

الاتصال - سال م / ١٩٢	
مفهومه	١- الاتصال عملية إنتاج وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه ، وإحداث استجابة . ٢- تفاعل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي طرف منهما أو كليهما . ٣- تبادل رسائل بين أطراف مختلفة باستخدام وسائل (قنوات) للتواصل .
	عوامل النجاح المهني القسم الأول هي المهارات العلمية والمهنية : كحاجة المهندسين إلى خبرة علمية في مجال الهندسة ومهنية في كيفية إدارة المشاريع . القسم الثاني هو مهارات الاتصال : ويغفل عنها الكثير ، عندما نضع مهارات الاتصال في مقابل المهارات العلمية والمهنية ، نجد أن الدراسات الحديثة أثبتت وأظهرت أن عوامل النجاح المهني تعتمد بشكل كبير جدا بما يقارب ٨٠% إلى مهارات الاتصال ويتبقى ٢٠% للمهارات العلمية والمهنية .
أهميته	- القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب .. - الاتصال يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية - نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم مما يساهم -في اتخاذ القرارات المناسبة ، وتحقيق النجاح المطلوب . - توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأشخاص - ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد . - التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة ؟
عناصره	المرسل : وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال . الرسالة : وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل الوسيلة (القناة) : هي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل . المستقبل : الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة و يستقبلها من خلال حواسه (السمع ، البصر ، الشم ، التذوق ، اللمس) التغذية الراجعة (الاستجابة) : هي إرسال رسالة إلى المرسل تفيد استلام رسالته وفهمها ، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدمها على مضمون الرسالة وتختلف سرعة الاستجابة باختلاف الموقف
كفاياته	كفايات معرفية : معرفة مفهوم الاتصال ، و آدائه ، و عناصره ، و مهاراته . كفايات اجتماعية : القدرة على معرفة الذات وما تملكه من مهارات وكفاءات تواصلية وما يؤثر فيها القدرة على إنزال المخاطبين ومنازلهم ، ومراعاة مقاماتهم وأحوالهم . ~ يخاطب كل شخص بالطريقة التي يفهمها . القدرة على معرفة الأنماط الشخصية المختلفة لدى البشر وكيفية التعامل مع كل شخصية بما يناسبها . كفايات تلقي : القدرة على تفهم الرسالة المتلقاة والتفاعل معها ، والاستجابة لها ، و اكتشاف أهدافها الضمنية و مغزاها ، والتغلب على جوانب القصور فيها . كفايات الإرسال : كفاية لغوية : القدرة على بناء رسالة صحيحة ودقيقة ومنظمة و مؤثرة . كفاية تواصلية : القدرة على بناء رسالة تراعي حالة المتلقي و مكانته و خصائصه وعلاقته بالمرسل والسياق الذي يحدثه في التواصل . كفاية أدائية : القدرة على توظيف الصوت ونبراته ولغة الجسد لنقل الرسالة بفاعلية .
نوعه	أولاً : الاتصال اللفظي : يرتبط الاتصال اللفظي بالعملية التي يقوم بها المرسل أو المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية . مهارات الاتصال الشفهي : وتشمل مهارتين هما : مهارة التحدث : ويتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل . مهارة الاستماع : ويتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة المرسل شفهية فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي . مهارات الاتصال الكتابي : وتشمل مهارتين هما : مهارة الكتابة : وهي الرسالة المكتوبة من قبل المرسل . مهارة القراءة : ويتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل
أهميته	الكفاية اللغوية : يقصد بها معرفة (المرسل ، والمستقبل) باللغة ودلالات مفرداتها و تركيبها وأساليبها التعبيرية (المجاز ، الكتابة ، التورية ، ..) والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة الكفاية الاتصالية : يقصد بها مراعاة المقال (الرسالة) للمقام ومطابقته لا يقتضي ، بحيث يراعي الكلام مكانة المتلقي الاجتماعية والحالة النفسية وينسجم مع ظروف الموقف و ما يحيط به من انفعالات . الخبرة المشتركة : يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة ، ومدى اهتمامهم بالموضوع ورغبتهم فيه الضجة أو التشويش : الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف الاتصالي ، كدرجة الحرارة ، أو الضوضاء ، ومناسبة الوقت ، والحالة الشعورية للمرسل والمستقبل . رجع الأثر : الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل استجابة المرسل الافتراضات السابقة : يقصد بها الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من المرسل والمستقبل اتجاه بعضهما بناء على خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية .
عوائق الاتصال	ثانياً : عوائق من جانب المستقبل : ١- التبسيط المفرط : اختزال الشخصية في نمط معين (طيب ، شرير) ٢- التعميم الخاطئ : وضع فئات من الناس في قالب واحد (التعميم) ٣- الاستدلال الزائف : استنتاج صفة من أخرى دون وجه حق (الشكل ، المكانة ، الجاذبية ، ..) الأحكام المسبقة : تأثير الانطباعات المسبقة على تلقينا للرسالة و فهمها . أولاً : عوائق من جانب المرسل : الغموض : الغموض اللغوي : التحدث بلغة لهجة لا يتقنها المتحدث أو لا يفهمها المتلقي . الغموض التقني : التحدث بلغة متخصصة لا يتقنها المرسل أو المستقبل (لغة برمجة الكمبيوتر) غموض المعنى : إخفاء المعنى بالكتابة أو الرمزية . الغموض الثقافي : تختلف معاني الكلمات والإشارات من ثقافة لأخرى ، مما قد يولد سوء فهم . عدم الملازمة : عدم ملازمة الرسالة للسياق : (نكتة في عزاء) عدم ملازمة الإشارات غير اللفظية للرسالة اللفظية : (صغير وكبير يتكلم عن شيء صغير وهو يشير بيديه عن شيء كبير " ، يمين - يسار " كان يشير إلى اليسار وفي حديثه يقول اليمين ") . الفوضى : الفهم يرتبط بترتيب وتنظيم الرسالة والعلاقة بين أقسامها حال المرسل : فرط الانفعال ، الشرود ، والتشتت و الارتباك الاستطراد : ~ عندما نتحدث في موضوع ما تبدأ بالإسهاب وتكثر من المواضيع الجانبية وتبدأ في موضوع وتنتقل إلى موضوع آخر فيشتت المستقبل .

