

## الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الاتصال

- **أهمية الاتصال تتلخص في:** (1) قناة حوار بين المجتمعات والافراد. (2) قناة لأداء العمليات الإدارية الأساسية. (3) العمود الفقري للعمليات البحثية والتعليمية. (4) وسيلة تنسيق بين الأنشطة والمهام الإدارية. (5) أداة لتحقيق الأهداف الشخصية.
- **الاتصال الفعال يتحقق بإجماع الأنشطة التالية:** (1) نشاط عقلي: (الاتصال ليس آلي وإنما يتحقق بالعقل). (2) نشاط نفسي: (نفسية المرسل والمستقبل تؤثر في فهم الرسالة). (3) نشاط ثقافي: (لغة الاتصال تنبع من ثقافة ولا بد من تأثر الرسالة ومراعاتها لهذه الثقافة). (4) نشاط اجتماعي: (لكل اتصال بيئة اتصالية يتم فيها ولا يمكن عزله). (5) نشاط سلوكي: (سلوك الفرد قبل وأثناء وبعد الاتصال يتأثر ويراعي بيئة المستقبلين الاجتماعية).
- **مكونات عملية الاتصال (عناصره التي يقوم عليها ويتم بها):** (1) الهدف. (2) المرسل. (3) الرسالة. (4) التشويش. (5) وسيلة الاتصال. (6) المستقبل. (7) التغذية الراجعة. (8) الاستجابة. (9) بيئة الاتصال.

- **التشويش ينقسم إلى** تشويش داخلي (هواجيس) وتشويش خارجي (ضوضاء ومشتتات بيئية).
- **بيئة الاتصال** (محيط عملية الاتصال بكل ظروفه المهية والمشوشة) تنوع إلى: (بيئة مادية/بيئة ثقافية/بيئة اجتماعية/بيئة جغرافية/بيئة داخلية).
- **أنواع الاتصال بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين فيه:** (1) ذاتي (يدور في الذهن). (2) شخصي (بين شخصين أو أكثر). (3) جمعي (بين مجموعة كبيرة متفقة لحسم أمر ما). (4) جماهيري (اتصال معد له مسبقاً موجه لجمهور كبير غير متجانس). (5) ثقافي (إتصال بين أفراد من ثقافات متنوعة).

**طرق الاتصال الذاتي:** (الحديث ومصارحة مع الذات) (مراجعة الذات: إما بلومها بصورة سلبية، أو نقدها إيجابياً للتحسين، أو تعزيزها وتشجيعها إيجابياً، أو الشعور باحترام الذات وإمكاناتها).

- **أقسام الاتصال الشخصي بناء على العدد:** (ثنائي بين فردين) أو (الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة مثل الأسرة أو مجموعة أصدقاء).
- **الاتصال الثقافي له عدة صور هي:** (من حيث العدد: [بين فردين/بين جماعتين/فرد ينتبع ثقافات أخرى]. من حيث الكيفية: [مواجهة/عن بعد]).

مميزات الاتصال الذاتي	مميزات الاتصال الشخصي	مميزات الاتصال الجمعي	مميزات الاتصال الجماهيري
• المرسل هو المستقبل	• تبادل الإرسال والاستقبال للطرفين.	• التلقائية وعدم الرسمية	• تنوع المهارات والأفكار والمعلومات لطرفي الاتصال.
• وسيلة الاتصال العقل المصدقية	• إمكانية تصحيح الرسالة	• مصلحة واحدة	• تبادل المعلومات للطرفين
• الإيجابية للتطوير	• حرص الطرفين على الإيجابية	• مراعاة مستوى المستقبل	• تلقائي ونقل الرسمية
• عدم التحيز	• ليس له قواعد تحكم بناءه	• تكلفة أقل نسبياً	• لا يعترف بحدود معينة
• قلة التشويش	• الثقة المتبادلة بين الطرفين	• غالباً لا يكون المرسل مستقبلاً	
• أنية التغذية الراجعة	• فورية الاستجابة بين الطرفين	• تفاعل محدود	

- **خصائص الاتصال:** (1) عملية غير منتهية. (2) متكاملة بتكامل عناصره. (3) رمزية: (لترميز ثلاثة مراحل [ترميز بالحذف] و[ترميز بالتنسيق] والمشوه] و[ترميز بالتعميم] وهذه الترميز اتلاتبين إلا بعد الإستفسار من المستقبل). (4) ديناميكية متركمة الفائدة بين المرسل والمستقبل. (5) أنية التفاعل بتحول الأدوار بين المرسل والمستقبل. (6) حتمية على الإنسان لإحتياجه لها. (7) لا يمكن إلغائها أو التراجع. (8) تكون مقصودة وغير مقصودة. (9) متداخلة ومتشابكة العوامل (شخصية/اجتماعية/ثقافية/بيئية).

- **أهداف الاتصال – العلاقة بين الأهداف والحاجات متداخلة وتؤثر ببعضها: أهم أهداف الاتصال تسعة أهداف وهي:** (1) تحقيق حاجات شخصية. (2) تقوية صلاة إجتماعية. (3) تحقيق منافع اقتصادية. (4) تحقيق مشاعر عاطفية. (5) أهداف جمالية تتحقق بالمظهر أو البيئة المحيطة أو إبداعية أدبية أو يدوية. (6) لإثبات الذات. (7) إتصال العبد بربه لتحقيق مآرب في الدنيا أو الآخرة. (8) الأمان ببناء الثقة والإحترام.

