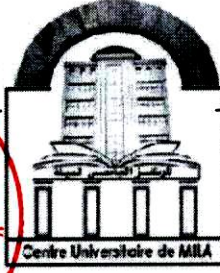


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف. ميلة

قسم اللغة والأدب العربي

معهد الآداب واللغات



محاضرات في مهارات الاتصال

مطبوعة بيداغوجية موجهة إلى طلبة السنة الأولى ماستر

تخصص: لسانيات تطبيقية

إعداد الدكتور:

سليم مزهود

السنة الجامعية: 2018/2019



مفردات مادة مهارات الاتصال للسنة الأولى ماستر لسانيات تطبيقية

السداسي الأول
اسم الوحدة: الاستكشافية

اسم المادة: مهارات الاتصال

الرصيد: 1 / المعامل: 1

محتوى المادة:

محتوى المادة (أعمال موجبة)
1- مفهوم الاتصال والمهارة: نموذج لعملية الاتصال
2- نماذج الاتصال بالنسبة للمرؤوسين والإداريين والمجتمع الخارج
3- نماذج المهارات الشخصية في الاتصال الاستماع المقابلة، إدارة الاجتماعات القراءة الإقناع
4- نماذج من الاتصال الشفوي
5- تفاعلات الاتصال وأنواعه.
6- المعوقات الشخصية المعوقات التنظيمية. المعوقات البيئية
7- وسائل التغلب على المعوقات.
8- تأكيد الذات
9- تطبيقات الاتصال في بيئة العمل.
10- إعداد السيرة الذاتية
11- طلبات العمل
12- كتابة تصريح، تقرير، شكوى. طلبات أخرى.
13- نموذج تقديم درس
14- عرض مشكلة وحلها

مقدمة:

أدرك الإنسان منذ خلقه الله تعالى، أهمية الاتصال بالكون الذي هو فيه، وبما يحيط به من الأجناس والأشياء، وبنفسه التي بين جنبيه، وفي كل مرة تتأكد له أهمية الاتصال والتواصل إلى درجة أنها تغدو ضرورة في كثير من المواقف، ولاسيما تواصله مع أخيه الإنسان وإن اختلف معه شكلا أو فكرا ومنهجيا في الحياة.

التواصل قديم قدم الحضارة الإنسانية. أدت الحاجة المشتركة للحماية إلى الحياة الجماعية. مع تطور الحياة الجماعية، تطورت أيضًا أشكال التواصل. وكان التواصل على شكل رموز ومؤشرات وإشارات وتعبيرات. تدريجيا، مع زيادة عدد السكان، وتقسيم العمل، واقتصاد التبادل، وما إلى ذلك، استلزم تطور اللغة. في عالمنا المعاصر، يعد التواصل حاجة حيوية في كل خطوة في أي نشاط صناعي أو تجاري.

إن الاتصال بين أفراد المجتمع الواحد، أو بين مختلف الدول والجماعات، ضروري جدا في تحقيق متطلبات الاجتماع الإنساني، وتنظيم النشاط البشري، وتطوير نمط الحياة وفق متطلبات العصر، ثم إن الاتصال الإنساني هو عصب الحياة وأساس استمرار البشرية وازدهار المجتمع العالمي.

ولا يمكن لأي إنسان أن يستغني عن التواصل مع غيره، بدءا بالمنزل مع أفراد أسرته، أو مع أصدقائه وأحبابه، إلى مكان العمل مع الرؤساء وزملاء العمل، إلى التواصل الافتراضي عبر الدردشة أو البريد الإلكتروني، ومختلف شبكات التواصل الاجتماعي، أو عبر الأثير والتواصل الهاتفي، لأجل هذا فإن كل فرد مهما كانت رتبته عالية أو وضیعة فهو في حاجة إلى تعلم مهارات الاتصال الفعال في حياته الشخصية أو العملية، ليفرض قيمته في هذا الوجود، فلم يخلقه

الله عبثا، قال الله عز وجل في سورة (المؤمنون، آية 115: {أَفَحَسِبْتُمْ أَنَّمَا خَلَقْنَاكُمْ عَبَثًا وَأَنَّكُمْ إِلَيْنَا لَا تُرْجَعُونَ}.

ولا يمكن أن يكون هناك أي عمل ولا يمكن أن يتحقق أي هدف دون اتصال (حديث، القاء خطبة، مقابلة شخصية، مناقشة، تقارير، قراءة...)

يمثل الاتصال الشريان الذي يغذي المنظمات والمؤسسات حيث يتم تبادل الأفكار والمعلومات والمقترحات والأوامر والخطط والسياسات.

سنبسط لكم طلبتي الأجزاء في هذه المطبوعة، مفردات المادة، لتتعلموا من خلالها كيف تحققون تواصلا ناجحا في دراستكم وفي حياتكم بمختلف توجهاتها السليمة والنافعة.

ومفردات المادة التي تتناولها هذه المطبوعة هي على الترتيب:

- 1- مفهوم الاتصال والمهارة: نموذج لعملية الاتصال
- 2- نماذج الاتصال بالنسبة للمرؤوسين والإداريين والمجتمع الخارج
- 3- نماذج المهارات الشخصية في الاتصال الاستماع المقابلة، إدارة الاجتماعات (القراءة الإقناع)
- 4- نماذج من الاتصال الشفوي
- 5- تفاعلات الاتصال وأنواعه.
- 6- المعوقات الشخصية المعوقات التنظيمية. المعوقات البيئية
- 7- وسائل التغلب على المعوقات.
- 8- تأكيد الذات
- 9- تطبيقات الاتصال في بيئة العمل.
- 10- إعداد السيرة الذاتية

11- طلبات العمل

12- كتابة تصريح، تقرير، شكوى. طلبات أخرى.

13- نموذج تقديم درس

14- عرض مشكلة وحلها.

1) مفهوم الاتصال والمهارة: نموذج لعملية الاتصال.

أولاً؛ مفهوم التواصل:

1- تعريف الاتصال لغةً:

الاتصال في المعاجم اللغوية العربية يعني الربط والتوصيل بين شيئين سواءً أكانا من جنس بعضهما، أم كانا من جنسين مختلفين، وتعني الإبلاغ والبلاغ، نقول أوصل الشيء بالشيء أي أبلغه إياه، أوريبطه به.

وللاتصال أدوات تشير إلى معناه، ومنها الموصّل، نحو الموصّل الكهربائي، فهو يعني الأداة التي يتم بها الوصل والربط والتلاحم.

وتشتق كلمة (اتصال) في اللغة العربية من الفعل الثلاثي (وَصَلَ)، ومضارعه (يَصِلُ)، ويقال: وصل الشيء، أو وصل إلى الشيء وصولاً؛ أي بلغه وانتهى إليه.

وجاء في لسان العرب لابن منظور أن الاتصال هو ما اتصل بالشيء، ووصلت الشيء وصلاً وصلته والوصل ضد الهجران، والوصل خلاف الفصل، قال الله عز وجل: {ولقد وصلنا لهم القول}.

وورد في الصحاح للرازي أن (وصل) تعني بلغ وانتهى، ويقال وصل يصل وصولاً أي بلغ.

وجاء في أساس البلاغة للزمخشري؛ وصل الشيء بغيره فاتصل، ووصل الحبال وغيره توصيلاً؛ وصل بعضها ببعض، ووصلت شعرها بشعر غيرها. ووصل بمعنى انتمى، يقال: وصل إلى بني فلان واتصل؛ أي انتمى، قال الأعشى:

إذا اتصلت قال أبكر بن وائل .. وبكر سبتها والأنواف رواغم

ووصل أيضاً بمعنى علم، وتلطف، وهذا بحسب السياق الذي ترد فيه.

والتواصل من تواصل على وزن تفاعل الذي يدل على:

- المشاركة بين اثنين فأكثر، نحو قولنا تجادل أخي مع صديقه.
- التظاهر؛ وعناه الادعاء بالاتصاف بالفعل مع انتفائه عنه، نحو: تجاهل، تكاسل...
- الدلالة على التدرج في حدوث الفعل، نحو قولنا: تزايد سقوط المطر، وتوالت الأحداث.
- المطاوعة؛ أي الفعل الذي يكون للاستجابة له، ويكون على وزن (فَاعَلْ)، نحو قولنا: واليته فتوالى.

ويتميز الاتصال بعملية ديناميكية تتم باللغة اللفظية وغير اللفظية بين المرسل والمستقبل لنقل رسالة معينة مضمونا وشكلا، من خلال القنوات المناسبة بغرض تحقيق أهداف معينة .

ومن ثمَّ فإنَّ الدلالة اللغوية للاتصال ترتبط أساسا بوجود طرفين، مُرسل ومُرسل إليه، تحدث بينهما عملية الاتصال من خلال وسيلة ما.

أما تعريف الاتصال في معجم غير لغة العرب، فقد وردت بمعنى المشاركة والاشتراك في الشيء، وهي تعني في اللغة الانجليزية نقل المعلومات، وتبادل الآراء والمعلومات، والصلة، والرسالة الشفوية، والشبكة التلفزيونية، وشبكة الطرق، ووسائل الاتصال عموما.

وفي اللغتين الإنجليزية والفرنسية، ترجع كلمة (اتصال) إلى الكلمة اللاتينية Communis بمعنى المشاركة والاشتراك. ويعرف الاتصال قاموس

Galisson, R.; Coste, D مؤلفيه Dictionnaire de Didactique des langues

بأنه نقل المعلومات بين مرسل ومستقبل بواسطة رسالة ما والتي تنقل بينهما من خلال قناة اتصال¹.

ويعرف علماء الاجتماع الاتصال بأنه تبادل المعلومات.

وتشير كلمة (اتصال) في الفرنسية Communication إلى وقوع عملية الاتصال: Action de communiqué, d'être en liaison، وإلى طرق الاتصال (طرق، قنوات، أنهار)، وإلى الرابطة أو الوسيلة التي من خلالها يتم الاتصال...²

الجزر اللغوي المشترك لكلمة اتصال وتواصل في لغات العالم: حصرنا بين اللغات العالمية الكلمات التي شكل كتابتها ونطقها قريب من اللغة العربية أو اللغة اللاتينية:

(2) - تعريف الاتصال اصطلاحاً:

يمكننا أن نضع تصوراً للاتصال وفق عناصر ثلاثة يبنى عليها، هي: الفكرة، الشعور، التنظيم الإداري، فعلى مستوى الفكرة نعرف الاتصال على أنه العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات، والتي على أساسها تتوحد الأفكار والمخططات، وتتفق المفاهيم، وتتخذ القرارات.

وأما على مستوى الشعور فنعرفه بأنه العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة لدى الآخرين.

1- Galisson, R.; Coste, D. (1976). Dictionnaire de Didactique des Langues. Librairie Hachette

2- Micro-Robert:dictionnaire du Français primordial ; S.N..L Le Robert 1977.P.201

وعلى مستوى التنظيم الإداري، فنعرفه على أنه تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري.

وجاء في قاموس المصطلحات الإعلامية أن الاتصال هو انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي فهل يمكننا من نقل معارفنا ويسر التفاهم بين الأفراد

عرف شانون (SCHANON) 1949م الاتصال بأنه عبارة عن مرسل Expéditeur، يرسل رسالة Message، إلى مستقبل Récepteur / (R) في شكل رموز Symboles، وبواسطة قناة Canal¹

وعرفه بيرون (PIERON) 1968م، الاتصال هو نقل المعلومة معينة.

وأما موسكوفيسي (MOSCOVICI) 1984م فيعرفه على أنه يتمثل في ظواهر الاتصال الاجتماعي؛ وهي تلك الرسائل اللغوية وغير اللغوية المتبادلة بين الأفراد والجماعات، كما أنه وسيلة لنقل المعلومات والتأثير على الآخرين.

وعرفه نوربار سيلامي (N.Silamy) 1996م، بأنه يتمثل في العلاقة بين الأفراد. فهو قبل كل شيء إدراك، ويستلزم نقلا مقصودا لمعلومات هدف نقلها هو إخبار المتلقين والتأثير فيهم، والتأثر برد فعلهم.

ويمكن تعريف الاتصال على أنه العملية الاجتماعية التي يستخدمها الإنسان لتنظيم الحياة لبقية واستقرارها أو تطويرها، ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتعليم، وانتقال المعلومة أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال اللغة والرموز والإشارات باختلاف أنواعها.

1- Shannon, C. E. A. Mathematical Theory of Communication. Bell System Technical Journal, 1948 vol. 27, p.379

ويتم تعريف الاتصال عادة على أنه نقل المعلومات. تعريفه الدقيق محل خلاف وهناك خلافات حول ما إذا كان يتم تضمين عمليات النقل غير المقصودة أو الفاشلة وما إذا كان الاتصال لا ينقل المعنى فحسب، بل يخلقه أيضًا.

ونماذج الاتصال هي لمحات عامة مبسطة عن مكوناته الرئيسية وتفاعلاتها. تتضمن العديد من النماذج فكرة أن المصدر يستخدم نظام تشفير للتعبير عن المعلومات في شكل رسالة.

يتم إرسال الرسالة عبر قناة إلى جهاز الاستقبال الذي يتعين عليه فك تشفيرها لفهمها. يسمى المجال الرئيس للتحقيق في الاتصالات بدراسات الاتصال.

هدف أو غرض الاتصال:

ماذا يجب نقله في عملية الاتصال؟ ما يريده المستقبل من معلومات؟ تتفاوت الأهداف من شخص لآخر ومن منظمة لأخرى، ومن بعض أهداف الاتصال: التبليغ، الإقناع، التفهيم، الإقرار، وظائف أخرى.

تنويه: حجم البيانات التي يجب نقلها تعتمد على مدى الثقة المتوفرة والتفاهم المستمر بين المرسل والمستقبل. إلا أنه يفضل أحيانا نقل كمية أكبر ممكنة من المعلومات والفكرة في ذلك أنه في حالة عدم حصول المستقبل على ما يحتاجه من معلومات فقد يؤدي ذلك إلى عدة أسباب غير طبيعية:

- تكون سببا لإثارة الإشاعات أو البلبلة بين الناس والموظفين؟
- تكون سببا في التأثير على عامل الثقة بين المرسل والمستقبل
- تجعل المستقبل يحصل على المعلومات من أي مصدر كان
- يتولد عند المستقبل بأن هناك قدرا من الخداع والكذب أو التضليل.

عناصر عملية الاتصال: عناصر عملية الاتصال هي:

تتكون عملية الاتصال من عناصر مختلفة وهي كالآتي¹:

المرسل: هو مصدر الرسالة الذي يريد إحداث تأثير في المستقبل، إذ إنّ المستقبل قد يكون فرداً أو مجموعة، فيقوم المرسل بإنشاء رسالة عبارة عن رموز معينة وينقلها إلى المستقبل من أجل أن يشاركه في أفكاره وتوجهاته، كما تتباين قدرات الفرد على إرسال الأفكار حسب قدرته الاتصالية وثقافته، والمرسل هو العنصر الرئيس في عملية الاتصال ويحمل مسؤولية كفاءة وفاعلية واستمرار عملية الاتصال.

المستقبل: هو الذي يستقبل الرسالة، ويفك رموزها، ويترجمها، ثمّ يحللها ويفسرها ليصل إلى ما يقصده المرسل، ومن هنا فقد يكون المستقبل شخصية حقيقية أو اعتبارية وفي حال استقبل الرسالة يتبادل الأدوار مع المرسل.

الرسالة: هي محور أساس في عملية الاتصال، فهي عبارة عن المعلومات والأفكار ونبرة الصوت والإيماءات والانطباع يبينه المرسل وينتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال، كما أنّها هي النقطة التي تجمع بين المرسل والمستقبل لهذا من المهم اختيار العبارات والرموز بعناية، وتوجد صور مختلفة للرسالة منها: الكلمات، والإيماءات، ونبرة الصوت، والمظهر الخارجي، والحركات.

1- الجامعة الإلكترونية السعودية (2012)، مهارات الاتصال، السعودية: الجامعة الإلكترونية السعودية، ص 12. وينظر: عناصر الاتصال لعنان أبي دولة.

الوسيلة: هي القناة التي يتم عن طريقها نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل، ويرتبط نجاح عملية الاتصال ارتباطاً وثيقاً بنجاح المرسل باختيار وسيلة الاتصال المناسبة.

التغذية الراجعة: هي رد الفعل الآني من المستقبل على الرسالة الموجهة إليه من المرسل، وهي ما يريده المرسل من المستقبل أثناء العملية الاتصالية، وتبين التغذية الراجعة نسبة نجاح العملية الاتصالية، فعن طريقها يعرف المرسل إن كانت الرسالة وصلت للمستقبل وفهمها كما ينبغي أم لا، وفي حال عدم فهم المستقبل للرسالة على المرسل إعادة صياغة الرسالة وتعديل الفهم الخاطئ لدى المستقبل.

الهدف: هو الغاية من عملية الاتصال، لذا على المرسل أن يحدد الهدف من نقل الرسالة إلى المستقبل، ويحدد المستقبل الذي يود توجيه الرسالة إليه بطريقة واضحة ومناسبة بالنسبة له وللمستقبل.

التشويش: هو مجموعة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في معنى الرسالة ومنها: أصوات السيارات كعامل خارجي، وأفكار قد تشوش المرسل كعامل داخلي.

البيئة: هي المكان الذي تتم فيه عملية التواصل. الاستجابة: هي ردة فعل المستقبل على الرسالة التي وصلتته من المرسل.

نموذج عمليات التواصل:

يعد نموذج شانون (1948) لعملية الاتصال، من نواحٍ مهمة، بداية المجال الحديث. لقد قدم، لأول مرة، نموذجًا عامًا لعملية الاتصال يمكن التعامل معه كأرضية مشتركة لتخصصات متنوعة مثل الصحافة والبلاغة واللغويات وعلوم الكلام والسمع. ويرجع جزء من نجاحها إلى اختزالها البنيوي للاتصال في مجموعة من المكونات الأساسية التي لا تفسر فقط كيفية حدوث الاتصال، بل تفسر أيضًا سبب فشل الاتصال في بعض الأحيان. ولعب التوقيت الجيد دورًا أيضًا. لقد كان العالم بالكاد قد دخل ثلاثين عامًا في عصر الراديو الجماهيري، وكان من الممكن القول إنه خاض حربًا عالمية في أعقابها، وكان التلفزيون الأكثر قوة على وشك فرض نفسه. لقد حان الوقت لإنشاء مجال الاتصالات كنظام موحد، وكان نموذج شانون بمثابة عذر جيد مثل أي عذر آخر. إن القيمة الدائمة للنموذج واضحة بسهولة في الكتب المدرسية التمهيديّة. يظل هذا أحد الأشياء الأولى التي يتعلمها معظم الطلاب حول التواصل عندما يأخذون فصلًا تمهيديًا في الاتصال. في الواقع، فهو واحد من عدد قليل من البيانات النظرية حول عملية الاتصال التي يمكن العثور عليها في الكتب المدرسية التمهيديّة في كل من الاتصال الجماهيري والتواصل بين الأشخاص¹.

ويتمثل نموذج شانون الاتصالي في النقاط الآتية:

1. مصدر المعلومات. من المفترض أن يكون الشخص هو الذي يخلق رسالة.

1- Shannon, C. E. A. Mathematical Theory of Communication. Bell System Technical Journal, 1948 vol. 27, pp. 379-423

2. الرسالة التي يتم إرسالها بواسطة مصدر المعلومات واستلامها بواسطة الوجهة.

3. من المفترض أن الشخص المستقبل هو الذي يستهلك الرسالة ويحللها.

الاتصالات البشرية وتصنيفها:

التواصل البشري له تاريخ طويل وقد تغيرت كيفية تبادل المعلومات مع مرور الوقت. عادة ما تكون هذه التغييرات ناجمة عن تطور تقنيات الاتصالات الجديدة. ومن الأمثلة على ذلك اختراع أنظمة الكتابة، وتطوير الطباعة الجماعية، واستخدام الراديو والتلفزيون، واختراع الإنترنت. كما أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور أشكال جديدة من الاتصالات، مثل تبادل البيانات بين أجهزة الكمبيوتر.

إحدى الطرق الشائعة لتصنيف الاتصالات هي ما إذا كانت المعلومات يتم تبادلها بين البشر، أو أعضاء الأنواع الأخرى، أو الكيانات غير الحية مثل أجهزة الكمبيوتر. بالنسبة للتواصل البشري، يوجد تباين مركزي بين التواصل اللفظي وغير اللفظي. يتضمن التواصل اللفظي تبادل الرسائل في شكل لغوي، بما في ذلك الرسائل المنطوقة والمكتوبة بالإضافة إلى لغة الإشارة. ويحدث التواصل غير اللفظي دون استخدام النظام اللغوي، مثل استخدام لغة الجسد واللمس وتعبيرات الوجه. هناك تمييز آخر بين التواصل بين الأشخاص، الذي يحدث بين أشخاص مختلفين، والتواصل بين الأشخاص، وهو التواصل مع الذات. الكفاءة التواصلية هي القدرة على التواصل بشكل جيد وتنطبق على مهارات صياغة الرسائل وفهمها.

أشكال الاتصال غير البشري:

تشمل أشكال الاتصال غير البشرية التواصل بين الحيوانات والنباتات. غالبًا ما يقوم الباحثون في هذا المجال بتحسين تعريفهم للسلوك التواصلي من خلال تضمين المعايير التي تشير إلى وجود استجابات يمكن ملاحظتها وأن المشاركين يستفيدون من التبادل. يُستخدم التواصل مع الحيوانات في مجالات مثل المغازلة والتزاوج، والعلاقات بين الوالدين والأبناء، والملاحة، والدفاع عن النفس. يعد التواصل من خلال المواد الكيميائية مهمًا بشكل خاص للنباتات غير المتحركة نسبيًا. على سبيل المثال، تطلق أشجار القيقب ما يسمى بالمركبات العضوية المتطايرة في الهواء لتحذير النباتات الأخرى من هجوم الحيوانات العاشبة. تتم معظم الاتصالات بين أفراد من نفس النوع. والسبب هو أن الغرض منه عادة ما يكون شكلاً من أشكال التعاون، وهو أمر غير شائع بين الأنواع المختلفة. يحدث التواصل بين الأنواع بشكل رئيس في حالات العلاقات التكافلية. على سبيل المثال، تستخدم العديد من الزهور أشكالًا متناظرة وألوانًا مميزة للإشارة إلى الحشرات بمكان وجود الرحيق. ينخرط البشر في التواصل بين الأنواع عند التفاعل مع الحيوانات الأليفة والحيوانات العاملة.

