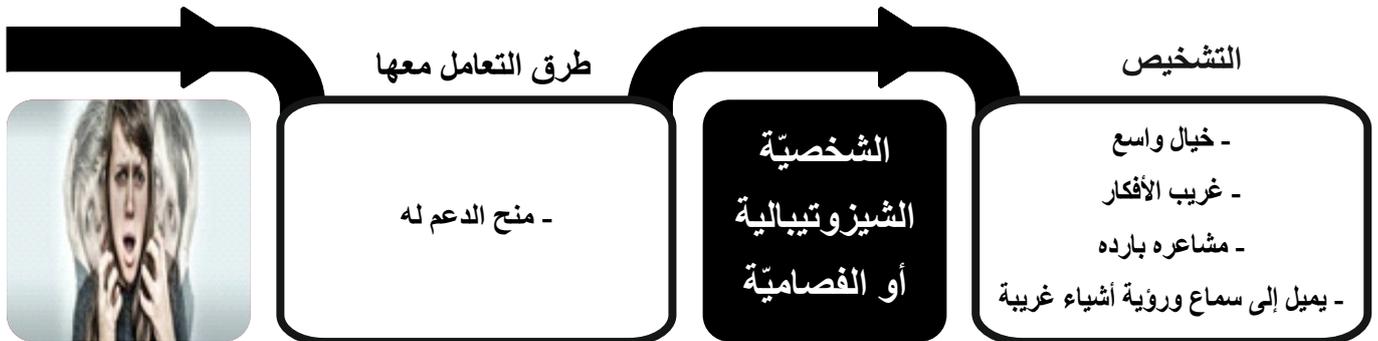
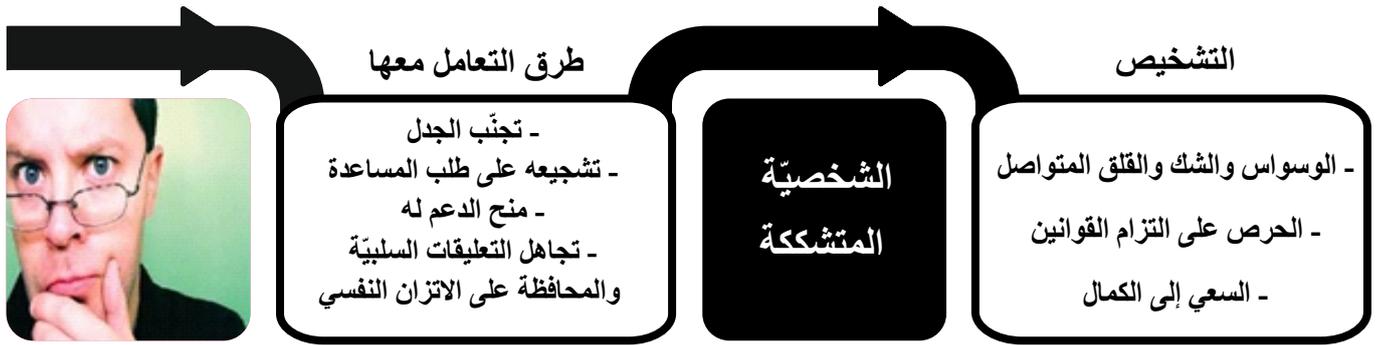
فالبيئة الغنية بالمتغيرات تعمل على تفتح وازدهار الطاقة العقلية، وذلك على نقيض البيئة الفقيرة في المتغيرات، كما أن العوامل الاجتماعية تلعب دوراً هاماً في النمو العقلي، ونوع المتغيرات يغذي الذهن، فالأسرة التي توفر لأبنائها عناصر ثقافية وظروف تربوية مناسبة فإنها تساعد على زيادة محتويات أذهانهم، بعكس الأسر التي تحرم أبناءها التربية الصحيحة فإنها قد تعوق نموهم الذهني وتضعف محتواه، وينمو الذات من خلال التفاعل الاجتماعي نتيجة وضع الفرد في سلسلة من الأدوار الاجتماعية فإنه يتعلم أن يرى بنفسه المواقف الاجتماعية المختلفة، وفي كل منها يتعلم المعايير الاجتماعية والتوقعات السلوكية.



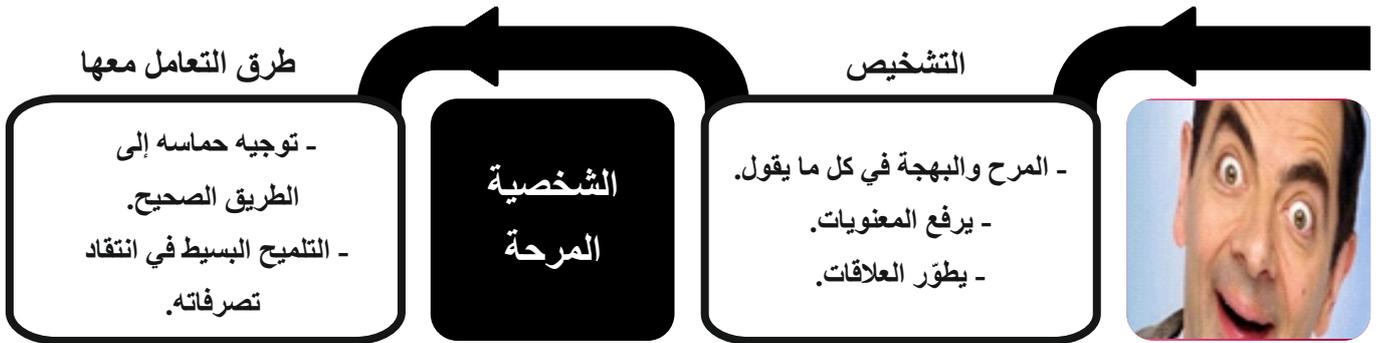
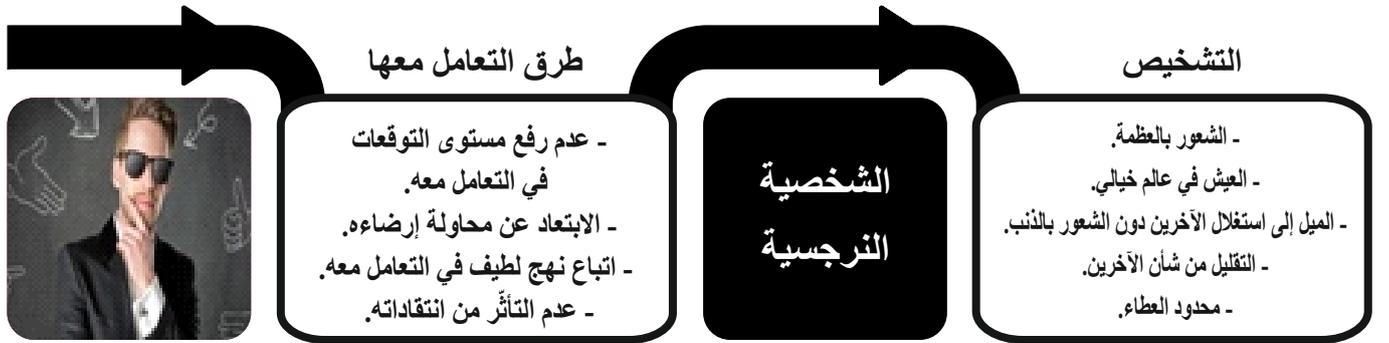
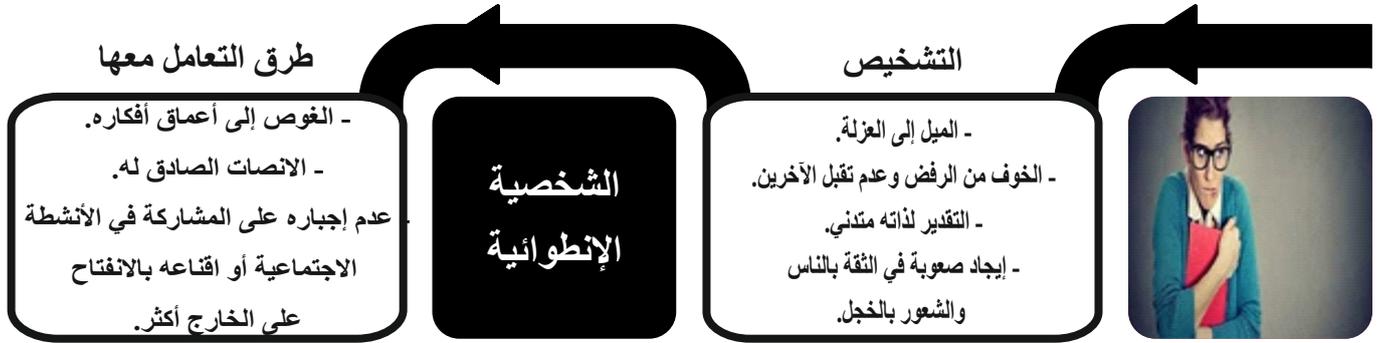
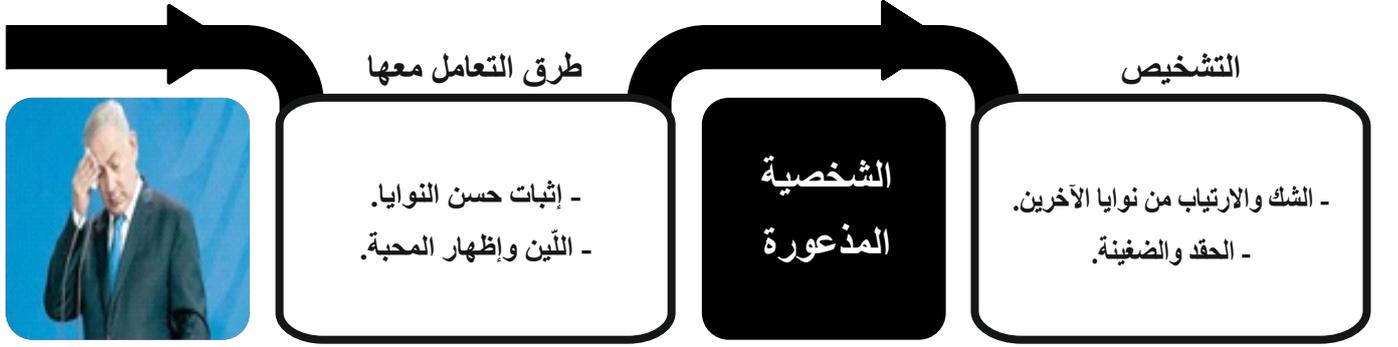
## أنماط البشروكيفية التعامل معها "Categorization of Human Patterns"

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

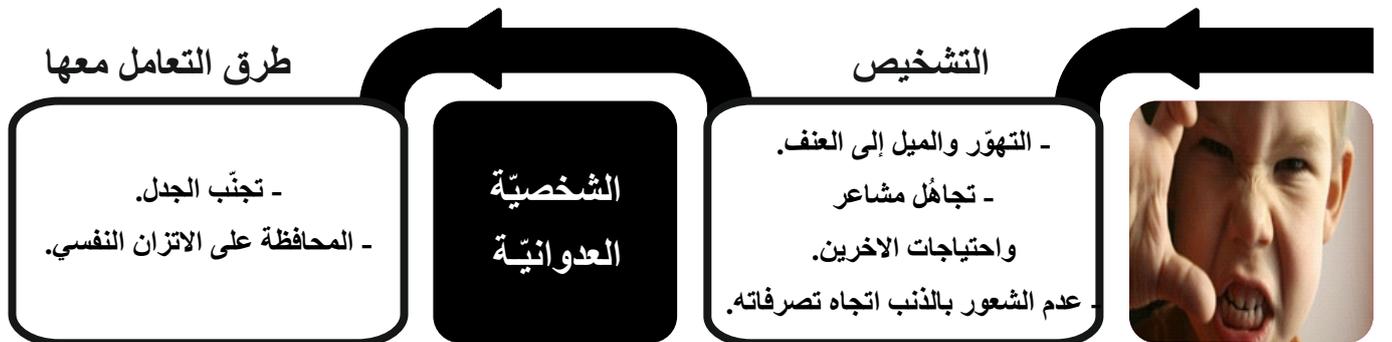
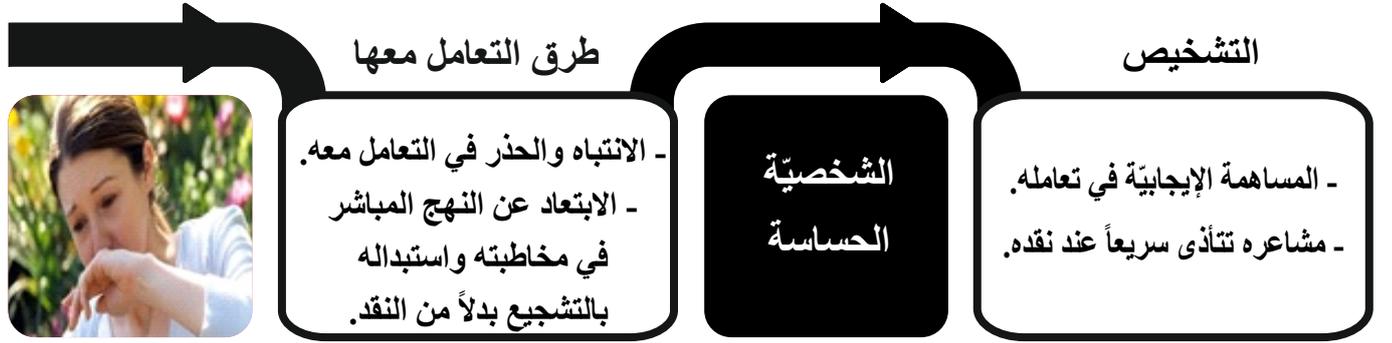
وفيما يلي أهم هذه الأنماط:



