

الوحدة الأولى

مقدمة في مهارات الاتصال

مقدمة

- الاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الإنسانية عبر الأجيال إذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والأحاسيس من فرد إلى آخر
- وقد أثبتت بعض الدراسات إن 85% من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية
- وللاتصال دور اساسى في بقاء واستمرار العلاقات الإنسانية

أهمية الإتصال

للاتصال أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات، إذ يعد الوسيلة الأساسية لنقل المعلومات وتبادل الخبرات وتغيير الآراء والاتجاهات، ويمكن تلخيص أهمية الإتصال في النقاط التالية:

- ❖ قناة فعالة للتخاطب والحوار بين المجتمعات والأفراد.
- ❖ قناة مهمة لأداء العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة.
- ❖ العمود الفقري للعملية التعليمية والبحثية.
- ❖ وسيلة فعالة للتنسيق بين الأنشطة والمهام الإدارية في مختلف المؤسسات.
- ❖ أداة ضرورية لتحقيق الأهداف الشخصية للإنسان

أولاً : ماهو الاتصال وطبيعته

إن عملية الاتصال هي تفاعل بين طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات والأفكار والآراء بقصد التأثير في أي طرف لإحداث استجابة معينة.

- والاتصال هو نشاط طبيعي يحدث عند اختلاطنا بأشخاص وإفراد آخرين
- تبدو عملية الاتصال للكثير من الأفراد عملية سهلة وبسيطة لأنها تتم بشكل يومي لكنها عملية صعبة ومعقدة
- وقد تعددت تعريفات الاتصال من قبل علماء الإدارة والتربية وعلم النفس والاجتماع

أهم تعريفات الاتصال

- * الاتصال هو عملية التعبير والتفاعل مع الآخرين من خلال استخدام الرموز المختلفة.
- * تعريف الجمعية الأمريكية للتدريب للاتصالات التنظيمية: هو عملية تبادل للأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة.

*كما يمكن تعريف الاتصال على أنه عملية تفاعل بين طرفين أو أكثر، يتم من خلالها تبادل للمعلومات (الأفكار والمعاني والآراء والصور والرموز والأحاسيس والمشاعر) لتحقيق هدف معين باستخدام أساليب معقدة ومناسبة للطرفين.

*ويمكن تعريف الاتصال تعريفا إجرائيا بأنه عملية ديناميكية دائمة التغير بين طرفين يتم من خلالها تبادل للرموز والأشكال سواء بشكل قصدي أو غير قصدي بهدف تكوين علاقات أو تبادل الأفكار والآراء والمشاعر.

- عناصر الاتصال

* وجود هدف لعملية الاتصال

* وجود طرفين للاتصال

* وجود رسائل يتم نقلها بين الطرفين

* تبادل الأدوار بين طرفي عملية الاتصال

* استخدام اللغة والرموز والإشارات في عملية الاتصال

* ضرورة عملية الاتصال

متى يتم الاتصال :يتم عند قيام احد الطرفين بإرسال أو استقبال المعلومات .والآراء والمشاعر مع الطرف الآخر

مثال:

...تخيل أحد الأطفال في زيارة إلى محل الألعاب مع أبيه

أمثلة على تطبيقات الاتصال :

- بين المعلم والطالب : الاتصال التعليمي
- المشاركة في الأفراح أو الأحران :الاتصال الاجتماعي
- بغرض البيع والشراء والتجارة :الاتصال الاقتصادي
- الحوارات الثقافية :الاتصال الثقافي
- من خلال وسائل الإعلام :الاتصال الاعلامي

النشاطات المستخدمة خلال عملية الاتصال

أنشطة عقلية: حيث إن الاتصال الإنساني هو ناتج عن نشاط عقلي ذهني يتم فيه استثمار المعلومات وإعادة تشكيلها بالصورة المطلوبة لتوضيح المعنى

المقصود والمناسب للطرف الاخر

أنشطة نفسية: أن الجانب النفسي مهم في عملية الاتصال، وبناء على

النفسية للطرف الأول تخرج الرسالة بشكل معين ويتم فهما من الطرف الثاني بناء على حالته النفسية أيضا

أنشطة ثقافية: حيث يتم استخدام لغة معينة خلال عملية التواصل، وتعد اللغة جزء من ثقافة الإنسان. كما
الثقافات المختلفة للأفراد تؤثر في فهمهم لمعاني...الكلمات

أنشطة اجتماعية: لا يمكن إن يحدث الاتصال الفعال بمعزل عن البيئة الاجتماعية لإطراف عملية
الاتصال،مراعاة للمناخ الذي يتم فيه الاتصال، فبيئة الاتصال في المحاضرة غير في المنزل

أنشطة سلوكية: وهي ما ينتج عن الفرد من سلوك قبل وأثناء وبعد عملية التواصل فسلوك الفرد في قاعة
الأفراح من ابتسامات وحركات غير سلوكه في قاعة العزاء

مبادئ الاتصال الفعال

يقوم الاتصال الفعال على وجود الرغبة والحافز لعملية الاتصال لدى كل من المرسل والمستقبل، بالإضافة إلى
الإقناع بعملية الاتصال، وتوقع ردة فعل المستقبل.

يلزم لفعالية الاتصال توفرنه من المبادئ الأساسية التي تتعلق بعناصر عملية الاتصال، فعند الاستعداد لعملية
الإيصال وقبل البدء فعلا بالاتصال فإن القائم بالاتصال (المرسل) يجب أن تكون هذه المبادئ واضحة ومحددة
لديه، وهذه المبادئ يمكن إجمالها في الإجابة عن أدوات الاستفهام الستة الأساسية وهي لماذا، ماذا، من، كيف،
متى، أين.

مكونات عملية الاتصال:

الهدف: الغاية للرسالة

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها

الرسالة: هي المعلومات أو المشاعر التي يتم تناقلها بين أطراف الاتصال

التشويش: كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة ويقسم الى :

عوامل خارجية: مثل أصوات السيارات والتلفاز، الروائح الكريهة، درجة حرارة الجو

عوامل داخلية: وهذه تشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل والتي قد تسبب في تشويش الرسالة
وتغيير المعنى

وسيلة الاتصال: هي القناة التي يتم من خلالها إيصال الرسالة

المستقبل هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم بتحليل الرسالة وترجمتها

التغذية الراجعة : استجابة المستقبل الفورية للرسالة

الاستجابة : ردة الفعل

بيئة الاتصال: ثقافية،اجتماعية ، جغرافية

أنواع الاتصال

أولا الاتصال الذاتي

هو الاتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت

-طرق الاتصال مع الذات:

الحديث مع الذات : حيث يبنى على المصارحة الشخصية مع النفس
مراجعة الذات : كنوع من أنواع التغذية الرجعية وقد يأخذ صورة ايجابية أو سلبية كما يلي :

-لوم الذات : صورة سلبية

-نقد الذات : صورة ايجابية

-تعزير الذات:يهدف إلى تحفيز الفرد لذاته

-تقدير الذات : احترام الفرد لذاته

مميزات الاتصال الذاتي

- وحدة طرفي الاتصال، فالمرسل هو نفسه المستقبل وهو الشخص ذاته
- وسيلة الاتصال الرئيسية هي العقل.
- الصدق، حيث لا يوجد مجال للشك في محتوى الرسالة الاتصالية لأن مستقبل الرسالة هو نفسه مرسلها.
- الايجابية، حيث يميل الشخص دائما إلى التخلص من عيوبه والظهور بأفضل صورة ممكنة مما يؤدي إلى تطوير أداء الفرد بصفة مستمرة.
- الموضوعية، حيث يتم الحديث مع الذات بكل موضوعية ودون تحيز، فلا مجال للمداراة ولا داعي لإخفاء الحقيقة عن الذات.
- قلة التشويش، حيث تكون حواس الشخص نفسها هي وسيلة الإرسال والاستقبال للرسالة الاتصالية.
- آنية التغذية الراجعة، حيث تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت لإرسال الرسالة وبالتالي يتم تعديل الرسالة بصورة فورية.

ثانيا الاتصال الشخصي :

هذا الاتصال مباشر بين شخصين أو أكثر وهو أفضل أنواع الاتصال

أنواع الاتصال الشخصي:

1-الاتصال الثنائي : حيث يكون بين فردين

2- الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة ، حيث لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الأسرة أو مجموعة الأصدقاء

مميزات الاتصال الشخصي :

- 1-فورية الاستجابة
- 2-السير في اتجاهين
- 3-التفاعل الاجتماعي بين طرفي الاتصال
- 4-المرونة في تعديل الرسالة وتصحيحها
- 5-استخدام معظم الحواس الإنسانية الوجود المادي أو الشخصي في مكان واحد
- 6- غير محكم البناء حيث لا توجد قواعد تحكمه
- 7- زيادة الثقة بين طرفي الاتصال

ثالثا الاتصال الجمعي:

يحدث بين مجموعة من الأفراد لاتخاذ قرار أو حل مشكلة

مميزات الاتصال الجماعي :

- 1-تلقائية الاتصال
- 2-وحدة الاهتمام والمصلحة حول الأهداف العامة
- 3-إمكانية استخدام اللغة المناسبة
- 4-انخفاض تكلفة الاتصال
- 5-موجه إلى عدد كبير من الأشخاص
- 5- يكون غالبا في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل
- 6-قد يستخدم فيه وسائل عرض الكترونية
- 7-إمكانية التفاعل محدودة بالمقرنة بالاتصال الشخصي

رابعا الاتصال الجماهيري:

يكون موجه لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد

وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية
مميزاته:

- 1-التنظيم حيث يكون معد مسبقا

2-قوة التأثير لما يتمتع به من دقة وجودة

3-الصفة الرسمية

4-العمومية حيث تتسم الرسائل بالعمومية لتناسب جميع طبقات المجتمع

5- التركيز على المعاني المشتركة

6-استخدام التكنولوجيا

7- الاستمرارية

8-التنوع حيث تنتوع الرسالة لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية

9-الجذب والتشويق حيث إعداد الرسالة بشكل جذاب

خامسا الاتصال الثقافي :

هو الاتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة بل من ثقافات مختلفة ويأخذ الاتصال الثقافي صور مختلفة:

1-من حيث العدد:- فردي – جمعي – جماهيري

2-من حيث الكيفية : مباشر وغير مباشر

مميزات الاتصال الثقافي

1-التنوع حيث يودي تنوع الثقافات إلى تنوع المهارات والأفكار

2-الإثراء وذلك من خلال تبادل وإضافة معلومات جديدة

3-التلقائية حيث تقل فيه الصفة الرسمية

4-الانفتاح العقلي

5-اتساع الحدود

خصائص الاتصال

1-الاتصال عملية مستمرة غير منتهية : ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة

2-الاتصال عملية متكاملة :حيث تتكامل عناصر عملية الاتصال لكي يحدث .الاتصال بالشكل الصحيح

إن الفصل بين عناصر الاتصال يؤدي إلى تشويش معنى الاتصال ويفقد طبيعته الدائرية

3-الاتصال عملية رمزية :حيث يقوم الاتصال أساسا على إخراج الأفكار والمعلومات في صورة رموز سهلة تأخذ شكل الكلمات

وعند قيام الفرد بعملية الترميز للأفكار يمر بالمراحل التالية:

-مرحلة الحذف

-مرحلة التشويه

-مرحلة التعميم

4-الاتصال عملية ديناميكية: يتميز الاتصال بأنة عملية نشطة ومتغيرة

5-الاتصال عملية حتمية ضرورية: حيث يحتاج الإنسان إلى التواصل مع الآخرين

6- الاتصال عملية غير قابلة للتراجع: فان الاتصال لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه

ولكن هناك حالات استثنائية للاتصال يمكن الرجوع فيها بشرط قبل إن تصل إلى المستقبل

7- الاتصال عملية قصديه وغير قصديه :

النوع الأول يقوم المرسل بإرسال رسالة بشكل مقصود

النوع الثاني يقوم المرسل بإرسال رسالة بشكل غير مقصود

النوع الثالث يقوم المرسل بإرسال رسالة عن قصد دون إن ينتبه إليها الطرف الآخر

النوع الرابع إن يتم إرسال الرسالة واستقبالها دون قصد من الطرفين

8- الاتصال عملية تفاعلية أنية : التفاعل في الاتصال عملية طبيعية ويصعب التمييز بين

المرسل والمستقبل حيث لا يوجد مرسل دائما ومستقبل دائما

9-الاتصال عملية متشابكة ومتداخلة: حيث ينبع الاتصال من تداخل عوامل شخصية

واجتماعية وثقافية لكل من المرسل والمستقبل . فلا يمكن فصل اى من العوامل عن بقية

العوامل الأخرى أثناء عملية الاتصال

أهداف الاتصال وبعض المفاهيم الخاطئة:

أهداف شخصية: وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الشخصية والبيولوجية . للفرد من حيث تحقيق المطالب والحاجات الأساسية

أهداف اجتماعية: يهدف الاتصال إلى تحقيق أهدافا اجتماعية للفرد، إذ أن الإنسان بطبعة كائن اجتماعي لا يمكن له العيش بمفرده ولا الاعتماد على ذاته فقط دون الآخرين.

أهداف اقتصادية: حيث يهدف الاتصال إلى جمع المعلومات الاقتصادية وتبادلها بشكل دائم ومستمر، حيث يبحث الإنسان بشكل مستمر عن أية معلومات قد يستخدمها لتحقيق المنافع والأمن في الحياة أو لإشباع الفضول الإنساني.

أهداف نفسية: ويتمثل أهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر سواء ايجابية أو سلبية.

أهداف معرفية: وهي التي تتمثل في المعرفة والتعلم والاطلاع من أجل فهم البيئة التي يعيش فيها الفرد فهما جيداً.

أهداف جمالية: وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الجمالية للإنسان سواء شخصية أو بيئية

أهداف التعبير عن الذات والجدارة: وهي الأهداف التي تتعلق بتحقيق واثبات

الذات والتعبير عنها من خلال الوصول إلى درجة عالية من المهارة

أهداف روحانية: حيث يتواصل الإنسان مع خالقه لتلبية الحاجة الروحية، فالإنسان يشتمل على الجانب المادي الذي يستطيع تلبية احتياجاته من خلال مطالبه الجسدية، والجانب الروحي الذي يحتاج إلى تلبية مطالبه من خلال الاتصال بالقوى الغيبية التي يثق في أنها مصدر كل شيء وأقوى من كل شيء

أهداف أمنية: حيث يسعى الإنسان إلى التواصل مع الآخرين من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالاحتياجات الأمنية اللازمة له، فكل إنسان يحتاج إلى الشعور بالأمن والاستقرار في حياته.

الذكاء وعلاقته بالاتصال الفعال

❖ قدم العالم جاردر في نظريته الذكاءات المتعددة أنواعاً مختلفة من الذكاءات، حيث ترى هذه النظرية وجود أنواع مختلفة من الذكاء لدى الفرد وليس ذكاء واحداً كما كان يعتقد من قبل، وأن الفرد قد يتميز بنوع أو أكثر من هذه الذكاءات، ويكون تصرفه في عملية التواصل بناءً على ذكاءاته المتعددة وهو ما يطلق عليه بالذكاء التواصلي، وتختلف قوة تلك الذكاءات لدى الأفراد فبعضها قوي وبعضها ضعيف. ولعل من أبرز هذه الذكاءات ما يلي:

□ **الذكاء اللغوي:** ويقصد به القدرة على استخدام الكلمات والعبارات والمصطلحات بمهارة والتعبير عن الأفكار بطلاقة. ويتميز الشخص ذو الذكاء اللغوي بما يلي:

القدرة على اختيار الألفاظ بدقة.

اختيار الألفاظ الأكثر إثارة.

الإدلاء بتعليقات ذكية.

طرح الأسئلة المعبرة والمتعلقة بالموضوع.

امتلاك قدر كبير من المصطلحات والكلمات.

يستطيع أن يجعل أسلوب حديثه مشوقاً للمستمعين

□ **الذكاء الذاتي:** ويقصد به قدرة الشخص على معرفة ذاته والتواصل معها ومعرفة سلبياتها وإيجابياتها وقدراتها بكل وضوح. ويتميز الشخص ذو الذكاء الذاتي بما يلي:

القدرة على تحديد الأهداف والسعي لتحقيقها.

الاستقلالية في التفكير.

معرفة نقاط القوة والضعف بوضوح.

يتمتع بقدر كبير من الثقة بالنفس.

□ **الذكاء الاجتماعي:** ويعني قدرة الفرد على فهم الآخرين والتفاعل معهم والتأثير فيهم. ويتميز الشخص ذو الذكاء الاجتماعي بما يلي:

سرعة تكوين الصداقات الجديدة.

مشاركة الآخرين والتفاعل معهم ومساعدتهم.

سرعة التكيف مع الأوساط والبيئات المختلفة.

لديه ميل قيادية عالية.

ملاحظة الفروق بين الأفراد ومعرفة أنماط شخصياتهم.

الذكاء العاطفي: ويعني قدرة الفرد على التعاطف مع الآخرين والشعور بالتعاطف، وتنظيم حالته النفسية، وتجنب وقوع الألم، ومنع الألام النفسية من تعطيل قدرته على العمل أو التفكير. ويتميز الشخص ذو الذكاء العاطفي بما يلي:

الاهتمام بمشاعر الآخرين والتعاطف معهم.

التروي والتفكير قبل الإقدام على أي فعل.

الحكم على الأمور العاطفية بميزان عقلي.

ضبط النفس والسيطرة على الغضب.

الشعور بالرضا والطمأنينة أثناء • التواصل مع الآخرين.

الذكاء الفكاهي: ويعني قدرة الفرد على صناعة المفارقات المضحكة وسردها، وتحويل المواقف المحرجة إلى مواقف مضحكة. ويتميز الشخص ذو الذكاء الفكاهي بما يلي:

سرعة البديهة.

لديه حس المرح وإثارة البهجة والابتسامة.

الإبداع في صياغة المواقف المضحكة.

تحويل المواقف المؤلمة إلى فكاهية.

الفكر المنفتح والاستفادة من وجهات النظر المختلفة.

استراتيجيات مهمة للاتصال الفعال:

من أهم الاستراتيجيات التي يجب مراعاتها للاتصال الفعال ما يلي:

- **ركز على ما تعرف:** وذلك بالتركيز على وصف مشاعرك بدلاً عن الحكم على الآخرين. والتعبير عما يدور في نفسك، وقدم ما تعرفه من معلومات وملاحظات دون تخمين أو توقعات مسبقة.
- **ركز على القضية:** وذلك بالبعد عن شخصنة الأمور، فتجنب تناول الأمور بشكل هجومي وشخصي، وعبر عن نفسك وعما تحتاج ببساطة ودون عدوانية، حاول أن تحل المشاكل بدلاً من السيطرة على الآخرين.
- **كن أصيلاً ولا تكن ممسوخاً:** فكل شخص له سمته وصفاته الخاصة، فكن صادقاً مع نفسك وتخلي عن التصنع والرياء، وحاول أن تعمل بتفاني وإخلاص مع الناس من حولك واجعل سلوكك متكاملًا.
- **التقدير الشخصي:** وهو حاجة فطرية لدى الإنسان، فكل البشر يرغبون في أن يقدرهم الآخرون، وقد يكون التقدير مادي بمنح المكافآت، أو معنوي من خلال كلمات التقدير وعبارات المديح أو شهادات التقدير الرمزية
- **تحدث إلى الآخرين بمجال اهتمامهم:** فقد درجت عادة الناس أن تميل إلى من يحدثهم ويناقشهم في ميادين تخصصهم أو ما يميلون إليه ويهتمون به، فقد يهتم بعض الأفراد بمجال الرياضة وبعضهم بمجال العلم وبعضهم بمجال التكنولوجيا الحديثة

معوقات الاتصال:

- **المعوقات الشخصية:** وتنقسم إلى قسمين:

1-معوقات تتعلق في المرسل: يقع المرسل في الأخطاء خلال الاتصال نتيجة لعدم فهمة لتأثير العوامل الفردية على طبيعة الاتصال مثل الخبرة والثقافة والشخصية والمعتقدات.

