

الجمعية العامة للجمعيات النسائية لتحسين الصحة  
مشروع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال  
لمناهضة العنف ضد المرأة  
برنامج المرأة العربية تتكلم

إعداد

ثناء حسن علي حسن

الجدول التدريبي لبرنامج المرأة العربية تتكلم

(( تدريب مدربين ))

من 25-27/9/2022

اليوم	الجلسة	المحاضرة
الأول	الأولى 12.00 - 11.00	تعارف وعرض أهداف البرنامج والاختبار القبلي.
	الثانية 1.15-12.15	- الجنس والأدوار الاجتماعية. - تقدير الذات والثقة بالنفس.
	الثالثة 3.00-1.30	- التفاوض. - القدرة على اتخاذ القرار. -مناقشة.
الثاني	الأولى 12.00 - 11.00	- ملخص اليوم السابق. - الدعم والشبكات الاجتماعية. - المشاركة في الحياة العامة.
	الثانية 1.15-12.15	- الصحة الإيجابية مرحلتي ( الطفولة والمراهقة والشباب ). - الصحة الإيجابية مرحلتي ( الإنجاب وما بعد الانجاب ).
	الثالثة 3.00-1.30	- كيف نحافظ على صحة أسرتنا. -مناقشة.
الثالث	الأولى 12.00 - 11.00	-ملخص اليوم السابق. - مهارات المدرب.ة الناجحة.ة.
	الثانية 1.15-12.15	- منهج الجلسات.
	الثالثة 3.00-1.30	- ماذا بعد؟.

# مهارات الميسرة الناجحة.

- ▶ هناك العديد من المهارات التي يجب أن يتمتع بها الشخص القائم بإدارة الجلسات (إدارة الحوار) مع السيدة المعنفة ومنها:-
- ▶ مهارة الاتصال.
- ▶ مهارة الملاحظة.
- ▶ مهارة توجيه الأسئلة.
- ▶ مهارة الإقناع.
- ▶ مهارة اتخاذ القرار.
- ▶ مهارة كتابة التقرير.

# مهارة الاتصال

- ▶ ويقصد بالاتصال عملية نقل المعلومات بين الناس ويعتبر المقوم الأساسي في عملية المساعدة ، ويعتبر الإتصال أداة أساسية للباحث الاجتماعي فعندما يعبر العضو عما يؤلمه أو يضايقه على الباحث أن يؤكد له فهمه لما يقال ، فمن خلال عملية التفاهم والإتصال المتبادل يصبح العضو في وضع أفضل لتحويل المعلومات الجديدة إلى سلوك جديد ، والجماعة تتقبل وتشعر بالرضا عن الإتصال إذا كان مفهوماً .
- ▶ أما إذا كان الإتصال غير مفهوم فسوف يكون نصيبه التجاهل والإهمال واللامبالاة ، وهذا يحدث إذا كانت الجماعة تتحدث بلغة مختلفة عن لغة الباحث الاجتماعي ، وفي بعض الأحيان تكون الكلمات التي تستعملها إحدى الجماعات من الناس غير مفهومه لجماعة أخرى لذلك يجب على الباحث أن يستخدم كلمات واضحة وغير فنية ، والإتصال غير اللفظي أيضاً إتصلاً له أهميته فالمصافحة وتعبيرات الوجه ونظرة العين والوضع الجسمي والتثاؤب وغير ذلك يمكن أن ينقل معلومات قيمة حول المشاعر للباحث الماهر بالملاحظة .

# أهمية مهارة الاتصال

- ▶ يمكن من خلالها نقل و توصيل المعلومات .
- ▶ لا يستطيع الباحث أن يحقق أهدافه بدونها .
- ▶ يصبح من السهولة بالنسبة للباحث الاجتماعي تكوين علاقات مهنية سليمة .
- ▶ يمكن الجزم بأنه لا مجتمع و لا حياة بدون اتصال فالمجتمعات الإنسانية كلها قائمة على التواصل بين البشر .
- ▶ يجعل الباحث الاجتماعي قادر على التأثير فى العملاء .
- ▶ اكتساب المهارة فى الإقناع .

▶ و هذه المهارة تفيد الباحث الذي يتعامل مع الجمهور في تنمية قدرته على الإتصال السليم و التواصل المثمر ليتمكن من تحقيق الأهداف ، و تفيده بلاشك في تكوين و تنمية علاقة مهنية مبنية على أسس سليمة مع الجماعات المتنوعة في المنظمة .

▶ الاتصال بشكل عام هو ( تلك العملية الانسانية التي تتم بين بنى البشر من أجل تحقيق أهداف مرتبطة بالبقاء و الاستمرار في الحياة ) .

▶ أما الاتصال في العلوم الاجتماعية هو ( عملية هامة تتم بين الباحث الاجتماعي و أنساق التعامل لنقل رسالة معينة من خلال وسائل متعددة لتحقيق أهداف مهنية مرتبطة باشباع احتياجاتهم و حل مشكلاتهم أو تنمية قدراتهم ) .

# عناصر عملية الاتصال

العنصر الأول : المرسل :

و هو الشخص المسئول عن توصيل الرسالة و نقلها إلى الطرف الآخر ولا بد أن تتوافر في المرسل شروط أهمها :

أن يكون على وعى و دراية كاملة بمضمون الرسالة التي يريد توصيلها للآخرين .

أن يدرس طبيعة شخصية المستقبل لرسالته جيداً .

أن ينتقى الوسيلة التي تتناسب مع طبيعة الرسالة و شخصية المستقبل .

أن يجيد استخدام الاتصال اللفظى و غير اللفظى .

أن يجيد استخدام الوسائل المختلفة التي يمكن استخدامها لنقل الرسالة .

## ▶ العنصر الثاني : المستقبل :

▶ و هو الطرف المراد توصيل الرسالة إليه ، و هو قد يكون طفل أو شاب أو مسن ، و ربما يكون مثقف أو جاهل و غيرها ، و نشير لذلك لأن الباحث الاجتماعي إذا أراد أن يكتسب مهارة الاتصال لابد له أن يعرف المستقبل خصائصه و كذلك احتياجاته و مشكلاته و يتفهم طبيعة شخصيته ، و لا بد أيضاً أن يكون المستقبل مهياً و لديه الاستعداد لاستقبال الرسالة .

## العنصر الثالث : الرسالة :

و هي قد تكون معلومة أو فكرة أو خبرة أو مهارة أو أى مادة اتصالية يود المرسل نقلها إلى المستقبل ولا بد أن تتوافر فيها بعض الشروط أهمها :

الوضوح و البعد عن الغموض .

السلاسة و البساطة .

تتناسب مع طبيعة شخصية المستقبل .

ألا تكون طويلة مملة و لا قصيرة مخلة .

## ▶ العنصر الرابع : الوسيلة :

▶ و هي تلك الأساليب التي يستخدمها المرسل لنقل الرسالة للمستقبل ، و لا بد أن يجيد المرسل إستخدامها ، و لا بد أن تتناسب مع نوع الرسالة و طبيعتها ، و يلزم أن تتوافر من أجل استخدامها الامكانيات الضرورية لذلك ، و منها على سبيل المثال الوسائل السمعية و البصرية .

