

الفصل الرابع

مهارات الاتصال



إعداد

د/هاشم مرعي هاشم

المهارة الأولى : مهارة التحدث

- وهي عبارة عن **رموز لغوية منطوقة** تقوم بنقل أفكارنا ومشاعرنا إلي الآخرين وذلك عن طريق الاتصال المباشر كالمناقشات وغيرها وعبر وسائل اتصال مختلفة (تلفزيون ، إذاعة ، هاتف ، تحدث مباشر)



المهارة الأولى : مهارة التحدث

• وللحديث أربعة عناصر أساسية :-

- 1- المعرفة : وتعني ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه.
- 2- الإخلاص: حيث ينبغي أن يكون المتحدث مؤمناً بموضوعه مما يولد لدى المستمع الاستجابة الايجابية.
- 3- الحماس : حيث يجب أن يكون المتحدث تواقاً للحديث عن الموضوع.
- 4- الممارسة : فالحديث المؤثر لا يختلف عن أي مهارة أخرى يجب أن تصقل من خلال الممارسة التي تزيل حاجز الرهبة والخوف وتكسب المتحدث مزيداً من الثقة تنعكس في درجة تأثيره في الآخرين

سمات الشخص المتحدث

• السمات الشخصية :

1- الموضوعية

2- الصدق

3- الوضوح

4- الدقة

5- الاتزان الانفعالي

6- المظهر



سمات الشخص المتحدث

- السمات الصوتية : تؤثر العوامل الخاصة بالنطق على مدى نجاح المتحدث مثل:
 - 1-النطق بطريقة صحيحة.
 - 2- وضوح الصوت.
 - 3-سرعة الحديث.
 - 4- استخدام الوقفات.
- السمات الاقناعية:
 - 1- القدرة على التحليل والابتكار.
 - 2- القدرة على العرض والتعبير.
 - 3-القدرة على الضبط الانفعالي.
 - 4- القدرة على تقبل النقد.

المهارة الأولى : مهارة التحدث

• المتحدث الجيد لابد أن يراعي ما يلي :

1. يفهم احتياجات الجمهور .
2. يسعى الى تلبية احتياجات الجمهور.
3. خبير في الموضوع الذي يتطرق اليه.
4. يسعى باستمرار نحو الافضل.
5. يقدم ما لديه بحماس وإخلاص.
6. صوته محبب ومظهره جيد.
7. يشجع الجمهور على المشاركة.
8. يعطي تغذية راجعة ويطلبها من الآخرين.
9. يسوق الأمثال والقصص لمزيد من التوضيح والمتعة والإثارة.
10. يستخدم الطرفة والتشويق في الوقت المناسب وبطريقة مناسبة.

المهارة الثانية: مهارة الاستماع

- الاستماع يعد أهم وسيلة اتصالية، فحتى تفهم الناس من حولك لا بد أن تستمع لهم، وتستمع بكل صدق .



المهارة الثانية: مهارة الاستماع

- ترجع أهمية الاستماع إلي:
- السمع أسبق حواس العقل إلي وصل الإنسان بالكون.
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة.
- يمكن للفرد أن يعيش بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.
- الاستماع إلي شريط أساسي للنمو اللغوي إضافة إلي اكتساب خبرات الآخرين - اكتساب معلومات جديدة.
- تحسين العلاقات - تأكيد الأهمية - التقويم والفهم.

المهارة الثانية: مهارة الاستماع

أنواع الاستماع :

أولاً وفقاً للحجم:

- 1 - استماع ذاتي
- 2 - استماع بين فردين
- 3 - استماع جماعي

ثانياً: وفقاً لعنصر المواجهة بين طرفي عملية الاستماع:

(1) استماع مباشر

(2) استماع غير مباشر

ثالثاً: وفقاً للغرض من الاستماع:

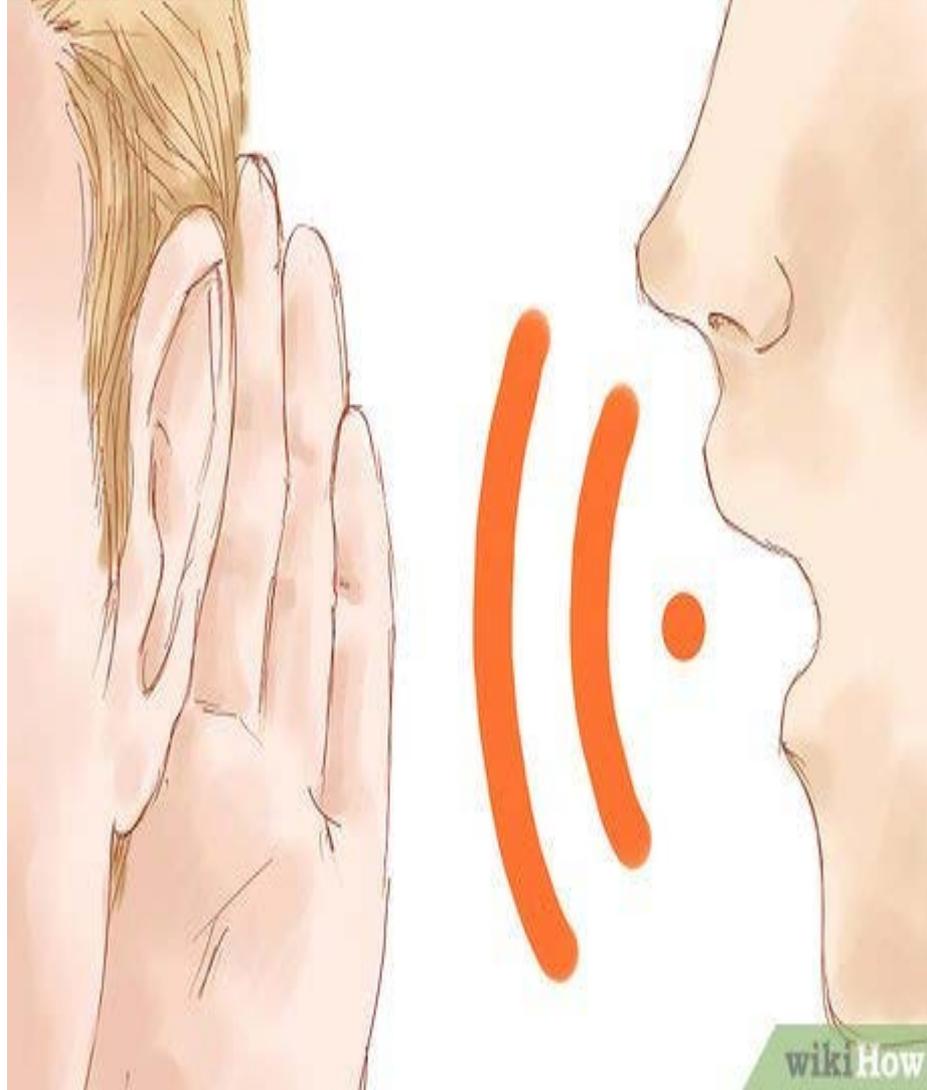
(1) استماع عارض

(2) استماع تعليمي وتثقيفي

(3) استماع توجيهي

(4) استماع ترفيهي

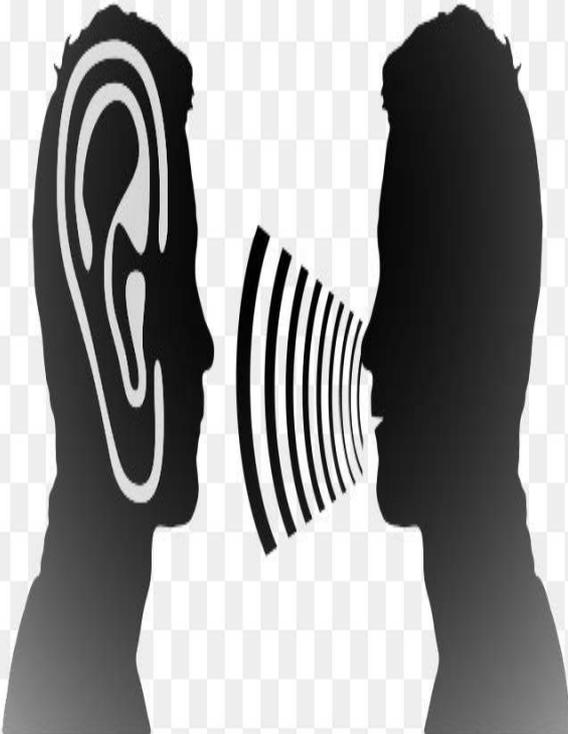
(5) الاستماع التعليمي



المهارة الثانية: مهارة الاستماع

أنواع المستمعين:

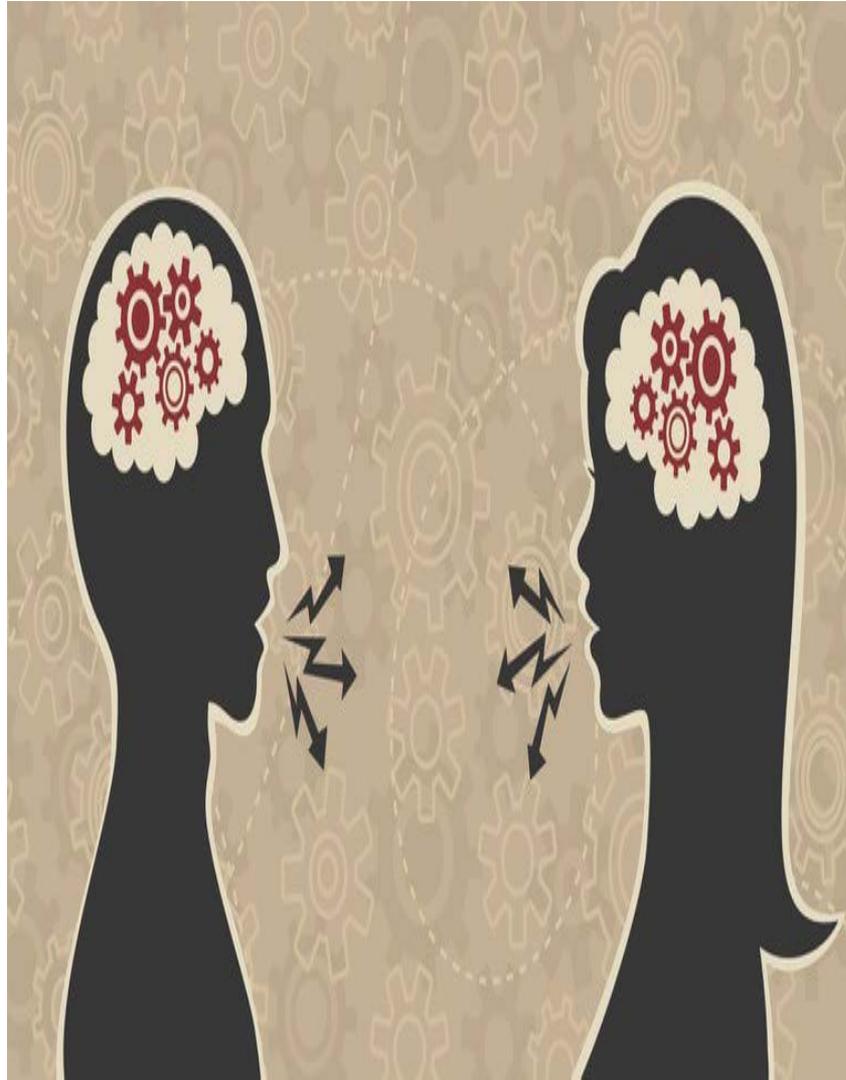
- مستمع مصغي .
- المستمع المتظاهر أو المدعي .
- المستمع الذاتي أو الأناني .
- المستمع المحدود الأهمية .
- المستمع الفضولي .



المهارة الثالثة: مهارة مخاطبة الجمهور

• أولاً:- للإعداد للحديث نحتاج إلى ست خطوات:

- 1- معرفة صفات الجمهور المستمع.
- 2- اختيار الموضوع.
- 3- الغرض من الحديث.
- 4- جمع المعلومات.
- 5- تنظيم محتوى الحديث.
- 6- طريقة إلقاء الحديث.



المهارة الثالثة: مهارة مخاطبة الجمهور



- ثانيا : أثناء التحدث نراعي عشر ملاحظات مهمة:
- القاعة .
- لغة الإشارة .
- الاهتمام بالحاضرين .
- تحريك المناقشة .
- أنتباه الآخرين .
- المرونة.
- الرد على الاعتراضات .
- قيادة المناقشة .
- المواقف الفجائية .