## أنماط البشروكيفية التعامل معها "Categorization of Human Patterns"



## أنماط البشروكيفية التعامل معها “Categorization of Human Patterns”



## أنماط البشروكيفية التعامل معها “Categorization of Human Patterns”

### التشخيص



- لا يهتم بأراء الآخرين، ولا يصغي لهم.
- يعلن رفضه للأمور الحتمية، ليدلّل على عناده.
- يعامل الآخرين بفظاظة، وقسوة.
- لا يظهر احترامه للآخرين.
- ينتقم، وينال ممن يقف في طريقه.

### الشخصية العنيدة

### طرق التعامل معها

- مشاركة الموجودين نفس الرأي، لإعلامه أنه هو الوحيد المعاند.
- محاولة جعله يتقبّل آراء الآخرين، ووجهات نظرهم.
- إظهار السرور حينما يتقبّل الرأي أو وجه النظر.
- إشعاره بتقبّل بعض آرائه، ومحاولة مناقشته بالبقية.

### التشخيص

- يعامل الآخرين بفظاظة وقسوة.
- يفقد للثقة بالآخرين، ولا يتفهم مشاعرهم.
- يقاطع الآخرين ويتشدد لآرائه.
- يبدو مغروراً، مما ينقرّ الآخرين منه.
- يناقش الآخرين، مع تمسكه بوجهة نظره.
- يرى نفسه خيراً، بينما الآخرون لا.

### الشخصية الخسنة

### طرق التعامل معها

- الإلتزام بالهدوء، والابتعاد عن العصبية أثناء التعامل معه.
- الاستماع إليه حتى ينهي حديثه.
- إظهار الرغبة بالتعامل معه.
- مناقشته بطريقة ودية وحسنة.
- الحزم والجدية عن إبداء الرأي أمامه.
- إعلامه بضرورة احترام الآخرين.
- تقبّل بعض آرائه ومناقشته في البعض الآخر.



### التشخيص



- يكثر من الحديث حول كل الأمور.
- يشعر بأنه شخصية مهمة.
- يبدو متعالياً ومغروراً، لكنه في الحقيقة ليس كذلك.
- يطيل الحديث عن جميع الأشياء، ويتجنب الحديث عن الشيء المطروح.
- يقع في المشاكل، ويكرّر نفس الأخطاء.
- يبدو ذا خيال واسع، ويبعد كثيراً في أفكاره.

### الشخصية الثرثرة

### طرق التعامل معها

- مقاطعته أثناء ثرثرته، وتذكيره أن يبتعد عن الموضوع المطروح.
- إظهار أهمية الوقت بالنسبة للآخرين، وأنهم ليسوا دائماً مستعدين للاستماع إليه.
- إظهار الانشغال، أو التأخر عن أمر ما، والرغبة في مغادرة المكان.

## أنماط البشر وكيفية التعامل معها "Categorization of Human Patterns"

### التشخيص



- يضحك كثيراً وهادئ الأعصاب وكثير الاسترخاء.
- يقابل الآخرين برحابة وود.
- يستملك قلوب الآخرين، ويشعرهم بالأمان أثناء وجوده.
- يلقي قبولاً من الآخرين.
- يظهر ثقته بنفسه وبالناس المحيطين به.
- يعامل الناس بالحسنى.
- يحب سماع إطراءات وتعليقات الآخرين.
- يتجنب الحديث عن ضغوطات العمل.
- يرى نفسه شخصاً خيراً، وذا نفع للمجتمع.

### الشخصية الودودة

### طرق التعامل معها

- الحرص على معاملته بالحسنى.
- تقديره وحسن الانصات إليه.
- الاستمرار في مناقشته حتى النهاية، أو تغيير محور الحديث.
- التعامل بجديّة حينما يتطلب الأمر ذلك.

### التشخيص

- غير واثق بنفسه.
- يبدو قلقاً، وخجولاً.
- يتردد في كثير من قراراته وتصرفاته.
- يواجه مشاكل في اتخاذ القرارات.
- يتردد حينما تتعدد لديه البدائل.
- يلتزم باللوائح والأنظمة.
- لا يكثرث بالوقت، ولا يلتزم بوعوده.
- يحتاج إلى معلومات كثيرة لتأكيد أمر ما.
- لا يشعر أنه شخص خبير، كما لا يرى خيراً في المحيطين به.

### الشخصية المتريّدة

### طرق التعامل معها

- تقليل الخيارات أمامه.
- مساعدته على الشعور بالثقة وتقليل شعوره بالقلق.
- مساعدته على اتخاذ القرارات، وتوضيح مساوئ وسلبيات التأخير.
- تزويده بالمعلومات التي يحتاجها.
- إظهار مساوئ التردد له.
- إشعاره بضرورة الإلتزام بمواعيده، واحترام الوقت.



## أنماط البشروكيفية التعامل معها “Categorization of Human Patterns”

### طرق التعامل معها

- تجنب طرح المواضيع المفتوحة معه، لأنه يراها مجالاً لإظهار معارفه، وأنه محيط بكل الأمور.
- تقبل بعض آرائه، ولكن ليس جميعها، وحاول مناقشتها معه.

### الشخصية المتعالية أو المتكبرة

### التشخيص

- يشعر الآخرين أنه في المكان الخاطي، وأن مكانه ليس بينهم.
- يحاول إحراج الآخرين، ويتصيد أخطائهم.
- يحاول إظهار سلبيات الآخرين، ويتجنب الحديث عن إيجابياتهم.
- يتعالى على الآخرين، ويشعرهم أنهم دونيون.



### طرق التعامل معها

- لا تشعره بالانتصار عند إحساسك بالهرج.
- لا تحاول الرد بنفس الطريقة، وأيضاً لا تنسحب وتختبئ من هذا الشخص.
- عندما تقع تحت هجوم منه التفت إلى القنّاص وكرّر ما قاله بهدوء ودون عصبية.
- وجه له أسئلة تستفهم بها عن علاقة كلامه بالموقف واحتفظ بنبرة صوتك بالهدوء.
- تكلم معه في السبب الذي يدفعه للسخرية منك وابدأ بتذكيره بما قال.

### التشخيص

- يبحث عن أخطاء الآخرين في كل مكان.
- يتحدث مع الآخرين بأسلوب المهاجمة.
- يوجه كثيراً من الأسئلة للآخرين.
- لا يظهر احترامه للآخرين.

### الشخص القنّاص



## أنماط البشروكيفية التعامل معها "Categorization of Human Patterns"

### طرق التعامل معها

- حسن الانصات إليه.
- توجيه الحديث نحو المواضيع المفتوحة، والتي تتطلب كلاماً كثيراً.
- اتباع أسلوب الصمت، حتى يجيب عن الأسئلة المطروحة عليه.
- الابتعاد عن التسرع أثناء التعامل معه.
- إبداء الود والاحترام له.

### الشخصية الباردة

### التشخيص

- يبدو بارد المشاعر أثناء تعامله مع الآخرين.
- يصغي للآخرين جيداً، ويبدى اهتمامه بآرائهم.
- يتجنب الاعتراض على آراء، وأفكار غيره.
- يتجنب الإجابة على الأسئلة المطروحة عليه.
- يبدو جافاً، ولا يميل للتعامل بودّ مع الآخرين.



### طرق التعامل معها

- الإيجابية في التعامل معه، وإبداء الرغبة في معرفة وجهة نظره.
- إثبات صحة الآراء عن طريق تدعيمها بالأدلة.
- عدم منحه المجال لمقاطعة الآخرين أثناء حديثهم.
- التحلي بالصبر أثناء معاملته والتخاطب معه.
- التدرج في طرح الأفكار الجديدة أثناء الحديث معه.

### الشخصية المعارضة أو المخالفة

### التشخيص

- غير مكترث بالآخرين، ولا يبدى اهتماماً بهم، مما ينفّرهم منه.
- سلبياً، لافتقاده الثقة بالآخرين.
- نمطياً في أفكاره، وتصرفاته، ولا يكثر للتغيير.
- يعترض كثيراً، ويبدو عنيداً ومتشدداً لآرائه.
- يكثر من الحديث عن نفسه، وعن ماضيه.
- يبدو في الظاهر ملتزماً، لكنه في الحقيقة ليس كذلك.
- يتجنب المخاطرة، ويخاف من الإخفاق والفشل.



### طرق التعامل معها

- التزام الهدوء أثناء التعامل معه، وتجنب العصبية.
- إظهار إمكانية تقبل آرائه، مع الحرص على الدفاع عن وجهة النظر الشخصية.
- مدحه، وإظهار صفاته الحسنة.
- انتهاز الفرصة المناسبة لمقاطعته في الأمور التي لا يكون فيها واقعياً.
- إظهار المحبة له، وتجنب الانتقام منه.

### الشخص مدعي المعرفة

### التشخيص

- يشكك في كلام الآخرين، ويعترض كثيراً على آرائهم.
- يبدو متكبراً، ومتعالياً، وساخرأ.
- يرغب في السيطرة على مجرى الحديث.
- يتمسك بأقواله وآرائه، ويظهر عناده، ورفضه.
- يكثر من الحديث عن ماضيه، وعن نفسه.
- يبدى معرفته بكلّ الأمور، حتى في أمور الآخرين.