## العنصر الخامس : التغذية العكسية :

و هي من أهم عناصر عملية الاتصال ، و لا يهتم بها البعض برغم أهميتها القصوى لنجاح العملية الاتصالية ، و التغذية العكسية أو ما يسمى رجع الصدى في أبسط معنى لها هي العائد الذي تحقق نتيجة نقل الرسالة للمستقبل ، هل تحقق الهدف ؟ فإذا كان الهدف من الاتصال نقل معلومة يتم التأكد من أن المعلومة قد وصلت للمستقبل و تفهمها بالمعنى الصحيح ، و بالقياس إذا كان الهدف حل مشكلة أو تعديل سلوك و غيرها يتم التأكد من تحقق الهدف و كذلك تحديد السلبيات و الإيجابيات التي حدثت لوضع إجراءات تصحيحية بناء عليها يتم تعديل العملية الاتصالية ، و يستخدم الباحث الاجتماعي لذلك أساليب و طرق مختلفة منها المناقشة أو الاستبيان أو الملاحظة و غيرها .

# كيف يتمكن الميسرة من مهارات الاتصال ؟

- ▶ تنمية ثقته فى نفسه .
- ▶ توفير الاستعداد الشخصى .
- ▶ فهم جيد لعناصر عملية الاتصال .
- ▶ إجادة استخدام وسائل متعددة للاتصال .
- ▶ فهم و تقدير أهمية لغة الجسد .
- ▶ التقييم الذاتى لاتصاله بالآخرين .



# الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى حدوث فجوة في الاتصال بالآخرين

- ▶ اختلاف العادات والتقاليد لكل من المرسل والمستقبل .
- ▶ عائق الإدراك الفردي وحالة الفرد النفسية .
- ▶ الاختلاف بين المرسل والمستقبل من حيث المستوى الثقافي والمؤهلات والخبرة والقيم .
- ▶ استخدام المرسل لألفاظ تحمل أكثر من معنى .
- ▶ فقد جزء من المعلومات أثناء عملية التوصيل .
- ▶ استخدام لغة خاصة أو مصطلحات فنية لا يفهمها المستقبل .
- ▶ عدم اختيار المرسل للتوقيت المناسب لإتمام عملية الاتصال .

- ▶ زيادة عدد الرسائل الموجهة من المرسل .
- ▶ عدم قدرة المرسل على التعبير بوضوح عن المعنى .
- ▶ عدم وضوح الهدف .
- ▶ الإسهاب .
- ▶ غياب المشوقات .
- ▶ إنعدام التنظيم .
- ▶ الفتور فى الإلقاء .
- ▶ إغماض العينين أو تسكينهم أثناء الاتصال .

# كيف يمكن تحقيق فاعلية بالاتصال

- ▶ توقف عن الكلام بين لحظة وأخرى .
- ▶ راقب حركات وسكنات وجه المستقبل جيداً .
- ▶ انصت جيداً لتعليقات المستقبل .
- ▶ تخير نبرة الصوت التي تناسب المسافة بينك وبين المستقبل .
- ▶ تجنب استخدام ألفاظ تحمل أكثر من معنى .
- ▶ تجنب استخدام مصطلحات أجنبية إن لم يكن ضرورياً .
- ▶ تفهم الحالة النفسية للمستقبل .
- ▶ لاتقاطع المستقبل أثناء رده على رسالتك .
- ▶ 10. خاطب المستقبل على قدر ثقافته .
- ▶ 11. تأكد من توفير المناخ المناسب لضمان نجاح عملية الاتصال .
- ▶ 11. اعرف أن المستقبل ينصت دائماً لما يريد أن يسمعه .

- ▶ تجنب إثقال المستقبل بالتفاصيل والأرقام دون داعى .
- ▶ 13. كن حذراً أثناء الحديث فالمستقبل يصدقه بناء على ثقته بك .
- ▶ 14. حافظ على إبتسامتك وهدوء أعصابك .
- ▶ 15. كن منصتاً قبل أن تكون متحدثاً .
- ▶ 16. الهدف لا بد أن يكون واضح أمامك .
- ▶ 17. استعن بأمثلة وقصص وطرائف .
- ▶ 18. إبدأ بافتتاحية مثيرة .
- ▶ 19. اجعل محتوى الرسالة مرتب و سلس .
- ▶ 20. تفاعل مع الأسئلة التى يسألها المستقبل .
- ▶ 21. لا بد أن يكون أسلوبك يتميز بالحماسة والحيوية .
- ▶ 22. زى لائق .

# قبل أن تتواصل مع الآخر أسأل نفسك ؟

- ▶ لمن تتحدث ؟
- ▶ ما فكرتك التي تريد أن يعرفها المستقبل ؟
- ▶ كيف يتم الإعداد للموضوع ؟
- ▶ هل انت متخصص فيه أم مهتم به وتعرف تفاصيله ؟
- ▶ ما الذي تريد من المستقبل أن يفعله ؟
- ▶ أين ومتى ستتحدث ؟
- ▶ كم من الوقت متاح لك ؟

# مهارات الاتصال

▶ مهارة الإصغاء الجيد أو الفعال :

▶ هو الاستماع المركز لمجموعة من المعلومات حول موضوع ما ، دون أى مقاطعة من المرسل إليه .

▶ مستويات الإصغاء :

▶ الإصغاء السطحي .

▶ الإصغاء اليقظ .

▶ الإصغاء المركز .

▶ قواعد أساسية فى الإصغاء :

▶ التفرغ التام للمتحدث مع التركيز لكل ما يقوله .

▶ الإصغاء بغرض الفهم لا لغرض المعارضة .

▶ الانتباه للتعبيرات غير اللفظية الصادرة عن المتحدث .

- ▶ تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية قبل الانتهاء .
- ▶ تجنب التسرع فى اتخاذ القرار أو الرد أو الإستجابة .

### ▶ دلائل الإصغاء الجيد :

- ▶ إعادة نص قاله المتحدث .
- ▶ توجيه الأسئلة المرتبطة بما قاله المتحدث .
- ▶ تقديم استجابات تتصف بالصبغة العاطفية التى تتناسب مع ما يقوله المتحدث .
- ▶ إعادة الصياغة بنفس العبارات أو بكلمات أخرى تحمل نفس المعنى .
- ▶ التلخيص العام والإجمالى لما أشار إليه المتحدث .

# مهارة التحدث

- ▶ **مراحل الحديث :**
- ▶ يجب أن يمر الحديث بثلاث مراحل متعاقبة هي :
- ▶ **مرحلة إعداد الحديث :**
- ▶ تحديد الهدف من الحديث .
- ▶ تحديد موعد إلقاء الحديث .
- ▶ اختيار المكان المناسب .
- ▶ تحديد نوعية الجمهور .
- ▶ اختيار مادة الحديث .

- ▶ **مرحلة توجيه الحديث :**
- ▶ وتتضمن هذه المرحلة جوانب عديدة منها :
  - ▶ المظهر الجيد .
  - ▶ حسن الاستهلال .
  - ▶ العرض المنظم والمناسب .
  - ▶ استخدام اللغة المناسبة.
  - ▶ الاهتمام بالمستمع والحرص على اجتذابه بصريا .. بالحركات والإشارات والنظرات .
  - ▶ مخاطبة الجميع على قدر المساواة والاهتمام .
  - ▶ استخدام الحركات الجسمية ، والجمل الموضوعية عند الانتقال من جزئية إلى أخرى .
  - ▶ تجنب الإفراط في الاستعانة بالأوراق المكتوبة أو المذكرات التي تصرفك عن مستمعك أو تشغلك عنهم ، وكذلك الحركات العصبية.
  - ▶ تجنب التراخي والتثاؤب وأيضاً الحركات الجسمية التي لا ضرورة لها والحركات الاستعراضية المنفرة .

