

مقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد - صلى الله عليه وسلم - وعلى آله وصحبه أجمعين.

لقد اهتم الناس في المجتمعات العربية خلال السنوات القليلة الماضية، بمهارات الاتصال، ورأوا أن الإلمام بهذه المهارات أو بعضها أصبح من ضرورات العصر، مما حدا بقطاعات جماهيرية مختلفة الحرص على أخذ دورات مكثفة في مهارات الاتصال. كما اهتمت الجامعات السعودية مؤخراً بهذه المهارات، وأصبحت تخصص جزءاً أساسياً من ساعات الدراسة في السنة التحضيرية - وهي السنة الأولى في الجامعة - لتدريس بعض هذه المهارات.

ولقد قام مؤلف هذا الكتاب بعقد العديد من الدورات المكثفة، عن مهارات الاتصال جميعها أو عن جزئيات منها مثل: مهارات الإصغاء، أو الإقناع، أو المهارات الكتابية.

لذا رأى من خلال تقييمه لمثل هذه الدورات، الحاجة الماسة لتأليف مثل هذا الكتاب، فهو كتاب لا يختص بمهارة اتصالية دون أخرى، ولكنه يشمل جميع ما تُعُورف عليها بمهارات الاتصال.

الأهداف

إن الهدف العام من هذا الكتاب هو تعليم القارئ وتدريبه على مهارات الاتصال جميعها، مع تقديم مرجع يستمد منه القارئ قوائم Check List ينبغي اتباعها لكل مهارة من هذه المهارات الاتصالية الأساسية.

الأهداف الفرعية

- ١- التعرف على مفهوم الذات، وكيفية إدراكها، وتقسيماتها المختلفة، ومدى انعكاس ذلك على التواصل مع الآخرين.
- ٢- تعلم أهمية الإنصات، وكيفية كسب الآخرين من خلاله.
- ٣- تعلم كيفية استخدام الإقناع في تعاملاتنا اليومية المختلفة، تحديثاً وكتابة وحواراً وتفاوضاً.
- ٤- الإفادة من الاتصال غير اللفظي، واستخداماته في الإنصات والتخاطب وكسب الأصدقاء وحل المشكلات وإقناع الآخرين.
- ٥- تعلم كيفية تقييم الكتب، ومدى فائدتها للشخص قبل شرائها.
- ٦- التعرف على كيفية إتقان القراءة السريعة.
- ٧- اكتساب مهارة القراءة الناقدة.
- ٨- تعلم كيفية استذكار الدروس والمحاضرات.
- ٩- التعرف على المهارات اللازمة للنجاح في المقابلة، والحصول على الوظيفة.
- ١٠- تعلم كيفية كتابة السيرة الذاتية.
- ١١- تعلم كيفية كتابة التقارير.
- ١٢- إتقان عمليات الحوار والتفاوض واكتساب الأصدقاء وعدم تكبد الخسارة.
- ١٣- تعلم مهارات استخدام تقنيات الاتصال بما يفيد في التواصل مع الآخرين، مثل مهارات البوربوينت، ومهارات البريد الإلكتروني إلخ.
- ١٤- تعلم بعض المهارات المهمة في حل المشكلات أياً كانت، سواء أكانت مع الأهل، أم الأصدقاء، أم الزملاء مثل: العصف الذهني، لعب الأدوار، واتخاذ القرار.
- ١٥- تفهم الآخرين من الثقافات الأخرى، وكيفية التعامل معهم بناءً على ثقافتهم.

١٦ - المساعدة في عدم الوقوع في براثن الصدمة الحضارية والانفكاك منها في حالة حدوثها.

١٧ - تجنب الكثير من الأخطاء التي تواجه الفرد أثناء حديثه، أو كتابته، أو تواصله مع الآخرين.

الجمهور المستهدف للكتاب

ينقسم الجمهور المستهدف إلى:

١- الراغب في دراسة الإعلام: يُعد هذا الكتاب مقدمة أساسية لكل من أراد التخصص في هذا العلم، وفي أي مجالاته وميادينه سواء أكان ذلك في الصحافة، أم العلاقات العامة، أم الإذاعة والتلفزيون، وسواء أكان في الاتصال الشخصي، أم الجمعي، أم الجماهيري، أم الإلكتروني فإذا كنا نطالب كل متخصص في أي علم أن يتقن هذه المهارات فإنها من باب أولى ضرورة لكل رجل أو سيدة إعلام.

