



المقدمة

الاختصاص وحده ليس هو المقياس الوحيد للنجاح في العمل الوظيفي على الرغم من ضرورته الأساسية. إنه أساس للتوظيف، ولكنه ليس الأساس الوحيد للنجاح والتميز في العمل الوظيفي.

ومهارات التواصل الفعّال من أهم وسائل النجاح في جميع مناحي الحياة الاجتماعية والمهنية والعلمية. وقبل الإشارة إلى الأنواع التي يحتاج إليها الإنسان من مهارات الاتصال ليكون مهياً لسوق العمل، لا بد من الإشارة إلى أهمية ثقافة التواصل الفعّال في تهيئة الطالب الجامعي، ومن هم في حكمه لسوق العمل.

ومن الإجراءات التي تسهم في تطوير هذه الثقافة في الجامعات وما سواها بهذا الخصوص:

- إقامة دورات خاصة لمدرسي هذه المهارات من أعضاء هيئة التدريس من خلال دعوة ذوي الاختصاص لتنفيذ دورات وإلقاء محاضرات.
- إنشاء (مراكز تهتم بثقافة التواصل الفعّال) في الجامعات تُعنى بإقامة دورات، وورش عمل خاصة بها يُشرف عليها متخصصون.
- نشر مطويات تتضمن جانباً من المهارات التي تتطوي عليها ثقافة التواصل وتوزيعها في أماكن تجمع الطلبة والأساتذة.
- تعميم تدريس (ثقافة التواصل الفعّال) على الجهاز الوظيفي في الجامعات، وبخاصة: مهارات كتابة السيرة العلمية، والمقابلة الشخصية، ومهارات كتابة الخطابات الرسمية، والتقارير، وكيفية التعامل مع بيئة العمل، والطلبة، والمراجعين بعامّة، وغير ذلك.



- إقامة مسابقات للطلبة في بعض عناصر ثقافة التواصل الفعال، وبخاصة: مهارات الإلقاء والخطبة والبحث العلمي والمقال والتقرير والتحقيق الإعلامي (الصحفي والإذاعي والتلفزيوني).
- يمكن تعميم تجربة (ثقافة التواصل الفعال) على أشكال التعليم الرسمي قبل الجامعي، وبخاصة المعلمين والمدرسين والموظفين.

ولكي يكون الطالب الجامعي ومن هو في حكمه مهياً لسوق العمل، فهو يحتاج إلى نوعين من ثقافة التواصل الفعال: أولهما يخص ثقافة التواصل الكتابي الفعال، وثانيهما يخص ثقافة التواصل الشفوي الفعال. وحتى ينجح الإنسان لا بد أن يُجيد ممارسة هذه الثقافة بعناصرها جميعاً، سواء أكان رئيساً أم مرؤوساً.

- أولاً: ما عناصر (ثقافة التواصل الكتابي الفعال) التي يحتاج إليها الطالب الجامعي، ومن في حكمه؟

يركز هذا الجانب من الكتاب على (ثقافة التواصل الكتابي الفعال) لدى الإنسان من خلال تعريفه بأصول كتابة (التقرير، والخطاب الرسمي، والتلخيص، وإعداد البحث العلمي في جوانبه النظري والتطبيقي، والندوة، وورش العمل، والكتابة الصحفية، وكذلك التعريف بأبرز مصادر ثقافة التواصل الكتابي الفعال).

ولا بد لكل من يرغب في التميز في عمله المهني والعلمي أن يُتقن ممارسة المهارات الكتابية الآتية: مهارة كتابة الخطابات الرسمية، مهارة كتابة التقارير بأشكالها المختلفة، مهارة كتابة التلخيص، مهارة كتابة المقال والتحقيق الإعلامي، مهارة إعداد السيرة العلمية وكتابتها، مهارة إعداد الاستمارات والطلبات، مهارة أصول كتابة محاضر الجلسات، مهارة أصول كتابة المشروعات والعقود والمناقصات، مهارة إعداد البحث العلمي وكتابته.