- ▶ تجنب التكرار لألفاظ لاإرادية بين الجمل ، والتي تشكل لوازماً للبعض مثل - واخذين بالكم - مش كده - خليكو معايا ...إلخ .
- ▶ استخدام وسائل الإيضاح في الوقت المناسب وللغرض المحدد.
- ▶ التركيز على عملية تنظيم الوقت .
- ▶ تجنب التطويل .
- ▶ استخدام تكنيك الجمل القصيرة منذ بداية الحديث .
- ▶ حدد الحديث بأربعة أو خمسة نقاط فقط ، وعند الانتهاء منها لخصها للمستمعين .
- ▶ ابدأ الحديث بملخص سريع للنقاط التي سوف تناقشها .
- ▶ يفضل البداية بالآراء المقبولة من قبل الجمهور لاجتذاب ثقتهم ، ولا مانع من مناقشة وجهات النظر المعارضة .
- ▶ احرص على الخاتمة الجيدة التي تبلور الموضوع .
- ▶ احرص على الوقوف بصفة مستمرة على رجع الصدى ، أو على استجابة الجمهور .

## ▶ مرحلة تقويم الحديث :

▶ و فيها يقوم الباحث بمحاسبة نفسه من حيث تحديد سلبياته و إيجابياته و ما تحقق من أهداف و تحديد رجوع الصدى أو التغذية العكسية حتى يتخذ إجراءات تصحيحية تساعده على النجاح بفعالية أكثر فيما بعد .

# سمات المتحدث الناجح .

- الموضوعية .
- الصدق .
- الوضوح .
- الدقة .
- الحماس .
- القدرة على التذكر .
- الاتزان الانفعالي .
- المظهر الجيد .
- القدرة على التعبير الحركي .
- النطق بطريقة صحيحة .
- وضوح الصوت .
- إستخدام الوقفات .
- القدرة على التحليل والإبتكار .
- القدرة على العرض والتعبير .
- القدرة على الضبط الانفعالي .
- القدرة على تقبل النقد .

# مستلزمات الحديث المؤثر

- ▶ الاستهلال الجيد والختام الجيد .
- ▶ استخدام أكبر قدر من الحواس .
- ▶ الاهتمام برفع الصدى .
- ▶ الاتجاه الطيب نحو العملاء .
- ▶ معرفة اتجاهات العملاء وميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع .
- ▶ البدء بنقط الاتفاق .
- ▶ إحترام آراء الآخرين و إشعار الآخرين بأهميتهم .
- ▶ عدم المجادلة والتواصل بالرفق واللين .
- ▶ دعم الجوانب الإيجابية للطرف الآخر .
- ▶ حشد وسائل التأثير المختلفة .
- ▶ تجنب الأخطاء .

# مهارة الاتصال غير اللفظي

و تشمل ما يلي :

- ▶ تعبيرات الوجه .
- ▶ تواصل العين .
- ▶ الإيماءات .
- ▶ الإشارات الحركية .
- ▶ وضع الجسم .
- ▶ الملابس اللائقة .
- ▶ المصافحة .

# تعبيرات الوجه

- ▶ هي المرأة عن مايجول في خاطرك وتظهر حالتك النفسية وله أكبر الأثر على الاتصال بالمحيطين ، لذا من الأهمية أن تكون على علم ودراية تامة وحذر مما يعترى وجهك من علامات تؤثر بالسلب على مجرى الحديث .
- ▶ كما أن بالوجه العديد من الأعضاء التي يمكن أن يكون لها تأثير على الاتصال سواء إرسالاً أو استقبالاً، فالحاجبان والعينين والفم يمكن أن تعطي بهم كثير من التعبيرات التي تساعد على التواصل أو تحد منه ، فتقطيب الحاجبين وضمهما يمكن أن يشير إلى الاهتمام والتركيز وكذلك مع حركة الرأس يمكن أن تشير إلى الرفض والاعتراض ، كما أنه من خلال نظرة العين وإبتسامة بالفم أن تظهر رضاك وموافقتك وقبول الحديث ، لذا يجب التمرن على هذه التعبيرات وكيفية التواصل من خلال ملاحظة ما تقوم به في المرأة .

# تواصل العين

▶ عندما نتحدث إلى عميل ما فمن الضروري أن يكون هناك تواصل جيد بالعين لتصل إلى رد فعل صحيح على الإشارات غير اللفظية ، وتواصل العين الواثق يشير إلى الصراحة والثقة.

▶ وإليك بعض الإرشادات :

- ▶ 1- إظهار الاهتمام من خلال تواصل جيد بالعين.
- ▶ 2- أثناء المحادثة الرسمية ركز على التواصل بالعين مع شخص ما لثلاث أو خمس ثوان ثم انتقل لشخص آخر.
- ▶ 3- في المواقف الرسمية والمواقف الثنائية أو الجماعية يمكن أن يطول التواصل بالعين و لكن يجب تجنب زيادة مدة التواصل بالعين أكثر من اللازم حيث يمكن أن يزيد من إحساس الناس بعدم الارتياح .
- ▶ 4- بعض الناس تؤسس معلوماتها الأولية باستخدام حاسة السمع وهؤلاء قد لا يتجاوبوا مع تواصل العين كالآخرين.
- ▶ 5- انتقل ببصرك من مستمع لآخر عند الإنتهاء من الجملة التي تقولها.

# الإيماءات

▶ قد تكون إيماءات الباحث هي أكثر العوامل حسماً أثناء الحديث مع العملاء لأنها تبين مدى ثقته ومستوى اقتناعه وتشمل الإيماءات تعبيرات الوجه وحركات الجسم واليدين التي تصاحب الكلمات المنطوقة وغير المنطوقة ، فتلك الإيماءات تجعل المحادثات أكثر حيوية وفعالية تماماً مثل علامات الترقيم.

## ▶ وإليك بعض الإرشادات :

- ▶ 1- استخدم حركات وجه وجسم ويدين متعمدة ومقصودة لتدعيم أو تأكيد رسالتك الشفوية فهذا يعطي للمستمعين مفاتيح إضافية لتوضيح المعنى الذي تقصده.
- ▶ 2- عبر عن انفعالاتك بالإيماءات.
- ▶ 3- تأكد من أن إيماءاتك إيجابية.
- ▶ 4- حاول الحد من الإيماءات السلبية مثل اللعب بأصابعك ووضع اليدين وراء الظهر والانحناء على الطاولة..... إلخ .

# الإشارات الحركية

▶ إن المفاتيح الحركية تعزز الاتصال وإن لغتنا الجسدية تعبر عن الكثير من الأشياء للآخرين ، فاستخدم الاتصال الحركي المتعمد لتصل للاتصال النشط و الفعال .

▶ وإليك بعض الإرشادات :

- ▶ 1- عليك أن تميل قليلاً نحو المتحدث لتظهر له الاهتمام .
- ▶ 2- إبتسم لتظهر أنك متجاوب مع أفكارهم .
- ▶ 3- أومئ برأسك لتعبر عن الموافقة .
- ▶ 4- إسأل بأدب لمزيد من التوضيح لو كان هناك مفاتيح حركية محيرة لك .

# وضع الجسم

▶ إن الانطباعات الأولى تتأثر بوضع جسمك والوضع القائم هو مفتاح حركي ، فالوضع العمودي المنتصب يبرز الثقة والقيادة .

▶ وإليك بعض الإرشادات :

- ▶ 1- اجلس وقف منتصباً فهذا يبرز الثقة .
- ▶ 2- تمرن على الوضع الجيد عندما تكون بمفردك حتى يصبح عادة .
- ▶ 3- قم بتمارين النفس العميق فيصبح احتمال جلوسك في وضع منخفض أقل .

