

محاضره 14 .. مراجعة الدكتور

المحاضرة 1: الاتصال مفهومة و عناصره و أهميته و كفاياته

- نقضي ما بين 50 إلى 75% من أيامنا في التواصل.
- التواصل الفعال مهارة يمكننا جميعا تنميتها عن طريق التدريب و التطبيق "
- **تعريفات الاتصال:**
- الاتصال عملية إنتاج وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه ، وإحداث استجابة .
- تفاعل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي طرف منهما أو كليهما .
- تبادل رسائل بين أطراف مختلفة باستخدام وسائل (قنوات) للتواصل .
- تتكون عملية الاتصال من مجموعة عناصر متكاملة وهي: **المرسل، والرسالة، والوسيلة، والمستقبل، والتغذية الراجعة.**
- يتطلب الاتصال الفعال إجادة مجموعة من الكفايات (القدرات): **كفايات معرفية، كفايات اجتماعية، كفايات التلقي، كفايات الإرسال .**

المحاضرة 2: العوامل المؤثرة في الاتصال و معوقاته

- **أنواع الاتصال: ما هي و ما الفرق بينها؟**
- **أولاً : الاتصال اللفظي :**
- يرتبط الاتصال اللفظي بالعملية التي يقوم بها المرسل أو المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية .
- 1. **مهارات الاتصال الشفهي :**
- ✓ **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 المرسله شفهيّة فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي .
- 2. **مهارات الاتصال الكتابي :**
- ✓ **مهارة الكتابة :** ويتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل .
- ✓ **مهارة القراءة :** ويتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة مكتوبة فقد اعتبرت مهارة القراءة من مهارات الاتصال الكتابي .
- **ثانياً : الاتصال غير اللفظي :**
- يرتبط الاتصال غير اللفظي باستخدام الأفراد مجموعة من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات الجسدية أو التغيرات الصوتية لنقل رسائلهم .
- وينقسم إلى قسمين هما : مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية ، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .
- 1 - **مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية :**
- وهي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل حركات يديه أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره ، وآرائه ، ورغباته ، ومشاعره للآخرين ، ومن هذه المهارات أيضاً تعبيرات الوجه ، وحركات العينين ، والابتسامة ، وجميع هذه المهارات يتم الكشف عنها من خلال الملاحظة البصرية من قبل الآخرين . ~ < وهذه المهارة مهمة جداً فقد يساء فهم الشخص بمجرد تعابير الجسدية .

2 - مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية :

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

1 - العوامل المؤثرة في الاتصال:

الكفاية اللغوية :

- يقصد بها معرفة (المرسل ، والمستقبل) باللغة ودلالات مفرداتها و تركيبها وأساليبها التعبيرية (المجاز ، الكتابة ، التورية ، ..) والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة . ~> كلما زادت القدرة اللغوية زادت قدرة المرسل على إرسال رسالته وقدرة المستقبل على تفهم معانيها .
- مثال توضيحي :
- فكر في اللغة التي يجب أن يستخدمها الطبيب في ندوة طبية عندما تكون موجهة للعامة وعندما تكون موجهة لأطباء مختصين . ~> عند مخاطبة الطبيب لأطباء مختصين في هذه الحالة لا يحتاج لقدرة لغوية عالية جدا لإرسال رسالته بل يكتفي المصطلحات الفنية والطبية بجمل مختصرة لأن المتلقي يفهم المحتوى ، لكن لو كان الندوة للعموم ليس لهم علاقة بالمجال الطبي ، هنا إذا أراد الطبيب لإرسال رسالته يحتاج إلى قدرة لغوية عالية ليحبر عن المصطلحات الطبية بلغة مبسطة يفهمها الجميع .

2 - الكفاية الاتصالية :

- يقصد بها مراعاة المقال (الرسالة) للمقام ومطابقته لا يقتضي ، بحيث يراعي الكلام مكانة المتلقي الاجتماعية والحالة النفسية وينسجم مع ظروف الموقف و ما يحيط به من انفعالات .
- مثال توضيحي :
- كيف ستطلب من كلا من : صديقك ، زميلك ، أستاذك ، مساعدتك في حل مسائل أشكلت عليك ؟ كيف ستطلب منهم في حالة الحزن والفرح ، الجد والهزل ؟ ~> إذا كنت تمتلك مهارة اتصال عالية تعرف بأن كل شخص طريقة للحديث معه ، هل تطلب منه بشكل مباشر وببساطة أم يحتاج لمقدمات وأكثر تهذيب . وكذلك اختيار الوقت المناسب حسب الظروف عند الاتصال بالآخرين .

