

قسم العلوم الانسانية

شعبة الاعلام

السنة الاولى ماستر: اتصال وعلاقات عامة

محاضرات مقياس مهارات الاتصال في العلاقات العامة

المحاضرة الاولى:

1- مفهوم مهارات الاتصال

2- مهارة القراءة والكتابة

المحاضرة الثانية:

- مهارة التحدث والاستماع

المحاضرة الثالثة:

مهارة فهم لغة الجسد

المحاضرة الرابعة:

الصمت: غالبا ما يعتبر الناس الصمت مؤشر ضعف في كثير من المواقف الاجتماعية، والاشخاص الصامتين في الجماعة ينظر اليهم باعتبارهم اقل الاعضاء فاعلية وتأثيرا فيها. لكن رغم تأثير الكلام وفاعليته في الاتصال الا ان هناك اقوالا ماثورة "السكوت من ذهب" و"صورة واحدة خير من الف كلمة". حيث يعتبر الصمت من نماذج الاتصال غير اللفظي لكن الانسان لا يتخلى عن الاتصال في كل احواله، فهو تعبير يشير الى مجموعة معاني يستخدمها الانسان في احتكاكه بالآخرين منها:

- صمت الانسان عند الغضب او الاحباط
- الصمت اثناء الاستماع الى حديث او محاضرة او نشرة
- صمت الملل الذي يعبر عن الانسحاب من موقف او تقييم سلبي لما يجزي.
- عندما لا يستطيع الفرد ان يفكر في شيء يقوله
- عندما لا يفهم الشخص ماقاله المتحدث لدرجة عجزه على طرح سؤال استفساري

- يدل على علامة وقار وتبجيل او تأمل
- صمت البلية: للتعبير على الحزن والاسى
- صمت التحدي: عدم العبير على الالم او عدم الاجابة على اسئلة

مهارة الحوار: من مهارات الاتصال الشفوي وشكل من أشكال الكلام و التحدث الحوار :
المحادثة بين شخصين او مجموعة من الاشخاص من أجل الحديث حول موضوع ما او الوصول
الى حل مشكلة معينة.

ويعرف ايضا انه تبادل الآراء أو الأفكار حول قضية ما بهدف الوصول الى اتفاق حولها.
والحوار الناجح يتطلب المهارات الاساسية:

- 1-مهارات الانصات والاستماع (سبق شرحها)
- 2-المهارات اللفظية: التركيز على أهم الكلمات-التاني-التنوع في نبرة الصوت-تجنب الصراخ..)
- 3-المهارات غير اللفظية: لغة الجسد (تعايير الوجه والتواصل البشري وحركة اليدين..)
- 4-الاداب والاخلاق: عدم اصدار العوامر-تجنب الانشغال بمؤثرات خارجية. الاخلاص والصدق
والبعد عن التعصب .

ومن خصائصه : وجود هدف -البدء بالنقاط المتفق عليها- تحديد المكان والزمان-الاستماع
الايجابي-الاختصار-الوضوح والبساطة-الاعتماد على امثلة وادلة وشواهد- ان تكون نهاية
الحوار ايجابية وهادئة.

فوائده:

- تبادل الافكار والاراء
- تنمية الجانب الثقافي والعلمي
- تبادل الخبرات
- تنمية جانب المحبة والود

صفات المحاور لناجح:

الوضوح في طرح الافكار، عدم الانشغال مع الغير اثناء الحوار،الاصغاء والانصات،الهدوء،سريع
البديهة والقدرة على التركيز.

يستخدم رجل العلاقات العامة الحوار في:

مع وسائل الاعلام في البرامج الحوارية

اثناء الحفلات والمناسبات

المعارض والابواب المفتوحة

المفاوضات

مع الموظفين وممثلي العمال واثناء الازمات والاضرابات .

مهارات الخطاب وتقديم العروض:

مهارة العرض واللقاء والمقدرة على على تقديم الافكار للآخرين ، وتعتمد على مواجهة الجمهور بانواعه واختلافاته والتحدث اليه مباشرة ومناقشته. لذلك فالامر يحتاج الى قدر ودرجة عالية من الثقة بالنفس .