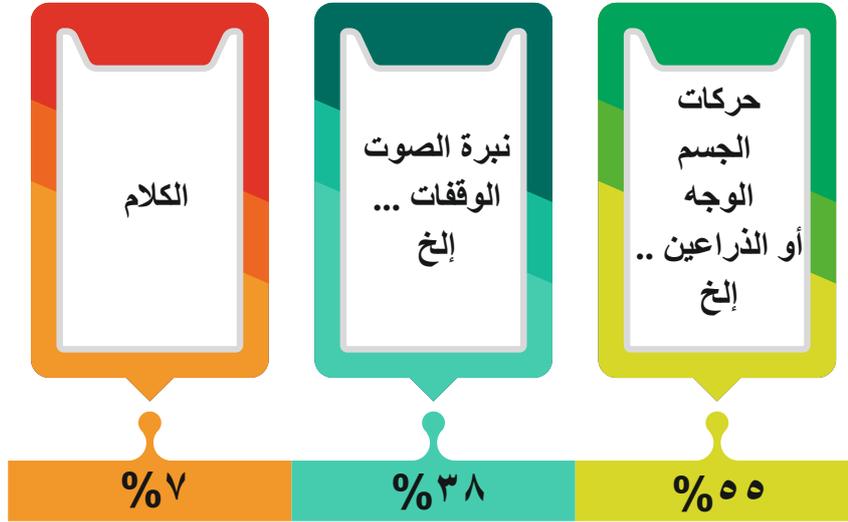


## أنماط البشروكيفية التعامل معها "Categorization of Human Patterns"



## لغة جسد "Body Language (Miming)"

هل سألت نفسك من قبل عن معنى لغة الجسد؟ وهل يوجد هناك لغة للجسد أصلاً؟ وإن وجدت، فماذا تعني؟ يقول علم الاتصال، لكل إنسان يتحدث مع إنسان آخر، يقوم بنقل حديثه إليه في شكل رسالة وهو ذاته نسبة نجاح الرسالة والتي تتكون من ثلاثة أجزاء:



تستطيع الآن أن تتعرف على سمات وملامح شخصية أي فرد، دون أن يتكلم كلمة واحدة، حتى لو لم تكن تعرفت عليه من قبل، بل يمكنك أن تعرف ما يخفيه بداخله من أفكار ودوافع، إذا تمكنت من فك رموز لغة الجسد، كما أنك تستطيع أن تكشف مدى صدقه عندما يتحدث من خلال نفس اللغة، إذ يواجه الكثير مشكلة التعرف على نوايا الأشخاص الذين يتعاملون معهم، لذلك اهتمت الدراسات النفسية والاجتماعية بتفسير رموز حركات الجسد التي تعبر عن كثير مما يخفيه الناس في صدورهم، ومن خلال هذه اللغة تستطيع معرفة توجهات محدثك، لما تنقله هذه اللغة من أفكار الفرد وتوجهاته دون استخدام الكلمات والحروف، وبنفس الأسلوب تستطيع أن ترسل رسالة لهذا الشخص الذي تتعامل معه، دون أن تتفوه بكلمة واحدة، وهذه اللغة اهتم بها الكثير من علماء النفس الذين توصلوا من خلال دراسات عدة إلى أن أكثر من 55% من الحديث بين البشر يتم بصورة غير مباشرة، عن طريق إشارات وإيماءات وإيحاءات.



## الذكاء الاجتماعي

ويشير العلماء إلى أن فهم هذه اللغة، تساعد كثيراً في اختزال الوقت في التفكير في نوايا الآخرين ومحاولة تفسيرها، حيث تؤكد الدراسات أن هذه اللغة أصدق خمس مرات من استخدام اللغات العادية، ومن خلالها يستطيع الفرد التعرف على درجة صدق الآخر، ومدى اهتمامه بالرسالة الموجهة إليه، من خلال فك رموز الإيماءات والإيحاءات التي يصدرها كرد فعل على الكلام العادي، أو على الرموز من نفس اللغة، ولتفسير وفك رموز هذه اللغة، لا بد أن نتعرف على الأدوات المستخدمة فيها، ويأتي على رأس هذه الأدوات العين ثم تأتي بعدها حركة الحاجب والجبين، والأصابع والأيدي والأكتاف، كما تستخدم اللغة أيضاً الأنف والأذن، وطريقة الجلوس الخ...، ويتجه الشخص إلى استخدام لغة الجسد في حالة عدم التيقن من صدق من يحدثه، أو عندما يسعى لمعرفة دوافعه ومدى اهتمامه وشكل اتجاهه نحو الرسالة الموجهة إليه، كما تساعد في تسهيل عملية الفهم للآخر من الحديث والحوار، كما تساعد أيضاً في التحكم في الحوار للوصول إلى علاقة أفضل مع الآخرين من خلال إرسال إيماءات ورسالات توحى بذلك، والابتعاد عن الحركات والإيحاءات التي تضر بالتواصل مع الآخر، فإذا تحدثت رجل فلسطيني مع آخر ألماني أو باكستاني...

فكيف يمكنهم أن يتفاهموا مع عدم معرفتهم للغة بعضهم البعض؟

إذا سألت أحداً ما سؤالا وقام بهز رأسه يُمنّةً ويُسرّةً فماذا تفهم؟

وإذا هزها أعلى وأسفل فماذا تفهم أيضاً؟

هل منا من لا يضحك إذا كان سعيداً ولا يقطب إذا كان حزينا؟

يقول العلماء: إن لغة الجسد تتحدث مثلها مثل لغة اللسان، ولكن مع فارق واحد، إنها واحدة عند كل البشر، سواء فقد

يختلف اثنان في معنى كلمة، ولكن لا يختلفان في معنى حركة إلا ما ندر.



المعنى  
Meaning

عدم الرغبة  
والاهتمام  
بكلام المرسل



الإيماءة  
Mime

الاتكاء على  
إحدى الجانبين

المعنى  
Meaning

الاهتمام الحقيقي  
بكلام المرسل

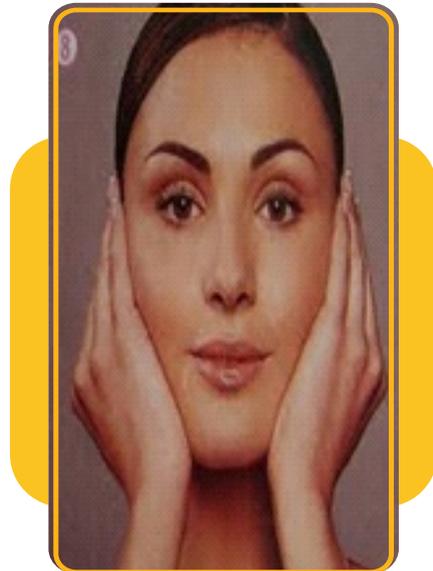


الإيماءة  
Mime

ملامسة الخد واليد  
لا تستعمل  
كدعامة للرأس

المعنى  
Meaning

الملل  
والشروود الذهني

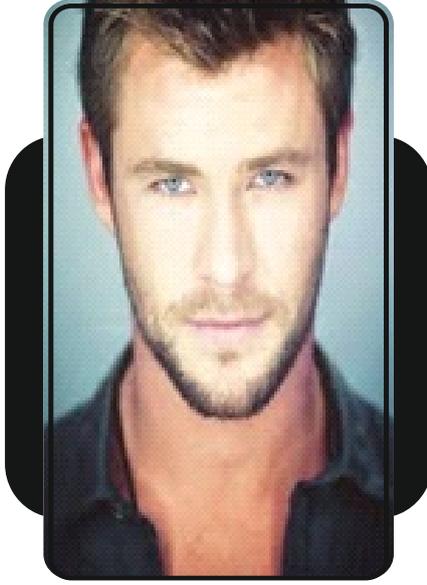


الإيماءة  
Mime

ملامسة الخد واليد  
تستعمل  
كدعامة للرأس

المعنى  
Meaning

الشعور بالملل  
من كلام المرسل



الإيماءة  
Mime

تحريك الرأس إلى  
الأمام بسرعة

المعنى  
Meaning

الاهتمام والمتابعة  
لكلام المرسل



الإيماءة  
Mime

تحريك الرأس  
إلى الأمام بهدوء

المعنى  
Meaning

التركيز الشديد في  
كلام المرسل



الإيماءة  
Mime

وضع الظهر  
المستقيم

المعنى  
Meaning

التركيز في  
كلام المرسل



الإيماءة  
Mime

إنحناء الظهر  
إلى الامام



المعنى  
Meaning

عدم الرغبة في  
سماع كلام المرسل



الإيماءة  
Mime

إنحناء الظهر  
إلى الخلف



المعنى  
Meaning

الملل وعدم  
الرغبة بالاستمرار



الإيماءة  
Mime

تحريك القدمين  
على الأرض



المعنى  
Meaning

عدم الاندماج  
أو التخوف من  
كلام المرسل



الإيماءة  
Mime

ضم اليدين  
على الصدر

المعنى  
Meaning

الاهتمام بكلام المرسل



الإيماءة  
Mime

الإبهام على الخد  
واليد لا تستعمل  
كدعامة للرأس

المعنى  
Meaning

المعرفة التامة  
ترافقها غطرسة وتكبر

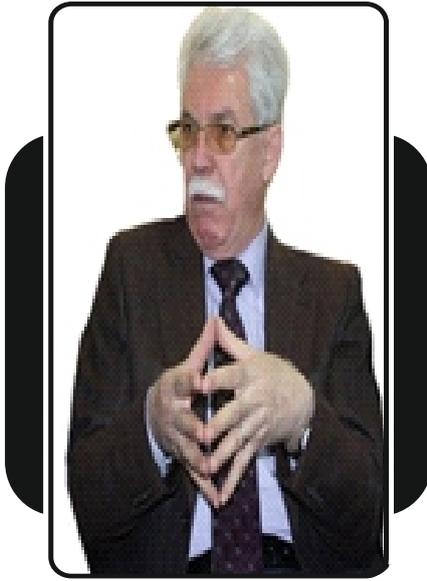


الإيماءة  
Mime

تبريج اليدين إلى اعلى

المعنى  
Meaning

المعرفة التامة  
دون غطرسة أو تكبر



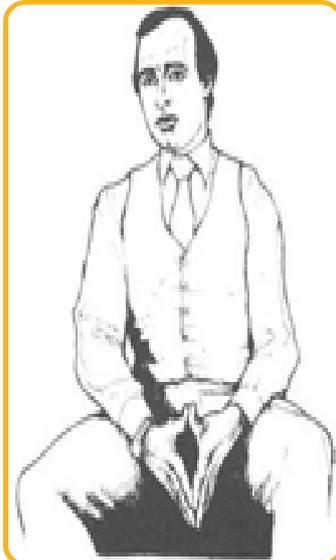
الإيماءة  
Mime

التبريح للأمام



المعنى  
Meaning

الثقة بالنفس  
والمستقبل



الإيماءة  
Mime

تبريح اليدين للأسفل



# الوحدة السادسة

## Unit Six

# السيرة الذاتية والمقابلة الشخصية

## Curriculum Vitae (C.V)

## & Interviews



## محتويات الوحدة

السيرة الذاتية  
C.V

المقابلة الشخصية  
Interview



## الهدف العام للوحدة

أن يكتسب الطالب المهارات والقدرات اللازمة والتي تمكنه من إجراء المقابلة بدرجة عالية وكافية وفاعلة وأن يتعرف إلى أسس وطرق كتابة وصياغة وترتيب السيرة الذاتية.

## الأهداف الخاصة

- ★ يحدد مفهوم المقابلات الشخصية.
- ★ يذكر أنواع ومهارات المقابلات الشخصية.
- ★ يستخدم مهارة إثارة الاهتمام وجذب المستمع أثناء المقابلة.
- ★ يتعرف إلى طرق إزالة القلق والتوتر قبل وأثناء المقابلة.
- ★ يوظف مهارة المقابلة الشخصية بنجاح.
- ★ يستخدم ما تعلمه في كتابة السيرة الذاتية.
- ★ يتعرف إلى أهم مكونات ومحتويات السيرة الذاتية.



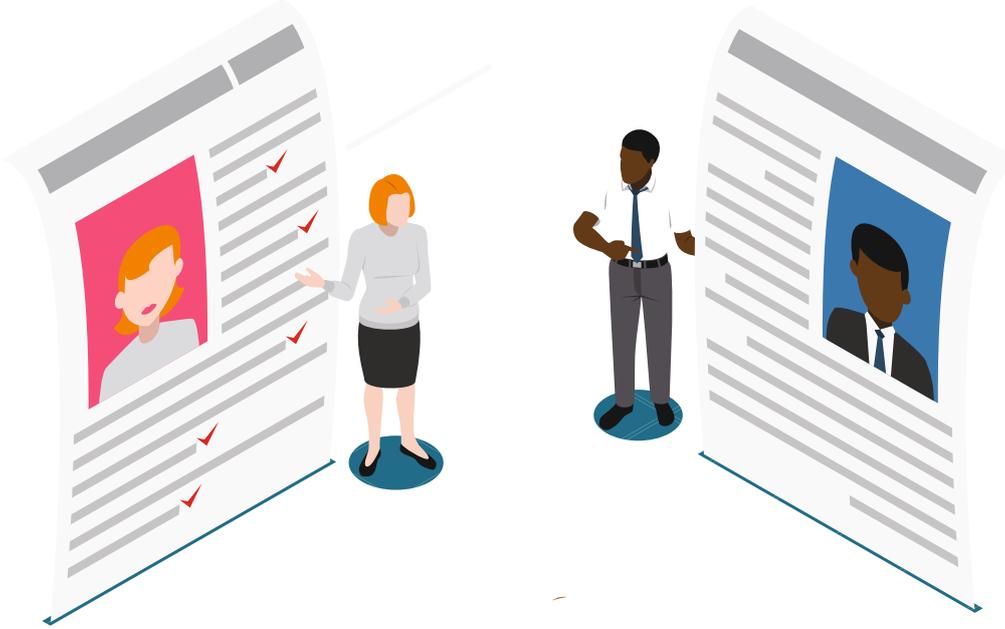
## السيرة الذاتية "C.V"

تُعرّف السيرة الذاتية بأنها ملخص للمعلومات الأساسية لمقدم الطلب للوظيفة، مبرزة للخبرة المهنية، وخلفيته التعليمية ومؤهلاته، والمهن السابقة التي عمل فيها وخبراته، وأهم صفاته وهواياته ومجالات اهتمامه، وتكتب إما باللغة العربية أو الإنجليزية أو كما تطلبها المؤسسة، وعادة ما ترسل مرفقة مع طلب التقدم للوظيفة على موقع المؤسسة، أو على البريد الإلكتروني أو تسلّم يدوياً.