3 - الخبرة المشتركة :

- يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة ، ومدى اهتمامهم بالموضوع ورغبتهم فيه . ~> تجعل الاتصال أكثر فاعلية .
- مثال توضيحي :
- فكر في المواضيع التي ستحدث عنها عندما تذهب إلى مناسبة اجتماعية وتقابل : زميلك في العمل ، صديق دراسة قديم ، فكر في طول الجمل واكتمالها .. ~> الخبرة المشتركة جعل الاتصال ثرياً ، ولا يتحدث بجمل كاملة بل مختصرة لأنه ملم بالمعلومات .

4 - الضجة أو التشويش :

- الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف الاتصالي ، كدرجة الحرارة ، أو الضوضاء ، ومناسبة الوقت ، والحالة الشعورية للمرسل والمستقبل .
- مثال توضيحي :
- فكر في المثال السابق فيما لو ذهبت للقيام بواجب العزاء لزميلك في العمل ، أو صديق دراستك القديم ، كيف سيختلف حديثك عن الموقف السابق ؟ ~> الحديث تأثر بالتشويش الذي هو الموقف الحزين الذي هو عزاء ، فيكون أكثر اختصاراً ويواجه صعوبة باختيار المفردات لتأثره بعوامل الضجيج .

5 - رجع الأثر :

- الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل استجابة المرسل . ~> تسمى التغذية الراجعة ، التغذية الراجعة التي تستلمها من المستقبل قد تغير مجرى الحديث قد تجعل الحديث سهل وقد تجعله صعب ، فعندما نواجه شخص بابتسامه سيسهل عملية إيصال الرسالة بكل سهولة .
- مثال توضيحي :
- كيف سوف تكمل الحديث عندما تروي نكتة ساخرة عن فئة معينة من المجتمع ويكون المتلقي من نفس الفئة ، أو متحامل على الفئة ؟ ~> في الحالة الأولى سيشعر بالخل وعدم الارتياح ويحاول أن ينهي الحديث ، أما في الحالة الثانية سيتلقى تشجيع وبروي المزيد .

6 - الافتراضات السابقة :

- يقصد بها الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من المرسل والمستقبل اتجاه بعضهما بناء على خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية .
- مثال توضيحي :
- مشجع متعصب جداً كروياً ، يجلس بجانب شخص يظن أنه من أنصار ناديه ، ثم فجأة يكتشف أنه من أنصار الفريق المنافس ، كيف سيتغير الاتصال ؟ ~< يحكم على الأشخاص على حسب ميولهم . في بداية الأمر سيكون الاتصال بين الطرفين طبيعي ، لكن سرعان ما يعرف بأنه من أنصار الفريق المنافس سيتغير الاتصال تماماً ..

• عوائق وصول المعنى:

- أولاً : عوائق من جانب المرسل :
- 1 - الغموض :
- الغموض اللغوي : التحدث بلغة \ لهجة لا يتقنها المتحدث أو لا يفهمها المتلقي .
- الغموض التقني : التحدث بلغة متخصصة لا يتقنها المرسل أو المستقبل (لغة برمجة الكمبيوتر) .
- ~< استخدام مصطلحات لا يفهمها المستقبل .
- غموض المعنى : إخفاء المعنى بالكتابة أو الرمزية . ~< أحياناً تكون المعنى شائع لكن في صياغة المعنى يكون غامضة
- الغموض الثقافي : تختلف معاني الكلمات و الإشارات من ثقافة لأخرى ، مما قد يولد سوء فهم .
- ~< تكون نفس الكلمة لكن تختلف من ثقافة إلى ثقافة أخرى ، وكذلك بالنسبة للإيماءات .
- 2 - عدم الملائمة :
- عدم ملائمة الرسالة للسياق : (نكتة في عزاء)
- عدم ملائمة الإشارات غير اللفظية للرسالة اللفظية : (صغير وكبير " يتكلم عن شيء صغير وهو يشير بيديه عن شيء كبير " ، يمين - يسار " كأن يشير إلى اليسار وفي حديثه يقول اليمين ") .
- 3 - الفوضى :
- الفهم يرتبط بترتيب وتنظيم الرسالة والعلاقة بين أقسامها . ~< عدم ارتباط أقسام الرسالة والرسالة مع بعضهم .
- 4 - حال المرسل :
- فرط الانفعال ، الشرود ، والتشتت و الارتباك . ~< الحالة النفسية .
- 5 - الاستطراد : ~< عندما نتحدث في موضوع ما تبدأ بالإسهاب وتكثر من المواضيع الجانبية وتبدأ في موضوع وتنتقل إلى موضوع آخر فيتشتت المستقبل .