- **الذكاء وعلاقته بالاتصال الفعال هو ما يعبر عنه (ب الذكاء التواصلي) وهو عدة ذكاءات تختلف قوتها من شخص لآخر ومن أبرزها:** (1) الذكاء اللغوي: مهارة استخدام الكلمات وطلاقة التعبير عن الأفكار [يتميز بإختيار الألفاظ بدقة/أكثر إثارة/امتلاك قدر كبير من المصطلحات]. (2) الذكاء الذاتي: معرفة سلبية وإيجابيات الذات [يتميز بتحديد الأهداف وتحقيقها/استقلالية التفكير/معرفة نقاط القوة والضعف في الذات]. (3) الذكاء الاجتماعي: فهم الفرد للآخرين والتفاعل معهم والتأثير فيهم [يتميز بسرعة تكوين الصداقات/سرعة التكيف مع الأوساط المختلفة/لديه ميول قيادية عالية].

- (4) الذكاء العاطفي: قدرة الفرد على التحكم في عاطفته مع نفس والآخرين والتفوق [يتميز بالتعاطف مع الآخرين/حساب خطواته قبل الإقدام/الحكم على العاطفة بعقل/الشعور بالرضا أثناء الإتصال مع الآخرين]. (5) الذكاء الفكاهي: صناعة المواقف المضحكة لهدف معين أو للخروج من مشكلة [ويتميز بسرعة البديهة/حس المرح/الإستفادة من وجهات النظر].

- **استراتيجيات مهمة للاتصال الفعال: - 85% من النجاح يقوم على المهارات الاتصالية والباقي على الكفاءة العلمية والعملية.** (1) أحكم على نفسك فقط و قدم ما تعرف من معلومات ولا تخمن. (2) ركز على القضية وأترك الأمور الشخصية. (3) أصدق مع نفسك والآخرين.
- **معوقات الاتصال:** أي مؤثر يؤثر على رسالة الاتصال سلباً قبل وصولها للمستقبل. (1) المعوقات الشخصية: (معوقات المرسل: عيب/خطأ/عدم اقتناع) (معوقات المستقبل: عيب/تسرع/خطأ تفسير). (2) معوقات مادية: (عدم مناسبة الوسيلة) (الرسالة غير واضحة) (تشويش البيئة). (3) معوقات معنوية: (عدم مناسبة الوقت ومرونة تغييره) (هدف الاتصال غير واضح أو قابل للتحقيق أو مشترك) (كيفية سلوك أطراف الإتصال).

## الوحدة الثانية: مهارات الاتصال الأساسية

**الاتصال قسمين:** لفظي: (شفوي أو كتابي وتأثيره بنسبة 7% ) في عملية الإتصال (وغير لفظي حركي أو صوتي وتأثيره 93%).

\*الاتصال عملية مهارية تحتاج لنموها لتعلم وتدريب وممارسة في المواقف والظروف المختلفة.

• **المهارة: (القدرة على أداء عمل بكفاءة عالية بأقل تكلفة والوقت ومجهود).**

**مهارة الإتصال: (السلوكيات وقدرات التواصل مع الآخرين والتي تتيح للفرد التفاعل بكفاءة مع الآخرين والتأثير فيهم).**

\***نحتاج لأمرين لاكتساب مهارة إتصالية: 1) معرفة قواعد هذه المهارة وقياس الإتقان عليها. 2) التدريب المستمر حتى الإتقان.**

**الاتصال اللفظي: (تبادل اللغة الكلامية بين طرفين بهدف إيصال أكبر قدر من معنى الرسالة)** وينقسم لفرعين: شفوي وكتابي:

**الاتصال الشفهي ومهاراته 1) مهارة الكلام:** وتكون باللغة الجيد والإلقاء الجيد. **2) مهارة الإستماع:** وتكون بإعمال العقل فيما يقال والتفاعل الجيد.

**الاتصال الكتابي ومهاراته 1) مهارة الكتابة:** وتعتمد على (قواعد اللغة/الإملاء/التعبير). **2) مهارة القراءة:** وتعتمد على (الفهم الجيد للكتابة).

• **الاتصال الشفهي/مفهوم التحدث: (توظيف المهارات اللفظية والصوتية للتواصل مع الآخرين).**

**عناصر عملية التحدث لدى الفرد تعتمد على: (الطلاقة / إنسياب الأفكار والمعاني / التعبير الصحيح الواضح / سلامة الأداء)**

**خطوات عملية التحدث: 1) الإستئثار** قومعها يستدعي العقل أكبر قدر من الكلمات طبقاً للمعنى (وتكون إما استثارة خارجية أو داخلية). **2) التفكير** فيه يتعامل العقل مع الكم الهائل من الكلمات والمعاني ويختار بحسب الخبرة. **3) الصياغة** وفيها يرتب العقل الكلمات بشكل معبر ويحذف ما لا يحتاج **4) النطق** وفيها يجهز العقل لعملية النطق ويحذف المتكرر والباطل على الملل ويحولها لأصوات مفهومة لغوياً.