المهارة الثالثة: مهارة مخاطبة الجمهور

- مهارات لمواجهة الجمهور:
- 1- الهدوء وضبط النفس.
- 2- معاملة الجمهور برفق وإشعارهم بالمودة .
- 3- تحمل زلاتهم وأخطائهم واستيعاب انفعالاتهم الوقتية .
- 4- التعود على الابتسامة في كل الأوقات .
- 5- التصرف بإيجابية في حالة خروج موضوع ما عن السيطرة.
- 6- الموضوعية في تفسير المواقف وتحديد الذات.
- 7- الاستفادة من الخبرات المكتسبة في كل مرة .
- 8- نم نفسك ولا تقاوم التغيير نحو الأفضل.

المهارة الثالثة: مهارة مخاطبة الجمهور

- مهارات لمواجهة الجمهور:
- 9- تفهم فكرة الشخص الآخر.
- 10- ناقش دون انفعال .
- 11- تعلم فن الإصغاء .
- 12- تجاوز مع مستوى الشخص الآخر.
- 13- لا تتوهم إن الشخص الآخر يعرف دائما ما يريد او انه لا يحتاج مساعدتك.
- 14- لا تقم بالإفتاء بدون علم.
- 15- اعترف بخطئك قبل استفحال المشكلة.
- 16- ركز ولا تعمل أكثر من شيء واحد في وقت واحد .

المهارة الرابعة : مهارة الكتابة



مهارات الكتابة



• القواعد العامة للكتابة الفعالة :

** الإكتمال. ** الموضوعية.

** الإيجاز. ** الدقة.

** البساطة. ** المناسبة.

** التأكيد.

** التخطيط للكتابة : التخطيط للكتابة

المؤثرة عدة خطوات أساسية أهمها:

• تحديد الأهداف والأولويات

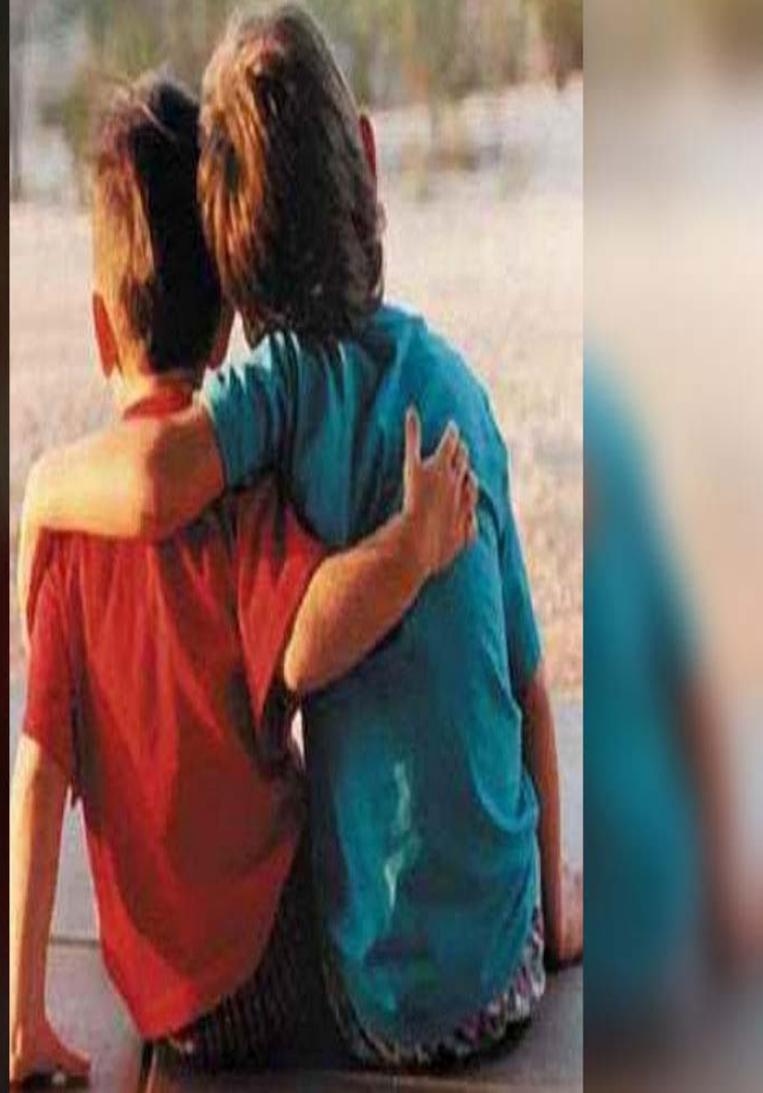
• دراسة الجمهور

• اختيار فكرة الموضوع

• جمع المادة اللازمة

• تحديد التكنيك الأمثل للكتابة.

