



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية



النار  
دربك للتقد



# مهارات الاتصال

## دليل تدريبي

تم اعداد وطباعة هذا الدليل بدعم من صندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية ووكالة الإنماء الكندية الدولية



## المحتويات

٥	تقديم
٧	المقدمة
٧	أهداف الدليل
٩	مفهوم الاتصال وأشكاله
١١	عناصر الاتصال
١٢	عملية الاتصال وكيف تتم
١٢	أهداف الاتصال
١٢	فوائد إتقان مهارات الاتصال
١٣	معوقات الاتصال
١٤	١. معوقات تتعلق بالمرسل
١٥	٢. معوقات تتعلق بالرسالة
١٥	٣. معوقات تتعلق بوسيلة الاتصال
١٦	٤. معوقات تتعلق بمستقبل الرسالة
١٦	٥. معوقات تتعلق ببيئة الاتصال
١٦	مواقف افتراضية
١٧	مشاهد تدريبية
١٨	أسئلة للتفكير والنقاش
١٨	قواعد الاتصال الناجح
١٨	أولاً، الصدق
١٩	ثانياً، الموضوعية
٢٠	ثالثاً، الدقة
٢١	رابعاً، تقبل الآخر واحترامه
٢١	خامساً، التواضع
٢٢	مشاهد تدريبية
٢٢	أسئلة للتفكير والنقاش
٢٣	مهارات الاتصال الناجح في مجال الدراسة
٢٣	أولاً، كيف يمكن للطالب المستجد تجاوز مشاعر الغربة وتكوين الصداقات؟
٢٤	ثانياً، مهارات العرض والإلقاء
٢٧	أسئلة للتفكير والنقاش



## تقديم

يعد الاتصال الانساني جانبا مهما في الحياة فهو اداة فعالة من ادوات التغيير والتطوير والتفاعل بين الافراد والجماعات. ويلعب دورا مهما في التطور والتغير الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، فكلما اتسعت وتنامت خطوات التغيير والتطور، اتسعت وازدادت الحاجة الى المعلومات والافكار والخبرات، وبالتالي الى قنوات الاتصال لنقلها وايصالها الى الافراد والجماعات.

ونظرا لاهمية التواصل مع الاخرين وعمل الفريق سواء في المدرسة ام الجامعة ام العمل، فان امتلاك مهارات الاتصال غدا احد المتطلبات للنمو الشخصي والمؤسسي.

قام مشروع المنار بإعداد هذا الدليل التدريبي ليركز على جوانب الاتصال الانساني بأبعاده المختلفة، وبيان اخلاقيات وقواعد الاتصال الناجح في مجال الدراسة والعمل، متضمنا العديد من الانشطة والمشاهد التدريبية التي تثري باب النقاش والحوار ضمن هذا المجال.

يوفر مشروع المنار الادلة المتخصصة في مجال الارشاد المهني لخدمة الطلبة والباحثين عن عمل، وتتضمن تدريبهم على مهارات يحتاجها الاقتصاد ويتطلبها المجتمع، وتمكنهم من اي يصبحوا عناصر منتجة وناجحة، وذلك بتوجيههم نحو اسس ومبادئ اختيار الاعمال المناسبة لمؤهلاتهم وقدراتهم، وكيفية الاعداد وامتلاك المهارات المؤهلة للحياة والعمل، اضافة الى تقديم الاختبارات المساندة لهذه الادلة لمساعدة الافراد في تقييم مستوى مهاراتهم الذاتية.

مدير المشروع

د. نادر مريان



## المقدمة

ينصب تركيز هذا الدليل على تطوير قدرات الفئات المستهدفة على التعامل بكفاءة وفعالية مع مواقف حياتية فعلية يضطرون إلى معاشتها بصورة دائمة ومستمرة، سواء في مجال الدراسة أو العمل، ومن ثم يقترح جملة من المقاربات والمهارات الاتصالية التي قد تكون مناسبة لمساعدتهم على التعامل مع تلك المواقف، والتفكير معهم بصوت مرتفع في سبل تطويع تلك المهارات وتوظيفها بصورة خلاقية ومرنة من أجل التعاطي الأفضل مع المواقف التفاعلية المختلفة التي يتعرضون لها.

- لاحظ أن اللغة المستخدمة في هذا الدليل هي لغة ذكورية وتنطبق في أغلب حالاتها على الذكور والإناث، إلا إذا أشير العكس.

## أهداف الدليل

١. تعريف المتدربين بمهارات الاتصال الناجح في بعض المجالات الحياتية المهمة، ومساعدتهم على اكتساب القدرة على تحليلها وفهمها وتطبيقها.
٢. مساعدة المتدربين على تطوير مهاراتهم الاتصالية وتهذيبها قدر المستطاع، واستثمارها إلى حدودها القصوى لتحقيق تفاعل اجتماعي أكثر وضوحاً وفعالية واحتراماً لمشاعر الآخرين.
٣. مساعدة المتدربين على تطوير ملكاتهم الإبداعية والنقدية، وذلك عن طريق حثهم على التفكير بالإمكانات والمداخل الرحبة التي يمكن مقاربتها لتحقيق تفاعلات اتصالية غنية وفعالة.