• **مهارة الإستماع والإنصات:** \*نشاط مهم لتجنب المشاكل قبل وقوعها وأيضاً مهم للتعبير للآخرين عن مدى اهتمامك بهم وتقدير آرائهم.

**مراحل عملية الإنصات: 1) السماع:** مرحلة آلية يتساوى فيها جميع الأفراد وهي لقياس حدة الصوت فقط. **2) الإستماع:** عملية مقصودة ويختلف فيها الأفراد بخبرتهم حيث تترجم الأصوات في العقل إلى كلمات بحسب الخبرة. **3) الإنصات** لمدى صحة الرسالة والحكم عليها.

**عمليات الإنصات العقلية ستة عمليات وهي:** (التفسير بحسب الخبرة/تحليل وفكيك الكلمات لأصلها/تركيب الكلمات بحسب الخبرة ومرادفاتهما/التقويم والحكم بالرفض أو القبول حسب الخبرة/الإستجابة بفعل أو قول/تذكر السماع في مواقف مشابهة للإستفادة منه).

**يصنف الأشخاص في الإنصات إلى:** (شخص غير منصات وأدائه سماعي فقط/شخص منصات جزئياً لما يهيمه فقط/شخص منصات مقوم ناقد لا يوافق مزاج المرسل/شخص منصات نشط يتفاعل مع مضمون الإرسال ومشاعر المرسل).

• **أنماط الأشخاص في الإتصال اللفظي: 1) البصري:** تتأثر أحاسيسه وأفعاله وتعبيراته بما يراه، ويتميز بسرعة قوله وفعله ويخاطر كثيراً، ويمكن التعامل معه بكل ما هو جذاب للنظر. **2) السمعي:** يتأثر بوقع الصوت والكلمات كثيراً، ويتميز بالبطء في جميع أداؤه ولكنه صاحب قرار حكيم في النهاية، ويمكن التعامل معه من خلال الروايات والقصص. **3) الحسي:** يتأثر بالأحاسيس ويتفاعل معها ومع القيم والبادئ، وهو أبطأ الأنماط وقراراته متغيره وغير حكيمة لتأثرها بعواطفه وظروفه، ويمكن التعامل معه من خلال الهدايا والكلمات المؤثرة.

\*لكل فرد نصيب من هذه الأنماط ولكن تختلف نسبياً وقد يطغى بعضها على بعض من فرد لآخر ومن موقف لآخر.

**مقومات الاتصال اللفظي: (الرغبة في الاتصال من المرسل/وضوح صوت المرسل/التكرار إذا لزم/تشجيع وتجاوم المستقبل/التغذية الراجعة).**

**خصائص الإتصال اللفظي: 1) الترميز** بالكلمات ذات المعنى. **2) خاضع** لقواعد اللغة النابع منها. **3) ينبع** من ثقافة واحد ويدل عليها. **4) أقل** صدقاً من الاتصال غير اللفظي. **5) يكتسب** في مرحلة متأخرة من النمو وهي مرحلة الكلام عند الطفل. **6) أقل** تأثيراً في المستقبل.

• **مهارة التعبير: (قدرة الفرد على التعبير اللفظي والسلوكي عن مشاعره وأفكاره وآراءه).**

**قواعد التعبير الفعال:** تكون باستخدام: **1) الرسائل** المباشرة وتجنب التلميح. **2) الرسائل** الفورية قبل التأخر وتقاوم الأمور. **3) رسائل** واضحة غير مبهمه. **4) رسائل** صريح بهدفها الحقيقي. **5) تقدير** الآخرين وكسب ودهم. **6) احترام** عقل المستقبل بإستخدام مبادئ المنطقية وهي: (مبدأ العلية فلكل شيء سبب/ الشيء ونقيضه وعدم قبول المتناقضات/الكل أكبر من الجزء الساعة أكبر من عقاربها)

**مميزات التعبير الشفهي: (مناسبة الأسلوب للمتلقى/تفسير الغامض من المصطلحات/ التفاعل).**

**عيوب التعبير الشفهي: (لا يمكن إعادته بنفس الكيفية/لا يمكن التراجع عنه/المقاطعة المستمرة).**

## الوحدة الثالثة: مهارات الاتصال الأساسية

### الاتصال غير اللفظي: تبادل الأفكار والآراء والمشاعر بين الأشخاص دون استخدام الكلمات.

**خصائص الاتصال غير اللفظي:** (1) يعتمد على حركة الجسد ونبرة الصوت. (2) لا يخضع لقواعد أي لغة (عالمي). (3) أكثر تأثيراً وصدقاً في المستقبل من الإتصال اللفظي. (4) يكتسب في مرحلة مبكرة من النمو. (5) لا يسبب إزعاجاً. (6) غالباً يعتمد على حاسة البصر، ورموزه ذات معنى. (7) يكون عفويًا غالباً. (8) يمكن أن يعبر عن أشياء لا يمكن وصفها بالكلمات.

\* قد يكون الإتصال الغير لفظي إرادي مقصود مثل التهديد بقبضة اليد، أو غير إرادي مثل إتساع حدقة العين عند الدهشة.