مهارات العرض الفعال:

- مهارة فنية: التحكم في طرق عرض البيانات والمعلومات وكيفية ترتيبها والادوات المساعدة(الحاسوب والاجهزة الصوتية وترتيب مكان العرض)
- مهارات سلوكية: المظهر العام واسلوب الكلام وطلاقته واستخدام لغة الجسد .
- مهارات جذب الانتباه: الاثارة والتشويق ولفت الانتباه بصفة مستمرة حتى نهاية العرض ، تجنب الملل واستخدام الكلمات والحركات والاساليب المتنوعة.
- العرض الفعال يحقق:
- يثير انتباه الجمهور ويجذبهم من حيث الاداء والاعداد والمحتوى
- يكون مبني على حقائق نظرية وعلمية ومنطقية مع الوضوح
- يجيب على تساؤلات الجمهور
- يتيح فرصة مشاركة الجمهور بآرائهم وافكارهم .
- يمكن لرجل العلاقات العام استخدامه في عرض نجاحات المؤسسة في المناسبات وعرض سيرة المؤسسة وتاريخها واثناء المفاوضات والاجتماعات المعارض المؤتمرات .
- أما مهارة الخطابة: فهي القدرة على مخاطبة جمهور محدد وإيصال الرسالة المرجوة بوضوح وثقة، سواء امام مجموعة من الأشخاص المؤلفين او جمهورا غريبا عنه تماما.
- تتطلب عدة مهارات اخرى تعمل معا في مختلف المواقف:
- القدرة على التعبير والوضوح - السيطرة على التوتر والقدرة على جذب الانتباه - مهارة الحفظ والاستدكار - التحكم في الصوت - القدرة على تنظيم التدفق المنطقي للكلمة - مهارة السرد القصصي - مهارة ادارة الوقت.
- وترجع اهميتها الى:

- اظهار مدى معرفة المتحدث
- اظهار مدى ثقة المتحدث بنفسه
- تعزيز الروح القيادية: كلما تطورت مهارتك الخطابية زادت الفرصة لتكون قياديا ناجحا.
- من الشروط الواجب توفرها في القاء الكلمة الخطابية :**
- اختيار جمهور ذا تأثير مباشر على المؤسسة سواء كانوا عاملين او متعاملين او مساهمين ...
- التركيز على هدف محدد للموضوع وابعاده لنقل رسالة بلغة واضحة وموجزة ومفهومة للجمهور.
- اعتمد المتحدث على اسلوب تلقائي وعفوي وحيوي الحركة للتاثير بالجمهور وبصرهم تجاهه.
- المقاربة بين طول مدة الخطابة ومناسبتها.(احتفال ذكرى تاسيس المؤسسة تكون الخطبة قصيرة، وفي اجتماع مجلس الادارة مثلا تكون اطول قليلا)
- التاكيد على تفاعل الجمهور مع المتحدث واقناعه عن طريق التمهيد الصحيح والتنظيم والايجاز ودقة الارقام والاحصائيات
- الاستعمال المقنن والمتقن لحركات جسم المتحدث والصوت والوضوح..
- تبديل اسلوب الحديث عند شعور الجمهور بالملل، ومحاولة الشرح في حالة ضعف الاستعاب.

مهارة فن التعامل مع الاخرين:

- ان الانسان في اطار الجماعة التي ينتمي اليها يكون جبرا على لتعامل مع ن حوله من البشر. وتعتمد قدرة الفرد على اكتساب مهارة فن التعامل مع الاخرين على قدرته في ادارة الموقف الاجتماعي بشكل عام من خلال:
- القدرة على ادارة النفس
 - القدرة على ادارة الاخرين
 - القدرة على ادارة الوقت والظروف والامكانيات
- تنقسم موارد الانسان على موارد مادية وموارد معنوية واجتماعية،والادارة هنا هي عملية انسانية مستمرة تعمل على تحقيق اهداف محددة باستخدام الجهد البشري والاستعانة بالموارد المتاحة. وتعتمد قدرة الانسان على ادارة نفسه من خلال:
- أن يكون جادا وفعالا وقادرا على بذل الجهد
 - أن يكون فعلا وليس مفعولا به في اي وقت وتحت كل الظروف ، مقتنعا بمصادر قوته وتجنب الضغط على النفس والسلبية .

- الشعور بالقدرة على الانجاز من العوامل المحفزة على الأداء تحفيزا ذاتيا وتخلق الدافعية الايجابية التي تحرك هذه القدرة وتحوّلها الى قوة دافعة ومؤثرة.

التعامل مع انماط مختلفة من البشر:

حسب نمط الادراك:

الاشخاص البصريون: يركزون في في تعاملهم مع الاخرين على الاشياء المرئية كالصور والمناظر والالوان ومن مؤشراتهم: حركة العين في الاتجاه الى الاعلى اثناء استعراضهم للصور التي في عقولهم. ويستخدمون مفردات ارى، اشاهد، لاحظ..