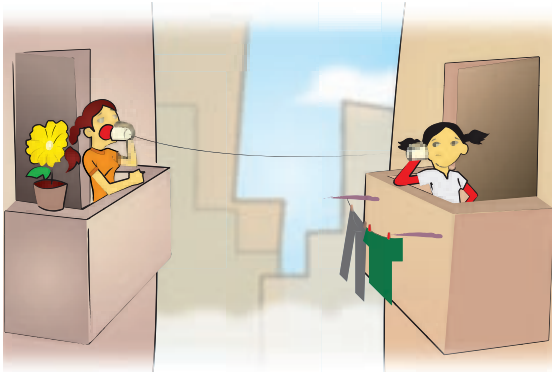




## مفهوم الاتصال وأشكاله

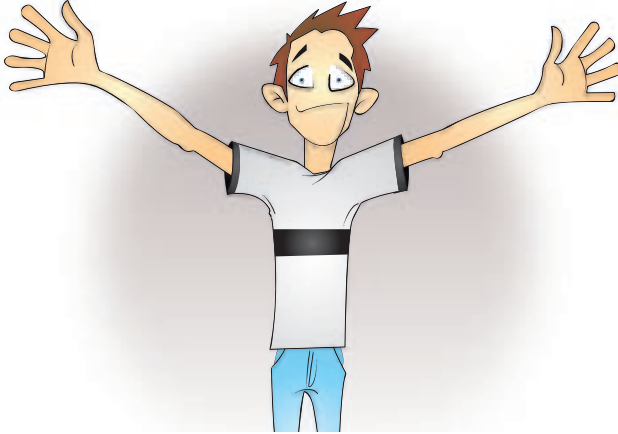
الاتصال في أبسط معانيه وأوضحها هو عملية نقل الرسائل وتفسيرها بين شخصين أو أكثر. وللاتصال شكلان رئيسان يتأطر ضمنهما هما:

١. **الاتصال اللفظي (منطوق ومكتوب):** وهو عبارة عن نقل الأفكار والمعاني إلى الآخرين بواسطة الكلمات والرموز، سواءً كانت منطوقة أو مكتوبة.



٢. **الاتصال غير اللفظي (لغة الإشارات ولغة الجسم):** وهو عبارة عن نقل الأفكار والمعاني إلى الآخرين عن طريق إيماءات الجسم، والإشارات، والرموز، والشعارات. ويمتلك الاتصال غير اللفظي قدرة أعلى بكثير من مثيله اللفظي على تبسيط الأفكار واختزال المعاني وتكثيف الدلالات. فقد يشكل علم دولة ما، على سبيل المثال، بألوانه ورموزه البسيطة، تعبيراً جلياً عما قد لا تستطيع مئات الكلمات التعبير عنه بسهولة، فهو يعبر عن كيان الدولة وعزتها وكرامتها ووحدة أبنائها وربما وجودها نفسه... الخ.

وبينما يلجأ الإنسان في كثير من الحالات إلى استخدام النوعين في الوقت ذاته لضمان توصيل المعنى الذي يريده إلى الآخرين؛ إذ قد يهز رأسه ويلوح بيده ويضم قبضته ويغير من نبرات صوته...إلى آخر ما يمكن أن يقوم به من إشارات وإيماءات كي يؤكد كلماته ويعزز صدقها، إلا أن دلالات الاتصال غير اللفظي غالباً ما تكون أصدق من تلك التي يحاول الاتصال اللفظي إبرازها.



وللتعرف بدرجة اكبر عن مدى امتلاكك لمهارات الاتصال قم بالإجابة على الاستبانة التالية:  
اختر رقم الإجابة عن كل من الأسئلة التالية، ولمعرفة درجة إتقانك لمهارات الاتصال، قم  
بجمع الأرقام التي حصلت عليها، ثم انظر إلى مفتاح تحديد المستوى في آخر الاستمارة.

السؤال	نادراً جداً	نادراً أحياناً	غالباً	معظم الوقت	علامة الإجابة
١ الناس لا يستوعبون ما أقوله	٥	٤	٣	٢	١
٢ أجد أن من الصعب الإفصاح عن آرائي عندما تتعارض مع آراء الآخرين	٥	٤	٣	٢	١
٣ عندما لا أفهم سؤالاً يوجه إلي، فإنني أقوم بالاستفسار من أجل المزيد من التوضيح	١	٢	٣	٤	٥
٤ أجد أن من السهل أن أرى الأمور من وجهة نظر شخص آخر	١	٢	٣	٤	٥
٥ أجد أن من الصعب أن أعبر عن مشاعري	٥	٤	٣	٢	١
٦ أعجز عن التعبير عما يدور في خاطري، فأعبر عنه بطريقة مشوشة.	٥	٤	٣	٢	١
٧ أصبح ميالاً إلى الدفاع عندما أتعرض للنقد	٥	٤	٣	٢	١

٥	٤	٣	٢	١	٨	عندما أتحدث إلى شخص ما فإنني أحاول وضع نفسي في مكانه
٥	٤	٣	٢	١	٩	أبدي اهتماماً بما يقوله الآخرون
٥	٤	٣	٢	١	١٠	أكون واعياً لاستجاباتي العاطفية حيال ما يتم قوله في حوار ما
<b>المجموع</b>						

### مفتاح التقييم

كلما ارتفع عدد النقاط التي أحرزتها فأنت شخص يتمتع بقدرات اتصالية مميزة، والعكس صحيح بالطبع، لذلك عليك أن تقوم بمراجعة إجاباتك، وأن تكتشف جوانب الضعف لديك، تمهيداً للعمل على تجاوزها والسعي نحو تطوير قدرات الاتصال لديك.