**يمكن تحسين الاتصال غير اللفظي بالتدريب على:** (1) طريقة المشي والوقوف. (2) حدة الصوت ونبرته. (3) الإنطباع الأول. (4) المسافة الفاصلة. (5) التواصل البصري حسب العادات. (6) توزيع النظرات على الحضور.

**لغة الجسد/ وسائل الإتصال المستخدمة في لغة الجسد:** (نظرات العيون /التعبيرات الوجهية / حركة الرأس / حركة أعضاء الجسم / حركة الفكين والشفة / وضعية الجسم المختلفة مشياً ووقفاً جلوساً / المسافة الفاصلة بين المرسل والمستقبل / التلامس بالأيدي بأوضاعها المختلفة / وضعية وحركة الساقين).

**يمكن تقسيم وجوه الأفراد من خلال عملية الإتصال إلى:** (1) وجوه منفتحة بشوشة تبعث على الإرتياح ومزيد من التواصل وهي الأفضل.

(2) وجوه محايدة تتحول من الإفتتاح للجدية بسرعة فجائية ومحيرة ولا بد لطرف الإتصال الآخر من الإعتياد عليها لإتمام الإتصال.

(3) وجوه جادة دائماً حتى لو كان الموقف سعيد وهي منفرة ويصعب التعامل معها.

\* **العين من أكبر الدلالات على الشخصية الحقيقية للمتحدث ومن وسائل تأثيرها:** (1) طول مدة النظر كإهتمام وتقبل. (2) عمق النظرة كتفحص وتدقيق. (3) المساحة المنظورة كلية أو جزئية.

**العلاقة المكانية: هي الحيز الشخصي للفرد في المنطقة المحيطة به.** ويمكن تقسيمها حسب القرب والبعد إلى:

(1) المنطقة الحميمة: يحميها ويحافظ عليها ولا يدخله إلا المقربين جداً بالوالدين والأبناء. (2) المنطقة الشخصية: يسمح بالتواجد فيها للأقارب والأصدقاء المقربين. (3) المنطقة الاجتماعية: يتواجد فيها الأشخاص المعتاد يومياً على التعامل معهم من غير الأقارب. (4) المنطقة العامة مثل الأشخاص في الاجتماعات العامة.

**الأجندة المخفية: هو الظهور بمظهر مغاير عن الحقيقة، وذلك من أجل المناورات الدفاعية أو تحسين الصورة الواقعية، ولكن استخدامها مع المقربين سلبى.**

وتستخدم الاشارات والإيحاءات سواء بقصد أو دون قصد كأجندة مخفية ومن أكثرها شيوعاً: (الألفاظ الرنانة/الملابس الباهظة/الحلي والمجوهرات/أدوات التجميل/العطور وأنواعها/طريقة الوقوف والجلوس/قصات الشعر/موديل السيارة/الديكور).

**أنواع الأجندات المخفية 8 أنواع وهي:** (1) أنا طيب: شخصية منفرة تريد إظهار مدى طيبتها دائماً. (2) أنا طيب أما أنت فلا: شخصية منفرة تريد إظهار صورتها الجيد بإضعاف صورة الآخرين. (3) أنت طيب أما أنا فلا: شخصية للدفاع وتجنب سخط الآخرين حيث تقارن نفسها بشكل سلبى مع الآخرين. (4) أنا عاجز وأنا أعاني: شخصية كثيرة التشكي وأنها مظطهدة ومستغلة. (5) أنا بريء: تستخدم في حالة أراد الشخص التخلص من مسؤولية حدوث مشكلات. (6) أنا ضعيف: استمالة عطف الآخرين للحصول على الحماية والمساعدة. (7) أنا قوي: يستخدمها الضعيف ليظهر أنه قوي ويتجنب رفض الآخرين له أو تشكيكهم في قدراته. (8) أنا أعرف كل شيء: شخصية تظهر مواهبها لجذب الآخرين.

\* يستخدم الناس جميع هذه الأجندة بنسب مختلفة حسب الظروف والمواقف الحياتية.

**التبادل التحليلي: تقوم على فكرة (اريك بيرن) بأن الإنسان يمتلك ثلاث أنواع من الذات يتصرف بها في مواقف مختلفة وهذا الأنواع هي:**

(1) الذات الوالدية: تستخدم هذه الذات العبارات الأمرة والتوجيهية والأحكام والعبارات الحازمة للطرف الآخر.

(2) الذات الطفولية: هي ذات عاطفية بريئة سريعة التقلب في الحب والكره بعبارات يستخدمها مع جميع الأشخاص وفي كل الأحوال دون تمييز وتقوى في مرحلتها الطفولة والشيخوخة.

(3) الذات الراشدة: هي الذات التي توازن بين المشاعر الجياشة والإحتياجات للذات الطفولية وبين التعليمات والقواعد النابعة من الذات الوالدية.

\* تهدف دراسة التبادل التحليلي لتنمية وتعزيز الذات الراشدة في داخلنا.

## الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الانسانية

• مفهوم الاتصال الشخصي: عملية تبادل الاتصال بين شخصين أو أكثر، وتزداد فعاليته كلما كان بين عدد أشخاص أقل.