مفهوم	*تعرف الذات على أنها مجموعة الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرد عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه . *مفهوم الذات هو إدراك الفرد عن نفسه وعن تفكيره ، وخصائصه الجسمية والعقلية و الشخصية ، واتجاهاته نحو نفسه ، و استشعاره لكيفية إدراك الآخرين له وبما يفضل أن يكون عليه .		
تقدير الذات	* ما اعتقادك إزاء نفسك ؟ هل تحب نفسك ؟ هل تعتقد إنك شخص مهم ذو قيمة ؟ هل تستحق الأفضل ؟ إلى أي مدى أنت مرتاح تجاه شخصيتك التي أنت عليها الآن ؟ وهذا الأسئلة والإجابات يعنيه تقدير الذات . * إن درجة تقديرنا لذاتنا تعكس مدى احترامنا لأنفسنا وشعورنا بأهميتنا وقيمتنا الذاتية ، والقيمة التي نصيغها على أنفسنا كأشخاص ، وما نتوقعه من أنفسنا ولأنفسنا . * أن الأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من تقدير الذات يشعرون بارتياح وثقة ، ويكونون قادرين على التواصل بوضوح مع الآخرين . والعكس صحيح بالنسبة للأشخاص الذين يفتقرون لتقدير الذات ، فيشعرون بعدم الارتياح وتكون رسائلهم في الغالب مشوشة وغير واضحة .		
الإتصال مع الذات	الحديث مع الذات : يرى علماء النفس أننا نتحدث أنفسنا حوالي ٥٠ ألف مرة في اليوم، وهذه الرسائل التي نرسلها لأنفسنا طوال اليوم تعكس بشكل مباشر تقديرنا لأنفسنا وصورتنا عن ذاتنا ، كما تؤثر بقوة على سلوكياتنا اليومية . ✓ عندما ترتكب خطأ أمام زملائك . ✓ عندما تقوم بشيء للمرة الأولى وتجد صعوبة . ✓ عندما تنضم لمجموعة من الناس لم ترهم من قبل . ✓ عندما يستدعيك رئيسك دون أن تعرف السبب . ✓ عندما تنسى القيام بشيء وعدت بأن تقوم به . - إجاباتك على الأسئلة السابقة يعطيك فكرة عن نوع الحديث الذي تستخدمه مع نفسك في الغالب .	لوم الذات : يهدف إلى تأنيب الذات بشكل سلبي متكرر بسبب القيام بفعل ما ، مما يزيد من الانفعالات السلبية ، لذا فإن الفرد يتأثر سلباً من لومه لذاته لأن ذلك يجعله ساخط من نفسه ، فبدلاً من أن يستفيد من أخطائه في إيجاد حلول مناسبة في المستقبل ، يتوقف عند هذا الخطأ . فهو كالبكاء على ما كسر وليس محاولة إصلاحه . وهذا يؤثر سلباً على تواصل الفرد مع ذاته والآخرين .	نقد الذات : يهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف أثناء و بعد الأداء ، وذلك من أجل التطوير والإصلاح وتلافي الأخطاء في المرات القادمة ، وهذا يؤثر إيجاباً على تواصل الفرد مع ذاته و الآخرين ، لأن الهدف هو معالجة الخطأ وليس مجرد التحسر عليها
أسرار الوصول إلى قمة الأداء	أولاً : أصحاب الأداء المتميز يتمتعون بتقدير عال للذات : يؤدي التقدي العالي للذات إلى محادثة النفس بإيجابية والسيطرة على المشاعر و التصرفات وعلى لغة الجسد مما يستحث الآخرين على الاحترام . وينتج لنا تحمل مسؤولية سلوكنا و بوجهنا نحو تحقيق الأهداف الصعبة ، فالشخص يتوقع الأفضل من نفسه و لنفسه ، وهذا هو السبب وراء كون أصحاب الأداء المتميز أشخاص إيجابيين لديهم رؤى وتوجهات إيجابية .	ثانياً : أصحاب الأداء المتميز يضعون معايير عالية : عندما يكون لدينا معايير عالية ، فإننا نضع أهدافاً تنطوي على تحديات ونعمل جاهدين في سبيل تحقيقها ، إننا نتوقع الأفضل لنا و منا . ودائماً ما يسعى أصحاب الاداء المتميز للتطوير أنفسهم ، وذلك بسبب المعايير العالية التي وضعوها . وجد " بيتر هنري " أن أصحاب الاداء المتميز يقتطعون جزءاً من وقتهم اليومي لمراجعة ما قاموا به وكيف قاموا به ، والتفكير فيما قاموا به بشكل جيد ، وما يحتاج للتحسين . و وضع ذلك كله في دائرة لتطوير النفس و درب أشخاص على استخدامها لمدة عشرة دقائق يومياً ، و وجدوا تحسن مذهل على حياتهم .	ثالثاً : أصحاب الاداء المتميز يتحملون المسؤولية : أصحاب الاداء المتميز لا يسترخون في سلبية وينتظرون الأشياء حتى تحدث ، بل يشاركون بنشاط في تشكيل مستقبلهم عندما ننكر وجود مشكلة ، أو نلوم الآخرين عليها ، أو نخلق أعذار لها بدلاً من محاولة حلها وتحمل المسؤولية ، فإن شيئاً ما لن يحدث . يركز أصحاب الاداء المتميز على الأمور التي يمكنهم السيطرة عليها وتشكيلها ، ولا يضيعون أوقاتهم و جهودهم في مناقشة جوانب المشكلة التي تخرج عن دائرة تأثيرهم .
