

جميع حقوق النشر ٢٠٠٥ محفوظة لصندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة

اليونيفيم - المكتب الإقليمي للدول العربية

صندوق بريد: ٨٣٠٨٩٦ عمّان - الأردن ١١١٨٣

هاتف: ٥٦٧٨٥٨٦ - ٦ - ٩٦٢+

فاكس: ٥٦٧٨٥٩٤ - ٦ - ٩٦٢+

موقع إلكتروني: [www.unifem.org.jo](http://www.unifem.org.jo)

بريد إلكتروني: [amman@unifem.org.jo](mailto:amman@unifem.org.jo)

لا يجوز تصوير أو إعادة طبع وإنتاج أي جزء من هذه المادة بغير إذن مسبق من صندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة - اليونيفيم.

الآراء والتفسيرات والنتائج التي يحتويها هذا الدليل تعبر عن وجهة نظر المؤلفين ولا تعبر بالضرورة عن رأي صندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة - اليونيفيم.

تم الطبع في الأردن

الطبعة الأولى ٢٠٠٥

إعداد: مركز الدراسات واستشارات الإدارة العامة

Public Administration Research & Consulting Center (PARC)

كلية الإقتصاد والعلوم السياسية

جامعة القاهرة

القاهرة - مصر

التنسيق والتصميم: Advize Grey

# المحتوى

- أولاً: المقصود بالإتصال.
- ثانياً: عناصر الإتصال.
- ثالثاً: أنواع الإتصال.
- رابعاً: معوقات الإتصال الفعال وأساليب مواجهتها.
- خامساً: تمارينات في الإتصال الفعال.
- تمرين (١) هل تنصتین بعناية؟
- تمرين (٢) استقصاء فعالية الإتصال.
- تمرين (٣) الإتصال في اتجاه واحد وفي اتجاهين.



أولاً: المقصود بالإتصال

# أولاً: المقصود بالإتصال

١- الإتصال هو " انتقال وتبادل البيانات والمعلومات والآراء والمشاعر والاتجاهات بين طرفين أو أكثر".  
" انتقال المعلومات من مندوبة المرشحة (أ) إلى تلك المرشحة والعكس".

٢- عملية الإتصال هي عملية تبادلية ذات اتجاهين (معلومات متبادلة بين شخصين بحيث يمكن لأي منهما التأثير في الآخر)، وليس في اتجاه واحد (أوامر صادرة من شخص لآخر).  
" المرشحة (أ) تتحدث إلى الناخبة (ب) للحصول على صوتها وفي المقابل تتحدث الناخبة (ب) إلى المرشحة (أ) حول عوائد إعطاء صوتها لها".

٣- تهدف عملية الإتصال إلى:

نقل معلومة محددة

عرض وجهات النظر

التأثير في الآخرين

"فمثلاً يهدف لقاء المرشحة (أ) بالناخبين في مؤتمر انتخابي إلى التأثير فيهم للحصول على أصواتهم، عرض البرنامج الانتخابي، توصيل معلومات محددة للناخبين لجذبهم للتصويت لصالحها..."

٤- قد يكون الهدف من الإتصال إدارة اجتماعات، أو عرض أفكار ومقترحات، أو كتابة تقرير، أو إلقاء خطاب. فلب هذه الأنشطة يتركز بالأساس حول تحديد الهدف بدقة واستخدام أسلوب للعرض يتلاءم مع نوعية المستقبلين.

"كذلك يهدف اجتماع المرشحة (س) بمسؤولي حملاتها الانتخابية إلى تقديم مقترحات وأفكار معينة بخصوص الدعاية الانتخابية".

