

المحاضره الثانيه

معنى رجع الصدى /

يقصد بـرجع الصدى او التغذية المرتدة: ما يحصل عليه المرسل من المستقبل من تعبيرات حول موضوع الرسالة ، أي ردة فعل المستقبل بعد تلقيه الرسالة من المرسل .

ورجع الصدى مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل ، لأنه يدل المرسل على ما ينبغي أن تكون رسالته اللاحقة ، ويدل على مدى تحقيق رسالته لهدفها الذي أرسلت من اجله . وتكون عادة ردة فعل المستقبل تعبيرات لفظية ، او غير لفظية كإيماءات الوجه والإشارات

معيار رجع الصدى/

لرجع الصدى معياران /

■ أ. معيار اتجاه رجع الصدى

- 1- ايجابي : يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهه .
- 2- سلبي : يتطلب تعديل صورة الرسالة

■ ب. معيار توقيت تلقي رجع الصدى

- 1. فوري : كالذي يحدث في المجموعات الصغيرة كمقاطعة المتكلم
- 2. مؤجل : كما يحدث في وسائل الاتصال الجماهيري .

تدريب

صنف الرسائل الآتية وفق معيارها :

- 1- خطاب جلالة الملك في اليوم الوطني
- 2- المحاضرة التقليدية وجهها لوجه .
- 3- قول المدرس للطالب : احسنت على الاجابة .
- 4- طلب المدرس من الطالب اعادة اجابته عن السؤال والتركيز فيها بشكل افضل .

اهمية الاتصال/

- عد الاتصال مهم لعدة أمور منها :
- سمة أو صفة من صفات الإنسان الأساسية .
- يساعد على فهم الأحداث . والتزود بالمعلومات ، واتخاذ القرارات .
- ضروري لإشباع حاجات الإنسان المادية والمعنوية .
- عن طريق الاتصال يتجنب الإنسان العزلة ، ويكون علاقات مع غيره .
- الاتصال ضروري لتحقيق النجاح في الحياة عامة ، وفي العلم والتعليم ، والتأثر والتأثير خاصة .
- الاتصال أساس قيام المجتمع .
- من خلال الاتصال يكتسب الإنسان خصائص المجتمع .
- يتنوع الاتصال بتنوع العلوم ، كالاتصال السياسي والاقتصادي والصحي ، والدعوة والإرشاد .

انواع الاتصال/

- من حيث اللغة المستعملة
- اتصال لفظي
- اتصال غير لفظي

انواع الاتصال من حيث البعد الزمني/

- ينقسم الاتصال من حيث البعد الزمني أو توقيت حدوثه إلى قسمين :

□ اتصال فوري متزامن

بان يتحدث شخص لآخر بطريق مباشرة

□ اتصال غير متزامن

بان يكون فاصل زمني بين إرسال الرسالة وتلقيها من المستقبل ، مثل الرسائل البريدية ، ورسائل البريد الالكتروني

انواع الاتصال من حيث رسمته/

ينقسم الاتصال من حيث رسميته إلى قسمين :

- اتصال رسمي مثل الاتصالات داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية
- اتصال غير رسمي الاتصالات بين الأصدقاء وأفراد الأسرة

تصنيف الاتصال وفقا لعدد المشتركين/

- ينقسم الاتصال وفقا لعدد المشتركين إلى أربعة أنواع :
- اتصال ذاتي : اتصال عقلي يحدث للفرد حينما يتحدث الى نفسه.
- اتصال شخصي : اتصال شخص لشخص او مجموعة لأخرى ، ويكون وجهها لوجه
- اتصال جمعي : اتصال شخص بمجموعة كبيرة العدد نسبيا ، ومتجانسة مع بعضها ، كالمحاضرات الجامعية .
- اتصال جماهيري : اتصال بمجموعة جماهير كثيرة العدد ، ومتفاوتة في المستوى التعليمي ، ومنتشرة في مناطق كبيرة ، كالاتصال التلفزيوني .