	رابعاً : أصحاب الاداء المتميز يركزون على أهدافهم : التركيز بقوة على أهدافنا يساعد على التغلب على المشكلات ببسر ، أما التركيز على الصعوبات و المواقف فلن يؤدي بنا إلا للتعثر و العجز . <u>تلفظ به حدد لنفسك هدف واضحاً ينطوي على تحد .</u> <u>استرخ فمّن شأن ذلك أن يجعل مخك أكثر قدرة على إنشاء وتعزيز المسارات العصبية .</u> <u>ركز كل انتباهك على المهمة التي تقوم بها .</u> <u>تخيل هدفك بأكبر قدر ممكن من التفاصيل ، فهذا يعمل بمثابة ملقن ذهني .</u> <u>استشعره ، أشرك مشاعرك لتتخيل كيف ستشعر إذا ما حققت هدفك .</u> <u>تدرب عليه في ذهنك مراراً و تكراراً .</u>		
	خامساً : أصحاب الاداء المتميز يتواصلون ويعملون مع الآخرين بفعالية : يجيد أصحاب الاداء المتميز العمل مع الآخرين و التواصل معهم ، مما يدفعهم إلى تحقيق من النجاح لا يمكن أن يتحقق بالعمل الفردي .		
السيطرة على الغضب	نموذج [APEB] لسلوك الغضب : تم بناء نموذج نفسي أطلق عليه أسم نموذج [APEB] نسبة إلى اختصار مجموعة من العمليات التي يحدث خلالها انفعال الغضب وهي : الانتباه ، والإدراك ، والانفعال ، والسلوك . ويهدف هذا النموذج إلى مساعدة الفرد على فهم المراحل التي يمر بها الغضب واستخدام الاستراتيجيات المناسبة في كل مرحلة من أجل أن يسيطر على غضبه الشخصي وغضب الآخرين ، وبهذا يكون سلوك الفرد سلوكاً واعياً في تلك اللحظة وبعيداً عن ردة الفعل الغاضبة . يركز هذا النموذج على التحكم بأربعة عمليات رئيسية يمر بها الفرد لحظة الغضب ، وهي : ((الانتباه للمثيرات ، وإدراك وتفسير المثيرات المسببة للغضب ، والانفعالات ، وأخيراً السلوكيات الناجمة عن الغضب)) . ويجدي هذا النموذج في مساعدة الفرد على التحكم بغضبه الشخصي من خلال مساعدته على فهم ما يجري بداخله أثناء انفعال الغضب ، والتحكم بغضب الآخرين من خلال فهم ما يجري لديهم أثناء تعرضهم لانفعال الغضب .		
	مرحلة الانتباه (Attention) : وهي عملية انتباه الفرد للمثيرات التي تسبب له الغضب سواء أكانت هذه المثيرات متعلقة بالفرد نفسه أم متعلقة بالأفراد الآخرين . وهناك طرق تساعد الفرد في التعامل مع المثيرات التي تسبب الغضب مثل : إبعاد المثيرات المسببة للغضب أو تجاهلها أو تقبلها أو الابتعاد عنها .	مرحلة الإدراك (Perception) : ويقصد بالإدراك عملية التفسير والفهم للمثيرات التي تسبب الغضب ، وهنا تلعب خبرات الفرد السابقة دوراً مهماً في عملية الإدراك ، فقد يغضب من شخص آخر عندما يتحدث معه بموضوع ما لأنه يعرف عنه سابقاً أنه يستهزئ بالآخرين ، كما قد يحدث خلل في عملية الإدراك نتيجة للاستنتاجات الخاطئة وعملية ربط الموضوعات ببعضها البعض بشكل خاطئ ، أو نتيجة بنقص المعلومات الكافية للتفسير ومن هنا يحدث الخلل في عملية الإدراك ، ومثال ذلك شخص يثور غضباً حينما يرى شخصاً آخر ينظر إلي محدقاً به وهو لا يعرفه . وهناك طرق متنوعة تساعد في الإدراك السليم للسيطرة على الغضب منها : التفسير العلي للمثيرات والابتعاد عن الشكوك غير المستندة إلى الأدلة أو طريقة إدراك وتفهم الشخص الآخر الذي يحدث له الغضب بالإضافة إلى الحديث الإيجابي مع الذات .	
	مرحلة السلوك (Behavior) : السلوك الناجم عن الغضب هو الفعل الذي يقوم به الفرد بعد تعرضه للحالة التي سببت له الغضب ، ويرتبط السلوك طردياً مع شدة الغضب ، وتختلف أشكال السلوك فقد يكون سلوكاً لفظياً ، أو جسدياً ، أو رمزياً ، وهنا تجدر الإشارة إلى أهمية وعي الفرد بضرورة ألا يكون سلوكه وردة فعل مباشرة على المثير المسبب للغضب ، لذا يجب أن يعي الفرد بأن السلوك سيحاسب عليه من الله والآخرين ، فإذا ما سلك سلوكاً ينبغي أن يأخذ بالحسبان رضا الله أولاً ، ثم عدم إيذاء الآخرين ، وإن رأيت شخصاً آخر غاضباً فلا يجوز أن ينجح هذا الشخص بإثارتك لأنه وصل إلى مرحلة إلغاء الإدراك ، ويجب أن تكون أنت واعياً ومدركاً لخطورة ذلك وأثره على السلوك		

أنواع الذكاء التواصلي م / ٤				
٢٠	تعريفه	خصائصه		
النفسي	القدرة على إدراك اللغة و استخدام الكلمات بمهارة والقدرة على التعبير عن الأفكار بطلاقة . ويمكن أن نربط ذلك بمصطلح البلاغة ، حيث تتجلى القدرة اللغوية في انتقاء المفردات الثرية و المعبرة ، والاستعانة بالتشبيهات والاستعارات اللغوية لترتيب رسالة لفظية رشيقة على نحو منطقي ، تحدث تأثير في المتلقي	✓ طرح أسئلة معبرة . ✓ الإدلال بتعليقات ذكية تعكس فهم الموضوع . ✓ استخدام مفردات ثرية .		