نماذج الاتصال:

نماذج الاتصال هي تمثيلات مفاهيمية لعملية الاتصال. هدفهم هو تقديم لمحة مبسطة عن مكوناته الرئيسية. وهذا يسهل على الباحثين صياغة الفرضيات، وتطبيق المفاهيم المتعلقة بالاتصال على حالات العالم الحقيقي، واختبار التنبؤات. ونظرًا لعرضها المبسط، فإنها قد تفتقر إلى التعقيد المفاهيمي اللازم لفهم شامل لجميع الجوانب الأساسية للاتصال. وعادةً ما يتم تقديمها بشكل مرئي على شكل رسوم بيانية توضح المكونات الأساسية وتفاعلها¹.

غالبًا ما يتم تصنيف نماذج الاتصال بناءً على تطبيقاتها المقصودة وكيفية تصورها للتواصل. بعض النماذج عامة بمعنى أنها مخصصة لجميع أشكال الاتصال. تهدف النماذج المتخصصة إلى وصف أشكال محددة، مثل نماذج الاتصال الجماهيري².

إحدى الطرق المؤثرة لتصنيف الاتصالات هي التمييز بين النقل الخطي والتفاعل ونماذج المعاملات. تركز نماذج النقل الخطي على كيفية قيام المرسل بنقل المعلومات إلى جهاز الاستقبال. وهي خطية لأن تدفق المعلومات هذا يسير في اتجاه واحد فقط. يتم رفض هذا العرض من خلال نماذج التفاعل، والتي تتضمن حلقة ردود الفعل. هناك حاجة إلى ردود الفعل لوصف العديد من أشكال

1- McQuail, Denis (2008). "Models of communication". In Donsbach, Wolfgang (ed.). *The International Encyclopedia of Communication, 12 Volume Set*. Wiley-Blackwell. doi:10.1002/9781405186407.wbiecm089. ISBN 978-1-4051-3199-5. Archived from the original on 3 October 2019. Retrieved 28 November 2019

2- Fiske, John (2011a). "2. Other models". *Introduction to Communication Studies*. Routledge. ISBN 978-0-203-13431-3. .

التواصل، مثل المحادثة، حيث قد يستجيب المستمع للمتحدث من خلال التعبير عن رأيه أو عن طريق طلب التوضيح. تمثل نماذج التفاعل العملية كشكل من أشكال الاتصال ثنائي الاتجاه حيث يتناوب المتصلون في إرسال واستقبال الرسائل¹. تقوم نماذج المعاملات بتحسين هذه الصورة بشكل أكبر من خلال السماح بتمثيلات الإرسال والاستجابة في نفس الوقت. هذا التعديل ضروري لوصف كيف يمكن للمستمع أن يقدم تعليقات في محادثة وجهاً لوجه أثناء حديث الشخص الآخر. ومن الأمثلة على ذلك ردود الفعل غير اللفظية من خلال وضع الجسم وتعابير الوجه. ترى نماذج المعاملات أيضاً أن المعنى يتم إنتاجه أثناء الاتصال ولا يوجد بشكل مستقل عنه.

النماذج المبكرة جميعها، التي تم تطويرها في منتصف القرن العشرين، هي نماذج نقل خطية. يعتمد نموذج لاسويل، على سبيل المثال، على خمسة أسئلة أساسية: "من؟"، "يقول ماذا؟"، "في أي قناة؟"، "لمن؟"، و"بأي تأثير؟". والهدف من هذه الأسئلة هو التعرف على المكونات الأساسية التي تدخل في عملية الاتصال: المرسل، والرسالة، والقناة، والمستقبل، والأثر². تم تصور نموذج لاسويل في البداية كنموذج للاتصال الجماهيري فقط، ولكن تم تطبيقه على مجالات أخرى أيضاً. قام بعض منظري الاتصال، مثل ريتشارد برادوك، بتوسيع نطاقه من خلال تضمين أسئلة إضافية، مثل "تحت أي ظروف؟" و"لأي غرض؟".

1- UMN staff (29 September 2016a). "1.2 The Communication Process". [Communication in the Real World](#). University of Minnesota Libraries Publishing. [ISBN 978-1-946135-07-0](#). .

2- Sapienza, Zachary S.; Iyer, Narayanan; Veenstra, Aaron S. (3 September 2015). "Reading Lasswell's Model of Communication Backward: Three Scholarly Misconceptions". *Mass Communication and Society*. **18** (5): 599–622

نموذج شانون ويفر هو نموذج نقل خطي مؤثر آخر¹. وهو يعتمد على فكرة أن المصدر يقوم بإنشاء رسالة، والتي يتم بعد ذلك ترجمتها إلى إشارة بواسطة جهاز الإرسال. قد تتداخل الضوضاء مع الإشارة وتشوهها. بمجرد وصول الإشارة إلى جهاز الاستقبال، تتم ترجمتها مرة أخرى إلى رسالة وإتاحتها للوجهة. بالنسبة للمكالمة الهاتفية الأرضية، يكون الشخص المتصل هو المصدر وهاتفه هو المرسل. يقوم جهاز الإرسال بترجمة الرسالة إلى إشارة كهربائية تنتقل عبر السلك الذي يعمل كقناة. الشخص الذي يتلقى المكالمة هو الوجهة وهاتفه هو المتلقي. يتضمن نموذج شانون ويفر مناقشة متعمقة لكيفية تشويه الضوضاء للإشارة وكيف يمكن تحقيق الاتصال الناجح على الرغم من الضوضاء. يمكن أن يحدث هذا عن طريق جعل الرسالة زائدة جزئياً بحيث يكون فك التشفير ممكناً بالرغم من ذلك. تشمل نماذج النقل الخطي المؤثرة الأخرى نموذج جرينر ونموذج بيرلو².

تم تطوير أول نموذج للتفاعل على يد عالم الاتصالات ويلبر شرام³. ويذكر أن الاتصال يبدأ عندما يكون لدى المصدر فكرة ويعبر عنها في شكل رسالة. وتسمى هذه العملية بالتشفير، وتتم باستخدام رمز، أي نظام إشارة قادر على التعبير عن الفكرة، على سبيل المثال، من خلال الإشارات المرئية أو السمعية.

1- McQuail, Denis (2008). "Models of communication". In Donsbach, Wolfgang (ed.). [The International Encyclopedia of Communication, 12 Volume Set](#). Wiley-Blackwell.

2- Watson, James; Hill, Anne (16 February 2012). *Dictionary of Media and Communication Studies* (8th ed.). Bloomsbury Academic. P.113

3- Nicotera, Anne Maydan (18 August 2009). "Constitutive View of Communication". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.). [Encyclopedia of Communication Theory](#), P.176

يتم إرسال الرسالة إلى الوجهة، التي يجب عليها فك تشفيرها وتفسيرها لفهمها. ردًا على ذلك، يقومون بصياغة فكرتهم الخاصة، وترميزها في رسالة، ثم إرسالها مرة أخرى كشكل من أشكال التعليقات. الابتكار الآخر لنموذج شرام هو أن الخبرة السابقة ضرورية لتتمكن من تشفير الرسائل وفك تشفيرها. لكي يكون الاتصال ناجحًا، يجب أن تتداخل مجالات خبرة المصدر والوجهة¹.

تم اقتراح أول نموذج للمعاملات من قبل منظر الاتصالات دين بارنلند في عام 1970². وهو يفهم التواصل على أنه "إنتاج المعنى، وليس إنتاج الرسائل". وهدفها هو تقليل عدم اليقين والتوصل إلى فهم مشترك. يحدث هذا استجابة للإشارات الخارجية والداخلية. فك التشفير هو عملية إسناد معنى لها، والتشفير يتكون من إنتاج إشارات سلوكية جديدة كاستجابة.

1- Wisely, Forrest G. (1994). "[Communication Models](#)". In Moore, David Mike (ed.). *Visual Literacy: A Spectrum of Visual Learning*. Educational Technology. P.90

2- Hamilton, Cheryl R.; Kroll, Tony L.; Creel, Bonnie (28 February 2023). [Communicating for Success](#). Taylor & Francis.P.46

2) نماذج الاتصال بالنسبة للمرؤوسين والإداريين والمجتمع الخارج.

لقد أجبرت عمليات التغيير السريع المنظمات على تطوير استراتيجيات جديدة؛ وبهذا المعنى ظهرت نماذج إدارية جديدة. اليوم، يتضمن نموذج الإدارة عملية تشاركية، بما في ذلك التفاعل المتبادل، وتقنيات الإدارة الحديثة والشفافة والمفتوحة والعادلة والمسؤولة، وبالتالي؛ فإن الظواهر والعمليات القائمة على الاتصالات والمعلومات تحدد بشكل متزايد البنية الاجتماعية.

يعد التواصل الفعال أمرًا ضروريًا لأداء الأنشطة التنفيذية والتنظيمية بنجاح ولضمان السلامة التنظيمية. يتم إجراء الاتصالات التي تجريها المنظمة مع الموظف في الغالب من قبل المديرين. المدير الجيد هو متواصل جيد والإدارة الجيدة تعتمد على مهارات التواصل الجيدة للمدير¹.

لن تكون المنظمة قادرة على تحقيق أهدافها إلا بوجود موظفين مخلصين للعمل ولديهم رضا وظيفي مرتفع. هذا هو المثالي. أن يكون الموظفون راضين عن وظائفهم ويكرسون أنفسهم لوظائفهم سيفيد المنظمة. والسؤال الذي يجب طرحه في هذه المرحلة هو: هل الرضا عن التواصل مع المدير وكفاءة التواصل لدى المديرين له أي تأثير على الرضا الوظيفي ومستويات الالتزام الوظيفي للموظفين؟ فهل هناك علاقات بين هذه المفاهيم؟

إن الاستجابات التي تم العثور عليها ستسهل على المنظمات التكيف مع نماذج الإدارة الجديدة والتغيير، وتكون فعالة في تطورات استراتيجيتها. تم في هذه الدراسة دراسة مفهوم الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي ومهارات الاتصال

1- Tanrıverdi, H., Adıgüzel, O., & Çiftçi, M. (2010). The Impacts of the Health Managers' Communicational Efficiency On the Performance of the Staff: A Case of State Hospital. Journal of Süleyman Demirel University Institute of Social Sciences Year, 1(11).

الإداري؛ ويتم التشكيك في العلاقة بين هذه المفاهيم الثلاثة من خلال تحليل البيانات الإحصائية ومن ثم تقييم نتائج البحث.

الرضا الوظيفي: من الناحية المفاهيمية، ومع وجود الكثير من التعريفات المختلفة، فإن الرضا الوظيفي، بشكل عام، يفسر متعة وسعادة الفرد في عمله والعوامل المرتبطة به.

وبعبارة أخرى، فإن الرضا الوظيفي هو مجموع ردود الفعل العاطفية المتعلقة بالعمل. ويوصف الرضا الوظيفي بأنه "حالة من المتعة العاطفية الناتجة عن تجربة شخص ما في مكان العمل والقيم التي ينسبها إلى العمل". ويتم التعبير عن الحياة العملية كمقياس للجودة. إن أهم ما يميز الرضا الوظيفي هو أنه مفهوم عاطفي. لهذا السبب، فإن أهم شيء يجب على المديرين فعله هو مساعدة موظفيهم على الوصول إلى أعلى مستوى من الرضا¹

إن الموقف الإيجابي للموظفين تجاه عملهم يزيد من مستوى السعادة ويتيح نتائج إيجابية مثل الارتباط بالوظيفة، والعمل المنتج، وانخفاض معدل دوران العمالة. ويمكن أن يؤدي عدم الرضا الوظيفي إلى شعور الأشخاص بمشاعر سلبية ويخلق قلقًا نفسيًا في مكان العمل. وهذا يمكن أن يسبب السلوكيات غير المرغوب فيها داخل المنظمة مثل الملل، وترك العمل، والتغيب عن العمل،
والعراك²

1- İřcan, Ö. F., & Timurođlu, M. K. (2007). The Effect of Organizational Culture on Job Satisfaction and an Application. Atatürk University Journal of Economics and Administrative Sciences,21(1).

2- Özkaya, M. O., YAKIN, V., & Ekinci, T. (2008). Effect of Stress Levels Upon the Job Satisfaction of The Employees An Empirical Study on Employees of Celal Bayar University, Management and Economy: Celal Bayar University Journal of the Faculty of Economics and Administrative Sciences, 15(1), 163-179

يُعتقد أن التواصل الفعال بين الموظفين والمدير يزيد من تحفيز الموظفين ويزيد من الرضا الوظيفي لدى الأفراد. لهذا السبب، فإن أهم شيء يجب على المديرين فعله هو مساعدة موظفيهم على الوصول إلى أعلى مستوى من الرضا. ويرتبط الرضا الوظيفي ارتباطاً وثيقاً بتحفيز الموظفين. اعتماداً على مستوى تحفيز الموظفين، يمكن الإشارة إلى أن الرضا الوظيفي مرتفع أو منخفض. وظائف الاتصال في الإدارة هي السيطرة، والتحفيز، والتعبير عن العواطف والأفكار، واكتساب المعرفة وتبادل المعلومات¹.

إن التواصل الفعال بين الموظفين والمدير يزيد من تحفيز الموظفين ويزيد من الرضا الوظيفي لدى الأفراد.

الالتزام الوظيفي:

يعرّف الالتزام على أنه موقف إيجابي ومرضي وروحي يتعلق بالعمل الذي يتكون من النشاط والتفاني والتركيز. يعرف غرينهاوس الالتزام بأنه أهمية العمل في حياة الفرد واستيعاب أيديولوجية العمل². من الناحية النظرية، فهي ليست حالة مؤقتة وفريدة من نوعها؛ إنها حالة معرفية عاطفية أكثر ثباتاً وانتشاراً ولا تركز على شيء أو شخص أو سلوك واحد³.

1- Robbins, S. P. (2003). Essentials of Organizational Behavior (Seventh Edition). New Jersey: Prentice Hall. Schaufeli, W. B, Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach, Journal of Happiness Studies, 3, 71–92

2- Greenhaus, J. H. (1971). An Investigation Of The Role Of Career Saliency In Vocational Behavior. Journal of Vocational Behavior, 1, 209-216

3- Schaufeli, W. B, Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach, Journal of Happiness Studies, 3, 71–92.

يُنظر عمومًا إلى العامل التحفيزي الذي يؤثر على أداء المنظمة والموظفين على أنه جزء من التحفيز الداخلي. وهو أن الموظفين يربطون أنفسهم تمامًا بالدور؛ وضع "أيديهم وعقولهم وقلوبهم" موضع التنفيذ لتحقيق أداء عالٍ في العمل¹ إن الالتزام الوظيفي له تأثير على تكوين هيكل تنظيمي فعال من خلال السماح للموظف بمباشرة العمل بالتضحية بالنفس.

وقد لوحظ أن الموظفين ذوي المستويات الأعلى من الالتزام الوظيفي لديهم مستويات أعلى من الرضا الوظيفي، والالتزام تنظيمي أعلى، ونية أقل لترك الوظيفة².

إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للأفراد سيزيد من الرضا الوظيفي وسيظهر نفسه كعامل فعال في تفاني الأفراد في العمل. إن الالتزام الوظيفي ليس فقط عاملاً يؤدي إلى أداء الموظف والأداء التنظيمي ولكنه أيضًا مفهوم يجب اعتباره عاملاً يؤثر على مواقف الموظفين على المستوى الفردي³.

ينبتق الشعور بالالتزام كعاطفة قوية تسيطر على الشخص بشكل كامل من الناحية الحيوية. يتم تضمينه في ملفات تعريف الموظفين التي يستهدفها المديرون ويرغبون فيها. يعتمد تحقيق هذا الهدف على العديد من العوامل بالإضافة إلى كيفية استخدام المديرين لأساليب الاتصال الخاصة بهم.

1- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1995), "Emotion in the Workplace: A Reappraisal" Human Relations.

2- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. P., & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and Engagement at Work as A Function of Demands and Control. Scandinavian journal of work, environment & health, 279-286

3- Özyılmaz, A., & Süner, Z. (2015) The Effect of Job Engagement on Job Attitudes: Results of Empirical Research Conducted in 9 Business Organizations in Hatay.

مهارات الاتصال الإداري:

المدير هو الشخص المسؤول عن إدارة الأشخاص الذين يجتمعون لغرض محدد بطريقة تعاونية وفعالة ومثمرة.

إن مهمة المدير في المقام الأول هي تحقيق هدف عملية الإدارة. يشكل التواصل بين المدير والموظف أساس نهج الإدارة الفعال.

ومن بين معايير نجاح المدير تعتبر القدرة على استخدام القدرة على الاتصال عاملاً مهماً ويجب أن يتمتع المدير بمهارات مثل القيادة والتحفيز والتواصل بالإضافة إلى وظائف الإدارة الكلاسيكية. وإذا كان التواصل هو جميع العمليات التي يمكن للفرد من خلالها التأثير على الآخر. سواء أكانت مكتوبة أم منطوقة، فإن جوهر الاتصال هو أن يكون للرسالة معنى في المتلقي أو تؤثر على المتلقي، بمعنى آخر. ومن خلال الاتصال يقوم أعضاء المنظمة بتوضيح المفاهيم والأفكار الموجودة في أذهانهم وفهم الآخرين والتأثير عليهم. ولا يتطلب الاتصال نقل المعنى فحسب، بل يتطلب أيضاً فهم هذا المعنى.

ولهذا السبب، يُعدّ التواصل مهارة إدارية بمعنى ما. يتصور مفهوم الإدارة الحديثة نظام اتصال مستمر وعلمي ومنهجي للعلاقات المتعددة الأبعاد والبيئية للمنظمات. ووصف نظام الاتصال هذا بأنه "الغراء الاجتماعي الذي يجمع المنظمة معاً"، ينبغي النظر إلى ضمان الأداء الفعال للنظام وتقييم ردود الفعل على أنها المهام الأساسية للمدير. لقد ظهر مصطلح "الحوكمة"، الذي تم استخدامه على نطاق واسع في الأدبيات في السنوات الأخيرة، كأحد متطلبات الوظيفة المعلنة للمدير. ويشير إلى شكل تشاركي للحكومة يعتمد على تفاعل جوانب الحكم المستمدة من مزيج من مصطلحات الإدارة والتفاعل والاتصال. التفاعل ممكن فقط من خلال التواصل الفعال¹.

1-Koçel, T. (2010). Management Administration. İstanbul: Beta Publishing. 12th ed.

وفي ضوء ذلك كلّه، من المتوقع أنه كلما تحسنت مهارات الاتصال لدى المديرين، زاد الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي.

أهمية الاتصال بالنسبة للمرؤوسين:

تتمثل أهمية الاتصال بالنسبة للمرؤوسين في تحقيق الأهداف الآتية:

- تزويد عمال في المنظمة بالتعليمات والتوجيهات اللازمة للأداء.
- تزويد العاملين في المنظمة بكل ما هو جديد في حقل الاختصاص.
- توضيح وشرح حقيقة النشاط الذي تقوم به المنظمة ورسالتها وأهدافها.
- تصحيح المفاهيم والأفكار الخاطئة لدى بعض الموظفين.
- تعريف العاملين في المنظمة بنقاط القوة والضعف في أدائهم وسلوكياتهم
- إشعار العاملين بأهميتهم وقيمتهم ودورهم في تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة.
- إشعار الموظف بقيمة العمل الذي يقوم.
- بتوصيل أفكار وتوجيهات وتعليمات وأوامر القيادة إلى العاملين

3) نماذج المهارات الشخصية في الاتصال الاستماع، المقابلة، إدارة الاجتماعات ، القراءة ، الإقناع).

المهارات الشخصية في الاتصال:

تسهم المهارات الشخصية في الاتصال بتحسين الأداء وتحقيق الأهداف، ولهذا فإن تميز المدير مثلا بمهارات عاليا في الاتصال يساهم في رفع كفاءته الإدارية. يعتمد تحليل علاقات الاتصال على ما يأتي:

- الدور أو الحالة الذاتية لأطراف الاتصال وقت الاتصال.
- نوع التفاعل أو العلاقة التي تصف الاتصال.
- فهم الجوانب السلوكية والنفسية والاجتماعية الموجودة في عمليات الاتصال.

مهارة الاستماع:

مفهوم مهارة الاستماع الإصغاء أو الاستماع يتطلب من الفرد مزيداً من التفكير والاهتمام، فحاله كحال الكتابة والتحدث، وإذا لم يهتم الإنسان بمهارة الاستماع لديه، فإنه لن يتعلم الكثير، ولن يتذكر ما تعلمه. ويرى بعض الخبراء في هذا المجال أنّ الإنسان يمكن أن يكتسب أرباحاً عظيمة، من خلال هذه المهارة، وإذا أضافها إلى المهارات الأخرى، التي يتميز بها كمهارة الحفظ والفهم، استطاع أن يُصبح إنساناً فعّالاً، في عصر المعلومات، والتقدم الذي نعيشه¹

تعود أهمية الاستماع إلى الأسباب الآتية²:

يساعد على فهم الكلمات، وأخذ المعلومات بدقة أكبر، وكتابة المهم منها. تعزيز معاني الصداقة، وذلك عند إعطائهم الاهتمام في أفكارهم المطروحة، وتجاربهم، ممّا سيقرب العلاقات فيما بينهم. إظهار تفهم الشخص، فالاستماع يعكس

1- نيدو كوبين، كيف تُصبح مُتواصلاً جيداً.: مكتبة جرير، السعودية، ط1 ، 2011، ص125

2 - "The Importance of Listening", www.2012books.lardbucket.org, Retrieved 29-4-2018. Edited.

