

ملخص مادة مهارات التواصل

الباب الأول:

تعريف هامة:

- **الاتصال:** لغة وصل الشيء ، أي جمعه ، وهو عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر إما شفويّاً أو باستعمال الرموز والكلمات بهدف الإقناع أو التأثير في السلوك وأن عملية النقل في حد ذاتها هي الاتصال وحتى عندما لا نتكلم ونستمع فإننا أيضاً نقوم بالاتصال ربما عن طريق القراءة أو الكتابة.
- **التواصل:** هو تناقل المعلومات وتبادلها باستخدام الكلمات والرموز والمشاعر والتصرفات غير الحرفية مثل التعبير الجسدي "كالابتسامة" 😊 ، والتواصل لا يقتصر على تلقي المعلومة فقط وإنما تعتمد على طريقة تحليل وفهم هذه المعلومة.
- **الإعلام:** وسيلة لنزويد الناس بالأخبار الصحيحة والتي تساعدهم في تكوين فكرة معينة ، ويهدف الإعلام إلى النمو والارتقاء بمستوى الرأي العام ، ولا بد أن تتسم العملية الإعلامية بالأمانة والموضوعية.
- **القدرة:** هي كيان نفسي أو قوة متطرفة تُمكن مالكها من أداء فعل عقلي أو جسدي ، وهي متطلب أساسي للمهارة فبدون القدرة لا يمكن للفرد أن يصبح ماهراً.
- **مهارات التواصل:** هي مجموعة من الحركات والأفعال التي يكتسبها الفرد وتساعد على التفاعل مع الأفراد والتأثير والتأثر بهم.
- **الاتصال الفعال:** هو الاتصال الذي يستند إلى كل من أسلوب الاتصال وتوافر أسس انساني إيجابية بين المرسل والمستقبل في آن معاً.

ملخص تطور عملية الاتصال بالشكل التالي:

المرسل: اللغة والرموز ⇨ الرسوم والصور التوضيحية ⇨ الحروف الهجائية والجمال ⇨ اختراع الطباعة ⇨ أفلام وفيديو وهاتف ⇨ إذاعة وتلفاز ⇨ اتصال عن طريق أقمار صناعية والحاسوب : **المستقبل**

عدد صفات عملية الاتصال:

- 1- **هادفة:** مجموعة من الخطوات تهدف لتحقيق مجموعة أهداف.
- 2- **ديناميكية:** تتضمن تفاعلاً بين طرفين أحدهما يؤثر والآخر يتأثر وقد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما ، ولا يمكن لشخص أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت.
- 3- **دائرية غير خطية:** في ضوء ما يتلقاه المرسل من تغذية راجعة يقرر مدى تحقق هدفه ، فيبدأ نشاطاً جديداً لتحقيق هدف آخر.
- 4- **منظمة:** تشير خاصية التنظيم إلى أنّ العملية تتضمن قيام كل طرف من طرفيها بأدوار محددة لإحداث هدف معين.
- 5- **اجتماعية:** لأنها أساس من أسس استمرار الحياة الاجتماعية ولأن تحقيقها يقتضي وجود طرفين ونشوء تفاعل بينهما.
- 6- **نفسية وتربوية:** نفسية لأن الظروف النفسية لكل من المرسل والمستقبل تؤثر في فهم الرسالة. وتربوية لأنها تتم بين المرسل والمستقبل بهدف نقل معرفة أو اكتساب خبرات.

ما هي أهداف عملية الاتصال:

- 1- **إحداث تغيير في البيئة وفي الآخرين:** فالمرسل يقصد من إرساله التأثير في المستقبل.
- 2- **إحداث تفاعل بين المرسل والمستقبل:** من خلال الاشتراك بفكرة وبهذا تهدف إلى نقل الأفكار والآراء من طرف لآخر.
- 3- **يؤثر أحد طرفي الاتصال في الطرف الآخر:** حيث يؤدي هذا التأثير إلى تغيير مرغوب في سلوكه.
- 4- **أخذ أهداف الاتصال من وجهة نظر المرسل والمستقبل:** إن هدف المرسل هو نقل الفكر والتعليم أما هدف المستقبل اكتساب مهارات القدرة على اتخاذ القرارات والتصرف اجتماعياً.
- 5- **تأكيد ذاته وتأثيره فيمن حوله وبمن حوله.**

ما هي أنواع الاتصال:

- 1- **الاتصال الذاتي:** هو الحديث النفسي أو مراجعة الذات مثل الصراع الذي يحدث في نفسك بين التمسك بالمبدأ أو اتباع الشهوات ، ويكون هذا المرسل هو نفسه المستقبل.
- 2- **الاتصال الشخصي:** ويحدث هذا النوع بين شخصين أو شخص ونظام أي مرسل غير مستقبل ، وله نوعان:
 - الاتصال اللفظي (منطوق ومكتوب)
 - الاتصال غير اللفظي (لغة اشارة وجسد)
- 3- **الاتصال الجماهيري:** ويحدث هذا النوع بين شخص وأشخاص لا يعرفهم ومن أشكاله "الدعاية والإعلام" ومن تقنياته "الصحافة - الراديو - التلفاز - السينما - الخ.."
- 4- **الاتصال الجمعي:** يشبه كثيراً الاتصال الجماهيري فهو نوع يحدث بين مرسل ومستقبلين تجمعهم أفكار وآراء متجانسة.
- 5- **الاتصال الوسيط:** وهذا النوع يتم سلكياً أو لاسلكياً ، وقد يكون اتصال جماهيري أو جمعي أو حتى بين شخصين.

ما هي نماذج ومكونات الاتصال:

1- نموذج لازويل: العناصر الرئيسية له هي:

- 1- المرسل هو من يقول
- 2- الرسالة ماذا تقول
- 3- المستقبل لمن يقول
- 4- قناة الاتصال بأي قناة
- 5- التغذية الراجعة ما الأثر

2- نموذج مور: العناصر الرئيسية له:

- 1- المرسل: هو مصدر الرسالة والقائم بصياغتها وتقع عليه مهمة ترميز الرسالة.
- 2- الرسالة: هي المحتوى الذي يرغب المرسل في أن يشاركه في المستقبل
- 3- قناة الاتصال الوسيطة: هي الأداة التي تحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وقد تكون سمعية أو مجموعة متكاملة من الأدوات التي تنقل الرسالة.
- 4- المستقبل: هو الشخص المتلقي للرسالة والمستهدف من قبل عناصر الاتصال الأخرى لإحداث أثر معين فيه.
- 5- التغذية الراجعة أو الاستجابة: هي رد فعل المستقبل على الرسالة ، فإذا فهم الرسالة فتكون التغذية الراجعة إيجابية ، أما إذا لم يفهم المستقبل الرسالة فإن التغذية الراجعة تكون سلبية.