تتم أهمية الاتصال الشخصي في المجتمعات النامية في ثلاثة نقاط لتغطية عيوب وتقصير وسائل الاتصال الجماهيري وهي:

(1) تغطية محدودة دور الاتصال الجماهيري. (2) تغطية حاجة الجمهور من التطوير والتنمية. (3) الحصول على معلومات صادقة وموثوقة.

أهداف الاتصال الشخصي: (1) تبادل المعلومات والاحتياجات. (2) التبليغ برأي أو فكرة أو معلومات. (3) التأثير على الطرف الآخر لمصلحة المرسل.

الاتصال الشخصي الفعال/ المهارات السلوكية في الاتصال الفعال:

(1) اتصال العين. (2) وضعية الجسد. (3) الإشارات الطبيعية. (4) اللبس والمظهر الملائم. (5) نبرات الصوت. (6) استخدام الوقفات. (7) التجاوب. (8) كن ذاتك الطبيعية. (9) الابتسامات الطبيعية. (10) الجدية.

فوائد الاتصال الشخصي: له فوائد كثيرة بدءاً من اشباع الحاجات الأساسية وحتى الاستفادة بتقدير الذات والتي لا تتم إلا بالتفاعل مع الآخرين.

\*ثلاثية التأثير (3 عناصر أساسية للاتصال): (1) الكلمات: تأثر بـ 7%. (2) نبرات الصوت: تأثر بـ 38%. (3) حركة الجسم: تأثر بـ 55%.

أهم فوائد الاتصال الشخصي: الاستمتاع / السعادة الشخصية / الانتماء / الاستشارات / التخلص من الأمراض .

الإنسان اجتماعي بطبعة فمن الطبيعي أن يجذب للآخرين ومن محفزات الانجذاب للآخرين: (المظهر الخارجي / الفائدة المتوقعة / الفكر والعقل / التشابه / الوحدة المكانية / المنطق الحسن).

العلاقات الانسانية ومراحل العالم (مارك ناب) العشرة: وهي خمسة مراحل تتنامى خلالها العلاقات الشخصية وخمسة مراحل تتلاشى خلالها العلاقات.

لا يشترط أن تمر هذه العلاقات بجميع المراحل بل إن الغالب العكس فقد تتجاوز بعضها أو تتوقف قبل أحد المراحل.

ويمكن تلخيص هذه المراحل في التالي: البداية (اللقاء الأول غير مقصود ويتصف بالعمومية) // التجربة (يسعى كل طرف لاكتشاف الآخر والحديث في النقاط المشتركة بينهما) // التعزيز (وصول العلاقة للصدقة الحميمة مع حذف في التطوير) // التكامل (تصل لدرجة الصداقة الحميمة ويشعر كل طرف بحاجة الثاني) // الارتباط (تكون التزامات ومسؤوليات متبادلة بين الطرفين مع إدارة جيدة للنزاع) // الاختلاف (ملاحظة الاختلافات ومع الزمن يصبح التركيز عليها مما يؤدي إلى [النمو إذا أتفقوا على حل] أو [التلاشي إذا لم يتفقوا]) // التقييد (وهي نتيجة للتلاشي في مرحلة الاختلاف ويتجنب كلا الطرفين الصدام مع الآخر) // الركود (يتردد كلا الطرفين في إنهاء العلاقة بينهما) // التجنب (توتر العلاقة وانقطاع الاتصال الشخصي بينهما) // الانهاء (التركيز على إنهاء العلاقة بأمان).

• مفهوم الذات والتعبير عنها: / مفهوم الذات: (مجموعة الأفكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه). / الإفصاح عن الذات: (نشاط الفرد لسرد بعض المعلومات الخاصة لشخص آخر).

كيفية الإفصاح عن الذات: تتفاوت درجات الإفصاح عن الذات من شخص لآخر بسبب عامل الثقة بين الطرفين.

\*احرص على عدم الإفصاح لأي شخص، فقد تصبح أسيره.

نافذة (جوهاري): المنطقة المكشوفة (منطقة يعرفها الفرد عن ذاته والآخرين) // المنطقة العمياء (منطقة لا يعرفها الفرد عن ذاته ولكن يعرفه الآخرون) // منطقة الأسرار (منطقة يعرفه الفرد عن ذاته ولكن لا يعرفه الآخرون) // المنطقة المجهولة (منطقة لا يعرفه الفرد عن ذاته ولا الآخرون).

عوائق الإفصاح عن الذات: الخوف من إظهار السلبيات / الخوف من الانتقاد / الخوف من فقدان الشخصين / الخوف من فقدان صديق.

كيفية الإفصاح عن الذات/ عوامل الإفصاح عن الذات: اختيار السياق المناسب / التدرج في الإفصاح / استخدام الإفصاح المتبادل / زيادة الثقة / تحسن العلاقات .

## الوحدة الخامسة: مهارات التعامل مع الصراعات

### • مهارة الإصرار والجرأة:

**الحزم والاصرار: قدرة الفرد على التعبير لفظاً وسلوكاً عن مشاعره وأفكاره وأراءه والمطالبة بحقوقه بناء على ما يرى من إمكانيات.**

من حقوق الحزم والإصرار التي يستطيع أن يمارسه الفرد: (1) الحكم على سلوكه وأفكاره ومشاعره وتحمل مسؤولية تنفيذها ونتائجها. (2) عدم إبداء أي عذر أو سبب لسلوكه. (3) تغيير رأيه. (4) يكون مستقبلاً عن موافقة الآخر.