الذاتي	القدرة على معرفة الذات وسير أغوارها والتواصل معها ومعرفة سلبياتها و إيجابياتها وقدراتها .	✓ الوعي بالذات وعلاقتها بالعالم . ✓ وجود أهداف محددة يسعى المرء لتحقيقها . ✓ استقلالية التفكير . ~ لا يتبع التيارات المختلفة . ✓ إرادة التغيير والقدرة عليها . ✓ إدراك الحيل النفسية وآلياتها الدافعية (تبرير ، الإسقاط ، الإنكار ، الإزاحة) .		
الاجتماعي	القدرة على ملاحظة الفروق بين الأشخاص في أمزجتهم وطبائعهم و دوافعهم ومقاصدهم وقدراتهم وأنماط شخصياتهم ، والاستفادة من ذلك عند التعامل معهم .	✓ سرعة تكوين الصداقات . ✓ مشاركة الآخرين مناسباتهم . ✓ العمل داخل المجموعة بسلاسة . ✓ الدماثة والتعذيب وحسن الخلق . ✓ استنباط ما يدور في دخيلة الآخرين من قرائن خارجية (الفراسة) .		
العاطفي	القدرة على تنظيم حالة المرء النفسية ومنع الآسي أو الألم من شل القدرة على التفكير ، والقدرة على التعاطف والشعور بالأمل	✓ الاهتمام بمشاعر الآخرين . ✓ التعاطف مع الآخرين . ✓ ضبط النفس والتحكم في الغضب . ✓ وجود رؤية وحلم لدى الشخص . ~ إذا كان لدينا رؤية وحلم نسعى لتحقيقه فأننا سوف نشعر بقيمة الحياة ونسعى للوقت الذي نبذله للوصول إلى هذا الهدف . ✓ البهجة والطمأنينة .		
الفاكري	القدرة على إدراك المفارقات المضحكة وصناعتها وسردها ،	✓ الحس المرح . ✓ سرعة البديهة . ✓ الإبداع في صياغة المواقف المضحكة . ✓ إدراك المواقف الضاحكة .		
قام عالما النفس (جوزيف لوفت) و (هاري إنجهام) بتصميم نموذج يهدف إلى إيجاد تفاهم أفضل بين الأفراد و داخل المجموعات عن طريق فهم الذات وفهم الآخرين أثناء التواصل . وتم تقسيم الذات في هذا النموذج إلى ٤ مناطق أساسية ➤ أنت و الآخرين من خلال نافذة جو هاري : - كلما كبر القسم المكشوف كانت علاقاتك أكبر . - كلما كبر قسم الأسرار كانت علاقاتك ضعيفة . - كلما كبرت المنطقة العمياء فإن ذلك يدل على عدم تقبلك للنصيحة من الآخرين و بعدهم عنك . كلما كبر القسم المجهول كانت خبرتك بذاتك وبالعالم من حولك ضعيفة				
نافذة جو هاري	أولاً : المنطقة المكشوفة : هي المنطقة التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرين عنه . وقد تكون معرفة الآخرين لها أما لأنها واضحة لا يمكن إخفائها أو لأنه يقدمها لهم طواعية . مثل : الشكل ، المظهر العام ، المعلومات الشخصية ، القدرات والمهارات ..	ثانياً : منطقة الأسرار : معلومات يعرفها الفرد عن ذاته ، ولكنه يخفيها عن الآخرين ، وتختلف مساحتها باختلاف الأفراد وباختلاف الشخص المقابل ، ومن وقت لآخر ، وبحسب العلاقة ودرجة الثقة .	ثالثاً : المنطقة العمياء : معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته ، ولكنها ظاهرة للآخرين ، يدركونها من خلال سلوكه العام وسلوكه اللفظي وتعبيرات وجهه . فمثلاً ، قد لا يدرك المرء أن لديه لازمة لفظية يكررها باستمرار ، مثل كلمة (يعني) ، (طيب) .. وما شابهها . وأحياناً قد يرى المرء نفسه لا يجيد الحديث ، بينما يرى الآخرون أنه متحدث جيد .	رابعاً : المنطقة المجهولة : هي منطقة غير معروفة للفرد ولا للآخرين ، وتمثل جميع أبعاد شخصياتنا التي لم يتم اكتشافها بعد . وقد تحمل هذه المنطقة مكونات ايجابية أو حتى سلبية ويتم اكتشافها بعد فترة من الزمن . مثال : النابغة في التراث الشعري العربي لم يكتشف نفسه ألا بعد الكبر . أو قد يظن المرء أنه شجاع وعند تعرضه لموقف ما يكتشف خلاف ذلك .