# الملابس اللائقة

▶ عندما تعلم أن مظهرك يبدو جيداً فأنت تشعر بالثقة و القبول والرضا عن نفسك .

▶ وإليك بعض الإرشادات :

- ▶ 1- اعرف الزي الذي يعتبر مناسباً .
- ▶ 2- كن متأكداً أن ملابسك تعكس الرسالة التي تقصدها .
- ▶ 3- ارتدي ملابس تتماشى مع رسالتك اللفظية .

# المصافحة

▶ إن الأحكام الهامة قد تتخذ أحياناً بناءً على مصافحة الشخص باليد ،  
والمصافحة اللائقة تبين ثقة الشخص بنفسه ومدى صداقته و مدى مودته و  
تقبله للآخر .

▶ إليك بعض الإرشادات :

- ▶ 1- لا تقم بالضغط على يد من يصافحك فهي ليس إختبار للقوة.
- ▶ 2- حافظ على تواصل بصري مع من يصافحك و اعطيه الاهتمام .
- ▶ 3- حافظ على أن تبتسم في وجه مصافحك لتجد القبول .
- ▶ 4- مل قليلاً نحو من يصافحك تقديراً و اهتماماً وإضفاء الخصوصية .

# الملاحظة

▶ إن الملاحظة هي النشاط العقلي للمدركات الحسية والتي تعتمد على سلامة الحواس ، وتتم من خلال التفاعل بين العقل والحواس ، وتعرف أيضاً على أنها المشاهدة الدقيقة التي تقوم على التركيز والإنتباه نحو شئ ما للتعرف عليه وفهمه ودراسة حقائقه .

▶ و مهارة الملاحظة فن يرتبط بقدرة الباحث الاجتماعي على أداء نشاطه المهني ، فإستخدام الملاحظة يساعده على تحليل المواقف المختلفة التي تواجهه أثناء أداءه لعمله إلى جانب إستخدام معارفه ومهاراته إستخداماً فعالاً لتحقيق أهدافها ، ويجب أن تكون الملاحظة على درجة عالية من الكفاءة بالإضافة إلى القدرة على تطبيق المعلومات النظرية بفاعلية ، وبذلك تصبح مهارة الملاحظة من المهارات الأساسية التي تستخدم لملاحظة العمليات الاجتماعية والتفاعلات المختلفة المرتبطة بالجماعة مثل ديناميكية الجماعة والسلوك الجمعي والعلاقات بين أعضاء الجماعة ومدى الإستجابة للبرامج الجماعية وكيفية إتخاذ القرارات .

▶ و يمكن للباحث الناجح أن يمارس هذه المهارة لملاحظة سلوكيات المبحوثين ، و ذلك حتى يستخدمها كوسيلة لملاحظة التفاعل و توجيهه لصالح تحقيق أهداف المنظمة و كذلك للتعرف على إحتياجات المبحوثين و مشكلاتهم حتى يتثنى له تقديم المساعدة المطلوبة .

# الفارق بين الملاحظة العلمية المقصودة و المشاهدة العشوائية

المشاهدة العشوائية	الملاحظة العلمية المقصودة
ليس لها هدف	لها هدف
تتم بعشوائية	تستخدم بأسلوب علمي
غير موجهه	موجهه
لا يشترط فيها التركيز و الانتباه	يشترط توافر قدر كبير من التركيز و الانتباه
غير مخططة	مخططة

# أهمية الملاحظة

- ▶ تساعده فى التحديد الدقيق لواقع العملاء .
- ▶ تساعده فى التقييم المهنى السليم .
- ▶ يعتمد عليها بشكل أساسى فى تصميم البرامج .
- ▶ يمكن من خلالها وضع آليات لتعديل و إصلاح البرامج .
- ▶ عن طريقها يتم إكتشاف المشكلات فى بدايتها قبل أن تتفاقم .
- ▶ تستخدم كوسيلة لمساعدة المؤسسة على التقدم و النجاح .
- ▶ تجعل الباحث قادرا على القيام بالتقييم الذاتى لنفسه .
- ▶ و يمكن اختصار أهمية مهارة الملاحظة للباحث الاجتماعى فى أنها تساعده على تحقيق أعلى معدلات النجاح فى عمله .

# شروط الملاحظة العلمية المثمرة

- ▶ تحديد أهداف لها .
- ▶ موضوعية و عدم تحيز .
- ▶ استعداد نفسى .
- ▶ تهيئة ذهنية .
- ▶ سلامة الحواس .
- ▶ تحديد الموقف المناسب للملاحظة .
- ▶ تحديد أنسب الأوقات و الأماكن للملاحظة .
- ▶ ، انتباه ، تركيز ، إدراك .
- ▶ استخدام دليل للملاحظة .
- ▶ تسجيل ما تم ملاحظته .
- ▶ تفريغ البيانات و تحليلها .
- ▶ الاستفادة من تلك النتائج أقصى استفادة ممكنة .
- ▶ لا تجعل العميل يشعر بأنك تقوم بملاحظته حتى لا يتأثر و يتكلف فى تصرفاته .

# مهارة توجيه الأسئلة

- ▶ السؤال أداة إيجابية مفيدة للحصول على المعارف والمعلومات في مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية وفي مختلف مجالات البحث والدراسة والممارسات التطبيقية.
- ▶ **والحصول على المعلومات عن طريق السؤال يكون بطريقتين :**
- ▶ التعبير اللفظي : سواء أكان شفهيًا منطوقًا أو مكتوبًا .
- ▶ التعبير الغير لفظي : مثل ارتفاع وانخفاض الأحبال الصوتية للتأكيد على بعض الكلمات ، أو تعبيرات الوجه التي توحى بعدم الفهم أو الرغبة في الاستفسار عن شئ .
- ▶ وللسؤال أهمية كبرى في كثير من مجالات الحياة والتي منها -مجالات الحياة العامة - وفي مجالات التفاوض الإداري والسياسي - ومجالات التعليم المختلفة -وفي مجال الاتصال الدعوى وفي المجالات الإعلامية و في مجال الخدمة الاجتماعية .

# وظائف السؤال

- ▶ هناك وظائف كثيرة للسؤال فمن هذه الوظائف - إقناع الآخرين - الحصول على المعلومات أو تلقيها - زرع الأفكار وتكوين الآراء - استطلاع الحقائق - تنشيط المناقشة - تنمية روح الود وعلاقة التعاون - تجنب الانتقادات - تكوين الرأي - صياغة القرار - لفت الأنظار - كسب الوقت - التطبيق - التعريف - التنبؤ - الافتراض وغيرهم من الوظائف الحيوية للسؤال.

# مراحل توجيه الأسئلة

- ▶ يمر السؤال بثلاث مراحل لتوجيهه :
- ▶ **مرحلة الاستعداد :**
- ▶ وتشمل هذه المرحلة تحديد الهدف من السؤال وارتباطه بموضوع الحديث وتحديد شخصية من توجه إلي السؤال إضافة إلي نوع السؤال وأسلوب صياغته.
- ▶ **مرحلة طرح السؤال :**
- ▶ وفيها نتجنب العصبية ونسيطر على الشعور بالخجل ونختار الوقت المناسب لطرح السؤال مع تجنب عدم الإفراط في الأسئلة وتوظيف المثيرات النفسية للدلالة على الاهتمام بالعمل .
- ▶ **مرحلة الإجابة والتقويم ورجع الصدى :**
- ▶ وفي هذه المرحلة يحدد نقاط الضعف والنقاط التي تحتاج إلي مراجعة أو تأكيد.