وتعرّف أيضاً بأنها ملخص لمراحل حياتية مر بها الشخص أكاديمياً ومهنياً ذكراً فيها التسلسل التاريخي والخبرات المكتسبة من خلال مروره بهذه المراحل.

فالسيرة الذاتية هي وثيقة تقدم شرحاً مختصراً حول المعلومات الأساسية عن صاحبها يستعرض فيها جميع الخبرات العملية والمؤهلات العلمية وتعتبر بمثابة اللقاء الأول الذي يجمع المتقدم لوظيفة ما وصاحب العمل، ويتم استخدامها لاختيار المتقدم الحامل للشروط المستوفاة حول الوظيفة الشاغرة، ويليهما مقابلة شخصية بين المتقدم للوظيفة وصاحب العمل.

ويمكن تعريفها بأنها عبارة عن ورقة تسويقية لمؤهلاتك العلمية وخبراتك وقدراتك المختلفة وما سوف تضيفه للشركة التي تتقدم لها.



## الهدف الرئيس من السيرة الذاتية "The Aim Of The C.V"

محاولة للحصول على وظيفة أو عمل، حيث أنها تحوي كافة المعلومات المطلوبة من قبل أرباب العمل، فهي المفتاح الأساسي الذي يوصل الشخص للقبول بالوظيفة، ومن هنا توجب عليه الاهتمام بها وصياغتها بالشكل المناسب لزيادة فرصة اختياره للوظيفة.

## أهمية السيرة الذاتية "The Important Of C.V"

- \* تجذب انتباه أصحاب العمل ويحصل صاحبها من خلال تقديمها على مقابلة شخصية، قد تمنحه فرصة التوظيف.
- \* أداة وصل بين المتقدم للعمل وأصحاب الأعمال وتمثل المتحدث الرسمي عن المتقدم للعمل أمام أناس لم يقابلوه ولم يعرفوا شخصيته الحقيقية.
- \* تشجع صاحبها على التزود بالمعارف والمهارات من خلال المشاركة بالدورات التدريبية اللازمة لتطويره المهني.

## السيرة الذاتية والمقابلة الشخصية

الأمر التي يجب مراعاتها عند كتابة السيرة الذاتية  
 “ To - Do List When Writing a C.V”

أن تكون الأفكار متسلسلة حسب الأهمية.

المراجعة أكثر من مرة للعناصر غاية في الأهمية.

مراجعة المعلومات والتأكد منها.

عدم المبالغة في كتابة المهارات التي تتصف بها.

عدم ذكر أي راتب في السيرة الذاتية.

إذا كانت شخصيتك تبعث على الارتياح  
 عند الآخرين فيفضل إرفاقها.

الابتعاد عن الاختصار الممل  
 والتطويل الممل.

استخدام ورق A4 والمحافظة عليها  
 من الاتساخ أو الطي.

التأني أثناء كتابة السيرة الذاتية.

أن تخلو من الأخطاء الإملائية والقواعد والطباعة.

الصدق القاعدة الأساسية في كتابة السيرة الذاتية.

لا تذكر أي مشاكل خاصة بك بهدف  
 جذب تعاطف أرباب العمل.

الأمر التي يجب الابتعاد عنها عند كتابة السيرة الذاتية  
 “ Not To - Do List when Writing a C.V”



المبالغة في جمال  
 السيرة الذاتية من حيث  
 الألوان أو رسم  
 صور جميلة أو ورد.

شكل السيرة الذاتية  
 غير مرتب وغير منظم  
 وكأنه قطعة إملاء.

عدم تناسق الخط  
 أو قياسه في جميع  
 أجزاء السيرة الذاتية.

كتابتها بخط اليد،  
 فيجب طباعتها  
 عبر الحاسوب.

عدم التسلسل الجيد  
 من حيث ترتيب الأفكار  
 في فقرات وحقول.

## السيرة الذاتية والمقابلة الشخصية

لا بد من الإشارة قبل الحديث عن خطوات كتابة السيرة الذاتية انه يجب عدم التردد في إضافة أو حذف جمل حسب الحاجة لتكثيف القوالب التي قدمتها في السيرة الذاتية مع الخدمات التي تقدمها المؤسسة بشكل عام والوظيفة على وجه الخصوص.

## جمع المعلومات "Data Collection"

لا بد من الإجابة عن مجموعة من الأسئلة لجمع المعلومات التي تحتاجها لبناء سيرتك الذاتية، وهذا يعتمد على جمع معلومات حول طبيعة المؤسسة بوجه عام والوظيفة على وجه الخصوص، إذ يجب أن تختلف السيرة الذاتية حتى لو قدمتها لنفس المؤسسة باختلاف الوظيفة.

## الصورة الشخصية "Personal Photograph"

إن وضع الصورة الشخصية من عدمه يعود إلى طبيعة الشخص ومدى ارتياح الآخرين له، وهذا الأمر ليس له أي علاقة بالجمال لأنه لا يوجد معياراً متفق عليه حول صفات الجمال لأن ذلك يعود إلى ذوق كل شخص.

## عناصر السيرة الذاتية "Elements of a C . V"

لا يوجد نمط واحد أو أسلوب مثالي لمحتوى وشكل السيرة الذاتية إلا أنه يجب أن تختار النموذج التي يناسب الجهة الطالبة للسيرة الذاتية، وتتكون عناصر السيرة الذاتية من:



## خطوات كتابة عناصر السيرة الذاتية “Steps of Writing a C.V”

### إبدأ ببياناتك الشخصية “Personal Information”

- \* كتابة اسمك في بداية الجملة الأولى من السيرة الذاتية حتى يفهم الناس على الفور ما يقرؤون.
- \* كتابة تاريخ ميلادك باليوم والشهر والسنة.
- \* كتابة الجنسية.
- \* كتابة الحالة الاجتماعية وليس الوضع الاجتماعي.
- \* وضع العنوان إن كان ذلك يتناسب مع مكان العمل.
- \* كتابة معلومات الاتصال فيتم وضع رقمان للمحمول ولا يتم وضع رقم هاتف أرضي.
- \* كتابة بريد إلكتروني وصفحة ويب باسم الشخص ذاته وليس كنية أو اسم وهم



## السيرة الذاتية C.V

### المؤهلات العلمية “Qualifications”

وفي هذا الحقل يتم كتابة المؤهلات العلمية من الأحدث إلى الأقدم بذكر الدرجة العلمية والمؤسسة والبلد التي هي فيه وسنة الإلتحاق والتخرج.

### الخبرات العملية “Experience”

وفي هذا الحقل يتم كتابة الخبرات العلمية من الأحدث إلى الأقدم بذكر مكان المؤسسة والبلد التي هي فيه وسنة الإلتحاق والانتهاؤ وطبيعة العمل.

### الإنتاج العلمي (كتب، أبحاث منشورة، مؤتمرات) “Published Work”

وفي هذا الحقل يتم كتابة منتجاتك العلمية من الأحدث إلى الأقدم بذكر عنوان الدراسة ومكان نشرها والناشر وتاريخ النشر والمجلد والعدد إن وجد وأرقام الصفحات التي تقع فيه وسنة النشر.

### الدورات التدريبية “Training”

وفي هذا الحقل يتم كتابة الدورات التدريبية من الأحدث إلى الأقدم بذكر مكان المؤسسة والبلد التي هي فيه وسنة الإلتحاق والانتهاؤ وطبيعة الدورة.

## المهارات "Skills"

وفي هذا الحقل يتم كتابة المهارات ودرجة الإتقان بوجه عام والمحادثة والكتابة على وجه التحديد.

## خدمة المجتمع "Community Service"

وهنا يتم ذكر الأعمال التطوعية التي قمت بها والتي أدت إلى خدمة المجتمع على أن يتم ذكرها من الأحدث إلى الأقدم وحسب التاريخ والمدة الزمنية.

## الهوايات "Hobbies"

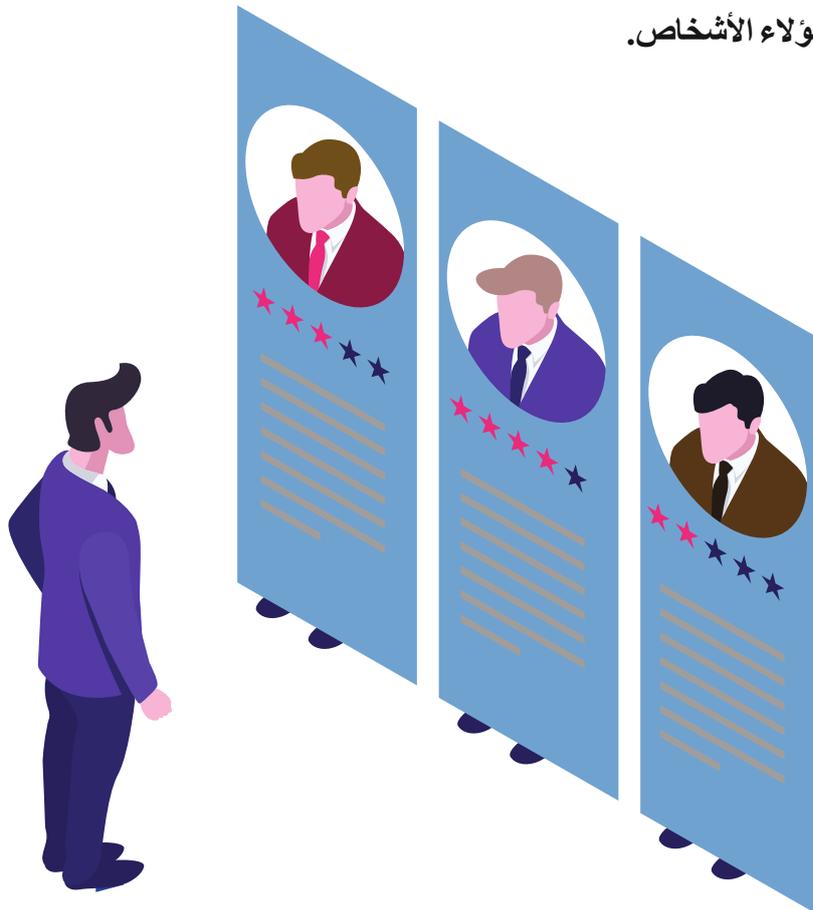
يتم في هذا الحقل ذكر الهوايات ودرجة إتقان كل هواية ومنها على سبيل المثال: السباحة، كرة السلة.

## مدعمات التخصص أو الوظيفة "Specialized Support"

وفي هذا الحقل يتم كتابة المؤهلات التي تدعم التخصص أو الوظيفة كرخصة القيادة أو لغات على ان يتم ذكر سنة الالتحاق والانتهاء والتقدير.

## المعرفون "References"

يتم ذكر أسماء ثلاثة أشخاص يكونون في مكانة مرموقة وعلى علم بمؤهلاتك العلمية أو العملية أو الأخلاقية، إلا أنه يجب ذكر الاسم الثلاثي وطبيعة العمل وعنوانه ورقم هاتفه المحمول والبريد الإلكتروني وصفحة الويب والعلاقة على أن لا تكون قرابة من الدرجة الأولى لهؤلاء الأشخاص.



## السيرة الذاتية باللغة العربية

The form is a vertical resume template. At the top right, there is a circular placeholder for a profile picture of a man in a suit. Below this, the word 'الاسم' (Name) is written in a large, stylized font. The form is divided into two main sections: a white section on the left and a dark blue/black section on the right. The white section contains several horizontal yellow bars with text labels for various fields. The dark blue/black section contains a few more horizontal bars, some with text labels and some with horizontal lines for writing.

