

اسم المقرر

مهارات الاتصال
د. أحمد عبد الرحمن بلالي



جامعة الملك فيصل

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

المحاضرة الثالثة عشر

الاتصالات الشفهية الفاعلة:

الاتصالات الهاتفية والقاء الخطب



عناصر المحاضرة

- اللقاء الخطب
- الاتصالات الهاتفية



أولاً: إلقاء الخطب:

- يعتبر إلقاء خطاب أمام عدد كبير من الناس من أكثر أنواع الاتصال الشفهي صعوبة، وأقلها انتشاراً،
- معظمنا يتخوف من إلقاء خطاب عام،
- لا نشعر بالارتياح للتحدث أمام الآخرين،
- مثل هذا التردد والتخوف يمكن التغلب عليهما،
- تحسين مهارتنا الخطابية بواسطة تعلم وتطبيق نهج منظم في عملية الخطابات العامة.



١- الخطاب وحالاته المختلفة:

هو الموقف الذي يتحدث فيه الشخص مع مجموعة من الأفراد:
في مؤتمر عام أو في ورشة، أوفي مناسبات اجتماعية مختلفة، أو
في محاضرة أو درس أو خطبة أوفي خطاب سياسي أو في
كلمات مجاملة؛

تتكلم أمام أناس: تعرفهم أو لا تعرفهم، أقل منك في الدرجة العلمية
أو أعلى ،من نفس جنسك أو يختلفون...

المهم في ذلك أن الحضور سيكون هو من يقيّمك في نهاية الأمر



٢- اسباب رفض الحديث امام الجمهور

أرتجف ولا أستطيع الكلام

سوف أصبح أضحوكة

سوف أنسى ما أريد ان أقول

لم أحضر لهذا الموضوع

ضاعت مني الورقة

أنا خجول ولا أستطيع الكلام

أخاف من تقييم الناس لي

لدي لهجة غريبة ولا
يمكنني التحدث أمام الناس

أخاف أن فشل

الجمهور مثقف ولا يمكنني
الوقوف متحدثاً أمامهم



تترتب عنه
قرارات هامة

يرهن حاضر
ومستقبل المنظمة

سمعة المنظمة

أهمية الاتصال
الجماهيري

صناعة الرأي
العام

مصير
اشخاص
معينين

مصير المتحدث



٣- التخطيط والإعداد

١- اختيار الموضوع: وهنا يجب الأخذ في الاعتبار جملة العوامل التالية:

- أن يكون الموضوع ضمن مجالات التخصص مع خلفية علمية وخبرة حول الموضوع؛
- تفهم وتقدير جمهور المستمعين للموضوع؛
- توافق مناسبة إلقاء الخطاب مع الموضوع.



ب-حدد الغرض/ الهدف من الخطاب/ العرض: أي تحديد الأغراض العامة والخاصة(الإعلام ،الإقناع ،الترفيه...)؛

ج-تحليل جمهور المستمعين (العمر ،الجنس ،المستوى،المهن ،أسباب الحضور...)

د-البحث حول الموضوع.



٤-تنظيم الخطاب/ العرض

- يتكون الخطاب عادة من مقدمة فجسم فخاتمة؛
 - تركز المقدمة على إعداد وتهيئة المستمعين لاستقبال الرسالة وإثارة اهتمامهم؛
 - جسم الخطاب يمكن تنظيمه بنفس طريقة تنظيم التقارير؛
 - تتضمن الخاتمة عادة ثلاثة عناصر هي:
- ✓ بيان بشأن الفكرة المركزية للخطاب؛
 - ✓ ملخص للنقاط المحورية المعروضة؛
 - ✓ الخاتمة(الرسالة الرئيسية).



ه-قرر طريقة العرض/التقديم:

- الارتجال؛
- الاستظهار؛
- القراءة.