الفضولية، ويظهر الاهتمام بالأحداث والآخرين. يساعد حسن الاستماع على التحدّث أمام الجمهور، حيث يسهم في التعرف على كيفية تفاوض الناس، وكيفية عرض المعلومات، الأمر الذي يؤدي إلى اكتساب القدرة على تحليل الطرق الجيدة والسيئة للحديث.

وتتعدد استراتيجيات الاستماع الفعّال، وأبرزها¹:

تركيز الانتباه الكامل على الشخص الآخر وجهاً لوجه، والاهتمام بالتواصل بالعيون، مع الحرص على أن يكون على نفس المستوى، حسب الجلوس أو الوقوف. طرح أسئلة جيدة، بدل اللوم أو الاتّهام في الاستجواب، وذلك للبحث عن المعاني الخفية، بحيث يتمّ طرح أسئلة مفتوحة وبصوت صادق وواثق. عدم الحكم على ما يقوله الشخص الآخر، وعدم افتراض ما يفكر به أو يعنيه. تكرار ما قاله الشخص الآخر، وذلك للتأكيد على الاستماع له ولكن بطريقة أخرى، فذلك يوفّر معلومات أفضل، وفرصة لتصحيح سوء الفهم، وأيضاً يمنح الشعور بالاهتمام له. وضع نفس الشخص مكان الآخر، لذا يجب تقبّل أفكار ومشاعر الآخرين بغضّ النظر عن نظرة الشخص للموضوع.

مهارة المقابلة:

تعرف المقابلة الشخصية (Personal Interview) بأنها اجتماع ينظّمه موظّف في شركة أو مؤسسة ما مع موظّف مستقبلي مُحتمل، وذلك لتقييمه، لكن لا بدّ من اعتبار هذا الاجتماع ثنائي الاتجاه بين الطرفين، وبمعنى آخر لا بدّ من أن يحدّد الطرف الأول توافق الثاني مع تطلّعات الشركة، كما يجب أن يُثبت الثاني أهميّة وجوده في المكان².

1 -Holly Tiret (23-11-2015), "The importance of listening skills" www.msue.anr.msu.edu, Retrieved 29-4-2018. Edited.

2 -"What is Personal Interview? How To Crack It?", Cheggindia, Retrieved 28/01/2022. Edited..

أهداف المقابلة:

أهداف المقابلة الشخصية تهدف المقابلة الشخصية إلى تحقيق التعارف بين الموظف المحتمل وشخص من أفراد الشركة، إذ يجب أن يتعرف كلاهما على الآخر، ومن أبرز أهداف المقابلات الشخصية عمومًا ما يأتي¹:

تعرف المحاور على الموظف الذي يرغب بالانضمام إلى الشركة، ويتحقق من دقة المعلومات المدرجة في الملف الشخصي الخاص به من خلال بعض الاختبارات. معرفة جوانب شخصية ووظيفية إضافية ترغب الشركة في وجودها لدى الموظف المرشح للوظيفة لتحقيق بعض الأهداف. تلخيص بعض المهارات الإضافية التي يمتلكها الموظف المرشح، وذلك من خلال طرح الأسئلة الدقيقة. تعريف الموظف المرشح على الوظيفة التي سيشغلها في الشركة بدقة، مع تعريفه بالسياسات العامة المتبعة في المكان. تحديد المهارات الإبداعية والقدرة التحليلية للموظف المرشح، إذ يمكن أن تحتاجها الشركة في جانب من جوانب العمل. الوصول إلى نقاط مهمة وتقاوم متبادل بين طرفي المقابلة، إذ يجب أن تسعى الشركة دائمًا إلى إعطاء صورة جيدة عن نفسها بين المتقدمين للوظيفة. اكتساب الخبرات الجديدة بعد الانتهاء من المقابلة، وذلك بالنسبة للطرفين، المحاور والمحاوَر. توصل المرشح إلى تقييم دقيق لمهاراته التي يمتلكها، وهذا يساعده في التطوير والتحسين مستقبلاً عند معرفة ما ينقصه.

طرق نجاح المقابلة الشخصية:

من أجل تحقيق أداء أفضل في المقابلات الشخصية لتحقيق الهدف الأساسي منها، لا بد من اتباع الطرق الآتية²:

1 - "Objectives of Interview", Medium, 17/08/2019, Retrieved 28/01/2022. Edited.

2 - Jesal Shethna, "Personal Interview", Educba, Retrieved 28/01/2022. Edited..

وضوح المرشح للوظيفة في إجاباته ومحافظته على تركيزه بتقليل التوتر قدر الإمكان، كما يجب الاستعداد لجميع الأسئلة. الحرص على إظهار الثقة بالنفس خلال المقابلة، إذ يجب الابتعاد عن بعض التصرفات، كاضطراب حركة القدمين أو اليدين. محاولة إظهار الصراحة في كل الإجابات، وفي كافة المواقف، مع الانتباه إلى ضرورة التعامل بذكاء مع بعض القضايا الحساسة. تطوير مهارات الاتصال قبل المقابلة الشخصية، وذلك لزيادة القدرة على الإقناع والتعبير عن الذات أثناء المقابلة. إثبات المهارات والقدرات المختلفة لدى الموظف لإثبات كفاءته وأحقيته بالشاغر المتوفر. الحرص على الصدق في جميع الجوانب الشخصية والمهنية. المحافظة على التهذيب والابتعاد عن المجادلة في كل أمر، وذلك لتقديم انطباع إيجابي لدى المحاور.

القضايا التي يجب مراعاتها بشأن الاجتماعات:

حتى لو تم اتباع جميع سياسات التوجيه لعقد اجتماع فعال، فقد لا يزال هناك خطأ ما في ذلك¹. وإن الشيء المهم هو جعل الاجتماعات فعالة. ومن أجل القيام بذلك لا بد من معرفة كيفية الاستعداد للاجتماعات، وطرق مواصلة الاجتماع بفعالية، وضرورة الجمع بين الأهداف وكيفية اختتام الاجتماع دون إهمال الغرض من الاجتماع

إن الوظائف الأساسية لاجتماع اتخاذ القرار هي اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحديد استراتيجية أو خطة.

يدرك الكثيرون الحاجة إلى جداول الأعمال من أجل توفير الهيكل العام للاجتماع والتحكم في نتائج الاجتماع. بالإضافة إلى ذلك، يسمح جدول الأعمال أيضًا للمشاركين بالتحضير للاجتماع. تسهل هذه الأجندة إدارة متابعة الاجتماعات والقضايا التي سيتم مناقشتها.

1-.Morgan, N. (2006). Meeting Management, (cev. A. Kardam) p.64, Optimist Publishing, Istanbul.

من المهم جدًا أن يبدأ الاجتماع في جو إيجابي. في بداية الاجتماع، تقع مسؤولية تهيئة الأجواء إلى حد كبير على عاتق مدير الاجتماع. ولهذا الغرض، من المفيد تقديم النقاط التالية لكي يبدأ الاجتماع ويستمر في أجواء إيجابية. ولذلك، من أجل الالتزام بالبروتوكول وقواعد المجاملة المطبقة في الاجتماعات¹:

- الحضور إلى الاجتماع في الوقت المناسب.
- الاتصال بالمشاركين في الاجتماع عن كثب.
- تلخيص الغرض من الاجتماع بإيجاز.
- خلق بيئة ديمقراطية وتشاركية.
- التعامل مع القضايا التي يصعب حلها في بداية الاجتماع.
- القيام بدور توحيد وتصالحي.
- أشكر في كثير من الأحيان.
- إقامة اتصال بصري مع جميع المشاركين.
- وجه انتقاداتك لوجهات النظر وليس للشخص.
- لا تسمح بالسلوك السلبي والعدواني.
- لا تقم بتمديد فترة الاجتماع دون داع.

أهداف الاجتماع:

ويمكن أن تكون واحدة من أكثر الدراسات الإدارية فعالية حيث أن الاجتماعات تهدف إلى هدف مفتوح أو يتم تحديد الغرض الذي تعقد من أجله وخطوة نحو تحقيق هذا الهدف². قبل جمع الناس، ينبغي تحديد جدول أعمال الاجتماع والمدة

1-.Misirli, İ. (2013). Meeting Management, pp.3-13 Detay Publishing., Ankara

2-.Dogan, A. A. (2013). Meeting and Presentation Techniques, p.10, Anadolu Universitesi Publishing, Eskisehir

التي ستستغرقها البنود المدرجة في جدول الأعمال، ولا ينبغي تجاوز الحدود الزمنية إلا إذا تم تنفيذها. ومع ذلك، من المهم جدًا التحلي بالمرونة عند الحاجة؛ وفقًا للموقف، يجب إعطاء بعض القضايا لفترة أقصر أو أطول¹، إنشاء واستخدام القواعد الأساسية - القواعد الأساسية هي قواعد واضحة توافق المجموعة على اتباعها لتسهيل الأمر على المجموعة كن منتج. توضح القواعد الأساسية توقعات "ما يجب القيام به في الاجتماعات". تتضمن أمثلة القواعد الأساسية المستخدمة عادةً ما يلي: بدء الاجتماع في الوقت المحدد؛ التمسك بجدول الأعمال. إشراك الجميع؛ كن واقعيًا عند قبول مهام المتابعة؛ التركيز على المصالح وليس على المواقف؛ ابعد المشكلة عن الناس؛ احترام وجهات النظر المختلفة؛ تقاسم المسؤولية عن الامتثال للقواعد الأساسية².

تقييم الاجتماع:

بغض النظر عن مدى نجاح مدير الاجتماع في تنظيم الاجتماع والحفاظ عليه واختتامه، يجب على مدير الاجتماع تقييم نتائج تنفيذ القرارات المتخذة. ولهذا الغرض، يتعين على مدير الاجتماع مراقبة المشاركين وتقييم ما إذا كان يتم الالتزام بالقرارات المتخذة بعد الاجتماع.

بعد الاجتماع، يعود الأمر إليك كقائد للاجتماع لكتابة ملخص موجز للقرارات الرئيسية التي يجب اتباعها، والخطوات التي يجب اتخاذها، والأشخاص المسؤولين، وجدول زمني من صفحة واحدة. وينبغي إرسال هذا الملخص إلى جميع الأشخاص المعنيين، بما في ذلك أولئك الحاضرين في الاجتماع ولا يُطلب

1-Adair, J. (2003). Effective Time Management, (cev. O. Colakoglu), p.128., Babiali Kultur Publishing, Istanbul..

2-Rebori, M. K. (1997). Community and Organizational Development Specialist, How To Organize And Run Effective Meetings, University of Nevada Reno p.3., <http://www.unce.unr.edu/publications/files/cd/other/fs729>.

منهم الحضور¹. تأكد من الإبلاغ عن محضر الاجتماع أو الإجراءات. العودة إلى الأعضاء لمدة أسبوع على الأكثر (وهذا يساعد على استمرارية العمل)

أثناء العمل على الأهداف، يجب مراعاة هذه القواعد الذهبية الثلاث²:

1. كل اجتماع فريد من نوعه.

إذا تم عقد اجتماع دون سبب وجيه، فهو مكلف للغاية. إذا لم تتمكن من العثور على سبب، أو إذا كان بإمكانك الوصول إلى أهدافك بوسائل أخرى، فاسأل نفسك ما إذا كان تنظيم الاجتماع ضروريًا.

2. يتم الحكم على نجاح الاجتماع بناء على النتائج التي تم الحصول عليها.

وفي نهاية الاجتماع، إذا اتفق الجميع على عقد اجتماع آخر، فهذا يعني أن بعض الأمور سارت بشكل خاطئ. بعد الاجتماع، فكر في كتابة قائمة عمل ومراجعة قائمة العمل؛ اسأل نفسك إذا كان بإمكانك قبول أي من هذه الأعمال دون عقد الاجتماع. سيساعدك ذلك على جعل الاجتماع التالي أكثر فعالية.

3. الحفاظ على الاجتماع هو مسؤولية المجموعة بأكملها.

المسؤولية الأساسية لنجاح الاجتماع تقع على عاتق الرئيس (أو منظم الاجتماع). ومع ذلك، يجب على كل مشارك المساهمة في تنفيذ الاجتماع. باعتبارك رئيسًا للاجتماع، يمكنك أيضًا أن تصبح مدربيًا من خلال إدارة الاجتماعات وتحسين مهارات الأشخاص وتوجيههم بالأمثلة.

الاجتماعات هي ترتيبات توفر التواصل بين الأشخاص، وتتيح الفرصة لإنتاج أفكار إبداعية، كما أنها مفيدة لتدريب الموظفين³. إنها طريقة قياسية وضرورية

1-Harvard Business School Publishing Corporation, (2006). Meeting Management (cev. Kardam, A.) p.16 Optimist Publishing., Istanbul.

2-Barker, A. (2000). Preparation to Meeting, (cev. Yarmali, S.). p. 21,Damla Publishing House, Istanbul.

3-.Dogan, A. A. Op-Cit, P.3

في كثير من الأحيان لمشاركة المعلومات والتخطيط وحل المشكلات وتطوير الاستراتيجيات واتخاذ القرارات. سيكون التخطيط هو جوهر عملك. تتطلب إدارة الاجتماعات الفعالة الالتزام والاهتمام.

في مؤسسات التعليم الوطنية، كثيرًا ما يعقد مديرو مناطق التعليم الوطني اجتماعات مع مديري المدارس ويحاولون إيجاد حل مشترك للمشكلات. لكي تكون هذه الاجتماعات موجهة نحو الحل، فإن الأمر متروك لمديري المناطق التعليمية للتربية الوطنية الذين ينظمون الاجتماع لإعداد الاجتماع ووضع جدول الأعمال ومراجعة جميع مراحل الاجتماع. إن تمتع مديري المناطق التعليمية الوطنية بإدارة جيدة للاجتماعات ومبادئ الاجتماع سيضمن أن يكون الاجتماع أكثر كفاءة.

هدف البحث إلى تحديد مهارات إدارة الاجتماعات لدى مديري مديريات التربية الوطنية من وجهة نظر مديري المدارس العاملين بوزارة التربية الوطنية. وبهذا البحث تم تحديد آراء مديري المدارس فيما يتعلق بالاجتماعات ومن خلال تقديم الاقتراحات تم تقديم العديد من الأفكار إلى إدارات المنطقة. قد يكون لدى مديري المناطق التعليمية الوطنية أفكار لتحسين الأجزاء في اجتماعاتهم المتكررة التي يعقدونها ولحل أوجه القصور التي تمت ملاحظتها.

وفي هذا السياق، فإن الحاجة إلى ترتيب الاجتماعات بشكل صحيح من أجل أداء وظائفها تمثل مشكلة للعديد من المؤسسات والمديرين. ويتجلى هذا الوضع في الاجتماعات المتكررة التي تعقد داخل منظمة التربية الوطنية.

مهارة القراءة:

مهارات القراءة قدرات ترتبط بقدرة الشخص على قراءة النصوص المكتوبة وفهمها وتفسيرها، ومهارات القراءة مهمة جدًا لاستيعاب النصوص المكتوبة والرد عليها، مثل رسائل البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة ومهمة للتواصل الكتابي الفعال،

وأى خلل في قدرات القراءة قد يؤثر مباشرة على التواصل أو سوء فهم أي موضوع¹.

ركائز مهارة القراءة:

الفهم: فهم النصوص خطوة حيوية للقراءة، وهي خطوة سابقة لها؛ مثلاً الأطفال يمكنهم نطق الكلمات التي سمعوها سابقاً لكنهم لم يروها مكتوبة، والقدرة على فهمها خطوة أساسية لقراءتها، ويعتمد الفهم على مهارة لغوية مبكرة تدعى (الوعي الصوتي أو الإدراك الصوتي)، يتيح للشخص سماع الأصوات الفردية في الكلمات، ويسمح له تغيير الأصوات على مستوى الكلمة والمقطع.

يعتمد الفهم أيضاً على ربط الأصوات الفردية بالحروف، واستيعاب الصلة بينها، ومهارة الإدراك الصوتي مكتسبة طبيعياً، ومن يُعاني صعوبة فيها يكون مؤشراً مبكراً على صعوبات القراءة لاحقاً لديه، أو مشكلة تحديد المقاطع أو تمييز الأصوات، وأفضل طريقة لاكتساب هذه المهارة تعريض الطفل للقراءة منذ الصغر.

الطلاقة: تعني التعرف على الكلمات فور النظر إليها، بما في ذلك الكلمات التي يصعب نطقها، والطلاقة تُسرّع معدل قراءة النص وفهمه، ومن المهم أن يتعرّض الأطفال لكلمات من كل المستويات سواء يمكنهم نطقها أم لا، ليتمكّنوا لاحقاً من القراءة بطلاقة من دون ارتكاب الكثير من الأخطاء.

الطلاقة تعني القراءة بسلاسة بوتيرة جيدة، وجمع الكلمات معاً لتحديد المعنى، واستخدام القارئ للنغمة المناسبة في صوته عند القراءة بصوت عالٍ، وهي مهارة ضرورية جداً لفهم النصوص، ويحتاج كل شخص إلى

1-Essential Skills For Reading Success", planetspark, Retrieved 21/1/2022. Edited.

تدريبات وأنشطة يومية لتحسين مهارة التعرف إلى الكلمات سريعاً، ومن المهم اختيار كتب مناسبة لعمر كل قارئ.

فهم المعاني: ينبغي للقارئ فهم معظم الكلمات في النص، وامتلاك مفردات قوية عنصر أساسي لفهم النصوص، ويمكن تعلم المفردات من خلال حفظها، أو من خلال التجارب اليومية، أو من قراءة نصوص أخرى، وكلما تعرّض الشخص لمفردات متنوعة أكثر ازدادت حصيلته اللغوية، ويمكن زيادة حصيلة الطفل اللغوية من خلال مناقشته في نفس الموضوع بكلمات مختلفة أو ألعاب الكلمات المتقاطعة والكثير من الأساليب.

بناء الجملة: يعدّ بناء الجملة وتماسك المعاني مهارة أساسية من مهارات القراءة قبل أن تكون مهارة كتابية؛ لأنه من غير فهم الجمل المترابطة لن يتمكن القارئ من فهم المعنى بشكل كامل، ولن يتمكن من ربط الأفكار معاً بسلاسة، وإذا لم يحصل فهم للمعنى أو ربط بين المعاني فلن تحصل أي فائدة من القراءة مهما كان النص ثرياً بالمعلومات والمفردات.

من المهارات المهمة لفهم الجمل هي المعرفة السابقة لدى القارئ سواء بالموضوع أو بالقواعد النحوية؛ ليتمكن من عمل استنتاجات منطقية، وفهم النص بدقّة، ومعظم القراء يمكنهم ربط ما قرأوه بما يعرفونه؛ ليستخلصوا ما بين السطور، وفهم المعلومات التي لا تكون مكتوبة حرفياً في النص.

مهارة الإقناع:

يعرّف الإقناع بأنه: "حمل الإنسان على اعتقاد رأي للعمل به"، وهو قصد المتحدث إلى إحداث تغيير في الموقف الفكري أو العاطفي عند المتلقي"¹.

1- هنريش بليتيش، البلاغة والأسلوبية، نحو نموذج سيميائي لتحليل النصوص، ترجمة محمد المعمري، ص102

وتتحقق مهارة الإقناع بالخطاب الملقى على المخاطب والتأثير في مواقفه وسلوكه دون إكراه أو قسر، إذ ينبغي تحقيق الأثر دون عنف أو تعسف.

يعتقد توماس شايدل (Thomas scheidel) أنّ الإقناع ليس مجرد عملية يقوم بها المرسل الباث، لتغيير اعتقاد الملتقي أو سلوكه، دون وعي منه، بل إنها محاولة واعية للتأثير في السلوك¹

والمعنى أن عملية الإقناع تشترط نشاطا لغويا لسانيا مناسباً للسياق، ومشبع بأنشطة فكرية ثقافية، وذكاء، الهدف منه هو إحداث أثر في سلوك الفرد أو الجماعة، ويتضح هذا السلوك في شكل مواقف يقوم بها المخاطب بقناعة وراحة، ويرتكز الإقناع على المنطق والحجة، ويتطلب درجة عالية جداً من الثقافة والوعي الثقافي وفهم الشخصية.

يقول غريني (H. Grenier): "عندما أعمل على الإقناع فإنني أرغب في اقتسام ومشاركة اعتقادي مع الآخرين"²

1-نقلا عن محمد العبد، النص والخطاب والاتصال، ص192

2-نقلا عن حبيب أعراب، الحجاج والاستدلال الحجاجي، ص116

4) نماذج من الاتصال الشفوي.

مهارات الاتصال الشفوي:

هو الاتصال الذي يتم بين المرسل والمستقبل بوساطة اللغة المنطوقة المشتملة على كلمات وجمل وعبارات دالة على معنى مفيد. وينبع من هذا الاتصال قضيتان، أما الأولى فهي قضية استقبال اللغة، وأما الثانية فهي قضية استعمال اللغة. ويستخدم في الاتصال: الاستماع والتحدث.

ملحوظة مهمة: لا يمكن مسح أو تعديل أو نسيان ما قيل أثناء الاتصال الشفوي، فأى تعبير أو تعليق يظل عالقا في ذهن المستمع وأحيانا قد لا يقصد المتكلم المعنى الذي فهمه المستمع ومهما شرح للمستمع بعد ذلك لتعديل المفهوم. وهذا يتطلب من المتكلم تحسين مهارة الكلام وكيفية الاستماع.