### عناصر الاتصال

حتى نتحدث عن حدوث عملية الاتصال فإن هناك عناصر أساسية لا بد من توافرها، هي:

١. المرسل: وهو الشخص أو الجهة التي تبادر إلى إرسال الرسالة.
٢. الرسالة: وهي المضمون أو المعنى الذي يسعى المرسل إلى توصيله، وقد تتخذ الرسالة صيغاً متعددة: كالكلمات، والإيماءات، والإشارات، والأصوات... الخ.
٣. الوسيلة: وهي الأداة التي يعتمدها المرسل من أجل توصيل رسالته إلى المستقبل.
٤. المستقبل: وهو الشخص الذي توجه الرسالة إليه لاستلامها وتفسير دلالاتها.
٥. التغذية الراجعة/الاستجابة: وهي الرد الذي يعبر عن موقف المستقبل من الرسالة التي تلقاها من المرسل.
٦. التأثير: وهو ما يعبر عن تحقق أهداف المرسل وحدث تغيير في الاتجاه الذي يرغبه على معلومات أو اتجاهات أو سلوك المستقبل.

## عملية الاتصال وكيف تتم

إن عملية اتصالنا مع الآخرين تبدأ بفكرة أو إحساس أو معلومة نود نقلها إلى طرف آخر، بهدف التأثير فيه بشكل نرغبه. ووفقاً لطبيعة الشخص الذي نود الاتصال معه: لغته وثقافته ودينه وخلفياته المختلفة وحاجاته وعلاقتنا به... الخ، نقوم بصياغة المضمون الذي نود نقله إليه على شكل رسالة اتصالية معينة، محاولين اختيار الوسيلة والظروف الأكثر ملاءمة لإرسالها.

وفور استلامه رسالتنا، يعتمد المستقبل إلى تحليل رموزها وفهم دلالاتها؛ حتى يكون قادراً على استيعاب قصدنا من إرسالها، ويكون قادراً على الاستجابة لها. واستكمالاً لعملية الاتصال، يشرع المستقبل في تجهيز رده على رسالتنا عبر رسالة اتصالية يصوغها بما يتناسب وفهمه لمضمون رسالتنا، تمهيداً لإرسالها عن طريق الوسيلة التي يريتها مناسبة لذلك. وهكذا دواليك، يتبادل الطرفان مواقع الإرسال والاستلام بما تتضمنه من محطات إعداد الرسالة وصوغها وإرسالها واستقبالها وتحليل رموزها وتجهيز الرد عليها وإرساله.

## أهداف الاتصال

يمكن القول إن أي عملية اتصالية تهدف إلى ما يلي:

١. التأثير في اتجاهات الناس بهدف تغييرها.
٢. تغيير المعلومات التي يحملها الآخرون حيال موضع ما.
٣. تغيير أفكار الناس ومشاعرهم وسلوكهم.

## فوائد إتقان مهارات الاتصال

حتى تكتشف بنفسك الفوائد التي يمكن أن تجنيها إذا ما أتقنت مهارات الاتصال، ما رأيك أن تجيب عن الأسئلة التالية:

١. حاول تدوين إجاباتك، مع تسجيل الموقف أو المواقف التي تعرضت لها.
١. هل سبق لك أن رفضت تلبية دعوة لحضور مناسبة اجتماعية ما؛ تجنباً لمواجهة الآخرين؟
٢. هل سبق أن أحجمت عن طرح تساؤل ما على أحدهم تجنباً للحرج؟

٣. هل حدث أن فضلت التزام الصمت مع أنك تملك معرفة جيدة بالجواب عن سؤال ما؟
٤. هل حدث أن تلعثمت ووجدت صعوبة في الحديث وتنظيم أفكارك وتوصيلها للآخرين؟
- إنه من المرجح أنك قد شعرت بمشاعر سلبية بعد إجابتك عن التساؤلات السابقة، كالأحساس بالقهر، أو الفشل، أو الحزن، أو الضعف، أو الحسرة... الخ، عندما تذكرت كل موقف من المواقف التي أجبته بالإيجاب عن التساؤلات المتعلقة بها.
- وكمدخل أولي للتخلص من تلك المشاعر السلبية مستقبلاً، قم بما يلي:
- حدد المشاعر التي انتابتك فيما يتصل بكل موقف؟
  - سجل الخسائر المعنوية والمادية إن وجدت، التي تعتقد بأنك خسرتها لأنك لم تتصرف بطريقة أفضل إزاء كل موقف من تلك المواقف؟
  - سجل المكاسب المعنوية، والمادية إن وجدت، التي تعتقد أنه كان يمكن أن تجنيها فيما لو تصرفت بطريقة أفضل تجاه كل من تلك المواقف؟
  - ما معالم السلوك الأفضل الذي كان يمكن أن تسلكه إزاء كل من تلك المواقف؟
  - لا تتردد في مناقشة إجاباتك الصريحة مع أصدقائك أو زملائك بصورة جماعية، فالمناقشة الجماعية كثيراً ما تثري الأفكار وتجعلها أكثر وضوحاً وتحديداً. كما أنها تساعد على كسر حاجز الخجل والتردد والعجز عن التعبير.

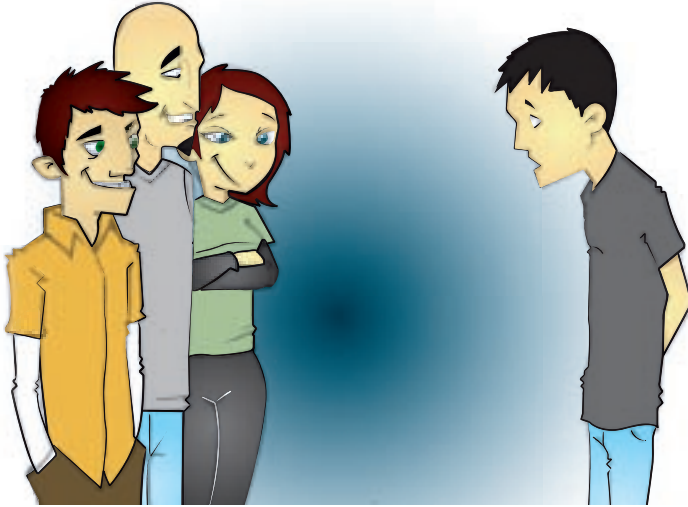
## معوقات الاتصال

هناك جملة من المعوقات التي تؤدي إلى التشويش في عملية الاتصال وتجعلها أقل فعالية ونجاحاً، ولما كان هذا الدليل يهدف، بصورة أو بأخرى، إلى مساعدة قرائه على تطوير قدراتهم على التفكير والتحليل، فإننا نقترح عليك أن تشرع في التفكير في أكبر قدر ممكن من المعوقات التي قد ترى أنها تسهم في إعاقة عملية الاتصال وتقليص مستوى نجاحها في تحقيق أهدافها.