• ثانياً : عوائق من جانب المستقبل :

- 1 - التبسيط المخل : اختزال الشخصية في نمط معين (طيب ، شرير) . ~< نبسط علاقتنا بالأشخاص في أنماط بسيطة جداً ، فعند اتصالنا بالشخص الطيب نعتقد بأن جميع تصرفاته مقبولة ، والشخص الشرير يعتقد بأن جميع تصرفاته شريرة ولا يصدر منه شيء مقبول .
- 2 - التعميم الخاطئ : وضع فئات من الناس في قال واحد (التنميط) . ~< كتعميم على مجتمع كامل بصفه ولا يقبل منهم أي شيء .
- 3 - الاستدلال الزائف : استنتاج صفة من أخرى دون وجه حق (الشكل ، المكانة ، الجاذبية ، ..) . ~< تأثير الهالة ، كالتأثر بالشكل إذا رأينا شخص تظهر عليه علامات الوفاق والصلاح والتقوى فيحكم عليه بناء على ذلك والعكس صحيح .
- 4 - الأحكام المسبقة : تأثير الانطباعات المسبقة على تلقينا للرسالة و فهمها . ~< عندما يكون لدينا انطباعات سابقة للمرسل أو الرسالة ، بناء عليها نحكم عليها قبل أن نلقاها .

المحاضرة 3: الاتصال مع الذات و السيطرة على الغضب

- ما هي الذات و ما هو تقدير الذات و كيف نقدر ذاتنا؟
- **تعرف الذات** على أنها مجموعة الأفكار والمشاعر والمعتقدات التي يكونها الفرد عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها الفرد نفسه . ~ < هو صورة الشخص عن نفسه .
- **تقدير الذات : ~ < من أهم احتياجات الجنس البشري .**
 - إن درجة تقديرنا لذاتنا تعكس مدى احترامنا لأنفسنا وشعورنا بأهميتنا وقيمنا الذاتية ، والقيمة التي نصبغها على أنفسنا كأشخاص ، وما نتوقعه من أنفسنا و لأنفسنا . ~ < الأشياء التي قادرون عليها والأشياء التي نريد أن نكون قادرون عليها ونحققها .
 - ومن ثم فإن الأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من تقدير الذات يشعرون بارتياح وثقة ، ويكونون قادرين على التواصل بوضوح مع الآخرين . والعكس صحيح بالنسبة للأشخاص الذين يفتقرون لتقدير الذات ، فيشعرون بعدم الارتياح وتكون رسائلهم في الغالب مشوشة وغير واضحة
- **كيف تزيد من تقديرك لذاتك ؟**
 - ✓ بدلاً من إلقاء اللوم على الآخرين ، تحمل مسؤولية سعادتك وتحقيق أهدافك واستمتع بحياتك .
 - ✓ بدلاً من قضاء وقتك مع الخاسرين و الفاشلين ، صادق من يتمتعون بثقة في أنفسهم ومن يجعلونك تشعر بمشاعر طيبة تجاه نفسك .
 - ✓ بدلاً من الجلوس في المنزل ، شارك في الأنشطة التي تستمتع بها .
 - ✓ بدلاً من انتقاد نفسك والآخرين ، ابحث عن شيء يعجبك في نفسك وفي كل من تعرفه وتقابله .
 - ✓ بدلاً من محاولة تغيير الآخرين ، ركز على أن تصبح الشخص الذي ترغب أن تكون عليه .
 - ✓ بدلاً من العيش في المستقبل أو الماضي ، عيش حاضرك .
 - ✓ بدلاً من التركيز على إخفاقاتك ، أعترف بنجاحك و إنجازاتك و احتف بها .
 - ✓ بدلاً من قول " لا يمكنني ذلك " أو " لا أعرف شيء عن ذلك " أقرأ وتعلم من الآخرين .
- **ما هو الحديث مع الذات و كيف أوظفه لمصلحتي؟**
- **الحديث مع الذات :** يرى علماء النفس أن نحدث أنفسنا حوالي 50 ألف مرة في اليوم، وهذه الرسائل التي نرسلها لأنفسنا طوال اليوم تعكس بشكل مباشر تقديرنا لأنفسنا وصورتنا عن ذاتنا ، كما تؤثر بقوة على سلوكياتنا اليومية .
- **انواع الاتصال مع الذات: لوم الذات ؟ نقد الذات ؟ تعزيز الذات ؟ ما الفرق بين هذه الانواع و أيهم ايجابي و أيهم سلبي؟**
- **لوم الذات :** يهدف إلى تأنيب الذات **بشكل سلبي** متكرر بسبب القيام بفعل ما ، مما يزيد من الانفعالات السلبية ، لذا فإن **الفرد يتأثر سلباً** من لومه لذاته لأن ذلك يجعله ساخط من نفسه ، فبدلاً من أن يستفيد من أخطائه في إيجاد حلول مناسبة في المستقبل ، يتوقف عند هذا الخطأ ، فهو كالبكاء على ما كسر وليس محاولة إصلاحه . وهذا يؤثر سلباً على تواصل الفرد مع ذاته والآخرين .
- **نقد الذات :** يهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف أثناء و بعد الأداء ، وذلك من أجل التطوير والإصلاح وتلافي الأخطاء في المرات القادمة ، **وهذا يؤثر إيجاباً** على تواصل الفرد مع ذاته و الآخرين ، لأن الهدف هو معالجة الخطأ وليس مجرد التحسر عليها .
- **تعزيز الذات :** يهدف إلى **تحفيز** الفرد للقيام بعمل ما و الاستمرار فيه ، من خلال متابعة سير العمل وإطلاق عبارات تشجيعية لنفسه . و هذا يساعد على التواصل الإيجابي مع النفس ومع الآخرين ، و يزيد من الدافعية .