أولاً؛ قضية استقبال اللغة الشفوية:

ليس هناك استقبال واحد للغة الشفوية لأنه ليس هناك مستقبل واحد. وهناك أشكال كثيرة لاستقبال اللغة الشفوية تختلف بحسب المكان والرسالة وموقف المستقبل وهيبة المرسل.

أ- استقبال اللغة الشفوية بحسب المكان: يحدد المكان طبيعة استقبال اللغة الشفوية لدى المستقبل. فقد يكون المكان قاعة درس فيفرض على المستقبل الطالب أن يجلس صامتاً. فلو انتقل إلى المسجد فلا كلام أثناء صلاة الجماعة، ولو انتقل إلى الاستراحة لا بد له أو الزيارة فلا سكوت هناك لأن طبيعة المكان تتطلب ذلك.

ب- استقبال اللغة الشفوية بحسب موقف المستقبل: ليس للمستقبل موقف واحد أثناء تلقيه الرسالة؛ فقد يكون خائفاً فتتخفف نسبة فهمه للرسالة، ومن ثم يضعف تفاعله معها، وقد يكون مرهقاً وقد يكون رئيساً في العمل.

ج- استقبال اللغة الشفوية بحسب موضوع الرسالة: يختلف استقبال اللغة الشفوية أحياناً بحسب الرسالة. فقد تكون ذات طابع ديني أرسلها متدين فإن المستقبل سيستقبلها بمزيد من الوعي والإدراك والحرص. وإذا كانت الرسالة ذات طابع شعاري سيكون تفاعل المستقبل معها أقل. وكل يوم نحن نستقبل مئات الرسائل في التربية والمعرفة العلمية والاجتماعية والأخلاقية، وغيرها، ويختلف استقبالنا لكل رسالة عن الأخرى.

د- استقبال اللغة الشفوية بحسب هيبة المرسل: ترتفع درجة الاستقبال إذا كان المرسل ذا هيبة لدى الناس. فرجال الدين محترمون يثق الناس بعلمهم وتقواهم فيأخذون عنهم سلوكهم قدوة ويفعلون بأحاديثهم. وهناك رجال تربية واقتصاد ومجتمع وفن وعلم وصحافة يتمتعون بهيبة كبيرة لدى الجمهور وهم يستطيعون أن يكونوا أكثر أثراً من غيرهم في الجمهور نتيجة لهذه الهيبة.

إن استقبال اللغة الشفوية يرجع من حيث القوة والضعف إلى عوامل المكان والموقف والرسالة والهيبة أو إليها جميعاً

ثانياً؛ مهارات استعمال اللغة الشفوية:

قالت العرب: لسانك حصانك إن صنته صانك. من تأتي خطورة اللغة الشفوية في قضايا الاتصال. فقد يقود استعمال اللغة الشفوية مستعملها إلى السجن، فينال العقاب، وقد ترفع من شأنه فيُحمد في مجتمعه وأهله. فالناس يتفاوتون في قدراتهم على استعمال اللغة الشفوية. وهذا التفاوت بين الناس هو سبب التباين في التأثير في المستقبل، وسبب من أسباب تفاعله أو عدم تفاعله مع الرسالة.

أ- استعمال الألفاظ: ينتقي المرسل الألفاظ التي يرغب في استعمالها في قناة الاتصال لاعتقاده بأنها تلائم الهدف وتؤثر في المستقبل. والمرسل عادة ما ينتقي الألفاظ دون أخرى لأنه يراعي في أثناء الاستقبال ما يأتي:

الألفاظ المقبولة اجتماعياً: فلا يستخدم ألفاظاً مثلاً أسماء بعض الثياب لأن هذا الاستعمال لا يقره مجتمع المستقبلين للغة الشفوية العربية، ومقابل ذلك نراه يستعمل الألفاظ الدالة على الأخلاق والدين والفضائل لأنه يعرف أنها مقبولة ولها وقع إيجابي على المستقبل.

الألفاظ المقبولة مهنيًا: يتفق أصحاب المهن المختلفة على ألفاظ تدل على معان محددة، فإذا أرسل أحدهم رسالة إلى آخر يلتزم بالألفاظ المتعارف عليها في هذا الحقل. ففي الحقل الدبلوماسي تختلف الكلمات التالية فيما بينها ويجب عدم واحدة مكان الأخرى: استنكر، شجب، احتج.

الألفاظ المقبولة أخلاقياً: لكل مجتمع أخلاقه ومفرداته المقبولة أخلاقياً، وأي استخدام لألفاظ غيرها سيبدو المستخدم خارجاً على الأعراف الأخلاقية. مثل الشتائم البذيئة والألفاظ غير المؤدبة والنايبة. ومقابل ذلك؛ فإن استخدام الألفاظ التي يوافق عليها العرف العام في المجتمع سيكون مقبولاً من كل أفراد. وسيبدو مرسلها مقبولاً.

ب- استعمال الأساليب: الرسالة ليست ألفاظاً فقط بل هي جمل وتراكيب تصنع أساليب مختلفة. وتهدف الأساليب إلى التأثير في المستقبل انطلاقاً من تنوعها وأشكال صياغتها. وتختلف الأساليب بحسب الظرف والمهنة والشخص المرسل وثقافته... فهناك أسلوب دبلوماسي أساسه اللباقة والدقة والاحترام واللفظ والحرص على انتقاء الألفاظ المناسبة، وهناك أسلوب أصحاب المهن من حدادين ونجارين وسائقين وحلاقين، وهناك أساليب التكريم والتبجيل (صاحب الفضل، الفاضل، صاحب السعادة، حضرة الأستاذ)، وأساليب الدعاء للإنسان أو الدعاء عليه: بارك الله بك، رحم الله والديك، بالرفاه والبنين، عظم الله أجرك. والمهم في ذلك تقيد المرسل بالأسلوب الملائم للتأثير في المستقبل، وعدم الخروج على المتداول من هذه الأساليب في الثقافة العربية لئلا ينفر المستقبل من المرسل، ويبتعد عن التفاعل مع رسالته.

ج- استعمال الدلالة: هناك دلالة مباشرة للألفاظ والتراكيب، وهذه الدلالة مقبولة لأنها الأصل في اتصال المرسل بالمستقبل. ولكن المرسل قد يستخدم دلالات أخرى ذات طابع إيحائي، مثل: أن يشرح بوجهه للدلالة على النفور، وأن يفرك يديه للدلالة على التوتر. وقد يستخدم قرائن لفظية معينة للدلالة على أمر ما مثل: إن الطيور على أشكالها تقع، إذا أراد المطابقة بين أصدقاء السوء. وما شاء الله للدلالة على التعجب من شيء قابلناه، والحمد لله لنعبر عن شكرنا لله على نعمه علينا.

طرق تحسين مهارات الاتصال عند الحديث:

- هناك عدد من الطرق الخاصة بتحسين مهارات الاتصال عند الحديث، وهي:
- 1- استخدام النغمة السهلة وأن يكون إيقاع اللفظ سهل وغير رسمى ويمكن استخدام اسم الشخص فى المخاطبة حسب نوعية العلاقة.
 - 2- استخدام المعلومات المألوفة ولا تجهد المستمع بالمعلومات الفنية.
 - 3- كن صريحاً عندما يوجه الآخرون سؤال معين، مع إعطاء أكبر قدر من المعلومات.
 - 4- أحسن استخدام الدعابة لتخفيف حالة القلق ولا تسرف فى استخدامها.
 - 5- تلاشى الحكم السريع على المواقف والأحداث والأشخاص.
 - 6- تحكم فى حركات شففتيك وحواجبك.
 - 7- راع عامل السرعة فى الحديث فلا تبطئ ولا تسرع بل اعتدل فى السرعة فى الكلام.
 - 8- ابتعد عن التهديد فى المناقشة

5) تفاعلات الاتصال وأنواعه.

تفاعلات الاتصال:

يقصد بتفاعلات الاتصال: طبيعة علاقات الاتصال بين طرفيها المرسل والمستقبل؛ (حيث الأول يرسل رسالة والثاني يتأثر بها ويتصرف حيالها من خلال ردة الفعل. فسلوك الطرف الأول يحدد ردة فعل الطرف الثاني)

أنواع تفاعلات الاتصال:

1- التفاعلات المكملة: عندما يرسل الطرف الأول رسالة ثم يستقبل ردة فعل متوقعة.

2- التفاعلات المعاكسة: عندما يرسل الطرف الأول رسالة ثم يستقبل ردة فعل غير متوقعة غالبا ما تؤدي للإجراج والارتياب.

3- التفاعلات الخفية: عندما يرسل أحد أطراف الاتصال رسالة ولكنه يعني شيئا آخر لديه معنى خفيا.

أنواع الاتصال:

الاتصال اللفظي¹: هو نقل المعلومات من خلال الموجات الصوتية، وتجدر الإشارة هنا إلى أهمية التحكم في نبرة الصوت، بحيث تكون مناسبة لنوعية الرسالة، وذلك لإحداث التأثير المطلوب في المستقبل، ويجب أن تكون اللغة المستخدمة تتلاءم مع نوعية المستقبل ودرجة ثقافته.

ويتمثل التواصل اللفظي في تبادل الرسائل بشكل لغوي، أي عن طريق اللغة. في الاستخدام العامي، يقتصر الاتصال اللفظي أحيانا على التواصل الشفهي وقد يستبعد الكتابة ولغة الإشارة. ومع ذلك، في الخطاب الأكاديمي، يستخدم

1- ينظر أنواع الاتصال على موقع موضوع، <https://mawdoo3.com>

المصطلح عادةً بمعنى أوسع، يشمل أي شكل من أشكال التواصل اللغوي، سواء من خلال الكلام أو الكتابة أو الإيماءات. بعض التحديات في التمييز بين التواصل اللفظي وغير اللفظي تأتي من الصعوبات في تحديد ما تعنيه اللغة بالضبط. تُفهم اللغة عادةً على أنها نظام تقليدي من الرموز والقواعد المستخدمة للتواصل. تعتمد مثل هذه الأنظمة على مجموعة من وحدات المعنى البسيطة التي يمكن دمجها للتعبير عن أفكار أكثر تعقيدًا. تسمى قواعد دمج الوحدات في تعبيرات مركبة بالقواعد. يتم دمج الكلمات لتكوين الجمل.

إحدى السمات المميزة للغة البشرية، على عكس التواصل الحيواني، تكمن في تعقيدها وقوتها التعبيرية. يمكن استخدام اللغة البشرية للإشارة ليس فقط إلى الأشياء الملموسة في الحاضر ولكن أيضًا إلى الأشياء البعيدة مكانيًا وزمانيًا والأفكار المجردة. لدى البشر ميل طبيعي لاكتساب لغتهم الأم في مرحلة الطفولة. كما أنهم قادرون على تعلم لغات أخرى في وقت لاحق من حياتهم ك لغات ثانية. ومع ذلك، فإن هذه العملية أقل بديهية وغالبًا لا تؤدي إلى نفس المستوى من الكفاءة اللغوية.

ويسمى الانضباط الأكاديمي الذي يدرس اللغة اللغويات. وتشمل مجالاتها الفرعية علم الدلالة (دراسة المعنى)، والصرف (دراسة تكوين الكلمة)، وبناء الجملة (دراسة بنية الجملة)، والبراغماتية (دراسة استخدام اللغة)، وعلم الصوتيات (دراسة الأصوات الأساسية)¹.

التناقض المركزي بين اللغات هو بين اللغات الطبيعية والاصطناعية أو المبنية. تطورت اللغات الطبيعية، مثل الإنجليزية والإسبانية واليابانية، بشكل طبيعي وفي معظم الأحيان بشكل غير مخطط له على مدار التاريخ. اللغات الاصطناعية،

1- Harley, Trevor A. (2014). *The Psychology of Language: From Data to Theory*. Psychology. P.5

مثل الإسبرانتو، وكوينيا، ولغة المنطق من الدرجة الأولى، تم تصميمها بشكل هادف من الألف إلى الياء¹.

وتتم معظم الاتصالات اللفظية اليومية باستخدام اللغات الطبيعية. الأشكال المركزية للتواصل اللفظي هي الكلام والكتابة مع نظيرتيهما في الاستماع والقراءة. تستخدم اللغات المنطوقة الأصوات لإنتاج الإشارات ونقل المعنى بينما يتم كتابة العلامات فعليًا على السطح.

تعد لغات الإشارة، مثل لغة الإشارة الأمريكية ولغة الإشارة النيكاراغوية، شكلاً آخر من أشكال التواصل اللفظي. ويعتمدون على الوسائل البصرية، غالبًا باستخدام إيماءات الأيدي والأذرع، لتكوين الجمل ونقل المعنى.

ويخدم التواصل اللفظي وظائف مختلفة. تتمثل إحدى الوظائف الرئيسية في تبادل المعلومات، أي محاولة المتحدث توعية الجمهور بشيء ما، عادة ما يكون حدثًا خارجيًا. ولكن يمكن أيضًا استخدام اللغة للتعبير عن مشاعر المتحدث واتجاهاته. الدور ذو الصلة الوثيقة هو إقامة والحفاظ على العلاقات الاجتماعية مع الآخرين. يستخدم التواصل اللفظي أيضًا لتنسيق سلوك الفرد مع الآخرين والتأثير عليهم. في بعض الحالات، لا يتم استخدام اللغة لغرض خارجي ولكن فقط للترفيه أو الاستمتاع الشخصي.

ويساعد التواصل اللفظي الأفراد أيضًا على تصور العالم من حولهم وأنفسهم. ويؤثر هذا على كيفية تفسير تصورات الأحداث الخارجية، وكيفية تصنيف الأشياء، وكيفية تنظيم الأفكار وارتباطها ببعضها البعض.

1- Champoux, Joseph E. (22 July 2016). [Organizational Behavior: Integrating Individuals, Groups, and Organizations](#) P.327

-الاتصال غير اللفظي: يعتمد هذا الاتصال بشكل كبير على لغة الجسد، وإيماءات الوجه، ومن أشكال الاتصال غير اللفظي، ولغة الإشارة وهذه اللغة تستخدم بشكل كبير مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، ولغة الحركة والأفعال، وهذه اللغة تحمل في ثناياها مشاعر تنقل للمستقبل، كما أنّ بعض الأفعال تحمل في ثناياها مدلولات يستطيع فهمها المستقبل بكل سهولة مثل فعل الانتشاء في اليابان يدلّ على رد التحية، وكذلك الأشياء تحمل في دلالات فبمجرد رؤيتها تصل رسالة معيَّنة للمستقبل، مثل الأدوات والملابس الخاصّة بعصر معيّن، أو مثلاً الملابس السوداء عند كل الدول والملابس البيضاء عن الهنود تدلّ على الحزن والحداد.

والتواصل غير اللفظي هو تبادل المعلومات من خلال وسائط غير لغوية، مثل تعبيرات الوجه والإيماءات والوضعيات.

ومع ذلك، ليس كل شكل من أشكال السلوك غير اللفظي يشكل تواصلًا غير لفظي. يرى بعض المنظرين، مثل جودي بورغون، أن ذلك يعتمد على وجود نظام ترميز مشترك اجتماعيًا يستخدم لتفسير معنى السلوك غير اللفظي¹. وللتواصل غير اللفظي العديد من الوظائف. ويحتوي في كثير من الأحيان على معلومات حول العواطف، والمواقف، والشخصية، والعلاقات الشخصية، والأفكار الخاصة.

غالبًا ما يحدث التواصل غير اللفظي عن غير قصد ودون وعي، مثل التعرق أو احمرار الوجه، ولكن هناك أيضًا أشكال مقصودة واعية، مثل المصافحة أو رفع الإبهام.

1- Giri, Vijai N. (18 August 2009). "Nonverbal Communication Theories". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.). P.690

وغالبًا ما يحدث ذلك بالتزامن مع التواصل اللفظي ويساعد على تحسين التبادل من خلال التركيز والتوضيح أو عن طريق إضافة معلومات إضافية. يمكن للإشارات غير اللفظية أن توضح القصد من وراء الرسالة اللفظية.

إن استخدام طرق اتصال متعددة بهذه الطريقة عادة ما يجعل الاتصال أكثر فعالية إذا كانت رسائل كل طريقة متسقة.

ومع ذلك، في بعض الحالات، قد تحتوي الطرائق المختلفة على رسائل متضاربة. على سبيل المثال، قد يوافق الشخص لفظيًا على عبارة ما ولكنه يضغط شفثيه معًا، مما يشير إلى عدم الاتفاق بشكل غير لفظي.

هناك العديد من أشكال التواصل غير اللفظي. وهي تشمل علم الحركة، والتقريب، واللمس، وسوء الفهم، والكرونيما، والمظهر الجسدي.

يدرس علم الحركة دور السلوك الجسدي في نقل المعلومات. ويشار إليها عادةً باسم لغة الجسد، على الرغم من أنها ليست لغة بالمعنى الدقيق للكلمة، بل هي تواصل غير لفظي. ويشمل العديد من الأشكال، مثل الإيماءات والوضعيات وأساليب المشي والرقص/ تعابير الوجه، مثل الضحك، والتبسم، والعبوس، تنتمي جميعها إلى الحركات وهي أشكال معبرة ومرنة من التواصل.

الأنماط الحركية البصرية: (Oculesics)؛ هي فئة فرعية أخرى من الحركية فيما يتعلق بالعيون. ويغطي أسئلة مثل كيف يشكل التواصل البصري، والنظرة، ومعدل الرمش، واتساع حدقة العين جزءًا من التواصل¹.

وبعض الأنماط الحركية فطرية وغير إرادية، مثل الرمش، والبعض الآخر متعلمة واختيارية، مثل أداء التحية العسكرية.

1- Giri, Vijai N. (18 August 2009). "Nonverbal Communication Theories". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.) P.692

المسافة الشخصية: تدرس Proxemics كيفية استخدام المساحة الشخصية في التواصل. وتعكس المسافة بين المتحدثين درجة الألفة والحميمية بينهم بالإضافة إلى وضعهم الاجتماعي¹. يفحص Haptics كيفية نقل المعلومات باستخدام سلوك اللمس، مثل المصافحة أو الإمساك بالأيدي أو التقبيل أو الصفع. تشمل المعاني المرتبطة باللمس الرعاية والقلق والغضب والعنف. على سبيل المثال، غالبًا ما يُنظر إلى المصافحة على أنها رمز للمساواة والعدالة، في حين أن رفض المصافحة يمكن أن يشير إلى العدوانية. التقبيل هو شكل آخر يستخدم غالبًا لإظهار المودة والتقارب الجنسي.

Paralanguage، المعروف أيضًا باسم الصوتيات، يشمل العناصر غير اللفظية في الكلام التي تنقل المعلومات. غالبًا ما تُستخدم لغة Paralanguage للتعبير عن المشاعر والعواطف التي يشعر بها المتحدث ولكن لا يتم نكرها صراحةً في الجزء اللفظي من الرسالة. لا يتعلق الأمر بالكلمات المستخدمة، بل بكيفية التعبير عنها. يتضمن ذلك عناصر مثل التعبير، والتحكم في الشفاه، والإيقاع، والشدة، وطبقة الصوت، والطلاقة، والجهازة².

على سبيل المثال، قول شيء ما بصوت عالٍ وبطبقة عالية ينقل معنى مختلفًا على المستوى غير اللفظي عن الهمس بنفس الكلمات. تهتم لغة Paralanguage بشكل أساسي باللغة المنطوقة ولكنها تتضمن أيضًا جوانب اللغة المكتوبة، مثل استخدام الألوان والخطوط بالإضافة إلى الترتيب المكاني في الفقرات والجداول. الأصوات غير اللغوية قد تنقل المعلومات أيضًا؛ يشير البكاء إلى أن الرضيع يشعر بالأسى، كما أن الثرثرة تنقل معلومات حول صحة الرضيع ورفاهيته.

1- Ibid, P692

2- Ibid.P.693

تتعلق كرونيميكس باستخدام الوقت، مثل الرسائل التي يتم إرسالها عن طريق التواجد في الوقت المحدد مقابل التأخر عن الاجتماع¹.

المظهر الجسدي للمتصل، مثل الطول والوزن والشعر ولون البشرة والجنس والملابس والوشم والثقب، يحمل أيضًا معلومات.

المظهر هو عامل مهم للانطباعات الأولى ولكنه أكثر محدودية كوسيلة للتواصل لأنه أقل قابلية للتغيير.

وتحدث بعض أشكال التواصل غير اللفظي باستخدام أدوات مثل الطبول والدخان والهراوات وإشارات المرور والأعلام.

ويمكن أن يحدث التواصل غير اللفظي أيضًا من خلال الوسائط المرئية مثل اللوحات والرسومات. يمكنهم التعبير عن شكل الشخص أو الشيء ويمكنهم أيضًا نقل الأفكار والعواطف الأخرى. في بعض الحالات، يتم استخدام هذا النوع من التواصل غير اللفظي مع التواصل اللفظي، على سبيل المثال، عندما تستخدم المخططات أو الخرائط تسميات لتشمل معلومات لغوية إضافية.

ركزت معظم الأبحاث على التواصل اللفظي. ومع ذلك، بدأ هذا النموذج في التحول في الخمسينيات من القرن الماضي عندما زاد الاهتمام البحثي بالتواصل غير اللفظي وشدد على تأثيره².

على سبيل المثال، تعتمد العديد من الأحكام حول طبيعة وسلوك الآخرين على إشارات غير لفظية. وهو موجود أيضًا في كل فعل تواصلية تقريبًا إلى حد ما، كما أن أجزاء معينة منه مفهومة عالميًا.

1- Giri, Vijai N Nonverbal Communication Theories. P.693

2- Clough, Sharice; Duff, Melissa C. (2020). ["The Role of Gesture in Communication and Cognition: Implications for Understanding and Treating Neurogenic Communication Disorders"](#). *Frontiers in Human Neuroscience*. 14: P.323.

وقد دفعت هذه الاعتبارات بعض منظري الاتصال، مثل راي بيردويستيل، إلى الادعاء بأن غالبية الأفكار والمعلومات يتم نقلها بهذه الطريقة. وقد اقترح أيضاً أن التواصل البشري هو في جوهره غير لفظي وأن الكلمات لا يمكن أن تكتسب معنى إلا بسبب التواصل غير اللفظي.