مهارة التعامل مع أنماط مختلفة من البشر م/5

أولاً : التصنيف بحسب نمط الإدراك :

الأشخاص البصريون : يركز الأشخاص البصريون في تعاملهم مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان ، ومن المؤشرات الدالة على الأشخاص البصريون أنهم : يكررون حركة العين في الاتجاه إلى الأعلى وأحياناً يتم النظر إلى الفضاء الأعلى أثناء استعراضهم للصور المخزونة في عقولهم . غالباً يستخدمون مفردات خاصة في كلامهم مثل : أرى ، أشاهد ، ألاحظ ، أتصور ، أحاول رسم الصورة في مخيلتي .	الأشخاص السمعيون : يركز الأشخاص السمعيون في تعاملهم مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل : أسمع ، أنصت ، أتحدث ، أقول ، الخ	الأشخاص الحسيون : يركز الأشخاص الحسيون في تعاملهم مع الآخرين على إحساسهم ومشاعرهم ، وغالباً ما يستخدمون الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية ، مثل : أشعر ، أحس ، ألمس .. الخ
--	---	---

ثانياً : التصنيف بحسب ثنائية (الإدراك \ التفاعل) :

١- التفاعل مع الآخرين أنبساطي (التحدث أولاً ثم التفكير) متحفظ (التفكير أولاً ثم التحدث)	٢- الاهتمام بالمعلومات تحليلي (الاهتمام بالتفاصيل) شمولي (الاكتفاء بالفكر العام)	٣- اتخاذ القرار علمي (الاعتماد على الحقائق) عاطفي (الاعتماد على الشعور)	٤- حل القضايا الحازم (سرعة البت بالقرار) الودي (إعطاء مجال لخيارات متنوعة)
---	--	---	--

ثالثاً : التصنيف بحسب السلوك التفاعلي :

نمط الشخصية	خصائصها	كيفية التعامل معها
مدعي المعرفة	يحترق الآخرين . يظهر معلوماته بتعال . يظهر لك أنه يعرف في مجال عملك أكثر منك . يفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت . يبدى اعتراضات لا صلة لها بالموضوع . لديه إجابة على كل سؤال . يظهر معرفته بكل المواضيع .	- استشهد بما لديه من معلومات صحيحة كنوع من الإطراء أو المديح . - تقبل تعليقاته لكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك . - حاول أن تكون مناقشاتك معه قصيرة . - تجنب الدخول معه في نقاشات جانبية لأنه سيحاول أن يثبت لك أن لديه معلومات أكثر منك . - اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضيع معينة
الثرثار	يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء يتكلم في كل شيء باستثناء الموضوع يقضي زمناً طويلاً في التحدث حتى يقاطعه غيره .	- تسأله أسئلة تجبره على الإجابة بنعم أو لا - توجهه إلى الحديث عن العمل الذي بين يديه - لا تزدع بالخروج عن الموضوع - قاطعه في منتصف حديثه - أثبت له أهمية الوقت وأنت حريص عليه
الباحث عن الأخطاء	- يستخدم أسلوب الهجوم على شخصك . - يشكو إلى الآخرين . - يحول أن يروك . - ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين . - اهتمامه مركز في البحث عن الأخطاء .	- لا تأخذ اتهاماته على أنها تمس شخصيتك . - تمسك بالموضوع الذي تعرفه . - ركز على مواقع الاتفاق أو الالتقاء معه . - ابتسم وكن مرحاً . - اتخذ المنطق وليست العاطفة أساساً لمناقشته . - أفهمه أم لكل إنسان حدود يجب أن يلتزم بها . - لا تجعله يسيطر على المجموعة
العنيد	يتجاهل وجهة نظرك . لا يرغب في الاستماع إليك . يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده . صلب ، قاس في تعامله . ليس لديه احترام للآخرين ويحاول النيل منهم .	- أشرك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره . - أطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتصلوا إلى اتفاق . - أخبره بأنك سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد . - أجعل وجهة نظر الحضور موحدة أمام وجهة نظره .
الخجول	- يفتقد إلى الثقة بالنفس . - متحفظ ويتبدل لونه لأقل مؤثر . - يحاول الاختباء خلف الآخرين .	- اطلب منه تقديم وجهة نظره . - قل له أن الإنسان يحترم لمعلوماته وأفكاره وإظهارها للاستفادة منها . - حاول أن تعمل على زيادة ثقته بنفسه وذلك بوضعه في مواقف مضمونة النجاح . - لا تقدم إليه البدائل وحاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه .
الارستقراطي المتعالي	- يعامل الآخرين بتعالٍ لاعتقاده أنه فوق كل شخص . - يعتقد أن مكانه داخل الأفراد لا يمثل المكانة التي يستحقها . - يحاول أن يتصيد سلبيات المتحدث ، وأن يوقعه في المواقف المحرجة .	- لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة ، لأن هذا يعطيه الفرصة لإظهار تعاليه . - استخدم معه عبارات مثل : نعم ،،، ولكم ،،،
الإيجابي	يتصف بمواقفه الإيجابية الجادة المعقولة . متحمس ، ذكي ، يهتم بالنتائج . مفاوض جيد ويوجه الأسئلة البناءة . يعترض بأسلوب لبق مقبول . يصغي إصغاء جيداً . واقعي ويتخذ قراراته بهدوء وعقلانية .	- لكن تعاملك معه إيجابياً بمنهج ناضج . - اتبع التسلسل المنطقي في أحاديثك معه . - لا تعتبر كل ما يطرح مسلمات دون أن تناقشه . - كن أميناً في تعاملك معه . - تقبل تحدياته واستجب لها بفعالية .

اروی ناصر

مفهومه	فريق العمل هو مجموعة من الأفراد تعمل وتتعاون مع بعضها البعض لتحقيق هدف محدد بشكل فعال . وكلمة فريق عمل (TEAM) ممكن التعبير عنها بأربع كلمات تعكس معناها : معاً Together T : كل واحد ما Everyone E : ينجز Accomplishes A : أكثر More M :		
	معاً ينجز كل واحد منا أكثر ~ هذا هو الهدف في العمل ضمن فريق العمل .		
	تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق و التعاون والشفافية . مساعدة والدفاع عن أعضاء الفريق التمتع بدافعية عالية للأداء الجيد . لإظهار أفضل ما لديه . ممارسة الرقابة والوجيه الذاتي		
	كلما زاد الانتماء للفريق زاد الشعور الإيجابي وزادت اتجاهات الأفراد إلى : ✓ قبول أهداف وقرارات الفريق . ✓ السعي للتأثير على هذه الأهداف والقرارات من خلال المشاركة النشطة . ~ وجود مبادرة . ✓ الاتصال المفتوح والكامل مع أعضاء الفريق . ✓ الترحيب بالاتصال والتأثير من أعضاء الفرق الأخرى . ✓ السعي إلى الحصول على العون والتقدير من أعضاء الفرق الأخرى .		