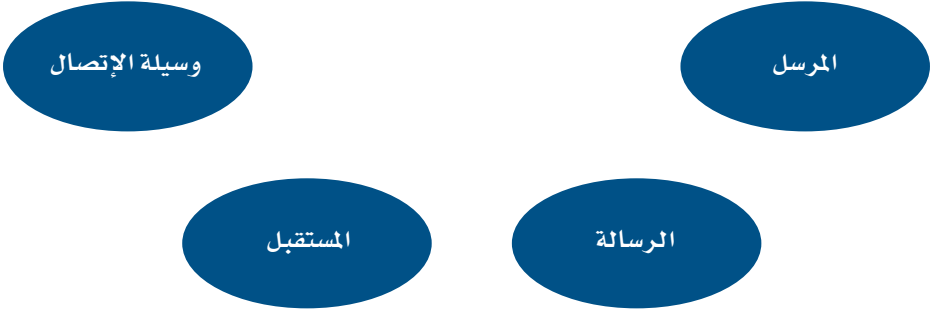
## أمثلة في تعريف الإتصال

- المقابلات التي تجريها الناخبات مع مرشح الحزب (أ) لإقناعه بدعم قضايا المرأة.
- الحوار الهاتفي بين المحافظ (أ) والسيدة (ب) التي تولت منصب رئاسة مجلس مدينة بالمحافظة للتهنئة بهذا المنصب.
- الإتصال الهاتفي للمرشحة (س) بمدير شركة الدعاية (ص) لعرض وجهة نظرها بخصوص شكل الدعاية الانتخابية.
- إدارة السيدة (أ) لأحد الاجتماعات النقابية من خلال عرض الأفكار والمقترحات والإستماع إلى وجهات النظر.
- مناقشة السيدة (س)، العضو في مجلس الشورى، لأحد القوانين في أحد لجان المجلس.

## ثانياً: عناصر الإتصال

## ثانياً: عناصر الإتصال

للإتصال أربع عناصر هي:



### تمرين

استخرجي عناصر الإتصال من الحالات التالية:

رقم	الحالة
١	قامت ممثلة اتحاد المرأة بمقابلة المرشحات اللاتي اعترنم الإتحاد على تقديم دعم لهن في إنتخابات مجلس الشورى.
٢	اتصل رئيس الحزب (أ) بالسيدة (ب) هاتفياً يبلغها بتعيينها في منصب أمين عام الحزب.
٣	قيام المرشحة (س) لعضوية مجلس الشورى بعمل محادثات إلكترونية مع الناخبين بخصوص برنامجها الإنتخابي.
٤	لقاءات الطالبة (ع) المرشحة لإنتخابات اتحاد الطلاب بأحد الكليات مع الناخبين للحصول على دعمهم وأصواتهم بالجامعة.
٥	قيام المرشحة (أ) لعضوية مجلس إدارة الجمعية (س) بعمل مؤتمر مصغر تلقي فيه كلمة عن أهم تصوراتها لتطوير عمل الجمعية حال نجاحها في الإنتخابات.
٦	قيام رئيسة مجلس مدينة بمحافظة (ص) بإرسال أحد العاملين لاستدعاء أحد الموظفين لإبلاغها بترقيتها.

## ثالثاً: أنواع الإتصال

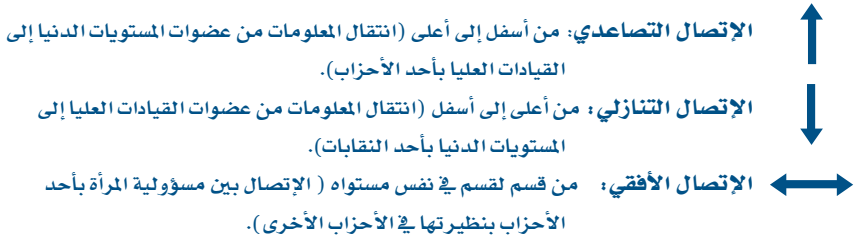


## ثالثاً: أنواع الإتصال

### ١- اتصال رسمي / غيررسمي :

- اتصال رسمي: هو الإتصال الذي يتم بالطرق الرسمية المتفق عليها، (مثل اجتماعات لجنة المشاركة السياسية بالهيئة العليا للمرأة، وكذلك مشاركة المرأة في اجتماعات الأمانة العامة لأحد الأحزاب، النقابات، الجمعيات الأهلية...).
- اتصال غير رسمي: هو الإتصال الذي يتم بطريقة غير رسمية بين الأعضاء، مثل اللقاءات غير الرسمية في أية مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الأشخاص (مثل لقاءات السيدة (س)، عضو مجلس الشورى، بأحد المواطنين للإستماع لأهم مشاكله).