٢- الدارس غير المتخصص: يعد هذا الكتاب مقررًا مثاليًا لطلاب الجامعات في سنواتهم الأولى ممن يُطلب منهم دراسة الاتصال، حيث يستطيعون إتقان المتطلبات المهنية في الاتصال جميعها. وكما نعرف فإن مهارات الاتصال ضرورية لمعظم التخصصات الإنسانية والعلمية، فهي ضرورية للطبيب والمهندس وعالم النفس والاجتماع واللغة والإدارة والتسويق والصيدلة والتمريض إلخ.

٣- الجمهور العام: يفيد هذا الكتاب الجمهور العام كلاً حسب رغبته، فالباحث عن وظيفة يساعده في تحقيق ذلك عن طريق المساهمة في تعزيز كتابة السيرة الذاتية، وكيفية عمل المقابلة والراغب في تحسين قدراته الخطابية سيجد ما يفيد في كيفية إعداد الخطبة وإلقائها وأيضاً الباحث عن تحسين وتعزيز علاقاته بالآخرين سيجد ما يؤهله لذلك، وكذلك الراغب في تحسين قدراته الإقناعية والاتصالية بشكل عام، فسيتعلم الإصغاء والاتصال غير اللفظي والقدرة على الكتابة الناجعة إلخ.

منهجية الكتاب

تم تقسيم الكتاب إلى مجموعة من الأبواب في كل باب عدة فصول، كل فصل تناول فيه المؤلف مهارة اتصالية معينة، وحرص المؤلف عند تناوله كل مهارة أن يؤسس مادتها على الدراسات والبحوث الاتصالية العلمية، بعيداً عن المعلومات والآراء التي تتناول هذه المهارات بناءً فقط على التجارب الشخصية والاعتقادات والرؤى الخاصة بكل مؤلف؛ وذلك لأنها أسس لا تقوم على تأصيل واضح، وفي كثير منها تعارض وتناقض، مما يجعل القارئ في حالة إرباك شديدة.

كما حاول الباحث أن يوصل كل فصل تأصيلاً شرعياً من خلال إيراد الدليل من كتاب الله، وسنة نبيه، ليؤكد أنها ليست مهارات غريبة وليدة اليوم، ولكنها في معظمها مهارات حَصَّنَّا عليها ديننا الحنيف، وقد حاول المؤلف كتابة هذه الأفكار على شكل نقاط وفقرات مختصرة بعيداً عن الإيغال في التأطير النظري الذي لا يهم قارئ مثل هذا الكتاب، فالمهم هو أن أسس الفكرة مبنية على قواعد علمية.

ثم يعقب نهاية كل فصل بعض الأسئلة المفيدة في الجوانب التطبيقية واستثارة الذاكرة والفكر في معالجة بعض القضايا ذات العلاقة، وإن الإجابة على مثل هذه الأسئلة تفيد في اكتساب مهارة التطبيق.

قام المؤلف - قبل الشروع في تأليف هذا الكتاب، بالإضافة إلى خبرته الطويلة في هذا المجال - بالاطلاع على ما استطاع أن يجده من كتب عربية وأجنبية تناولت الموضوع، وبعد بحثٍ وتقصٍ في المكتبات العربية والأجنبية وقواعد المعلومات، وكذلك محركات البحث على الإنترنت. وجد المؤلف أن الكتب العربية التي تناولت مهارات الاتصال بشكل أو آخر تنقسم إلى:

١- كتب عُنيَت بتأصيل مهارات الاتصال بناءً على أساس شرعي إسلامي مثل: الحوار في الإسلام، والسمع والإصغاء في القرآن الكريم، وفنون مهارات الاتصال بناءً

على السيرة النبوية. وهي كتب جيدة وإن كانت محصورة في موضوعاتها، كما أنها في الواقع لا تفيد كثيراً في التطبيق العملي المهاري إذ إن جُلَّ اهتمامها عملية تأصيل المهارة.

٢- كتب اتصالية قام بتأليفها متخصصون في الاتصال: وهي محدودة جداً، وقد غلب على بعضها طابع التنظير والإيغال في النماذج والتأطير المعرفي وإن جاء بعضها مميّزاً في بعض جوانب المهارات الاتصالية.