فكما هو معلوم يحتاج الطالب الجامعي، ومن هو في حكمه في أثناء وجوده في الجامعة، وبعد تخرجه ودخوله إلى الحياة العملية والوظيفية، إلى إتقان كتابة (الخطابات الرسمية) سواء أكان مسؤولاً أم موظفاً لكي يخاطب الآخر رسمياً، ويستطيع تحقيق ذلك عن طريق إتقانه أصول كتابة هذا النوع من الخطابات بمهارة.

ويحتاج إلى إتقان كتابة (التقارير). فإذا كان طالباً في الجامعة، وحضر برنامجاً صيفياً يحتاج إلى تقديم (تقرير) عن ذلك، وكذلك لو أصبح أستاذاً جامعياً، وحضر مؤتمراً يحتاج إلى إعداد تقرير عن رحلته العلمية هذه، ومثله لو كان في موقع المسؤولية؛ فهو يحتاج إلى إعداد تقارير تتضمن ما تم إنجازه في القسم الذي يعمل فيه أو يديره.

ويحتاج الطالب الجامعي أيضاً إلى امتلاك أسس (كتابة البحث العلمي) بدءاً بكيفية اختيار موضوع البحث وانتهاء بكتابته أو مناقشته لو كان طالب دراسات عليا، مروراً باختيار عنوان البحث، واختيار المراجع المناسبة وكيفية التعامل معها، واستخدام بطاقات البحث، وأنظمة الاقتباس والتوثيق العلمي، وما سوى ذلك.

ويحتاج أيضاً إلى (التلخيص): تلخيص كتاب جامعي يدُرُّسه، أو مقال قرأه في صحيفة، أو تقرير قُدِّم إليه، وهو على رأس المسؤولية، ويحتاج إلى تلخيص أفكاره جيداً لو كان في موقف مقابلة أو مؤتمر علمي، أو برنامج ثقافي أو محاضرة. وإنه - إلى جانب ذلك - يحتاج إلى كيفية قراءة التلخيص الذي يُقدِّم إليه، والإفادة منه بشكل أفضل. إن العالم اليوم يجري سريعاً في كل شيء، وقد أصابت السرعة جانب المطبوعات التي نستقبل منها كل يوم الآلاف (المطبوعات الورقية والإلكترونية). فمعرفة دقائق التلخيص تجعل من الطالب أو الخريج أكثر قدرة على متابعة ما يُكتب في تخصصه، ومحيطه الاجتماعي، والإداري، والرسمي، وتوفير الوقت والجهد.

والطالب الجامعي يحتاج إلى إتقان مهارة (إعداد السيرة الذاتية) التي تُعدّ الركيزة الأولى للعبور إلى الوظيفة، إلى جانب مهارة المقابلة الشخصية.

ويحتاج إلى معرفة أسرار إعداد (الندوة)، وإدارتها في وسائل الإعلام المرئية أو المسموعة أو المقروءة، أو داخل الصالات المغلقة؛ فالיום مثلاً أصبح للندوة المتلفزة مساحة كبيرة، وتأثيرها في المشاهد أصبح أكبر. إن معرفة الطالب الجامعي خلال مرحلته الدراسية أو بعد التخرج أصول إعداد الندوة، واختيار موضوعها يؤهله من جهة للإفادة منها بشكل إيجابي، ويحميه من انعكاساتها السلبية عليه من جهة أخرى، بل يجعله أكثر دراية باختيار الندوة المناسبة، والتواصل معها بوعي ومسؤولية، وبخاصة حين يصبح مسؤولاً عن أسرة.

وينطبق ما ذكرناه آنفاً على آداب المشاركة في منتديات الإنترنت، وأساليب كتابة البريد الإلكتروني، والرد على الرسائل الإلكترونية، والمقال، والتحقيق الإعلامي، وغير ذلك.