الاشخاص السمعيون: يركزون على على وقع الصوت وتأثيراته واستخدام لكلمات اسمع انصت، اتحدث، اقول.

الاشخاص الحسيون: يركزون على عبارات ذات دلالات حسية، أشعر، أحس، ألمس.

وهناك تقسيمات اخرى حسب ثنائية الادراك/التفاعل الى 4 مجالات:

1-التفاعل: انبساطي او متحفظ

2-الاهتمام بالمعلومات: تحليلي او شمولي

3-اتخاذ القرار: علمي او عاطفي

4-حل القضايا: الحازم او الودي

حسب السلوك التفاعلي: هناك مدعي المعرفة ، الثرثار، الباحث عن الاخطاء العنيد الخجول ، الايجابي.

مهارة القيادة: هي فن التوجيه والتنسيق وتشجيع الافراد والجماعات لبلوغ الاهداف والقيادة الرشيدة تعتمد على الحكم الصائب على الامور والقة والخبرة الفنية.

ومن وظائف القائد:

- يجب ان يساعد القائد الجماعة على تحديد اهدافها
- يجب ان يقوم بعملية التخطيط
- يجب ان يكون قادرا على تحليل حجم المشكلة وجمع المعلومات
- قادرا على تقديم الخبرة المناسبة ويهتم بالمعارف والمهارات والمعلومات
- ان يهتم بعملية التنفيذ واقامة مستويات وضوابط لمراجعتها في ضوء الاهداف
- ان يعمل على الاتفاق بين الاهداف المختلفة والقرارات

مهارة الاتصال مع الذات:

تعرف الذات على انها مجموعة الافكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه، ونظرا لاختلاف الافراد في شخصياتهم وخبراتهم فانهم يختلفون ايضا في معرفتهم لذواتهم.

التواصل مع الذات يحصل داخل الفرد مع نفسه، داخل عقل الفرد يتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته، ويتمثل في الشعور والوعي والتخيل والتفكير وغيرها من العمليات النفسية الداخلية. ويشكل بداية وأساس الاتصال مع الآخرين وجها لوجه او مع وسائل الإعلام. وحتى يكون الاتصال فعالا عليك ان تبدأ بالإدراك والتعلم والسيطرة على مهارات الاتصال الداخلي.

تتكون الذات نتيجة خبرات الفرد في الحياة وتعامله مع الآخرين. ويختلف مفهوم الفرد لذاته باختلاف الكيفية التي بها نفسه ، حيث يتأثر ذلك بالبيئة والثقافة التي ينتمي إليها .

ومفهوم الذات هو ادراك الفرد عن نفسه وعن تفكيره، وخصائصه الحسية والعقلية والشخصية، واتجاهاته نحو نفسه، واستشعاره لكيفية إدراك الآخرين له وبما يفضل ان يكون عليه.

***تقدير الذات:** ان درجة تقديرنا لذاتنا تعكس مدى احترامنا لأنفسنا وشعورنا بأهميتنا وقيمتنا الذاتية ،والقيمة التي نصبغها على انفسنا كأشخاص وما نتوقعه من أنفسنا لأنفسنا.

كلما كانت درجة تقديرنا لذاتنا عالية نشعر بالارتياح والثقة، ويزيد ذلك من القدرة على التواصل بوضوح مع الآخرين. والعكس صحيح ، وفي هذه الحالة يجب تغيير ذلك .

*الاتصال مع الذات:

- الحديث مع الذات: هل ترسل لنفسك رسائل سلبية متشائمة (لا اعرف -لا استطيع) أم موجبة (تشجيع والحيوية)

- لوم الذات: تأنيب الذات بشكل متكرر يزيد من الانفعالات السلبية ويصبح ساخطا على نفسه. هذا يؤثر سلبا على التواصل.

نقد الذات: كشف مواطن القوة والضعف أثناء الأداء وذلك من أجل تطوير وتلافي الأخطاء. يؤثر إيجابا على التواصل.

- تعزيز الذات: تحفيز الفرد للقيام بعمل ما والاستمرار فيه من خلال سير العمل وإطلاق عبارات تشجيعية. وهذا يساعد على التواصل الايجابي مع النفس والآخرين ويزيد من الدافعية.

