



المهارات الأساسية في الاتصال والتواصل

تأليف

أ. د. عبداللطيف بن دبيان العوفي

أستاذ الإعلام - قسم الإعلام

كلية الآداب - جامعة الملك سعود

دار جامعة
الملك سعود للنشر
KING SAUD UNIVERSITY PRESS



ص. ب. ٦٨٩٥٣ - الرياض ١١٥٣٧ المملكة العربية السعودية

ح) دار جامعة الملك سعود للنشر ، ١٤٣٩ هـ (٢٠١٨ م)
الطبعة الأولى : ١٤٣٣ هـ - ٢٠١٢ م
الطبعة الثانية ١٤٣٩ هـ - ٢٠١٨ م

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

العوفي، عبداللطيف ديبان.

المهارات الأساسية في الاتصال والتواصل / عبداللطيف بن ديبان العوفي. - ط ٢

الرياض، ١٤٣٩ هـ.

٣٧٢ ص، ١٧×٢٤ سم.

ردمك: ٥-٦١٣-٥٠٧-٦٠٣-٩٧٨

١- الاتصال (علم الاجتماع) ٢- الاتصال (علم نفس) ٣- العلاقات

الإنسانية أ. العنوان

ديوي ٣٠١،١٦

١٤٣٩/٢٦٢٦

رقم الإيداع ١٤٣٩/٢٦٢٦

ردمك: ٥-٦١٣-٦٠٣-٩٧٨

نشر هذا الكتاب بناء على موافقة المجلس العلمي في اجتماعه الثالث للعام
الدراسي ١٤٣٨/٤٣٨ هـ المعقود بتاريخ ١/٢٦/١٤٣٩ هـ الموافق
١٦/١٠/٢٠١٧ م، بعد استيفائه شروط التحكيم العلمي بالجامعة..

جميع حقوق النشر محفوظة. لا يسمح بإعادة نشر أي جزء من الكتاب بأي شكل وبأي وسيلة سواء كانت إلكترونية أو آلية بما في ذلك التصوير والتسجيل أو الإدخال في أي نظام حفظ معلومات أو استعادتها بدون الحصول على موافقة كتابية من دار جامعة الملك سعود للنشر.



إهداء

فمنك تعلمت حبيبتى أن للحب مهارة وألف مهارة ومهارة..
ومنك سيدتى أيقنت أن الاتصال ما هو إلا تجديف في أعماق الحب وبحاره..
زرعتى في قلبى ينابيع الأمل.. وغرستى في تربتى بذور الحب وأشجاره..
يا ملهمتى وشرايين النبض في روحي.. اسمحى لى أن أقدم بين يديك هذا الكتاب..
هدية هو منى إليك.. وكل ما فيه كان منك... فأنت حبيبتى.. أختى أنت وأمى..

مقدمة الطبعة الثانية

حظي هذا الكتاب بثناء المحكمين له الذي عمد المجلس العلمي بجامعة الملك سعود بإرساله لهم في طبعته الأولى، كما نال الثناء من كثير من زملائي في أقسام الإعلام بالمملكة ممن يقاسموني هم الاتصال والإعلام في عالمنا المعاصر الذي يلعب فيه الإعلام الدور الأكبر سياسياً واجتماعياً واقتصادياً، وأضحى تأثيراته لا تخفى على أحد سواء أكانت إيجابية أم سلبية .

كما سعدت بحصول هذا الكتاب على جائزة التميز من جامعة الملك سعود، وسعدت أكثر بتقبل الناس له حتى نفاذ طبعته الأولى .

وأشكر في هذا المقام جامعة الملك سعود، ممثلة في مجلسها العلمي ودار النشر على موافقتها على إعادة طباعة الكتاب ونشره مرة أخرى ..

إنني مؤمن أن في هذا الكتاب فوائد عظيمة لكل متخصص في الاتصال والإعلام يبدأ خطواته الأولى، ولكل خريج يريد أن ينجح في مقابلاته الشخصية للوظيفة، ولكل موظف يريد أن يتوظف في مكان أفضل أو أن يرتقي في سلمه الوظيفي.. إنه نافع للطلاب في استذكار دروسه وتفاعله مع أساتذته وزملائه.. كما أنه مهم لكل إنسان يريد أن يكون في حالة اتصال وتواصل مميزة وهادفة مع أفراد عائلته ومجتمعه ومع زملائه في العمل.. إنه كتاب لمن أراد أن يعيش حياة يومية تواصلية فاعلة .

إن موضوع مهارات الاتصال والتواصل خاصة في مجتمعنا العربي عامة والسعودي خاصة من الموضوعات التي تحتاج للعناية والاهتمام من قبل أفراد المجتمع فكثير من مشكلاتنا مع الغير هي بسبب ما في الاتصال وطرق التواصل فالمشكلات مع الوالدين، والأبناء

والبنات، والأزواج والزوجات، والرؤساء، والمرؤوسين في العمل؛ هي في جز كبير منها بسبب نقص في مهارة الاتصال والتواصل .
ختاماً، أمل أن يكون هذا الكتاب مفيداً لكل من يقتنيه وأن يكون له عوناً في حياته العلمية والعملية.. وأسأل الله التوفيق والسداد للجميع .