٦- الاستعانة بالوسائل المرئية والتمرن على الإلقاء:

تتعدد الوسائل الممكن استخدامها من صور وجداول ورسومات وأشكال؛
و أثناء التمرين/ التدريب اسأل نفسك ما يأتي:

- هل يستطيع الناس سماع ما أقول؟ (جهازة الصوت).
- هل أقوم بتعديل/ تغيير مستوى صوتي وأنا أتحدث؟ (نغمة/ طبقة الصوت).
- هل أنطق/ أقول الكلمات بشكل صحيح؟ (طريقة التلفظ).
- هل يستطيع المستمعون فهم كلماتي؟ (النطق)
- هل استخدم القواعد الصحيحة؟
- هل استعمل عادات خطابية مزعجة؟



٧- اخطاء الالتقاء

السكون؛	عدم وضوح الهدف ؛
غياب المشوقات؛	الاسهاب ؛
الزى غير المناسب؛	الموضوع غير المناسب ؛
اغماض العينين أو تسكينهم.	انعدام التنظيم ؛
	الفتور في الالتقاء؛



٨- إرشادات إلقاء الخطاب:

- أظهر الصدق فيما تقول والحماس واحتفظ بحيويتك.
- كن واثقا بنفسك، كما تثق في جمهور المستمعين.
- نظم الخطاب بما يقود أفكار المستمعين بشكل منطقي نحو الخاتمة.
- ركز أفكارك على الرسالة والاستجابة التي ترغب ها بدلا من التركيز على نفسك.
- استخدم لغة تتناسب وتتوافق مع الجمهور المستمع.
- تحدث بشكل صحيح، وواضح وسلس مستخدما الأصول والمعايير القواعدية والترقيم
- أعرض فكرة واحدة في الوقت الواحد أحصل على تغذية راجعة بشأن كل فكرة.
- استخدم لغة الجسم لتحقيق أفضل المنافع.
- كن هادئا وطبيعيا.



إرشادات إلقاء الخطاب (تابع)

- نوع في نبرات/ طبقات الصوت، وسرعة الإلقاء، وبدل في جهازة صوتك
- انظر إلى المستمعين (التقاء العينين) وتحدث مباشرة إليهم.
- التزم الثبات، وتجنب المغالاة في الحركة ومؤشرات العصبية.
- أعرض الوسائل المرئية باعتبارها جزءا من الخطاب.
- حافظ على مزاجك وهدوئك، حتى لو واجهت أسئلة أو ملاحظات عدائية.
- حافظ على وقفة/ جلسة مناسبة.
- حل ردود أفعال المستمعين أثناء الخطاب
- استمتع: تقديم الأفكار للآخرين يمكن أن يكون متعة وتجربة دينام



ثانيا: الاتصالات الهاتفية

- إن استعمال الهاتف وإتقان فنون الاتصال الهاتفي أصبحت ضرورية لرجال الأعمال لسببين رئيسيين وهما:
- الوقت الذي يهدر ويضيع في المكالمات الهاتفية هو غال جدا،
 - أن الهاتف يمكن أن يحمل، ويوصل انطبعا وصورة ذهنية سلبية عن المنظمة.



١-مشكلات الهاتف

- محاولة الحصول على خط؛
- إبقاؤك / تركك على الخط؛
- الشخص الذي تريده غير موجود؛
- تحويلك من شخص لآخر أو من دائرة لآخرى؛
- الرقم خطأ أو الرقم مشغول؛
- الشخص الذي طلبك لديه وقت للدردشة بينما أنت مشغول؛
- أخذ انطباع خاطئ عن المنظمة من خلال المتصل معه(الانطباع الأول مهم)؛
- سماع خاطئ للكلمات؛
- عدم فهم الرسالة، فهم الرسالة بصورة خاطئة.



٢-نوعية سارة من الصوت / الفاظ منتقاة

- تحدث وكأنك تحدث الشخص الآخر وجها لوجه.
- أظهر الدفء، المودة والسرور، اجعل صوتك مبتسما.
- اصقل نبرة ولهجة طبيعية من خلال الابتسامة والإيماءة.
- بين أنك متأهب ويقظ ومهتم.
- اجعل صوتك معتدلا وعاديا وتجنب التحدث بصوت خافت جدا، أو بصوت عال جدا.
- غير/ عدل في طبقات الصوت بشكل جيد.
- الفظ الكلمة جيدا.
- انطق الكلمات بصورة واضحة تماما. لا تتمتم: اجعل كلماتك وعبارتك واضحة تماما.
- اجعل سرعة التحدث مناسبة جدا، وتجنب الكلام بسرعة.
- استخدم الكلمات والعبارات المناسبة، وتجنب الكلمات والعبارات العامية، والفنية المعقدة،



