

# مهارات الاتصال و العرض

كود المادة: HUM 281

اعداد:

الدكتورة / الشيماء أمين صالح

## الفهرس

م	الباب	العنوان	الصفحة
١	الأول	الاتصال و عناصره و خصائصه و أهميته	٣
٢	الثاني	الاتصال الفعال	١٠
٣	الثالث	أنواع مهارات الاتصال	٢٣
٤	الرابع	الإتصالات الرسمية و الغير رسمية	٢٩
٥	الخامس	أسرار لغة الجسد وتعابير الوجه	٣٣
٦	السادس	الذكاء الاجتماعي	٤٧
٧	السابع	الاتصالات المكتوبة و التقارير	٥٢
٨	الثامن	عناصر العرض الشفهي والتقديم و اعداده	٦٢

# الباب الأول

## الاتصال و عناصره و خصائصه و أهميته



## مهارات الاتصال

يُمكن تعريف مهارات الاتصال على أنها المهارات المستخدمة في الحياة العملية، والتي ينقل بموجبها الشخص رسائل كتابية أو شفوية مصحوبة بتعبيرات الوجه، ولغة الجسد وعن طريق إحدى وسائل الاتصال، ثم يرد الشخص الآخر بدوره على تلك الرسالة وفقاً لفهمه لها، وتلعب تلك المهارات دوراً رئيسياً في الترويج للفرد، سواء عند تقدمه لإحدى الوظائف أو تأهله لبرنامج معين يعتمد على التنافس بينه وبين الآخرين أو دخوله في إحدى الانتخابات أو تقدمه لخطبة فتاة أو دعوته لرسالة هادفة وغيرها.

## عناصر الاتصال

١. المرسل: هو صاحب الرسالة.
٢. المستقبل: هو من تُرسل إليه الرسالة.

٣. **الرسالة:** هي المعلومات أو البيانات أو أي شيء آخر يرغب المرسل بإبلاغه للمستقبل.

٤. **الوسيلة:** هي الطريقة التي أرسلت فيها الرسالة، سواء كتابة أو شفاهة أو ضمن الأجهزة الذكية.

٥. **البيئة:** هي التي تؤثر على الرسالة في الوضوح والدقة والفعالية.

### أهمية مهارات الاتصال:

يعدّ الاتصال الإنسانيّ أحد أهم جوانب الحياة؛ فهو وسيلة فعّالة من وسائل التطوير المعتمدة بين الأفراد والجماعات على السواء؛ ونظراً لأهمية التواصل مع الآخرين والعمل في فريق سواء في المدرسة، أو الجامعة، أو العمل؛ أصبحت مهارات الاتصال إحدى المتطلّبات الأساسية للتطوّر الشخصيّ والمؤسسيّ، وإنّ التمتع بمهارات الاتصال من شأنه تحقيق الأهداف المخطّط لها مسبقاً، وتقديم رؤية ذات معالم واضحة حول تلك الأهداف، وتحقيق إعداد جيّد لها في بيئة ملائمة.

### خصائص الرسائل الاتصالية الناجحة الصراحة غير المتحيزة:

هذا يعني أنّها خالية من اللبس وشاملة للحقيقة، وذلك حتّى تتمكّن من الوصول إلى القلب والعقل، وتؤدّي إلى التأثير في معلومات واتجاهات المستقبل.

١. **الصحة أو الضبط:** يعني أن تكون سليمة اللغة، وخالية من الأخطاء النحوية أو الإملائية، ومتضمنة للكلمات الصحيحة في جمل صحيحة وفقرات ذات معنى.

٢. **الوضوح:** بمعنى أن لا يكون هناك فرصة لوقوع سوء التفاهم، وهذا يتطلب التأكد من كل كلمة وجملة من العبارات المستخدمة في الاتصال سواء الكتابي أو الشفهي؛ وذلك لضمان تحقق فهم المستقبل لها.

٣. **الكمال:** يجب أن تكون الرسالة الاتصالية كاملة؛ بحيث لا يفترض المرسل أن المستقبل يفهم رسالته من أول مرّة، كما لا يحذف أجزاء منها معتمداً على ذات الاعتبار فهم المستقبل لها دون إكمالها؛ فلا مشكلة من تكرار الرسالة أكثر من مرّة.

٤. **الإيجاز والاختصار:** يكون ذلك بحذف المعلومات التي لا فائدة منها، والتي هي مجرد حشو زائد لا يحقق هدف الاتصال.

٥. **اللطف:** يجب أن تكون الكلمات لطيفة وطيبة؛ لإضفاء المزيد من الاحترام، والتقدير، والسرور على العلاقة بين المرسل والمستقبل.

## أنواع مهارات التواصل

أشهر مهارات التواصل تضمّ مهارات الاتصال الفعال تحت مظلتها عدّة مهارات تعمل معاً في سياقات ومواقف مختلفة، نذكر منها الآتي:

١. **مهارات الاستماع الفعال** ويعني ذلك أن تعير الشخص الذي يتحدث إليك كامل انتباهك. حيث يتمتع الأشخاص الذين يمتلكون مهارة

الاستماع الفعّال بسمعة حسنة بين زملائهم في الدراسة والعمل، نظراً للاهتمام والاحترام اللذان يقدمونهما للآخرين.

٢. القدرة على تكيف نمط التواصل مع الجمهور ونعني بهذا اختيار أسلوب وطريقة التواصل المناسبة بناءً على الشخص أو الأشخاص الذين تتواصل معهم. فمثلاً، لو كنت طالباً جامعياً وتودّ التواصل مع أحد الأساتذة في كليتك ممّن لا تعرفهم معرفة شخصية، في هذه الحالة، ستكون الطريقة الأنسب والأفضل من خلال إرسال بريد إلكتروني بدلاً من رسالة على تطبيقات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك أو واتساب، أو حتى رسالة هاتفية. وقس على ذلك مختلف المواقف التي تحتاج فيها إلى التواصل مع الآخرين.

٣. اللطف يعبر اللطف هنا عن جميع السلوكيات الإيجابية - مهما كانت بسيطة- التي تقوم بها أثناء تواصلك مع الآخرين، كأن تسأل زميلك عن حاله، أو تبتسم له حينما يتحدّث إليك، أو تمتدح تصرفاً قام به.

٤. الثقة يميل الناس غالباً للتواصل والتعرّف على الأشخاص الذين يمتلكون ثقة عالية بأنفسهم، بل وينجذبون للأفكار التي يتمّ التعبير عنها بثقة حتى وإن لم تكن أفكار إبداعية، في حين قد يتجاهلون أفكاراً عبقرية، فقط لأن من قدّمها لم يكن يمتلك ثقة كافية بنفسه وبفكرته.

٥. تلقي التغذية الراجعة وتقديمها يتمّع الناجحون أصحاب مهارات التواصل الفعّالة بالقدرة على تقبل ما يتمّ توجيهه لهم من نقد وتغذية راجعة. كما أنّهم لا يتوانون عن تقديم النصائح والنقد البناء هم أيضاً للآخرين.

٦. **الوضوح واختيار نبرة الصوت المناسبة** من المهم أن يكون صوتك واضحًا ومسموعًا عندما تتحدث، حيث أن القدرة على اختيار نبرة ودرجة الصوت المناسبة اعتمادًا على السياقات المختلفة تعدّ مهارة ضرورية لتحقيق تواصل فعال. فقد يعبر الصوت المرتفع في بعض المواقف عن الفظاظة وقلة الاحترام، في حين يدلّ الصوت المنخفض في مواقف أخرى عن الضعف وانعدام الثقة بالنفس. لذا لا بدّ أن تحسن تمييز الجو العام السائد في المكان الذي تتواجد فيه وتختار نبرة الصوت المناسبة بناءً على ذلك.

٧. **التعاطف** لن تتمكن من تحقيق تواصل فعال إن لم تكن قادرًا على تفهم مشاعر الآخرين، والتعاطف معهم. لا بدّ لك من فهم مشاعر الآخرين حتى تتمكن من اختيار الكلمات المناسبة التي تردّ بها عليهم. فالتعاطف مع شخص يشعر بالحزن والإحباط، سيسهم في إشعاره بالتحسن، وإدراك أنّ أحدهم فرح وإيجابي سيعايدك على طرح أفكارك في الوقت المناسب لتلقى الدعم الذي تحتاجه.

٨. **الاحترام** إحدى أهم جوانب الاحترام تتمثل في معرفة الوقت المناسب الذي تبدأ فيه بالحديث أو الردّ، سواءً كان ذلك أثناء التواصل مع شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص، حيث يعتبر إعطاء المجال للآخرين للحديث دون مقاطعتهم إحدى أهم مهارات التواصل المرتبطة بالاحترام.

٩. **فهم لغة الجسد** تحدث نسبة كبيرة من عملية التواصل عن طريق لغة الجسد. لذا تعتبر قراءة الإشارات غير اللفظية مهارة أساسية من مهارات التواصل الفعال. وهنا لا بدّ أن تكون قادرًا على فهم ما يقوله



الشخص الذي أمامك بكلماته وما تعنيه الإشارات التي يقوم بها بجسده، كما يجب عليك أيضًا أن تعي تمامًا لغة جسدك أنت وتحرص على استخدامها بشكل مناسب متناسق مع ما تقوله. يمكنك معرفة المزيد عن هذا الموضوع من خلال الاطلاع على مقالنا حول كيفية قراءة لغة الجسد.

## الباب الثاني

### الإتصال الفعال

## نصائح عملية لتطور مهاراتك التواصلية

هل سبق لك أن سمعت بمصطلح "KISS vs KILL" ؟ إنه أحد أهم استراتيجيات التواصل الفعال في مجال المبيعات، ويمكنك تطبيق هذه الاستراتيجية في جميع مناحي حياتك الأخرى لتحقيق تواصل فعال.

كلمة KISS في هذا السياق هي اختصار لجملة "Keep it short and simple"، وتعني الإيجاز والاختصار. في حين أن كلمة KILL هي اختصار لـ "Keep it long and lengthy" وتعني الإسهاب والإطالة. كي تحقق تواصلاً فعالاً وتطور مهاراتك في هذا المجال، احرص دومًا على أن تكون مختصرًا وموجزًا في كلامك أو كتابتك، وفيما يلي عدة نصائح عملية تساعدك على ذلك:

### ١. كن فعالاً في كلامك

فالتواصل الفعال يركّز على النوع بدلاً من الكم. تخلّص من الحشو الزائد في كلامك، وتجنّب استخدام كلمات مثل: بصراحة، يعني، مثلاً. أو الحشو الصوتي مثل: مم، هاه، هممم، اووه... الخ. يمكنك التعرف على كلمات الحشو الأخرى من خلال مراقبة حديثك، أي كلمة تشعر أنك تكررّها كثيراً أثناء كلامك، فهي حشو زائد لابدّ من التخلص منه. إليك فيما يلي هذا المثال، لنفترض أنّ زميلك سألك عمّا فعلته خلال عطلتك الصيفية، انظر إلى الإجابتين التاليتين ولاحظ الفرق بينهما:

- "ممم، لم تكن سيئة، أعني...ممم، لقد ذهبنا، أعني أنا وأصدقائي إلى الشاطئ، وسبحنا، لكن مممم اكتشفت أن السباحة أمر صعب، أعني، كانت أصعب مما تخيلت."
- "كانت عطيتي جيدة، فقد ذهبت وأصدقائي إلى الشاطئ وسبحنا، لكنني اكتشفت أن السباحة أصعب مما تخيلت!"

كما ترى كلتا الجملتين تؤدي المعنى نفسه، غير أن الجملة الأولى تضم الكثير من الحشو، والأصوات التي لا داعي لها بل والتي قد تؤدي إلى ضياع الفكرة وإضعاف عملية التواصل.