- ما هي أسرار للوصول على قمة الأداء ؟ و ما هي ال 5 توجهات العقلية لأصحاب الأداء المتميز؟ وكيف استخدم هذه التوجهات العقلية لأكون من أصحاب الأداء المتميز؟
- أسرار الوصول إلى قمة الأداء :

- أوضحت الدراسات التي أجريت على أصحاب الأداء المتميز في جميع المجالات أن لديهم طرق تفكير واحدة تقريباً اتجاه أنفسهم و اتجاه الآخرين ، كما يشتركون في بعض التوجهات العقلية المتشابهة ، لذا يمكننا القول أنهم يعملون بطرق متشابهة .
- وسنشرح فيما يلي 5 توجهات عقلية تساعد من طورها ويعمل بها إلى أن يصبح من أصحاب الأداء المتميز .

- أولاً : أصحاب الأداء المتميز يتمتعون بتقدير عال للذات :

- يؤدي التقدي العالي للذات إلى محادثة النفس بإيجابية والسيطرة على المشاعر و التصرفات وعلى لغة الجسد مما يستحث الآخرين على الاحترام . ويتيح لنا تحمل مسؤولية سلوكنا و يوجهنا نحو تحقيق الأهداف الصعبة ، فالشخص يتوقع الأفضل من نفسه و لنفسه ، وهذا هو السبب وراء كون أصحاب الأداء المتميز أشخاص إيجابيين لديهم رؤى وتوجهات إيجابية .

- ثانياً : أصحاب الأداء المتميز يضعون معايير عالية :

- عندما يكون لدينا معايير عالية ، فإننا نضع أهدافاً تنطوي على تحديات ونعمل جاهدين في سبيل تحقيقها ، إننا نتوقع الأفضل لنا و منا . ودائماً ما يسعى أصحاب الأداء المتميز للتطوير أنفسهم ، وذلك بسبب المعايير العالية التي وضعوها . ودائماً ما يسألون أنفسهم سؤالين أساسيين :

- 1 - كيف أستطيع أن أقوم بذلك بشكل أفضل ؟

- 2 - كيف أستطيع أن أقوم بذلك بشكل آخر ؟ ~> يسعى إلى التطوير والابتكار .

- وجد " بيتر هنري " أن أصحاب الأداء المتميز يقطعون جزءاً من وقتهم اليومي لمراجعة ما قاموا به وكيف قاموا به ، والتفكير فيما قاموا به بشكل جيد ، وما يحتاج للتحسين . و وضع ذلك كله في دائرة لتطوير النفس و درب أشخاص على استخدامها لمدة عشرة دقائق يومياً ، و وجدوا تحسن مذهل على حياتهم .

- ثالثاً : أصحاب الأداء المتميز يتحملون المسؤولية :

- أصحاب الأداء المتميز لا يسترخون في سلبية وينتظرون الأشياء حتى تحدث ، بل يشاركون بنشاط في تشكيل مستقبلهم .

- بدلاً من الإنكار أو اللوم أو التذرع .. تحمل المسؤولية !

- عندما ننكر وجود مشكلة ، أو نلوم الآخرين عليها ، أو نخلق أعذار لها بدلاً من محاولة حلها وتحمل المسؤولية ، فإن شيئاً ما لن يحدث .

- ركز جهودك حيثما تجدي نفعاً !

- يركز أصحاب الأداء المتميز على الأمور التي يمكنهم السيطرة عليها وتشكيلها ، ولا يضيعون أوقاتهم و جهودهم في مناقشة جوانب المشكلة التي تخرج عن دائرة تأثيرهم .

- تقبل أخطائك !

- الأخطاء بمثابة فرص تعلم ، ومحاولات تقود إلى النجاح .

- رابعاً : أصحاب الأداء المتميز يركزون على أهدافهم :

- ركز على الحلول لا المشكلات !