### ٢- اتصال تصاعدي / تنازلي / أفقي :



### ٣- اتصال مكتوب / شفوي :

- **الإتصال المكتوب:** يأخذ شكل خطاب مؤرخ على ورق رسمي موثق. مثل الخطاب المرسل من إحدى الجمعيات لإحدى عضوات مجلس إدارتها لحضور اجتماع معين. وكذلك الخطاب المرسل من أحد الأحزاب إلى إحدى العضوات لحضور مؤتمر عن التثقيف السياسي للمرأة.
- **الإتصال الشفوي:** يكون غير موثق ومرن ويأخذ عدة أشكال كالإتصالات التليفونية، والمحادثات وجهاً لوجه (مثل المحادثات المباشرة بين إحدى عضوات مجلس الشورى ورئيس المجلس حول قانون الجنسية، أو قانون الأحوال الشخصية...).

## تمرين

اذكري أمثلة لأنواع الإتصالات أدناه من واقع حياتك العملية.

• اتصال رسمي:

.....

.....

• اتصال تصاعدي:

.....

.....

• اتصال شفوي:

.....

.....



# رابعاً: معوقات الإتصال الفعّال وأساليب مواجهتها

# رابعاً: معوقات الإتصال الفعّال وأساليب مواجهتها

## ١- المعوقات

- **غموض الهدف:** قد لا تعرف المرسلّة هدفها بالضبط، فتركز على الوسيلة (إصدار كتيب، عقد اجتماع) دون تحديد الهدف من توصيل الرسالة للآخرين.
- **الإستخفاف بالمستقبل:** قد لا تهتم المرسلّة بمعرفة ما إذا كان المستقبل راغباً في استقبال الرسالة، وقادراً على فهمها أم لا .
- **القياس غير الدقيق للنتائج:** في هذا الإطار نلاحظ أنه:
  - إذا كان هدف المرسلّة هو مجرد إخبار المستقبل بشيء، فإنّ هدفها يكون قد تحقق بتسلم المستقبل للرسالة.
  - إذا كان الهدف من الرسالة إنجاز عمل ما، فإنه ينبغي الإهتمام بمدى اقتناع المستقبل بالتصرف على النحو الذي أurdته المرسلّة .

## ٢- أساليب المواجهة

- **تحديد المشكلة :** ( جمع كافة المعلومات المتعلقة بالمشكلة) مثل (من هم المستقبلون، طبيعة العلاقة بين المرسلّة والمستقبلين والمستقبلات، .... الخ).
- **تحديد الهدف الأساسي من الإتصال :** هل الهدف هو مجرد توصيل معلومة أم إقناع المستقبلين بالتصرف على نحو ما، .... الخ) .
- **صياغة الرسالة:** (مدى تحقيق الصيغة الأساسية للرسالة للهدف المرجو منها).
  - قائمة على بحث ودراسة الحقائق.
  - خالية من الثغرات.
  - متضمنة الشروح والإيضاحات المرتبطة بالموضوع.
- **ملاءمة الرسالة للمستقبل:** ( ترجيح الرسالة التي سوف تلقى قبولاً أكبر من المستقبلين) . ولذلك لا بد من دراسة جيدة للمستقبلين للرسالة (من هم المستقبلون، طبيعة اهتماماتهم، هل هم جميعاً مهتمون بالأمر بنفس الدرجة... الخ) .
- **اختيار الوسيلة المناسبة للرسالة :** ( من بين وسائل الإتصال المتاحة ينبغي اختيار الوسيلة الأكثر ملاءمة للهدف).
- **قياس نتائج الإتصال بدقة :**
  - تقويم الإستجابة للإتصال تقويماً علمياً.
  - من المهم ملاحظة الفارق بين الرسالة والأسلوب المستخدم لتوصيلها. فقد يكون هناك قبول للأسلوب المستخدم (مثل الإعجاب بالكتيب أو التصفيق للمحاضر) دون أن يعنى ذلك فهم الرسالة ذاتها.