## ٢. استبدل الحشو بالفواصل الكلامية

لا تتردد في استخدام الفواصل والاستراحات بدلاً من الحشو. حيث أن الصمت لعدة ثوان أثناء الحديث يجعل فكرتك أقوى، ويمنح المستمع إليك وقتاً أكثر لفهم ما تقوله.

## ٣. استخدم كلماتك بذكاء

استخدم ما يعرف بالـ conversational threading أي تفرعات المحادثة، فكل جملة تقولها، يمكن أن تتفرع إلى مواضيع جانبية تسهم في استمرار الحوار وتحقيق تواصل فعال. وحتى تفهم هذه الفكرة بشكل أفضل، ألق نظرة على الجملة التالية: "أعيش في العاصمة، لكن، لطالما رغبت في

## الانتقال إلى الضواحي، فأنا أعشق الطبيعة ولا أحب التواجد في المناطق المكتظة بالسكان".

يمكن لهذه الجملة أن تتفرّع لعدّة مواضيع أخرى، إذ يسعك مثلاً:

- التحدّث عن وجهة نظرك حول العيش في الضواحي.
  - التحدّث عن مدى حبك للطبيعة واستمتاعك بها.
  - التحدّث عن كونك شخصاً غير اجتماعي تفضّل الهدوء والسكون.
- فكر دوماً بجمل تتيح لك التفرّع للحديث عن مواضيع جانبية، ممّا يتيح استمرار عملية التواصل وبالتالي جعلها أكثر فعالية.

### ٤. تجنّب الدخول في وضعية المقابلة الوظيفية

ويعني ذلك الاستمرار في طرح الأسئلة، دون أن تتيح للشخص المقابل المجال لي طرح عليك أسئلته أيضاً، إنك في هذه الحالة تطلب معلومات من الطرف الآخر دون أن تشارك معه أيّ تفاصيل عنك. وقد يكون الأمر معكوساً فتكتفي بالإجابة عن أسئلة محدّثك دون أن تكلف نفسك عناء طرح أسئلة عليه، فلا تتيح له المجال للحديث عن نفسه.

احرص دوماً على إتاحة المجال أمام الآخرين ليعبّروا عن أنفسهم، وفي كلّ مرّة تجيب فيها على سؤال أحدهم، بادره أنت أيضاً بسؤال عنه حتى يكون الحوار متوازناً بين الطرفين، وتضمن تحقيق اتصال فعّال.

### ٥. استخدم جملاً مثبتة بدلاً من طرح الأسئلة

صحيح أنّ طرح الأسئلة قد يكون الطريقة الأسهل للتواصل، إلا أنّ استخدام الجمل المثبتة يؤدي إلى تحقيق تواصل ذو جودة أفضل. يمكنك أن تقول لأحدهم مثلاً: **"تبدو لي شخصاً إيجابياً، أعتقد أنّ هنالك الكثير من النقاط المشتركة بيننا".**

يمكن للشخص الذي أمامك أن يردّ بعدة إجابات تؤدي إلى تطوّر الحوار، فقد يقول واحدة مما يلي:

- "أنت مخطئ، فأنا شخص سلبي للغاية، وكثيراً ما تراودني أفكار محبطة وسيئة".
- "أنت مخطئ، لكن ما الذي جعلك تفكّر في أنني شخص إيجابي؟"
- "إنّك محقّ تماماً، أنا أحب الإيجابية والتفاؤل، وأسعى لنشرها من حولي أيضاً، كيف عرفت أنّي كذلك؟"

لاحظ أنّ الإجابات المختلفة السابقة قد أصبحت مقدّمة لحوار أعمق وأطول مع هذا الشخص، في حين أنّك لو طرحت سؤالاً بدلاً من ذلك، فربما كنت ستحصل على إجابة واحدة مختصرة تنهي الحوار في الحال.

### ٦. كن مستمعاً جيّداً

حيث يمكنك تطوير هذه المهارة من خلال التركيز على الشخص المتحدّث، وإبعاد جميع الملهيات كالهاتف أو جهاز الحاسوب أثناء الحديث مع الآخرين. وعزّز حسن استماعك باستخدام لغة الجسد المناسبة، كأن تنظر

إلى عيني محدثك، وتهز رأسك لتبين له أنك تفهم ما يقول، وتتعاطف مع مشاعره.

### ما فوائد مهارات الاتصال الفعال؟

يتضمن الاتصال الفعال معرفة كيفية الاستماع بانتباه، إنها القدرة على تقديم التعاطف والانفتاح والتعليقات المفيدة بناءً على ما تسمعه، كما أن السلوك الودود والثقة والتواصل غير اللفظي الجيد، سيساعدك أيضاً كمدير على تطوير علاقات جيدة مع أعضاء فريقك.



سنكتشف بعض **فوائد الاتصال الفعال** في السطور التالية:

### ١. بناء الثقة

التواصل الفعال يعزز الثقة مع الآخرين، تساعد قدرتك على الاستماع باهتمام وتبني وجهات نظر مختلفة الآخرين على الثقة في أنك تتخذ قرارات مثالية لكل فرد في المجموعة، نظراً لأنك تعمل كنموذج يحتذى به، فسوف تمتد هذه الثقة إلى فريقك وسيشعرون كما لو أنهم يستطيعون الوثوق بزملائهم في الفريق للوفاء بواجباتهم ومسؤولياتهم.

### ٢. منع أو حل المشاكل

تلعب القدرة على التواصل بشكل فعال دوراً كبيراً في حل النزاعات ومنع نشوب النزاعات المحتملة، المفتاح هو التزام بالهدوء والتأكد من سماع جميع الأطراف وإيجاد حل مثالي لجميع المعنيين.

### ٣. توفير الوضوح والتوجيه

بفضل مهارات الاتصال الفعال، يمكنك تقديم توقعات وأهداف واضحة لفريقك، يتضمن ذلك إيجاد طرق بناءة للإشارة عندما لا يعمل شيء ما بالإضافة إلى تقديم ملاحظات مفيدة لإعادة الأشخاص إلى المسار الصحيح، سيفهمون مهامهم ومسؤولياتهم المحددة، وكذلك مهام زملائهم في الفريق، ما سيساعد في القضاء على النزاعات والارتباك.



#### ٤. يخلق علاقات أفضل

يعمل التواصل الجيد أيضاً على تحسين العلاقات، سواء مع الموظفين أو في حياتك الشخصية مع الأصدقاء وأفراد الأسرة، الاستماع بعناية وتقديم ملاحظات عالية الجودة يساعد الناس على الشعور بأنهم مسموعون ومفهومون، وهذا بدوره يغذي الاحترام المتبادل

#### ٥. يزيد من المشاركة

مع شعور الناس بمزيد من الثقة في عملهم وفي فهمهم لما يتعين عليهم القيام به، يصبحون أكثر انخراطاً في عملهم ككل. وفقاً لدراسة حديثة تستكشف سيكولوجية مشاركة الموظفين، فإن ١٥% فقط من الموظفين البالغين يتعاملون مع أرباب عملهم، من خلال إعطاء الأولوية للتواصل الفعال، يمكنك زيادة المشاركة وبالتالي زيادة الرضا بين أعضاء فريقك.

#### ٦. يحسن الإنتاجية

عندما يفهم أعضاء الفريق أدوارهم وأدوار الآخرين وتوقعاتك، يمكنهم التركيز أكثر على عملهم وبدرجة أقل على قضايا مكان العمل. من خلال التواصل الفعال، يتم حل نقاط الخلاف بسرعة، ويمكن للموظفين إدارة عبء العمل بشكل أفضل وتقليل عوامل التشبث، وتساهم هذه الفوائد في زيادة الإنتاجية لك ولفريقك.

## ٧. يعزز بناء الفريق

مع تحسين الاتصال، سيكون أعضاء الفريق أكثر قدرة على الاعتماد على بعضهم البعض، لن يشعر أحد أعضاء الفريق كما لو كان عليه أن يحمل المجموعة بأكملها.

سيشجع هذا التقسيم المحسن للعمل المشاعر الإيجابية والعلاقات بين أعضاء الفريق، ما يؤدي إلى تحسين الروح المعنوية وخبرات العمل.

## كيف تمارس مهارات الاتصال؟



في حين أن هناك العديد من مهارات الاتصال التي ستستخدمها في سيناريوهات مختلفة، فهناك عدة طرق يمكنك من خلالها أن تكون متواصلاً فعالاً:

### ١. كن واضحاً ومختصراً

إن جعل رسالتك سهلة الاستهلاك قدر الإمكان يقلل من فرصة سوء الفهم، ويسرع المشاريع ويساعد الآخرين على فهم أهدافك بسرعة، بدلاً من التحدث بجمل طويلة ومفصلة، تدرب على اختزال رسالتك وصولاً إلى معناها الأساسي، بينما يعد توفير السياق مفيداً، فمن الأفضل تقديم المعلومات الأكثر أهمية عند محاولة توصيل فكرتك أو تعليماتك أو رسالتك.

### ٢. مارس التعاطف

يمكن أن يساعدك فهم مشاعر زميلك وأفكاره وأهدافه عند التواصل معه، على سبيل المثال: قد تحتاج إلى مساعدة من الأقسام الأخرى لبدء المشروع، إذا لم يكونوا على استعداد للمساعدة أو كانت لديهم مخاوف، فإن ممارسة التعاطف يمكن أن تساعدك في وضع رسالتك بطريقة تعالج مخاوفهم.

### ٣. كن واثقاً

في بعض الأحيان، من الضروري أن تكون حازماً للوصول إلى أهدافك سواء كنت تطلب زيادة في الراتب أو تبحث عن فرص مشروع أو تقاوم فكرة لا تعتقد أنها ستكون مفيدة.

بينما يعد التقديم بثقة جزءاً مهماً من مكان العمل، يجب أن تكون دائماً محترماً في المحادثة، الحفاظ على نبرة صوت معتدلة وتقديم أسباب سليمة لتأكيداتك سيساعد الآخرين على تقبل أفكارك.

#### ٤. كن هادئاً ومتسقاً

عندما يكون هناك خلاف أو تعارض، قد يكون من السهل إدخال العاطفة في اتصالاتك، من المهم أن تظل هادئاً عند التواصل مع الآخرين في مكان العمل، كن على دراية بلغة جسدك من خلال عدم عقد ذراعيك أو تحريك عينيك، يمكن أن يساعدك الحفاظ على لغة جسد متسقة والحفاظ على نبرة صوت متساوية في الوصول إلى نتيجة سلمية ومثمرة.

#### ٥. استخدم لغة الجسد واقرأها

لغة الجسد هي جزء أساسي من التواصل في مكان العمل، انتبه جيداً للرسائل التي يرسلها الأشخاص بتعابير وجهم وحركاتهم، يجب أيضاً أن تنتبه جيداً للطريقة التي قد تتواصل بها (بقصد أو بغير قصد) بلغة جسدك

## كيف يمكن تحسين مهارات الاتصال؟



من خلال الخبرة والممارسة، يمكنك تعلم وتحسين مهارات الاتصال الخاصة بك، ابدأ بتحديد نقاط قوتك ثم مارس تلك المجالات وقم بتطويرها، ومنها:

### ١. راقب التواصل الجيد من حولك

حدد المهنيين والعائلة والأصدقاء الذين ينقلون الأفكار والمعلومات باستمرار بوضوح مع الاحترام والتعاطف والثقة، ثم راقب ودوّن ملاحظات حول الطرق المحددة التي يتواصلون بها مع الآخرين.

هل يستخدمون نبرة صوت معينة في بعض الحالات؟ متى؟ كيف يشرحون معلومات أو أفكاراً أو تعليمات معقدة؟ ما أنواع المشاعر التي يستخدمونها عند التواصل، إن وجدت؟ كيف تؤثر اتصالاتهم على الآخرين؟

## ٢. اطلب من صديق أو زميل مقرب النقد البناء

قد يكون من الصعب معرفة كيف يُنظر إليك كمتواصل، للحصول على رأي موضوعي، اطلب من صديق موثوق به أن يقدم ملاحظاته الصادقة، يمكن أن يساعدك فهم مجالات تحسين التواصل في تحديد ما يجب التركيز عليه.