إن دراية الطالب الجامعي النظرية والمهارية بثقافة التواصل الفعال يقوّي لديه الثقة بالنفس، ويدعم جانب التواصل العملي بالآخر على جميع الأصعدة التي سوف تواجهه في العمل، والبيت، والمؤتمرات، وورش العمل، وغيرها.

وتُسهم معرفتها أيضاً في تمكينه من التعبير عن شخصيته وأفكاره بوضوح وسهولة ودقّة، ويرفع كل ذلك من مستوى قدرته على المناقشة الموضوعية، والمقارنة، والاستنتاج، والإقناع.

الخلاصة: إن إتقان الإنسان ثقافة التواصل الكتابي الفعال يساعده على الارتقاء بإمكاناته التعبيرية والكتابية من الوجهة المهنية العملية كما العلمية والاجتماعية.

• ثانياً: ما عناصر (ثقافة التواصل الشفوي الفعال) التي يحتاج إليها الطالب الجامعي لكي يتميز؟

تعدُّ القدرةُ على التَّواصلِ مع الآخرين، والتَّعاملِ معهم عاملاً أساسياً في تحقيق نجاح الفرد في عمله بخاصة ومجتمعه بعامة، وقد أثبتت دراسةٌ لمؤسسة (كارنجي للتدريب) أنَّ نجاح الفرد في عمله يعود بما نسبته ٨٥٪ لمهاراته في التواصل.

إنَّ تصرُّفات الإنسان من حيث مظهره، وطريقة كلامه، وتعامله مع الآخرين، وبخاصة الرئيس والمرؤوس والتفريق بينهما، لا تقلُّ أهمية عن العلم الذي يحمله، إنَّ لم تكن أكثر أهمية؛ ولهذا فإنَّ العناية بتطوير هذا الجانب لدى طلاب الجامعة، ومن في حكمهم ضرورةً تتطلبها حاجة هؤلاء الطلاب، وحاجة بيئة العمل، والمجتمع بعامة.

ومن عناصر (ثقافة التواصل الشفوي الفعال) التي يحتاج إليها الطالب الجامعي: مهارة المقابلة الشخصية، وهي الركيزة الثانية (بعد السيرة الذاتية) التي تساعده على العبور بنجاح إلى الوظيفة بعد التخرج. ومنها أيضاً: مهارة التحدُّث، ومهارة الحوار والتفاوض، ومهارة الإلقاء، ومهارة إدارة الندوة، وإدارة جلسة القسم في العمل، ومهارة الاستماع، ومهارة السؤال، ومهارة إلقاء المحاضرة، وما سوى ذلك.

إنَّ إتقان المهارات المذكورة يسهم بكل تأكيد في تنمية مهارات الطالب الشفوية، وأساليب التواصل الفكري التي يحتاج إليها في حياته العملية والوظيفية وكذلك الاجتماعية والعلمية، وذلك من خلال التحدُّث والإقناع والتأثير، وإجادة التعامل مع الآخرين، والقدرة على التعبير عن الآراء والأفكار والمعلومات بطريقة سليمة وجذابة لإقناع الآخرين، إلى جانب قدرته على تفهِّم الأخطاء والعيوب التي يقع فيها من خلال تجارب شخصية تُعنى بالتقويم والحكم على أسس نقدية سليمة مقنعة. إنَّ كل ذلك لو تحقَّق في إتقان هذه المفردات سوف يرتقي بالجوانب مهارية لدى طلاب الجامعة،

وسينعكسُ من ثم على أدائهم المهني والاجتماعي، والشعور بثقتهم بأنفسهم، وقدرتهم على التعامل مع ظروف بيئاتهم المهنية المختلفة.

