

مهارات الاتصال الفعال مع جماعة المسجد



دليل المتدرب
الإصدار الثالث ١٤٤٠ هـ

حقوق الملكية الفكرية ©

حقوق الملكية الفكرية محفوظة، ويحظر الاعتداء عليها بأي شكل من الأشكال المخالفة لنظام حماية حقوق المؤلف وحماية الملكية الفكرية.

علماً أن أصل المادة العلمية هو من جمع شركة الخبرات الذكية للتعليم والتدريب وتم تعديله وتطويره وتوثيقه وإعادة بناء الحقيبة والتصميم والإخراج ونحوه من طرف شركة بنيان للتدريب المحدودة بناء على طلب مؤسسة حمد الحسيني وعائلته الخيرية.



السلامة والرفاهية



شكر وترحيب

يسر شركة بنيان للتدريب المحدودة أن تتقدم بوافر الشكر والتقدير إلى مؤسسة حمد الحسيني وعائلته الخيرية ومؤسسة المدوعي الخيرية على جهودهما البارزة في خدمة المجتمع و النهوض به و تنمية القدرات البشرية فيه، وما هذا البرنامج الذي نحن بصداه والذي تم أعداده لتأهيل أئمة وخطباء المساجد وتطوير قدراتهم ومهاراتهم في إدارة المسجد بفاعلية عالية إلا مثالا لهذا الاهتمام و هذه العناية النوعية نسال الله أن يديم عليهم فضله وأن يبارك في أعمالهم وجهودهم.

كما نرحب بإخوتنا المشاركين في هذا البرنامج التدريبي ونتمنى لهم الفائدة وندعوا الله لهم بالتوفيق والسداد .

والله ولي التوفيق!!!

شركة بنيان للتدريب المحدودة

تعريف بمؤسسة حمد الحصري وعائلته الخيرية



مؤسسة خيرية مانحة تقوم بدعم ورعاية الأعمال الخيرية ، من خلال المؤسسات الخيرية المرخصة لها ، والتي تقدم خدمات متمثلة في الخدمات الاجتماعية والدعوية والإغاثية ، وفق الضوابط الشرعية والالتزام باللوائح المنظمة للعمل داخل المملكة العربية السعودية .

وقد تأسست المؤسسة في مدينة الدمام بالمنطقة الشرقية، بترخيص وزارة الشؤون الاجتماعية بالرقم (٧٣) وتاريخ ١/٢٨/٤٣٠هـ ، ويرأس مجلس إدارتها المؤسس الشيخ/ حمد بن عبد الرحمن الحصري.

الرؤية:

عطاء بإحسان لتحقيق أثر مستدام.

الرسالة:

مؤسسة نوعية مانحة تتكامل مع شركائها ، في بناء الإنسان والرقى بقيمه، بفكر استراتيجي، وبيئة مؤسسية جاذبة ومتجددة

الأهداف:

١. خدمة كتاب الله عزَّ وجلَّ ، وسنة نبيِّه صَلَّى اللهُ عليه وسلَّم .
٢. تقديم العون المادي والمعنوي للمحتاجين ، وتأهيلهم عن طريق الجمعيات المتخصصة..
٣. التنسيق مع الجهات المتخصصة، وبيوت الخبرة في كافة المشاريع النوعية.
٤. العناية بالمشاريع الموسمية .
٥. القيام بمشاريع النفع العام ، والتأهيل العلمي والمهني ، والتدريب والتطوير والخدمات الطبية.
٦. تبني المشاريع النوعية والتميزة التي تهتم ببناء القدرات الداخلية للجمعيات الخيرية في كافة أنحاء المملكة .

www.alhussainicharity.org

تعريف بمؤسسة المجدوعي الخيرية

المجدوعي الخيرية
Almajdouie Foundation



أسست مؤسسة علي بن إبراهيم بن صالح المجدوعي الخيرية لخدمة المجتمع بترخيص من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (١٤٣) بتاريخ ١٠/٢٣/١٤٣٥هـ للمساهمة في بناء منهجية مستقبلية مستدامة للعمل الخيري في المملكة

العربية السعودية من خلال وجود نموذج منح يركز على تعميق الأثر الإيجابي على الفئات المستفيدة وينقل المحتاجين من العوز إلى الاكتفاء للمساهمة في علاج مشكلة الفقر للوصول إلى تنمية مستدامة لمجتمعنا المحلي.

الرؤية:

الرواد في تنمية المحتاج.

الرسالة:

رعاية مؤسسة مانحة متخصصة في رعاية وتمكين الفقير في المنطقة الشرقية والباحة، عبر شراكات فاعلة مع جهات خيرية ومؤسسات وسيطة متمكنة ومن خلال فريق عمل شغوف وكفاء.

القيم:

١. الرحمة
٢. الوفاء
٣. الإتقان
٤. المبادرة

مجالات التوجه الاستراتيجي :

رعاية وتنمية الفقير والمحتاج: هي المشاريع الموجهة لتنمية وتمكين الفقراء والمساكين وأسراهم وتساهم في نقلهم من الاحتياج إلى الإنتاج، وبما يحقق لهم المعيشة الكريمة، وكذلك البرامج والمشاريع التي تتعلق بتطوير الجهات الخيرية التي تستهدف تنمية الفقير.

الفهرس

٩	إرشادات المشارك
١١	المقدمة
١٢	دليل البرنامج
١٤	التكليفات
١٤	التقويم
١٤	الأدوات والوسائل المستخدمة
١٥	الخطة الزمنية
١٦	الخريطة الذهنية
٢٠	الجلسة الأولى
٢٢	التقويم القبلي
٢٥	الوحدة الأولى
٢٦	نشاط (١) مفهوم الاتصال والتواصل
٣٠	نشاط (٢) أهمية الاتصال وتنوعه.
٣٤	نشاط (٣) عناصر الاتصال
٤٠	نشاط (٤) أنواع الاتصال وأنماطه
٤٦	نشاط (٥) العوامل المؤثرة في الاتصال
٤٨	نشاط (٦) الاتصال مع الذات
٥٤	ملخص الجلسة التدريبية
٥٨	الجلسة الثانية
٦١	الوحدة الثانية
٦٢	نشاط (٧) رفع كفاءة الاتصال الفعال
٦٦	نشاط (٨) مبادئ الاتصال الفعال
٧٠	نشاط (٩) مقومات الاتصال الفعال
٧٤	نشاط (١٠) خطوات الاتصال الفعال
٧٨	نشاط (١١) معوقات الاتصال الفعال وتجنبها
٨٥	ملخص الجلسة التدريبية
٨٨	الجلسة الثالثة
٩١	الوحدة الثالثة
٩٢	نشاط (١٢) المهارات الاستقبلية
١٠٤	نشاط (١٣) مهارات الإرسال «الاتصال اللفظي»
١١٢	نشاط (١٤) الاتصال غير اللفظي
١٢٢	نشاط (١٥) الحوار والإقناع
١٣٢	نشاط (١٦) مهارات التواصل الإلكتروني
١٣٨	ملخص الجلسة التدريبية
١٤١	الغلق والختام
١٤٢	التقويم البعدي
١٤٤	المراجع والمصادر

إرشادات المشارك

أخي المشارك :

حتى تحقق تعلمًا سريعًا ومفيدًا اقرأ هذه الأفكار التي ستوضح لك كيفية الاستفادة المثلى من هذا البرنامج:

1. يحتوي البرنامج على معلومات مترابطة ومستتدة في هيكلتها إلى بعضها البعض ، وحضور كامل البرنامج دون تغيب يساعدك على بناء الصورة الكلية للبرنامج والإحاطة بجميع موضوعاته وترابطها فيما بينها .
2. لا تتردد في الاستفسار عما فاتك أو لم تفهمه من موضوعات ،فسؤال المدرب وزملائك المشاركين سيثري من معارفك ويؤكد لك فهمك للموضوع .
3. أكتب ما يمر بك من تعليقات وأفكار و نقاشات ؛ لكي تستطيع الاستفادة منها في ممارستك الفعلية أو لترسيخ المعلومة وتثبيتها لديك .
4. لديك ولدى مجموعتك خبرات متنوعة وثرية ومشاركتك في الحوار وورش العمل سينمي مهاراتك ومهاراتهم وطرحك لما لديك من معلومات بالتأكيد إما أن تثري زملائك به أو أن يصوبونه لك .
5. أنصت باهتمام لما يدور في قاعة التدريب من شرحٍ للمدرب أو مداخلات للمتدربين وسجل ما ترى أنه أمر هام وضروري .
6. بعد انتهاء كل جلسة لخص أبرز النقاط التي مرت بك بالشكل الذي تراه مناسب، خريطة ذهنية، جدول ،تسردا كنقاط ،تسجلها كملاحظات - ليسهل لك الرجوع إليها .
7. مارس المهارة فور تعلمها ، فمجرد معرفتها لا يكفي لاكتساب المهارة ولا بد من تطبيقها بشكل عملي .
8. أحرص على نقل ما تعلمته إلى الآخرين ليثبت في ذهنك ما تعلمته .
9. قيّم البرنامج التدريبي في الاستمارة الخاصة بذلك ل يتم الاستفادة منها في تطوير البرنامج التدريبي بمكوناته (الحقيقية التدريبيية ، البيئية التدريبيية ، المدرب ، المشاركين ، والوسائل والأدوات).



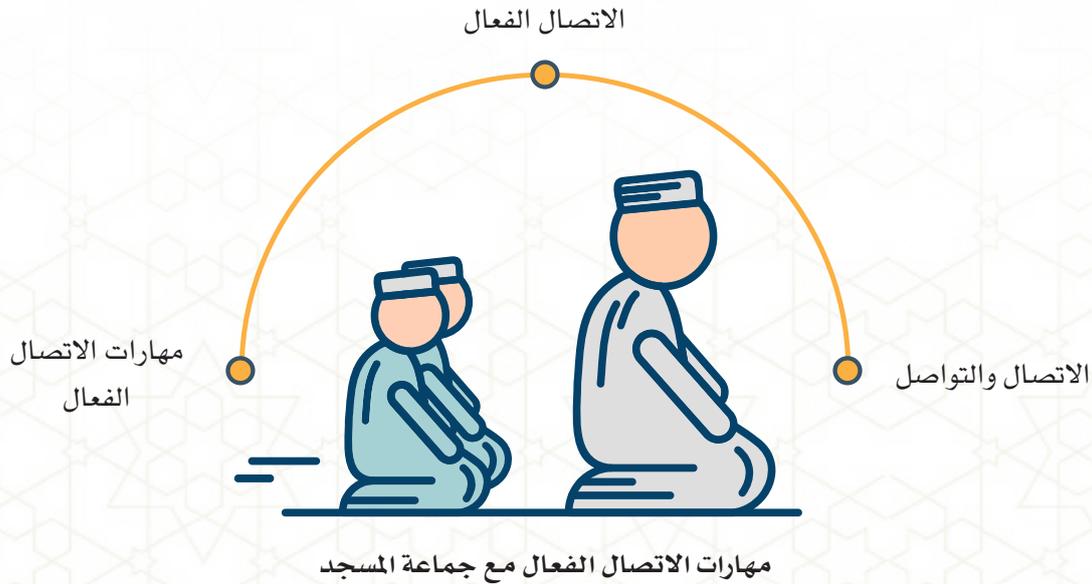
المقدمة

يميل الإنسان بفطرته إلى تكوين العلاقات والتواصل مع الآخرين، ولا يستطيع العيش بمفرده دون أفراد يتواصل ويتعامل معهم حتى وإن مسّه الضر والأذى من بعضهم فالمسلم يرجوا رضوان الله في الصبر عليهم و تحمل أذاهم فعن ابن عمر، قال: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «الْمُؤْمِنُ الَّذِي يُخَالِطُ النَّاسَ، وَيَصْبِرُ عَلَىٰ أَذَاهُمْ، أَعْظَمُ أَجْرًا مِنَ الْمُؤْمِنِ الَّذِي لَا يُخَالِطُ النَّاسَ، وَلَا يَصْبِرُ عَلَىٰ أَذَاهُمْ»^(١)، وهذه الصفة من اهم ما ينبغي أن يتميز بها إمام وخطيب المسجد حتى يكون مقبولاً ومرحباً به بين الجميع ويتمكّن من القيام بدوره وأداء رسالته، كما يلزمه أيضاً أن يتحلّى بالعديد من المهارات والقدرات ومنها مهارات الاتصال؛ حيث أن اتصاله بالناس وتكوينه للعلاقات معهم له أثر كبير في تحقيق رسالته وتسهيل قيامه بدوره وواجبه المنوط به.

ومهارات الاتصال هي إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن يتقنها الجميع، وهنا نخصّ أئمة المساجد والخطباء والدعاة إلى الإسلام، فإذا فشل الإمام أو الخطيب أو الداعية في توضيح ما يريد للمستمعين؛ انصرفوا عن الإنصات له نتيجة لضعف الاتصال بين الطرفين والشعور بالملل، وحينها عملية الاتصال تكون قد فشلت بلا شك.

من هنا تبرز الأهمية والحاجة الماسة لاكتساب أئمة المساجد والخطباء والدعاة إلى الإسلام مهارات الاتصال مع الآخرين وخاصة جماعة المسجد.

وقد تم تقسيم الموضوع إلى ثلاثة وحدات رئيسية مفصلة كما في الشكل التالي:



وفي الختام نسأل الله سبحانه وتعالى أن يوفقنا الله وإياكم لكل خير، وأن يلهمنا الرشد ويزيدنا توفيقاً وسداداً، ويجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم.
وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

فريق العمل

(١) أخرجه ابن ماجه(٤٠٣٢).

مهارات الاتصال الفعال مع جماعة المسجد

دليل

الأئمة وخطباء المساجد والجموع

أساليب التدريب

١. العصف الذهني.
٢. المحاضرة التفاعلية.
٣. ألعاب تدريبية.
٤. حلقات نقاش.
٥. تمثيل الأدوار.
٦. العرض البصري.
٧. ورش العمل.

- الاتصال والتواصل:
 - مفهوم الاتصال والتواصل
 - أهمية الاتصال وتنوعه
 - عناصر الاتصال
 - أنواع الاتصال وأنماطه
 - سمات الاتصال
 - العوامل المؤثرة في الاتصال
 - مستويات الاتصال
 - الاتصال مع الذات
- الاتصال الفعال:
 - أشكال الاتصال
 - مبادئ الاتصال
 - متطلبات الاتصال الفعال
 - مقومات الاتصال الفعال
 - خطوات الاتصال الفعال
 - معوقات الاتصال الفعال وتجنبها
- مهارات الاتصال الفعال:
 - مهارات الاستقبال
 - مهارات الإرسال
 - الاتصال اللفظي
 - الاتصال غير اللفظي
- الحوار والإقناع
- مهارات التواصل الإلكتروني

الهدف العام

يهدف البرنامج إلى إكساب المشاركين المعارف والمهارات اللازمة للاتصال الفعّال مع جماعة المسجد .

في نهاية التدريب يأذن الله يتوقع أن تكون قادراً على أن :

الأهداف التفصيلية

1. تتعرّف على مفهوم وماهية الاتصال والتواصل وأهميته .
2. توضح عناصر الاتصال وأهمية تناغمها لتحقيق الاتصال الفعّال .
3. تعدد أنواع الاتصال وأنماطه .
4. تذكر سمات الاتصال الفعّال والعوامل المؤثرة فيه وفقاً لمستوياته .
5. توضح أهمية الاتصال مع الذات وأثره في بناء اتصال مع الآخرين .
6. تتعرّف على مبادئ وأشكال ومتطلبات الاتصال الفعّال .
7. تحدد خطوات الاتصال الفعّال ومقوماته والمعوقات التي يتعرض لها وآلية تجنبها .
8. تفرّق بين مهارات الاتصال الاستقبالية والإرسالية .
9. تطبق مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي في عملية التواصل .
10. تتعرّف على مهارات الحوار والإقناع ودورها في عملية التواصل .
11. تتعرّف على وسائل التواصل الإلكتروني ودور مهارات التواصل الإلكتروني في عملية الاتصال .

البرنامج

يومان تدريبيان ٨ ساعات تدريبية

أدوات التقويم :

1. استمارة التقويم القبلي .
2. استمارة التقويم البعدي .
3. استمارة التقويم للدورة التدريبية .

التكاليف

- قبلي: قراءة كتاب سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، دار عالم الكتاب، ٢٠١٢، وكتابة ورقة عمل حوله.
- بعدي: تلخيص كتاب محمد فتوح محمد سعدات، مهارات الاتصال الفعال، موقع الألوكة، الطبعة الأولى، ١٤٣٧هـ

التقويم

١. التقويم قبلي.
٢. التقويم بعدي.
٣. مهام أدائية: تحديد خطوات الاتصال الفعال ومقوماته والمعيقات التي يتعرض لها وآلية تجنبها.
٤. مهام تقييم ختامية: تطبيق إحدى مهارات الاتصال الفعال.

الأدوات والوسائل المستخدمة

م	المستلزمات	العدد
١	شاشة عرض.	١
٢	جهاز كمبيوتر محمول.	١
٣	مؤشر.	١
٤	لوحة عرض Flipchart.	بعدد المجموعات + ١ للمدرب
٥	أقلام تخطيط ملونة.	بعدد المجموعات + ١ للمدرب
٦	أوراق ملونة .	مجموعة
٧	بطاقات لاصقة ملونة.	مجموعات ملونة
٨	أقلام رصاص وحبر.	بحسب عدد المتدربين
٩	فيديو وصور.	وفقاً للنشاط
١٠	بطاقات تدريبية	بحسب عدد المجموعات

الخطة الزمنية

اليوم التدريبي	الوحدة	عنوان الوحدة	الجلسة التدريبية	موضوعات الجلسة	الزمن بالدقيقة	
الأول	الافتتاحية			الافتتاح	٥	
				التقويم القبلي	١٠	
	الأولى	الاتصال والتواصل	الأولى	التقويم القبلي	مفهوم الاتصال والتواصل	١٥
					أهمية الاتصال وتنوعه	٢٠
					عناصر الاتصال	٢٥
					أنواع الاتصال وأنماطه	٢٠
					العوامل المؤثرة في الاتصال	١٥
					الاتصال مع الذات	٢٥
					استراحة	١٠
					رفع كفاءة الاتصال الفعال	١٠
					مبادئ الاتصال الفعال	٢٠
					مقومات الاتصال الفعال	١٥
	خطوات الاتصال الفعال	٢٥				
	معوقات الاتصال الفعال وتجنبها	٢٥				
الثانية	الاتصال الفعال	الثانية	الثانية	استراحة		
				المهارات الاستقبالية	٥٠	
				استراحة	١٥	
				مهارات الإرسال (الاتصال اللفظي)	٢٥	
				مهارات الإرسال (الاتصال غير اللفظي)	٤٠	
				استراحة	١٥	
				الحوار والإقناع	٣٥	
				مهارات التواصل الإلكتروني	٣٠	
				التقويم البعدي	١٠	
				مهارات الإرسال (الاتصال غير اللفظي)	٤٠	
الثاني	الثالثة	الثالثة	الثالثة	استراحة		
				مهارات الإرسال (الاتصال اللفظي)	٤٠	
				مهارات الإرسال (الاتصال غير اللفظي)	٤٠	
				مهارات التواصل الإلكتروني	٣٠	
الغلق والختام				التقويم البعدي	١٠	
				قويم الدورة التدريبية	٥	
				الختام	٥	
مجموع الزمن					٤٨٠	

الخريطة الذهنية



مهارات الاتصال الفعال

المهارات الاستقبلية

المهارات الإرسالية

الحوار والإقناع

مهارات
التواصل الإلكتروني

مهارات الاتصال
مع جماعة
المسجد





الجلسة
الأولى

الجلسة الأولى

الزمن	الموضوعات	اسم الوحدة
٥	الافتتاح	الافتتاحية
١٠	التقويم القبلي	
١٥	مفهوم الاتصال والتواصل	الاتصال والتواصل
٢٠	أهمية الاتصال وتنوعه	
٢٥	عناصر الاتصال	
٢٠	أنواع الاتصال وأنماطه	
١٥	العوامل المؤثرة في الاتصال	
٢٥	الاتصال مع الذات	

أهداف الجلسة

مع نهاية هذه الجلسة بإذن الله ستكون قادراً على أن :

١. الأهداف المعرفية

- تتعرّف على أهمية تواصل الإمام مع جماعة المسجد .
- تتعرّف على عناصر الاتصال .
- تُعيد ترتيب مراحل عملية الاتصال .
- تتعرّف على أنواع الاتصال وأنماطه المختلفة .
- تَذكر مثالا على كل نوع من أنواع الاتصال .
- تُحدد العوامل المؤثرة في عملية الاتصال .
- تتعرّف على مفهوم الاتصال مع الذات .

٢. الأهداف المهارية

- تُقارن بين الاتصال والتواصل .
- تُقارن بين الإمام المتواصل مع جماعة المسجد والإمام الذي لا يتواصل معهم .
- تحلّل موقفاً إلى عناصر الاتصال الرئيسية .
- تستخدم أساليب لتطوير التواصل مع الذات .
- تُحدد نقاط القوة والضعف لديك من خلال تواصلك مع ذاتك .

٣. الأهداف القيمية والاتجاهات

- تُقدّر أهمية تواصل الإمام مع جماعة المسجد.
- تستشعر دور التواصل في تقريب وجهات النظر بين الأطراف وحل ما يعترى الشخص من المشكلات.
- تدرك أهمية تعرّف الداعية على أنواع الاتصال وأنماطه المختلفة.
- تدرك أهمية توفير العوامل المؤثرة بشكل إيجابي لتحسين عملية الاتصال.
- تدرك العلاقة بين تطوير الاتصال مع الذات وتنمية مهارات التواصل الفاعل.

١٠ دقائق



التقويم القبلي

أولاً : أجب عن الأسئلة التالية :

● ما مكونات عملية الاتصال ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

● اذكر عناصر الاتصال ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

● كيف تُنشئ اتصالاً فعالاً مع مجموعة من الأفراد ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ثانياً : قِيم مستوى تمكّنك من المهارات التالية بوضع إشارة (✓) أسفل مستوى تمكّنك من هذه المهارة .

م	المهارة	متمكّن بنسبة ٪ ١٠٠	متمكّن بنسبة ٪ ٧٥	متمكّن بنسبة ٪ ٥٠	متمكّن بنسبة ٪ ٢٥	غير متمكّن
١	المقارنة بين الاتصال والتواصل.					
٢	المقارنة بين الإمام المتواصل مع جماعة المسجد والإمام الذي لا يتواصل معهم.					
٣	تحليل موقف إلى عناصر الاتصال الرئيسية.					
٤	استخدام أساليب لتطوير التواصل مع الذات.					
٥	تحديد نقاط القوة والضعف لديك من خلال تواصلك مع ذاتك.					
٦	تقييم مدى توافر مبادئ الاتصال الفعال في الموقف الاتصالي.					
٧	تبين أهمية توفر مقومات عملية الاتصال الفعال.					
٨	ممارسة خطوات الاتصال الفعال.					
٩	اقتراح أساليب لتجنب معوقات الاتصال.					
١٠	المقارنة بين مفاهيم المتضمنة لمهارة الاستقبالية.					
١١	تنمية مهاراتك الاستقبالية في عملية التواصل					
١٢	تطبيق مهارة من مهارات الاتصال اللفظي كمكون من مكونات المهارات الإرسالية في عملية التواصل.					
١٣	تطبيق مهارات الاتصال غير اللفظي في تواصلك مع الآخرين.					
١٤	تقييم مدى امتلاكك لمهارات الحوار والإقناع.					
١٥	اقتراح أساليب للتواصل الإمام مع جماعة المسجد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.					



التقويم الذاتي

هذا الجزء خاص بك كمشارك، نأمل أن تجيب عن الأسئلة التي تضمنته قبل بداية الدورة التدريبية والعودة إليه في نهايتها؛ للمقارنة بين ما كنت تتوقع بما حصلت عليه.

١. ما هي توقعاتك وتطلعاتك من المشاركة في هذه الدورة؟

.....

.....

.....

٢. بماذا يمكن أن تفيدك هذه الدورة حسب توقعك؟

.....

.....

.....

٣. ماذا استفدت من هذه الدورة التدريبية؟

.....

.....

.....

.....

٤. بعد انتهاء الدورة التدريبية قيم مستوى رضاك عنها وفقاً لما يلي: ١ تعني سيء، و٥ تعني ممتاز.

م	المعيار	سيء ١	مقبول ٢	متوسط ٣	جيد جداً ٤	ممتاز ٥
١	الزملاء المشاركون في التدريب					
٢	القاعة التدريبية					
٣	الحقيبة التدريبية					
٤	المدرّب					
٥	تنظيم وإدارة التدريب					





الوحدة الأولى

الاتصال والتواصل



١٥ دقيقة

نشاط (١) مفهوم الاتصال والتواصل



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادرًا على أن :

- تتعرّف على زملائك في التدريب.
- تعبّر عن ماهية الاتصال والتواصل مع الآخرين.
- تقارن بين كل من الاتصال والتواصل.



● فردي ثنائي جماعي

١. تشارك مع زملائك في القاعة للإجابة عن الأسئلة التالية، مع مراعاة ما يلي:
 - أن يجيب كل زميل على سؤال واحد فقط.
 - أن تكتب اسم كل زميل من زملائك أمام إجابته.
 - لا تُجب على نفس السؤال الذي طرحته على زميلك.

الإجابة	الاسم	السؤال
		في أي مدينة تقطن؟
		ما العمل الذي تمارسه؟
		ما عدد سنوات خبرتك؟
		لماذا التحقت بهذه الدورة؟
		ما الهواية التي تفضلها؟
		ماذا تتوقع أن تستفيد من الدورة؟

٢. بالتعاون مع زملائك في المجموعة، فرِّق بين الاتصال والتواصل:

وجه المقارنة	الاتصال	التواصل

٣. ارسم شكلاً يعبر عن ماهية الاتصال والتواصل.

مفهوم الاتصال والتواصل

الاتصال والتواصل

يعدُّ الاتصال أساس النظم والعلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد لشتّى الأغراض، ويعتبر الاتصال والتواصل الفعّال هو وسيلة لفهم كل من الطرفين لما يريد الآخر، فهو المسار الذي يصل بالإنسان إلى الالتقاء بالآخرين، والاتصال الفعّال هو الذي يُحدِّث تبادلاً وتفاعلاً بين أطراف الاتصال. (١)

مفهوم الاتصال

الاتصال في اللغة: هو إلتام، اجتمع، لم ينقطع. (٢)

تتعدّد التعريفات التي تناولت المقصود بالاتصال؛ ومن أبرزها: (٣)

هو عملية نقل رسالة من شخص لآخر في المنظمة سواءً تمّ ذلك من خلال استخدام اللغة أو الإشارات أو المعاني أو المفاهيم في السلوك (٤).

الاتصال هو انتقال وتبادل البيانات والمعلومات والآراء والمشاعر والاتجاهات إلى كافة أجزاء المنظمة.

عملية الاتصال هي عملية تبادلية ذات اتجاهين (معلومات متبادلة بين شخصين بحيث يمكن لأيٍ منهما التأثير في الآخر) وليست ذات اتجاه واحد (أوامر صادرة من شخص واحد).

