

# تتمية المهارات الاتصالية

د. احمد خليفة عبد السلام  
أستاذ علم النفس  
جامعة بني سويف

# تعريف الاتصال الفعال

■ العملية التي يقوم بموجبها طرف بنقل رسالة، لفظية أو غير لفظية، لطرف آخر بوسيلة ما لتحقيق هدف معين، ويعد مدى ما يتحقق من هذا الهدف مؤشرًا لدرجة نجاح تلك العملية.

# المهارات الاتصالية

عرض البيانات

المحاجة

الانصات

ادارة الحوار

الكتابة الواضحة

القراءة السريعة الفعالة

# المهارات الاتصالية

## 1- الانصات

- 1- انتبه للمتحدث 2- اهتم به 3- شجعه على الحديث
- 4- لا تقارن ما يقول بما حدث لك 5- تقبل أفكاره
- 6- ساعده على توضيح ما يقول 7- لا تنحاز لموقفه
- 8- لا تملى عليه حلولاً 9- اسأله اسئلة مفصلة
- 10- لخص ما قال 11- احرص على الفهم وليس النقد
- 12- تأكد من فكرته الرئيسية

## 2- القراءة السريعة الفعالة

- 1- اقرأ ما لم يكتبه الكاتب
- 2- التناسب بين مستوى تركيزك وصعوبة المادة المقروءة
- 3- تصفح المادة المقروءة بشكل عام أولاً
- 4- وسع مدى رؤيتك للكلمات
- 5- لخص الافكار الرئيسية
- 6- لا تستخدم اصبعك فى القراءة
- 7- قلل من تحريك شفطيك اثناء القراءة
- 8- لا تسمح لعينيك بالرجوع إلى ما تم قراءته
- 9- تحكم فى سرعة القراءة كدالة لصعوبة المادة المقروءة
- 10- التقط المفردات و الأفكار المطلوبة

## 3- الكتابة الواضحة

1- قياس مؤشر الوضوح 2- حدد مواصفات قارئك

3- اطرح افكارك فى ورقة خارجية أولاً

4- اصنع طقوس شخصية للكتابة

5- لا تستخدم ألفاظاً مزدوجة المعنى 6- ابتعد عن ضمير الانا

7- تجنب الجمل الطويلة 8- ابدأ بالفعل

9- قلل من الجمل الاعتراضية 10- ركز على الافكار الرئيسية

11- اجتهد فى صياغة العنوان

## 4- عرض البيانات

- 1- اصنع مقدمة وافية
- 2- اعرض ما تقول بنفس ترتيب حدوثه
- 3- صف ولا تقيم
- 4- اجعل حديثك شيقا
- 5- عدّل من مقولات حديثك في ضوء ردود افعال المستمعين
- 6- وظف نبرة صوتك لإبراز المعنى
- 7- تجول بعينيك في وجوه المستمعين
- 8- لا تغير الموضوع بدون مقدمات كافية
- 9- ارسم صورًا لكلامك
- 10- استخدم التورية احيانا
- 11- ليس من الضروري الاجابة عن كل سؤال

## 5- ادارة الحوار

- 1- تذكر ان لهذا الحوار هدفا رئيسيا
- 2- حدد الزمن التقريبي للحوار
- 3- عد بالمحاور للهدف الرئيسى إذا فقدته
- 4- طبق مبدأ تكافؤ الفرص الحوارى
- 5- اربط بين أفكار المتحاورين
- 6- لا تتراجع بالحوار إلى النقاط التي تجاوزها
- 7- ارفع البطاقة الحمراء فى وجه المتجاوزين
- 8- انهى الحوار بعد انذار كافي
- 9- لا حوار فى ظل انيميا معلوماتية
- 10- حدد فى نهاية الحوار ما تم انجازه

## 6- المحاجة

- 1- فند الحجج المعارضة اولا
- 2- هاجم الحجة وليس صاحبها
- 3- لا تسرف في استخدام الحجج
- 4- لا تبدأ بكلمة "انا اختلف معك"
- 5- زود الطرف الاخر بمعلومات جديدة
- 6- اطرق زوايا مختلفة للموضوع
- 7- تذكر ان هناك احتمال للوصول إلى فكرة ثالثة
- 9- تذكر ان تغيير الاراء لا يكون كلياً