المؤلف

أ.د. عبداللطيف دبيان العوفي
جامعة الملك سعود
صفر ١٤٣٩ هـ
نوفمبر ٢٠١٧ م

مقدمة الطبعة الأولى

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- تعلّم أهمية الإنصات، وكيفية كسب الآخرين من خلاله.
- ٣- تعلّم 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- تعلّم كيفية تقييم الكتب، ومدى فائدتها للشخص قبل شرائها.
- ٦- التعرف على كيفية إتقان القراءة السريعة.
- ٧- اكتساب مهارة القراءة الناقدة.
- ٨- تعلّم كيفية استذكار الدروس والمحاضرات.
- ٩- التعرف على المهارات اللازمة للنجاح في المقابلة، والحصول على الوظيفة.
- ١٠- تعلّم كيفية كتابة السيرة الذاتية.
- ١١- تعلّم كيفية كتابة التقارير.
- ١٢- إتقان عمليات الحوار والتفاوض واكتساب الأصدقاء وعدم تكبد الخسارة.
- ١٣- تعلّم مهارات استخدام تقنيات الاتصال بما يفيد في التواصل مع الآخرين، مثل مهارات البوربوينت، ومهارات البريد الإلكتروني إلخ.
- ١٤- تعلّم بعض المهارات المهمة في حل المشكلات أياً كانت، سواء أكانت مع الأهل، أم الأصدقاء، أم الزملاء مثل: العصف الذهني، لعب الأدوار، واتخاذ القرار.
- ١٥- تفهّم 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 مهارية 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 يؤصل كل فصل تأصيلاً شرعياً من خلال إيراد الدليل من كتاب الله، وسنة نبيه، ليؤكد أنها ليست مهارات غريبة وليدة اليوم، ولكنها في معظمها مهارات حَضُنَّا 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 تفتقد 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 اصطاح 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 مهاراتنا 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 المتتابة ، 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 ويبين 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 تأليني هذا الكتاب، وأن تعم فائدته كل من يحرص على قراءته سواء أكان طالباً، أم متديراً، أم طالب وظيفة، 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

المحتويات

هـ	إهداء.....
ز	مقدمة الطبعة الثانية.....
ط	مقدمة الطبعة الأولى.....

الباب الأول: أنواع الاتصال

٣	الفصل الأول: مقدمة في الاتصال.....
٣	تمهيد.....
٤	عناصر الاتصال.....
١٠	أنواع الاتصال.....
١٥	تمارين وتدريبات.....
١٧	الفصل الثاني: الاتصال الذاتي.....
١٧	تمهيد.....
٢٠	مفهوم الذات وإدراكها.....
٢١	تشكيل الذات وتقسيماتها.....
٢٢	البوح عن الذات.....
٢٤	درجات انفتاح الذات.....
٢٥	فوائد البوح الذاتي.....

٢٧ معوقات البوح الذاتي
٢٩ تمارين وتدريبات
٣١ الفصل الثالث: الاتصال غير اللفظي
٣١ تمهيد
٣٣ العلاقة بين الاتصاليين اللفظي وغير اللفظي
٣٥ مجالات (طرق) الاتصال غير اللفظي
٤٦ الظهور والحضور
٥٠ تمارين وتدريبات

الباب الثاني: مهارات الاتصال الأساسية

٥٥ الفصل الرابع: مهارات الإصغاء
٥٥ تمهيد
٥٧ درجات الإصغاء والاستماع
٥٨ الإصغاء للذات
٥٩ ماذا ينبغي أن تفعل قبل أن تشارك بالحديث؟
٦٧ بين الحقيقة والافتراض
٦٨ العوامل المؤثرة على طبيعة الاستماع
٧٢ الإصغاء المطلوب
٧٥ الإصغاء الكامل
٧٦ معوقات الإصغاء
٧٩ تمارين وتدريبات
٨٣ الفصل الخامس: مهارات القراءة

٨٣	تمهيد
٨٤	إستراتيجيات القراءة
٨٦	إستراتيجيات قراءة الصحف والمجلات
٨٨	القراءة السريعة
٨٩	إستراتيجيات ومهارات القراءة السريعة
٨٩	طريقة SQR3 للقراءة
٩١	كيفية دراسة كتب المقررات الدراسية
٩٢	الأدوات البصرية المساعدة
٩٦	المفاتيح الستة للتعلم السريع وتعزيز الذاكرة
٩٩	مهارة القراءة الناقدة
١٠٥	تمارين وتدريبات
١٠٧	الفصل السادس: المهارات الكتابية
١٠٧	تمهيد
١٠٨	أساسيات الكتابة
١١٦	اختبار الأسلوب الكتابي
١١٧	كيف تعزز من قدراتك الكتابية؟
١٢٥	كتابة التقارير
١٢٨	خطوات إعداد التقارير
١٣٢	إعداد التقرير في صورته النهائية
١٣٣	المراجعة النهائية
١٣٤	الكتابة للإعلام الجديد
١٤٤	تمارين وتدريبات