نخلص من كل ما تقدم إلى التأكيد أن الطلاب الذين يتزودون بثقافة التواصل الفعال، ويرسخون من خلالها المهارات الكتابية والشفوية المذكورة سوف يحققون النجاح من خلال امتلاكهم الأکید الأمور الآتية:

- ١- استعدادهم لسوق العمل من خلال تنمية قدراتهم التواصليّة.
- ٢- صقل مهاراتهم في الكتابة والتحدّث والاستماع والإلقاء والإقناع وحسن التعامل مع الآخرين والظهور بالمظهر اللائق.
- ٣- تنمية قدراتهم على التّعبير عن الآراء والأفكار والمعلومات بطريقة سليمة وجذّابة.
- ٤- تنمية قدراتهم على الاستماع والإنصات واحترام الآخرين في أثناء حديثهم وتفهم ما يقولون.
- ٥- الارتقاء بالمستوى المهاري لديهم بما ينعكسُ على أدائهم المهني والاجتماعي، والشعور بالثقة بالنفس وعلى التّعامل مع الظروف المختلفة.
- ٦- تأهّلهم لتفهم الأخطاء والعيوب التي قد يقعون فيها، أو يقع فيها الآخرون.
- ٧- تمكينهم من التعبير عن شخصياتهم وأفكارهم بوضوح وسهولة ودقة.

إن كل هذه الأمور المهارية المذكورة يطمح كتابنا هذا إلى تحقيقها دفعة واحدة. وقد اخترنا له عنوان (ثقافة التواصل الفعال) لكي يعبر بدقة

ليس عن المهارات الكتابية والشفوية فحسب، بل يدعو إلى ضرورة تملكها واستخدامها بفعالية مميزة.

• ثالثاً: ما الأشياء التي سوف نراعيها في تأليف هذا الكتاب؟

- نود الإشارة إلى أننا راعينا في تأليف هذا الكتاب مجموعة من الأمور تستجيب للأهداف التي وُضعت من أجلها. وهذه الأمور هي:
- أن يغطي هذا الكتاب أغلب مهارات التواصل الكتابية والشفوية، إن لم نقل كلها.
 - التركيز - قدر الإمكان - على إبراز الجوانب التطبيقية، والإكثار من الشواهد.
 - تنظيم عرض مفردات الكتاب منهجياً، بحيث يحقق ذلك تدرُّجاً منطقيّاً من جهة، ويشكّل - من جهة أخرى - توازناً بين الجانبين التطبيقي والنظري. إلى جانب ذلك راعينا - في هذه النقطة - الجانب النظري الذي يجب أن يخدم الجانب التطبيقي.
 - أن تكون لغة الكتاب سهلة يفهمها جميع الطلاب في المرحلة الجامعية الأولى، ومن في حكمهم ممن لم يتلقوا تعليماً عالياً.
 - توخي الموضوعية، والإيجاز، وعدم التكرار، وتحاشي المبالغة، والابتعاد عن القضايا الخلافية، والتعريفات المتعددة للموضوع الواحد.
 - تجنّب استعمال المصطلحات الخاصّة، وتجنّب استخدام الألفاظ المعقّدة، وجفاف الأسلوب.
 - الإخراج الجيد للكتاب، واستغلال تقنيات الكتابة الحديثة في ذلك. فهذا يسهّل على القارئ الوصول إلى ما يريده مباشرة، ويسهم في وضوح المادة المقروءة بصريّاً.

• رابعاً: منهجنا في الكتاب:

وأما ملامح المنهج الذي سنستخدمه في هذا الكتاب فتعتمد على الأمور الأساسية الآتية:

- الدقة في النقل والتوثيق.
- حصر أبرز النظريات التي قيلت في موضوعات الكتاب، وكذلك الجهود المبذولة في موضوعه.
- الاستقراء.
- المقارنة.
- بسط واقع الظاهرة وقراءتها علمياً.
- إغناء الجانب التطبيقي بالشواهد.
- المنهجية العلمية.
- الدقة في استخدام المصطلح.

