

تلخيص مهارات الاتصال

المحاضرة الأولى

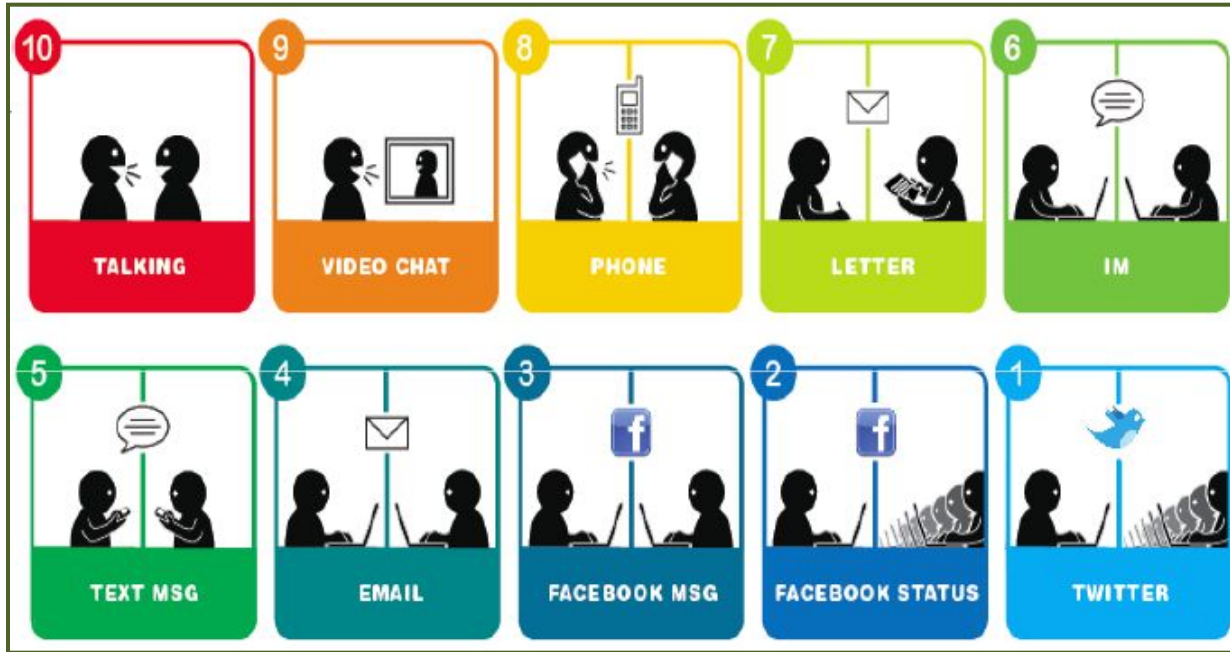
الاتصال مفهومه وعناصره و أهميته و كفايته

مقدمة :

- يعتبر التواصل جزء أساسي من حياتنا - فالتواصل بجميع أنواعه ، الشفهي أو المكتوب ، وغير اللفظي يشكل الجزء الكبير من كل ما نقوم به يومياً . فنحن نقضي ما بين 50 إلى 75 % من أيامنا في التواصل .
- ولحسن الحظ ، يعد التواصل الفعال مهارة يمكننا جميعاً تنميتها عن طريق التدريب والتطبيق ، ومن خلال ذلك ننمي فهمنا لأنفسنا وللآخرين على حد سواء .
- ~ وللدلالة على أهمية الاتصال ، إذا فكرنا بالعظماء الذين مروا على تاريخ البشرية ، ف بالغالب كانوا يملكون مهارات اتصال عالية جداً ، و ابرزوا فيها أنفسهم للآخرين ، فكثير من الأشخاص يمتلك العلم والقدرة المهنية العالية لكن لم يكن بارزاً أو مشهوراً أو ناجحاً لأنه كان يفتقد مهارات الاتصال .

❖ مفهوم الاتصال :

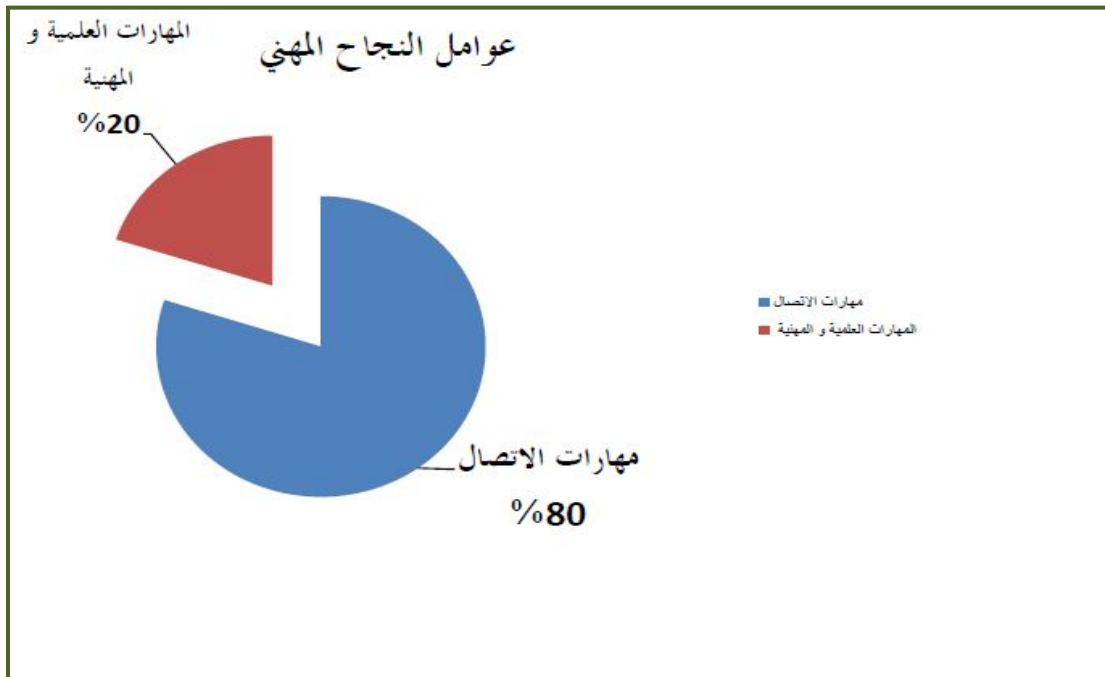
- هناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الاتصال ومن هذه التعريفات :
- ✓ الاتصال عملية إنتاج وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه ، وإحداث استجابة .
- ✓ تفاعل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي طرف منهما أو كليهما .
- ✓ تبادل رسائل بين أطراف مختلفة باستخدام وسائل (قنوات) للتواصل .
- ~ إذا نظرنا إلى هذه التعريفات فنحن نجد تشابه بين هذه التعريفات ، يوجد لدينا أطراف مختلفة ، ويوجد تبادل معلومة ، عبر رسالة معينة ، يوجد مرسل ومستقبل ، ويوجد إحداث أثر .



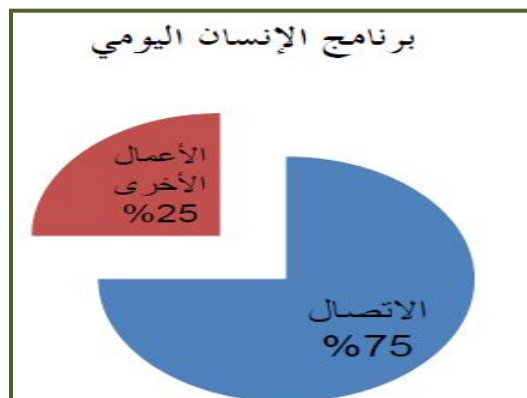
- ~ فجميع الوسائل الظاهرة هي عبارة عن اتصال ، فالاتصال بمفهومه الشامل لا يقصد به الاتصال الشفهي بين شخص وآخر ، الاتصال اشمل من ذلك ، فأي موقف يتم فيه نقل رسالة من شخص لآخر هو اتصال ، كالاتصال عن طريق الفيس بوك والايمل ..

❖ أهمية الاتصال :

- يُعد الاتصال أساس حياتنا اليومية ، فنحن نتبادل العديد من البيانات والمعلومات يومياً ، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ، ونقل الأفكار ، واستعراض الأخبار ، وتناقل وجهات النظر ، وتوفير المعلومات غير الرسمية ، وغيرها الكثير . ويمكن أن نتبع أهمية الاتصال من عدة نواه أهمها ما يلي :
- 1. القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب . ~ عندما نجمع المعلومة المناسبة لتحقيق هدف معين فإننا نقيم الاتصال ناجح لكي نحقق هدف معين .
- 2. الاتصال يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية . ~ نعكس فيه أفكارنا ومشاعرنا وانطباعاتنا .
- 3. نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم مما يساهم في اتخاذ القرارات المناسبة ، وتحقيق النجاح المطلوب .
- 4. توجيه وتغيير السلوك والفرد والجماعي للأشخاص . ~ كخطيب المسجد يقوم بعملية اتصال للمصلين ويوجههم لغرض معين ، أو عندما يتصل المدرس لطلابه وينقل لهم خبرة معينة .
- 5. ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد .
- 6. التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة ؟

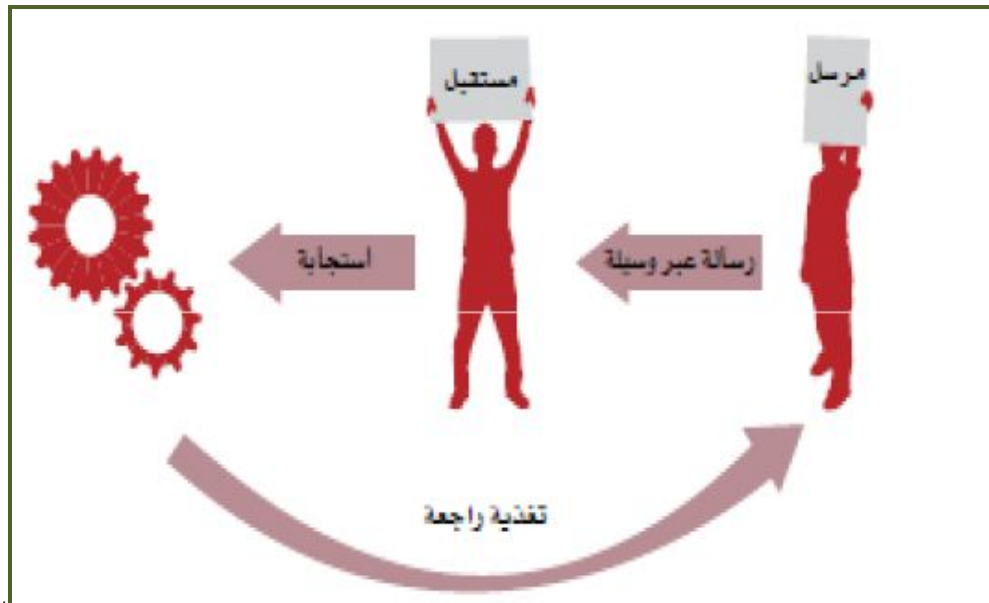


- ~ أثبتت الدراسة بأن عوامل النجاح المهني يمكن تقسيمه إلى قسمين :
- القسم الأول هي المهارات العلمية والمهنية : كحاجة المهندس إلى خبرة علمية في مجال الهندسة ومهنية في كيفية إدارة المشاريع .
- القسم الثاني هو مهارات الاتصال : ويغفل عنها الكثير ، عندما نضع مهارات الاتصال في مقابل المهارات العلمية والمهنية ، نجد أن الدراسات الحديثة أثبتت وأظهرت أن عوامل النجاح المهني تعتمد بشكل كبير جداً بما يقارب 80% إلى مهارات الاتصال ويتبقى 20% للمهارات العلمية والمهنية .
- عندما يمتلك الشخص المهارات العلمية والمهنية ولكنه يفتقر مهارات الاتصال فيكون فرص نجاحه للعمل ضعيفة جداً ، بالمقابل من يمتلك مهارات الاتصال عاليه جداً ولديه مهارة علمية جيدة فسيحقق نجاح عملي كبير جداً .



~> عندما نحلل برنامج الإنسان اليومي نرى انه يقول ب 75% بعملية الاتصال سواء كان الاتصال كتابي أو بالوسائل الحديثة ، و 25 % من برنامجنا اليومي عبارة عن أعمال أخرى غير الاتصال ، ويدخل في عملية الاتصال (الاتصال الذاتي) والتفكير بالمشاعر والانطباعات .

❖ عناصر الموقف الاتصالي : ((أحد نماذج عملية الاتصال))



- تتكون عملية الاتصال من مجموعه عناصر متكامله وهي : المرسل ، والرسالة ، والوسيلة ، والمستقبل ، والتغذية الراجعة ، وفيما يلي توضيح لها :
- ✓ **المرسل :** وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال .
- ✓ **الرسالة :** وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل ، ويتم التعبير عنها بالرموز اللفظية أو غير اللفظية أو كليهما معاً .
- ✓ **الوسيلة (القناة) :** هي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل .
- ✓ **المستقبل :** الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة و يستقبلها من خلال حواسه (السمع ، البصر ، الشم ، التذوق ، اللمس) . ثم يقوم بتفسير رموز هذه الرسالة ومحاولة إدراك معانيها .
- ✓ **التغذية الراجعة (الاستجابة) :** هي إرسال رسالة إلى المرسل تفيد استلام رسالته وفهمها ، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدمها على مضمون الرسالة وتختلف سرعة الاستجابة باختلاف الموقف . ~> فالرسالة الشفهية تصل الاستجابة مباشرة بينما المكتوبة تحتاج إلى وقت .

❖ الكفايات الاتصالية :

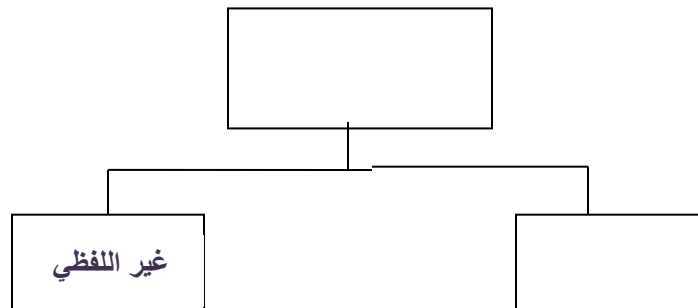
- يتطلب الاتصال الفعال إجادة مجموعة من الكفايات (القدرات) :
- ✓ **كفايات معرفية :**
- معرفة مفهوم الاتصال ، و آدابه ، و عناصره ، و مهاراته .
- ✓ **كفايات اجتماعية :**
- 1. القدرة على معرفة الذات وما تملكه من مهارات وكفاءات تواصلية وما يؤثر فيها . ~> معرفه مكان القوة والضعف لكي نستطيع أن نوظفها للتعامل مع الآخرين .

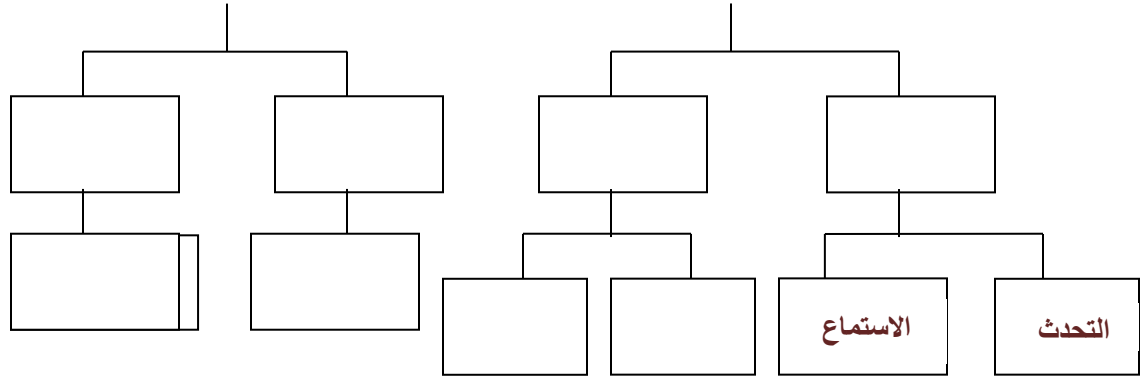
2. القدرة على إنزال المخاطبين ومنازلهم ، ومراعاة مقاماتهم وأحوالهم . **أنواع الاتصال** شخص بالطريقة التي يفهمها .
3. القدرة على معرفة الأنماط الشخصية المختلفة لدى البشر وكيفية التعامل مع كل شخصية بما يناسبها .
✓ **كفايات التلقي :**
 - القدرة على تفهم الرسالة المتلقاة والتفاعل معها ، والاستجابة لها ، و اكتشاف أهدافها الضمنية و مغزاها ، والتغلب على جوانب القصور فيها .
- ✓ **كفايات الإرسال :**
 1. كفاية لغوية : القدرة على بناء رسالة صحيحة ودقيقة ومنظمة و مؤثرة .
 2. كفاية تواصلية : القدرة على بناء رسالة تراعي حالة المتلقي و مكانته و خصائصه وعلاقته بالمرسل والسياق الذي يحدثه في التواصل .
 3. كفاية أدائية : القدرة على توظيف الصوت ونبراته ولغة الجسد لنقل الرسالة بفاعلية .