تدريب/

× ضع إشارة (√) أمام العبارات الصحيحة و إشارة (x) أمام العبارات الخاطئة لكل مما يلي :

١. لا يستطيع الإنسان أن ينعزل عن ممارسة الاتصال (√)
٢. لا يجد الإنسان الاتصال بجانبه إلا إذا استعمله (x)
٣. الاتصال ليس حاصل جمع عناصره بل حاصل ضرب عناصره وتفاعلها مع بعضها (√)
٤. الاتصال يأخذ شكلا دائريا من المرسل إلى المستقبل (√)

معوقات الاتصال /

يواجه الاتصال مجموعة من العوائق تحول دون وصول الرسالة أبرزها :

1. عدم الخبرة المشتركة/

الاختلاف بين المرسل والمستقبل في اللغة او مستوى التعليم والعادات والخبرات العملية .

2. التشويش/

العوامل التي تضعف او تقلل من وضوح الرسالة . وهناك تشويش مادي كصوت طائفة تمر أثناء المحاضرة ، ورنين الجوال . وتشويش دلالي كغموض كلمات الرسالة .

3. عوائق لدى المرسل أو المستقبل/

كان يتجاوز المرسل حدود الأدب في رسالته ، او يجعل فيها ما يستفز المستقبل ، او أن يكون المستقبل غضبانا او عطشانا .

4. استعمال وسيلة غير ملائمة لطبيعة الرسالة أو الجمهور/

مثل إرسال رسالة لمن لا يجيد القراءة .

تدريب/

- المرسل جائع (عوائق لدى المرسل)
 - رنين الجوال أثناء خطبة الجمعة (التشويش)
 - كتابة رسالة لشخص أُمي (استعمال وسيلة غير ملائمة للجمهور)
 - الحديث مع شخص لا يفهم العربية (عدم الخبرة المشتركة)
- الاتصال مع الذات/
- إكتشاف الذات : يعني الوعي بمشاعر النفس وحاجاتها ودوافعها .
 - تقدير الذات : يعني تقييم الشخص لنفسه ويكون بطريقة ايجابية أو سلبية .
 - إدارة الذات : أن يتمكن الشخص من التحكم في نفسه ومشاعره وتعديل اتجاهاته ،لتكون مناسبة للموقف ، مما يجعله يقود أعماله بسهولة وكفاءة عالية .

تطوير الذات/

لتطوير الذات عدة إجراءات يمكن إتباعها حتى يطور الإنسان نفسه أبرزها ما يلي :

- قبول الذات
- إدراك جوانب القصور
- تجنب تحقير الذات
- الثقة بالنفس
- تحويل الأفكار السلبية إلى ايجابية

تدريب/

- عزيزي الطالب إليك مجموعة من السلوكيات التي تبين مقدار تحقيقك لذاتك ، حتى تستطيع أن تقف على حقيقة نفسك . صنف هذه السلوكيات حسب اعتقادك لتدل على شخصيتك .
- لديك مشكلة أو مرض في جسمك يؤثر عليك يجعلك منعزلا عن الناس
- ترغب في تطوير نفسك بالاستمرار وذلك من خلال تعلمك لمهارات متعددة
- تحاول أن تلتزم بالأخلاق العامة حتى تتجنب تحقير ذاتك .
- الفشل يؤثر عليك ويجلك حزينا بائسا .
- لا ترغب بان يكون لديك أهدافا تريد تحقيقها في حياتك المستقبلية .

المحاضرة الثالثة

مقدمه الانصات/

- يعتمد الإنصات الفعال بصورة أساسية على مهارة الإنصات ، وهي المهارة التي يفتقد الكثير منا التعامل معها بحرفية .
- الإنسان يتعلم الإنصات في سنواته الأولى من حياته بشكل عشوائي على الأغلب .
- جاء ذكر الإنصات في القرآن الكريم : (وإذا قرأ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون) . وقوله تعالى : (وإذا صرفنا إليك نفرا من الجن يستمعون القرآن فلما حضروه قالوا أنصتوا) .

اهمية الانصات/

- إن الإنصات الجيد لدى الطالب ، وكيفية استقباله لرسائل المعلم في المدرسة أو المحاضرة في الجامعة ، من أهم مقومات التعلم .
- للإنصات إشكالا متعددة: (مقابلات . اجتماعات . مفاوضات . محادثات) . وهذا يجعل اكتساب مهارة الإنصات من الأولويات التي يحرص عليها الموظف ، لاسيما موظفي الصفوف الأمامية في خدمة العملاء ومراكز الاتصال .
- تقول الدراسات إن المدراء يقضون 65-90% من وقت عملهم في الإنصات للآخرين .
- الإنصات الجيد يعين على تكوين البيئة الأسرية الآمنة ، ويساعد في تربية الأبناء واستقرار الحياة الزوجية .
- الإنصات للآخرين يعبر عن مدى احترامك لهم ، ويؤدي الى تكوين علاقات طيبة معهم .