• خامساً: فصول الكتاب:

يتضمن الكتاب بابين وثمانية عشر فصلاً. يشتمل الباب الأول (ثقافة التواصل الشفوي الفعال) على عشرة فصول، هي: أساسيات التواصل الفعال، ولغة الجسد، فنون إجراء (المقابلة الشخصية) والأخطاء الشائعة فيها، فنون الاستماع الإيجابي، فنون القراءة، فنون التحدث، فنون الإلقاء، فنون إلقاء المحاضرة، فنون إعداد الندوة وإدارتها، فنون الخطبة، فنون إدارة الحوار الناجح، ويشتمل الباب الثاني (ثقافة التواصل الكتابي الفعال) على ثمانية فصول هي: الكتابة وجماليات الأسلوب، فنون كتابة السيرة العلمية، فنون

كتابة الخطابات الرسمية، فنون كتابة التقرير، فنون كتابة المقال والتحقيق الإعلامي، فنون التلخيص، فنون كتابة البحث العلمي، فنون التواصل عبر شبكة الإنترنت، والتوقف فيه عند فنون الكتابة الإلكترونية من خلال (آداب التخاطب الكتابي الإلكتروني)، (الكتابة في البريد الإلكتروني)، (كتابة المحادثة الإلكترونية - الدردشة)، وأشكال التعامل مع أقتية التواصل الاجتماعي المختلفة، وختمنا الكتاب بالخاتمة والتوصيات، والمراجع.

• سادساً: جهودنا في حصر مراجع الكتاب:

من خلال تجربتنا الطويلة في تدريس مفردات هذا الكتاب اطلعنا على كل ما توافر لنا من مراجع تخص مادة هذا الكتاب. وتأخذ مراجعنا مسارين: أولهما ينطوي على المؤلفات التي كُتبت في موضوعات هذا الكتاب، وسبقنا إليها آخرون، وثانيهما يعتمد على واقع تجربتنا في تدريس مفردات ثقافة التواصل الفعال في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن والدورات التدريبية القصيرة التي ألقيناها على طلبة الجامعة وموظفيها عبر سبعة عشر عاماً. ومن المراجع التي عدنا إليها:

- ١- فن الإلقاء الرائع: طارق سويدان، ط٦، شركة الإبداع الفكري للنشر والتوزيع، الكويت، ٢٠١٠م.
- ٢- مهارات الاتصال باللغة العربية: مصطفى شلبي، ومحمد موسى، ط٢، دار القلم، دبي، ٢٠١٠م.
- ٣- فن التحدث والإقناع: وليم ماكولاف، ترجمة وفيق مازن، ط٦، دار المعارف، القاهرة، ٢٠٠٦م.
- ٤- كيف تقتنص فرص العمل الناجحة: جون بريكس، إعداد قسم الترجمة بدار الفاروق، دار الفاروق للاستشارات الثقافية، الجيزة، مصر، ٢٠٠٩م.

- ٥- الحوار لغة العصر: عبدالقوي السيسي، ط١، نماء للتجارة والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٨م.
- ٦- فن الخطابة: ديل كارنجي، ترجمة وإعداد: خالد عبداللاه، ط١، دار طبية للطباعة، القاهرة، ٢٠١١م.
- ٧- علم نفسك القراءة السريعة: جون كوندليرا، مكتبة الهلال للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٠م.
- ٨- الشخصية المؤثرة: أحمد علي حسن، إيجيبت بوكس للنشر وتوزيع الكتب العلمية، الإسكندرية، ٢٠٠٨م.
- ٩- كيف تتحدث بثقة وتكسب رضاء مستمعيك: كويك نوتس، إعداد عماد الحداد، ط٣، القاهرة، ٢٠٠٨م.
- ١٠- كيف تتكلم وتتجاوز بطريقة أفضل: يوسف الأقصري، دار الطائف للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٢م.
- ١١- ديل كارنجي: فن التعامل مع الناس (٥٨)، ط١، مكتبة جزيرة الورد، القاهرة، ٢٠١٠م.
- ١٢- فن إدارة العلاقات العامة: فيليب هينسلو، ترجمة: خالد العامري، ط١، دار الفاروق، ٢٠٠٧م.
- ١٣- البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه: فاروق عبيدات، وعبدالرحمن عدس، وكايد عبدالحق، ط٤، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٢م.
- ١٤- تاريخ التفكير العلمي وطرقه البحثية: نماذج تطبيقية للتصميم والتنفيذ التجريبي: جمال محمد أبو شنب، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥م.
- ١٥- الكتابة الوظيفية والإبداعية، المجالات، المهارات، الأنشطة، والتقويم: ماهر شعبان عبدالباري، ط١، دار المسيرة، عمان، ٢٠١٠م.
- ١٦- ومراجع أخرى أثبتناها في مراجع الكتاب.