أقدم أشكال التواصل البشري، مثل البكاء والثرثرة، هي غير لفظية. تحدث بعض أشكال التواصل الأساسية حتى قبل الولادة بين الأم والجنين وتتضمن معلومات حول التغذية والعواطف.

تتم دراسة التواصل غير اللفظي في مجالات مختلفة إلى جانب دراسات الاتصال، مثل اللغويات والسيماثية والأنثروبولوجيا وعلم النفس الاجتماعي.

أنواع الاتصال بحسب الجمهور:

-الاتصال الذاتي: هو عبارة عن الأفكار التي تجول في نفس وعقل الفرد، وهو أيضاً صوت الضمير في داخله، كما أنه عبارة عن التمازج بين العقل والقلب.

الاتصال الوجيه أو الاتصال المباشر: ويسمى أيضاً الاتصال الشخصي، وهذا الاتصال يكون بين شخصين أمام بعضهما البعض، أو أكثر من شخص، وهذا الاتصال يتيح للأشخاص التعرف على بعضهم البعض عن قرب، كما أن هذا الاتصال يسمح للشخص بكل سهولة أن يعدل رسالته ويعتذر من المستقبل إذا أخطأ، وبهذا الشكل يكون هذا النوع من الاتصال أكثر فعالية.

التواصل بين الأشخاص هو التواصل مع الذات. في بعض الحالات يتجلى ذلك خارجياً، كما هو الحال عند الانخراط في مونولوج، وتدوين الملاحظات، وتسييل الضوء على مقطع ما، وكتابة مذكرات أو قائمة تسوق. لكن العديد من أشكال التواصل بين الأشخاص تحدث داخلياً في شكل تبادل داخلي مع الذات، كما هو الحال عند التفكير في شيء ما أو أحلام اليقظة.

يرتبط بشكل وثيق بالاتصالات الشخصية هو التواصل الذي يحدث داخل الكائن الحي تحت المستوى الشخصي، مثل تبادل المعلومات بين الأعضاء أو الخلايا¹.

ويمكن تحفيز التواصل الشخصي عن طريق المحفزات الداخلية والخارجية. وقد يكون على شكل نطق العبارة قبل التعبير عنها خارجياً. الأشكال الأخرى هي وضع خطط للمستقبل ومحاولة معالجة المشاعر لتهدئة النفس في المواقف العصيبة.

يمكن أن يساعد في تنظيم النشاط العقلي والسلوك الخارجي وكذلك استيعاب المعايير الثقافية وطرق التفكير.

ويمكن للأشكال الخارجية للتواصل بين الأشخاص أن تساعد ذاكرة الفرد. يحدث هذا، على سبيل المثال، عند إنشاء قائمة التسوق. الاستخدام الآخر هو حل المشكلات الصعبة، كما هو الحال عند حل معادلة رياضية معقدة سطرًا بسطر. يمكن أيضًا استيعاب المعرفة الجديدة بهذه الطريقة، كما هو الحال عند تكرار مفردات جديدة لنفسه. وبسبب هذه الوظائف، يمكن فهم التواصل بين الأشخاص على أنه "أداة قوية ومنتشرة بشكل استثنائي للتفكير"².

واستنادًا إلى دوره في التنظيم الذاتي، اقترح بعض المنظرين أن التواصل بين الأشخاص أكثر أهمية من التواصل بين الأشخاص. يستخدم الأطفال الصغار أحيانًا الكلام الأناني أثناء اللعب في محاولة لتوجيه سلوكهم. ومن وجهة النظر

1- ocate, Donna R. (6 December 2012). "[1. Self-Talk and Inner Speech: Understanding The Uniquely Human Aspects of Intrapersonal Communication](#)". In Vocate, Donna R. (ed.). *Intrapersonal Communication: Different Voices, Different Minds*. Routledge. P.103

2- Lantolf, James P. (18 August 2009). "Intrapersonal Communication Theories". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.). P.568

هذه، فإن التواصل بين الأشخاص لا يتطور إلا لاحقًا عندما ينتقل الطفل من منظوره الأناني المبكر إلى منظور اجتماعي أكثر.

هناك تفسير مختلف يرى أن التواصل بين الأشخاص هو أكثر أساسية حيث يستخدمه الآباء لأول مرة لتنظيم ما يفعله أطفالهم. بمجرد أن يتعلم الطفل ذلك، يمكنه تطبيق نفس الأسلوب على نفسه للحصول على مزيد من السيطرة على سلوكه.

الاتصال الجمعي: في هذا الاتصال تكون الرسالة موجهة لمجموعة من الأفراد المعروفين على المستوي الشخصي للمرسل، مثل نقاشات زملاء الدراسة، أوزملاء العمل، وكذلك بين أفراد الأسرة.

التواصل بين الأشخاص هو التواصل بين أشخاص مختلفين. شكله النموذجي هو التواصل الثنائي، أي بين شخصين، لكنه يمكن أن يشير أيضًا إلى التواصل داخل المجموعات.

ويمكن أن يكون مخططًا له أو غير مخطط له ويحدث بأشكال عديدة، مثل عند تحية شخص ما، أو أثناء المفاوضات على الراتب، أو عند إجراء مكالمات هاتفية. إنَّ بعض منظري التواصل، مثل فيرجينيا ماكديرموت، يفهمون التواصل بين الأشخاص كمفهوم غامض يتجلى في درجات¹.

من وجهة النظر هذه، يختلف التبادل في كيفية التعامل مع الآخرين بناءً على عدة عوامل. يعتمد الأمر على عدد الأشخاص الحاضرين، وما إذا كان ذلك يحدث وجهًا لوجه وليس عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

1- McDermott, Virginia M. (18 August 2009). "Interpersonal Communication Theories". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.). P.547

هناك عامل آخر يتعلق بالعلاقة بين القائمين بالاتصال يعدّ الاتصال الجماعي والاتصال الجماهيري من الأشكال الأقل نموذجية للتواصل بين الأشخاص ويعاملهم بعض المنظرين كأنواع متميزة.

يمكن أن يكون الاتصال بين الأشخاص متزامنًا أو غير متزامن. بالنسبة للاتصال غير المتزامن، يتناوب الطرفان في إرسال واستقبال الرسائل. يحدث هذا عند تبادل الرسائل أو رسائل البريد الإلكتروني. بالنسبة للاتصال المتزامن، يرسل الطرفان رسائل في نفس الوقت.

يحدث هذا عندما يتحدث أحد الأشخاص بينما يرسل الشخص الآخر رسائل غير لفظية ردًا على ذلك للإشارة إلى ما إذا كان يوافق على ما يقال.

يتميز بعض منظري الاتصال، مثل سارة ترينهولم وآرثر جنسن، بين رسائل المحتوى والرسائل العلانية. رسائل المحتوى تعبر عن مشاعر المتحدث تجاه موضوع المناقشة. من ناحية أخرى، تُظهر الرسائل العلانية مشاعر المتحدث تجاه علاقته مع المشاركين الآخرين¹.

تم اقتراح نظريات مختلفة حول وظيفة التواصل بين الأشخاص. يركز البعض على كيفية مساعدة الناس على فهم عالمهم وإنشاء المجتمع. ويرى آخرون أن الغرض الأساسي منه هو فهم سبب تصرف الآخرين بالطريقة التي يتصرفون بها وتعديل سلوك الفرد وفقًا لذلك.

النهج ذو الصلة الوثيقة هو التركيز على المعلومات ورؤية التواصل بين الأشخاص كمحاولة لتقليل عدم اليقين بشأن الآخرين والأحداث الخارجية. تفسيرات أخرى تفهمها من حيث الاحتياجات التي تلبيها. وهذا يشمل احتياجات الانتماء إلى مكان ما، والشمول، والقبول، والحفاظ على العلاقات، والتأثير على سلوك الآخرين.

1- Trenholm, Sarah; Jensen, Arthur (2013). *Interpersonal Communication* (7 ed.). Oxford University Press. P.36

على المستوى العملي، يتم استخدام التواصل بين الأشخاص لتنسيق تصرفات الفرد مع تصرفات الآخرين لإنجاز الأمور.

تتضمن الأبحاث المتعلقة بالتواصل بين الأشخاص موضوعات مثل كيفية بناء العلاقات والحفاظ عليها وحلها من خلال التواصل. أسئلة أخرى هي لماذا يختار الناس رسالة واحدة بدلاً من أخرى وما هي تأثيرات هذه الرسائل على المتصلين وعلاقتهم. وهناك موضوع آخر وهو كيفية التنبؤ بما إذا كان شخصان يرغبان في بعضهما البعض¹.

الاتصال الجماهيري: هو عبارة عن إرسال رسالة إلى مجموعة كبير من المستقبلين، وهؤلاء المستقبلين في العادة مجهولين بالنسبة للمرسل، والمرسل يقوم بإرسال رسالته من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية، مثل التلفاز والراديو، كما أنّ هذا النوع من الاتصال يمتاز بسرعه الفائقة، وقدرته الكبيرة في تشكيل الرأي العام.

الاتصال الوسطي: هذا الاتصال يكون بين المرسل والمستقبل من خلال الهاتف الأرضي، أو من خلال الهواتف النقالة، وهذا النوع من الاتصال يشكل نقطة وسط بين الاتصال الجماهيري والاتصال الوجيه.

الاتصال العام: يمثل هذا الاتصال الندوات والمؤتمرات والمحاضرات، بحيث تكون الرسالة متخصصة في موضوع معين، والجمهور يهتم بصورة كبيرة بهذا الموضوع، يقوم المرسل بإرسال المعلومات ويستقبلها المستقبل، ثمّ يردّون على المرسل ببعض الأسئلة وهكذا. الاتصال الإلكتروني في هذا النوع من الاتصال يتمّ إرسال الرسائل من المرسل إلى المستقبل، من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ويطلق عليها اسم Social Media، ومن

1- McDermott, Virginia M. (18 August 2009). "Interpersonal Communication Theories". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.). P.546

الأمثلة على هذا نوع من التواصل، الفيس بوك، والسكايب، والإنستغرام...،
وتجدر الإشارة إلى إمكانية التحكم في جمهور هذا النوع من الاتصال.

قنوات الاتصال الضرورية لنجاح الاتصال:

لكي يكون الاتصال ناجحاً، يجب أن تنتقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل. القناة هي الطريقة التي يتم بها تحقيق ذلك. وهي لا تهتم بمعنى الرسالة ولكن فقط بالوسائل التقنية لكيفية نقل المعنى.

غالباً ما تُفهم القنوات من حيث الحواس المستخدمة لإدراك الرسالة، أي السمع والرؤية والشم واللمس والتذوق. ولكن بالمعنى الأوسع، تشمل القنوات أي شكل من أشكال الإرسال، بما في ذلك الوسائل التكنولوجية مثل الكتب أو الكابلات أو موجات الراديو أو الهواتف أو التلفزيون. عادةً ما تتلاشى الرسائل المنقولة طبيعياً بسرعة، في حين أن بعض الرسائل التي تستخدم القنوات الاصطناعية لها عمر أطول بكثير، كما هو الحال في الكتب أو المنحوتات.

تؤثر الخصائص الفيزيائية للقناة على الكود والإشارات التي يمكن استخدامها للتعبير عن المعلومات. على سبيل المثال، تقتصر المكالمات الهاتفية النموذجية على استخدام اللغة اللفظية وشبه اللغة ولكنها تستبعد تعبيرات الوجه. غالباً ما يكون من الممكن ترجمة الرسائل من رمز إلى آخر لإتاحتها لقناة مختلفة. ومن الأمثلة على ذلك كتابة رسالة منطوقة أو التعبير عنها باستخدام لغة الإشارة.

يمكن أن يتم نقل المعلومات من خلال قنوات متعددة في وقت واحد. على سبيل المثال، غالباً ما يجمع التواصل وجهاً لوجه بين القناة السمعية لنقل المعلومات اللفظية والقناة المرئية لنقل المعلومات غير اللفظية باستخدام

الإيماءات وتعبيرات الوجه. يمكن أن يؤدي استخدام قنوات متعددة إلى تعزيز فعالية الاتصال من خلال مساعدة المتلقي على فهم الموضوع بشكل أفضل.

غالبًا ما يكون اختيار القنوات مهمًا نظرًا لأن قدرة المتلقي على الفهم قد تختلف وفقًا للقناة المختارة. على سبيل المثال، قد يقرر المعلم تقديم بعض المعلومات شفهيًا ومعلومات أخرى بشكل مرئي، اعتمادًا على المحتوى وأسلوب التعلم المفضل لدى الطالب.

الكفاءة التواصلية:

الكفاءة التواصلية هي القدرة على التواصل بشكل فعال أو اختيار السلوك التواصل المناسب في موقف معين.

يتعلق الأمر بما يجب قوله، ومتى يقوله، وكيف يقوله. ويشمل كذلك القدرة على تلقي الرسائل وفهمها.

غالبًا ما تتناقض الكفاءة مع الأداء، إذ يمكن أن تكون الكفاءة موجودة حتى لو لم تتم ممارستها، في حين أن الأداء يتمثل في تحقيق هذه الكفاءة.

ومع ذلك، يرفض بعض المنظرين التناقض الصارخ ويرون أن الأداء هو الجزء الذي يمكن ملاحظته ويستخدم لاستنتاج الكفاءة فيما يتعلق بالأداء المستقبلي.

هناك عنصران أساسيان في الكفاءة التواصلية هما الفعالية والملاءمة. الفعالية هي الدرجة التي يحقق بها المتحدث النتائج المرجوة أو الدرجة التي تتحقق بها البدائل المفضلة.

وهذا يعني أن فعالية السلوك التواصل لا تعتمد فقط على النتيجة الفعلية ولكن أيضًا على نية المتحدث، أي ما إذا كانت هذه النتيجة هي ما

يعتزمون تحقيقه. ولهذا السبب، يطلب بعض المنظرين بالإضافة إلى ذلك أن يكون المتحدث قادرًا على تقديم تفسير لسبب انخراطه في سلوك واحد بدلاً من الآخر.

ترتبط الفعالية ارتباطاً وثيقاً بالكفاءة، والفرق هو أن الفعالية تتعلق بتحقيق الأهداف بينما تتعلق الكفاءة باستخدام موارد قليلة (مثل الوقت والجهد والمال) في العملية.

الملاءمة تعني أن السلوك التواصلي يلبي المعايير والتوقعات الاجتماعية. يُعرّف مُنظّر الاتصال بريان سبيتزبيرج بأنه "الشرعية المتصورة أو قبول السلوك أو التشريعات في سياق معين"¹.

وهذا يعني أن المتحدث على دراية بالسياق الاجتماعي والثقافي من أجل تكييف الرسالة والتعبير عنها بطريقة تعتبر مقبولة في الموقف المحدد.

على سبيل المثال، لتوديع معلمهم، يمكن للطالب استخدام عبارة "وداعا يا سيدي" ولكن ليس عبارة "يجب أن أوعدك، يا رجل"، والتي قد يستخدمونها عند التحدث إلى أقرانهم. أن يكون الفرد وسيلة فعالة ومناسبة لتحقيق النتائج المفضلة بطريقة تتبع المعايير والتوقعات الاجتماعية.

تضع بعض تعريفات الكفاءة التواصلية تركيزها الرئيس على الفعالية أو الملاءمة بينما تجمع تعريفات أخرى بين السمتين.

تم اقتراح العديد من المكونات الإضافية للكفاءة التواصلية، مثل التعاطف والتحكم والمرونة والحساسية والمعرفة.

1- Spitzberg, Brian H. (16 October 2015). "The composition of competence: Communication skills". In Hannawa, Annegret F.; Spitzberg, Brian H. (eds.).P.241

غالبًا ما تتم مناقشتها من حيث المهارات الفردية المستخدمة في العملية، أي المكونات السلوكية المحددة التي تشكل الكفاءة التواصلية.

وتشمل مهارات إنتاج الرسائل القراءة والكتابة. وترتبط بمهارات الاستقبال الخاصة بالاستماع والقراءة.

هناك مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي.

على سبيل المثال، تتضمن مهارات الاتصال اللفظي الفهم الصحيح للغة، بما في ذلك علم الأصوات، وقواعد الإملاء، وبناء الجملة، والمعجم، ودلالاتها.

تعتمد العديد من جوانب الحياة البشرية على التواصل الناجح، بدءًا من ضمان الضروريات الأساسية للبقاء وحتى بناء العلاقات والحفاظ عليها.

تعد الكفاءة التواصلية عاملاً رئيسياً فيما يتعلق بما إذا كان الشخص قادرًا على تحقيق أهدافه في الحياة الاجتماعية، مثل الحصول على مهنة ناجحة والعثور على الزوج المناسب.

ولهذا السبب، يمكن أن يكون لها تأثير كبير على رفاهية الفرد. ويمكن أن يسبب الافتقار إلى الكفاءة التواصلية مشاكل على المستوى الفردي والمجتمعي، بما في ذلك المشاكل المهنية والأكاديمية والصحية.

6) المعوقات الشخصية المعوقات التنظيمية. المعوقات البيئية.

مفهوم معوقات الاتصال:

- جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها أو تؤخر إرسالها أو استلامها أو تشوه معناها.
- أي عائق يقلل من فعالية الاتصالات ولا يجعلها تحقق المطلوب منها بالدرجة المناسبة. وبذلك فإن المعوقات تشتت المعلومات الأمر الذي يعني الحد من فعالية عملية الاتصال وهذه المعوقات تتعلق بالمرسل أو المستقبل أو الرسالة أو الوسيلة

المعوقات الشخصية:

- تعود هذه المعوقات للشخص نفسه (المرسل أو المستقبل). وتحدث هذه المعوقات أثراً عكسياً على عملية الاتصال بسبب الفروق الفردية بين طرفيها مما يؤدي لاختلاف أحكامهم وبالتالي اختلاف فهمهم لعملية الاتصال.
- وتكون هذه العوائق متأصلة في النفس البشرية مثال: شخصيته العامة، أسلوب حديثه مع الآخرين، طريقة نطق الشخص للكلمات أو لهجته، أو المستوى التعليمي والثقافي.

أهم المعوقات الشخصية:

- تباين الإدراك: يؤدي لاختلاف المعاني التي يعطونها.
- الاتجاهات السلبية: اتجاهات الطرفين حيال نفسه أو حيال الطرف الآخر وتتمثل بآراء سلبية تجاهه، ومن أهم نتائج ذلك:
- الانطواء وعدم المخالطة.
- حبس المعلومات

- المبالغة في الاتصال أي الإفراط في كتابة التقارير والإدلاء بالمعلومات.
- الشعور بمعرفة كل شيء - الضغط على المرؤوسين
- تخطى خطوط السلطة-القصور في المهارات
- تشويه المعلومات
- سوء العلاقة بين الأفراد العاملين في المنظمة.

المعوقات التنظيمية: تتعلق هذه المعوقات بالمنظمات والمؤسسات ذات الهياكل التنظيمية التي توضح العلاقة بين الوظائف وانسياب السلطة والمسؤولية. كما يرسم خطوط الاتصال بين العاملين.

أهم المعوقات التنظيمية:

- عدم وجود هيكل تنظيمي جيد.
 - عدم كفاءة الهيكل التنظيمي.
 - التخصص يصبح عائقا في عملية الاتصال.
 - قصور سياسة نظام الاتصال لعدم وجود سياسة واضحة تعبر عن نوايا الإدارة.
 - التداخل بين الاستشاريين والتنفيذيين.
 - الاعتماد الزائد على اللجان على اعتبار أنها إحدى أنواع الاستشارات.
 - عدم وجود إدارة للمعلومات.
 - القصور في ربط المنظمة بالبيئة الخارجية.
 - عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية.
- المعوقات البيئية:** أي المعوقات التي تحيط بالفرد سواء داخل العمل أو خارجه. وتتمثل هذه المعوقات في ما يأتي:

- اللغة ومشكلة الألفاظ ومدلولاتها.
- الموقع الجغرافي على الهيكل التنظيمي.
- الضجيج والضوضاء (الذهني والحركي والصوتي).
- العائق الاقتصادي.
- عدم وجود نشاط اجتماعي.

العوائق المسببة لفشل الاتصال:

العوائق التي تحول دون التواصل الفعال يمكن أن تشوه الرسالة. فقد تؤدي إلى فشل الاتصال وتسبب تأثيرات غير مرغوب فيها. يمكن أن يحدث هذا إذا تم التعبير عن الرسالة بشكل سيئ لأنها تستخدم مصطلحات لا يعرفها المتلقي، أو لأنها ليست ذات صلة باحتياجات المتلقي، أو لأنها تحتوي على معلومات قليلة جدًا أو كثيرة جدًا.

وقد يكون الإلهاء والإدراك الانتقائي وعدم الاهتمام بالتغذية الراجعة مسؤولين أيضًا. الضوضاء عامل سلبي آخر. ويتعلق الأمر بالمؤثرات التي تتداخل مع الرسالة في طريقها إلى المتلقي وتشوهها¹.

تعدّ أصوات الطقطقة أثناء المكالمات الهاتفية أحد أشكال الضوضاء. يمكن أن تمنع التعبيرات الغامضة أيضًا التواصل الفعال وتجعل من الضروري إزالة الغموض بين التفسيرات المحتملة لتمييز نية المرسل.

وتعتمد هذه التفسيرات أيضًا على الخلفية الثقافية للمشاركين. وتشكل الاختلافات الثقافية الكبيرة عقبة إضافية وتزيد من احتمال إساءة تفسير الرسائل.

1- UMN staff (29 September 2016a). "1.2 The Communication Process". P.296

7) وسائل التغلب على المعوقات.