مفهوم الانصات والاستماع والسماع/

- **معنى الإنصات :** هو الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه إلى التعبيرات اللغوية والحركات الجسدية ، مع إدراك المعاني والخلوص إلى مراد المتحدث ، والاستجابة الملائمة لرسالته .
- **معنى الاستماع :** هو الانتباه والفهم والتقويم والاستجابة للرسائل المنطوقة وغير المنطوقة .
- **معنى السماع :** وظيفة فسيولوجية تتعلق بالأذن ، ووظيفتها في تلقي المثيرات الصوتية .
- **والاختلاف بين الاستماع والإنصات** هو اختلاف في درجة ومدى السماع والانتباه والفهم للرسالة ، فالإنصات أعلى درجة من الاستماع ، لأنه استماع القلب والعقل والروح والجسد .

مقارنه بين الانصات والسماع/

- السماع وظيفة فسيولوجية يشمل استقبال الرسالة ، أما الإنصات فهو وظيفة عقلية تتعلق بفهم الرسالة .
- السماع هو الخطوة الأولى من خطوات الإنصات .
- الإنصات عملية تتطلب الإرادة والجهد بعكس السماع .
- يتطلب الإنصات التنبه والتقويم للعبارات بعكس السماع .
- يتطلب الإنصات الانتباه للحركات والإشارات غير اللفظية المصاحبة للحديث .
- الاستجابة مطلوبة في الإنصات .

مستويات المستمع من المتحدث/

- الاستماع المتعاطف
- الاستماع المتفهم
- الاستماع الانتقائي
- الاستماع الشكلي
- التظاهر بالإصغاء
- التجاهل التام

المهارات المطلوبة للإنصات/

- استعداد للإنصات قبل أن تبدأ الإنصات
- وقف عن الحديث واستمع بعقل مفتوح للمتحدث .
- حاول أن تتخلص من كل معوقات الإنصات سواء كانت ذهنية أو نفسية أو بيئية .
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات ، باستعمال وسائل الاتصال غير اللفظية : كالجلسة المريحة ، والنظرة للمتحدث .

استمع بانتباه

- الانتباه للحديث والعناية بالرسالة هي لب الإنصات :
- استمع لكل كلمة ، ولكل فكرة، ولا تحكم أو تقوم حتى ينتهي المتحدث من عرض فكرته ، فالمتحدث يريدك أن تستمع إليه .
- دون ملاحظتك إن احتجت لذلك . ولا تكتب كل شي بل اكتب أهم النقاط .
- ناقش رسالة المتحدث بالأسئلة المناسبة لاستيضاح الرسالة إن احتجت إليها .
- راقب أسلوب المتحدث لتبين حقيقة الحديث (مبالغ . متعصب . منطقي) .
- راع الإشارات غير اللفظية (تعبيرات الوجه ، الإيماءات) .
- لأنقاط المتحدث إلا إذا اقتضت الضرورة . وكن لبقا في ذلك كأن تقول له : رجاء انتظر أو لحظة من فضلك .

فسر مضمون الرسالة/

- بعد استماعك للرسالة كاملة ، حلل ما سمعت واجتهد
- في فهم المعنى الذي أراده المتحدث إيصاله إليك . وفقا لخلفيته وليس خلفيتك .

قوم الرسالة/

- كون رأيك وانطباعك عن أهمية الرسالة وحقيقتها وهدفها ، وفقا لمنطق الحديث ، وصحة المعلومات والأدلة والاستنتاجات .