• **سابعاً:** مدى إفادة الجامعة من هذا الكتاب:

سوف يُحسب للجامعة أنها تدعم كتاباً يتناول قضية مهمة تتعلق بموضوع أصبح اليوم الشغل الشاغل لأغلب الجامعات العربية والعالمية، هي (مهارات التواصل الفعال الكتابية والشفوية)، إلى جانب اهتمام الجامعة الأساسي في هذه التجربة بوصفها تمثل أساساً لتهيئة الطالب الجامعي لسوق العمل والحياة الاجتماعية، ويمكن للجامعة أن تتخذ من هذا الكتاب مقررًا دراسيًا، كما الجامعات الأخرى التي تهتم بهذا الجانب.

• **ثامناً:** الجهات التي يمكن للكتاب أن يخدمها:

- طلاب المرحلة الجامعية الأولى في الجامعات العربية.
- موظفو المؤسسات والشركات الخاصة والحكومية.
- المشتغلون بقضايا مهارات التواصل نظراً لما يتضمنه من معلومات معرفية غزيرة، ولما يثيره من أسئلة.
- الباحثون عن وظائف.
- لجان التوظيف.
- معلمو التعليم الأساسي قبل الجامعي.
- الآباء والأمهات.
- طلاب العلم بعامة.
- المؤسسات الإعلامية (المقروءة والمسموعة والمرئية)، وبخاصة في شؤون المقال والتحقيق الإعلامي وفنون إعداد الندوة وإدارتها ومهارة الحوار.
- ويمكن لهذا الكتاب إلى جانب ما تقدم أن يُتخذ مقررًا في واحدة من الجامعات أو أكثر؛ نظراً لما يتضمنه من شمولية، ودقة في عرض ثقافة التواصل الفعال، وبخاصة أن أغلب الجامعات اليوم تتجه إلى اعتماد مهارات التواصل منهجاً دراسياً يرتقي بالطالب، ويهيئه إلى سوق العمل.

- يمكن عدُّ هذا الكتاب مرجعاً علمياً نتمنى أن يملأ فراغاً في المكتبة العربية في موضوعه.

• **تاسعاً:** ميزة هذا الكتاب:

إن كتابنا هذا عبارة عن جهد علمي يطمح إلى أن يبدأ من حيث تنتهي الكتب والدراسات الأخرى الصادرة في مجال تخصصه.

وميزة هذا الكتاب أنه شاملٌ ثقافة التواصل الفعال عبر شقيها الكتابي والشفوي، إلى جانب اعتماده على المنهجية العلمية، ووضوح الهدف، والإحاطة والدقة والشمولية في التعاطي مع المادة العلمية فيه، والجدية في عرض موضوعاته.

إن أغلب الكتب التي تناولت مهارات التواصل تكتفي بجانب واحد منها: الشفوي أو الكتابي. وحتى الكتب التي تتناول الجانبين تكاد لا تغطي إلا نسبة قليلة من الجوانب الأساسية في المهارات، إلى جانب أن مؤلف هذا الكتاب أمضى في تدريس وتنسيق مهارات الاتصال أكثر من سبعة عشر عاماً في جامعة مرموقة، هي جامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

ومن ميزات هذا الكتاب أيضاً أنه يولي الجانب التطبيقي أهمية كبيرة دون التقليل من شأن الجوانب النظرية الأساسية.

والله ولي التوفيق

عبدالله خلف العسّاف

aassaf60@hotmail.com

الظهران، ربيع ٢٠١٥م