## تمرين

ما هي الأخطاء التي وقعت فيها المرشحات فيما يلي:

م	الحالة
١	تتحدث مرشحة بعض الكلمات الإنجليزية في مؤتمر انتخابي بإحدى قرى المحافظة.
٢	تعتمد مرشحة اعتماداً شبه كلي على موقعها على الإنترنت في التوعية بحملاتها الانتخابية بأحد الدوائر الشعبية الفقيرة بالمحافظة.
٣	تلقتي مرشحة بالناخبين بهدف إقناعهم بالتصويت لصالحها، ومع هذا تتحدث معظم الوقت عن تاريخها.
٤	تصمم مرشحة على توزيع كتيبات ببرنامجها على ناخبين لا يجيدون القراءة والكتابة.
٥	تطلب مرشحة الإجتماع بمعاونيها في حملتها الانتخابية، ومع ذلك تكثر تساؤلات المعاونين عن المهام الموكولة إليهم بعد انتهاء الإجتماع.



خامساً : تمرينات في الإتصال الفعّال



# خامساً : تمرينات في الإتصال الفعّال

## تمرين رقم ١

### هل تنصتين بعناية؟

#### عادات الإتصال السيئ

من خلال عملية الإتصال يُلاحظ أننا نقضي وقتاً طويلاً في عملية الإنصات، إلا أن نسبة كبيرة من البشر لا يتصفون بصفات المنصتين الجيدين. ومن بين أسباب ذلك أنهم تتكون لديهم بعض العادات غير الطيبة التي تُعيق عملية الإنصات الجيد لديهم. وقد تستمر معهم هذه الأسباب طيلة حياتهم، إلا إذا أولوها عناية وحاولوا تغييرها بالتدريب الجاد.

وفيما يلي قائمة تتضمن تلك العادات السيئة الشائعة :-

#### ١- عدم الإهتمام وعدم التركيز بعناية :

يسمح البعض لأنفسهم بالتشتت والقيام بعمل أكثر من شيء في الوقت الواحد (الإنصات والتحدث في الهاتف)،أو التفكير في شيء آخر أثناء الإنصات. كذلك أحياناً ما نتمتع بعدم الإنصات لرسالة بعض الأفراد.

#### ٢- التظاهر بمظهر المنصت :

يعتمد البعض التظاهر بمظهر المنصتين وهم يفكرون في شيء آخر، مما يعطي المتحدث انطباعاً بأن المستقبل يفهم جيداً ما يقوله.

#### ٣- الإستماع دون الإنصات :

أحياناً يستمع الشخص للبيانات الواردة والمقدمة له، ولكنه لا يتعمق في فهم مضمونها أو دلالاتها بسبب عدم الإنصات المتعمق.

#### ٤- الإنصات غير المكتمل :

أحياناً نصت الشخص للحديث حتى الجزء الذي يهمله ويريد التحدث بشأنه، ثم تتوقف عملية الإنصات عند هذا الحد؛ حيث يقوم المستقبل (في عقله) بتجريب ما سيقوله، ومن ثم ينتظر الفرصة لإعلانه.

#### ٥. المقاطعة :

لا ينتظر الشخص هنا حتى يتلقى الرسالة كاملة ليفهم المعنى الكلي. وهنا نجد أن المستقبل يتسرع بالتدخل (وأحياناً بعنف) بقطع الحديث الدائر.

## ٦. سماع ما يريد الإنسان سماعه فقط:

هنا يستقبل الإنسان الرسائل بالشكل الذي يريده أو يرغب أن تكون عليه، ومن ثم يرفض استقبال أي رسائل تتعارض مع رغباته ومفاهيمه.