وسائل التغلب على المعوقات:

- التأكيد على أن الاتصال دائماً يكون ذا اتجاهين.
- اختيار قناة الاتصال الملائمة.
- التأكيد على أن المعلومة التي أعطيت للمستقبل واضح.
- الاستيعاب الجيد لكي يتم استيعاب معظم الأشياء الواردة من المرسل.
- كسب ثقة الآخرين.
- الإعداد الجيد لعملية الاتصال.
- اختيار الجو المناسب لعملية الاتصال.
- الاستفادة من المعلومات المرتدة من المستمع لإعطاء الفرصة للمرسل بأن يستمر في حديثه أو رسالته.
- كما يمكن التغلب على معوقات الاتصال بتحسين عملية الاتصال والتغلب على معوقاتها باتباع الطرق الآتية:
- اختيار الوقت والمكان الملائمين للتواصل مع الآخرين. استخدام لغة وأسلوب واضح يُمكن للآخرين فهمه بسهولة.
- اختيار موضوع واحد في كل مرة يتم التواصل فيه مع الآخرين.
- احترام رغبة الشخص الآخر لعدم موافقته على التواصل.
- التأكد من الآخرين من أنهم استطاعوا فهم هدف التواصل بوضوح.
- اختيار مكان خالٍ من الضوضاء المُشتتة للتواصل فيه.
- تجنب إصدار الأحكام على الآخرين نتيجة حدوث أمر ما، ويجب التبيين والتأكد منهم من خلال سؤالهم مباشرةً

8) تأكيد الذات.

نظرية تأكيد الذات: هي نظرية نفسية تركز على كيفية تكيف الأفراد مع المعلومات أو الخبرات التي تهدد مفهومهم الذاتي. قام كلود ستيل بنشر نظرية تأكيد الذات في أواخر الثمانينات¹، ولا تزال نظرية مدروسة جيدًا في أبحاث علم النفس الاجتماعي².

تؤكد نظرية تأكيد الذات أنه إذا فكر الأفراد في القيم ذات الصلة الشخصية بهم، فإنهم أقل عرضة للشعور بالضيق والتفاعل بشكل دفاعي عندما يواجهون معلومات تتعارض مع إحساسهم بالذات أو تهدده.

تشير التحقيقات التجريبية لنظرية تأكيد الذات إلى أن تأكيد الذات يمكن أن يساعد الأفراد على التعامل مع التهديد أو التوتر وأنه قد يكون مفيدًا لتحسين الأداء الأكاديمي والصحة وتقليل الدفاعية.

محاولة الناس حماية سلامتهم الذاتية:

تقترح نظرية تأكيد الذات أن الأفراد مدفوعون لحماية سلامتهم الذاتية³. وفقًا لنظرية تأكيد الذات، فإن النزاهة الذاتية هي تصور الفرد لنفسه كشخص جيد وأخلاقي، يتصرف بطرق تتوافق مع الأعراف الثقافية والاجتماعية.

1- Steele, C. M. (1988). The psychology of self-affirmation: Sustaining the integrity of the self. *Advances in experimental social psychology*, 21, 261-302

2- Sherman, D. K., & Cohen, G. L. (2006). The psychology of self-defense: Self-affirmation theory. In M. P. Zanna (Ed.) *Advances in experimental social psychology*, 38, pp. 183-242. New York, NY: Guildford Press.

3- Ibid

زعم ستيل أن الذات تتكون من مجالات مختلفة: الأدوار، والقيم، وأنظمة المعتقدات. تشمل الأدوار المسؤوليات التي يتحملها الشخص، مثل كونه والدًا أو صديقًا أو طالبًا أو محترفًا. القيم هي التطلعات التي يعيش الناس وفقًا لها، بما في ذلك أشياء مثل العيش بصحة جيدة ومعاملة الآخرين باحترام. تشمل أنظمة المعتقدات الأيديولوجيات التي ينسب إليها الشخص، مثل المعتقدات الدينية أو السياسية. يمكن للنزاهة الذاتية أن تتخذ أشكالًا عديدة.

على سبيل المثال، يمكن أن تتخذ النزاهة الذاتية شكل كونك مستقلاً وذكياً وعضواً مفيداً في المجتمع و/أو جزءاً من الأسرة و/أو جزءاً من مجموعة. التهديدات ضد السلامة الذاتية للشخص هي أحداث أو رسائل تشير ضمناً إلى أن الفرد ليس جيداً أو كافياً في مجال ذي صلة شخصية. تشير نظرية تأكيد الذات إلى أنه عندما يواجه الأفراد تهديداً لأحد هذه المجالات، فإنهم يكونون متحمسين للحفاظ على صورة عالمية إيجابية لأنفسهم.

الدوافع لحماية الشعور بالذات:

ترغم نظرية تأكيد الذات أنه عندما يواجه الأفراد معلومات تهدد سلامتهم الذاتية، فإن الرد على هذه المعلومات غالباً ما يكون دفاعياً بطبيعته.

تحاول ردود الفعل الدفاعية تقليل التهديد من أجل الحفاظ على الشعور بالذات. تشمل أمثلة ردود الفعل الدفاعية الإنكار وتجنب التهديد وتغيير تقييم الفرد للحدث لجعله أقل تهديداً.

النزاهة الذاتية مرنة

بدلاً من وجود مفهوم ذاتي واحد (على سبيل المثال، أنا والد جيد)، تفترض نظرية تأكيد الذات أن الأفراد يحددون بمرونة من يستخدمون أدواراً مختلفة

(على سبيل المثال، أنا أب جيد، وطفل، وعامل). إن التمتع بإحساس مرن بالذات يسمح للفرد بتعويض نقاط الضعف في مجال واحد، من خلال تسليط الضوء على نقاط القوة في مجال آخر. أي إنه إذا أدرك شخص ما وجود تهديد لمجال ما، فيمكنه استيعاب هذا التهديد من خلال الحفاظ على قيمة في مجال آخر. التأكيدات الذاتية يمكن أن تأتي من مصادر عديدة. إن وجود مفهوم ذاتي مرن يسمح للناس بالتكيف في مواجهة التهديد.

الإجراءات التي تعزز قيم الفرد يمكن أن تقلل من التهديد المتصور:

من المفترض أن الانخراط في الأنشطة التي تعزز القيم والمعتقدات والأدوار التي تعتبر أساسية لهوية الفرد يمكن أن يعزز التكامل الذاتي.

إن تعزيز قيم الفرد يمكن أن يؤكد الفرد ويقلل من التهديد المتصور. إن الانخراط في مثل هذه الأفعال عند مواجهة التهديد يعمل على تذكر الأفراد بالقيم الأساسية الواسعة التي يحددون من خلالها أنفسهم وحياتهم.

هذا التغيير في المنظور يحول الانتباه بعيداً عن التهديد في مجال واحد من الذات نحو سياق أكبر لهويتهم.

يُعتقد أنه عندما يعمل الأشخاص من هذا المنظور الأوسع، فإن رد فعلهم أقل دفاعية تجاه التهديد، مما يسمح لهم بالتصرف بشكل أكثر فعالية.

ويمكن أن تحدث التأكيدات الذاتية من خلال التفكير في قيمة أو معتقد أو دور ذي صلة شخصية، بالإضافة إلى الانخراط في نشاط قد يثير قيمة شخصية ذات صلة، مثل قضاء الوقت مع العائلة إذا كان ذلك ذا صلة شخصية.

تشير المبادئ الأربعة مجتمعة إلى أنه عندما يواجه الشخص معلومات تهدد مفهوم الذات، فإنه يشعر بالضيق وبالتالي يتم تحفيزه للدفاع عن النفس. إنه

في الواقع تأكيد يسمح للناس برؤية المعلومات التي تمثل تهديدًا على أنها أكثر أهمية وقيمة¹.

ومع ذلك، فإن رد الفعل الدفاعي يمكن أن يعيق الطرق الأكثر تكيفًا لحل المشكلة (مثل الانخراط في حل المشكلات أو تغيير السلوكيات غير الصحية). من المعتقد أن التأكيد على قيمة مهمة لا علاقة لها بالتهديد يساعد الأفراد على تحويل وجهة نظرهم إلى سياق حياتهم الأوسع. إن الحصول على وجهة نظر واسعة يقلل من التهديد المتصور، مما يسمح للأفراد بالتصرف بشكل أقل دفاعية وأكثر فعالية.

النماذج المستخدمة لدراسة نظرية توكيد الذات:

في التجارب المعملية، يقوم علماء النفس بتحفيز تأكيد الذات لدى المشاركين من أجل التحقق من تأثير تأكيد الذات على رفاهية الأفراد. هناك طريقتان رئيستان تستخدمان لتأكيد الذات لدى المشاركين في الدراسات التجريبية.

القيم لتأكيد الذات:

إحدى الطرق الأكثر شيوعًا للحث على تأكيد الذات هي مطالبة المشاركين بالكتابة عن قيمة شخصية ذات صلة.

ومن أجل القيام بذلك، يقوم المشاركون بترتيب قائمة القيم من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية بالنسبة لهم. تتضمن القائمة عادةً مجالات القيمة التالية: القيم الجمالية والاجتماعية والسياسية والدينية والاقتصادية والنظرية. يكتب

1- Falk, Emily B.; O'Donnell, Matthew Brook; Cascio, Christopher N.; Tinney, Francis; Kang, Yoona; Lieberman, Matthew D.; Taylor, Shelley E.; An, Lawrence; Resnicow, Kenneth; Strecher, Victor J. (2015-02-17). "[Self-affirmation alters the brain's response to health messages and subsequent behavior change](#)". *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*. **112** (7): 1977–1982.

المشاركون بعد ذلك عن القيمة التي صنّفوها على أنها الأكثر أهمية وكيف أنها ذات معنى بالنسبة لهم لمدة 5 دقائق¹.

قائمة القيم

مقياس قيم ألبرت-فيرنون-ليندزي². هو مقياس آخر يتم تطبيقه على المشاركين للحث على تأكيد الذات في المختبر

يختار المشاركون إحدى الإجابتين بعد قراءة بيان حول قيمة ما. أحد الأمثلة على مقياس الدين سيكون "الدراسة الأكثر أهمية للبشرية هي (أ) الرياضيات (ب) اللاهوت"³.

وهذا يسمح للباحثين بمعرفة أين تكمن المصالح والقيم الشخصية للفرد. من المعتقد أن الإجابة على الأسئلة المتعلقة بمجال القيمة الذي يجدره مهمًا سيجعل تلك القيمة أكثر بروزًا بالنسبة لهم، مما يؤدي إلى تأكيد الذات⁴. هناك ستة مجالات قيمة مختلفة على مقياس قيم ألبرت-فيرنون-ليندزي: الدين، والنظري، والجمالي، والسياسي، والاجتماعي، والاقتصادي.

1- Self-Affirmation Enhances Performance, Makes Us Receptive to Our Mistakes

2- Allport, G. W., Vernon, P. E., & Lindzey, G. E. (1960). Study of values: A scale for measuring the dominant interests in personality. Houghton Mifflin

3- Hunt, R. A. (1968). The interpretation of the religious scale of the Allport-Vernon-Lindzey study of values. Journal for the scientific study of religion, 65-77

4- McQueen, A., & Klein, W. M. (2006). Experimental manipulations of self-affirmation: A systematic review. Self and Identity, 5(4), 289-354

الأبحاث التجريبية ونتائجها بخصوص تأكيد الذات: توضح الأبحاث التجريبية الموجودة أن التأكيدات الذاتية يمكن أن تكون مفيدة في تقليل استجابة الأفراد للضغط النفسي بالإضافة إلى دفاعهم تجاه التهديدات.

التخزين المؤقت ضد الإجهاد حسب دراسات الباحثين:

في إحدى الدراسات التي بحثت في آثار تأكيد الذات على الاستجابة للضغط النفسي، أكمل المشاركون الجامعيون اختبار تيرير للضغط الاجتماعي، وهو نموذج مختبري موحد يستخدم للحث على التوتر لدى المشاركين. في مهمة Trier Social Stress، يُطلب من المشاركين إلقاء خطاب قصير أمام لجنة من الحكام الذين لا يقدمون أي تعليقات أو تعليقات إيجابية للمشاركة. بعد الخطاب، يجب على المشاركين إكمال مهمة الحساب الذهني، حيث يقومون بالعد التنازلي من 2083 بزيادات 13 بينما يطلب منهم الحكام أن يتحركوا بشكل أسرع. قبل إكمال مهمة تيرير للضغط الاجتماعي، أكمل نصف المشاركين مهمة تأكيد الذات بقائمة متنوعة من القيم. كان لدى المشاركين الذين أكملوا قائمة القيم استجابة أقل للضغط بشكل ملحوظ من الأفراد في حالة التحكم، كما يتضح من انخفاض استجابة الكورتيزول لدى المشاركين المؤكدين مقارنة بالمشاركين الذين لم يكملوا شرط تأكيد الذات¹.

وفي تجربة مختلفة، أكمل الطلاب الجامعيون ألغازًا صعبة لحل المشكلات بحضور مقيم. أبلغ المشاركون أيضًا عن مقدار الضغط المزمن الذي

1- Creswell, J. D., Welch, W. T., Taylor, S. E., Sherman, D. K., Gruenewald, T. L., & Mann, T. (2005). Affirmation of personal values buffers neuroendocrine and psychological stress responses. *Psychological Science*, 16(11), 846-851

تعرضوا له سابقا. قبل إكمال أغاز حل المشكلات، أكمل نصف المشاركين مهمة تأكيد الذات في مقال عن القيم. بالنسبة للأفراد الذين لم يكملوا مهمة تأكيد الذات، كان أداء المشاركين ذوي الضغط المنخفض أفضل بكثير من المشاركين ذوي الضغط العالي. بالنسبة للأفراد الذين يعانون من حالة تأكيد الذات، كان أداء الأفراد ذوي الضغط العالي متساوياً مع أداء الأفراد ذوي الضغط المنخفض. تشير النتائج إلى أن تأكيد الذات يقاوم التأثيرات السلبية للتوتر على أداء حل المشكلات¹.

وفي تجربة أخرى، تم تجنيد الطلاب الجامعيين للمشاركة في دراسة بحثية قبل أسبوعين من استكمال امتحان منتصف الفصل الدراسي. قام جميع المشاركين بجمع عينات البول لمدة 24 ساعة قبل أسبوعين من منتصف المدة (خط الأساس) وكذلك لمدة 24 ساعة قبل فحص منتصف المدة حتى يمكن قياس مستويات الكاتيكولامينات لديهم. يُعتقد أن مستويات الكاتيكولامينات تكون مرتفعة عندما يعاني الأفراد من إجهاد أعلى².

أكمل نصف المشاركين مقالتيْن عن القيم في الأسبوعين السابقين لامتحان منتصف الفصل الدراسي. أظهر المشاركون الذين لم يكملوا حالة تأكيد الذات زيادة في استجابة الكاتيكولامينات من خط الأساس إلى امتحان منتصف الفصل الدراسي. ومع ذلك، فإن المشاركين الذين أكملوا مقالتي

1- Creswell, J. D., Dutcher, J. M., Klein, W. M., Harris, P. R., & Levine, J. M. (2013). Self-affirmation improves problem-solving under stress. PLoS ONE, 8(5),

2- Ames, G. D., Crews, D. E., & Pearson, J. (1989). Catecholamines and stress. Human population biology: a transdisciplinary science, 280-95

القيم لم يظهروا زيادة في مستويات الكاتيكولامينات من خط الأساس إلى منتصف المدة¹.

تشير نتائج الأبحاث الأولية إلى أن تأكيد الذات يمكن أن يحمي من العواقب السلبية للتوتر².

هناك حاجة إلى مزيد من البحث لفهم كيف تقلل التأكيدات الذاتية من استجابات التوتر.

تقليل القدرة الدفاعية

تقدم نتائج الدراسات الدعم لفكرة أنه عندما يكمل الأفراد نشاطاً يؤكد نزاهتهم الذاتية، فإنهم يكونون أقل دفاعاً وأكثر قبولاً للمعلومات التي يحتمل أن تشكل تهديداً. ومع ذلك، هناك حاجة إلى مزيد من الأبحاث لفهم سبب كون الناس أكثر انفتاحاً بعد الانتهاء من مهمة التأكيد بشكل أفضل³.

1- Sherman, D. K., Bunyan, D. P., Creswell, J. D., & Jaremka, L. M. (2009). Psychological vulnerability and stress: the effects of self-affirmation on sympathetic nervous system responses to naturalistic stressors. *Health Psychology, 28*(5), 554

2- Cohen, G. L., & Sherman, D. K. (2014). The psychology of change: Self-affirmation and social psychological intervention. *Annual Review of Psychology, 65*, 333-371

3- Sherman, D. K., & Cohen, G. L. (2006). The psychology of self-defense: Self-affirmation theory. In M. P. Zanna (Ed.) *Advances in experimental social psychology, 38*, pp. 183-242. New York, NY: Guildford Press.

العوامل المؤثرة على فعالية التأكيدات الذاتية

أ- الثقافة:

تضع الثقافات الفردية والجماعية مستويات مختلفة من الأهمية على الانتماء إلى المجموعات الداخلية، ويُعتقد أن هذا قد يختلف من تأثيرات تأكيد الذات. بحثت إحدى الدراسات في آثار تأكيد الذات على تقليل التنافر المعرفي. وجدت هذه الدراسة أن المشاركين المؤكدين ذاتيًا من الثقافات الفردية شهدوا انخفاضًا في التنافر المعرفي، في حين أن المشاركين المؤكدين ذاتيًا من الثقافات الجماعية لم يشهدوا انخفاضًا في التنافر المعرفي. بحثت دراسة أخرى في التأثير على الأفراد من الخلفيات الفردية والجماعية لكتابة مقال قيم حول القيمة التي كانت مهمة للمشارك مقارنة بالقيمة التي كانت مهمة لعائلة المشارك. وجد المؤلفون انخفاضًا في التنافر المعرفي لدى المشاركين من الثقافات الجماعية الذين كتبوا عن القيم المهمة لهم ولعائلاتهم، كما وجدوا انخفاضًا في التنافر المعرفي لدى المشاركين من الثقافات الفردية الذين كتبوا عن قيمة مهمة لهم فقط¹.

أهمية المجالات المهددة

يُعتقد أن فوائد تأكيد الذات تحدث في المقام الأول عندما يكون التهديد المتصور في منطقة ذات أهمية للفرد.

1- Hoshino-Browne, E., Zanna, A. S., Spencer, S. J., & Zanna, M. P. (2004). Investigating attitudes cross-culturally: A case of cognitive dissonance among East Asians and North Americans. In G. Haddock & G. R. Maio (Eds.), *Contemporary perspectives on the psychology of attitudes* (pp. 375-397). New York: Psychology Press

على سبيل المثال، في التجربة المفصلة أعلاه والتي قرأ فيها شاربي القهوة مقالاً عن استهلاك الكافيين وزيادة خطر الإصابة بسرطان الثدي، أدى تأكيد الذات إلى تقليل الدفاعية فقط لدى الأفراد الذين كانوا يشربون القهوة بكثرة وليس لدى شاربي القهوة العرضيين.

نظرًا لأن المقالة التي نتحدث عن المخاطر المرتبطة باستهلاك الكافيين قد لا تشكل نفس التهديد لشاربي القهوة من حين لآخر مثل من يشربون القهوة بكثرة، فمن المحتمل ألا يوفر تأكيد الذات نفس الفائدة لشاربي القهوة من حين لآخر. وبالتالي، يُعتقد أن أهمية المجال المهدد للسلامة الذاتية للفرد تؤثر على فعالية التأكيدات الذاتية.

العوامل الكامنة وراء آثار نظرية تأكيد الذات

لم تحدد الأبحاث بعد الآليات الأساسية لكيفية حماية تأكيد الذات من التوتر وتقليل الدفاعية. ومع ذلك، يُعتقد أنه ليس هناك عامل واحد فقط مسؤول عن تأثيرات تأكيد الذات، بل هناك عوامل كثيرة.

تمت دراسة زيادة المشاعر الإيجابية واحترام الذات كآليات لتأكيد الذات، لكن النتائج كانت مختلطة. وقد وجدت بعض الدراسات أن المزاج الإيجابي يؤدي إلى انخفاض مماثل في القدرة الدفاعية مثل التأكيدات الذاتية. في المقابل، فشلت العديد من الدراسات في الكشف عن أي تأثير لتأكيد الذات على الحالة المزاجية، مما يشير إلى أن تأكيد الذات لا يعمل من خلال الزيادات في المزاج الإيجابي. وبالمثل، فإن النتائج المتعلقة بتأثيرات تأكيد الذات على احترام الذات هي أيضًا مختلطة. لاحظت بعض الدراسات

زيادات في احترام الذات بعد تأكيد الذات¹، في حين لم تجد دراسات أخرى أي تأثير على احترام الذات². هناك حاجة إلى مزيد من البحث لفهم كيفية تأثير تأكيد الذات على الأفراد بشكل أفضل.

1- Fein, S., & Spencer, S. J. (1997). Prejudice as self-image maintenance: Affirming the self through derogating others. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(1), 31

2- Schmeichel, B. J., & Martens, A. (2005). Self-affirmation and mortality salience: Affirming values reduces worldview defense and death-thought accessibility. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31(5), 658-667

9) تطبيقات الاتصال في بيئة العمل.

الاتصال التنظيمي:

عرف كريبس الاتصال التنظيمي بأنه العملية التي يقوم الأعضاء من خلالها بجمع المعلومات ذات الصلة حول منظماتهم والتغيرات التي تحدث داخلها¹.