المحاضرة الثانية

العوامل المؤثرة في الاتصال ومعوقاته

❖ أنواع الاتصال :





➤ أولاً : الاتصال اللفظي :

- يرتبط الاتصال اللفظي بالعملية التي يقوم بها المرسل أو المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية .
- وينقسم إلى قسمين هما : الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي .

1. مهارات الاتصال الشفهي :

- وتشمل مهارتين هما :
 - ✓ **مهارة التحدث :** وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل .
 - ✓ **مهارة الاستماع :** وتتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة المرسله شفهيـة فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي .

2. مهارات الاتصال الكتابي :

- وتشمل مهارتين هما :
 ✓ **مهارة الكتابة :** وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل .
- ✓ **مهارة القراءة :** وتتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة مكتوبة فقد اعتبرت مهارة القراءة من مهارات الاتصال الكتابي .

➤ **ثانياً : الاتصال غير اللفظي :**

- يرتبط الاتصال غير اللفظي باستخدام الأفراد مجموعة من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات الجسدية أو التغيرات الصوتية لنقل رسائلهم .
- وينقسم إلى قسمين هما : مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية ، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .
- **1- مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية :**
- وهي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل حركات يديه أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره ، وآرائه ، ورغباته ، ومشاعره للآخرين ، ومن هذه المهارات أيضاً تعبيرات الوجه ، وحركات العينين ، والابتسامة ، وجميع هذه المهارات يتم الكشف عنها من خلال الملاحظة البصرية من قبل الآخرين . ~ وهذه المهارة مهمة جداً فقد يساء فهم الشخص بمجرد تعابيره الجسدية .

2- مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية :

- وهي المهارات التي يستخدم المرسل تنوع طبقات صوته ونبراتهما لإيصال الرسالة وليس معنى الكلمة ، وبهذا فإن نبرة الصوت تعطي معنى آخر غير معنى الكلمة الحقيقي ، ومن هنا اعتبرت نبرات الصوت من المهارات غير اللفظية رغم أنها تعتمد على نطق الكلمات .

❖ العوامل المؤثرة في الاتصال :

- تتأثر عملية الاتصال بعدة عوامل :

1- الكفاية اللغوية :

- يقصد بها معرفة (المرسل ، والمستقبل) باللغة ودلالات مفرداتها و تركيبها وأساليبها التعبيرية (المجاز ، الكتابة ، التورية ، ..) والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة . ~ كلما زادت القدرة اللغوية زادت قدرة المرسل على إرسال رسالته وقدرة المستقبل على تفهم معانيها .

● مثال توضيحي :

- فكر في اللغة التي يجب أن يستخدمها الطبيب في ندوة طبية عندما تكون موجهة للعامة وعندما تكون موجهة لأطباء مختصين . ~ عند مخاطبة الطبيب لأطباء مختصين في هذه الحالة لا يحتاج لقدرة لغوية عالية جداً لإرسال رسالته بل يكفي المصطلحات الفنية والطبية بجمل مختصرة لأن المتلقي يفهم المحتوى ، لكن لو كان الندوة للعموم ليس لهم علاقة بالمجال الطبي ، هنا إذا أراد الطبيب إرسال رسالته يحتاج إلى قدرة لغوية عالية ليعبر عن المصطلحات الطبية بلغة مبسطة يفهمها الجميع .

-2- الكفاية الاتصالية :

- يقصد بها مراعاة المقال (الرسالة) للمقام ومطابقته لا يقتضي ، بحيث يراعي الكلام مكانة المتلقي الاجتماعية والحالة النفسية وينسجم مع ظروف الموقف و ما يحيط به من انفعالات .

● مثال توضيحي :

- كيف ستطلب من كلا من : صديقك ، زميلك ، أستاذك ، مساعدتك في حل مسائل أشكلت عليك ؟ كيف ستطلب منهم في حالة الحزن والفرح ، الجد والهزل ؟ ~ إذا كنت تمتلك مهارة اتصال عالية تعرف بأن كل شخص طريقة للحديث معه ، هل تطلب منه بشكل مباشر وببساطة أم يحتاج لمقدمات وأكثر تهذيب . وكذلك اختيار الوقت المناسب حسب الظروف عند الاتصال بالآخرين .

-3- الخبرة المشتركة :

- يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة ، ومدى اهتمامهم بالموضوع ورغبتهم فيه . ~ تجعل الاتصال أكثر فاعلية .

● مثال توضيحي :

- فكر في المواضيع التي ستحدث عنها عندما تذهب إلى مناسبة اجتماعية وتقابل : زميلك في العمل ، صديق دراسة قديم ، فكر في طول الجمل واكتمالها .. ~ الخبرة المشتركة جعل الاتصال ثرياً ، ولا يتحدث بجمل كاملة بل مختصرة لأنه ملم بالمعلومات .

-4- الضجة أو التشويش :

- الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف الاتصالي ، كدرجة الحرارة ، أو الضوضاء ، ومناسبة الوقت ، والحالة الشعورية للمرسل والمستقبل .

● مثال توضيحي :

- فكر في المثال السابق فيما لو ذهبت للقيام بواجب العزاء لزميلك في العمل ، أو صديق دراستك القديم ، كيف سيختلف حديثك عن الموقف السابق ؟ ~ الحديث تأثر بالتشويش الذي هو الموقف الحزين الذي هو عزاء ، فيكون أكثر اختصار و يواجه صعوبة باختيار المفردات لتأثره بعوامل الضجيج .

-5- رجع الأثر :

- الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل استجابة المرسل . ~ تسمى التغذية الراجعة ، التغذية الراجعة التي تستلمها من المستقبل قد تغير مجرى الحديث قد تجعل الحديث سهل وقد تجعله صعب ، فعندما نواجه شخص بابتسامه سيسهل عملية إيصال الرسالة بكل سهولة .

● مثال توضيحي :

- كيف سوف تكمل الحديث عندما تروي نكتة ساخرة عن فئة معينة من المجتمع ويكون المتلقي من نفس الفئة ، أو متحامل على الفئة ؟ ~ في الحالة الأولى سيشعر بالخل وعدم الارتياح ويحاول أن ينهي الحديث ، أما في الحالة الثانية سيتلقى تشجيع ويروي المزيد .

-6- الافتراضات السابقة :

- يقصد بها الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من المرسل والمستقبل اتجاه بعضهما بناء على خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية .

● مثال توضيحي :

- مشجع متعصب جداً كروياً ، يجلس بجانب شخص يظن أنه من أنصار ناديه ، ثم فجأة يكتشف أنه من أنصار الفريق المنافس ، كيف سيتغير الاتصال ؟ ~> يحكم على الأشخاص على حسب ميولهم . في بداية الأمر سيكون الاتصال بين الطرفين طبيعي ، لكن سرعان ما يعرف بأنه من أنصار الفريق المنافس سيتغير الاتصال تماماً ..

❖ عوانق وصول المعنى :

➤ أولاً : عوانق من جانب المرسل :

1- الغموض :

- الغموض اللغوي : التحدث بلغة \ لهجة لا يتقنها المتحدث أو لا يفهمها المتلقي .
- الغموض التقني : التحدث بلغة متخصصة لا يتقنها المرسل أو المستقبل (لغة برمجة الكمبيوتر) . ~> استخدام مصطلحات لا يفهمها المستقبل .
- غموض المعنى : إخفاء المعنى بالكتابة أو الرمزية . ~> أحياناً تكون المعنى شائع لكن في صياغة المعنى يكون غامضة
- الغموض الثقافي : تختلف معاني الكلمات و الإشارات من ثقافة لأخرى ، مما قد يولد سوء فهم . ~> تكون نفس الكلمة لكن تختلف من ثقافة إلى ثقافة أخرى ، وكذلك بالنسبة للإيماءات .

2- عدم الملازمة :

- عدم ملازمة الرسالة للسياق : (نكتة في عزاء)
- عدم ملازمة الإشارات غير اللفظية للرسالة اللفظية : (صغير وكبير " يتكلم عن شيء صغير وهو يشير بيديه عن شيء كبير " ، يمين - يسار " كان يشير إلى اليسار وفي حديثه يقول اليمين ") .



3- الفوضى :

- الفهم يرتبط بترتيب وتنظيم الرسالة والعلاقة بين أقسامها . ~> عدم ارتباط أقسام الرسالة والرسالة مع بعضهم .

4- حال المرسل :

- فرط الانفعال ، الشرود ، والتشتت و الارتباك . ~> الحالة النفسية .

- 5- الاستطراد : ~> عندما نتحدث في موضوع ما تبدأ بالإسهاب وتكثر من المواضيع الجانبية وتبدأ في موضوع وتنتقل إلى موضوع آخر فيتشتت المستقبل .

➤ ثانياً : عوانق من جانب المستقبل :

- 1- التبسيط المخل : اختزال الشخصية في نمط معين (طيب ، شرير) . ~> نبسط علاقتنا بالأشخاص في أنماط بسيطة جداً ، فعند اتصالنا بالشخص الطيب نعتقد بأن جميع تصرفاته مقبولة ، والشخص الشرير يعتقد بأن جميع تصرفاته شريرة ولا يصدر منه شيء مقبول .
- 2- التعميم الخاطئ : وضع فئات من الناس في قال واحد (التنميط) . ~> كتعميم على مجتمع كامل بصفه ولا يقبل منهم أي شيء .
- 3- الاستدلال الزائف : استنتاج صفة من أخرى دون وجه حق (الشكل ، المكانة ، الجاذبية ، ..) . ~> تأثير الهالة ، كالتأثر بالشكل إذا رأينا شخص تظهر عليه علامات الوقار والصلاح والتقوى فيحكم عليه بناء على ذلك والعكس صحيح .

- 4- **الأحكام المسبقة :** تأثير الانطباعات المسبقة على تلقينا للرسالة و فهمها . ~ عندما يكون لدينا انطباعات سابقة للمرسل أو الرسالة ، بناء عليها نحكم عليها قبل أن نلتقاها .

❖ آداب الاتصال :

- يقول ابن المقفع في كتاب الأدب الكبير .
" تعلم حسن الاستماع كما تتعلم حسن الكلام ، ومن حسن الاستماع إمهال المتكلم حتى سنقضي حديثه ، وقلة التلفت إلى الجواب ، والإقبال بالوجه والنظر إلى المتكلم والوعي لما يقول ، ومن الأخلاق السيئة مغالبة الرجل على كلامه والاعتراض فيه والقطع للحديث .
ومن الأخلاق التي أنت جدير بتركها إذا حدث الرجل حديثاً تعرفه ألا تسابقه إليه وتفتحه عليه وتشاركه فيه ، حتى كأنك تظهر للناس أنك تريد أن يعلموا أنك تعلم مثل الذي يعلم " .

• لكي تحقق آداب الاتصال مع الآخرين عليك بشكل فاعل مراعاة ما يلي :

- ✓ السلام على محدثك .
- ✓ الابتسام والإقبال بوجه طلق على محدثك .
- ✓ المحافظة على التواصل العيني مع محدثك .
- ✓ التركيز على ما يقوله محدثك وتقليل الالتفات .
- ✓ الإنصات والحرص على فهم ما يقوله محدثك .
- ✓ عدم مقاطعة محدثك وإمهاله حتى ينتهي .
- ✓ لا ترفع صوتك فوق صوته ولا تظهر له أنك أعلم منه بحديثه .

المحاضرة الثالثة

الاتصال مع الذات والسيطرة على الغضب

❖ مفهوم الذات :

- تعرف الذات على أنها مجموعة الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرد عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه . ~ هو صورة الشخص عن نفسه .
- وعلى ذلك يمكننا القول أن مفهوم الذات هو إدراك الفرد عن نفسه وعن تفكيره ، وخصائصه الجسمية والعقلية والشخصية ، واتجاهاته نحو نفسه ، و استنشاعه لكيفية إدراك الآخرين له وبما يفضل أن يكون عليه .

❖ تقدير الذات : ~ من أهم احتياجات الجنس البشري .

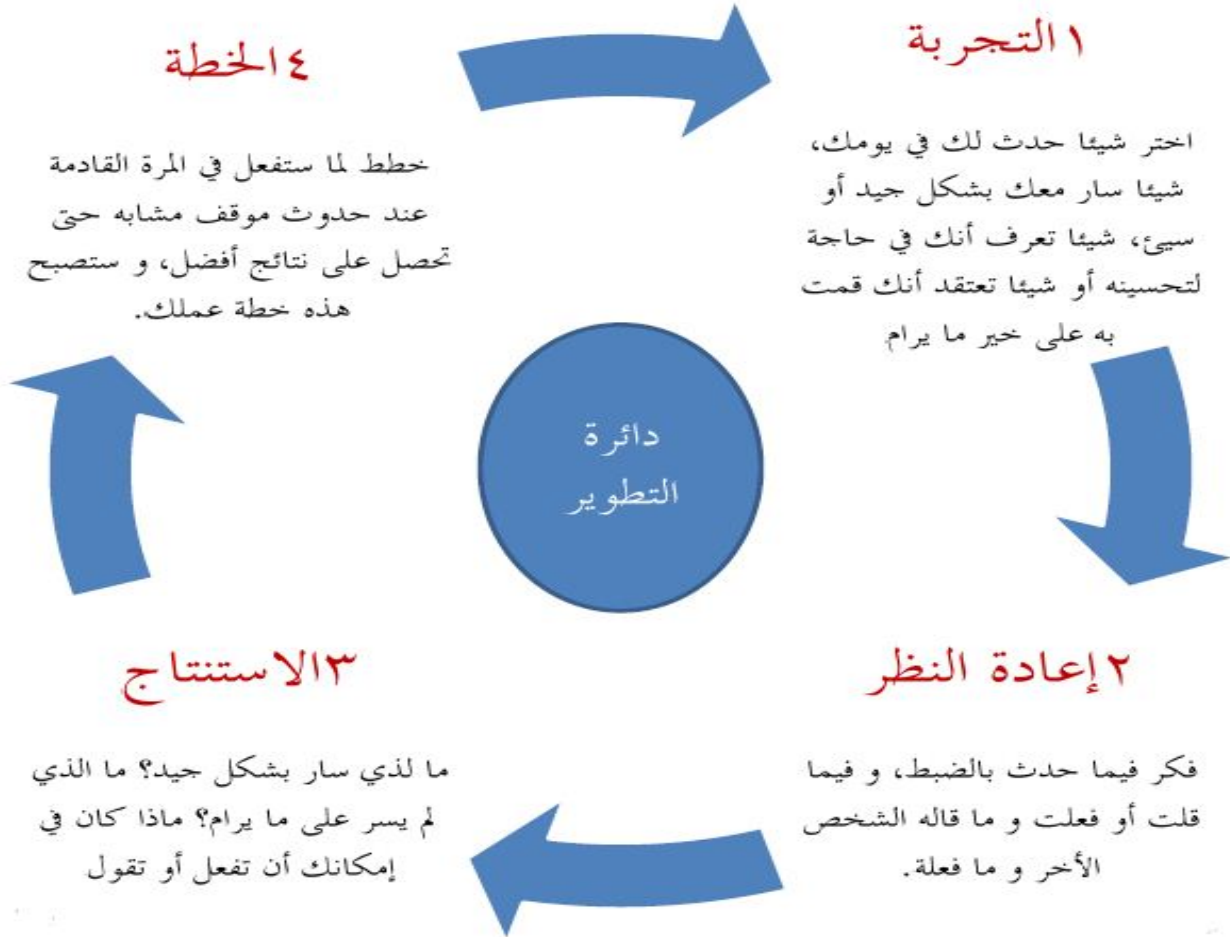
- ما اعتقادك إزاء نفسك ؟ هل تحب نفسك ؟ هل تعتقد أنك شخص مهم ذو قيمة ؟ هل تستحق الأفضل ؟ إلى أي مدى أنت مرتاح تجاه شخصيتك التي أنت عليها الآن ؟ وهذا الأسئلة والإجابات يعنيه **تقدير الذات** .
- إن درجة تقديرنا لذاتنا تعكس مدى احترامنا لأنفسنا وشعورنا بأهميتنا وقيمنا الذاتية ، والقيمة التي نصبغها على أنفسنا كأشخاص ، وما نتوقعه من أنفسنا ولأنفسنا . ~ الأشياء التي قادرون عليها والأشياء التي نريد أن نكون قادرون عليها ونحققها .
- ومن ثم فإن الأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من تقدير الذات يشعرون بارتياح وثقة ، ويكونون قادرين على التواصل بوضوح مع الآخرين . والعكس صحيح بالنسبة للأشخاص الذين يفتقرون لتقدير الذات ، فيشعرون بعدم الارتياح وتكون رسائلهم في الغالب مشوشة وغير واضحة .