ومن أهم تلك المعوقات ما يلي:

- الترميز الخاطئ للرسالة.

- تصرفات المرسل غير العقلانية وغير الموضوعية. -

- انفعالات المرسل أثناء تقديم الرسالة. -

- عيوب النطق والكلام عند المرسل.

- المرسل غير مقتنع بالرسالة التي يقدمها.

2-معوقات تتعلق بالمستقبل: وهي تتشابه كثيراً مع معوقات المرسل السابق

ذكرها، بالإضافة إلى ما يلي:

- مقاطعة المستقبل للمرسل.

- وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل.

- الحالة النفسية غير المناسبة للمستقبل.

- التسرع في التقييم وإصدار الأحكام.

- التفسير الخاطئ للرسالة.

● **معوقات مادية:** وهي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المادية المكونة لعملية الاتصال، كالوسيلة والرسالة والبيئة الاتصالية، وهي تشمل المعوقات التالية:

● **معوقات تتعلق بوسيلة الاتصال:** وهي المعوقات التي تتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال، حيث تكون غير مناسبة للرسالة

● **معوقات تتعلق بالرسالة:** وهي المعوقات التي تتعلق بالرسالة الاتصالية ذاتها، مما يؤثر على محتواها ومغزاها

● **معوقات تتعلق ببيئة الاتصال:** وهي المعوقات التي تتعلق ببيئة الاتصال. المحيطة سواء كانت البيئة مادية ومعنوية وتسبب تشويش عملية الاتصال

● **معوقات معنوية:** وهي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المعنوية المكونة لعملية الاتصال، وتشمل كل من المعوقات

التالية:

● **معوقات تتعلق بأهداف الاتصال:** حيث إن عملية الاتصال لا تتم بدون أهداف

● **معوقات تتعلق بكيفية الاتصال:** وهي المعوقات التي تتعلق بسير العملية

الاتصالية وكيفية أدائها، وسلوكيات كل من طرفي الاتصال

● **معوقات تتعلق بتوقيت الاتصال:** المعوقات المتعلقة بتوقيت العملية الاتصالية، ومدى مناسبته لكل من طرفي الاتصال أثناء عملية الاتصال

وسائل التغلب على المعوقات

أن تكون الرسالة موجزة مع تجنب الإطالة غير المبررة وإرسالها برموز واضحة ومفهومة.

اختيار وسيلة الاتصال المناسبة.

محاولة جذب انتباه وتفكير المستقبل.

تقديم المعلومات بتسلسل منطقي.

تطوير وبناء الثقة بين أطراف عملية الاتصال.

المتابعة من قبل المرسل للتأكد من فهم المستقبل للرسالة وذلك من خلال التغذية الراجعة.

الإعداد الجيد لعملية الاتصال.

اختيار المكان والتوقيت المناسب لعملية الاتصال.
استخدام أجهزة تكنولوجيا مختلفة ومتعددة.

الوحدة الثانية

مهارة الاتصال

عملية الاتصال ليست عملية آلية أو فطرية تولد مع الإنسان، بل هي عملية مكتسبة يتدرب الإنسان على مهاراتها وفنونها وكيفيةها إلى أن يصل فيها إلى درجة الإتقان، وبذلك يمكن اعتبار الاتصال عملية مهارية تحتاج إلى تعليم وتدريب وممارسة في المواقف والظروف المختلفة لكي تنمو، حيث إن الأفراد مختلفين ولكل منهم له طريقته الخاصة في التعامل والتواصل.

وتعرف المهارة على أنها:

نشاط متعلم غير وراثي وهي المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الإتقان بمجهود أقل وفي أقل وقت ممكن بأقل التكاليف.

ويمكن تعريف مهارة الاتصال على أنها مجموعة السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالاتصال مع الآخرين، وتتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيرا في الآخرين.

يكتسب الإنسان مهارة الاتصال اللفظي من خلال أمرين:

1- معرفة نظرية: من المهم أن يدرك كل طالب المبادئ النظرية التي تبنى عليها كل مهارة حتى يتمكن من إتقانها وقياس مدى فاعليتها.

2- ممارسة عملية: يحتاج الإنسان إلى تدريب عملي مستمر على استخدام المهارة قبل ان يتمكن من إتقانها واستخدامها بفعالية.

الاتصال اللفظي

يعرف الاتصال اللفظي على أنه تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين طرفين المرسل والمستقبل بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرسالة ومحتواها.

ويمكن تقسيم الاتصال اللفظي إلى نوعين:

1- اتصال لفظي: ويكون تأثير هذا النوع على الاتصال بنسبة 7% من عملية الاتصال.

وينقسم إلى مهارات الاتصال الشفهي ومهارات الاتصال الكتابي

2- اتصال غير لفظي: والذي ينقسم إلى النوعين التاليين:

* نبرة الصوت: وهي المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات.

* لغة الجسم والإشارات: وهي اللغة الرمزية المستخدمة في عملية الاتصال.

مهارات أساسية للاتصال اللفظي

- مهارات الاتصال الشفهي:

وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي:

* مهارة التحدث: وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال

بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها.

* مهارة الاستماع: وهي القدرة على إعمال العقل فيما يقال والانفعال معه والاستجابة

الصحيحة له.

2- مهارات الاتصال الكتابي: المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي:

* مهارة الكتابة: وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة وإتقان الكتابة بدون أخطاء

إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة.

* مهارة القراءة: وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها إلى معاني

لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف أو تشويه.

أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي

- النمط البصري: وهو الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين،

فهو يركز في تعامله مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور

والمناظر والعروض المختلفة والألوان.

* صفاته :

* السرعة في الحركة أو الكلام أو التصرفات

* قراراته سريعة فجائية

* مستوى المخاطره عنده كبير

كيفية التعامل معه: يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الصور والأشكال

والألوان الجذابة أو الرسومات التي تعبر عن الرسالة المقصودة

- **النمط السمعي:** الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع، فالحاسة الغالبة

لدى هذا الشخص هي استقبال المعلومات من خلال السمع ورؤية العالم من

حواله بأذنيه.

صفاته:

* البطء في الحركة والكلام

* التأني في اتخاذ القرار

* صاحب قرار حكيم وحذر

* يصلح لأن يكون إداري ناجح.

كيفية التعامل معه: يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الكلمات والقصص

والروايات المتنوعة والدخول إليه من خلال سرد الأحداث

والقصص المشابهة، وتأييد الموقف الحالي بمواقف أخرى سابقة.

النمط الحسي: هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والاحاسيس

صفاته:

* أكثر بطنًا من النمط البصري والسمعي

* يبني قراراته بناء على المشاعر والاحاسيس والعواطف

* غالبا ما تكون قراراته غير حكيمة

* لا يصلح أن يكون إداريا حازما.

كيفية التعامل معه: أفضل طريقة للتعامل مع هذه الشخصية هو التعامل معها من خلال الكلمات المؤثرة في المشاعر والاحاسيس أو الهدايا الرمزية التي تحرك مشاعره.

مقومات الاتصال اللفظي

-**الرغبة في الاتصال:** هي أساس استمرار أي عمل سواء كان فرديا أو اجتماعيا.

2-**وضوح الصوت:** ويقصد به خروج الحروف من مخارجها الطبيعية بطريقة سليمة، وبدرجة صوت مناسبة للمستقبل بحيث لا تسبب له تعبًا أو إجهادًا، كما يكون موضوع الاتصال أو

مضمون الرسالة واضحًا وعند مستوى فهم المرسل إليه وإدراكه، وأن يكون في نطاق اختصاصه وفي حدود السلطات المخولة له.

3- التكرار: ويقصد به إعادة ذكر الكلمات أو العبارات إذا لزم الأمر حتى يستطيع المستقبل التأكد من مدلولات الكلمات ويفهمها بنفس الكيفية التي يقصدها المرسل، ويكون ذلك غالباً للكلمات الصعبة والمصطلحات الجديدة.

4- التشجيع والتجاوب: ويقصد به تجاوب المستقبل مع المرسل ومن ثم يقوم المرسل بتشجيع المستقبل على التجاوب مع الرسالة الاتصالية. ويكون التشجيع والتجاوب غالباً من المستقبل، حيث يصدر منه بعض الكلمات أو الإيماءات والحركات التي تدل على استجابته للرسالة وأنها تلقى عنده القبول.

5- التغذية الراجعة: ويقصد بها استجابة المستقبل الفورية للرسالة الاتصالية بحيث تصل تلك الاستجابة إلى المرسل في نفس الوقت، ويتأكد المرسل من وصول الرسالة بالمعنى المقصود إلى المستقبل، مما يدعم بقاء عملية الاتصال واستمرارها

خصائص الاتصال اللفظي

قاصر على ثقافة واحدة فقط وهي ثقافة اللغة التي نبعث منها، حيث يحمل معانيها ومدلولاتها.

* تتحكم فيه قواعد اللغة -أي لغة- من حيث القواعد والأسلوب والتركيب والبناء

* يتم اكتسابه في مرحلة متأخرة من النمو، وهي مرحلة الكلام عند الطفل.

* يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة.

* أقل صدقاً من الاتصال غير اللفظي.

* أقل تأثيراً في المستقبل.

بعض معوقات الاتصال اللفظي

الشائعات: ويقصد بها العبارات التي تصل للفرد من دون التأكد من مصدر ومدى صحتها.

* **حجب المعنى:** ويقصد به استخدام التلميح وليس التصريح عند إرسال الرسالة.

* **الاختلافات الثقافية:** ويقصد بها تنوع الثقافات بين الشعوب المختلفة.

* **سوء الفهم:** سواء كان ذلك من المستقبل أو من المرسل.

ثانياً : أنواع الاتصال types of communication

الاتصال اللفظي verbal communication

وهو الاتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الاتصالية بطريقة معينة، سواء كان هذا الاستخدام للكلمات بطريقة شفوية أو بطريقة مكتوبة، وسواء كان ذلك

من المرسل أو من المستقبل أو من كليهما.

أشكال وأنواع الاتصال اللفظي:

التحدث(الاتصال الشفهي):

التحدث : "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال .

العناصر الأساسية لعملية التحدث

يعتمد التحدث على أربعة عناصر أساسية تتعلق بالمهارات الشخصية لدى الشخص المتحدث، وهي :

- 1- **الطلاقة:** ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم.
- 2- **الانسياب:** ويقصد به قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها في صورة مترابطة.
- 3- **صحة التعبير:** ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الألفاظ وكلمات الوصف للموقف وصفا دقيقا واضح المعنى والدلالة.
- 4- **سلامة الأداء:** ويقصد به قدرة الفرد على إخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة، لتكون الكلمات المقصودة بطريقة واضحة

خطوات عملية التحدث

1- الاستثارة:

وهي أولى مراحل عملية التحدث وأول خطواتها، حيث تبدأ الاستثارة الفكرية للعقل بسبب توفر مثير قد يكون خارجي وهو الموقف التفاعلي، وقد يكون داخلي وهو الشعور والإحساس.

2- التفكير:

حيث يبدأ العقل في الاختيار من الكم الهائل للكلمات التي تم استدعاؤها في المرحلة السابقة وحذف بعض الكلمات والإبقاء على الكلمات المناسبة والجمل المعبرة عن الموقف

3- الصياغة:

حيث يقوم العقل بعمليات أكثر صعوبة وهي اختيار ترتيب الحروف والكلمات لتخرج في صورة معبرة عن المعنى المناسب للموقف

4- النطق:

وفيها يتم تجميع الحروف والكلمات التي قام العقل بإعادة ترتيبها وصياغتها على مستوى الفكر وترجمتها إلى أصوات ذات معنى ودلالة متعارف عليها

العمليات العقلية للتحدث :

يقوم العقل بثلاث أشياء على مستوى اللاوعي وهي:

- 1- **الحذف:** حيث يقوم العقل بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة في التركيب العميق وفي نفس الوقت يقوم بحذف كم هائل من المعلومات.
- 2- **التشويه:** حيث يقدم نسخة مبسطة من المعلومات، مما يؤدي إلى تشويه المعنى لعدم تكامله بالنسبة للمستمع.
- 3- **التعميم:** حيث يرى المتكلم أن التلفظ بكل الاستثناءات والشروط. الممكنة أمر ممل فيستخدم التعميم

شروط التحدث الجيد

يشترط للاتصال الشفهي أو التحدث الجيد توفر الشروط التالية:

- * رغبة طرفي الاتصال في التحدث وإقامة العلاقة الاتصالية.
- * تفهم طبيعة المستقبل وظروفه ورغباته وميوله.
- * عدم المقاطعة أثناء الاتصال.
- * إتقان مهارة الإنصات.
- * استخدام الوقفات في الوقت المناسب.
- * البعد عن الجدل.
- * استخدام العبارات الجذابة لاستمالة المستقبل.
- * وضوح ومناسبة الصوت.
- * استخدام المؤثرات الصوتية.
- * استخدام لغة الجسد بالمصاحبة مع الاتصال اللفظي.
- * اختيار الوقت المناسب.

مهارات استخدام المؤثرات الصوتية

- * تخلص من الأصوات التي لا معنى لها أو غير مفهومة.
- * تجنب الصوت الجهوري أو الصخب.
- * لا تتحدث بوتيرة واحدة وكأنك تقرأ صحيفة أو كتاب.
- * استخدم الوقفات بشكل صحيح لتوضيح المعنى المطلوب.
- * استخدم التشديد الصوتي لبعض الحروف أو الكلمات المهمة.

طرق إتقان مهارة الاتصال اللفظي

- * تجنب استخدام أصبع الإشارة في الحديث، لأنه يشعر المستمع بالاتهام.
- * مراعاة تسلسل الأفكار أثناء الحديث واختيار الألفاظ والعبارات المعبرة.
- * تكرار كلمات الشكر والتناء، وتجنب كلمات الاتهام والإساءة.
- * الاهتمام بعملية الاتصال ذاتها ومراعاة الصدق في الحديث.

مهارات استخدام المؤثرات الصوتية

- * تخلص من الأصوات التي لا معنى لها أو غير مفهومة.
- * تجنب الصوت الجهوري أو الصخب.
- * لا تتحدث بوتيرة واحدة وكأنك تقرأ صحيفة أو كتاب.
- * استخدم الوقفات بشكل صحيح لتوضيح المعنى المطلوب.
- * استخدم التشديد الصوتي لبعض الحروف أو الكلمات المهمة.

ثالثاً: مهارة الاستماع والإنصات

يعد الاستماع مهارة أساسية وفعالة لبناء علاقات جديدة والمحافظة عليها وهو احد المفاتيح للنجاح في العمل من خلال فهم الناس وتجنب ما يزعجهم كما انه يوجه رسالة احترام وتقدير للآخرين وأرائهم والاتصال الفعال يتطلب تخطي المنصت إلى مشاعره الشخصية ورؤية العالم من منظور الطرف الآخر.

أنواع الاستماع

1- الاستماع الحقيقي: وهو العملية التي يتم من خلالها التزام المنصت بالسمع واستيعاب المعلومات التي يلقونها الطرف الآخر، وكذلك أعمال العقل والتفكير فيما يقال من معلومات والاستجابة لها، فهو ليس مجرد السكوت عن الكلام مع الآخرين، بل يتعداه إلى التفكير والتأمل والتدبر.

من أهداف الاستماع الحقيقي:

- * الاستمتاع بالاستماع للآخرين.
 - * تقديم العون والمساعدة للآخرين.
 - * تعلم أشياء جديدة.
 - * فهم الآخرين.
- **الاستماع المزيف:** يدعي المستمع المزيف أنه ينصت للطرف الآخر، بينما هو يوجه تركيزه واهتمامه إلى أمر آخر مختلف بعيد عن المتحدث، وهو بذلك يحاول تحقيق هدف آخر خلاف هدف الاستماع.

من أهداف الاستماع المزيف ما يلي:

- * إيهام الآخرين بأنك مهتم بأرائهم ليزداد إعجابهم بك.
- * الاستماع إلى معلومة معينة وتجاهل باقي الحديث.
- * كسب الوقت لإعداد تعليقك التالي.
- * الاستماع بشكل جزئي للآخرين حتى ينصتون إليك عندما تتحدث.
- * الاستماع لإيجاد مواطن الضعف في الطرف المقابل.

الفرق بين السماع والاستماع والإنصات

مرحلة السماع: وهو استجابة عضو السمع وهي الأذن للأصوات الخارجية، حيث تكون استجابة الأذن للمؤثرات الصوتية من خلال تحريك الأجزاء الداخلية لجهاز السمع.

مرحلة الاستماع: وهي المرحلة التالية لعملية السماع، وفيها يتم أعمال العقل للأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى دلالات لفظية ذات معاني مفهومة، وهذا الفهم ناتج عن الخبرات السابقة التي مرت بالفرد نتيجة استماعه لأصوات مشابهة.

مرحلة الإنصات: وهي المرحلة التي تلي مرحلة الاستماع، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الاستجابة لها أو إهمالها.

تمر مرحلة الإنصات في عدد من المراحل:

1- التفسير: حيث يقوم العقل بعملية التفسير لمعاني الكلمات ودلالات الحروف التي استمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع وما هو متراكم في المخزون العقلي ليجد لها نظيراً في خبراته الماضية والوصول إلى معانيها المقصودة.

2- التحليل: حيث يقوم العقل بتحليل وتفكيك الكلمات والألفاظ إلى عناصرها الأولية البسيطة وردها إلى أصلها.

3- التركيب: ويقصد به إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول إلى معاني جديدة مناسبة لخبراته السابقة، من خلال الربط بين الكلمات والعبارات المترادفة معاً، وتجميع المترادفات، والربط بين المواقف المتشابهة.

4- التقويم: وفيها يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات والمواقف بناء على خبراته الماضية والمواقف المتشابهة، حيث يرفض المخالف لخبراته الماضية ويقبل المنطق مع خبراته.

5- الاستجابة: وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولياً أو فعلياً. فمن أمثلة السلوك القولية ذكر الآراء أو طرح الاستفسارات أو أخبار المتحدث بمدى فهم محتوى الرسالة، ومن أمثلة السلوك الفعلية رفع اليد والابتسامات أو الذهاب بعيداً عن القاعة أو التوجه إلى مكان ما.

6- التذكر: وهي آخر مراحل الإنصات حيث يقوم المستقبل باستعادة ما سمع من المرسل، واستخدامه في المواقف الأخرى.

معوقات الاستماع والإنصات

▶ توجد كثير من المعوقات والتي تحول دون الاستماع والإنصات الجيد أثناء العملية الاتصالية، ويمكن تصنيف تلك المعوقات فيما يلي:

▶ معوقات تتعلق بالمستقبل: وهي مثل:

▶ الانطباع المسبق عن المتحدث.

▶ ضعف السمع.

▶ قراءة الأفكار خلال الحوار والتشكيك فيها.

▶ السماع الانتقائي، وهو سماع ما يريد فقط.

▶ معوقات تتعلق بالمرسل: وهي مثل:

▶ الجدل و الإصرار على صحة الرأي.

▶ عدم وضوح (غموض) أسلوب المتحدث للمرسل.

▶ عدم قناعة المرسل بعملية الاتصال.

▶ معوقات تتعلق بالرسالة: وهي مثل:

▶ الرسالة غير واضحة.

▶ لغة الرسالة ولهجتها مغايرة للغة المستقبل.