المهارة الخامسة: مهارة الألفة



- أولاً: - التوافق مع أوضاع الجسم.
- ثانياً : التطابق الصوتي.
- ثالثاً : التطابق اللغوي الفكري.
- رابعاً : التطابق بطرق التنفس.

المهارة السادسة: فن الحوار



- بعض الإرشادات التي تساعدك على تطوير مهارة الحوار لديك:
- الإنصات.
- حاول أن تعرف ما يهم المتحدث أمامك.
- اسأل بعض الأسئلة.
- انسى نفسك.
- تمرن على مهارات الاستماع النشطة.
- اطرح أسئلة واضحة.
- انتظر دورك ولا تقاطع.
- فكّر في ردة فعلك، قبل المعارضة.
- يجب أن تعرف كيف تنهي الحوار.
- يجب أن تعرف كيف تنهي الحوار.

المهارة السابعة: مهارة الإقناع

- عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة أو رأي .



المهارة السابعة: مهارة الإقناع

● عناصر الإقناع :

- أ- المصدر : ويجب أن تتوفر فيه صفات منها :
- الثقة .
- المصداقية .
- القدرة على استخدام عدة أساليب للإقناع: كلمة ، مقالة ، منطق ، عاطفة ، إحصائية
- المستوى العلمي والثقافي والمعرفي .
- الالتزام بالمبادئ والقناعات التي يريد إقناع الآخرين بها .

المهارة السابعة: مهارة الإقناع

- عناصر الإقناع :
- ب- الرسالة : لابد أن تكون :
- واضحة لا غموض فيها .
- بروز الهدف منها دون حاجة لعناء البحث عنه .
- مرتبة ترتيباً منطقياً مع التأكيد على الأدلة والبراهين .
- مناسبة العبارات والجمل حتى لاتسبب إشكالاً أو حرجاً .
- بعيدة عن الجدل واستعداد الآخرين

المهارة السابعة: مهارة الإقناع

- عناصر الإقناع :
- ج- المستقبل: ينبغي مراعاة ما يلي :
- الفروق العمرية والبيئية .
- الاختلافات الثقافية والمذهبية .
- مستوى الثقة بالنفس
- المكانة العلمية والمالية والاجتماعية .

المهارة السابعة: مهارة الإقناع

- ما يجب عليك فعله قبل الإقناع:
 - الإعداد الكامل .
 - البدء بالأهم أولاً خشية طغيان مالا يهم على المهم .
 - اختيار التوقيت المناسب لك وللطرف الآخر .
- - ما يجب عليك فعله في أثناء الإقناع :
 - 1- توضيح الفكرة بالقدر الذي يزيل اللبس عنها .
 - 2- المنطقية والتدرج .
 - 3- العناية بحاجات الطرف الآخر .
 - 4- تفعيل أثر المشاعر .

المهارة السابعة: مهارة الإقناع

- ما يجب عليك فعله بعد الإقناع:
- دحض الشبهات والرد على الاعتراضات .
- التأكد من درجة الاقتناع من خلال إخبار الطرف الآخر أو مشاركته في الجواب عن الاعتراضات أو حماسته للعمل المبني على اقتناعه .
- تفعيل السلوكي المباشر .

المهارة السابعة: مهارة الإقناع

- معوقات الإقناع :
- الاستبداد والتسلط .
- طبيعة الشخص المقابل .
- كثرة الأفكار مما يربك الذهن .
- تذبذب مستوى القناعة أو ضعف أداء الرسالة من قبل المصدر .
- الاعتقاد الخاطيء بصعوبة التغيير أو استحالة .
- اختفاء ثقافة الإشادة بحق من قبل المصدر تجاه المستقبل .

شكراً لحسن استماعكم