- التركيز بقوة على أهدافنا يساعد على التغلب على المشكلات ببسر ، أما التركيز على الصعوبات و المعوقات فلن يؤدي بنا إلا للتعثّر و العجز .

هل ترى مشكلات في كل فرصة تتاح لك ، أم ترى فرصاً في كل مشكلة تواجهها ؟

- تخيل من أجل النجاح !

- 1 - تلفظ به حدد لنفسك هدف واضحاً بنطوي على تحد .

- 2 - استرخ فمن شأن ذلك أن يجعل مخك أكثر قدرة على إنشاء وتعزيز المسارات العصبية .

- 3 - ركز كل انتباهك على المهمة التي تقوم بها .

- 4 - تخيل هدفك بأكبر قدر ممكن من التفاصيل ، فهذا يعمل بمثابة ملقن ذهني .

- 5 - استنشعره ، أشرك مشاعرك لتتخيل كيف ستشعر إذا ما حققت هدفك .

- 6 - تدرب عليه في ذهنك مراراً و تكراراً .

- إذا قمت بشيء ، مرة واحدة ، ولو حتى في ذهنك ، يصبح القيام به مرة أخرى أسهل .

- خامساً : أصحاب الأداء المتميز يتواصلون ويعملون مع الآخرين بفعالية :
- يجيد أصحاب الأداء المتميز العمل مع الآخرين و التواصل معهم ، مما يدفعهم إلى تحقيق من النجاح لا يمكن أن يتحقق بالعمل الفردي .

المحاضرة 4: الذكاء التواصلي و نافذة جو هاري

- **الذكاء التواصلي: (الذكاء الذاتي، الذكاء العاطفي، الذكاء الاجتماعي، الذكاء اللغوي، الذكاء الفكاهي) ما هي و ما هي الأوجه الدالة عليها؟**

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

- **نافذة جو هاري و تقسيم الذات البشرية في هذا النموذج إلى 4 مناطق أساسية. ما هي هذه المناطق و أمثلة على ما بداخلها.**

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

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

المحاضرة 5: مهارة التعامل مع أنماط مختلفة من البشر

- التصنيف بحسب نمط الإدراك (سمعي، بصري، حسي)
 - التصنيف بحسب ثنائية (الإدراك/ التفاعل): (التفاعل مع الآخرين، الاهتمام بالمعلومات، اتخاذ القرار، حل القضايا)
 - التصنيف بحسب السلوك التفاعلي: (مدعي المعرفة، الثرثار، ...)
- ما هي هذه التصنيفات، و خصائصها، و طريقة التعامل معها؟**
- 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 السمعويون :
 - يركز الأشخاص السمعويون في تعاملهم مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل : أسمع ، أنصت ، أتحدث ، أقول ، الخ .
 - الأشخاص الحسيون :
 - يركز الأشخاص الحسيون في تعاملهم مع الآخرين على إحساسهم ومشاعرهم ، وغالباً ما يستخدمون الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية ، مثل : أشعر ، أحس ، ألمس .. الخ .
- ثانياً : التصنيف بحسب ثنائية (الإدراك \ التفاعل) :
- يمكن تصنيف الأشخاص حسب ثنائية الإدراك \ التفاعل إلى 4 مجالات :
 - 1- التفاعل مع الآخرين 2- الاهتمام بالمعلومات 3- اتخاذ القرار 4- حل القضايا. <~ يوجد مواقف تحتم استخدام أكثر من تصنيف في موقف واحد .

➤ ثالثاً : التصنيف بحسب السلوك التفاعلي :

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

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

3- نمط الشخصية : الباحث عن الأخطاء	
خصائصها	كيف تتعامل معها
- يستخدم أسلوب الهجوم على شخصك . - يشكوك إلى الآخرين . - يحاول أن يروّعك . - 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