احذر من بعض الأعمال التي تؤدي إلى إثارة المتحدث/

- ينبغي الحذر من بعض الأعمال التي تؤدي إلى إثارة المتحدث أو دفعه إلى إنهاء حديثه ، ومنها :
- الإيحاء بالضجر أو الملل من خلال الكلمات أو الإيحاءات غير اللفظية .
- استعمال عبارات محبطة (معلومة معروفة ، كلام مكرر ، أنت دائم الخطأ ، تريد أن تعلمني) .
- المبادرة إلى إكمال الحديث عن المتحدث .
- أد الاستجابة المناسبة

اداه الاستجابة اثناء الحديث وبعده/

• أثناء الحديث

- هز الرأس ، وهو علامة الاهتمام .
 - الصمت والنظر للمتحدث بتشوق واهتمام ومتابعة .
 - إمالة الصدر قليلا إلى الأمام .
 - الملاحظة العابرة مثل نعم ، هكذا ، عجيب ، غريب ولا تقل له : اشعر أنك تريد كذا ، أو على عكس ذلك تماما .
 - اعد الصياغة : مثل أن تقول : أنت قلت كذا وكذا ، أنت ذكرت في كلامك كذا وكذا
- . أوصاف الغلا

- كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة ، وهو أمر يشعر المتكلم بالتقدير .

• بعد الحديث

- اشكره على حديثه معك .
- لخص له رسالته ، لتتأكد من فهمك لرسالته .

نموذج تطبيقي من سيره الرسول لمهاره الانصات/

روى ابن هشام في سيرته أن عتبة بن ربيعة جلس الى رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال له :يا ابن أخي .انك من حيث قد علمت من المكانة والنسب ، وانك قد أتيت قومك بأمر عظيم فرقت به جماعتهم ، وسفهت به أحلامهم ، وعبت به آلهتهم ، وكفرت به من مضى من آبائهم ، فاسمع مني اعرض عليك أمورا ، لعلك تقبل بعضها . فقال رسول الله ﷺ : قل يا أبا الوليد اسمع ، فقال عتبةحتى فرغ . قال : او قد فرغت يا أبا الوليد ؟ قال : نعم . قال : فاسمع مني . قال : افعل . فاخذ رسول الله ﷺ يتلو عليه من سورة فصلت ، حتى إذا انتهى الى موضع السجدة منها سجد ، ثم قال لعتبة : قد سمعت يا أبا الوليد . فأنت وذلك ، فقام عتبة الى أصحابه ، فقال بعضهم : نحلف بالله لقد جاءكم أبو الوليد بوجه غير الوجه الذي ذهب به ، وطلب عتبة إليهم أن يتركوا الرسول ﷺ وشأنه ، فأبوا وقالوا له : سحرك يا أبا الوليد بلسانه .

عوائق الانصات/

- العوائق الذهنية
- الانطباع والحكم السابق
- الحالات النفسية
- المشوشات البيئية
- سماع ما نريد أو نحب سماعه فقط
- اختلاف اللهجة أو اللغة بين الطرفين

مهاره القراءة/

- يعتمد الاتصال في شقه المكتوب على ركنين رئيسيين :
- الكتابة لإرسال المكتوب
- القراءة لاستقبال المكتوب
- تتداخل ثلاث عناصر لاستقبال الرسالة المكتوبة :
- المعنى الذهني
- اللفظ الذي يؤديه
- الرمز المكتوب

تمر القراءة بثلاث مراحل ، هي :

- مرور العين على النص المكتوب .
- تفسير النص .
- استنتاج المعاني .

المحاضره الرابعه/

سمات القراءه/

- أنها تتيح العناية بتحليل الرسالة .
- أن المادة المقروءة مجردة من مؤثرات الصوت .
- ثبات الرسالة .
- أنها تحتاج إلى تعلم ، فنحن نشاهدها بعيوننا ولكننا نقرأها بعقولنا .
- ابرز أساليب القراءة وفقا للهدف من القراءة :

• القراءة الاستكشافية

• القراءة التصفحية

• القراءة الدراسية

• القراءة النقدية

القراءه الاستكشافية/

- معناها : هي أسلوب يستعمل في طلب معلومة يريدّها القارئ دون النظر إلى سواها وبسرعة .
- استعمالها : تستعمل في البحث في المراجع والمعاجم والموسوعات .
- طريقتها : المرور السريع على بعض الكلمات المحددة والمراد الوصول إليها .