**الاسم**

الخبرات العلمية

الإنتاج العلمي

الدورات التدريبية

المهارات

خدمة المجتمع

الهوايات

مدعمات التخصص أو الوظيفة

المعرفون

البيانات الشخصية

المؤهلات العلمية

## "C.V in English"



**Name**

**Personal Data**

**Qualifications**

**Scientific Experience**

**Scientific Production**

**Training Courses**

**Skills**

**Community Service**

**Hobbies**

**Specialized support**

**References**

## المقابلة الشخصية "Job Interview"

الكل يحلم وعلى وجه التحديد خريجي الجامعات الجدد في الحصول على الوظيفة، إلا أننا لانخفي تشاؤم الكثيرين باستحالة تحقيق ذلك معلقين ذلك على شماعة البطالة، فصحيح أن هناك بطالة إلا أنه لا يستطيع أحد أن ينكر أن هناك أيضاً أعداد يتم تعيينها في وظائف شتى، فقد يقول قائل هؤلاء هم أصحاب الوساطة والمحسوبة كذلك الحال فإننا لاننكر هذا إلا أنه في ذات الوقت هناك الكثيرون الذين تم إلحاقهم بوظائف بناءً على مؤهلاتهم وقدراتهم وهذا ببساطه شديدة أنه لو كان الأمر بكل هذه النظرات السوداء لكن الفشل ملازم لهذه المؤسسات.

والسؤال الذي يطرح نفسه هل أستطيع أن أتجاوز كل هذه التخيلات السلبية؟  
نعقد جازمين أنه نعم.



## خطوات المقابلة الشخصية

## الخطوة الأولى: بناء الذات في المرحلة الدراسية "Self - Development in School"

من المعلوم أن الشهادة الثانوية والجامعية لا تشكل سوى ثلث ما يبحث عنه أرباب العمل وبالتالي فانك تستطيع زيادة هذا الرصيد من خلال حصولك على الدورات المناسبة في مجال تخصصك، كذلك بناء المهارات اللازمة كاللغات ورخصة القيادة، وبناء النواتج العلمية كالمشاركة بالمؤتمرات وورش العمل، وخدمة المجتمع من خلال المبادرة في النشاطات اللامنهجية.

## الخطوة الثانية: مرحلة الإعداد للمقابلة "Pre - Interview Preparation Stage"

بمجرد أنه تم استدعاؤك للمقابلة عليك أن تقوم بالتحري عن السياسة العامة للمؤسسة بشكل عام وعن الوظيفة على وجه الخصوص وذلك من خلال زيارة مكان العمل إن أمكن، وإذا تعذر ذلك فعليك اللجوء إلى موقعها الإلكتروني، حيث أنك قد تحصل على معلومات قد تفيدك أيضاً في أمور أخرى، إلا أنه لا بد من الإشارة هنا إلى الشخصيات التي قد تواجهها في المقابلة وهي على النحو الآتي:

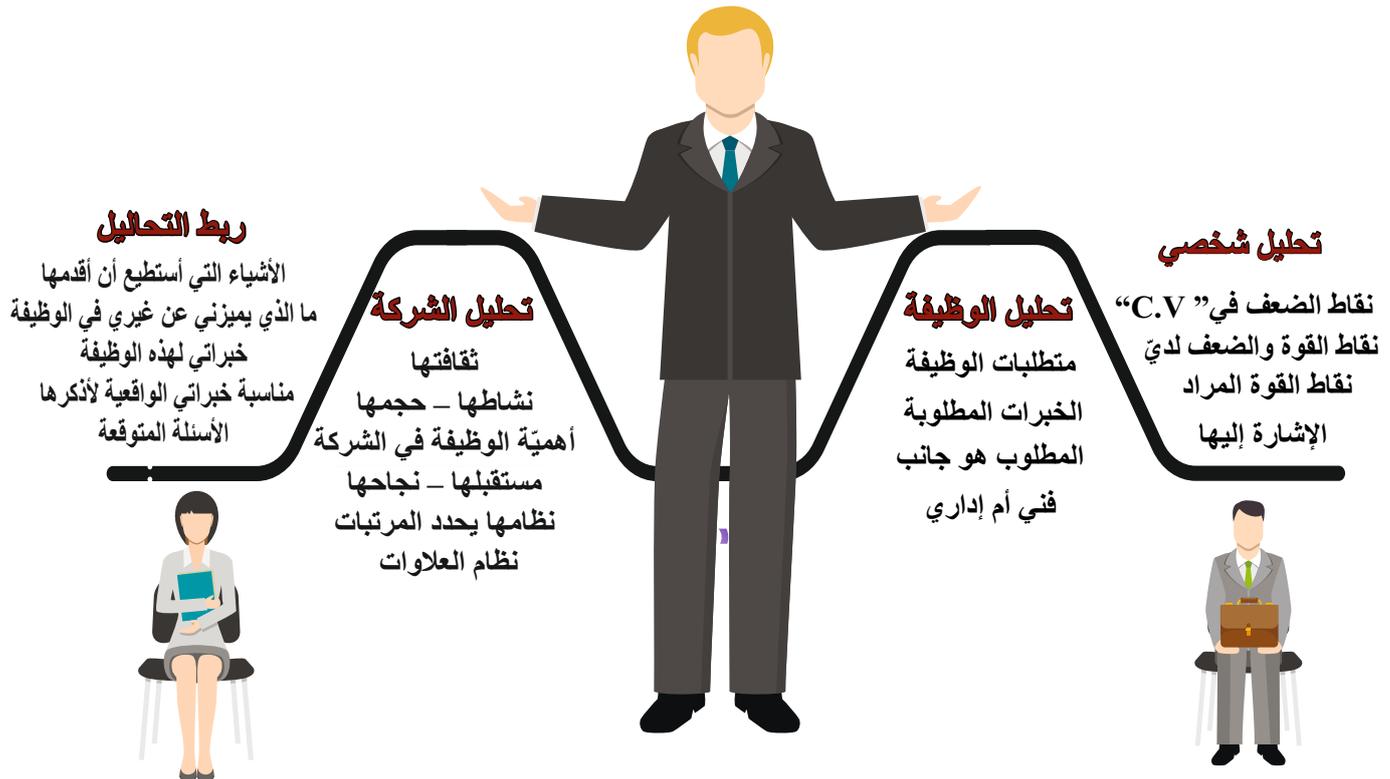
١- الشخصيات ذات الخبرة في إجراء المقابلات.

٢- الشخصيات التي لا تمتلك الخبرة في إجراء المقابلات.

٣- الشخصيات المتغترسة.

وهنا يتوجب عليك التعامل مع هذه الشخصيات كل حسب وصفه، فأنت هنا تريد عبألاً لأن تقاتل الناظر، ولكن لا تكن كالإمعة إذا أحسن الناس أحسنت وإن أساءوا أسأت.

وفي نهاية الخطوة الثانية عليك القيام بالتحليل "Analysis" الآتي:



## الخطوة الثالثة: ليلة المقابلة "The Night before the Interview"

جهّز ملابسك التي تتناسب مع الوظيفة، إذ إن أنماط الملابس تختلف من مكان إلى آخر، فعلى سبيل المثال فإن بدلة عمل مع ربطة العنق تتناسب مع البنوك والشركات الكبرى والجامعات والوزارات، أما المرشح لأستاذ مدرسة فإن البنطلون والقميص يناسبه بشكل أكبر، أما الموسيقي فيتناسب معه الجينز والقميص ذات الأزرار، كذلك يجب اصطحاب حقيبتك ووضع فيها مجموعة من السير الذاتية وجهاز الحاسوب المحمول لمواجهة الشخصيات التي لا تمتلك خبرة في إجراء المقابلات ولتبيان إنجازاتك التي لا وثائق بها، بعد ذلك عليك النوم في الوقت المناسب بحيث تصحو دون تعب أو إرهاق.

## الخطوة الرابعة: صباح يوم المقابلة "The Morning of the Interview Day"

عليك أن تستيقظ قبل وقت الذهاب إلى مكان المقابلة بساعة بحيث تتناول طعام الإفطار وترتدي ملابسك المناسبة، وبعد ذلك تنطلق إلى مكان المقابلة بحيث يكون في تقديرك الوصول قبل الوقت ما بين ١٥ - ٣٠ دقيقة وهذا التحديد يساعدك عليه زيارتك لمكان المقابلة قبل المقابلة، وبمجرد وصولك عليك أن تبلغ السكرتيرة بوصولك، وهنا عليك أن تجلس بطريقة لا توحى بالتوتر أو القلق، وأن لا تكثر من الأسئلة حول متى وكيف ومن (ما يختص بالمقابلة).



المُقابلة الشخصية  
(Job Interview)



## الخطوة الخامسة: أثناء المقابلة "During The Interview"

بعد الطلب منك للدخول إلى لجنة المقابلة عليك القيام بما يلي:

- ١- اطرق الباب بهدوء بأي صورة كان ومن ثم أغلقه.
- ٢- اطرح السلام بحسب التهيئة التي تصل إليك من أعضاء اللجنة.
- ٣- اجلس بعد السماح لك، ولا يفوتك معرفة المكان المناسب، وبعدها اسحب المقعد بهدوء واجلس عليه بشكل زاوية واحذر الاتكاء بوضع اليد على الخد أو توصيد الذراع أو وضع القدمين على بعضهما، كذلك الحذر من التدخين أو مضغ العلكة.
- ٤- بعد ذلك تعرّف اللجنة بنفسها، ويطلب منك التعريف بنفسك، فإذا أشرت أنك قوي بلغة ما غير لغتك الأم سيطلب منك التعريف بنفسك بهذه اللغة، إلا أنه في كل الأحوال عليك التسلسل بأفكارك، وذلك بذكر أول اسمك واسم العائلة وتاريخ الميلاد وحالتك الاجتماعية وبلدك ومؤهلاتك العلمية وبأي مؤسسة تم الحصول عليها والخبرات التي حصلت عليها إن كان هناك خبرات، وكذلك أهم المهارات والإنجازات ولا تنسى أن تكون بشوشاً هادئ غير متوتر ولا عابث بيديك أو مدرجاً برجليك.

## السيرة الذاتية والمقابلة الشخصية

٥- بعد ذلك تبدأ أسئلة أعضاء اللجنة وهي على النحو الآتي:

هناك أسئلة عامة تُسأل عن التخصص وهي تدور حول قدرتك على الاستدلال و نفاذ بصيرتك وهي ليست اختبار (عدد، أذكر)،

أما الأسئلة التي تبحث عن التثمين المخبين في شخصيتك فهي ضمن السياقات الآتية:

لماذا تقدمت للحصول على هذه الوظيفة؟

المميزات التي تنفرد فيها الوظيفة على وجه الخصوص والشركة بوجه عام.

ما الذي يجعلك مؤهلاً لشغل هذه الوظيفة؟

المؤهلات والخبرات والصفات.

ما هو الراتب الذي تتوقعه؟

يكون بحدود الراتب الذي تدفعه المؤسسة نفسها.

لماذا تركت أو تريد ترك وظيفتك الحالية أو السابقة؟

ذكر ميزات المؤسسة والوظيفة ولا نُعيب إلا ما هو مُعلن عنه.

ما الذي حدث لك من إخفاقات في العمل أو حياتك العملية؟

يتم الحديث عن الإخفاق أو المشكلة وطريقة معالجتها.

ماذا تعلم عن الشركة؟

الخدمات التي تقدمها الشركة.

لماذا تريد تغيير مجال عملك؟

المميزات التي تتفوق فيها المؤسسة ذات المقابلة، والحذر من إفشاء أسرار المؤسسة السابقة.

ما الذي ستضيفه لشركتنا؟

التطوير في الخدمات وآليات العمل بناء على المعلومات التي تحصلت عليها.

ما الذي حققته من إنجازات في وظيفتك السابقة؟

يتم ذكرها إن وجدت مع مراعاة الدقة بالوصف.

ما هو الموقع الذي تتمنى أن ترى نفسك فيه خلال خمس سنوات؟

الموقع الذي ترى فيه لا يثير حفيظة المتقابلين.