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

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

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

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

المحاضرة 6: مهارة الاستماع و الحوار

- **ما مفهوم الاستماع؟ و ما هي أهميته؟**
- الاستماع هو وسيلة التعلم الأولى ، وجاء تقديم السمع على البصر في العديد من المواضيع لبيان أهمية وعظم قدره .
- ونحن نبني ما يقارب (57%) من علاقاتنا بالآخرين عن طريق الاستماع الجيد ، ولكي هم الناس من حولك لا بد أن تستمع لهم بكل صدق ، وتستمع لتفهم وجهة نظرهم .
- في اللغة العربية العديد من المترادفات مثل استماع ، إنصات ، وإصغاء والتي تشير إلى الانتباه المقصود للرسائل الاتصالية ، وإدراكها ، وتفهمها ، وتقويمها ، والتفاعل معها ، والاستجابة لها .
- **أهمية الاستماع الإيجابي (الفعال) :**
 - ✓ يؤثر في صحة ودقة القرار .
 - ✓ يجعل العلاقات ناضجة وقوية بين الأفراد .
 - ✓ يولد القدرة على الإبداع .
 - ✓ يجعل الفرد قادراً على مواجهة المشكلات والأزمات .
 - ✓ يجعل معايير تقييم الآخرين أكثر عدلاً .
 - ✓ يعطي إضافة دائمة لقدرة الإنسان على الحديث القوي و الجيد
 - ✓ يقلل من الخطأ ويمثل مفتاح الأمان لنمو الفرد فكرياً .
- **كيف نستمع للآخرين: (استمع بصدق، لا تجهز الرد، ...)**
- **استمع بصدق**
- **لا تجهز الرد** في نفسك وأنت تستمع ، ولا تستعجل ردك على من يحدثك ، تستطيع تأجيل الرد لمدة معينة حتى تجمع أفكارك وتصوغها بشكل جيد .
- **اتجه بجسمك** كله على المتحدث ، أو بوجهك على الأفل ، لأن المتحدث سيشعر أنك تهمله إن لم تنظر له أو تتجه له .
- بين للمتحدث أنك **تستمع بفهم وتعاطف** ، أظهر له ذلك بأن تقول : " نعم .. صحيح " أو تومئ برأسك ، بين له بالحركات والكلمات أنك تستمتع له .
- **لا تقاطع** ، استمع حتى النهاية .
- بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه **لخص كلامه** مثل أن تقول : " أنت تقصد كذا وكذا .. صحيح ؟ " فإن أجابك بنعم فتحدث أنت ، وإن أجابك بلا فأسأله أن يوضح أكثر .
- لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت ، بل حاول أن تنظر إلى الأمور من **وجهة نظره هو** .
- حاول أن **تتوافق مع حالة المتحدث** النفسية ، فإن كان غاضباً أو حزيناً أو يائساً أو خائفاً .. فلا تقلل من أهمية الموقف وخذ الأمر بجدية و استمع بكل هدوء ، و شاركه مشاعره .
- **ما هي قرائن الاستماع و دلائله؟**
- التعبير عن الاتفاق مع المتحدث بابتسامة أو هز الرأس أو تعليقات مختصرة مثل : نعم .. صحيح .. جيد .. طبعاً .
- إظهار الاندماج بالوضع الجسمي و الانحناء وتركيز التواصل البصري .
- قرائن التهدئة أو التسريع كطلب التمهّل أو وضع اليد على الأذن .
- طلب التوضيح : لفظاً أو بتعبير الوجه و الجسد .
- **ما هو مفهوم الحوار؟ و ما هي أداب الحوار؟: (حسن المقصد، التواضع بالقول، ...)**
- **مفهوم الحوار :**
- عملية تتم بين طرفين أو أكثر ويتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار حول موضوع معين **دون وجود عوائق** ، مما يساعد في فهم كل منهم للآخر أو تقبل رأيه أو الوصول إلى قنوات مشتركة ، أو في فهم المشكلات وحلها .

أدب الحوار :

- 1 - حسن المقصد 2- التواضع بالقول
- 3 - حسن الاستماع 4- الإنصاف
- 5 - البدء بمواضع الاتفاق و الإجماع 6- ترك التعصب لغير الحق
- 7 - احترام الطرف الآخر. 8- الموضوعية 9- اعتدال الصوت

المحاضرة 7: مهارات الاتصال الشفهي

• ما هي الأخطاء العشرة القاتلة في التواصل؟: (التقييم، الوعظ الأخلاقي، تقمص دور الطبيب النفسي، ...) و ما هي الأمثلة على كل خطأ من هذه الأخطاء العشرة؟