- ▶ استخدام المصطلحات الفنية غير المعروفة.
- ▶ الرسالة تحمل معنى التهديد.
- ▶ معوقات تتعلق بالبيئة: وهي مثل:
- ▶ وجود المشوشات البيئية.
- ▶ تداخل الأصوات.
- ▶ الظروف البيئية غير مناسبة لعملية التواصل.

تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات

الشخص غير المنصت: وهو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط.

* **الشخص المنصت جزئياً:** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً باستخدام كل العمليات العقلية، بل باستخدام بعضها دون الآخر.

* **الشخص المنصت المقوم:** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.

* **الشخص المنصت النشط:** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وما وراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.

مهارات التعبير

التعبير: هو قدرة الفرد على التفسير الملائم لفظاً وسلوكاً لمشاعره وأفكاره وآرائه تجاه الأشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان.

قواعد التعبير الفعال

قواعد التعبير الفعال: حتى يتمكن الإنسان من التعبير الفعال عن مشاعره وأفكاره بطريقة فعالة فعليه التدريب على النقاط التالية:

1- استخدام الرسائل المباشرة: أول قواعد التعبير الفعال هو أن تحدد متى يكون من الضروري التعبير عن آرائك للآخرين، وتجنب افتراض تفهم الناس لأفكارك دون أن تعبر عنها.

2- الرسائل الفورية: إذا شعر الإنسان بالغضب أو الحزن أو الحاجة إلى التغيير، فعليه التعبير عن ذلك بشكل مباشر حتى يتجنب تفاقم هذه المشاعر السلبية، حيث إن تأخير التعبير عن المشاعر يسبب بعض التراكمات النفسية السيئة داخل الفرد.

3-وضوح الرسالة: فالرسالة الواضحة هي انعكاس كامل ودقيق لأفكارك، ومشاعرك، واحتياجاتك، وملاحظاتك. ووضوح الرسالة يزيل الغموض المحتمل أو الفهم الخاطئ للمعنى المقصود من الرسالة.

4- أن تكون الرسالة صريحة: حيث الرسالة الصريحة هي التي يتطابق الهدف الظاهر لها مع هدفها الحقيقي. وبذلك يتم فهمها على نفس المعنى المقصود منها وكما يريد صاحبها.

5- تقدير للآخرين: ويقصد بها أن تحترم الرسالة مشاعر وأحاسيس الآخرين، فالرسائل الإيجابية من شأنها أن تجذب الطرف الآخر في اتجاهك وتزيد من رغبته في التواصل معك، فال تستخدم الإساءات أو السخرية والتهكم أثناء حديثك وحاول من إكثار عبارات المدح والثناء مع محدثك. أما الرسائل السلبية المسيئة للآخرين فتشعرهم بالضيق وتلجئهم للدفاع عن أنفسهم مما يكون عائقا في عملية التواصل.

6- احترام عقل المستقبل: ويقصد به أن تتناول الرسالة موضوعات يقبلها عقل المستقبل، وليست أقل من مستواه الفكري

أو مرحلته العمرية، أو تتناول الرسالة موضوعات خيالية وتعرضها على أنها حقائق، ومن المبادئ المنطقية التي تحترم العقل ويجب أن تتضمنها الرسالة ما يلي:

● **مبدأ العلية:** ويعني أن الأشياء لا يمكن أن تنتج بالصدفة، فلكل نتيجة أو حادثة سبب أو مجموعة من الأسباب لحدوثها،

فال يعقل وجود كون بدون خالق، أو وجود جهاز حاسوب بدون صانع.

● **مبدأ الشيء ونقيضه:** حيث لا يمكن إثبات الشيء ونقيضه في نفس الوقت، فال يمكن للعقل الطبيعي قبول المتناقضات في نفس الوقت،

فلا يتصور أن يكون الإنسان بجسمه وحضوره في بيته بالدمام وفي مقر عمله بالرياض في نفس التوقيت ونفس اللحظة الزمنية، فهو إما في بيته بالدمام، وإما في عمله بالرياض..

● **مبدأ الكل أكبر من الجزء:** ويعني أن العقل الطبيعي يسلم بأن المدرسة التي تشتمل على عشرة قاعات للدراسة هي أكبر

من أي قاعة دراسية بها، ولا يتصور أي عقل طبيعي أن القاعة الدراسية والتي هي إحدى القاعات بالمدرسة هي أكبر من

المدرسة ككل. كما أن عشرة طلاب هم أكثر عددا من أربعة طلاب، وأن الأربعة طلاب هم أقل عددا من العشرة

مميزات التعبير الشفهي

* القدرة على استخدام كل الحواس في نفس الوقت.

* تفسير الغامض من المصطلحات أو الكلمات.

- * مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل.
- * وضوح الهدف من الاتصال.
- * التفاعل في العملية الاتصالية.

عيوب التعبير الشفهي

- * لا يمكن إعادته مرة أخرى بنفس الكيفية التي تم بها.
- * تغيير الهدف من الاتصال طبقاً لأسلوب الحوار.
- * المقاطعات المستمرة بين المرسل والمستقبل.
- * تحديد الوقت فلا يمكن تغييره.
- * لا يمكن إلغاء الرسالة الاتصالية.

الوحدة الثالثة

مهارات الاتصال المتقدمة

مفهوم الاتصال غير اللفظي

الاتصال غير اللفظي

يقصد بالاتصال غير اللفظي ذلك الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو استخدام الأصوات في العملية الاتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز اتصالية.

ويمكن تعريفه أيضا على أنه : العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ .

خصائص الاتصال غير اللفظي

- ❖ غير خاضع لقواعد اللغة فهو عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات، كالابتسام والخوف والخجل.
- ❖ يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني، فقد يولد الطفل باكيا أو مبتسما.
- ❖ يصدر غالبا بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.
- ❖ يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- ❖ يعتمد على إصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
- ❖ أكثر قوة تأثيرا على المستقبل من الاتصال اللفظي ، لذا يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- ❖ يعتمد غالبا على حاسة البصر ويستخدم رموز وإشارات ذات معنى
- ❖ قلة الإزعاج والضجيج الناتج عنه، مقارنة بالاتصال اللفظي الذي يعتمد على إصدار الأصوات.

الاتصال غير اللفظي	الاتصال اللفظي
تتحكم في عوامل بيولوجية	تتحكم فيه قواعد اللغة
عالمي الفهم مهما اختلفت	يقتصر فهمه على ثقافة واحدة

الثقافات	
يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات	يحمل معاني محددة للكلمات التي تقال
يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو	يتعلم في مراحل متأخرة من النمو
يتعلم بطريقة فطرية	يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية
مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية	يُنشد العواطف الإنسانية
أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار	قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار
يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس	يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان

العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي

يمكننا تحديد العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي من خلال ما يلي :

1- التكرار والإعادة:

حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الاتصال اللفظي، كأن يقول الفرد لآخر أقبل إلى هنا ويشير بيده في نفس الوقت إلى نفس المعنى، ومن هنا فإن الاتصال غير اللفظي يؤكد صدق الاتصال اللفظي من خلال التكرار.

2- التناقض:

حيث يمكن أن يستخدم الاتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الاتصال اللفظي، وفي هذه الحالة فإن الاتصال غير اللفظي يكون هو الأصدق فيتم إتباعه وإهمال الاتصال اللفظي. ويستخدم الاتصال غير اللفظي ليناقض الاتصال اللفظي كثيرا في حالة المجاملات التي تتم بين الأفراد، فيطلب مثلا المدير من مرؤوسه إحضار ملف معين لأحد العملاء، ثم يشير بيده أو يومئ بعينه فيفهم المرؤوس المعنى العكسي من الاتصال اللفظي فلا يقوم بتنفيذه.

الإبدال: ويعني أن يستخدم الاتصال غير اللفظي كبديل للاتصال اللفظي

حيث يكون له التأثير الأقوى في هذه الحالة.

* مثال : تعبيرات الوجه سواء المبتسمة أو العبوسة حيث تعطي معنى أقوى من الكلمات

4- السرعة: استخدام الاتصال غير اللفظي بالإضافة إلى الاتصال اللفظي من العوامل التي تساعد في سرعة فهم المعنى المقصود من الرسالة وبالتالي سرعة الاستجابة ، إذ أن الحركات والإيماءات والإشارات تكون أسرع في الفهم والوضوح من كثير من الكلمات والعبارات أحياناً.

5- الإكمال: يستخدم الاتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصاراً للوقت أو للجمل والكلمات، فهنا كل منهما يكمل الآخر في توضيح المعنى.

* مثال : ذلك أن تنادي على طالب ثم تشير إليه وأنت تحرك بيدك وكأنك تمسك قلماً،

حيث يعني ذلك: يا فلان اكتب الدرس.

التعزيز والتأكيد: حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي جنباً إلى جنب مع الاتصال اللفظي ليعزز كل منهما الآخر و يؤكد المعنى المقصود، وتكون

الحصيلة النهائية لهما سوياً أكثر صدقاً من استخدام أحدهما بمفرده.

* مثال : مثال ذلك أن تضع الأصبع على الفم وفي نفس الوقت تقول لأحد أبنائك امتنع عن الكلام.

7- مزج المشاعر بالأفكار: حيث يستخدم الإتصال غير اللفظي وهو مفعم بالمشاعر والأحاسيس بجانب الإتصال اللفظي وهو مليء بالأفكار المجردة لمناشدة العاطفة أثناء عرض الأفكار مما يسهل استيعابها وحفظها.

* مثال : نتحدث وتفتح كفيك لأعلى أمام طلابك وتقترب منهم، فإن ذلك يبعث على الدفء ويحرك مشاعرهم تجاه ما تقول من معلومات.

8- التنظيم: حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات.

* مثال : استخدام إشارات المرور لبدء الحركة والسير من احد الاتجاهات، أو الإشارة الى احد الأفراد بأن يتوقف ليبدأ الفرد الآخر في متابعة الحديث.

9- إزالة غموض اللهجات: حيث تختلف اللهجات في البلدان المختلفة بل وفي البلد الواحدة، الأمر الذي ينتج عنه استخدام كلمات تحمل معاني غير المقصود بها، وهنا يأتي دور التواصل غير اللفظي في توضيح المعنى المقصود من تلك الكلمات.

أهمية الإتصال غير اللفظي في التواصل

يمكن تحديد أهمية الاتصال غير اللفظي من خلال ما يلي:

1- الصدق: حيث يعبر عن المشاعر بدون كذب وبصورة واضحة، ولا يمكن للفرد

إخفاؤه، مما يؤدي إلى زيادة الثقة بين طرفي الاتصال.

2- التأثير: فهو أقوى تأثيراً من الاتصال اللفظي، وعند تعارض الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي فإن تأثير الاتصال غير اللفظي يكون أقوى.

3- التعبير: حيث يمكن للاتصال غير اللفظي التعبير عن المشاعر والأفكار والاتجاهات والمعتقدات بسهولة.

4- الدقة: حيث يعبر الاتصال غير اللفظي عن المشاعر بطريقة أكثر دقة من الاتصال اللفظي الذي قد يحتمل التشويش وسوء التعبير.

التنظيم: حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في عمليات التواصل الجماعية من حيث تنظيم العلاقات بين الأفراد وترتيبها من خلال الإتصال غير اللفظي باستخدام الإشارات أو الإيماءات.

6- السرعة: حيث يكون التعبير في الاتصال غير اللفظي بطريقة فورية وسريعة مقارنة بالاتصال اللفظي.

7- التأكيد: حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في تأكيد مضمون الرسالة اللفظية إذا اقترن معها.

8- الثبات: حيث يعتبر الاتصال غير اللفظي أكثر ثباتاً في الذاكرة من الاتصال اللفظي، لأنه يعتمد على الصور المشاهدة وليس الكلمات.

9- الاختصار: حيث يقوم الاتصال غير اللفظي باختصار العديد من الكلمات في صورة حركات بسيطة أو رموز معبرة

10- تقليل معوقات الاتصال: حيث تتخطى الاتصالات غير اللفظية المعوقات الاتصالية وعوامل التشويش التي تحدث في الاتصال اللفظي، بما في ذلك عقبة اختلاف اللغة بين طرفي الاتصال

جوانب استخدام الإتصال غير اللفظي في التواصل

يستخدم الأفراد الإتصال غير اللفظي على مستوى العالم عادة بطريقة عفوية، وفي معظم مواقفهم الحياتية وبصورة يومية، ومن أهم المجالات التي يستخدم فيها الأفراد الإتصال غير اللفظي ما يلي:

1- التحية: حيث يستخدم الأفراد التواصل غير اللفظي من أجل التحية، وزيادة الثقة والألفة والتقارب فيما بينهم ومن الأمثلة على ذلك :

* المصافحة اليدوية عند المقابلة * هز اليبدين أثناء المصافحة * التعانق والقبلات.

2- المواقف الخاصة: غالباً ما تكون بين أصحاب المهنة الواحدة في الثقافة الواحدة، فإشارة بإحدى اليبدين مثلاً للعمال وهم في وقت العمل تعني أن المدير يمر ويريد منهم بذل مزيداً من الجهد والإنتاج، ومن الأمثلة على ذلك :

* حركة الأذرع * نظرات الأعين * هزات الرأس

مع ذوي الاحتياجات الخاصة:

وهي الحركات أو الإشارات الجسمية التي تستخدم مع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالصم والبكم أو مكفوفي البصر ، حيث يكون لزاما على الفرد أن يتعامل معهم من خلال الإشارات الجسدية كحركات اليدين أو الأصابع أو الرأس في حالة الصم والبكم، أو اللمسات اليدوية وخاصة مع مكفوفي البصر ليتم التخاطب معهم وإشعارهم بالإهتمام والأمان. ومن أمثلة لغة الجسد الأكثر إستخداما في هذه الحالة ما يلي :

* حركة الشفاة والفكين * إشارات ونظرات العيون * حركة الأصابع والكفين

كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي

يستخدم الإنسان الاتصال غير اللفظي سواء باستخدام لغة الجسد أو التواصل الرمزي عند التواصل مع الآخرين بإحدى صورتين، إما بشكل إرادي مقصود أو بشكل غير إرادي، حيث تصدر منه الحركات الجسدية بطريقة لا إرادية وذلك كما يلي:

1- استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة: حيث تكون هي الأكثر استخداما في معظم الثقافات والدول ، وأمثلة على ذلك :

*وضع الأصبع على الفم، ويعني وقف الكلام والصمت * قبضة اليد المحكمة، والتي توجي بالتهديد

طرق تحسين الإتصال غير لفظي (لغة الجسد)

يمكن تحسين عملية الإتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي:

- ❖ انتبه لطريقة المشي ووضعية الوقوف.
- ❖ اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
- ❖ اهتم بالانطباع الأول الذي تكونه.
- ❖ انتبه إلى حدة الصوت ونبراته.
- ❖ استخدام التواصل البصري طبقا للعادات السائدة.
- ❖ محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في إتجاه واحد.

أنواع الإتصال غير اللفظي

يمكن تقسيم الإتصال غير اللفظي إلى نوعين من الإتصال هما :

- 1- لغة الجسد : حيث تصدر عن أعضاء الجسد المختلفة بما تحمله من معاني.
- 2- الاتصال الرمزي : من خلال فهم معاني الرموز التي تصدر عن الشكل الظاهري للفرد يمكن تقسيم لغة الجسد إلى نوعين هما :

*الاتصال عن طريق حركات الجسد : مثل تعابير الوجه والإيماءات ووضعية الجسم .

*والاتصال عن طريق العلاقة المكانية : مثل المسافة الفاصلة بين أطراف عملية الاتصال

- ❖ **التعبيرات الوجهية:** كالاتسامات وتقطيب الجبين أو الإشاحة بالوجه وحركة الحاجبين.
 - ❖ **العيون:** من خلال حركتها واتجاه وكيفية نظراتها.
 - ❖ **حركات أعضاء الجسم** كاليدين والكفين والرأس والكتفين.
 - ❖ **الرأس:** وذلك من خلال حركة الرأس ووضعيتها.
 - ❖ **حركة الفكين والشفاه.**
 - ❖ **وضعية الجسم** بأكمله أثناء الوقوف أو المشية أو الجلسة.
 - ❖ **المسافة الفاصلة** بين كل من المرسل والمستقبل.
 - ❖ **الأيدي:** وذلك عن طريق التلامس بالأيدي ووضع اليدين.
 - الساقين:** وذلك من خلال وضعيتهما وحركتهما
- يوضح الجدول التالي بعض السلوكيات غير اللفظية ومدلولاتها العلمية في عملية الإتصال:

السلوك غير اللفظي	دلالاته العلمية
الابتسام	الارتياح أو الرضا أو الطمأنينة
رفع الحواجب	عدم التصديق أو الدهشة
رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة	التهمك أو السخرية
تضييق العينين	عدم الموافقة أو الشعور السلبي
تغميض العينين	تقييم سلبي
فرك العين	الشك
اليد على الخد	التفكير

يمكن تقسيم أوجه الأفراد بناء على عملية الإتصال إلى الأصناف التالية:

- 1- **وجوه منفتحة:** وهي الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات
- 2- **وجوه محايدة:** وهي الوجوه التي يمكن أن تتحول من الإنفتاح إلى الجدية بسهولة وسرعة.
- 3- **وجوه جادة:** وهي الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائما، سواء كان الموقف الإتصالي يبعث على الابتسامات أو الجدية .

• كما تشمل تعابير الوجه تعابير أجزاء الوجه المختلفة ومنها ما يلي:
تعبيرات الأعين: هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأعين أثناء عملية الإتصال.

* من وسائل تأثير العين بين طرفي عملية الإتصال ما يلي:

- ▶ طول مدة النظرة: إذ هي دليل على الاهتمام، ومؤشر على التقبل.
- ▶ عمق النظرة: فهي دليل على التفحص والتدقيق.
- ▶ مساحة المنطقة المنظورة: فهي دليل على النظرة الكلية أو النظرة الجزئية.

* يمكن تقسيم نظرات الأعين إلى الأنواع التالية:

- ▶ النظرة العميقة: وهي التي تستغرق وقتاً أطول، وهي توحى بالرضا أو الإهتمام.
- ▶ النظرة الشاردة: وهي التي تتوقف لفترة وتكون نتيجة الانشغال بشيء آخر، وتدل على الملل.
- ▶ النظرة السطحية: وهي التي لا تستغرق، وقتاً وتدل على عدم الإهتمام.

العلاقة المكانية

العلاقة المكانية :

يقصد بالعلاقات المكانية المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن اعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو امتداداً لتكوينه الجسدي، وهي تسمى بالحيز الشخصي للفرد .
وتلعب المسافة الفاصلة بين طرفي الإتصال دوراً مهماً في بدء علاقة إتصالية واستمرارها، أو في إنهاء عملية الإتصال بين طرفي الإتصال، وإيضاً في نوع عملية الإتصال .
* يمكن تقسيم المسافات الفاصلة بين الأفراد في عملية الإتصال حسب القرب والبعد بين طرفي الإتصال إلى ما يلي:

1- المنطقة الحميمة: المنطقة المكانية القريبة والملاصقة للفرد، وتعد من أهم المناطق

المكانية للإنسان ، وأمثلة على ذلك :

* الوالدين * الأبناء * الزوج أو الزوجة.

2- المنطقة الشخصية: المنطقة المكانية القريبة من الإنسان وتلي المنطقة الحميمة،

والتي تسمح فيها بتواجد أشخاص مقربين وعلى علاقة كبيرة معهم

* الأقارب كالعم والخال وبنائهم * والأصدقاء المقربين

3- المنطقة الاجتماعية: المنطقة المكانية التي تكون مع الذين نتعامل معهم يوميا بحكم الظروف الحياتية اليومية واحتياجاتنا ومن الأمثلة على ذلك :

* البائعين والسائقين * رجل البريد

4- المنطقة العامة: المنطقة المكانية الأكثر المناطق الشخصية اتساعا، وتشمل المسافة التي نجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الاجتماعات العامة

الأجنحة المخفية

يحاول الإنسان في كثير من الأحيان الظهور بمظهر معين أو عدم التصريح بشيء من أسراره وإخفاء معنى حقيقي عن الآخرين، فيعمل على التعبير بكلمات مختلفة أو يظهر بمظهر مغاير ليعطي للآخرين صورة وإنطباع غير الحقيقي.