صفاته			
التأثير الإيجابي			
نصائح للعمل مع	تجنب الجدل دفاعاً عن موقفك قدم فكرتك بكل وضوح وبأسلوب منطقي ، ثم استمع إلى رد الفعل مع الآخرين وفكر فيما يقال بعناية قبل أن تعاود الدفاع عن فكرتك .	لا تكن متصلباً في رأيك : لا تفترض أنه لا بد من فوز طرف وهزيمة الطرف الآخر إذا وصلت المناقشة إلى نقطة جمود . فالبديل لذلك الموقف أن تسعى إلى تقديم الحل الذي يأتي في المرتبة الثانية من حيث تفضيل الفريق ككل	لا تغير فكرك لمجرد تجنب الاختلاف : عندما يبدو أن الاتفاق تم بسرعة وسهولة تشكك في الموقف . تعرف على الأسباب وتأكد أن كل عضو يقبل الحل بنفس الأسباب أو لأسباب مكملة . تنازل الآراء على أسس موضوعية ومنطقية .
	الاختلاف في الآراء شيء طبيعي وتوقعه . اسع إلى إبراز جميع الآراء وإشراك جميع الأعضاء في عملية النقاش . يمكن أن تساعد هذه الخلافات في صنع قرار الفريق لأن تنوع المعلومات والآراء يتيح الفرصة للتوصل إلى حلول أفضل		
مفهومها	- الإقناع هو محاولة أحد الطرفين التأثير على الطرف الآخر لقبول أفكاره و آراءه بالاستناد إلى الأدلة والحجج والبراهين التي يقبلها العقل . وينطلق مهارة الإقناع من القناعة الداخلية أولاً ثم الانتقال إلى إقناع الآخرين عليك قبل أن تقنع نفسك بالرسالة التي ترغب بإيصالها لهم . لذا فالإقناع ضروري في كل مجالات الحياة ومنها مجال التربية والتعليم ، والدعاية والإعلام ، والعلاج النفسي ، واعتناق الدين وغير ذلك . ولولا الإقناع لما استطاع الرسل إيصال رسالاتهم للناس ، لأنهم لم يحملوا سلاحاً ليفرضوا ما كلفوا به بل حملوا حججاً وبراهين لتدل على صدقهم عملوا عقولهم ، وكذب بهم الكفار الذين غلبوا أهواءهم ومصالحهم الشخصية على عقولهم .		
	✓ افتنع أنت أولاً بالفكرة التي ستطرحها أن لم تقتنع سيظهر عليك ذلك ولن تستطيع إقناع الآخرين . ✓ كن صادقاً ولا تغير الحقائق فلا بد من تحري الصدق في الإقناع . ✓ استخدم الحجج والبراهين والأدلة على صحة ما تقول . بأن لا يكون الكلام إنشائي وعاطفي فقط . ✓ استخدم أسلوب الرفق واللين في الكلام . إليها فالكلام اللين يدخل القلب . ✓ كن واثقاً من نفسك أثناء الحديث . ✓ لا تستخدم أسلوب الضغط على الطرف الآخر ليؤمن بفكرتك . الهدف هو ليس الإجبار بل الإقناع . ✓ كن موضوعياً وتجرد من رغباتك وذاتك . أن تكون مستندة بالأدلة وأن لا تكون ذاتية ذو مصلحة شخصية لك . ✓ طمن الطرف الآخر وبهدد مخاوفه . ✓ لا تهجم أفكار الآخرين منذ البداية (تقبلها أولاً ثم ادحضها بالأدلة المنطقية إذا كانت خاطئة) . ✓ أحترم الرأي الآخر . ✓ استخدم لغة الجسد المناسبة التي تدل على صدق ما تقول . ✓ استخدم أسلوباً منطقياً في طرحك لأفكارك (كان تبدأ بالأمثلة ثم تصل إلى التعميم ، أو العكس) . ✓ لا تحتكر الموقف فمن حق الطرف الآخر أن يسعى لإقناعك مثلما لك الحق في ذلك (قوة الحجة هي الفيصل في ذلك) ✓ لا تتفعل إذا كان الموضوع علمياً ويحتاج لبراهين منطقية (الانفعال الإيجابي يفيد في تأكيد صدق مشاعرك إذا كان الموضوع متعلقاً بالمشاعر والاتجاهات)		
مهارات الإقناع	- نحن دائماً التفاوض سواء كنا ندرك ذلك أم لا . أنها جزء من حياتنا اليومية مع عائلتنا والأصدقاء والزلاء والعلاء ، ومع ذلك يمكننا أن نتعلم مهارات أفضل للقيام بعملية التفاوض .		
	- التفاوض هو عملية مشتركة لتكييف المصالح المتعارضة للوصول إلى حل يرضي جميع الأطراف . وتكمن أهمية في كونه من أهم السبل الفعالة للوصول إلى حل يدوم لحل النزاعات والمشاكل بين الناس وللحصول على ما تستحق .		
مفهومها	قواعد اللباقة في التفاوض : بدء التفاوض بالسلام . بناء الألفة مع الآخر . ~ لا تبدأ مباشرة في الموضوع المراد التفاوض بها حاول أن تبني الألفة مع الآخر . استخدام نبرات صوت تحمل الدفء والتقدير . ~ لا تكون هجوماً منذ البداية . استخدام العبارات المناسبة التي لا تحمل إساءة من كل الطرفين . ~ كالابتعاد عن المفردات التي تحمل تحيزاً . تقدير مشاعر واهتمامات وطموحات الطرف الآخر . الحفاظ على المبادئ والثوابت وإظهارها . التركيز على المصالح المشتركة لكلا الطرفين والبعد عن المكاسب الشخصية . التركيز على الأهداف وليس على الإساءة للطرف الآخر . التركيز على الحل وليس على المشكلة . تحمل ضغوطات الطرف الآخر إن وجدت دون انفعال أو خطأ . انتقاء الألفاظ التي تحقق أهدافه ولا تجرح مشاعر الآخر . استخدام أسلوب الحوار والإقناع والابتعاد عن أسلوب الهجوم . الانتهاء بسلام . الابتعاد عن التعصب والسخرية .		