# أنواع الأسئلة

- ▶ **وفقًا لطبيعتها :**
- ▶ أسئلة استهلالية - أسئلة أولية - أسئلة ثانوية
- ▶ **- وفقًا للشكل :**
- ▶ أسئلة مغلقة - أسئلة مفتوحة
- ▶ **- وفقًا للاتجاه :**
- ▶ أسئلة موجهة - إجابية
- ▶ **- وفقًا للغرض :**
- ▶ أسئلة معرفية - أسئلة التذكر - أسئلة تفسيرية - أسئلة تطبيقية - أسئلة التقويم - أسئلة الترويح .

# مهارة الإقناع

أولاً : مفهوم الإقناع :

هو عملية تحويل أو تطويع آراء الآخرين نحو رأي مستهدف حيث يقوم المرسل أو المتحدث بمهمة الإقناع أما المستقبل فهو المستهدف من عملية الإقناع .

وتحتاج عملية الإقناع ليس إلى مهارة القائم بالحديث والمسئول عن الإقناع فقط ولكن أيضا إلى وجود بعض الإستعداد لدى المستهدف ، أو مساعدته على تنمية هذا الإستعداد لديه .

# إعتبرات مؤثرة علي عملية الاقتناع

- ▶ ابدأ حديثك بالثناء علي الطرف الآخر وإظهار ثقتك في قدراته.
- ▶ ابدأ بنقاط الاتفاق وابتعد عن نطاق الخلاف .
- ▶ قدر أفكار محدثك , وأظهر احتراماً لها , ولا تقل له أنه مخطئ .
- ▶ لا تجادل.
- ▶ لا تغضب وكن ليناً في حديثك .
- ▶ دع الطرف الآخر يحس أن الفكرة فكرته.
- ▶ حبب الفكرة التي تقترحها إلي العميل .
- ▶ لا تصدر أوامر بل قدم اقتراحات مهذبة .
- ▶ امتدح أقل الإجابة والفت الانتباه إلي الأخطاء من طرف خفي .
- ▶ خاطب الناس علي قدر عقولهم .
- ▶ استعن بالأكثر خبرة عند الحاجة .

- ▶ التعرض الاختياري للإقناع ، حيث تتطلب عملية الإقناع أن يكون تعرض العميل للرسالة اختيارياً دون ممارسة ضغوط عليه ، فممارسة الضغوط بهدف الإقناع تؤدي الي استثارة عوامل الرفض الداخلي لمضمون الرسالة ، مما يصعب مهمة الباحث ولهذا يجب عليه أن يركز علي مساعدة العميل علي التهيئة الذاتية للاقتناع .
- ▶ تأثير الجماعة التي ينتمي إليها العميل حيث تقوم الجماعة الأساسية التي ينتمي إليها بدور قوى في التأثير على عملية الإقناع لديه حيث يمكن للباحث استخدام هذا الدور في التأثير علي العميل عن طريق ضرب الأمثلة الملائمة ، واستغلال اقتناع أحد أفراد الجماعة في توجيه رأي العميل للرسالة .
- ▶ تأثير قيادات الرأي و هم الأفراد ذو التأثير الذين يساعدون الآخرين ويقدمون لهم النصيحة ويتأثر بهم الأفراد أحياناً أكثر من تأثرهم بوسائل الاتصال أو الإعلام ، يعمل قادة الرأي دوراً هاماً في تغيير اتجاهات العملاء ، ويمكن للباحث أيضاً استخدام هذا الدور في التأثير على العميل .

# الإقناع لا يكون بالإجبار

تروي بعض الأساطير أن الشمس والرياح تراهننا على إجبار رجل على خلع معطفه ، وبدأت الرياح في محاولة كسب الرهان بالعواصف والهواء الشديد والرجل يزداد تمسكاً بمعطفه وإصراراً على ثباته وبقائه حتى حل اليأس بالرياح فكفت عنه ، وجاء دور الشمس فتقدمت وبزغت وبرزت للرجل بضوئها وحرارتها فما أن شاهدها حتى خلع معطفه مختاراً راضياً .

إن الإكراه والمضايقة توجب المقاومة وتورث النزاع بينما الإقناع والمحاورة يبقيان على الود والألفة ويقودان للتغيير بسهولة ويسر ورضا ، إن الإقناع لغة الأقوياء وطريقة الأسوياء ، وما التزمه إنسان أو منهج إلا كان الاحترام والتقدير نصيبه من قبل الأطراف الأخرى بغض النظر عن قبوله .

والقرآن والسنة وهما النبراس و الدستور وفيهما كل خير ونفع ، فقد جاء بما يعزز الإقناع ويؤكد على أثره ، فأيات كثيرة من القرآن كالذي مر على قرية وهي خاوية على عروشها وكالملك الذي حاج إبراهيم عليه السلام في ربه ، وأما الأحاديث فمن أشهرها حديث الشاب المستأذن في الزنا ، كل هذه النصوص مليئة بالدروس والعبر التي تصف الإقناع وفنونه وطرقه .

# يعتمد نجاح الإقناع على

- 1- القدرة على نقل المبادئ والمعلومات والأفكار بإتقان .
- 2- معرفة خصائص العملاء وقيمهم وترتيبها .
- 3- الجاذبية الشخصية بأركانها الثلاثة : حسن الخلق ، أناقة المظهر ، الثقافة الواسعة .
- 4- التفاعل الإيجابي الصادق مع الطرف الآخر .
- 5- التمكن من مهارات الاتصال وإجادة فنون الحوار مع الإلتزام بأدابه .

# وقفات مهمة في مهارة الإقناع

▶ " ما كان الرفق في شيء إلا زانه " .

▶ 2- الصدق في الحديث صفة حميدة يكافأ عليها الصادق .

▶ 3- سوف تمتلك مهارة الإقناع بدراية وتمكن من خلال قوة المعرفة وسلامة الممارسة .

# الاستراتيجيات المختلفة للإقناع

▶ الاستراتيجية الأولى : الإعتدال على درجة من التخويف لتحقيق إستمالة العميل ، حيث تؤكد التجارب أن نسبة كبيرة من المجموعات التي تتعرض لدرجة معتدلة من التخويف تتأثر بالنصائح التي تستمع إليها ، لكن لا يجب أن تزيد حدة التخويف لأن الرسالة التي تعمل على إثارة الخوف بدرجة كبيرة يقل تأثيرها كلما زادت درجة أو قدر التخويف فيها ويرجع السبب في ذلك الى أن المستهدفين بالرسالة ترتفع درجة توترهم نتيجة للتخويف الشديد ويؤدي ذلك إلى التقليل من شأن التهديد أو أهميته أو قد يؤدي الى الإبتعاد عن الرسالة بدلاً من التعلم منها أو التفكير في مضمونها ، و نذكر هنا على سبيل المثال المريض الراض لإجراء العملية الجراحية يمكن معه استخدام استراتيجية التخويف من الآثار السلبية أو المضاعفات الصحية التي يمكن أن تترتب على عدم إجرائه العملية .

▶ **الاستراتيجية الثانية :** البدء باحتياجات واتجاهات العميل ، فالباحث الذي يخاطب المستهدفين باحتياجاتهم و يساعدهم فى تحديد الأساليب التى تحققها تكون لديه فرصة أكبر فى إقناعهم ويكون الحديث أو الرسالة أكثر فاعلية فى إقناع العميل عندما يبدو له أنه وسيلة لتحقيق هدف كان لديه بالفعل أو لإشباع حاجة أو يتناسب مع اتجاهاته ، فإقناع أي فرد للقيام بعمل معين يجب أن ينطلق من إحساس الفرد بأن هذا العمل وسيلة لتحقيق هدف كان لديه من قبل أو بدأ التفكير فيه من قبل على الأقل.