## ٧. السلوك الدفاعي:

هنا يكون المستقبل رأيه مسبقاً عما يتلقاه من بعض الأفراد نتيجة فكرته المسبقة عن هؤلاء الأفراد، ويتوقع هجوم هؤلاء المتحدثون عليه، وبالتالي يلجأ إلى ما يعرف بالسلوك الدفاعي.

## ٨. الإنصات حتى النقطة التي تؤهل للاختلاف مع المتحدث:

البعض منا ينصت حتى اللحظة التي يستخلص فيها لنفسه النقطة التي يستطيع منها الإنطلاق مهاجماً للطرف الآخر.

## تمرين

### أقرئي الحالة التالية:

قررت المرشحة (س) مع قرب يوم الانتخابات وأثناء إعدادها لحملتها عقد سلسلة مؤتمرات متفرقة مع مجموعات الناخبين في المناطق المختلفة بدانترتها لتكثيف حملتها الانتخابية. وفي إحدى تلك الاجتماعات دار الحوار التالي بين المرشحة وبين الناخبين.

**المرشحة:** أنا اليوم بين أصدقائي وإخوتي، والكل يعلم أنني تخرجت من \_\_\_\_\_، وعملت \_\_\_\_\_، وتوليت \_\_\_\_\_.

**الناخب (أ):** نريد أن نعرف ماذا يمكن أن تقدمي لخدمة الدائرة؟

**المرشحة:** (تنظر في ورقة قدمها إليها سكرتيرها) ما سوف أقدمه كثير سوف \_\_\_\_\_ (مقاطعة من جانب أحد الناخبين).

**الناخب (المقاطع):** كل مرشح يقول سوف أعمل كذا وكذا، الواقع أننا لا نرى أي تحسن هل لديك إنجازات ملموسة سابقاً.

**المرشحة:** (تهز رأسها وهي تنظر في الورقة) وسوف أطالب بإدخال المياه، إصلاح الصرف الصحي، .. من منكم لا يتفق مع هذا البرنامج.

**الناخب (ب):** لم يقم العضو الحالي بأي إصلاحات، وكلنا نعلم أن الوعود كثيرة ولكن الأفعال قليلة، ومع هذا فإننا نثق في قدراتك ونتحسس في سيادتك الأمل..

**المرشحة:** ماذا تعني بالوعود كثيرة، والأفعال قليلة..، أنني لست من هذه النوعية.

## بعد قراءة تلك تلك الحالة :

• ما هي أهم العادات السلبية التي حدثت في هذه الجلسة؟

---

---

---

---

---

---

---

---

• ما هي أهم مقترحاتك لعلاج تلك العادات السيئة؟

---

---

---

---

---

---

---

---

## تمرين رقم ٢

### استقصاء قياس فعالية الإتصال

#### استقصاء قياس فعالية الإتصال

فيما يلي خمسون عبارة ، اقرئي كل واحدة منها بعناية مقررة مدى انطباقها عليك شخصياً. ثم ضعي دائرة حول الرقم المناسب لكل عبارة، مع العلم بأن اختيارك للخانة رقم (١) يدل على أنك في هذه الحالة موافقة تماماً..... وهكذا.

ويتوقف هذا بالطبع على مدى انطباق هذه العبارات عليك .

• برجاء توخي الدقة والصراحة التامة لكي يحقق الإستقصاء الهدف منه.