3- النموذج العام: العناصر الرئيسية له:

- 1- **السياق والمحيط الاتصالي:** من الطبيعي حدوث اتصال في محيط أو سياق وله 3 أبعاد:
 - أ- البعد الأول المادي: يشمل البيئة المادية الملموسة حول الإنسان.
 - ب- البعد الثاني نفسي اجتماعي: يشير هذا البعد إلى القيم والعادات الثقافية.
 - ت- البعد الثالث الزمني: هو الذي يشكل الفعل الاتصالي ضمن فترة تاريخية محددة.
- 2- **المصدر الاتصالي:** هو الطرف الأول في عملية الاتصال حيث يقوم المرسل بتضمين أفكاره في رسالة وذلك بوضعها في شفرة رمزية ، فالمرسل هنا يقوم بدور مشفر.
- 3- **المتلقي:** يمارس المتلقي دوراً أشبه ما يكون بالترجمة وفك تشفير لرسائل الاتصالية ، ويقوم المستقبل بسلوك معين نتيجة استقباله الرسالة وهذا يعتمد على فهمه:
 - أ- أن يفهم الرسالة فهم تام فيشارك المرسل بالأفكار.
 - ب- أن يفهم الرسالة فهماً ناقصاً.
 - ت- أن يفهم الرسالة فهماً خاطئاً.
 - ث- أن لا يفهم المستقبل الرسالة أبداً.
- 4- **الرسالة:** هي محتوى أو مضمون الاتصال ، وتشكل الفكرة أو الرأي ، وتحتاج هذه الرسالة إلى قنوات أو رسائل تساعد على توصيلها للآخرين ، وتصاغ الرسالة لشكل رموز من المرسل إلى المستقبل وتطون على نوعين رئيسيين:
 - أ- رموز لغوية: ولها أنواع:
 - 1- رموز منطوقة وصوتية: مخارج الحروف حسب اللغة المنطوقة كز غاريد النساء.
 - 2- رموز مكتوبة: أحرف اللغة الأبجدية والرموز الصورية والصور التعليمية.
 - ب- رموز غير لغوية: ولها أنواع:
 - 1- الرموز الضوئية
 - 2- الرموز اللونية
 - 3- الرموز الجسدية (لغة الجسد)
- 5- **الوسيلة:** وهي الوسيلة المستخدمة لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، فهي قناة للاتصال ونقل المعرفة والمهارات من المرسل إلى المستقبل ، وهناك 3 ضوابط لها:
 - أ- قدرتها على إيصال المحتوى: يدعو إلى الحدود الدنيا من اللغة العلمية لأن تعطله يسبب انقطاع الاتصال وتعطله كلياً أو جزئياً.
 - ب- تيسيرها الفهم والإفهام: يتمكن المرسل من معرفة فيما إذا وصلت رسالته إلى المستقبل وذلك عن طريق تأثره في الرسالة.
 - ت- مراعاتها المستوى العقلي للمستقبل: في حال الاستخفاف بالقدرة العقلية للمستقبل فإنه سيهملها.
- 6- **التشويش:** هو تدخل في عملية الإرسال يؤدي إلى حدوث اختلاف بين الرسالة التي أرسلت والتي استقبلت مما يسبب فشل عملية الاتصال في تحقيق أهدافها ، وله نوعان:
 - أ- التشويش الميكانيكي: هو أي تشويش أو ضوضاء يحدثها مصدر آلي أو ميكانيكي.
 - ب- التشويش الدلالي: هو الذي يحدث داخل الفرد ويسبب سوء فهم فيسيئ الناس فهم بعضهم.

- 7- التغذية الراجعة أو رجع الصدى: تمثل التغذية الراجعة بردة فعل المتلقي للمرسل حيث لا بد للمرسل أن يعرف أثر ما يقدم من معلومات ، ففي الاتصال الشخصي يتأثر المرسل بردة فعل الشخص المقابل له ، أما في الاتصال الجماهيري فتتميز التغذية الراجعة ببطئها بسبب الوسائط الالكترونية التي تحد من ردة الفعل.
- 8- التأثير: يتم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل بما يتفق مع أهداف المرسل والهدف والحصيلة النهائية للاتصال.

ما هي الخصائص النفسية لنجاح الاتصال عند المستقبل:

- 1- التقبل النفسي.
- 2- الراحة النفسية والجسمية قبل استقباله لمادة الرسالة.
- 3- الظروف المحيطة التي تسهل عملية الاتصال.
- 4- شعور المستقبل بأهمية المعلومات التي سيتلقاها من الرسالة.
- 5- إيجابية المستقبل والمشاركة الفعالية وعدم اظهار السلبية عند الاستماع .

ما هي مهارات المستقبل:

- 1- **المهارات العامة:** وهي التي تساعد المستقبل على تلقي الاتصال والتفاعل مع الرسالة، وهي:
 - أ- **المهارة اللغوية:** لفهم مضمون الرسالة ثم اعادة إرسالها للمرسل بطريقة المستقبل
 - ب- **المهارة العقلية:** القدرة على التحليل والتركيب ورؤية العلاقات
 - ت- **المهارة النقدية:** فهم الرسالة واستيعابها والحكم عليها بالجودة أو الرداءة وتمييز الخطأ من الصواب
 - ث- **المهارة الأخلاقية:** احساس عام بالمسؤولية واحترام حرية التعبير والرأي الآخر
- 2- **المهارات الخاصة:** تساعد على الاتصال السليم بالآخرين وتحفز الشخصية على نموها ، ومنها:
 - أ- مهارة فهم الرسالة واستيعاب مضمونها ودلالاتها والتفاعل معها: المستقبل يطالب بفهم الرسالة ومعرفة مضمونها والتفاعل مع الرسالة لأن تفاعله ينقله لموقف محدد من الرسالة.
 - ب- مهارة الارتباط الدلالي المتبادل: أي توافق دلالة الألفاظ والجمل عند المرسل والمستقبل.
 - ت- مهارة إبداء الرأي في قضايا المجتمع والوطن والأمة.
 - ث- مهارة اكتساب الخبرات وتعديل أنماط السلوك.

ما هي مراحل عملية الاتصال:

- 1- **ادراك الرسالة:** يتخذ المرسل قراراته بإرسال الرسالة التي تنتج عن فكرة أو مشاعر للمستقبل.
- 2- **مرحلة الترميز:** يقوم المرسل بتحويل أفكاره أو مشاعره إلى رسالة على شكل رموز لفظية أو غير لفظية.
- 3- **مرحلة اختيار وسيلة اتصال:** اختيار الوسيلة التي تناسب طبيعة الرسالة.
- 4- **مرحلة فك الرموز:** وهي عملية تحويل رموز الرسالة الاتصالية إلى معاني.
- 5- **مرحلة الاستجابة أو التغذية الراجعة:** في هذه الحالة يصبح المرسل مستقبلاً والمستقبل مرسلًا ، فإن تبين للمرسل أن رسالته قد فهمت من قبل المستقبل اطمأن إلى نجاح اتصاله.

