



مهارات الاتصال

COMMUNICATION SKILLS

الدكتور
بلال خلف السكارنة



الفهرس

المقدمة..... 17

الفصل الأول

مفهوم مهارات الاتصال

1 - 1 مفهوم الاتصال	24
1 - 2 أهمية الاتصال	24
1 - 3 أهداف الاتصال	24
1 - 4 أنماط أو أشكال الاتصالات التنظيمية	25
1 - 5 عناصر الاتصال	26
1 - 6 وسائل الاتصال	28
1 - 6 - 1 الوسائل الشفهية	28
1 - 6 - 2 الوسائل الكتابية	28
1 - 6 - 3 الوسائل غير اللفظية	29
1 - 7 أنواع الاتصالات	30
1 - 7 - 1 الاتصالات الرسمية	30
1 - 7 - 2 الاتصالات غير الرسمية	31
1 - 8 معوقات الاتصال	33
1 - 8 - 1 تحريف المعلومات	33
1 - 8 - 2 حجم المعلومات	34
1 - 9 مقومات الاتصال الفعال	34

34	1 - 9 - 1 الإصغاء (الإنصات).....
36	1 - 9 - 2 الحديث المؤثر (الشرح).....
37	1 - 9 - 3 وسائل الاقناع.....
38	1 - 9 - 4 استعمال لغة الإشارة والجسد.....
39	1 - 9 - 5 السؤال والمناقشة.....
40	1 - 9 - 6 التقويم.....
40	1 - 9 - 7 الاستجابة.....
40	1 - 10 خطوات الاتصال الفعال.....
42	1 - 11 كيف تكون متصلاً بارعاً.....
47	1 - 12 العوامل التنظيمية التي تؤثر في عملية الاتصال.....
50	1 - 13 مهارات الاتصال في تطوير الذات.....
51	مراجع الفصل الأول.....

الفصل الثاني

مهارات التعامل مع الآخرين

55	2 - 1 المقدمة.....
56	2 - 2 المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين.....
57	2 - 3 هل تتوفر لديك مهارات الاتصال بالآخرين.....
58	2 - 4 هل الارتقاء بمهاراتي يعود عليّ بالفائدة؟.....
60	2 - 5 فوائد الاتصال الجيد.....
62	2 - 6 الاتصال وجهاً لوجه بمجموعة من الأفراد.....
64	2 - 7 استخدام الهاتف.....
65	2 - 8 الاتصال من خلال الكتابة.....

66	2 - 9 استخدام لغة الجسد في التواصل مع الآخرين
82	مراجع الفصل الثاني

الفصل الثالث

بناء العلاقات في البيئة الجامعية

85	3 - 1 المقدمة
86	3 - 2 تحفيز الآخرين للتواصل
87	3 - 3 العلاقة بين المحفز والاستجابة وإرجاع الأثر
87	3 - 3 - 1 المحفز
87	3 - 3 - 2 الاستجابة
88	3 - 3 - 3 إرجاع الأثر
89	3 - 4 آداب الاتصال في بيئة الجامعة
91	3 - 5 آداب التعامل مع عضو هيئة التدريس
92	3 - 6 الوسائل التي تستخدمها الجامعات لبناء ثقافة الحوار والتواصل
93	3 - 7 السلوك السلي للطلبة
95	3 - 8 التعامل مع الأنماط السلبية من المتلقين
96	3 - 9 استخدام الأسئلة والإجابة عليها
101	3 - 10 آداب المرح إثناء التعامل مع الآخرين
102	3 - 11 سلوك عضو هيئة التدريس مع الطلبة
107	مراجع الفصل الثالث

الفصل الرابع

فن التأثير بالآخرين إيجاباً

111	4 - 1 المقدمة
112	4 - 2 بناء العلاقات مع الآخرين
113	4 - 3 التأثير في الآخرين إيجاباً
114	4 - 4 حالات دراسية
116	4 - 5 مهارات الإقناع
118	4 - 5 - 1 فن الإقناع
119	4 - 5 - 2 قواعد الإقناع الفعال
120	4 - 6 كيف تجذب انتباه من حولك
122	4 - 7 التفاوض والقدرات التفاوضية
123	4 - 7 - 1 نصائح حول مهارات التفاوض
126	4 - 8 مهارات اجتماعية تساعد على التفاعل مع الآخرين
126	4 - 8 - 1 توجيه الإطراء وتقبله
127	4 - 8 - 2 تسهيل التحادث
128	4 - 8 - 3 التعبير عن الأفكار الإيجابية
128	4 - 8 - 4 الاعتراف بالتقصير
129	4 - 9 كيفية طرح الأسئلة الصحيحة
132	مراجع الفصل الرابع