التواصل في اللغة: مُوَاصَلَةٌ أَحَدِهِمَا لِلاُخَرَ فِي اتِّفَاقٍ وَوِتَامٍ. (٥)

أما اصطلاحاً: فهي عملية نقل المعلومات واستقبالها وتبادل الآراء والأفكار والقناعات والمشاعر بين الأفراد والجماعات وعبر الوسائط المتعددة. (٦)

الفرق بين الاتصال والتواصل:

فرقٌ بينهما بعض الباحثين حيث وصفوا الاتصال بأنه يحتاج طرفاً واحداً مثل متابعة مباراة لكرة القدم عبر شاشة التلفاز. وأما التواصل فهي عملية مشتركة بين فردين على الأقل مثل المعلم والطالب. (٧)

ومنهم من يرى أن مفهوم الاتصال والتواصل ومعناها حيث عُرفا بأنهما: عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي، ومشاركة إنسانية، تهدف إلى تقوية العلاقات بين أفراد الأسرة أو المجتمع أو الدول، عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر، والتي بدورها تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتحاب، أو عكس هذه الأمور كلها. (٨)

(١) مهارات الاتصال الفعال (ص ٦).

(٢) معجم المعاني من موقع: www.almaany.com

(٣) مهارات الاتصال الفعال (ص ٧).

(٤) السلوك التنظيمي (ص ١١٧).

(٥) معجم المعاني من موقع: www.almaany.com

(٦) معجم المعاني من موقع: www.almaany.com

(٧) سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، ص ٢٣ بتصرف.

(٨) مهارات التواصل مع الأبناء كيف تكسب ولدك؟ (ص ١١)



٢٠ دقيقة

نشاط (٢) أهمية الاتصال وتنوعه.



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادرًا على أن :

- تتعرّف على أهمية تواصل الإمام مع جماعة المسجد .
- تقارن بين الإمام المتواصل مع جماعة المسجد والإمام الذي لا يتواصل معهم .
- تقدّر أهمية تواصل الإمام مع جماعة المسجد .

● فردي ● ثنائي ● جماعي

١. استخدم الورق اللاصق لتسجيل أهمية تواصل الإمام مع جماعة المسجد ثم علقها على اللوحة المخصصة للمجموعة.

٢. شارك في العصف الذهني للإجابة عن السؤال، كيف يمكن أن يخدم تنوع وسائل الاتصال كل من إمام وجماعة المسجد؟

٢. بالتعاون مع زميلك، قارن بين إمام يتواصل باستمرار مع جماعة المسجد وإمام لا يتواصل مع جماعة المسجد إلا من خلال الصلاة والخطبة؟

وجه المقارنة	قليل التواصل - انطوائي-	متواصل - نشط -

متواصل -نشط -	قليل التواصل -انطوائي-	وجه المقارنة

٤. عدد الطرق التي يمكن أن يستخدمها الإمام في التواصل مع جماعة المسجد؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أهمية الاتصال وتنوعه

يعتبر التواصل من المهام الأساسية التي يقوم بها إمام المسجد مع جماعته، حيث يلتقي بهم خمس مرات يومياً، ويحدث بينه وبينهم جميع أنواع التواصل الشفهي أو المكتوب قبل وبعد الصلوات.

أهمية الاتصال:

- أن الهدف الرئيسي من الاتصال يتمثل في إيصال الرسائل إلى الآخرين بوضوح ودون تشويش، ولتحقيق ذلك يتحتم على كل من المرسل والمستقبل بذل مجهود عالٍ لتجنب الوقوع في الأخطاء خلال الاتصال، فكثيراً ما تضيع فرص التواصل الفعال نتيجة للفهم الخاطئ لطبيعة الرسالة ومحتواها. (1)
- أنه أداة يمكن استخدامها من أجل العمل في مجموعة مختلفة من المجالات وتبادل الأفكار والآراء والعمل الجماعي، ومن خلال الاتصال يتم المحافظة على العلاقات بتجنب المجادلات لإيجاد جو متماسك وإعطاء تغذية راجعة من أجل التعلم وتحسين العلاقات. (2)
- أن التواصل مع الآخرين عموماً ومع جماعة المسجد خصوصاً يعتبر أساس وعماد العلاقات اليومية؛ فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، من خلال الدروس والخطب والتوجيهات. وتبادل المشاعر والأفكار، ونستعرض الأخبار ونتناقل وجهات النظر. فالإتصال هو الذي يصل الإمام بجماعة مسجده وكلما أتقن إمام المسجد مهارات الاتصال معهم وصل إليهم بأقصر الطرق وأيسرها.
- أن التعامل مع جماعة المسجد يعدُّ فناً من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم، فليس من السهل أبداً أن يحوز الإمام على احترام وتقدير جماعة المسجد دون امتلاك مهارة عالية في حسن التواصل معهم رغم اختلاف طبائعهم.
- حسن التواصل مع جماعة المسجد يساعد الإمام في المقام الأول، ويشعره بقبول الناس وحبهم، وحرصهم على مخالطته والاستفادة منه.
- أن نجاح الإمام في إيصال رسالته وتبليغ الأمانة المنوطة به، في دعوة أهل الحي والتأثير فيهم؛ مرهونٌ بقدرته على الاتصال الفعال مع جماعة المسجد وأهل الحي.
- أن إتقان مهارات الاتصال هو المفتاح إلى حسن التفاعل مع الآخرين والتأثير فيهم (3). ويتضح ذلك من قوله سبحانه وتعالى لنبيه الكريم صلى الله عليه وسلم: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴾ (4).
- إن فعالية الاتصال من الأمور الهامة جداً أياً كان العمل والمجال، ويزداد الأمر أهمية حين يكون دورنا منصباً في التأثير على الآخرين، والسعي للرفقي بهم في مجالات الخير وطرق الهداية والصالح.

(1) مهارات الاتصال، حقيبة تدريبية أكاديمية، 2009م.

(2) هل يكن منكم التغيير «الاتصال»، 2010، (ص 1).

(3) ينظر مقال: أ. فيصل البعداني، مهارات الاتصال الفعال، موقع الألوكة، بتصرف.

(4) ال عمران(159).

- أنه من حُسن الخلق؛ وقد أكد الإسلام على أهمية حُسن الخلق والإحسان في المعاملة، قال تعالى: ﴿ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا ﴾^(١) الآية، حيث جعله الله من أخِصِّ صفاتِ المؤمنين، ورتَّب عليه أجرًا عظيمًا ومكانةً عاليةً. فعن أبي هريرة، قال: سئل رسولُ الله صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ أَكْثَرِ مَا يَلِجُ النَّاسُ النَّيْرَ، فَقَالَ: « الْأَجْوَفَانِ: الْفَمُّ وَالْفَرْجُ »، وَسئِلَ عَنْ أَكْثَرِ مَا يَلِجُ بِهِ الْجَنَّةَ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: « حُسْنُ الْخُلُقِ »^(٢).
- أنه أداة فعّالة للتخاطب والحوار بين المجتمعات والأفراد، وقناة مهمة لأداء العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة، ووسيلة فعّالة للتسيق بين الأنشطة والمهام الإدارية في مختلف المؤسسات كما أنه أداة ضرورية لتحقيق الأهداف الشخصية للإنسان.

(١) البقرة (٨٢) الآية.
(٢) أخرجه أحمد (٧٩٠٧).



٢٥ دقيقة

نشاط (٣) عناصر الاتصال

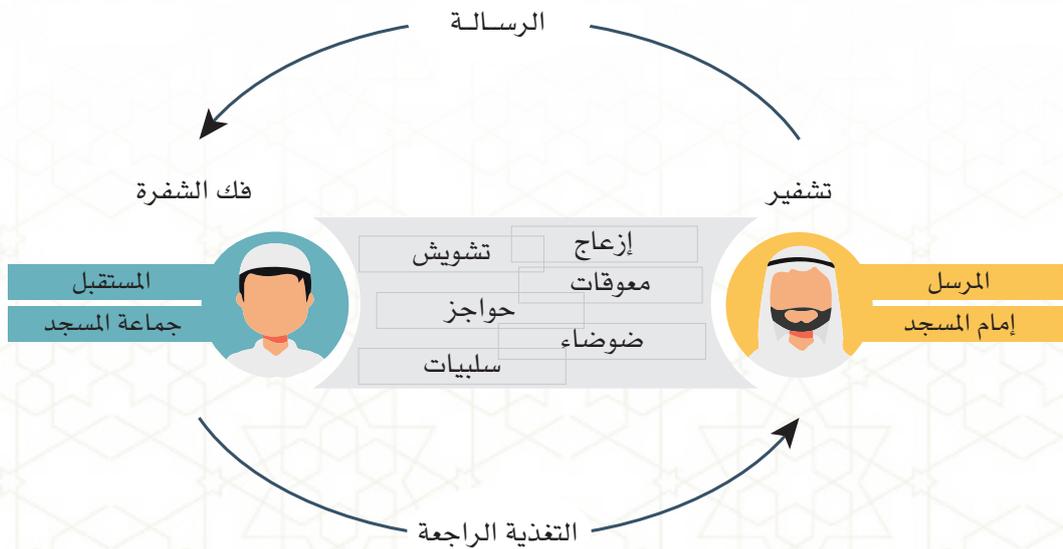


مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادرًا على أن :

- تتعرّف على عناصر الاتصال.
- تُعيد ترتيب مراحل عملية الاتصال.
- تُحلل الموقف إلى عناصر الاتصال الرئيسية.
- تستشعر دور التواصل في تقريب وجهات النظر بين الأطراف وحلّ ما يعترى الشخص من المشكلات.

● فردي ثنائي جماعي

١. تأمل الشكل التالي:



٢. ثم تابع المشهد التمثيلي التالي:

بعد أن فرغ الإمام من صلاة المغرب، قام الإمام من مصلاه واتجه إلى أحد المصلين في المسجد - كان الإمام قد لاحظ أن هذا المصلي قد حضر الصلوات على مدى اليومين السابقين وقد عرف بأنه انتقل جديداً إلى الحي-ورحّب به وتعرّف عليه، والذي يكتنّى بأبي أحمد، ودار بينهما هذا الحوار:

- الإمام: لقد سعدتُ كثيراً بانتقالك إلى السكن قريباً من مسجدنا، نسأل الله أن يبارك لكم في المسكن ويجعله فاتحة خير وبركة ورزق وتوفيق من الله، كيف ترى أسرتك هذا السكن، إن شاء الله مرتاحين؟
- أبو أحمد: وأنا أيضاً سعدتُ بهذا السكن خصوصاً انه قريب من المسجد، الحمد لله أسرتي لا زالوا يحاولون أن يتأقلموا مع السكن الجديد؛ خصوصاً أن زوجتي والأولاد لا يعرفون أحداً في هذا الحي إلى الآن.
- الإمام: مممممم ...، إن رغبت لدينا في الصباح دار لتحفيظ القرآن للنساء وحضانة للأطفال، وبعد صلاة العصر لدينا حلقات لتحفيظ القرآن الكريم للأولاد والبنات في الدار التابعة للمسجد، وبعد المغرب لدينا حلقات أخرى للموظفين والعاملين والكبار؛ يشرفنا أن تنضموا إليها، وأظنّها ستساعد عائلتك على التعرف بأناس طيبين من أهل الحي.
- أبو أحمد: جزاك الله خيراً، بالتأكيد فكرة طيبة وأشكر لك مبادرتك.
- الإمام: نسأل الله التوفيق والسداد، ونراكم على خير.

٣. بالتعاون مع زملائك في المجموعة حلّ الموقف السابق إلى عناصر الاتصال الرئيسية، ثم اعرض ما توصلتم إليه على لوحة العرض.

عناصر الاتصال	الموقف

الموقف	عناصر الاتصال

٤. هل استُكملت دائرة الاتصال؟

.....

.....

.....

٥. كيف تُطوّر مهارتك في الاتصال؟

.....

.....

.....

٦. بالتعاون مع زملائك في المجموعة، أَعِدِ ترتيب بطاقات مراحل عملية الاتصال.

التغذية الراجعة	الإدراك
الاستلام	اختيار وسيلة الاتصال
فك الرموز	الترميز

عناصر الاتصال

تتضمن عملية الاتصال العناصر التالية:

١. المرسل:

وهو المصدر لعملية الاتصال، الراغب بنجاح هذه العملية، والذي يقوم بإرسال رسالة واضحة ومحددة وذات هدف، إلى المستقبل من خلال قناة للاتصال وباستخدام وسيلة محددة تتوافق مع الهدف منها، والتي يمكن أن توضع بصورة كلمات أو تعبيرات حركية أو إشارات أو غيره.

٢. الرسالة:

وتعتبر الركن الثاني من أركان عملية الاتصال، وتتمثل بالكلمات والمعاني التي يرسلها المصدر إلى المستقبل فقد تكون الرسالة حديثاً أو رسوماً أو صوراً أو إشارات، وهي الموضوع الأساسي المراد نقله إلى المستقبل سواء كان فرداً أو جمهور معين، ويجب أن تكون واضحة ومفهومة ومباشرة ولا تخضع للتأويلات المتعددة حتى يتحقق الهدف منها. (١)

٣. التشفير:

عملية تحويل المعاني أو الأفكار المطلوب إرسالها للطرف الآخر إلى رموز أو شيفرات معينة للتعبير عن موضوع محدد، ويتطلب ذلك استخدام لغة مفهومة وواضحة للمخاطب، تتسم هذه اللغة بالوضوح والبساطة والبعد عن الألفاظ والتعابير التي تحمل أكثر من معنى.

٤. قناة الاتصال:

قد تكون وجهاً لوجه، أو عن طريق الهاتف، أو عن طريق البريد الإلكتروني، وتُعرف بأنها: "القناة أو القنوات التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل ابتداءً من الصوت العادي للمرسل والكتب والمطبوعات والخرائط والرسوم واللوحات والصور والأفلام الثابتة والمتحركة والمسجلات الصوتية وانتهاءً بالحاسوب وتقنيات الاتصال الحديثة" (٢)

٥. المستقبل:

يُعتبر الطرف المُستلم للرسالة، سواءً أكان شخصاً أم مجموعة من الأشخاص، هو الذي يقع على عاتقه دور استقبال الرسالة من المرسل، وتحليلها وفك رموزها وتشفيرها وإدراك محتواها وإصدار تغذية راجعة عنها فهم بمثابة التلميذ عندما يستمع إلى شرح المعلم، والجمهور عندما تستمع إلى برامج الإذاعة والتلفزيون. (٣)

(١) مدخل إلى الإدارة التربوية، ٢٠٠٨م: (ص٧٥).

(٢) مدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مدراء المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في محافظة اربد، رسالة ماجستير.

(٣) الإدارة التربوية، ٢٠٠٧م: (ص٢٧٩).

٦. فكُّ التشفير:

وهي العملية التي يقوم فيها المستقبلُ بفكِّ تشفير وترجمة الرسالة المُرسلة وتحويلها من رموز إلى كلمات وعبارات مفهومة وواضحة لتسهيل إدراكها وفهم الغاية منها والردُّ عليها بعد استقبالها. ولفكُّ رموز وشيفرة الرسالة الواردة من المرسل إلى المستقبل بنجاح يجب أن يمتلك المُستقبل لمجموعة من المهارات المطلوبة لفهم الرسالة مثل:

١. فهم لغة المرسل.
٢. القدرة على فهم الرسالة.
٣. الاستماع والإنصات.
٤. الاستفسار وتوجيه الأسئلة التوضيحية عند الحاجة.
٥. الاستجابة والتفاعل.

إذا كان الشخص الذي تحاول الاتصال معه (المستقبل) يفتقر إلى المهارات اللازمة لترجمة الرسالة، فسوف تحتاج إلى إعادة إرسالها بطريقة مختلفة، أو مساعدته في فهم ذلك من خلال تقديم معلومات توضيحية.

٧. التغذية الراجعة:

هي الأداة الأهم التي يتم التعبير من خلالها عن فهم المستقبل لرسالة المرسل وقبولها أو رفضها، وهي تجسّد عملية التفاعل والتجاوب بين المرسل والمستقبل. ويقصد بها جميع أنواع ردود الأفعال والاستجابات التي يقوم بها المستقبل والتي تُمكن المرسل من التعرف على درجة فاعليته في عملية الاتصال. ويرى بعض خبراء الاتصال أن الاتصال بدون التغذية الراجعة يعتبر عملية ناقصة ويؤكدون على أن الاتصال مضمونها مشاركة في الخبرة. (١)

٨. السياق:

الحالة التي يكون عليها المرسل أثناء عملية الاتصال، وتتضمّن البيئة المحيطة به وبجمهوره وثقافة مؤسسته، والعلاقة التي بينه وبين جمهوره. فعملية الاتصال مختلفة باختلاف السياق. مثال: تختلف عملية الاتصال عندما تتواصل مع شيخ كبير في السن من جماعة المسجد عن عملية الاتصال مع أحد شباب المسجد، وبذلك فإن السياق يساعدك على تحديد اللهجة وأسلوب الاتصال الخاص بك.

٩. التشويش على الرسالة:

كل العوامل التي قد تؤثر على مغزى أو معنى الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل.

(١) مستوى فاعلية الاتصال الإداري في القطاع العام الأردني، ١٩٩٩م.

مراحل عملية الاتصال

وتتكوّن مراحل عملية الاتصال من:

- مرحلة الترميز «التشفير»: والتي يتم فيها تحويل الأفكار والمعلومات إلى لغة ورموز.
- مرحلة اختيار وسيلة الاتصال: والتي يتم فيها اختيار الطريقة التي يرغب المرسل استخدامها لإرسال رسالته.
- مرحلة الإدراك: والتي يتم فيها اتخاذ قرار إرسال الرسالة التي يريدتها.
- مرحلة الاستلام: والتي يتم فيها قبول استلام المستقبل للرسالة المُرسلة من خلال وسيلة الاتصال.
- مرحلة فك الرموز «التشفير»: والتي يتم فيها تحويل المستقبل رموز الرسالة إلى معاني وأفكار واضحة ومفهومة بالنسبة له.
- مرحلة التغذية الراجعة: والتي يتم الاستدلال على فهم وتأثر المستقبل للرسائل المرسلّة أو عدم فهمه لها، وفي حال عدم فهمه يقوم المرسل بعملية إعادة إرسال الرسالة -الترميز- مرة أخرى.





٢٠ دقيقة

نشاط (٤) أنواع الاتصال وأنماطه



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادرًا على أن :

- تتعرّف على أنواع الاتصال وأنماطه المختلفة.
- تذكر مثالاً على كل نوع من أنواع الاتصال.
- تدرك أهمية تعرّف الداعية على أنواع الاتصال وأنماطه المختلفة.



● فردي ● ثنائي ● جماعي

١. بالتعاون مع زميلك في المجموعة اذكر مثالاً ينطبق على التعامل مع جماعة المسجد وفقاً لكل نوع من أنواع الاتصال وأنماطه التالية:

نوع الاتصال	مثال
اتصال لفظي	
اتصال غير لفظي	
اتصال فوري / متزامن	
اتصال غير المتزامن	
الاتصال الرسمي	
الاتصال غير الرسمي	

نوع الاتصال	مثال
الاتصال الذاتي	
الاتصال الشخصي	
الاتصال الجمعي	
الاتصال الجماهيري	
الاتصال الثقافي	

٢. كل مجموعة تختار إحدى بطاقات أنماط الاتصال من السلة أمام المدرب وتقوم على تشكيل هذا النمط.

(شكل العجلة، شكل الدائرة، شكل السلسلة، الكامل المتشابك)

.....

.....

.....

.....

٣. ما أهمية التعرف على أنواع الاتصال المختلفة لإمام المسجد والداعية؟

.....

.....

.....

.....

أنواع الاتصال وأنماطه

أنواع الاتصال:

تختلف أنواع الاتصال وفقاً لتصنيفاتها على النحو التالي:

أولاً: حسب اللغة المستخدمة في الاتصال.

والتي تصنف على أنها:

- اتصال لفظي: باستخدام الكلمات المنطوقة أو المكتوبة.
- اتصال غير لفظي: باستعمال لغة الجسد وتعابير الإشارة والوجه.

ثانياً: حسب البعد الزمني وتوقيت حدوث الاتصال.

والتي تصنف على أنها:

- اتصال فوري أو متزامن: يتم التواصل خلاله بالحديث بشكل مباشر مع الطرف الآخر.
- الاتصال غير المتزامن: يتضمن فاصل زمني بين المرسل والمستقبل؛ مثل وسائل التواصل الاجتماعي أو الرسائل الإلكترونية.

ثالثاً: حسب طبيعة الاتصال ورسميته.

- اتصال رسمي: يتم عادةً في بيئة العمل، كالمؤسسات والمنظمات، و يتمُّ بين الموظفين والمستفيدين والموظفين بين بعضهم البعض.
- الاتصال غير الرسمي: والذي يتم في إطار العلاقات الاجتماعية بين الأهل والأصدقاء وأفراد الأسرة.

رابعاً: حسب عدد الأفراد المشاركين بالاتصال.

١. الاتصال الذاتي:

الاتصال الذاتي هو اتصال الفرد بذاته اتصالاً داخلياً، ويشمل الإدراك والتعلم والعمليات العقلية والتخيُّل والتصور، ويكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت. (١)

ويتميز الاتصال الذاتي:

- المرسل والمستقبل نفس الطرف.
- وسيلة الاتصال هي الذهن.
- صدق المعلومات والبيانات المرسلة والمستقبلة.
- الإيجابية في التعامل والبحث عن تطوير الذات.
- الموضوعية في تناول الأفكار.

(١) معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة، ٢٠٠٩م: (ص ٢٦).

- عملية الاتصال سريعة.
- الاستجابة سريعة وآنية.
- قابلية التشويش في الاتصال.
- آلية التغذية الراجعة صادقة وسريعة.

٢. الاتصال الشخصي:

هو الاتصال الذي يتم بين شخصين أو فردين، وهو من أكثر أنواع الاتصال شيوعاً، ومن أنواعه: (١)

مباشر: فيه يكون المرسل والمستقبل في المكان نفسه.

غير مباشر: يتم عن طريق واسطة ما كالهاتف أو المراسلة أو التخاطب بالحاسوب أو غيرها من الوسائل.

٣. الاتصال الجمعي:

وهو الاتصال الذي يتم بين شخص وعدد من الأشخاص الموجودين في المكان نفسه، وفي العادة يكون هناك تعارف بين المرسل ومجموعة المستقبلين، ومثال له: المعلم وطلابه أو خطيب المسجد والمصلين. (٢)

٤. الاتصال الجماهيري:

هو العملية التي يقوم فيها المرسل ببث رسائل مستمرة ومتعددة من خلال وسائل عديدة إلى عدد كبير ومنتشر من المستقبلين في محاولة للتأثير عليهم بطرق متعددة، وتشمل الصحف والمجلات والراديو والكتب والسينما والتلفزيون. (٣)

خامساً: حسب وظائف الاتصال:

١. الاتصال الثقافي:

وهو اتصال يتم بين أفراد من ثقافات مختلفة، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات، ويأخذ الاتصال الثقافي أشكالاً وصوراً مختلفة. (٤)

وتتنوع أشكال الاتصال الثقافي من حيث العدد والكيفية وفقاً لما يلي:

من حيث العدد:

- فردي: والذي يكون بين فردين من ثقافتين مختلفتين كأن يكون عربياً أو أعجمياً.
- جماعي: والذي يتضمن مجموعتين من الأفراد ولكل منهما ثقافة مختلفة عن الأخرى.
- الجماهيري: والذي يتم من خلال متابعة فرد لثقافة مجموعة أو طائفة أخرى، مثل متابعة فرد أعجمي للثقافة العربية الإسلامية.

(١) تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق (ص ٧٤).

(٢) تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق (ص ٧٥).

(٣) مقدمة في وسائل الاتصال، ١٤١٢هـ (ص ٣٩).

(٤) مهارات الاتصال (communication skills)، ٢٠٠٣، (ص ٣٢).

من حيث الكيفية:

- مباشرة: والتي يتم من خلالها التعامل بين طرفين « فردين، أو مجموعتين » بصورة مباشرة.
- غير مباشرة: والتي تتم باستخدام وسائل الاتصال الحديثة من دون الحاجة للتواجد بشكل محسوس ومباشر.

٢. الاتصال الإعلامي:

وقد عرّفه خبراء الإعلام على أنه تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة، والتي تساعدهم على تكوين رأي عام صائب في موضوع أو حدث أو واقعة معينة؛ بحيث يعبر هذا الرأي عن توجهات الجمهور وآراءهم.^(١)

وهنا يكون الاتصال من طرف واحد وهو الإعلام، أما المستقبل فقد يتم استطلاع التغذية الراجعة منه من خلال الرأي العام المتكون عن الموضوع المطروح.

٣. الاتصال التعليمي:

وهو الاتصال الذي يتم في البيئات التعليمية، والذي يمكن أن يتم بشكل متزامن وغير متزامن، ويتمكن من خلاله المعلم والمتعلم من التواصل فيما بينهم لبناء المعرفة وتحقيق الهدف من التعليم في مجال أو موضوع محدد، ويمكن استخدام الوسائل والأدوات المعينة على إيصال المعلومات من المعلم إلى المتعلم والتي تساعد المتعلم في بناء المعارف والمعلومات لديه.

٤. الاتصال الإعلاني أو الدعائي:

وهو اتصال غير شخصي يتم من خلال وسائل الاتصال العامة بواسطة مختصين بمقابل مادي لإيصال المعلومة إلى فئة معينة من المستهلكين، ولا تعتمد على الحقائق والمعلومات الصحيحة أو الدقيقة في طرحه، ويتم من خلالها الترويج لساعة أو منتج معين بغرض استمالة عواطف المستهلكين وتوجيههم نحو السلوك المؤيد لها، وتستخدم وسائل وتكتيكات متعددة لتحقيق الهدف منها.^(٢)

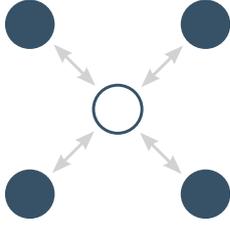
أنماط الاتصال:

وتتنوع أنماط الاتصال وفقاً لما يلي:^(٣)

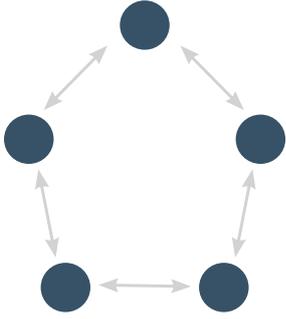
١. الاتصال ذو الاتجاهين: إذ يبدأ الاتصال من خلال المرسل وهو من يتحمل مسؤولية الاتصال ويتكبد مشقته في إرسال الرسالة وفهم نفسية المستقبل وتوفير العوامل المساعدة على إيصال الرسالة ونقلها وتبادلها مع المستقبل.



(١) مدخل إلى علم الاتصال (ص ٩١).
(٢) مدخل إلى علم الاتصال (ص ٩٢-٩٣) بتصرف.
(٣) مهارات الاتصال الفعال (ص ٢٧ - ٢٨).

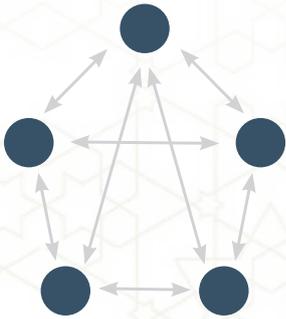


٢. شكل العجلة: وبهذا الشكل يكون هنالك طرف رئيسي في عملية الاتصال وهو قائد الفريق والذي يتواصل مع أفراد الفريق بشكل مباشر، ولا يمكن لأعضاء الفريق التواصل فيما بينهم.



٣. شكل الدائرة: وبهذا الشكل يكون كل عضو مرتبط بعضوين ويتصل بهما فقط.

٤. شكل السلسلة: وهو النمط الذي يتضمّن اتصال الطرف بطرف آخر فقط من خلال سلسلة لها بداية ولها نهاية، أو لا نهاية لها.



٥. الشكل الكامل المتشابك: وهذا الشكل يتيح للجميع التواصل فيما بينهم والاتصال مع بعضهم البعض.