٣- كتب تُعنى بمهارات الاتصالية الإدارية: وقام بتأليفها متخصصون في علم الإدارة وهذه تركز على الاتصال من الجانب الإداري وبالذات على الفعل الكتابي مثل التقارير الإدارية، والخطابات، والكلمات، والاتصالات الإدارية على العموم، واستخدام التقنيات الاتصالية فيها، وهي دون شك كتب مفيدة في مجالها.

٤- كتب مترجمة: وهي كتب تسويقية تعتمد على تجارب شخصية لمؤلفين غربيين بعضها في الواقع يعتمد اعتماداً كلياً على الآراء والتجارب الشخصية ونجد في بعض أفكارها تناقض، كما تعتمد على بث النصائح المباشرة وهي كتب عامة مفيدة بشكل عام.

أما الكتب الأجنبية وبالذات الأمريكية فأتسمت بالتالي:

١- كتب تجارية: وهي كتب مبنية على تجارب شخصية يمكن الاستفادة العامة منها.
٢- كتب اتصالية متخصصة: وهي كتب مبنية على أسس علمية، ولكنها عادة متخصصة بمهارة واحدة مثل: الإصغاء والاستماع، والقراءة، والكتابة، والتفاوض إلخ. ومعظم الكتب الغربية تنحى هذا المنحى في تركيزها على مهارة واحدة.

لذا، حاول المؤلف هنا أن يقوم بتأليف كتاب يضم بين جنباته كل ما اصطلاح على تسميته بمهارات الاتصال، وراعى أن تتسم بالأسس العلمية بعيداً عن الآراء

والاتجاهات الشخصية قدر الإمكان ، والتي تركز كثيراً على التأطير المعرفي والنماذج النظرية ، مع التأكيد على الجوانب المهارية التطبيقية.

أبواب الكتاب وفصوله

يتألف الكتاب من ثلاثة أبواب وإثني عشر فصلاً ؛ يشمل الباب الأول ثلاثة فصول وهي :

الفصل الأول: مقدمة في الاتصال: وهو فصل لغير المتخصصين في الاتصال ، ويهدف إلى التعريف بفنون الاتصال وميادينه وعناصره وهو فصل تعريفى تقديمي تنظيري لكل فصول الكتاب الأخرى ، ويجب على كل من لم يدرس الاتصال من قبل ، أن يبدأ بهذا الفصل ليتعرف من خلاله على الكثير من خبايا الاتصال بشكل نظري.

الفصل الثاني: الاتصال الذاتي: يفصّل المؤلف هنا عن الاتصال الذاتي (Intra-Personal Communication) وهو الاتصال الذي يُعد نجاح الفرد فيه أساساً لنجاح اتصاله بالآخرين ، وينبغي أن تتم قراءة هذا الفصل بعد المقدمة ؛ ذلك أن الاتصال الذاتي يعد ركيزة في الاتصال ومهاراته.

الفصل الثالث: مهارات الإصغاء: وتعد هذه المهارة من أهم مهارات الاتصال ، إن لم يكن أهمها جميعها ، فإننا من خلال الإنصات للذات وللآخرين نبدأ مهارتنا الاتصالية جميعها ، لذا يقدم هذا الفصل العديد من المهارات في كيفية الإنصات وكيفية تعزيزه.

وعلى الدارس غير المتخصص أن يقرأ هذا الفصل ثالثاً ؛ أما المتخصص الملم بمقدمات الاتصال فعليه أن يبدأ من هذا الفصل.

أما الباب الثاني فيتكون من أربعة فصول وهي :

الفصل الرابع: الاتصال غير اللفظي: ويقدم الفصل مجموعة من الطرق التي يستخدم فيها الاتصال غير اللفظي من المظهر والابتسام والحركات الجسدية والإيماءات والمساحة واتصال العيون واللغة الجانبية واللمس، كما يقدم الفصل مجموعة من الاقتراحات عند الظهور لأول مرة وعند محاولة خلق انطباع أولي أمام الآخرين. ويفضل المؤلف قراءة هذا الفصل حسب هذا الترتيب، وإن كان بإمكان القارئ أن يقرأه بأي ترتيب آخر.