## ٣. تدرب على تحسين عادات الاتصال

العديد من مهارات الاتصال هي عادات قمت بتطويرها بمرور الوقت، ويمكنك تحسين تلك المهارات من خلال ممارسة عادات جديدة تجعلك أفضل في التواصل.

قد يشمل ذلك أن تكون أكثر استجابة للاتصالات عند إرسالها، وتذكير نفسك بالتواصل بالعين، والتدرب على إعطاء ردود فعل إيجابية وطرح الأسئلة في المحادثات.

## ٤. حضور ورش عمل أو دروس مهارات الاتصال

هناك العديد من الندوات وورش العمل والفصول الدراسية عبر الإنترنت وغير المتصلة والتي يمكن أن تساعدك على أن تكون متواصلًا بشكل أفضل قد تشمل هذه الفصول، التعليمات، ولعب الأدوار، والواجبات الكتابية والمناقشات المفتوحة.

## ٥. ابحث عن فرص للتواصل

ابحث عن الفرص داخل وخارج الوظيفة التي تتطلب منك استخدام مهارات الاتصال، وسيساعدك هذا في الحفاظ على المهارات الجيدة جديدة بينما يتيح لك أيضاً فرصة ممارسة مهارات جديدة.

## الباب الثالث

# أنواع مهارات الاتصال





## ما هي أنواع مهارات الاتصال؟

هناك عدة طرق مختلفة نشارك بها المعلومات مع بعضنا البعض، وهذه تعرف بمهارات الاتصال التي تنقسم إلى ٤ فئات رئيسية تكون كالآتي:

### ١. التواصل اللفظي

التواصل اللفظي هو استخدام اللغة لنقل المعلومات من خلال التحدث أو لغة الإشارة، إنه أحد أكثر الأنواع شيوعاً، وغالباً ما يستخدم أثناء العروض التقديمية ومؤتمرات الفيديو والمكالمات الهاتفية والاجتماعات والمحادثات الفردية.

الاتصال اللفظي مهم لأنه فعال، قد يكون من المفيد دعم التواصل اللفظي من خلال التواصل غير اللفظي والكتابي.



فيما يلي بعض الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتطوير مهارات الاتصال اللفظي لديك:

. استخدم صوتاً قوياً وواثقاً من التحدث خاصة عند تقديم المعلومات إلى عدد قليل أو مجموعة من الأشخاص، تأكد من استخدام صوت قوي حتى يتمكن الجميع من سماعك بسهولة.  
 . كن واثقاً عند التحدث حتى تكون أفكارك واضحة ويسهل على الآخرين فهمها.

. تجنب الكلمات الإضافية، قد يكون من المغري خاصة أثناء العرض التقديمي، استخدام كلمات حشو مثل «أم» أو «أعجبنى» أو «هكذا» أو «نعم»، في حين أنه قد يبدو طبيعياً بعد إكمال جملة أو التوقف مؤقتاً لجمع أفكارك، إلا أنه يمكن أيضاً أن يشتت انتباه جمهورك، حاول استبدالها بأخذ نفس عندما تميل إلى استخدامها.

## ٢. التواصل غير اللفظي

التواصل غير اللفظي هو استخدام لغة الجسد والإيماءات وتعبيرات الوجه، لنقل المعلومات للآخرين، يمكن استخدامه سواء عن قصد أو عن غير قصد. على سبيل المثال: قد تبتسم بدون قصد عندما تسمع فكرة أو معلومة ممتعة.  
 فيما يلي بعض الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتطوير مهارات الاتصال غير اللفظي لديك:

. عندما تواجه مجموعة من المشاعر (أي شيء من النشاط أو الملل أو السعادة أو الإحباط)، حاول تحديد المكان الذي تشعر

فيه بهذه المشاعر داخل جسدك، يمكن أن يمنحك تطوير الوعي الذاتي حول كيفية تأثير عواطفك على جسمك إتقاناً أكبر لعرضك الخارجي.

- . ابدل جهداً لإظهار لغة الجسد الإيجابية عندما تشعر باليقظة والانفتاح والإيجابية تجاه محيطك، يمكنك أيضاً استخدام لغة الجسد لدعم تواصلك اللفظي إذا شعرت بالارتباك أو القلق.
- . إذا وجدت تعابير وجه معينة أو لغة جسد مفيدة لإعداد معين، فاستخدمها كدليل عند تحسين اتصالاتك غير اللفظية.

### ٣. الاتصال الكتابي

الاتصال الكتابي هو عملية كتابة أو طباعة الرموز مثل الأحرف والأرقام لنقل المعلومات، إنه مفيد لأنه يوفر سجلاً للمعلومات للرجوع إليه. تُستخدم الكتابة بشكل شائع لمشاركة المعلومات من خلال الكتب والنشرات والمدونات والرسائل والذكرات والمزيد، تعد رسائل البريد الإلكتروني والمحادثات شكلاً شائعاً من أشكال الاتصال الكتابي في مكان العمل. فيما يلي بعض الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتطوير مهارات الاتصال الكتابي لديك:

- . يجب أن تكون الاتصالات الكتابية بسيطة وواضحة قدر الإمكان.
- . حاول أن تبقى كتابتك بسيطة وواضحة قدر الإمكان وتابعها بالاتصالات اللفظية حيث يمكنك إضافة المزيد من الشخصية.

- يساعدك تخصيص وقت لإعادة قراءة رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل أو المذكرات في تحديد الأخطاء أو الفرص لقول شيء مختلف.
- إذا تلقيت كتيباً أو بريداً إلكترونياً أو مذكرة معينة تجدها مفيدة أو مثيرة للاهتمام بشكل خاص، فاحفظها للرجوع إليها عند كتابة مراسلاتك الخاصة، يمكن أن يساعدك دمج الأساليب التي تعجبك على التحسين بمرور الوقت.

#### ٤. الاتصال المرئي

الاتصال المرئي هو فعل استخدام الصور الفوتوغرافية والفنون والرسومات والمخططات والرسوم البيانية، لنقل المعلومات. غالباً ما تستخدم العناصر المرئية كوسيلة مساعدة أثناء العروض التقديمية لتوفير سياق مفيد جنباً إلى جنب مع التواصل الكتابي أو الشفهي، نظراً لأن الناس لديهم أساليب تعلم مختلفة، فقد يكون الاتصال المرئي أكثر فائدة للبعض لاستهلاك الأفكار والمعلومات. فيما يلي بعض الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتطوير مهارات الاتصال المرئي لديك:

- إذا كنت تفكر في مشاركة وسيلة مساعدة مرئية في عرضك التقديمي أو بريدك الإلكتروني، ففكر في سؤال الآخرين عن آرائهم، يمكن أن تؤدي إضافة العناصر المرئية أحياناً إلى جعل المفاهيم مربكة أو مشوشة، لكن تكوين وجهة نظر خارجية يساعدك في الحصول على منظور واضح.

- . تأكد من تضمين العناصر المرئية التي يسهل فهمها من قبل جمهورك مثل الصور أو الرسومات.
- . حدد أهدافاً شخصية للعمل من خلال الأشياء التي تريد تحقيقها خطوة بخطوة.

## الباب الرابع

# الإتصالات الرسمية و الغير رسمية

الاتصالات هي عملية تبادل المعلومات والبيانات المختلفة بهدف التواصل بين أفراد المجتمعات المختلفة، وذلك عن طريق الكلام أو الكتابة أو أي وسيلة أخرى، وبشكلٍ عام يعتبر الاتصال الشخصي من أفضل وأهم أنواع الاتصالات بسبب تعبير الأفراد عن أفكارهم ورغباتهم بطرق مختلفة مثل الكلام، وتعابير الوجه، وتحريك اليدين.

## أنواع الاتصالات

عملية تقسيم الاتصالات إلى أنواع مختلفة تعتمد بشكلٍ أساسي على المعايير والمقاييس التي نستخدمها للنظر في الاتصالات وطبيعتها، إلا أنه يُمكن القول إجمالاً أن الاتصالات التي نستخدمها في محيط العمل تنقسم إلى الأنواع التالية :

### أ. الاتصالات الرسمية

الاتصالات الرسمية هي الاتصالات التي تتم وفق خطوط السلطة الرسمية، وتُطبق بناءً على قواعد وإجراءات محددة رسمياً، مع العلم أن الاتصالات الرسمية تسلك المسارات التالية:

١. **الاتصالات الهابطة:** وهي الاتصالات التي تكون من الرئيس

إلى المرؤوسين، وتأخذ أسلوب التوجيهات أو التعليمات أو القرارات أو الأوامر.

٢. **الاتصالات الصاعدة:** هي الاتصالات التي تكون من

المرؤوسين إلى الرئيس، وتأخذ شكل الآراء أو التقارير أو البحوث أو الشكاوى والاقتراحات.

٣. **الاتصالات الأفقية:** هي الاتصالات التي تتم بين الإدارات المختلفة في المؤسسة الإدارية الواحدة، وتأخذ شكل المشورة، والحوار، وتبادل الآراء، والاستماع إلى وجهات النظر المختلفة لتنسيق العمل.

### ب.الاتصالات غير الرسمية

الاتصالات غير الرسمية هي الاتصالات التي تتم داخل البناء التنظيمي في مختلف الاتجاهات بطريقة خارجة عن القنوات الرسمية، أي أنّ العلاقات الشخصية والاجتماعية لها دور كبير وفعال في عملية تحقيق الأهداف الخاصة بالاتصال الرسمي، مع العلم أنّ حجم شبكة الاتصالات غير الرسمية تعتمد بشكلٍ أساسي على حجم المنظمة أو المؤسسة، وطبيعة أعمالها وأهدافها، ويمكن تقسيم الاتصال بناءً على مصدر الاتصال كما يأتي:

١. **اتصال داخلي:** وهو الاتصال الذي يتم داخل أجزاء الهيكل التنظيمي إلى أجزاء مختلفة فيه سواء كان بشكلٍ رسمي أو غير رسمي.

٢. **اتصال خارجي:** هو الاتصال الذي يكون من وإلى خارج الهيكل التنظيمي بصورة رسمية أو غير رسمية.

### تصنيف آخر لأنواع الاتصال

#### ١. الاتصال المباشر الشفهي

يتم الاتصال المباشر الشفهي من خلال المواجهة الشخصية المباشرة التي تربط بين الأفراد بالمؤسسة أو الدولة، ويعتبر

هذا الاتصال مناسباً وضرورياً للمواضيع المعقدة والمثيرة للجدل، ويمكن تقسيمه إلى أنواع؛ وهي: الاتصال الرسمي، والاتصال غير الرسمي.

## ٢. الاتصال غير المباشر

الاتصال غير المباشر هي عملية تتم فيها الاتصالات بين الأشخاص داخل المؤسسة أو المنظمة أو المنشأة مع العالم الخارجي دون اللقاء الشخصي، ويقسم هذا النوع من الاتصالات إلى فرعين؛ وهما :

- الايصال بالصوت والصورة أو بأحدهما،
- والاتصال الكتابي.

## ٣. الاتصال الصاعد والاتصال النازل

يتم الاتصال النازل من خلال إصدار التوجيهات، والأوامر، والسياسات، والأنظمة، والقرارات المتعلقة بالمؤسسة من الرؤساء إلى المرؤوسين، بينما يشير الاتصال الصاعد إلى التقارير التي تُرفع من العاملين إلى الرؤساء المباشرين وكافة الجهات المسؤولة في القضايا الإدارية العليا بالاعتماد على التخصص، وزيادة الاتصال الصاعد عن الاتصال النازل دليل واضح على نجاح وكفاية المنظمة، وزيادة الإنتاجية لديها.