	قواعد الخمس لجعل عملية التفاوض أكثر متعة وفعالية : اسأل دائماً : لا تطلب فقط ما تحتاج ، بل ما تريد . إذا كنت لا تسأل عن ما تريد ، فقد لا يمكنك الحصول عليه أبداً اعرف ما تريد : هذا يستتبع أيضاً معرفة ما لا تريد ، ولكن عليك أن تعرف ما هو الشيء الذي تسعى إليه . وجود فهم واضح وتصور للنتيجة المرغوبة التي تسعى إليها حتماً سيساعدك في كل خطوات عملية التفاوض . ويمكن أن تكون هناك نتائج عدة ، لذلك عليك أن تقرر ما هي المصالح ذات الأولوية الخاصة بك وترتيبها . كما أنه من المهم أن تتذكر أن نتنازل عن بنود أقل أهمية من أجل الحفاظ على بنود أكثر أهمية . حضر لعملية التفاوض : عليك أن تكون مستعداً قبل أن تبدأ المفاوضات ، ولذلك تحتاج للبحث وجمع معلومات للمساعدة في توجيهك خلال عملية التفاوض والتعامل مع المواقف التي يمكن أن تنشأ أثناء التفاوض . يجب التخطيط الجيد أعرف من تفاوض : من خلال شبكة علاقاتك ، اطلب من الزملاء أو الشركاء تزويدك بما لديهم حول الشخص الذي ستفاوض وما هي مشورتهم للتعامل معه . هذا الخطوة هامة لأن كل شخص يحتاج طريقة خاصة للتعامل معه ، تختلف بحسب شخصيته وخلفيته . التفاوض علاقة مستمرة : التفاوض عملية يتم من خلالها بناء الثقة بين الأطراف المختلفة ، و يجب أن لا يكون سعيها لتحقيق مكاسب وقتية قد يترتب عليه سوء فهم وتدهور في إستراتيجية طويلة الأجل لضمان وجود علاقة مستمرة . من أجل تطوير هذه العلاقات المستمرة ، نحتاج إلى تأسيس جو من الثقة		

مهارات التواصل م / ١٠ و ١١		مفهومها	مهارات المقابلة الشخصية
تعد المقابلة من أهم أنواع الاتصال المباشر ، وتستخدم لتقويم الأفراد لأغراض التوظيف أو القبول للدراسة . وتهدف المقابلة بصورة رئيسية إلى قياس : الشخصية ، المظهر ، اللغة ، مهارات الاتصال ، والقدرة على التحمل وضبط الانفعال . ويفقد العديد من الأشخاص المميزون علمياً فرصاً وظيفية بسبب قصور في مهاراتهم الحوارية والاتصالية أثناء المقابلة الشخصية .		مفهومها	مهارات المقابلة الشخصية
قم بجمع معلومات عن عناصر المقابلة و أحداثها المتوقعة . تخيل نفسك وأنت تقوم بالمقابلة ، ركز في التفاصيل داخل المقابلة . العب أدوار على المقابلة الشخصية مع صديق . قم بلعب أدواراً مقابلة مع لجنة أعد النماذج والوثائق الخاصة بالمقابلة الشخصية قبل أن تخرج . التزم المظهر اللائق في ملابسك . أحرص على الوصول قبل المقابلة بفترة كافية . حاول معرفة مدى وجود اختبارات قبل المقابلة وأطلب أمثلة عن الأمور التي سيطلب منك أدائها		استعداداتها	مهارات المقابلة الشخصية
عند الوصول إلى مقر المقابلة : أعط اسمك لموظفي الاستقبال أو الشخص الموجود لاستقبالك . حاول أن تبقى هادئاً وحدث نفسك بإيجابية . تحدث مع موظفي الاستقبال أو الشخص الذي استقبلك قبل الدخول للمقابلة . هذا سيساعدك على أن تبقى هادئاً .		استعداداتها	مهارات المقابلة الشخصية
تأكد من وصولك في الوقت المناسب ، مما يدل على التزامك بمواعيدك ويؤكد حرصك . اهتم بمظهرك ، فالمظهر الجيد يمنحك ثقة بنفسك ويعطي انطباعاً حسن عنك ويظهر احترامك للجنة المقابلة ابتسم للمقابلين وأنظر إلى أعينهم عندما تقابلهم وتحدث إليهم و تودعهم . اجلس منتصب القامة وانحني قليلاً للأمام عندما تستمع لهم . ما يشعرهم بأنك مهتم بما يقولون . وزع نظراتك بين المقابلين وأشعر كل واحد منهم بأنه مميز . خذ وقتك في الإجابة على الأسئلة ولا تعتقد أن استعجالك قد يوحي لهم بأن لديك معلومات جاهزة ، وفي نفس الوقت لا تبالغ في أخذ الوقت . فكر قبل الإجابة على السؤال الصعب ، و إذا لم تستطع الإجابة حاول أن ترد بسؤال آخر . فمثلاً إذا سالك المقابل عن الراتب الذي تتوقعه ، يمكنك الإجابة : هذا سؤال جيد ، ما هو الراتب الذي حددتموه لأفضل مرشح للوظيفة تكلم بصوت مسموع دون مبالغة . سوق لنفسك ، بلغ جميع المعلومات التي ترى أنها تساعدك ولا تقدم معلومات تجعلك تظهر بشكل متعطرس أجب بكفاءة وعناية على جميع الأسئلة بما فيها الأسئلة الافتراضية ، فهي غالباً التي تقرر سعة أفقك . دافع عن وجهة نظرك بطريقة مؤدية ولكن لا تصل إلى مرحلة العناد والتشيث بالرأي . أرسل لنفسك رسائل إيجابية وثق أنك الأفضل . <~ مثلاً قل لنفسك " أنا أداني جيد " لا تفقد السيطرة على الموقف وأبقى هادئاً ، واستفسر إذا لم تفهم أي سؤال . وجه لهم إشارات وإطراء بطريقة غير مبالغ فيها .		استعداداتها	مهارات المقابلة الشخصية