➤ كيف تزيد من تقديرك لذاتك ؟

- ✓ بدلاً من اللوم على الآخرين ، تحمل مسئولية سعادتك وتحقيق أهدافك واستمتع بحياتك .
- ✓ بدلاً من قضاء وقتك مع الخاسرين و الفاشلين ، صادق من يتمتعون بثقة في أنفسهم ومن يجعلونك تشعر بمشاعر طيبة تجاه نفسك .
- ✓ بدلاً من الجلوس في المنزل ، شارك في الأنشطة التي تستمتع بها .
- ✓ بدلاً من انتقاد نفسك والآخرين ، ابحث عن شيء يعجبك في نفسك وفي كل من تعرفه وتقابله .
- ✓ بدلاً من محاولة تغيير الآخرين ، ركز على أن تصبح الشخص الذي ترغب أن تكون عليه .

- ✓ بدلاً من العيش في المستقبل أو الماضي ، عش حاضرك .
- ✓ بدلاً من التركيز على إخفاقاتك ، أعتزف بنجاحك و إنجازاتك و احتف بها .
- ✓ بدلاً من قول " لا يمكنني ذلك " أو " لا أعرف شيء عن ذلك " أقرأ وتعلم من الآخرين .
- ❖ **الاتصال مع الذات :**
- **الحديث مع الذات :** يرى علماء النفس أن نحدث أنفسنا حوالي 50 ألف مرة في اليوم، وهذه الرسائل التي نرسلها لأنفسنا طوال اليوم تعكس بشكل مباشر تقديرنا لأنفسنا وصورتنا عن ذاتنا ، كما تؤثر بقوة على سلوكياتنا اليومية .
- **ماذا تقول لنفسك ؟**
- ✓ عندما ترتكب خطأ أمام زملائك . ~ هل ستقول أنا غبي أم ستقول هذا درس سأستفيد منه ؟
- ✓ عندما تقوم بشيء للمرة الأولى وتجده صعباً . ~ هل تقول أنا لا أفهم أم ستقول سأحاول مرة أخرى وسأنجح ؟
- ✓ عندما تنضم لمجموعة من الناس لم ترهم من قبل .
- ✓ عندما يستدعيك رئيسك دون أن تعرف السبب .
- ✓ عندما تنسى القيام بشيء وعدت بأن تقوم به .
- إجاباتك على الأسئلة السابقة يعطيك فكرة عن نوع الحديث الذي تستخدمه مع نفسك في الغالب .
- هل ترسل لنفسك رسائل متشائمة (سلبية) ، وهدامة ومستكرة ؟ أم ترسل لها رسائل مفعمة بالحيوية والتشجيع و التفاؤل؟ (إيجابية) .
- **لوم الذات :** يهدف إلى تأنيب الذات بشكل سلبي متكرر بسبب القيام بفعل ما ، مما يزيد من الانفعالات السلبية ، لذا فإن الفرد يتأثر سلباً من لومه لذاته لأن ذلك يجعله ساخط من نفسه ، فبدلاً من أن يستفيد من أخطائه في إيجاد حلول مناسبة في المستقبل ، يتوقف عند هذا الخطأ . فهو كالبكاء على ما كسر وليس محاولة إصلاحه . وهذا يؤثر سلباً على تواصل الفرد مع ذاته والآخرين .
- **نقد الذات :** يهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف أثناء و بعد الأداء ، وذلك من أجل التطوير والإصلاح وتلافي الأخطاء في المرات القادمة ، وهذا يؤثر إيجاباً على تواصل الفرد مع ذاته و الآخرين ، لأن الهدف هو معالجة الخطأ وليس مجرد التحسر عليها .
- **تعزيز الذات :** يهدف إلى تحفيز الفرد للقيام بعمل ما و الاستمرار فيه ، من خلال متابعة سير العمل وإطلاق عبارات تشجيعية لنفسه . و هذا يساعد على التواصل الإيجابي مع النفس ومع الآخرين ، و يزيد من الدافعية .
- ❖ **أسرار الوصول إلى قمة الأداء :**
- أوضحت الدراسات التي أجريت على أصحاب الأداء المتميز في جميع المجالات أن لديهم طرق تفكير واحدة تقريباً اتجاه أنفسهم و اتجاه الآخرين ، كما يشتركون في بعض التوجهات العقلية المتشابهة ، لذا يمكننا القول أنهم يعملون بطرق متشابهة .
- وسنشرح فيما يلي 5 توجهات عقلية تساعد من يطورها ويعمل بها إلى أن يصبح من أصحاب الأداء المتميز .
- **أولاً : أصحاب الأداء المتميز يتمتعون بتقدير عال للذات :**
- يؤدي التقدي العالي للذات إلى محادثة النفس بإيجابية والسيطرة على المشاعر و التصرفات وعلى لغة الجسد مما يستحث الآخرين على الاحترام . ويتيح لنا تحمل مسؤولية سلوكنا و يوجهنا نحو تحقيق الأهداف الصعبة ، فالشخص يتوقع الأفضل من نفسه و لنفسه ، وهذا هو السبب وراء كون أصحاب الأداء المتميز أشخاص إيجابيين لديهم رؤى وتوجهات إيجابية .
- **ثانياً : أصحاب الأداء المتميز يضعون معايير عالية :**
- عندما يكون لدينا معايير عالية ، فإننا نضع أهدافاً تنطوي على تحديات ونعمل جاهدين في سبيل تحقيقها ، إننا نتوقع الأفضل لنا و منا . ودائماً ما يسعى أصحاب الأداء المتميز للتطوير أنفسهم ، وذلك بسبب المعايير العالية التي وضعوها . ودائماً ما يسألون أنفسهم سؤاليين أساسيين :

- 1- كيف أستطيع أن أقوم بذلك بشكل أفضل ؟
 - 2- كيف أستطيع أن أقوم بذلك بشكل آخر ؟ ~ يسعى إلى التطوير والابتكار .
 - وجد " بيتر هنى " أن أصحاب الأداء المتميز يقطعون جزءاً من وقتهم اليومي لمراجعة ما قاموا به وكيف قاموا به ، والتفكير فيما قاموا به بشكل جيد ، وما يحتاج للتحسين . و وضع ذلك كله في دائرة لتطوير النفس و درب أشخاص على استخدامها لمدة عشرة دقائق يومياً ، و وجدوا تحسن مذهل على حياتهم .
- تجربة دائرة تطوير النفس**



- أصحاب الاداء المتميز لا يسترخون في سلبيه وينتظرون الاشياء حتى تحدث ، بل يشاركون بنشاط في تشكيل مستقبلهم .
- بدلاً من الإنكار أو اللوم أو التذرع .. تحمل المسؤولية !
- عندما ننكر وجود مشكلة ، أو نلوم الآخرين عليها ، أو نخلق أعذار لها بدلاً من محاولة حلها وتحمل المسؤولية ، فإن شيئاً ما لن يحدث .
- ركز جهودك حيثما تجدي نفعا !
- يركز أصحاب الاداء المتميز على الأمور التي يمكنهم السيطرة عليها وتشكيلها ، ولا يضيعون أوقاتهم و جهودهم في مناقشة جوانب المشكلة التي تخرج عن دائرة تأثيرهم .
- تقبل أخطائك !
- الأخطاء بمثابة فرص تعلم ، ومحاولات تفقد إلى النجاح .
- رابعاً : أصحاب الاداء المتميز يركزون على أهدافهم :

- **ركز على الحلول لا المشكلات !**
- التركيز بقوة على أهدافنا يساعد على التغلب على المشكلات ببسر ، أما التركيز على الصعوبات و المعوقات فلن يؤدي بنا إلا للتعثّر و العجز .
- **هل ترى مشكلات في كل فرصة تتاح لك ، أم ترى فرصاً في كل مشكلة تواجهها ؟**
- **تخيل من أجل النجاح !**
- 1- **تلفظ به** حدد لنفسك هدف واضحاً ينطوي على تحد .
- 2- **استرخ** فمن شأن ذلك أن يجعل مخك أكثر قدرة على إنشاء وتعزيز المسارات العصبية .
- 3- **ركز** كل انتباهك على المهمة التي تقوم بها .
- 4- **تخيل** هدفك بأكبر قدر ممكن من التفاصيل ، فهذا يعمل بمثابة ملقن ذهني .
- 5- **استشعره** ، أشرك مشاعرك لتتخيل كيف ستشعر إذا ما حققت هدفك .
- 6- **تدرب** عليه في ذهنك مراراً و تكراراً .
- **إذا قمت بشيء ، مرة واحدة ، ولو حتى في ذهنك ، يصبح القيام به مرة أخرى أسهل .**
- **خامساً : أصحاب الأداء المتميز يتواصلون ويعملون مع الآخرين بفعالية :**
- يجيد أصحاب الأداء المتميز العمل مع الآخرين و التواصل معهم ، مما يدفعهم إلى تحقيق من النجاح لا يمكن أن يتحقق بالعمل الفردي .

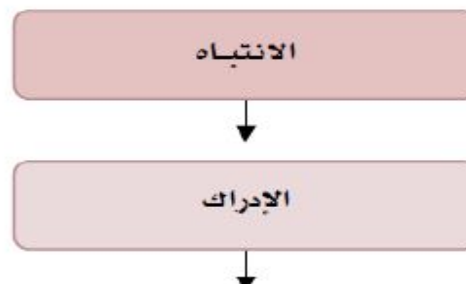
❖ السيطرة على الغضب :

- **السيطرة على الغضب في القرآن الكريم والسنة النبوية :**
- ورد في القرآن الكريم عدد من الآيات القرآنية تدل على أنه من صفات المؤمنين السيطرة على غضبهم ومنها ، قوله تعالى ((**الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظِ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ**)) (431) سورة آل عمران . كما ورد في الحديث النبوي الشريف عن أبي هريرة عن النبي - صل الله عليه وآله وسلم - قال : ((**ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب**)) (صحيح البخاري) ، ومعنى الصرعة يصرع الناس كثيراً بقوته .

• نموذج [APEB] لسلوك الغضب :

- تم بناء نموذج نفسي أطلق عليه اسم نموذج [APEB] نسبة إلى اختصار مجموعة من العمليات التي يحدث خلالها انفعال الغضب وهي : الانتباه (Attention) ، والإدراك (Perception) ، والانفعال (Emotion) ، والسلوك (Behavior) .
- ويهدف هذا النموذج إلى مساعدة الفرد على فهم المراحل التي يمر بها الغضب واستخدام الاستراتيجيات المناسبة في كل مرحلة من أجل أن يسيطر على غضبه الشخصي وغضب الآخرين ، وبهذا يكون سلوك الفرد سلوكاً واعياً في تلك اللحظة وبعيداً عن ردة الفعل الغاضبة .
- يركز هذا النموذج على التحكم بأربعة عمليات رئيسية يمر بها الفرد لحظة الغضب ، وهي : ((الانتباه للمثيرات ، وإدراك وتفسير المثيرات المسببة للغضب ، والانفعالات ، وأخيراً السلوكيات الناجمة عن الغضب)) . ويجدي هذا النموذج في مساعدة الفرد على التحكم بغضبه الشخصي من خلال مساعدته على فهم ما يجري بداخله أثناء انفعال الغضب ، والتحكم بغضب الآخرين من خلال فهم ما يجري لديهم أثناء تعرضهم لانفعال الغضب .

نموذج (APEB) لسلوك الغضب:



((للاستزادة))

- **مرحلة الانتباه (Attention) :**
 - وهي عملية انتباه الفرد للمثيرات التي تسبب له الغضب سواء أكانت هذه المثيرات متعلقة بالفرد نفسه أم متعلقة بالأفراد الآخرين . وهناك طرق تساعد الفرد في التعامل مع المثيرات التي تسبب الغضب مثل : إبعاد المثيرات المسببة للغضب أو تجاهلها أو تقبلها أو الابتعاد عنها .
- **مرحلة الإدراك (Perception) :**
 - ويقصد بالإدراك عملية التفسير والفهم للمثيرات التي تسبب الغضب ، وهنا تلعب خبرات الفرد السابقة دوراً مهماً في عملية الإدراك ، فقد يغضب من شخص آخر عندما يتحدث معه بموضوع ما لأنه يعرف عنه سابقاً أنه يستهزئ بالآخرين ، كما قد يحدث خلل في عملية الإدراك نتيجة للاستنتاجات الخاطئة وعملية ربط الموضوعات ببعضها البعض بشكل خاطئ ، أو نتيجة بنقص المعلومات الكافية للتفسير ومن هنا يحدث الخلل في عملية الإدراك ، ومثال ذلك شخص يثور غضباً حينما يرى شخصاً آخر ينظر إلى محدقاً به وهو لا يعرفه .
 - وهناك طرق متنوعة تساعد في الإدراك السليم للسيطرة على الغضب منها : التفسير العلي للمثيرات والابتعاد عن الشكوك غير المستندة إلى الأدلة أو طريقة إدراك وتفهم الشخص الآخر الذي يحدث له الغضب بالإضافة إلى الحديث الإيجابي مع الذات .
- **مرحلة الانفعال (Emotion) :**
 - ويقصد به الحالة الانفعالية المصاحبة للمثير الذي يسبب الغضب وعمليات تفسير و إدراك هذا المثير ، فمثلاً قد يسمع الفرد كلمة معينة في ظاهرها إساءة لشخصيته لكنه يضحك لأنه أدركها بأنها نوع من المزاح ، والعكس صحيح ، ويجب أن يواجه حالة انفعال الغضب مواجهة ذاتية مباشرة ويلجأ إلى تهدئة النفس من خلال طرق متعددة منها : ضبط الذات ، وإظهار الانفعال المضاد كأن يظهر الهدوء بدلاً من الغضب في المواقف المثير للغضب .
- **مرحلة السلوك (Behavior) :**
 - السلوك الناجم عن الغضب هو الفعل الذي يقوم به الفرد بعد تعرضه للحالة التي سببت له الغضب ، ويرتبط السلوك طردياً مع شدة الغضب ، وتختلف أشكال السلوك فقد يكون سلوكاً لفظياً ، أو جسدياً ، أو رمزياً ، وهنا تجدر الإشارة إلى أهمية وعي الفرد بضرورة ألا يكون سلوكه وردة فعل مباشرة على المثير المسبب للغضب ، لذا يجب أن يعي الفرد بأن السلوك سيحاسب عليه من الله والآخرين ، فإذا ما سلك سلوكاً ينبغي أن يأخذ بالحسبان رضا الله أولاً ، ثم عدم إيذاء الآخرين ، وإن رأيت شخصاً آخر غاضباً فلا يجوز أن ينجح هذا الشخص بإثارتك لأنه وصل إلى مرحلة إلغاء الإدراك ، ويجب أن تكون أنت واعياً ومدركاً لخطورة ذلك وأثره على السلوك .