فالأجنحة المخفية قد تمثل نوع من المناورات الدفاعية الممتازة التي يحاول بها الفرد إخفاء معلومات حقيقية لا يريد إيضاحها ، كما تفيد الأجنحة المخفية في تحسين صورة الفرد إذا كان لا يرضى عن صورته الواقعية أو كانت في وضع سيء، فهي تحمي الفرد من احتمال الرفض من الآخرين بتكوين انطباع ايجابي لدى الآخرين وتأكيد قيمة الفرد الاجتماعية.

• من صور استخدام الأجنحة المخفية الأكثر شيوعا ما يلي:

▶ التجمل في انتقاء الالفاظ والعبارات.

▶ ارتداء ملابس باهظة الثمن.

▶ الحلي والجواهر وأدوات التجميل.

▶ العطور وانواعها وماركاتهما.

▶ طريقة الجلوس والوقوف.

▶ قصات الشعر وتسريحته.

▶ نوع وموديل السيارة.

▶ أنواع الديكور المستخدم.

أنواع الأجنحة المخفية

الأولى، أنا طيب

وفيهما يظهر الفرد بمظهر جيد ويريد إظهار هذه الصورة للآخرين، فتظهر مزاياه من كل قصة يسردها أو كل موقف يمر به ، فيخبر الآخرين بممتلكاته وثرواته وقواه الداخلية.

من الأمثلة على رسائل هذه الأجندة:

* أنا صادق * أنا ناجح * أنا غني

الآثار السلبية لهذه الأجندة :

* الشعور بالملل والضجر بسبب سماع نفس القصة باستمرار .

* تدفع الناس للابتعاد عنك لانهم لا يعرفون شخصيتك الا من خلال القصة المروية

الثانية ، أنا طيب، أما أنت فلا

تتبع هذه الأجندة من إحساس الفرد بأنه أفضل من الآخرين وان الآخرين جميعهم أقل منه شأنًا

مثال : أنا دائماً أقوم بمساعدة الآخرين وأقوم بأداء واجباتي على أكمل وجه ولكني لا أجد

من يساعدي عندما أحتاج إلى ذلك، فتبدو من هذه الصورة أنك طيب وأن الآخرين أشرار.

الآثار السلبية لهذه الأجندة : تنفر أصدقائك وأفراد عائلتك منك وتشعرهم بالتهديد المستمر من تعليقاتك وملاحظاتك السلبية.

*** الثالثة ، أنت طيب أما أنا فلا**

هذه الاجنده تتبع من الإحساس بالدونية من الآخرين أو النقص، فيشعر الفرد أن الناس جميعهم أفضل منه وفي وضع أحسن من وضعه.

من الأمثلة على ذلك :

* الإطراء والمدح والثناء والثناء الذي تقدمه للآخرين بصفة دائمة، والإعجاب الشديد بالآخرين أحياناً، وقد يعني ذلك مقارنة نفسك بشكل سلبي مع الآخرين مثل أن تقول: أتمنى لو كانت لدي شجاعتك وحنكك، أو لو كنت في مثل وضعك .

تستخدم هذه الأجندة كوسيلة للدفاع عن نفسك وتجنب غضب أو سخط الآخرين عليك، حيث لا يستطيع الآخرون الغضب على شخص لا يتوقف عن انتقاد ولوم نفسه.

*** الرابعة، أنا عاجز، وأنا أعانى**

تمثل أجندة الشخص الضحية، فالقصص التي تستردها تركز على الاضطهاد والمعاناة

التي تمر فيها في حياتك، وان الآخرين دائماً ينتقصون حقك ويؤذونك.

مثال : لا تسألني عن المعاناة التي أمر بها، فأنا لست مسؤول عما يحدث". وهنا تكثر في

كلماته عبارات التشكي ويقول دائماً هم من فعلوا ولست أنا، اسأل رؤسائي لا تسألني.

*** الخامسة، أنا برئ**

تستخدم هذه الأجندة في حالة التبريرات والأعذار عند حدوث مشكلات ويريد الفرد التخلص

من المسؤولية التي يمكن أن تقع عليه.

* السادسة، أنا ضعيف

تستخدم هذه الأجنحة عندما يريد الشخص من الآخرين أن يساعده، والهدف الرئيسي من هذه الأجنحة هو تفادي الأذى الذي يمكن أن يقع عليه وطلب المساعدة من الآخرين، فيسرد القصص التي تتحدث عن الجروح والظلم والغرض هو إخبار الآخرين أنك بحاجة للحماية والمساعدة، وعلى ذلك فإنك تتحدث بصوت هادئ ضعيف وتبين مواطن الضعف والتقصير في شخصيتك لتستميل عطف الآخرين ومساعدتهم.

السابعة، أنا قوي

هذه الأجنحة يستخدمها الفرد الضعيف أحياناً ليظهر للآخرين أنه غير ذلك، فيركز من خلال هذه الأجنحة على سرد الانجازات الحالية والمجهود الكبير الذي يبذله. مثال : سرد جدول الأعمال التي قام بها ويحاول إبهار الآخرين بالانجازات والأعمال الحالية.

الثامنة، أنا أعرف كل شيء

هذه الأجنحة يستخدمها الفرد من أجل إظهار مواهب لديه في جذب الآخرين، فيميل من يستخدم هذه الأجنحة إلى إلقاء المحاضرات، وإعطاء الدروس والنصح للآخرين باستمرار

التحليل التبادلي

- **التحليل التبادلي:** هي وسيلة مبسطة لدراسة التفاعل الإنساني من خلال دراسة حالة الإنسان الذاتية خلال الحوار وتحليل أثرها على طبيعة الحوار.

وتبدأ العلاقة بين الأفراد من خلال اللقاء الشخصي بينهما، فهو يعد بمثابة المثير الذي يحفز التفاعل المشترك بينهما وبداية سلسلة من التفاعلات الأخرى المستمرة. فالانطلاقة في التحليل التبادلي تبدأ بلقاء شخصين لبعضهم البعض، حيث سيقوم أحدهم بالتحدث إلى الطرف الآخر (وهو ما يسمى بحافز التبادل)، وسيقوم الطرف المقابل بالتجاوب مع الحوار (وهو ما يسمى بالرد على التبادل). ويسمى الشخص البادئ بالتبادل بالعميل ويسمى الطرف المقابل بالمستجيب، وبالتالي فإن العلاقة تسير بين العميل والمستجيب في صورة تبادلية.

الحالات الثلاث للذات الإنسانية :

1- الذات الوالدية: تتشكل الذات الوالدية داخل الفرد من خلال الخبرات الشخصية التي مر بها الفرد منذ طفولته، وما تلقاه من ضغوط والدية أثناء تربيته الأولى، وتتمثل أهمية القواعد الوالدية في أنها توفر المعلومات اللازمة لتسيير الفرد بنجاح، فقد يمنحوك تعليمات عن كيفية مصافحة الآخرين، وكيف تأكل طعامك وغيرها الكثير .

❖ **تتميز الذات الوالدية:** وتنضح الذات الوالدية ونوعها عند حديث الشخص مع الآخرين من خلال الكلمات والعبارات التي تتداول أثناء الحديث، فعادة ما تكون كلمات الفرد في هذه الحالة تستخدم تعابير مثل ”دائماً“، ”أبداً“، ”توقف“، ”لا تفعل ذلك“، وهكذا من مجموعة العبارات الأمرة أو التوجيهية أو عبارات الأحكام أو العبارات الحازمة،

للطرف الآخر، وهو من السهل ملاحظته في الحديث ومعرفة ما إذا كان الفرد يتحدث بالذات الوالدية أم غيره من أنواع الذات الأخرى.

2- **الذات الطفولية:** تتمثل الذات الطفولية داخل الإنسان في مجموعة من الصفات والتصرفات التي تشكل تكوين و حياة الطفل، وتتميز مرحلة الطفولة بالبحث عن الجديد وحب الاستطلاع. تميز وتتضح الذات الطفولية في الحديث مع الإنسان بكل سهولة عندما نلاحظ نطق بعض الكلمات التي تدل على المشاعر الفياضة يصعب التحكم فيها أثناء الحديث، ومما تجدر الإشارة إليه أن الذات الطفولية تقوى في كل من مرحلة الطفولة ومرحلة الشيخوخة، حيث تتمتع المرحلتين بالمشاعر الفياضة والحياسة والتي تنصرف بتلقائية.

3- **الذات الراشدة:** تمثل الذات الراشدة داخل الإنسان الجزء الحاكم الذي يوازن بين الذات الطفولية من حيث الرغبات، والذات الوالدية من حيث الأوامر، فهي الجزء الداخلي من ذات الإنسان الذي يقوم بمحاولة الموازنة بين المشاعر الجياشة والاحتياجات المهمة للذات الطفولية، وبين مجموعة التعليمات والأوامر والقواعد النابعة من الذات الوالدية.

* تمييز وتتضح الذات الراشدة في حديث الفرد عندما نلاحظ نطق كلمات تحمل معاني جياشة ولكنها في مواقف محددة وليست في كل المواقف، أو نطق كلمات تحمل معاني التحكم في المشاعر والرغبات بالإضافة إلى النصح والإرشاد.

مثل «إننا نستطيع زيادة» أو «يمكن التحكم في» أو «ينبغي أن»، «هذا أفضل شيء». هذه العبارات تجمع بين رغبات الطفولة من جانب، وقواعد وتحكم الوالد من جانب آخر.

وسائل الاتصال الالكترونية

أنواع وسائل الاتصال الحديثة

- ❖ * تنقسم وسائل الاتصال الحديثة الى فئتين أساسيتين هما:
- ❖ 1- وسائل الاتصال المكتوبة: ومن أهمها ما يلي:
- ❖ * **الكتب:** يعد الكتاب من الوسائل القديمة الحديثة في نفس الوقت للاتصال ونقل المعلومات بين الأفراد والمؤسسات فرغم انتشار الوسائل التعليمية التكنولوجية إلا أن الكتاب

سيظل الأكثر استخداما في حفظ ونقل المعلومات والمعارف والمفاهيم والقيم.

❖ * **الصحف:** وهي النافذة التي يرى منها الفرد العالم، وتدخل الصحف والمجلات العامة «التجارية» ضمن الدوريات التي تمثل حلقة اتصال مهمة بين أفراد المجتمع بكل طبقاته.

❖ 2- **وسائل الاتصال السمعية البصرية:** وهي تلك الوسائل التي نستعملها لتوصيل معلومات ومعارف دون الاعتماد على الكلمات المكتوبة أو المقروءة مثل الصور الفوتوغرافية، الملصقات، الأفلام التعليمية

وسائل الاتصال الحديثة

من الأمثلة الأكثر استخداما الآن من وسائل الاتصال الالكترونية الحديثة ما يلي:

1- **الأقمار الاصطناعية:** وهي الأجهزة التي يعتمد عليها كثير من وسائل الاتصال الأخرى في نقل الصوت والصورة، وهي ذات تقنية عالية تدور حول الكرة الأرضية في مسارات خاصة بأعداد كبيرة، وتسمى بوسيلة الوسائل فهو ذو عدة وظائف متعددة مثل استلام الموجات الصاعدة من المحطات الأرضية، ثم تغيير تردداتها وتضخيمها وإرسالها مرة أخرى إلى المحطات الأرضية (المستقبل).

- **الهاتف الثابت:** ويستخدم في نقل الرسائل الصوتية بين المرسل والمستقبل على نطاق واسع في التواصل بين الإدارات المختلفة وقطاع الاعمال .

* **من مميزاته :**

- نقل الرسالة الصوتية بصورة فورية - توفر التغذية الراجعة والاستجابة الآنية. - قلة التكاليف

* **من عيوبه :**

- يعتمد على حاسة السمع فقط ويفتقد للتواصل البصري.

- صعوبة التعرف على الظروف البيئية للطرف الآخر.

- عدم إمكانية استخدام لغة الجسد أثناء التواصل.

- عيوب الجهاز الفنية والتقنية قد تؤدي إلى تشويش الرسالة.

3- **الهاتف الجوال :** وهو يسمى بالحوال أو الخليوي، وهو تعديل للهاتف الثابت يتيح لطرفي الاتصال أن يتحرك كل منهما بعيدا عن مكان الاتصال، كما يتيح الفرصة للتواصل دون التقيد بمكان العمل أو أوقات العمل الرسمية، بالإضافة إلى إمكانية التواصل الكتابي والصوري بين طرفي الاتصال.

* **من مميزاته :**

▶ الجمع بين مميزات الهاتف الثابت والهاتف المرئي في نفس الوقت.

▶ إمكانية استخدامه في الاتصال الكتابي ونقل الصور بين طرفي الاتصال.

▶ عدم التقيد بمكان معين أو وقت معين أثناء عملية الاتصال.

* **من عيوبه :**

▶ عيوب الجهاز الفنية والتقنية التي تسبب تشويش الرسالة الصوتية والمرئية والمكتوبة.

▶ عدم مراعاة الأوقات والظروف الخاصة لطرفي الإتصال.

▶ استخدام الجهاز في تسجيل الرسالة الصوتية دون معرفة الطرف الآخر.

التلفاز : هو جهاز يستخدم في الإتصال بين الأفراد في الأماكن المختلفة التي قد لا يستطيع الفرد الوصول إليها بسهولة، وهو يتكون من محطات للإرسال وأجهزة للاستقبال

ذات تقنية عالية من خلال موجات إلكترونية ذات صفات خاصة.

* من مميزاته :

- ▶ إمكانية التواصل مع الأفراد في أي بقعة من العالم.
- ▶ السرعة والجودة في نقل الرسائل.
- ▶ إمكانية تكرار إرسال الرسائل، وحفظها لإعادة بثها مرة أخرى.
- ▶ ارتباط الصوت مع الصورة يعطي مصداقية أكثر للرسالة.

* من عيوبه :

- ▶ يحتاج إلى مهارة عالية لإعداد الرسالة.
- ▶ مكلف ماديا بالنسبة للمرسل.
- ▶ يحتاج لإعداد جيد، حيث يوجه إلى فئات عمرية وتعليمية مختلفة، وثقافات متنوعة.
- ▶ لا يمكن معرفة انطباعات الجمهور المستهدف.
- ▶ تنعدم فيه التغذية الراجعة.

أجهزة الحاسوب: هي الأجهزة التي تعتمد على استخدام البرامج الإلكترونية المتخصصة ذات التقنية العالية لنقل الرسالة بين طرفي الإتصال.

* من مميزاتها :

- ❖ - نقل الصوت مع الصورة في نفس الوقت - سرعة نقل الرسائل.
- ❖ التفاعل الآني بين طرفي الإتصال.
- ❖ إمكانية التعرف على التغذية الراجعة وتعديل الرسالة بناء عليها.
- ❖ تستخدم في مجالات الحياة المتنوعة بسهولة في المجال الإعلامي والتجاري الطبي والتعليمي وغيرها.

* من عيوبها :

- ▶ - العيوب الفنية والتقنية التي قد تسبب التشويش في عملية الاتصال.
 - ▶ تحتاج إلى مهارات خاصة للتعامل مع أجهزة الحاسوب وبرامجها المتخصصة.
 - ▶ تعرض أجهزة الحاسوب للفيروسات الإلكترونية مما يفقدها عامل السرية والأمان.
 - ▶ ضعف الرقابة على الأجهزة وبرامجها.
- شبكة الفيديو كونفرانس :** وهي شبكة للاتصال التفاعلي بين طرفي الاتصال تجمع بين تقنية الحاسبات وأجهزة التلفاز، حيث يتم من خلالها نقل الصوت والصورة في نفس الوقت
- بالإضافة إلى إمكانية التفاعل الآني بين طرفي الاتصال، سواء كان طرفي الاتصال في دولة واحدة أو في دول مختلفة .

* من مميزاتها :

- ▶ التفاعل الفوري في عملية التواصل.
- ▶ توفير النفقات والوقت.
- ▶ الجودة العالية في نقل الصوت مع الصورة بما يوفر بيئة شبه طبيعية في التواصل.
- ▶ التغلب على البعد المكاني لطرفي الاتصال

* من عيوبها :

- ▶ عيوب التقنية التي تسبب المشوشات في عملية الاتصال.
- ▶ اختراق الشبكة من خلال الفيروسات الإلكترونية مما يقلل عامل السرية.
- ▶ التكلفة المادية العالية مقارنة بالوسائل الأخرى.
- ▶ التقيد أثناء عملية الاتصال بمكان تثبيت الشبكة.

الوحدة الرابعة

تنمية الذات ودورها في بناء

العلاقات الإنسانية

الاتصال الشخصي: عملية تبادل للمعلومات بين شخصين أو أكثر، وقد يحدث الإتصال الشخصي بين المجموعات الصغيرة التي تضم عددا قليلا من الأفراد، وكلما قل عدد الأفراد في عملية الإتصال كلما كان الإتصال الشخصي أكثر فاعلية، فيكون الإتصال الشخصي أكثر فاعلية عند حدوثه بين شخصين اثنين فقط.

تزداد فاعلية الاتصال الشخصي كلما قل عدد الأشخاص المتواصلين

أهمية الاتصال الشخصي في المجتمعات النامية

تظهر أهمية الاتصال الشخصي في المجتمعات النامية من خلال :

1- تعويض الدور المحدود لوسائل الاتصال الجماهيرية: حيث من أهم وظائف وسائل الاتصال الجماهيرية الأخبار والإعلام والترفيه.

2- انعدام العلاقة بين مستوى الرسالة الإعلامية والاهتمامات الخاصة بالتطوير والتنمية: حيث ان رسائل الاتصال التي تقدمها وسائل الاتصال المختلفة في الدول النامية معظمها استهلاكية، أي متصلة بالتسلية والترويق فقط ولا علاقة لها بما يحتاجه الجمهور.

3- عدم الثقة الكاملة في وسيلة الاتصال الجماهيرية: ربما يرجع ذلك إلى عدم مصداقية وسائل الإعلام في الدول النامية الأمر الذي يجعل من الاتصال الشخصي وسيلة للحصول على المعلومات الصحيحة والموثوقة.

أهداف الاتصال الشخصي

يمكن تحديد أهم أهداف الاتصال في العناصر التالية:

- ✓ **التبادل:** وهو عملية أخذ وعطاء للمعلومات والأفكار والآراء من طرف لآخر، بالإضافة إلى تبادل الاحتياجات الشخصية.
- ✓ **التبليغ:** ويقصد بها إيصال الرسائل إلى الطرف الآخر سواء كان فردا أم مجموعة لنقل فكرة أو انطباع أو رأي.
- ✓ **التأثير:** ويقصد به زيادة عدد الأفراد المؤيدين للفكرة أو الرأي أو تقليل الفجوة بين الطرفين المتعارضين وزيادة نقاط الإنفاق بينهم نتيجة عملية الإتصال.

الاتصال الشخصي الفعال

* يتميز الاتصال الشخصي الفعال بالعديد من المهارات الشخصية، والتي منها استخدام لغة الجسد بوضوح بالإضافة الى الكلمات المناسبة.