ما هي شروط نجاح عملية الاتصال:

- 1- **الشروط التي تتعلق بالمرسل:** أن يمتلك مجموعة من القدرات والمهارات أهمها:
 - 1- **المهارات العامة للمرسل:**
 - أ- العلم بموضوعه: لا بد من أن يكون المرسل عارفاً بالموضوع الذي يتحدث عنه.
 - ب- الذكاء الوظيفي: المعرفة الكافية بأسلوب تصميم الرسالة بطريقة تجذب المستقبل وتمكنه من فهمها.
 - ت- وضوح الرؤيا وتحديد الهدف: يجعل المرسل أكثر قدرة على تحديد هدفه.
 - ث- القدرة على التعبير: يحتاج المرسل إلى الإفصاح عن مقاصده بوضوح ليؤثر في المستقبل.
 - ج- القدرة على تحصيل المعرفة: وفيها تختزل الوقت كثيراً في زمن التكنولوجيا.
 - ح- القدرة على اختيار قناة اتصال وتوظيفها: تفيد في تحقيق الهدف من الرسالة.
 - خ- امتلاك اتجاهات إيجابية نحو المستقبل: يقوم بتحفيزه لبذل الجهد اللازم.
 - د- امتلاك القدرة على التقويم: تبين درجة تفاعل المستقبل مع الرسالة ، وتعرف المرسل مواضع التعديل في الرسالة إن لزم الأمر.
 - 2- **المهارات الخاصة للمرسل:**
 - أ- مهارة التحدث: مهارة مركبة يسهم فيها إتقان اللغة والقدرة على التلاعب بالأساليب.
 - ب- مهارة الكتابة: تحتاج إلى الدقة في التعبير واصابة القصد والايجاز في القول.
 - ت- مهارة القراءة السليمة: إجادتها تؤثر في المستقبل سواء كانت تعني حسن الأداء والنبر أو الاستخدام السليم للوقف التاموالعارض.
 - ث- مهارة الإصغاء الإيجابي: هي قدرة المستمع على أن يفهم الآراء ويستوعبها ويتفاعل معها.

2- الشروط التي تتعلق بالرسالة:

- 1- أن يكون محتوى الرسالة مرتبط بالهدف المرجو منها وأن يكون متناسب مع مستويات المستقبلين.
- 2- أن تكون رموز الرسالة غير معقدة حيث يتمكن المستقبل من التعامل معها دون صعوبة.
- 3- أن يكون أسلوب تقديم الرسالة مباشراً.
- 4- أن تشكل التقنيات التعليمية المرافقة للرسالة جزءاً من مادتها.
- 5- اذا كانت الرسالة تجربة علمية لابد من الاطلاع على كامل التجربة أو العمل.

3- الشروط التي تتعلق بالوسيلة:

- 1- أن تكون قادرة على نقل مجتوى الرسالة بأمانة ودقة.
- 2- أن تتناسب مع نوع الرموز التي تحويها الرسالة.
- 3- أن تتناسب مع قدرة المستقبل في التعامل معها دون اعاقات.

4- الشروط التي تتعلق بالمستقبل:

- 1- المقدرة على تفسير المضمون ومعرفة أهميته.
- 2- المقدرة على فهم الرسالة أي امتلاك مهارة فهم الرموز اللغوية وغير اللغوية.
- 3- اهتمامه بالمرسل وتقبله لقناة الاتصال.
- 4- المقدرة على الاستفادة من الخبرات السابقة وربطها بالخبرات الجديدة.

ما هي وظائف الاتصال:

- 1- تثقيفية: تزويد الجماهير بالثقافة التي تساعد على تماسك المجتمع.
- 2- تربوية: تغيير السلوك لدى المستهدف وذلك بتزويده بالخبرات والأفكار.
- 3- اجتماعية: عامل مهم في توحيد الأفكار والاتجاهات والعمل على تغيير السلوك الإنساني.
- 4- سياسية: يسهم الاتصال في تشكيل الرأي العام وفي التفاهم والسلم عن طريق الدبلوماسية.
- 5- فكرية دينية: يسهم في نشر الدين الإسلامي لكونه رسالة عالمية لكل الناس.

ماذا نستفيد من مهارات التواصل:

1- الجانب الشخصي:

- أ- احترام الانسان لقيمته ولتفكيره ولمشاعره.
 - ب- خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد والجماعات.
 - ت- إتاحة فرص التعرف على آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الجدل والحوار بين الطرفين.
 - ث- تكوين شخصيات مستقلة وناضجة في المجتمع.
 - ج- التفرغ الانفعالي وتنمية التفكير وتشكيل ميول واتجاهات منطقية من خلال المشاركة.
 - ح- تكوين علاقات زوجية وأسرية سليمة من خلال اكتساب أساليب النقاش والحوار.
 - خ- تعدد من الأساليب التربوية الحديثة في تكوين السلوك والقيم الموجبة.
- 2- الجانب المهني: تتوقف على نجاح الفرد في ممارسة دوره المهني بعيداً عن المنازعات ، ومما عزز الدور المهني للاتصال ظهور التقانات الاتصالية الحديثة.

ماهي التخطيطات التي تؤدي الى إيصال الرسالة؟

- 1- **لماذا:** تعني تحديد الهدف من الاتصال الذي لا ينجح إلا إذا كنّا مُدركين تماماً غايته ، أي إذا كانت النقطة التي تود الوصول إليها واضحة.
- 2- **ماذا:** بعد أن تحدد الهدف بوضوح تكون الخطوة التالية هي تحديد مضمون أفضل لرسالتك والكفيل بإيصالك إلى الهدف ،بمعنى أن الأفكار أكبر تأثيراً.
- 3- **من:** هنا تأتي الخطوة الأكثر أهمية بعد تحديد الهدف وتعني بها تحديد الجمهور الذي سنتوجه إليه.
- 4- **كيف:** بعد تحديد الجمهور تكون الخطوط التالية هي تحديد كمية النفاذ إلى عقله وقلبه ومن أجل ذلك عليك أن تكتشف السبيل الى المُتلقي.
- 5- **متى:** تتلائم كيفية توصيل الرسالة مع متى توصّلها ، أي إن النفاذ إلى الآخرين يضمن دراسة التوقيت.
- 6- **إرجاع الأثر:** حين نبعث برسالة من نوع ما إلى مستقبل في حالة ما ، لابد أن يستجيب لها بالنفي أو الإيجاب أو بمقدار متقارن من أي منهما.

ماهي أساسيات العلاقة بين المرسل والمستقبل؟

- 1- **تعزيز العلاقات الراشدة في الاتصال:** وتعني بها عدة أمور ، أهمها:
 - أ- ضبط الفيض الذاتي ذي الغاية الاستهلاكية وتنظيمه للارتقاء من مستوى أدنى الى مستوى راشد يتوجه إلى الواقع الخارج عن السيطرة.
 - ب- تطوير اتصالاتنا في اتجاه المساواة التي تتيح فرصة المشاركة والاحساس بالمسؤولية.
 - 2- **الاعتراف بالآخر:** هذا يعزز صورتنا الإيجابية عن أنفسنا ما يجعلنا أكثر انسجاماً معها وقبولاً لها وبدعم ثقتنا بقدراتنا ويؤدي للانفتاح على هذا العالم.
 - 3- **الانفتاح على الآخرين:** يعني القبول بإسقاط أقنعتنا كي نعرفنا الآخرين جميعاً وهذا يعني أن يسقط الآخر أقنعتنا بالإسلوب نفسه.
- وهناك 4 علاقات توضح العلاقة بين الـ أنا والآخرين:
- 1- وضع النهار: ما أعرفه عن نفسي ولا يعرفه الآخرون عني.
 - 2- وجه مستتر: ما أعرفه عن نفسي ومالا يعرفه الآخرون عني.
 - 3- منطقة مظلمة: مالا أعرفه عن نفسي وما يعرفه الآخرون عني.
 - 4- المجهول: مالا أعرفه عن نفسي ومالا يعرفه الآخرون عني (اللاواعية).
- إذا قمنا بالعمل على 3 أول علاقات نستطيع تطوير انفتاحاتنا على الآخرين.