عموما الاتصالات التنظيمية لها هدفين. الهدف الأساسي هو إعلام القوى العاملة بمهامهم وقضايا سياسة المنظمة. يتم تعريف الاتصال التنظيمي على أنه "نقل الأخبار حول العمل من المنظمة إلى الموظفين ومن خلال الموظفين، أما الهدف الثاني فيتمثل في التواصل التنظيمي؛ الذي يمثل بناء مجتمع داخل المنظمة²

التواصل خلال "مرحلة النقل والتغيير":

عندما يتم تنفيذ التغيير، يكون هناك الكثير من النشاط التنظيمي. ولأن معظم الموظفين لا يشاركون بشكل مباشر في عملية التغيير ولا يعرفون بالضبط ما يحدث، فإن مستوى عدم اليقين يرتفع وتظهر الشائعات. وبالتالي فإن التواصل في هذه المرحلة مهم للغاية وله الأهداف التالية: تزويد غير المشاركين في تنفيذ التغيير بمعلومات مفصلة ودقيقة عما يحدث؛ لتزويد المشاركين في العملية بمعلومات حول أدوارهم في عملية التغيير، بالإضافة إلى معلومات حول كيفية تأثير التغيير عليهم، وأدوارهم ومسؤولياتهم الجديدة؛ ونفى كافة المعلومات المغلوطة التي يتم تداولها عبر المنظمة. ونظراً لأن التغيير بدأ يحقق نتائج ملموسة أكثر وبعض التأثير التنظيمي، فيجب أن يكون للاتصال طابعاً أكثر تحديداً مما كان عليه في المرحلة الأولى³.

1- Kreps, G. L. (1990). Organizational communication (2nd Ed.). United Kingdom: Longman

2- De Ridder, J. Organisational communication and supportive employees. Human Resource Management Journal, 2003, 4(4), 1-10

3- Klein, S. M. (1996). A management communication strategy for change. Journal of Organizational Change Management, 9(2), 1-12

إن التواصل الهادف يقوم بإعلام و تثقيف الموظفين على جميع المستويات ويحفزهم على دعم الإستراتيجية. وهذا أمر مهم لأن المواقف الإيجابية تجاه التغيير أمر حيوي في برامج التغيير الناجحة، حيث إن مقاومة التغيير هي واحدة من أكبر العوائق التي يجب التغلب عليها. يتطلب التواصل الهادف درجة من "إعادة التوجيه التنظيمي المعرفي؛ أي فهم وتقدير التغيير المقترح. إن نجاح نشر وتكييف التغيير التنظيمي يعتمد بشكل كبير على مهارات التواصل والإعلام لدى المديرين على جميع المستويات. على الرغم من أن القادة يبدون على دراية بالتغيير السريع داخل المنظمة¹، إلا أن إيصال هذا التغيير أمر صعب.

ويلاحظ أنه إلى جانب دور الإدارة في مساهمة القوى العاملة في التغيير الوشيك، فإن توزيع المعلومات والتواصل الفعلي فيما يتعلق بالحاجة إلى التغيير وأهداف التعديل في تنظيم الأعمال أمر بالغ الأهمية أيضًا.

اقترح إلفينغ (2005) إطارًا مفاهيميًا لدراسة الاتصال في المنظمات التي تعاني من التغيير. تم تطوير ستة مقترحات تؤثر جميعها في وقت واحد على الاستعداد للتغيير. ويشير مستوى الجاهزية في هذا الإطار إلى درجة فعالية التغيير. نص الفرض الأول على أن انخفاض مستوى مقاومة التغيير أو ارتفاع مستوى الاستعداد للتغيير يعد مؤشرًا على التغيير التنظيمي الفعال. ينص الاقتراح الثاني على أن التواصل يحتاج إلى إعلام أعضاء المنظمة بالتغيير وكيف سيغير هذا التغيير عمل الفرد. ويدعو الاقتراح الثالث إلى ضرورة استخدام الاتصال لإنشاء مجتمع يزيد من الالتزام والثقة والتوافق مع المنظمة والإدارة. نظر الاقتراح التالي إلى عدم اليقين حيث أن

1- Bolden, R., & Gosling, J. Leadership competencies: Time to change the tune? Leadership, 2006, 2, 147-163

المستويات العالية من عدم اليقين سيكون لها تأثير سلبي على الاستعداد للتغيير. وركز الاقتراح الخامس على تأثير تقليص الحجم في خلق فقدان الوظائف والشعور بعدم الأمان الوظيفي مما يؤثر على الاستعداد للتغيير. وكان الاقتراح الأخير يتعلق بالاقترحين الرابع والخامس اللذين نصا على أن التواصل سيظهر تأثيره على مشاعر عدم اليقين وانعدام الأمن الوظيفي¹. ووفقاً لكلاين²، يجب أن تتزامن استراتيجية الاتصال مع المراحل العامة لعملية التغيير ومتطلبات المعلومات المرتبطة بها. استناداً إلى نموذج التغيير الذي وضعه لوين، حدد كلاين الأهداف واحتياجات الاتصال لكل مرحلة من مراحل عملية التغيير.

1- Elving, W., & Hansma, L. (2008). Leading organizational change: On the role of top management and supervisors in communicating organizational change. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Montreal, Quebec, May, 1-45

2- Klein, S. M. (1996). Op-Cit, 9(2), 1-12

10) إعداد السيرة الذاتية.

تعريف السيرة الذاتية:

السيرة الذاتية (بالإنجليزية: Curriculum vitae)، هي وثيقة تتضمن موجزاً أو قائمةً بالوظائف ذات الصلة بالخبرة والتعليم. بيان السيرة هي أول لقاء بين صاحب العمل المحتمل وطالبي الوظائف، وتستخدم عادة لفرز المتقدمين، وغالباً ما يعقبها مقابلة أو أكثر في حالة البحث عن وظيفة.

فهي وثيقة تحدد تاريخ الإنسان الأكاديمي، أو نموذج تتم كتابته، وتقديمه لأصحاب العمل، من أجل الحصول على وظيفة معينة، كما يتم استخدامها عند التقدم للوظائف التي تتعلق بهيئات التدريس في الكليات والجامعات، أو وظائف البحث المكثف في المختبرات والمعاهد، ومختلف الوظائف في الشركات التعليمية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وتتضمن مُلخصاً عن خبراتك، ومؤهلاتك العلمية، والعملية، وهدفك من هذه الوظيفة، وطموحك أيضاً، فهي بمثابة بوابة العبور للخطوة التالية من الحصول على الوظيفة، وهي المقابلة.

أهمية السيرة الذاتية:

تحتوي الجامعات وكليات المجتمع على آلاف الخريجين سنوياً ممن يحملون درجات أكاديمية مختلفة، حيث أصبحت السيرة الذاتية شرطاً أساسياً للتقدم لأي وظيفة؛ وعليه يجب أن تكون السيرة الذاتية مكتوبة ومنظمة بشكل جيد لتكون أداة فعّالة يستطيع من خلالها المتقدم للوظيفة ترك انطباع أول جيد لدى صاحب العمل والانتقال إلى مقابلة العمل أو اختبار قياس القدرات.

عناصر كتابة السيرة الذاتية

تتكوّن السيرة الذاتية من عناصر عدّة، وهي:

- **المعلومات الشخصية:** يجب أن تحتوي على الاسم، وتاريخ الميلاد، والحالة الاجتماعية، والجنسية، والعنوان، ورقم الهاتف، والبريد الإلكتروني. السبب، أو الهدف، ويحتوي على الهدف من رغبتك في العمل لدى المؤسسة التي تقدّمت بطلب لها، وإلى ماذا تطمح.

- **المؤهلات العلمية:** تحتوي على المراحل العلميّة والدرجات، والشهادات المتحصل عليها، بدءاً من البكالوريا والليسانس، والدراسات العليا، نحو الماجستير والدكتوراه، مع ذكر اسم الجامعة، والتخصّص العلميّ/

- **الخبرات العملية:** تحتوي على خبرات في تحكيم المسابقات والمقالات، والمناصب المتقلّدة، والمقالات والكتب المنشورة، ومختلف الخبرات العلمية والبيداغوجية، مع ذكر اسم المؤسسة، ومدة العمل في المنصب، وتاريخ الخبرة...

- **المهارات:** تحتوي على المهارات الشخصية والذكية، نحو إتقان اللغة، والتحدث بمهارة، وتعلم اللغات الأجنبية، والدورات المتحصل عليها لتطوير المهارة. والأعمال التطوعية في خدمة المجتمع والإنسان.

بالنسبة للسيرة الذاتية التي توضع في ملف طلب العمل، يُفضّل أن تحتوي على خطاب التّقديم، ويُعتبر هذا الخطاب أصعب من كتابة السيرة الذاتية نفسها؛ لأنّه يجعل للمتقدّم أولوية للوظيفة من قبل مدير التوظيف أكثر من غيره من المتقدمين لذات الوظيفة. يتميز خطاب التقديم الناجح بأنّه مُقنع، ويحتوي على مؤهلات المتقدّم للوظيفة المناسبة له حسب هذه المؤهلات، ولا بدّ من أن تكون كلماته مختارة بعناية وأفكاره مرتّبة ومُنسّقة، ويوجّه خطاب

التقديم لشركةٍ مُعيَّنة وعليه يجب أن لا يكون عامّاً، وتوضع فيه أيضاً وسيلة اتّصال واضحة ودائمة للتّواصل في حال تمّت الموافقة على المُقابلة، ويُفضّل أن يُتابعها المرسل بعد إرسالها بإرسال بريد الكتروني أو الاستفسار عنها باتصال هاتفي.

11) طلبات العمل.

تعريف طلب العمل: يُعرّف طلب العمل بطلب التوظيف، وهو عبارة عن نموذج رسمي يطلبه أصحاب العمل من جميع الأفراد المتقدمين للوظيفة، أو هو طلب تتمّ تعبئته؛ للتعبير عن الاهتمام والرغبة في العمل في مؤسسة ما، وتتمّ تعبئته إمّا على شبكة الإنترنت على الموقع الخاصّ بالشركة، أو عن طريق كتابته على الورق، وغالباً ما يحتوي طلب التوظيف على قائمة يُدرج فيها تاريخ العمل، واسم الوظيفة المُقدّم لها، والخبرات العلميّة والعملية، والدرجات التحصيلية، بالإضافة إلى المؤهلات التي تؤهّل المُتقدّم للوظيفة للقبول لدى صاحب العمل، ومن الجدير بالذكر أنّ أية معلومات تُكتَب في طلب التوظيف يكون المُتقدّم للوظيفة مسؤولاً عنها، ويسمح ذلك لصاحب العمل بالتأكد من صحّة المعلومات الواردة فيه؛ حيث يجب تضمين أسماء المراكز، والمُشرفين، والمعلومات الخاصة بالدرجات التعليمية، والخبرات العملية الحاصل عليها، مع العناوين وأرقام الهواتف؛ للتحقق من صحّة المعلومات¹.

وتوجد في بعض طلبات التوظيف أسئلة عمّا إذا كان المُتقدّم للوظيفة قد أُدين في أمرٍ ما خلال مراحل حياته، كما يُطلب رقم الضمان الاجتماعيّ خاصّته إن كان قد سبق له العمل، ومعظم طلبات التوظيف تطلب رقم هاتف المُتقدّم للوظيفة؛ للتواصل معه عند الحاجة إلى ذلك، وتنتهي معظم طلبات التوظيف بطلب توقيع المُتقدّم للوظيفة؛ لإثبات أنّ كلّ ما ورد من معلومات فيه صحيحة، ويمنح التوقيع الصلاحية لصاحب العمل للتحقق من صحّة المعلومات، والتأكد من ملاءمة المُتقدم للوظيفة المنشودة، أمّا الخطوة

1- Susan M. Heathfield (2016-10-27), "Job Application", www.thebalance.com, Retrieved 2017-11-17

اللاحقة التي ينتظرها المتقدم للوظيفة من صاحب العمل هي إمّا رسالة اعتذار عن عدم قبوله وملاءمته للوظيفة، أو رسالة يتمّ فيها طلبه للمقابلة شخصياً، أو من خلال اتّصال هاتفيّ.

كيفية كتابة طلب:

عمل يُعدّ طلب العمل الخطوة الأساسيّة للوصول إلى المُقابلة الشخصيّة والحصول على الوظيفة المطلوبة، وعلى الرّغم من أنّ مُعظم حديثي التخرّج يُفضّلون إرسال السيرة الذاتية وحدها، إلّا أنّ أغلب المؤسسات والشركات تطلب من المُتقدمين تعبئة نموذج طلب التوظيف، ويكون ذلك عبر الإنترنت، أو على الورق، وغالباً ما يشتمل النموذج على المعلومات الأساسيّة الواردة في السيرة الذاتية، بالإضافة إلى بعض الأسئلة التي تسلط الضوء على مهارات الفرد والأمور الأخرى التي تجعله مؤهلاً وملائماً للعمل، وفيما يأتي أهمّ الخطوات التي يجب اتّباعها في كتابة طلب العمل¹:

التقديم في موعد مبكر، وأن يكون المرء على علم بالموعد النهائيّ لاستقبال الطلبات، وعادةً ما يتمّ البدء بفحص طلبات التوظيف قبل نهاية الموعد واختيار المُفضّل منها، ولذلك كلّما كان وقت التقديم مبكراً حصل المُتقدّم للوظيفة على اهتمام أكبر. قراءة الوصف الوظيفي والمواصفات اللازمة لتأهيل الشخص للقبول في العمل؛ حيث يجب على المُتقدّم للوظيفة أن يكون على دراية فيما يرغب به صاحب العمل من مقوماتٍ ومؤهلاتٍ للعمل معه. الاستعداد جيداً وجمع المعلومات الأساسيّة اللازمة لتعبئة طلب الوظيفة، مثل: التفاصيل الشخصية، وتفاصيل التعليم، والخبرات، وتواريخ العمل السّابقة، كما يجب التواصل مع الأفراد الذين سوف يتمّ استخدامهم

1- "How to write a successful job application", www.gradireland.com, Retrieved 2017-11-17

كمراجع ومُعَرِّفين، والحصول على إذن منهم لتسجيل تفاصيلهم في الطلب، وعلى الفرد أن يفكر جيداً فيما سيكتبه عن رغبته في الحصول على العمل المنشود، وفيما سيقدمه للمؤسسة، وما الذي يجعله مؤهلاً للعمل فيها. قراءة الطلب جيداً، والإجابة على الأسئلة بوضوح، مع اتباع جميع التعليمات الواردة والحرص على إجابة جميع الأسئلة بطريقة لافته، أمّا إن كان هناك سؤال غير قابل للإجابة فتجب كتابة عبارة غير متاح بدلاً من تركه فارغاً، فذلك يدلّ على أنّ المُتقدّم للوظيفة قد قرأ السؤال وأولاه اهتمامه، ويجب التّأني عند تعبئة الطلب؛ بحيث يأخذ المُتقدم للوظيفة وقتاً كافياً أثناء تعبئة طلب التوظيف، ومن الممكن أن يأخذ وقتاً أكثر من المتوقع. التحقق من طلب العمل عند الانتهاء منه، للتأكد من أنّه لا يحتوي على أية أخطاء إملائية أو أخطاء أخرى، كما يجب التأكد من تضمين كلّ ما طُلب في طلب العمل، ويُفضّل الاحتفاظ بنسخة لقراءته قبل موعد المقابلة الشخصية.

12) كتابة تصريح، تقرير، شكوى. طلبات أخرى.

أولا التصريح:

لطالما يرتبط الموظف أو الطالب والأستاذ بكتابة التقارير والتصريحات، لا سيما في الحوادث، أو ضياع شيء منه، أو وقع حدث له، أو مطالبته بالشهادة، أو الإقرار بمعلومات شخصية عنه والتصريح بأعماله وممتلكاته، حتى يتحمل مسؤوليتها وأنها له وليس مسروقة أو منتحلة.

ويبدأ التصريح بذكر عباة أنا الممضي أسفله، يليها معلوماته الشخصية، الاسم واللقب، وتاريخ الازدياد، والعنوان، ورقم بطاقة التعريف مع معلوماته متى صدرت، والجهة التي أصدرتها.

ثم يكون التصريح بالمسألة.

ثانيا؛ الشكوى:

رسالة الشكوى الرسمية: تعدّ رسالة الشكوى الرسمية من أنواع الرسائل التي يتوجه فيها الموظفون إلى أحد المسؤولين عنهم، وعادةً ما يتم إرسال هذه الرسائل بهدف التظلم لحدثٍ معين، أو الاعتراض على قرارٍ صدر من قبل هؤلاء المسؤولين، ولكتابة رسالة الشكوى الرسةمة خطوات مهمة يجب معرفتها واتباعها حتى تظهر الرسالة بشكلٍ لائقٍ، وتكون قادرةً على إيصال وجهة نظر مرسلها تبعاً للقوانين والتعليمات المعمول بها في المؤسسة،

محتوى رسالة الشكوى الرسمية: تحتوي رسالة الشكوى على العديد من الأمور المهمة وهي:

اسم الجهة المختصة التي ستصل لها الرسالة: إذ يُكتب الاسم بصورةٍ دقيقةٍ ومحددة، وعادةً ما يكتب في النصف الأعلى من الصفحة، وعند توجيه الرسالة إلى جهةٍ معينةٍ يجب أن تبدأ بذكرها، مثل: لدى دائرة ...، أو لدى محكمة ...، أو لدى إدارة قسم ...، وفي حال كانت موجهةً لشخصٍ يذكر منصبه الوظيفي، أو حالته الاجتماعية، مثل: السيدة، أو سعادة، أو عطفة. اسم المشتكى: على صاحب الشكوى أن يكتب اسمه رباعياً، بالإضافة إلى رقم بطاقته الشخصية، وتاريخ ميلاده، وعنوان سكنه بشكلٍ مفصلٍ وواضحٍ، بالإضافة إلى رقم هاتفه، ومكان عمله، ومن المهم أيضاً أن يحدد صفته في الشكوى هل هي صفةً شخصيةً، أم وكيل، أم غير ذلك. اسم المشتكى عليه: يكتب الاسم الرباعي للمشتكى عليه، بالإضافة إلى جميع المعلومات التعريفية الخاصة به، نحو عنوان سكنه، ورقم هاتفه، ومكان عمله وطبيعته، وذلك حتى تتمكن الجهات المختصة من الوصول إليه. موضوع الشكوى: يذكر في هذا الجزء موضوع الشكوى التي سيتم إرسال الرسالة من أجلها، ومن المهم أن يكون العنوان بسيطاً ومختصراً. واقعة الشكوى: في الجزء هذا تكتب الشكوى بشكلٍ مفصلٍ، ويفضل كتابتها بطريقةٍ معبرة، وفي ذات الوقت يجب أن تكون مختصرةً وتذكر أهمّ المواضيع، مثل: تاريخ حدوث واقعة الشكوى، وذكر أسماء الشهود في حال وجودهم، بالإضافة إلى إرفاق البيانات التي تدلّ على صحة الشكوى، وينصح عندما تكون الوقائع كثيرةً وطويلة أن تكتب على شكل فقراتٍ مقسمة. الطلب: ويقصد به الهدف من إرسال رسالة الشكوى. التاريخ: وهو تاريخ كتابة الرسالة. عبارة الاحترام: تكتب هذه العبارة بعد الانتهاء من كتابة الشكوى، ويذكر فيها إحدى عبارات الاحترام المعروفة، مثل: مع الاحترام، أو مع كامل الاحترام والتقدير، وتكتب تحت نص الشكوى في منتصف الصفحة. التوقيع: ويكون من خلال كتابة

الاسم الرباعي من جديد، والتوقيع بخط اليد، وذلك في الجهة السفلية اليسرى من الصفحة، وتحت عبارة الاحترام.

ثالثاً؛ طلب خطي:

يُعرف الطلب الخطي (بالإنجليزية: Written Request) بأنه عبارة عن وثيقة تُكتب من أجل التّقدم بطلبٍ للحصول على شيء ما، سواءً يخصّ صاحب الطلب أو شخص غيره.

ويُعرف الطلب الخطي أيضاً بأنه ورقة رسمية يتم تقديمها لجهة ما، من أجل الحصول على معلومات مُحدّدة، وتُعتبر الموضوع الرئيس للطلب الخطي، وقد يتم تقديم هذا الطلب ورقياً أو باستخدام جهاز الحاسوب.

ومن التّعريفات الأخرى للطلب الخطي هو كل ورقة قانونية مكتوبة على نموذج رسمي، وتُستخدم في المعاملات الرسمية ضمن الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة، ومن الأمثلة عليه طلب الحصول على إجازة من العمل.

خطوات كتابة الطلب الخطي:

كتابة الاسم الكامل. تعبئة العنوان التفصيلي لمقدم الطلب الخطي، والذي يشمل على مكان السكن أو (العمل)، بالإضافة إلى أي معلومات أخرى تُسهم في توضيح العنوان الشخصي. تدوين رقم الهاتف الشخصي، أو الأرقام الشخصية التي من الممكن التّواصل من خلالها مع مُقدّم الطلب الخطي، وتشمل الأرقام الآتية: رقم الهاتف المحمول، ورقم هاتف المنزل، ورقم هاتف العمل. كتابة عنوان البريد الإلكتروني في الطلبات الخطية الإلكترونية، أو التي تحتوي على مَلَقَات مُرفقة عبر الإنترنت. ذكر الموضوع الرئيس للطلب الخطي، والذي يُشير إلى الغرض من تقديم الطلب إلى الجهة الرسمية، أو الشخص المسؤول عن استلامه. كتابة محتويات الطلب

الخطي، والتي تُعتبر النصّ الخاصّ به، وتحتوي على مجموعة من التفاصيل المهمّة. تدوين تاريخ تقديم الطلب، والذي قد يُعتبر تاريخ استلامه أو إرساله للعمل على تنفيذ محتوياته، أو لدراسته من أجل الموافقة عليه أو رفضه. مُكوّنات الطلب الخطيّ يحتوي الطلب الخطيّ غالباً على مجموعة من المُكوّنات الرئيسيّة، وهي:

عنوان جهة الإرسال الخاصّة في الفرد أو المؤسّسة المسؤولة عن الطلب الخطيّ.

المُحتوى (النصّ) الخاصّ في الطلب الخطيّ، والذي يحتوي على الأسباب الموجبة لكتابته وإرساله.