▶ **الاستراتيجية الثالثة :** عرض وتحليل الآراء المتباينة للموضوع حيث يؤدي عرض الجانب المعارض والمؤيد لرأى العملاء إلى تدعيم رأيهم لأن الرسالة التي تعرض أكثر من جانب من الموضوع تكون قادرة على إقناع الأفراد ودفعهم إلى تبني وجهة النظر السليمة ، وقد أثبتت التجارب بشكل عام فاعلية تقديم الرأى المؤيد والمعارض معاً بالنسبة للعميل فعندما يقوم الباحث بعرض وجهتى النظر بحياد يمكن أن يكون التأثير والإقناع أقوى ويصبح لدى العميل درجة أعلى من المناعة من وجهات النظر المضادة بعد ذلك .

▶ **الاستراتيجية الرابعة :** ربط المضمون بالمصدر أو المرجع ، حيث يقوم الباحث فى بعض الأحيان بنسب المعلومات أو الآراء التي يقولها لمصادر معينة أو مراجع ، و من تلك المصادر القرآن الكريم أو الأحاديث النبوية و جميع المصادر التي يعتبرها المستهدفون صادقة و يثقوا فيها ، هذا من شأنه تسهيل عملية الإقناع .

▶ **الاستراتيجية الخامسة :** درجة الوضوح في الرسالة ، حيث تمثل درجة الوضوح في الرسالة أهمية كبيرة في إقناع المستهدفين فكلما كانت الرسالة واضحة ولا تحتاج جهد في تفسيرها واستخلاص النتائج أصبحت أكثر إقناعاً .

▶ **الاستراتيجية السادسة :** الترتيب المنطقي لأفكار الرسالة اذا قدم الباحث في رسالته حججاً ، فالحجج القوية أكثر تأثير على المستمعين ولذلك يفضل البدء بالحجج القوية ثم المساعدة ثم الأقل تأثير، ثم يستعد لنقد و رفض الحجج المعارضة .

**الاستراتيجية السابعة :** التأثير المتراكم و التكرار ، فالتكرار من العوامل التي تساعد على الإقناع ويمكن أن يؤدي تكرار الرأي أو الرسالة إلى تعديل الاتجاهات العامة نحو أي قضية أو موضوع ، إلا أن التكرار في بعض الأحيان قد يسبب الضيق والملل ويتطلب ذلك أن يكون التكرار مع التنويع في أسلوب العرض ، وقد اتضح أن الافراد المستهدفين الذين عرض عليهم أكثر من سبب أو مبرر واحد أكثر استعداد للاقناع من الذين عرض عليهم مبرر واحد أو سبب واحد ، كذلك فان الاقناع الناتج من التعرض المتراكم للموضوع أكبر من التعرض مرة واحدة .

# أهم عناصر عملية الإقناع

المصدر :

**ويجب أن تتوافر فيه صفات منها :**

- الثقة : ويحصل عليها من تأريخ المصدر إضافة إلى مدى اهتمامه بمصالح الآخرين .
- المصداقية : في الوعود والأخبار والتقييم .
- القدرة على استخدام عدة أساليب للإقناع : كلمة ، مقالة ، منطوق ، عاطفة ، ... إلخ
- مستوى متميز في الجوانب العلمية والثقافية والمعرفية .
- الالتزام بالمبادئ والقناعات التي يريد إقناع الآخرين بها .

## ▶ الرسالة :

- ▶ لا بد أن تكون واضحة لا غموض فيها بحيث يستطيع المتلقى فهمها فهماً متمثالاً .
- ▶ بروز الهدف منها دون حاجة لعناء البحث عنه .
- ▶ مرتبة ترتيباً منطقيّاً .
- ▶ التأكيد على الأدلة والبراهين .
- ▶ مناسبة العبارات والجمل حتى لا تسبب إشكالاً أو حرجاً .
- ▶ بعيدة عن الجدال واستعداد الآخرين .

المستقبل: ▶

ينبغي مراعاة ما يلي :

- ▶ الفروق العمرية والبيئية .
- ▶ الاختلافات الثقافية .
- ▶ المكانة الاجتماعية .
- ▶ مستوى الثقة بالنفس .
- ▶ الخصائص العقلية .

# مراحل الإقناع

## قبل الإقناع :

- 1- الإعداد الكامل فكما يقال الأنصاف إتلاف للجهد ومضيعة للأوقات .
- 2- البدء بالأهم أولاً حتى لا يطغى مالا يهم على المهم .
- 3- اختيار التوقيت المناسب لك وللطرف الآخر .

## • أثناء الإقناع :

- 1- توضيح الفكرة بالقدر الذي يزيل اللبس عنها .
- 2- المنطقية والتدرج .
- 3- العناية بحاجات الطرف الآخر .
- 4- تفعيل أثر المشاعر .

## ► بعد الإقناع :

- 1- الرد على الشبهات و الاعتراضات .
- 2- التأكد من درجة الإقناع من خلال إخبار الطرف الآخر أو مشاركته في الجواب عن الاعتراضات أو حماسته للعمل المبني على إقناعه .
- 3- التفعيل السلوكي المباشر .

# قواعد الإقناع

- ▶ التوكل على الله سبحانه و تعالى و إخلاص النية له وحده .
- 2- وجود متطلبات الإقناع الرئيسية وهي : الاقتناع بالفكرة ، وضوحها ، القدرة على إيضاحها ، القوة في طرح الفكرة ، توافر الخصال الضرورية في مصدر الإقناع .
- 3- معرفة شخصية المتلقي وقيمه واحتياجاته مع تحديد ترتيبها .
- 4- حصر مميزات الفكرة التي تدعو إليها مع معرفة عيوبها وتحليل المعارضة السلبية المحتملة و أعداد الإجابات السليمة عليها .
- 5- اختيار الأحوال المناسبة للإقناع : زمانية ومكانية ونفسية وجسدية و عقلية ، مع تحين الفرصة المناسبة لتحقيق ذلك .
- 6- تحليل الإقناع إلى مقدمات متفق عليها كالحقائق والمسلمات للوصول إلى نتائج منطقية مبنية على تلك المقدمات .
- 7- الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام النوايا ، لأن جعل الطرف الآخر متهماً يلزمه بالدفاع وربما المكابرة والعناد .
- 8-

- ▶ إذا كنت ستطرح فكرة في مكان ما فروج لها في ذلك المكان قبل البدء بنشرها .
- ▶ 9- تعلم أن تقارن بين حالين ومسلكين لتعزيز فكرتك .
- ▶ 10- حدد مسبقاً متى وكيف تنهي حديثك .
- ▶ 11- لخص الأفكار الأساسية حتى لا تضيع في متاهة الحديث المتشعب .
- ▶ 12- اضبط نفسك حتى لا تستثار ، وراقب لغة جسدك حتى لاتخونك .
- ▶ 13- أشعر الطرف المقابل باهتمامك من خلال ربط بداية حديثك بنهاية حديثه ما أمكن و تعزيز جوانب الاتفاق .

# المهارة في اتخاذ القرار

▶ عملية اتخاذ القرارات من العمليات الهامة التي تعتمد عليها ممارسات أخرى مؤثرة في تحقيق الأهداف ، و القرارات التي تتخذ عن طريق الجماعة أفضل من القرارات التي تتخذ بواسطة الأفراد حتى لو كانوا ذو معرفة جيدة .