- 1 - **التقييم :** عندما نصدر حكماً سواء إيجابياً أو سلبياً على شخص ، فقد يشير ضمناً إلى أننا نعتقد أننا "أفضل" منه بشكل ما . و يحدث ذلك عندما نحكم على الآخرين بشكل عام ، بدل من التزام التحديد ~> غير موضوعي.
- **تجنب التقييمات** " لا تصلح لشيء " والمقارنات " أخوك أحسن منك " والانتقادات العامة من خلال توضيح نقاطك بشكل لبق ونام مستعينا بكلمات موضوعية ومحادة قائمة على الحقائق .
- 2 - **الوعظ الأخلاقي :** يعد الإرشاد واللوم وإثارة مشاعر الخجل والخزي وإحياء ملفات قديمة غير مرغوبة أربعة أشكال من الوعظ الأخلاقي ، وهذه الأمور تؤدي بعملية التواصل لنهاية سريعة .
- قد يكون من الممتع أن تظهر مظهر الجاد راجح العقل مع شخص ما حين تعتقد أنك " تعرف أكثر منه " وأنتك " أكثر حكمة " ، ومن هنا تبدأ " الوعظ " . فبدل من إلقاء المحاضرات واللوم وإثارة مشاعر الخجل والخزي ، حاول أن تضع نفسك مكان الآخرين . و كلما فعلت ذلك زادت فرص تقبلك و تقديرك لهم وتعاطفك لمساعدته . ساعد الآخرين من خلال الإنصات وانتظر حتى يطلبوا منك النصيحة . ~> ابحث عن الحلول ، لا الأخطاء لأن عند بحث على الأخطاء الآخرين لن يستمعوا لك ولن يتعاونوا معك .
- 3 - **تقمص دور الطبيب النفسي :** من الخطأ أن نشغل في تشخيص الآخرين و سلوكياتهم " إنك لا تبذل جهد كافياً " ، " هو يتصرف كذلك لأنه ... " نظراً لعدم وجود طريقة لمعرفة ما إذا كنا على صواب أم خطأ . كما أن هناك احتمال كبيراً أن يكون تشخيصاً خاطئاً . ولكن المشكلة التي تقع بأن بمجرد أن نقوم بهذا التشخيص نتصرف مع الشخص وكأن تشخيصنا صحيح ، مما يؤدي إلى صعوبات في التواصل .
- هناك أمور من الأفضل أن تبقى غير معلنة ، فإذا كان عليك أن تقولها ، فقلها بشكل واضح ومحديد ويظهر الاحترام .
- 4 - **إعطاء ملاحظات ساخرة :** إن عبارة مثل : "مرحباً ، يسعدنا انضمامك إلينا " قد تعني ما تقوله الكلمات ، لكن عندما يقال لشخص تأخر اجتماع ، فإن الرسالة الخفية تكون : " لقد تأخرت كثيراً ، وأنا مستاء من ذلك " وهو نوع من التعليقات الساخرة . والسخرية إهانة شديدة تولد مشاعر استياء وغضب و إحراج . ~> قل ما تعنيه بدلاً من إخفائه في شكل ملحوظة ساخرة .
- **إرسال الإشارات ~> تمارس عادة مع الأقل مكانه سواء وظيفياً أو عمرياً .**
- 5 - **إصدار الأوامر :** من الخطأ إخبار شخص بما عليه أن يفعل بطريقة لا تدع أي مجال للمناقشة ، أو طلب مزيد من المعلومات ، أو الاختلاف ، أو حتى الموافقة ، مما يسبب استجابة عدوانية أو خضوع ممزوج بالاستياء . إن السؤال - و ليس إصدار الأوامر - مبدأ جيد عليك إتباعه إذا كنت تميل لإصدار أوامر . ~> فيترتب عليه بأن العمل قد لا يكون متقن ، فيجب مناقشة الشخص وتوجيه الأسئلة لمعرفة موقفة اتجاه الموضوع قبل البدء بالتوجيه .
- في المرة القادمة التي تشعر فيها لقول " يجب عليك " أو " كف عن ذلك " حاول أن تكف أنت عن ذلك ، وابحث عن طريقة أفضل ! .
- 6 - **الاستدراج :** هناك نوع خفي من إصدار الأوامر يعرف بالاستدراج ، نصدر فيه عبارات تفترض أن الشخص الآخر يتفق معنا في الرأي دون إعطائه فرصة للتعبير عن رأيه ، وعادة يتم بطريقة مهذبة ومنطقية !. ومن خلال تسير النقاش بسرعة كبيرة ، " نجبر " الطرف الآخر على الإذعان لرأينا .
- ~> إذا وجدت نفسك تقود حواراً نحو النهاية التي تريدها بسرعة ، اسأل نفسك ما إذا كنت تحاول استدراج " الطرف الآخر للخضوع لك ! إذا كان الأمر كذلك ، هل هذا ما تريد ، أليس من الأفضل لهدفك وللعلاقة أن تستمع لوجه نظر الطرف الآخر ؟ .
- 7 - **التهديد :** قد يكون التهديد متضمناً في رسائل " و إلا .. " أو " من الأفضل لك .. " أو " إذا لم تفعل .. " وهي رسالة تثير قلق الآخرين وتوسع فجوة التواصل بينهما ، فحينئذ فيسعى أغلب الناس للبحث عن طريق لعدم " الامتثال " لها أو قد يخضع للعمل لكن بدون إتقان (اشرح السبب وراء ضرورة حدوث شيء ما بطريقة تخلو من أي تهديد) .
- ~> إذا كانت هناك أسباب وجيهة لقيام أو عدم قيام شخص ما بأمر معين ، اشرح هذه الأسباب . و اشرح النتائج أيضاً إذا كنت تسعى للدقة واللباقة .
- 8 - **أسداد النصيحة في غير موضعه :** عندما نقدم نصيحة لشخص لم يطلبها فأنها في الغالب ستقابل بالتجاهل . وعندما لا نتحرى العوامل التي تساعد على قبول النصيحة مثل الرفق في الحديث ،