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق بشدة
١.	أختار كلماتي بعناية ودقة.	٤	٣	٢	١
٢.	أحدد المعاني التي أقصدها بوضوح تام.	٤	٣	٢	١
٣.	لدي القدرة على التعبير عن أفكارتي وأرائي ومشاعري.	٤	٣	٢	١
٤.	أهتم بتوضيح أفكارتي حتى لا يحدث لبس أو سوء فهم.	٤	٣	٢	١
٥.	أتحاشى الغموض.	٤	٣	٢	١
٦.	أركز ذهني فيما يقال لي.	٤	٣	٢	١
٧.	أؤجل الحكم على الأمور وتقييمها إلى أن أنتهي من الإستماع.	٤	٣	٢	١
٨.	أتحاشى مقاطعة المتحدث.	٤	٣	٢	١
٩.	أتمتع بعقلية متفتحة للأفكار والآراء والمقترحات الجديدة.	٤	٣	٢	١
١٠.	أهتم بالأفكار والمعاني أكثر من الإهتمام الحرّي بالألفاظ.	٤	٣	٢	١
١١.	أخطر من يشرف على عملي بما أقوم به.	٤	٣	٢	١
١٢.	أتجنب الإفراط في تبسيط الأمور الصعبة إلى الحد الذي يؤدي إلى سوء فهمها.	٤	٣	٢	١
١٣.	أتقبل النقد البناء.	٤	٣	٢	١
١٤.	أقدم توصياتي باقتناع.	٤	٣	٢	١
١٥.	أقوم بعرض الآراء والإقتراحات بدون تحيز.	٤	٣	٢	١
١٦.	أعطي تعليمات واضحة وغير مبهمّة.	٤	٣	٢	١
١٧.	أمد الأعضاء ممن أشرف على عملهم بما يحتاجون إليه من معلومات لأداء أعمالهم بدقة.	٤	٣	٢	١
١٨.	أشجع اقتراحات التطوير.	٤	٣	٢	١
١٩.	أحد من انتشار الشائعات.	٤	٣	٢	١
٢٠.	أفهم اهتمامات ممن أشرف على عملهم من الأعضاء وأهتم بها.	٤	٣	٢	١
٢١.	أستشير المتخصصين داخل الجمعية.	٤	٣	٢	١
٢٢.	أبذل جهدي لحل المشكلات وفض النزاعات القائمة.	٤	٣	٢	١
٢٣.	أبادل الأفكار والمعلومات مع الزملاء.	٤	٣	٢	١

٢٤	٤	٣	٢	١	أنسق الأنشطة مع الزملاء في المواقع الأخرى .
٢٥	٤	٣	٢	١	أحرص على المحافظة على العلاقات الطيبة مع العاملين معي .
٢٦	٤	٣	٢	١	أشجع الإتصالات الصاعدة مع الأعضاء ممن أشرف على عملهم.
٢٧	٤	٣	٢	١	أبدو ودودة في تعاملاتي.
٢٨	٤	٣	٢	١	ألتزم بالعدل وعدم التحيز.
٢٩	٤	٣	٢	١	أؤيد آراء ممن أشرف على عملهم في حالة اقتناعي بصوابها.
٣٠	٤	٣	٢	١	أقيم الحقائق بطريقة موضوعية.
٣١	٤	٣	٢	١	أحترم سرية ما يقال لي ولا أفضي به للآخرين .
٣٢	٤	٣	٢	١	أفهم مشاعر الآخرين وأتعاطف معهم.
٣٣	٤	٣	٢	١	أنصت بعناية.
٣٤	٤	٣	٢	١	أتبع أساليب المناقشة والحوار.
٣٥	٤	٣	٢	١	أحتفظ بهدوئي وموضوعيتي في المواقف الإنفعالية.
٣٦	٤	٣	٢	١	أحدد الأهداف وأضع المعايير الواضحة لتقييم الأداء.
٣٧	٤	٣	٢	١	أطلع من يتبعني من الأعضاء على ماهية المتوقع منهم.
٣٨	٤	٣	٢	١	أهتم بمقابلات تقييم الأداء وأديرها بفعالية .
٣٩	٤	٣	٢	١	أتبع الطرق الإيجابية في إرجاع الأثر عن أداء من أشرف على عملهم من الأعضاء .
٤٠	٤	٣	٢	١	أناقش الخلافات التي تطرأ بأمانة وبصدر رحب.
٤١	٤	٣	٢	١	أتجنب التكلفة وأستخدم أسلوبي الطبيعي في الكتابة حسب مقتضيات الموقف.
٤٢	٤	٣	٢	١	أتجنب الإبهام والتعميم.
٤٣	٤	٣	٢	١	أهتم بالعبارة الواضحة المحددة.
٤٤	٤	٣	٢	١	أستخدم قواعد الإملاء والتهجاء الصحيحة .
٤٥	٤	٣	٢	١	أهتم بالبريد والرسائل الواردة إلي وأحرص على الرد عليها بشكل مقنع.
٤٦	٤	٣	٢	١	أهتم بإعداد جداول أعمال الاجتماعات.
٤٧	٤	٣	٢	١	أبذل جهدي لكي يتحقق هدف الاجتماع .
٤٨	٤	٣	٢	١	أشجع كل المناقشات والإضافات المناسبة.
٤٩	٤	٣	٢	١	أبذل جهدي لتسهيل طريقة أداء العمل وأبتعد عن السيطرة.
٥٠	٤	٣	٢	١	أبذل جهدي للتوفيق بين آراء أفراد المجموعة .