المحاضرة الرابعة

الذكاء التواصلي و نافذة جو هاري

- **الذكاء التواصلي :**
- إذا سلمنا بوجود ذكاءات متعددة كما هو الحال في نظرية " جاردنر " للذكاءات المتعددة ، فإنه يمكننا الحديث عن ذكاء تواصلي من سمات واتجاهات متعددة من أبرزها :
 - 1- الذكاء الذاتي .
 - 2- الذكاء العاطفي .
 - 3- الذكاء الاجتماعي .
 - 4- الذكاء اللغوي .
 - 5- الذكاء الفكاهي .
- **الذكاء الذاتي :**
- القدرة على معرفة الذات وسير أغوارها والتواصل معها ومعرفة سلبياتها و إيجابياتها وقدراتها . ويتجلى فيما يلي :
 - ✓ الوعي بالذات وعلاقتها بالعالم .
 - ✓ وجود أهداف محددة يسعى المرء لتحقيقها .
 - ✓ استقلالية التفكير . ~ لا يتبع التيارات المختلفة .
 - ✓ إرادة التغيير والقدرة عليها .
 - ✓ إدراك الحيل النفسية وآلياتها الدافعية (تبرير ، الإسقاط ، الإنكار ، الإزاحة) .
- **الذكاء العاطفي :**
- القدرة على تنظيم حالة المرء النفسية ومنع الآسي أو الألم من شل القدرة على التفكير ، والقدرة على التعاطف والشعور بالأمل . ويتجلى في ما يلي :
 - ✓ الاهتمام بمشاعر الآخرين .
 - ✓ التعاطف مع الآخرين .
 - ✓ ضبط النفس والتحكم في الغضب .
 - ✓ وجود رؤية وحلم لدى الشخص . ~ إذا كان لدينا رؤية وحلم نسعى لتحقيقه فأننا سوف نشعر بقيمة الحياة ونسعى للوقت الذي نبذله للوصول إلى هذا الهدف .
 - ✓ البهجة والطمأنينة .
- **الذكاء الاجتماعي :**
- القدرة على ملاحظة الفروق بين الأشخاص في أمزجتهم وطباعهم و دوافعهم ومقاصدهم وقدراتهم وأنماط شخصياتهم ، والاستفادة من ذلك عند التعامل معهم . ويتجلى في ما يلي :
 - ✓ سرعة تكوين الصداقات .
 - ✓ مشاركة الآخرين مناسباتهم .
 - ✓ العمل داخل المجموعة بسلاسة .
 - ✓ الدمائية والتهديب وحسن الخلق .
 - ✓ استنباط ما يدور في دخيلة الآخرين من قرائن خارجية (الفراسة) .
- **الذكاء اللغوي :**
- القدرة على إدراك اللغة و استخدام الكلمات بمهارة والقدرة على التعبير عن الأفكار بطلاقة . ويمكن أن نربط ذلك بمصطلح البلاغة ، حيث تتجلى القدرة اللغوية في انتقاء المفردات الثرية والمعبرة ، والاستعانة بالتشبيهات والاستعارات اللغوية لترتيب رسالة لفظية رشيقة على نحو منطقي ، تحدث تأثير في المتلقي . ويتجلى الذكاء اللغوي في :
 - ✓ طرح أسئلة معبرة .
 - ✓ الإدلال بتعليقات ذكية تعكس فهم الموضوع .
 - ✓ استخدام مفردات ثرية .
- **الذكاء الفكاهي :**
- القدرة على إدراك المفارقات المضحكة وصناعتها وسردها ، ويتجلى في :
 - ✓ الحس المرح .
 - ✓ سرعة البديهة .
 - ✓ الإبداع في صياغة المواقف المضحكة .

✓ إدراك المواقف الضاحكة .

نوع الذكاء	التعريف	الخصائص
اللفوي	القدرة على استخدام الكلمات بمهارة، والقدرة على التعبير عن الأفكار بطلاقة	- استخدام مفردات ثرية - استخدام استعارات وتشبيهات ومجازات ملائمة. - طرح أسئلة معبرة - الإدلاء بتعليقات ذكية
الذاتي	القدرة على معرفة الذات والتواصل معها.	- له أهداف محددة يسعى لتحقيقها - مستقل في تفكيره - يعرف نقاط ضعفه وقوته - يسمع كثيراً ويتحدث قليلاً.
الاجتماعي	القدرة على فهم الآخرين والتعامل معهم والتأثير فيهم	- قيادي - يكون صداقات بسرعة - يزود الآخرين بما لديه من معلومات - يشارك الآخرين مناسباتهم
العاطفي (الوجداني)	القدرة على تنظيم حالة المرء النفسية ومنع الأسى ، و الألم من شل القدرة على التفكير ، والقدرة على التعاطف مع الآخرين والشعور بالأمل.	- يهتم بمشاعر الآخرين بشكل صادق. - التعاطف مع الآخرين. - التروي والتفكير قبل الإقدام على الفعل . - ضبط النفس واختيار أفضل الأساليب لمنع انفجار الغضب.
الفكاهي	القدرة على إدراك المفارقات الضاحكة وصناعتها وسردها.	- سرعة البديهة. - الإبداع في صياغة الموقف الضاحك . - حسن المرح. - إدراك الموقف الضاحك.

- الاتصال في جوهره عملية كشف و إفصاح ، يقوم فيها كلا من المرسل والمتلقي بالإفصاح عن بعض المعلومات والمشاعر والآراء بل حتى الأسرار ، و تبادل بينهما .
- إلا أن الأشخاص يختلفون في مقدار ما يعرفونه عن ذواتهم ، و مقدار ما يفصحون به للآخرين . ولفهم عملية الاتصال بين الأفراد من منظار ما يعرفون وما يفصحون ، قام عالما النفس (جوزيف لوفت) و (هاري إنجهام) بتصميم نموذج يهدف إلى إيجاد تفاهم أفضل بين الأفراد و داخل المجموعات عن طريق فهم الذات وفهم الآخرين أثناء التواصل . وتم تقسيم الذات في هذا النموذج إلى 4 مناطق أساسية .





- أولاً : المنطقة المكشوفة :
 - هي المنطقة التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرين عنه .
 - وقد تكون معرفة الآخرين لها أما لأنها واضحة لا يمكن إخفائها أو لأنه يقدمها لهم طواعية .
 - **مثل :** الشكل ، المظهر العام ، المعلومات الشخصية ، القدرات والمهارات ..
- ثانياً : منطقة الأسرار :
 - معلومات يعرفها الفرد عن ذاته ، ولكنه يخفيها عن الآخرين ، وتختلف مساحتها باختلاف الأفراد وباختلاف الشخص المقابل ، ومن وقت لآخر ، ويحسب العلاقة ودرجة الثقة .
- ثالثاً : المنطقة العمياء :
 - معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته ، ولكنها ظاهرة للآخرين ، يدركونها من خلال وتعبيرات وجهه .
 - فمثلاً ، قد لا يدرك المرء أن لديه لازمة لفظية يكررها باستمرار ، مثل كلمة (يعني) ، (طيب) .. وما شابهها .
 - وأحياناً قد يرى المرء نفسه لا يجيد الحديث ، بينما يرى الآخرون أنه يتحدث جيد .



- رابعاً : المنطقة المجهولة :
 - هي منطقة غير معروفة للفرد ولا للآخرين ، وتمثل جميع أبعاد شخصياتنا التي لم يتم اكتشافها بعد .
 - وقد تحمل هذه المنطقة مكونات ايجابية أو حتى سلبية ويتم اكتشافها بعد فترة من الزمن .
 - **مثال :** النابغة في التراث الشعري العربي لم يكتشف نفسه إلا بعد الكبر .
 - أو قد يظن المرء أنه شجاع وعند تعرضه لموقف ما يكتشف خلاف ذلك .

- أنت و الآخرين من خلال نافذة جو هاري :
- كلما كبر القسم المكشوف كانت علاقاتك أكبر .
 - كلما كبر قسم الأسرار كانت علاقاتك ضعيفة .
 - كلما كبرت المنطقة العمياء فإن ذلك يدل على عدم تقبلك للنصيحة من الآخرين و بعدهم عنك .
 - كلما كبر القسم المجهول كانت خبرتك بذاتك وبالعالم من حولك ضعيفة .

المحاضرة الخامسة

مهارة التعامل مع أنماط مختلفة من البشر

- **التعامل مع أنماط مختلفة من البشر :**
 - لكل موقف اتصالي ظروفه وعناصره الخاصة به والتي تجعله فريد ومختلف عن غيره ، ويعتمد نجاح الاتصال على قدرة المتكلم وعلى تفهمه لظروف الموقف وخصائص المتلقي وشخصيته وكيف ينبغي التعامل معه وإيصال الرسالة له .
 - وفي علم النفس ، توجد العديد من التقسيمات والتصنيفات لأنماط الشخصية ، والتي تساعدنا في معرفة خصائص كل نمط لتسهيل التعامل معه وفهمه . وسوف نستعرض ثلاثة من هذه التقسيمات في هذه المحاضرة .
 - < لا يوجد أفضلية بين التصنيفات ،

➤ أولاً : التصنيف بحسب نمط الإدراك :

- ما أول شيء يخطر ببالك عند ذكر كلمة ((مطر)) ؟ الإجابة بشكل عام لن يخرج عن ثلاث حالات !.
- ✓ فبعض الناس أول ما يخطر ببالهم صورة المطر أو لون السماء فيركز على شكل المطر وهو ينهمر وسريانه في الأرض أو حتى شكل الأشخاص وهم يسرون تحت المطر ... وهذا يطلق عليه النوع **البصري** .
- ✓ والبعض الآخر أول ما يخطر ببالهم سماع صوت المطر وصوت الرعد وهو يفرق ... وهذا يطلق عليه النوع **السمعي** .
- ✓ والبعض الثالث أول ما يخطر ببالهم إحساسهم بأنفسهم وبالأخرين عند هطول المطر ، ويتأثرون بمشاعر الفرح والبهجة التي يجلبها المطر ، أو شعورهم وهم تحت فراشهم عند هطول المطر في يوم بارد ... وهذا يطلق عليه النوع **الحسي** .
- وهكذا فالتناس لا يتفقون في ذلك وما يخطر ببالهم كأول خاطر إما أن يكون صورة أو أصوات أو أحاسيس .
- ~ كل شخص يحمل جميع هذه التصنيفات لكن يكون لديه تصنيف أقوى ..

• الأشخاص البصريون :

- يركز الأشخاص البصريون في تعاملهم مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان ، ومن المؤشرات الدالة على الأشخاص البصريون أنهم :
- ✓ يكررون حركة العين في الاتجاه إلى الأعلى وأحياناً يتم النظر إلى الفضاء الأعلى أثناء استعراضهم للصور المخزونة في عقولهم .
- ✓ غالباً يستخدمون مفردات خاصة في كلامهم **مثل** : أرى ، أشاهد ، لاحظ ، أتصور ، أحاول رسم الصورة في مخيلتي .



• الأشخاص السمعيون :

- يركز الأشخاص السمعيون في تعاملهم مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع **مثل** : أسمع ، أنصت ، أتحدث ، أقول ، الخ .

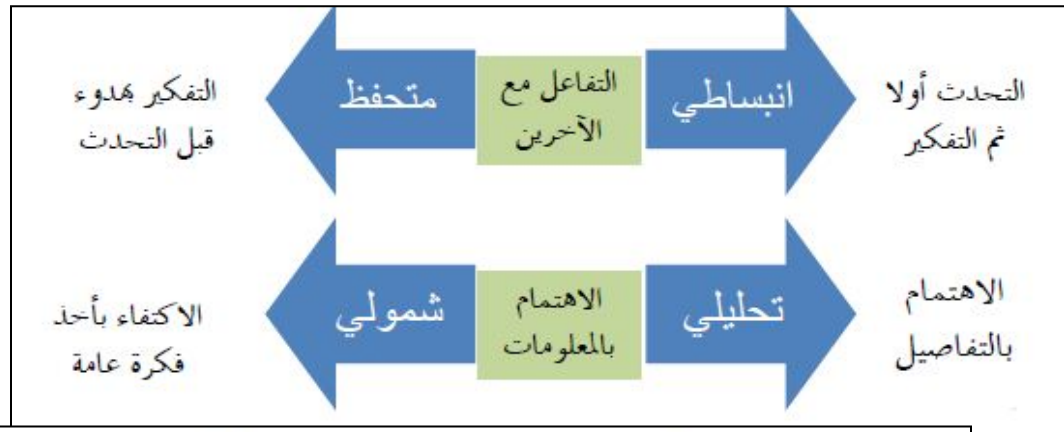
• الأشخاص الحسيون :

- يركز الأشخاص الحسيون في تعاملهم مع الآخرين على إحساسهم ومشاعرهم ، وغالباً ما يستخدمون الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية ، **مثل** : أشعر ، أحس ، ألمس .. الخ .



➤ ثانياً : التصنيف بحسب ثنائية (الإدراك \ التفاعل) :

- يمكن تصنيف الأشخاص حسب ثنائية الإدراك \ التفاعل إلى 4 مجالات :



~> يوجد مواقف تحتم استخدام أكثر من تصنيف في موقف واحد .

➤ ثالثاً : التصنيف بحسب السلوك التفاعلي :

1- نمط الشخصية : مدعي المعرفة	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يحتقر الآخرين . - يظهر معلوماته بتعال . - يظهر لك أنه يعرف في مجال عملك أكثر منك. - يفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت . - يبدي اعتراضات لا صلة لها بالموضوع . - لديه الإجابة على كل سؤال . - يظهر معرفته بكل المواضيع .	- استشهد بما لديه من معلومات صحيحة كنوع من الإطراء أو المديح. - تقبل تعليقاته لكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك . - حاول أن تكون مناقشاتك معه قصيرة . - تجنب الدخول معه في نقاشات جانبية لأنه سيحاول أن يثبت لك أن لديه معلومات أكثر منك . - اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضيع معينة .

2- نمط الشخصية : الثرثار	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء - يتكلم في كل شيء باستثناء الموضوع - يقضي زمناً طويلاً في التحدث حتى يقاطعه غيره .	- تسأله أسئلة تجبره على الإجابة بنعم أو لا - توجهه إلى الحديث عن العمل الذي بين يديه - لا تخدع بالخروج عن الموضوع - قاطعه في منتصف حديثه - أثبت له أهمية الوقت وأنتك حريص عليه

3- نمط الشخصية : الباحث عن الأخطاء	
خصائصها	كيف تتعامل معها

- لا تأخذ اتهاماته على أنها تمس شخصيتك . - تمسك بالموضوع الذي تعرفه . - ركز على مواقع الاتفاق أو الالتقاء معه . - ابتسم وكن مرحاً . - اتخذ المنطق وليست العاطفة أساساً لمناقشته . - أفهمه أم لكل إنسان حدود يجب أن يلتزم بها . - لا تجعله يسيطر على المجموعة	- يستخدم أسلوب الهجوم على شخصك . - يشكوك إلى الآخرين . - يحول أن يروحك . - ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين . - اهتمامه مركز في البحث عن الأخطاء .
--	--

4- نمط الشخصية : العنيد	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يتجاهل وجهة نظرك . - لا يرغب في الاستماع إليك . - يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده . - صلب ، قاس في تعامله . - ليس لديه احترام للآخرين ويحاول النيل منهم.	- أشرك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره . - أطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتصلوا إلى إتفاق . - أخبره بأنك سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد . - أجعل وجهة نظر الحضور موحدة أمام وجهة نظره .

5- نمط الشخصية : الخجول	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يفتقد إلى الثقة بالنفس . - متحفظ ويتبدل لونه لأقل موثر . - يحاول الاختباء خلف الآخرين .	- اطلب منه تقديم وجهة نظره . - قل له أن الإنسان يحترم لمعلوماته و أفكاره وإظهارها للاستفادة منها. - حاول أن تعمل على زيادة ثقته بنفسه وذلك بوضعه في مواقف مضمونة النجاح . - لا تقدم إليه البدائل وحاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه .

6- نمط الشخصية : الارستقراطي (المتعالي)	
خصائصها	كيف تتعامل معها

- لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة ، لأن هذا يعطيه الفرصة لإظهار تعاليه . - استخدم معه عبارات مثل : نعم ،،، ولكم ،،،	- يعامل الآخرين بتعالٍ لا اعتقاده أنه فوق كل شخص . - يعتقد أن مكانه داخل الأفراد لا يمثل المكانة التي يستحقها . - يحاول أن يتصيد سلبيات المتحدث ، وأن يوقعه في المواقف المحرجة .
--	---

7- نمط الشخصية : الإيجابي	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يتصف بمواقفه الإيجابية الجادة المعقولة . - متحمس ، ذكي ، يهتم بالنتائج . - مفاوض جيد ويوجه الأسئلة البناءة . - يعترض بأسلوب لبق مقبول . - يصغي إصغاء جيداً . - واقعي ويتخذ قراراته بهدوء وعقلانية .	- ليكن تعاملك معه إيجابياً بمنهج ناضج . - اتبع التسلسل المنطقي في أحاديثك معه . - لا تعتبر كل ما يطرح مسلمات دون أن تناقشه . - كن أميناً في تعاملك معه . - تقبل تحدياته واستجب لها بفعالية .

المحاضرة السادسة

مهارات الاستماع و الحوار

- **مفهوم الاستماع :**
- الاستماع هو وسيلة التعلم الأولى ، وجاء تقديم السمع على البصر في العديد من المواضيع لبيان أهمية وعظم قدره .
- ونحن نبني ما يقارب (57%) من علاقاتنا بالآخرين عن طريق الاستماع الجيد ، ولكي هم الناس من حولك لا بد أن تستمع لهم بكل صدق ، وتستمع لتفهم وجهة نظرهم . ~> أن لا يكون الاستماع فقط لمجرد الرد بوجهة نظري الخاصة بل لفهم وجهة نظر الآخرين .
- في اللغة العربية العديد من المترادفات مثل استماع ، إنصات ، وإصغاء والتي تشير إلى الانتباه المقصود للرسائل الاتصالية ، وإدراكها ، وتفهمها ، وتقويمها ، والتفاعل معها ، والاستجابة لها .
- وبالتالي ، يمكننا القول أن مهارة الاستماع هي مهارة يهتم فيها الشخص بحديث المتكلم بقصد فهم ما يقول ، ويركز انتباهه إليه ويحاول تفسير أصوات وإيماءاته وحركاته . ~> فالالاتصال الشفهي ليس مجرد الكلمات المنطوقة ، فهو الظروف التي تحيط بالموقف الاتصالي كانهخفاض وارتفاع الصوت والإيماءات ولغة الجسد

- أهمية الاستماع الإيجابي (الفعال) :
- الاستماع الجيد هو الطريق الفعال للمفكر ، أو القائد ، أو الفرد ذي العلاقة القوية مع الآخرين ، حيث يمكن أن :
 - ✓ يؤثر في صحة ودقة القرار . ~ عندما نريد أن نتخذ قرار معين لابد من معرفة ملابسات الموقف ، نستمع لكي نعرف الظروف المحيطة للموقف .
 - ✓ يجعل العلاقات ناضجة وقوية بين الأفراد . ~ عندما يكون هناك استماع جيد يمكننا معرفه وجهة نظر الآخرين وتكون علاقتنا بالأشخاص ناضجة وقوية مبنية على الفهم المشترك وليس مجرد الضنون كتخيل أشياء غير صحيحة .
 - ✓ يولد القدرة على الإبداع . ~ عندما نستمع إلى آراء الآخرين فأنا نشارك الناس في عقولهم ، فيتضاعف القدرة والإبداع ، خصوصاً عندما يحاط بأشخاص مبدعين وبارعين .
 - ✓ يجعل الفرد قادراً على مواجهة المشكلات والأزمات . ~ وهذا يدخل في ضمن مشاركة الناس في خبراتهم عندما نستمع من مصادر مختلفة ، ونتلقى المعرفة من مصادر متعددة فيتكون محصله واوات جيدة لمواجهة المشكلات .
 - ✓ يجعل معايير تقييم الآخرين أكثر عدلاً . ~ إذا لم نستمع جيداً بالآخرين ولم نسمع وجهات نظرهم فأنا سنبنني قرار غير عادل وإنما بناء على ضنون .
 - ✓ يعطي إضافة دائمة لقدرة الإنسان على الحديث القوي و الجيد . ~ عندما نستمع إلى المحدثين الجيدين سنكون محصلات قوية نستطيع أن نستخدمها في الحديث الجيد والقوي .
 - ✓ يقلل من الخطأ ويمثل مفتاح الأمان لنمو الفرد فكرياً . ~ عندما نستمع بشكل جيد مع وجهات النظر المخالفة لوجهات نظرنا فأنا في الغالب سينكسر حده الخلاف والعداء مع من يخالفنا بالرأي عندما ندرك بوجود وجهات نظر مختلفة ، ويحدث عن طريق الاستماع أمان فكرياً يساعد على التوازن والنمو بشكل جيد .

➤ كيف نستمع للآخرين ؟

- 1- **استمع بصدق** و إخلاص لمن يحدثك ، استمع له حتى تفهمه ، لا أن تخدعه بالتظاهر بالاستماع أو تلتقط منه العثرات و زلات من بين ثنايا كلماته ، استمع وأنت ترغب في فهمه .
- 2- **لا تجهز الرد** في نفسك وأنت تستمع ، ولا تستعجل ردك على من يحدثك ، تستطيع تأجيل الرد لمدة معينة حتى تجمع أفكارك وتصوغها بشكل جيد .
- 3- **اتجه بجسمك** كله على المتحدث ، أو بوجهك على الأقل ، لأن المتحدث سيشعر بأنك تهمله إن لم تنظر له أو تتجه له .
- 4- بين للمتحدث أنك **تستمع بفهم وتعاطف** ، أظهر له ذلك بأن تقول : " نعم .. صحيح " أو تومئ برأسك ، بين له بالحركات والكلمات أنك تستمتع له .
- 5- **لا تقاطع** ، استمع حتى النهاية .
- 6- بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه **لخص كلامه** مثل أن تقول : " أنت تقصد كذا وكذا .. صحيح ؟ " فإن أجابك بنعم فتحدث أنت ، وإن أجابك بلا فأسأله أن يوضح أكثر .
- 7- لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت ، بل حاول أن تنظر إلى الأمور من **وجهة نظره هو** .
- 8- حاول أن **تتوافق مع حالة المتحدث** النفسية ، فإن كان غاضباً أو حزيناً أو يائساً أو خائفاً .. فلا تقلل من أهمية الموقف وخذ الأمر بجدية و استمع بكل هدوء ، و شاركه مشاعره .

● قرآن الاستماع ودلائله :

- للاستماع الجيد دلائل وقرائن تظهر لدى المستمع وتعطي انطباع جيد ومحبيباً لدى المتحدث ، ومن هذه الدلائل :
- 1- التعبير عن الاتفاق مع المتحدث بابتسامة أو هز الرأس أو تعليقات مختصرة مثل : نعم .. صحيح .. جيد .. طبعاً .
- 2- إظهار الاندماج بالوضع الجسمي و الانحناء وتركيز التواصل البصري .
- 3- قرائن التهنية أو التسريع كطلب التمهّل أو وضع اليد على الأذن .
- 4- طلب التوضيح : لفظاً أو بتعبير الوجه و الجسد .

● مفهوم الحوار :

- عملية تتم بين طرفين أو أكثر ويتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار حول موضوع معين **دون وجود عوائق** ، مما يساعد في فهم كل منهم للآخر أو تقبل رأيه أو الوصول إلى قناعات مشتركة ، أو في فهم المشكلات وحلها .
- والحوار يقرب الأفكار بين المتحاورين ، ويجعلهم يفهمون بعضهم البعض حتى لو كانوا مختلفين في الآراء ، وبالتالي يسود احترام الشخص والثقة فيه من خلال سيادة الحوار كأسلوب للتفاهم بين الناس .
- **أدب الحوار : ~** الحوار يختلف عن الجدل وسيتضح الفرق بين الحوار والجدل فيما يلي .
- للحوار آداب ينبغي مراعاتها ، ومن آداب الحوار ما يلي :
- 1- **حسن المقصد** : فليس المقصود بالحوار الانتصار للنفس و بيان ضلالة الطرف الآخر ، بل أن المقصود الوصول للحق .
- 2- **التواضع بالقول** : من دواعي قبول القول التواضع وعدم الغرور والتكبر .
- 3- **حسن الاستماع** : لكي تفهم من تحاور لا بد أن تستمع له بكل صدق ، و تسمع لتفهم وجهة نظره .
- 4- **الإنصاف** : ويقتضي أن يكون الحق هو ضالتك المنشودة ، تبحث عنه في كل مكان وفي كل عقل .
- 5- **البدء بمواضع الاتفاق والإجماع** : لتأسيس قاعدة تنطلق منها لعرض رأيك و فهم الرأي الآخر .
- 6- **ترك التعصب لغير الحق** : لأن الغاية من الحوار هي الوصول للحق .
- 7- **احترام الطرف الآخر** : فلا يمكن احترام رأيك وسماعه أن لم تحترم ما تحاور .
- 8- **الموضوعية** : الارتكاز على الحقائق و البراهين في الحوار وعدم الركون إلى العواطف والأهواء .
- 9- **اعتدال الصوت** : كلما ضعفت الحجة ارتفعت الأصوات .

المحاضرة السابعة

مهارات الاتصال الشفهي

- **الأخطاء العشرة القاتلة في التواصل :**
- هناك بعض السلوكيات تسمى " الأخطاء القاتلة " لأنها تدمر أي عملية تواصل على الفور . فهي **تؤدي** إلى التخمين ، وسوء الفهم (الضن)، والغضب ، والإحباط ، والانهيار التام لعملية التواصل ، كما أنها تضع حواجز بين الطرفين وتولد الكراهية ، ولسوء الحظ ، من السهل علينا ارتكاب هذه الأخطاء و الوقوع فيها .
- ويمكن أن تصنف هذه الأخطاء ضمن 3 مجالات : **الاستعلاء (التكبر) ، وإرسال الإشارات ، والتجنب .**
- **الاستعلاء :**
- 1- **التقييم** : عندما نصدر حكماً سواء إيجابياً أو سلبياً على شخص ، فقد يشير ضمناً إلى أننا نعتقد أننا " أفضل " منه بشكل ما . و يحدث ذلك عندما نحكم على الآخرين بشكل عام ، بدل من التزام التحديد ~ غير موضوعي.
- **تجنب التقييمات** " لا تصلح لشيء " والمقارنات " أخوك أحسن منك " والانتقادات العامة من خلال توضيح نقاطك بشكل لبق وتام مستعينا بكلمات موضوعية ومحايدة قائمة على الحقائق .
- 2- **الوعظ الأخلاقي** : يعد الإرشاد واللوم وإثارة مشاعر الخجل والخزي وإحياء ملفات قديمة غير مرغوبة أربعة أشكال من الوعظ الأخلاقي ، وهذه الأمور تؤدي بعملية التواصل لنهاية سريعة .
- قد يكون من الممتع أن تظهر مظهر الجاد راجع العقل مع شخص ما حين تعتقد أنك " تعرف أكثر منه " وأنك " أكثر حكمة " ، ومن هنا تبدأ " الوعظ " . فبدل من إلقاء المحاضرات واللوم وإثارة مشاعر الخجل والخزي ، حاول أن تضع نفسك مكان الآخرين . و كلما فعلت ذلك زادت فرص تقبلك و تقديرك لهم وتعاطفك لمساعدته .
- ساعد الآخرين من خلال الإنصات وانتظر حتى يطلبوا منك النصيحة . ~ ابحث عن الحلول ، لا الأخطاء لأن عند بحث على الأخطاء الآخرين لن يستمعوا لك ولن يتعاونوا معك .
- 3- **تقمص دور الطبيب النفسي** : من الخطأ أن ننشغل في تشخيص الآخرين و سلوكياتهم " إنك لا تبذل جهد كافياً " ، " هو يتصرف كذلك لأنه ... " نظراً لعدم وجود طريقة لمعرفة ما إذا كنا على صواب أم خطأ . كما أن هناك احتمال كبيراً أن يكون تشخيصاً خاطئاً . ولكن المشكلة التي تقع بأن بمجرد أن نقوم بهذا التشخيص نتصرف مع الشخص وكأن تشخيصنا صحيح ، مما يؤدي إلى صعوبات في التواصل .

- هناك أمور من الأفضل أن تبقى غير معلنة ، فإذا كان عليك أن تقولها ، فقلها بشكل واضح ومحيد ويظهر الاحترام .
- 4- **إعطاء ملاحظات ساخرة :** إن عبارة مثل : "مرحباً ، يسعدنا انضمامك إلينا " قد تعني ما تقوله الكلمات ، لكن عندما تقال لشخص تأخر اجتماع ، فإن الرسالة الخفية تكون : " لقد تأخرت كثيراً ، وأنا مستاء من ذلك " وهو نوع من التعليقات الساخرة . والسخرة إهانة شديدة تولد مشاعر استياء وغضب وإحراج . ~> قل ما تعنيه بدلاً من إخفائه في شكل ملحوظة ساخرة .
- **إرسال الإشارات ~>** تمارس عادة مع الأقل مكانه سواء وظيفياً أو عمرياً .
- 5- **إصدار الأوامر :** من الخطأ إخبار شخص بما عليه أن يفعل بطريقة لا تدع أي مجال للمناقشة ، أو طلب مزيد من المعلومات ، أو الاختلاف ، أو حتى الموافقة ، مما يسبب استجابة عدوانية أو خضوع ممزوج بالاستياء . إن السؤال - وليس إصدار الأوامر - مبدأ جيد عليك إتباعه إذا كنت تميل لإصدار أوامر . ~> فترتب عليه بأن العمل قد لا يكون متقن ، فيجب مناقشة الشخص وتوجيه الأسئلة لمعرفة موقفه اتجاه الموضوع قبل البدء بالتوجيه .
- في المرة القادمة التي تشعر فيها لقول " يجب عليك " أو " كف عن ذلك " حاول أن تكف أنت عن ذلك ، وابتحث عن طريقة أفضل ! .
- 6- **الاستدراج :** هناك نوع خفي من إصدار الأوامر يعرف بالاستدراج ، تصدر فيه عبارات تفترض أن الشخص الآخر يتفق معنا في الرأي دون إعطائه فرصة للتعبير عن رأيه ، وعادة يتم بطريقة مهذبة ومنطقية ! . ومن خلال تسير النقاش بسرعة كبيرة ، " نجبر " الطرف الآخر على الإذعان لرأينا . ~> إذا وجدت نفسك تقود حواراً نحو النهاية التي تريدها بسرعة ، اسأل نفسك ما إذا كنت تحاول " استدراج " الطرف الآخر للخضوع لك ! إذا كان الأمر كذلك ، هل هذا ما تريد ، أليس من الأفضل لهدفك وللعلاقة أن تستمع لوجه نظر الطرف الآخر ؟ .
- 7- **التهديد :** قد يكون التهديد متضمناً في رسائل " و إلا .. " أو " من الأفضل لك .. " أو " إذا لم تفعل .. " وهي رسالة تثير قلق الآخرين وتوسع فجوة التواصل بينهما ، فحينئذ فيسعى أغلب الناس للبحث عن طريق لعدم الامتثال " لها أو قد يخضع للعمل لكن بدون إتقان (اشرح السبب وراء ضرورة حدوث شيء ما بطريقة تخلو من أي تهديد) . ~> إذا كانت هناك أسباب وجيهة لقيام أو عدم قيام شخص ما بأمر معين ، اشرح هذه الأسباب - و اشرح النتائج أيضاً إذا كنت تسعى للدقة واللباقة .
- 8- **أسداد النصيحة في غير موضعه :** عندما نقدم نصيحة لشخص لم يطلبها فأنها في الغالب ستقابل بالتجاهل . وعندما لا نتحرى العوامل التي تساعد على قبول النصيحة مثل الرفق في الحديث ، والاستئذان لتقديم النصيحة ، ووضع أنفسنا مكان الآخرين ، فإن ما نقول سيكون مجرد حديث يذهب مع الريح . ~> وقد يسبب النصيحة بهذه الطريقة إهانة للشخص المنصوح فتبدأ الصراع بين الطرفين . ~> إن أخطاء التواصل الثمانية السابقة تسبب قلة احترام وإهانة للطرف الآخر ، و الخطأ التاليان ينطويان على إهانة لمرتكبها أكثر من الشخص الذي ترتكب في حقه .
- 9- **الغموض :** إذا لم نصل مباشرة إلى النقطة التي نريدها ، فسوف يضطر الآخرون لتخمين ما نقصده أو نريده ، وعادة ما يكون تخمينهم خاطئاً . فإذا كان لديك نقطة تود الحديث عنها ، فلتعرضها بشكل واضح ومباشر ، لا تشر إليها بأساليب غير مباشرة .
- 10- **التشتيت :** عندما تصبح المناقشة عاطفية أو شخصية ، أو عندما يبدأ شخص في الكشف عن أشياء خاصة ، يشعر الناس بعدم الارتياح و يحاولون توجيه الحديث لأمر ثانوية ، مما يؤدي إلى تشتيت التحدث أو تغيير الموضوع . ويعد التعاطف أو المواساة بعبارات سطحية لا تحمل قيمة حقيقية " سوف تشعر بتحسن غداً " ، " آسف لسماع ذلك " من أساليب التشتيت ، فهذه الأمور تبعثنا عن المحادثة وتجعلها تدور بمستوى سطحي . ~> فمن عواقب هذه الطريقة التقليل من أهمية الشخص والموضوع . إذا أحتاجك صديق فكن بجانبه .
- **كيف تقدم معلومات تستقبل ولا ترفض ..**
- من أسس التواصل : كثيراً ما تحدد الطريقة التي نبدأ بها رسالتنا نتائج التواصل ، و لكن كم مرة خططنا لأول جملة أو جملتين في حديثنا قبل أن نبدأ ؟
- ✓ ما هدفنا ؟

- ✓ لماذا أتواصل ؟
- ✓ ما الذي أسعى لتحقيقه ؟
- ✓ ما لشكل الذي أريد أن تتخذه المناقشة ؟
- ✓ كيف يمكنني أن أوضح وجهة نظري بأفضل شكل ممكن و أكون مقتنع ؟
- أن وضع الهدف العام للحديث والشكل الذي نريد أن يتخذه يسمى بتأطير المناقشة أو وضع إطار لها ، أي التفكير قبل التحدث حتى نبدأ البداية الصحيحة .