# العوامل المؤثرة في جودة القرارات

- ▶ المعلومات الكمية و الكيفية التي تتم جمعها بخصوص القرارات التي تسعى الجماعة لإتخاذها .
- ▶ نوع المهمات و الأعمال المرتبطة بالقرارات و مدى أهميتها بالنسبة للأعضاء و الجماعة .
- ▶ عملية الاتصال بين أعضاء الجماعة .
- ▶ وضوح الأهداف .
- ▶ القدرات المتميزة لأعضاء الجماعة .
- ▶ مدى اهتمام الأعضاء .
- ▶ ارتباط مضمون القرارات باهتمامات و خبرات الأعضاء .
- ▶ مدى توفر الوقت و الامكانيات اللازمة لاتخاذ القرارات .

# طرق اتخاذ القرارات

## طريقة التصويت :

اتخاذ القرارات عن طريق أغلبية الأصوات يتبع من خلال رفع الأيدي في التعبير اللفظي عن الموافقة أو عدم الموافقة ، أو استخدام بطاقات التصويت المكتوبة و يتضح أهمية اتباع تلك الطريقة فيما يلي :

إتاحة الفرصة المتساوية لجميع الأعضاء بالمشاركة في التصويت بالتساوي و في اتخاذ القرارات المناسبة .

يتم الوصول إلى القرارات المناسبة في الوقت المناسب أسرع مما لو تطلبت عملية اتخاذ القرارات بطرق أخرى .

استخدام طريقة التصويت يحسم التضارب بين الأفكار حيث أن قوة عدد الأصوات هي التي تحدد القرارات المؤثرة .

ترتبط تلك الطريقة بضرورة مناقشة جوانب القرارات المختلفة حتى يتم التصويت بناء على المعلومات و الحقائق المرتبطة بها .

# أنواع القرارات

- ▶ قرارات السياسة العامة .
- ▶ قرارات الإجراءات و الخطوات المهنية .
- ▶ قرارات المضمون العلمى و المهنى الخاصة بالممارسة .
- ▶ القرارات الخاصة بالبرامج و الخدمات المقدمة للمستخدمين .
- ▶ قرارات المواقف التى تواجه الممارسة .

# المراحل التي تمر بها عملية اتخاذ القرارات في الجماعة

المرحلة الأولى : تحديد الأهداف التي تسعى إليها من اتخاذ تلك القرارات .

المرحلة الثانية : تحديد موضوع القرار :

من الضروري وضوح موضوع القرار و تحديد مضمونه من كافة الجوانب فالقرارات الإدارية تختلف عن القرارات المهنية .

المرحلة الثالثة : بناء قاعدة البيانات و المعلومات المتعلقة بتلك القرارات :

حيث يتطلب اتخاذ القرارات ضرورة توفير البيانات و المعلومات الخاصة بتلك القرارات حتى يمكن تكوين الإطار الواضح و التعرف على مكوناتها و كذلك على حقائق و معلومات خاصة بها ، و من الضروري الاستعانة بالدراسات و البحوث و التقارير السابقة الخاصة بتلك القرارات ، و قد يتطلب الأمر ضرورة إعداد و تكوين تلك البيانات و المعلومات .

- ▶ **المرحلة الرابعة :** المناقشة و الحوار حول موضوع القرار :
- ▶ حيث يقوم الأعضاء بالمناقشة و الحوار حول القرار و أهمية اتخاذه و من الضروري أن تتضمن تلك المناقشات و الحوار الجوانب التالية :
- ▶ مضمون القرار من حيث الموضوع و الأهداف و الأساليب .
- ▶ مدى أهمية اتخاذ القرار و متطلبات تنفيذه .
- ▶ مدى توفر بدائل لهذا القرار .
- ▶ مجالات اتخاذ و تنفيذ القرار سواء زمنياً و مكانياً و بشرياً .
- ▶ مدى قوة دوافع أو معايير اتخاذ القرار .
- ▶ مصادر تفسير أو تأييد القرار سواء من حيث الاستعانة بالخبراء أو الممارسين أو اللجوء للدراسات و البحوث المتخصصة في موضوع القرار .

- ▶ **المرحلة الخامسة :** عرض البدائل المناسبة للقرار :
- ▶ يفضل أن يكون لكل قرار بدائل مناسبة إن أمكن حتى يسهل اتخاذ القرار في الوقت المناسب و حتى تكون هناك مرونة في اتخاذ القرار .

- ▶ المرحلة السادسة : التصويت على القرار :
- ▶ يتبع أحد الأساليب التالية للتصويت على القرار :
- ▶ عرض القرار و اتباع طريقة رفع الأيدي ( الأغلبية ) .
- ▶ عرض القرار و تسجيل الرأى فى أوراق صغيرة تعد لهذا الغرض (سرية التصويت) .

- ▶ المرحلة السابعة : تحديد الخطوات و تنفيذ المسئوليات المرتبطة بالقرار :
- ▶ و تعد هذه الخطوة من الخطوات الهامة التى يجب فيها مراعاة ما يلى :
- ▶ تحديد الخطوات ارتباطاً بالمضمون و المحتوى المحدد للقرار أى تحويل مكونات القرار إلى خطوات يمكن تنفيذها بدقة .
- ▶ يجب أن يتوفر فى تلك القرارات المسئوليات و الأعمال التى يجب القيام بها .
- ▶ الخطوات ترتبط بالأشخاص الذين سوف يقوموا بتنفيذها ، و بالتالى يجب تحديدهم ووضع متطلبات قيامهم بخطوات تنفيذ القرار .
- ▶ ضرورة ربط خطوات تنفيذ القرارات بالعوامل الزمانية و المكانية و البشرية .
- ▶ تحديد وسائل و أساليب المتابعة و التقويم سواء كل خطوة أو نهاية تنفيذ القرارات و تحقيق أهدافها .

# المشكلات التي تواجه عملية اتخاذ القرارات

▶ مشكلات راجعة إلى شخصية المسئول عن عملية اتخاذ القرارات :

- ▶ نمط الشخصية المسيطرة .
- ▶ نمط الشخصية السلبية .
- ▶ نمط الشخصية السطحية .
- ▶ نمط الشخصية المترددة .
- ▶ نمط الشخصية الناقدة بسخرية .
- ▶ نمط الشخصية المسيطرة .

## المشكلات الراجعة للعلاقات :

- ▶ من العلاقات التي قد تؤثر سلبياً في اتخاذ القرارات :
- ▶ العلاقات غير المحددة للمسئوليات و الأدوار .
- ▶ العلاقات غير المستقرة بين الرئيس و المرؤوس .
- ▶ العلاقات غير الرسمية التي قد تكون في اتجاه معاكس .
- ▶ العلاقات التي تحقق مصلحة ذاتية دون المصلحة العامة .
- ▶ العلاقات النمطية التي تمارس أدوارها بطريقة روتينية و غير قادرة على التطور .
- ▶ العلاقات الديكتاتورية التي تصدر الأوامر و التعليمات فقط .

# إعتبارات النجاح فى اتخاذ القرار

مراعاة عامل الوقت : حيث من الضروري لاتخاذ قرار سليم لا بد من تحديد الوقت المتاح لاتخاذ القرار ، و تحديد التوقيت الأمثل لاتخاذده ، حيث يحدث ضياع للكثير من الفرص على الباحث نظراً لعدم اتخاذه القرار فى التوقيت المناسب .