## السيرة الذاتية والمقابلة الشخصية

٦- بعد ذلك يُطلب منك إذا أردت أن تسأل أية أسئلة:

كثيراً من الأشخاص يعتقد بأن عليه أن لا يسأل وهو في المقابلة فقط يُسأل وكأنه في مركز تحقيق إلا أن الأمر ليس كذلك فعليك أن تسأل سؤاليين إلى ثلاثة أسئلة من الأسئلة التالية لتبيان طموحك واهتماماتك وجديتك ومثابرتك، وهي:

- \* ما هو التدريب الذي يتم توفيره؟
- \* ما هي المسؤوليات التي ستناط بي؟
- \* ما هي الأهداف التي تريد مني تحقيقها في وظيفتي؟
- \* هل هناك تدرج وظيفي معين في الشركة؟
- \* ما الذي يتضمنه يوم عمل عادي من مهام ومشروعات ومسئوليات... إلخ؟
- \* ما الذي تستطيع أن تقوله لي بشأن فريق العمل الذي سأعمل معه؟
- \* ما هي المشاكل التي قد أواجهها في هذا الوظيفة؟
- \* ما هي التغييرات الجوهرية التي تتوقعون أن تحدث في الشركة مُستقبلاً؟
- \* ما هي نقاط قوة الشركة؟
- \* كيف سيتم تقييم أدائي الوظيفي؟



٧- بعد ذلك يتم شكرك من قبل اللجنة:

وعليك أيضاً شكرهم على إتاحة الفرصة لك وصبرهم وجهدهم في إجراء المقابلة وتتمنى من الله أولاً ثم منهم أن تحصل على الوظيفة ولا تنسى بعد ذلك من إعادة المقعد تحت المنضدة وأن تغلق خلفك باب القاعة التي أُجري بها المقابلة.



## الخطوة السادسة: ما بعد المقابلة "After the Interview"

أنت لم تخسر شيء سواء تم قبولك في الوظيفة أم لا، وهنا سنتحدث عن الاحتمالين:

## \* الأول: تم قبولك للوظيفة "You are Accepted"

فلا تنسى أن هناك فترة تجريبية تحددها كل مؤسسة قبل التثبيت تكون ما بين ٣ إلى ١٢ شهراً، فعليك خلال هذه المدة أن تثبت ذاتك وأن تتصل بشكل جيد مع من يحيطون بك بحيث يكون كل شيء بمقدار.

## \* الثاني: لم يحالفك الحظ في الحصول على الوظيفة "You are not Accepted"

عليك أن تقيم نفسك فيما أخطأت وأين أصبت ليكون ذلك مفيداً لك في المقابلة اللاحقة، ولا يفوتك أنك قد اكتسبت خبرة ستكون رصيماً جيداً لك في المقابلة القادمة.



تم قبولك للوظيفة

لم يحالفك الحظ في الحصول على الوظيفة

افعل ولا تفعل خلال المُقابلة الشخصية  
 “Do and Do Not During the Interview”

افعل

تكلّم بصوت مسموع.

بلّغ المعلومات التي ترى أنها تساعدك.

اجلس منتصب القامة، وانحن قليلاً إلى الأمام.

خذ وقتك في الإجابة على الأسئلة.

ابتسم للمقابلين وانظر إلى أعينهم عندما تلاقهم وعندما تودعهم.

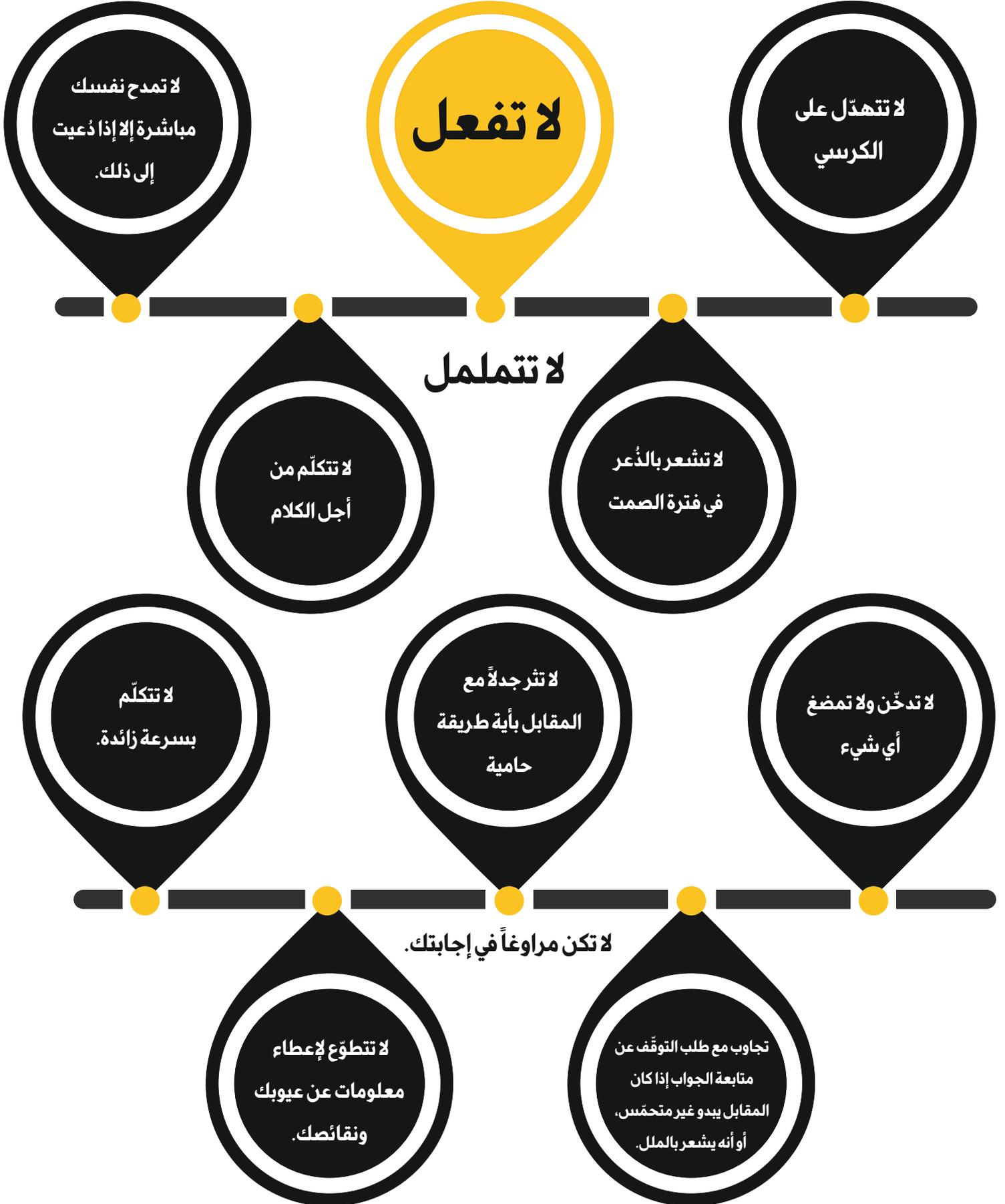
إذا أخطأ المقابل في سؤال تخصص أو فني حاول أن تساعد في الخروج من ورطته.

أجب بكفاية وعناية على الأسئلة الافتراضية.

احتفظ بمتابعة الاتصال بالنظر في المقابلين وتفهم حديثهم.

ليكن مظهرك وموقفك حماسياً وبشوشاً.

افعل ولا تفعل خلال المُقابلة الشخصية  
 "Do and Do Not During the Interview"



ملخص للأسئلة الأكثر تكراراً في المُقابلات الشخصية للتوظيف

تحدّث عن نفسك؟ (ويمكن أن يُطلب منك أن تتحدّث باللغة الإنجليزية) “Introduce Yourself”

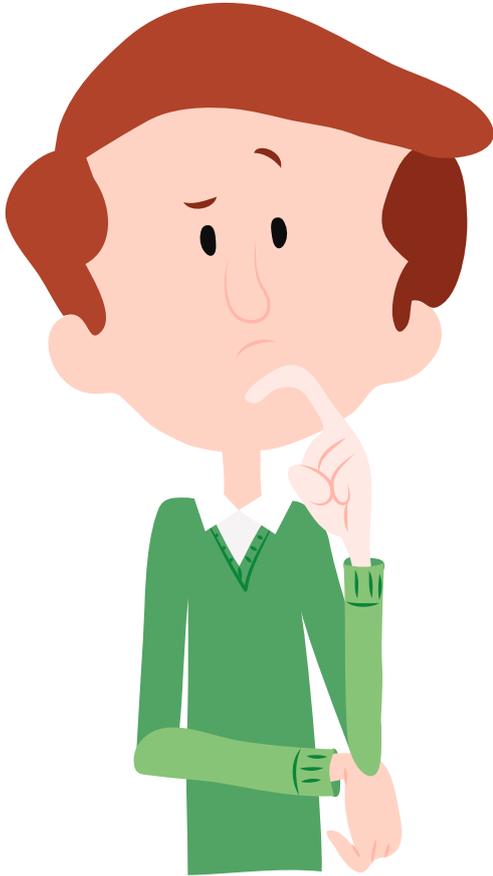
مقترح للإجابة: الإيجاز والوضوح في عرض محطات حياتك وأهمها المراحل التعليمية وحياتك وخبراتك الوظيفية والدورات التدريبية واهتماماتك الخاصة، تجنب الحديث عن الأمور العائلية والشخصية، واختم حديثك بأسباب اهتمامك بالحصول على الوظيفة.

لماذا تقدّمت للحصول على هذه الوظيفة؟ “Why did you apply for this job?”

مقترح للإجابة: أظهر الاهتمام ودلّل بقولك أنك بحثت باهتمام عن معلومات حول هذه الوظيفة لرغبتك في العمل في شركة رائدة في مجال.... ، وأظهر رغبتك في الوظيفة وأنك تعلم متطلباتها عن طريق التحدّث عن المهام التي تملك القدرة على القيام بها من خلال مجال دراستك أو وظيفتك السابقة والتي تؤهلك للوظيفة، ويمكن الإضافة ما الذي تستطيع أن تضيفه للشركة.

ماذا تعلم عن الشركة؟ “What do you know about our Company?”

مقترح للإجابة: فرصتك أن تبدي رغبة في العمل بهذه الشركة الرائدة وامدح أصحابها لتبني بداية العلاقة المهنية ودلّل على ذلك بأنك بحثت وجمعت معلومات عن الشركة وإنجازاتها ويمكنك أن تكون من هيكلتها وتستطيع أن تضيف أشياء نوعيّة ومميّزة من خلال الدور الذي سيناط بك فيها ويمكنك التذليل إن كان لديك معلومات وتقارير عن الشركة وإنجازاتها وتطورها.



الأسئلة الأكثر تكراراً في المُقابلات الشخصية للتوظيف

“The most Frequent Questions”

تحدّث عن نفسك؟

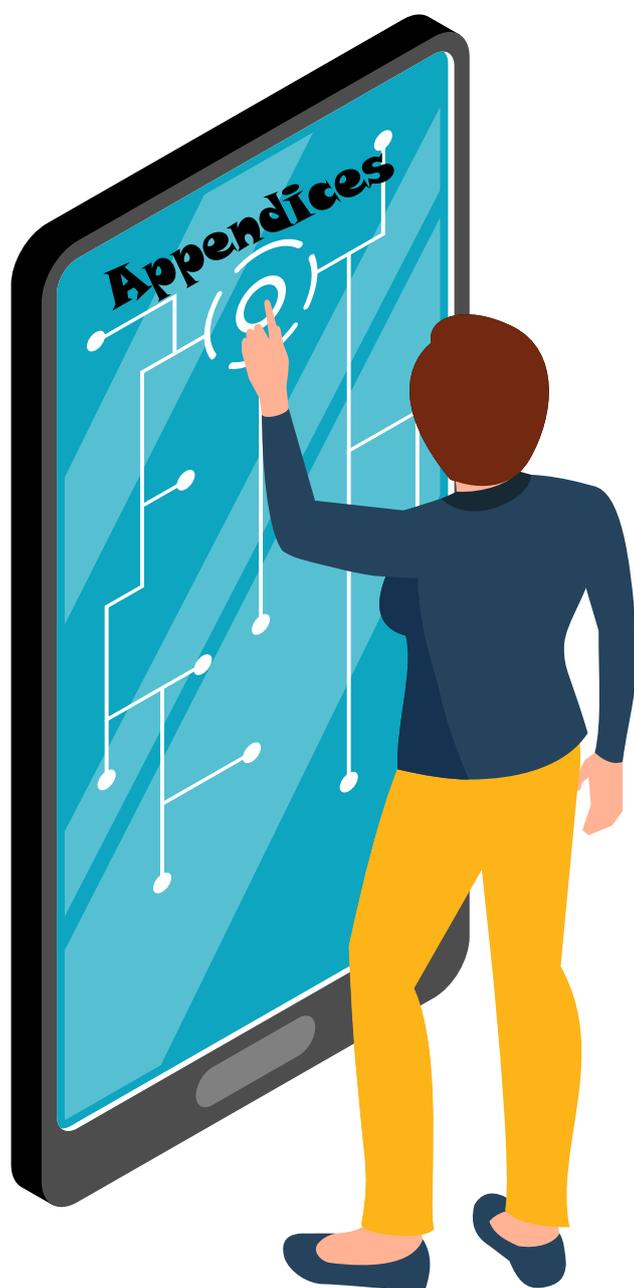
لماذا تقدّمت للحصول على هذه الوظيفة؟

ماذا تعلم عن الشركة؟



# الملاحق

## Appendices





## النشاط الأول "الاستماع الجيد"

### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يستخدم مهارة الاستماع بشكل جيد.