* من المهارات السلوكية المهمة في الاتصال الفعال ما يلي:

- ✓ **اتصال العين:** ويقصد به الإلتقاء البصري أي أن تنظر بصدق وثبات إلى الشخص الآخر، إما إلى عينه أو إلى ما بين العينين أو إلى مقدمة الرأس أو إلى الوجه بصفة عامة، مع ملاحظة الثقافة العامة والقيم السائدة في المجتمعات.
- ✓ **وضعية الجسد:** ويقصد بها أن تقف منتصبًا وتتحرك حركة طبيعية بكل حرية وسهولة دون تقيد أو تكلف، مع ميلان قليل للأمام في اتجاه المستقبل.
- ✓ **الإشارات الطبيعية:** وذلك من خلال استخدام الذراعين واليدين بطريقة طبيعية دون تكلف أو تعمد أثناء الكلام أو عملية التواصل.
- ✓ **اللبس الملائم والمظهر اللائق:** وذلك بأن تلبس وتنزين وتظهر بمظهر ملائم للبيئة التي أنت فيها دون تكلف أو مبالغة.
- ✓ **نبرات الصوت:** حيث تعمل نبرات الصوت على تأكيد ما تقول أو تصحيح معناه، فهي تعمل على توضيح المعنى المقصود من الكلمة أو العبارة، وهي عملية تحتاج إلى تدريب واتقان.
- ✓ **استخدام الوقفات:** حيث تعمل الوقفات على توضيح المعنى المقصود، فالتوقف في المكان غير المناسب يعمل على تغيير المعنى المقصود من العبارة، هذا بالإضافة الى استخدام الكلمات المناسبة.
- ✓ **التجاوب:** ويقصد به التجاوب مع الطرف المقابل في عملية الاتصال وذلك من خلال الاهتمام والمشاركة وقراءة الانطباعات.
- ✓ **كن ذاتك الطبيعية:** وذلك بأن تبتعد عن الافتعال والتكلف وتكون صادقًا مع نفسك وطبيعيًا في تصرفاتك، فالتكلف والافتعال يعمل على تقليل فعالية عملية الاتصال.
- ✓ **الجدية:** ويقصد به أن يتناول الفرد موضوعا مهما، وأن يستخدم الكلمات الجادة ذات المعنى الواضح وابتعد عن الكلمات الهزلية أو المزاح المفتعل.

✓ **الابتسامات الطبيعية:** حيث تعمل الابتسامات الطبيعية على تقبل الطرف الآخر وزيادة جانب الألفة بين الطرفين، أما الابتسامة المصطنعة فإنها تهدد استمرارية عملية الاتصال.

* يقوم الإتصال على مبدأ ثلاثية التأثير، ويقصد به أن تأثير الإتصال في الآخرين لا يتوقف على الكلمات المستخدمة فقط بل يتوقف على ثلاثة عناصر أساسية تستخدم جميعها في عملية الإتصال، وهذه العناصر هي:

- ✓ الكلمات والعبارات، ويكون تأثيرها بنسبة 7% فقط من عملية الإتصال.
- ✓ نبرات الصوت، ويكون تأثيرها بنسبة 38% من عملية الإتصال.
- ✓ تعبيرات الجسم الأخرى (الجسدية والرمزية)، ويكون تأثيرها بنسبة 55% من عملية الإتصال. وبذلك تكتمل نسبة الإتصال (100% لدى المستقبل).

فوائد الاتصال الشخصي

✓ **الاستمتاع:** يلجأ كثير من الأفراد إلى التواصل مع الآخرين من أجل الاستمتاع بالحديث معهم وقضاء الأوقات الطيبة سوياً، أو للخروج إلى المتنزهات سوياً حيث إن الإنسان بطبعة اجتماعي ولا يستطيع تحقيق الاستمتاع بحياته وهو منفرداً.

✓ **السعادة الشخصية:** وصول الفرد إلى مستوى عال من الرضا والاطمئنان النفسي والوجداني عن سلوكياته وأفعاله وأقواله،

وتظهر السعادة الشخصية على الفرد من خلال بعض العلامات

التي تدل عليها كالابتسامات والكلمات الطيبة، ويختلف معنى

ودرجة تلك السعادة عند الأفراد باختلاف أفكارهم وعقائدهم

وثقافتهم وطموحاتهم ومراحلهم العمرية وجنسهم.

✓ **الإنتماء:** الإنتماء من العلاقات الاجتماعية الضرورية التي يسعى إليها الفرد، وهو حاجة ملحة للفرد تجعله يشعر بأنه جزء من مجموعة أكبر يعتز ويفتخر بها، ويحرص على الوحدة معها والدفاع عنها، يتقيد بقيمها وأعرافها.

✓ **الاستشارات:** محاولة الفرد الحصول على خبرات الآخرين المتخصصين في المجال للاستزادة بها وتجنب الوقوع في

المشكلات أو لحل مشكلاته بطريقة أفضل.

✓ **التخلص من الأمراض:** يصاب الفرد المنعزل عن الآخرين ببعض الأمراض الناتجة عن شعوره بالوحدة أو العزلة الاجتماعية كالإكتئاب والإحباط والقلق والتوتر والخوف وغيرها من الأمراض النفسية.

أسباب الإنجذاب للآخرين

✓ **المظهر الخارجي:** حيث ينجذب بعض الأفراد للآخرين وفقاً للمظهر والهيئة التي يبدو عليها، كما ان المظهر الخارجي قد يكون هو السبب في بدء تكوين العلاقة مع الآخر لكنه نادراً ما يكون السبب في استمرار هذه العلاقة على المدى البعيد، إذ كثيراً ما تظهر حقيقة الشخص لتدل على غير مظهره فيبدأ في البعد عنه وتنتهي العلاقة.

✓ **الفائدة المتوقعة:** فقد يكون من أسباب الإنجذاب للآخرين ما يتوقعه كل منهما من استفادة من صاحبه، فقد ينجذب طالبان في كلية واحدة أحدهما يمتلك سيارة والآخر متفوق دراسياً على أساس أن الأول سيحمل الآخر في سيارته للذهاب إلى الجامعة وفي نفس الوقت سيستفيد منه في مراجعة الدروس أثناء ذهابهما وعودتهما سوياً.

✓ **التشابه:** حيث ينجذب الأفراد إلى الآخرين لتشابههم فكرياً، عاطفياً اجتماعياً أو ثقافياً أو في الميول والاتجاهات والقيم والعادات والأنشطة ونوع الأعمال التي يؤدونها، حيث ينجذب الأطفال إلى بعضهم والشباب إلى بعضهم وأيضاً كبار السن، وهكذا ينجذب أبناء البلدة الواحدة.

✓ **الفكر والعقل:** إذ ينجذب بعض الأفراد إلى الآخرين بناء على راحة عقلهم وأفكارهم النيرة والمفيدة، بصرف النظر عن مظهرهم الخارجي.

✓ **المنطق الحسن:** فقد ينجذب الأفراد إلى الآخرين لمجرد حسن منطقهم وألفاظهم وكلماتهم الجذابة التي تعبر عن دماء المشاعر والود والتقارب والتي تأسر القلوب بمعانيها، بينما ينفر الناس من أصحاب المنطق الغليظ،

✓ **الوحدة المكانية:** حيث يتجاذب الأفراد نتيجة تواجدهم في مكان واحد سواء في حي سكني واحد أو في قاعة محاضرات واحدة أو في كلية واحدة أو في مصنع واحد أو حتى في مستشفى واحدة وتتكون بينهم علاقات قوية فإذا ما قدر لأحدهم ترك المكان والانتقال إلى مكان آخر واختلقت أماكنهم فإن الإنجذاب بينهم يتلاشى لبعدهم المكاني.

مراحل تطور العلاقات الشخصية الإنسانية

✓ **البداية (initiating):** المرحلة التي يلتقي فيها الأشخاص للمرة الأولى، حيث يتم فيها تبادل النظرات أو الكلمات العامة التي لا

تتصف بالخصوصية، ويحدث ذلك بصورة عابرة غير متعمدة بما يكفي لملاحظة كل منهما للآخر عن قرب.

* حيث تتصف هذه المرحلة بالأمان النفسي والاجتماعي. وينتج عن هذه المرحلة تكوين درجة من الاهتمام بين الطرفين كل منهما بالآخر، وقد تزداد الرغبة في الالتقاء والحديث معه في المستقبل أو قد تقل الرغبة فيحاول كل منهما تجنب الآخر في المستقبل.

✓ **التجربة (Experimenting):** يسعى كل طرف إلى مزيد من التعرف على الشخص المقابل واكتشاف اهتماماته الخاصة وميوله ومواهبه، حيث يتبادل الطرفان ذلك السلوك. وفي هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين اكتشاف النقاط ذات الاهتمام المشترك مع الطرف الآخر والتي يستمتع الطرفان بالحديث عنها سوياً، مثل الحديث عن حالة الطقس أو ازدحام المرور وحوادث السيارات وأنواعها أو مباراة كرة القدم

لفريق ما أو برنامج تلفازي أو نوع من الطعام أو ممارسة هواية من الهوايات الشخصية..

✓ **التعزيز (Intensifying):** يزداد فيها الارتباط بين شخصين ويصبح كل منهما أكثر التزاما نحو الطرف الآخر وتكون العلاقة بينهما قد وصلت إلى درجة الصداقة الحميمة.

* يحرص الطرفان في هذه المرحلة على تكرار اللقاءات بينهما وتصبح طبيعة الحوار الذي يتم بينهما أكثر خصوصية من خلال إفصاح كل منهما عن بعض أسراره ومعلوماته الخاصة للطرف الآخر.

وعلى الرغم من هذا الانفتاح في الحوار بين الطرفين إلا أنهما يظلان على حذر فيما يتعلق برغبتهما في تطوير هذه العلاقة

✓ **التكامل (Integrating):** تتطور العلاقة بين الطرفين إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معا ويشعر أحدهما بأنه في حاجة إلى الآخر ومكمل له.

* يتميز الإتصال بينهما بتوفر المشاعر والأحاسيس الطيبة ويصل إلى

درجة الحزن لأحزانه والفرح لأفراحه، وتتطور العلاقة بينهما إلى أن تصل إلى مرحلة التصور المشترك للحياة.

✓ **الارتباط (Bonding):** المرحلة الأخيرة في تطور العلاقات الإيجابية بين طرفي الإتصال، حيث يتعاهد الطرفان على الالتزام بهذه العلاقة مدى الدهر مهما كانت الظروف والأحوال.

* تتميز هذه المرحلة بقدرة الطرفين على إدارة النزاعات التي قد تنشأ بينهما، بينما إذا لم يستطع الطرفان إدارة النزاعات بينهما بطريقة جيدة، فإنه يحدث بينهما مواجهات وصدقات تؤدي في نهايتها إلى الانفصال عن بعضهما وانهاء العلاقة.

✓ **الإختلاف (Differentiating):** تستمر العلاقة بين الطرفين فترة من الزمن وتزداد المشكلات التي يواجهونها، فيستطيعون إدارة بعضها بطريقة جيدة ويفشلون في إدارة البعض الآخر، فينتبه الطرفان إلى وجود خلافات شخصية فيما بينهما في إدارة تلك الخلافات.

* هذه المرحلة تعد من أخطر المراحل في العلاقات الشخصية بين الأفراد، إذ يمكن أن يقود الإختلاف في هذه المرحلة إلى أي من الإتجاهين التاليين:

➤ **الإتجاه الأول، النمو:** وذلك إذا تمت إدارة الخلاف بطريقة جيدة، حيث سيستفيدان من الخلافات وينفقان على آلية مناسبة لحل خلافاتهم المستقبلية فتعود العلاقة بينهما قوية

➤ **الإتجاه الثاني، التلاشي:** وذلك إذا لم يتم إدارة الخلافات بطريقة جيدة وظلت الخلافات عائقا يقف أمام استمرار التفاهم بينهما،

حيث إن الخلافات ستقود الطرفين إلى مزيد من التباعد في علاقتهم الشخصية.

✓ **التقييد (Circumscribing):** إذا زادت الإختلافات ولم يستطع الطرفان إدارتها بشكل جيد، فإن ذلك سيؤدي إلى إزدياد العلاقة بينهما سوءا، فيعتمد الطرفان إلى تقييد العلاقة بينهما من خلال

إعادة تعريف حدود التفاعل فيما بينهما وإبقاء الحوار محصورا في الموضوعات الآمنة التي لا تسبب خلافات شخصية.

* تتميز هذه المرحلة بالسرية بعيدا عن الآخرين، حيث يبقي الطرفان على خلافهما بعيدا عن أعين الناس.

✓ **الركود (Stagnating):** تتوقف العلاقة في هذه المرحلة عن النمو في أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمل في إحيائها من جديد.

* ويتواصل الطرفان مع بعضهما في هذه المرحلة ظاهريا وبحذر شديد، بل ويخططان مسبقا قبل القيام بأي تعامل لفظي أو غير لفظي خشية أن يتم فهمه بصورة خاطئة

التجنب (Avoiding): يؤدي استمرار حالة الركود بين الطرفين إلى توتر العلاقة بين الطرفين، والذي يزيد من الانفصال الشعوري بينهما إلى درجة أكبر من كلا المرحلتين السابقتين، وتتفاقم درجة الانفصال في هذه المرحلة بشكل ملحوظ بحيث يعتمد الطرفان إلى تجنب التواصل المباشر مع بعضهما البعض، فينقطع الإتصال الشخصي بينهما ويعزز عوامل حدوث الفرقة فيما بينهما.

يزداد حرص كل من الطرفين على تجنب الطرف الآخر إلى أن يصل الأمر بينهما إلى التجاهل، فيتجاهل كل منهما وجود الآخر تماما

حتى وإن كانا متواجدين في نفس المكان ويتصرف وكأنه يعيش منفردا، فلسان حال كل منهما يؤكد على رفض الطرف الآخر والرغبة في إنهاء العلاقة.

✓ **الإنهاء (Terminating):** في هذه المرحلة يعتمد الطرفان إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهاء العلاقة بينهما، ويتغلبان على معوقات الإنفصال حيث يكون التركيز في هذه المرحلة على الإنهاء الآمن.

* إذا كانت العلاقة بينهما في مراحلها الأولى كمرحلة التجربة، فإن إنهاء العلاقة بينهما تتم بسهولة، حيث تكون الخسائر بسيطة.

* أما إذا كانت العلاقة بين الطرفين حميمية ومتطورة فإن إنهاء تلك العلاقة لن يتم بسهولة وسيصاحبه مشاعر من الألم الحزن فضلا

عن الخسائر النفسية والمادية والبشرية

مفهوم الذات

✓ **مفهوم الذات :** مجموعة الأفكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه، ونظرا لإختلاف الأفراد في شخصياتهم وخبراتهم فإنهم أيضا يختلفون في مفهومهم عن ذواتهم، يختلف مفهوم الفرد عن ذاته باختلاف الكيفية التي يدرك بها نفسه، حيث يتأثر ذلك بالبيئة والثقافة التي ينتمي إليها.

✓ الإفصاح عن الذات: النشاط الذي يقوم به الفرد من أجل سرد بعض المعلومات الخاصة إلى أحد الأشخاص الآخرين، سواء من الزملاء أو المقربين.

كيفية الإفصاح عن الذات

❖ تتفاوت درجات الإفصاح عن الذات من شخص لآخر، ويرجع ذلك إلى مقدار توفر عامل الثقة بين الطرفين، واختلاف الأشخاص. فقد يفصح الفرد لصديق معين في قاعة الدراسة معه ولكنه لا يفصح لصديقه الآخر رغم أنهما معا في نفس القاعة الدراسية، ولكن درجة الثقة بينهما مختلفة.

❖ وقد توصل العالمان "جوزيف لوفت" و "هاري انجهام" إلى تصميم نموذج أطلقا عليه إسم نافذة (جوهاري)، حيث قاما فيه بتقسيم الذات البشرية إلى أربع مناطق أساسية بناء على ما يعرفه الفرد

عن ذاته وما يعرفه الآخرون عنه،

✓ **المنطقة المكشوفة (المرئية):** المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرون عنه، حيث تكون ظاهرة وواضحة للجميع، بل إن بعضها لا يمكن إخفاؤه ، بحيث المنطقة المكشوفة تشتمل على المعلومات التي لا تمثل تهديدا للفرد إذا ما عرفها الآخرون

❖ **أمثلة:** الاسم ، والحالة الاجتماعية ، الطول، لون البشرة، محل الإقامة.

✓ **المنطقة العمياء:** المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن ذاته، ولكن تظهر للآخرين ويعرفونها عنه من خلال إنفعالاته وحركاته فتظهر بطريقة عفوية.

❖ **مثال:** قد يرسم طالب لوحة فنية ما ويرى أنها عادية، لكن أحد المتخصصين يرى أنها ممتازة وتحمل معاني فنية قيمة فيعرضها في معرض فني وتلاقي إعجابا شديدا، فلم يكن يعرف الفرد عن نفسه أنه فنانا.

❖ **منطقة الأسرار:** المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه معرفة جيدة، ولكنه يعتمد إخفاءها وحجبها عن الآخرين، لتصبح سرا من أسراره الشخصية فلا يعرفها الآخرون عنه.

❖ **أمثلة:** الأسرار العائلية والمالية والعلمية أحيانا ، إخفاء الفرد عن الآخرين رسوبه في اختبار معين (اختبار قيادة السيارات).

❖ **المنطقة المجهولة:** المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه وأيضا لا يعرفها الآخرون عنه، فهي منطقة المعلومات المجهولة التي لم يكتشفها الفرد عن نفسه ولم يكتشفها الآخرون أيضا، فهي تمثل معظم أبعاد الشخصية التي لم يتم اكتشافها بعد.

مثال: المواهب الشخصية التي لم يكن يعرفها الفرد عن نفسه وتظهر في المواقف الحياتية المختلفة، فقد يكتشف فرد أنه إداري ناجح أو أنه مخطط بارع، أو يستطيع نظم القوافي.

❖ يجب على الفرد أن يفصح عن ذاته بالقدر المناسب ليكون له تأثير طيب لدى الآخرين، الإفصاح بشكل مبالغ فيه يؤدي إلى نتائج سلبية،

- ❖ يلاحظ أنه عند تعامل الفرد مع آخر لأول مرة فإنه يجهل عنه الكثير وتكون المنطقة المكشوفة ومنطقة الأسرار أقل ما يكون لدى الآخرين
- ❖ كلما زاد الفرد من تعامله مع الآخرين زاد من إفصاحه عن معلوماته الشخصية لهم فيؤدي ذلك إلى زيادة المنطقة المكشوفة وتنتج أكثر المنطقة العمياء لدى الآخرين، وذلك على حساب منطقة الأسرار والمنطقة المجهولة.
- ❖ مع زيادة الإفصاح ومرور الزمن تقل المنطقة العمياء والمنطقة المجهولة للفرد وتتضاءل شيئاً فشيئاً ويعرف الآخرون الفرد الأكثر.
- ❖ ويوضح الشكلان التاليان شكل نافذة جوهاري عند التعامل لأول مرة مع الفرد، وعندما يزداد التعامل بينهما ويزداد الإفصاح .