الفصل الخامس: مهارة القراءة: يقدم هذا الفصل إستراتيجيات القراءة سواء أكانت لكتب أم لمجلات أم لصحف، وسواء أكانت قراءة ناقدة أم سريعة. ويقدم المؤلف طريقة SQR3 للقراءة، كما يقدم اقتراحات لكيفية استذكار كتب المقررات الدراسية، وكيفية قراءة الأدوات البصرية المساعدة من صور ورسوم توضيحية.

وقد وضع المؤلف القراءة وفق هذا الترتيب؛ لأنه كما يرى أن السمع هو أساس القول وأساس الحوار والتفاوض، فإنه يرى أن القراءة هي أساس التحدث والكتابة والخطابة. لذا، يفضل أن تتم القراءة وفقاً لهذا الترتيب لمن أراد أن يتعلم مهارات الاتصال جملة واحدة، أما من أراد أن يتعلم بعض المهارات فعليه أن يوازن ذلك.

الفصل السادس: المهارات الإقناعية: يعد هذا الفصل مهماً لكل من يمارس الاتصال، فهو مهم عند الإنصات وعند الحديث وعند الكتابة ولا يمكن نزع الإقناع من المهارات الأخرى، ولكن المؤلف يقدم في هذا الفصل بعض الأسس الإقناعية المهمة وكيفية تناولها. ويشمل الفصل بناء المصداقية والثقة، وكيفية بناء الرسالة. وبناء أسلوب الرسالة وإستراتيجيات الطلبات المتتابعة، ثم يقدم في نهاية الفصل قائمة المتطلبات الإقناعية عند المحاولة لتقديم عرض إقناعي، ثم يُعرج على أهمية الخطوات الأساسية التي تتم قبل اتخاذ القرار.

الفصل السابع: المهارات الكتابية: يتناول المؤلف هنا أساسيات الكتابة الفاعلة والمؤثرة، فيما يخص الوضوح والابتعاد عن الغموض والجمل النمطية والألفاظ غير المألوفة والتكرار، وما يتعلق بالدقة من توضيح للمصطلحات والمفاهيم ودقة الأسماء والتواريخ والإحصاءات، وما يختص بالموضوعية ومن تعدد لوجهات النظر والحياد، وما يتعلق بالإيجاز، وما يختص بالإتقان اللغوي، كما يتناول هذا الفصل اختيار الأسلوب الكتابي المناسب، ويقدم اقتراحات في كيفية تعزيز الكتابة، ثم يقدم المؤلف نماذج من الكتابة ويركز على كيفية كتابة التقرير بأنواعه والتعامل مع البريد الإلكتروني.

ويتضمن الباب الثالث خمسة فصول هي:

الفصل الثامن: مهارات الحوار والتفاوض: يقدم المؤلف في هذا الفصل مهارتين أساسيتين مترابطتين، وهما مهارة الحوار ومهارة التفاوض، ويبدأ بالحوار لأنه أساس التفاوض فيقدم مهارات الحوار وأساليب الحوار وآدابه، ثم يتناول مهارة التفاوض، فيتحدث عن أصناف التفاوض، والخطوات الإجرائية للتفاوض، وفي آخر الفصل يقدم بعض الاقتراحات العامة فيه.

الفصل التاسع: مهارات الإلقاء والاتصال العام: يتناول المؤلف في هذا الفصل مهارات فن الإلقاء والخطابة ويركز على محاور ثلاثة وهي: المتحدث أو الملقى، والجمهور، والرسالة. ويقدم المهارات اللازم إجادتها لكل محور من هذه المحاور، فيقسم النص إلى عدة أجزاء: المقدمة، والجسم، والخاتمة. ويبين كيفية تناول كل جزء، ثم يتحدث عن الجمهور ويرى أهمية تحليله من حيث خصائصه الديموغرافية والنفسية والمعرفية وطبيعته، وأخيراً يتناول المتحدث وما ينبغي عليه فعله، وما لا ينبغي الوقوع فيه. ثم يتحدث عن أساليب الإلقاء، من ارتجالي، إلى نص مكتوب، وأسلوب

الحفظ ، وأخيراً أسلوب الارتجال المخطط له. ويختتم الفصل بقائمة لما ينبغي للمتحدث عمله.