والآن، حاول أن تقارن بين ما هداك إليه تفكيرك من معوقات لعملية الاتصال، وبين المعوقات التالية التي نجملها فيما يلي:

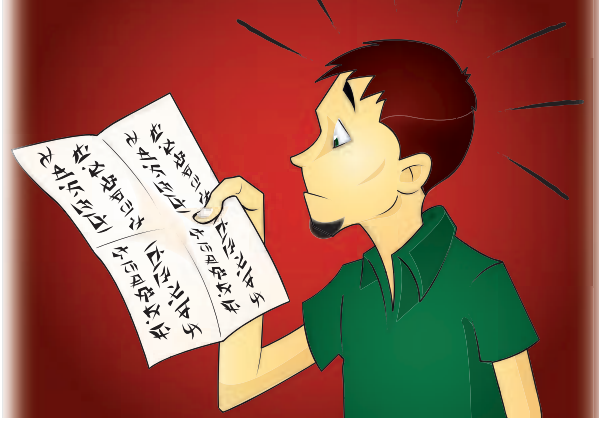
## ١. معوقات تتعلق بالمرسل

وهي جملة المعوقات التي تتعلق بشخصية المرسل نفسه، وما يتصل بها من تشوشات نفسية أو عقلية أو جسدية قد تؤثر على طبيعة الرسالة وحسن صياغتها وإرسالها؛ إذ إن من المرجح أن يكون الشخص المريض أو المرهق أو الخائف أو الذي يعاني من مرض نفسي أو عقلي أو جسدي أقل قدرة من غيره في العادة على الاتصال مع الآخرين بطريقة سليمة وواضحة تماماً.



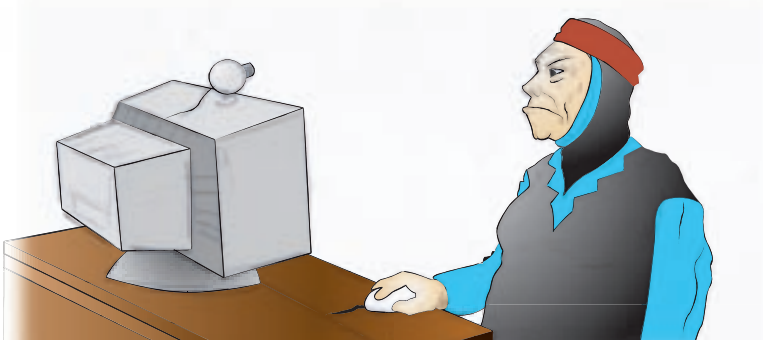
## ٢. معوقات تتعلق بالرسالة

وهي جملة المعوقات التي تتعلق بعدم ملاءمة الرسالة من ناحية الشكل أو الحجم أو المضمون.



## ٣. معوقات تتعلق بوسيلة الاتصال

وهي جملة المعوقات التي تتعلق بعدم انسجام وسيلة الاتصال المستخدمة، سواءً كانت شفوية أو مكتوبة أو إيمائية مع محتوى الرسالة وطبيعة المرسل إليه. فعلى سبيل المثال، قد لا يكون من الحكمة أن تستخدم الهاتف لطلب يد الفتاة التي ترغب في الزواج منها! كما قد يتنافى مع المنطق استخدام البريد الإلكتروني لإرسال تحياتك إلى جدتك المقيمة في القرية.



#### ٤. معوقات تتعلق بمستقبل الرسالة

وهي جملة المعوقات التي تتعلق بشخصية المستقبل نفسه، وما قد يتصل بها من وضع مزاجي أو سمات أخلاقية أو تشوشات نفسية أو عقلية أو جسدية قد تؤثر على حسن استقباله للرسالة وفهما، ومن ثم الاستجابة لها.



#### ٥. معوقات تتعلق ببيئة الاتصال

وهي جملة المعوقات التي تتعلق بإفعال أطراف الاتصال لأخذ عناصر البيئة الاجتماعية أو المناخ الذي تجري فيه عملية الاتصال بعين الاعتبار. تخيل نفسك في مأتم أقيم لتلقي العزاء بوفاة أحد أقرباء زملائك، نظن أنك تتفهم ضرورة انسجام ملابسك وكلماتك وتعبيرات وجهك مع طبيعة الجو المحيط، فأنت لا تستطيع، بكل تأكيد، أن تتجاهل الطابع الحزين للمناسبة، فتأتي بقميص أحمر فاقع اللون، وتشعر في رواية النكات والضحك!