تعريف البيئة الاتصالية من الناحية النفسية: الجو الانفعالي الوجداني السائد داخل مكان الاتصال في اطارها يجري الاتصال ويتحقق التواصل ولها عوامل ، وهي:

- 1- **توفير الوسط الاتصالي الآمن:** لان الشعور بالطمأنينة هي الحاجة الثانية بعد الحاجات الجسدية ، وإرضاءه شرط ضروري لإمكانية تحقيق الحاجات التي تليه.
- 2- **تنمية الإحساس بالقبول:** هو إحساس الذي يستبعد النفور او النبذ من قبل الآخرين ، وهذا يؤكد أهمية إدراك المتلقين لتقبلهم من المتحدثين ومن الزملاء الآخرين.

خلاصة الفصل:

الاتصال الناجح والفعال هو الذي يستطيع أن يجعل المثيرات قادرة على إحداث الاستجابات المرغوب فيها ، ويجب أن لا ننسى أن الاتصال عملية دائرية ديناميكية .

- المعوقات النفسية –الجسدية : هي من أكثر المعوقات أثراً وخطراً على الاتصال وقد تكن نابعة من المرسل أو المستقبل أو من الاثنين قادمة من التفاعل وتطور العلاقة بينها.
- معوقات الاتصال من قبل المرسل ومن أسبابها:
 - 1- عجز المرسل من صياغة رسالة واضحة : وقد يرتبط ذلك بنواحي اجتماعية أو نفسية.
 - 2- التشويش الذاتي: المرسل يكون مركز حول نفسه ويعتقد أن ما هو بديهي له فهو بديهي لغيره وماهي غير مقبولة بالنسبة له يكون غير مقبول للمستقبل.
 - 3- تكوين المرسل لأفكار وأحكام مسبقة تتعلق بالمستقبل والموقف العدائي منه : يتمثل بإقامة علاقة تنافس بدلاً من علاقة تقارب لذلك من البداية يتخذ موقف صراعي أو هجومي.
 - 4- قصور التخطيط لعملية الاتصال : يعرضها للفشل بسبب قلة وضوح الأهداف.
 - 5- خلل في قدرة المرسل على تقييم درجة تفاعل المستقبل مع الاتصال.
 - 6- تدخل اللاوعي في عملية الاتصال : يقوم المرسل بكبت أجزاء من رسالته.

ماهي معوقات الاتصال من قبل المستخدم:

- 1- **سوء النقاط المرسل:** والذي قد ينجم عن التسرع في تفسير الرسالة.
- 2- **الإدراك الانتقائي المفرط:** يركز المستقبل على أجزاء من الرسالة ويعطيها تفسير خاطئ.
- 3- **سوء إرجاع الأثر:** عدم إعطاء ردود فعل دالة على الرسالة.
- 4- **الأحكام والمواقف المسبقة:** ندفع المستقبل للتعامل مع الرسالة ويرسلها بناء على إسقاطاته.
- 5- **انحسار الطاقة في جهاز الاستقبال:** عجز المستقبل عن فهم الرسالة بسبب مقصوره الثقافي.
- 6- **تباين الخبرات والاطار الذهبي:** أن يفهم المتلقي العقد الحقيقي للمفاهيم التي يتلقاها.

ماهي المعوقات التنظيمية:

- 1- تحديد وحدة السلطة الموجهة وتحديد صلاحياتها.
- 2- تطوير جهاز الاتصال بما يتلاءم مع نمو المؤسسة ومستويات المتصلين بها.
- 3- اعتماد شبكة اتصال ملائمة وتطوير هذه الشبكة باستمرار.
- 4- الابتعاد والحذر من نشوء شبكات اتصال جانبية تعكر اتصال الشبكات الأساسية.

ماهي المعوقات التقنية:

- 1- عدم كفاية الألفية.
- 2- تشويش الألفية.
- 3- توظيف ألفية غير مناسبة.

ماهي العوامل الرئيسية في اختبار القناة الصحيحة للاتصال:

- 1- غرض الاتصال.
- 2- موضوع الاتصال.
- 3- الجمهور او المُستقِل.
- 4- الوقت المحدد لوصول رسالة الى الجمهور.
- 5- الانتشار الجغرافي للجمهور.
- 6- كلفة الاتصال.
- 7- تعقد الموقف.
- 8- كثافة المعلومات ودرجة إغنائها.

من اهم المُعوقات الثقافية-الاجتماعية:

- 1- التباعد الاجتماعي: لكل مجتمع أسلوب وخصائص وطقوس التي تشيع فيه.
- 2- الانحياز الاجتماعي: تحيز ضد الجماعات الغربية وهذا الحيز على أساس ديني أو عرقي أو إقليمي...إلخ.
- 3- طقوس الاتصال: لكل جماعة طقوس خاصة في التفاعل والتواصل.
- 4- سيمياء الاتصال: يهتم بدراسة الدلالات اللغوية للكلمات أو بعد مفردات لغة لفظية.

الباب الثاني:

تعريف مهمة:

- **السمع:** عملية التقاط الاذن لذبذبات صوتية من مصدرها دون اعارتها اي انتباه.
- **الانصات:** تركيز الانتباه على ما يسمعه الانسان من أجل تحقيق غرض معين.
- **الإستماع:** تعني فهم معنى الرموز الصوتية وتفسيرها والتفاعل معها.
- **الفرق بين الانصات والاستماع:** الانصات يعتمد على الأصوات المنطوقة فقط بينما الاستماع يربط الأصوات بالايماءات الحسية والحركية للمتحدث.
- **الكتابة:** هي عملية نقل الأفكار والآراء للآخرين باستخدام اللغة المكتوبة ، وتعتمد على قدرات الفرد العقلية والجسمية.

ما هي شروط الإستماع:

- 1- الجلوس في مكان بعيد عن الضوضاء.
- 2- التكيف ذهنياً مع سرعة المتحدث.
- 3- النظر باهتمام إلى المتحدث وإبداء الرغبة في مشاركته.
- 4- الدقة السمعية التي بدونها تتعطل جميع مهارات الاستماع.
- 5- القدرة على التفسير والتمثيل اللذين عن طريقهما يفهم المستمع ما يقال.
- 6- القدرة على التمييز بين الأصوات المتعددة والايماءات المختلفة.
- 7- القدرة على التمييز بين الأفكار الرئيسة والأفكار الثانوية في الحديث.
- 8- القدرة على الاحتفاظ بالأفكار الرئيسة حية في الذهن.

ما هي الأسباب التي تدفع الناس إلى الإصغاء:

- 1- التوقف عن الكلام أو التحدث مع الآخرين خلال عملية الاتصال.
- 2- تتقييم مضمون الرسالة.
- 3- الاستماع لتقديم المساعدة.
- 4- الاستماع للهروب من الخطر أو اتقاء شره.