الفصل الخامس

شخصية الرؤساء وفن التعامل معهم

137	5 - 1 المقدمة
138	5 - 2 دراسة شخصية الرؤساء
140	5 - 3 تحليل شخصية من يتم التعامل معه
142	5 - 4 دراسة العوامل المؤثرة في سلوك الرؤساء
143	5 - 5 التعامل مع الصفات البارزة للرؤساء
149	5 - 6 قواعد التعامل مع الرؤساء
156	5 - 7 تحليل التعامل مع الرؤساء
164	مراجع الفصل الخامس

الفصل السادس

مهارات المقابلة

168	6 - 1 مفهوم المقابلة
169	6 - 2 أنواع المقابلات
169	6 - 2 - 1 من حيث الهدف
169	6 - 2 - 2 من حيث الاسلوب
171	6 - 2 - 3 المقابلة حسب الطريقة
172	6 - 3 أهداف المقابلة
173	6 - 4 التحضير للمقابلة
180	6 - 5 أخطاء شائعة في المقابلة
182	6 - 6 ماذا ترتدي أثناء المقابلة؟

183	6 - 7 مهارات المقابلة الشخصية
185	6 - 8 مهارات مقابلة التوظيف
186	6 - 9 الأسئلة الأكثر شيوعاً في المقابلات
202	6 - 10 الأسباب الجوهرية لفشل المقابلات
203	6 - 11 خطوات للحصول على وظيفة المستقبل
208	مراجع الفصل السادس

الفصل السابع

بناء الثقة في النفس

212	7 - 1 المقدمة
212	7 - 2 مفهوم الثقة بالنفس
214	7 - 3 أنواع الثقة بالنفس
215	7 - 3 - 1 الثقة المثلّى في النفس
215	7 - 3 - 2 ضعف الثقة في النفس
216	7 - 3 - 3 الثقة الزائفة في النفس
217	7 - 4 فوائد الثقة بالنفس
220	7 - 5 قياس الثقة في النفس
224	7 - 6 بناء الاهداف
224	7 - 6 - 1 انواع الاهداف
226	7 - 7 فوائد بناء الاهداف
226	7 - 7 - 1 التأثير المباشر للسلوك
227	7 - 7 - 2 التأثير غير المباشر للسلوك
232	مراجع الفصل السابع

الفصل الثامن

مهارات الإصغاء والتحدث

238	1 - 8 المقدمة
239	2 - 8 مفهوم الاستماع
239	3 - 8 أهمية الاستماع
242	4 - 8 أنواع الاستماع
244	5 - 8 مهارات الاستماع
245	6 - 8 العلاقة بين الاستماع والاستيعاب
250	7 - 8 أهداف تدريس الاستماع
251	8 - 8 دور عضو هيئة التدريس في تدريس الاستماع
252	9 - 8 خطوات تدريس الاستماع
253	10 - 8 وسائل التدريب على مهارة الاستماع
259	11 - 8 مشكلات ومعوقات الاستماع
260	12 - 8 من طرق اختبار الاستماع والاستيعاب
263	مراجع الفصل الثامن

الفصل التاسع

مهارات إدارة الوقت

270	1 - 9 مفهوم إدارة الوقت وأهميته
272	2 - 9 خصائص الوقت
273	3 - 9 ماذا نعني بإدارة الوقت أو الذات؟
273	9 - 3 - 1 إدارة الوقت هي إدارة الذات

274	9 - 4 فوائد تنظيم الوقت
277	9 - 5 العوامل المؤثرة على استخدام الوقت
278	9 - 6 اهم مضيعات الوقت
280	9 - 7 الإدارة الفعالة للوقت
281	9 - 8 لصوص الوقت
284	9 - 8 - 1 حقائق عن الوقت
285	9 - 9 فوائد الإدارة الجيدة للوقت
286	9 - 10 سلوكيات ومعتقدات تؤدي الى ضياع الوقت
286	9 - 10 - 1 لا يوجد لدي وقت للتنظيم
286	9 - 10 - 2 المشاريع الكبيرة فقط تحتاج للتنظيم
287	9 - 10 - 3 الآخرون لا يسمحون لي بتنظيم الوقت
287	9 - 10 - 4 كتابة الأهداف والتخطيط مضيعة للوقت
287	9 - 10 - 5 لا أحتاج لكتابة أهدافي أو التخطيط على الورق
288	9 - 10 - 6 حياتي سلسلة من الأزمات المتتالية، كيف أنظم وقتي؟
288	9 - 11 سلوكيات ومعتقدات تؤدي الى توفير الوقت
290	9 - 11 - 1 خطوات تنظيم الوقت
291	9 - 11 - 2 كيف تستغل وقتك بفعالية؟
293	9 - 12 أمور تساعدك على تنظيم وقتك
295	9 - 13 سيطر على وقتك
295	9 - 13 - 1 أزل من عقلك خرافة (الوقت حر)
295	9 - 13 - 2 قدّر لمجهودك ثمرة أعلى من الثمرة الحالية
295	9 - 13 - 3 حاسب نفسك ودقق في وقتك والمجهود المبذول فيه
296	9 - 13 - 4 نظم نفسك ورتب أولوياتك