## الباب الخامس

### أسرار لغة الجسد وتعابير الوجه

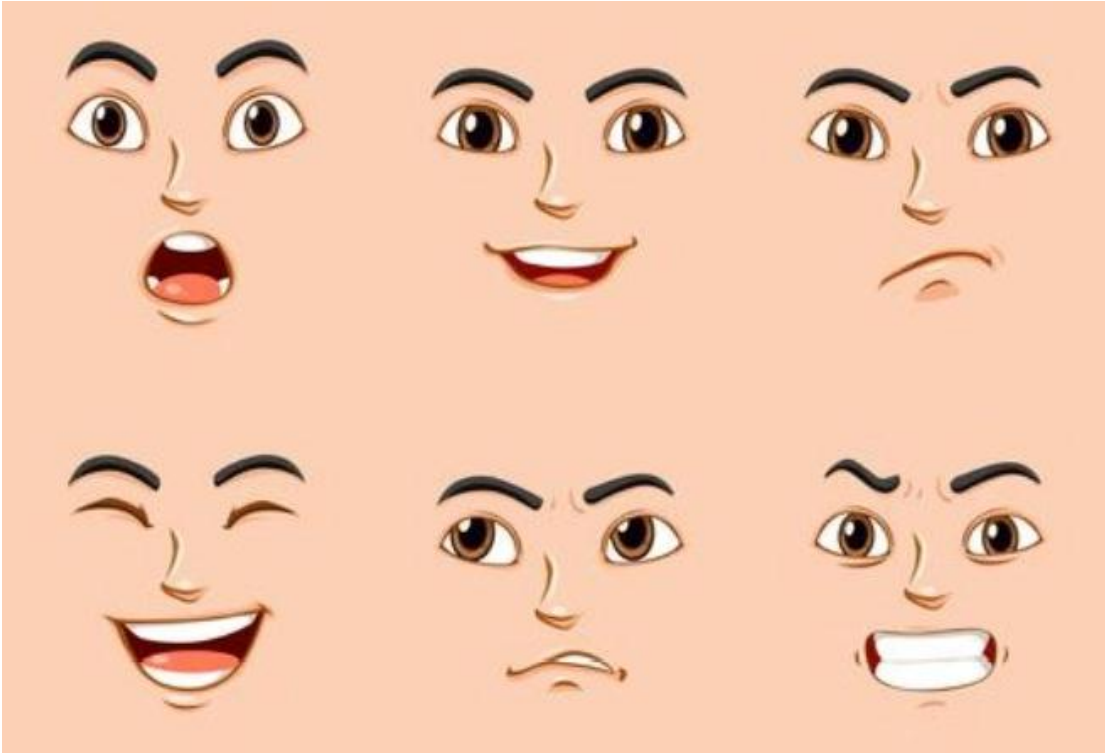


### أسرار لغة الجسد وتعابير الوجه؟

تعبر لغة الجسد عن الإشارات غير اللفظية التي نستخدمها للتواصل. وبحسب الخبراء، فإن هذه الإشارات تشكّل جزءاً كبيراً من عملية التواصل اليومي بين البشر. سواءً كان ذلك عن طريق حركات الجسد أو تعابير الوجه، هنالك كمّ كبير من المعلومات التي يتمّ إيصالها من خلال اللغة غير المحكية، حيث تشكّل لغة الجسد ما نسبته ٦٠ إلى ٦٥% من عملية التواصل الكلية! ممّا لا شكّ فيه أنّ تعلّم أسرار لغة الجسد هو أمر بالغ الأهمية، لكن يجدر التنويه بدايةً إلى ضرورة الانتباه إلى الإشارات الأخرى عند محاولة دراسة لغة الجسد كالسياق أو الظروف المحيطة مثلاً.

في الكثير من الأحيان لا بدّ لك من النظر لهذه الإشارات كمجموعة كاملة وتجنّب تفسيرها بشكل منفصل. كيف تفعل ذلك؟  
حينما تحاول فهم وتفسير لغة الجسد، احرص على التركيز على الآتي:

## أولاً: تعابير الوجه



تخيّل للحظة ما يمكن لشخص أن يوصله للآخرين من خلال تعابير وجهه. الابتسامة مثلاً تعبّر عن الموافقة والسعادة. في حين يدلّ التكشير عن الاعتراض أو التعاسة. وفي الكثير من الأحيان نجد أنّ تعابير الوجه تُظهر مشاعر الفرد الحقيقية تجاه موقف أو حدث معين. ففي الوقت الذي تقول فيه مثلاً أنّك بخير وعلى أفضل ما يرام، قد تُظهر تعابير وجهك غير ذلك، وتكشف عن حقيقة مشاعرك.

من الأمثلة على المشاعر التي يمكن التعبير عنها من خلال تعابير الوجه، نذكر الآتي:

- السعادة
- الحزن
- الغضب

- المفاجأة
- الاشمزاز
- الخوف
- الارتباك
- الحماس
- الإثارة
- الرغبة
- الازدراء

بالإضافة إلى الكثير الكثير من المشاعر الأخرى.

تكمّن أهميّة تعابير الوجه في أنها تساعد على تحديد ما إذا كان يجدر بنا الوثوق بهذا الشخص وتصديق ما يقوله أم لا. ذلك أنّ هذه التعابير لا يمكن أن تكذب أو تظهر عكس ما يشعر به صاحبها.

✓ أظهرت إحدى الدراسات التي نُشرت في مجلة أكسفورد الأكاديمية أنّ تعابير الوجه التي تتضمّن رفع الحواجب قليلاً ورسم ابتسامة خفيفة تعبّر عن الودّ والثقة.

✓ أثبت الباحث Paul Ekman من خلال بحوثه عالمية مجموعة واسعة من تعابير الوجه المرتبطة بمشاعر معيّنة كالسعادة، الغضب، الخوف، المفاجأة والحزن حيث أنّه يتمّ التعبير عن هذه المشاعر بتعابير واحدة موحّدة في جميع أنحاء العالم.

✓ في بحث آخر نُشر على موقع Plos One ، تبين أنّه يمكن إطلاق أحكام حول مدى ذكاء الأشخاص اعتماداً على وجوههم وتعابيرهم. حيث أنّ

الأفراد ذوي الوجوه الطويلة والأنوف البارزة، غالبًا ما يُنظر إليهم على أنهم أكثر ذكاءً، وكذلك أولئك المبتسمين على الدوام.

## كيف تفهم تعابير الوجه المختلفة؟

فيما يلي تفسير لمختلف تعابير الوجه وكيفية تحليلها لفهم مشاعر الشخص الذي أمامك:

### ١- العيون

يُقال أنّ العيون هي مرآة الروح، ذلك أنّها تكشف الكثير ممّا يفكر فيه الشخص أو يشعر به. حينما تجد نفسك في حوار مع أحدهم، فإنّ ملاحظة حركة العينين وتتبعها، يعد أمرًا طبيعيًا بل ومهمًا في عملية التواصل.

تتضمّن بعض الأمور الطبيعية التي يمكنك ملاحظتها عند قراءة العيون، مدى التواصل البصري الذي يقوم به الشخص الذي أمامك. أو عدد المرات التي يرمش فيها، أو التماص العينين أثناء الحديث. انتبه إلى الإشارات التالية عند تقييم لغة العيون للشخص الذي أمامك:

- نظرات العيون حينما ينظر إليك شخص ما مباشرة عند التحدّث معه. فذلك يشير إلى أنّه مهتمّ بما تقوله ومنتبه إلى كلامك.
- من ناحية أخرى فالتحديق والتواصل البصري المستمرّ قد يشعر الطرف الآخر بالتهديد وعدم الارتياح.

- كسر التواصل البصري بشكل متكرّر وإحالة النظر إلى اتجاهات أخرى قد يشير إلى أنّ هذا الشخص غير مهتمّ بما تقول، غير مرتاح، أو أنّه يحاول إخفاء مشاعره الحقيقية.
- رمش العين رمش العين أمر طبيعي بلا شكّ، لكن عليك الانتباه إذا ما كان الشخص يرمش بكثرة أو لا: إذا كان الشخص الذي أمامك يرمش بسرعة، فذلك يدلّ على التوتر وعدم الراحة. في حال كان الشخص لا يرمش كثيرًا، أو بشكل متكرّر، فقد يشير ذلك إلى أنّه يحاول متعمدًا التحكم في حركة عينيه لسبب ما، كإخفاء حقيقة معيّنة، أو إظهار شعور مغاير لما يحسّ به حقًا.
- حجم البؤبؤ يعتبر حجم البؤبؤ من الإشارات الدقيقة للغاية في عملية التواصل، والتي لا يمكن ملاحظتها في الكثير من الأحيان. وفي الوقت الذي تؤثر في الإضاءة بشكل رئيسي على حجم بؤبؤ العين، غير أنّ بعض المشاعر قد تسهم في تغييره أيضًا. بشكل عام، فالعيون المتوسّعة للغاية تُشير عادة إلى اهتمام صاحبها بما يدور من حوله وبالشخص الذي أمامه.

## ٢- الفم

يمكن لتعبير الفم وحركة الشفاه أن تلعب دورًا مهمًا هي أيضًا في قراءة لغة الجسد.

فالعضّ على الشفتين مثلًا قد يشير إلى التوتر أو الخوف أو القلق. أمّا الابتسامة، فقد تكون صادقة تعبّر عن السعادة والفرح، أو قد تستخدم للتعبير عن السعادة المصطنعة، أو السخرية أو التهكم.

■ انتبه إلى حركات الشفاه التالية عند قراءة لغة الجسد:

**الشفاه المزمومة:**

تعتبر إشارة على النفور أو الرفض أو عدم الثقة.

**العض على الشفتين:**

يُشير إلى القلق والتوتر.

**تغطية الفم براحة اليد:**

قد يشير إلى رغبة الشخص في إخفاء ردّة فعله أو سعيه لعدم

إظهار ابتسامة سخرية واستهزاء. قد تكون تغطية الفم أيضًا بغاية

إظهار الأدب، في حال كان الشخص يسعل أو يتثائب.

التغيرات الطفيفة في الشفاه قد تشير أيضًا إلى مشاعر الشخص

**الحقيقية:**

**رفع جوانب الشفاه إلى الأعلى قليلاً:**

فهي تشير إلى أن الشخص متفائل وسعيد.

**حينما تكون جوانب الشفاه متدنية للأسفل:**

ففي ذلك إشارة للشعور بالحزن وعدم الموافقة.

## ثانياً: الإيماءات

تعتبر إيماءات الجسد من أكثر إشارات لغة الجسد وضوحاً. التلويح باليدين، التأشير واستخدام الأصابع للتعبير عن الكميات العددية جميعها إيماءات واضحة سهلة الفهم.

لكن قد تختلف معاني الإيماءات الجسدية باختلاف الثقافات. فحركة الإبهام للأعلى (التي تدلّ على الإعجاب) أو إشارة السلام باستخدام إصبعي السبابة والوسطى المستخدمة في بلد معين قد تحمل معنى مختلفاً بل ومسيئاً في بلدان أخرى.

فيما يلي صور لبعض من أشهر الإيماءات حول العالم، وما يعنيه كل منها:

- قبضة اليد المضمومة تعبر غالباً عن الغضب، وقد تشير في بعض الأحيان إلى التضامن مع الغير.