#### مواقف افتراضية

١. ماذا ستفعلين لو تفاجأت ذات يوم بأحدى المذيعات وهي تتقدم اليك والكاميرا التلفزيونية إلى جانبها لسؤالك عن رأيك حول موضوع ما؟ هل ستتصببين عرقاً وتعجزين عن إجابتها بصورة واضحة ومفهومة، أم أنك ستجيبنها بمنتهى الثقة والتلقائية والوضوح؟





٢. ماذا ستفعل إذا وجدت نفسك متهماً ظلماً بارتكاب مخالفة ما، كالغش في امتحان ما مثلاً؟ هل ترى أنك قادر على الدفاع عن نفسك والسعي إلى إثبات براءتك؟
٣. ماذا ستفعل إذا وجدت نفسك مضطراً لحضور حفلة عامة لا تعرف من بين الحضور فيها الكثير من الأشخاص؟ هل ستنكمش على نفسك أملاً أن تعثر على أحد معارفك حتى تظل ملتصقاً به؟ أم أنك ستبادر إلى تقديم نفسك إلى أشخاص جدد محاولاً التعرف إليهم؟

#### مشاهد تدريبية

##### المشهد الأول:

يقوم اثنان من المتدربين بارتجال حديث عن تأييد كل منهما لفريق رياضي مختلف، ويحاولان خلال حديثهما أن يستخدموا وسائل الاتصال غير اللفظي قدر المستطاع، بينما يحاول بقية المتدربين رصد تلك الوسائل، وتقدير مدى انسجامها مع تعبيراتهما اللفظية. ويتم استعراض ومناقشة ما تم رصده وتقديره من جانب جميع المتدربين.

##### المشهد الثاني:

يقوم أحد المتدربين بأداء دور شخص يائس يفكر في الانتحار لأنه يشعر بأنه إنسان فاشل في حياته. وقبل إقدامه على الانتحار برمي نفسه عن إحدى الأسطح المرتفعة، يبدأ باستعراض

المواقف المختلفة التي عانى فيها من الفشل، سواءً في الدراسة أو العمل أو الحياة الاجتماعية، ليكتشف فجأة أن خجله وتردده كانا السبب خلف فشله دائماً. وينتهي المشهد بقرار ذلك الشخص أن يضع حداً للخجل والتردد في حياته، بدلاً من أن يضع حداً لحياته نفسها. ويتم استعراض ومناقشة ما تم رصده وتقديره من جانب جميع المتدربين.

## أسئلة للتفكير والنقاش

١. أعط ثلاثة أمثلة عن كل من معوقات الاتصال؟
٢. أيهما أكثر تعبيراً عن الصدق برأيك: الاتصال اللفظي أم نظيره غير اللفظي، ولماذا؟
٣. أعط أكبر قدر ممكن من الأمثلة على الاتصال غير اللفظي من وحي حياتك اليومية؟

## قواعد الاتصال الناجح

الاتصال في جوهره تفاعل اجتماعي بين الناس، وكل تفاعل اجتماعي يحتاج بالضرورة إلى قواعد تنظمه وتحدد التوقعات المرتبطة به. ونزعم أن كثيراً من المشكلات التي تنشأ بين الناس تنشأ عن الجهل بقواعد الاتصال أو عدم احترامها. وعليه؛ يغدو من المهم لكل إنسان أن يتعرف إلى القواعد الأساسية التي ينبغي أن يضعها نصب عينيه في سياق اتصاله مع الآخرين.

وتتمثل أبرز تلك القواعد بما يلي:

### أولاً. الصدق

الصدق هو من أهم المقومات التي تدعم عملية الاتصال وتجعلها قابلة للتكرار والإتيان بثمار إيجابية؛ إذ إن الآخر الذي تدخل في عملية اتصال معه سيحترمك على الأرجح فيما لو كنت صادقاً معه، وسيغرب في أن يتعامل معك مرة ثانية، حتى وإن لم يعجبه مضمون حديثك، وذلك لأنه يثق فيما تقول، ويثق بأنك تظهر ما تبطن، وأنك لا تضلله، وأن سلوكه بناءً على المعلومات التي قدمتها له يستند إلى أسس صحيحة.

توقف الآن عن القراءة، وفكر جيداً بالمشاعر التي انتابتك عندما اكتشفت أن أحدهم قد كذب عليك.

- سجل تلك المشاعر.
- كيف تصرفت تجاه الشخص الذي اكتشفت كذبه عليك.
- هل تمكنت يوماً من نسيان أن ذلك الشخص قد كذب عليك؟
- هل كنت ستصدق كلام ذلك الشخص فيما لو تعاملت معه مرة ثانية؟
- إذا طلب منك أحدهم أن ترشح أحداً لوظيفة ما، فهل يمكن أن ترشح ذلك الشخص؟

## ثانياً، الموضوعية

التحيز سمة راسخة في أعماق كل منا، فنحن لا نملك إلا أن ننحاز، بصورة أو بأخرى، إلى أشخاص أو أفكار أو أماكن أو موضوعات معينة... الخ. فالإنسان، في العادة، ينحاز لأهله وأصدقائه ومعتقداته ووطنه ومسقط رأسه، وهذا شيء طبيعي ومقبول، شريطة أن لا يفضي إلى التعصب، الذي يعبر عن التمرکز حول موضوعات معينة والانغلاق داخلها؛ والنظر إليها كما لو كانت هي وحدها عين الصواب، وجعلها معياراً للحكم على الموضوعات والقيم الخارجية، وتصنيفها ضمن خانة ما هو سلمي أو إيجابي. تأسيساً على ذلك؛ ربما كان بإمكانك تصور حجم المشكلات الاتصالية التي يمكن أن تنجم عن التعصب، وعن ادعاء امتلاك الحقيقة المطلقة والصواب اليقيني، وعن الاستهانة، وربما رفض وتحقير كل ما هو مختلف عن القيم التي يتبناها الإنسان. ولذلك، من الأهمية بمكان أن يتحلى الإنسان بالموضوعية، بمعنى أن عليه أن يأخذ النقاط التالية بالاعتبار عند كل اتصال مع الآخرين:

- أن الإنسان كائن لا يتمتع بالكمال؛ فهو عرضة للخطأ والنسيان وإساءة الفهم وسوء التقدير والتحيز واتباع أهوائه ونوازعه، ومن ثم فإن عليه أن لا ينطلق في تفاعله مع أحد من نقطة الإصرار على أفكار وقناعات مسبقة، فكل الأفكار خاضعة للنقاش والأخذ والرد، وكثيراً ما نكتشف بنقاش ما أن مثل تلك الأفكار والقناعات مع الآخرين لا تستند إلى أسس عقلية منطقية، وأنها لا تعدو كونها مجرد أفكار بالية سلمنا بها دون تقييم أو تمحيص أو نقد.
- عليك أن تكون ديموقراطياً في تعاملك مع الآخرين، وهذا يستوجب أن تمنحهم الفرصة خلال تفاعلهم معهم لكي يعبروا بمنتهى الحرية والانفتاح والراحة عن أفكارهم وتصوراتهم، تماماً كما تحب أنت أن يمنحوك الفرصة ذاتها. فلا تكن مستبدًا وتصادر على حق الآخرين في التعبير، وتسارع إلى مقاطعتهم لفرض وجهة نظرك، وتخيل

فضاعة أن يحاول أحدهم قمعك ومنعك من حقك في التعبير عن وجهة نظرك. في الوقت نفسه، عليك أن تحتكم إلى رأي الأغلبية وترضى بقرارها عند اختلاف الآراء وتعددها، حتى لو لم يكن رأيها ينسجم مع رأيك، فهذه هي الديمقراطية.

### ثالثاً، الدقة

تخيل أنك في بالغ العجلة للحاق بموعد محاضرتك التي تبدأ في الثامنة صباحاً، التي لا يسمح الأستاذ لمن يصل متأخراً، ولو دقيقة واحدة، بحضورها. ونظراً لاستعجالك فقد نسيت ارتداء ساعة يدك، وهذا كثيراً ما يحدث لنا في غمرة استعجالنا. وفي الطريق، تستوقف أحدهم لتسأله عن الساعة، فيسارع إلى إجابتك بأنها الثامنة إلا ربع، مع أنها تقارب في حقيقة الأمر الثامنة إلا ثماني دقائق. تتنفس أنت الصعداء عندها وتخفف من سرعتك؛ على اعتبار أن هناك وقتاً كافياً أمامك للوصول. وعندما تصل إلى قاعة المحاضرة تكتشف أن الباب قد أغلق، وأنها قد تجاوزت الثامنة بدقائق. ماذا ستفعل! الأرجح أنك ستتمنى أن تصادف ذلك الشخص الذي أخبرك عن الساعة بصورة خاطئة كي تصب عليه جام غضبك، نظراً لأنه تسبب في ضياع المحاضرة عليك. نرجح أن ذلك الشخص لم يقصد تضليلك أو خداعك، لكنه أخبرك عن الوقت بصورة تقريبية، لافتراضه أن بضع دقائق لا تقدم أو تؤخر، ومن ثم، فقد تسبب بعدم التزامه الدقة في تحديد الوقت في تفويت المحاضرة المهمة عليك.

- حاول أن تتذكر مواقف مشابهة تعرضت لها، كان عدم التزام الدقة فيها، سواءً من جانبك أو من جانب شخص آخر، سبباً في إحراجك أو إقدامك على تصرف خاطئ أو تضييعك موعداً مهماً أو فرصة ثمينة؟

- قم بعرض بعض من تلك المواقف على زملائك وناقشها معهم.

نظن أنك قد أدركت كم يمكن أن يكون لعدم التزام الدقة، وبخاصة أثناء التفاعل مع الآخرين، نتائج سلبية وضارة، قد لا تقتصر على إضاعة الوقت والمواعيد والفرص فقط، بل إنها قد تفضي أيضاً، في بعض الأحيان، إلى كوارث حقيقية تتسبب في إزهاق الأرواح وتدمير الممتلكات. إذ تخيل الكوارث التي يمكن أن تنجم عن عدم دقة العاملين في مجال الطيران أو الطب أو هندسة البناء... الخ.

## رابعاً، تقبل الآخر واحترامه

إن اختلاف الناس عنّا لا ينبغي أن يشكل، بأية حال من الأحوال، مدعاة لرفض التفاعل معهم، أو النفور منهم، أو النظر إليهم نظرة دونية، أو افتراض أحقيتنا في فرض الوصاية عليهم أو إجبارهم على اتباع معتقداتنا وقناعاتنا.

إن اختلاف الآخرين عنك لا ينبغي أن يجعلك تنظر إلى أفكارهم باستخفاف واستهانة، فقد تكون تلك الأفكار أكثر صحةً وتقدماً وفائدةً من أفكارك أنت نفسك، لذلك لا تتردد في فحصها ومناقشتها. فلعلك تجدها جديرة بالتبني، ولعلها تسهم في مساعدتك على الارتقاء بجانب أو آخر من جوانب حياتك.

## خامساً، التواضع

هل تترتاح للتفاعل مع أحد يعاملك بغلظة وفضاظة وتكبر واستعلاء؟

لا نظن أنك سترتاح للتعامل مع مثل ذلك الشخص، ونظن أنك ستبذل ما في وسعك من جهد للتهرب من الاتصال معه. وربما كنت تفضل خسارة الكثير من المنافع على أن تضطر للتفاعل مع ذلك الشخص، الذي يشعرك سلوكه بالضيق والانعاج والتوتر، ويدفعك إلى العدوانية والتصرف بصورة سلبية. إذًا: اعمل دائماً على وضع نفسك مكان الآخرين، وعاملهم بالطريقة التي تود أن يعاملوك بها، فلا تتكبر عليهم أو تعاملهم بخشونة وجفاء، فالكلمة الرقيقة تخرج الأفعى من جحرها كما تقول الحكمة القديمة.