عوائق الإفصاح عن الذات

- ✓ **الخوف من إظهار العيوب:** فكل منا له عيوبه الشخصية، فلا يوجد شخص خالي من العيوب، وتظهر العيوب الشخصية للطرف الآخر من خلال الإفصاح الذاتي لها مباشرة أو من خلال الإفصاح عن معلومات أو حركات وإشارات يستنتج منها الطرف الآخر وجود عيوب لدى الشخص فيتعامل معه بناء على تلك العيوب، وقد يستغلها ضده في المواقف المختلفة.
- ❖ **مثال:** رفض بعض الطلاب السؤال أو الاستفسار عن شيء يتعلق بموضوع المحاضرة خشية أن يظهر أمام زملائه أو أستاذه أنه لم يفهم الدرس.
- ✓ **الانتقاد:** حيث لكل فرد شخصيته وتكوينه وأفكاره الخاصة، كما أن لكل فرد آراءه الخاصة والتي قد تختلف أو تتفق مع الآخرين.
- ❖ **مثال:** فإن بعض الأفراد قد يتجنبون الإفصاح عن ذواتهم للآخرين خوفاً من النقد المحتمل أو السخرية التي قد يتعرضون لها منهم، فيفضلون عدم الإفصاح تجنباً للظهور بمظهر المدافع عن النفس أو الانتقاص من الشخصية.
- ❖ **فقدان الشخصية:** فقد يرى بعض الأشخاص أن الإفصاح عن الذات من أسباب فقدان الشخصية لأنه يقلل من الخصوصية، فلا يستطيع اتخاذ قراره بنفسه لأن الآخرين سيختارون له قراره، والخوف من فقدان الشخصية تكون أكثر إلحاحاً في مرحلة المراهقة التي يشعر فيها الفرد برغبته القوية في الاستقلال وتحمل المسؤولية، فيفضل عدم الإفصاح للوالدين خوفاً من تنفيذ قراراتهم.
- ❖ **فقدان الصديق:** حيث قد يخشى بعض الناس من إفشاء بعض الأسرار التي باعقادهم قد تنفر الناس منهم وتؤدي إلى انقطاع علاقتهم مع الأصدقاء.
- مثال:** قد يخشى بعض الأفراد من إطلاع زميله على أنه كان يدخن عندما كان شاباً خوفاً من أن انقطاع علاقة الصداقة فيما بينهما

كيفية الإفصاح عن الذات

➤ ومن العوامل والتوجيهات التي تساعد على عملية الإفصاح الذاتي ما يلي:

✓ **اختيار السياق المناسب:** ويقصد بالسياق كل من الظروف المكانية والزمانية والشخصية التي يفصح فيها الفرد عن ذاته، فإذا كانت الظروف غير مناسبة للشخص وقام بالإفصاح الذاتي فإنه عادة ما يشعر بالندم، أما إذا كانت الظروف مناسبة فإن الفرد يفصح عما بداخله من تلقاء نفسه وهو يشعر بالسعادة.

✓ **التدرج في الإفصاح:** وهو أمر طبيعي مع نمو العلاقات الشخصية، إذ تنمو بطريقة بطيئة تدريجية، ومن الطبيعي أنه كلما زادت العلاقة بين الطرفين قوة كلما زادت عملية الإفصاح بين الطرفين. أما الإفصاح بدرجة كبيرة عند العلاقات التي تقتصر على الحوارات البسيطة والمحدودة فمن شأنه أن يعمل على مضايقة الطرف الآخر، ويهدد العلاقة الاتصالية بالانتهاء.

✓ **استخدام الإفصاح المتبادل:** حيث يعد الإفصاح من طرف واحد من معوقات الإفصاح التي تعمل على تقليل الإفصاح بين الطرفين والوصول إلى درجة الصمت والكتمان، مع مراعاة تساوي درجة الإفصاح بين الأفراد.

✓ **زيادة الثقة:** تعمل زيادة الثقة بين الأفراد على زيادة درجة الإفصاح، حيث لا يفصح الفرد عن ذاته ولا يبوح بأسراره إلا لمن يثق فيهم ويعلم أنهم سيحافظون على أسرارهم، إذ كثيراً ما يفصح الفرد عن بعض أسرارهم لأحد الأشخاص الذين لا يثق فيهم.

❖ **مثال:** يقوم الأولاد أو البنات ببوح أسرارهم إلى والديهم لتوافر الثقة بينهم، وكذلك يبوح الطالب إلى أستاذه بأسراره الشخصية إذا توفرت الثقة بينهما.

❖ **تحسين العلاقات:** يتطلب الإفصاح توفر درجة كبيرة من الجرأة والشجاعة، ويؤدي سوء العلاقات بين الأفراد إلى التقليل من درجة الإفصاح بل وتجنبه تماماً، حيث إن الإفصاح بين الطرفين يتوقف على تبادل الثقة بينهما بدرجة عالية.

الوحدة الخامسة

مهارات التعامل مع الصراعات

مهارة الحزم والجرأة

تعد مهارة الإصرار والجرأة من المهارات الشخصية المهمة التي يستخدمها الفرد عند

تعامله مع الآخرين، إذ يجب على الفرد في بعض المواقف أن يأخذ قراره بحزم وإصرار.

يحتاج الحزم و الإصرار إلى مهارات تدريبية خاصة

وسوف نتناول هذه المهارة من خلال توضيح النقاط التالية:

مفهوم الحوار

❖ الحزم والإصرار هو قدرة الفرد على التعبير الملائم لفظاً وسلوكاً عن مشاعره وأفكاره وآرائه تجاه الأشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان، وبناء على ما يرى من إمكاناته

وعلى ذلك فإن الفرد قد يكون حازماً في أحد المواقف وغير حازم في موقف آخر، فلا يمكن تصور فرد في جميع أحواله وتصرفاته وأوقاته حازماً بل إن الفرد يتحول من الحزم إلى غيره باختلاف المواقف الحياتية، فقد يكون حازماً في عمله وإذا عاد إلى بيته تصرف مع أبنائه بغير حزم، وقد يتصرف مع أحد أبنائه بحزم نتيجة خطأ ما وفي نفس الوقت يتصرف مع ابنه الآخر بلطف

حق الفرد في مجال الحزم والإصرار

continued

❖ من الحقوق التي يستطيع الفرد ممارستها نتيجة الحزم والإصرار ما يلي:

✓ الحكم على سلوكه وأفكاره ومشاعره وتحمل مسؤولية البدء فيها ونتائجها.

✓ عدم إبداء أي عذر أو سبب لسلوكه.

✓ تغيير رأيه.

✓ يكون مستقل عن موافقة الآخر.

نماذج الاتصال طبقاً للحزم والإصرار

❖ يختلف الأفراد من حيث الحزم والاصرار وعلاقته بالتواصل، وعلى ذلك فإنه يمكن تصنيف الأفراد من حيث الحزم والإصرار إلى ثلاثة أصناف:

❖ **الصنف الأول: الأفراد المتساهلون (السليبيون):** هم الأشخاص الذين يقومون بحبس مشاعرهم تجاه الآخرين ولا يعبرون عنها مهما كانت الأحوال.

❖ **الصنف الثاني: الافراد العدوانيون:** وهم الأشخاص الذين يعبرون عن مشاعرهم وآرائهم ورغباتهم على حساب حقوق الآخرين، بل ويميلون لإذلالهم ويوجهون أصابع الاتهام اليهم دون شعور بالذنب، حيث يبدأ عباراته دائماً بكلمة «أنت» ويليها هجوم.

الصنف الثالث: الحازمون: وهم الأشخاص الذين يعبرون بشكل مباشر عن مشاعرهم وأفكارهم، ورغباتهم ويدافعون عن حقوقهم وفي نفس الوقت يراعون حقوق ومشاعر الآخرين، فهم يقبلون التفاوض والتسوية ولكن ليس على حساب حقوقهم الخاصة.

استراتيجيات مساعدة لزيادة الحزم والإصرار عند الأفراد

- ✓ تكرار الطلب حتى لو لم تتم الاستجابة له من أول مرة.
- ✓ التعبير عن الرأي الشخصي بقناعة ورضى.
- ✓ التعود على الرفض بأسلوب مناسب مثل آسف لا أستطيع، عفواً لا اقدر.
- ✓ التعبير عن المشاعر والعواطف الداخلية بصدق ووضوح مثل: هذا لا يعجبني.
- ✓ التعود على استخدام ضمير المتكلم بدون مبالغة مثل شعرت بدلاً من القول الواحد يشعر.

أمثلة من مواقف تدل على ضعف الحزم والإصرار عند الفرد

- ✓ عندما يلج البائع في السوق على المشتري بشراء سلعة لا يريدتها فيقوم المشتري بشرائها ولو كان ثمنها مرتفعاً وذلك لعدم استطاعته ابداء رفضه لشرائها، أو خوفه من إحراج البائع.
- ✓ تحمل اعباء اجتماعية أو وظيفية فوق الطاقة وليست واجبة عليك ولا تريدها ولا تستطيع ابداء رأيك حيالها.
- ✓ التنازل عن بعض القيم والمبادئ المهمة خجلاً من شخص ما.
- ✓ صعوبة تأنيب شخص أقل منك منزلة إذا أخطأ.
- ✓ تجنب الشكوى عن خدمة سيئة قدمت لك في مكان ما.
- ✓ الاعتذار بكثرة.

خصائص الشخص الحازم

- ✓ التوافق بين مشاعره الداخلية وسلوكه الظاهري
- ✓ القدرة على إبداء ما لديه من آراء ورغبات بوضوح
- ✓ القدرة على الرفض والطلب بأسلوب جيد
- ✓ القدرة على التواصل مع الآخرين بطريقة لبقة
- ✓ سلوكه وسط بين الإذعان للآخرين والتسلط عليهم وظلمهم

فوائد الحزم والإصرار

- ✓ يحافظ به الشخص على حقوقه، ويحقق أهدافه وطموحاته
- ✓ يعطي انطلاقةً ونجاحاً في ميادين الحياة المتنوعة
- ✓ يمنع تراكم المشاعر السلبية كالتوتر والكآبة
- ✓ يزيد الثقة بالنفس ويقويها
- ✓ يولد شعوراً بالراحة النفسية
- ✓ يعلم مهارات تأكيد الذات

مفاهيم خاطئة حول ضعف الحزم والإصرار

- ❖ من المفاهيم الخاطئة التي يعتقدها كثير من الأفراد الذين لا يملكون قدراً مناسباً من الحزم والإصرار أنه دليل على ضعف قدراتهم، ومن الشائع في ذلك ما يلي:
- ✓ السعي إلى إرضاء جميع الناس وتحقيق القبول لديهم جميعاً مطلب مهم
- ✓ إنه من التواضع والتسامح والليونة في التعامل
- ✓ إنه من الإيثار المطلوب والمحمود في الشرع والعرف
- ✓ إنه من الحياء المقبول شرعاً وعرفاً

مهارات التفاوض

- ❖ **تعدد تعريف التفاوض طبقا للزاوية التي ينظر إليه منها، ومن هذه التعاريف:**
- ❖ **التفاوض :** عملية نقاش متبادلة بين طرفين للوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتكمن أهمية التفاوض في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات بين الأطراف.
- ❖ **التفاوض :** عملية المباحثات التي تتم بين طرفين أو أكثر ينظر كل منهما للآخر على أنه متحكم في مصادر إشباع الآخر، بهدف الوصول إلى الاتفاق على تغيير الأوضاع الحالية.
- التفاوض :** عملية ديناميكية تتم بين طرفين للوصول إلى حلول مرضية لما بينهما من مشكلات خلافية .

أساسيات عملية التفاوض

من المبادئ الأساسية المهمة التي تقوم عليها عملية التفاوض ما يلي:

- ✓ بدء التفاوض بهدوء وبناء الألفة .
- ✓ لا تقل نعم أبدا للعرض الأول.
- ✓ تقدير مشاعر واهتمامات الطرف الآخر.
- ✓ تجنب العدوانية والسخرية.
- ✓ التركيز على الحل وليس على المشكلة
- ✓ الحذر والحرص وعدم إفشاء ما لديك دفعة واحدة.
- ✓ الاقتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به.
- ✓ الابتسامة مفتاح النجاح في التفاوض.
- ✓ البدء والإنهاء بالتحية والسلام.

العناصر الرئيسية للتفاوض

1. **الموقف التفاوضي:** يعد التفاوض موقف ديناميكي أي متحرك يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجابا وسلبا وتأثرا و تأثيرا. والتفاوض موقف مرن يتطلب قدرات هائلة للتكيف السريع والمستمر وللمواءمة الكاملة مع المتغيرات المحيطة بالعملية التفاوضية.
2. **أطراف التفاوض:** حيث يتم التفاوض في العادة بين طرفين أو أكثر نظرا لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة.
3. **القضية التفاوضية:** الموضوع الذي يدور حوله عملية التفاوض، ويمثل محور العملية التفاوضية وميدانها الذي يتناقش فيه المتفاوضون. وقد تكون القضية التفاوضية قضية إنسانية عامة أو قضية شخصية خاصة، وقد تكون قضية اجتماعية، أو اقتصادية أو سياسية، أو أخلاقية وغيرها من القضايا.
4. **الهدف التفاوضي:** حيث لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه، وبناء عليه يتم قياس مدى التقدم في الجهود التفاوضية.
5. ويتمثل الهدف التفاوضي في القيام بعمل ما أو الامتناع عن عمل ما أو تحقيق
6. مزيجا من الحالتين.

خصائص عملية التفاوض

- ❖ تعد عملية التفاوض من العمليات المهمة لفض النزاعات بين الأفراد والمؤسسات والشركات، حيث يصل فيها أطراف النزاع إلى حلول وسط لتجنب المشكلات الناجمة عن التعاملات المختلفة.

- ❖ من خصائص عملية التفاوض ما يلي:
- ✓ التفاوض عملية مهمة لفض النزاعات.
- ✓ يعتمد التفاوض على تقديم قدر من التنازلات وتحقيق قدر آخر من المكاسب.
- ✓ يتأثر التفاوض بشخصيات المتفاوضين وطبيعتهم وقدراتهم.
- ✓ يقوم التفاوض على مبدأ القوى المتكافئة للمتفاوضين.
- ✓ يقوم التفاوض على الدراسة والخبرة فهو علم ومهارة في نفس الوقت

عوامل نجاح عملية التفاوض

- ❖ توقف نجاح عملية التفاوض بين الطرفين على توفر بعض العوامل والمهارات لكل من طرفي التفاوض، ومن هذه المهارات ما يلي:
- استخدام الاستراتيجية المناسبة للتفاوض.
- إلزام طرفي التفاوض بالموضوع محل النزاع دون الاستطراد لموضوعات أخرى.
- القبول المبدئي لبعض التنازلات من أي من الطرفين للطرف الآخر.
- الوصول إلى اتفاقية مكتوبة وموقعة من الطرفين.
- التركيز على نقاط الاتفاق بين الطرفين.

شروط التفاوض

- (1) **القوة التفاوضية:** مدى السلطة التفاوضية التي تم منحها للفرد لكي يقوم بالتفاوض في إطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها.
- (2) **المعلومات التفاوضية:** أن يمتلك المفاوض أو فريق التفاوض المعلومات الكافية من حيث: الخصم، وطلباته وكيفية تحقيق ما يريد وما الذي يحتاجه والمدة الزمنية وغيرها من الأمور المتعلقة بالتفاوض.
- (3) **القدرة التفاوضية:** يتصل هذا الشرط أساسا بأعضاء فريق التفاوض، ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها أو يحوزها أفراد هذا الفريق. لذا يجب الاختيار الجيد لأعضاء الفريق، من حيث الانسجام والكفاءة مع توفير كافة التسهيلات لهم.
- (4) **الرغبة المشتركة:** ضرورة توافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض واقتناع كل منهم بأن التفاوض الوسيلة الأفضل لحل هذا النزاع.
- (5) **المناخ المحيط:** حيث يجب أن تكون القضية التفاوضية ساخنة أي جديرة بالتفاوض، كما يجب أن تكون المصالح والقوى متوازنة بين أطراف التفاوض حتى لا يتحول التفاوض إلى استسلام.

خطوات عملية التفاوض

- تحديد وتشخيص القضية التفاوضية:** يجب جمع ومعرفة المعلومات المتعلقة بالقضية التفاوضية وتحديد كافة عناصرها وعواملها المتغيرة ومركزاتها الثابتة، وتحديد الأطراف الذين سيتم التفاوض معهم، والموقف التفاوضي بدقة، ونقاط الاتفاق بين الطرفين.
- (2) **تهيئة المناخ للتفاوض:** في هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين تهيئة جو مناسب من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين انطباع مبدئي عنه واكتشاف إستراتيجيته التي سوف يسير عليها في المفاوضات وردود أفعاله.
- (3) **قبول الخصم للتفاوض:** وهي عملية أساسية من عمليات وخطوات التفاوض لقبول الطرف الآخر وقبول الجلوس إلى مائدة المفاوضات، مع التأكيد على وجود رغبة

صادقة وحقيقة للطرف الآخر، وأن قبوله للتفاوض ليس من قبيل المناورات أو لكسب الوقت.

(التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذياً: وذلك كما يلي:

- ✓ اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم، وتحديد صلاحياتهم للتفاوض.
 - ✓ وضع الاستراتيجيات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض.
 - ✓ الاتفاق على أجندة المفاوضات وتحديد أولوياتها.
 - ✓ اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحاً ومناسباً للجلسات التفاوضية.
 - ✓ توفير كافة التسهيلات الخاصة بعملية التفاوض.
- (بدء جلسات التفاوض الفعلية: حيث تشمل هذه الخطوة من العمليات الأساسية التي لا يتم التفاوض إلا بها مثل:
- ✓ اختيار التكتيك التفاوضي المناسب.
 - ✓ استخدام الأدوات التفاوضية المناسبة كالمستندات والبيانات.
 - ✓ ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر مثل: الوقت، التكلفة، الجهد، الضغط الإعلامي والنفسي.
 - ✓ تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر والخيارات المطروحة.
- 6) الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعه:** الوصول إلى اتفاق مكتوب وموقع من طرفي التفاوض للعمل بمقتضاه، حيث لا قيمة لأي تفاوض من الناحية القانونية إذا لم يتم توقيعه في شكل اتفاقية موقعة وملزمة للطرفين المتفاوضين.

سمات المفاوضات الناجح

- ❖ يتميز المفاوضات الناجح بعدد من السمات التي تؤهله لاتمام عملية التفاوض والنجاح فيها، ومن هذه السمات ما يلي:
- الحكم السليم على الأمور، والقدرة على التمييز بين القضايا الأساسية والفرعية.
- الاستعداد والالتزام بالتخطيط الدقيق لكل التفاصيل وإيجاد البدائل.
- الحكمة والصبر والانتظار حتي تتضح كامل الصورة.
- امتلاك القدرة على النظر الي الموضوع بوجهة نظر الطرف الاخر.
- سرعة البديهة وإتزان الشخصية.
- التفاوض بفاعلية مع الطرف الاخر وكسب ثقته.

آليات مفيدة أثناء عملية التفاوض

1. **التسوية أو الصمت المؤقت:** ويعني الامتناع عن الرد الفوري أو تأجيل الاجابه عن سؤال معين بتغيير مجري الحديث أو الرد بسؤال آخر بغرض الاستفادة من الوقت للتفكير ودراسة مغزى السؤال وهدافه وتقرير ما يجب عمله المفاوضات الذي يبادر بالاستجابة الي طلبات خصمه وتقديم التنازلات.
2. **المفاجأة:** ويتضمن التغيير المفاجئ في الأسلوب أو طريقة الحديث أو التفاوض علي الرغم من أن التغيير لم يكن متوقعا في ذلك الوقت، بهدف الحصول علي تنازلات من الخصم.
3. **تحويل النظر عن القضايا الرئيسة لقضايا فرعية (التفتيت):** وتستخدم للتشدد في القضايا الرئيسة المهمة وتقديم تنازلات في القضايا الفرعية الأقل أهمية.
4. **التدرج أو الخطوة خطوة:** حيث تؤخذ القضية جزءا جزءا إلى أن تصل الأطراف المتفاوضة الي الهدف النهائي، وهي تفيد في حالة عدم معرفة الأطراف لبعضهم البعض أو خبراتهم في التعامل محدودة أو إنعدام الثقة بينهم.