ما هي المؤثرات على مهارة الاستماع:

- 1- **الثروة اللغوية للمستمع:** كلما كانت الحصيلة اللغوية للمستمع أكبر سهلت عليه الاستماع.
- 2- **الدافع للاستماع:** تجعل المرء يستمع بتفاعلية أكثر ويتذكر ما يسمع بصورة أفضل.
- 3- **استخدام التقنيات الخاصة بالتركيز:** تتمثل في القدرة على التخيل والتحليل وربط الأفكار.
- 4- **الظروف الصحية والنفسية للمستمع:** إذا عانى المريض من مشاكل صحية سيقل السمع.

كيف يؤثر التفاعل غير اللفظي على الاستماع:

- 1- التواصل العيني.
- 2- تعبيرات الوجه.
- 3- وضع الجسم.
- 4- المكان.

ما هي مهارات الاستماع الفرعية:

1- **مهارات الانتباه:** تشير إلى القدرة على متابعة المتحدث طوال فترة التحدث وعدم الشرود عنه ، وتتكون من العناصر:

- أ- الاستعداد للاستماع والفهم.
- ب- القدرة على حصر الذهن وتركيزه فيما يستمع إليه.
- ت- ادراك الفكرة العامة التي يدور حولها الحديث.
- ث- ادراك الأفكار الأساسية للحديث.
- ج- ادراك الأفكار الجزئية لكل فكرة رئيسية.
- ح- استخدام إشارات السياق الصوتية للفهم.
- خ- القدرة على متابعة تعليمات شفوية.

2- **مهارات الادراك والاستيعاب:** تدل على معرفة مقصد وهدف المتحدث وفهم فحوى الحديث ، وتتكون من العناصر التالية:

- أ- القدرة على تلخيص المسموع.
- ب- التمييز بين الواقعي وغيره مما يقال.
- ت- القدرة على إدراك العلاقات بين الأفكار المعروضة.
- ث- القدرة على تصنيف الأفكار التي تعرض لها المتحدث.

3- **مهارات التمييز والتحليل:** وعناصرها:

- أ- القدرة على تعرف الجديد في المسموع.
- ب- ربط الجديد المكتسب بالخبرات السابقة.
- ت- إدراك العلاقة بين المسموع من الأفكار والخبرات السابقة.
- ث- القدرة على اختيار الأفكار الصحيحة ، للاحتفاظ بها في الذاكرة.

4- مهارة التدوق والنقد والتقييم: وعناصرها:

- أ- حسن الاستماع والتفاعل مع المتحدث.
- ب- القدرة على مشاركة المتحدث عاطفياً.
- ت- القدرة على تمييز مواطن القوة والضعف في الحديث.
- ث- الحكم على الحديث في ضوء الخبرات السابقة ، وقبوله أو رفضه.
- ج- إدراك مدى أهمية الأفكار التي تضمنها الحديث، ومدى صلاحيتها للتطبيق.
- ح- القدرة على التنبؤ بما سينتهي إليه الحديث.

ما هي معوقات الاستماع الفعال:

1- معوقات جسدية: ضعف السمع نتيجة لعيوب أو اختلال في وظيفة السمع.

2- معوقات بيئية: معوقات مادية ومعوقات لها علاقة بوسائل الاتصال.

3- معوقات لها علاقة بالتجاه أو الموقف:

- أ- الانشغال المسبق: من الصعوبة لأي متحدث أن يجذب كامل التركيز الذهني للمستمع.
- ب- الأنانية أو الغرور: اعتقاد الفرد أن أفكاره أكثر أهمية من أفكار الآخرين.
- ت- الخوف من الظهور بمظهر الجاهل: التظاهر بالفهم لما نسمع خوفاً من ظهور بمظهر الجاهل.

4- الافتراضات الخاطئة:

- أ- الافتراض أن نجاح الاتصال هو مسؤولية المرسل وليس المستقبل.
- ب- الافتراض أن الاستماع هو نشاط سلبي.
- ت- الافتراض أن المتحدث يحصل على فوائد أكثر من المستمع.

5- الاختلافات الاجتماعية والثقافية: الاختلافات الثقافية ومنها:

- أ- اللهجة.
- ب- الوقت المخصص للاستماع.
- ت- مواقف واتجاه بعض الثقافات تجاه الاستماع.

6- اختلاف الجنس: يوجد اختلاف بين النساء والرجال فيما يتعلق بفهم الرسالة ، فالرجال يركزون على مضمون الرسالة ويستمعون للحصول على المعلومة ، بينما النساء فيركزون على أسلوب التقديم ويستمعون إلى المشاعر المرفقة.

كيف تكون مستمع جيد:

- 1- الانتباه للمتحدث والتفرغ التام لما يقوله.
- 2- متابعة المتحدث بالنظر (👁️).
- 3- التركيز على الأفكار الرئيسية عدم الغرق في التفاصيل.
- 4- الاهتمام بالتعبيرات الوجهية (😊).
- 5- النظر للاستماع على أنه عمل جاد.
- 6- الصبر اذا كان لديك ما تقوله حتى ينتهي المتحدث.
- 7- تقبل النقاش واحترام الرأي الآخر.
- 8- اظهار للمتحدث أنك مهتم به (❤️).
- 9- التوافق مع حالته النفسية حتى النهاية.
- 10- ارجاع الأثر.

ما هي الشروط الواجب توافرها لكي يقوم إرجاع الأثر بوظيفته:

- 1- أن يكون وصفيًا وليس تقويمياً.
- 2- يجب أن يحسن توقيته.
- 3- أن يأخذ بعين الاعتبار حاجات المرسل.
- 4- أن يكون مطلوباً وليس مرفوضاً.
- 5- أن يتم التركيز على ما يمكن تطويره من أساليب السلوك.
- 6- أن يكون محدوداً وليس عاماً.

كيف تنمي مهارات الاستماع:

- 1- تنمية مهارة التمييز بين الأفكار الرئيسية والثانوية.
- 2- تنمية قدرة الأفراد على فهم معاني صعبة واستخدامها في تراكيب مفيدة.

ما هي أسس تدريس الاستماع:

- 1- الانتباه من المطالب الرئيسة لسماع الرسالة و تفسيرها، وتحديد السلوك المترتب عليها.
- 2- التخلص من المشتتات الشعورية واللاشعورية، كالبعد عن مصادر الضوضاء.
- 3- استرجاع الخبرات السابقة له أكبر الأثر في فهم الموضوع وتفسيره.
- 4- تكوين مهارة الاستماع النقدي بالتدريب على اكتشاف المتناقضات.
- 5- التدريب الجيد على فهم معاني الكلمات من السياق.

ما هي مميزات الاتصال المكتوب:

- 1- هو الأفضل في عرض الحقائق والأفكار.
- 2- هو الأفضل بالنسبة للرسائل الصعبة والمعقدة.
- 3- بالإمكان الرجوع إليه.
- 4- يستطيع المرسل أن يقوم بالتخطيط بشكل جيد قبل القيام بعملية التحويل.
- 5- يوفر إمكانية المراجعة لما سيرسل.
- 6- يعد مفيداً عندما يكون هناك تقرير مكتوب يمكن اعتماده كمرجع.

ما هي سلبيات الاتصال المكتوب:

- 1- أكثر استهلاكاً للوقت، من الاتصالات الشفوية مثلاً.
- 2- التغذية العكسية إما لا وجود لها أو يحصل فيها تأخير.
- 3- بعض الأفراد لا يستطيعون أو لا يحبون القراءة.
- 4- لا يمكن التأكد أن الرسالة قد قُرئت.