- التأطير يساعدنا بثلاث طرق مهمة :
- 1- توجيه المناقشة نحو النتائج المنشودة مما يوفر علينا الوقت و الجهد .
- 2- يساعدنا على خلق تناسق بين توقعاتنا وتوقعات الآخرين من المناقشة .
- 3- يساعدنا على تقديم المعلومات بطريقة تجنبنا دفع الطرف الآخر لاتخاذ موقف دفاعي ، أو اتخاذ ردة فعل عنيفة أو تجاهل رسالتنا .

● بعض أنواع العبارات الإطارية :

- **الحدود :** حدد ما سيتم التركيز عليه أو سيتم التغاضي عنه : مثال " لن نتحدث اليوم عن الأداء العام في المدرسة - والذي يتميز بالتفوق - وإنما سنتحدث فقط عن التقدم الذي أحرزته في تطبيق الحاسب الآلي " .
- **التاريخ :** راجع الأحداث الأساسية التي لها تأثير على هذه الحادثة : مثال " أريد الحديث عن الموضوع الذي ناقشناه ثلاث مرات هذا الشهر ، كما تذكر ، لقد اتفقنا في المرة السابقة على .. " .
- **الأهداف :** أعرض توقعاتك من الحديث وتأكد مما إذا كانت توقعات الطرف الآخر متوافقة أو مختلفة : مثال " أريد أن تضع خطة مؤقتة بخصوص أفضل طريقة للتعامل مع هذه الأمور ، ما رأيك بذلك ؟ " .
- **الإجرائية :** حدد المسار الذي تريد أن تتخذه المناقشة : مثال " اقترح أن نبدأ ب .. ، ثم ننتقل إلى .. ، ثم نتناول .. ، ما رأيك ؟ " .
- **المشكلة :** حدد نوع المشكلة و لخص البيانات أو الحقائق المندرجة تحت كل نوع حسب فهمك لها : مثال " أريد أن أتحدث عن تأخر في الحضور إلى المدرسة ، فسجل المتابعة أمامي يوضح أنك تأخرت ثلاث مرات في الأسبوع الماضي ، أنني أتابع ذلك لأن الالتزام بمواعيد الحضور تهمني كثير - وأريد أن أناقش معك أي مشكلات أو صعوبات ربما تكون سبب في ذلك ، وتحديد ما يمكننا أن نفعله بشأنها " .

المحاضرة الثامنة

مهارة الاتصال داخل فريق العمل

- **فريق العمل :**
- فريق العمل هو مجموعة من الأفراد تعمل وتتعاون مع بعضها البعض لتحقيق هدف محدد بشكل فعال .
- وكلمة فريق عمل (**TEAM**) ممكن التعبير عنها بأربع كلمات تعكس معناها :
- T: Together** معاً
- E: Everyone** كل واحد ما
- A: Accomplishes** ينجز

M: More أكثر

معاً ينجر كل واحد منا أكثر ~> هذا هو الهدف في العمل ضمن فريق العمل .

• الاتصال داخل فريق العمل :

- سلوكيات أعضاء الفريق تعكس نجاحه من عدمه ، فالفريق الناجح هو الذي يسعى كل فرد فيه نحو نجاح الفريق ، وهذا السلوك ينتج عن الاتصال الفاعل والبناء من قبل أعضاء الفريق كافة . وتتصف الفرق الفعالة بالإنتاجية العالية والروح المعنوية المرتفعة . ويؤدي أفراد الفريق معظم أعمالهم بدرجة عالية من الجودة ويمنحون الأفراد الآخرين الشعور بالرضا لكونه فرداً في هذا الفريق . ويميلون إلى تكوين كيان اجتماعي لهم ، ويتمتعون بدرجة عالية من الولاء ، ويدفعهم ذلك للشعور بالفخر والزهو ويرون أنفسهم أفضل الفرق الأخرى . ~> الفخر هنا محمود لأنها ليست لاحتقار الناس ، بل دافع لبذل المزيد من التقدم .

• صفات الفريق الفعال :

- ✓ تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق . ~> أو التعاون والشفافية .
- ✓ مساعدة والدفاع عن أعضاء الفريق . ~> كل فرد يبذل نفسه وما لديه من أجل خدمة أعضاء الفريق الآخرين ليظهروا بشكل أفضل ، ولا يتصيد الأخطاء على أعضاء الفريق ليبرز نفسه بشكل أفضل .
- ✓ التمتع بدافعية عالية للأداء الجيد . ~> دائماً يكون متحمس لإظهار أفضل ما لديه .
- ✓ ممارسة الرقابة والوجيه الذاتي . ~> وهذه صفة مهمة جداً وتميز الفريق الفعال عن غيره من الفرق ، المحرك الأساسي للفريق هو الرقابة والتوجيه الذاتي ، ولا ينتظرون أن يأتي الرقابة من السلطة العليا ، بل هم بأنفسهم بين الحين والآخر يراجعون أنفسهم ويرون هل هم يمارسون الطريقة الصحيحة للوصول للهدف أو لا .

• التأثير الإيجابي لفريق العمل :

- يحب الناس أن يكونوا في الفرق الناجحة ، كما يحبون أن يكونوا أعضاء مهمين فيها ، ومن أجل تحقيق ذلك يكون معظمهم على استعداد لتعديل سلوكهم و المشاركة في تحقيق الأهداف لإثبات انتمائهم للفريق . وكلما زاد الانتماء للفريق زاد الشعور الإيجابي وزادت اتجاهات الأفراد إلى :
 - ✓ قبول أهداف وقرارات الفريق .
 - ✓ السعي للتأثير على هذه الأهداف والقرارات من خلال المشاركة النشطة . ~> وجود مبادرة .
 - ✓ الاتصال المفتوح والكامل مع أعضاء الفريق .
 - ✓ الترحيب بالاتصال والتأثير من أعضاء الفرق الأخرى .
 - ✓ السعي إلى الحصول على العون والتقدير من أعضاء الفرق الأخرى . ~> عندما يكون منفتح ويسعى لتحقيق أهداف مشتركة ويكون لديه تواصل جيد مع الآخرين ، فلا يوجد أي حرج للسعي للحصول على العون من الآخرين.

• نصائح حول العمل مع الفريق :

- 1- تجنب الجدل دفاعاً عن موقفك :
 - قدم فكرتك بكل وضوح وبأسلوب منطقي ، ثم استمع إلى رد الفعل مع الآخرين وفكر فيما يقال بعناية قبل أن تعاود الدفاع عن فكرتك .
- 2- لا تكن متصلباً في رأيك :
 - لا تفترض أنه لا بد من فوز طرف وهزيمة الطرف الآخر إذا وصلت المناقشة إلى نقطة جمود . فالبديل لذلك الموقف أن تسعى إلى تقديم الحل الذي يأتي في المرتبة الثانية من حيث تفضيل الفريق ككل .
- 3- لا تغير فكرك لمجرد تجنب الاختلاف :
 - عندما يبدو أن الاتفاق تم بسرعة وسهولة تشكك في الموقف . تعرف على الأسباب وتأكد أن كل عضو يقبل الحل بنفس الأسباب أو لأسباب مكملة . تنازل الآراء على أسس موضوعية ومنطقية . ~> إذا كان يديك رأي معين وباقي أفراد الفريق ضد الفكرة ، يجب عدم تغيير الفكرة بمجرد فك الخلاف ، فقد يكون رأيك صحيح لأنك تسعى لمصلحة الفريق كباقي الأفراد ، فيجب معرفه ما هي الأسباب التي دعتهم بعدم قبول رأيك ، وشرح فكرتك مرة أخرى بأسلوب منطقي بعيد عن الجدل .
- 4- الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقع :

- اسع إلى إبراز جميع الآراء وإشراك جميع الأعضاء في عملية النقاش . يمكن أن تساعد هذه الخلافات في **صنع قرار الفريق** لأن تنوع المعلومات والآراء يتيح الفرصة للتوصل إلى حلول أفضل .
- **مقارنة بين المجموعات وفريق العمل :**

المجموعات	فرق العمل
الأعضاء يفكرون أنهم جمعوا لغرض إداري فقط ، ويعملون بشكل مستقل كأفراد ، و أحياناً لأهداف متداخلة .	الأعضاء يدركون التكامل بين الأفراد وعدم الاستقلالية ، وأن أهداف الفرد والفريق لن تتحقق إلا بتعاون الجميع .
ارتباط الأفراد بالأعمال المكلفين بها غير قوي ، ويميلون للتركيز على أنفسهم لانعدام مشاركتهم في التخطيط لتحقيق أهداف الوحدة التي يعملون فيها .	ارتباط الأفراد بالأعمال المكلفين بها قوي ، ويشعرون بملكية أعمالهم ولديهم ولاء للأهداف التي يسعون لتحقيقها . ~ لأنه أشرك في وضع الأهداف ويعرف بأن تحقيق الأهداف سيحقق أهدافه الشخصية .
أفراد المجموعة يعملون في إطار التعليمات المحددة وينفذونها كما يطلب منهم دون تعديل وليس كما يجب أن يكون أو كما يرون هم . والاقتراحات نادراً ما يؤخذ بها .	أعضاء الفريق يساهمون بشكل مباشر في نجاح المنظمة من خلال استخدام مهاراتهم ومعارفهم أثناء العمل . واقتراحاتهم وقدراتهم تسخر لخدمة أهداف الفريق .
الأفراد في المجموعة ليس لديهم ثقة في دوافع الآخرين بسبب عدم فهمهم الأدوار التي يقوم بها الآخرون ، و إبداء الرأي غالب ما يفسر كاختلاف يعيق العمل .	أعضاء الفريق يعملون في مناخ ثقة . فريق العمل يشجع الأعضاء على إبداء آرائهم وتقديم اقتراحات لتطوير أعمال الفريق و معارضة بعض الآراء وطرح الأسئلة .
أفراد المجموعة حذرين جداً ويؤدون أعمالهم بدرجة عالية من الحذر نتيجة لغياب التفاهم و الانسجام بين الأعضاء . لذلك يتردد الفرد كثيراً قبل الحديث ، فالمرآغة وعدم الوضوح سمات بارزة أثناء عملية الاتصال .	أعضاء الفريق يمارسون الاتصال بين بعضهم البعض بحرية وصدق . ويبدل أعضاء الفريق جهداً كبيراً لمحاولة الفهم دون أي حذر من الوقوع في أخطاء أو مزالق أثناء عملية الاتصال .
أفراد المجموعة لا يشاركون في اتخاذ القرارات التي لها علاقة بعملهم . فالهدف الأساس هو الالتزام بالتعليمات بشكل حرفي وليس النتائج النهائية .	أعضاء الفريق يشاركون في اتخاذ القرارات بشكل فعال ويدركون دور قائد الفريق في التوفيق بين الأعضاء . والنتائج الإيجابية أهم من الالتزام بالتعليمات بشكل حرفي .

المحاضرة التاسعة

مهارة الإقناع والتفاوض

- **مهارة الإقناع :**
- الإقناع هو محاولة أحد الطرفين التأثير على الطرف الآخر لقبول أفكاره و آراءه بالاستناد إلى الأدلة والحجج والبراهين التي يقبلها العقل .
- وينطلق مهارة الإقناع من القناعة الداخلية أولاً ثم الانتقال إلى إقناع الآخرين عليك قبل أن تقنع الآخرين أن تقنع نفسك بالرسالة التي ترغب بإيصالها لهم . لذا فالإقناع ضروري في كل مجالات الحياة ومنها مجال التربية والتعليم ، والدعاية والإعلام ، والعلاج النفسي ، واعتناق الدين وغير ذلك . ولولا الإقناع لما استطاع الرسل إيصال رسالاتهم للناس ، لأنهم لم يحملوا سلاحاً ليفرضوا ما كلفوا به بل حملوا حججاً وبراهين لتدل على صدقهم عملوا عقولهم ، وكذب بهم الكفار الذين غلبوا أهواءهم ومصالحهم الشخصية على عقولهم .

➤ كيف تؤثر في الآخرين وتقنعهم ؟

- حتى تستطيع التأثير في الآخرين وإقناعهم بوجهة نظرك ، يجب أن تراعي ما يلي :
- ✓ اقتنع أنت أولاً بالفكرة التي سطرحتها . ~ لأنك أن لم تقنع سيظهر عليك ذلك ولن تستطيع اقناع الآخرين .

- ✓ كن صادقاً ولا تغير الحقائق . ~ بعض الأشخاص إذا أراد أقناع الآخرين قد يلوي عنق الأدلة والبراهين لكي يخدم هدفه ، فلا بد من تحري الصدق في الإقناع .
- ✓ استخدم الحجج والبراهين والأدلة على صحة ما تقول . ~ بأن لا يكون الكلام إنشائي وعاطفي فقط .
- ✓ استخدم أسلوب الرفق واللين في الكلام . ~ لأن القلوب جبلت على حب من يحسن إليها فالكلام اللين يدخل القلب .
- ✓ كن واثقاً من نفسك أثناء الحديث . ~ وهذا يرتبط بالافتناع بالفكرة قبل طرحه للناس .
- ✓ لا تستخدم أسلوب الضغط على الطرف الآخر ليؤمن بفكرتك . ~ الهدف هو ليس الإجبار بل الإقناع .
- ✓ كن موضوعياً وتجرد من رغباتك وذاتك . ~ أن تكون مستندة بالأدلة والبراهين علمية وأن لا تكون ذاتية ذو مصلحة شخصية لك .
- ✓ طمن الطرف الآخر وبدد مخاوفه . ~ بين الفترة والأخرى حاول أن تستشف المخاوف التي لدى الشخص الآخر ، قد يكون يريد أن يقتنع لكن يوجد أشياء تردده ، فلا بد من معرفة هذه الأشياء لطمأنة الشخص الآخر .
- ✓ لا تهجم أفكار الآخرين منذ البداية (تقبلها أولاً ثم ادحضها بالأدلة المنطقية إذا كانت خاطئة) .
- ✓ أحترم الرأي الآخر .
- ✓ استخدم لغة الجسد المناسبة التي تدل على صدق ما تقول . ~ يجب استخدام لغة جسد هادئة تبعث الاطمئنان للطرف الآخر .
- ✓ استخدم أسلوباً منطقياً في طرحك لأفكارك (كأن تبدأ بالأمثلة ثم تصل إلى التعميم ، أو العكس) .
- ✓ لا تحتكر الموقف فمن حق الطرف الآخر أن يسعى لإقناعك مثلاً لك الحق في ذلك (قوة الحجة هي الفيصل في ذلك) . ~ قد تغير قناعتك بالاستماع للطرف الآخر .
- ✓ لا تنفعل إذا كان الموضوع علمياً ويحتاج لبراهين منطقية (الانفعال الإيجابي يفيد في تأكيد صدق مشاركتك إذا كان الموضوع متعلقاً بالمشاعر والاتجاهات) .