١٤٧	الفصل السابع: مهارات الإلقاء والاتصال بالجمهور
١٤٧	تمهيد
١٤٨	النص (الرسالة)
١٤٩	تقنيات أجهزة العرض المساندة
١٥٠	مكونات الرسالة أو النص
١٥٤	الجمهور
١٥٦	التعرف على الجمهور الذي سوف يحضر لقاءك
١٥٨	المتحدث
١٦٣	نماذج أساليب الإلقاء
١٦٦	قائمة بما ينبغي للمتحدث عمله
١٧٢	تمارين وتدريبات

الباب الثالث: تطبيقات

١٧٧	الفصل الثامن: مهارات إقناعية
١٧٧	تمهيد
١٧٨	أكثر الأسباب وراء محاولتنا لإقناع الآخرين
١٧٩	بناء المصدقية
١٨٣	بناء الرسالة
١٨٦	أسلوب الرسالة
١٨٩	إستراتيجيات الطلبات المتتابة
١٩١	إستراتيجيات تنظيم الرسالة
١٩٢	المتطلبات الإقناعية عند محاولتك تقديم عرض إقناعي

الخطوات الأساسية قبل اتخاذ القرار	١٩٦
كلمات يجب عدم استخدامها أثناء عرضك الإقناعي	١٩٨
نقاط إقناعية عامة	٢٠٠
تمارين وتدريبات	٢٠٢
الفصل التاسع: مهارات المقابلة	٢٠٥
تمهيد	٢٠٥
خطوات ما قبل المقابلة الشخصية	٢٠٦
خطوات المقابلة الشخصية	٢٠٧
خطوات عدم اتخاذها يقود إلى السقوط في المقابلة	٢١٠
خطوات ضرورية لتجاوز المقابلة بنجاح	٢١١
الدعوة لإجراء مقابلة خطوة نجاح أولى	٢١٥
تنظيم السيرة الذاتية	٢١٧
الخطاب الذي ترفق به السيرة الذاتية	٢٢٠
أخطاء في كتابة السيرة الذاتية	٢٢١
أشياء يجب ألا تحويها السيرة الذاتية	٢٢٣
تمارين وتدريبات	٢٢٥
الفصل العاشر: مهارات الحوار والتفاوض	٢٢٩
تمهيد	٢٢٩
مهارات الحوار الإيجابي	٢٣٠
صور الحوار وأنماطه	٢٣١
أهمية الحوار	٢٣٢
أهداف الحوار	٢٣٤

٢٣٤	أساليب الحوار.....
٢٣٦	آداب الحوار.....
٢٣٩	مهارات الحوار.....
٢٤٢	أصناف التفاوض.....
٢٤٤	الخطوات الإجرائية للتفاوض.....
٢٥٥	نقاط للنجاح.....
٢٥٨	تمارين وتدريبات.....
٢٦١	الفصل الحادي عشر: مهارات الاتصال الأسري
٢٦١	تمهيد.....
٢٦٢	طبيعة الاتصال الأسري.....
٢٦٥	مهارة التعامل مع الطفل اتصالياً.....
٢٦٩	الطفل والإنترنت.....
٢٧١	مهارات التعامل مع الوالدين اتصالياً.....
٢٧٤	بعض حالات الاتصال الرديئة في داخل الأسرة.....
٢٧٨	مهارة التعامل مع النشء (المراهقين) من الجنسين.....
٢٨٢	مهارة الاتصال الفعال مع الطاعنين في السن.....
٢٨٦	مهارة حلول المشكلات الأسرية.....
٢٩٥	تمارين وتدريبات.....
٢٩٩	الفصل الثاني عشر: الاتصال عبر الثقافات
٢٩٩	تمهيد.....
٣٠١	التربية: هذا صح وذاك خطأ، يا أبيض يا أسود.....
٣٠٦	خارطة التكيف الثقافي.....

٣٠٨	كيفية الانفتاح على الآخرين
٣١٠	الفردية والجماعية
٣١٥	الذنب والعيب والعار
٣١٨	الصدمة الحضارية (الثقافية)
٣٢٦	استخدام الاتصال غير اللفظي عبر الثقافات المختلفة
٣٣٠	تمارين وتدريبات
٣٣٣	معجم المصطلحات
٣٤٣	المراجع
٣٤٣	أولاً: المراجع العربية
٣٤٧	ثانياً: المراجع الأجنبية
٣٥٣	ثبت المصطلحات
٣٥٣	أولاً: عربي - إنجليزي
٣٦١	ثانياً: إنجليزي - عربي
٣٦٩	كشاف الموضوعات