القراءة التصفحية/

- **معناها :** القراءة السريعة للحصول على فكرة عامة من النص
- **مكوناتها :** الملخصات والاستنتاجات التي ترافق النص
- **طريقتها :** قراءة الفهرس لأجل الاطلاع على موضوعات الكتاب الرئيسية .
- قراءة فقرة او فقرتين من أهم الفصول ، والاطلاع على أهم موضوعات الكتاب ، من اجل تكوين رأي عن المكتوب .
- بعض الكتاب يضع ملخصا عاما في خاتمة الكتاب ، او ملخصات مختصرة في بداية الفصل او نهايته ، و الاطلاع عليها مفيد جدا في القراءة التصفحية

القراءة الدراسية/

- **معناها :** هي الطريقة المتأنية التي يستخدمها القارئ لفهم مضامين النص ، وتفسيره واستيعاب الأفكار فيه . وغالبا تستخدم في الدراسة على المقررات لأجل تقديم الاختبارات .

الخمس خطوات لقراءة الدراسية/

- **استطلع :** تعني المرور على المادة العلمية بطريقة التصفح .
- **اسأل :** ضع أسئلة تجيب عنها دراستك للكتاب .
- **اقرأ :** بعد وضع الأسئلة قم بقراءة الكتاب واجب عن أسئلتك منه .
- أثناء قراءتك حاول أن تأتي بأمثلة وشواهد على أفكار الكتاب .
- لخص ما قرأته بأسلوبك .
- **استذكر :** ضع الكتاب وحاول أن تستذكر ما قرأت .
- **راجع :** هذه الخطوة مهمة لتجنب النسيان والحفاظ على المعلومة .

والمراجعة نوعان :

- **1- المراجعة الفورية :** بعد الانتهاء من القراءة مباشرة .
- **2- المراجعة الدورية :** بين الفينة والأخرى لترسيخ المعلومة .

القراءة النقدية/

- **معناها :** هي قراءة واعية تحلل عمل الكاتب ، وتحكم في الأفكار والاستنتاجات والأدلة وصحة المعلومات .
- **متطلباتها :** تحتاج الى المعرفة الواسعة بموضوع الكتاب ، وتتطلب قدرة خاصة على فهم النص ، ومعرفة اتجاهات الكاتب ، وخلفياته والمصادر التي اعتمد عليها ، ومنهجيته في الوصول للنتائج .

اساليب القراءة وفقا لسرعتها/

- **القراءة السريعة:** تختلف من شخص لأخر ، وذلك حسب الخبرة والتدريب والممارسة ، وتفيد في فهم السياق العام ، والمعنى الإجمالي .
- **القراءة المتأنية :** هي قراءة واعية فاحصة تتسم بالتأني وإعمال العقل ، حتى يتمكن القارئ من فهم واستيعاب المادة المقروءة .

تدريب/

- كيف تحسن من سرعتك في القراءة ؟
- اقرأ جملة جملة وليس كلمة كلمة .
- ألا ترفع صوتك أو تحريك شفطيك .
- قلل أخطاء حركة العين باستخدام إصبعك كمؤشر .
- حرك إصبعك على النص أسرع قليلا من سرعة العين .
- اجعل التركيز أثناء القراءة في منتصف الصفحة .
- حدد زمنا لإنهاء القراءة .
- لا تتوقف على الكلمات المعتادة (مثل ، لكن) .
- التدريب المستمر اقرأ ثم اقرأ .

العوامل التي تآثر بالقراءة/

- **لغة المادة المقرؤة :** فقد تكون المادة مكتوبة بلغة سهلة واضحة ، او بلغة صعبة لا يفهمها إلا المختصين وقد تستعمل فيها مصطلحات تحتاج الى معاجم لفهم المراد .
- **الغرض من القراءة :**
- **الحالة التعليمية والثقافية للقارئ :** كلما زاد علم القارئ واتسعت ثقافته وزادت ثروته اللغوية ، كلما كانت مهارته في القراءة والتحليل أعظم .
- **الحالة النفسية للقارئ :** يحتاج القارئ الى نشاط ذهني وعقلي أثناء القراءة فالإرهاق وشرود الذهن كلها تقلل الاستيعاب .
- **البيئة :** القراءة تحتاج الى الهدوء ودرجة حرارة مناسبة وإضاءة وجودة الخط أمر مطلوب للقراءة السليمة .

الغرض من القراءة/

- القراءة للحصول على معلومة محددة
- القراءة للفهم والاستيعاب
- القراءة النقدية التأملية التحليلية
- القراءة للمتعة كالروايات والقصص

مشتتات تتعلق بمحيط القراءة /

الضجيج طريقة الجلوس الطباعة غير مريحة الإضاءة غير المناسبة

كيف تكسب التركيز/

الجلوس في مكان جيد الإضاءة وهادئ ومريح .