الفصل العاشر: مهارات المقابلة: يشمل هذا الفصل خطوات المقابلة من مراجعة السيرة الذاتية المرسله للجهة التي سوف تقوم بالمقابلة ، إلى الاستعداد الذهني للمقابلة ، إلى خلق الانطباع الإيجابي أثناء المقابلة ، ثم يركز على الخطوات التي يقود عدم اتخاذها إلى الإخفاق في المقابلة. وفي الجزء الأخير يتناول المؤلف كيفية كتابة السيرة الذاتية وبين الأخطاء التي يقع فيها كاتبها.

الفصل الحادي عشر: الاتصال الأسري: يعد هذا الفصل من الموضوعات والمهارات النادرة التي يتم تناولها في كتب مهارات الاتصال بالرغم من أهميتها في حياة الإنسان. فأى إنسان منا يعيش في أسرة ولعل الأسرة ومفهومها لدينا نحن في العالم الإسلامي والعربي خاصة مفاهيم مختلفة ربما لا تنطبق على الكثير من المجتمعات الأخرى ويبدأ هذا الفصل بكيفية التعامل الاتصالي مع الطفل ومهارات ذلك الاتصال ، ثم الاتصال مع الوالدين ، كما يقدم الكاتب بعض حالات الاتصال السيئة في داخل الأسرة ، وكذلك يتناول كيفية التعامل مع الناشئة والمراهقين ، وأيضاً مع الطاعنين في السن. ثم يقدم المؤلف بعض المهارات التي تستخدم لحل المشكلات والاضطرابات واتخاذ القرارات في الأسرة مثل: مهارة العصف الذهني ، ومهارة لعب الأدوار ، ثم مهارة حل المشكلات واتخاذ القرارات.

الفصل الثاني عشر: الاتصال عبر الثقافات: لم يجد الباحث كتاباً آخر من كتب مهارات الاتصال يتناول هذه المهارة ، مهارة الاتصال بأناس من ثقافات مختلفة. ونظراً لإيمان الباحث بأهمية هذا التناول في عالم أصبح اليوم فيه من المستحيل ألا نتصل بالثقافات الأخرى سواء أكان ذلك شخصياً أم افتراضياً فأطفالنا وشبابنا يومياً على اتصال عبر الإنترنت بالكثير من الشباب والفتيات من مجتمعات ثقافية أخرى ، والحال

نفسه ينطبق على الاتصالات المباشرة مع الثقافات الأخرى سواء أكان ذلك بسبب السياحة ، أم الأعمال ، أم الدراسة.

يتناول الفصل أساليب التربية في الثقافات المختلفة وانعكاسها على الفرد، كما يقدم خارطة للتكيف الثقافي وكيف يتصرف الإنسان عند مكوثه في ثقافة أخرى، كما يشرح الاختلافات في التفكير والتصنيف، واستخدام المنطق، وقضايا العيب والذنب والعار وكيف تنظر لها الثقافات الأخرى، ثم يتحدث عن الصدمة الثقافية أو الحضارية من حيث أسبابها وعلاماتها وكيفية التخلص منها، وصدمة العودة للوطن. وفي نهاية الفصل يتحدث عن استخدامات الاتصال غير اللفظي عبر الثقافات المختلفة.

وقد وضع المؤلف هذا الفصل في آخر الكتاب، لأنه يرى أن هذا الفصل يُعنى بمهارات الاتصال بالثقافات الأخرى، ولا يمكن للشخص إتقانها إلا بعد أن يكون قد أتقن مهارات الاتصال الأساسية الأولى من إنصات، وإقناع، وتحدث، وكتابة إلخ، وقد يبدأ به ويركز عليه من سبق له أن درس وأتقن المهارات الاتصالية الأخرى.

في الختام، أمل أن أكون قد حققت بعض الأهداف الأساسية التي وضعتها نصب عيني عند تألّفي هذا الكتاب، وأن تعم فائدته كل من يحرص على قراءته سواء أكان طالباً، أم متديراً، أم طالب وظيفية، أم راغب ترقية، أم قاصد تحسين وتعزيز علاقاته الشخصية والأسرية والثقافية مع الآخر.

أ.د. عبد اللطيف دبيان العوفي

محرم ١٤٣٣ هـ

ديسمبر ٢٠١١ م