- والاستئذان لتقديم النصيحة ، ووضع أنفسنا مكان الآخرين ، فأن ما نقول سيكون مجرد حديث يذهب مع الريح . ~> وقد يسبب النصح بهذه الطريقة إهانة للشخص المنصوح فتبدأ الصراع بين الطرفين . ~> إن أخطاء التواصل الثمانية السابقة تسبب قلة احترام وإهانة للطرف الآخر ، و الخطأ التاليين ينطويان على إهانة لمرتكبها أكثر من الشخص الذي ترتكب في حقه .
- 9 - الغموض : إذا لم نصل مباشرة إلى النقطة التي نريدها ، فسوف يضطر الآخرون لتخمين ما نقصده أو نريده ، وعادة ما يكون تخمينهم خاطئاً . فإذا كان لديك نقطة تود الحديث عنها ، فلنعرضها بشكل واضح ومباشر ، لا نشتر إليها بأساليب غير مباشرة .
- 10 - التشتيت : عندما تصبح المناقشة عاطفية أو شخصية ، أو عندما يبدأ شخص في الكشف عن أشياء خاصة ، يشعر الناس بعدم الارتياح و يحاولون توجيه الحديث لأمر ثانوية ، مما يؤدي إلى تشتيت التحدث أو تغيير الموضوع . ويعد التعاطف أو المواساة بعبارة سطحية لا تحمل قيمة حقيقية " سوف تشعر بتحسن غداً " ، " آسف لسماع ذلك " من أساليب التشتيت ، فهذه الأمور تبعدنا عن المحادثة و تجعلها تدور بمستوى سطحي .
- ~> فمن عواقب هذه الطريقة التقليل من أهمية الشخص والموضوع . إذا أحتاجك صديق فكن بجانبه .

- **كيف تقدم معلومات تستقبل و لا ترفض؟ ما عرفت الاجابه .**
- **ماذا نقصد بتأطير المناقشة و كيف يساعدنا ذلك؟**
- 1. توجيه المناقشة نحو النتائج المنشودة مما يوفر علينا الوقت و الجهد .
- 2. يساعدنا على خلق تناسق بين توقعاتنا وتوقعات الآخرين من المناقشة .
- 3. يساعدنا على تقديم المعلومات بطريقة تجنبنا دفع الطرف الآخر لاتخاذ موقف دفاعي ، أو اتخاذ ردة فعل عنيفة أو تجاهل رسالتنا .
- **ما هي أنواع العبارات الإطارية؟: (الحدود، التاريخ، الأهداف،...؟)**
- **الحدود :** حدد ما سيتم التركيز عليه أو سيتم التفاوضي عنه : مثال " لن نتحدث اليوم عن الأداء العام في المدرسة - والذي يتميز بالتفوق - وإنما سنتحدث فقط عن التقدم الذي أحرزته في تطبيق الحاسب الآلي " .
- **التاريخ :** راجع الأحداث الأساسية التي لها تأثير على هذه المحادثة : مثال " أريد الحديث عن الموضوع الذي ناقشناه ثلاث مرات هذا الشهر ، كما تذكرين ، لقد اتفقنا في المرة السابقة على .. " .
- **الأهداف :** أعرض توقعاتك من الحديث وتأكد مما إذا كانت توقعات الطرف الآخر متوافقة أو مختلفة : مثال " أريد أن تضع خطة مؤقتة بخصوص أفضل طريقة للتعامل مع هذه الأمر ، ما رأيك بذلك ؟ " .
- **الإجرائية :** حدد المسار الذي تريد أن تتخذه المناقشة : مثال " اقترح أن نبدأ ب .. ، ثم ننتقل إلى ... ، ثم نتناول .. ، ما رأيك ؟ " .
- **المشكلة :** حدد نوع المشكلة و لخص البيانات أو الحقائق المندرجة تحت كل نوع حسب فهمك لها : مثال " أريد أن أتحدث عن تأخر في الحضور إلى المدرسة ، فسجل المتابعة أمامي يوضح أنك تأخرت ثلاث مرات في الأسبوع الماضي ، أنني أتابع ذلك لأن الالتزام بمواعيد الحضور تهمني كثير - وأريد أن أناقش معك أي مشكلات أو صعوبات ربما تكون سبب في ذلك ، وتحديد ما يمكننا أن نفعله بشأنها " .