اختيار الأوقات المناسبة للقراءة.

استخدام القلم للتلوين واستخلاص الأفكار .

حدد أهدافا للقراءة وحاول الوصول إليها .

توصيات للقراءة الإلكترونية

- استخدم طريقة عرض توفرها المتصفحات ومعالجات النصوص
- تكبير الصفحة بما يناسب بصرك
- استخدم القراءة التصفحية لمعرفة الكاتب وموضوع الكتابة
- افرز الرسائل عن بعضها حسب فائدتها لك
- تعلم مصطلحات الانترنت واختصاراته
- استخدم واقي لأضرار الشاشة
- إبعاد النظر عن الشاشة كل 15 دقيقة لثوان معدودة

تدريب/

- يتم توزيع قصة قصيرة من صفحة واحدة على الطلاب . ويطلب منهم قراءتها في مدة 30 ثانية ، ومن ثم توجيه عدة أسئلة لهم حول ما قرؤوه ، ليتم المقارنة بين سرعة قراءة كل واحد منهم وتركيزه .

المحاضره الخامسه/

الاتصال اللفظي المنطوق/

هو تبادل اللغة بين أطراف الاتصال ، للوصول إلى اكبر قدر من الفهم المشترك للمعنى ، الذي تنثيره الألفاظ لدى أطراف الاتصال .

محددات الاتصال اللفظي المنطوق/

الاتصال اللفظي المنطوق هو الوسيلة الأكثر شيوعا

لان معظم الأشياء التي نعملها تعتمد عليه ، لسهولة وسرعته ، كتكوين علاقة مع الآخرين ، او الشراء والبيع .

الإنسان يقضي جزءا كبيرا من وقته وهو يتجاذب أطراف الحديث مع الآخرين .

التوافق اللغوي شرط أساسي لحدوث الاتصال

اللغة هي : مجموعة من الرموز الصوتية المنطوقة والمكتوبة يحكمها نظام معين ، ولها دلالات محددة ، يتعارف عليها الأفراد ، ويستعملونها في التواصل .

الاتصال اللفظي لابد فيه من توافق اللغة بين المتحدثين ، بخلاف الاتصال غير اللفظي ، الذي يمكن فيه التواصل مع الآخرين باستعمال الإشارات والتلميحات .

الاتصال اللفظي المنطوق يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث

كلما كانت حصيلتك اللغوية مرتفعة كلما تمكنت من زيادة قدرتك على إقناع الآخرين ، وزيادة مصداقيتك عندهم .

الاتصال اللفظي المنطوق يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظية (تعبيرات الوجه ، لغة الحسد) .

العوامل غير اللفظية تعين على إعطاء الكلمات قوة وأثرا .فلو انك قابلت صديقا حصل على جائزة تفوق ، وقلت له مبارك بصوت جميل ووجه مبتسم ،فان هذه الكلمة سيكون لها بالغ الأثر في نفس صديقك ، أما لو قلت له هذه الكلمة بصوت حاد ووجه عابس فستكون لهذه الكلمة أثرا سلبيا .

إذا لم تتوافق لغة الجسد مع اللفظ المنطوق فان المستمع سيميل الى تصديق الإشارات غير اللفظية أكثر من الكلمات المنطوقة .

مجالات الاتصال اللفظي/

- الحوار والمناقشات
- التعلم والتعليم
- الإعلام المرئي والمسموع
- المحادثات العامة في حياة الناس

مهارات التحدث والمخاطبة/

التعريف : هي القدرة على توظيف اللغة والألفاظ والصوت للتواصل مع الآخرين ، سواء على مستوى الاستيعاب أو على مستوى التعبير .

مهارات التحدث والمخاطبة/

1- صياغة الأفكار ذهنيا قبل التحدث

(الاستعداد ابسط الطرق لجعل المحادثة أكثر تأثرا)

2- استخدام لغة حيوية

(استخدم ألفاظ ممتعة لجذب الآخرين)

3- استخدام لغة مقاربة لثقافة المخاطب.

(بان تكون اللغة سهلة وواضحة ومباشرة ولا تحتل أكثر من وجه بحيث يفهمها الآخرون)

4- استخدام الأسماء والألقاب المناسبة .