● مهارة التفاوض :

- نحن دائماً التفاوض سواء كنا ندرك ذلك أم لا . أنها جزء من حياتنا اليومية مع عائلتنا والأصدقاء والزملاء والعملاء ، ومع ذلك يمكننا أن نتعلم مهارات أفضل للقيام بعملية التفاوض .
- **التفاوض** هو عملية مشتركة لتكييف المصالح المتعارضة للوصول إلى حل يرضي جميع الأطراف . وتكمن أهمية في كونه من أهم السبل الفعالة للوصول إلى حل يدوم لحل النزاعات والمشاكل بين الناس وللحصول على ما تستحق .
- والحكمة تقول : **You Don't Get What You Deserve , You Get What You Negotiate** أنت لا تحصل على ما تستحق ، أنت تحصل على ما تفاوض عليه !

● القواعد الخمس لجعل عملية التفاوض أكثر متعة وفعالية :

- 1- **اسأل دائماً :** لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد . إذا كنت لا تسأل عن ما تريد ، فقد لا يمكنك الحصول عليه أبداً . هذا ينطبق على طرفي المفاوضة (مقدمي العروض و مستقبلتي العروض) . لذلك الكثير منا تفوته الفرصة بسبب نسيان هذه القاعدة البسيطة .
- 2- **اعرف ما تريد :** هذا يستتبع أيضاً معرفة ما لا تريد ، ولكن عليك أن تعرف ما هو الشيء الذي تسعى إليه . وجود فهم واضح وتصور للنتيجة المرغوبة التي تسعى إليها حتماً سيساعدك في كل خطوات عملية التفاوض . ويمكن أن تكون هناك نتائج عدة ، لذلك عليك أن تقرر ما هي المصالح ذات الأولوية الخاصة بك وترتيبها . كما أنه من المهم أن تتذكر أن تتنازل عن بنود أقل أهمية من أجل الحفاظ على بنود أكثر أهمية .
- 3- **حضّر لعملية التفاوض :** عليك أن تكون مستعداً قبل أن تبدأ المفاوضات ، ولذلك تحتاج للبحث وجمع معلومات للمساعدة في توجيهك خلال عملية التفاوض والتعامل مع المواقف التي يمكن أن تنشأ أثناء التفاوض . هذا الاستعداد سيكون لديك معرفة بكيفية التصرف في مثل هذه اللحظة ، مما يعطيك ميزة البدء في التفاوض .
- إن عدم وجود تخطيط غالباً ما يظهر على طاولة المفاوضات على شكل الاعتماد المفرط على المطالب وردات الفعل . التخطيط الجيد ، من ناحية أخرى يمكن أن يرشدك إلى الاتجاه الصحيح لحل المشاكل بفعالية على طاولة المفاوضات .
- 4- **أعرف من تفاوض :** بصرف النظر عن جمع المعلومات حول ما نفاوض عليه أو ماذا نسعى إليه ، نحن كثيراً ما ننسى التعرف على من نفاوض . من خلال شبكة علاقاتك ، اطلب من الزملاء أو الشركاء تزويدك بما لديهم حول

الشخص الذي ستفاوض وما هي مشورتهم للتعامل معه . هذا الخطوة هامة لأن كل شخص يحتاج طريقة خاصة للتعامل معه ، تختلف بحسب شخصيته وخلفيته .

5- التفاوض علاقة مستمرة : التفاوض عملية يتم من خلالها بناء الثقة بين الأطراف المختلفة ، و يجب أن لا يكون سعينا لتحقيق مكاسب وقتية قد يترتب عليه سوء فهم وتدهور في إستراتيجية طويلة الأجل لضمان وجود علاقة مستمرة . من أجل تطوير هذه العلاقات المستمرة ، نحتاج إلى تأسيس جو من الثقة ، ليشعر كلا الطرفين بعد انتهاء المفاوضات أن وجهة نظره أخذ بها ومخاوفه زالت وأنه لم يستغل أثناء المفاوضات .

● قواعد اللياقة في التفاوض :

- ✓ بدء التفاوض بالسلام .
- ✓ بناء الألفة مع الآخر . ~ لا تبدأ مباشرة في الموضوع المراد التفاوض بها حاول أن تبني الألفة مع الآخر .
- ✓ استخدام نبرات صوت تحمل الدفء والتقدير . ~ لا تكون هجوماً منذ البداية .
- ✓ استخدام العبارات المناسبة التي لا تحمل إساءة من كل الطرفين . ~ كالابتعاد عن المفردات التي تحمل تحيزاً .
- ✓ تقدير مشاعر واهتمامات وطموحات الطرف الآخر .
- ✓ الحفاظ على المبادئ والثوابت وإظهارها .
- ✓ التركيز على المصالح المشتركة لكلا الطرفين والبعد عن المكاسب الشخصية .
- ✓ التركيز على الأهداف وليس على الإساءة للطرف الآخر .
- ✓ التركيز على الحل وليس على المشكلة .
- ✓ تحمل ضغوطات الطرف الآخر إن وجدت دون انفعال أو خطأ .
- ✓ انتقاء الألفاظ التي تحقق أهدافه ولا تجرح مشاعر الآخر .
- ✓ استخدام أسلوب الحوار والإقناع والابتعاد عن أسلوب الهجوم .
- ✓ الانتهاء بسلام .
- ✓ الابتعاد عن التعصب والسخرية .

المحاضرة العاشرة

مهارة المقابلة الشخصية

" كيف تجتاز مقابلة شخصية بنجاح "

● المقابلة الشخصية :

- تعد المقابلة من أهم أنواع الاتصال المباشر ، وتستخدم لتقويم الأفراد لأغراض التوظيف أو القبول للدراسة .
- وتهدف المقابلة بصورة رئيسية إلى قياس : الشخصية ، المظهر ، اللغة ، مهارات الاتصال ، والقدرة على التحمل وضبط الانفعال .
- ويفقد العديد من الأشخاص المميزون علمياً فرصاً وظيفية بسبب قصور في مهاراتهم الحوارية والاتصالية أثناء المقابلة الشخصية .

● الاستعداد للمقابلة :

- ✓ قم بجمع معلومات عن عناصر المقابلة و أحداثها المتوقعة .
- ✓ تخيل نفسك وأنت تقوم بالمقابلة ، ركز في التفاصيل داخل المقابلة .
- ✓ لعب أدوار على المقابلة الشخصية مع صديق .
- ✓ قم بلعب أدواراً مقابلة مع لجنة . ~ يكون مع مجموعه من الأصدقاء وإجراء هذه المقابلة .
- ✓ أعد النماذج والوثائق الخاصة بالمقابلة الشخصية قبل أن تخرج .
- ✓ التزم المظهر اللائق في ملابسك .
- ✓ احرص على الوصول قبل المقابلة بفترة كافية . ~ يعطي انطباع بجديته المتقدم .
- ✓ حاول معرفة مدى وجود اختبارات قبل المقابلة وأطلب أمثلة عن الأمور التي سيطلب منك أدائها . ~ مرتبط بالنقطة الأولى وهو معرفة تفاصيل المقابلة .

● عند الوصول إلى مقر المقابلة :

- ✓ أعط اسمك لموظفي الاستقبال أو الشخص الموجود لاستقبالك .
- ✓ حاول أن تبقى هادئاً وحدث نفسك بإيجابية .
- ✓ تحدث مع موظفي الاستقبال أو الشخص الذي استقبلك قبل الدخول للمقابلة . هذا سيساعدك على أن تبقى هادئاً .

● أثناء المقابلة :

- ✓ تأكد من وصولك في الوقت المناسب ، مما يدل على التزامك بمواعيدك ويؤكد حرصك .
- ✓ اهتم بمظهرك ، فالمظهر الجيد يمنحك ثقة بنفسك ويعطي انطباعاً حسن عنك ويظهر احترامك للجنة المقابلة .
- ✓ ابتسم للمقابلين وأنظر إلى أعينهم عندما تقابلهم وتحدث إليهم و تودعهم .
- ✓ اجلس منتصب القامة وانحني قليلاً للأمام عندما تستمع لهم . ما يشعرهم بأنك مهتم بما يقولون .
- ✓ وزع نظراتك بين المقابلين وأشعر كل واحد منهم بأنه مميز .
- ✓ خذ وقتك في الإجابة على الأسئلة ولا تعتقد أن استعجالك قد يوحي لهم بأن لديك معلومات جاهزة ، وفي نفس الوقت لا تبالي في أخذ الوقت .
- ✓ فكر قبل الإجابة على السؤال الصعب ، و إذا لم تستطع الإجابة حاول أن ترد بسؤال آخر . فمثلاً إذا سألك المقابل عن الراتب الذي تتوقعه ، يمكنك الإجابة : هذا سؤال جيد ، ما هو الراتب الذي حددتموه لأفضل مرشح للوظيفة .
- ✓ تكلم بصوت مسموع دون مبالغة .
- ✓ سوق لنفسك ، بلغ جميع المعلومات التي ترى أنها تساعدك ولا تقدم معلومات تجعلك تظهر بشكل متعطرس .
- ✓ أجب بكفاءة وعناية على جميع الأسئلة بما فيها الأسئلة الافتراضية ، فهي غالباً التي تقرر سعة أفقك .
- ✓ دافع عن وجهة نظرك بطريقة مؤدبة ولكن لا تصل إلى مرحلة العناد والتشبث بالرأي .
- ✓ أرسل لنفسك رسائل إيجابية وثق أنك الأفضل . ~< مثلاً قل لنفسك " أنا أداني جيد "
- ✓ لا تفقد السيطرة على الموقف وأبقى هادئاً ، واستفسر إذا لم تفهم أي سؤال .
- ✓ وجه لهم إشادات وإطراء بطريقة غير مبالغ فيها .

● بعد إنهاء من المقابلة :

- المقابلة فرصة للطرفين ، فهي فرصة للمتقدم لعرض رغباته وقدراته ومهاراته ، وفي الوقت ذاته فرصة لجهة العمل لإقناعك بمزايا العمل لديها ، إذا توافرت لديها القناعة بصلاحياتك ، لذا إذا أعجبتك المزايا فقم بما يلي :
- ✓ عبر للجنة المقابلة عن مدى سعادتك برويتهم .
- ✓ أبدي رغبتك في تلقي عرضهم .
- ✓ اكتب رسالة بعد ذلك تشكرهم لإتاحة الفرصة لك .

● أفعّل ولا تفعل في المقابلة الشخصية !

تذكر أن معظم أصحاب العمل يحبون الأشخاص الذين :	أحرص على تجنب ما يلي :
- ينصتون .	- الجلوس قبل دعوتك لذلك .
- يدعمون إجاباتهم بأمثلة .	- التملل على الكرسي .
- يوجزون ما يحب إيجازه .	- الحلف .
- يأتون للمقابلة مستعدين .	- انتقاد أصحاب العمل السابق .
- يثقون بأنفسهم .	- لفت انتباههم لنقاط ضعفك .
- يتصفون بالمرونة .	- الابتسامة المقتضبة أو المفتعلة .
- يتسمون سعة الأفق .	- هز الساق أو القدم .
-	- ثني الذراعين أو وضعهما متشابكين .

● الأسئلة الأكثر شيوعاً أثناء المقابلة :

- ✓ تكلم عن نفسك .

- ✓ هل لديك هوايات ؟
- ✓ ما تعرف عن الوظيفة المتقدم لها ؟
- ✓ هل تقوم بأعمال تطوعية ؟
- ✓ ماذا تعرف عن المنشأة ؟
- ✓ ما أهم إنجازاتك ؟
- ✓ ما أسباب تقدمكم ؟
- ✓ متى تفقد أعصابك ؟
- ✓ ما هي مؤهلاتك التي تساعدك على القيام بالوظيفة ؟
- ✓ ما مقدار الراتب الذي تتوقعه ؟
- ✓ هل لديك خبرة في المجال ؟
- ✓ ما هي خبراتك السابقة ؟
- ✓ ما طموحك المستقبلية ؟
- ✓ ما نقاط قوتك وضعفك ؟
- ✓ هل تقدمت لوظيفة أخرى ؟

المحاضرة الحادية عشر مهارة الكتابة الوظيفية

- الفرق بين الاتصال الكتابي و الشفهي :
 - لدى المتحدث تشكيلة كاملة من المؤثرات مثل : (نبرة الصوت ، ملامح الوجه ، حركات اليدين ..) والتي تساعد في تجاوز آثار الكلمات وتطيقها . و الكاتب يفتقد لمثل هذه المؤثرات ، ولكنه يحاول التعويض عنها من خلال : (استخدام علامات الترقيم والعبارات الواصفة) ~> يجب أن يكون الكتابة حذرة في انتقاء المفردات لأن المتلقي لن يرى الإيماءات ولن يسمع نبرة الصوت .
 - المتحدث يرى المتلقي ، وبالتالي يستطيع أن كيف حديثه حسب ردة فعل المتلقي ويوجه خطوة بخطوة ، مما يجعل حديثه أيسر وأكثر قبول . والكاتب محروم من هذه الاستجابة المباشرة . ~> لا يستطيع أن يعرف ردة فعل المتلقي لذلك سيكون له العبء الأكبر في انتقاء المفردات المناسبة التي لا لبس بها .
 - على المتحدث أن يعي ما قاله ويربطه بما سيقوله ، ويحدد ما إذا كان ذلك ملائم لمقصده . وعليه أن يخطط للجملة التالية أثناء نطقه للجملة السابقة ويضع ذلك كله في مكانه من النسق العام للحديث ، وقد يغيب عنه ما ذكره سابقاً . و فوق كل ذلك عليه أن يراقب وقع الحديث على السامعين ليوجهه .
 - أما الكاتب فيستطيع أن يراجع ما يكتب ويدققه ويعيد ترتيبه وحذف بعضها وإضافة بعضه . وقد يغير رأيه فيما قال ويعيد كتابته من جديد . وهو بذلك لا يقع تحت الضغط والحذر الذي يقع فيه المتحدث خشية الوقوع في الخلل أمام المستمعين ، مما يضطر معه للاستدراك لتصحيح الزلل .
- كتابة السيرة الذاتية :
 - تُعرف بأنها الوثيقة المكتوبة التي يبرز فيها الفرد معلوماته الشخصية ومؤهلاته ، وقدراته ، وإنجازاته ، ومواهبه ، وتعد أداة تسويقية يروج الفرد من خلالها لمهاراته وإمكاناته ، فهي بمثابة الخطوة الأولى التي تؤهل الفرد إلى المقابلة الشخصية ، من أجل الحصول على وظيفة .
- مكونات السيرة الذاتية :
 - المعلومات الشخصية : الاسم ، وتاريخ الميلاد ، والجنسية ، والحالة الاجتماعية ، والعنوان ، وأرقام الهواتف ، والبريد الإلكتروني ، وعنوان صفحة الويب الشخصية إن وجد .
 - المؤهلات الأكاديمية : اسم المؤهل والتقدير - خاصة إن كان عال - واسم المؤسسة التعليمية ، ومكانها ، وتاريخ الحصول عليها ، ابدأ بالمؤهل الأحدث .
 - الخبرات الوظيفية : الوظائف التي شغلتها ، المسمى الوظيفي ، التاريخ ، ابدأ بالخبرة الأحدث .
 - الدورات التدريبية : اسم الدورة ، والمكان المنظم للدورات ، والمهارات التي تعلمتها من خلال تلك الدورات ، والتاريخ ، ابدأ بالأحدث فيها .
 - الإنجازات الرئيسية : تأكد من ذكر ما حققته من إنجازات في مجالات مختلفة : كالدراسة ، أو عمل سابق ، أو الأنشطة التطوعية .
 - المهارات التي تجيدها ولا تحمل عليها مؤهلات علمياً ، كاللغة الانجليزية والحاسب الآلي .