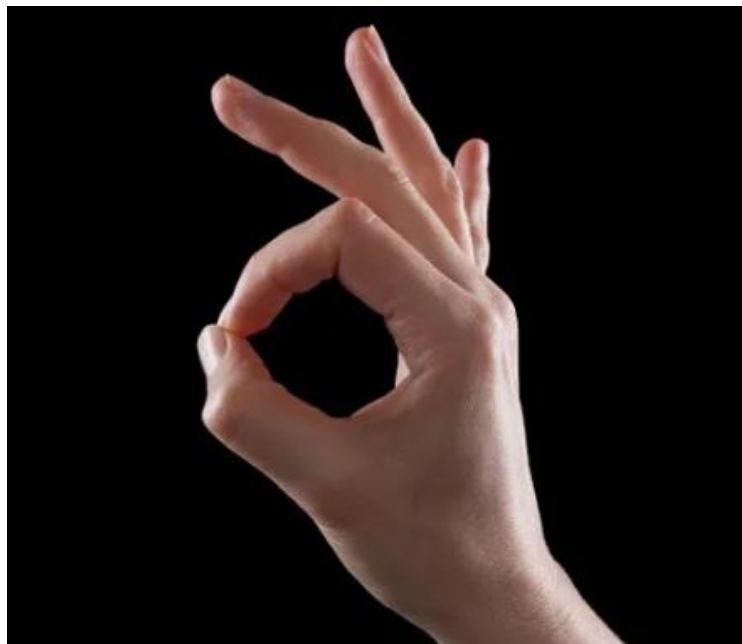




- إيماءات اليد الموضحة في الصورة أدناه تعبّر على الموافقة في حال كان الإبهام إلى الأعلى، وعلى الرفض عندما يكون الإبهام إلى الأسفل.



- حركة اليد على هذا النحو تعني في بعض البلدان أن كل شيء على مايرام.



- في حين قد تعني في بلدان أخرى أنك لا تساوي شيئاً. وغالباً ما تستخدم في البلاد العربية للتهديد والوعيد.

### ثالثاً: لغة جسد الأيدي والأرجل

يمكن للأيدي والأرجل أن تسهم بشكل كبير في إيصال الكثير من المعلومات غير اللفظية. حيث أنها قد تعبر في أحيان كثيرة عن مدى ثقة الشخص بنفسه وتقديره لذاته.

عندما تحاول تحليل لغة الجسد لأحدهم، انتبه إلى الإشارات التالية في حركة كل من اليدين والرجلين، وتمعن في معناها:

- قد تشير الأذرع المضمومة إلى أن الشخص منغلق على نفسه، يتخذ موقفاً دفاعياً، أو أنه يريد حماية نفسه من الآخرين.
- وضعية الوقوف مع وضع اليدين على الوركين تشير إلى أن الشخص مستعد ومسيطر على الموقف. كما أنها قد تعبر أحياناً عن العدوانية.
- ضمّ اليدين ووضعهما خلف الظهر، يشير إلى أن الشخص يشعر بالملل، القلق أو ربما الغضب. النقر المستمر على الأصابع قد يشير إلى أن الشخص يشعر بالملل، أو أنه قليل الصبر، كما قد تدلّ أيضاً على الشعور بالإحباط.
- تعبر الأرجل المتقاطعة على أن الشخص يشعر بأنه منغلق أو أنه بحاجة إلى بعض الخصوصية.

### رابعاً: وضعية الجسد

يشير مصطلح وضعية الجسد أو الـ **Posture** باللغة الإنجليزية إلى الهيئة العامة للفرد أو الشكل الخارجي العام لجسد الفرد.

يمكن لوضعية الجسد العامّة أن تقدّم الكثير من المعلومات المهمّة، ليس فقط حول ما يشعر به الفرد، ولكن عن سماته الشخصية أيضًا. إذ يمكن من خلالها تحديد ما إذا كان الفرد واثقًا من نفسه، متفتّح الذهن أو انطوائيًا يعاني من تدني تقديره لذاته.

**الجلوس بشكل مستقيم** قد يشير إلى أنّ الشخص في يركّز كامل انتباهه على ما يحدث من حوله. في حين قد يدلّ الجلوس مع انحناء الجسم على أنّ هذا الشخص يشعر بالملل أو اللامبالاة. يمكنك الاستفادة من معاني الإشارات التالية لفهم لغة جسد الآخرين من خلال وضعيتهم:

**١. الوضعية المنبسطة** وتتضمن إبقاء جذع الجسم مفتوحًا ومكشوفًا، حيث تشير هذه الوضعية إلى الانفتاح والود والاستعداد للتجاوز أو التحدّث.



## ٢. الوضعية المنغلقة

وتكون عندما يتم إخفاء جذع الجسد من خلال الانحناء إلى الأمام أو الإبقاء على الذراعين والأرجل مضمومة. تدلّ هذه الوضعية في الكثير من الأحيان على العدوانية، عدم المودّة أو الشعور بالقلق.



## خامسا: المساحة الشخصية

هل سبق لك أن سمعت شخصًا يتحدث عن حاجته إلى المساحة الشخصية؟

أو هل سبق لك أحسست فجأة بعدم الراحة لمجرد أن وقف أحدهم على مسافة قريبة منك... أقرب ممّا يجب؟

هنالك في الواقع علم يختص بدراسة المسافات بين الأفراد خلال عملية التواصل، ويبحث في الاختلافات الثقافية التي تؤثر على هذه المسافات. حيث يُسمّى هذا العلم "**Proxemics**" أو علم التداني. تمّ صياغة هذا المصطلح لأول مرّة من قبل عالم الأنثروبولوجيا إدوارد هال

Edward T. Hall، حيث يفترض أنه، وكما يمكن للغة الجسد أن تقدّم الكثير من المعلومات، فذلك يمكن للمسافة بين الأفراد أن تعبّر عن الكثير من الأفكار والمشاعر غير اللفظية.

وضّح إدوارد هال ٤ أنواع من المسافات الاجتماعية التي قد تظهر خلال تواصل الأفراد، وبيّن معنى كلّ منها كما يلي:

### ١- المسافة الحميمة Intimate Distance

حيث تتراوح المسافة بين الطرفين بين ٦-١٨ إنش (تقريبًا ١٥ - ٤٥ سم). وتشير إلى علاقة تقارب كبيرة بين الأفراد وشعورًا كبيرًا بالراحة بينهم. يحدث هذا النوع من التقارب خلال التواصل القريب كالهمس أو العناق.

### ٢- المسافة الشخصية Personal Distance

وتتراوح ما بين ١.٥-٤ أقدام (تقريبًا من نصف متر إلى متر واحد). وتظهر على وجه الخصوص بين أفراد العائلة الواحدة أو الأصدقاء المقربين. كلّما كان الأفراد أقرب إلى بعضهم البعض، كان ذلك دليلًا على مدى ارتياحهم لبعضهم البعض، ودرجة التقارب والحميمية في علاقتهم.

### ٣- المسافة الاجتماعية Social Distance

وتبلغ حوالي ٤-١٢ قدمًا (حوالي متر إلى ٣ أمتار)، حيث نلاحظها غالبًا بين الأفراد ومعارفهم. يمكنك الوقوف على مسافة قريبة من زملاء العمل الذين تراهم عدّة مرات خلال الأسبوع بحيث تكون المسافة بينكما مترًا واحدًا تقريبًا. أما في حال التعامل مع أفراد تربطك بهم معرفة خفيفة، مثل عميل أو زبون تقابله مرة واحدة كلّ

شهر، يمكنك في هذه الحالة الوقوف على مسافة أكبر بقليل (مترين أو ثلاثة أمتار). هذه المسافة الاجتماعية هي بالضبط المسافة التي يُنصح بالالتزام بها حاليًا خلال فترة انتشار وباء كورونا، والتي يُشار إليها عادة بمصطلح "التباعد الاجتماعي".

#### ٤. المسافة العامة Public Distance

تتراوح المسافة العامة ما بين ١٢-٢٥ قدم (٣-٧ أمتار)، وهي المسافة التي نجدها عادة خلال مواقف التحدث أمام الجمهور، أو التي تكون بين المدرّس وطلّابه، أو خلال عرض تقديمي يُعرضه رئيس قسم على زملائه في شركة معيّنة. من المهمّ التنويه إلى أن قيمة المساحة الشخصية تختلف من ثقافة إلى أخرى. حيث أن الأشخاص من أمريكا اللاتينية يشعرون براحة أكبر عند الوقوف على مسافات قريبة من بعضهم البعض، نجد أن الأمريكيين الشماليين يحتاجون لمسافة شخصية أكبر.

ماذا عنك؟ هل تجد أنّ التقارب الجسدي شائع في ثقافتك، أم أن أفراد مجتمعك يفضلون التواصل مع وجود مسافة أكبر بينهم؟

# الباب السادس

## الذكاء الاجتماعي

### (Social Intelligence)

## الذكاء الاجتماعي

هو أحد أنواع الذكاء التي تم تحديدها في نظرية هوارد جاردنر للذكاءات المتعددة، ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بنظرية العقل، فهو ذكاء التواصل الاجتماعي، لأنه يتعلق بتوجهات واستراتيجيات التواصل الاجتماعي النفسي وتكتيكات التعامل مع الآخرين.

### طرق تطوير الذكاء الاجتماعي

- . التواصل السليم مع القدرة على التحدث الجيد مع الآخرين.
- . والتعبير عن الأفكار والمشاعر بطريقة واضحة.
- . احترام اختلاف الثقافات
- . قدر قيمة الأشخاص الموجودين في حياتك
- . معرفة أنواع مختلفة من قواعد التفاعلات والحالات، وكذلك كيفية لعب دور مناسب في التفاعلات مع الآخرين.
- . قراءة الكلام المبطن للمحادثة، وفهم سبب حديث الشخص أو تصرفه بطريقة معينة، بحيث يساعد الذكاء الاجتماعي العالي على فك رموز الكلام المبطن.
- . السيطرة على الانطباع لأنها تركز على فهم رد فعل الآخرين، والتصرف معهم بطريقة تترك انطباعاً جيداً.
- . من الضروري أن تُشعر الأشخاص المقربين منك بأنهم مُهمون وبأنك تقدر وجودهم في حياتك، وتثمن الجهود التي يقومون بها من أجلك.



" عملك هو أعظم وسيلة تحت تصرفك للتعبير عن ذكائك الاجتماعي "

روبرت جرين، مؤلف و كاتب أمريكي.

### أهداف مهارات الاتصال و الذكاء الاجتماعي

- . القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب.
- . تُمكن الشخص من التحدّث بثقة وبأسلوب المناسب أثناء مقابلة العمل.
- . تساهم في بناء وتطوير العلاقات سواء التجارية أو الشخصية، والحفاظ عليها لأطول فترة ممكنة.
- . الاتصال يمثل جزءاً من أعمال الشخص اليومية.
- . نقل البيانات و المعلومات و الإحصاءات و المفاهيم مما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة.
- . التحفيز و التنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة.
- . ضمان التفاعل و التبادل المشترك بين الأفراد.

### الوصايا العشر لاتصال فعال:

- . الأخلاق والآداب في المقدمة دائماً.
- . تعلّم فن الإنصات بشكل جيد.
- . طوّر ذكائك الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجهها.
- . اطرح الأسئلة و ابحث عن الحلول.
- . كن متعاطف في حياتك.
- . ابتعد عن الخجل الغير مبرر و تحلّى بالحياء.

- . مهارات التواصل مع الآخرين تعد من أهم المهارات الحياتية التي يمكن أن يمتلكها الإنسان.
- . حافظ على التواصل البصري مع الآخرين.
- . مهما اختلفت مع الآخر عليك تفهم موقفه واحترام رأيه.
- . اهتم بلغة جسدك في عملية التواصل و ثق بنفسك أكثر.

### اقتباسات عن مهارات التواصل

"عندما يتحدث الناس، استمع تماماً، معظم الناس لا يستمعون أبداً "

#### إرنست همنغواي

"التواصل الجيد محفز تماماً مثل القهوة السوداء، كما أنه يصعب النوم

بعده".

#### آن مورو ليندبيرغ

" أكبر مشكلة في الاتصال هي الوهم بحدوث ذلك".