## مشاهد تدريبية

### المشهد الأول:

يقوم أحد المتدربين بتمثيل دور طالب يحاول الغش في أحد الامتحانات، فيما يقوم متدرب آخر بدور الأستاذ المراقب الذي، يضبط الطالب متلبساً بالغش، ويدور بينهما حوار يرتجله الطرفان؛ بحيث يحاول الطالب تبرير محاولته الغش ويستعطف الأستاذ من أجل الصّح عنه، فيما يحاول الأستاذ إبراز بشاعة الغش والعواقب السلبية التي يمكن أن يفرضي إليها. وينتهي المشهد بتحويل الطالب إلى لجنة تأديبية تصدر قراراً بفصل الطالب من دراسته.

### المشهد الثاني:

يقوم أحد المتدربين بأداء دور موظف يحترف النفاق لمديره، غير أنه يصفه بأبشع الصفات والنعوت في غيابه. وينتهي المشهد بفصل الموظف من العمل بعد أن يضبطه المدير وهو يثرثر مع أحد الموظفين ويكيل للمدير الشتائم.

### المشهد الثالث:

يقوم أحد المتدربين بلعب دور طالب متكبر مغرور يعامل زملاءه بجفاء وترفع لأنه طالب متفوق وثرى، بينما يلعب بقية المتدربين دوراً يمارسون من خلاله إظهار النفور من ذلك الطالب ونبذه والتهمك على سلوكه. وينتهي المشهد بإصابة ذلك الطالب بصدمة نفسية شديدة لسماعه بأن والده قد خسر كل ثروته في صفقة تجارية خاسرة، وندمه على معاملته السيئة لزملائه الطلاب، بعد أن وقفوا إلى جانبه لتجاوز أزمته.

## أسئلة للتفكير والنقاش

١. متى يكون الإنسان موضوعياً؟
٢. هل تعرف شواهد وأمثلة ونصوص تحثنا على الالتزام بالموضوعية يمكن استقاؤها من ثقافتنا العربية الإسلامية؟
٣. ما النتائج السلبية المختلفة التي يمكن أن تترتب عن الكذب، فيما يتعلق بعملية تفاعلك مع الآخرين؟
٤. ما الأسباب التي يمكن أن تدفع الإنسان للكذب على الآخرين خلال تفاعله معهم؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟

٥. ما الذي يدفعنا في العادة إلى الشعور بالنفور من الآخرين المختلفين عنا؟ ولماذا ينبغي أن نحاول تجنب تلك المشاعر والمبادرة إلى التقرب منهم؟

## مهارات الاتصال الناجح في مجال الدراسة

أولاً، كيف يمكن للطالب المستجد تجاوز مشاعر الغربة وتكوين الصداقات؟

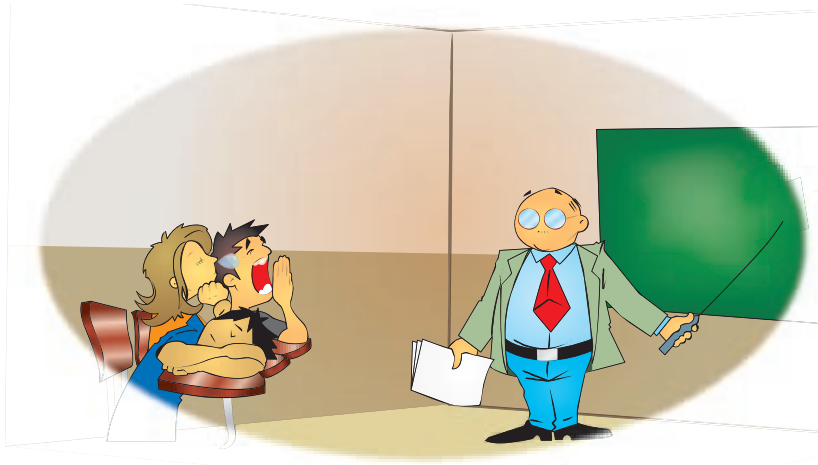
- تذكر أنك لست وحدك الذي يمكن أن يعاني من مشاعر الغربة والوحدة عند بداية الالتحاق بالجامعة، فهناك مئات وربما آلاف الطلبة الجدد يعانون من مثل تلك المشاعر، وكما أنك ستكون بحاجة إلى أن يبادر أحدهم للحديث معك والتخفيف من حدة تلك المشاعر المؤلمة التي تسيطر عليك. فالأغلبية الساحقة من زملائك الجدد يتطلعون إلى من يبادر إلى الحديث معهم للغاية نفسها، فلماذا لا تتحلى بالشجاعة وتكون أنت المبادر إلى التواصل مع الآخرين وكسر حاجز الخجل والعزلة والانكفاء على الذات.



- فور التحاقك بالجامعة، لا تتردد بالانضمام إلى أحد الأندية أو مراكز الأنشطة المختلفة في الجامعة، ففي كل جامعة هناك أندية ومراكز لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة، كنادية الرياضة، والموسيقى، والفنون الجميلة، والثقافة، والشعر، والمطالعة، والشطرنج، والعمل التطوعي... الخ.
- اطلب من أحد أقرباك الذين يدرسون في الجامعة القيام باصطحابك إلى الجامعة قبل التحاقك بها، ويمكن أن تطلب من أساتذتك في المدرسة القيام بتنظيم رحلة علمية لطلاب صفك إلى الجامعة؛ إذ كثيراً ما يسهم ذلك في مساعدتك على تكوين صورة أوضح عن الجامعة ومرافقها المختلفة، ومن ثم مساعدتك على التأقلم مع الحياة فيها بصورة أفضل مستقبلاً.
- لا تخجل من السؤال عما تجهله من أمور تتعلق بالجوانب المختلفة للحياة الجامعية، فكتيراً ما يقع الطالب الذي يخجل من السؤال في أخطاء فادحة يظل يدفع ثمنها إلى وقت طويل.