ما هي قواعد الكتابة الواضحة:

- 1- استخدام الكلمات الشائعة.
- 2- استخدام الكلمات التخصصية ولكن بحذر.
- 3- اختيار الكلمات القصيرة بدلاً من الطويلة.
- 4- جعل الكتابة ذات معنى مع الكلمات الجديدة.
- 5- استخدام الكلمات بشكل اقتصادي دون اللجوء إلى اللف والدوران.

ما هي المبادئ المتعلقة بالكتابة الواضحة:

- 1- مبدأ التكيف.
- 2- الاعتناء باختيار الكلمة.
- 3- مراعاة وحدة الجملة.
- 4- يجب أن تكون المعلومات الضرورية متوفرة بشكل كامل.

ما هي أساليب التأكيد على النقاط المهمة في الكتابة:

- 1- التأكيد بواسطة المركز: الجملة الأولى والأخيرة يجب أن تحمل تأكيداً أكبر مما هو عليه وسطياً.
- 2- التأكيد باستخدام وسائل الميكانيكية: وضع خط تحت الكلمة أو علامة استفهام.
- 3- التأكيد من خلال استخدام المسافات: كلما كان حجم ما نكتبه أوسع كلما كان ذلك دليلاً على مقدار التأكيد.
- 4- التأكيد من خلال هيكل الجملة: إن الجمل القصيرة والبسيطة تدعو للانتباه لمحتوياتها.

ما هي أنواع الوثائق التي يتم اعدادها:

- 1- الوثائق الداخلية: تتدفق عادةً إلى الأفراد داخل المنظمة كالمساعدين.
- 2- الوثائق الخارجية: تتدفق عادةً إلى الأفراد خارج المنظمة كالزبائن.

ما هي الأسباب التي تجعل الشكل الكتابي للاتصال هو الأفضل:

- (إن المذكرات والتقارير المكتوبة تمكن المنظمة من الرجوع إلى استخدام خبراتها السابقة.
- 1- القنوات الكتابية هي أكثر فعالية من الأساليب الشفوية في عرض المعلومات.
 - 2- القنوات الكتابية تكون أكثر ملائمة للمستقبل من القنوات الشفوية.
 - 3- قنوات الاتصال الكتابية هي أقل كلفة من الاتصالات الشفوية في حالة الاتصال بمجموعة كبيرة من الأفراد.
 - 4- الاتصالات المكتوبة تسمح لكلا الطرفين المتصل والمستقبل بوقت أكبر لكتابة وفهم الرسالة.

ما هي نتائج كلفة المراسلات الضعيفة:

- 1- يحصل ضياع الوقت لأن: تتطلب وقت للقراءة والفهم وربما تتطلب إعادة الكتابة أكثر من مرة وربما تقود إلى غموض.
- 2- يحصل ضياع في الجهود لأن: الرسائل غير الفعالة لا تقود إلى نتائج.
- 3- تحصل خسارة السمعة الجيدة: حيث أنه مهما يكن الموضوع الذي تحتويه الكلمات فإن كل رسالة ناقصة تساهم في تشويه التصور لدى القارئ تجاه الكاتب.

ما هي أنواع الاتصالات الكتابية:

1- **المقال:** قطعة نثرية محددة الطول والموضوع ويشترط أن يكون تعبير صادق عن شخصية الكاتب. أنواع المقال:

- أ- **مقال شخصي:** يدور حول شخصية الكاتب.
- ب- **مقال وصفي:** يكون الوصف غاية الكاتب لتوضيح فكرة يعرضها.
- ت- **المقال الاجتماعي:** موضوع هذا المقال هو المجتمع وما يتضمن من مشاكل يريد المرسل أن يعالجها في مقالته.
- ث- **المقال النقدي:** وهو متنوع بين الأدبي أو العلمي أو الاجتماعي.
- ج- **المقال العلمي:** يتناول موضوعاً علمياً أو من تاريخ العلوم.
- ح- **مقال فلسفي:** يعالج قضايا شائكة مثل: الحياة والموت، الجنة والنار.
- خ- **مقال أدبي:** يعالج موضوعاً أدبياً صرفاً، وهذا يتطلب مزاجاً ملائماً.

خصائص المقال:

- أ- **القصر:** لا يتجاوز عدة صفحات.
- ب- **النثرية:** هو أحد فنون الأدب.
- ت- **الذاتية:** تبدو كسمة بارزة في المقالة.
- ث- **الجزئية:** يرغب الكاتب في التعبير عن ناحية معينة واقناع الآخرين بها.
- ج- **لا يخضع لتعميم كما في القصة.**

2- **التقرير:** قدر من الحقائق حول موضوع معين بناءً على طلب محدد أو وفقاً لغرض مقصود. أهمية التقرير:

- أ- **معرفة حقيقة ما يجري داخل المنشآت.**
- ب- **التعرف على وجهات نظر العاملين.**
- ت- **تساهم التقارير في اعداد الخطط.**
- ث- **اعلام المديرين بتكاليف الانتاج.**
- ج- **تسجيل التطورات التي يمكن الرجوع اليها عند حدوث مشكلة.**
- ح- **وسيلة بين مختلف المواقع الإدارية للتنسيق بينها.**

مراحل كتابة التقرير:

- 1- مرحلة الإعداد.
- 2- مرحلة التنظيم والبناء الهيكلي: البناء الهيكلي النهائي يتألف من: مقدمة - عرض - خاتمة.
- 3- مرحلة الكتابة: تراعى فيها النقاط التالية:
أ- أن يكون ملخصاً وواضحاً وكاملاً ودقيقاً، وألفاظه محددة ومناسبة.
ب- أن تكون فقراته قصيرة ومتراصة.
ت- اختيار أسلوب مناسب للقارئ.
ث- استخدام وسائل إيضاح مناسبة إن لزم الأمر ، مثل المخططات.
- 4- مرحلة المراجعة.

ما هي أساليب التقرير ولغته:

- 1- أن تكون اللغة سليمة ، وعفوية ، بعيدة عن الغموض والصور المجازية.
- 2- أن يكون واقعياً في عرضه الحقائق والأفكار.
- 3- أن يعرض الكاتب آراءه.
- 4- أن يكون محيطاً بجوانب الموضوع وموجزاً مؤدياً غرضه.
- 5- أن يكون متوازناً أو متزناً.

ما هي أنواع التقارير حسب الموضوع:

- 1- الإخباري: يتم فيه عرض المعلومات والبيانات عرضاً تحليلياً إخبارياً.
- 2- السنوي: تجمل فيه التقارير الشهرية، يوضح موازنة العام المنتهي مثلاً، أو ما تم إنجازه العام الماضي.
- 3- التحليلي: هو بيان تحليلي للظواهر الموجودة في مؤسسة، كظاهرة الغياب.
- 4- المالي: يتضمن إحصاء لحركة الإدارة المالية وبيانات تفصيلية عن النواحي المالية المتعلقة بالمنشأة.
- 5- الإشرافي: يتم عرض ما أنجز في الدائرة، أو الإدارة العليا للتأكد من حسن سير العمل وتلافي الأخطاء.
- 6- الإحصائي: يوضح حركة المبيعات والأنشطة الأخرى على هيئة رسم أو تخطيط بياني، أو أي شكل كمي.