الوحدة السادسة

المهارات التواصلية مع الجمهور

مهارات الحوار

أولى القرآن الكريم أهمية كبيرة للحوار في مواقف الدعوة والتربية، وجعل منه إطاراً رئيساً لتوجيه الناس وإرشادهم. ويمتاز الأسلوب الحوارى المتبع في القرآن الكريم بالسهولة واليسر والخلو من الفلسفات المعقدة. ومن أمثلة القصص الحوارية في القرآن الكريم قصة أصحاب الفيل، وأصحاب الأخدود، وأصحاب السفينة، أصحاب القرية، أصحاب الكهف، نوح عليه السلام مع ابنه، يوسف عليه السلام، وغيرها من القصص القرآنية، قال تعالى في قصة موسى وهارون عليهما السلام مع فرعون: (اذها إلى فرعون إنه طغى (43) فقولا له قولاً لينا لعله يتذكر أو يخشى) [طه: 43-44].

مفهوم الحوار

❖ **الحوار** : عملية تبادل الحديث أو الكلمات بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة بينهم.

تعريف الحوار

- ❖ يمكن تعريف الحوار من خلال المعنى اللغوي للكلمة والمعنى الاصطلاحي لها:
- ❖ **المعنى اللغوي للحوار:** يقصد بالحوار من الناحية اللغوية المجاورة أو الرجوع، حيث يقوم على أخذ ورد للكلمات.
- ❖ **المعنى الاصطلاحي للحوار:** تتعدد تعريفات الحوار، ومن هذه التعريفات ما يلي:
الحوار: هو نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين يتم فيه تبادل الكلام بطريقة متكافئة ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب.
الحوار: هو محادثة بين شخصين حول موضوع محدد، لكل منهما وجهة نظره الخاصة ويهدف إلى الوصول إلى الحقيقة.

أهداف الحوار

- 1) تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات.
- 2) ترويض للنفس على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين.
- 3) محاولة فهم الآخرين والتعرف على آرائهم وما يدور في عقولهم
- 4) الوصول إلى صيغة من التفاهم والتعايش والتكامل بين الأفراد والجماعات.
- 5) الارتقاء بالوجود البشري عن طريق تبادل وتكامل وتراكم الخبرات.

عوامل نجاح الحوار

- 1) طلب الحق والتسليم بالنتائج التي يسفر عنها الحوار.
- 2) البعد عن التعصب.
- 3) الالتزام بأداب الحوار من حيث الانصات والاهتمام.
- 4) البدء بالنقاط المتفق عليها.
- 5) بناء الحوار على الفرضيات والنظريات العلمية.

جوانب الحوار

- 1) وجود أكثر من فرد أو محاور: غالبا ما يكون الحوار بصورة فردية وقد يكون بصورة جمعية، كما يمكن أن يتم الحوار مع النفس.
- 2) **الهدف:** لا يكون الحوار بين طرفين إلا بناء على هدف محدد وواضح بين الطرفين وكل منهما يعمل على الوصول إليه.
- 3) وجود قضية يجري الحوار بشأنها: الحوار لا يتم في فراغ وإنما يدور حول فكرة أو موضوع مهم يستدعي الحوار، حيث من حق أي فرد الاتفاق أو الاختلاف مع الفكرة أو الموضوع الحوارية، طبقا لقناعته الشخصية، وهنا يأتي دور الحوار في تقريب وجهات النظر والتفاهم بين الطرفين.

فوائد الحوار

- 1) تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد.
- 2) تنمية الجانب الثقافي والعلمي.
- 3) الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية.
- 4) تبادل الخبرات بين طرفي الحوار.
- 5) التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت.

آداب الحوار

- 1) بدء الحوار بالتحية والسلام وإنهاؤه بالشكر.

- (2) التعامل بالحسنى مع أطراف الحوار.
- (3) البعد عن شخصنة الأمور
- (4) تجنب مقاطعة الآخرين خلال الحوار.
- (5) تجنب التهجم على أطراف الحوار، وعدم توجيه انتقادات حادة وجارحة للطرف المقابل.
- (6) مناداة الأشخاص أثناء الحوار بأسمائهم أو بالألقاب المحببة إليهم.
- (7) الإنصاف والعدل حتى مع الخصوم.

مستويات الحوار

- (1) **الحوار الداخلي (مع النفس):** وهو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات، وبالتالي فإن الحوار الداخلي يكون ناجحاً في الغالب لأن من شأنه التغلب على عيوب الفرد ووضعه في المسار الصحيح.
 - أما إذا فشل ذلك الحوار النفسي الداخلي فإن الاضطرابات الناتجة ربما تدفع بموجات العنف المتراكمة إلى الخارج أو إلى الداخل فتكون مدمرة للآخرين وللنفس ذاتها، ومن ذلك حدوث الأمراض النفسية والجسمية والسيكوسوماتية.
- (2) **الحوار الأفقي (مع الناس):** الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول إلى الحقيقة.
 - ❖ **ينقسم الحوار الأفقي إلى قسمين:**
 - حوار بين أفراد المجتمع الواحد أو الثقافة الواحدة الذين يشتركون في المعتقدات والقيم والمفاهيم. وهذا الحوار يقوم على مبدأ التكامل وهو يعني «نصف رأيك عند أخيك» ، ومبدأ «التعاون في الاتفاق والأعذار في الاختلاف» حيث تكون الفائدة مشتركة لطرفي الحوار.
 - حوار بين المجتمعات المتباينة المختلفة في الثقافات والمعتقدات والقيم والمفاهيم، وهذا الحوار يجري وفق مبدأ التعايش بين الأفراد بهدف تنمية عوامل الخير، والاشتراك (رغم الاختلاف) في تعمير وإصلاح الكون ومن هنا تبرز أهميته.
 - (**الحوار الرأسي (مع الله):** الحوار الذي يكون بين العبد وربّه، حيث يتوجه الإنسان نحو ربه بالعبادة والدعاء والاستغفار والطلب والرجاء، سواء كان منجاة سرية أو دعوة جهرية.
 - ❖ وهذا الحوار في غاية الأهمية بالنسبة للفرد حيث هو متطلب أساس للروح وبدونه يصاب الفرد بالأمراض النفسية ويقدم على إيذاء نفسه بالانتحار.
 - ❖ هذا المستوى إذا كان نشطاً وإيجابياً فإنه يحدث حالة من التوازن والتناسق في المستويين السابقين (أي في حوار الإنسان مع نفسه وحواره مع الآخرين).

صفات المحاور الناجح

- (1) الابتسامة وبشاشة الوجه
- (2) الوضوح في طرح الأفكار
- (3) عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار
- (4) جيد الإنصات والإصغاء للآخرين
- (5) يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة
- (6) سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز
- (7) يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش

معوقات الحوار

- 1) الكبر وسوء الخلق من أحد طرفي الحوار أو من كليهما
- 2) عدم الاستماع والإنصات
- 3) الغضب والانفعال
- 4) تحول مسار عملية الحوار إلى جدال
- 5) عدم ادراك ان الخلاف امر طبيعي بين الأفراد
- 6) خلو الحوار من عبارات الثناء والمدح وكثرة العتاب والنم

مهارات الإقناع

- ❖ **الإقناع:** أحد الأساليب للتحدث مع الآخر، وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الانساني الفعال، وتنطلق هذه المهارة من القناعة الداخلية للفرد ذاته بأهمية إقناع الآخرين حول موضوع معين، وهو أسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي أو الجمعي.
- ❖ **الإقناع:** محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواعية والحجج والبراهين المنطقية، واستمالتة نحوه سواء كان هذا الإقناع جزئياً أو كلياً.

طرق وأساليب الإقناع

- ❖ لكي يحقق الإقناع تأثيره في الآخرين فإنه يستخدم أساليب كثيرة من شأنها التأثير في النفس أو تقريب الصورة إلى الذهن، ومن هذه الطرق والأساليب ما يلي:
 - 1) **البراهين والأدلة:** حتى تكون أكثر تأثيراً فإنه يجب أن تكون براهين قوية بما لا يدع مجالاً للشك أو التردد، لذا يجب أن تكون منسجمة مع العقل.
 - 2) **التعبير الطبيعية:** الأساليب التي تدل على المودة والاحترام والسعادة والسرور.
- **أمثلة:** الابتسامات، بشاشة الوجه، الجلسة باهتمام للطرف الآخر، الإشارات المعبرة عن الألفة، هزات الرأس.
- **3) استخدام أسلوب القصة:** تستخدم القصة بفعالية في إقناع الآخرين، ولكي يكون تأثير القصة قوي في الطرف الآخر فإنه يجب أن تكون القصة حقيقية وواقعية، كما أن القصة القصيرة أكثر تأثيراً من القصة الطويلة، حيث يتم استخلاص العبر منها بطريقة أسرع.
- **4) التجارب العملية:** الشواهد الميدانية التي تعبر عن واقع عملي في ظروف مشابهة وما نتج عنه من أحداث، فهي دلائل تعتمد على الواقع في العالم من حولنا، سواء كانت دلائل شخصية أو عن أشخاص آخرين، فالإنسان بطبعة يقتنع أكثر بما يراه أو يحسه أو يسمعه بنفسه.
- **5) الأمثال:** كلمات أو جمل رمزية تعبر عن مضمون محدد وقد أخذت قوتها من خبرات السابقين نتيجة تكرارها أمامهم وانتشارها، وهي مرتبطة بالثقافات والشعوب المختلفة.
- يستخدم ضرب الأمثال كثيراً لتوضيح الصورة وتقريبها إلى الذهن وإثارة الانفعال وتجسيد الصورة النظرية في صورة واقعية

تحسين مهارة الإقناع

- ❖ من النقاط المهمة التي يجب مراعاتها لتحسين ممارسة عملية الإقناع:
 - 1) اقتناع الفرد أولاً بالفكرة التي سيناقشها مع الآخرين

- (2) النظر لفترة من منظور الطرف الآخر لمعرفة قناعاته الشخصية، وفي قصة إبراهيم عليه السلام مع قومه إشارة لذلك.
- (3) استخدام الأدلة والبراهين للتأكيد على ما تقول
- (4) استخدام الكلام اللين عند مخاطبة الطرف الآخر، وتجنب ممارسة الأساليب الضاغطة عليه
- (5) التحلي بالثقة بالنفس، والثبات على المبدأ خلال الحديث
- (6) تحدث بموضوعية وتجنب السماح لرغباتك بالتأثير على الحوار

أساسيات الإقناع

- (1) التخلي عن النرجسية أو النظرة الدونية للآخرين.
- (2) الايمان بحرية الفكر والرأي والتصرفات.
- (3) مراعاة أساسيات فن الإقناع والتي يتمثل أهمها في: الثقة بالنفس، الهدوء والروية، المودة والاحترام، استخدام اقل الكلمات، تقديم الحجج القوية، اتساق الأفكار المعروضة.
- (4) التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسي).
- (5) استخدم دبلوماسية الاطراء والمدح قبل الإقناع.
- (6) انهي حديثك مع محدثك بأسلوب التخيير مع التأثير.
- (7) في حالة الوصول الى طريق مسدود توقف عن الإقناع ولا تتجه إلى الجدل.

مهارات الخطاب وتقديم العروض

- ❖ إن مهارات العرض والإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد عند عقد الصفقات، وتقدمه في حياته الاجتماعية والوظيفية.
- ❖ كما تعد من المهارات التي تحتاج إلى تدريب وإتقان، حيث تعتمد على مواجهة الجمهور باختلاف أنواعه والتحدث إليه مباشرة ومناقشته، وهو أمر يحتاج إلى تدريب ودرجة عالية من الثقة النفسية.

العناصر الأساسية للعرض الفعال

(**مهارات العروض الفنية:** هي المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات ومعلومات وحقائق، وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والأدوات المساعدة المستخدمة أثناء العرض كأجهزة الحاسوب والأجهزة الصوتية، العرض والإلقاء هو فن مخاطبة الجماهير والتأثير فيهم، بهدف إيصال المعلومات إلى الآخرين والتأثير فيهم.

(2) **مهارات العروض السلوكية:** المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الخطيب أو الشخص الذي يقوم بالعرض

أثناء عرضه، بما يؤثر إيجابياً على الجمهور مثل المظهر العام وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والاتصال المرن واستخدام لغة الجسد الايجابية كالاتسامات والميل نحو الجمهور واستخدام اللقاءات البصرية مع الجمهور.

(3) **مهارات كسر الجمود:** المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الجمهور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه

الجمهور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض .

أساسيات الملقى الجيد

- ❖ من أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص الملقى وتتوافر فيه ما يلي:
- (1) **العلم:** ويقصد به التمكن العلمي من الموضوع الذي يقوم بعرضه بحيث يحيط بكل فروعه وأساسياته، فيجب أن يتمتع الملقى بمعرفة ودراية كافية بما يقول وأن يتوقع الأسئلة المختلفة من الجمهور.
- (2) **الإعداد والتحضير:** ذلك من خلال التركيز على الأهداف وتدوين النقاط المهمة للموضوع التي سيتحدث عنها، حيث أن الإعداد والتحضير المسبق للموضوع يساعد الملقى على أن يكون قريباً من أجزاء موضوعه فيعرف كيف يبدأ وكيف ينتهي.
- (3) **المهارة اللغوية:** تمتع الملقى بطلاقة لغوية مناسبة من حيث امتلاكه أكبر عدد من الكلمات المتعلقة بالموضوع ومعانيها و مترادفاتهما، وقدرته على استدعاء تلك الكلمات أثناء العرض
- (4) بسهولة، بما يمكنه من إيصال المعلومات بفعالية إلى الجمهور المستهدف.
- (5) **فن إيصال المعلومة:** وهي قدرة الملقى على إيصال المعلومة الى الجمهور المستهدف بأقصر الطرق وباستخدام أسهل العبارات المناسبة التي تعبر عما يريد وذلك في الوقت المناسب دون استطراد أو إطراب.
- (6) **الثقة بالنفس:** فيجب أن يتحلى الملقى بدرجة عالية من الثقة بالنفس ورباطة الجأش حتى يتمكن من تسيير دفة الموضوع أمام الجمهور بكل اقتدار، فيتكلم بكل هدوء ويتحرك في المكان بطريقة طبيعية تلقائية دون تكلف.
- (7) **الصدق:** وهو من أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها الملقى، فالصدق هو أقصر الطرق للوصول إلى قلب المستمع، ويساعد على تجاوز المستمع مع الملقى. ويشمل الصدق كل من الكلمات والمعلومات والمشاعر، فلا تتناقض الكلمات مع التصرفات ولا تتناقض المشاعر مع تعبيرات الوجه.
- (8) **مراعاة الحضور:** ويقصد به مراعاة المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي للجمهور، أي مخاطبة الحضور على قدر عقولهم، فلا يستخدم لغة أعلى من مستواهم، ولا أدنى من مستواهم، كما لا يستخدم لغة غير لغتهم الأصلية، كما يجب أن تكون الأمثلة المطروحة متوافقة مع البيئة الثقافية للحضور ومناسبة للأعراف الاجتماعية لهم.
- (9) **الاستماع الجيد:** ويقصد به أن يتمتع الملقى بمهارة الاستماع، فالمستمع الجيد هو ملقى جيد، كما أن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد، وهو دليل على رغبة الملقى في أن يلبي رغبات الجمهور وأن يعزز ثقتهم بأنفسهم بالاستماع إليهم.
- (10) **الالتزام بما يقول:** حيث يجب أن يكون المتحدث أول المقتنعين والمنفذين لما يقول، فلا يتحدث عن الصدق ويكون كاذباً، كما لا يتحدث عن بشاشة الوجه ويكون هو ذو وجه عبوس.

مواصفات العرض الفعال

- (1) أن يشد انتباه الجمهور ويجذبهم من حيث الأداء والإعداد والمحتوى.
- (2) أن يكون مبنياً على الحقائق والنظريات العلمية والإثباتات بما يتفق مع العقل.
- (3) أن يكون منظماً من حيث المحتوى وطبقاً للتسلسل الطبيعي، وواضحاً للجميع.
- (4) أن يصحبه جو من المرح والمتعة، وذلك من خلال بعض الكلمات البسيطة أو النكات.
- (5) يجيب على تساؤلات الجمهور بوضوح ويلبي احتياجاتهم.
- (6) يتيح للحاضرين فرصة المشاركة بأرائهم وأفكارهم والمناقشة مع المحاضر.

محاور العرض الفعال

(مرحلة ما قبل العرض: يجب على الشخص الذي سيقوم بالعرض أن يحدد بعض العناصر المهمة التي تتعلق بالعرض وذلك قبل بدء العرض، وأهم هذه العناصر ما يلي: أهداف العرض: حيث يجب على القائم بالعرض أن يحدد هدفه من العرض تحديدا دقيقا، وأن يكون الهدف واضحا في ذهنه أثناء العرض.

موضوع العرض: تحديد الفكرة الرئيسية من العرض والموضوع الذي سيعرضه على الآخرين، كما يجب أن يحدد الفرد العناصر الأساسية للموضوع والأمثلة التي يؤيد بها وجهة نظره والموضوعات المشابهة والأدلة والشواهد العلمية وغيرها من العناصر المتعلقة بالموضوع ذاته.

كيفية إعداد العرض: حيث يجب التهيئة النفسية للفرد وتحديد أجزاء ومفردات العرض وأفكاره الرئيسية والفرعية وترتيبها ترتيبا منطقيا وتسلسليا ومترابطا وذلك من خلال تحديد النقاط التالية:

- ❖ تحديث نفسك باستمرار انك تستطيع تقديم عرضا جيدا.
- ❖ تحديد النقاط الرئيسية للعرض.
- ❖ بيان النقاط الفرعية للعرض.
- ❖ ترتيب العناصر والأفكار بشكل منطقي.
- ❖ الأسلوب الافضل المستخدم في عرض الموضوع.
- ❖ ربط الأفكار سويا.
- ❖ تلخيص الموضوع في نقاط واضحة ومحددة.

الجمهور المستهدف: وهنا يجب على الفرد تحديد الجمهور المستهدف وصفاته، ذلك أن محتوى وأسلوب العرض يعتمد على خصائص الجمهور المستهدف.

العرض ذاته: تحديد مكونات موضوع العرض وعناصره وأركانه، حيث يتكون أي موضوع من العناصر أساسية الآتية:

المقدمة: وهي تهيئة للموضوع المراد تقديمه، وفي نفس الوقت تحديد لشخصية المقدم ومدى إلمامه بالموضوع وثقته في نفسه، ويجب أن تكون المقدمة قصيرة ومركزة ومفيدة ومشوقة

- المحتوى: هو متن الموضوع والمادة الخصبية التي يدور حولها اللقاء، ويجب أن يتصف محتوى الموضوع بما يلي:
 - الجدة والحدثة والتنظيم
 - مدعم بالشواهد والأمثلة والأدلة والبراهين
 - تنوع المراجع والمصادر

الخاتمة: وهي آخر مرحلة من العرض، ويجب أن تكون عبارة عن تلخيص لأهم أفكار العرض التي تم تناولها بشرط ان تكون بصورة مختصرة

وقت تقديم العرض: حيث يجب التأكد من وقت تقديم العرض وانه مناسب لظروف الحضور ومتوافق مع التوقيت اليومي أو الاسبوعي، بالإضافة الى معرفة المدة الزمنية المسموح بها لتقديم العرض.

مكان العرض: وهو المكان الذي سيتم فيه تقديم وتنفيذ العرض، حيث يجب تحديد مكان العرض ومعرفة خصائصه وامكاناته وتجهيزاته وكيفية الوصول إليه ووضع الإرشادات والعلامات الدالة على مكانه للوصول إليه بسهولة

(2) مرحلة نهاية العرض: المرحلة التي تقرر فيها إنهاء فعاليات العرض، حيث يجب أن لا تطيل فيها أكثر من دقائق معدودة، ويكون تركيزك فيها على تقديم الملخص المختصر للعرض.