ومن السمات التي يتسم الاتصال بها أنه:

- يشكّل نظاماً متكاملًا.
- يتسم بالتغيير والتجديد.
- عملية تفاعلية وآنية.
- غير قابل للتراجع أو التبادلي.
- عملية متعددة الأطراف.
- قد يكون بشكل مقصود أو غير مقصود.
- عملية دائمة ومستمرة.
- له أبعاد متعددة.
- ينتشر في الزمان والمكان.



١٥
دقيقة

نشاط (٥) العوامل المؤثرة في الاتصال



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادرًا على أن :

- تتعرّف على العوامل المؤثرة في الاتصال.
- تدرك أهمية توفير العوامل المؤثرة بشكل إيجابي لتحسين عملية الاتصال.
- تحدد العوامل المؤثرة في عملية الاتصال.



● فردي ثنائي جماعي

١. تابع الفيديو التالي حول «مهارات الاتصال»^(١)، ثم حدد العوامل التي أثرت في الاتصال بين المدير ومدراء الإدارات.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

٢. شارك في العصف الذهني للإجابة عن السؤال التالي: كيف تحدد العوامل المؤثرة في عملية الاتصال؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

^(١) <https://www.youtube.com/watch?v=bn51UwOUPmw>

العوامل المؤثرة في الاتصال^(١)

عملية الاتصال عملية مهمة جداً، ونجاحها ضرورة ملحة، إلا أن هنالك عوامل تتأثر بها عملية الاتصال ومنها:

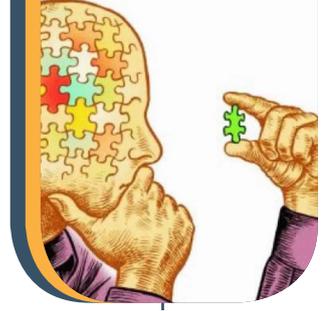
١. الكفاءة اللغوية: يقصد بها قدرة المرسل والمستقبل في التعبير عما يريد بلغة واضحة ومفهومة وبمبسطة وتفسير وفهم الرسالة الواردة وفقاً للغة الرسالة المرسلّة وبفهم كامل لمضامين الرسالة، دون وجود خلل في التفسير أو نقص في الرسالة، وكلما زادت الكفاءة اللغوية كلما زاد وضوح الرسالة والقدرة على فهمها لدى المرسل والمستقبل.
 ٢. الافتراضات المسبقة: وهي الانطباعات والمعتقدات والتصورات التي تبناها كل من المرسل والمستقبل حول الآخر.
 ٣. كفاءة العملية الاتصالية: والتي تضمن من خلالها أن كل عناصر الاتصال الفعّال على قدرة عالية لإنشاء الاتصال، وكلما كانت كفاءة العملية الاتصالية عالية كلما كان الاتصال ناجحاً بشكل كبير.
 ٤. التغذية الراجعة: وهي الإشارات الصادرة من المستقبل نتيجة للرسالة الواردة، وتكون على شكل يوضح رد فعل المستقبل على الرسالة المستلمة.
 ٥. الضجيج أو التشويش: وهي الظروف الخارجية المحيطة بالمرسل والمستقبل ووسيلة الاتصال؛ فكلما زاد الضجيج والتشويش كلما كان الفهم والإدراك لمحتوى الرسالة متدني.
- الاهتمام والاختصاص المشترك: فكلما كان الموضوع ذو اهتمام مشترك وتتلاقى فيه أفكار كل من المرسل والمستقبل كلما كان الاهتمام بالرسالة وفهمها وإدراك معانيها أكبر.
 - العوامل التنظيمية والإدارية: وهنا دور المؤسسة أو المنظمة للقيام بما يلي:
 - توضيح أهمية التواصل على المستوى الرسمي وضرورته.
 - وضع آليات التواصل في محيط المؤسسة أو المنظمة وأحكامه.
 - إعداد خطة التواصل بين العاملين وفقاً للهيكلية الإدارية والتنظيمية.
 - تعميم آلية تبادل المعلومات بين الأفراد وضوابطها.
 - تنمية مهارات العاملين وتطوير مهارات الاتصال.
 - هيكلية المؤسسة بشكل يضمن سهولة التواصل بين العاملين وتبادل المعلومات.
٦. المعوقات والحواجز: وكلما كانت المعوقات والحواجز التي تعترض عملية الاتصال أقل كلما كان الاتصال فعّالاً بشكل أكبر.
 ٧. الحالة النفسية للمرسل والمستقبل: والتي تشكل مُعيقاً في عملية الاتصال، فالحالة النفسية والجسدية التي تسيطر على المرسل أو المستقبل تؤثر بشكل كبير على قدرته على الاتصال والتواصل مع الآخرين ولها دور كبير في نجاح عملية الاتصال بشكل عام.

(١) مهارات الاتصال الفعال (ص ٣٠) بتصرف.



٢٥ دقيقة

نشاط (٦) الاتصال مع الذات



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادرًا على أن :

- تدرك العلاقة بين تطوير الاتصال مع الذات وتمية مهارات التواصل الفعّال.
- تتعرف على مفهوم الاتصال مع الذات.
- تستخدم أساليب لتطوير التواصل مع الذات.
- تحدد نقاط القوة والضعف لديك من خلال تواصلك مع ذاتك.

● فردي ثنائي جماعي

١. استخدم نافذة جوهاري في اكتشافك لذاتك وفهمها؛ لتحديد نقاط الضعف التي تحتاج إلى تحسينها.

معلومات يعرفها الآخرون عنا	معلومات يعرفها الآخرون عنا	معلومات نعرفها عن أنفسنا
		معلومات لا نعرفها عن أنفسنا

٢. بالتعاون مع زملائك في المجموعة أعد ترتيب بطاقات إجراءات تطوير الاتصال الذاتي مع الذات بشكل فاعل.

.....

.....

.....

.....

٣. كل متدرب يشغل آلة التصوير الخاصة بالجوال وينظر إلى نفسه لفترة من الوقت ويحدد نقاط القوة ونقاط الضعف التي يحتاج إلى تحسينها.

نقاط القوة:

.....

.....

.....

.....

.....

نقاط الضعف:

.....

.....

.....

.....

.....

٤. ما الفائدة من تطوير مهارات التواصل مع الذات للإمام والداعية؟

.....

.....

.....

.....

الاتصال مع الذات

والاتصال مع الذات يصنف على أنه من أنواع الاتصال من حيث عدد المشاركين، وتكمن أهميته في قدرته على رفع وعي الفرد بنفسه من خلال فهمها وتقديرها من خلال مراجعته لنفسه، وإدراكه لنقاط الخلل والضعف التي لديه؛ فيعالجها أو يسعى إلى تجنبها، وهي من السمات الجميلة والتي حث النبي صلى الله عليه وسلم عليها، **فَعَنَ أَنَسُ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «كُلُّ بَنِي آدَمَ خَطَّاءٌ، وَخَيْرُ الْخَطَّائِينَ التَّوَّابُونَ»**^(١)، فلا خير فيمن عرف الخلل في نفسه ولم يحاسبها أو يتراجع عن خطأها.

مفهوم الذات:

هو الكيان المركب الذي يتضمن مختلف القدرات والخصائص المميزة لشخصية الفرد ومُدركاته وتصوراتِه وانطباعاته ومعارفه وطرق استجابته وأنماطه التوافقية وميوله واتجاهاته وانشغالاته، كل هذه العناصر مكوّنة لكيان الفرد الذاتي وما يمثّله ويرتبط به من ظواهر نفسية تنمو وتتبلور من خلال تفاعل خبرات الفرد المتراكمة وتجربته في الحياة.^(٢)

ويعني مفهوم الاتصال مع الذات هو اتصال الشخص بذاته والذي يُعرّف على أنه طريقة الاتصال بأنفسنا؛ سواء بالتفكير، أو الإدراك، أو التركيز، أو العقيدة، أو القيمة. وهو العالم الداخلي الذي يحدث فيه كل شيء أولاً قبل أن يظهر للعالم الخارجي.^(٣)

وتبرز أهمية الاتصال مع الذات من خلال:

١. تأثيره على تكوين شخصية الفرد.
٢. التأثير على أداء الفرد وإنتاجيته.
٣. التأثير في اتصال الفرد مع الآخرين.
٤. الاستجابة ورد الفعل حول موضوع الاتصال.
٥. اتخاذ قرار الاتصال بالآخرين.

وتتنوع طرق الاتصال مع الذات من خلال ما يلي:

١. الحديث مع الذات:
- والذي يتضمن الجانبين الإيجابي والسلبي.
٢. مراجعة الذات:
- والذي يتضمن نقد الذات أو لوم الذات.
٣. تعزيز الذات:

(١) أخرجه ابن ماجة (٤٢٥١).

(٢) أثر مفهوم الذات في السلوك العدواني لدى طلاب مراكز الشباب والشابات في إقليم جنوب الأردن (ص ٥).

(٣) البرمجة اللغوية العصبية وفن الاتصال اللامحدود (ص ٢٩) بتصرف.

خطوات الاتصال الذاتي الفاعل:

- اكتشاف الذات وفهمها: الوعي إلى حد ما للفرد من مشاعر وحاجات ودوافع ... أي الانتباه إلى الحالات الداخلية التي يعيشها الإنسان.
وصورة الذات هي رؤية المرء عن ذاته أو الصورة التي يرسمها في عقله، وهي إما أن تكون إيجابية أو سلبية، ويتفق علماء النفس على أن مفهوم الذات وصورة الذات على علاقة وثيقة بالسلوك، فالسلوك الإنساني نتاج عوامل داخلية وخارجية تتعلق بالجانب البيولوجي والاجتماعي والفرد يكون مشاعره واتجاهاته وصورته لذاته من خلال تشبثه الاجتماعية وتفاعله مع المجتمع.
- تقدير الذات: هو تقييم الفرد الكلي لذاته إما بطريقة إيجابية أو سلبية، وتقدير الذات هو في الأساس شعور المرء بكفاءة ذاته وقيمتها، ووضعها الاجتماعي في ضوء الانطباعات والاستنتاجات التي تتكون لديه من خلال مراجعته لذاته وتفحصه لوضعيته وقدراته وإمكاناته ونشاطه وإنجازاته ومدى تمكنه من إشباع الحاجات لديه ومواجهة متطلبات الحياة.⁽¹⁾ ويتكون تقدير الذات من:
 - الكفاءة الذاتية: التي تتضمن الثقة بالنفس وإيمان الفرد بقدراته على التكيف.
 - قيمة الذات: التي تتضمن قبول الذات والشعور بالأهلية للحياة.ويتميز الأشخاص ذوي التقدير العالي للذات بالعديد من السمات والخصائص والتي يمكن أن تتلخص في:
 - الإيجابية والتفاؤل.
 - الحماسة وقوة العزيمة.
 - الصراحة وقوة التعبير.
 - الاعتماد على الذات.
 - تكوين العلاقات الاجتماعية الجيدة.
 - تطوير الذات.
 - توجيه الذات: وهي القدرة على تنظيم وتكييف السلوك وفقاً لمتطلبات الموقف وما يعتريه؛ بغرض تحقيق الأهداف والقيم الشخصية المحددة.
- إدارة الذات: تمكن الشخص من التحكم في نفسه و مشاعره، وتعديلات جهاته لتكون مناسبة للموقف، وإدارة الوقت وتعديل السلوك مما يجعله يؤدي بكفاءة عالية.
- كما وتعد المدخل الرئيسي للتغيير، وحسن إدارة الذات يجعل الشخص ذا شخصية إيجابية وفاعلة مما ييسر له عملية إدارة الآخرين.
- تطوير الذات وتنميتها: ويقصد بها تحسين الذات وتطويرها وتفعيله لتحقيق الأهداف المطلوبة.

(1) أثر مفهوم الذات في السلوك العدواني لدى طلاب مراكز الشباب والشابات في إقليم جنوب الأردن (ص 12) بتصرف

إجراءات تطوير الاتصال الذاتي مع الذات بشكل فاعل:

- قبول الذات: هو أن يتقبل الشخص ذاته بسمياتها وسلبياتها فيركز على أهدافه المطلوبة ويتجنب المقارنات السيئة مع غيره.
- إدراك جوانب القصور: أن ينظر الشخص إلى ذاته نظره متزنة فيدرك جوانب الضعف وأوجه التقصير، ويطور من ذاته بأن يحارب الجوانب السلبية فيها ويخفف من حدتها.
- تجنب تحقير الذات: وذلك بالتخلص من كل المشاعر السلبية التي تُحطُّمنا لذات أو تُحَقِّرها.
- تحويل الأفكار السلبية إلى إيجابية: من خلال إعادة برمجة الذات واستبدال الأفكار السلبية بإيجابية وأن يفكر بالنجاح لا الفشل.
- الثقة بالنفس: وهي الشعور بالقوة والقدرة والجرأة في إنجاز الأعمال المطلوبة.

ومما يتميز به الاتصال الذاتي على غيره من أنواع الاتصال الأخرى ما يلي:

- المرسل والمستقبل الشخص نفسه.
- وسيلة الاتصال الرئيسية هي العقل.
- الصدق في الاتصال مرتفع جداً.
- الإيجابية العالية « من خلال ميل الشخص إلى نقد نفسه ومصارحتها بالعيوب التي لديها والتفكير فيما يمكنه من تجاوزها».
- موضوعية في التفكير.
- السرية التامة حيث لا يطلع أحد على ما يفكر فيه.
- سرعة الاستجابة ودقتها.
- قلة التشويش.
- التغذية الراجعة الأنبية.

ملخص الجلسة التدريبية

- يعتبر التواصل مع الآخرين من الممارسات اليومية، فإن لم يعي الفرد أهمية التواصل عاش في عزلة وانطواء وابتعد عن المجتمع والناس، ويجب على الداعية والإمام فهم الاتصال والتواصل وإدراكه لمهيتته، واستشعاره لأهمية تنوع أساليبه واختلاف تطبيقه، فالتواصل هو الوسيلة التي يستطيع الاندماج بها مع المجتمع، ويحتك من خلالها بالأفراد فإن لم يحسنها فسيواجه العديد من العقبات والمشكلات.
- تتضمّن عملية الاتصال مجموعة من العناصر، وهي المرسل والرسالة والتشفير وقناة الاتصال والمستقبل وفك التشفير والتغذية الراجعة والسياق والتشويش على الاتصال، وتحتاج هذه العناصر للتوافق فيما بينها وتكوين اتصال إلى أن تنتقل بين مراحل عملية الاتصال، من خلال مرورها في مرحلة الترميز «التشفير» ثم اختيار وسيلة الاتصال، ومن ثم مرحلة الإدراك ومرحلة الاستلام ويتبعها مرحلة فك الترميز «التشفير» والتي تنتهي بمرحلة التغذية الراجعة. وجميع هذه العناصر بتلاقيها مع مراحل تكوين الاتصال تُنتج اتصالاً فاعلاً بعون الله.
- تختلف أنواع الاتصال باختلاف التصنيف الذي يحكمها، فمنها ما يختص باللغة أو البعد الزمني وتوقيت حدوث الاتصال أو طبيعة الاتصال ورسميته أو عدد الأفراد المشاركين في عملية الاتصال أو وظائف الاتصال، وجميع هذه الأنواع تتلاقى في أنماط الاتصال التي تجمعها فمنها ما هو ذو اتجاهين، أو على شكل عجلة، أو شكل دائرة، أو على شكل سلسلة، أو على الشكل الكامل المتشابك.
- تتنوع العوامل المؤثرة في الاتصال وتختلف في جهة تأثيرها والمتسبب بها، وفي المجمل تأثيرها في النهاية ينعكس على عملية الاتصال كنتيجة بالسلب أو الإيجاب، ويتطلب من الأفراد القدرة على التعامل مع هذه العوامل بما يخدم المصلحة، ويحقق الهدف المطلوب من الاتصال.
- الاتصال مع الذات من المهارات الهامة والتي ينبغي للجميع أن يهتموا بتطويرها وتحسينها وخصوصاً الأفراد الذين يحتكون بالمجتمع بشكل مستمر، فمن خلال فهمهم لطرق الاتصال مع الذات واتباعهم لخطوات الاتصال الذاتي الفاعل التي تتضمن اكتشاف الذات وفهمها وتقديرها وتوجيهها وإدارتها وتطويرها، والتي من خلالها أيضاً تدعم قبول الفرد لذاته وإدراكه لجوانب القصور لديه وتجنب تحقيق ذاته ورفع مقدار الثقة في نفسه وتحويل جميع الأفكار السلبية إلى أفكار إيجابية ليتمكن الفرد من تطوير الاتصال الذاتي لديه بشكل كبير، وسينعكس ذلك بأثرٍ إيجابي على الأفراد والمجتمع الذي يتعامل معه.







الجلسة
الثانية

الجلسة الثانية

الزمن	الموضوعات	اسم الوحدة
١٠	رفع كفاءة الاتصال الفعال	الاتصال الفعال
٢٠	مبادئ الاتصال الفعال	
١٥	مقومات الاتصال الفعال	
٢٥	خطوات الاتصال الفعال	
٢٥	معوقات الاتصال الفعال وتجنبها	

أهداف الجلسة

مع نهاية هذه الجلسة بإذن الله ستكون قادرًا على أن :

١. الأهداف المعرفية

- تذكر مثال تطبيقي لرفع كفاءة الاتصال الفعال.
- تتعرف على عوامل كفاءة الاتصال الفعال.
- تحدد مبادئ الاتصال الفعال.
- تحدد مقومات الاتصال الفعال.
- تتعرف على خطوات الاتصال الفعال.
- تتعرف على معوقات الاتصال الفعال.

٢. الأهداف المهارية

- تقييم مدى توافر مبادئ الاتصال الفعال في الموقف الاتصالي.
- تبين أهمية توفر مقومات عملية الاتصال الفعال.
- تمارس خطوات الاتصال الفعال.
- تقترح أساليب لتجنب معوقات الاتصال.

٣. الأهداف القيمية والاتجاهات

- تدرك أهمية رفع كفاءة الاتصال الفعال للمرسل والمستقبل.
- تشعر بأهمية توافر مبادئ الاتصال الفعال في الموقف الاتصالي ودورها في نجاح عملية الاتصال.
- تشعر بأهمية إدراك الفرد لمقومات الاتصال الفعال ودورها في عملية الاتصال.
- تقدر قيمة اتباع خطوات الاتصال الفعال وأثرها في إنشاء اتصال فعال.
- تشعر بأهمية تجنب الفرد للمعوقات عملية الاتصال لزيادة فاعلية عملية الاتصال.





الوحدة الثانية

الاتصال الفعال



٢٠ دقيقة

نشاط (٧) رفع كفاءة الاتصال الفعال



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تذكر مثال تطبيقي لرفع كفاءة الاتصال الفعال.
- تدرك أهمية رفع كفاءة الاتصال الفعال للمرسل والمستقبل.
- تتعرف على عوامل كفاءة الاتصال الفعال.



فردي ثنائي جماعي

١. شارك زملائك في المجموعة في تطبيق النقاط التالية كمشهد تمثيلي لرفع كفاءة الاتصال الفعال.

- استخدام الفكاهة بين حين لآخر.
- الاعتراف بالخطأ، والاعتذار عنه.
- تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل مع وجود التغذية الراجعة.
- التقليل من عناصر التشويش التي تحول دون وضوح الرسالة.
- مناسبة خطاب المرسل لمستوى إدراك المستقبل وسنه وتعليمه ولغته وثقافته.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

رفع كفاءة الاتصال الفعال

الاتصال الفعّال:

الاتصال الفعّال هو الذي يقوم على التفاعل الإيجابي بين طرفي الاتصال بحيث يستطيع الفرد المرسل أن يعبر عن مشاعره وأفكاره وآرائه بوضوح، بحيث تصل الرسالة إلى المستقبل ويفهمها بنفس الطريقة التي يقصدها المرسل دون حذف أو تغيير أو إضافة أو تشويه. حيث يُمكن لهذا الاتصال تعديل السلوك وإحداث التغييرات وتحقيق الأهداف والانسجام بين الأفراد. ويسبب الاتصال الفعّال استمرارية العلاقات التواصلية بين طرفي الاتصال، وتجنّب الجدال أو زيادة فترات الصمت المهدّد لها، كما يتم في الاتصال الفعّال تبادل عمليتي التأثير والتأثير بين طرفي الاتصال وما ينتج عنهما من تكامل الأفكار والمعلومات. (١)

ويتحقق الاتصال الفعال إذا توفرت له عمليتين أساسيتين يتبادلها كل من المرسل والمستقبل باستمرار، وهما عملية التحدث أو التعبير من المرسل وعملية الانصات من المستقبل، ويتبعهما عملية تحدث أو تعبير من المستقبل وعملية انصات من المرسل وهكذا بصفة مستمرة، فإذا كان طرفي الاتصال متحدثين سوياً وفي نفس الوقت أدى ذلك إلى توفر المشوشات التي تعوق عملية الاتصال عن تحقيق أهدافها، بينما إذا كان طرفي الاتصال منصتين معاً وفي نفس الوقت لمدة أطول من ثلاثين ثانية فإن ذلك من شأنه أن يهدد بقاء واستمرار عملية الاتصال بل ويأذن بإنهائها. والاتصال الفعال هو غاية كل فرد وكل مؤسسة وكل إدارة، حيث يأمل كل أطراف الاتصال إلى وصول الرسائل الاتصالية إلى المستقبل بنفس الكيفية التي يرسلها ويتم فهمها بنفس المعنى الذي يقصده المرسل. (٢)

كفاءة عملية الاتصال الفعال:

تتوقف كفاءة عملية الاتصال بين طرفي الاتصال على العديد من العوامل التي تتعلق بطرفي الاتصال بالدرجة الأولى، وللوصول إلى أكبر درجة من الكفاءة الاتصالية يجب مراعاة ما يلي:

- تفهم المستوى الثقافي للمستقبل والوعي بعمره وخبرته.
- الاتصال الفوري والسريع قبل أن تفوت فرصة الاستجابة.
- استخدام لغة الجسد المصاحبة للكلمات والعبارات والتنسيق بينهم.
- البعد عن المصطلحات الفنية والتعقيد والغموض والحرص على التبسيط والوضوح.
- اختيار الوقت والمكان المناسبين للمستقبل ولموضوع الاتصال.
- وضوح وتحديد الهدف والتركيز عليه دون استطراد.
- ملاحظة انطباعات المستقبل والتركيز على التغذية الراجعة باستمرار.
- التركيز على تلخيص الرسالة وتقييم الأثر الذي حدث خلال عملية الاتصال.
- الإلمام بالمنغيرات المختلفة للمستقبل (السن، الجنس، التعليم، المستوى الاجتماعي).
- ملائمة الألفاظ والعبارات والحركات لمحتوى ومضمون الرسالة.
- العلاقة التبادلية في عملية الاتصال مع السماح بقدر من الأسئلة والحوار. (٣)

(١) مهارات الاتصال (communication skills)، ٢٠٠٣، ص (٢٢٢).

(٢) مهارات الاتصال (Communication skills)، ٢٠٠٧، ص.

(٣) مهارات الاتصال (Communication skills)، ٢٠٠٧، ص.

النقاط التي ترفع كفاءة الاتصال الفعال:

لأن الاتصال الفعال مبني بشكل أساسي على مصداقية المرسل، والثقة المتبادلة بين طرفي الاتصال، نذكر فيما يلي النقاط التي ترفع كفاءة الاتصال الفعال:

١. يجب أن تكون واضحاً في أقوالك وأفعالك.
٢. يمكنك استخدام الفكاهة من حين لآخر.
٣. جعل المستقبل على إطلاع بما يدور من حوله.
٤. الاعتراف بالخطأ، والاعتذار عنه.
٥. لا تخجل من قول لا أعرف إذا كنت حقاً لا تعرف.
٦. الاحترام والتقدير المتبادل بين طرفي عملية الاتصال.
٧. تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل مع وجود التغذية الراجعة.
٨. مراعاة ظروف المستقبل وشواغله الخاصة.
٩. التقليل من عناصر التشويش التي تحول دون وضوح الرسالة.
١٠. توفر الثقة بين طرفي الاتصال.
١١. لكل فرد شخصيته المتميزة فلا تمسخها بتقليد غيرك.
١٢. مناسبة خطاب المرسل لمستوى إدراك المستقبل وسنه وتعليمه ولغته وثقافته.
١٣. عدم المقاطعات أثناء الحديث، أو رفع الأصوات.^(١)

(١) مهارات الاتصال، ٢٠١٠م.



٢٠ دقيقة

نشاط (٨) مبادئ الاتصال الفعال



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تحدد مبادئ الاتصال الفعال.
- تقييم مدى توافر مبادئ الاتصال الفعال في الموقف الاتصالي.
- تشعر بأهمية توافر مبادئ الاتصال الفعال في الموقف الاتصالي ودورها في نجاح عملية الاتصال.

● فردي ○ ثنائي ● جماعي

١. من خلال ملاحظتك لمبادئ الاتصال الفعال حدد إلى أي مدى تتوافر مبادئ الاتصال الفعال في المواقف الاتصالية بالدورة حالياً؟، من خلال تعبئة الجدول التالي بما تراه مناسباً من وجهة نظرك. ثم طبقه على مواقفك الاتصالية الأخرى.

ملاحظات	غير مناسب		مناسب		مبادئ الاتصال	م
	للمستقبل	للمرسل	للمستقبل	للمرسل		
					١. التخطيط للاتصال	١
					٢. وضوح الهدف	٢
					٣. أهمية المضمون	٣
					٤. الشخص المستهدف	٤
					٥. مناسبة الوسيلة	٥

ملاحظات	غير مناسب		مناسب		مبادئ الاتصال	م
	للمستقبل	للمرسل	للمستقبل	للمرسل		
					مناسبة الوقت	.٦
					مناسبة المكان	.٧
					استشارة الآخرين	.٨
					متابعة الاتصال	.٩
					التناغم بين الاتصالات اللفظية وغير اللفظية	.١٠
					الاتصال المستقبلي	.١١

٢. شارك في حلقة النقاش حول أهمية التخطيط للاتصال المستقبلي في نجاح الاتصال الفعال.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مبادئ الاتصال الفعال

يقوم الاتصال الفعال على وجود الرغبة والحافز لعملية الاتصال لدى كل من المرسل والمستقبل، بالإضافة إلى الاقتناع بعملية الاتصال، وتوقع ردة فعل المستقبل. كما يلزم لفعالية الاتصال توفر المبادئ الأساسية التي تتعلق بعناصر عملية الاتصال، فعند الاستعداد لعملية الاتصال وقبل البدء فعلا بالاتصال فإن القائم بالاتصال (المرسل) يجب أن تكون هذه المبادئ واضحة ومحددة لديه، وهذه المبادئ يمكن إجمالها فيما يلي:^(١)

١. التخطيط للاتصال: فتخطيطك لعملية الاتصال وتوضيح رأيك مهم قبل البدء بعملية الاتصال، وتوضيح الأهداف من عملية الاتصال، واختيار الوسيلة المناسبة، وترتيبك لجميع متطلبات الاتصال والعوامل المساعدة على نجاح الاتصال لها أثر كبير في نجاح عملية الاتصال.
٢. وضوح الهدف: فتحديد الهدف من الاتصال ووضوحه لدى المرسل يجعل موضوع الرسالة واضح ومحدد مما يجعل المستقبل يرد بوضوح على الرسالة.
٣. أهمية المضمون: فمضمون الرسالة كلما زادت درجة أهميته كلما زاد الاهتمام بالرسالة بشكل عام من خلال الاهتمام من جانب المرسل بإرسال الرسالة والرد عليها من قبل المستقبل.
٤. الشخص المستهدف: فتحديد الشخص المستهدف من الرسالة «المستقبل»، وإرسالها له مما يشعره بأهمية الرسالة وأنها خاصة به؛ مما يجعله أكثر اهتماما في فهمها والرد عليها.
٥. مناسبة الوقت: فاختيار الوقت المناسب لك كمرسل والمناسب للمستقبل والذي تضمن فيه عدم تأثير المستقبل أو تأثره بموعد الاتصال على رأيه ورد فعله من المميزات التي تحتاجها لضمان نجاح الاتصال.
٦. مناسبة المكان: والحرص على اختيار المكان البعيد عن التشويش والضجيج الذي يؤثر على عملية الاتصال، يساهم في إرسال الرسالة واستقبال التغذية الراجعة بكل سهولة ووضوح دون وجود مؤثرات خارجية تشوش على الاتصال أو تؤثر فيه.
٧. مناسبة الوسيلة: اختيار وسيلة الاتصال المناسبة أثناء عملية الاتصال المباشر أو غير المباشر مثلاً، من خلال الاتصال اللفظي أو الاتصال المكتوب لها أثر كبير في نجاح الاتصال بين المرسل والمستقبل، ولما لهذا الاختيار من دور في نجاح الاتصال.
٨. استشارة الآخرين: والتي تساعدك في التخطيط لعملية الاتصال، وهذه الاستشارة من الممكن أن تمدك بمزيد من معلومات التي تزيد من فاعلية الاتصال.
٩. متابعة الاتصال: فإن لم يتم متابعة الاتصال والاعتماد فقط على إرسال الرسالة دون الاهتمام برد الفعل أو التغذية الراجعة الصادرة عن المستلم لن يتيسر للمرسل معرفة إن تم نجاح اتصاله من عدمه.
١٠. التناغم بين الاتصالات اللفظية وغير اللفظية: حيث أن الاتساق والانسجام بين نبرة الصوت وتعابير الوجه أو حركات الجسد والعينين لها تأثير عالي على المستقبل والتي تنعكس بأثرها على فاعلية عملية الاتصال فكلما زاد التناغم بينهما كلما زادت فاعلية عملية الاتصال.
١١. الاتصال المستقبلي: فاستمرار الاتصال بين طرفي الاتصال والتخطيط للاتصال المستقبلي وإبقاء خط الاتصال مفتوح بين المرسل والمستقبل لأي طارئ مستقبلي يساهم في نجاح أي اتصال جديد.