ما هي أنواع التقرير حسب الشكل:

- 1- الرسمي: يشبه إلى حد كبير الرسالة العلمية المقدمة للحصول على درجة علمية.
- 2- غير رسمي: تستخدم داخل الإدارة الواحدة بغرض عرض وجهات نظر معينة ولا تخضع في شكلها للمعايير كما في التقارير الرسمية.

ما هي أنواع التقارير من حيث الجهة المقدمة:

- 1- **تقارير داخلية:** تحرر داخل المنشأة ذاتها، وتتسم بالبساطة والبعد عن الشكليات.
- 2- **تقارير خارجية:** تحرر ليطلع عليها أفراد معينون من خارج المؤسسة أو المنشأة، وتتسم بالدقة والشكليات العامة والتعبير عن الواقع بأمانة وصدق.

قارن بين الاتصال الشفوي والاتصال المكتوب:

الاتصال المكتوب	الاتصال الشفوي
الإيجابيات	
<ol style="list-style-type: none"> 1- هو أفضل في عرض الحقائق والأفكار. 2- هو أفضل بالنسبة للرسائل الصعبة والمعقدة. 3- بالإمكان الرجوع إليه. 4- يعد مفيداً عندما تكون هنالك حاجة إلى تقرير مكتوب بهدف اعتماده مرجعاً. 5- في ظل هذا النوع يستطيع المرسل أن يقوم بالتخطيط بشكل جيد قبل القيام بعملية التحويل. 6- يمكن حذف الأخطاء قبل عملية التحويل. 	<ol style="list-style-type: none"> 1- هو أفضل في التعبير عن المشاعر والانفعالات 2- هو أفضل للاتصالات الشخصية والفردية. 3- يساعد في الحالات التي تحتاج إلى تفاعل كبير وتغذية عكسية سريعة. 4- يساعد في جعل التأثير أكبر. 5- بشكل عام أقل كلفة. 6- يسمح بإجراء التصحيح والتعديل للرسالة في ضوء التغذية العكسية والتلميحات. 7- بإمكان المصغي توجيه الأسئلة مباشرة في حالة عدم فهمه لبعض الأشياء. 8- استخدام الوقفات القصيرة، يجعل من الممكن للمتكلم إضافة معانٍ لرسالته.
السلبيات	
<ol style="list-style-type: none"> 1- أكثر استهلاكاً للوقت. 2- التغذية العكسية إما لا وجود لها أو يحصل فيها تأخير. 3- بعض الأفراد لا يستطيعون أو لا يحبون القراءة. 4- لا يمكن التأكد من أن الرسالة قد قرئت. 	<ol style="list-style-type: none"> 1- يواجه المتصل صعوبة في التفكير عندما يكون مستمراً في الكلام. 2- الشيء الذي يقال من الصعب الرجوع عنه. 3- ربما يبدو الأفراد كأنهم يستمعون أو يصغون إلى المتكلم، ولكنهم ربما لم يستلموا أي شيء من المتكلم. 4- التلميحات غير المكتوبة ربما تتضارب مع الرسالة الكلامية.

ما هي الاختلافات بين مهارة الكتابة والاتصال وجهاً لوجه:

- 1- **درجة عالية من الابتكار:** يقوم الكاتب بتجميع المعلومات التي سوف تحدد شكل الاتصال قبل البدء بمهمة الاتصال ، الرسائل المكتوبة تقدم تأملاً وجهداً ابتكارياً أكبر مقارنة بحالة الاتصال الشفوي وجهاً لوجه.
- 2- **نقص في الوقت:** ففي حالة الاتصال وجهاً لوجه نجد أن تحويل الرسائل يتم أنياً في بيئة المشارك الحسية ، في حين أن في الاتصالات المكتوبة سوف يحدث بعض التأخير.
- 3- **عدد محدود من الدورات:** إن الاتصال وجهاً لوجه يتطلب تبادل متعدد الرموز وهذا يعني أن دورات عديدة ستحدث ، أما بالنسبة للاتصالات المكتوبة فإنها تتطلب عدد محدود من الدورات وغالباً دورة واحدة.

ما هي أهمية السؤال:

هي مقياس للكشف عن أثر اي اتصال أو تدريب خاص ، ويطلق على هذا المصطلح أنواع الأسئلة التي يقوم المتصل بإعدادها من واقع محتوى الاتصال التي قدمها للمتلقين .

ما هي وظائف السؤال:

- 1- الحصول على المعلومات واستطلاع الحقائق.
- 2- زرع الأفكار وتكوين الآراء.
- 3- معرفة آراء الآخرين وفهم اتجاهاتهم ومشاعرهم.
- 4- جلاء الأفكار المشوشة.
- 5- الحث والتشجيع على المناقشة والحوار.
- 6- حل المشكلات و تقليل الأخطاء.
- 7- التغلب على المعارضين.
- 8- صياغة القرارات واقتراح أسلوب عمل.
- 9- جذب الانتباه والبعد عن الشرود واستمرار التحكم بالاتصال.
- 10- تغيير مجرى الحديث والخروج من مأزق.
- 11- اختبار القدرات والمساعدة على الفهم.
- 12- الربط بين السبب والنتيجة.
- 13- الافتراض والتنبؤ.
- 14- تنشيط عقول الأفراد تمهيداً للحوار.

ما هي أشكال صياغة الأسئلة:

- 1- **تعبير مباشر لفظي:** شفوي أو كتابي ، يأخذ شكل جملة تقريرية مصحوبة بعلامة استفهام.
- 2- **تعبير غير مباشر:** على شكل إشارات غير لفظية.
- 3- **تعبير جسمية:** مثل الاتصال البصري المباشر.

ما هي أنواع الأسئلة من حيث أسبابها:

- 1- استهلاكية.
- 2- أولية.
- 3- استفهامية.
- 4- ثانوية.
- 5- تقريرية.

ما هي أشكال الأسئلة من حيث طريقة الإجابة عنها:

- 1- **مغلقة:** إجابتها قصيرة.
- 2- **مفتوحة:** إجابتها طويلة وذات معانٍ مختلفة.
- 3- **تعميمية:** لها اجابات صحيحة متنوعة.
- 4- **محايدة:** حسب رأي المجيب.
- 5- **موجهة:** اجابتها في سياق السؤال.

ما هي قواعد تنمية مهارة توجيه السؤال:

- 1- تجنب العصبية والسيطرة على الشعور بالخل واختيار التوقيت المناسب.
- 2- استخدام تكتيك الصمت أو الوقفة
- 3- تجنب الإفراط في كم الأسئلة
- 4- تجنب عوامل تشتيت ذهن المجيب
- 5- يمكن استخدام تكتيك الأسئلة الجماعية أحياناً لتنشيط الجمهور.
- 6- الانتباه إلى طريقة طرح السؤال.
- 7- تحديد أداة الاستفهام بشكل واضح في بداية السؤال غالباً.
- 8- لا تجمع أكثر من سؤال في المرة الواحدة.
- 9- نوع في مستويات الأسئلة:
- 10- العدالة في توزيع الأسئلة على الجمهور، والاهتمام بالجميع.
- 11- الاهتمام بالمتحدث من خلال الإقبال عليه بالود والألفة أثناء طرح السؤال.
- 12- التعامل مع الإجابة بالتعزيز أو التصحيح الفوري.