#### ثانياً، مهارات العرض والإلقاء

قليلاً ما يقبض للإنسان حضور محاضرة شيقة مثيرة للاهتمام؛ بحيث تدفعه طريقة إلقائها وما تشتمل عليه من معلومات جديدة وغنية إلى متابعتها بشغف، دون الشعور بالملل أو النعاس وتمني انتهائها بالسرعة الممكنة. وسواءً أكننت في مجال الدراسة أو العمل؛ فإن من الممكن أن تجد نفسك مضطراً إلى إلقاء محاضرة ما.





ومن الإجراءات المفيدة في هذا السياق ما يلي:

- اختر الموضوع الذي تعرف عنه أكثر من غيره، وإذا كنت مضطراً للحديث عن موضوع معين لا تعرف عنه الكثير فاحرص على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عنه.
- قد يكون من المفيد الاتصال بالمختصين بموضوع محاضرتك أو زيارتهم بصورة شخصية للحصول على أحدث المعلومات وأكثرها دقة.
- تأكد من أنك تملك من المعلومات والأفكار المفيدة حول موضوع محاضرتك ما تستطيع به ملء الوقت الذي خصصته للمحاضرة.
- من المهم أن تتدرب جيداً على إلقاء المحاضرة ومناقشة أفكارها قبل موعد إلقائها بصورة كافية، فهذا سيساعدك على التمكن من إلقائها بصورة أفضل.
- لا تحاول حفظ معلومات المحاضرة وبياناتها عن ظهر قلب كي تقوم بترديدها على أسماع الحاضرين، بل اسع جاهداً إلى فهمها واستيعابها بصورة تامة، فهذا سيمكنك من إلقائها بثقة وتمكن.
- أعط انتباهك إلى جميع المستمعين، وانتقل بنظراتك من شخص لآخر، فهذا يعطي كلاً منهم الإحساس بأنك تتواصل معه بصورة مباشرة وشخصية.



- قم بتجهيز نفسك بصورة جيدة للإجابة عن الأسئلة المختلفة التي قد تستثيرها المحاضرة لدى الحضور.
- يستحسن أن تبدأ محاضرتك بقصة موحية أو طرفة ذكية ذات علاقة بالموضوع، فهذا يشكل مدخلا جيدا لاجتذاب اهتمام الحاضرين منذ اللحظة الأولى.
- قد يكون من المفيد أن تقدم في بداية المحاضرة فكرة مختصرة عن النقاط الأساسية التي ستتناولها في محاضرتك.
- يستحسن أن تكون قد عملت على تقسيم محاضرتك إلى موضوعات رئيسة وأخرى فرعية.
- احرص على دعم الأفكار التي تود تقديمها في محاضرتك ببعض الأمثلة والقصص الواقعية والطرائف ذات العلاقة، فهذا من شأنه شد انتباه الحاضرين ومساعدتهم على استيعاب الأفكار بصورة أفضل.
- احرص على التحلي بالتواضع خلال حديثك، واعمل على خلق جو ودي مرح خلال المحاضرة.
- قد يكون من المفيد استخدام إحدى الوسائل المساندة لإلقاء محاضرتك، مثل: الشرائح، والرسوم البيانية التي ينتجها الحاسب الآلي، واللوحات البيانية؛ والخرائط؛ والألواح؛ والصور المتلفزة.
- قد يكون من المفيد بعد انتهائك من إلقاء المحاضرة أن تقوم بعرض موجز لأهم القضايا التي تناولتها وأبرز الاستخلاصات والنتائج التي ترى أن من المهم التركيز عليها، فذلك يساعد الحاضرين على بلورة فكرة واضحة عن أهم الأفكار التي سعت المحاضرة إلى تقديمها.
- بعد انتهاء العرض، اشكر الحضور على حسن الإصغاء وأعرب لهم عن استعدادك المشكور لتلقي أسئلتهم واستفساراتهم حول موضوع المحاضرة.
- في نهاية المحاضرة قم بشكر الحضور مرة ثانية على حسن استماعهم وتفاعلهم، وأعرب لهم عن سعادتك بوجودك معهم ورجائك بأن تلتقي بهم مرة ثانية. كما قد يكون من اللائق شكر الجهة المنظمة للمحاضرة - في حال وجودها - على استضافتك.

## أسئلة للتفكير والنقاش

١. حاول أن تتذكر محاضرة شهدتها وحظيت بإعجابك واهتمامك؟ قم بتسجيل الأسباب التي دفعتك إلى الإعجاب والاهتمام بتلك المحاضرة؟
٢. لو قيض لك أن تعمل في مجال التدريس، فما هي القواعد التي ستعتمدها في التعامل مع طلابك؟
٣. تخيل نفسك وقد أقيمت محاضرة ما، ما هي طبيعة الأسئلة التي قد تستفزك وتثير أعصابك وتجعلك تشعر بالغضب؟ وكيف يمكن أن تجيب عليها؟
٤. افترض أنك تقوم بإلقاء محاضرة عامة، ما هي أبرز الإيماءات والإشارات والتعبيرات التي يمكن أن تكشف لك عن مدى اهتمام جمهورك بالمحاضرة وتفاعله معها؟ وكيف تتصرف إذا لاحظت عدم اهتمام الجمهور بالمحاضرة؟