عبر للجنة المقابلة عن مدى سعادتك برويتهم . أبدي رغبتك في تلقي عرضهم . اكتب رسالة بعد ذلك تشكرهم لإتاحة الفرصة لك .		استعداداتها	مهارات المقابلة الشخصية
تذكر أن معظم أصحاب العمل يحبون الأشخاص الذين ينصتون . يدعمون إجاباتهم بأمثلة . يوجزون ما يحب إيجازه . يأتون للمقابلة مستعدين . يثقون بأنفسهم . يتصفون بالمرونة . يتسمون سعة الأفق .		استعداداتها	مهارات المقابلة الشخصية
أحرص على تجنب... الجلوس قبل دعوتك لذلك . التململ على الكرسي . الحلف . انتقاد أصحاب العمل السابق . لفت انتباههم لنقاط ضعفك . الابتسامة المقتضية أو المفتعلة . هز الساق أو القدم . ثني الذراعين أو وضعهما متشابكين .		استعداداتها	مهارات المقابلة الشخصية
تعرف بأنها الوثيقة المكتوبة التي يبرز فيها الفرد معلوماته الشخصية ومؤهلاته ، وقدراته ، وإنجازاته ، ومواهبه ، وتعد أداة تسويقية يروج الفرد من خلالها لمهاراته وإمكاناته ، فهي بمثابة الخطوة الأولى التي تؤهل الفرد إلى المقابلة الشخصية ، من أجل الحصول على وظيفة .		مفهومها	مهارات المقابلة الشخصية
المعلومات الشخصية : الاسم ، وتاريخ الميلاد ، والجنسية ، والحالة الاجتماعية ، والعنوان ، وأرقام الهواتف ، والبريد الإلكتروني ، وعنوان صفحة الويب الشخصية إن وجد . المؤهلات الأكاديمية : اسم المؤهل والتقدير – خاصة إن كان عال – واسم المؤسسة التعليمية ، ومكانها ، وتاريخ الحصول عليها ، ابدأ بالمؤهل الأحدث . الخبرات الوظيفية : الوظائف التي شغلتها ، المسمى الوظيفي ، التاريخ ، ابدأ بالخبرة الأحدث . الدورات التدريبية : اسم الدورة ، والمكان المنظم للدورات ، والمهارات التي تعلمتها من خلال تلك الدورات ، والتاريخ ، ابدأ بالأحدث فيها . الإنجازات الرئيسية : تأكد من ذكر ما حققته من إنجازات في مجالات مختلفة : كالدراسة ، أو عمل سابق ، أو الأنشطة التطوعية . المهارات التي تجيدها ولا تحمل عليها مؤهلات علمياً ، كاللغة الإنجليزية والحاسب الآلي .		مكوناتها	مهارات المقابلة الشخصية
الوضوح : وذلك بأن تكتب بلغة مفهومة ، ولا تترك مجالاً لخيال القارئ ، ولا تفترض أنه يقرأ ما في ذهنك ، فمثلاً ، إن كتبت اختصار CS فأكتب ما يعبر عنه هذا اختصار هو (Computer Science) . التركيز : وذلك من خلال التركيز على قدرتك على إنجاز العمل المطلوب ، وتحقيق نتائج ملموسة في ذلك العمل ، والقدرة على إضافة الجديد للمؤسسة . الإيجاز : وذلك بالاختصار بذكر المعلومات الرئيسية دون التعرض للتفاصيل ، لذا أحرص على ألا تتجاوز ثلاث ورقات من مقاس A4 . الترتيب : حيث تراعي تنظيم وترتيب الأفكار ، من حيث التسلسل الزمني ، ووضع المعلومات على شكل نقاط واضحة . الإيجابية : وذلك بأن تذكر فيها إنجازاتك بصيغة الإثبات ، وأن تنسبها إلى نفسك ، كأن تقول : (إن الأنظمة التي صممتها تسهم في نجاح المؤسسة التي كنت أعمل بها) ، أو أن تقول : (إن الدورات التي التحقت بها عمقت من معرفتي وصقلت مهاراتي بشكل جيد) . التفصيل : وذلك من خلال التفصيل بطرق الاتصال بك ، كأن تكتب أرقام هواتفك ، وعنوانك ، وعنوان بريدك الإلكتروني بشكل مفصل ، لا لبس فيه ، وفي مكان واضح ، حتى يراه من يقرأ سيرتك الذاتية		صياغتها	مهارات المقابلة الشخصية
أولاً شكل السيرة الذاتية : استخدام ورقاً جيداً ، أبيض اللون ، ابتعد عن الأوراق الملونة ، وليكن حجم الورق A4 . اعتن بنظافة الورق اعتناءً شديداً ، فظفافته تعبر عنك ، وعن اهتمامك وعنايتك بمن تقدم له تلك السيرة الذاتية . استخدم برنامج (Word) للطباعة ولا تستخدم برامج أخرى . استخدم خطوطاً واضحة .		صياغتها	مهارات المقابلة الشخصية
ثانياً مضمون السيرة الذاتية : الصدق : كن صادقاً فيما توردته من معلومات عن مهاراتك وخبراتك وشهادتك في ثنايا سيرتك الذاتية ، الاعتماد الذاتي : قم بكتابة السيرة الذاتية بنفسك ، لأنك أكثر البشر معرفة بذاتك وقدراتك وإمكاناتك . المراجعة : قم بمراجعة السيرة الذاتية ، لتتأكد من صحة صياغتها وسلامتها من الأخطاء اللغوية أو الإملائية ، فكما ذكرنا سابقاً السيرة الذاتية عنوان لك . متطلبات الوظيفة : تجنب الحديث عن شؤونك الشخصية ، أو العائلية ، وركز اهتمامك علمي ما تحتاجه الوظيفة التي تقدمت لشغلها .		نصائح لكتابتها	مهارات المقابلة الشخصية