أنصاف الحزم والتواصل: (1) المتساهلون: لا يعبر عن مشاعره. (2) العدائون: يعبرون على حساب الغير. (3) الحازمون: يعبرون ويراعون الغير.

استراتيجيات زيادة الحزم والإصرار: (1) تكرار الطلب حتى لو رفض في المرة الأولى. (2) التعبير عن الرأي الشخصي بقناعة ورضى. (3) التعود على الرفض بأسلوب لطيف. (4) التعبير عن المشاعر الداخلية بوضوح وصدق. (5) التعود على استخدام ضمير المتكلم.

أمثلة على ضعف الحزم والإصرار: (شراء سلعة بالإجراج وأنت لا تريدها / تحمل أعمال لا تريدها ليست واجبة عليك / التنازل عن بعض القيام خجلاً / صعوبة تأنيب من أقل من منزلة / تجنب شكوى خدمة سيئة / الاعتذار بكثرة من الغير / التردد في إعادة سلعة بها عيب / تجنب الأشخاص ذوو التسلط والسيطرة).

خصائص الشخص الحازم: (1) التوافق بين مشاعره الداخلية وظاهره. (2) القدرة على إبداء آراءه ورغباته بوضوح. (3) القدرة على الرفض والطلب بأسلوب جيد. (4) القدرة على التواصل بأسلوب لبق. (5) وسط في سلوكه بين الإذعان والتسلط.

فوائد الحزم والإصرار: (1) يعلم مهارات تأكيد الذات. (2) يشعر بالراحة. (3) يمنع تراكم المشاعر السلبية. (4) يقوي الثقة بالنفس. (5) الحصول على الحقوق والأهداف والطموح. (6) يعطي انطلاقة ناجحة في ميادين الحياة.

### • مهارات التفاوض / عملة ديناميكية بين طرفين للوصول إلى نتائج ترضى الطرفين وتحل الخلافات بينهما.

المبادئ الأساسية لعملية التفاوض: (1) تجنب العدوانية أو التهكم. (2) التركيز على الحل وليس المشكلة. (3) الاقتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين. (4) التيسر يعطي نتائج إيجابية. (5) البدء والانتهاج بالتحية

عناصر عملية التفاوض: (الموقف التفاوضي وهو ديناميكي/ أطراف عملية التفاوض اثنين فأكثر/ القضية التفاوضية/ الهدف من التفاوض وهو مقياس إيجابية التفاوض).

خصائص عملية التفاوض: (1) مهم لفض النزاعات. (2) يعتمد على تقديم تنازلات مقابل مكاسب. (3) يتأثر بشخصية وقدرات المتفاوضين. (4) قائم على مبدئ تكافؤ القوى. (5) يقوم على الدراسة والخبرة.

الشروط التي تجعل من التفاوض إيجابياً: (1) القوة التفاوضية: السلطة والصلاحيات الممنوحة للمفاوض من مرجعه. (2) معلومات تفاوضية يمتلكها المفاوض عن الطرف الآخر وعن عملية التفاوض. (3) القدرة التفاوضية للمفاوضين ومدى براعتهم. (4) الرغبة المشتركة بين الأطراف للحل. (5) المناخ المحيط بعملية التفاوض من حيث سخونة القضية وتكافؤ الأطراف.

خطوات عملية التفاوض: (1) تحديد وتشخيص القضية التفاوضية. (2) تهيئة المناخ التفاوضي لأخذ إنطباع عن الآخر وكشف إستراتيجيته. (3) قبول الخصم للتفاوض وعدم المناورة. (4) التمهيد لعملية التفاوض وتنفيذ الإعداد لها من ناحية الفريق والاستراتيجية ومكان التفاوض والتسهيلات اللازمة. (5) بدء جلسات التفاوض وتشمل: (اختيار التكتيك/ استخدام الأدوات اللازمة/ ممارسة الضغوط على الطرف الآخر/ تبادل الاقتراحات والحلول المطروحة). (6) الوصول إلى إتفاق نهائي ملزم وموقع.

آليات مفيدة أثناء عملية التفاوض: (1) التسوية أو الصمت المؤقت أو استخدام أسلوب تغيير مجرى الحديث أو الرد بسؤال آخر لكسب الوقت للتفكير ودراسة مغزى وهدف الآخر. (2) المفاجأة بتغيير الإسلوب لكسب تنازلات من الخصم. (3) الإنتقال من النقاط الرئيسية المستعصية لفرعياتها لكسب تنازل فرعي. (4) التدرج في القضية عند انعدام الثقة بين الأطراف.