(١) مهارات الاتصال، حقيبة تدريبية أكاديمية، ٢٠٠٩م بتصرف.

مقومات الاتصال الفعال^(١)

ومن مقومات الاتصال الفعال التي تستند إليها عملية الاتصال الفعال ما يلي:

الإنصات (الإصغاء) :

الإنصات: وهو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والناجحة عن إعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات، وقال تعالى: ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾^(٢). وتشير الدراسات تقول أن ٧٥٪ من العلاقات الإنسانية يمكن بناؤها عن طريق مهارة الإنصات الجيد، كما تقول أننا نستعمل فقط ٢٥٪ من قدراتنا في الإنصات.^(٣)

الحديث المؤثر

وهو يعتبر أهم واسطة للاتصال بالآخرين والتأثير عليهم وقد يكون هو الواسطة الوحيدة لفعل ذلك في أغلب الأحوال. وعند الحديث للمستمعين يجب أن لا تكون مملاً، وأن تكون متحمساً من خلال تجنب البدء بطريقة روتينية وإتباع الوسائل التالية:^(٤)

- أ. استخدام سرعات متعددة وفعالة في عملية الإلقاء.
- ب. نوع في موضوعاتك وغير من طريقتك وأسلوبك.
- ج. البحث عن إيضاحات جديدة وفريدة.
- د. استخدام معلومات حديثة.
- هـ. استخدام النموذج القصصي.
- و. تذكر أهمية وقيمة الدعاية والمرح ووظفهما في مكان مناسب.

استعمال لغة الإشارة والجسد:

ويقصد بها الوسائل غير اللفظية مثل حركات الجسم والإيماءات، وحركات العينين واليدين، وطريقة الجلوس والمشي، وطريقة اللبس والابتسامة وغيرها، وهي -كما سبق إيضاحه - مهمة جداً في عملية الاتصال، ويكون لها في بعض الأحيان تأثير أقوى من الرسائل اللفظية حيث يميل الناس إلى تصديقها عندما يتعارض الاثنان.

السؤال والمناقشة:

أن المتصل قبل أن يبدأ بعملية الاتصال يجب أن يسأل نفسه عن الهدف الذي يريد تحقيقه من الاتصال وعلى ضوء هذا الهدف يمكن أن يختار كلماته ولهجته في مخاطبته للموظف.^(٥) ولضمان فاعلية الاتصال لا بد أن يعطي الفرد الآخرين الفرصة في أن يسألوا ويستفسروا وأن يشجعهم على المبادرة وذلك بأن ينزع من نفوسهم الخوف من النقد.

(١) الاتصال الفعال، ب ت، (١٠) بتصرف.

(٢) الأعراف (٢٠٤).

(٣) العادات العشر للشخصية الناجحة (ص ٢٨٩) بتصرف.

(٤) العادات العشر للشخصية الناجحة (ص ٤٠٥، ٤٠٤) بتصرف.

(٥) القيادة الإدارية (ص ٢٩٧).

التقويم والتغذية الراجعة:

والمواصل الفعال هو الذي يقف على رد فعل رسالته من جانب مستقبلها، ويمكنه أن يعتمد في تقويم اتصالاته على المعلومات المرتدة من المستقبل للرسالة، وذلك من خلاف ردود الفعل التي يظهرها المستقبلين تجاه المعلومات التي يرسلها، والتي تكون في صورة أسئلة واستفسارات أو انتقادات أو اقتراحات، وهذه تفيد في تعديل ما قاله أو ما سيقوله في المستقبل؛ حيث أنه باستخدام التقويم لاتصالاته يستفيد منه في رقابة نفسه وتحفيزها على تحسين الاتصال. (١)

الاستجابة ورد الفعل :

فهي ملاحظة المرسل لمتطلبات الموقف في كلماته وقراراته ورسائله وتصرفاته الرسمية وغير الرسمية، بحيث يغتنم الفرصة عندما تلوح له كي ينقل كل ما هو مفيد أو ذو قيمة أو يساعد على فهم المعلومات، ويراعي المعوقات النفسية والتنظيمية التي قد تعطل الاتصالات، ويتفهم الظروف المحيطة بالموقف بما في ذلك شخصيات واتجاهاتهم ومن يتصل بهم، ومدى فهمهم لكلامه. (٢)

(١) القيادة الإدارية (ص ٣٩٧) بتصرف.
(٢) القيادة الإدارية (ص ٣٩٩) بتصرف.

خطوات الاتصال الفعال (١)

لما لعمل إمام المسجد من خصوصية عالية في عمله والتي تستند فيها إلى تعامله مع جماعة المسجد والمصلين ويبقى على تواصل واحتكاك دائم بهم وجب على الإمام أن يتمكن من مهارات التحدث والانصات ويطبقهما بشكل دقيق وفيما يلي بعض الخطوات التي ينصح بتطبيقها لإنشاء اتصال فعال بعون الله:

١. اتحقق من جدوى إنشاء الاتصال: أسأل نفسك قبل الدخول في أي عملية اتصال: ما الهدف منها؟ إذا كان هدفها واضحاً ويستحق المتابعة فالاتصال هنا أمر مطلوب وإلا كان تركه أولى.
٢. زد من حصيلتك اللغوية: وتذكر بأن الكلمات والمفردات عبارة عن رموز وكلما ازدادت معرفتنا ومعلوماتنا عن القضايا التي نتحدث عنها ازدادت قدرتنا على التأثير والإقناع.
٣. أنصت إلى الرسالة التي ينقلها الآخرون إليك: وابحث عن كل ما تحمله من معاني، وفسرها من وجهة نظر قائلها لا من وجهة نظرك الشخصية.
٤. تعرف على مرسل الرسالة وأبقه في اعتبارك على الدوام: فكلما عرف المرسل، عرفت غايته بشكل أفضل وكنت قادراً على تقييم رسالة والدوافع الكامنة وراءها بشكل أحسن.
٥. خاطب الناس بما يتناسب مع أفهامهم: واختر الكلمات والمفاهيم والأفكار التي تجعلهم يتفاعلون معك بناءً على ما يحملون من خلفية ومعرفة ومعلومات.
٦. أطرح الأسئلة ثم دع المتحدث يؤكد لك أن ما فهمته في الواقع صحيح.
٧. لا تتحدث فيما لا تعرف: حيث أن التأثير في الآخرين وإقناعهم بما تريد لا بد أن يعتمد على معرفة جيدة وعلم ودراية وتمكن شديد من الموضوع.
٨. كن واضحاً ومحددًا: لا تدور حول الموضوع بالتحدث في العموميات الغامضة، فإذا تحدثت بحديث عام فليكن لديك شيء محدد يوضح قصدك.
٩. لا تخفف من قول: أنا لا أعرف: فالكثير منا لا يعرف إلا القليل عن العالم الذي نعيش فيه والتظاهر بالإجابة أو تلفيقها يضاعف فقط من المشاكل الجهل، وقال الشَّعْبِيُّ «لَا أَدْرِي نِصْفُ الْعِلْمِ» (٢).
١٠. تذكر أن أي شيء يصل للآخرين هو رسالة: ويجب على الطرف المرسل الاهتمام كثيراً بالتفاصيل، إن الحرص على الشكليات المقبولة وبدون مبالغة ونبرة الصوت وارتفاعه وحدته، والسكون، كلها وسائل اتصال يتوجب عليك أن تضعها في الحسبان لئلا تقع في مأزق مخاطبة من حولك برسائل خاطئة من غير قصد.
١١. ابتعد التردد: فالوقوف في مصيدة عبارة (إما/ أو)؛ حيث أن الكثير من الأشياء في الحياة لا تقع تحت تصنيف الأسود والأبيض ببساطة .

(١) الاتصال الفعال، ب.ت، (ص ١٤) بتصرف.

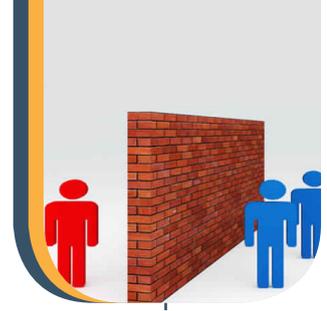
(٢) سنن الدارمي (١ ص ٢٧٦).

١٢. توجه إلى أولئك الذين تتحدث إليهم بكل انتباه: إذا خصصت وقتاً للتواصل مع شخص فامنحه الاهتمام والانتباه. إلى حديثه وشارك فيه عندما ترى في ذلك مصلحة لعملية الاتصال.
١٣. لا تقاطع الشخص الآخر: فالمقاطعة بمثابة إبلاغ الطرف الآخر بالعبارة التالية « اسكت... فما سأقوله أنا أكثر أهمية مما تقول».
١٤. اختيار المكان والوقت المناسبين لطرح أفكارك: فالموقع والإطار الذهني الذي تكون فيه مع الطرف الآخر يؤثر بشكل كبير على مدى حسن استقبال آرائك وقبولها.
١٥. تأكد من الاتصال وجهاً لوجه فهو عملية مستمرة.
١٦. نوع من توظيف أساليب الاتصال اللفظي وغير اللفظي.



٢٥ دقيقة

نشاط (١١) معوقات الاتصال الفعال وتجنبها



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تتعرف على معوقات الاتصال الفعال.
- تقترح أساليب لتجنب معوقات الاتصال.
- تشعر بأهمية تجنب الفرد للمعيقات عملية الاتصال لزيادة فاعلية عملية الاتصال.



● فردي ● ثنائي ○ جماعي

١. من خلال إدراكك لمعوقات الاتصال أذكر مثال حول هذه المعوقات وفقاً لعنصر الاتصال المسؤول عنها

عناصر الاتصال	مثال

٢. بالتعاون مع زميلك في المجموعة وضح أسلوب تجنب كل معوق من معوقات الاتصال التي ذكرتها في الإجراء السابق.

عناصر الاتصال	مثال	سبل تجنب المعوقات

٢. هل ترى في أثناء الدورة التدريبية من معوقات للاتصال؟ أذكرها؟

.....

.....

.....

.....

.....

معوقات الاتصال الفعال وتجنبها

تعرض الاتصال إلى مشكلات أو عقبات أو تحديات تمنعه من الاستمرار أو الاكتمال بصورة تامة، يعتبر فشل في عملية الاتصال. لما للاتصال من أهمية لدى المرسل يحتاج إلى التغلب على المشكلات التي تواجه عملية الاتصال لضمان نجاح عملية الاتصال وللتغلب على هذه المعوقات أو تجنبها لنجاح عملية الاتصال.

معوقات الاتصال:

ويمكن أن تتمثل معوقات الاتصال بشكل عام مما يلي:

- عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة نتيجة افتقاد الخلفية السليمة من التعليم والثقافة.
- عائق الحالة النفسية لمستقبل الرسالة ومدى استعداده لتقبلها وهذا يتوقف على رد الفعل الإيجابي الذي يستفاد منه في التغلب على عوائق الاتصال الفعال.
- الأخطاء التي تتضمن في الرسالة وبعض المواد التي تقلل فيها من وضوح الموضوع ينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة على درجة من عدم الوضوح، الذي يطلق عليه التشويش الذي يحول دون إمكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة.
- عدم فعالية وسيلة الاتصال المستخدمة في الرسالة.
- يميل الأشخاص إلى رفض الأفكار الجديدة خاصة إذا تعارضت مع معتقداتهم، حيث يميل الفرد إلى الاهتمام بكل ما يتفق مع معتقداته وآرائه ومبادئه، وتجاهل كل ما يتعارض معه.
- تظاهر المستقبل بفهم المعلومات المرسله من جانب المرسل.
- سوء العلاقات وفقدان الثقة بين المشتركين في عملية الاتصال.
- الإفراط في استخدام وسائل الاتصال قد يكون عبئاً كبيراً على المستقبل.

المعوقات من حيث أنها مشكلات ذاتية بين المرسل والمستقبل:

- التمرکز حول الذات: حيث تكون الاهتمامات الخاصة مؤثرة لدرجة تفقد الشخص إحساسه بمصالح الآخرين ويغلب مصالحه الشخصية على مصالحهم، ومثل هذا الشخص يقوم اتصاله بناءً على علاقات مصطنعة.
- المسايرة المبالغ فيها: السعي إلى الحصول على رضا الآخرين، والشخص المفرط في المسايرة يكون متسلطاً وعدوانياً وديكتاتورياً مع الأشخاص المرؤوسين له.
- التعصب: ويتصف المتعصبون بالشعور بالنقص والنبذ والعداوة مع الآخرين مما يجعل التعصب سمة لأي موقف أو رأي يتم طرحه.
- التمرد: حيث تظهر النزعة إلى التمرد ضد كل أشكال السلطة فيتحول الشخص إلى الهجوم والاحتجاج الدائم ضد كل عمليات الاتصال بهدف إثبات استقلاليته.

- التواكل: حيث يظهر الميل إلى الاتكال بشكل متزايد على الأشخاص الآخرين لأجل العون المادي أو السند العاطفي وغالباً ما يفقد مثل هؤلاء الأشخاص احترامهم لأنفسهم وللآخرين، ويضعف من تواصل الآخرين معه تجنباً من تكليفهم بأعمال إضافية.
- الخداع: التعود على استثمار العلاقة مع الآخرين لتحقيق منافع خاصة بالاعتماد على الخداع والنفاق والأساليب المستخدمة في ذلك هي الكذب والاحتيال، مما يفقد الآخرين الثقة في التواصل مع هذا الشخص.
- تباين الإدراك: يعود ذلك للاختلافات الفردية والبيئية، الأمر الذي يؤدي لاختلاف المعاني التي يعطونها للأشياء، واختلاف فهمهم للأمور مما يجعل الاتصال بينهم مشوهاً.
- الشعور بالمعرفة الكاملة: يؤدي التحدث في كل الموضوعات والتركيز على ما يقوله الآخرون وتجاهل التغذية العكسية من الآخرين، إلى قطع دورة عملية الاتصال مما لا ينتج اتصال ناجح.
- القصور في مهارات التحدث: حيث يقوم الفرد باستيفاء كل عناصر الموضوع عند الحديث من حيث المحتوى، ولكنه يفشل في استخدام حركاته وصوته بصورة تضمن وصول الحديث للمستهدفين وإدراكهم له، أو عدم انسجام بين المهارات لديه مما يوصل الرسالة بصورة مغايرة لما يقصده.
- المبالغة في الاتصال: حيث يقوم الفرد بالاتصال بالآخرين في كل موضوع، ويكرر الاتصال في الموضوع الواحد عدة مرات؛ مما يفقد عملية الاتصال أهميتها وفعاليتها.
- فرض قيود على الرسالة: عندما يخشى الفرد عند الحديث أن تسبب الرسالة أضرار له أو لبعض المستقبلين؛ فيجعله غير واضح المعنى أو متقطع الأفكار؛ فلا يتكون لدى مستلم الرسالة صورة واضحة عما سيريد المرسل ويحتمل أن يتجاهل الرسالة ولا يتم الاتصال.
- مشكلات معاني اللغة: وذلك باعتقاد الفرد أن الآخرين يدركون معاني كلماته بنفس الطريقة التي يدركها هو، وهذا مجانب للصواب.
- المعوقات التنظيمية (بيئة العمل): يعتبر الهيكل التنظيمي في أي منشأة أو منظمة عبارة عن مجموعة العلاقات بين جميع مكوناته أي جميع أقسامه وإداراته ووحداته، ويؤدي عدم الأخذ بالمبادئ الصحيحة للتنظيم إلى ضعف فاعلية عملية الاتصال داخل المنظمة، أو تأخر عملية الاتصال والتغذية الراجعة بسبب الرسمية التي تحملها عملية الاتصال.
- المعوقات الميكانيكية: يستخدم الأفراد في الحياة الاجتماعية وفي العملية الإدارية العديد من الآلات والمعدات والأجهزة البسيطة والمتطورة والمعقدة لزيادة كفاءة عمليات الاتصال بالسرعة والدقة المطلوبة، وقد استطاعت أجهزة الاتصال الحديثة أن تجعل من العالم قرية صغيرة بحيث يمكن متابعة الأحداث أو ما يدور في مناطق بعيدة في نفس اللحظة واستطاعت أجهزة الاتصال الحديثة أن تحقق الاتصال بالأفراد في أي مكان وفي أي وقت تكون هناك حاجة للاتصال بهم.^(١)

(١) مهارات الاتصال في الاستماع والحديث: ١٩٩٨-١٩٩٩م، (ص٨٢-٨٦).

يقوم الاتصال على التفاعل بين أطراف الاتصال لإيصال رسالة تحمل هدف معين ينبغي تحقيقه، ولضمان نجاح عملية الاتصال يجب أن التحقق من وصول الرسالة للمستقبل بصورة واضحة؛ حتى يتمكن من تحليل محتواها وفهمها وإدراك الهدف منها والرد عليها بفاعلية، والكثير من عمليات الاتصال تفشل في تحقيق الهدف المرجو منها، ولذا قد تصدر عن الإنسان تصرفات وأفعال تؤدي إلى تجنب الطرف الآخر الاتصال أو اتخاذه موقفاً، مما يؤدي إلى فشل الاتصال، ويمكن توضيح أهم معوقات الاتصال الفعال طبقاً لعناصر الاتصال كما يلي:

المعوقات التي تتعلق بالمرسل وهي:

- التسرع في التجاوب مع الرسالة وفي إطلاق الأحكام.
- استخدام تعابير فنية قد تبدو معقدة وغير مفهومة للمستقبل.
- مقاطعة الطرف المقابل.
- التوتر والرد بعدوانية على الأسئلة والاستفسارات.
- الاستئثار بالحديث.
- التهكم والسخرية.
- ضعف وفقدان الثقة في النفس.
- التركيز على أخطاء الآخرين.
- المجادلة والسجال.
- عيوب النطق والكلام.
- ضعف الشخصية، والظهور بمظهر مزري.
- عدم اقتناع المرسل بعملية الاتصال.
- التعالي والتكبر.
- المرسل غير صادق. (١)

المعوقات التي تتعلق بالمستقبل وهي:

- التحدث على الهاتف (استخدام الهاتف النقال) أثناء عملية الاتصال.
- تركيز النظر بعيداً عن المرسل.
- الانشغال برسم أشكال عشوائية.
- الانشغال بالعبث والتلاعب بأشياء على الطاولة.
- التأرجح بالمقعد.
- النظر المستمر إلى الساعة.
- الخروج والاستئذان المستمر.
- عدم الرغبة في التواصل.
- عيوب السمع.
- عدم الاهتمام بالرسالة.
- بعض السمات الشخصية الخاصة كالعناد والعدوان.
- وقت الرسالة غير مناسب. (٢)

(١) مهارات الاتصال، ٢٠١٠م.

(٢) مهارات الاتصال (communication skills)، ٢٠٠٣، (ص ٢٥٧).

المعوقات في النواحي التنظيمية:

- التغيير المستمر في هيكل المنظمة وعدم استقرار قنوات الاتصال.
- توتر العلاقة بين المدير وموظفيه.
- الضغوط النفسية والاجتماعية التي يتحملها الفرد وتؤثر على أدائه.
- عدم احترام الآخرين والاعتراف بقدراتهم.
- ضعف مهارات الاتصال لدى أفراد المنظمة.
- عدم تحديد ووضوح الهدف وراء عملية الاتصال.
- عدم اختيار قناة الاتصال المناسبة أو الوقت المناسب للاتصال.
- عدم وجود معايير واضحة ومحددة بالمنظمة. (١)

المعوقات التي تتعلق بالرسالة:

- تغيير مضمون الرسالة: أحياناً يقوم المرسل بالتلاعب بمحتوى الرسالة بحيث تناسب أو تنال رضى الطرف المقابل، مما قد يتسبب في انزعاج المستقبل واستيائه من تعديل محتوى الرسالة.
- رسالة متخمة بالمعلومات: عادة ما تكون الرسالة المتخمة بالمعلومات محيرة وغامضة بالنسبة للمستقبل. فالعقل البشري يملك سعة معينة إذا ما تجاوزها تداخلت المعلومات وأصبح من الصعب فهم محتوى الرسالة وتحليل معناها.
- الرسالة غير متناسبة مع الوسيلة المستخدمة.
- الرسالة تحمل معنى الإساءة أو الاتهام.
- الرسالة غير صادقة. (٢)

معوقات أخرى:

- المشاعر: كثيراً مما تتأثر الرسالة بمشاعر المرسل والمستقبل مما يؤدي إلى فهم محتوى الرسالة بشكل مختلف من الأفراد المختلفين، ولتجنب ذلك على المرسل أن يكون موضوعياً قدر الإمكان خلال عرض الرسالة.
- الدفاع المتشدد: كثيراً ما يلجأ المرسل إلى الإفراط في الدفاع عن آراءه والتشبث بها عندما يجد نفسه في موقف ضعيف أو تهديد معين، وقد يلجأ الإنسان عندها لمهاجمة الآخرين، أو السخرية منهم.
- الاختلافات الثقافية: أحياناً تشكل الثقافة عائقاً أمام الاتصال الفعال، وقد يؤدي اختلاف الثقافات إلى سوء التفاهم أو عدم الفهم. وهذا يعزز من أهمية تحليل دراسة المستقبل قبل البدء بعملية الاتصال. (٣)

(١) مهارات الاتصال (communication skills)، ٢٠٠٣، ص (٢٥٨).

(٢) مهارات الاتصال (communication skills)، ٢٠٠٣، ص (٢٥٨).

(٣) مهارات الاتصال (communication skills)، ٢٠٠٣، ص (٢٥٩).

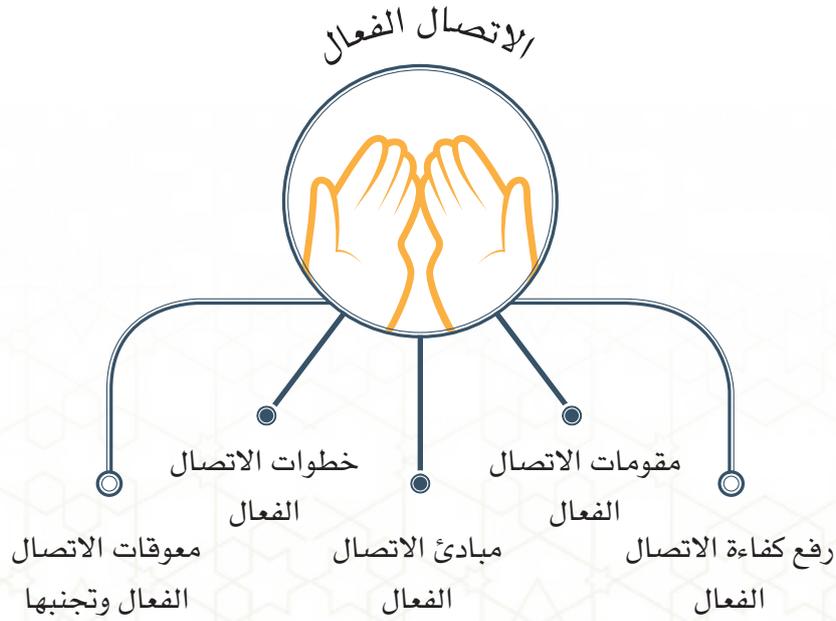
وتواجه عملية الاتصال الكثير من العقبات التي تحول دون استمرار الاتصال أو نجاحه أو تحقيق اتصال فعال، وتختلف هذه المعوقات تبعاً لاختلاف عناصر عملية الاتصال، وللتغلب على هذه المعوقات اتبع ما يلي: (١)

- تبسيط اللغة: من المهم استخدام لغة بسيطة وتعبير سهلة الفهم.
- عدم التأثير بالمشاعر: أثناء الاتصال على المرسل تحييد مشاعره، خصوصاً خلال المناقشة.
- التفاعل مع المستقبل: بالاستماع للمستقبل واستيعاب ردود أفعاله.
- تجنب الأحكام والافتراضات المسبقة: لأنها قد توقعنا في مواقف محرجة وسلبية خلال عملية الاتصال.
- التغذية الراجعة: يحاول المرسل تقييم مدى فهم المستقبل لمحتوى الرسالة باستخدام بعض الأسئلة.
- التخلي عن فكرة أنني على صواب دائماً.

(١) مهارات الاتصال (Communication skills) ، ٢٠٠٧ م.

ملخص الجلسة التدريبية

- رفع كفاءة الاتصال الفعال وتتم من خلال التحدث، التعبير والإنصات ورد الفعل ، وبدورها تتوقف كفاءة عملية الاتصال على العديد من العوامل التي تتعلق بطريفي الاتصال والتي توجب على كل طرف القيام بدورة على اكمل وجه.
- يعتمد الاتصال الفعال على عشر من المبادئ الأساسية والواجب الانطلاق منها في التواصل مع الآخرين .
- الإنصات والإصغاء، الحديث المؤثر، استعمال لغة الإشارة والجسد، السؤال والمناقشة، التغذية الراجعة، والاستجابة ور الفعل مقومات الاتصال الفعال.
- لتطبيق الإمام لخطوات الاتصال الفعال عليه التعرف عليها وممارستها وتطبيقها وتقدير أهمية تطبيقها ومن ثم العمل على ممارستها فعليا مع جماعة المسجد .
- إدراكك لمعوقات الاتصال الفعال والعمل على تجنبها مما يزيد في فاعلية الاتصال ويحقق أهدافه.





الجلسة الثالثة

الجلسة الثالثة

الزمن	الموضوعات	اسم الوحدة
١٠	المهارات الاستقبالية	مهارات الاتصال الفعال

أهداف الجلسة

مع نهاية هذه الجلسة بإذن الله ستكون قادراً على أن :

١. الأهداف المعرفية

- تتعرف على المهارات الاستقبالية في عملية التواصل.
- تصنف الأشخاص وفقاً لدرجة توظيفهم للمهارات الاستقبالية « الانصات».