تقييم العرض بعد انتهائه

- ❖ من أهم محاور تقييم العرض :
 - ملائمة المحتوى للموضوع المعروض.
 - شمولية الموضوع ووضوحه.
 - وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.
 - استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.
 - تنوع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، اللقاء، المناقشة، الاستفسار.
 - التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية في المناقشات.

المقابلة الشخصية

المقابلة الشخصية: هي اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين، للبحث عن يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات محددة، إضافة لسمات شخصية أخرى مثل (حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).

المقابلة الشخصية: هي اللقاء الذي يتم بين مسئول أو أكثر في المنشأة من جهة وبين المرشح (المتقدم) لشغل الوظيفة من جهة أخرى وذلك لغرض تقييم مدى صلاحية المرشح لشغل الوظيفة.

أنواع المقابلات الشخصية

- (1) **الاستشارة:** المقابلات التي تعقد مع بعض المتخصصين أو الخبراء في ميدان معين بهدف النصح والإرشاد حيال أمر أو موضوع معين.
- (2) **الترقية:** المقابلات التي تعقد بين المديرين وأحد الموظفين بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى إليهم، وترقيتهم إلى مراتب وظيفية أكثر تميزاً.
- (3) **التوظيف:** المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال وطالبي التوظيف بهدف اختيار الموظفين الأكثر مناسبة للعمل وترشيحهم للعمل، وهي المقابلات الأكثر شهرة.
- التأديب:** المقابلات التي تعقد بين المديرين أو الرؤساء في العمل والموظفين الذين لم يصلوا إلى درجة الاداء المطلوب أو من ارتكبوا اخطاء في اعمالهم، وتهدف الى توجيه أو لفت نظر الموظف لسوء أدائه في العمل أو توقيع العقوبة عليه
- (**مقابلة الفرز:** المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال والموظفين لتصنيفهم بناء على مواهبهم وقدراتهم وتوزيعهم على الاقسام والادارات بناء على قدرتهم على عمل معين داخل المؤسسة.
- (6) **مقابلة الاختيار:** المقابلات التي تعقد في الإدارات من أجل اختيار أنسبهم على القيام بعمل معين.
- (7) **مقابلات الاستكشاف:** المقابلات التي تعقد بهدف استكشاف القدرات والميول والمواهب لدى الموظفين، أو استكشاف طرق جديدة في العمل أو البحث عن أسباب الأخطاء التي وقعت.

طرق إجراء المقابلات

- 1) **المقابلة الفردية:** تعقد وجها لوجه بين طالب الوظيفة وصاحب العمل فقط، وقد يكون صاحب العمل فردا واحدا أو مجموعة أفراد.
- 2) **المقابلة مع مجموعة أشخاص:** تتم مباشرة وجها لوجه بين صاحب العمل (فرد أو مجموعة) ومجموعة من الأشخاص الراغبين في التوظيف في نفس الوقت، وتتميز باختصار الوقت وسرعة الأداء.
- 3) **المقابلات الهاتفية:** تتم من خلال الهاتف بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وتتميز بسرعة الاداء، وعدم اشتراط توافر الطرفين في نفس المكان، وامكانية عقدها في أي وقت من اليوم.
- 4) **المقابلات عبر الانترنت:** تتم من خلال شبكة الانترنت بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وهي تحمل نفس ميزات المقابلات الهاتفية بالإضافة الى امكانية الرؤية أثناء المقابلة.

مقابلات التوظيف

- ❖ **مقابلات التوظيف :** اللقاءات التي تعقد بين الراغبين في الترشيح للوظائف وأصحاب الأعمال.

أهداف مقابلات التوظيف

- ✓ اختيار أفضل المرشحين المناسبين، والذي تتوفر فيه المؤلات والقدرات المناسبة لشغل الوظيفة
- ✓ تقييم مدى ملائمة الشخص المرشح للوظيفة
- ✓ يتقدم غالبا للتوظيف أعداد أكبر من احتياج المؤسسات والشركات، الامر الذي يحتم على اصحاب الشركات والمؤسسات اختيار افضل المرشحين، وهو ما لا يتم الا من خلال المقابلات الشخصية.

الاستعداد للمقابلة الشخصية

- ❖ الاستعداد للمقابلة الشخصية ليس شيئا بسيطا، إذ يتوقف عليه مدى قبولك في الوظيفة وارتباطك بالعمل، لذا يجب عليك الاهتمام بالمقابلة والاستعداد لها جيدا، ويمكن الاستعداد للمقابلة من خلال النقاط التالية:
- ❖ قبل المقابلة : من النصائح التي يجب الاخذ بها قبل المقابلة ما يلي:
 - الثقة بالنفس، والتأكيد على انك تمتلك المؤهلات المناسبة للوظيفة.
 - ارتداء الملابس المناسبة.
 - جمع المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة أو الشركة، وذلك من خلال الانترنت، الزيارة، الأصدقاء، التقارير.
 - امنح نفسك الوقت الكافي للاستعداد.
 - توجه إلى المقابلة بمفردك، دون اصطحاب آخرين.
- ❖ **أثناء المقابلة:** من النصائح التي يجب الأخذ بها أثناء المقابلة ما يلي:
 - احرص على الوصول مبكرا قبل موعد المقابلة المحدد.
 - اعط اسمك لموظف الاستقبال إذا كان موجودا، وتحدث معه بكل هدوء.
 - ادخل الى غرفة المقابلة بثقة وهدوء.
 - عرفهم بنفسك، وصافحهم بحرارة وأنت مبتسم بود.
 - انظر مباشرة لعيون من يجري معك المقابلة.
 - لا تستعجل في الرد على الأسئلة.

- اصغي باهتمام لكل ما يقال لتكون اجاباتك جيدة.
- انتبه لحركاتك ولا تتوتر.
- راقب لغتك الجسدية واحرص على أن تكون إيجابية مثل
- ❖ بعد المقابلة: من النصائح التي يجب العمل بها بعد انتهاء المقابلة ما يلي:
- اشكر لجنة المقابلة وعبر لهم عن سعادتك بالمقابلة.
- ابدى رغبتك في العمل.
- استمر في البحث عن الوظيفة في أماكن أخرى، فاجتياز المقابلة لا يعني التوظيف.

- ❖ من المحظورات التي يجب تجنبها أثناء المقابلة الشخصية ما يلي:
- الجلوس قبل دعوتك للجلوس.
- التفتيش على الطاولة والنظر الى الأوراق المفتوحة.
- الاساءة لأصحاب العمل السابقين وانتقادهم.
- التطوع بذكر نقاط ضعفك أو عيوبك الشخصية أو بعضها

أسئلة المقابلة الشخصية

- ❖ توجد أسئلة كثيرة يتم مداولتها في المقابلات الشخصية، وتهدف الى الكشف عن المواهب والقدرات الخاصة بالمرشحين، والتعرف على اهتماماتهم وقدراتهم على التعامل مع المشكلات.

أنواع الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية

- 1) **السؤال المغلق:** السؤال الذي تكون الإجابة عليه «بنعم» أو «لا» والهدف منه تأكيد معلومة بالسير الذاتية، أو معرفة معلومة أساسية لم تذكر مثل «هل أنت خريج عام 1995؟» أو كسر الجمود لبداية الحديث أو متابعته.
- 2) **السؤال المفتوح:** السؤال الذي ليس له إجابة محددة، بل إن اجابته تحتاج إلى توضيح وجهات نظر وتختلف اجابته من شخص لآخر، وهدفه إعطاء المرشح للوظيفة الفرصة الكافية للحديث عن نفسه وامكاناته وقدراته ومواهبه، مثل «ما رأيك في..»
- 3) **السؤال ذو الاختيارات الإيجابية:** وهو السؤال الذي يطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة، ويهدف السؤال من وراء ذلك إلى معرفة شخصية المرشح من خلال اختياراته، هل هو تشاؤمي، أم طموح، مثل إذا عرض عليك الترشح لمنحة دراسية، فهل تفضل منحة للدكتوراه في جامعة محلية في الداخل أم منحة للماجستير في جامعة اجنبية بالخارج؟
- 4) **الأسئلة الافتراضية:** الأسئلة التي تصدر بهدف معرفة قدرة المرشح على التخيل في المستقبل أو التفكير الابداعي خارج الصندوق، وتقييم ثقافته مثل "أين ترى نفسك بعد خمس سنوات من الآن؟" أو «لو انت مدير الشركة كيف يمكنك زيادة عملائها؟»

كيفية الإجابة عن الأسئلة

- ❖ احرص على أن تكون اجاباتك صريحة وواضحة، منظمة ومحددة دون مراوغة، واحرص على عدم الإساءة لأي شخص مهما كان، وحاول تحويل نقاط ضعفك الى نقاط قوة، ولا تتطوع بالإجابة عن أسئلة لم تطرح في المقابلة.
- ❖ من النصائح المفيدة للإجابة عن الاسئلة :
 - ركز واستمع للسؤال جيداً.
 - أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء بالإجابة.
 - في حال عدم وضوح السؤال فمن حقك أن تطلب إعادته.

- لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة. تجنب الإطالة والإسهاب.

مهارات كتابة السيرة الذاتية

- ❖ **السيرة الذاتية:** تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها، وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.
- ❖ **السيرة الذاتية:** الوثيقة المكتوبة التي يسوق بها الفرد خبراته ومعلوماته الشخصية ومؤهلاته ومواهبه لدى أصحاب الأعمال.
- ❖ **محتوى السيرة الذاتية :** ما تتضمنه السيرة الذاتية من معلومات وبيانات عن طالب الوظيفة، وكيفية صياغتها وترتيبها ومحاورها.

محاور السيرة الذاتية

- ❖ **محور المعلومات الشخصية:** ويشمل هذا المحور على البيانات التالية:
 - ✓ الاسم (ثلاثي أو رباعي) والجنسية والحالة الاجتماعية
 - ✓ عنوان المراسلة البريدي
 - ✓ طريقة التواصل السريعة: رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، رقم الجوال
 - ✓ تاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة، ومكان الميلاد
- ❖ **الرؤية والأهداف:** ويقصد بها الأهداف من الوظيفة والطموحات المستقبلية.
- ❖ **التعليم والمؤهلات العلمية:** أن نكتب مبتدئاً بالأحدث تاريخاً، وتشمل:
 - ✓ الدرجة العلمية، والتخصص
 - ✓ الكلية المتخرج منها
 - ✓ اسم الجامعة، مع ذكر الفرع إن وجد
 - ✓ تاريخ التخرج باليوم والشهر والسنة
 - ✓ المعدل والتقدير إذا كان جيد فأكثر
- ❖ **الدورات التدريبية:** الدورات التدريبية التخصصية والعامّة التي حصل عليها مبتدئاً بالأحدث، وتشمل:
 - ✓ اسم الشهادة أو الدورة
 - ✓ مدتها وتاريخها بالشهر والسنة
 - ✓ أهم المهارات التي تعلمتها من الدورة
 - ✓ مكان انعقادها، من حيث المقر والجهة المنفذة
- ❖ **الخبرات العملية:** الخبرات التي اكتسبتها من أعمالك السابقة، ويفضل ترتيبها مبتدئاً بالأحدث على أن تشمل ما يلي:
 - ✓ التاريخ ومدة العمل باليوم والشهر والسنة
 - ✓ مكان الوظيفة وجهتها والقطاع الذي تنتمي إليه
 - ✓ تعريف مبسط بالمنظمة ومهامها
 - ✓ اسم وهاتف المدير المباشر للوظيفة السابقة، للتواصل معه عند الحاجة.
- ❖ **اللغات الأجنبية:** يجب كتابة اللغات الأجنبية التي تتقنها فعلاً تحدثاً وكتابة.
- ❖ **الأعمال التطوعية:** حيث تدون أهم الأعمال التطوعية التي قمت بها مثل:
 - ✓ المشاركة في برامج محو الأمية
 - ✓ خدمات الحجاج والمعتمرين
 - ✓ حملة مكافحة التدخين
 - ✓ حملة التبرع بالدم
- ❖ **الهوايات والاهتمامات الخاصة:** هي التي تؤديها في أوقات الفراغ مثل:
 - ✓ القراءة والمطالعة

- ✓ كتابة الشعر
- ✓ متابعة التطورات التكنولوجية
- ✓ ممارسة الرياضة
- ❖ **المعرفين:** تشمل أسماء الأشخاص الذين يمكن لهم تقديم التزكيات أو التوصيات للآخرين، بشرط أن تكون ممن عملت معهم من المسؤولين أو ممن قاموا بالتدريس لك، وهم مثل:
 - ✓ أساتذتك في الجامعة
 - ✓ مديرك السابق
 - ✓ رؤساؤك المباشرين
- ❖ **مهارات صياغة السيرة الذاتية**
- ❖ من المهارات التي يجب إتباعها عند صياغة السيرة الذاتية لتكون في صورة جيدة ومناسبة:
 - ✓ **التلخيص:** عرض المعلومات الرئيسية دون الخوض في التفاصيل الدقيقة ودون إسهاب، فصاحب العمل ليس لديه الوقت الكثير لقراءة كل التفاصيل.
 - ✓ **الوضوح:** ذلك حيث اللغة والصياغة.
 - ✓ **تجنب الاختصارات:** يفضل عدم ذكر اختصار للكلمات إلا إذا كانت معروفة للجميع، مثل حرف (ت) كاختصار كلمة تليفون، وحرف (ج) اختصار كلمة جوال.
 - ✓ **التركيز:** تحديد وإبراز قدرتك على العمل المطلوب دون غيره.
 - ✓ **الترتيب:** وذلك مبتدئاً بالأحدث تاريخياً، ووضع العناصر المشتركة سوياً.
 - ✓ **الصدق:** يقصد به صدق البيانات والمعلومات والخبرات المدونة، فلا تكتب شيئاً أنت لا تعرفه.
 - ✓ **تفاصيل التواصل:** وذلك بكتابة أرقام التليفونات والعنوان البريدي والبريد الإلكتروني والمعرفين بوضوح وفي مكان بارز.
 - ✓ **الذاتية:** يقصد به أن تكتب سيرتك الذاتية بنفسك، فأنت أجدر الناس على معرفة خبراتك ومواهبك الشخصية.
- كيف تكتب السيرة الذاتية**

- ❖ عند كتابة السيرة الذاتية، احرص على أن تراعي ما يلي:
 - حاول أن تكون السيرة الذاتية في صفحة واحدة كلما أمكن، وأن لا تزيد عن ثلاث صفحات.
 - استخدم الورق الأبيض العادي ودون أي إطارات أو علامات مائية.
 - استخدم الخط العادي وبحجم لا يقل عن 12 ولا يزيد عن 14، على أن تكون العناوين الرئيسية بالخط الثقيل.
 - لا تستخدم ألوان مختلفة عند الكتابة.
 - تأكد من خلو السيرة الذاتية من الأخطاء اللغوية والإملائية.
 - استخدم بعض المصطلحات الفنية التي تدل على معرفتك وخبرتك في التخصص.
 - حدث بياناتك كلما حدث تغيير لها بصفة مستمرة، واحتفظ بنسخة الكترونية معك دائماً.
- نماذج من السيرة الذاتية**
- 1) النموذج العام (General CV):** يستخدم هذا النموذج إذا كنت ممن لم يسبق لهم العمل أو عندما لا تهدف إلى عمل محدد بعينه، حيث تكون سيرتك الذاتية أقرب ما تكون إلى الاستعراض العام لمهاراتك ومؤهلاتك، وهذا النموذج يمكنك أن ترسله ذاته إلى أكثر من جهة.

- ❖ يفضل أن تستهل سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج بعبارة مبسطة تحاول تحديد المجال العام للعمل الذي ترغب القيام به،
كأن تكتب على سبيل المثال: الهدف: العمل في السكرتارية أو في الإدارة، الهدف: العمل في البرمجة، الهدف: العمل في المبيعات.
- (**النموذج الموجه (Targeted CV)** : يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد، ويجب عند كتابتك لسيرتك الذاتية وفق هذا النموذج أن تسلط الضوء فقط على مهاراتك ومؤهلاتك وخبراتك السابقة التي تلائم متطلبات ذلك العمل، وهو ما يتطلب منك دراية مسبقة وواضحة بتلك المتطلبات.
- ❖ في حال وجدت لديك الرغبة والقدرة على التقدم إلى أكثر من عمل لدى نفس الجهة أو لدى جهات أخرى مختلفة، فعليك في كل مرة أن تعيد وبشكل كامل صياغة سيرتك الذاتية بما يتلاءم ومتطلبات العمل الجديد.
- (**النموذج الزمني(Chronological CV)**: يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد وعندما يكون واضحاً في نص الإعلان أن السيرة الذاتية يجب أن تكتب طبقاً للإعلان، وتظهر سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تاريخ التدرج المهني في المجال المحدد بتقديم المعلومات بتسلسل زمني مبتدئاً بالأحدث تاريخياً.
- ❖ في حال عدم احتواء إعلان العمل على طلب صريح لاعتماد هذا النموذج، فيمكنك أن تعتمده في الحالات التالية:
 - ✓ مسيرة حياتك المهنية المستمرة في ذات المجال دون وجود انقطاعات تذكر
 - ✓ المراكز الوظيفية المهمة التي توليتها وازداد من خلالها حجم مسؤولياتك بشكل مستمر خلال تلك المسيرة
 - ✓ آخر المراكز التي توليتها هو أكثرها أهمية.
- (**النموذج الوظيفي(Functional CV)**: يستخدم هذا النموذج لكي تبرز في بداية سيرتك الذاتية إنجازاتك ومهاراتك ومؤهلاتك بما يتلاءم مع متطلبات العمل الذي ترغب التقدم إليه، وبما أن سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تغفل التسلسل الزمني لمسيرة حياتك المهنية مؤكدة على أهمية ما حققته بغض النظر عن المكان والتاريخ
- ❖ يمكنك اعتمادها في الحالات التالية:
 - ✓ التقدم لأول مرة للحصول على عمل
 - ✓ عدم الرغبة في التصريح عن عمرك
 - ✓ حدوث أهم إنجازاتك قبل عدة سنوات مضت
 - ✓ وجود انقطاعات طويلة في مسيرة حياتك المهنية
 - ✓ تغيير اتجاهاتك المهنية
- لا يفضل أصحاب العمل هذا النموذج لأنه غالباً ما يلمح إلى محاولة صاحبه إخفاء فترة انقطاع طويلة عن العمل أو التعتيم على خلل في مسيرة حياته المهنية.

نموذج خطاب مرفق للمقابلة الشخصية

❖ **نموذج الخطاب :** هو الخطاب الذي يرفق بالسير الذاتية وموضح فيه البيانات الشخصية الأساسية فقط وطلب صريح بالرغبة في إجراء المقابلة الشخصية للترشح للوظيفة المعلنة، وله أكثر من صيغة .

مثال ::

السيد/ ----- المحترم
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
لفت نظري الإعلان الخاص بكم والمنشور في جريدة ----- بتاريخ ---- بخصوص
وظيفة ----- وأنا اعتقد أن لدي
المهارات والخبرات الضرورية لشغل هذه الوظيفة (----) .
أفيد سعادتك علما بأنني خريج جامعة ----- تخصص ----- وبتقدير ----- في
عام -----
أكون شاكرا لكم لو أتحتم لي فرصة للمقابلة الشخصية في الوقت الذي ترونه مناسباً،
وأرجو الرد منكم في أقرب وقت
ممكن على البريد الإلكتروني أو العنوان البريدي:
الدمام الرمز البريدي (---) ص ب (---)
الجوال: (-----)
هاتف رقم : (-----)
فاكس رقم : (-----)
البريد الإلكتروني: (-----@-----)
وتقبلو سعادتك فائق التقدير والاحترام،،،
الاسم: -----
التوقيع:
التاريخ: // 1341 هـ
مرفق لسعادتك السيرة الذاتية وجميع الأوراق الثبوتية .