#### جورج برنارد شو

"الاتصال الإنساني هو مفتاح النجاح الشخصي والمهني".

#### بول جيه ماير

"التواصل هو تذكرتك للنجاح، إذا انتبهت وتعلمت القيام بذلك بشكل فعال "

#### ثيو جولد

"التواصل في بعض الأحيان ليس ما تسمعه أولاً، لا تستمع إلى الكلمات فحسب، بل استمع إلى السبب".

### كاثرين بولسيفر

"تأكد من توصيل فكرتك بسرعة واجعلها مباشرة في صلب الموضوع".

### بول بيلي

مهارات التواصل تركز على النوع بدلاً من الكم، لذا يجب الاهتمام بمهارات التواصل لتتفاعل مع مجتمعك بطريقة صحيحة و تقدم نفسك بشكل جيد.

القدرة على التفكير في الكلمات واستخدام اللغة التي تعبر عن المعنى، مفتاح دخولك لقلوب من حولك، و لا تنسى أن تواصلك مع الآخرين هو مرآة روحك الداخلية، و إنعكاس شخصيتك يكون من سلوكك و تصرفاتك مع المجتمع.

## الباب السابع

# الاتصالات المكتوبة و التقارير



يعتبر إعداد التقارير السنوية و نصف السنوية في كثير من الشركات والمنظمات غير الربحية والجمعيات التزاما ثابتا، توفر التقارير الخاصة بالشركة صورة واضحة عن ثقل وموقع شركتك، ومعلومات ذات صلة للمساهمين وأصحاب المصلحة ووسائل الإعلام والمجتمع، ويمكن للتقرير أن يخلق فهما أعمق لما تفعله، ولماذا تفعل ذلك، ومدى نجاحك في ذلك، فالتقارير تعرض عمق الشركة وحجمها وتعتبر كسجل زمني من الإنجازات والمعالم والأهداف، كما أنها تساعد في بناء العلامة التجارية وتستخدم كأداة لتحسين السمعة.



## ما هو التقرير؟

بحسب قاموس الأعمال فإن التقرير هو وثيقة تحتوي على معلومات منظمة في شكل سردي أو بياني أو جدول، يتم إعدادها لغرض ما أو بشكل دوري أو متكرر أو منتظم أو حسب الحاجة، قد تشير التقارير إلى فترات محددة، أو أحداث أو ظروف معينة، أو موضوعات محددة، وقد يتم إرسالها أو تقديمها في شكل شفهي أو مكتوب.

التقارير مورد هام، وهي المصدر الوحيد في عالم الأعمال للحصول على معلومات عن أي شركة سواء كان الأداء السابق أو الحالي أو ما يتعلق بالتوقعات المستقبلية أو الأداء المالي المفصل من خلال البيانات المالية والأنشطة، تستخدمه الشركات في الإبلاغ عن إنجازاتها وتعزيز الشفافية المالية والأدبية.

## ما أهم الموضوعات التي يجب معرفتها عن التقارير؟

١. خطوات كتابة التقارير
٢. أنواع التقارير
٣. أهمية التقرير
٤. خصائص كتابة التقارير
٥. المراجع كتابة التقارير

ربما يواجه البعض رهبةً عندما يتعلق الأمر بكتابة التقارير، لكن ما إن خُصص بعض الوقت والأدوات المناسبة إلا وقد تصبح عملية كتابة التقارير سهلة ومستحبة، إذ تحتاج للبحث الجيد والدقيق ثم بعض خطوات التنسيق ومهارات الكتابة لينتج تقرير جيد.





## [ ١ ] خطوات كتابة تقرير

فيما يلي الخطوات اللازمة لكتابة التقارير بنجاح:

١. **اختيار موضوع التقرير** هي أول خطوة من خطوات كتابة التقرير والتي تحدد نوع التقرير وما يجب أن يحتويه من موضوعات، وفيما يلي بعض النصائح التي تساعد باختيار موضوع التقرير بنجاح:

- قبل البدء بكتابة التقرير يجب التعرف على إرشادات الكتابة والتي تحدد شكل التقرير وتنسيقه وكيفية ترتيب محتواه، إذ تقدم تلك المعلومات على شكل كتيب وتختلف من صيغة إلى أخرى، فالتقارير الدراسية مثلا تختلف عن تلك الرسمية، لذلك يجب قراءة كتيب الإرشادات المقدم من الجهة المراد إرسال التقرير إليها.
- إذا لم يختص التقرير المطلوب بموضوع محدد يفضل اختيار موضوع محبب للكاتب وذلك للانشغال والاستمتاع أثناء الكتابة، إذ يؤدي الملل إلى ضعف في التقرير وصعوبة في الكتابة.
- لا يستحب التوسع الكبير في كتابة التقارير، إذ يسبب عدم تنظيم وضياع بعض الأفكار الرئيسية أثناء الكتابة، لذلك يجب تحديد الموضوع قدر الإمكان وحسب المطلوب من التقرير فقط.

## ٢. البحث عن المعلومات في مصادر ومراجع موثوقة،

- فمهما كانت جودة كتابة التقرير إلا أن المراجع الموثوقة هي الأهم، إذ يستحب وجود مصدر أو مصدرين في كل صفحة من صفحات التقرير، كما يمكن الاستعانة بالدراسات الميدانية وغيرها عند كتابة تقارير العمل. يساعد الاستعانة بالمكتبة في الحصول على المعلومات



المناسبة للتقرير، كما يساعد أمين المكتبة بشكل كبير في البحث عن المعلومات المراد الحصول عليها.

■ عند البحث عن المعلومات باستخدام الإنترنت يجب الإنتباه جيداً للمواقع والصفحات التي تحتوي على تلك المعلومات، بحيث يستطيع أي شخص الكتابة والنشر على الإنترنت مما يجعل الوثوق بتلك المعلومات أمراً صعباً، فعلى سبيل المثال يمكن الاستعانة بالمواقع الحكومية والمنظمات والمقالات المكتوبة من قبل خبراء مختصين بالمجال المراد الكتابة عنه. الاستعانة بمصادر المعلومات المستخدمة بتقارير مشابهة للتقرير المراد كتابته.

■ كتابة جميع المعلومات الموجودة عن المصدر من إسم مؤلف وتاريخ النشر وغيرها، كما يجب ذكر ما إذا تم اقتباس معلومات من المرجع بدقة. تنظيم الأفكار والمعلومات المراد كتابتها في التقرير، كما يجب تنسيقها وترتيب العناوين والمواضيع التي سيشملها التقرير

### ٣. كتابة المسودة

المسودة هي نسخة اولية عن التقرير، وتمتاز بقابليتها للتعديل والتنسيق، إذ يجب اتباع جميع الإرشادات المطلوبة من الجهة المراد إرسال التقرير إليها مثل حجم الخط والهوامش، و صفحة العنوان، وجدول المحتويات، كما يجب ذكر مبسط لما يحتويه التقرير في المقدمة والنتائج والأهداف، ويفضل ان تذكر الشروحات والدلائل على المعلومات المذكورة في التقرير.

## ٤. مراجعة التقرير

هي آخر خطوة من خطوات كتابة التقرير، وتشمل مراجعة جميع خطوات كتابة التقرير السابقة وفيما يلي بعض النصائح لمراجعة التقرير بنجاح:

- تدقيق الإخطاء الإملائية.
- قراءة جميع الجمل من بدايتها حتى النهاية.
- مطابقة جميع المطالب بما تم كتابته بالتقرير.
- طلب المساعدة من مدقق خارجي وذلك لضمان دقة المراجعة.

## [ ٢ ] أنواع التقارير

كتابة التقارير هو أمر مهم جداً لتقديم المعلومات، لكن تختلف تلك التقارير عن بعضها باختلاف الغرض من كتابتها، إذ توجد خمسة أنواع رئيسية للتقارير كما يلي:

### ١. التقارير غير الرسمية

يوجد للتقارير غير الرسمية نوعين رئيسيين، طويل وقصير، بحيث يحتوي كل منهما على المكونات الأساسية التي هي عبارة عن:

- المقدمة (تحتوي على العنوان، والغرض من التقرير ونطاقه).
- المناقشة (تحتوي على كافة أقسام المناقشة من شروحات ونتائج).
- الخاتمة (الاستنتاجات المتوصل إليها، تبعاً للغرض الرئيس من التقرير)،

- إلا أن التقارير الطويلة تحتوي على بضعة عناصر تنسيقية إضافية، كالعناوين الفرعية، الرسوم البيانية، الجداول والتعدادات النقطية،

## ٢. التقارير الرسمية

من الأمثلة الشائعة على التقارير الرسمية الرسالة العلمية، والتي يراعى فيها اشتمالها على إرشادات واضحة عن ما تحتويه الرسالة، وتتكون من:

- ✓ المذكرة أو رسالة الخطاب، تحتوي على ملخص ولمحة عن ما يوجد في داخل التقرير.
- ✓ صفحة العنوان.
- ✓ ملخص تنفيذي.
- ✓ جدول محتويات.
- ✓ المقدمة.
- ✓ محتوى التقرير.
- ✓ الخاتمة.
- ✓ جدول المصادر.
- ✓ الملحقات.

## ٣. التقارير الدورية

تعتبر التقارير الدورية طريقة لإيصال المعلومات للمدراء، خاصة المعلومات المتعلقة بالإنجازات، القرارات المتخذة، والأهداف المنجزة، إذ تمتاز هذه التقارير بأنها موجزة، وشاملة، تتكون من:

- أ. **العنوان والتسمية**، يوضح من خلالها نوع التقرير، الفترة الزمنية المتعلقة بها، وتاريخ تقديمه، وكاتب التقرير، مع الحرص على مراعاة كتابته تبعاً لقالب أو نموذج محدد.
- ب. **الإنجازات الحالية**، إضافةً لأيه أهداف وإنجازات مستقبلية متوقعة.

٤. **تقارير التفتيش والصيانة** غالباً ما يتم عمل تقارير التفتيش والصيانة، للكشف على المباني والعقارات، سواء أكانت مبانٍ تجارية أم سكنية، تتكون من:

- أ. ملخص تنفيذي.  
 ب. المحتوى.  
 ت. الاستنتاجات.  
 ث. الملحقات.

#### ٥. **التقرير المرحلي**

يتكون من:

- أ. العنوان الرئيسي، المحتوي على معلومات تعريفية بالتقرير. ملخص تنفيذي، يتم كتابته عادةً تبعاً للجمهور، ويتم تقديمه لكبار المدراء، ممن يمتلكون وقتاً ضيقاً. شرح حالة العمل، ووصف للكوّنات كالإنجازات وتفاصيل التقدّم خلال فترة زمنية معينة.
- ب. ملخص يحتوي على ذات المعلومات الموجودة في شرح حالة العمل، لكن بتفاصيل أقل.

ت. تاريخ استحقاق التقرير التالي، فيما إذا كان شهرياً أسبوعياً، وغيرها، ويراعى أن تكون هذه البيانات دقيقة.

### [ ٣ ] أهمية التقرير

تعتبر التقارير وسيلة من وسائل التواصل ونقل المعلومات، إذ تعتمد على البحث وتحليل البيانات ثم تقديمها على شكل معلومات، وتغطي التقارير مجموعة كبير من المواضيع والقضايا وتقدمها بطريقة واضحة ودقيقة، كما تحتوي تنظيمياً وترتيباً جيداً للمعلومات ويمكن القارئ من الفهم وتسخير تلك المعلومات بشكل جيد، وترتكز على ثلاث لبنات أساسية وهي: الشريحة المستهدفة من كتابة التقرير، والغرض من الكتابة، ونوع المعلومات والبيانات المراد توصيلها إلى القارئ، لذلك تتعدد أنواع التقارير وطرق كتابتها.