٢. الأهداف المهارية

- تقارن بين مفاهيم المتضمنة لمهارة الاستقبالية.
- تتمي مهاراتك الاستقبالية في عملية التواصل
- تطبق مهارة من مهارات الاتصال اللفظي كمكون من مكونات المهارات الإرسالية في عملية التواصل.

٣. الأهداف القيمية والاتجاهات

- تثمن أهمية المهارات الاستقبالية القراءة والانصات في عملية التواصل.



الوحدة الثالثة

مهارات الاتصال الفعال



٥٠ دقيقة

نشاط (١٢) المهارات الاستقبالية



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تقارن بين مفاهيم المتضمنة لمهارة الاستقبالية.
- تتعرف على المهارات الاستقبالية في عملية التواصل.
- تثمن أهمية المهارات الاستقبالية القراءة والانصات في عملية التواصل.
- تصنف الأشخاص وفقاً لدرجة توظيفهم للمهارات الاستقبالية « الانصات ».
- تنمي مهاراتك الاستقبالية في عملية التواصل

● فردي ● ثنائي ● جماعي

١. قارن بين المفاهيم الدالة على مهارة الانصات:

الإصغاء	الانصات	الاستماع	السماع

٢. بالتعاون مع أفراد مجموعتك تحاوروا حول « أساليب تطوير مهارات القراءة » ومن ثم صنف أفراد مجموعتك إلى حسب درجة إنصاتهم، مع توضيح الإجراء المتخذ لتغيير مستوى الانصات لذلك الفرد:

أصناف الانصات	اسم الفرد	الإجراء المتخذ لتغيير مستوى الانصات
الشخص غير المنصت		
الشخص المنصت جزئياً		
الشخص المنصت المقوم		
الشخص المنصت النشط		

٢. اختر أحد زملائك لتطبيق لتحدث معه ومن ثم قم بتقييم نفسك من خلال تطبيقك لمهارات الانصات.

المهارة	تم التطبيق	لم يتم التطبيق
لم يجهز الرد في نفس وهو يستمع للمتحدث		
عدم الاستعجال في الرد على من يتحدث		
الاتجاه بالجسم كله للمتحدث		
تركيز النظر على المتحدث		

تم يتم التطبيق	تم التطبيق	المهارة
		الأظهار للمتحدث بالاستماع إليه دون تظاهر بذلك
		عدم مقاطعة المتحدث
		لم تقم بحركات ملفتة أو مشعرة بالملل مثل: فرقة الأصابع، اللعب بالقلم، التثاؤب، كثرة النظر للساعة.
		لخصت حيث المتكلم بعد انتهائه منه
		فسرت كلام المتحدث من وجهة نظره
		توافقت مع حالة المتحدث النفسية كالفرح والحزن.
		شجعت المتحدث على الاستمرار بالحديث من خلال ألفاظ تشجيعية

٤. أذكر ثلاث أساليب لتنمية المهارات الاستقبالية لديك؟

القراءة	الإنصات

المهارات الاستقبالية

أولاً: الانصات.

تبرز أهمية الانصات في أنه من مقومات التعلم الرئيسية والتي تعتبر من الأمور الهامة على المستوى الشخصي لكل فرج ولما له من أهمية يساعد على تكوين البيئة الأسرية الآمنة، فهو يساعد في بناء العلاقات مع الآخرين، وهناك فرق بين كل من السماع والاستماع والانصات والإصغاء، حيث تعد عملية السماع مقدمة لعملية للاستماع، بينما يعتبر الاستماع والسماع إحدى مراحل عملية الانصات والتي يمكن أن يعبر عنها بالإصغاء.

وحسن الاستماع وإجادة الإصغاء أحد ركني الاتصال الناجح فلا يكفي أن تنجح في إرسال رسالتك بل لابد من النجاح أيضاً في استقبال رسالة الآخر، واستيعاب رد فعله وفهم ما يريد والاستفادة منه أو التأثير فيه وحسن توجيهه بعد ذلك.

وقد أثر عن الأحنف قوله: « إن الرجل ليحدثني بالأمر أعرفه من قبل أن تلده أمه فأصغي إليه حتى ينتهي من حديثه وأريه أنني أسمع لأول مرة»^(١).

■ التعريف:

السماع: وهو استجابة عضو السمع وهي الأذن للأصوات الخارجية.

الاستماع: وهو الأثر الناتج عن فعل الأذن، فإذا ما أدى هذا الصوت الواصل إلى الأذن إلى انتباه الفرد وإعمال عقله بطريقة مقصودة، ومن ثم ترجمة هذا الصوت إلى حروف وكلمات لها معاني، وألفاظ ذات معاني ودلالات مفهومة، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الاستماع. فالاستماع إذن مرتبة أعلى من مرتبة السماع.

الإنصات: وهو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والنتيجة عن إعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات، وقال تعالى: ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾^(٢).

■ مراحل عملية الإنصات:

١. مرحلة السمع: وهي المرحلة التي يتم فيها استقبال الأذن للمؤثرات الصوتية، ومن ثم تبدأ الأذن كعضو للسمع في الاستجابة لتلك المثيرات والمؤثرات الصوتية استجابة آلية فسيولوجية دون تمييز معاني لتلك الأصوات، ويستوي في هذه المرحلة جميع الأفراد الذين يتمتعون بسلامة جهاز السمع (الأذن) سواء كان بقصد منهم أو بدون قصد.

٢. مرحلة الاستماع: وهي المرحلة التالية لعملية السماع، وفيها يتم إعمال العقل للأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى دلالات لفظية ذات معاني مفهومة، وهذا الفهم ناتج عن الخبرات السابقة التي مرت بالفرد نتيجة استماعه لأصوات مشابهة لما استمع إليه في الماضي، وبالتالي يقوم العقل بمعالجة تلك الأصوات وترجمتها حسب خبراته الماضية إلى حروف وكلمات وجمل وعبارات ذات دلالة لغوية مفهومة وواضحة المعنى لديه.

(١) حتى لا تكون كلاً، د. عوض القرني (ص ١٣٣).

(٢) الأعراف (٢٠٤).

٣. مرحلة الإنصات: وهي المرحلة التي تلي مرحلة الاستماع، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الاستجابة لها أو إهمالها. (١)

■ مهارة الانصات:

مهارة الإنصات من المهارات المكتسبة، وهي من المهارات الضرورية في عملية الاتصال، حيث يقوم من خلالها المستمع بفهم واحترام وتجنب مقاطعة المرسل عند الحديث، وهي أكثر صعوبة من مهارة التحدث. فقد تكون الرسائل التي تصدر من المرسل إما لفظية أو غير لفظية، وهي تحتاج إلى مهارة الإنصات من المستمع؛ فعلى سبيل المثال قد يكون إنصات المدير لما يقوله موظفوه قناة أساسية للتعرف على رغباتهم واحتياجاتهم مما يساعده على اتخاذ قرارات أفضل. (٢)

■ أساسيات الإنصات الجيد:

الإنصات الجيد هو الإنصات الذي يصحبه تفاعل إيجابي من المستمع ويظهر في صورة ردود أفعال إيجابية، وتتمثل أهم أساسيات الإنصات الجيد فيما يلي:

- استخدم إيماءات متكررة ولغة جسد نشطة حتى تقضي على أي تشويش محتمل للرسالة.
- اسأل المرسل طلباً للتوضيح عند الحاجة، وحاول إعادة تفسير ما قيل لتتأكد من فهمك له.
- أبقى أحكامك محدودة بمحتوى الرسالة، وتجنب الحكم على المرسل.
- أنصت لما بين السطور وحاول متابعة لغة الجسم بشكل مستمر.
- اسأل الطرف المقابل عن آراءه واقتراحاته دون عدوانية.
- كن واضحاً وصريحاً في طرح رأيك للآخرين.
- أنصت بهدوء وتعاطف مع الطرف الآخر. (٣)

■ معوقات الاستماع والإنصات:

توجد كثير من المعوقات والتي تحول دون الاستماع والإنصات الجيد أثناء العملية الاتصالية، وتتمثل في:

■ معوقات تتعلق بالمستقبل والتي يمكن تصنيفها كما يلي:

١. معوقات تتعلق بشخصية المستقبل: وهي مثل:
 - المقارنة، والتي تهدف إلى وضع المتحدث في صورة أقل من الآخرين.
 - إعداد التعليقات غير المناسبة.
 - تغيير الموضوع الحوارية.
 - استرضاء الآخرين، وذلك من خلال التجاوب في كل ما يقال للظهور بمظهر الفاهم.

(١) مهارات الاتصال (communication skills)، ٢٠٠٣، ص (١٠٠-١٠١) بتصرف.
(٢) مهارات الاتصال (communication skills)، ٢٠٠٣، ص (٢٥٠) بتصرف.
(٣) مهارات الاتصال (Communication skills)، ٢٠٠٧، م.

- الانطباع المسبق عن المتحدث.
- عدم تقبل شخصية المتحدث.
- سوء العلاقة بينه وبين المتحدث.
- عدم رغبة المستقبل في مواصلة عملية الاتصال.

٢. معوقات تتعلق بسمع المستقبل:

- ضعف السمع.
- الصمم الجزئي.
- الصمم الكلي.
- إصابة الأذن بالأمراض الطارئة.

٣. معوقات تتعلق بعقل المستقبل:

- الحكم على الآخرين قبل أن ينتهوا من عرضهم.
- ضعف القدرات العقلية.
- فترة الحديث وتصيّد الأخطاء.
- قراءة الأفكار خلال الحوار والتشكيك فيها.
- قلة الخبرات الحياتية والمخزون العقلي من الكلمات.
- الخوف والقلق والاضطراب.
- الإجهاد والتعب.
- السماع الانتقائي، وهو سماع ما يريد فقط.
- معوقات تتعلق بالمرسل:
- الجدل.
- الإصرار على صحة الرأي.
- تقديم النصائح والتوجيهات المستمرة.
- أحلام اليقظة، أو التحدث من كوكب آخر.
- ضعف صوت المرسل.
- تداخل الحروف والكلمات.
- عدم وضوح أسلوب التحدث للمرسل.
- عدم قناعة المرسل بعملية الاتصال.
- معوقات تتعلق بالرسالة:
- الرسالة غير واضحة.
- لغة الرسالة ولهجتها مغايرة للغة المستقبل.
- استخدام المصطلحات الفنية غير المعروفة.

- الرسالة تحمل معنى التهديد .
- معوقات تتعلق بالبيئة:
- وجود المشوشات البيئية.
- تداخل الأصوات.
- الظروف البيئية غير مناسبة لعملية التواصل.
- البيئة تثبط من عملية الاتصال. (1)

■ تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات:

يمكن تصنيف الأشخاص في عملية الاتصال بناء على عملية الإنصات إلى الأصناف التالية:

- الشخص غير المنصت: وهو الشخص الذي لا يستمع إلى مضمون الرسالة، ولا يحاول أعمال العقل في محتواها، ويقف دوره على مرحلة السماع فقط دون التفاعل مع المرسل.
 - الشخص المنصت جزئياً: وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ولكنه يُعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً باستخدام كل العمليات العقلية سابقة الذكر، بل باستخدام بعضها دون الآخر، وبمجرد تفكيره بمضمون الرسالة تعطيه هذه الصفة.
 - الشخص المنصت المقوم: وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويُعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل، وربما يقف دوره على تصيّد أخطاء المرسل، وتوجيه المرسل إلى اتجاهات متنوعة لعدم إدراكه فعلاً لمحتوى الرسالة، أو الإجابة الحرفية لما تحتويه الرسالة من معنى دون الوصول على المعنى الباطن وإدراكه.
 - 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، والذي يتفاعل بدوره مع المرسل ويزوده بتغذية راجعة صحيحة حول مضمون الرسالة. (2)
- وفيما يلي بعض من المهارات والخطوات العملية التي تعينك على اكتساب مهارة الإنصات الفعال من خلال تطبيق مجموعة من التوجيهات التالية:
- لا تجهز الرد في نفسك وأنت تستمع للمتحدث: فتشوش ذهنك فلا تدرك جميع ما تم الحديث حوله .
 - لا تستعجل في ردك على من يحدثك .
 - اتجه بجسمك كله لمن يتحدث لك واجعل نظرك لا يفارقه أو ينشغل عنه .
 - بين للمتحدث أنك تستمع إليه ولا تتظاهر بذلك فهو يدرك إن كنت كذلك .

(1) مهارات الاتصال (Communication skills)، ٢٠٠٧ م.
(2) مهارات الاتصال (Communication skills)، ٢٠٠٧ م بتصرف.

- لا تقاطع المتحدث أبداً، ولو طال الحديث حتى يكمله ويوصل وجهة نظره.
- قلل الحركات الملفتة والمشعرة بالملل مثل: فرقة الأصابع، اللعب بالقلم، التثاؤب، كثرة النظر للساعة.
- بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه لخص كلامه بقولك: أنت تقصد كذا وكذا.
- لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت بل من منظوره هو.
- حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث النفسية كالفرح والحزن.
- من أفضل أساليب الاستماع (تشجيع المتحدث) من خلال استعمال الألفاظ التشجيعية على الاستمرار في الحوار.

ثانياً: القراءة

وتأتي مهارة القراءة كمهارة من مهارات الاستقبال للمعلومات لدى الفرد، ولا ننسى أن أول آية في القرآن نزلت على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم في غار حراء هي قوله تعالى: ﴿ أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴾^(١)، فهي من أجمل العادات وأمتعها لما فيها من تغذية للذهن وزيادة في العلم والمعرفة، وقالوا عن الكتاب قديماً خير رفيق، فالقراءة هو وسيلة لنيل العلم والمعرفة والإحاطة بكل ما هو جديد وغاية بحد ذاتها للارتقاء بالنفس وطلب للعلم والمعرفة.

ولقد حدد الله سبحانه وتعالى ضابطين مهمين للقراءة وهما: (٢)

الأول: من قوله تعالى: ﴿ أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴾ نتعلم أنه لا بد أن تكون القراءة بسم الله. فلا يجوز أن نقرأ ما يُغضب الله، أو ما نهى الله عز وجل عن قراءته، أو مما يجلب معصية أو ضرر لا قدر الله، لما للمتابعة الله وطلب رضا من خير وتوفيق.

والثاني: هو ألا تُخرجك القراءة ولا العلم عن تواضعك. فلا تتكبر بالعلم الذي علمت. بل تذكر على الدوام أن الله - عز وجل - هو الذي منّ عليك به ... ﴿ أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴾ فهو الذي: ﴿ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴾. فليعلم القارئ أو المتعلم - مهما وصل إلى أعلى درجات العلم في زمانه - أن الله عز وجل هو الذي من عليه وعلمه مما لا يعلم وأن ما تعلمه ليس الا القليل في علم الله جل في علاه

وتتكون عناصر القراءة من:

- المعنى الذهني.
- اللفظ الذي يؤديه.
- الرمز المكتوب.

(١) العلق (١) .

(٢) قرأت لك القراءة منهج حياة.

وتتكون مراحل القراءة من ست مراحل تضمن فيها يتم فيها نمو مهارات القراءة لدى الفرد من صغرة، وهي كما يلي: (1)

- المرحلة الأولى: وهي مرحلة ما قبل القراءة، وتظهر في عمر ما قبل ست سنوات، وفيها يُبدي الطفل اهتماماً بالقراءة؛ حيث يبدأ بقراءة الصُّور والإشارات.
- المرحلة الثانية: وهي مرحلة التشفير والتحويل؛ أي: تحويل الرموز المكتوبة إلى رموز منطوقة، وتظهر في عمر السادسة أو السابعة من العمر، وفيها يستطيع الطفل قراءة الحروف الهجائية، أو مقاطع من الكلمات.
- المرحلة الثالثة: وهي مرحلة الطَّلَاقَة في القراءة، وتظهر في عمر السابعة والثامنة، وفيها يستطيع الطفل القراءة بطلاقة، ويفهم الكثير من المواد المكتوبة.
- المرحلة الرابعة: وهي مرحلة توظيف القراءة في عملية التعلُّم في الفترة العمرية ما بين سن الصف الرابع والصف الخامس الأساسي، وفيها يستطيع الطفل توظيف مهارة القراءة في التعلُّم.
- المرحلة الخامسة: وهي مرحلة توظيف القراءة في عدد من المجالات، وتظهر في المرحلة العمرية ما بين الصف التاسع وحتى نهاية المرحلة الثانوية، وفيها يستطيع الفرد توظيف القراءة في الحصول على المعلومات، ومناقشة الأفكار، وزيادة المفردات، كما تزداد قدرته على القراءة الاستيعابية والقراءة الناقدة.
- المرحلة السادسة: وهي مرحلة توظيف القراءة في عدد من مجالات الحياة، وتظهر في المرحلة الجامعية من عُمر الفرد؛ حيث يستطيع فيها الفرد توظيف القراءة لسد حاجاته الشخصية والمهنية، وفهم وجهات نظر الآخرين.

وتتسم القراءة بالعديد من السمات التي تميزها مثل:

- العناية بتحليل النصوص وفقاً لمهارة الكاتب.
- التجرد من المؤثرات الصوتية فيها.
- ثبات الرسالة وعدم التغيير فيها.
- تحتاج إلى تعلم لتطبيقها.

وتتنوع أساليب القراءة وفقاً:

١. القراءة المرتبطة بالهدف:

- القراءة الاستكشافية: وهي القراءة من أجل الحصول على المعلومة أو التحقق من شيء معين، وتكون محددة.
- القراءة التصفحجية: ينصح فيها بقراءة المقدمة، ثم الفهرس، وفقرة أو فقرتين أو أكثر من أهم الفصول المختارة، والخلاصة إن وجدت.
- القراءة الدراسية: والتي تكون بهدف التحصيل العلمي وتتم الدراسة بفهم وتركيز عاليين.
- القراءة النقدية: وهي القراءة الواعية التي يقوم الفرد فيها بتحليل عمل المؤلف ودرايته دراسة وافية.

(1) القراءة منهجياً وعلاجياً.

٢. القراءة وفقاً لسرعة القراءة:

١. القراءة السريعة: والتي تتمايز بين فرد وآخر في سرعته على القراءة، والتي مع ذلك تعني أن القراءة السريعة تعني استيعاباً أقل، ويمكن تحسين سرعة القراءة من خلال الخطوات التالية: (١)
- لا تحديث نفسك بما تقرا: فلا تتوقف عن الكلمات لإعادة قراءتها أو تكرارها وإن كنت تمضغ العلك وتأكل شيء أثناء القراءة فتوقف عن هذه العادة وإن كنت تحرك شفطيك أثناء القراءة فضع أصبعك عليهما حتى لا تشغل عضلات المسؤولة عن النطق.
- غط ما قرأته: حتى لا ترجع إلى النصوص السابقة التي قراءتها إن شرد ذهنك أثناء القراءة وتستطيع الرجوع بسرعة إلى الموضوع الذي وصلت إليه.
- فهم حركة عينك: فالعين تنتقل بين الكلمات وتنتقل من كلمة إلى أخرى وتتجاوز ثالثة ولا تحدث القراءة إلا إن تتوقف حركة العينين
- درب عينك على قلة الحركة: من خلال اختيار كلمات محددة في كل سطر لقراءتها، ضع علامة × على ورقة فوق الكلمة الأولى ثم بعد ثلاث كلمات ضع علامة أخرى ثم ضع علامة بعد خمس كلمات - وتحديد القدر من الكلمات يعتمد على قوة النص - استمر بوضع العلامات لنهاية السطر، ثم أقرأ النص بسرعة بينما تهبط بالبطاقة على الاسطر التالية مع قراءة الكلمات التي فوقها علامة فقط.
- حدد للقراءة سرعة أكبر من قدرة استيعابك: لتتحدى قدرتك على القراءة وتسرع فيها إن كان هدفك هو زيادة السرعة في القراءة، ولتنمية ذلك قم باستخدام قلم وتحريكه تحت الكلام بحيث يستغرق تحريك القلم مدة نطق كلمتين استمر على ذلك لمدة دقيقة، ثم كرر ذلك لمدة دقيقتين ثم استرح دقيقة ثم زد من معدل قراءتك بالقراءة لمدة ثلاث دقائق وتحريك القلم تحت سطرين بدلاً من سطر واحد وهكذا.

■ التصفح السريع: والذي يمكن تنميته من خلال:

- تعلم متى التصفح السريع: والذي تحتاج إليه إن كنت ترغب في فهم بسيط وسطحي حول الموضوع أو إدراك الموضوع الرئيس.
- أقرأ العناوين ورؤوس الأقسام في بداية كل موضوع.
- أقرأ أوائل الأقسام أو الأبواب وأواخرها والتي تحتوي على المقدمة والخلاصة لكل موضوع.
- ظلل الكلمات المهمة في النص والتي تريد أن تعرف المزيد عنها مثل كلمات غير مفهومة أو أسماء أشخاص تريد أن تعرف عنهم أكثر أو كلمات مكتوبة بلون مميز.
- تفحص الصور والأشكال: وتأنى في محاولة فهمها فقد تغنيك عن قراءة الكثير من الصفحات التي توضحها، أو تتحدث عنها.
- راجع النصوص التي قمت بتظليلها وفكر إن أمكنك فهم المراد العام من دونها، وإن أشكل عليك بعض منها فأقرأ الفقرة التي تتضمنها.

(١) كيفية تعلم القراءة السريعة (بتصرف).

■ قياس سرعة القراءة: والتي تتم من خلال الخطوات التالية:

١. قياس سرعة القراءة والتي يتم فيها قياس معدل سرعة قراءة الكلمات في كل صفحة فيتم عد عدد الكلمات في السطر الواحد ثم ضربه بعدد الأسطر في الصفحة الواحدة، اضبط ساعة التوقيت وأقرأ صفحتين ثم لاحظ كم أخذت وقتاً في القراءة، ثم كرر ذلك لتلاحظ زيادة سرعتك في القراءة، ثم زدها إلى عشر صفحات وقس مدى سرعتك وكرر ذلك لتصل إلى السرعة التي ترى أنك قادر على الفهم للنص أو القراءة بشكل ترغب فيه.
٢. ضع لنفسك هدف بسرعة القراءة ثم حاول الوصول إليه كأن تقرا ٢٠٠ كلمة في الدقيقة أو ٣٠٠ كلمة إلى أن تصل على ٥٠٠- ٦٠٠ كلمة في الدقيقة.

٢. القراءة المتأنية:^(١)

وتعتبر القراءة المتأنية من أنواع القراءة التي يقوم القارئ فيها بالتوقف عند الكلمات والأسطر ويتنقل فيما بينهم في محاولة منه لفهم وإدراك المقصود بالنص بعمق واستجلاء للمعاني والمفردات وإنشاء العلاقات فيما بينها لفهم المراد منها وإدراك المراد فيها.

٣. القراءة الخاطفة:

وهي قراءة للمحتوى مع محاولة لفهم النص عن طريق قراءة المقدمة والخاتمة والفهرس وتصفح باقي الموضوعات بسرعة.

(١) القراءة منهجياً وعلاجياً (بتصرف).

ملخص الجلسة التدريبية

- المهارات الاستقبلية : وهي المهارات التي يستخدمها الفرد في استقبال المعلومات من مصادر متنوعة، والتي تتمثل في السماع «الإنصات»، والقراءة، ومن يسعى إلى تنمية المهارات الاستقبلية عليه بتنمية هذه الحواس.





الجلسة الرابعة

الجلسة الرابعة

اسم الوحدة	الموضوعات	زمن الجلسة
مهارات الاتصال	مهارات الإرسال "الاتصال اللفظي"	٣٥
الفعال	مهارات الإرسال "الاتصال غير اللفظي"	٤٠

أهداف الجلسة

مع نهاية هذه الجلسة بإذن الله ستكون قادرًا على أن :

١. الأهداف المعرفية

- تتعرف على مهارة الاتصال اللفظي كمكون من مكونات المهارات الإرسالية في عملية التواصل.
- تتعرف على مهارات الاتصال غير اللفظي كمكون من مكونات المهارات الإرسالية في عملية التواصل.

٢. الأهداف المهارية

- تطبق مهارة من مهارات الاتصال اللفظي كمكون من مكونات المهارات الإرسالية في عملية التواصل.
- تطبق مهارات الاتصال غير اللفظي في تواصلك مع الآخرين.

٣. الأهداف القيمية والاتجاهات

- تدرك أهمية مهارات الاتصال اللفظي في عملية التواصل الفعال.
- تعتقد بأهمية توظيف مهارات الاتصال غير اللفظي في عملية التواصل أحد مكونات المهارات الإرسالية.



٣٥ دقيقة

نشاط (١٣) مهارات الإرسال «الاتصال اللفظي»



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادرًا على أن :

- تتعرف على مهارة الاتصال اللفظي كمكون من مكونات المهارات الإرسالية في عملية التواصل.
- تطبق مهارة من مهارات الاتصال اللفظي كمكون من مكونات المهارات الإرسالية في عملية التواصل.
- تدرك أهمية مهارات الاتصال اللفظي في عملية التواصل الفعال.

● فردي ثنائي جماعي

١. من خلال فهمك لمفهوم المهارات الإرسالية، صغ تعريفاً لها؟

.....

.....

.....

.....

٢. بالتعاون مع زملائك في المجموعة، وضح كيف تستطيع التغلب على معوقات الاتصال اللفظي التالية:

أسلوب التغلب عليها	معوقات الاتصال اللفظي
	حجب المعنى
	سوء الفهم
	اختلاف الثقافات

أسلوب التغلب عليها	معوقات الاتصال اللفظي
	نقل الأخبار والإشاعات
	التعميم بدون استثناءات
	التطرف في الكلام

٢. أكتب رسالة عبر إحدى وسائل التواصل الاجتماعي توضح فيها أهمية مهارات الاتصال اللفظي « الكتابية، أو المنطوقة» ثم اطلب من زملائك تقييمها من خلال رفع أصابعهم بالإعجاب أو خفضها إن لم تعجبهم، إن حصلت على إعجابات أكثر من عدم الإعجاب أنشر الرسالة عبر وسائل التواصل الاجتماعي وأشر إلى الدورة فيها.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



عدد عدم الإعجابات



عدد الإعجابات

المهارات الإرسالية «الاتصال اللفظي»

مفهوم الاتصال اللفظي:

ويعرف الاتصال اللفظي على أنه:

- العملية التي يتم خلالها تفاعل الأفراد سويًا من خلال الإشارات الصوتية وما تكونه من ألفاظ وكلمات أو عبارات، ويعرف الاتصال اللفظي على أنه «تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين طرفين (المرسل والمستقبل) بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرسالة ومحتواها»، فالإتصال بناءً على ذلك علاقة بين طرفين لنقل رسالة لها هدف معين.^(١)
- الإتصال اللفظي هو أحد أهم مهارات الإتصال، لأن المرسل يحاول إيصال أكبر قدر من معنى الرسالة عن طريق التلفظ بالكلمات.

وينقسم الإتصال اللفظي إلى:

١. إتصال لفظي منطوق.

٢. وإتصال لفظي مكتوب.