### إجراء النشاط

يطلب المحاضر من الطلبة إعطاء ظهورهم للسطورة وللمحاضر حتى لا يرون ما يُعرض على السبورة، بعدها يقوم المحاضر بعرض مقطع فيديو والمطلوب من الطلبة: تحديد كم عدد الآلات الموسيقية بهذا المقطع؟

وهنا يخصص المحاضر تحفيزاً للذي يتمكن من معرفة عدد الآلات.



## النشاط الثاني “الإقناع”



### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يستخدم مهارة الإقناع في نقل أفكاره للآخرين بشكل جيد.

### إجراء النشاط

يطلب المحاضر من الطلبة، مناقشة الآية التالية في ضوء ما درس في مهارة الحوار والإقناع:  
قال تعالى: **وَإِنْ خِفْتُمْ أَلَّا تُقْسِطُوا فِي الْيَتَامَىٰ فَانكِحُوا مَا طَابَ لَكُمْ مِنَ النِّسَاءِ مَنِّي وَثَلَاثَ وَرُبَاعَ ۚ إِن خِفْتُمْ أَلَّا تَعْدِلُوا فَوَاحِدَةً أَوْ مَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ ذَلِكَ أَدْنَىٰ أَلَّا تَعُولُوا (٣)**  
وفي السورة نفسها في موضع آخر، نقرأ قوله سبحانه: **وَلَنْ تَسْتَطِيعُوا أَنْ تَعْدِلُوا بَيْنَ النِّسَاءِ وَلَوْ حَرَصْتُمْ ۗ فَلَا تَمِيلُوا كُلَّ الْمِيلِ فَتَدْرُواهَا كَالْمُعَلَّقَةِ ۚ وَإِنْ تُصْلِحُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ غَفُورًا رَحِيمًا (١٢٩)**

المطلوب: أن يحاول كل طرف إقناع الطرف الآخر بوجهة نظره، وبناءً عليه يحدد المحاضر أي المجموعات اتسم أدائها بمهارة الإقناع؟





## النشاط الثالث "مفهوم وأساليب الإقناع"

### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن: يشرح مفهوم الإقناع، ويذكر طرق الإقناع، وأن يذكر أيضاً بعض الاستراتيجيات الفعالة للتأثير في الإقناع.

### إجراء النشاط

يطلب المحاضر من الطلبة، الإجابة على الأسئلة التالية:

١- ما مفهوم الإقناع؟

٢- ما هي أساليب الإقناع؟

٣- اذكر بعض الاستراتيجيات الفعالة للتأثير في الإقناع؟

٤- ما هي مستويات الحوار؟



## النشاط الرابع “الاتصال غير اللفظي”



### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته الى أن يكون الطالب قادراً على أن: يسـتنتج قنوات الاتصال غير اللفظي الذي يحتويها مقطع فيديو.

### إجراء النشاط

يطلب المحاضر من الطلبة، مشاهدة فيديو جسـد مفهوم الاتصال غير اللفظي مع الانتباه الواعي للغة الجسد التي تظهر به، ويطلب منهم تدوين الملاحظات عن لغة الجسد التي ظهرت به، ثم يطلب منهم الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١- ما الرسالة التي يريد أن يوصلها المقطع؟

٢- كيف تفهم مفهوم الاتصال غير اللفظي من خلال هذا الفيديو؟

٣- ما هي أهمية الاتصال غير اللفظي مع الآخرين من خلال هذا الفيديو؟





## النشاط الخامس “ معوقات الاتصال ”

### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يستنتج معوقات الاتصال.

### إجراء النشاط

يطلب المحاضر من الطلبة، مشاهدة فيديو يجسد معوقات الاتصال مع الانتباه الواعي للغة الجسد التي تظهر به

بأن الاتصال غير جيد، ثم يطلب منهم الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١- ما معوقات الاتصال التي ظهرت في المقطع؟

٢- ما هي نتيجة وجود هذه المعوقات على عملية الاتصال؟

٣- ما هي أهمية آليات تحسين مهارة الاتصال؟



## النشاط السادس “ مفهوم التفاوض ”



### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يشرح مفهوم وخطوات التفاوض، وأن يذكر بعض الآليات الفعّالة للتفاوض.

### إجراء النشاط

يطلب المحاضر من الطلبة ضمن مجموعات، الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١- ما مفهوم التفاوض؟

٢- ما هي خطوات التفاوض؟

٣- اذكر بعض الآليات الفعّالة للتفاوض؟





## النشاط السابع "الاتصال مع الوالدين"

### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يدرك خصوصية الاتصال الجيد مع الوالدين باعتباره فريضة.

### إجراء النشاط

يعرض المحاضر شريط فيديو "الاتصال مع الوالدين" ثم يطلب من الطلبة التعليق على الفيديو.



## النشاط الثامن “ خصائص الملقى الجيد ”



### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يتعرف على خصائص الملقى الجيد.

### إجراء النشاط

يطلب المحاضر من الطلبة مشاهدة مقطع فيديو، وبعدها يطلب منهم تدوين أكبر عدد من خصائص الملقى التي ظهرت بالفيديو، والطلبة الذين يتذكرون عدد أكبر من الصفات يتم تحفيزهم.





## النشاط التاسع “ مفهوم الاتصال ”

### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يذكر مفهوم عملية الاتصال، وأن يحدد عناصر الاتصال.

### إجراء النشاط

يستخدم المحاضر أسلوب العصف الذهني الذي يعطي الحرية لكل الطلبة طرح أفكارهم دون تقيّد ويسمح بتقبل ومناقشة جميع الأفكار، ويطلب من الطلبة كتابة أفكارهم قبل عرضها على الجميع، حيث يطرح المحاضر عليهم سؤال ماذا تعني لك كلمة الاتصال أو التواصل؟ ويطلب منهم أن يبدوا آرائهم وأن يشاركوا في الحوار دون خجل، ويطرح عليهم الآتي:

١- ما هو مفهوم عملية الاتصال؟

٢- عرّف الاتصال؟

٣- اذكر عناصر عملية الاتصال؟





## النشاط العاشر “مهارات العرض والإلقاء الجيد”

### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يستنتج مهارات العرض والإلقاء الجيد.

### إجراء النشاط

يطلب المحاضر من الطلبة مشاهدة مقطع فيديو لنموذج (في العرض والتقديم) ثم يجيب عن الأسئلة التالية:

\* عدد/ي مهارات العرض الجيد لدى المدرب التي ظهرت بالمقطع؟

\* ما أساليب جذب المشاركين التي استخدمها المدرب؟

\* ما رأيك في مهارة استخدام الوسائل المعينة لدى المدرب؟

\* ما رأيك في مهارة طرح الأسئلة لدى المدرب؟



## النشاط الحادي عشر "أشكال التواصل"



### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يتعرف على بعض أشكال التواصل للمشاركين أثناء العرض والتدريب.

### إجراء النشاط

يطلب المحاضر ترتيب الأشكال التالية حسب درجة التواصل في كل شكل - ترتيباً تنازلياً- بوضع أرقام:

★ شكل المجموعات الصغيرة:

يُسمح بتفاعل جيد بين أعضاء المجموعة الصغيرة فقط، ولا يجوز الاتصال والتواصل بين المجموعة الواحدة مع المجموعات الأخرى لاحتياجه مساحة كبيرة.

★ شكل حرف U:

شائع جداً وفرص الاتصال فيه كافية نسبياً حيث تنشط بين المشاركين وتضعف بين آخرين ويتطلب مساحة كافية لضمان سهولة الحركة؛ للتغلب على مشاكل المساحة يجب إزالة الطاولات.

★ شكل صفوف واعمدة:

من الأشكال التقليدية التي تستخدم والمرتكزة على تقديم المعلومات كالمحاضرات.

★ شكل عظم السمكة:

الاتصال قوي بين أفراد المجموعة الواحدة وجيد نسبياً بين المجموعات ويتيح حرية الحركة داخل القاعة وتشكيل مجموعات العمل بسهولة ويسر.





## النشاط الثاني عشر “أخطاء العرض والتقديم”

### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يستنتج أخطاء العرض والتقديم.

### إجراء النشاط

يطلب المحاضر من الطلبة النظر إلى صورة والتعرف على بعض الأخطاء التي يمكن أن يقع فيها المدرب خلال العرض والتقديم، وسوف يقوم المحاضر بعرض مقطع فيديو عن مجموعة من الأخطاء الأخرى التي يمكن أن تظهر أثناء العرض \_شاهد/ي المقطع\_ ثم قم بالتعاون مع مجموعتك بكتابة أكبر عدد من الأخطاء.



## النشاط الثالث عشر "تصميم عرض تقديمي"



### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يخطط لتطبيق مهارات العرض والتقديم التي تم دراستها.

### إجراء النشاط

من خلال دراستك لوحدة الإلقاء، قم باختيار أحد الموضوعات وقم بتصميم عرض تقديمي باستخدام برنامج Power Point وقم بتقديم هذا الموضوع ولمدة لا تزيد عن ١٠ دقائق، يمكنك أن تراجع المحاضر في كل مرحلة من مراحل إعداد العرض.





## النشاط الرابع عشر "مفهوم الحوار"

### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن:

- \* يتعرّف مفهوم الحوار.
- \* يحدد صفات المحاور الناجح.

### إجراء النشاط

اشتمل القرآن الكريم على الكثير من مواقف الحوار منها:

يقول الله سبحانه وتعالى " وَهِيَ تَجْرِي بِهِمْ فِي مَوْجٍ كَالْجِبَالِ وَنَادَى نُوحٌ ابْنَهُ وَكَانَ فِي مَعْزِلٍ يَا بُنَيَّ ارْكَب مَعَنَا وَلَا تَكُن مَعَ الْكَافِرِينَ \* قَالَ سَاوِي إِلَىٰ جِبَلٍ يَْعَصِمُنِي مِنَ الْمَاءِ قَالَ لَا عَاصِمَ الْيَوْمَ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِلَّا مَنْ رَحِمَ وَحَالَ بَيْنَهُمَا الْمَوْجُ فَكَانَ مِنَ الْمُغْرَقِينَ (هود ٢٤-٣٤)

\* هل يمكنك ذكر أمثلة أخرى؟

\* ما مفهوم الحوار بالنسبة لك؟

\* ما صفات المحاور الناجح؟





## النشاط الخامس عشر “فنيّات الحوار”

### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يستنتج آداب وفنيّات الحوار.

### إجراء النشاط

يقوم أحد الطلاب بإجراء حوار بين طالبين آخرين، أحدهما متحمس للدراسة في الخارج، والآخر ضد الفكرة خوفاً من الآثار السلبية نتيجة الانفتاح على الآخرين، وللحفاظ على الدين والعادات والتقاليد.

من خلال الحوار الذي تمّ بين الزملاء:

★ ما آداب الحوار؟

★ ما معوقات الحوار؟





## النشاط السادس عشر "نشاط تطبيقي على الإقناع"

### هدف النشاط

يهدف هذا النشاط بنهايته إلى أن يكون الطالب قادراً على أن يستخدم مهارة الإقناع في نقل أفكاره للآخرين.