### [ ٤ ] خصائص كتابة التقارير

تمتاز كتابة التقارير ببعض الخصائص التي يجب مراعاتها أثناء القيام بعمل تقرير، وذلك لإنشاء تقرير فعال ومفيد، وفيما يلي أهم الخصائص التي يجب اتباعها أثناء عملية الكتابة:

- التركيز على المعلومات القيمة أثناء الكتابة.
- الدقة وعدم التضليل.
- الكتابة بوضوح لعدم إرباك القارئ.
- ذكر المعلومات بشكل موجز وعدم إطالة الشرح مما يستنفذ وقت القارئ.

## الباب الثامن

عناصر العرض الشفهي والتقديم

و اعداده

## التواصل هو ثقافة حياة

تتمثل مهارات التواصل بأنها القدرة على بناء العلاقات الاجتماعية، و السيطرة على النفس من أجل النمو و التطور في العملية و الاجتماعية والتقدم في حياتك لتتمكن من الحصول على مكانة اجتماعية وعلمية لمناصب العمل التي تطمح لها.

إن أفضل من يتمتع بمهارة التواصل في العالم هم أفضل رواة القصص، لأن لديهم موهبة ليس فقط لسرد قصة رائعة، ولكنهم يشاركون أيضاً الكثير من التفاصيل التي لن يفعلها الآخرون

## قيم وأخلاق اجتماعية تقوم عليها عملية التواصل:

- . نبدأ التواصل مع الناس بإلقاء التحية مع الإبتسامة فهي واحدة من أسرار النجاح.
- . اللباس المناسب و الوقوف الصحيح و الاعتناء بالمظهر العام (الأناقة).
- . معرفة أمور الموضة و الأسواق لأن الأزياء هي صورتنا الخارجية.
- . الاختصار بالكلام (ما قل و دل).
- . الاحترام و الشكر لترك انطباع أخلاقي سليم عند الآخرين.
- . لغة الجسد السليمة هي التي تشكل الانطباع النفسي عند الآخرين.

**أمور أساسية يجب أن تتحلى بها لتتواصل مع العالم بشكل سليم:**

### **. أسلوب التحدث و الاستماع**

أسلوبك في الكلام هو مفتاح شخصيتك ، الاستماع الجيد والحديث بطريقة واثقة و الصوت الواضح في الكلام من أهم صفات التواصل، و القدرة على التحدث الجيد مع الآخرين والتعبير عن الأفكار والمشاعر بطريقة واضحة.

### **. التفكير والتحليل والابتكار**

المقدرة على رؤية مشكلة معينة من عدة زوايا مختلفة و عدم التشبث بالرأي، هي من قوانين الاتصال الجيدة و هو يعتبر من آداب الاتصال السليم.

### **. الإقناع**

وإقناع خطوة مهمة في كل تفاصيل حياتنا الاجتماعية والمهنية، فقد يكف شخصان من عمل ما بإقناع عميل بفكرة، فينجح أحدهم ويفشل الآخر! ؛ لذلك يُعد من أهم الأساليب ضمن شخصية الإنسان فهو الهدف من عملية التواصل بشكل عام.

**أهم استعمالات مهارات التواصل الصحيحة في الحياة**

**نصائح مهمة لعمل عرض تقديمي ناجح و فعال (Presentation)**

عند البدء لا تنسى التعريف عن نفسك حتى إن كنت من أحد المشاهير العالميين.



- تكوين روابط مع الجمهور قبل البدء يساعدك على التخلص من التوتر ويزيد جذب انتباههم اليك.
- خطط لعرضك على الورق و دوّن عناوينك الرئيسية.
- فكر في الجمهور أولاً و ليس العرض لا تنظر لأعينهم بطريقة مباشرة بل حاول تركيز نظرك على جبهة الحاضرين.
- تمرن بصوتك على العرض قبل البدء و أمام المرآة.
- قم بتحويل القلق و العصبية إلى حماس.
- قم بطرح أسئلة على الجمهور و اسمع آرائهم باهتمام.
- استخدام لغة الجسد لتحسين مهارات العرض و التواصل مع الجمهور.
- لا تنسى التحكم بمستويات صوتك فهي هامة للغاية (Tone of Speech).

"كل شيء جديد يخلق سؤاليين جديدين وفرصتين جديدتين."

جيف بيزوس ، المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة Amazon

## مهارات العرض و التقديم :

### ٢٠ نصيحة لعمل عرض تقديمي ناجح و فعال

ربما تحتاج لعمل عرض و التحدث أمام الجمهور، عرض بحثك على أحد أساتذتك و زملائك الطلاب، عمل عرض تقديمي (برزنتيشن) لتقنع عميل بفكرتك أو ربما عرض لتقنع مديرك بعمل تعديلات على استراتيجية الشركة و غيرها الكثير من المواقف.

في مثل هذه المواقف نتعرض لنوعين من التحديات أو الضغوط لعمل  
برزنتيشن (عرض) ناجح و مميز:

### التحدي الأول :

هو طريقة تصميم العرض بشكل لائق على أي من البرامج المختلفة  
مثل بوربوينت PowerPoint أو بريزي Prezi أو أي بديل آخر من  
برامج تصميم العروض.

### التحدي الثاني :

هو كيفية تخطي التوتر و القلق عند تقديم العرض امام الجمهور مع  
تقديمه بشكل مناسب لتوصيل الفكرة الأساسية المطلوبة من العرض



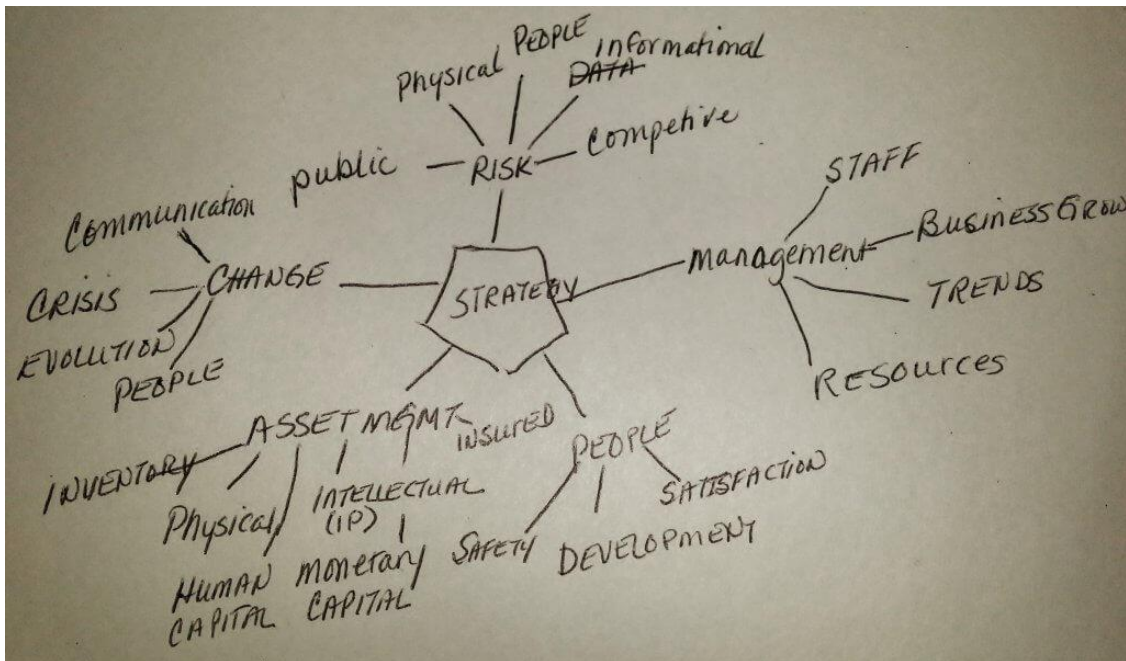
في هذا الموضوع سوف نستعرض ٢٠ فكرة و نصيحة لتحسين مهارات  
العرض و التقديم لديك و عمل عرض مميز بالتسلسل بداية من التفكير في  
عمل العرض، خطوات عمله و حتى مهارة و طريقة تقديمه بشكل ناجح.

## ١. خطط للعرض على الورق أولاً : ماذا تريد من العرض؟

لطالما كان التفكير على الورق فعال بشكل أفضل من التفكير على الحاسب أو البرامج نفسها. تعرف هذه العملية باسم Wire-framing أو التخطيط العام للعرض.

لذلك حاول استخدام الورق في عمل مخطط عام للعرض المطلوب قبل بدء العمل على البوربوينت مباشرة.  
مع نهاية التخطيط يجب ان تصل لإجابات واضحة على بعض الاسئلة مثل:

ما الهدف من العرض؟ هل الهدف واضح؟ على من سوف يعرض (الجمهور المستهدف)؟ و المدة المحدد للعرض؟



## ٢. فكر في الجمهور أولاً و ليس العرض

من أهم مهارات العرض و التقديم هو قوة المحتوى نفسه. ضع نفسك مكان الجمهور و اسأل نفسك سؤال بسيط: ماذا سوف أستفاد من هذا العرض؟

إن وجدت الإجابة واضحة إذاً فهذا العرض ناجح و فعال، حيث يغفل الكثير الهدف الأساسي للعرض و بالتالي يخرج الحضور مشوشون بدون أي إستفادة حقيقية او فهم مغزي الرسالة و الهدف من العرض.

## ٣. تمرن بصوتك على العرض

عندما تتمرن بصوت -خصوصاً المحاولة الأولى- فإن ذلك يعزز تذكرك لنقاط العرض و ربط الصوت مع الصورة معاً. في مرحلة تصميم العرض قد تفكر أن كل ما تكتبه مهم ولا يمكن حذفه و لكن عند تجربة العرض بالصوت فمن المحتمل أن تجد بعض المشكلات التي تحتاج لتعديل مثل الحشو الزائد، تكرار المحتوى بصيغ مختلفة لا حاجة لها أو إعادة ترتيب بعض العناصر و الاختصار.

## ٤. عرض أمام مرآه

قد يبدو الأمر ساذجاً و لكنه ليس كذلك! عندما تتمرن بالعرض أمام مرآه فإنك ترى كل حركاتك و انفعالاتك بنفسك، و هو بالطبع ما سيراه الجمهور.

لذلك فسوف يكون الحكم لك، هل أداؤك متزن؟ ممل؟ ربما سريع؟ بالطبع سوف تقوم بتقييم نفسك و حركاتك كلها و تحدد العيوب لمعالجتها قبل موعد بالعرض الأساسي.



### ٥. تواجد بمكان العرض مبكراً

من الأمور الجيدة هو أن تصل لمكان العرض مبكراً قبل الحضور لما في ذلك من فوائد كثيرة حيث يساعد هذا الأمر في التألف و التعود على المكان الذي سوف تقف فيه و تقوم بعمل العرض عليه. أيضاً يساعد الوصول مبكراً لتحضير كل المعدات بدون توتر مثل توصيل اللابتوب و تجربة الميكروفون -إن وجد- و غيره من المعدات، ينتج عن ذلك تقليل جزء كبير من القلق و كسر الخوف تدريجياً.



## ٦. حوّل القلق و العصبية إلى حماس!

يؤثر الخوف و القلق أو ربما العصبية على أدائك في العرض بشكل كبير، هناك طرق مختلفة لتجنب هذه الأعراض السلبية بل و تحويلها الى حماس و طاقة خلال العرض.

الاستماع للموسيقى بصوت مرتفع يساعد كثيراً لكنه أمر يختلف من شخص لآخر، ربما يناسب بعض الأشخاص الاستماع لخطاب مُحفز (Motivational Speech) و غيرها الكثير.

لكن هناك بالضرورة شئ يحفزك و يحول الخوف إلى دافع ايجابي. حيث أثبتت دراسات مختلفة ان العرض الحماسي له نتائج أفضل من العرض الفصيح الهادئ.

تذكر جيداً: الحماس الزائد عن الحد أو الهدوء الزائد خلال العرض هما وجهان لعملة واحدة و نتائجهما عكسية.