والتي سيتم التطرق إلى توضيحها تالياً:

أولاً: الإتصال اللفظي المنطوق

وهو الإتصال الذي يتم من خلال النطق به والتواصل مع الآخرين من خلال التحدث والخطابة فيهم والتي لها تأثير كبير فيهم لما لها من شحنة للنفوس وقرب منهم والتي يتم من خلالها توظيف مهارات متنوعة من مهارات الإتصال المتنوعة والتي سيتم التطرق إلى ذكرها تالياً بالتفصيل ولكننا هنا سنركز الضوء على الإتصال اللفظي المنطوق والياتة وأنواعه، والتي تتكون من الحديث أو المخاطبة والإلقاء أو العرض، والتي ينبغي أن يتقنها الفرد:

(أ) مهارة التحدث والمخاطبة:

الحديث: كلُّ ما يُتحدَّثُ به من كلامٍ وخبر.^(٢)

مخاطبة مصدر خَاطَبَ، ومخاطبة الجمهور: التَّوَجُّهُ إِلَيْهِ بِالْحَدِيثِ.^(٣)

وهذه المهارة تعتبر من أكثر المهارات التي يستخدمها الإمام مع جماعة مسجده عند تواصله معهم، فهو يحدث إليهم في الخطبة والدرس وفي الديوانية وعند زيارتهم والجلوس معهم وفي كل لقاء يجمعه بهم، وفيما يل بعض من المهارات التي يجب أن يعتني به الفرد أثناء حديثه مع الآخرين، والتي تساعد في الوصول إلى قلوب من يحدثهم، وهذه المهارات تشتمل ما يلي:

١. تجنب التعالي في خطابه مع جماعة المسجد، والتقليل من لغة الأوامر والإلزام، فمثلاً بدلاً من يجب عليكم، «يجب علينا»، أنتم مخاطبون، «نحن مخاطبون».

(١) مهارات الإتصال (communication skills)، ٢٠٠٢، (ص٦٨).
(٢) معجم المعاني www.almaany.com
(٣) معجم المعاني www.almaany.com

٢. التقليل من محتوى الكلام الذي يبعث على الإحباط والأسى، حتى ولو كان حديثه عن مآسي المسلمين وجراحهم. والأجدر بعث الأمل وفتح الفرص وحفز الناس فرسولنا صلى الله عليه وسلم كان يحب الفأل ويعجبه.
٣. احترم مستمعيه وجماعة مسجده والتحضير جيداً لما سيقوله لهم، تقل ثقة الناس بالكلام الإنشائي المجرد؛ دّعم حديثه بالآيات والأحاديث وبالقصص والأرقام الدقيقة وبالحقائق والشواهد العلمية.
٤. التجديد في طريقة استهلال للحديث مع جماعة المسجد، فمرة يبدأ بآية ومرة بحديث ومرة بقصة ومرة بسؤال ومرة بلغز ومرة بخبر من جريدة ومرة برسالة من موقع تواصل ومرة بحدث مجتمعي، وهكذا.
٥. التنوع في درجات الصوت أثناء الحديث؛ فالحديث الذي يؤدّى برتم واحد ينقطع استماع الناس له بعد وقت قصير من بدايته وارتفاع الصوت مرة وخفضه مرة أخرى. شدّد على بعض العبارات مرة واسرد بعضها مرة أخرى وهكذا.
٦. بقدر ما يستطيع التقليل من القراءة عند الحديث والتواصل مع جماعة المسجد، فالجماهير تتقبّل أكثر ممّن يشاهدها وهو يتحدث وتتجذب إليه وتشعر بتلاحم مع ما يقول، وإن اضطر إلى القراءة فيجب عليه تحضّير النص الذي سيقراه عدة مرات قبل قراءته على جماعة المسجد فهذا يجعله أكثر حفظاً لكلماته ويتيح لخطيب فرصاً أكبر لرفع رأسه والتواصل ببصره مع جماعة المسجد.
٧. الاجتهاد في الإمام بمصطلحات الموضوع الذي يتحدث فيه فذلك له دور كبير في قبول رسالته واحترام حديثه وبخاصة من قبل المتخصصين في هذا الفن.
٨. الحرص على العبارات الواضحة والجميل القصيرة في حديثه، وتجزئة أفكاره ولا يدمجها مع بعض.
٩. تجنب المبالغة والتهويل في حديثه، فهو ينافي الموضوعية والقول السديد حتى ولو كان مقصده نبيل في حث الناس على فعل أو ترك أمر ما.
١٠. تحدّثه بغفويته وأسلوبه الشخصي، وان لا يتصنع الرسمية ولا يتكلف في أسلوب حديثه.
١١. تنويع موضوعات حديثه فمرة موعظة ومرة تعليق على حدث اجتماعي ومرة موضوع تربوي ومرة تنبيهات، والتجديد في الموضوعات يتجدد نشاط الناس في الاستماع إليه.
١٢. المحاولة أن لا يكون هو المتحدث الوحيد فقط في الجلسات العامة. والانتقال إلى مناقشة جماعة المسجد في موضوع ما أو أن يطرح فكرة ما ويطلب تعليقاتهم ورأيهم.
١٣. استخدم بعض الوسائل الإيضاحية عند الإمكان؛ فمثلاً عند حديثه عن الحج يمكن إحضار مجسم الكعبة أو المشاعر أو إحضار فيلم قصير وعرضه، يمكن استخدام السبورة وجهاز العرض وغيرها لتوضيح أو تدعيم حديثه.
١٤. الناس يحبون الرسائل القصيرة الواضحة والسريعة. اجعل لكل مجلس حديث أو خطبة جمعة موضوعاً أو فكرة واحدة فقط وليقدمها بوضوح وفي وقت قصير.

ب) الإلقاء والعرض

الإلقاء هو: الحديث في موضوع أمام جمهور^(١).

١) أهمية حسن الإلقاء وجودته

- تأتي أهمية الإلقاء من كونه عنصراً أساسياً من عناصر التبليغ والثقافة منذ القدم فالمنبر وسيلة إعلام قوية ومؤثرة ينبغي استغلالها وتوظيفها التوظيف الجيد.
- أن الإلقاء الجيد يعوض النقص الذي قد يحدث في موضوعات الخطبة أو الخلل الذي يصيبها.
- يحفز المستمعين على الأعمال التي تعود بالنفع عليهم.
- يجعل المستمعين ينفرون من الأعمال السيئة التي تضر الفرد والمجتمع.
- يثير حماس الجمهور تجاه قضية معينة.
- يسهم في بناء جيل متعلم ومتقف واع بقضايا أمته
- يقوي مهارة تواصل الخطيب بجمهوره ويزيد من فرص نجاحه في الحياة
- ولعل سامع للخير نقله فكان كما قال عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ، يُحَدِّثُ عَنْ أَبِيهِ، قَالَ: سَمِعْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: «نُضِرَ اللَّهُ أَمْرًا سَمِعَ مِنَّا شَيْئًا فَبَلَغَهُ كَمَا سَمِعَ، قَرَّبَ مُبَلِّغٌ أَوْعَى مِنْ سَامِعٍ»^(٢).

٢) مقومات حسن الإلقاء^(٣)

- الحيوية: الشعور بالحماسة وإثارة للدافعية على مستوى الخطيب والحضور فانه لا يوصف بالحيوية. وعلى الخطيب أن يجتنب هذا النوع من البرود في الخطاب ويتجنب شرود الذهن وتزاحم الأفكار، وعليه أن يريح جسده ويسترخي قبل الخطبة؛ ليصفي ذهنه وينقي أفكاره ويستحضر ملكته ليثير الحيوية على ألقائه.
- توظيف الصوت: وهو ما يصل إلى مسامع الحضور ويجذبهم إلى الخطبة، ويساعد الصوت الجميل في جذب أسماعهم إلى الخطاب إذا أحسن الخطيب استخدامه وعرف كيف يوظفه بشكل سليم.
- وقفة الخطيب: والتي توجب على الخطيب أن يقف معتدلاً مستقيماً منتصباً الجسد رافعاً الرأس، فلا يتمايل أو يتحرك من مكانه لغير حاجة، يتجلى عليه الهيبة والوقار، يستقبل الجمهور بوجهه بلا تكبر واستعلاء، فَعَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ، قَالَ: كَانَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا اسْتَوَى عَلَى الْمِنْبَرِ اسْتَقْبَلَنَاهُ بِوُجُوهِنَا^(٤).
- الإشارات وحركة الجسد: ولحركة الجسد والإشارة التي يبيدها الخطيب أثناء الخطبة دور هام في شد الجمهور وتوضيح بعض المفردات أو الإشارة لموضوع، كما له من أهمية في إثارة الحيوية والحماسة على الخطبة وجذب للجمهور وأيقاظ لمشاعرهم وتهيئة لأذهانهم.

(١) مسترجع من معجم المعاني من خلال الرابط: www.almaany.com.

(٢) أخرجه الترمذي (٢٦٥٧)

(٣) فن الخطابة ومهارات الخطيب -بحوث في إعداد الخطيب الداعية(ص ١١٦-١٢٠).

(٤) أخرجه الترمذي (٥٠٩)

● حسن المظهر والهندام: فحسن مظهر الخطيب و بهاء طلته وحسن اختياره لملابسه وانتقائه لها، يسهم في بناء صورة إيجابية له أمام الحضور، فعن عبيد الله بن مسعود، عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: «لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ مَنْ كَانَ فِي قَلْبِهِ مِثْقَالُ ذَرَّةٍ مِنْ كِبَرٍ» قَالَ رَجُلٌ: إِنَّ الرَّجُلَ يُحِبُّ أَنْ يَكُونَ تَوْبُهُ حَسَنًا وَنَعْلُهُ حَسَنَةً، قَالَ: «إِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ، الْكِبَرُ بَطْرُ الْحَقِّ، وَغَمَطُ النَّاسِ»^(١).

● الأسلوب: وهي التوليفة التي يعدها الخطيب من المهارات والصفات والخصائص والكلمات والعبارات والألفاظ، والتي تمكنه من الخطابة والإلقاء بصورة رائعة لا يتماثل به مع غيره.

ثانياً: الاتصال اللفظي المكتوب

الاتصال الكتابي: وتشتمل على المهارات التي تتعلق بالقدرة على التعبير الكتابي وتسجيل البيانات بصورة تسهل من عملية توصيل الرسالة بالطريقة الصحيحة إلى المستقبل.^(٢)

تحتاج الكتابة إلى مجموعة من المهارات التي يتوجب على الكاتب إتقانها ما لعناية فيها أثناء كتابته من هذه المهارات ما يلي:

- حدد هدفك من الكتابة بشكل واضح.
 - حدد الشخص المرسل إليه وتعرف على مستواه العلمي لتصيغ الرسالة وفقاً لذلك.
 - خطط لكتابتك، ماذا تريد أن تكتب؟ ولماذا؟ ومتى؟ وأين؟
 - ركز على الفكرة الأساسية وأحسن الدخول إليها
 - استخدم كلمات واضحة سهلة مفهومة للقارئ
 - قسم الرسالة إلى مقاطع منطقية وفقرات ليسهل عليك وعلى القارئ فهم الرسالة التي ترغب في إيصالها.
 - كن لبقاً في اختيارات العبارات المناسبة وموضوع الرسالة.
 - استخدم لغة مفهومة من مستقبل الرسالة ولا تحتاج منه إلى عناية في فهمها أو توضيحها اكتب معلومات صحيحة.
 - تأكد من اكتمال الرسالة وعدم وجود نقص فيها.
 - حاول الاختصار الكتابية من غير إخلال بمضمون الرسالة أو إسهاب فيها بشكل يبعث على الملل.
 - الحذر من الأخطاء الإملائية واللغوية واستخدام مفاهيم ومفردات غير مفهومة للقارئ.
 - اكتب المقدمة بعد أن تنتهي من كتيب الموضوع، لتكون لديك صورة شاملة عما كتبت.
 - اختم كتابتك بخاتمة تلخص فيها هدفك من الكتابة.
- وتتنوع المهارات الكتابية وفقاً للوسيلة التي يتم الكتابة فيها فالكتابة من خلال الحاسب الآلي تختلف مهاراتها عن كيب رسالة عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية من خلال الهاتف الجوال أو من يكتب كتاباً أو مذكرة أو مقال وإدراك الكاتب للفروق الكبيرة بين الهدف من الكتابة يجعله على قدر عال من المهارة في الكتابة باستخدام أي من هذه الوسائل.

(١) أخرج مسهل (١٤٧)

(٢) مهارات الاتصال (communication skills) ٢٠٠٣ (ص ٦٨-٦٩)

مقومات الاتصال اللفظي:

- وضوح الصوت.
- التكرار.
- التشجيع والتجاوب.
- التغذية الراجعة.

خصائص الاتصال اللفظي:

- يستخدم رموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة.
- يستخدم رموز لها معاني.
- تتحكم فيه قواعد اللغة.
- قاصر على ثقافة واحدة ويحمل معاني ومدلولات للجماعة المرجعية
- يكتسب في مرحلة نمائية متأخرة «تعلم الكلام».
- أقل تأثيراً.

عوائق الاتصال اللفظي:

توجد العديد من العوائق للاتصال اللفظي التي قد تشوش الرسالة المراد إيصالها مما ينتج عنه اختلاف في المعنى المراد الوصول إليه لدى المرسل والمستقبل أو قد ينقطع الاتصال كلياً بسببها. ومن هذه العوائق:

- حجب المعنى: اللغة تستخدم لإيصال المعنى، ولكنها قد تستخدم أحياناً لحجبه، أو تشويبه أو إخفائه. أحياناً نبدل كلمات بأخرى قد تغير أو تحجب المعنى.
- سوء الفهم: الاتصال هو تفاعل رمزي متناهي الدقة. لن يكون الاتصال موضوعياً ومحسوساً دائماً، لهذا عدم الفهم غالباً ما يكون وارداً، وسوء الفهم يحصل لأسباب فيزيائية وعقلية وثقافية متنوعة. والاستخدام غير الفعال للغة هو أحد أسباب تشويش الفهم.^(١)
- اختلاف الثقافات: من خلال التمايز بين ثقافات الشعوب والدول وأحياناً على مستوى الدولة الواحدة التي تحتوي على العديد من الثقافات المتنوعة.
- نقل الأخبار والإشاعات: الحديث عن الآخر أو -القبيل والقال- فيتدرج من نقل الأخبار إلى ترويح الإشاعات المغرضة أو المعلومات الخاطئة.
- التعميم بدون استثناءات: "التعميم هو محاولة لتجاهل الاختلافات والتغيرات في الأحداث والجمادات والبشر، والتركيز على أوجه الشبه بينها، واللغة تلعب دوراً رئيساً في محاولاتنا لرؤية التشابه في الأشياء، حتى وإن لم يكن هذا التشابه موجوداً".^(٢)
- التطرف في الكلام: اللغة قد تسبب التطرف الذي يعني أن تنظر إلى الأشياء كأقطاب متنافرة: غني/ فقير، جميل/ قبيح، كبير/ صغير، مرتفع/ متدن، جيد/ سيء، ذكي/ غبي، بالرغم من أن أغلب الأشياء تقع في الوسط ما بين الطرفين.^(٣)

(١) مقرر مهارات الاتصال-الفصل الثالث: الاتصال الكلامي (اللفظي)، (ص٨٦-٨٩).

(٢) الهويات القاتلة (ص ٣٥)

(٣) مقرر مهارات الاتصال-الفصل الثالث: الاتصال الكلامي (اللفظي)، (ص٨٦-٨٩).



٤٠ دقيقة

نشاط (١٤) الاتصال غير اللفظي



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تتعرف على مهارات الاتصال غير اللفظي كمكون من مكونات المهارات الإرسالية في عملية التواصل.
- تعتقد بأهمية توظيف مهارات الاتصال غير اللفظي في عملية التواصل أحد مكونات المهارات الإرسالية.
- تطبق مهارات الاتصال غير اللفظي في تواصلك مع الآخرين.

● فردي ● ثنائي ● جماعي

١. شارك زملائك في قراءة دراسة حالة ، ثم أجب عن الأسئلة التالية:

منيرة أم لأربعة أولاد ابنان وابنتان، وقد مضى على زواجها نحو ثمان سنوات. وكانت على خلاف مع زوجها في كثير من الأمور الأسرية مما يتسبب في تشاجرهما وارتفاع أصواتهما أثناء الحوار. ذهبت منيرة إلى إحدى أخوات زوجها (نورة) تشتكي إليها حالهما وهي بحالة رثة من الملابس، ويظهر عليها أثر الإرهاق البدني والنفسي، كما يظهر على وجهها علامات الحزن الشديد وبدأت منيرة بذكر عدد من المشكلات الأسرية التي تحدث بينها وبين زوجها. وأثناء ذكره لتلك المشكلات فإذا ب (نورة) تقاطعها بصوت مرتفع وتوجه إليها الاتهام والتقصير قبل أن تتم عرض المشكلة الأولى من تلك المشكلات المتكررة؛ قائلة وهي تشير بأصبعها السبابة مشيرة بها نحوها، وبنبرة غضب عارمة: إن كثرة ذهابك إلى زيارة أهلك هو سبب كل تلك المشكلات، وهذا تصرف غير مسؤول منك.

ردت عليها منيرة بغضب مماثل وقالت لها: أنت مخطئة لا تعرفين سبب المشكلة الرئيس، وإن ذهابي إلى بيت أهلي ما هو إلا فرار من تفاقم المشكلة، وهنا قطعت أخت زوجها حديثها قائلة: وبأسلوب ساخر: هل هذا هو الحل الصحيح للمشكلة؟! فسكتت منيرة مدة ثم طأطأت رأسها وقالت: أنا أفعل ذلك لكي لا يرى الأولاد شجارنا فتتأثر مشاعرهم بذلك... وفي هذه اللحظة دمعت عيناها وتحشرج صوتها فاستأذنت وخرجت وهي تبكي... فأمسكت نورة بيدها وطلبت منها أن تكمل حديثها لكي يبحثنا عن حل صحيح لها.

- ما هي أساليب الاتصال اللفظية وغير اللفظية المستخدمة في هذه الحالة؟

.....

.....

.....

.....

- ما تأثير تنوع أساليب الاتصال غير اللفظي على عملية الاتصال الفعال؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

٢. قيم ذاتك في عملية الاتصال التي تتعلق بلغة الجسد عند تواصلك مع الآخرين، من خلال ملء الجدول التالي:

م	عادات تواظب عليها	عادات تود التخلص منها	عادات تود لو أنك تفضلها
١			
٢			
٣			

٣. تكلم مع أحد زملائك في المجموعة حول تنمية مهارات التواصل غير اللفظي ثم أذكر أسلوباً لتنمي كل من مهارات التواصل غير اللفظي التالية؟

أسلوب تنميتها	المهارة
	لغة الجسد والإشارات
	تواصل العينان
	ملامح وتعبيرات الوجه
	اللمس
	الملابس والمظهر الخارجي
	الديكور
	الروائح
	الأصوات والتنوع الصوتي
	المسافات

٤. قيم تطبيقك لكل مهارة من مهارات الاتصال غير اللفظي أثناء حديثك مع زميلك حول تنمية مهارات التواصل غير اللفظي.

المهارة	تم تطبيقها	لم يتم تطبيقها
لغة الجسد والإشارات		
تواصل العينان		
ملامح وتعبيرات الوجه		
اللمس		
الملابس والمظهر الخارجي		
الديكور		
الروائح		
الأصوات والتنوع الصوتي		
المسافات		

الاتصال غير اللفظي

مفهوم الاتصال غير اللفظي:

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، ويمكن تعريف الاتصال غير اللفظي على أنه "العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ" والاتصال غير اللفظي «هو نوع من أنواع الاتصال لا تستخدم فيه الألفاظ والكلمات بل تستخدم فيه الحركات باليد والجسم مثل تعبيرات الوجه والعيون وتستخدم فيه أيضا الوسائل البصرية كلها مثل المصققات والصور وأشرطة الفيديو وغيرها، إن كمل ما سبق يستقبله الملتقى عن طريق العين، لذلك فالاتصال غير اللفظي لا يتم إلا عن طريق الاتصال الشخصي المرئي (رؤية المرسل المستقبل) حتى يستطيع المرسل في هذه الحالة الاستجابة لهذه التعبيرات والتعامل معها. (١)

خصائص الاتصال غير اللفظي:

- يعتمد على إصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
- يعتمد غالبا على حاسة البصر.
- يستخدم رموزاً وإشارات ذات معنى.
- غير خاضع لقواعد اللغة.
- عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات، كالاتسام والخوف والخجل.
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني، فقد يولد الطفل باكياً أو مبتسماً.
- أشد تأثيراً على المستقبل من الاتصال اللفظي.
- يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- أكثر قوة وتأثيراً حيث يتم فهمه مباشرة وبطريقة فورية.
- يصدر غالباً بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.
- قلة الإزعاج والضجيج الناتج عنه، مقارنة بالاتصال اللفظي الذي يعتمد على إصدار الأصوات التي قد تكون مزعجة أحياناً.
- يعتمد على الاختصار والسرعة. (٢)

أهمية الاتصال غير اللفظي في التواصل:

للاتصال غير اللفظي أهمية كبيرة في عملية التواصل مع الآخرين، إذ أن له الأثر الأكبر في فهم معاني الرسائل، بل إن تأثير الاتصال غير اللفظي على المستقبل في عملية الاتصال وفهم الرسائل يصل إلى ٩٣ ٪ مقارنة بالاتصال اللفظي الذي لا يتعدى تأثيره ٧٪ فقط من العملية الاتصالية. فالاتصال غير اللفظي هو اتصال حتمي يقوم به الإنسان دون أن يقوم بعملية التحضير إليه، فهو ينتج من الانفعال العقلي مع الكلمات أو المواقف بطريقة تلقائية، ومن هنا تكمن أهمية الاتصالات غير اللفظية حيث تتميز بالتلقائية وبصراحتها ومصداقيتها بالمقارنة مع وسائل الاتصال اللفظية. (٣)

(١) الاتصال والاتصال الإداري المبادئ والممارسة، ٢٠٠٢م: (ص ٢٦-٢٧)

(٢) مهارات الاتصال (communication skills)، ٢٠٠٣، (ص ١٢٧)

(٣) مهارات الاتصال (communication skills)، ٢٠٠٣، (ص ١٣٠-١٣١).

وتتمثل أهمية الاتصال غير اللفظي فيما يلي:

- الصدق: حيث يعبر عن المشاعر بدون كذب وبصورة واضحة، ولا يمكن للفرد إخفاؤه، مما يؤدي إلى زيادة الثقة بين طرفي الاتصال.
- التأثير: فهو أقوى تأثيراً من الاتصال اللفظي، وعند تعارض الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي فإن تأثير الاتصال غير اللفظي يكون أقوى.
- التعبير: حيث يمكن للاتصال غير اللفظي التعبير عن المشاعر والأفكار والاتجاهات والمعتقدات بسهولة.
- الدقة: حيث يعبر الاتصال غير اللفظي عن المشاعر بطريقة أكثر دقة من الاتصال اللفظي الذي قد يحتمل التشويش وسوء التعبير.
- التنظيم: حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في عمليات التواصل الجماعية من حيث تنظيم العلاقات بين الأفراد وترتيبها من خلال الاتصال غير اللفظي باستخدام الإشارات أو الإيماءات.
- السرعة: حيث يكون التعبير في الاتصال غير اللفظي بطريقة فورية وسريعة مقارنة بالاتصال اللفظي.
- التأكيد: حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في تأكيده لمضمون الرسالة اللفظية إذا اقترن معها.
- الثبات: حيث يعتبر الاتصال غير اللفظي أكثر ثباتاً في الذاكرة من الاتصال اللفظي، لأنه يعتمد على الصور المشاهدة وليس الكلمات.
- الاختصار: حيث يقوم الاتصال غير اللفظي باختصار العديد من الكلمات في صورة حركات بسيطة أو رموز معبرة، والتي تحتاج إلى كلمات كثيرة.
- تقليل معوقات الاتصال: حيث تتخطى الاتصالات غير اللفظية المعوقات الاتصالية وعوامل التشويش التي تحدث في الاتصال اللفظي، بما في ذلك عقبة اختلاف اللغة بين طرفي الاتصال^(١).

عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي:

- الابتسام: إن الابتسام من العوامل الهامة والأساسية في نجاح الاتصال غير اللفظي لأنها تساعد على الألفة والمودة بين المرسل والمستقبل وتزيل الحاجز النفسي بينهما، وهذا ما يسهل عملية الاتصال فيما بعد.
- تواصل العينين: إن التواصل بالعينين بين المرسل والمستقبل هام لاستمرار الحديث بين الاثنين، ويحدث هذا أحياناً في حياتنا العملية عندما يحدثنا شخص فننشغل عنه بالحديث أو العمل في شيء آخر، فلا ننظر إليه، لنراه بعد فترة وقد توقف عن حديثه حتى تنتهي من العمل الآخر، والنظر إليه مجدداً.
- الإنصات: إن الإنصات الجيد من العوامل التي تساعد على التواصل الجيد بين الطرفين كما وضحنا من قبل.
- الاسترخاء والتلقائية: يجعلان المستقبل يشعر بالراحة والرغبة في التحدث، والإفصاح عن مشاعره.
- إظهار الاهتمام بالمستقبل: يجب أن يظهر المرسل الاهتمام بالمستقبل في جميع تصرفاته معه، حتى في طريقه الجلوس، لكي يشعر المستقبل بأن المرسل قد تفرغ له ولمشاكلته تماماً، مما يشجعه على الحديث، والرغبة في التواصل المستمر مع المرسل^(٢).

(١) مهارات الاتصال، ٢٠١٠م

(٢) الاتصال والاتصال الإداري المبادئ والممارسة، ٢٠٠٢م: (ص٢٦-٢٧)

الاتصال غير لفظي: وينقسم إلى:

- لغة الجسد والإشارات
- تواصل العينان
- ملامح وتعبيرات الوجه
- اللمس
- الملابس والمظهر الخارجي
- الديكور
- الروائح
- الأصوات والتنوع الصوتي
- المسافات.

■ لغة الجسد والإشارات

وتعتبر الحركة الصادرة عن اليدين والعينين والابتسامة والوقوف وحركات الجسد التي تتواءم مع العبارات والمفردات أكثر تأثيراً من محتوى الحديث دون حركات وهو المعنى الذي نريد من الخطيب تمثله؛ حيث أنه إن تمكن من الموائمة بين ما يقول والحركة الصادرة منه يكون قد وظف لغة الجسد في خطبته بإتقان ومهارة بالغة. **عَنْ سَهْلَ بْنِ سَعْدٍ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «أَنَا وَكَافِلُ الْيَتِيمِ فِي الْجَنَّةِ هَكَذَا» وَقَالَ بِإِصْبَعَيْهِ السَّبَابِ وَالْوَسْطَى^(١).** وترى أن توظيف النبي صلى الله عليه وسلم للغة الجسد من خلال إشارته بيده الشريفة كانت أوضح في التعبير عن ما تم النطق به. وللحركات أنواع منها:

١. الحركات الإيضاحية، وهي حركات تستخدم لاستكمال معنى الرسالة المنطوقة لأنها غالباً ما تصاحبها. كما أنها تتمثل في حركات الإشارة إلى الأشياء مثال ذلك عندما يشير إمام المسجد إلى كتاب معه ويقول: «هذا هو الكتاب الذي سنقرأه» أو عندما يوضح الإمام لأحد العمال كيفية أداء عمل معين ويقول له: «ضع المصاحف في مكانها بالدولاب هكذا».
٢. الحركات الضابطة، وهي حركات الغرض منها رقابة وضبط الاتصال الشفهي فهز الرأس بما يفيد الموافقة من قبل المستقبل يشجع المرسل على الاستمرار في الحديث، أو إبعاد نظرات العين عن المتحدث بما يفيد عدم الاكتراث، أو تأهب من تحدثه للوقوف بما يفيد رغبته في الانصراف.
٣. حركات الإعراب عن المودة والحالة العاطفية بين الطرفين، فهناك العديد من الحركات التي تعبر عن الحب أو الكره أو الاشمئزاز، أو السرور أو الغضب.
٤. حركات تكيّف الجسم، وهي الحركات التي نتعلمها منذ الصغر ونمارسها بطريقة لا شعورية كحك الأنف أو الرأس، أو تجفيف الوجه بالمنديل.