### إجراء النشاط

يتم مناقشة الآية الكريمة التالية في ضوء ما تمّ دراسته من مهارتي الحوار والإقناع:  
قال تعالى: "أَلَمْ تَرَ إِلَى الَّذِي حَاجَّ إِبْرَاهِيمَ فِي رَبِّهِ أَنْ آتَاهُ اللَّهُ الْمُلْكَ إِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّيَ الَّذِي يُحْيِي وَيُمِيتُ قَالَ أَنَا أُحْيِي وَأُمِيتُ قَالَ إِبْرَاهِيمُ فَإِنَّ اللَّهَ يَأْتِي بِالشَّمْسِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَأْتِ بِهَا مِنَ الْمَغْرِبِ فَبُهِتَ الَّذِي كَفَرَ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ" (البقرة ٢٥٨).

سوف يقترح المحاضر قضية جدلية للنقاش، بحيث تحظى بتأييد البعض، ومخالفته من البعض الآخر، والمطلوب أن يحاول كل طرف إقناع الآخر بوجهة نظره، وسوف يحدّد المحاضر أي المجموعات اتسم أدائها بمهارة الإقناع.







مع تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح



## المراجع "References"

- \* القرآن الكريم.
- \* الحديث النبوي الشريف.
- \* أبو الحجاج، أسامة. دليلك الشخصي إلى عالم الإنترنت، القاهرة: دار النهضة، ١٩٩٨.
- \* أبو بكر، مصطفى محمود. التفكير الاستراتيجي وإعداد الخطة الاستراتيجية. الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٠.
- \* أبو شيخة، نادر أحمد. إدارة الوقت - عمان: دار مجدلاوي، ١٩٩١.
- \* أبو عياش، نضال، الاتصال الإنساني من النظرية إلى التطبيق. فلسطين: كلية فلسطين التقنية - العروب، ٢٠٠٥.
- \* أبو النصر، مدحت. مهارات الاتصال الفعال. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب، ٢٠٠٩.
- \* البرغوثي، بشير محمد. لغة الجسد البشري وإدارته. عمان: دار الأيام للنشر، ٢٠١٢.
- \* البخاري، محمد المدني. أفكار رئيسة في إدارة الوقت. - طرابلس - ليبيا. الدار الجماهيرية، ١٩٨٧.
- \* الخزاعلة، محمد سلمان فياض وآخرون. الإستراتيجيات التربوية ومهارات الاتصال التربوي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠١١.
- \* السرحان، محمود قطام. مهارات الاتصال عند الشباب. عمان: وزارة الشباب والرياضة، ٢٠٠٠.
- \* السويدان، طارق محمد. فن الإلقاء الرائع، الكويت: شركة الابداع الفكري، ٢٠٠٣.
- \* العباي، عمر. الإدمان والإنترنت، عمان: دار مجدلاوي، ٢٠٠٧.
- \* اللبان، شريف. تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، مصر: الهيئة المصرية للكتاب، ٢٠٠٨.
- \* القاضي، علاء محمد القاضي، بكر محمد حمدان. مهارات الاتصال. عمان: مكتبة المجتمع العربي، ٢٠١٠.
- \* القطامين، أحمد. الإدارة الاستراتيجية مفاهيم وحالات تطبيقية. - عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢.
- \* المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. الإدارة الاستراتيجية لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين. مصر: مجموعة النيل العربية، ١٩٩٩.
- \* النحلاوي، عبد الرحمن. التربية بالحوار، دمشق-سورية: دار الفكر، ٢٠٠٠.
- \* بدران، عمرو حسن أحمد. فنون التفاوض والحوار، عمان: الدار الذهبية، ٢٠٠٠.
- \* بيز، الآن. الكتاب المفصل في لغة الجسد: كيف يمكن قراءة أفكار الآخرين من خلال إشاراتهم. - القاهرة: مكتبة جزيرة الورد، ٢٠١٢.
- \* تيمب، دابل، محرر. إدارة الوقت. تحرير دابل تيمب؛ ترجمة وليد عبد اللطيف هوانة - الرياض: معهد الإدارة العامة (سلسلة فن وعلم إدارة الأعمال) ١٩٩١.
- \* جلوب، حسين. مهارات الاتصال: الاتصا مع الآخرين. عمان: دار كنز المعرفة، ٢٠١٠.
- \* جلال، أحمد فهمي. مهارات التفاوض، القاهرة: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث الهندسية- القاهرة، ٢٠٠٧.

## المراجع "References"

- \* حسن، كامل سرمك. لغة الجسد والإتيكيت في العمل الإداري. عمان: دار اليازوري العلمية، ٢٠١٢.
- \* رمزي، سماح. سوء استخدام الإنترنت وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية (رسالة ماجستير)، مصر: جامعة القاهرة، ٢٠٠٨.
- \* خضر، إبراهيم خليل يوسف. الالتقاء والارتقاء في مهارات الاتصال، ط ٥. فلسطين: الدار الجامعية، ٢٠١٧.
- \* سلامة، سهيل فهد. إدارة الوقت: منهج متطور للنجاح - عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية - (سلسلة البحوث الإدارية) ١٩٨٨.
- \* شارلز، هل، جاريت جولز. الإدارة الإستراتيجية "مدخل متكامل". المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر، ٢٠٠١.
- \* شحرور، ليلي. أسرار لغة الجسد: خفايا إشارات التآلف أو التنافر بين الناس. بيروت: الدار العربية للعلوم. 2008.
- \* صويص، راتب جليل. تقنيات ومهارات الاتصال. عمان: إثراء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨.
- \* ضمرة، معن محمود عثمان. الحوار في القرآن، نابلس: جامعة النجاح الوطنية، ٢٠٠٠.
- \* عبد الهادي، أحلام فتحي. لغة الجسد. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، ٢٠١١.
- \* عثمان، يسري خالد. مهارات الاتصال، السعودية: جامعة الدمام، ٢٠١١.
- \* عطية، سحر عبد الرحمن. مهارات الاتصال، الرياض: شركة الراشد العالمية، ٢٠١١.
- \* غانم، محمد حسن. فن قراءة لغة الجسد: محاولة للقراءة والفهم من منظور نفسي - اجتماعي. القاهرة: مكتبة الانجلو أمريكية، ٢٠٠٨.
- \* كليتون، بيتر. لغة الجسد مدلول حركات الجسد وكيفية التعامل معها. القاهرة: دار الفاروق، ٢٠٠٥.
- \* ماهر، أحمد ماهر. كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال. الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٠.
- \* ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٥.
- \* مجمي، ناصر محمد إبراهيم. أنماط القيادة في مؤسسات الصناعية الخاصة وعلاقتها بالنمو المهني لدى العاملين في المملكة العربية السعودية (رسالة ماجستير)، الرياض: جامعة الملك سعود، ٢٠٠٤.
- \* مرسي، نبيل محمد. استراتيجيات الإدارة العليا. مصر: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٦.
- \* مصطفى، أحمد سيد. المدير ومهاراته السلوكية الاتصال - التفويض - التفاوض - الشخصية والضغط الذكاء العاطفي وفرق العمل. القاهرة: المؤلف، ٢٠٠٥.
- \* معاينة، عماد صليباً. إدارة الوقت. - عمان، ١٩٩١.
- \* مؤتمن، منى. آفاق تطوير الإدارة والقيادة التربوية في البلاد العربية. - عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، ٢٠٠٤.
- \* هلال، محمد عبد الغني حسين هلال. مهارات الاتصال: فن الإنصات والحديث. مصر: مركز تطوير الأداء والتنمية، ٢٠٠٦.

المراجع  
"References"

- ★ Berner, Andrew\ The importance of Time Mangement. Special Libraries, 1987.
- ★ Cameron, Esther, Mike Green\ Making Sense of Change Management: A Complete Guide to the Models, Tools and Techniques of Organizational Change Paperback,4ed edition. United Kingdom: Kogan Page, 2016.
- ★ Collins, Susan M\ Determining Effective staffing levels in special libraries/ Susan M. Collins. - Special Libraries. U.S.A: Elsevier, 1984.
- ★ Decker, Bert\ Communication skills for leaderst, 4<sup>th</sup> ed. New Delhi: Viva books,2011.
- ★ Daniels, C. Aubrey\ How to win frinds & influense people. New Delhi: Viva books,2011.
- ★ Hiatt, Jeffrey\ Change Management: The People Side of Change. U.S.A: Colorado, 2003.
- ★ Hamdan, Baker Mohammad\ Communication Skills. Amman: Dar Al-E'asar Al-Elmi, 2010.
- ★ Henry' Miller\ The management of Change in universities. Hong kong' The society for reserch into higher Education' 1995.
- ★ Hundon: Hutchinson\ Communication Skills. London: Panton Peter, 1980.
- ★ Kotter p. John\ Leading Change. America: Harvard Business Review press, 1996.
- ★ Kovoov, sarah\ Crisis Management: Resilience and Change. United States: Sage,2019.
- ★ Little, Jason\ Lean Change Management: Innovative Practices for Managing Organizational Change. New york: Happy Melly Express, 2014.
- ★ Mancini, Marc\ Time Management. U.S.A: McGraw-Hill's, 2003.
- ★ 56- Morgenstern, Julie\ Time Management from the Inside Out, Second Edition. New York: LLC,2004.
- ★ Suleiman, Raid Jameel, Afaf Abu Sarhan, Sarhan Al Tawalbeh, Mustafa Hamdi Ahmed\ Jordanian Intellectual Production from 2002 – 2011: A Bibliometric Analysis in Journal of Information and Knowledge Management. Vol 6. No 2(2016).
- ★ Wainwright, Gordon.R\ Understand body language. London: Hodder Education,2009.
- ★ Webber, Ross Arkel\ becoming a courageous manager: Overcoming career problems of new managers. - Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall, 1991.
- ★ Ztella, Theodoulou, and Ravi K. Roy\ Public Administration: A Very Short Introduction (Very Short Introductions), oxford: Book Depository, 2016.



نهدي جهدنا إلى إنسان يحب الأخرين وإلى طالب علم يبهر في ظلمات الجهل ليستنير بالمعرفة ليعمل العقل على نشر الخير في هذا الكون.

المؤلفون

**د. مجدي راشد جيوسي أستاذ مشارك في علم النفس التربوي**

محاضر في جامعة فلسطين التقنية منذ عام ٢٠٠٤، وتقلد مناصب عدة منها مدير دائرة الامتحانات، ورئيس قسم الجودة الأكاديمية، ورئيس قسم التربية التكنولوجية والثقافة العامة ورئيس قسم الاعلام له منشورات علمية تجاوزت ٢٠ منشور في مجلات عالمية وأقليمية ومحلية تركزت على خصائص الطفولة وأساليب التدريس وتنمية المجتمع.



## مهارات الاتصال

بين النظرية والتطبيق

**د. ابراهيم خليل خضر أستاذ مشارك في الفلسفة تخصص علم المكتبات والمعلومات**

عمل في الجامعة العربية الأمريكية وجامعة القدس المفتوحة وجامعة فلسطين التقنية خضوري له العديد من الأبحاث العلمية المنشورة في مجلات دولية محكمة وألف الكتاب الاول في مهارات الإتصال من خمس طبقات وقد مثل فلسطين في الاتحادين الدولي والعربي للمكتبات والمعلومات وترأس جمعية المكتبات والمعلومات في فلسطين وشارك في اثنا عشر مؤتمر دولي وترأس مؤتمر المكتبات والمعلومات في فلسطين وعدة جلسات علمية وحكم أبحاث في مجلات علمية ابرزها مجلة جامعة النجاح الوطنية للعلوم الاجتماعية وتركز عمله الإداري مديرا لمكتبة جامعة فلسطين التقنية خضوري .

## Communication Skills Between Theory and Practice

**د. هشام عبد الرحمن شناعة أستاذ مساعد في الفلسفة/علم نفس تربوي**

مدرب تنمية بشرية في مجال الإرشاد المهني والوظيفي محاضر في جامعة فلسطين التقنية خضوري، وتقلد مناصب منها مساعد عميد الشؤون الطلابية ورئيس قسم الدراسات التنموية ورئيس قسم أكاديمي للتربية التكنولوجية والثقافة العامة له أبحاث ودراسات علمية منشورة في مجال الحوار والدافعية والأنشطة الطلابية.