عنوان الجهة المُستلمة للطلب الخطيّ، أو اسم الشّخص الذي سيتمّ تسليم الطلب له. المعلومات التفصيليّة الأخرى، كرقم الهاتف، والبريد الإلكترونيّ، ورقم حساب البنك (إنّ كان مطلوباً).

13) نموذج تقديم درس.

من ن الممكن أن تبدأ في تحضير درس أو موضوع من موضوعات اللغة العربية من خلال ما يلي في تلك الخطوات القادمة: تمهيد الدرس: وهو من بين أهم الخطوات الضرورية والتي يجب أن يكون المعلم منتبه له، ولطريقة إعداده والتي يجب أن تكون وافية وشاملة. عنوان الدرس: تحديد موضوع الدرس عن طريق ذكر العنوان الخاص بالموضوع. تحديد الأهداف السلوكية: يتم عمل تحديد للتغير الذي من الممكن أن يطرأ بشكل مباشر على درجة فهم واستيعاب الطلب ومستواهم. تحديد الأدوات والوسائل التعليمية المستخدمة في تحضيرات الدرس. العرض : يقوم المعلم فيه بخطوة شرح الدرس عن طريق الوسائل التعليمية، وعرض جميع الخبرات ومختلف المفاهيم المتعلقة بالدرس . فترة العرض لا تستغرق أكثر من تلك الفترة وهي: من 20 وحتى 25 دقيقة. التطبيق : وتعتبر آخر المراحل التي سيتعرض لها المعلم أثناء خطوة تحضير الدرس. في خطوة التطبيق لا بد وأن هنا يضع المعلم بعض من أنواع الأسئلة وبعض التمارين التي من الممكن أن تساعده في تقييم الطالب كي يتم تحديد مستواهم.

ولا بد وأن تتم مراعاة بعض الأمور الأساسية والتي من خلالها سيكون من اليسير تحضير درس أو موضوع ما في اللغة العربية من خلال اتباع تلك الأمور، والتي تساعد في إمكانية تحضير الدرس وبطريقة نموذجية: لا بد من مراعاة أن تكون جميع العناوين في الدرس واضحة وشيقة، وتلفت انتباه الطلاب. ضرورة تحديد أهداف الدرس. تحديد خطوات تنفيذ هذه الأهداف الدراسية، عن طريق وضع خطوات، أو إجراءات بسيطة قابلة للتنفيذ. لا بد وأن يحدد المعلم آلية سليمة يستهدف بها عملية التقويم، من أجل الكشف عن مدى فهم الطالب لمحتوى وموضوع الدرس الذي يتم شرحه. ضرورة

تجهيز بعض أساليب التقويم والاختبارات العملية. من الممكن الاعتماد على صورة من نموذج تحضير درس لغة عربية كامل المتوفرة في مواقع الإنترنت، بشرط أن تكون من خبير، أو من موقع تربوي رسمي، ويطلع عليها المفتش.

ومن أيسر طرق معرفة أفضل سبل تحضير الدرس هي تلك الطريقة التي يتم فيها الاعتماد على النموذج، حيث أنه يمثل الصورة والشكل الرسمي الصحيح لتحضير الدرس، وبرؤية كافة الملاحظات يستطيع المعلم تحضير درس في أي موضوع في مقرر اللغة العربية ولأي صف دراسي وفق الطريقة الرسمية، وبناء على ما يتوفر في نماذج وزارة التعليم، أو مفتشية التربية التي تتولى هذه العملية، والاطلاع عليها ومراقبتها ومتابعتها. وبإتقانها أو تطبيقها بشكل جيد، يحصل الأستاذ المتربص على الترسيم.

14) عرض مشكلة وحلها.

ما هو بيان المشكلة؟

يمكن أن يكون بيان المشكلة عبارة عن جملة أو فقرة أو فقرتين لإلقاء الضوء على قضية مهمة تناقشها في بحثك.

يجب أن يكون بيان مشكلتك واضحاً ومباشراً، ويجب أن يصور بشكل صحيح فجوة المعرفة أو العائق في متناول اليد، علاوة على ذلك، يجب أن يقترح بحثك حلاً لهذه المشكلة وشرح كيفية تنفيذها لإصلاح المشكلة.

مراحل كتابة بيان المشكلة:

1- البحث وجمع المعلومات

من أجل كتابة بيان مشكلتك، يجب أن تكون قد أجريت بحثك بالفعل، لا يمكنك شرح مشكلة لا تفهمها بنفسك تماماً، لذلك من أجل كتابة بيان مشكلة هادف، يجب أن تكون قد قرأت بالفعل عن المشكلة، وفهمت سبب كونها حرجة، ومعرفة من يؤثر عليها، ووضعت حلاً لها.

طريقة فعالة لجمع كل هذه المعلومات هي استخدام الأسئلة الخمسة؛ من، ماذا، أين، متى، لماذا.

فكر فيمن تؤثر المشكلة؟ ماذا سيحدث إذا لم تحل المشكلة؟ أين تحدث المشكلة؟ متى يجب إصلاح المشكلة؟ لماذا تحتاج إلى حل؟

مقدمة بيان المشكلة

بمجرد أن تجمع كل معلوماتك حول الموضوع، يمكنك كتابة بيان مشكلتك.

يجب كتابة بيان المشكلة بعد أن تعطي خلفية عن الموضوع أولاً، لذا ابدأ المقدمة بإعطاء خلفية عن المشكلة وتكوين فكرة عن كيفية ظهور المشكلة، ثم أضف بيان المشكلة.

متن بيان المشكلة:

يجب أن يكون بيان مشكلتك موجزًا، ويجب أن يكون القارئ قادراً على معرفة وجود مشكلة دون إخباره مباشرة بها.

يمكنك وصف كيف كانت الأمور ستختلف إذا لم تحدث هذه المشكلة، وكيف ستكون الأمور إذا لم تحل هذه المشكلة.

يجب أن تشرح كيف تؤثر المشكلة على الأشخاص أو المنظمة، اعتماداً على موضوع بحثك، وكيف ستزداد المشكلة سوءاً إذا لم يتم إصلاحها على الفور.

يجب عليك طرح حلولك للمشكلة في البيان، اشرح سبب كونها طريقة فعالة لحل المشكلة.

يجب عليك أيضاً كتابة أي محاولات سابقة لتقديم حل للمشكلة وسبب عدم نجاحها، اشرح كيف يختلف حلك عن الحلول السابقة ولماذا سيعمل، يجب أن تذكر أيضاً ما تعلمته من هذه التجارب السابقة وكيف ستتجنب الحصول على نفس النتيجة في خطتك.

خاتمة بيان المشكلة

أخيراً، اختتم بملخص موجز للمشكلة وكيف أن الحل هو أفضل طريقة لإصلاحها وتجنب عواقب الجهل بالمشكلة.

لا تضع الكثير من المعلومات في استنتاجك، يجب ذكر جميع معلوماتك بدقة وبشكل مفهوم في الخلفية الخاصة بك وبيان المشكلة.

خطوات موجزة لحل مشكلة: تتكون خطوات حل مشكلة من خمس مراحل، هي عبارة عن أسئلة تكون الإجابة الواقعية عنها أمامك:

1- حدد مشكلتك بالضبط، ما هي المشكلة؟ وما مجالها؟

2- حدد سبب المشكلة؟ ما الذي تسبب في ظهور هذه المشكلة من مختلف الجهات والنواحي.

3- ما هي النتائج المترتب عنها؟ هل هي ضارة أم ليست كذلك

4- ما هي الحلول الممكنة للمشكلة، بأن تقدم مقترحات عديدة لحلها.

5- تختار من بين المقترحات والحلول، الحل الأمثل، وتبدأ في تطبيقه.

ينبغي أن تتدرج في هذه المراحل، فسؤالك ما هي المشكلة؟ قد يأتي بالجواب أن لا مشكلة موجودة أصلاً، وهنا لن تمر إلى النقطة الثانية، لأنك وصلت إلى إدراك عدم وجود المشكلة، وهكذا.

الخاتمة

حددت الأدبيات أن الدور الذي يلعبه الاتصال أثناء التغيير في منظمات الأعمال أمر ضروري لنجاح إدارة التغيير. الموظفون هم المصادر الرئيسة لإحداث التغيير في المنظمات. لتشجيع الموظفين على التغيير المنشود، يجب على المنظمات معالجة المخاوف والقضايا المتعلقة بهم. ينبغي تقليل انعدام الأمن الوظيفي وخلق شعور بالانتماء للمجتمع حتى يشعر الموظفون بمسئولياتهم. إن الحاجة إلى التغيير ومزاياه ستحفز الموظفين على المشاركة في خطة التغيير وتنفيذها.

تم التأكيد في الدراسات على أن مهارات الاتصال الإداري لها تأثير على تحفيز الموظفين، وأن مهارات الاتصال لدى المديرين لها دور رئيسي في الوصول إلى هدف العملية الإدارية، فالموظفون الذين لديهم تواصل أفضل مع المديرين ورضا وظيفي أعلى لديهم نية لترك العمل. الوظيفة وتوجد علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي ومهارات الاتصال الإداري. الميزة التي تميز عملنا عن الأعمال الأخرى في المجال ذي الصلة هي أنه يدرس ما إذا كانت مهارات الاتصال الإداري لها تأثير على الالتزام الوظيفي وكذلك الرضا الوظيفي.

من المهم للأشخاص في أي منصب إداري في أي مرحلة أن يكونوا قادرين على استخدام طرق الاتصال بشكل مناسب وضمان استمرارية طرق الاتصال. من المؤكد أن القيم الإيجابية التي يضيفها الموظفون الذين يتمتعون بالرضا الوظيفي والالتزام العالي إلى المنظمة عالية. ولهذا الغرض، يُقترح زيادة وتيرة ومستوى التدريبات المقدمة لتحسين مهارات الاتصال لدى المديرين.

المراجع:

1. الجامعة الإلكترونية السعودية (2012)، مهارات الاتصال، السعودية: الجامعة الإلكترونية السعودية.
2. نيدو كوبين، كيف نُصبح مُتواصلًا جيدًا.: مكتبة جرير، السعودية، ط1، 2011
3. هنريش بليتيش، البلاغة والأسلوبية، نحو نموذج سيميائي لتحليل النصوص، ترجمة محمد المعمرى
4. "Objectives of Interview", Medium, 17/08/2019, Retrieved 28/01/2022. Edited.
5. "The Importance of Listening", www.2012books.lardbucket.org, Retrieved 29-4-2018. Edited
6. "What is Personal Interview? How To Crack It?", Cheggindia, Retrieved 28/01/2022. Edited..
7. "How to write a successful job application", www.gradireland.com, Retrieved 2017-11-17
8. Adair, J. (2003). Effective Time Management, (cev. O. Colakoglu), Babiali Kultur Publishing, Istanbul..
9. Allport, G. W., Vernon, P. E., & Lindzey, G. E. (1960). Study of values: A scale for measuring the dominant interests in personality. Houghton Mifflin
10. Ames, G. D., Crews, D. E., & Pearson, J. (1989). Catecholamines and stress. Human population biology: a transdisciplinary science
11. Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1995), "Emotion in the Workplace: A Reappraisal" Human Relations.
12. Barker, A. (2000). Preparation to Meeting, (cev. Yarmali, S.). Damla Publishing House, Istanbul.
13. Bolden, R., & Gosling, J. Leadership competencies: Time to change the tune? Leadership, 2006
14. Champoux, Joseph E. (22 July 2016). [Organizational Behavior: Integrating Individuals, Groups, and Organizations](#)
15. Clough, Sharice; Duff, Melissa C. (2020). [The Role of Gesture in Communication and Cognition: Implications](#)

- [for Understanding and Treating Neurogenic Communication Disorders](#)". *Frontiers in Human Neuroscience*.
16. Cohen, G. L., & Sherman, D. K. (2014). The psychology of change: Self-affirmation and social psychological intervention. *Annual Review of Psychology*
 17. Creswell, J. D., Welch, W. T., Taylor, S. E., Sherman, D. K., Gruenewald, T. L., & Mann, T. (2005). Affirmation of personal values buffers neuroendocrine and psychological stress responses. *Psychological Science*, 16(11)
 18. De Ridder, J. Organisational communication and supportive employees. *Human Resource Management Journal*, 2003, 4(4)
 19. Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. P., & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and Engagement at Work as A Function of Demands and Control. *Scandinavian journal of work, environment & health*
 20. Dogan, A. A. (2013). Meeting and Presentation Techniques, p.10, Anadolu Universitesi Publishing, Eskisehir Elving, W., & Hansma, L. (2008). Leading organizational change: On the role of top management and supervisors in communicating organizational change. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Montreal, Quebec, May
 21. "Essential Skills For Reading Success", planetspark, Retrieved 21/1/2022. Edited.
 22. Falk, Emily B.; O'Donnell, Matthew Brook; Cascio, Christopher N.; Tinney, Francis; Kang, Yoona; Lieberman, Matthew D.; Taylor, Shelley E.; An, Lawrence; Resnicow, Kenneth; Strecher, Victor J. (2015-02-17). "[Self-affirmation alters the brain's response to health messages and subsequent behavior change](#)". *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*. 112 (7)
 23. Fein, S., & Spencer, S. J. (1997). Prejudice as self-image maintenance: Affirming the self through derogating others. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(1)

24. Fiske, John (2011a). "2. Other models". [*Introduction to Communication Studies*](#). Routledge. [ISBN 978-0-203-13431-3](#). .
25. Galisson, R.; Coste, D. (1976). *Dictionnaire de Didactique des Langues*. Librairie Hachette
26. Giri, Vijai N. (18 August 2009). "Nonverbal Communication Theories". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.).
27. Giri, Vijai N. (18 August 2009). "Nonverbal Communication Theories". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.)
28. Giri, Vijai N. *Nonverbal Communication Theories*.
29. Greenhaus, J. H. (1971). *An Investigation Of The Role Of Career Salience In Vocational Behavior*. *Journal of Vocational Behavior*
30. Hamilton, Cheryl R.; Kroll, Tony L.; Creel, Bonnie (28 February 2023). [*Communicating for Success*](#). Taylor & Francis.
31. Harley, Trevor A. (2014). [*The Psychology of Language: From Data to Theory*](#). Psychology.
32. Harvard Business School Publishing Corporation, (2006). *Meeting Management* (cev. Kardam, A.) Optimist Publishing., Istanbul.
33. Holly Tired (23-11-2015), "The importance of listening skills" www.msue.anr.msu.edu, Retrieved 29-4-2018. Edited.
34. Hoshino-Browne, E., Zanna, A. S., Spencer, S. J., & Zanna, M. P. (2004). Investigating attitudes cross-culturally: A case of cognitive dissonance among East Asians and North Americans. In G. Haddock & G. R. Maio (Eds.), *Contemporary perspectives on the psychology of attitudes* (pp. 375-397). New York: Psychology Press
35. Hunt, R. A. (1968). The interpretation of the religious scale of the Allport-Vernon-Lindzey study of values. *Journal for the scientific study of religion*
36. İşcan, Ö. F., & Timuroğlu, M. K. (2007). The Effect of Organizational Culture on Job Satisfaction and an

- Application. Atatürk University Journal of Economics and Administrative Sciences.
37. Jesal Shethna, "Personal Interview", Educba, Retrieved 28/01/2022. Edited..
 38. Klein, S. M. (1996). A management communication strategy for change. *Journal of Organizational Change Management*, 9(2)
 39. Koçel, T. (2010). *Management Administration*. İstanbul: Beta Publishing. 12th ed.
 40. Kreps, G. L. (1990). *Organizational communication* (2nd Ed.). United Kingdom: Longman
 41. Lantolf, James P. (18 August 2009). "Intrapersonal Communication Theories". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.)
 42. McDermott, Virginia M. (18 August 2009). "Interpersonal Communication Theories". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.)
 43. McDermott, Virginia M. (18 August 2009). "Interpersonal Communication Theories". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.)
 44. McQuail, Denis (2008). "Models of communication". In Donsbach, Wolfgang (ed.). *The International Encyclopedia of Communication, 12 Volume Set*. Wiley-Blackwell. doi:10.1002/9781405186407.wbiecm089. ISBN 978-1-4051-3199-5. Archived from the original on 3 October 2019. Retrieved 28 November 2019
 45. McQuail, Denis (2008). "Models of communication". In Donsbach, Wolfgang (ed.). *The International Encyclopedia of Communication, 12 Volume Set*. Wiley-Blackwell.
 46. McQueen, A., & Klein, W. M. (2006). Experimental manipulations of self-affirmation: A systematic review. *Self and Identity*, 5(4)
 47. Micro-Robert:dictionnaire du Français primordial ; S.N..L Le Robert 1977
 48. Misirli, İ. (2013). *Meeting Management*, Detay Publishing., Ankara

49. Morgan, N. (2006). Meeting Management, (cev. A. Kardam) p.64, Optimist Publishing, Istanbul.
50. Nicotera, Anne Maydan (18 August 2009). "Constitutive View of Communication". In Littlejohn, Stephen W.; Foss, Karen A. (eds.). *Encyclopedia of Communication Theory*,
51. Ocate, Donna R. (6 December 2012). "[1. Self-Talk and Inner Speech: Understanding The Uniquely Human Aspects of Intrapersonal Communication](#)". In Vocate, Donna R. (ed.). *Intrapersonal Communication: Different Voices, Different Minds*. Routledge.
52. Özkaya, M. O., YAKIN, V., & Ekinci, T. (2008). Effect of Stress Levels Upon the Job Satisfaction of The Employees An Empirical Study on Employees of Celal Bayar University, Management and Economy: Celal Bayar University Journal of the Faculty of Economics and Administrative Sciences, 15(1)
53. Özyılmaz, A., & Süner, Z. (2015) The Effect of Job Engagement on Job Attitudes: Results of Empirical Research Conducted in 9 Business Organizations in Hatay.
54. Rebori, M. K. (1997). Community and Organizational Development Specialist, How To Organize And Run Effective Meetings, University of Nevada Reno p.3., <http://www.unce.unr.edu/publications/files/cd/other/fs>
55. Robbins, S. P. (2003). Essentials of Organizational Behavior (Seventh Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Schaufeli, W. B, Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach, Journal of Happiness Studies
56. Sapienza, Zachary S.; Iyer, Narayanan; Veenstra, Aaron S. (3 September 2015). "Reading Lasswell's Model of Communication Backward: Three Scholarly Misconceptions". *Mass Communication and Society*.
57. Schaufeli, W. B, Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach, Journal of Happiness Studies

58. Schmeichel, B. J., & Martens, A. (2005). Self-affirmation and mortality salience: Affirming values reduces worldview defense and death-thought accessibility. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31(5)
59. Self-Affirmation Enhances Performance, Makes Us Receptive to Our Mistakes
60. Shannon, C. E. A. Mathematical Theory of Communication. *Bell System Technical Journal*, 1948 vol. 27
61. Shannon, C. E. A. Mathematical Theory of Communication. *Bell System Technical Journal*, 1948 vol. 27
62. Sherman, D. K., & Cohen, G. L. (2006). The psychology of self-defense: Self-affirmation theory. In M. P. Zanna (Ed.) *Advances in experimental social psychology*, New York, NY: Guildford Press.
63. Sherman, D. K., & Cohen, G. L. (2006). The psychology of self-defense: Self-affirmation theory. In M. P. Zanna (Ed.) *Advances in experimental social psychology*, 38, pp. 183-242. New York, NY: Guildford Press.
64. Sherman, D. K., Bunyan, D. P., Creswell, J. D., & Jaremka, L. M. (2009). Psychological vulnerability and stress: the effects of self-affirmation on sympathetic nervous system responses to naturalistic stressors. *Health Psychology*, 28(5)
65. Spitzberg, Brian H. (16 October 2015). "The composition of competence: Communication skills". In Hannawa, Annegret F.; Spitzberg, Brian H. (eds.).
66. Steele, C. M. (1988). The psychology of self-affirmation: Sustaining the integrity of the self. *Advances in experimental social psychology*
67. Susan M. Heathfield (2016-10-27), "Job Application", www.thebalance.com, Retrieved 2017-11-17

68. Tanrıverdi, H., Adıgüzel, O., & Çiftçi, M. (2010). The Impacts of the Health Managers' Communicational Efficiency On the Performance of the Staff: A Case of State Hospital. Journal of Süleyman Demirel University Institute of Social Sciences Year.
69. Trenholm, Sarah; Jensen, Arthur (2013). *Interpersonal Communication* (7 ed.). Oxford University Press.
70. UMN staff (29 September 2016a). "1.2 The Communication Process". *Communication in the Real World*. University of Minnesota Libraries Publishing. ISBN 978-1-946135-07-0.
71. Watson, James; Hill, Anne (16 February 2012). *Dictionary of Media and Communication Studies* (8th ed.). Bloomsbury Academic.
72. Wisely, Forrest G. (1994). "[Communication Models](#)". In Moore, David Mike (ed.). *Visual Literacy: A Spectrum of Visual Learning*. Educational Technology.

❖ فهرس الموضوعات:

الصفحة	الموضوع	التبويب
1	مقدمة	--
4	مفهوم الاتصال والمهارة: نموذج لعملية الاتصال	1
18	نماذج الاتصال بالنسبة للمرؤوسين والإداريين والمجتمع الخارج	2
24	نماذج المهارات الشخصية في الاتصال الاستماع المقابلة، إدارة الاجتماعات القراءة الإقناع)	3
35	نماذج من الاتصال الشفوي	4
39	تفاعلات الاتصال وأنواعه.	5
44	المعوقات الشخصية المعوقات التنظيمية. المعوقات البيئية	6
47	وسائل التغلب على المعوقات.	7
59	تأكيد الذات	8
70	تطبيقات الاتصال في بيئة العمل.	9
73	إعداد السيرة الذاتية	10
76	طلبات العمل	11
79	كتابة تصريح، تقرير، شكوى. طلبات أخرى.	12
83	نموذج تقديم درس	13
85	عرض مشكلة وحلها.	14
88	الخاتمة	
89	المراجع	
96	الفهرس	