298	9 - 14 وسائل وتقنيات وخطوات فاعلة لادارة الوقت
303	9 - 15 آلية التغلب على عادة التأجيل
307	مراجع الفصل التاسع

الفصل العاشر

الوعي الذاتي

312	10 - 1 المقدمة
313	10 - 2 مفهوم الوعي الذاتي
313	10 - 3 أنواع الوعي الذاتي
315	10 - 4 مصادر بناء الوعي الذاتي
315	10 - 5 العلاقة بين الوعي الذاتي وتقدير الذات
315	10 - 6 معايير ومحكات الوعي الذاتي
319	10 - 7 المؤثرات السلبية
319	10 - 7 - 1 ماذا نعني بالمؤثر السلبي؟
320	10 - 7 - 2 أنواع المؤثرات السلبية
320	10 - 7 - 3 استراتيجيات مواجهة المؤثرات السلبية
320	10 - 8 الإرشاد العقلي الانفعالي
321	10 - 9 الطرق السلبية في التفكير
322	10 - 10 التفكير الناقد
324	10 - 10 - 1 مفهوم التفكير الناقد
324	10 - 10 - 2 خصائص المفكر الناقد
325	10 - 10 - 3 معايير التفكير الناقد
325	10 - 11 القيم

326.....	10 - 11 - 1 أنواع القيم
327.....	10 - 12 الانضباط الذاتي
328.....	10 - 12 - 1 مفهوم الانضباط
328.....	10 - 12 - 2 أقسام الانضباط
329.....	10 - 12 - 3 محددات الانضباط الذاتي
331.....	10 - 12 - 4 العوامل التربوية المؤثرة في الانضباط الذاتي
336.....	10 - 12 - 5 شخصية الطالب غير المنضبط ذاتياً
337.....	10 - 12 - 6 دور الانضباط الذاتي في الحد من المخالفات السلوكية
339.....	مراجع الفصل العاشر

الفصل الحادي عشر

مهارات الانترنت

346.....	11 - 1 المقدمة
346.....	11 - 2 ماهية محرك البحث؟
347.....	11 - 3 أنواع محركات البحث
348.....	11 - 4 مزايا وعيوب محركات البحث
350.....	11 - 5 كيفية البحث في الإنترنت وآلية عملها؟
350.....	11 - 5 - 1 تصنيفات أدوات البحث
351.....	11 - 5 - 2 آلية عمل محركات البحث في الإنترنت وترتيبها للنتائج
352.....	11 - 5 - 3 تحديث المعلومات في محركات البحث
352.....	11 - 5 - 4 ترتيب نتائج البحث
354.....	11 - 6 عوامل البحث في محركات البحث
354.....	11 - 6 - 1 العوامل أو (المعاملات) المنطقية

355	11 - 6 - 2 البحث بالجمع أو الاستثناء (الزائد والناقص)
356	11 - 6 - 3 الجمل الكاملة
356	11 - 6 - 4 اختصار الكلمات
356	11 - 7 - 7 آلية عمل بعض أهم محركات البحث
356	11 - 7 - 1 محرك البحث غوغل Google
361	11 - 7 - 2 محرك البحث Alta Vista
365	11 - 8 - 8 محركات البحث العربية
365	11 - 8 - 1 أنواع محركات البحث العربية
372	11 - 9 المحركات العربية
373	11 - 10 المواقع الالكترونية
374	11 - 11 المواقع الاجتماعية
383	مراجع الفصل الحادي عشر

الفصل الثاني عشر

مهارات الاستذكار

387	12 - 1 المقدمة
389	12 - 2 مفهوم مهارة الاستذكار
390	12 - 3 المعنى التربوي لمهارات الاستذكار
396	12 - 4 اتجاهات تناول مهارات الاستذكار
396	12 - 4 - 1 التناول الكيفي وآليات الاكتساب لمهارات الاستذكار
397	12 - 4 - 2 مهارة الاستذكار
408	12 - 5 مهارة تحديد الأهداف
409	12 - 6 مهارة إدارة الذاكرة
411	12 - 7 مهارة التركيز

413.....	12 - 8 مهارة المراجعة والتجهيز للامتحان
415.....	12 - 9 مهارة تناول الاختبار
421.....	مراجع الفصل الثاني عشر