- **صياغة السيرة الذاتية :**
 - يجب مراعاة الأمور التالية في معلومات السيرة الذاتية :
 - ✓ **الوضوح :** وذلك بأن تكتب بلغة مفهومة ، ولا تترك مجالاً لخيال القارئ ، ولا تفترض أنه يقرأ ما في ذهنك ، فمثلاً ، إن كتبت اختصار CS فأكتب ما يعبر عنه هذا اختصار هو (Computer Science) .
 - ✓ **التركيز :** وذلك من خلال التركيز على قدرتك على إنجاز العمل المطلوب ، وتحقيق نتائج ملموسة في ذلك العمل ، والقدرة على إضافة الجديد للمؤسسة .
 - ✓ **الإيجاز :** وذلك بالاكتماء بذكر المعلومات الرئيسية دون التعرض للتفاصيل ، لذا احرص على ألا تتجاوز ثلاث ورقات من مقاس A4 .
 - ✓ **الترتيب :** حيث تراعي تنظيم وترتيب الأفكار ، من حيث التسلسل الزمني ، ووضع المعلومات على شكل نقاط واضحة .
 - ✓ **الإيجابية :** وذلك بأن تذكر فيها إنجازاتك بصيغة الإثبات ، وأن تنسبها إلى نفسك ، كأن تقول : (إن الأنظمة التي صممتها تسهم في نجاح المؤسسة التي كنت أعمل بها) ، أو أن تقول : (إن الدورات التي التحقت بها عمقت من معرفتي وصقلت مهاراتي بشكل جيد) .
 - ✓ **التفصيل :** وذلك من خلال التفصيل بطرق الاتصال بك ، كأن تكتب أرقام هواتفك ، وعنوانك ، وعنوان بريدك الإلكتروني بشكل مفصل ، لا لبس فيه ، وفي مكان واضح ، حتى يراه من يقرأ سيرتك الذاتية .
- **نصائح عند كتابة السيرة الذاتية :**
 - **أولاً شكل السيرة الذاتية :**
 - ✓ استخدام ورقاً جيداً ، أبيض اللون ، ابتعد عن الأوراق الملونة ، وليكن حجم الورق A4 .
 - ✓ اعتن بنظافة الورق اعتناءً شديداً ، فنظافته تعبر عنك ، وعن اهتمامك وعنايتك بمن تقدم له تلك السيرة الذاتية .
 - ✓ استخدم برنامج (Word) للطباعة ولا تستخدم برامج أخرى .
 - ✓ استخدم خطوطاً واضحة .
 - **ثانياً مضمون السيرة الذاتية :**
 - ✓ **الصدق :** كن صادقاً فيما تورده من معلومات عن مهاراتك وخبراتك وشهادتك في ثنائيا سيرتك الذاتية ، ولا تدرج شيئاً من الخبرات والمهارات ، وأنت تعرف أنك لا تتمتع به .
 - ✓ **الاعتماد الذاتي :** قم بكتابة السيرة الذاتية بنفسك ، لأنك أكثر البشر معرفة بذاتك وقدراتك وإمكاناتك .
 - ✓ **المراجعة :** قم بمراجعة السيرة الذاتية ، لتتأكد من صحة صياغتها وسلامتها من الأخطاء اللغوية أو الإملائية ، فكما ذكرنا سابقاً السيرة الذاتية عنوان لك .
 - ✓ **متطلبات الوظيفة :** تجنب الحديث عن شؤونك الشخصية ، أو العائلية ، وركز اهتمامك على ما تحتاجه الوظيفة التي تقدمت لشغلها .

المحاضرة الثانية عشر مهارة الاتصال الالكتروني

- **أشكال التواصل الالكتروني :**
 - في عالمنا اليوم ، يبدو أن التواصل الالكتروني قد سيطر على حياتنا بالكامل ، ويدعم هذه السيطرة التنوع المشاهد في قنوات الاتصال الالكتروني (رسائل جوال ، بلاك بري ، إيميل ، تويتر ، فيس بوك ، واتس أب ،..) وتنوع الأجهزة الداعمة لذلك (أجهزة جوال ، أجهزة لوحية ، كمبيوترات ،..) .
 - وقواعد التواصل الالكتروني شبيهة بقواعد التواصل الكتابي الورقي ، ولكن يميزها الإيجاز و الاختصار في الغالب .
 - ويجب أن ننتبه لديمومة وسهولة الرجوع إلى الرسائل الإلكترونية ، فمع ما تحمله من فائدة عظيمة . فأنها تتطلب من المزيد من الحذر والانتباه لما نكتب ولما نرسل ما نكتب . <~ يقصد بالديمومة أي أنه يبقى في الصندوق الوارد ، والرسائل المرسله ، فيسهل الرجوع إليه .
- **أتيكيت التواصل عبر الإيميل :**
 - **1- انتبه للهجتك :** إن الطبيعة السريعة للتواصل الالكتروني ورغبتنا في الاختصار قد تجعلنا نبدو وقحين دون قصد منا ، وبغياب لغة الجسد أو نبرة الصوت قد تأخذ رسائلنا أسوأ تفسير ممكن . ولتجنب ذلك ، عليك بـ :
 - ✓ كتابة اسم المرسل إليه في بداية الرسالة . <~ مثلاً السيدة ، أخي ، أختي .
 - ✓ وجه تحية مناسبة في بداية الرسالة .
 - ✓ استخدم عبارات لطيفة عند الطلب ووجه الشكر .
 - ✓ أختم رسالتك بعبارات مناسبة (تحياتي ، مع تقديري ، أخوك ، أختك ، مع الشكر ،..) .

- ✓ أكتب اسمك في نهاية الرسالة .
- 2- **لا تجعل الحماس تجرفك :** لا تكتب رسالة وأنت غاضب ، وحاول تخيل ردة فعل المتلقي لرسالتك . وإذا شعرت أنك تريد كتابة رسالة بعد غضب ، فانتظر 24 ساعة قبل كتابة هذه الرسالة .
- 3- **كن موجزاً :** الطول والإسهاب من أكثر ما يضايق المتعاملين بالرسائل الالكترونية . كن موجز ومحدداً دون أن تكون فظاً أو غامضاً بحيث يفهم المتلقي ما تتحدث عنه . ولكن تجنب استخدام الاختصارات الشائعة في المحادثات (الشات) الشبابية في الايميلات وخصوصاً الرسمية ، لأن ليس كل شخص يفهمها أو يحبها . ~ يجب أن لا تتجاوز الرسالة صفحة واحدة .
- 4- **كن واضحاً :** بعض الأشخاص يتلقى كم هائل من الرسائل اليومية ، لذا يجب وضع عنوان واضح محدد يساعد القارئ على تقييم أولويتها . ضع ما ترغب القارئ أن يعرفه أو يفعله القارئ في السطور الثلاثة الأولى من رسالتك بلغة بسيطة ، تبعاً ذلك بالأسباب . إذا لديك أكثر من موضوع ، فكر في إرسال كل موضوع في رسالة مستقلة ، فهذا يسهل على القارئ تحديد أولويتها وكيفية التعامل معها .
- **ولزيادة وضوح رسالتك يمكنك عمل التالي :**
 - ✓ حاول أن لا تزيد فقرات الرسالة عن ستة أسطر لكل فقرة .
 - ✓ اترك سطر بين كل فقرة وأخرى .
 - ✓ استخدم التعداد النقطي والرقمي .
 - ✓ ضع خط تحت النقاط الهامة .
- 5- **كن سريعاً :** أغلب الناس يتوقعون الحصول على رد في غضون 48 ساعة . وفي الرسائل الخاصة بالعمل ، إذا لك يكن لديك وقت للرد الكامل ، يمكنك الرد بشكل موجز لإعلام المرسل أنك تلقيت رسالته وأخبره متى سترد له الرد الكامل .
- وإذا كنت في إجازة اضبط بريدك للرد الآلي على الرسائل لإشعار المرسل بأنك غير قادر على الإطلاع على الرسالة ، ومتى يمكنه توقع استقبال الرد . مصل : (أنا في إجازة من فترة .. إلى ..) ويمكنه توجيه لمخاطبة شخص آخر لو كان الأمر عاجل ويستدعي ذلك .
- 6- **احترم خصوصية الآخرين و وقتهم :** عندما تريد أن ترد على بريد الالكتروني وصلك من صديق ويظهر به عناوين العديد من الأشخاص الذين لا تعرفهم ، استخدم زر " الرد على المرسل " وليس " الرد على الكل " . فكر إلى أي مدى يهتم الباقون بما سترسل ، فلا يجب أن تضيق وقت الآخرين بأشياء لا تعنيهم .
- استخدم زر النسخة الكربونية (CC) لإشعار المرسل إليه بمحتوى الرسالة دون الحاجة إلى رده . واستخدم زر النسخة المعماة (Bcc) في البريد الالكتروني لحفظ خصوصية الآخرين وعدم إظهار إيميلات الجميع .
- 7- **الملفات الملحقة :** هل سبق لك أن تلقيت ملف ملحق استغرق وقت طويل لتحميله لتكتشف بعد ذلك أنه كان مجرد مضيفة لوقتك ؟ إليك أصول التعامل مع الملفات الملحقة :
 - ✓ فكر فيما كانت الملحقات مهمة بالنسبة للمتلقي قبل إرسالها .
 - ✓ اكتب محتواها والصيغة التي عليها الملف .
 - ✓ أرسل روابط الفيديو على التنت (يوتيوب) بدل من تحميل الفيديو ما أمكن .

المحاضرة الثالثة عشر

إعداد العروض التقديمية



● العرض التقديمي (Presentation) :

- أصبح العرض التقديمي أحد الوسائل الهامة التي يستخدمها الفرد لتقديم معلومات أو عمل أو خطة مشروع لجمهور من المستمعين باستخدام شرائح العرض .
- وسنتناول في هذه المحاضرة مهارات ونصائح لزيادة فاعلية العرض التقديمي من الجانب الاتصالي . ويترك للدارس تعلم أساسيات استخدام برامج العرض التقديمي مثل (PowerPoint) لسهولة استخدامها من جهة ، ولتركيز هذا المقرر الدراسي على مهارات الاتصال وتنميتها .

● الإحاطة بمكان وظروف العرض :

- قبل الشروع في إعداد العرض التقديمي من المناسب أن تعرف إجابات الأسئلة التالية :
- 1- ما لمدة الزمنية المتوقعة للعرض ؟ (عدد الشرائح \ زمن عرضها) . ~ < لأن تحديد المدة الزمنية يترتب عليها كم المعلومات المقدمة ، هل اختصر أم أسهب ، هل اكتفي بالمعلومات الأساسية أم أتطرق للفرعية . و يجب أن لا تتجاوز 25 شريحة .
- 2- ما الإمكانيات المتوفرة في مكان العرض ؟ (معدات ، إضاءة ، مقاعد ، ..) . ~ < هل يوجد كمبيوتر وأدوات العرض مثلاً .
- 3- ما عوامل تشتيت الانتباه المحتملة ؟ (ضوضاء ، تشتت بصري ، ..) .
- 4- هل ستقدم نفسك أم يقدمك الآخرون ؟
- 5- متى ستجيب عن أسئلة الحاضرين ؟ خلال أم في نهاية العرض ؟

● الإعداد للعرض التقديمي :

- أثناء إعدادك للعرض فكر بالآتي :
- ✓ أوجز كتابياً ووضح واشرح شفهيًا : حاول أن توجز و بوضح أهم الأفكار كتابياً ثم تشرح وتفصل ذلك شفهيًا لجمهورك .
- ✓ فكر بجمهورك : يجب مخاطبة أكبر شريحة من الجمهور . فبعضهم قد يكون أكثر خبرة ومعرفة بالموضوع من الآخرين . حدد أنت ما الفئة التي تهتم أكثر ؟
- ✓ نظم عرضك : يجب أن يتصف عرضك بالتتابع المنطقي والانتقال الجيد بين الأفكار . ابدأ عرضك باستعراض المحتوى ، أعطي أمثلة أثناء العرض وحاول أن تلخص الأفكار الرئيسية في نهاية العرض .
- ✓ كن مبدعاً : حاول أن تخرج عن الرتابة في العرض ، استعن برسوم أو كاريكاتيرات مرحة ، استخدم مقاطع فيديو أثناء العرض .
- ✓ قم بإعداد افتتاحية مثيرة وشيقة : تحتاج لجذب انتباه الجمهور من البداية و يمكنك سرد حكاية \ طرفة لتحقيق ذلك .
- ✓ قم بإعداد نشرات تلخص العرض : يمكنك طباعة عرضك على شكل نشرة وتقديمه للجمهور ، أو يمكنك تقديم ملخص لأهم الأفكار والنقاط في العرض ويمكنك تقديم أوراق للعمل كأنشطة أثناء العرض .
- ✓ اختر أفضل صور لاستخدامها كوسائل بصرية : لا تستخدم كل ما توفر لديك من صور حول عرضك ، بل اختر منها ما يساعد جمهورك على فهم أفضل و استمتاع بالعرض .
- ✓ فكر بجديتك كأنك ساعة رملية : تحتاج في بداية العرض لجذب جمهورك وحصر تركيزهم في نقاط محددة ، ثم تبدأ في توسيع هذه النقاط في الجزء اللاحق من عرضك .
- ✓ تدرب على عرضك : الممارسات تتقن بالتدريب ، تدرب على عرضك عدة مرات . استخدم مرآة أو استعن بزميل ليراقب تقديمك ويوجهك . وقت لزم العرض ، ومن الأفضل إلغاء بعض الكلمات بدل من الاستعجال في الكلام لو كان الوقت ضيق .
- ✓ لا تبالي باستخدام المؤثرات : المؤثرات الصوتية والسمعية جيدة ، لكن لا تبالي في استخدامها وانتقى ما يخدم موضوع العرض ولا يشتت الجمهور عن الأفكار الرئيسية التي تعرضها .

● مهارات أثناء العرض :

- أثناء العرض تذكر النصائح التالية :
- ✓ لغة الجسد مهمة : فيفضل الوقوف و المشي لو أمكن ، وتحريك اليدين و استخدام تعبيرات الوجه بعناية .
- ✓ لا تجهج جمهورك : لا تملأ الشرائح بكتابات صغيرة وطويلة أو جداول مزدوجة . فيجب أن تحتوي الشريحة على نقاط واضحة ومحددة .
- ✓ تكلم بوضوح : استخدم صوت مسموع ونطق صحيح ودقيق للكلمات و الجمل كي يسمعها الجمهور .
- ✓ لا تقرأ عرضك بل قدمه : استخدم ما هو مكتوب في شرائح العرض أو ورقة الملاحظات كتذكير لما يجب أن تقدمه لكن لا تقتصر بقراءة ما هو مكتوب ، بل قدم أمثلة وتفسيرات .

- ✓ **حافظ على الاتصال البصري :** ابق على اتصال مع جمهورك ، واستخدم طريقة 3 ثواني ، بحيث تنظر مباشرة إلى عيني أي شخص من الجمهور لمدة لا تزيد عن 3 ثواني . وأنظر إلى جمهورك كله نظرة خاطفة سريعة بين وقت لآخر . حاول أن تشرك الجميع في عرضك .
- ✓ **تكلم مع جمهورك :** تكلم مباشرة مع جمهورك بين فترة لأخرى ، استمع لأسئلتهم وتجاوب مع ردود فعلهم وتعليقاتهم . وعدل وكيف عرضك حسب استجاباتهم .
- ✓ **توقف مؤقتاً :** بحيث تمنح نفسك وجمهورك فرصة للتفكير وللمتابعة . ولا تسرع في العرض فتجهد جمهورك .
- ✓ **أضف المرح :** كلما أمكن ذلك عن طريق تعليق طريف وقصة طريفة ، لتبقي الجمهور مهتم طوال العرض . تذكر أن الحديث الشيق يمر بسرعة .
- ✓ **اعرف متى تتوقف :** استخدم ساعة توقيف أو أي ساعة أخرى لمراقبة الوقت أثناء العرض . خصص وقت كافي لإنهاء العرض وتلخيص النقاط الهامة . أن عملية إنهاء العرض بشكل جيد مهمة جداً وتترك انطباع حسن وتعطي إحساساً باكمال العرض ، فلا تقلل منها . وفي نهاية العرض اشكر جمهورك وافتح المجال للأسئلة أن كنت قد خططت لذلك .

انتهت المادة ..
أرجو أن أكون قد وفقت في تلخيصه لكم ..
مع تمنياتي القلبية لكم بالتوفيق ..
ونسألكم الدعاء ..
أختكم .. جوري الملتقى .. " أم عبد الله "