(١) أخرجه البخاري(٦٠٠٥).

■ تواصل العينان

ففي تواصل بين العيون، رسائل كثيرة وابلغ ما قيل فيها قوله سبحانه وتعالى: ﴿أَشْحَةً عَلَيْكُمْ فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَى عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ﴾^(١) الآية . فالعيون ليست وسيلة فقط لرؤية الخارج بل هي وسيلة بليغة للتعبير عما في دواخلنا ونقله للخارج.

وقال المتنبى في ذلك:

يُخْفِي الْعَدَاوَةَ وَهِيَ غَيْرُ خَفِيَّةٍ نَظَرُ الْعَدُوِّ بِمَا أَسْرَّ يَبُوحُ

وقد سمى القرآن بعض النظرات بخائنة الأعين كما في قوله سبحانه وتعالى: ﴿يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ﴾^(٢) . والإنسان في تعامله مع لغة العيون يتعامل معها كوسيلة يفهم منها ما تعبر به نفوس الآخرين، كما ويستفيد منها لإرسال رسالة لمن يتحدث معه.

واتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيراً بين تأثيراتك الشخصية المتعددة، عينيك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر، وللاتصال بالعين آثار ثلاثة:

١. الألفة.

٢. التخويف.

٣. المشاركة.

وهذه بعض التوصايا في لغة العين:

- انظر في عيني المتحدث عند حديثه، إذ إن النظر بعيداً عن المتحدث يشعره باللامبالاة، أو بعدم الاهتمام بالموضوع الذي تتحدث فيه.
- لا تطل التحديق فيمن تتحدث معه، واحذر من النظرات الساخرة الباهتة إلى من يتحدث إليك أو تتحدث معه؛ لأن ذلك ينسف جسور التفاهم والثقة بينك وبينه، ولا يشجعه على الاستمرار في التواصل معك، ورُبَّ نظرة أورثت حسرة.
- وزّع نظراتك على جميع من تحدثهم وأعط خمس ثواني من التركيز في كل اتجاه عندما يكون العدد كبير أو خمس ثوان لكل شخص عندما يكون العدد قليلاً.
- لا تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر عندما يتحدث معك الآخرون فإنك بهذا الفعل تقول لا أريد أن أكون هنا أو لا أريد أن اسمع هذا، وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعك ويشاطرونك عدم رغبتهم في الاستماع إليك.

(١) الأحزاب (١٩) الآية.

(٢) غافر (١٩).

■ ملامح وتعبيرات الوجه

وهذه بعض التلميحات التي لها أثر في نجاح الرسالة من خلال تعبيرات الوجه:

- اجعل الابتسامة رسولك إلى قلوب الآخرين فهي مفتاح لأبواب النفوس كما أنها تجلب الراحة والهدوء للمبتسم نفسه وفي الحديث عَنْ أَبِي ذَرٍّ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ، وَأَمْرُكَ بِالْمَعْرُوفِ وَنَهْيُكَ عَنِ الْمُنْكَرِ صَدَقَةٌ، وَإِرْشَادُكَ الرَّجُلَ فِي أَرْضِ الضَّلَالِ لَكَ صَدَقَةٌ، وَبَصْرُكَ لِلرَّجُلِ الرَّدِيءِ الْبَصِيرَ لَكَ صَدَقَةٌ، وَإِمَاطَتُكَ الْحَجَرَ وَالشُّوْكَ وَالْعَظْمَ عَنِ الطَّرِيقِ لَكَ صَدَقَةٌ، وَإِفْرَاغُكَ مِنْ دَلُوكَ فِي دَلْوِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ»^(١).
- احذر من الابتسامة الساخرة أو الباردة، فهي تحول بينك وبين ثقة الآخرين فيك.
- حاول أن تعود نفسك على أن تكون ابتسامتك وسيلة لإبلاغ رسالتك كما تريد وإن كانت مشاعرك خلاف ذلك.

■ اللمس وحركة المصافحة.

ويعتبر لمس الفرد للآخرين ومصافحتهم من أكثر حالات التي يمكن من خلالها نقل العديد من المعاني لهم؛ فالمصافحة الحارة تتم عن المودة بينما تتم المصافحة الفاترة عن سوء العلاقات أو عدم الترحيب، والمصافحة العادية إذا استمرت لفترة طويلة فقد تحمل معنى التهديد للطرف الآخر. كما أن المصافحة مع وضع اليد اليسرى على يد أو كتف الطرف الآخر تتم عن الإخلاص، ولذلك يستخدم البعض هذا النوع من المصافحة كوسيلة لتنمية العلاقات مع بعضهم البعض.

ولإفادة من لغة الإشارة عند التواصل مع الآخرين احرص على ما يلي:

- لا تشر لأحد بإصبعك السبابة مباشرة عند الحديث بل استخدم الكف المبسوطة للإشارة.
- وافق بين حركة يديك وإشاراتك وبين ما تقول وتتكلم به.
- انتبه لحركات الآخرين التي تدل على مللهم من الحديث أو حاجتهم لإنهائه، فالحديث الأكثر نفعاً عندما يكون من أمامك يرغب في الاستماع له.
- إذا تحدثت عن أمر سيء أو خلق مشين فانتبه لحركة يديك وإشاراتك فقد تشير لمن أمامك دون أن تشعر.

■ الملابس والمظهر الخارجي

تتكون لدينا انطباعات آنية واضحة عن الناس من خلال اللحظة الأولى التي نراهم فيها ويتكون هذا الانطباع من خلال النظر إلى المظهر الخارجي، وننتقل إلى إصدار الأحكام والتعميمات على الأشخاص والحكم عليهم من خلال مظهرهم الخارجي، ولا شك أن الانطباع الذي يستقبله الآخرون عنا أيضاً يتأثر كثيراً بمظهرنا الخارجي. والذي يجدر بالفرد أن يهتم فيه أيما اهتمام.

(١) أخرجه الترمذي (١٩٥٦).

(١)٧.

ومن الأفكار المهمة في هذا السياق:

- اختر الألوان المناسبة لسنك ومقامك ولا تجعل تركيز الناس ينصرف عن حديثك إلى لون لباسك. يقول عليه الصلاة والسلام «البسوا البياض فإنه من خير ثيابكم»
- اهتم بنظافة ورائحة ما تلبس؛ فقد ينشغل الناس عن حديثك بالنظر إلى بعض البقع في ملابسك.
- لا تتشغل كثيراً بتعديل لباسك (الغتر، الكبك... إلخ) فهذا يشتت تركيز الآخرين عما تتحدث عنه.

■ الديكور:

إن اختيار المكان والبيئة المناسبة في التواصل مع الآخرين له من القوة والجدبية في استمرار التواصل لما يسكن في النفس من راحة وسكينة وهدوء.

■ الروائح:

فلا اجمل من تعبير الرسول صلى الله عليه وسلم بأن حيث روى عنه أبي هريرة، قال: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ عُرِضَ عَلَيْهِ رِيحَانٌ فَلَا يَرُدُّهُ، فَإِنَّهُ خَفِيفُ الْحَمَلِ طَيِّبُ الرَّيْحِ»^(١)، ولما لريح الطيب من أثر طيب فإن استخدامه والعناية بالنفس أن تبقى متطوية ترى الآخرين يسعدون بهذا الريح ويجذبهم إلى التواصل مع الشخص الآخر.

■ الأصوات والتنوع الصوتي:

إن الارتفاع والانخفاض في مستوى الصوت الصادر من الشخص له أثر كبير خصوصاً إن كان الارتفاع والانخفاض مرتبطاً بالكلمات التي يتحدث فيها، خصوصاً بأنها تعطي شعوراً عالياً بالقرب من الشخص إن تم توظيف هذه الارتفاعات والانخفاضات أثناء الحديث مع الأفراد.

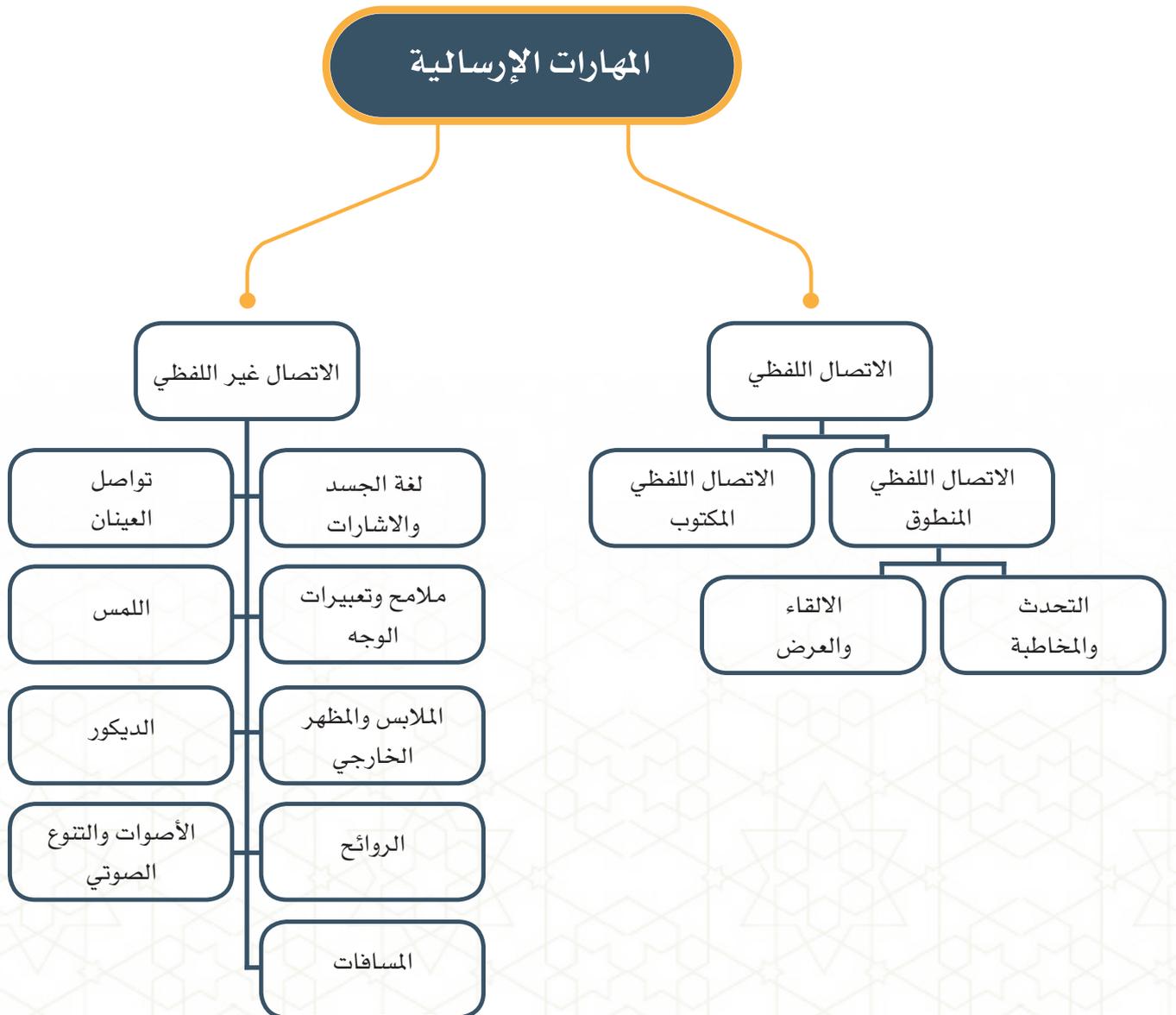
■ المسافات:

فقرب المسافة التي تبعد فيها عن المخاطب لها أثر كبير في تلقيه، مع مراعاة أن الابتعاد كثيراً أو الاقتراب كثيراً من الأفراد لا يتناسب له دلالة فالاقتراب كثيراً أحياناً يشعر الفرد بالتهديد إن دخلت إلى منطقة الفرد الخاصة والتي تحيط به، والابتعاد تشعر بعدم الاهتمام والتكبر، ومخاطبة الفرد من مسافة مناسبة يكون لها أثر عال في نجاح التواصل.

(١) أخرجه مسلم (٢٢٥٢).

ملخص الجلسة التدريبية

- المهارات الإرسالية وهي المهارات التي يستخدمها الفرد لإرسال المعلومات من مثل الكتابة والنطق ولغة الجسد، والتي صنفت على قسمين الاتصال اللفظي وما يختص بنطق ولفظ العبارات بصورة منطوقة أو مكتوبة، والاتصال غير اللفظي والذي يتصف باللغة والتعبيرات التي تصدر عن الجسد.





الجلسة الخامسة

الجلسة الخامسة

اسم الوحدة	الموضوعات	زمن الجلسة
مهارات الاتصال الفعال	الحوار والإقناع	٣٥
	مهارات التواصل الإلكتروني	٣٠
الغلق والختام	التقويم البعدي	١٠
	تقويم الدورة التدريبية	٥
	الختام	٥

أهداف الجلسة

مع نهاية هذه الجلسة بإذن الله ستكون قادرًا على أن :

١. الأهداف المعرفية

- تستنتج طرق لتنمية مهارة الإقناع وتوظيفها في الحوار.
- تتعرف على أهمية التواصل الإلكتروني.

٢. الأهداف المهارية

- تقييم مدى امتلاكك لمهارات الحوار والإقناع.
- تقترح أساليب للتواصل الإمام مع جماعة المسجد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

٣. الأهداف القيمية والاتجاهات

- تشعر بأهمية امتلاك الفرد لمهارات الحوار والإقناع.
- تتمثل أخلاقيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.



٣٥ دقيقة

نشاط (١٥) الحوار والإقناع



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تقييم مدى امتلاكك لمهارات الحوار والإقناع.
- تشعر بأهمية امتلاك الفرد لمهارات الحوار والإقناع.
- تستنتج طرق لتنمية مهارة الإقناع وتوظيفها في الحوار.



● فردي ● ثنائي ● جماعي

١. بالتعاون مع أحد زملائك في المجموعة في الحوار معه حول موضوع «دعوة جماعة المسجد إلى التبرير للصلاة»، ويقوم كل متدرب بتقييم مدى امتلاك زميله لصفات المحاور الجيد.

التقييم					صفات المحاور الجيد
يُطبقها بنسبة ١٠٠٪	يُطبقها بنسبة ٧٥٪	يُطبقها بنسبة ٥٠٪	يُطبقها بنسبة ٢٥٪	لا يُطبقها	
					الوضوح في طرح الأفكار
					عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار
					يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش
					يجيد الانصات والإصغاء للآخرين
					سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز
					قادر على ضبط النفس
					يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة
					يتعامل بالتواضع وبالرفق واللين مع الآخرين
					الحلم والصبر

٢. بالتعاون مع زملائك في المجموعة وضح كيف تستطيع إقناع أحد أفراد جماعة المسجد في تغيير وجهة نظره حول إلحاق أبناءه بحلقات تحفيظ القرآن في المسجد وهو يرى أن إلحاقهم بالحلقة سيؤثر سلباً على دراستهم.

.....

.....

.....

.....

٣. قيم مدى تمكنك من تطبيق استراتيجيات الإقناع؟

التقييم					استراتيجيات التأثير
لا يطبقها	يطبقها بنسبة ٢٥%	يطبقها بنسبة ٥٠%	يطبقها بنسبة ٧٥%	يطبقها بنسبة ١٠٠%	
					المقايضة
					التقليل من قيمة الآخرين
					استراتيجيات التعزيز الإيجابي
					رابح رابح
					العبوس والانسحاب
					التقدير اللفظي وغير اللفظي
					إيقاف المكافآت
					تحميل الآخرين مسؤولية الفشل او الضرر
					استراتيجية العواقب السلبية

الحوار والإقناع

■ أولاً: الحوار:

يعد الحوار من المهارات المهمة التي لا يستطيع الفرد الاستغناء عنها، فالفرد في حياته في حوار ونقاش دائم مع الأهل والأصدقاء، سواء بصورة فردية أو مع مجموعة من الأفراد. بل إن الفرد يقوم بالحوار مع ذاته في حوار نفسي بشأن كثير من الموضوعات المطروحة ليحسن من أدائه ويطور من مهاراته، وهو ما يؤكد على أهمية تعلم مهارات الحوار وفنياته. كما يعد الحوار أحد أهم وسائل الاتصال الفعال، التي تقرب وجهات النظر بين الأفراد، وتقريب النفوس ومواساتها، وتقييدها لتخضع للأهداف الجماعية ومعاييرها حيث إن الخلاف بين الأفراد جزء من الطبيعة البشرية. ويحتاج الحوار إلى العديد من المهارات ومجموعة من القواعد الأساسية التي تحكم سيره وتحدد طبيعته، فالحوار الناجح يوفر فوائد كبيرة نفسية وتربوية واجتماعية تعود على أطراف الحوار بالنفع. وقد أولى القرآن الكريم أهمية كبيرة للحوار في مواقف الدعوة والتربية، وجعل منه إطاراً رئيساً 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 حديث إيجابي يحاول تحقيق الأهداف بأحسن الألفاظ. (١)

ومن أمثلة القصص الحوارية في القرآن الكريم قصة أصحاب الفيل، وأصحاب الأخدود، وأصحاب السفينة، أصحاب القرية، أصحاب الكهف، نوح عليه السلام مع ابنه، وقصة يوسف عليه السلام، وغيرها من القصص القرآنية، قال تعالى في قصة موسى وهارون عليهما السلام مع فرعون: ﴿أَذْمَبًا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ (٤٣) فَقَوْلًا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّنَّاهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ (٢)﴾

تعريف الحوار:

- المعنى اللغوي للحوار: يقصد بالحوار من الناحية اللغوية المجاورة أو الرجوع، حيث يقوم على أخذ ورد للكلمات.
- المعنى الاصطلاحي للحوار: تتعدد تعريفات الحوار بين كثير من الكتاب والمفكرين.
- ومن تعريفات الحوار ما يلي:
- الحوار: 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.
- هو الحديث الشفهي الذي يتم تبادلته بين اثنين أو أكثر.
- هو نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين يتم فيه تبادل الكلام بطريقة متكافئة ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب.
- هو محادثة بين شخصين حول موضوع محدد، لكل منهما وجهة نظره الخاصة ويهدف إلى الوصول إلى الحقيقة. (٢)

(١) مهارات الاتصال (Communication skills)، ٢٠٠٧ م...

(٢) طه (٤٣-٤٤).

(٣) مهارات الاتصال (Communication skills)، ٢٠٠٣ م (ص ٣٢٠-٣٢١).

فوائد الحوار:

للحوار فوائد كثيرة لكل من طرفي الحوار، حيث يستطيع الأفراد من خلال الحوار تبادل الأفكار والآراء وتعديل السلوكيات والاتجاهات، ومن أهم فوائده ما يلي:

- زيادة الحب والود بين الأفراد.
- تنمية الجانب الثقافي والعلمي.
- حل المشكلات الفردية والجماعية.
- تبادل الخبرات بين طرفي الحوار حول موضوع الحوار.
- زيادة الأواصر والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد.
- تنمية التفكير حول المواضيع والنظر إليها من جوانب متنوعة.
- التعبير عن الرأي وإثبات الفرد لذاته.
- التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت والانطواء.
- تقليل العنف الذي يمكن أن ينتج بين الأفراد لسوء الفهم حول الموضوعات. (١)

آداب الحوار:

ومن الآداب التي يجب مراعاتها من قبل المتحاورين عند الحوار ما يلي:

- البدء بالتحية والسلام والانتهاء بالشكر والتقدير.
- إتاحة المجال بين المتحاورين للتعارف.
- تعامل أطراف الحوار مع بعضهم البعض بالأخلاق الحسنة.
- استخدام الحوار لنصرة الحق ودفاعاً عنه لا لفرض الرأي وإخضاع الآخرين ونصرة لباطل.
- التركيز على الحوار الموضوعي والابتعاد عن الحوار الشخصي.
- تجنب مقاطعة الآخرين خلال الحوار.
- عدم توجيه انتقادات حادة وجارحة للطرف الآخر وتجنب التهجم على الطرف الآخر.
- مناداة الأشخاص أثناء الحوار بأسمائهم أو بالألقاب المحيية إليهم.
- تحديد الوقت والمكان المناسبين لإجراء الحوار.
- تجنب الأحكام السلبية المسبقة، وحسن الظن بالطرف الآخر.
- الاحترام الشخصي للطرف الآخر بغض النظر عن جنسه أو معتقداته.
- الإنصاف والعدل حتى مع الخصوم. (٢)

(١) مهارات الاتصال، حقيبة تدريبية أكاديمية، ٢٠٠٩م، بتصرف.

(٢) مهارات الاتصال، حقيبة تدريبية أكاديمية، ٢٠٠٩م، بتصرف.

فنيات الحوار:

يقوم الحوار على عدد من الفنيات المهمة التي تساعد على تحقيق أهدافه، ومن فنيات الحوار المهمة والواجب على طرفي الحوار الالتزام بها ما يلي:

- الاحترام المتبادل بين أطراف الحوار.
- التمييز بين الحقائق العلمية والرغبات الشخصية لأطراف الحوار.
- تجنب فرض الآراء أو محاولة إخضاع الآخرين.
- بدء الحوار بتحديد النقاط المتفق عليها.
- تجنب احتكار الحوار ومنح المجال للآخرين للتعبير عن آرائهم.
- الالتزام بأداب الحوار.
- وضوح الصوت والكلمات واستخدام المفردات الشائعة.
- التركيز على موضوع الحوار دون الاستطراد في الفرعيات الأخرى.
- لا تنتصر في جميع الحوارات.
- ابق على حبل الود متصل مع الآخرين.
- العلاقات الاجتماعية اهم من أثبات الرأي في موضوعات ليست ذات أهمية عالية.
- غلب المصلحة العامة في الحوار على المصلحة الشخصية.
- ترك للآخرين مجال للتراجع عن آراءهم. (١)

صفات المحاور الناجح:

يتصف المحاور الناجح بعدد من الصفات النفسية والعقلية التي تمكنه من إتمام عملية الحوار بنجاح ومن هذه الصفات:

- الوضوح في طرح الأفكار
- عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار
- يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش
- يجيد الانصات والإصغاء للآخرين
- سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز
- قادر على ضبط النفس
- يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة
- يتعامل بالتواضع وبالرفق واللين مع الآخرين
- الحلم والصبر

(١) مهارات الاتصال (Communication skills) ٢٠٠٧، م. بتصرف.

معوقات الحوار:

توجد الكثير من العوامل التي تعوق دون فعالية عملية الحوار وتسبب انحرافها عن أهدافها، بل وتحول الحوار إلى عملية جدالية عقيمة تسبب الكثير من المشكلات بين طرفي الحوار:

- الغضب والانفعال
- عدم الاستماع والانصات
- الشرثرة وكثرة الكلام
- وجود المشوشات
- سوء اختيار المكان والزمان
- خلو الكلام من عبارات الثناء والمدح
- الكبر وسوء الخلق من أحد طرفي الحوار أو من كليهما
- تحويل مسار عملية الحوار إلى جدل
- كثرة عبارات العتاب والذم واللوم
- مهاجمة الشخص المحاور لشخصه وليس محاورة الفكرة
- كثرة عبارات العتاب والذم واللوم
- اللف والدوران في الحديث والابتعاد عن الموضوع
- عدم إدراك أن الخلاف أمر طبيعي بين الأفراد
- اختلاف الأجيال وتباين المفاهيم

تحسين مهارات الحوار:

عملية الحوار هي عملية مهارية وفنية في نفس الوقت وشأنها شأن أي مهاره أخرى يمكن تطويرها وتحسينها بالتمرين والتدريب والممارسة، ومن وسائل تحسين مهارة الحوار ما يلي:

- إخلاص النية لله عز وجل ونصرة الحق. (١)
- الإعداد للحوار بشكل جيد ودراسة موضوع الحوار بشكل تام.
- تهيئة النفس للإنصات للآخرين.
- إجادة توجيه الأسئلة وتحديد الوقت والأسلوب المناسب لطرحها.
- استخدام الأسئلة الفنية وتجنب الاستفزازية.
- الالتزام بالعقل والمنطق والبحث عن الدليل.
- استعمال الوسائل التوضيحية وذكر القصص الواقعية الواضحة وضرب الأمثال.

(١) مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني - ٢٠٠٧م.

■ ثانياً: مهارات الإقناع

مفهوم الإقناع:

الإقناع هو أحد الأساليب للتحدث مع الآخر، وهو مهارة من المهارات المهمة التي نحتاج 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.

فالإقناع هو محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواعية والحجج والبراهين المنطقية، واستمالاته نحوه سواء كان هذا الإقناع جزئياً أو كلياً.

طرق وأساليب الإقناع:

لكي يحقق الإقناع تأثيره في الآخرين فإنه يستخدم أساليب كثيرة من شأنها التأثير في النفس أو تقريب الصورة إلى الذهن، ومن هذه الطرق والأساليب:

- 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. ويتم الإقناع بالقصة بعد استخلاص العبر منها من خلال التأمل أو التفكير أو الإيحاء أو إقامة الحجج والبراهين.
- التجارب العملية: وهي الشواهد الميدانية التي تعبر عن واقع عملي في ظروف مشابهة وما نتج عنه من أحداث، فهي دلائل تعتمد على الواقع في العالم من حولنا، سواء كانت دلائل شخصية أو عن أشخاص آخرين، فالإنسان بطبعة 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. 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 أُنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضَاعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ ﴿١﴾

(١) سورة البقرة (٢٦١).

تحسين مهارة الإقناع:

تحسين مهارة الإقناع هدف يسعى له من يرغب في تنويع مهاراته في الإقناع والحوار، وتمكن أهمية تحسين مهارة الإقناع في الهدف من الحوار، فإقناع أحدهم الآخر بوجهة نظره تستوجب منه مراعاة ما يلي:

- اقتناع الفرد أولاً بالفكرة التي سيناقشها مع الآخرين.^(١)
- الصراحة وتجنب التلاعب بالحقائق.
- استخدام الأدلة والبراهين للتأكيد على ما تقول.
- استخدام اللين في المخاطبة وتجنب أساليب الضغط.
- التحلي بالثقة بالنفس.
- تحدث بموضوعية وتجنب السماح لرغباتك بالتأثير على الحوار.
- النظر لفترة من منظور الطرف الآخر لمعرفة قناعاته الشخصية.
- طمئن الطرف الآخر أثناء عملية الحوار والإقناع.
- تجنب مهاجمة آراء الآخرين أو تحويل النقاش إلى أمر شخصي منذ البداية.
- الاحترام المتبادل للأفكار والآراء بين الطرفين.
- الانصات للطرف الآخر وإعطائه الفرصة لعرض وجهة نظره.
- تفعيل استخدام لغة الجسد الإيجابية بصورة ملائمة للتعبير عما تقول.
- استخدام الأساليب المنطقية في طرح الأفكار التي تتماشى مع العقل والحقائق والنظريات.
- القراءة والاطلاع والعلم.

استراتيجيات التأثير في الإقناع:

يقوم الإقناع على توفر درجة من التآلف والتفاهم بين الأطراف، وقدر كبير من الثقة بينهم، فضلاً عن استخدام الأساليب المناسبة في عملية الإقناع. غير أن هناك بعض الطرق التي يمكن استخدامها وتؤثر سلباً في عملية الإقناع حيث تعطي هذه الطرق إيحاً داخلياً للطرف الآخر بعدم قبول الفكرة المطروحة ورفضها، ومن ذلك مثلاً توجيه اللوم للطرف الآخر أو التهديد والوعيد أو ممارسة الضغوط النفسية أو التكبر عليه وأحياناً إهانته، ومنها ما ينجح مع الآخرين في إقناعهم، وفيما يلي مجموعة من الاستراتيجيات التي يجب تجنبها، حيث أنها غير فعالة في التأثير على الآخرين.