(لأنها تشعر المستمع بالقرب منك ،ولكن دون مبالغة)

5- الاتزان في استخدام نبرات الصوت

(الارتفاع والانخفاض حسب الموقف ، فالصوت العالي ينفر المستمع ويزعجه والمنخفض يدل على ضعف الشخصية ، ولكن طبق قاعدة لكل مقام مقال)

6- توقف وقفات قصيرة (وقفات صمت)

(لأنها تسمح للمستمع باستيعاب ما قلت ، وتعطيك فرصة لمراجعة أفكارك)

7- وضع مخارج الحروف

8-التوسط في سرعة الحديث

9- التزم بصلب الموضوع

10- ركز على النقاط الرئيسية وكرر طرحها بتنوع

11- خالف بأدب ، وتحكم في انفعالاتك

12- زن نظرك وقلل من الالتفات أثناء حديثك

(احرص على أن تتحدث مع الآخرين مع النظر إليهم ، ولا تطيل النظر فان ذلك يحرجهم ، وابتعد عن النظرات الساخرة)

13- انتق الكلمات وهذب الألفاظ

14- تحدث بما قل ودل

اداب الاتصال اللفظي/

- الاتصال في الأوقات المناسبة
- تجنب أماكن الضجيج والتشويش وضعف الاتصال
- استعمل المكالمات الهاتفية للرسائل السريعة
- اسأل الشخص في بداية الاتصال عن مناسبة الوقت للحديث
- عرف بنفسك مباشرة
- الاختصار في المكالمة
- تجني القيام بأي عمل أثناء المكالمة الهاتفية
- انه المكالمة بلطف اذا انتهى الغرض منها

مهارات الإلقاء

هل يمكننا اكتساب مهارات الإلقاء ؟

الجواب بلا شك : نعم فالإلقاء مهارة يمكن اكتسابها وتعلمها كباقي المهارات ، ولكن يتخوف معظم الناس من التحدث أمام الآخرين بالرغم من أنهم يتحدثون أمام أصحابهم باستمرار ، وقد توصلت دراسة أمريكية الى أن التخوف من الحديث أمام مجموعة يعتلي قائمة المخاوف ويمكن تناول مهارات الإلقاء من خلال محورين أساسيين هما :

الأول : تطوير مهارات الإعداد والتحضير الجيد للموضوع

الثاني : تطوير مهارات خاصة بالمتحدث نفسه .

مهارات الإعداد والتحضير الجيد للموضوع/

اختيار الموضوع

ويتم ذلك بناء على، وان يهم المستمعين . أهميته ، ومدى رغبتك فيه ، وإلمامك به ، وان يكون مناسباً للزمان والمكان

تحديد الهدف

يكون الهدف واضحاً ومحدداً . واسأل نفسك ماذا يريد الآخرون معرفته .

جمع المعلومات وانتقاء المفيد منها

يكون جمع المعلومات من مصادرها الأساسية كالقرآن والسنة النبوية والكتب والمجلات . واحرص على عدم الإطالة .

صياغة الموضوع

وتشمل المقدمة والموضوع والخاتمة

إعداد العرض

يفضل الاستعانة بوسائل العرض الحديثة كبرنامج البوربوينت ، لسهولة وتنوع وسائل الإيضاح كالرسومات والصور والأفلام وإمكانية عرضها بطرق متعددة .

اجزاء صياغة الموضوع/

الجزء الأول : المقدمة

أول ما يسمعه الحضور من حديثك وعادة يسبق المقدمة الاستهلال بالحمد لله والصلاة على رسوله ، ثم افتتاحية مريحة ومشوقة لشد انتباه المستمع كقصة أو سؤال أو إحصائية ثم عرضا موجزا لما ستتحدث به .

الجزء الثاني : صلب الموضوع

يفضل أن تحصر موضوعك في نقاط محددة ، وإن تصاغ بطريقة واضحة ومباشرة ، وبتسلسل منطقي ، وكل فكرة مبنية على دليل من القرآن أو السنة أو أقوال العلماء ، وتدعم بالشعر أو القصص .

الجزء الثالث : الخاتمة

وهي آخر فرصة متاحة لك ، لتحدث انطبعا ايجابيا لدى المستمعين . حاول أن تكون قوية ، قم بتلخيص أهم النقاط والأفكار ، وذكرهم بالهدف والنتائج ، والتوصيات وكيفية تنفيذها .