٣- تطوير فنون اللباقة والكياسة

- حينما تتصل هاتفيا، عرف عن نفسك وحدد الشخص المطلوب و اشرح هدفك
- حينما تستقبل مكالمة هاتفية، عرف عن منظمتك، ومن ثم أعرض المساعدة.
- اعتبر كل مكالمة هاتفية مكالمة هامة و أجب فوراً.
- أظهر الاهتمام واللباقة: كن ودوداً، مبتهجاً، وتحترم الشخص المتحدث
- أكمل المكالمة فوراً ومن غير اللائق أن تبقي المتحدث ينتظر على الهاتف.
- إنه/ اختتم المكالمة بإيجابية وبشكل مناسب: "أشكرك على مكالمتك" " أرجو الاتصال مرة أخرى إن احتجت لمعلومات إضافية عن منتجاتنا/ خدماتنا".
- إذا وجدت أنه من الضروري إبقاء المتحدث المتحدث ينتظر على الهاتف لبعض الوقت، اسأله ذلك إن كان لا يمانع .
- دع الشخص الذي طلبك هاتفياً أن يغلق الهاتف أولاً.



٤- إجراء مكالمة هاتفية

- حدد الغرض من المكالمة الهاتفية بشكل واضح.
- دون مسبقا الملاحظات حول الحقائق، والنقاط والأسئلة الرئيسة التي تود الاستيضاح عنها
- ضع الملاحظات بمتابع منطقي سليم
- جهز وأعد أي ملفات ومراسلات وعقود... الخ يمكن أن تحتاجها أثناء الحديث الهاتفي.
- كن واعيا للتكاليف – لا تضيع وقتك ووقت المستقبل.
- اختر الوقت المناسب والأقل تكلفة لإجراء مكالمتك الهاتفية.
- ليكن لديك رقم الهاتف، واسم ووظيفة الشخص الذي ترغب التحدث معه.
- جهز ملاحظاتك، وليكن بجانبك دفتر ملاحظاتك لتدوين الضروري منها أثناء المكالمة.
- تكلم بوضوح وعرف عن نفسك ومنظمتك.



٦- استقبال مكالمة هاتفية

احتفظ دائما بدفتر ملاحظات وقلم بجانب الهاتف و دليل هواتف داخلي بجانب الهاتف لغرض إمكانية التحويل.

إن كنت تعمل في مكان مفتوح، اطلب من الآخرين التزام الهدوء.
عرف عن نفسك ووظيفتك ودائرتك و رحب بالمتحدث.

أصغ جيدا ودقق أي حقائق وأرقام والإملاء حيثما كان ضروريا (خاصة الأسماء والعناوين).
سجل الملاحظات.

استخدم من العبارات ما يؤكد للمتحدث أنك على الخط، مثل "نعم" "صحيح" ...
لا تسمح لنفسك بالشروء.

كن واعيا للتكاليف – لا تترك المتحدث معلقا ينتظر لوقت طويل.

دائما دقق الأرقام، الأفكار، والتواريخ وأكد على أي إجراء تم الاتفاق عليه.

وبعد الانتهاء من المكالمة من الضروري أن تراجع وتسجل وتتخذ أي إجراء ضروري.



٧-تسجيل المكالمات الهاتفية

- اسم الشخص الذي وجهت إليه الرسالة.
- تاريخ المكالمة ووقتها بمنتهى الدقة.
- اسم الشخص/ الجهة المرسله (التي اتصلت هاتفيا).
- اسم الشركة، المنظمة او الجماعة التي ينتسب إليها المرسل.
- رقم هاتف الشخص المرسل ورقمه الفرعي.
- طلب المرسل الاتصال معه.
- الرسالة التي أبلغها المرسل.
- اسم (الأحرف الأولى من إسم) الشخص الذي استلم الرسالة.





مَشْرِقٌ
بِحَمْدِ اللَّهِ