الإحساس بالذات: إن إحساس الفرد بذاته يسهل إمكانية تغيير حياته من خلا التركيز على عمله وردود فعله ، ويقوم بتطوير وترقية قدراته على تفسير أفعاله وتعليلها، وكذلك ما يحدث لجسمه حين ينفعل. إن الإحساس بالذات هو الخطوة الأولى نحو السيطرة على الذات.

يؤدي التقدير العالي للذات إلى محادثة النفس بإيجابية والسيطرة على المشاعر والتصرفات وعلى لغة الجسد مما يؤدي بالآخرين إلى احترامك ويؤدي إلى تحمل المسؤولية وتحقيق الأهداف . ويخلق أشخاص إيجابيين وتعزيز التواصل مع الآخرين بفاعلية وتحقيق نجاح في إطار الجماعة.

*الإفصاح عن الذات: عملية يقوم بها الفرد بالتصريح عن بعض المعلومات الشخصية لأحد الأفراد دون غيره. أي الإفصاح عن ذواتهم. وينشأ عن ذلك الإفصاح تبادل الاهتمامات بين الأفراد واستيعاب المشاعر بينهما مما يعزز التواصل الفوري بين الطرفين. ويرجع ذلك إلى مقدار توفر عامل الثقة بين الطرفين واختلاف الأشخاص واختلاف اهتماماته.

توصل كل من "جوزيف لوفت" و "هاري انجهم" إلى تصميم نموذج أطلق عليه " نافذة جو هاري" حيث قاما بتقسيم الذات البشرية إلى أربعة مناطق أساسية بناء على ما يعرفه الفرد عن ذاته وما يعرفه الآخرون عنه:

| معرفة الآخرين بالفرد | | | |
|-------------------------------|------------------|-----------|---------|
| لا يعرفون | يعرفون | لا يعرفون | يعرفون |
| منطقة الاسرار | المنطقة المكشوفة | لا يعرف | يعرف |
| المنطقة المظلمة (المجهولة) | المنطقة العمياء | لا يعرف | لا يعرف |

1- المنطقة المكشوفة: تحتوي على معلومات يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرون عنه، تكون ظاهرة للجميع ولا يمكن إخفاؤها (الاسم- الطول- الحالة الاجتماعية- عدد الأبناء) لا يخجل الفرد من الإفصاح بها ولا تشكل تهديدا له إذا ما عرفها الآخرون. أي كلما زادت المنطقة المكشوفة كانت علاقاتك مع الآخرين أكبر.

2- المنطقة العمياء: معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته ولكنها تظهر للآخرين من خلال سلوكه العام وسلوكه اللفظي وتعبيرات وجهه. الآخرون فينا ما لا نعرفه عن أنفسنا وهنا يمكن للنقد البناء من الآخرين أن يعدل من سلوكنا إلى الأحسن. ولكن كلما كبرت هذه المساحة يزيد عدم تقبل الفرد للنقد والنصيحة وبعده عنهم.

3-المنطقة الاسرار: تحتوي على معلومات يعرفها الفرد عن نفسه ولكنه يعتمد اخفاءها عن الاخرين مثل الميول الرغبات والمخاوف بالإضافة الى الاسرار العائلية والمالية . تختلف باختلاف الافراد ومن وقت لآخر وحسب العلاقة ودرجة الثقة.

كلما كبر قسم الاسرار كانت علاقتك بالآخرين ضعيفة.

4-المنطقة المظلمة او المجهولة: هي منطقة لا يعرف فيها الافراد انفسهم ولا الاخرين. تمثل ابعاد شخصيتنا التي لم يتم اكتشافها. وتتضح هذه المنطقة وتنكشف باتصال الفرد مع الاخرين ، ويتجه الى اكتشاف مواهبه بالتوجه الى مرشدين اجتماعيين أو نفسيين او الطيب ...اذن كلما اتسعت المنطقة المجهولة ضعفت خبرتك حول العالم ومن حولك.

- يجب على الفرد الافصاح عن ذاته بالقدر المناسب ليكون له تاثير طيب لدى الاخرين.والمبالغة لها تاثير سلبي (لا بد من توفر حذف+المكان المناسب+التوقيت+واختيار المعلومات المناسبة)

- كلما زاد تعامل الفرد مع الاخرين زاد افصاحه عم معلوماته الشخصية فيؤدي الى زيادة المنطقة المكشوفة وتتضح المنطقة العمياء لدى الاخرين وذلك على حساب منطقة الاسرار والمنطقة المجهولة التي تتضاءل شيئاً فشيئاً ويعرف الآخرون الفرد أكثر.