## استقصاء فعالية الإتصال

### (تسجيل النتائج)

- أنقلي الدرجة التي حصلت عليها في الخانة المعدة أمام رقم كل عبارة.
- إجمعي نتيجة كل مربع من المربعات العشرة.

الإتصال بالرؤساء	
العبارة	النتيجة
١	
	١٤
	١٥
الإجمالي	

الإتصالات الفعال	
العبارة	النتيجة
٦	
٧	
٨	
٩	
١٠	
الإجمالي	

المعاني والألفاظ	
العبارة	النتيجة
١	
الإجمالي	

التظلمات والشكاوي	
العبارة	النتيجة
٢	
٢	
٢	
٢	
٣	
الإجمالي	

الإتصال بين الجماعة	
العبارة	النتيجة
٢	
٢	
٢	
٢	
٢	
الإجمالي	

الإتصال بالمؤوسين	
العبارة	النتيجة
١	
١	
١	
١	
٢	
الإجمالي	

الإتصال المكتوب	
العبارة	النتيجة
٤	
٤	
٤	
٤	
الإجمالي	

تقييم الأداء	
العبارة	النتيجة
٣	
٣	
٣	
٣	
٤	
الإجمالي	

المقابلة والتشاور	
العبارة	النتيجة
٣	
٣	
٣	
٣	
٣	
الإجمالي	

الإجتماعات والمؤتمرات	
العبارة	النتيجة
٤	
٤	
٤	
٤	
٥	
الإجمالي	

- سجلي أمام كل عبارة الإجمالي الخاص بها.
- اجمعي مجموع العناصر لتحصلي على الإجمالي العام لفعالية الإتصال.

العنصر	النتيجة
المعاني والأفاض	
الإتصالات الفعال	
الإتصال بالرؤساء	
الإتصال بالمرؤوسين	
الإتصال بين الجماعة	
التظلمات والشكاوي	
المقابلة والتشاور	
تقييم الأداء	
الإتصال المكتوب	
المؤتمرات والإجتماعات	
إجمالي فاعلية الإتصال	

- قسمي النتائج إلى فئات، فإذا كانت فئتك واقعة في:

الفئة الأولى	من ١٤٠-١٥٩ ( فإن ذلك يعني أن فعالية الإتصال لديك متوسطة).
الفئة الثانية	من ١٦٠ - ١٧٩ ( فإن ذلك يعني أن فعالية الإتصال لديك جيدة).
الفئة الثالثة	من ١٨٠ - ٢٠٠ ( فإن ذلك يعني أن فعالية الإتصال لديك جيدة جداً).

- ثم حددي أخيراً العناصر التي يقل عندها إجمالي الدرجات عن ٥١ درجة، علماً بأنها ستكون هي العناصر التي تحتاج منك إلى صقل في مهارات الإتصال.