## الوحدة السادسة : المهارات التواصلية مع الجمهور / (الحوار/الإقناع/ اجتياز المقابلات/ كتابة السيرة)

- أولى القرآن الكريم أهمية كبيرة للحوار في الدعوة والتربية وتميز بالسهولة الغير معقدة مثل الأسلوب القصصي كقصة موسى عليه السلام.
- الحوار لغة: **المجاوبة** / اصطلاحاً: **محادثة بين شخصين لهما وجهتي نظر مختلفة حول موضوع محدد من أجل الوصول للحقيقة**.
- عوامل نجاح الحوار: (طلب الحق والتسليم بالنتائج/لا للتعصب/أدب الحوار/البدء بالنقاط المتفق عليها/حوار بناء على الفرضيات والنظريات العلمية) فوائد الحوار: (تنمية الود بين الأفراد/تنمية الثقافة والعلم/حل المشكلات الفردية والجماعية/تبادل الخبرات/التخلص من المشاكل النفسية)
- مستويات الحوار بناء على اتجاهاته: (1) الحوار مع الذات. (2) الحوار الأفقي بين الناس (بين مجتمع واحد للتكامل أو مجتمعات مختلفة لأهداف مشتركة). (3) الحوار الرأسي (المناجاة السرية أو الدعوة الجهرية بين العبد وربيه).
- صفات المحاور الناجح: له صفات نفسية وعقلية ومنها: (البشاشة/وضوح الأفكار/الإقناع الجيد/اللباقة/رباطة الجأش/سرعة البديهة والتركيز).
- مهارات الإقناع: **أسلوب تحدث فعال لأقناع الآخرين بموضوع معين**، ويستخدم فيه أساليب كثيرة للتأثير في النفس وتقريب الصورة لذهن المتلقي.
- ومن أساليب الإقناع: (1) البراهين والأدلة (قوية ومعقولة للتأثير). (2) التعابير الطبيعية (بشاشة واهتمام ...). (3) أسلوب القصة (واقعية+وقصير=تأثير أكثر) (4) التجارب العملية (دلالات قد حدثت من الواقع).
- أساسيات الإقناع: (1) لا للتكبر. (2) الإيمان بحرية الرأي والتصرف. (3) مراعاة فنون الإقناع: (الثقة بالنفس/التروي/المودة/أقل الكلمات/الحجج/تناسق الأفكار). (4) التعرف على شخصية المتحدث. (5) المدح قبل الإقناع. (6) الانتهاء للتخيير مع التأثير. (7) لا تتجه إلى الجدل وأوقف الإقناع إذا لم يفيد.
- مهارات الخطاب وتقديم العروض/ العناصر الأساسية لعرض فعال جذاب: (1) مهارات العروض الفنية (محتوى العرض وتطرق عرضه والأدوات المستخدمة وتجهيزات المكان). (2) مهارات سلوكية لفظية وغير لفظية. (3) مهارات كسر الجمود بالإمتاع وعدم الملل.
- أساسيات الملقى الجيد: أن يتوفر فيه: (1) العلم بالموضوع والاستفسارات المتوقعة. (2) الإعداد والتحضير والترتيب. (3) المهارة اللغوية المطلوبة للعرض. (4) إيصال المعلومة بأقل الكلمات دون إطالة. (5) الثقة بالنفس دون تكلف. (6) الصدق في الكلمات والمشاعر وتعابير الوجه. (7) مراعاة ثقافة وعلم الحضور. (8) الاستماع الجيد للجمهور المفيد للملقى والمستمع. (9) التزام الملقى بما يقول ويكون مقتنعاً به ومنفذاً له.
- مواصفات العرض الفعال المشتمل على التشويق والدقة والتنظيم: (يشد إنتباه الجمهور/يتفق مع العقل/منظماً وواضح/تصاحبه متعة لكسر الجمود/يجيب على تساؤلات الجمهور بوضوح/يتيح فرصة المشاركة للجمهور).
- التقييم النهائي للعرض: الملقى يقيمه جمهوره بالتالي: (1) ملائمة المحتوى للموضوع. (2) الشمولية والوضوح. (3) وضوح الصوت والحماسة الصوتية والحركية. (4) استخدام أدوات العرض. (5) تنوع أساليب العرض (ورش عمل/تمارين/إلقاء/مناقشة). (6) التفاعل وإشراك الجمهور بإيجابية.
- مهارات المقابلة الشخصية: **اللقاء بين مسؤول وأكثر وبين المتقدم للمنشأة من أجل قياس مدى صلاحيته لشغل هذه الوظيفة أو الترقية**.
- تقسم المقابلات بناء على هدفها: (1) الاستشارة: (مقابلة الخبراء والمختصين للإستفادة). (2) الترقية: (مقابلة بين المسؤولين وموظف المنشأة لأجل ترقيته أو إسناد مهام أعلى). (3) التوظيف: (المقابلة بين أصحاب العمل وطالبي الوظيفة لإختيار أكثرهم مناسبة). (4) التأديب: (اللقاء بين مسؤولين في العمل وموظف مقصر لمحاسبته). (5) مقابلة الفرز: (لقاء يتم بين المسؤولين في العمل والموظفين وذلك لمعرفة كفاءتهم وفرزهم بها).