## ٧. اشرب الكثير من الماء

يعتبر القلق سبب رئيسي في جفاف الفم و الجسم ككل (Dehydration) و ما يترتب عليه من إلتصاق الشفتين و صعوبة الكلام بشكل واضح أمام الجمهور.

حاول أن تشرب الكثير من الماء قبل العرض و احتفظ بزجاجة ماء قريبة منك خلال العرض في حال احتجت لها .



## ٨. خذ نفس عميق

مع إقتراب موعد العرض من الطبيعي أن تبدأ نبضات قلبك بالتسارع و يزداد التوتر و القلق و من الممكن ان يصل الأمر لدرجة انك تقوم بحبس انفاسك لمواجهة التوتر.

في الحقيقة تحتاج لفاعل عكس ذلك تماماً بأخذ نفس عميق بمعدل بطيء حيث أن دخول الأوكسجين الى المخ يساعد في ارتخاء العضلات و تقليل التوتر بشكل ملحوظ.

## ٩. كوّن روابط ودية مع الحضور قبل العرض

التفاعل مع الحضور قبل العرض سواء زملاؤك أو جمهور الحاضرين يساعد كثيراً في خلق رابط ودي بين العارض و المتلقي.

تعرف على الجمهور و تواصل مهم، إسألهم اسئلة بسيطة و كن ودوداً مبتسماً، هذا الأمر يساعدك على التعرف على جمهورك و طبيعة تفكيرهم و ربما يلهمك لاستخدام بعض الأساليب المختلفة خلال العرض.



## ١٠. قم بطرح أسئلة على الجمهور

يحب الناس دائماً التعبير عن آرائهم الخاصة، و لكن العروض التقديمية قد تبدو و كأنها من طرف واحد دائماً. إشراك الجمهور في العرض يساعد كثيراً في تحويل العرض الى مناقشة جماعية و يزيد من فرص تركيز الجمهور معك و تقليل التوتر لديك. من الممكن ان تكون أسئلة بسيطة و لكنها تثير ذهن الحضور و تساعدهم على التعبير عن رأيهم حول هذا الموضوع كونهم جزء منه.



## ١١. الجمهور متعاطف دائماً

ربما يكون أحد أكبر مخاوفك هو مواجهة الجمهور و الخوف من رعشة اليد اللاإرادية و التوتر أو ارتكاب الأخطاء أمامهم اعتقاداً منك أن الجمهور ينتظر أخطائك لينفجروا بالضحك عليك.



لحسن الحظ الغالبية العظمى من الجمهور عكس ذلك تماماً! فمعظم المتلقين يكونوا متعاطفين مع العارض خصوصاً إذا بدر عليه علامات التوتر و القلق، و كل ما ينتظرونه هو رؤية العارض ينجح في انهاء عرضه بشكل صحيح و بثقة.

إذا بدأت بالتوتر تذكر ان الجمهور متعاطف دائماً و ليس ضدك أبداً.

## ١٢. إستخدام لغة الجسد لتحسين مهارات العرض

تعتبر لغة الجسد (Body Language) من أهم مهارات العرض الفعالة و التي تساعد العارض على تقديم العرض بشكل ناجح. التمرين على تطوير لغة الجسد يساعد كثيراً في تقليل التوتر، فعندما يكون الجسد جاهز، يكون العقل في أفضل حالة ذهنية قبل العرض و خلاله. علامات لغة الجسد الصحيحة خلال العرض تعزز ثقتك بنفسك و ثقة الجمهور في كلامك او قد يحدث العكس بتكون صورة خاطئة عنك. (لا تقول الحقيقة، كلامك غير مقنع و غيرها الكثير).



### ١٣. إختار التوقيت المناسب للوقفات

مع زيادة التوتر قد تبدأ بالكلام و تزداد سرعة كلامك بشكل كبير الى أن تصل لنقطة تحتاج لتوقف (Pause) لالتقاط أنفاسك و بالتالي تتوتر بشكل أكبر.

يجب ان تعرف أن الحديث بسرعة كبيرة خلال العرض لا يفيد المتلقين، يقلل قدرتهم على الاستيعاب و يعرقل وصول المعلومات و الهدف من العرض لهم.

إختار التوقيت المناسب لوقفاتك عن طريق تقليل سرعة الكلام أو التوقف بشكل غير ملحوظ لفترات بسيطة و أكثر من مرة على مدار العرض.

من الممكن أيضاً إستغلال التوقف بشكل كبير للتأكيد على نقطة هامة في العرض و اشارة اهتمام الجمهور.

### ١٤. مستويات صوتك هامة للغاية (Tone of Speech)

يعتبر التحكم في مستويات الصوت من أهم مهارات العرض و التقديم لسبب واضح و هو لأنه الرابط الرئيسي لايصال المعلومات للحضور بجانب العرض نفسه.

ما فائدة العرض اذا لم تستخدم صوتك بشكل فعال؟

يجب أن تتحكم في مستويات الصوت و التمرن متى يمكن رفع الصوت للتأكيد على نقطة هامة و متى يمكن الحديث بصوت هادئ عن أمر معين؟

من الواجب أن يحتوى عرضك على المستويين و بالتأكيد الكثير من الصوت المرتفع يجعل الحضور متوتراً و العكس فالكثير من الصوت الهادي يحول القاعة الى مكان للنوم!



### ١٥. كن إيجابياً و ابتسم

في مرحلة التحضير يجب ان تتدرب على الابتسام حيث ان الابتسام من اهم مهارات العرض التي أثبتت نجاحها. يساعد الإبتسام على إفراز (الاندروفين) او ما يسمى بهرمون السعادة و ما يترتب عليه من تقليل حدة التوتر و ارتخاء الجسم. الابتسام أمام الجمهور يعزز الثقة بالنفس و يساعد على إقناع المتلقين بما تقوم بعرضه بشكل كبير. يجب ان تكون ايجابياً في حديثك حتى و لو كان موضوع العرض عن مشكلة ما، الناس تنتظر سماع حل للمشكلة و أمل للحل و ليس سيناريو نهاية العالم!



### ١٦. لا تقرأ العرض من على الشاشة مباشرة!

ما أهمية العرض بدون تحضير؟ في الحقيقة لن يتقبل الجمهور العرض او يتقبلوك شخصياً اذا كنت تقرأ من العرض مباشرة.

تفادي هذا الأسلوب يعتبر من أهم مهارات العرض الفعال، حيث ان قراءتك من الشرائح المعروضة يدل على عدم اكترائك بالعرض ولا بالجمهور و انك تقوم بتأدية واجب مجبر عليه سواء كان جمهور عام او أستاذك في الجامعة او غير ذلك.

حاول التحضير بشكل جيد و أن يكون نظرك للجمهور في معظم المناسبات، و اكتفي بالنظر للعرض فقط لمعرفة النقطة التالية للحديث.



### ١٧. تجنب استخدام شرائح تحتوي على محتوى نصي مبالغ فيه

يجب ان تفرق بين امرين هامين: هل تقوم بعمل عرض تقديمي؟ ام

تقدم ورقة بحثية؟

المحتوى النصي مكانه الأبحاث العلمية و التقارير التي يتم تقديمها على هيئة صفحات ورقية او الكترونية و هذا هو هدفها بالأساس.

العرض التقديمي له هدف واحد و هو إيصال رسالة او هدف مع

الحفاظ على تركيز الجمهور و تسهيل طريقة إيصال المعلومة اليهم.

و بالتالي فإن الجمهور ينتظر عرض شيق و ممتع و الأهم ان يكون واضح،

حتى و ان كان العرض يتحدث عن خوارزميات معقدة في الفيزياء الكمية!

## Responsibilities

- Tactical system & process changes will be managed through the BAU change control process. Progress of approved change controls will be tracked and reported through a change management status update within BAU.
- Detailed definition of New Operating Model (NOM) and implementation of it into the existing operation will be co-ordinated and supported by SOP team, but responsibility for delivery remains with the Line Management.
- SOP will facilitate & support change of the new customer migration process to ensure that it efficiently implements new customers to the NOM
- Solution definition of strategic process and systems change will be facilitated by the SOP team with significant input and joint decision making with BAU teams
- Implementation of post-migration strategic process and systems change will be managed through BAU, initiated and status-tracked through the Change Control process.

## محتوى نصي مبالغ فيه

### ١٨. إستخدام الصور و تجنب الفيديوهات

كما يقول المثل الصيني القديم: رب صورة أفضل من ألف كلمة، في واقع الأمر هذا صحيح، حيث ان إستخدامك لصور أو مخططات مرئية يساعد في الحفاظ على تركيز الجمهور بشكل فعّال.

هذه الطريقة ثبت أهميتها بشكل كبير حيث أثبتت الدراسات أن الانسان يقوم بمعالجة المحتوى المرئي أسرع ٦٠,٠٠٠ مرة من معالجة النصوص!





### ١٩. شاهد عروض تقديمية اخرى و دون ملاحظات

مهما كان مستوى مهارات العرض لديك سواء كنت مبتدئاً أو محترفاً، يظل حضور عروض مختلفة أمر صحي للغاية. يساعدك هذا الأمر في الاستفادة من العروض المختلفة حيث يختلف كل عارض في طريقة عرضه (Presenter) و أيضاً في جودة ما يعرضه (Presentation)

قم بتدوين ملاحظات عما رأيته. هل كان العرض جيداً؟ هل هناك أساليب و مهارات جديدة في العرض تحتاج لتجربتها و التمرن عليها؟ في النهاية هي فرصة جيدة لتقييم نفسك و مستواك في العرض و التقديم.

## ٢٠. لا تحاول أن تغطي كل جوانب الموضوع - ١٠ دقائق تكفي -

يجب ان تعلم جيداً ان متوسط فترة التركيز لدى الانسان (Attention Span) هي بين ٥ دقائق الى ١٢ دقيقة لذلك حافظ على عرضك مركز في وقت قصير.

لا داعي للاطالة حيث ان الحضور لديهم طاقة و سرعان ما تنتهي و ينشغل كل منهم بأحد الأمور بعيداً عن العرض نفسه.

إختصر و قم بتركيز المحتوى بترتيب منطقي و تنسيق جميل و ضع في اعتبارك دائماً ايصال الرسالة أو الهدف من العرض والا فما فائدة العرض!؟





## نصائح اضافية!

### احترف استخدام الخطوط (Fonts) في تصميم العرض

أحد اهم الاخطاء التي يقع بها الكثيرون هو استخدام الخطوط الافتراضية المضمنة في نظام التشغيل (ويندوز/ماك) و هو امر ينتج عنه عرض تقليدي متواضع.(Generic)

للخطوط العربية ارشح خط مثل Cairo و للانجليزية Open Sans او Raleway

### إغلاق الهواتف و الاجهزة الالكترونية

يفضل ان تطلب من الجمهور ان يغلقوا صوت اجهزتهم المحمولة او اغلاقها بالكامل لضمان الحفاظ على كامل التركيز و عدم التشويش او التشتت سواء للعارض او للحضور.

في النهاية كن أنت و لا تُنقص  
 شخصيتك غيرك، لا تُتطيل في العرض، لا  
 تُعرض معلومة غير موثقة، لا تكن مملاً،  
 كن مرحاً مبسماً و لا تكن متوتراً و تأكد  
 من ابعثال هدفك، و عليه فإن مهارات  
 العرض والتقديم لديك تحتاج الى تدريب  
 مستمر و تجارب مختلفة لتصل للمستوى  
 المطلوب من إحتراف العرض والتقديم.

## **Textbook:**

1. Gary Johns and Alan M. Saks, Organizational Behavior, Addison Wesley Longman, 2009.
2. Scgermerhorn, Jr., R. J., Hunt, G. J., and Osborn, N. R., Organiza-tional Behavior, John Wiley & Sons, Inc., New York, 10th. Ed., 2008.