## أسس الإتصال الفعال

الإتصال إذا أريد له أن يحقق الأهداف المرجوة ، فإن ذلك يتطلب الإهتمام بالأمر التالية:

١. الإعداد : وفي هذا الإطار يجب مراعاة التحديد الواضح للتعليمات والتوصيات؛ حتى يفهم المستقبل المطلوب منه بدقة ووضوح.
٢. التحفيز: وفي هذا الإطار يجب مراعاة النقاط التالية:

- جذب الإنتباه: ( اختيار الوقت المناسب - الأسلوب المناسب - ... الخ).
- استخدام لغة التحفيز: ( الإستماع إلى الإقتراحات - عبارات تحفيزية - إطلاع الآخرين على مجريات الأمور - تشجيع معنوي - ... الخ).
- ٣. **طريقة تقديم الرسالة** : وفي هذا الإطار يجب مراعاة الإبتعاد عن الأوامر السلطوية ذات الإتجاه الواحد، والإهتمام بوجود علاقات متبادلة.
- ٤. **المراجعة** :
- التحقق من أنّ الرسالة قد تم توصيلها على النحو المرغوب فيه.
- البُعد عن الإصطلاحات الفنية المعقدة.
- التأكيد على أن المستقبلين يفسرون الرسالة على النحو الذي أرادته المرسل .
- ٥. **التعاون**: العمل بروح الفريق.

## محاكاة

قررت السيدة (أ) بعد توليها رئاسة الحزب (س) حل مشكلة انخفاض تمثيل الحزب من السيدات في المجالس المنتخبة، ولذلك عقدت اجتماع بمسؤولي الحزب لبحث تلك القضية.

- تختار المتدربات من بينهن سيدة تمثل رئيسة الحزب.
- تمثل باقي المتدربات مسؤولي الحزب.
- يتم مناقشة تلك القضية بين الطرفين.
- تتولى المدربة تقييم إلى أي مدى تم تطبيق أسس الإتصال الفعال في الجلسة.



## تمرين رقم ٣

### الإتصال في اتجاه واحد وفي اتجاهين

الآن ... وقد عرفت موقفك في عملية الإتصال ومدى قدرتك أنت كمتصلة، فلنقم سوياً بهذا التمرين الذي يوضح إلى أي مدى أصبحت عملية الإتصال عملية هامة بحيث أصبحت لها مبادئها العلمية ومفاهيمها الأساسية.

وهذا التمرين يُركز على واحد (فقط) من المفاهيم والمبادئ الأساسية للإتصال، وهو أن: -  
الإتصال الناجح - شفويّاً أو مكتوباً، مباشراً أو غير مباشر - هو "الإتصال ذو الاتجاهين" (معلومات بين شخصين، بحيث يمكن لأي منهما التأثير في الآخر مثل تبادل المعلومات بين المرشحة ومندوبيها)، وليس "الإتصال في اتجاه واحد" ( أوامر صادرة من المرشحة لمدير الدعاية حول ميعاد وشكل تنفيذ حملة الدعاية).

إنّ هذا التمرين ليس هدفاً في حد ذاته، ولكنه رمز لمعاني متعددة سوف نناقشها معاً بشكل عام في ضوء المعايير الواردة بجدول التقييم المرفق، وبشكل خاص عقب الإنتهاء من التمرين مباشرة.

- أكتبي ما سوف يملّي عليك.

تقييم الإتصال:

في اتجاه واحد وفي اتجاهين

المعيار	الإتصال	اتجاه واحد	اتجاهين
الوقت			
فهم الرسالة			
الدقة في التوصيل			
الوضوء			
المشاعر			
موقف المستقبلين من المرسلة			

## إعداد وتوجيه خطاب

- دعيت إلى إلقاء كلمة عن "المشاركة السياسية للمرأة بين الفرص والتحديات" لنبذة من المهتمين بأوضاع المرأة، ماذا تقولين؟

- أحرص على استخدام عناصر الإتصال الفعّال في إعداد وتوجيه هذا الخطاب ، من حيث :
- وضوح الهدف .
- ملاءمة لغة الإتصال للمستقبلين .
- القدرة على التأثير .
- وجهي كلمة لتحفيز المرأة للإنضمام إلى الأحزاب السياسية، مرة إلى نخبة من السيدات المتعلمات ومرة إلى مجموعة من السيدات الريفيات.