المعرفة : مراعاة أن تكون عملية اتخاذ القرار مبنية على قاعدة معرفية شاملة كل جوانب الموضوع المراد اتخاذ القرار بشأنه ، هذا معناه أن الباحث لابد أن يعمل على تجميع المعلومات اللازمة التى تعينه على اتخاذ قرار سليم ، و ذلك لأن القرار الذى يتم اتخاذه على جهل تكون عواقبه وخيمة .

التحرر النفسى : حيث إنه من الضروري اتخاذ القرارات فى حالة من الهدوء النفسى و الاتزان الإنفعالى ، فالعناد و الغضب يؤديان إلى اتخاذ قرارات خاطئة .

المشورة : فالاهتمام بالاطلاع على آراء الآخرين ذوى الخبرة و المعرفة يفيد فى اتخاذ القرار المثالى ، فكل فرد منا له خبرات و معارف و مر بتجارب تختلف عن الآخرين ، و لنا فى معلم البشرية سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم خير قدوة حيث كان يشور أصحابه دوماً فى مختلف الأمور .

التحرر الذهني : حيث يجب على الباحث الاجتماعى أن يجعل ذهنه صافياً عند اتخاذ القرار و أن يبتعد عن تشتيت عقله بأفكار كثيرة فى وقت يحتاج فيه إلى التركيز الكامل لاتخاذ قرار سليم .

الموضوعية : يلزم على الباحث الاجتماعى البعد عن العاطفة و إعمال العقل فى اتخاذ القرار ، و ألا ينحاز إلى طرف دون آخر ، و أن يتغلب على تأثير العامل الذاتى و يغلب الموضوعية عليه .  
دراسة البدائل بتأنى .

الاجتهاد من أجل اختيار البديل الأمثل .

قوة الفكر : و ذلك من خلال ممارسة أنواع متعددة من التفكير فى عملية اتخاذ القرار مثل التفكير الناقد و التفكير العلمى المنظم و التفكير الإبدعى .

# مراحل اتخاذ القرار الفردي

- ▶ تحديد الموضوع المراد اتخاذ قرار بشأنه تحديدا دقيقا .
- ▶ جمع كافة البيانات و المعلومات المرتبطة بذلك الموضوع من أكثر من مصدر .
- ▶ تحليل هذه المعلومات تحليلا دقيقا .
- ▶ تحديد الإمكانيات المطلوبة بالنسبة لموضوع القرار .
- ▶ طرح عدد من البدائل المتاحة .
- ▶ دراسة هذه البدائل بعناية و تحديد مميزات و عيوب كل بديل .
- ▶ اختيار البديل الأمثل من بين تلك البدائل شريطة أن تكون مميزاته كثيرة و نادر العيوب و يحقق الهدف المراد الوصول إليه بأقل تكلفة و جهد ووقت مع تحقيق أفضل نتائج ممكنة .

# طريقة كتابة التقارير

▶ التقرير هو شكل من أشكال الكتابة الوظيفية، ويتضمن وصف توضيحي لقضية ما من خلال جمع أكبر قدر ممكن من الحقائق والوثائق والمعلومات المتعلقة بهذه القضية. فوائد التقرير تحديد مدى إمكانية الوصول إلى الهدف المطلوب. تحديد التحديات والمعوقات التي واجهت صاحب التقرير عند جمع المعلومات. تدوين المعلومات من أجل العودة إليه عند الضرورة. الحصول على أفكار جديدة والعمل على إنتاجها وتطويرها وحفظها. الشعور بتحقيق الأهداف وانجازها مما يزيد الثقة بالنفس. المساعدة في وضع خطط مستقبلية.

# فوائد التقرير

- ▶ تحديد مدى إمكانية الوصول إلى الهدف المطلوب.
- ▶ تحديد التحديات والمعوقات التي واجهت صاحب التقرير عند جمع المعلومات.
- ▶ تدوين المعلومات من أجل العودة إليه عند الضرورة.
- ▶ الحصول على أفكار جديدة والعمل على إنتاجها وتطويرها وحفظها.
- ▶ الشعور بتحقيق الأهداف وانجازها مما يزيد الثقة بالنفس. المساعدة في وضع خطط مستقبلية.

# عيوب كتابة التقرير

- ▶ اللجوء إلى بعض الجمل الطويلة والمصطلحات والتعابير غير الملائمة للموضوع، بحيث إنها تقف حاجزاً أمام تسلسل الآراء وتعمل على تعقيد التقرير.
- ▶ استعمال المصطلحات الفنية بكثرة، مما يعمل على إزالة جانب الإثارة والتشويق في التقرير وتجعله أقل حيوية.

# الأمر الواجب مراعاتها عند كتابة التقرير

- ▶ يُشترط أن يتم اختيار عنوان واضح ومفهوم للتقرير ،
- ▶ وأن يوضح العنوان الفكرة الرئيسية من التقرير وطبيعة المعلومات .
- ▶ الاستيعاب الشامل لكل نواحي الموضوع المراد الكتابة عنه .
- ▶ الاستعانة بتدوين بعض الملاحظات .
- ▶ الاستعانة بالدلائل اللازمة للبرهان .
- ▶ تنسيق التقرير في جمل وكلمات شاملة وبأسلوب واضح .

# المحاور الأساسية لكتابة التقرير

- ▶ تحديد السبب الذي دعا إلى كتابة التقرير والحدود التي تمت الكتابة فيها، والجهة المراد توجيه التقرير لها.
- ▶ الدقة في جمع المعلومات واتباع الأسلوب الموضوعي في جمعها.
- ▶ تحليل المعلومات وتدقيقها من أجل الوصول إلى النتائج.
- ▶ البدء في كتابة التقرير على أساس اتباع أسلوب فني فعّال.

# البناء الفني لكتابة التقرير

- ▶ مقدمة مختصرة: يتم فيها ذكر السبب في كتابة التقرير وهدفه والظروف التي دعت له، ولا بد من التطرق لكتابة بعض الصعوبات والعقبات التي واجهت الكاتب أثناء جمع المعلومات.
- ▶ محتوى التقرير: ويتم فيه عرض المعلومات والحقائق بشكلٍ متناسق ومتسلسل، وقد يتضمّن ذكر الزمان والمكان إن لزم الأمر.
- ▶ الخاتمة: ويتم فيها عرض الاقتراحات أو التوصيات.
- ▶ عرض التقرير في صورته النهائية والجاهزة للطبع.

# ضوابط في جمع المعلومات والحقائق في التقرير

- ▶ تحصيل المعلومات والبيانات من المصدر الأصلي لها.
- ▶ التأكد من صحتها من أجل تحليلها وتفصيلها بالشكل المطلوب.
- ▶ الانتباه إلى الزمن والتاريخ في الوثائق المعتمدة وتغييرها إن لزم الأمر.
- ▶ الاستعانة بدفتر لتدوين وتوثيق الملاحظات عليه.
- ▶ شرح البيانات والمعلومات من خلال استخدام الصور أو الجداول.
- ▶ الأمانة في كتابة التقرير، والعمل على تعيين المحاور الأساسية لكتابة التقرير وفقاً للهدف المراد من التقرير، ويجب التحلي بالصدق والنزاهة والابتعاد عن الأغراض الشخصية.

# سمات الكتابة الناجحة للتقارير

- ▶ الاهتمام بالمظهر الخارجي للتقرير وأسلوب الصياغة المتبع فيه وطريقة التحرير.
- ▶ الموضوعية وتحري الصدق والنزاهة والابتعاد عن الأغراض الشخصية أو أيّة عواطف وتحيزات.
- ▶ وسيلة إخبارية.
- ▶ الدقة والوضوح والأمانة لأنك ناقل للحقيقة، لذلك يجب التأكد من صحّة المعلومات قبل الأخذ بها.