- طرق المقابلات: (1) المقابلة الفردية: (بين طالب الوظيفة وصاحب العمل الذي يكون فرداً أو مجموعة). (2) المقابلة مع مجموعة أشخاص طالبين للوظيفة وتتميز بالسرعة. (3) المقابلات الهاتفية وتتميز بالمرونة في الوقت. (4) المقابلات عبر الأنترنت وتشبه الهاتفية ولكن قد تكون بالصوت والصورة. أهداف مقابلات التوظيف: (1) تقييم ملائمة المرشح. (2) اختيار أفضل المرشحين.
- الاستعداد للمقابلة الشخصية بإتباع النصائح التالية: (1) قبل المقابلة: (الثقة بالنفس والتأكد من حصولك على المؤهلات المناسبة/المظهر المناسب/جمع معلومات عن المنشأة أو المؤسسة/الإستعداد قبلها بوقت كافي/توجه للمقابلة لوحدك). (2) أثناء المقابلة: (الحضور مبكراً/تسجيل إسمك ببهود/الدخول للمقابلة ببهود/عرف بنفسك وصافح لجنة المقابلة بحرارة وإبتسامه ودودة/أنظر مباشرة لعيون المتحدث/لا تستعجل في الرد على السؤال/أصغي بإهتمام لكل ما يقال/انتبه لحركاتك ولا تتوتر/راقب لغة جسدك وجعلها إيجابية). (3) بعد المقابلة: (شكر اللجنة وعبر لهم عن سعادتك/أبدي رغبتك في العمل/أستمر في البحث عن وظيفة أخرى فأنت لم تضمن الوظيفة).
- محظورات أثناء المقابلة: (التطفل والنظر للأوراق المفتوحة/الجلوس الإذن/الإساءة لأصحاب العمل السابقين/ذكر بعض عيوبك أو أحدها).
- أنواع الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية: (سؤال مغلق إجابته بنعم أو لا/سؤال مفتوح تحتاج وجهة نظر وإعطاء المرشح فرصة للتحدث/سؤال ذو الاختيارات الإيجابية لمعرفة شخصية المرشح/سؤال افتراضي تخيلي لمعرفة قدرة المرشح على التخيل والتفكير الإبداعي في المستقبل).
- كيفية الإجابة: للإجابة عن الأسئلة أحرص أن تكون صريح وواضح واجابتك منظمة ومحددة دون مراوغة واحرص على عدم الإساءة لأحد وحول نقاط ضعفك إلى قوة ولا تجيب عن أسئلة غير مطروحة وإتباع النصائح التالية: (1) ركز واستمع جيداً للسؤال. (2) خذ ثانية أو ثانيتين قبل الإجابة. (3) من حقك طلب إعادة السؤال إذا كان غير واضح. (4) لتكن إجابتك محددة وفي النقاط المطلوبة وبأقل الكلمات.
- مهارات كتابة السيرة الذاتية: **تعريف مختصر وواضح وجذاب للمتقدم للوظيفة تحوي إنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته**.
- محتويات السيرة الذاتية: ما تتضمنه السيرة الذاتية من بيانات وكيفية صياغتها ومحاورها.
- وتحتوي السيرة الذاتية على المحاور التالية: (1) محور المعلومات الشخصية (الاسم كاملاً/الجنسية/الحالة الإجتماعية/جميع عناوين التواصل المتوفرة). (2) الرؤبة والأهداف (طموح الوظيفة والطموح المستقبلي). (3) التعليم والمؤهلات العلمية وتبدأ بالأحدث فالأقدم/الدرجة العلمية /التخصص /الكلية /الجامعة/الفرع/يوم وشهر وسنة التخرج/المعدل والتقدير إذا جيد فأكثر). (4) الخبرات العملية ترتب بالأحدث (التاريخ/المدة/المكان/نوع المنظمة/وسيلة التواصل بالمنظمة السابقة). (5) الدورات التدريبية (اسم الدورة/مديرتها/تاريخها/المهارات المتحصلة/مكانها/جهتها). (6) اللغات التي تجيدها. (7) الأعمال التطوعية. (8) الهوايات والاهتمامات. (9) المعرفين (أسماء الأشخاص المزمكين لك من عمل سابق أو جهة تعليمية).
- مهارات صياغة السيرة الذاتية وتتجلى في: (التلخيص/الوضوح/تجنب الاختصارات غير الشائعة/التركيز على العمل المطلوب/الترتيب بالأحدث/العناصر المشتركة مع بعضها/الصدق/تفاصيل التواصل لك والمعرفين/أعد السيرة بنفسك).
- كيف تكتبها؟: (صفحة أفضل ولا تزيد عن ثلاثة/على ورق أبيض عادي/عنوان تقي ونص متوسط/عدم كثرة التلوين/اللغة والإملاء الجيد/استخدام مصطلحات تدل خبرة ومعرفة في التخصص/اجعل سيرتك محدثة دائماً واحفظ نسخة إلكترونية معك).
- تختلف السيرة الذاتية حسب صاحبه وأيضاً بحسب الوظيفة المتقدم لها ، ولكن هناك نماذج مشهورة لها وهي: (النموذج العام المناسب لأي جهة/النموذج الموجه لمتطلبات مهنة معينة/النموذج الزمني لخبرتك وقدراتك وتسلسلها في المجال المطلوب/النموذج الوظيفي لقدراتك دون تسلسل زمني وتفصيل المكان والتاريخ للمؤهلات والخبرات).