ما هي عيوب الأسئلة الشفوية في العملية التعليمية:

- 1- يتأثر تقدير الدرجة بذاتية المعلم ، مثل ظروفه النفسية واتجاهاته.
- 2- يتأثر تقدير الدرجة بالعوامل الشخصية للطالب ، مثل الخجل والخوف.
- 3- لا تقس الأسئلة الشفوية جميع قدرات الطالب ويصعب الاحتفاظ بالأسئلة لإعادتها مرة أخرى.
- 4- تحتاج إلى وقت طويل في تحقيقها.
- 5- لا تتوفر العدالة في توجيه الأسئلة.
- 6- قد لا تعطي وقتاً للمعلم للتفسير.

ما هي الكفايات العامة لجميع مهارات الاتصال:

- 1- **التخطيط:** تتمثل بالإعداد والتحضير المسبق للمهارة.
- 2- **التنفيذ:** تمثل المرحلة الأساسية لتطبيق المهارة وتقديمها للجمهور أو المتعلمين.
- 3- **التقويم:** تمثل المرحلة الهامة للتأكد من وصول الرسالة بشكل سليم للمتلقين.

ما هي مراحل الإعداد للعرض الناجح:

- 1- تحديد الغرض العام من العرض.
- 2- تحديد مجموعة الأهداف الخاصة.
- 3- تطوير واختيار الأفكار الرئيسية.
- 4- تصميم هيكل العرض.
- 5- تحديد أدوات العرض المطلوبة.

ما هي العوامل الواجب توافرها من أجل تقديم عرض جيد:

1- عوامل لها علاقة بالأداء: على المحاضر مراعاة ما يلي أثناء عملية العرض:

- أ- عدم حجب الرؤية عن الحضور.
 - ب- التأكد من أن أداة الايضاح تعمل بشكل جيد قبل البدء.
 - ت- في حال استخدام المسلاط الضوئي ينبغي اطفاء الجهاز عند الاجابة على سؤال.
 - ث- ضرورة مواجهة الحضور وليس شاشة العرض.
 - ج- النظر إلى كل شخص من الحضور بين فترة وأخرى.
 - ح- الوقوف بثبات وضرورة المحافظة على الهدوء.
- ### 2- عوامل لها علاقة بالسلوك: على المحاضر تجنب السلوكيات التالية:

- أ- اللعب بالقلم أو المؤشر.
- ب- النظر المتواصل إلى الساعة.
- ت- النظر إلى السقف أو الشبائيك.
- ث- التكرار لفقرات أو جمل.
- ج- الاستخدام المفرط لبعض الكلمات.
- ح- التحدث المستمر عن الذات.
- خ- التأتأة وعدم التسلسل.
- د- استخدام الهاتف النقال.

3- عوامل شخصية: ومنها:

- أ- درجة الصوت.
- ب- سرعة الكلام.
- ت- الظهور بمظهر الشخصية المتوازنة.

4- عوامل لها علاقة بالحضور: يجب على المتحدث أن ينظر إلى الحضور كشركاء من أجل أن يحظى بقبولهم ، ويجب على المتحدث أن يتذكر دائماً الهدف العام الذي يسعى للوصول اليه خلال العرض.

ما هي أسس وقواعد العرض الناجح:

- 1- الوضوح.
- 2- البساطة.
- 3- أن يكون العرض مثيراً للاهتمام.
- 4- التحضير والإعداد الجيد.

الباب الخامس:

الحوار: لغة: بمعنى المجاورة والمجادلة والمراجعة ، واصطلاحاً: هو حديث يجري بين شخصين أو أكثر.

ما أهمية الحوار:

- 1- للحوار قيمة حضارية وإنسانية.
- 2- يعمل الحوار إلى كشف الحقيقة وخاصةً إذا كانت غائبة.
- 3- يبيث بين الأفراد روح المحبة والإلفة.
- 4- يعد الحوار من أحسن الوسائل المؤدية إلى الإقناع الذي قد يدفع إلى تعديل السلوك وتصحيحه.

ما هي آداب الحوار:

- 1- أن لا تقلل من شأن محاورك فتخرجه أو تسبب له الألم والضيق
- 2- أن لا تقدم لمحاورك حجة إلا أن تقبلها أنت.
- 3- أن يحدد موضوع الحوار بدقة وأن يكون ممتعاً ومجدياً لطرفي الحوار.
- 4- الصدق في تحري الحقيقة.
- 5- التركيز أثناء الحوار والإنصات حتى يفهم ما يدور.
- 6- عدم التعنت في الرأي بقصد الغلبة.

ما هي سلبيات الحوار:

- 1- الجدل.
- 2- الحوار من أجل إبطال الحق.
- 3- العجز عن فهم المادة والعمل بها.
- 4- التعنت في الرأي والتعصب له بقصد الغلبة.

ما هي إيجابيات الحوار:

- 1- المشاركة الفعالة في العمل والتعليم.
- 2- استثارة القدرة العقلية للأفراد وجعلها في أفضل حالاتها.
- 3- تنمية سلوكيات الفرد في التعامل مع الآخرين.
- 4- يشعر الفرد بالفخر والاعتزاز.
- 5- تقرب المحاوره أفكار الناس وآراءهم من بعضها.
- 6- تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني.
- 7- تنمية معلومات الفرد.
- 8- تبعد الأفراد عن روح التعصب للآراء.

ما هي أساليب الحوار:

- 1- **القبول السلبي:** هو أن يتلقى المرسل ما يصدر عن المتلقي من أقوال وافعال دون أن يصدر حكماً على ذلك.
- 2- **القبول الإيجابي:** مثل تلخيص ما قاله المتلقي وإعادة صياغته أو ترجمته أو تقسيمه إلى أفكار جزئية وفقرات.
- 3- **القبول العاطفي:** يعتمد هذا الأسلوب على تقدير شعور الآخرين ثم التجاوب معهم والاحساس بشعورهم ومشاركتهم هذا الشعور.

ما هي قواعد تنمية مهارة الحوار:

- 1- تحديد الهدف.
- 2- التهيئة النفسي والعقلي.
- 3- الابتعاد عن إصدار أحكام على المتحاور أثناء الحوار.
- 4- التركيز على الأفكار والمبادئ والقيم التي يتم الحوار بشأنها.
- 5- اختيار التوقيت والمكان والحال المناسبين.

ما هي قواعد جوهرية الحوار:

- 1- الجاذبية والاحترام.
- 2- حسن البيان.
- 3- الاستماع الإيجابي.
- 4- الابتعاد عن استخدام بعض الضمائر والكلمات.
- 5- مخاطبة المحاور بأفضل الأسماء التي يحبها.
- 6- الاعتراف بالخطأ.
- 7- الابتعاد عن الجدل.
- 8- الشجاعة النفسية.

ما هي الأخطاء الشائعة في الحوار:

- 1- الانشغال عن المتحدث بأشياء أخرى كالحديث على الهاتف.
- 2- الحوار يتطلب شريكين يتحدثان معاً ، لكننا نرى المربين يريدون اكراه المتحدث على الكلام وبالتالي يتحول الحوار إلى استجواب.