(١) مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني - ٢٠٠٧م، يتصرف.

توجد العديد من الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لإدارة عملية الحوار بين الأفراد، وبعض هذه الاستراتيجيات فعال وبعضها الآخر غير فعال في عملية الحوار، ويمكن توضيح هذه الاستراتيجيات فيما يلي:

- استراتيجيات تأثير فعالة في الإقناع
- المقايضة
- استراتيجيات التعزيز الإيجابي
- المدح
- الحوافز
- رابع رابع
- التقدير اللفظي وغير اللفظي
- إيقاف المكافآت
- التعرف على النتائج الطبيعية
- إعداد استراتيجيات الاعتناء بالذات
- استراتيجية العواقب السلبية
- ربط الموضوع بالمراجع الإنسانية والاجتماعية.
- أبراز المنافع والمصالح في الإقناع.
- توظيف لغة الجسد
- الأيمان والثقة في ذات المقنع.
- استراتيجيات غير فعالة للتأثير في الإقناع
- التهديد والوعيد
- التقليل من قيمة الآخرين
- العبوس والانسحاب
- رفع الصوت والصراخ
- تحميل الآخرين مسؤولية الفشل أو الضرر
- التعتن الإداري
- الكبر الغرور



٣٠ دقيقة

نشاط (١٦) مهارات التواصل الإلكتروني



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادرًا على أن :

- تتعرف على أهمية التواصل الإلكتروني.
- تقترح أساليب للتواصل الإمام مع جماعة المسجد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.
- تتمثل أخلاقيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

● فردي ثنائي جماعي

١. حدد موقع التواصل الإلكتروني وأسلوب الاستخدام المقترح لتواصل الإمام مع جماعة المسجد من خلالها.

الأسلوب المقترح	وسيلة التواصل الإلكتروني

٢. اكتب عبارة توجه فيها جماعة المسجد من خلال إحدى مواقع التواصل الاجتماعي، وشارك زملائك فيها، إن أيد أغلبية زملائك في المجموعة العبارة التي كتبتها انشرها عبر إحدى وسائل التواصل الاجتماعي.

.....

.....

.....

.....

.....

٣. بالتعاون مع زملائك في المجموعة، اقترحوا مجموعة من الموضوعات التي يجب أن يتم توعية جماعة المسجد حولها ثم حددوا أسلوب توعيتهم بشكل إلكتروني حول كل موضوع.

الموضوع	أسلوب التوعية المقترح

مهارات التواصل الإلكتروني

مفهوم التواصل الإلكتروني:

هو الاتصال الذي يتم بغرض نقل المعلومات والأفكار والمشاعر بين الأفراد باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة اتصال إلكترونية (إنترنت).⁽¹⁾

أهمية التواصل الإلكتروني:

1. يتيح التواصل الإلكتروني للأفراد مستوى مرتفع من الوجود الاجتماعي مع زملائهم من خلال المشاركة في المحادثات والحوارات والنقاشات.
2. يتيح فرص التواصل عن بعد عن طريق استخدام أدوات التواصل الإلكتروني.
3. يسهل تبادل المعلومات والأفكار والخبرات المعقدة في كافة المجالات.
4. ينمي المهارات والقدرات العقلية المرتبطة بكيفية التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية.
5. يتيح للأفراد مواكبة كل جديد من فعاليات ولقاءات واجتماعات للمسجد.

التواصل الإلكتروني مع جماعة المسجد:

في ظل هذه الثورة الاتصالية التي استهوت قلوب الناس على مختلف أعمارهم ومستوياتهم بات من المهم جدا لإمام المسجد الاستفادة من هذه الوسائل بأساليب جديدة ومبتكرة لتقوم بدورها الإيجابي في تفعيل رسالة المسجد والتأثير في جماعته، وبخاصة الشباب الذي هو وقود الأمم، ومحركها الأول. فكيف يمكن لإمام المسجد الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وخدمات الإنترنت في تفعيل دور المسجد؟

هذا السؤال في غاية الأهمية وهو يحتاج إلى دورة وحلقة نقاش مستقلة، لكن يكفي أن نشير إشارة إلى أهم العناصر، ويبقى دورك في التوسع في التعرف عليها، وأخذ الدورات اللازمة لتفعيلها بشكل أفضل.

فمن تلك الوسائل الناجحة:

1. إنشاء مجموعات التواصل عبر تطبيقات أجهزة الاتصال (الواتس وما شابهه) وربط جماعة المسجد في مجموعة واحدة ويمكن تصنيفهم إلى مجموعات: (مجموعة الآباء، مجموعة الأبناء، أو الشباب، مجموعة طلاب الحلقات، مجموعة الأشبال) وهكذا، ويمكن أن يتولى الإشراف على كل مجموعة شخص مناسب تحت إشراف ومتابعة إمام المسجد، ومن خلال ذلك يتم التعرف على أحوال الجماعة وبت التوجيهات المناسبة، والدعاية للأنشطة، وغيرها فهو مجال خصب، وسريع الوصول والتأثير في الواقع الحالي.
2. إنشاء حساب للمسجد على صفحات التواصل الاجتماعي (تويتر - فيس بوك - إنستجرام - وما شابه ذلك) للقيام بنفس الدور السابق.

(1) . مهارات الاتصال. جامعة الملك سعود .

٣. إنشاء موقع إلكتروني للمسجد وهذا الموقع الإلكتروني لابد أن يشتمل على خدمات أساسية تصنف إلى أقسام رئيسية، مثل:

- صفحة التعريف بالمسجد: وتشمل معلومات المسجد الأساسية مثل: موقعه الجغرافي، وتاريخ نشأته، وخريطة الوصول إليه، وصور حديثة وقديمة للمسجد؛ وخاصة إن كان من المساجد الأثرية.
- صفحة رسالة الموقع: تعرض رسالة الموقع ودوره في تفعيل دور المسجد، كما يمكن أن تعرض كلمة إمام المسجد لرواد المسجد والموقع، ويمكن توضيح أهم الأهداف التي أنشأ من أجلها الموقع.
- صفحة أنشطة المسجد: وتختص بعرض الأنشطة الأساسية التي يقوم بها المسجد، وأهمها: الدروس وحلقات العلم، والتحفيز والتجويد، وخطب الجمعة والعيد، والإعلان عن مواعيد هذه الدروس.
- صفحة أحداث وفعاليات: توضح أهم الأحداث الجارية، والفعاليات التي تتم في المسجد: كالمسابقات القرآنية، أو البحثية، أو الرمضانية وغيرها؛ لتيسير مشاركة أبناء الحي بهذه الفعاليات.
- صفحة الفتاوى والاستشارات: وتعتني بتلقي الفتاوى والأسئلة من رواد الموقع؛ ليجيب عنها العلماء، كما يمكن توفير أرشيف بأهم الفتاوى والاستشارات التي يحتاجها المسلم.
- صفحة المسجد والمجتمع: لا ينفصل المسجد عن المجتمع الذي أنشأ فيه؛ لذلك لابد من تفعيل التواصل بين مرتادي المسجد والمجتمع من خلال عرض أهم الأنشطة الاجتماعية، وحث الزوار على المشاركة فيها كالتكافل الاجتماعي، ورعاية الأيتام، والقوافل العلاجية المجانية.
- الصفحات التفاعلية: ومن مزايا هذه الخدمات التفاعلية ضمان بقاء الاتصال بزوار الموقع اتصالاً تبادلياً مستمراً، مما يجعل الرسالة الإعلامية للمسجد تسير في مسارين.

ومن أهم الخدمات التفاعلية في الموقع:

- المنتديات: حيث تسمح بتبادل الخبرات والآراء والاتجاهات، حيث إن ظهور اتجاه عام لدى أبناء الحي من رواد المسجد والمشاركين في المنتدى قد يؤدي للتبعية لبعض المشكلات غير المتوقعة كظهور نزعة تعصب لدى بعض الزوار، أو فهم الإسلام فهماً خاطئاً، أو ظهور سمات سلبية... إلخ.
- المجموعات الإلكترونية: وتتيح المجموعات الإلكترونية الفرصة لتجميع وحشد الجهود لأبناء الحي الواحد، فيسهل تبادل الأفكار، وأيضاً تنفيذها واقعياً في المجتمع المحيط بالمسجد، ومثلاً لذلك: دعوة الأطفال والشباب في ليلة العيد للحضور لمكان معين.
- القوائم البريدية: وهي إحدى طرق استخدام البريد الإلكتروني، ويتمكن من خلاله المستخدم من إرسال رسائل في أي قضية لمئات الآلاف من الأشخاص حول العالم بمجرد ضغط زر واحدة من حاسبه الشخصي، فيتم تفعيلها لرواد المسجد عن طريق إنشاء هذه القوائم البريدية.

٤. ويمكن تفعيل أدوار أخرى للموقع مثل: البث المباشر، والاستبيانات، ورسائل الجوال، وساحة المواهب. ومع ذلك فينبغي التأكيد على أن هذه الوسائل الإلكترونية لا ينبغي أن تشغل الإمام عن دوره الاجتماعي المباشر في التواصل مع جماعة المسجد وذلك من خلال عدة أفكار ومقترحات منها على سبيل المثال:

- زيارة كبار السن والمرضى في بيوتهم عند بداية تواصلك معهم وبعده، لتكون الحلقة الأولى والمهمة من حلقات التواصل.

- تفعيل فكرة اللقاء الأسبوعي بجماعة الحي للاجتماع معهم والتعرف عليهم بشكل أكبر وبصورة ودية ويراعي في إنجاح هذه الفكرة ما يلي:

١. الإعلان عن لقاء الأسبوع في ديوانية المسجد أو الحي.

٢. اجعل اللقاء الأول لمسجدك وحيك لقاءً ودياً تستغل فيه الوقت للتعرف عليهم وللاندماج معهم.

٣. في اللقاءات القادمة حاول مناقشتهم ومشاورتهم حول أنشطة المسجد وبرامجه مثل: وقت الدرس العلمي-طريقة الإلقاء المفضلة -موعد اللقاء الأسبوعي -مكان وطريقة الاجتماع في المناسبات (أفراح، أعياد، مناسبات، احتفالات ... إلخ).

- تكوين لجان من جماعة المسجد للقيام بمهام وأعمال محددة، كأن يقوموا بالعيد بجولة لزيارة المرضى ومعايدة أهل الحي في بيوتهم. فانظر وفقك الله كيف كان معلمك ونبيك محمد صلى الله عليه وسلم يزور جيرانه ويتفقد المرضى ويدعوهم إلى دين الله عز وجل. فَعَنَّ أَنَسَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: كَانَ عَلَامٌ يَهُودِيٌّ يَخْدُمُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَمَرَضَ، فَأَتَاهُ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَعُودُهُ، فَقَعَدَ عِنْدَ رَأْسِهِ، فَقَالَ لَهُ: «أَسَلِمَ»، فَنَظَرَ إِلَى أَبِيهِ وَهُوَ عِنْدَهُ فَقَالَ لَهُ: أَطَعَّ أَبَا الْقَاسِمِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَأَسَلِمَ، فَخَرَجَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَهُوَ يَقُولُ: «الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَنْقَذَهُ مِنَ النَّارِ»^(١).

- اجعل تواصلك مع جماعة مسجدك فعالاً وإياك أن تستعجل بعض الخطوات أو تهدم الثقة التي قد بنيتها بأي موقف أو تصرف غير لائق فتخسر العلاقة، وكن بين المنقبض والمنبسط وبين الغالي والجاي.

- خصص يوماً واحداً في الشهر للاجتماع بجماعة المسجد الذين من خارج دولة السعودية وتعرف عليهم واستفد من آرائهم حيال أنشطة المسجد وناقشهم حول ما يحتاجونه من برامج وأنشطة تناسب اهتماماتهم وحاجاتهم وافتح لهم مجال المشاركة والإبداع.

- اهتم بلقاء المعايدة ومناسبته من ناحية (الوقت - المكان - المدعوين-الأنشطة والفعاليات-الضيافة... إلخ) وحاول أن تشرك جماعة مسجدك وأهل حيك معك في التخطيط والإعداد والتنفيذ كل فيما يناسبه. استفد من تجارب المساجد المجاورة أو الأصدقاء الذين سبقوك، أو المساجد التي حققت نجاحاً ملموساً في هذه الجوانب، ونفذ ما يتناسب مع حيك وجماعتك، وطور منها ما تستطيع.

(١) أخرجه البخاري (١٢٥٦).

أخلاقيات التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي: (١)

هناك أخلاق هي من المكارم وإن لم تكن فرضاً ولا واجباً، فمن جملة الأخلاقيات في التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي والمستخدمين لها:

- أولاً: وجوب تعظيم الله تعالى، وتعظيم كتابه، وتعظيم رسوله صلى الله عليه وسلم، واحترام شرعه جل وعلا.
- ثانياً: وجوب تعظيم حُرُمات المسلمين، بتجنب الكذب والغيبة والنميمة، ونقل الإشاعات المُغرَّضة.
- ثالثاً: ضَبَطَ النفس في كتابة الكلام ونقله، ، فعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلَا يُؤْذِ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ» (٢)؛ لأن من آمن بالله حق إيمانه يخاف وعيده، ويرجو ثوابه، ويجتهد في فعل ما أمر به، وفي ترك ما نُهي عنه. يقول الإمام النووي رحمه الله: هذا الحديث صريح في أنه ينبغي ألا يتكلم إلا إذا كان الكلام خيراً، وهو الذي ظهرت مصلحته، ومتى شك في ظهور المصلحة فلا يتكلم.
- رابعاً: الستر على المسلمين والمسلمات: فالستر مأمور به في الشرع؛ ولذلك حَذَّرَ اللهُ -جل وعلا- من إشاعة الفاحشة، ﴿إِنَّ الَّذِينَ يُحِبُّونَ أَنْ تَشِيعَ الْفَاحِشَةُ فِي الَّذِينَ آمَنُوا لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ﴾ (٣)، والله - جل وعلا - سِتِيرٌ يحب الستر، ومن هدي النبي صلى الله عليه وسلم الستر على العصاة، كما يدل على هذا حديث قصة ماعز وقصة المرأة التي زنت، كيف أن النبي صلى الله عليه وسلم كان يدفعهم ويردهم سترًا عليهم. فعن عَبْدِ اللَّهِ بْنِ بُرَيْدَةَ، عَنْ أَبِيهِ، أَنَّ مَاعِزَ بْنَ مَالِكٍ الْأَسْلَمِيَّ، أتَى رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، إِنِّي قَدْ ظَلَمْتُ نَفْسِي، وَزَنَيْتُ، وَإِنِّي أُرِيدُ أَنْ تُطَهِّرَنِي، فَرَدَّهُ، فَلَمَّا كَانَ مِنَ الْغَدِ أَتَاهُ، فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، إِنِّي قَدْ زَنَيْتُ، فَرَدَّهُ الثَّانِيَةَ، فَأَرْسَلَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلَى قَوْمِهِ، فَقَالَ: «أَتَعْلَمُونَ بِعَقْلِهِ بَأْسًا، تُتَكْرَمُونَ مِنْهُ شَيْئًا؟» فَقَالُوا: مَا نَعْلَمُهُ إِلَّا فِي الْعَقْلِ مِنْ صَالِحِينَ فِيمَا نُرَى، فَأَتَاهُ الثَّلَاثَةَ، فَأَرْسَلَ إِلَيْهِمْ أَيْضًا فَسَأَلَ عَنْهُ، فَأَخْبَرُوهُ أَنَّهُ لَا بَأْسَ بِهِ، وَلَا بِعَقْلِهِ، فَلَمَّا كَانَ الرَّابِعَةَ حَفَرَ لَهُ حُفْرَةً، ثُمَّ أَمَرَ بِهِ فَرُجِمَ، قَالَ، فَجَاءَتْ الْغَامِذِيَّةُ، فَقَالَتْ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، إِنِّي قَدْ زَنَيْتُ فَطَهِّرْنِي، وَإِنَّهُ رَدَّهَا، فَلَمَّا كَانَ الْغَدُ، قَالَتْ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، لِمَ تَرُدُّنِي؟ لَعَلَّكَ أَنْ تَرُدَّنِي كَمَا رَدَدْتَ مَاعِزًا، فَوَاللَّهِ إِنِّي لِحَبْلِي، قَالَ: «إِنَّمَا لَا فَادْهَبِي حَتَّى تَلِدِي»، فَلَمَّا وُلِدَتْ أَتَتْهُ بِالصَّبِيِّ فِي حَرْقَةٍ، قَالَتْ: هَذَا قَدْ وُلِدَتْهُ، قَالَ: «أَذْهَبِي فَأَرْضِعِيهِ حَتَّى تَفْطَمِيهِ»، فَلَمَّا فَطَمَتْهُ أَتَتْهُ بِالصَّبِيِّ فِي يَدِهِ كَسْرَةَ خُبْزٍ، فَقَالَتْ: هَذَا يَا نَبِيَّ اللَّهِ قَدْ فَطَمْتُهُ، وَقَدْ أَكَلَ الطَّعَامَ، فَدَفَعَ الصَّبِيَّ إِلَى رَجُلٍ مِنَ الْمُسْلِمِينَ، ثُمَّ أَمَرَ بِهَا فَحَفَرَ لَهَا إِلَى صَدْرِهَا، وَأَمَرَ النَّاسَ فَرَجَمُوهَا، فَيُقْبَلُ خَالِدُ بْنُ الْوَلِيدِ بِحَجَرٍ، فَرَمَى رَأْسَهَا فَتَنَضَّحَ الدَّمُ عَلَى وَجْهِ خَالِدٍ فَسَبَّهَا، فَسَمِعَ نَبِيُّ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ سَبَّهُ إِيَّاهَا، فَقَالَ: «مَهْلًا يَا خَالِدُ، فَوَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ لَقَدْ تَابَتْ تَوْبَةً لَوْ تَابَهَا صَاحِبٌ مَكْسٍ لَغَفِرَ لَهُ»، ثُمَّ أَمَرَ بِهَا فَصَلَّى عَلَيْهَا، وَدَفِنَتْ (٤).

(١) مقال الفضية الشيخ الدكتور خالد بن عبد الرحمن الشايع ، موقع السكينة . ٢٠١٥م.

(٢) أخرجه البخاري (٦٠١٨).

(٣) التور (١٩).

(٤) أخرجه مسلم (١٦٩٥).

ملخص الجلسة التدريبية

- مهارة الحوار والإقناع على ارتباطهما إلا أن الحوار هو بداية السبيل إلى الإقناع، والمحاور الذي يتسم بصفات المحاور الناجح ويطبق آداب الحوار وفنياته ويتخطى عقباته وعوائقه هو من يحقق الإقناع من حوار مع الآخرين .
- تتنوع وسائل التواصل الإلكتروني والاجتماعي مما يزيد من إمكانية الاتصال والتواصل مع الآخرين من خلالها، ومن توفيق الله للفرد إن تم توظيفهما بما يعود بالنفع والفائدة على المسلمين، والإمام الفطن يسعى إلى توظيف التقنيات الإلكترونية ووسائل التواصل الإلكتروني والاجتماعي مع جماعة المسجد .

مهارات التواصل
الإلكتروني

الحوار والإقناع



مهارات الاتصال الفعال





الغلق والختام

ثالثاً : قِيم مستوى تمكّنك من المهارات التالية بوضع إشارة (✓) أسفل مستوى تمكّنك من هذه المهارة .

م	المهارة	متمكّن بنسبة % ١٠٠	متمكّن بنسبة % ٧٥	متمكّن بنسبة % ٥٠	متمكّن بنسبة % ٢٥	غير متمكّن
١	المقارنة بين الاتصال والتواصل.					
٢	المقارنة بين الإمام المتواصل مع جماعة المسجد والإمام الذي لا يتواصل معهم.					
٣	تحليل موقف إلى عناصر الاتصال الرئيسية.					
٤	استخدام أساليب لتطوير التواصل مع الذات.					
٥	تحديد نقاط القوة والضعف لديك من خلال تواصلك مع ذاتك.					
٦	تقييم مدى توافر مبادئ الاتصال الفعال في الموقف الاتصالي.					
٧	تبين أهمية توفر مقومات عملية الاتصال الفعال.					
٨	ممارسة خطوات الاتصال الفعال.					
٩	اقتراح أساليب لتجنب معوقات الاتصال.					
١٠	المقارنة بين مفاهيم المتضمنة لمهارة الاستقبالية.					
١١	تنمية مهاراتك الاستقبالية في عملية التواصل					
١٢	تطبيق مهارة من مهارات الاتصال اللفظي كمكون من مكونات المهارات الإرسالية في عملية التواصل.					
١٣	تطبيق مهارات الاتصال غير اللفظي في تواصلك مع الآخرين.					
١٤	تقييم مدى امتلاكك لمهارات الحوار والإقناع.					
١٥	اقتراح أساليب للتواصل الإمام مع جماعة المسجد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.					

المراجع والمصادر

١. أثر مفهوم الذات في السلوك العدواني لدى طلاب مراكز الشباب والشابات في إقليم جنوب الأردن، عاطف الرواشدة، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة مؤتة، (٢٠٠٨).
٢. اساسيات الاتصال نماذج ومهارات، حميد الطائي وبشير العلاق، دار اليازوري العلمية، ١٤٣٥هـ.
٣. الإدارة التربوية، حسن حسان، ومحمد العجمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، (٢٠٠٧م).
٤. الإرشاد والعلاج النفسي والأسري المنظور النسقي الاتصالي، علاء الدين كفاي، دار الفكر العربي للنشر، الإسكندرية. (١٤١٩هـ - ١٩٩٩م).
٥. الاتصال الفعال، ب ت.
٦. الاتصال والاتصال الإداري المبادئ والممارسة، سامر جلعوط وآخرون، دار الرضا للنشر، (٢٠٠٢).
٧. البرنامج التدريبي «تنمية مهارات الاتصال في الحوار، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، ٢٠٠٧م.
٨. العادات العشر للشخصية الناجحة، ابراهيم حمد القعيد، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، (١٤٢٢هـ).
٩. العلاقة المثلى بين الدعاة ووسائل الاتصال الحديثة في ضوء الكتاب والسنة، سعيد بن علي بن وهف القحطاني، مطبعة السفير، الطبعة الأولى، ١٤٣٢هـ.
١٠. القيادة الإدارية، نواف كنعان، الطبعة الثانية، دار العلوم للطباعة والنشر، الرياض، (١٤٠٢هـ).
١١. الهويات القاتلة، أمين معلوف، ترجمة: نهله بيضون، لبنان، دار الفارابي. (٢٠٠٤).
١٢. تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق، محمد الحيلة، دار المسيرة، عمان الطبعة الثانية، (٢٠٠٠م).
١٣. حقيية مهارات الاتصال الفعال، محمد بن عبد العزيز العقيل، دبلوم التوجيه والإرشاد، مركز التنمية الأسرية بالأحساء. (١٤٣٠هـ).
١٤. خالد بن سعود الحليبي، مهارات التواصل مع الأولاد كيف تكسب ولدك، الطبعة الأولى، ٢٠٠٩.
١٥. سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، سناء محمد سليمان، دار عالم الكتاب، ٢٠١٣.
١٦. فن الاتصال الفعال، عبيد حمدي، سما للنشر والتوزيع، ١٤٣٨هـ.
١٧. فن الخطابة ومهارات الخطيب -بحوث في إعداد الخطيب الداعية، إسماعيل علي محمد، -، دار الكلمة للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة، ٢٠١٦.
١٨. قرأت لك القراءة منهج حياة، محمد حسن يوسف، موقع صيد الفوائد: <http://www.saaaid.net> بتاريخ ٢٥-١٢-١٤٢٦هـ، تم الاسترجاع بتاريخ: ٢٤-١٠-٢٠١٨ م .
١٩. كيفية تعلم القراءة السريعة، مقتبس من موقع: <https://ar.wikihow.com> تم الاسترجاع بتاريخ: ٢٥-١٠-٢٠١٨ م. القراءة منهجيا وعلاجيا، مولاي المصطفى البرجاوي، مقال في موقع الاولكة عبر الرابط: <http://www.alukah.net> بتاريخ: ١٣-١٢-٢٠١٤م، تم الاسترجاع بتاريخ : ٢٥-١٠-٢٠١٨م.
٢٠. لسان العرب، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور، دار صادر، (٢٠٠٣م).

٢١. لغة الإشارة في صحيح مسلم، حنان عبد الله المصلح، جامعة أم القرى، الطبعة الأولى، ١٤٣٧هـ.
٢٢. مدخل إلى الإدارة التربوية، فتحي أبو ناصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع، (٢٠٠٨م).
٢٣. مدخل إلى علم الاتصال، منال طلعت، جامعة الإسكندرية، الطبعة الأولى، ٢٠٠١م.
٢٤. مدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مدراء المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في محافظة اربيد، رسالة ماجستير، هنادي بدوي الأسمر، جامعة اليرموك، (٢٠٠٠م).
٢٥. مستوى فاعلية الاتصال الإداري في القطاع العام الأردني، إبراهيم خلوف، (١٩٩٩م).
٢٦. معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة، زياد أحمد خليل الدعس، رسالة ماجستير، مقدمة لكلية التربية في الجامعة الإسلامية في غزة، (٢٠٠٩م).
٢٧. مقدمة في وسائل الاتصال، عجوة وآخرون، مكتبة مصباح، جدة، (١٤١٢هـ).
٢٨. مقرر مهارات الاتصال-الفصل الثالث: الاتصال الكلامي (اللفظي)، نجود بنت مساعد السديري، جامعة الملك عبد العزيز. (ب ت).
٢٩. مهارات الاتصال (communication skills)، الجامعة السعودية الإلكترونية الطبعة الأولى، (٢٠٠٣م).
٣٠. مهارات الاتصال (Communication skills)، سعد بركي حمدي السعودي، جامعة الملك عبدالعزيز، الطبعة الأولى، (٢٠٠٧م).
٣١. مهارات الاتصال «حقيبة تدريبية مركز التنمية الأسرية، محمد العقيل، الطبعة الأولى، ١٤٣٠هـ.
٣٢. مهارات الاتصال، الجامعة الإلكترونية السعودية، الطبعة الأولى، ١٤٣٣هـ.
٣٣. مهارات الاتصال، جامعة الملك سعود، دار جامعة الملك سعود للنشر، الطبعة الأولى، ١٤٣٨هـ.
٣٤. مهارات الاتصال، حقيبة تدريبية أكاديمية، فتحي محمد أبو ناصر وآخرون، مركز التدريب وخدمة المجتمع، كلية المعلمين جامعة الملك فيصل، (٢٠٠٩م).
٣٥. مهارات الاتصال، سحر عبد الرحمن عطية، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، شركة الرشيد العالمية، الرياض، المملكة العربية السعودية. (٢٠١٠م).
٣٦. مهارات الاتصال الفعال، محمد فتوح محمد سعدات، موقع الألوكة، الطبعة الأولى، ١٤٣٧هـ.
٣٧. مهارات الاتصال في الاستماع والحديث، محمد عبد الغني هلال، مصر الجديدة، مركز تطوير الأداء والتنمية، الطبعة الثالثة. (١٩٩٨-١٩٩٩م).
٣٨. نظريات الاتصال مدخل متكامل، بشير العلاق، دار اليازوري العلمية، ١٤٣٥هـ.
٣٩. وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، عبده إبراهيم الدسوقي، الإسكندرية، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، (٢٠٠٤م).





المملكة العربية السعودية - جدة - طريق الملك عبد الله - المركز العربي للأعمال

جدة ٢٣٣٣٢ - ٢٥٥٠

البريد الإلكتروني : bunyanacademy@gmail.com

