



www.massira.jo

مهارات الاتصال

COMMUNICATION SKILLS

الأستاذ الدكتور
بلال خلف السكارنة



المؤلف ومن هو في حكمه : بلال خلف السكارنه

عنوان الكتاب : مهارات الاتصال

رقم الإيداع : 2014/7/3331

الواصفات : الإتصال/ وسائل/ الإتصال الجماهيري

بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على اشترطة كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated, reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2015م - 1436هـ

الطبعة الثانية 2022م - 1443هـ



دار

المسيرة

للنشر والتوزيع والطباعة

شركة جمال أحمد حيف وإخوانه

عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059

الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640

صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والاضراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

مهارات الاتصال

COMMUNICATION SKILLS

الأستاذ الدكتور

بلال خلف السكارنة

عميد كلية الأعمال

جامعة الإسراء الاردنية



الإهداء

إلى أبي وأمي اطلال الله بعمرئيهما
إلى من وقفت بجانبني وسهرت معي الليالي
..... زوجتي أم أولادي
إلى أولادي عمرو وشهد حفظهما الله

الفهرس

17.....المقدمة

الفصل الأول

مفهوم مهارات الاتصال

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

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

الفصل الثاني

مهارات التعامل مع الآخرين

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

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

الفصل الثالث

بناء العلاقات في البيئة الجامعية

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

الفصل الرابع

فن التأثير بالآخرين إيجاباً

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

الفصل الخامس

شخصية الرؤساء وفن التعامل معهم

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

الفصل السادس

مهارات المقابلة

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

- 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 المثلى 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 ادارة الوقت

- 270 1 - 9 مفهوم ادارة الوقت واهميته
- 272 2 - 9 خصائص الوقت
- 273 3 - 9 ماذا نعني بإدارة الوقت أو الذات؟
- 273 1 - 3 - 9 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 قدر مجهودك 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..... وسائل وتقنيات وخطوات فاعلة لادارة الوقت 9 - 14
- 303..... آلية التغلب على عادة التأجيل 9 - 15
- 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 - 9 المحركات العربية
- 373..... 11 - 10 - 10 المواقع الالكترونية
- 374..... 11 - 11 - 11 المواقع الاجتماعية
- 383..... 11 - 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 مهارة المراجعة والتجهيز لامتحان 8 - 12
- 415 مهارة تناول الاختبار 9 - 12
- 421 مراجع الفصل الثاني عشر